

Informe de Avances

Monitoreo ciudadano de la calidad del servicio en ministerios públicos
Fiscalía General del Estado de Chihuahua
Zona Occidente

Julio – octubre 2022



Contenido

- I. Nuestro proyecto
- II. Datos generales
- III. Indicadores
- IV. Tiempos de espera y atención
- V. Resultados
- VI. Resultados del servicio médico legista
- VII. Áreas de oportunidad
- VIII. Datos de contacto

Informe de Avances
Monitoreo ciudadano de la calidad del servicio en ministerios públicos
Fiscalía General del Estado de Chihuahua, Zona Occidente
Julio - octubre 2022

I. Nuestro proyecto



¿Qué observamos?

La **calidad del servicio** que reciben las personas usuarias durante el proceso de **inicio de denuncia**.

¿En dónde realizamos nuestras actividades de observación?

En la **Fiscalía de Distrito, Zona Occidente** adscrita a la Fiscalía General del Estado de Chihuahua.

¿Con qué finalidad?

1. Facilitar el acceso a la justicia.
2. Fortalecer la confianza de las personas denunciantes en las instituciones de procuración de justicia.

II. Datos generales

Período

Julio-octubre

2022



Horario

Lunes a viernes

08:00 a 17:00

horas



Aplicación

484

Encuestas
de percepción ciudadana
aplicadas a
personas usuarias



Orientación

1,156

Personas orientadas sobre
sus derechos y el proceso
de denuncia



III. Indicadores

Calidad del servicio

- Tiempo de espera y atención.
- Atención inicial a la llegada de la persona usuaria.
- Identificación de personas servidoras públicas.
- Atención proporcionada por las personas servidoras públicas.
- Información proporcionada durante el procedimiento de la denuncia.
- Privacidad durante el proceso de denuncia.
- Información proporcionada para el seguimiento a la investigación.

Irregularidades

- Negación del servicio.
- Uso de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC).
- Derechos de las personas víctimas u ofendidas del delito.
- Lectura de la entrevista, previo a su firma y entrega de copia.
- Información proporcionada sobre el número de carpeta de investigación.
- Atención del servicio médico legista.
- Actos de victimización secundaria.
- Condicionantes para proporcionar el servicio.

Condiciones internas

- Información básica para las personas usuarias en la sala de espera.
- Directorio de las personas servidoras públicas en turno.
- Buzón de quejas y sugerencias.
- Sala de espera en funcionamiento.
- Baños para personas usuarias y personas servidoras públicas.
- Iluminación al interior.
- Limpieza en las instalaciones.
- Señalización.

IV. Tiempos de espera y atención

Tiempo de espera y atención	Julio 2022	Octubre 2022	Reducción Julio a Octubre 2022	% Reducción Julio a Octubre 2022
Tiempo de espera Módulo de atención inicial	4 minutos	1 minuto	3 minutos	-75%
Tiempo de espera persona Agente del Ministerio Público	22 minutos	17 minutos	5 minutos	-27%
Tiempo de atención persona Agente del Ministerio Público	83 minutos	70 minutos	13 minutos	-16%
Tiempo de espera persona médica legista	52 minutos	23 minutos	29 minutos	-44%
Tiempo promedio para iniciar una denuncia	161 minutos	111 minutos	50 minutos	-31%

Identificación de la persona Ministerio Público

Julio 2022

6 de cada **10**

Octubre 2022

7 de cada **10**

Personas afirman que se les proporcionó nombre y cargo de la persona Ministerio Público al atenderle.

Derechos de las personas denunciantes

Julio 2022

7 de cada **10**

Octubre 2022

8 de cada **10**

Personas informadas sobre sus derechos como personas denunciantes.

Explicación de procedimiento

Julio 2022

8 de cada **10**

Octubre 2022

9 de cada **10**

Personas afirman que se les explicó de manera clara el procedimiento a seguir para iniciar su denuncia.

Lectura de entrevista

Julio 2022

7 de cada 10

Octubre 2022

9 de cada 10

Personas aseguran que se les permitió leer su entrevista antes de firmarla.

Copia de entrevista

Julio 2022

2 de cada 10

Octubre 2022

3 de cada 10

Personas se les entregó copia de su entrevista.

Número de carpeta de investigación

Julio 2022

7 de cada 10

Octubre 2022

9 de cada 10

Personas se les proporcionó su número de carpeta de investigación.

VI. Resultados del servicio médico legista

Exploración física

Julio 2022

1 de cada 10

Octubre 2022

6 de cada 10

Personas aseguran que la persona médica legista les realizó la exploración física.

Explicación clara sobre el procedimiento al realizar la exploración física

Julio 2022

6 de cada 10

Octubre 2022

7 de cada 10

Personas afirmaron que la persona médica legista les explicó de manera clara el procedimiento al realizar la exploración física.

Permitió que la persona usuaria estuviera acompañada mientras le brindan el servicio

Julio 2022

3 de cada 10

Octubre 2022

5 de cada 10

Personas aseguran que la persona médica legista le permitió estar acompañada al momento de la exploración física.

1.

Establecer mecanismos de atención que eviten la revictimización.

- Atender o canalizar adecuadamente a las víctimas de otros municipios (a través de citas directas con las personas Agentes del Ministerio Público a cargo de las agencias foráneas).
- Proporcionar orientación útil y completa a las personas que son canalizadas al Instituto de Justicia Alternativa.
- Explicar el funcionamiento y alcances del Uso de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC) antes de canalizar a las personas usuarias.
- No postergar el servicio cuando es solicitado en fines de semana o días inhábiles.
- Proporcionar atención médica pertinente.

2.

Homologar los documentos solicitados para realizar trámites al interior de la Fiscalía.

3.

Establecer los medios necesarios para identificar a las personas servidoras públicas que proporcionan el servicio.

- Portar gafete de identificación que acredite a la persona que proporciona el servicio.
- No se cuenta con información que permita a las personas usuarias saber quién es la persona que proporciona el servicio.

4.

Fortalecer el área del servicio médico legista.

- Incrementar el número de personas que conforman la plantilla del área del servicio médico legista.
- Asignar a personal femenino que permita a la Fiscalía proporcionar el servicio médico de manera adecuada, en los casos que se requiera.
- Asegurar la permanencia constante de personal del área.

5.

Contar al interior de las instalaciones de la Fiscalía con información básica, completa y en un lenguaje claro para las personas usuarias.

Altadena 34, colonia Nápoles, alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03810
Contacto: (55) 5272 1501 y (55) 5515 6759

www.mucd.org.mx



MUCD1



@MUCD

Proyecto financiado por FICOSEC