



Ciudad de México a 13 de marzo de 2019

IFDP pone en marcha atención de **Primer Contacto**

- *Solicitantes de orientación y asesoría serán atendidos en minutos sin antesalas de horas o días*
- *"Primer Contacto" opera de 9 a 16 horas de lunes a viernes*

El Instituto Federal de Defensoría Pública (IFDP) puso en marcha un programa piloto denominado "Primer Contacto", cuyo objetivo es reducir a 10 o 15 minutos los tiempos de atención para todas las personas que acuden a solicitar servicios de Orientación, Asesoría y Defensa. Previo a la entrada en operación de este programa, los usuarios hacían antesalas que implicaban varias horas antes de recibir respuesta.

Al respecto, el Director General del IFDP, Netzaí Sandoval Ballesteros, explicó que los solicitantes son atendidos por abogados especializados en diversos ámbitos jurídicos, quienes en forma directa y con un trato sensible y eficiente, les indicarán si su caso es de competencia del organismo; de no serlo, les indicarán la instancia o dependencia que deberá brindarles atención y de ser posible los trámites o procedimientos que deben realizar.

"Estamos cambiando la forma de trabajar en el IFDP. Con anterioridad, los solicitantes de servicios tenían que esperar varios días para recibir una respuesta y ello les significaba además de tiempo, riesgos legales, ya que los plazos legales tienen caducidad e impedían a acceder a algún derecho", dijo.

Nuestra meta, y así lo ha establecido el Ministro Presidente del Consejo de la Judicatura Federal, Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, es brindar servicios y atención en forma rápida y eficiente; y el IFDP, es el rostro de primer contacto del Poder Judicial con las personas. Este hecho nos obliga a actuar con compromiso, sensibilidad, apego a la ley y cumpliendo los más altos estándares en derechos humanos y no discriminación.

El recién designado Director General, señaló que es necesario que las personas conozcan los servicios fundamentales que proporciona el IFDP gratuitamente: defensa penal y asesoría jurídica. Con lo que se procura el acceso a la justicia de quienes están en condición de desempleo, subempleo o trabajo eventual; personas pensionadas, indígenas, migrantes en tránsito o retornados, mujeres y en general población vulnerable.

"Primer Contacto" que entró en operación, brinda servicio oportuno y eficiente de lunes a viernes de 9 a 18 horas, concluyó Netzaí Sandoval Ballesteros.

