



# Cultura de la Legalidad en Agencias Desconcentradas del Ministerio Público del Distrito Federal

**Reporte Primera Etapa del Programa  
25 de julio de 2011 al 31 de enero de 2013**

Septiembre, 2013



# Datos Generales

## Programa suscrito bajo convenio con PGJDF Y CGDF.

### Objetivos del Programa.

- ✓ Contribuir a mejorar la gestión de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.
- ✓ Incrementar la participación ciudadana respecto de la denuncia de delitos.

### A través de:

- ✓ Evaluar la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio en las Agencias del MP.
- ✓ Generar propuestas, demandas y exigencias de acción.
- ✓ Informar a las víctimas sobre sus derechos como denunciantes y sobre el proceso de denuncia.

# Datos Generales

---

## **Instrumento de evaluación:**

Encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio en Agencias del Ministerio Público.

**Encuestas aplicadas:** 17,137

**Promedio de encuestas por Agencia:** 237

## **No. de Agencias del Ministerio Público:**

73 Agencias Desconcentradas.

## **Periodo de aplicación:**

25 de julio del 2011 al 31 de enero del 2013.

## **Horario de Aplicación:**

Lunes a Viernes de 9:00 a 13:00 hrs. y de 16:00 a 20:00 hrs.

# Calificación general de percepción de calidad en el servicio\*

Promedio	Calificación General
Calificación Inicial	6.7
Calificación Final	7.4

Promedio	Calidad en la Atención	Actos de Ilegalidad o Irregularidades	Condiciones Internas	Condiciones Externas
Calificación Inicial	7.2	6.9	6.4	5.9
Calificación Final	7.4	7.5	7.7	7

\*Calificación General comprende la calificación de los 4 ejes de evaluación: Calidad en la atención, actos de ilegalidad o irregularidades, condiciones internas y externas.

# Evaluación general de Agencias: las 3 mejores y las 3 peores.

Promedio	Calificación General
Calificación Inicial	6.7
Calificación Final	7.4



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Miguel Hidalgo 4 y 5	5.8	9.3
Cuauhtémoc 7	5.9	8.2
Venustiano Carranza 5	7.6	8.1



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Iztapalapa 9 y 10	6.2	6.4
Cuajimalpa 1 y 2	5.8	6.5
Tlalpan 2 y 3	5.9	6.5

# Avance en la evaluación general: las 3 Agencias con mayor avance y las 3 Agencias con retroceso.



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Miguel Hidalgo 4 y 5	5.8	9.3
Cuauhtémoc 7	5.9	8.2
Azcapotzalco 2, 3 y 4	5.9	7.9



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Iztapalapa 7	7.8	6.8
Iztacalco 2 y 3	7.9	7.3
Cuauhtémoc 1	7.2	6.9



# Eje 1. Calidad en la Atención

- Tiempo de atención en el servicio.
- Agente disponible al momento de realizar la denuncia.
- Agente se identificó plenamente.
- Agente le informó sobre sus derechos como víctima.
- Explicación de pasos para hacer una denuncia y ayuda durante el proceso.
- Atención ofrecida por personal ministerial.
- Grado de satisfacción durante todo el proceso.

# Evaluación Calidad en la Atención: las 3 mejores y las 3 peores.

Promedio	Calificación Calidad en la Atención
Calificación Inicial	7.2
Calificación Final	7.4



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Miguel Hidalgo 4 y 5	7.8	8.8
Coyoacán 3	6.9	8.7
Miguel Hidalgo 2	7.7	8.6



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Cuauhtémoc 1	7.6	5.8
Azcapotzalco 2, 3 y 4	5.6	6.1
Gustavo A. Madero 2 y 4	7.4	6.2



# Avance en calidad en la Atención: las 3 Agencias con mayor avance y las 3 Agencias con retroceso.



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Coyoacán 3	6.9	8.7
Gustavo A. Madero 5	6.3	8.0
Cuauhtémoc 2	6.4	7.7



