



Resultados: evaluación de la calidad del servicio proporcionado por la Fiscalía de Distrito Zona Occidente, durante el inicio de la denuncia

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

Proyecto financiado por FICOSEC

¿Qué observamos?



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

Proyecto financiado por FICOSEC

¿A quién evaluamos?



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

¿Cómo lo hacemos?

- 1 Observamos y registramos el apego a derecho de los procesos de recepción de denuncia
- 2 Generar mapas optimizados de la experiencia de las personas usuarias
- 3 Promover la denuncia informada del delito
- 4 Empoderar a la ciudadanía

2. Ruta de implementación

1 Lanzamiento de proyecto

En julio de 2022, MUCD, la Fiscalía General del Estado de Chihuahua y FICOSEC Cuauhtémoc anunciaron en rueda de prensa su participación para la implementación del proyecto



2 Actividades de monitoreo ciudadano durante 8 meses

En julio 2022, MUCD instaló 2 un equipo de monitoras ciudadanas que aplican encuestas de salida sobre la calidad del servicio y proporcionan orientación durante el proceso de inicio de la denuncia.



3 Presentación de 7 informes mensuales ante el Comité Interinstitucional de Respuesta



Los informes mensuales son producto de la sistematización de las encuestas de percepción ciudadana aplicadas y los registros generados a través de las guías de observación.

4 Rueda de prensa. Presentación de avances de resultados



El documento de primer avance del proyecto contiene los resultados sobresalientes de la percepción ciudadana de la calidad del servicio brindado en la Fiscalía y la descripción puntual de las áreas de oportunidad que dificultan el acceso a la justicia.

Proyecto financiado por FICOSEC



Período

Julio **2022**
-
Enero **2023**



Horario

Lunes a viernes
-
8:00 a 17:00 horas

Aplicación

752

Encuestas de percepción ciudadana
aplicadas a personas usuarias



Orientación

3925

Personas orientadas sobre sus
derechos y durante el proceso de
denuncia



Calidad de la atención

Tiempo de espera
Tiempo de 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

Condiciones internas

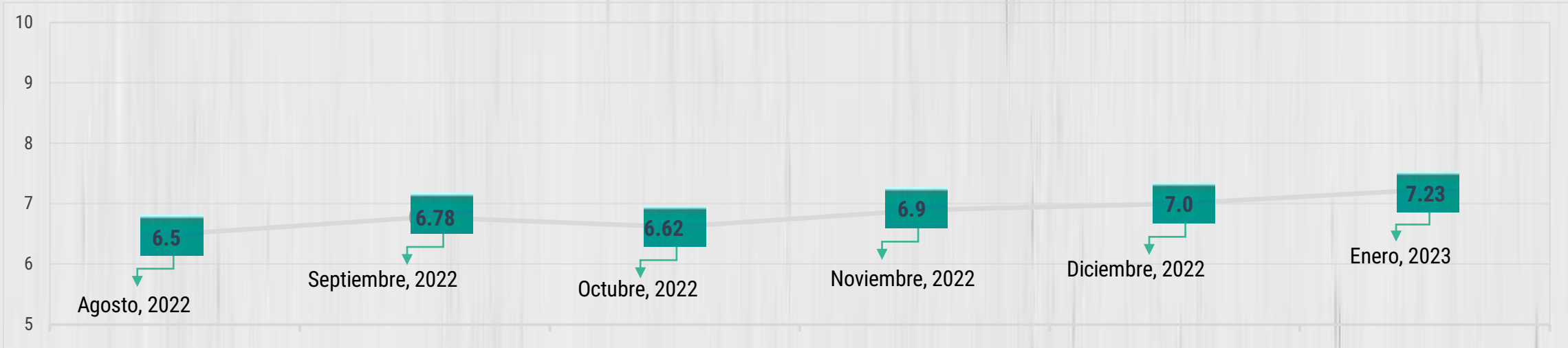
Información básica para las persona usuarias en la sala de espera
Directorio de las personas servidoras públicas en turno
Buzón de quejas y sugerencias
Sala de espera en funcionamiento
Baños para personas usuarias en funcionamiento
Baños para personas servidoras públicas
Iluminación al interior
Limpieza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

Irregularidades

Negación del servicio
Uso de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC)
Información proporcionada sobre los derechos de las personas víctimas
Lectura de la entrevista de la persona denunciante previo a su firma
Entrega de copia de entrevista a la persona denunciante
Información proporcionada sobre el número de carpeta de investigación
Atención médica proporcionada por el servicio médico legista
Actos de victimización secundaria
Condiciones para proporcionar el servicio

