

Resultados del Monitoreo Ciudadano en Agencias del Ministerio Público

Puebla, Puebla 21 de noviembre de 2018

EL CONSEJO CIUDADANO DE SEGURIDAD Y JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA Y MÉXICO UNIDO CONTRA LA DELINCUENCIA, A.C. PRESENTAN EL RESULTADO SEMESTRAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA “MONITOREO CIUDADANO EN AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO DE PUEBLA”.

- *El Consejo Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla (CCSJ) y México Unido Contra la Delincuencia (MUCD) presentaron el balance semestral sobre la calidad del servicio, teniendo como base cerca de 1,000 encuestas de percepción ciudadana aplicadas en tres Unidades de la Fiscalía General del Estado de Puebla (FGE), que incluye: avances, retos y exigencias para mejorar el servicio que ofrecen las Agencias del Ministerio Público, en beneficio de la ciudadanía poblana.*
- *Se evidencian fallas en la calidad de la atención otorgada a las y los usuarios, entre las que destacan excesos en el tiempo de espera y el tiempo de atención para iniciar una carpeta de investigación, así como victimización secundaria y carencia de información básica para realizar los trámites.*
- *Entre otras demandas, CCSJ y MUCD exigen que la FGE se comprometa a disminuir tiempos de espera y atención; dotar de personal suficiente y con perfiles adecuados a las Unidades para la atención de las y los usuarios; y agilizar el proceso de investigación.*

Puebla, Puebla. – Como parte de su programa “Monitoreo Ciudadano en Agencias del Ministerio Público de Puebla”¹, el Consejo Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla (CCSJ) y México Unido Contra la Delincuencia, A.C. (MUCD), presentan el primer balance sobre el monitoreo ciudadano realizado en: 1) la Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales, 2) la Unidad de Atención Temprana Metropolitana y 3) la Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos. Dicho balance contiene el resultado de la aplicación de cerca de 1,000 encuestas de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio, aplicadas en el período de marzo a octubre de 2018.

El objetivo del programa de monitoreo es **contribuir a mejorar el servicio que la Fiscalía General del Estado brinda a la ciudadanía** en las Unidades antes mencionadas, mediante propuestas y exigencias de mejora basadas en datos e información que recopilamos de manera presencial a través de monitoras ciudadanas, quienes aplican encuestas de percepción a denunciantes y guías de observación.

De acuerdo con los resultados de las encuestas de percepción ciudadana, las Unidades monitoreadas obtuvieron los siguientes resultados: la Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales obtuvo una calificación inicial reprobatoria de 4.9 y para el mes de octubre logró un 6.7 en una escala de 0 a 10. La Unidad de Atención Temprana Metropolitana pasó de 4.75 a 7.6 y la Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos inicialmente obtuvo un 5.1 y alcanzó a un 7.5.

Entre las principales deficiencias observadas se encuentran:

- **Tiempo excesivo de espera y atención a víctimas.** El inicio de una carpeta de investigación en la Unidad de Delitos Sexuales puede tomar hasta 15 días.
- **Falta de personal ministerial y especializado para la atención de las y los usuarios.** No se cuenta con suficientes Agentes del Ministerio Público, Orientadores Jurídicos, Peritos, Policías de Investigación etc.
- **Victimización secundaria.** No se aplican mecanismos para proteger a las víctimas de agresiones sexuales. Las y los usuarios deben relatar lo sucedido al menos a 4 servidores públicos distintos, entre ellos el Orientador Jurídico, Agente del Ministerio Público, Psicólogo Forense, Médico Forense y Policía de Investigación; reviviendo una y otra vez la agresión de la que fueron víctimas. Además, no se cuenta con un espacio idóneo donde se garantice su privacidad.