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Cuauhtémoc 1	7.6	5.8
Iztapalapa 7	8.3	6.7
Álvaro Obregón 1	7.7	6.5



## Eje 2. Actos de Ilegalidad e Irregularidades

- Agente le informó qué tipo de delito estaba denunciando.
- Agente le pidió dinero a cambio del servicio.
- Agente no quería iniciarle una Averiguación Previa.
- Agente le permitió revisar su declaración antes de firmarla.
- Agente fuera de su lugar de trabajo.
- Agente le solicitó que se identificara.

# Evaluación Actos de Ilegalidad e irregularidades: las 3 con mejores resultados y las 3 peores.

Promedio	Actos de ilegalidad e irregularidades
Calificación Inicial	6.9
Calificación Final	7.5



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Azcapotzalco 2, 3 y 4	7.2	8.9
Coyoacán 3	7.4	8.9
Gustavo A. Madero 2 y 4	6.7	8.9
Miguel Hidalgo 4 y 5	6.7	8.9



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Cuauhtémoc 3	6.6	6
Milpa Alta 2	6.5	6.1
Cuajimalpa 1 y 2	6.8	6.3

# Avance en la disminución de Actos de ilegalidad e irregularidades: **las 3 Agencias con mayor avance y las 3 Agencias con retroceso.**



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Miguel Hidalgo 4 y 5	6.7	8.9
Gustavo A. Madero 2 y 4	6.7	8.9
Azcapotzalco 2, 3 y 4	7.2	8.9



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Iztapalapa 7	8.7	6.5
Benito Juárez 5	7.8	6.4
Iztacalco 2 y 3	7.5	6.7

# Eje 3. Condiciones Internas



- Letreros visibles con información sobre los servicios que se prestan; los derechos básicos de la población ante el Ministerio Público; las obligaciones y responsabilidades de los servidores públicos; y donde se indica cómo hacer una denuncia.
- Pantalla que muestra los nombres de las personas detenidas, delitos cometidos y su consignación.
- Directorio de los servidores públicos, sus cargos, turnos y fotografías.
- Teléfono rojo en uso y con indicaciones básicas para usarlo.
- Formatos de quejas.
- Área de espera.
- Módulo de información.



# Evaluación Condiciones Internas: las 3 mejores y las 3 peores.

Promedio	Condiciones internas
Calificación Inicial	6.4
Calificación Final	7.7



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Miguel Hidalgo 4 y 5	3.7	9.9
Magdalena Contreras 2	8.8	9.8
Milpa Alta 2	9.2	9.6



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Iztapalapa 6	4.8	4.8
Iztapalapa 9 y 10	4.4	5.2
Gustavo A. Madero 2 y 4	4.6	5.4

# Avance en Condiciones Internas: las 3 Agencias con mayor avance y las 2 Agencias con retroceso.



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Miguel Hidalgo 4 y 5	3.7	9.9
Milpa Alta 1	4.3	8.9
Tláhuac 2	4.6	8.1



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Iztacalco 2 y 3	8.3	7.1

# Eje 4. Condiciones externas



- Señalización externa.
- Seguridad alrededor de la Agencia.
- Facilidad para llegar a la Agencia.
- Iluminación en los alrededores de la Agencia.
- Mantenimiento de la Agencia.
- Entrada a la Agencia.
- Calificación en general de las instalaciones.





