

Resultados del Monitoreo Ciudadano en Agencias del Ministerio Público

Marzo 2018 – Julio 2019

¿Qué hicimos?

Evaluamos la calidad del servicio proporcionado a víctimas del delito en instalaciones de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Puebla, a través de la aplicación de encuestas de percepción ciudadana.

Datos generales



Periodo de aplicación

marzo 2018 – julio 2019



lunes a viernes

9:00 – 18:00



2,239

Encuestas de percepción
ciudadana aplicadas a
víctimas



3 SEDES

- Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales
- Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos
- Unidad de Atención Temprana Metropolitana

Resultados

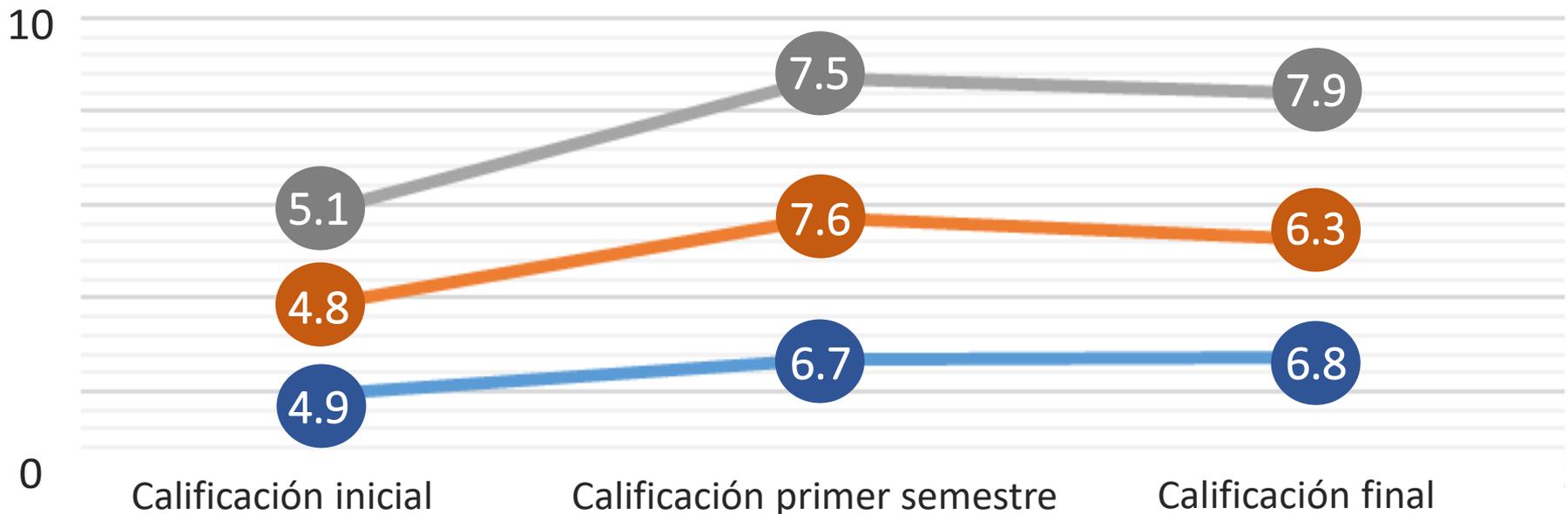
Resultados del Monitoreo Ciudadano
a Agencias del Ministerio Público

| 2018- 2019 |

Calificación general

Inicial **4.9** Semestral **7.2** Final **7.0**

- Unidad de Investigación Especializada en Robo a Vehículos
- Unidad de Atención Metropolitana
- Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales



UNIDAD	PRIMER SEMESTRE OCTUBRE 2018		SEGUNDO SEMESTRE JULIO 2019	
	TIEMPO DE ESPERA PARA EL PRIMER CONTACTO	TIEMPO DE ATENCIÓN	TIEMPO DE ESPERA PARA EL PRIMER CONTACTO	TIEMPO DE ATENCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA EN DELITOS SEXUALES	40 minutos	5 horas	2 horas	5 horas
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN ESPECIALIZADA EN ROBO DE VEHÍCULOS	1 hora	30 minutos	11 minutos	20 minutos
UNIDAD DE ATENCIÓN TEMPRANA METROPOLITANA	2 horas	90 minutos	7 minutos	20 minutos

Modificaciones en la calidad de atención

SEXUALES		
CALIDAD EN LA ATENCIÓN	1ER. SEMESTRE 2018	2DO. SEMESTRE 2019
Información a las y los usuarios como víctimas del delito	—	—
Derecho a contar con Asesor Jurídico	×	×
Pasos para dar seguimiento al trámite		
Atención en horarios de comida	✓	✓
Derecho a ser atendido/a por personal del mismo sexo	—	—

