

FORTALECIMIENTO  
DE LA *Transparencia*  
Y RENDICIÓN  
DE CUENTAS

EN LAS FISCALÍAS GENERALES DE JUSTICIA



México Unido  
Contra la Delincuencia **MUD**

Septiembre, 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.



## Ruta de implementación



Gestión y firma de convenio de colaboración con la Fiscalía del estado.



Diseño de indicadores e instrumentos de recolección de datos (encuestas de percepción ciudadana y guías de entrevistas a profundidad de servidores públicos).



Monitoreo y evaluación de la calidad del servicio que se da en una muestra de agencias del MP previamente seleccionada, con base en criterios como: afluencia de denunciante y/o número de carpetas de investigación abiertas.



Diseño de un modelo de gestión del servicio a los denunciantes.



Pilotaje del modelo de gestión del servicio a los denunciantes.



Réplica del modelo de gestión del servicio a los denunciantes.

## Resultados esperados

- Incrementar la calificación ciudadana de la calidad del servicio en al menos 2 puntos en una escala de 0 a 10.
- Reducir los actos de ilegalidad y victimización secundaria en al menos un 25%.
- Que se adopte e implemente exitosamente al menos el 70% de las propuestas de mejora hechas por MUCD.
- Hacer más diligente y eficaz el servicio que se le da a las víctimas que acuden a denunciar un delito.
- Implementar mecanismos eficientes de denuncia ciudadana y sanción de los servidores públicos que incurran en actos de ilegalidad y/o corrupción.

## Productos esperados

1. Mapa del proceso de atención a víctimas del delito, antes de que lleguen a la agencia del MP.
2. Mapa del ciclo del servicio que dan las agencias del MP a los denunciantes.
3. Reportes mensuales con la descripción puntual de las deficiencias identificadas en las agencias del MP monitoreadas.
4. Reportes semestrales que incluirán los avances de las autoridades en la atención de las deficiencias identificadas y reportadas mensualmente.
5. Un modelo de gestión o programa de mejora continua de la calidad del servicio que dan las agencias del MP.



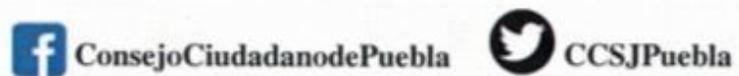
## Algunos resultados obtenidos

- Hemos monitoreado y evaluado la calidad del servicio de 114 agencias del MP en la CDMX, EDOMEX, Puebla, Morelos y Michoacán, a través de la aplicación de 48,602 encuestas de percepción aplicadas a denunciante.
- Hemos informado a más de 500,000 personas sobre el proceso de denuncia y sus derechos como víctimas.
- La calificación ciudadana de la calidad del servicio aumentó 2.5 puntos en promedio.
- En 8 de cada 10 agencias del Ministerio Público se redujo el tiempo de espera en 56%, y el de atención en 40%.
- 1,488 servidores públicos han sido rotados de sus puestos.
- Se iniciaron 14 carpetas de investigación por actos de corrupción e ilegalidades cometidas por servidores públicos.





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



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