# Evaluación Condiciones Externas: las 3 mejores y las 3 peores.

Promedio	Condiciones externas
Calificación Inicial	5.9
Calificación Final	7



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Miguel Hidalgo 4 y 5	6.7	9.9
Milpa Alta 2	8.1	9.1
Cuauhtémoc 5	8.7	8.9



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Iztapalapa 6	4.8	4.8
Iztapalapa 9 y 10	4.2	5.2
Gustavo A. Madero 2 y 4	4.6	5.4

# Avance en Condiciones Externas: las 3 Agencias con mayor avance y las 2 Agencias con retroceso.



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Cuauhtémoc 7	4.3	8.6
Azcapotzalco 2, 3 y 4	5.2	8.6
Miguel Hidalgo 4 y 5	6.7	9.9



Agencia del MP	Calificación Inicial	Calificación Final
Iztacalco 2 y 3	8.3	7.1

# Colaboración Interinstitucional.

## Creación de Comité de Supervisión y Seguimiento conformado por SAPD y MUCD.

Actividades para un diagnóstico general en las Agencias del Ministerio Público:

- ✓ Revisión física a instalaciones de las Agencias del Ministerio Público.
- ✓ Acervo fotográfico de deficiencias en materia de infraestructura de las Agencias del Ministerio Público.
- ✓ Documentación de deficiencias en materia de infraestructura e insumos (Artículos de papelería en general, equipos de impresión y fotocopiado, tóner, etc.).

# Propuestas de MUCD para el mejoramiento en la calidad en el servicio.

---

## Propuesta MUCD:

**(Abril-2012)** Generar un reconocimiento por parte de SAPD para reconocer la labor de quienes cumplen de manera adecuada con sus labores de servidor público.

**Respuesta SAPD: Lo siguen trabajando.**

## Propuesta MUCD:

**(Abril-2012)** Presencia de módulos de orientación ciudadana para agilizar el proceso. Dichos módulos deberán estar en servicio las 24 horas del día.

**Respuesta SAPD: Cumplida.** En el módulo de atención ciudadana de la Agencia del Ministerio Público se brinda orientación al ciudadano.

# Propuestas de MUCD para el mejoramiento en la calidad en el servicio.

---

## Propuesta MUCD:

**(Abril- 2012)** La persona a cargo del módulo debe estar capacitada en: derecho penal, derecho procesal penal, ley de responsabilidades de servidores públicos, reglamento interno de la PGJDF y derechos humanos.

**Respuesta SAPD: Parcialmente cumplida.** De septiembre de 2011 a noviembre de 2012 la PGJDF reportó haber capacitado a 686 de 1686 servidores públicos del área ministerial de las 18 Fiscalías que conforman la Subprocuraduría. Del total del personal capacitado se encontraban 18 Fiscales, 29 Ministerios Públicos Supervisores, 72 Ministerios Públicos y 567 Oficiales Secretarios. **No se cuenta con datos posteriores.**

## Propuesta MUCD:

**(Abril-2012)** Elaborar un diagnóstico de carga de trabajo y personal por agencia para redistribuir al personal según necesidades.

**Respuesta SAPD: Cumplida.** La SAPD cuenta con la Unidad de Análisis, Supervisión y Control para realizar estudios sobre cargas de trabajo que le permiten generar estrategias para que los Fiscales efficienten su trabajo.

# Propuestas de MUCD para el mejoramiento en la calidad en el servicio.

---

## Propuesta MUCD:

**(Abril-2012)** Campaña de concientización para que los ciudadanos acudan con el Responsable de Agencia o Fiscal y/o utilicen el programa "Llámale a tu Fiscal".

**Respuesta SAPD: Cumplida.** Durante el período comprendido de septiembre de 2011 a enero de 2013, los Fiscales atendieron 7622 llamadas, se brindaron 3998 orientaciones telefónicas y se atendieron 3624 audiencias públicas.

