

## INFORME DE RESULTADOS

FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS  
MONITOREO A AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO  
FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE PUEBLA

ENERO - JULIO 2021



Armando García Pedroche  
**Presidente Ejecutivo**

Blanca Isabel Priede Iglesias  
Armando García Pedroche  
José Matanzo Gómez  
Juan Pablo Salazar Andreu  
**Comisión de Procuración y  
Administración de Justicia**

Alejandro Espriú Guerra  
**Director Ejecutivo**

Iatzin Isabel Espinosa Carvente  
**Directora Jurídica**

Brenda Tlachino Sánchez  
Baltazar Rivera Martínez  
**Monitoreo Ciudadano**

Jenny Vázquez Tenorio  
**Diseño Editorial**

[www.consejociudadanopuebla.org](http://www.consejociudadanopuebla.org)

### **Como citar este documento:**

Informe de resultados. Fortalecimiento de la transparencia y rendición de cuentas. Monitoreo ciudadano en la Fiscalía General del Estado de Puebla, enero-julio 2021.



Armando Santacruz González  
**Presidente del Consejo Directivo**

Lisa María Sánchez Ortega  
**Directora General**

Alejandra Gasca Cano  
**Directora de Observación**

[www.mucd.org.mx](http://www.mucd.org.mx)

# CONTENIDO

<b>I.</b> Objetivos.....	<b>4</b>
<b>II.</b> Datos Generales.....	<b>5</b>
<b>III.</b> Calificación Asignada .....	<b>6</b>
<b>IV.</b> Resultados: enero - julio 2021.....	<b>8</b>
<b>V.</b> Acercamiento al sistema de justicia penal para la ciudadanía.....	<b>9</b>
<b>VI.</b> Resultados: Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso .....	<b>10</b>
<b>VII.</b> Resultados: Unidad Especializada en Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía.....	<b>11</b>
<b>VIII.</b> Hallazgos y propuestas de mejora: Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso.....	<b>12</b>
<b>IX.</b> Hallazgos y propuestas de mejora: Unidad Especializada en Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía.....	<b>15</b>
<b>X.</b> Propuestas de mejora a la infraestructura interna.....	<b>18</b>

### ¿Qué evaluamos?

La calidad del servicio proporcionado a las víctimas del delito durante el proceso de recepción de denuncia a través de la aplicación de encuestas de percepción ciudadana.



### ¿A quién evaluamos?

- 1 Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso.
- 2 Unidad Especializada en Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía

