

Puebla, Puebla 18 de noviembre de 2020

CCSJ Y MUCD PRESENTAN RESULTADOS DEL MONITOREO CIUDADANO A LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO

- Se aplicaron más de 900 encuestas a víctimas del delito
- Reconociendo mejoras al interior de tres unidades, se identificaron también diversas áreas de oportunidad
- La información corresponde al periodo julio 2019 a marzo 2020

Puebla, Puebla. - Como parte del programa “Fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas en la Fiscalía General del Estado de Puebla”¹, el Consejo Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla (CCSJP) y México Unido Contra la Delincuencia A.C. (MUCD), presentan *el informe de resultados sobre el monitoreo ciudadano realizado en tres agencias del Ministerio Público de la Fiscalía General del Estado (FGE)*. Dicho informe contiene el resultado de la aplicación de más de **900 encuestas de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio**.

El objetivo del programa es *contribuir a mejorar la calidad del servicio que la FGE ofrece a las y los usuarios durante el proceso de recepción de denuncia* 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 y monitores ciudadanos, quienes aplican guías de observación y encuestas de percepción a denunciantes.

Las agencias en las que se realizó este ejercicio fueron la Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales, la Unidad de Atención Temprana Metropolitana y la Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos, *durante el periodo de julio 2019 a marzo 2020*.

Durante la implementación del programa, *el CCSJP y MUCD desarrollaron mapas de experiencia* de las y los usuarios a partir de los cuales identificaron los flujos de atención, las áreas de oportunidad en el servicio proporcionado y en el funcionamiento de cada una de las unidades monitoreadas.

En comparativa con la fase anterior de implementación de este programa, se detectaron las siguientes mejoras operativas en cada agencia:

Unidad de Atención Temprana Metropolitana

- El 67% de las personas entrevistadas afirma que el Ministerio Público se identifica al momento de prestar el servicio.
- El 100% de las personas entrevistadas indicó que el/la Orientador/a le escuchó con atención al narrarle los hechos.
- El 63% de las personas entrevistadas afirma que el Ministerio Público le informó sobre sus derechos como víctima.
- El 77% de las personas entrevistadas indica que se les informó el número de su carpeta de investigación.
- El 65% de las personas entrevistadas se les permitió leer y corregir su entrevista antes de firmarla.

¹ El programa “Fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas en la Fiscalía General del Estado de Puebla” consiste en la implementación de un ejercicio de auditoría social a través de un equipo de monitoras y monitores ciudadanos que observan, documentan y evalúan el servicio que el personal de las unidades seleccionadas presta a la ciudadanía durante el proceso de recepción de la denuncia.

Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales

- El 63% de las personas entrevistadas afirma que se les informó su derecho de contar con asesoría jurídica pública.
- El 68% afirma que la entrevista se les realizó en un lugar privado.

Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículo

- El 94% de las personas entrevistadas nos informa que el/la Ministerio Público se ha identificado proporcionando su nombre y cargo.
- 8 de cada 10 personas afirman que el/la Ministerio Público les informó sus derechos como víctimas del delito.

El monitoreo permitió la *identificación de las siguientes áreas de oportunidad*:

Unidad de Atención Temprana Metropolitana

- Sensibilizar al personal para proporcionar una atención respetuosa y cálida hacia las y los usuarias y usuarios.
- Informar a las víctimas de su derecho a contar con el apoyo de la figura del Asesor/a.
- Proporcionar información a las víctimas sobre el servicio, inicio de carpeta de investigación y NUAT, así como lo que implica cualquiera de estos procedimientos.
- Explicar a las víctimas sobre el seguimiento que se dará a la investigación y respecto de su participación dentro del proceso.
- Proporcionar servicio continuo, suficiente y sensible (incluyendo peritajes médicos), aún en horarios nocturnos y fines de semana.

Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales

- Dotar de personal suficiente y con perfiles adecuados a la Unidad incluyendo personal médico y psicológico.
- Entrevistas multidisciplinarias para que la víctima no narre los hechos en más de una ocasión.
- Impulsar la profesionalización y trabajar en la sensibilización del personal para evitar actos de intimidación hacia las víctimas.
- Informar a las víctimas de sus derechos como: ser atendidas por personal de su mismo sexo, ingresar con una persona de su confianza, la asignación de un Asesor o Asesora jurídica

Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos

- Dotar de personal a la Unidad para atender la recepción, de apoyo para el personal ministerial, para el área de resguardo y archivo de las carpetas de investigación y para realizar peritajes.
- Proporcionar mantenimiento adecuado a las instalaciones para mantener los baños en funcionamiento, contar con una línea telefónica institucional y mantener el área de depósito libre de fauna nociva.
- Proporcionar insumos necesarios para llevar a cabo el trabajo: papelería, hojas, tóner, impresora, fotocopidora, etcétera.



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: ivan.juarez@ccsjpuebla.org | 2228 139879

Síguenos en:

F: ConsejoCiudadanodePuebla

T: @CCSJPuebla

Acerca de México Unido Contra la Delincuencia A.C. Es una asociación civil que trabaja por lograr un país seguro, justo y en paz. Esto, a través del diseño e implementación de proyectos de alto impacto social centrados en la promoción de una cultura de legalidad para fortalecer el Estado de derecho, el mejoramiento de la efectividad de la autoridad, y la adopción de políticas democráticas de seguridad y justicia. En MUCD nos hemos especializado en seis funciones básicas para cumplir con nuestro mandato institucional: 1) investigación y análisis de políticas públicas 2) auditoría y observación de la autoridad 3) formación de ciudadanía y empoderamiento comunitario 4) incidencia política, 5) litigio estratégico y 6) comunicación y divulgación de información.

Contacto prensa: l.vera@mucd.org.mx

Síguenos en:

F: MUCD1

T: @MUCD