## Propuesta MUCD:

**(Abril-2012)** Inhabilitar a los servidores públicos que incurran en faltas administrativas o sanciones judiciales.

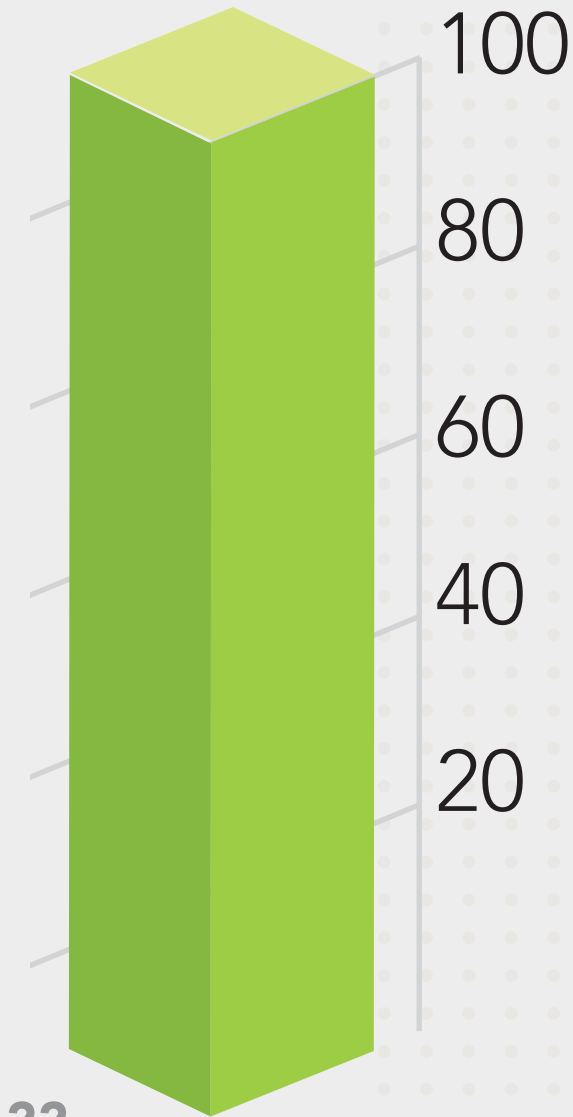
**Respuesta SAPD: Parcialmente cumplida.** Hasta noviembre del 2012 la Procuraduría había consignado a 285 servidores públicos involucrados, a 13 personas que participaron con los servidores públicos y se han iniciado 315 averiguaciones previas en las Fiscalías Desconcentradas de Investigación relacionadas con delitos cometidos por servidores públicos.

**No tenemos datos actualizados. Además, no sabemos qué pasó con las Averiguaciones Previas reportadas.**

# Resultados y Avances: Datos a Destacar

## El 100% de las Agencias cuenta con la Carta de los Derechos del Denunciante

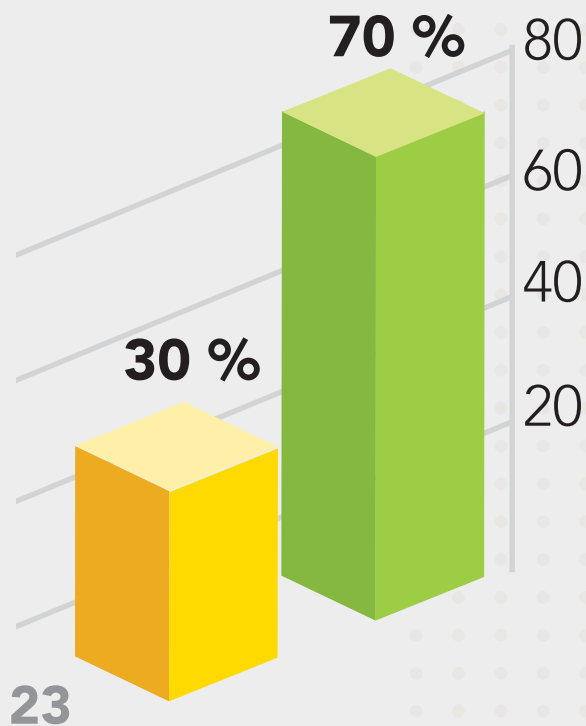
- ✓ El Teléfono rojo.
- ✓ Letreros visibles de cómo interponer una denuncia.
- ✓ Pantallas del Programa MP transparente que se utilizan también para mostrar de manera intermitente la Carta de los Derechos del Denunciante, Querellante, Víctimas u Ofendidos del Delito.
- ✓ Módulos de Atención semi-curvos.
- ✓ Monitoreo en forma permanente al personal ministerial en los módulos de atención para inhibir actos de corrupción a través de cámaras.



