

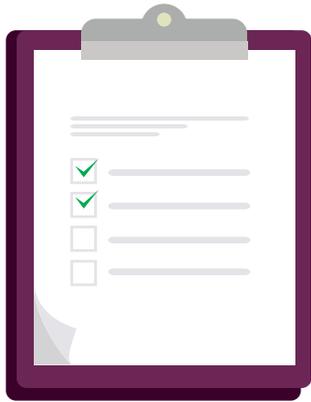


Resultados del Monitoreo Ciudadano
en Agencias del Ministerio Público
Marzo-octubre 2018

Objetivo general

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

Datos generales



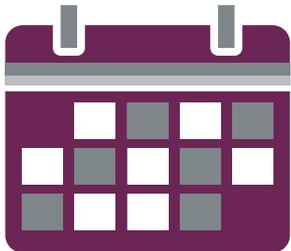
944

Encuestas de
percepción
ciudadana
aplicadas



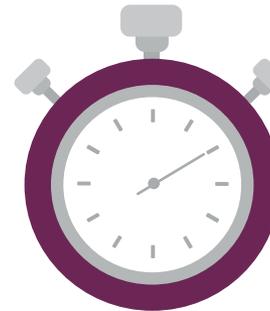
3 sedes

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



MARZO-OCTUBRE 2018

Periodo de
aplicación



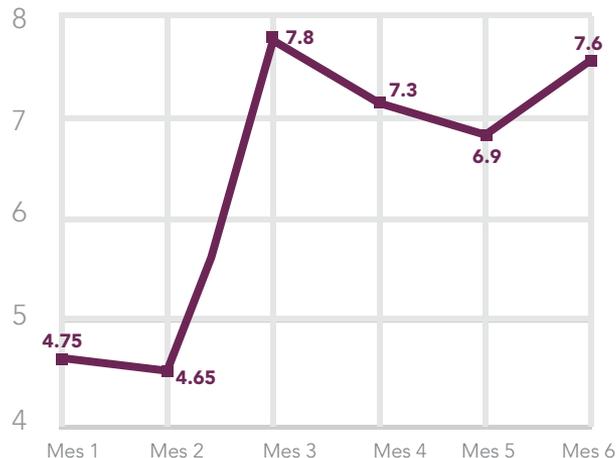
LUN-VIE

09:00-18:00 horas
Horario de aplicación

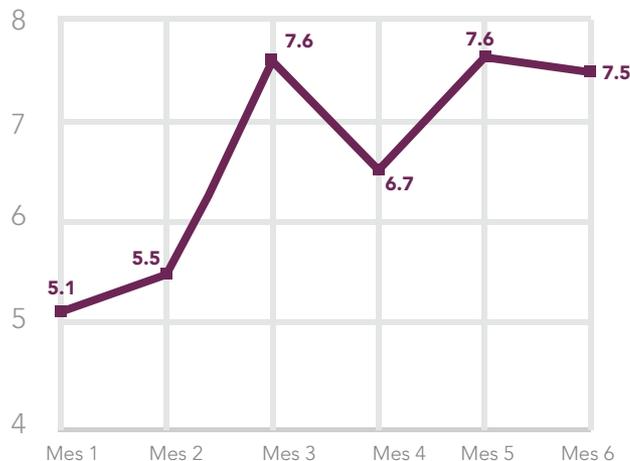
Calificación general y por unidad



Unidad de Investigación Especializada
en Delitos Sexuales



Unidad de Atención Temprana
Metropolitana



Unidad de Investigación Especializada
en Robo de Vehículos

Calificación inicial

4.9

Calificación final

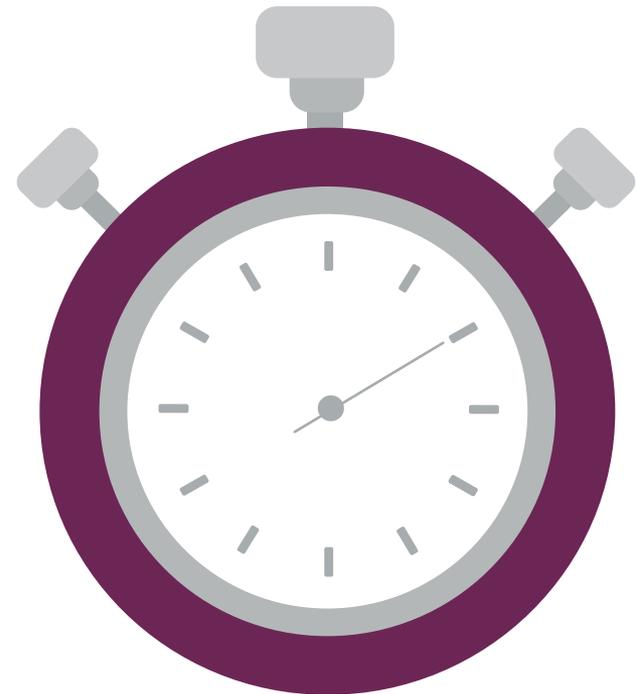
7.2

Tiempo de espera para el primer contacto

Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales	Más de 40 minutos
Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos	Más de 1 hora
Unidad de Atención Temprana Metropolitana	Más de 2 horas

Tiempo de Atención

Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales	Más de 5 horas
Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos	Más de 30 minutos
Unidad de Atención Temprana Metropolitana	Más de 90 minutos



Mes 2

Usuario acredita la propiedad.

Mes 1

Usuario inicia una denuncia por robo de vehículo en la UAT.

Mes 3

- Usuario entrega oficio para el Centro de Información para confirmar que su vehículo no está relacionado con la comisión de un delito.