Proyecto financiado por FICOSEC

5. Calificación asignada



Calificaciones			
Ejes	2022		
	Agosto	Septiembre	Octubre
Calidad de la atención	7.05	7.53	7.32
Irregularidades	7.13	7.6	7.13
Condiciones internas	5.33	5.23	5.40
Calificación general	6.50	6.78	6.62

Calificaciones			
Ejes	2022		2023
	Noviembre	Diciembre	Enero
Calidad de la atención	7.61	7.82	8.03
Irregularidades	7.55	7.97	8.11
Condiciones internas	5.55	5.22	5.55
Calificación general	6.90	7.00	7.23

6. Avances de la calidad del servicio

Tiempo de espera y atención	Julio 2022	Octubre 2022	Enero 2023	Reducción Julio 2022 a enero 2023	% Reducción Julio 2022 a enero 2023
Tiempo de espera Módulo de atención inicial	4 minutos	1 minuto	2 minutos	2 minutos	-50%
Tiempo de espera persona Agente del Ministerio Público	22 minutos	17 minutos	13 minutos	9 minutos	-41%
Tiempo de atención persona Agente del Ministerio Público	83 minutos	70 minutos	52 minutos	31 minutos	-37%
Tiempo de espera persona médica legista	52 minutos	23 minutos	13 minutos	39 minutos	-75%
Tiempo promedio para iniciar una denuncia	161 minutos	111 minutos	80 minutos	81 minutos	-49%

6. Avances de la calidad del servicio

1

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



2

Se establecieron 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.

4

Se formó al funcionariado público sobre la necesidad de sensibilización ante las víctimas.



- Valorar a las víctimas sin prejuicios, ni estereotipos.

3

Mejóro la comunicación del funcionariado público con las víctimas.



- Proporcionan información completa y en un lenguaje claro sobre:
 - Los pasos para realizar una denuncia.
 - Los derechos de las víctimas, por ejemplo a:
 - Recibir asesoría jurídica gratuita.
 - Acceder en todo momento a la carpeta de investigación.
 - Recibir protección inmediata y efectiva.
 - Que se proteja su identidad.

5

Respetar el derecho de las víctimas a recibir, en todo momento, asesoría jurídica si así lo deciden o simplemente a permanecer acompañados por una persona de su confianza.



- Permitir a las víctimas el ingreso a la Fiscalía en compañía de una persona asesora jurídica.

6. Avances de la calidad del servicio

6  **94%**



de las personas recibió una explicación clara sobre el procedimiento de inicio de denuncia.

7  **93%**



de las personas usuarias que iniciaron su denuncia, se les permitió leer su entrevista.

**Incrementó
21 puntos porcentuales**

8  **74%**



de las personas entrevistadas afirma que la persona Agente del Ministerio Público les proporcionó nombre y cargo al momento de proporcionarles el servicio.

**Incrementó
12 puntos porcentuales**

Proyecto financiado por FICOSEC

1 Establecer más mecanismos de atención que eviten la revictimización.

- 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.



2 Inhibir que el funcionariado público realice actos oficiales o extraoficiales relacionados con carpetas de investigación fuera de las instalaciones de la Fiscalía.



3 Proporcionar atención inmediata a las personas que acuden a la Fiscalía de otros municipios que pertenecen al Distrito.



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

- Permitir el acceso de las personas a la Fiscalía 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.

5 Privilegiar la atención inmediata para las víctimas sobre el trámite administrativo.

- Evitar la solicitud de documentos de identificación como requisito indispensable y condicionante para iniciar el proceso de denuncia en casos de suma urgencia.



6

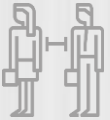
Fortalecimiento de la estructura de recursos humanos en el área de servicio médico legista



- 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.

7

No canalizar erróneamente a las víctimas a otras instituciones o postergar el servicio cuando es solicitado en fines de semana.



8

Evitar que el funcionariado público extralimite sus facultades al realizar funciones como mediador en conflictos no penales



- Sugerimos proporcionar orientación útil y completa a las personas que deban ser canalizadas al Instituto de Justicia Alternativa.
- Explicar el funcionamiento y alcances del Uso de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal (MASC) antes de canalizar a las personas usuarias.

9

Contar con una persona traductora disponible en todo momento para proporcionar la atención a personas cuya lengua materna sea distinta al español





FISCALÍA
GENERAL DEL ESTADO

Altadena 34, Colonia Nápoles, Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03810
55 5272 1501 y 55 5515 6759

www.mucd.org.mx



MUCD1



@MUCD

Proyecto financiado por FICOSEC