

Comunicado

MUCD presenta resultados de la evaluación de la calidad del servicio de la Fiscalía de Distrito Zona Occidente del Estado de Chihuahua

- Gracias al proyecto de monitoreo ciudadano y empoderamiento comunitario en Chihuahua, impulsado por MUCD y financiado por FICOSEC, se logró mejorar la calidad del servicio en la Fiscalía de Distrito Zona Occidente del estado.
- La calificación inicial de la calidad del servicio de la Fiscalía de Distrito Zona Occidente asignada en agosto de 2022 fue de 6.5.
- Durante el periodo de monitoreo, se detectaron algunas irregularidades, por lo que MUCD realizó propuestas concretas de mejora del servicio.

Cuauhtémoc, Chihuahua, 28 de marzo de 2023. México Unido Contra la Delincuencia A.C. (MUCD) informó en rueda de prensa que como resultado del proyecto “Monitoreo ciudadano de la calidad del servicio en ministerios públicos: FGE, Zona Occidente” dicha instancia logró mejorar la calidad de su servicio durante el proceso de inicio de denuncia.

Gracias al proyecto, las y los habitantes cuentan actualmente con una atención de mayor calidad, con menores tiempos de espera, más y mejor información sobre sus derechos como denunciantes, orientación sobre los pasos a seguir en los trámites de inicio de denuncias y la posibilidad de realizar propuestas de mejora al servicio proporcionado por la Fiscalía.

El proyecto de monitoreo de México Unido Contra la Delincuencia A.C. (MUCD) se ejecutó entre junio de 2022 y enero de 2023 con el objetivo de maximizar la calidad del servicio que reciben las personas usuarias durante el proceso de inicio de denuncia en la Fiscalía a través de un ejercicio de auditoría social basado en la observación, registro, evaluación e implementación de propuestas de mejora para facilitar el acceso a la justicia y fortalecer la confianza de las personas denunciantes.

Esto se logró gracias a la presencia continua de nuestro equipo de monitoras ciudadanas que durante meses observaron, registraron información y evaluaron el servicio que proveen las y los servidores públicos; la alentadora participación ciudadana de las y los habitantes de Cuauhtémoc que se apropiaron de este modelo de auditoría ciudadana de la autoridad para activarla y evaluarla; y la colaboración efectiva y positiva con la Fiscalía General del Estado a través de la Fiscalía de Distrito Zona Occidente.

Durante la implementación del proyecto, MUCD desarrolló el mapa de la experiencia de los usuarios a partir del cual identificó los flujos de atención, así como las áreas de oportunidad en el servicio proporcionado y en el funcionamiento de la Fiscalía Occidente durante el proceso de inicio de denuncia.

En este proceso el equipo de la asociación no sólo observó la calidad de la atención en Ministerios Públicos, sino también reconoció las buenas prácticas, sistematizó procesos y realizó propuestas concretas de mejora en los servicios.

Del proyecto resaltan logros como:

1. Disminución del tiempo promedio para iniciar una denuncia de 161 minutos en el mes de junio a 81 minutos, es decir, que el tiempo que una persona tarda para realizar una denuncia en la Fiscalía de Distrito Zona Occidente se redujo en un 49%.
2. Que funcionarias y funcionarios ahora realicen la valoración de las personas víctimas sin prejuicios, ni estereotipos.
3. Mejora en la comunicación del funcionariado público con las víctimas que ahora proporcionan información completa y en un lenguaje claro sobre los pasos para realizar una denuncia y los derechos de las personas víctimas.
4. Mayor respeto al derecho de las víctimas a recibir, en todo momento, asesoría jurídica si así lo deciden o simplemente a permanecer acompañadas por una persona de su confianza.

De entre las oportunidades de mejora, México Unido Contra la Delincuencia identifica que la Fiscalía puede trabajar en:

1. Establecer más mecanismos de atención que eviten la revictimización.
2. 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.
3. Inhibir que el funcionariado público realice actos oficiales o extraoficiales relacionados con carpetas de investigación fuera de las instalaciones de la Fiscalía.
4. Permitir el acceso de las personas a la Fiscalía con sus teléfonos móviles. El funcionariado público debe 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.

No dudamos que con la escucha y participación activa de la Fiscalía será posible concretar estas otras mejoras. En tanto, nuestro proyecto ya demuestra 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 ella.

El evento contó con la presencia de Luis R. Silveyra Michel, presidente FICOSEC Cuauhtémoc; Edgar Alí González Reyes, director FICOSEC Cuauhtémoc; Víctor Hugo Renova, consejero FICOSEC Cuauhtémoc y Alejandra Gasca Cano, Directora de Observación de la Autoridad de MUCD, así como con la presencia de miembros del empresariado local y de la sociedad civil organizada.

Contacto con prensa:
p.ramos@mucd.org.mx
Cel. 55 39 50 09 82