Periodo de aplicación  
**enero - julio 2021**

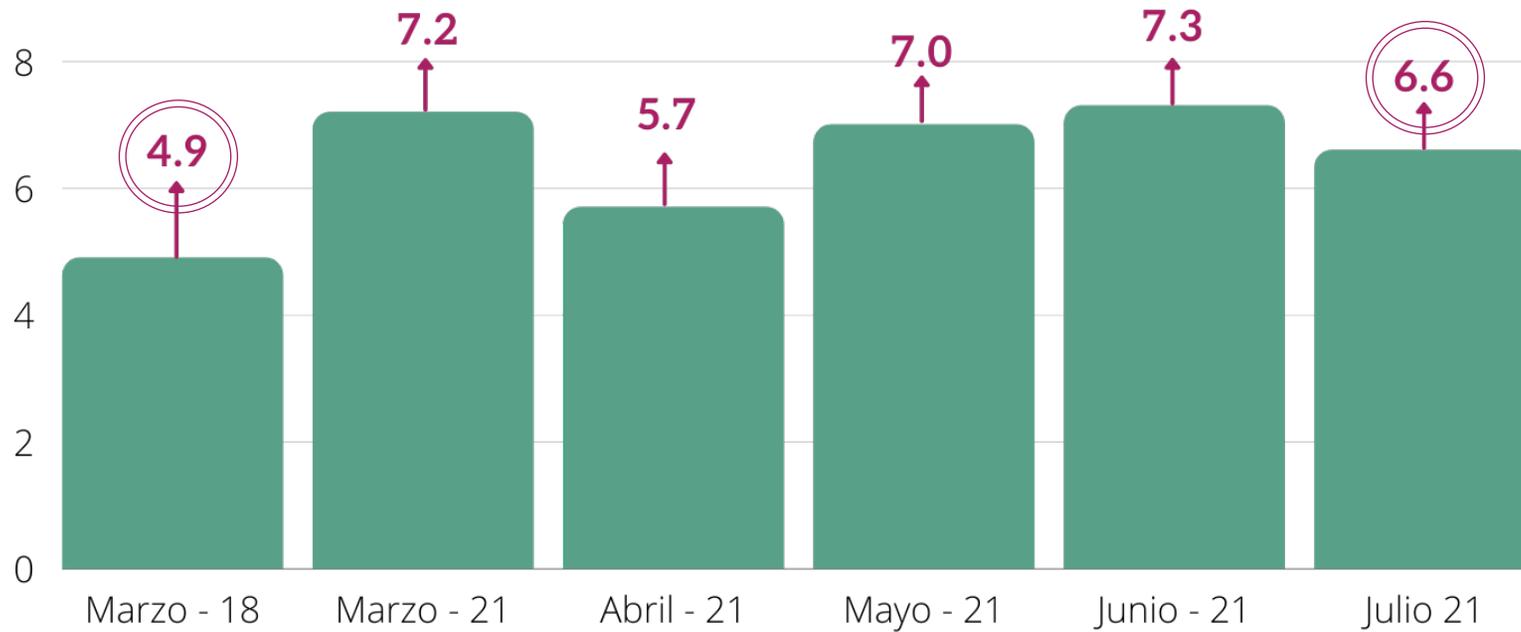


Lunes a viernes  
**10:00 a 15:00 horas**

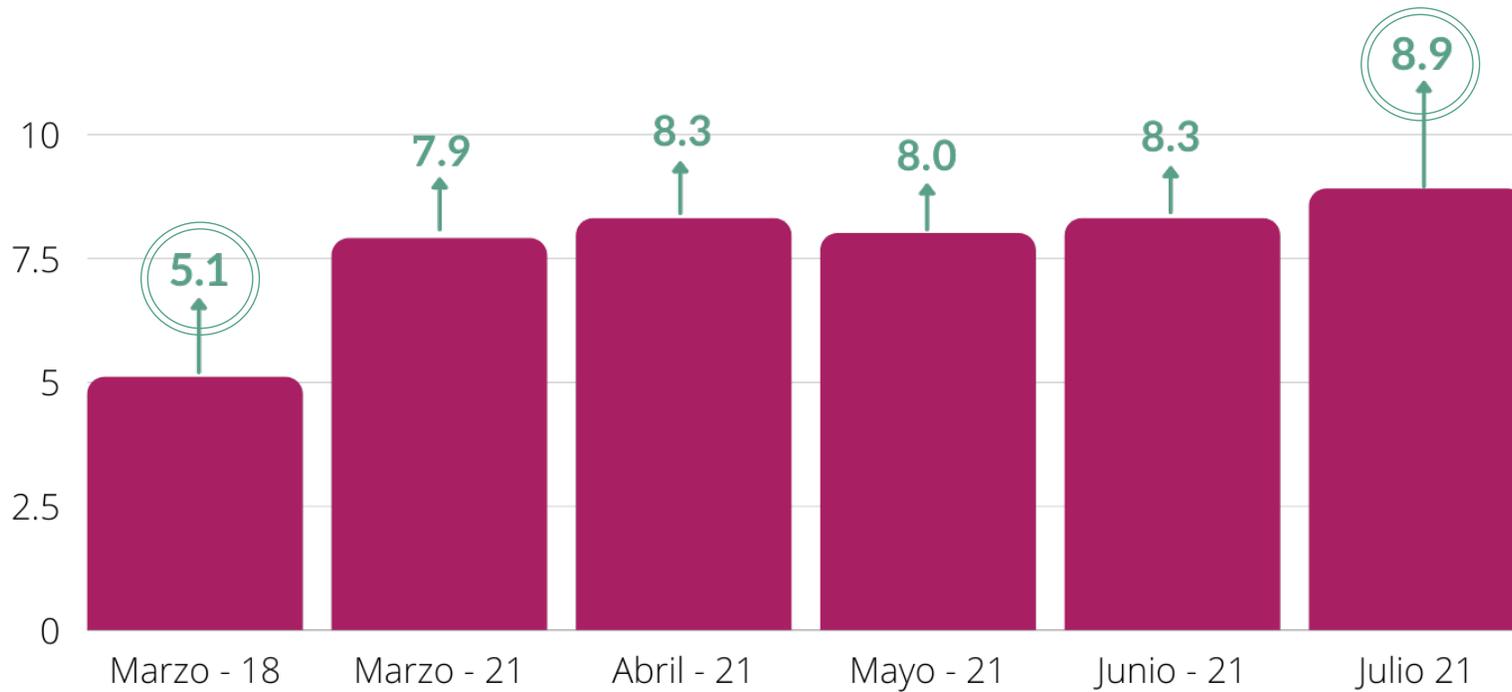


**302** Encuestas de percepción ciudadana aplicadas a personas víctimas

Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso



### Unidad Especializada en Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía





## 2 Unidades monitoreadas

- Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso
- Unidad Especializada en Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía



2,474 Personas informadas sobre

- Derechos
- Proceso de denuncia

## 302 Encuestas de percepción ciudadana

- Víctimas



## 3 Webinarios

En tiempo de pandemia y nueva normalidad

## 1 Publicación guía

¿Cómo denunciar delitos sexuales en el estado de Puebla?

## Inicio de denuncia

Unidad Especializada en Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía

## V. Acercamiento al sistema de justicia penal para la ciudadanía

**903** Personas participando en webinarios en tiempo de confinamiento y nueva normalidad



**1,571** Personas informadas sobre sus derechos como denunciantes y el proceso de denuncia

## VI. Resultados: Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso



**1.7** Aumento en la calificación sobre la calidad del servicio de marzo 2018 a julio 2021



Alrededor de **100** Encuestas de percepción ciudadana de enero a julio 2021

- Víctimas



**700+** Personas informadas sobre:

- Derechos como denunciantes
- Proceso de denuncia

**Al** **77%** De las personas se le informó sobre sus derechos como denunciantes

**Al** **30%** De las personas se le permitió estar acompañada durante el proceso de denuncia

**Al** **69%** De las personas se le informó sobre sus derechos como denunciantes

**El** **43%** De las personas narró los hechos en más de tres ocasiones

**Al** **20%** De las personas se le entregó copia de su entrevista

**Al** **73%** De las personas se le explicó el procedimiento para realizar su denuncia

### Disminución en el tiempo de espera



## VII. Resultados: Unidad Especializada en Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía



**3.8** Aumento en la calificación sobre la calidad del servicio de marzo 2018 a julio 2021



**200+** Encuestas de percepción ciudadana de enero a julio 2021  
 ● Víctimas



**750+** Personas informadas sobre:  
 ● Derechos como denunciantes  
 ● Proceso de denuncia

**Al 100%** De las personas se le informó sobre sus derechos como denunciantes

**Al 95%** De las personas se le permitió leer su entrevista antes de firmarla

**Al 90%** De las personas se le informó su número de carpeta de investigación

**Al 100%** De las personas se le informó sobre su derecho de contar con una persona asesora jurídica

**Al 100%** De las personas se le entregó copia de su entrevista

**Al 95%** De las personas se le explicó sobre los pasos a seguir para la acreditación de la propiedad del vehículo

### Tiempo de espera



### Tiempo de atención



## VIII. Hallazgos y propuestas de mejora

Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso

### Mejorar la comunicación de las y los funcionarios públicos con las víctimas

#### Proporcionar información completa y en un lenguaje claro sobre

- Los pasos para realizar una denuncia.
- Los derechos de las víctimas, por ejemplo a:
  - Ser atendidas por personal del mismo sexo.
  - Permanecer acompañadas por una persona de confianza en todo momento.
  - Recibir asesoría jurídica gratuita.
  - Acceder en todo momento a la carpeta de investigación.
  - Recibir protección inmediata y efectiva.
  - Que se proteja su identidad.
- El seguimiento del proceso de integración de la carpeta de investigación.



#### Establecer mecanismos de atención que eviten la revictimización

- Implementar entrevistas multidisciplinarias para evitar que las víctimas relaten los hechos en varias ocasiones.
- Atender de manera inmediata a las víctimas. No canalizarlas erróneamente a otras agencias del ministerio público o postergar el servicio cuando es solicitado en fines de semana.
- Proporcionar la atención médica y psicológica de urgencia pertinente.

## VIII. Hallazgos y propuestas de mejora

Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso

### Formar a las y los funcionarios públicos sobre la necesidad de sensibilización ante las víctimas

- Valorar a las víctimas sin prejuicios, ni estereotipos.
- Proporcionar orientación a las víctimas sobre instituciones públicas u organizaciones sociales a las que pueden acudir para recibir otros servicios.



### Respetar el derecho de las víctimas a recibir, en todo momento, asesoría jurídica si así lo deciden

- Permitir a las víctimas el ingreso a la Unidad en compañía de una persona asesora jurídica.
- Durante las actividades de seguimiento, la Unidad debe respetar el derecho de las víctimas a tener acceso a su carpeta de investigación y a obtener copias sin que, obligatoriamente, sea solicitada por una persona asesora jurídica.

