

Cuauhtémoc, Chihuahua a 10 de noviembre de 2022

**MUCD PRESENTA EL PRIMER BALANCE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA FISCALÍA DE DISTRITO ZONA OCCIDENTE DEL ESTADO DE CHIHUAHUA.**

- La Fiscalía de Distrito Zona Occidente redujo sus tiempos de espera y atención durante el trámite de inicio de la denuncia en un 31%.
- MUCD ha aplicado 484 encuestas de salida sobre la calidad del servicio y ha informado a más de 1,000 personas sobre sus derechos como usuarias de los ministerios públicos y del proceso de la denuncia.
- El proyecto es financiado por FICOSEC.

Cuauhtémoc, 10 de noviembre de 2022. La mañana de este jueves, MUCD presentó los avances del proyecto "Monitoreo ciudadano de la calidad del servicio en ministerios públicos: Fiscalía General del Estado de Chihuahua, Zona Occidente"<sup>1</sup>, financiado por FICOSEC.

Desde julio de este año, MUCD se ha dado a la tarea de recuperar datos sobre la calidad del servicio otorgado a cerca de 500 personas usuarias de la Unidad de Atención Temprana de la Fiscalía de Distrito Zona Occidente del estado de Chihuahua, con la finalidad de promover una mejor atención a las usuarias con servicios eficientes, transparentes y eficaces, que generen mayor confianza al momento de iniciar la denuncia.

Luego de cuatro meses de iniciada la implementación del proyecto, MUCD a través de la presencia de sus monitoras ciudadanas en la Fiscalía de Distrito ha aplicado 484 encuestas de salida sobre la calidad del servicio y ha informado a más de 1,000 personas sobre sus derechos como usuarias de los ministerios públicos y del proceso de la denuncia. Esta información le ha permitido conocer a profundidad el trabajo realizado por la Fiscalía de Distrito, identificar áreas de oportunidad en la calidad del servicio proporcionado que dificultan el acceso a la justicia y generar estrategias y compromisos con la autoridad para el mejoramiento de la gestión de los servicios proporcionados por la Fiscalía.

En este primer informe de avances, MUCD señala que los resultados de la observación y de las encuestas de percepción ciudadana indican una mejoría destacable en lo que respecta a calidad de la atención. Los resultados indican:

- La reducción de 31% en los tiempos de espera y atención durante el trámite de inicio de la denuncia. En julio de 2022, el trámite de proceso de denuncia implicaba para una persona usuaria dedicar 161 minutos en promedio, en el mes de octubre de 2022, el mismo proceso se lleva a cabo en 50 minutos menos, es decir, en 111 minutos.
- El incremento en el número de personas usuarias que fueron informadas de sus derechos como denunciantes durante el trámite de inicio de denuncia. En julio de 2022, 70% de las personas usuarias fueron informadas sobre sus derechos como denunciantes, para el mes de octubre de 2022, el 85% de las personas usuarias afirma que fue informada.

---

<sup>1</sup> El proyecto "Monitoreo ciudadano de la calidad del servicio en ministerios públicos: Fiscalía General del Estado de Chihuahua, Zona Occidente" dio inicio el 1 de junio de 2022 para concluir en marzo de 2023. El objetivo del proyecto es optimizar el funcionamiento de las instituciones encargadas de la procuración de justicia a partir de acciones concretas como el reporte de las áreas de oportunidad observadas, la vinculación entre las áreas operativas y las y los tomadores de decisiones.

Cabe mencionar que los resultados también indican la ausencia de información básica, completa y en un lenguaje claro para las personas usuarias de la Fiscalía de Distrito. La encuesta de percepción ciudadana en su apartado de condiciones internas para proveer el servicio mide aspectos como la existencia de letreros al interior de las instalaciones de la Fiscalía con información referente a obligaciones y responsabilidades de las personas servidoras públicas, derechos de las personas víctimas y los servicios que se prestan; buzón de quejas y sugerencias, formatos de quejas, etcétera.

Como siguiente paso del proyecto, MUCD y la Fiscalía de Distrito Zona Occidente continuarán trabajando en colaboración para subsanar las áreas de oportunidad e implementar las propuestas de mejora que se generaron durante estos primeros meses de actividades, mismas que la Fiscalía de Distrito Zona Occidente se comprometió a llevar a cabo en tiempo y forma, con el objetivo de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Por último, MUCD subrayó que la mejora global en los puntajes de los distintos indicadores es importante porque son estos resultados los que demuestran que la colaboración de autoridades locales, ciudadanía y sociedad civil organizada da resultados positivos. MUCD reconoció que hay trabajo por hacer, pero está esperanzado, pues señaló que trabajar con las instituciones de procuración de justicia locales es una de las mejores apuestas para fortalecer la confianza ciudadana pues son estas instituciones quienes de manera cotidiana interactúan con la ciudadanía.

El evento de presentación de avances contó con la presencia de Arturo Luján Olivas, director de Fundación FICOSEC A.C.; Luis R. Silveyra Michel, presidente FICOSEC Cuauhtémoc; Edgar Alí González Reyes, director FICOSEC Cuauhtémoc; y Alejandra Gasca Cano, Directora de Observación de la Autoridad de MUCD, así como con la presencia de sociedad civil organizada, sector empresarial y autoridades.

**Para acceder a la transmisión completa, visita: [#FBLive www.facebook.com/MUCD1/](https://www.facebook.com/MUCD1/)**

**Contacto para prensa:** Comunicación | [comunicación@mucd.org.mx](mailto:comunicación@mucd.org.mx)