

FORTALECIMIENTO
DE LA *Transparencia*
Y RENDICIÓN
DE CUENTAS
EN LAS FISCALÍAS GENERALES DE JUSTICIA
PUEBLA

 **CONSEJO** CIUDADANO
DE SEGURIDAD Y JUSTICIA
DEL ESTADO DE PUEBLA


MUD
México Unido
Contra la Delincuencia

Octubre 2019



Objetivo general

Reducir las irregularidades que ocurren durante el inicio de la carpeta de investigación, a través del monitoreo y evaluación de las actuaciones del personal ministerial, así como de la elaboración de propuestas de mejora.

Objetivos específicos

Mejorar la evaluación de los denunciantes de la calidad del servicio que les brindan los servidores públicos.

Reducir las deficiencias procedimentales que ocurren durante el inicio de la carpeta de investigación, y su impacto en el derecho de acceso a la justicia.

Generar un modelo de gestión del servicio a los denunciantes.



Los usuarios refieren que no fueron informados sobre:

-  Derechos de las víctimas
-  Derecho a contar con un Asesor jurídico y sus funciones.
-  Procedimiento para iniciar una denuncia.



El personal no proporciona su nombre y cargo al momento de prestar el servicio.

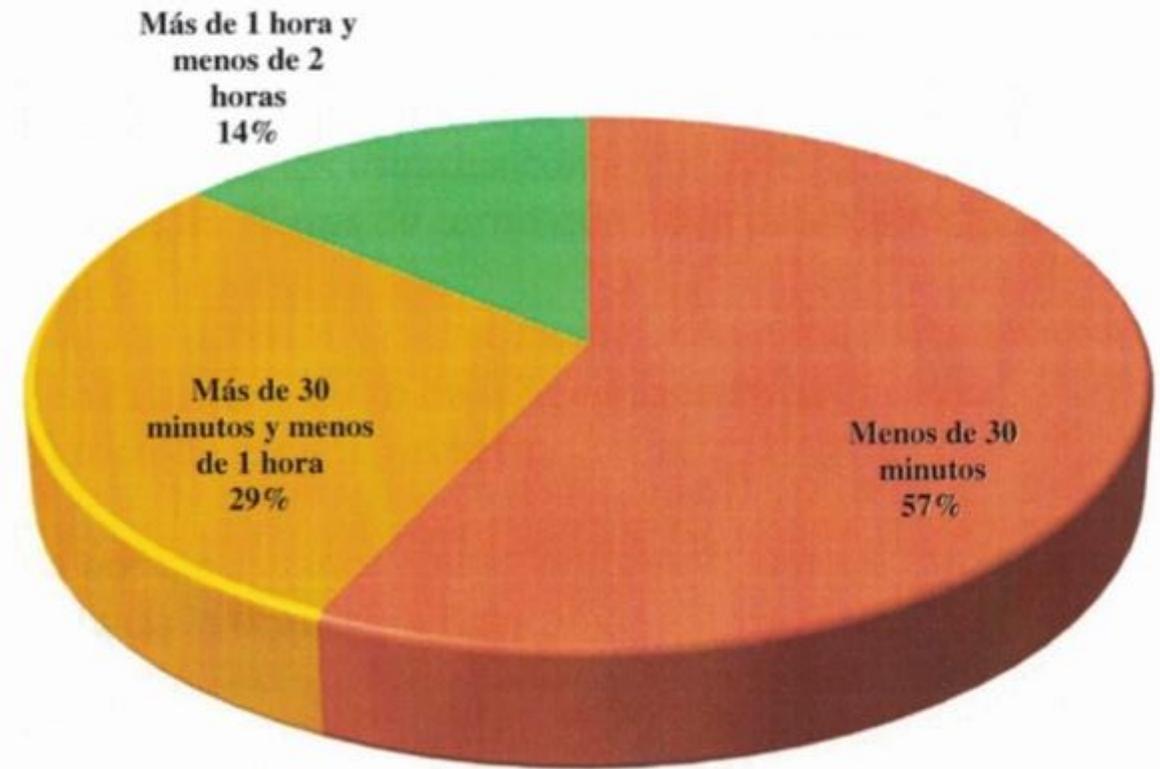




2. Resultados

¿Cuánto tiempo permaneció en la sala de espera antes de ser atendido?

| Opciones | % |
|-------------------------------------|----|
| Menos de 30 minutos | 57 |
| Más de 30 minutos y menos de 1 hora | 29 |
| Más de 1 hora y menos de 2 horas | 14 |
| Más de 2 horas | 0 |



2. Resultados

-  Los usuarios que son atendidos por la licenciada Ingrid (fines de semana) refieren que tienen que esperar un largo tiempo para ser atendidos. En ocasiones, los usuarios comentan que han escuchado cuando la licenciada le da instrucciones a los policías auxiliares de turno que no le pasen a ningún usuario.
-  Los usuarios definen al personal que colabora en el turno a cargo de la licenciada Bertha, como “déspota” y “grosero”. Es el turno con mayor tiempo de espera y atención.
-  El turno de la licenciada Mónica es considerado por los usuarios como “eficiente”; aunque también lo consideran “grosero”, con varios señalamientos hacía la licenciada Rosy.





2. Resultados



23-sep-2019. Una usuaria acudió a la Unidad a denunciar un abuso sexual en contra de su hija (menor de edad). El personal de turno les informó que el hecho calificaba como allanamiento, y que para que un hecho se tipifique como abuso sexual, el agresor debe bajarse los pantalones y tocar más a la víctima, por lo que en principio no les iniciaron la denuncia.

Más tarde, el licenciado Orlando les informó que sí le iniciarían la denuncia pero que no pasaría a más, debido a que el médico legista no encontraría algo fuerte para lograr judicializar una carpeta de investigación, y les recomendó (por segunda ocasión en la Unidad) iniciar una denuncia por allanamiento.

Los usuarios comentaron que en la Unidad les dieron a entender que es necesario que ocurra una violación para que se les atienda.



-  No cuentan con directorio actualizado del personal que labora en la Unidad.
-  Los asesores jurídicos no son suficientes y no les brindan atención adecuada a las víctimas.
-  El personal no permite que las víctimas sean acompañadas por una persona de su confianza durante el inicio de la denuncia.
-  Los usuarios refieren que los peritajes hacen que se retrase su caso.
-  Las víctimas no son informadas sobre su derecho a ser atendidas por personal del mismo sexo.





Avenida 21 Oriente 404,
Col. El Carmen,
Puebla, Puebla. C.P. 725390.



ConsejoCiudadanodePuebla



CCSJPuebla

The letters "MUCD" in a bold, teal, sans-serif font, with a horizontal teal line underneath.

México Unido
Contra la Delincuencia

Gobernador José Guadalupe Covarrubias 78, int. 101.
Col. San Miguel Chapultepec,
Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11850

mucd.org.mx



/mucd



@mucd