## VIII. Hallazgos y propuestas de mejora

Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso

### Privilegiar la atención inmediata para las víctimas sobre el trámite administrativo

- Eliminar la solicitud del comprobante de domicilio como requisito indispensable y condicionante para iniciar el proceso de denuncia. La víctima podrá presentar la documentación necesaria en citas posteriores.



### Respetar el derecho de acceso a la justicia para las víctimas del delito



- Permitir el acceso de las personas a la Unidad con sus teléfonos móviles, pues no hay ningún fundamento legal que permita a la autoridad retener los mismos.
- Ser conscientes de que la incomunicación se puede convertir en una condicionante para que las personas decidan desistir de la denuncia.
- Las y los funcionarios públicos deben proporcionar a las víctimas la información necesaria sobre lo perjudicial que puede ser compartir información sobre la investigación. No deben asumir que las víctimas difundirán información sensible sobre la investigación.

## IX. Hallazgos y propuestas de mejora

Unidad Especializada en Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía

### Mejorar la comunicación de las y los funcionarios públicos con las personas usuarias

- Los pasos para realizar una denuncia.
- Cómo acreditar la propiedad del vehículo.
- Los derechos de las personas víctimas.
- Dónde presentar denuncias y quejas sobre actos de corrupción e ilegalidades cometidas por las y los funcionarios públicos.
- Los servicios que se prestan en la unidad.
- Quién puede denunciar en la Unidad Especializada en Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía.
- Cómo dar debaja el reporte de robo de mi vehículo.
- Los costos de arrastre y derecho de piso.



### Privilegiar la investigación al interior de la Unidad

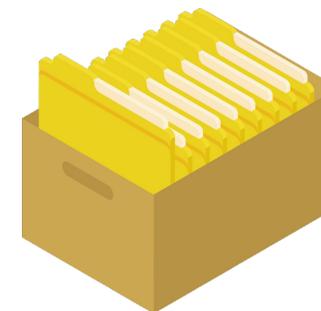
- La Unidad Especializada en la Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Mercancía ha solucionado satisfactoriamente las áreas de oportunidad en la calidad del servicio proporcionado en la recepción de denuncias y trámites de acreditación.
- El fortalecimiento de la estructura de recursos humanos al interior de la Unidad incrementará la capacidad de la Unidad para realizar actos de investigación.
- Es necesaria la habilitación de turnos, mesas de trámite, área de litigación y fortalecer el área de peritaje.

## IX. Hallazgos y propuestas de mejora

Unidad Especializada en Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía

### Resguardo adecuado de carpetas de investigación al interior de la Unidad

- Creación de área de archivo para el correcto resguardo de las carpetas de investigación y asignación de una persona responsables del archivo para agilizar los servicios de seguimiento.