- 10 días después, la Unidad de Robo de Vehículos dice al usuario que aún no llega su informe del Centro de Información y debe entregar un oficio de recordatorio, además de entregar un par más de oficios que olvidaron entregarle.

- Al acudir nuevamente al Centro de Información el personal confirma al usuario que el informe ya se había entregado a la Unidad de Robo de Vehículos.

- Usuario espera de 15 a 20 días para acudir a la Unidad y el personal le dice que aún no hay respuesta a los 3 oficios que entregó en la Fiscalía.

Malas prácticas del personal

Unidad de Investigación Especializada en Robo de Vehículos

Mes 5

- Dos meses después el personal comenta al usuario que no acreditó de manera correcta la propiedad, más tarde el usuario acredita la propiedad, la carpeta es enviada a la Fiscalía para su revisión y 20 días después la Unidad entrega el oficio de liberación al usuario.

- Actualmente el usuario debe enfrentar el pago por el tiempo que el vehículo estuvo en un depósito privado y pagar el arrastre de la grúa.

Mes 4

- El usuario al entrevistarse con el titular descubre que 2 de los 3 oficios se habían traspapelado y el oficio que correspondía al peritaje aún no se elaboraba.

- El usuario acude con los peritos y realizan el informe (para la impresión del informe el usuario debe cubrir una cantidad, es la segunda vez que le solicitan dinero para la impresión de los informes).

Malas prácticas del personal Unidad de Investigación Especializada en Sexuales

Día 1.

Usuario inicia una denuncia por violación de una menor de edad en la Fiscalía.

- Acude a la Unidad y es canalizada con el Ministerio Público Orientador.
- El Ministerio Público realiza una entrevista a la mamá y víctima, pero ambas no hablan bien español, ya que pertenecen a una comunidad indígena de la Ciudad de Puebla.
- En la Unidad existen tres filtros para recibir atención inicial: 1- La víctima narra los hechos con el Orientador jurídico, 2- Después con el Ministerio Público y 3- Con el perito médico.
- Mientras tanto la menor es canalizada con un perito médico para realizar un estudio general y le dan a la mamá un oficio de derivación para que acuda al Hospital General, pero no le dan indicaciones para que acuda a que la valoren inmediatamente.

Tres días después

- El Ministerio Público pide a la víctima que acuda a la Unidad para llamar a un perito traductor e iniciar la carpeta de investigación. En este día no se realizó la entrevista, ya que el perito traductor no entendió la variación del náhuatl.

Tres semanas después

- Nos ponemos en contacto con la víctima para darle seguimiento e informa que el Ministerio Público no se ha comunicado con ella.
- El usuario acude a la Unidad para ser canalizada con la Titular de la Unidad para que le brinden la atención.
- Personal del Consejo Ciudadano llaman a la Unidad para que brinden la atención y ubiquen su carpeta de investigación.

15 días después

- El personal ministerial realiza entrevista a la víctima con un perito traductor y levantan denuncia. Para esto ya pasó un mes para iniciar la carpeta de investigación y todavía la menor no acude a un hospital para ser valorada con un perito médico.
- La víctima acude a un hospital y se da cuenta de que está embarazada, no pudo hacer uso de algún método anticonceptivo, entonces solo recibió la profilaxis necesaria como VIH/SIDA e ITS, etcétera.

Malas prácticas del personal Unidad de Atención Temprana

- **Una persona que fue víctima de robo agravado fue hospitalizada e hizo una petición para iniciar una carpeta de investigación durante su estancia.**
- Cuando la dan de alta acude a la Fiscalía para iniciar su denuncia.
- **La Orientadora Jurídica envía a la víctima al módulo del programa @UAT a pesar de que perdió un ojo y dando por hecho que sabe usar la computadora.**
- Las orientadoras del programa @UAT le mencionan a la monitora sobre la opción de que la víctima pase con el turno para que le inicien la denuncia por el estado en que se encuentra.
- **En la oficina del titular le negaron la atención e insistieron que fuera atendido en @UAT.**
- El Consejo habla con el titular para que le inicien la denuncia.

Deficiencias

- Tiempo excesivo de espera y atención a víctimas.
- **Falta de personal ministerial y especializado para la atención de los usuarios.**
- Victimización secundaria.
- **Insuficientes Asesores jurídicos.**
- Carencia de información básica para las víctimas del delito durante el inicio de la carpeta de investigación y el procedimiento.
- **Insumos insuficientes.**
- Falta de capacidad de depósitos oficiales para la recuperación de vehículos.
- **Ineficiente sistema de localización de vehículos recuperados.**
- Opacidad en el trámite de liberación de vehículos.
- **Recepción de dádivas a cambio del servicio.**

Exigimos que la Fiscalía General de Justicia del Estado de Puebla se comprometa a resolver los siguientes temas:

- Disminuir tiempos de espera y atención.
- **Dotar de personal suficiente y con perfiles adecuados a las Unidades para la atención de los usuarios.**
- Proporcionar acompañamiento a las víctimas con especial atención a víctimas de delitos sexuales.
- **Agilizar el proceso de investigación.**
- Dar solución a cobros excesivos en depósitos particulares, si bien no es su completa responsabilidad es un hecho que le atañe.
- **Inhibir y sancionar la solicitud de dádivas a cambio del servicio al interior de sus Unidades.**
- Asignar recursos para contar con los insumos materiales necesarios.
- **Impulsar la creación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas que permita la autonomía en la actuación de los Asesores jurídicos públicos.**



www.consejociudadanopuebla.org.mx

Contacto: Hazael Juárez
hjuarez@ccsjpuebla.org
3099099



www.mucl.org.mx

Contacto: Alejandra Gasca
a.gasca@mucl.org.mx
5544950378