— No siempre

× No se realizaba

✓ Cambio positivo

SEXUALES		
CALIDAD EN LA ATENCIÓN	1ER. SEMESTRE 2018	2DO. SEMESTRE 2019
3 filtros para recepción inicial	×	✓
Recepción narran hechos	×	✓
Valoración médica	×	—
Gafete visible	×	—
Personal ministerial se identifica plenamente	—	—
Entrega de copias de carpeta de investigación	×	—
Número de carpeta de investigación	—	✓

Modificaciones en la calidad de atención

ROBO DE VEHÍCULOS

CALIDAD EN LA ATENCIÓN	1ER. SEMESTRE 2018	2DO. SEMESTRE 2019
Información a las y los usuarios como víctimas del delito	×	—
Derecho de contar con Asesor Jurídico	—	—
Pasos para dar seguimiento al trámite	—	✓
Pasos a seguir para acreditar propiedad del vehículo	—	✓
Documentos que se deben presentar para acreditar propiedad del vehículo	—	✓

— No siempre

× No se realizaba

✓ Cambio positivo

ROBO DE VEHÍCULOS

CALIDAD EN LA ATENCIÓN	1ER. SEMESTRE 2018	2DO. SEMESTRE 2019
Procedimiento para devolución del vehículo	—	—
Atención en horarios de comida	×	✓
Atención a abogados particulares sin cita	×	✓
Gafete visible	×	✓
Atención a correo institucional para seguimiento		×
Citas posteriores a un mes	×	✓
Servidores públicos sin actividad laboral que no atienden a las y los usuarios	×	✓

ROBO DE VEHÍCULOS		
CALIDAD EN LA ATENCIÓN	1ER. SEMESTRE 2018	2DO. SEMESTRE 2019
Personal ministerial se identifica plenamente		—
Entrega de copia de tramite de acreditación (copia simple)		—
Ampliación de denuncia		✓
Solicitud de dádivas a cambio del servicio		✓
La Unidad no acude a la Fiscalía por las capetas de investigación que derivan		✓
Recepción de alimentos y bebidas a cambio del servicio		—

Modificaciones en la calidad de atención

UAT		
CALIDAD EN LA ATENCIÓN	1ER. SEMESTRE 2018	2DO. SEMESTRE 2019
Información a los usuarios como víctima del delito	×	—
Derecho de contar con Asesor jurídico	—	×
Pasos para dar seguimiento al trámite	—	—
Atención en horarios de comida	—	✓

No siempre

× No se realizaba

✓ Cambio positivo

UAT		
CALIDAD EN LA ATENCIÓN	1ER. SEMESTRE 2018	2DO. SEMESTRE 2019
Atención nocturna	—	✓
Gafete visible	✗	✓
Personal ministerial se identifica plenamente	✗	—
Entrega de copias de entrevista	✗ / Sin Firma	✓
Las víctimas que no saben leer se acompañan por una persona de su confianza	✗	✓

Avances

Resultados del Monitoreo Ciudadano
a Agencias del Ministerio Público

| 2018- 2019 |

1. Mejora en el trato a las víctimas
2. Disminución en los tiempos de atención en dos Unidades
3. No se detectó solicitud expresa de dádivas por parte de las y los servidores públicos
4. Atención continua en las Unidades
5. Entrega de copias de entrevista a víctimas del delito



Áreas de Oportunidad

Resultados del Monitoreo Ciudadano
a Agencias del Ministerio Público

| 2018- 2019 |

1. Mejorar la comunicación con la víctima para informarle:
 - a) Los pasos para realizar una denuncia
 - b) Uso y aplicación de mecanismos alternativos de solución de controversias
 - c) Los derechos de las víctimas u ofendidos del delito
 - d) El derecho a leer la entrevista antes de firmarla y a recibir una copia de la misma
 - e) Su número de carpeta de investigación y para qué sirve
2. Concientizar a las y los servidores públicos y establecer mecanismos de atención que eviten la revictimización (Delitos Sexuales)
3. Procurar la presencia de más asesores jurídicos
4. Necesario un incremento de médicos legistas
5. Fortalecer plataformas tecnológicas de consulta pública
6. Dotar de equipo de trabajo al capital humano recién incorporada a la FGE

Pendientes

Resultados del Monitoreo Ciudadano
a Agencias del Ministerio Público

| 2018- 2019 |

1. Institucionalizar los procedimientos en cada una de las Agencias
2. Contar con procesos estandarizados que garanticen proporcionar información completa a todas las víctimas durante su estancia
3. Formar a las y los funcionarios sobre la necesaria sensibilización ante las víctimas, sobre todo para delitos sexuales



@CCSJPuebla



ConsejoCiudadanodePuebla

www.consejociudadanopuebla.org



@MUCD



MUCD1

www.mucd.org.mx

Resultados del Monitoreo Ciudadano en Agencias del Ministerio Público

Marzo 2018 – Julio 2019