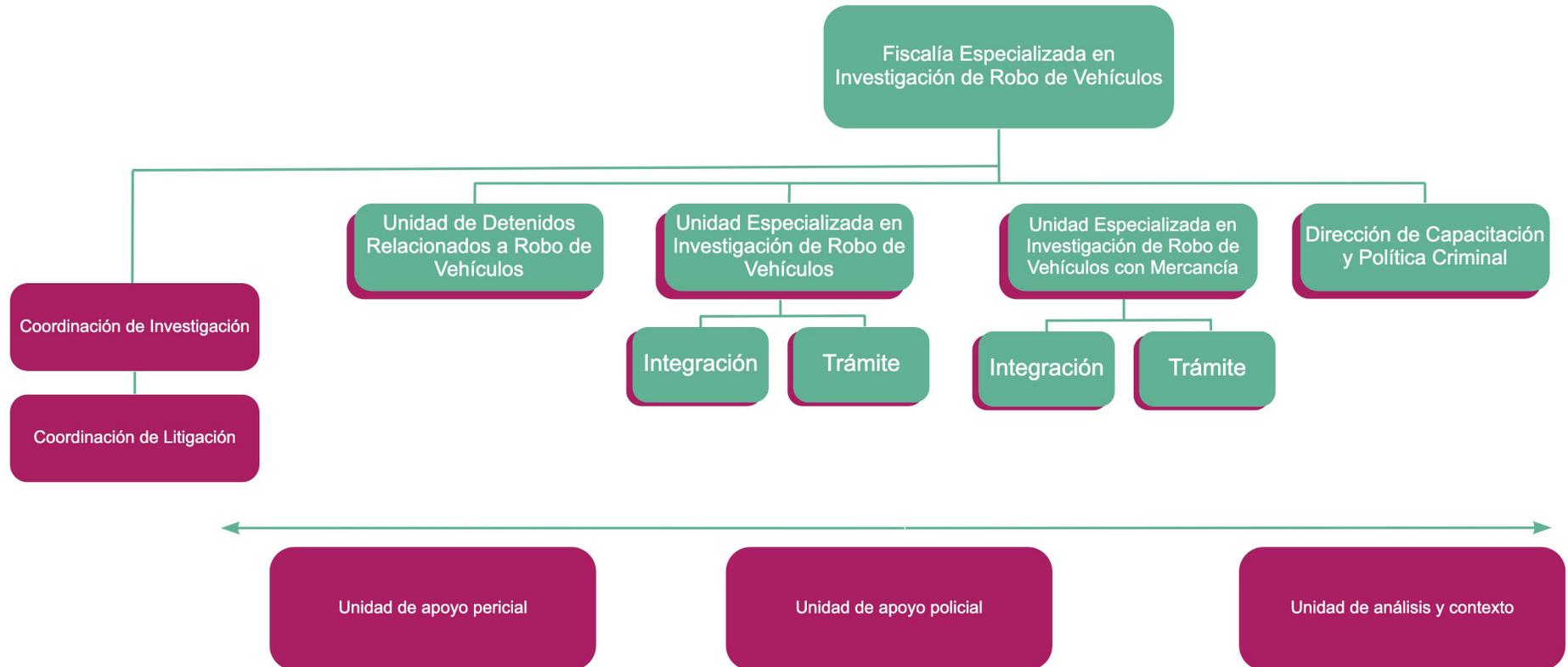


### Creación de un módulo permanente de recepción de personas usuarias

- Asignar una persona servidora pública que proporcione información y registre a las personas usuarias.
- La asignación de una persona al frente del módulo de recepción de personas usuarias permitirá que el personal ministerial no se distraiga de sus funciones sustanciales.

# IX. Hallazgos y propuestas de mejora

Unidad Especializada en Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía



### Unidad de Investigación Especializada en Delitos Sexuales y Ciberacoso

- Colocar carteles con información básica sobre:
  - Los derechos de las personas víctimas de delitos sexuales.
  - Los servicios que prestan: las mesas de trámite, área de psicología y médico legista.
  - La mecánica de atención a menores de edad, incluyendo horarios.
  - La atención médica en caso de ser una persona víctima de violación (profilaxis).
  - Cómo darle seguimiento a la carpeta de investigación.
  - Dónde presentar denuncias y quejas sobre actos de corrupción e ilegalidades cometidas por las personas servidoras públicas.
- Colocar un directorio del personal ministerial actualizado, por turno.
- Habilitar la sala de espera para personas víctimas del delito, respetando la sana distancia y realizando la adecuada sanitización de los espacios.

### Unidad Especializada en Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía

- Equipamiento de la Unidad para satisfacer las necesidades mínimas de infraestructura (equipo de cómputo e impresión).
- Colocar carteles con información básica sobre:
  - Cómo iniciar una denuncia en la Unidad Especializada en Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía.
  - Cómo acreditar la propiedad del vehículo.
  - Los derechos de las personas víctimas.
  - Dónde presentar denuncias y quejas sobre actos de corrupción e ilegalidades cometidas por las personas servidoras públicas.
  - Los servicios que se prestan en la Unidad.
  - Quién puede denunciar en la Unidad Especializada en Investigación de Robo de Vehículos y Robo de Vehículos con Mercancía.
  - ¿Cómo dar de baja el reporte de robo de mi vehículo?
  - Los costos de arrastre y derecho de piso.
- Dar atención a las dificultades de infraestructura como el drenaje.



## 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. Entre sus objetivos se encuentra colaborar con instituciones públicas y privadas en la implementación, evaluación, organización, desarrollo y seguimiento de cualquier forma o esquema de participación ciudadana, que permita una visión integral de los requerimientos o necesidades que, en materia de seguridad pública y justicia, tengan los habitantes del estado.



## 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. MUCD se ha 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.



Consejo Ciudadano de Seguridad y Justicia del Estado de Puebla

 @CCSJPuebla  /ConsejoCiudadanoDePuebla [www.consejociudadanopuebla.org](http://www.consejociudadanopuebla.org)



México Unido Contra la Delincuencia A.C.

 @MUCD  /MUCD [www.mucl.org.mx](http://www.mucl.org.mx)