¹ El programa Cultura de la Legalidad en agencias del Ministerio Público, consiste en la instalación de módulos ciudadanos en 3 Unidades acordadas con la Fiscalía General del Estado de Puebla, donde monitoras capacitadas en Cultura de la Legalidad, Derecho Penal y Monitoreo Ciudadano brindan información y orientación a las y los ciudadanos sobre sus derechos y el proceso de la denuncia, además de aplicarles una encuesta de salida sobre la calidad de la atención, actos de ilegalidad e irregularidades y las condiciones internas y externas de las Unidades para brindar un servicio adecuado. También invitan a la ciudadanía a reportar a los servidores públicos que operen de manera corrupta, ineficiente o incorrecta.

Resultados del Monitoreo Ciudadano en Agencias del Ministerio Público

- **Insuficientes Asesores Jurídicos.**
- **Carencia de información básica para las víctimas del delito durante el inicio de la carpeta de investigación y el procedimiento.** Durante y después de iniciar la carpeta de investigación, el personal adscrito a las Unidades no informa a las víctimas los derechos que les asisten y los trámites necesarios para integrar correctamente la carpeta de investigación y lograr una indagatoria exitosa.
- **Insumos insuficientes.**
- **Falta de capacidad de depósitos oficiales para la recuperación de vehículos.**
- **Opacidad en el trámite de liberación de vehículos.**
- **Recepción de dádivas a cambio del servicio.**

Aunque algunas mejorías se han llevado a cabo al interior de estas tres Unidades, el CCSJ y MUCD demandan que la Fiscalía General de Justicia del Estado de Puebla se comprometa a resolver los siguientes aspectos:

1. **Disminuir tiempos de espera y atención.**
2. **Dotar de personal suficiente y con perfiles adecuados a las Unidades para la atención de las y los usuarios.**
3. **Proporcionar acompañamiento a las víctimas con especial atención a víctimas de delitos sexuales.**
4. **Agilizar el proceso de investigación.** Las y los usuarios perciben una investigación y persecución de los delitos lenta. Constantemente se le generan citas (espaciadas) para aparentemente informarles el avance de la investigación; sin embargo, cuando llegan a las citas se dan cuenta de que no hay avances.
5. **Dar solución a cobros excesivos en depósitos particulares.** Si bien no es su completa responsabilidad, sí es un hecho que le atañe y en cuya solución pueda colaborar activamente.
6. **Inhibir y sancionar la solicitud de dádivas a cambio del servicio** al interior de sus Unidades.
7. **Asignar recursos para contar con los insumos materiales necesarios.**
8. **Impulsar la creación de la Comisión Estatal de Atención a Víctimas que permita la autonomía en la actuación de los Asesores Jurídicos públicos.**

Para acceder a la presentación completa, visita: www.consejociudadanopuebla.org

Acerca del Consejo Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla:

Es un Organismo de Participación Ciudadana con autonomía técnica, de gestión y operativa que contribuye activamente al desarrollo de la paz, la seguridad, la justicia y la cultura de la legalidad, incidiendo activamente en el diseño de políticas públicas del Estado de Puebla, así como en la supervisión de su correcta aplicación.

Contacto Prensa: **Raúl Zapata** rzapata@ccsjpuebla.org Cel. 2228132037

Síguenos en:



ConsejoCiudadanodePuebla



@CCSJPuebla

Acerca de México Unido Contra la Delincuencia A.C.:

Asociación Civil no lucrativa, laica y apartidista, que lleva 20 años dedicada a trabajar en causas y acciones a favor de la seguridad, la justicia y la legalidad. El trabajo de más de dos décadas ha derivado en que MUCD sea una organización líder en: análisis de políticas de seguridad, legalidad y justicia; implementación de proyectos de prevención social de la violencia, cultura de la legalidad y empoderamiento comunitario; e incidencia en procesos relacionados con políticas de seguridad ciudadana, atención a víctimas, cultura de la legalidad y política de drogas en México.

Contacto Prensa: **Octavio Arroyo** o.arroyo@mucd.org.mx Cel. 5516565050

Síguenos en:



MUCD



@MUCD