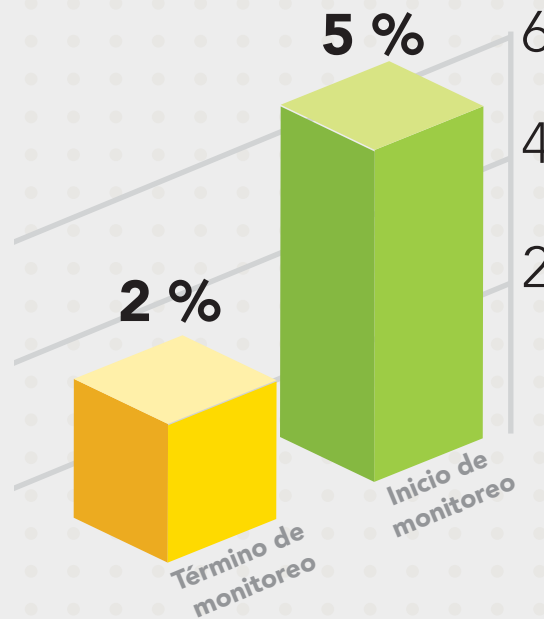
# Resultados y Avances: Datos a Destacar

**7 de cada 10 Agencias disminuyó su tiempo de atención en delitos no graves de dos horas o más a una hora o menos.**

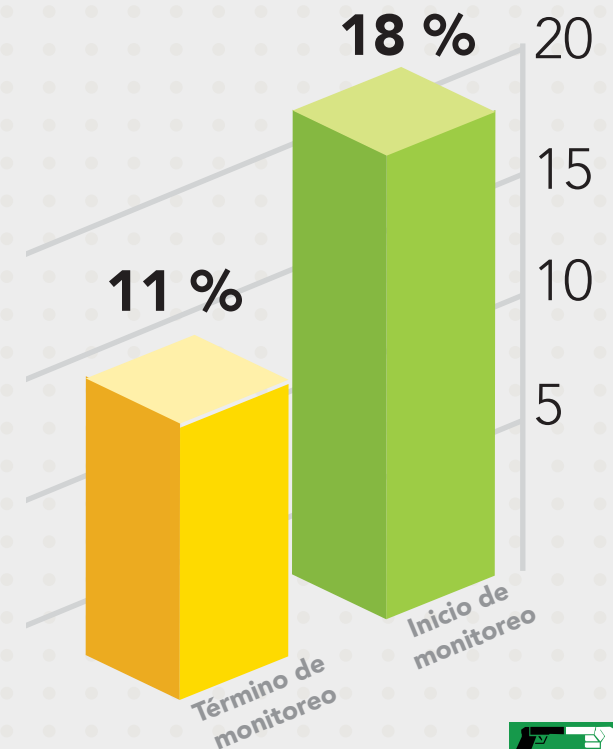
**% de Agencias que disminuyó el Tiempo de Atención**



**% de ciudadanos que afirma que el Agente le pidió alguna dádiva a cambio del servicio**



**% de ciudadanos que afirma haber visto actos de ilegalidad e irregularidades dentro de la Agencia**





# Resultados y Avances: Datos a Destacar

## Otras acciones implementadas por SAPD

Acciones implementadas	Otras acciones implementadas por SAPD en periodo evaluado
Pintura interna y externa	52%
Reparación de plafones	25%
Impermeabilización	24%
Cambio/reparación alumbrado dentro de la Agencia	69%
Cambio/reparación de mobiliario	43%
Cambio/reparación equipo de cómputo	33%
Cambio/reparación impresoras y copiadoras	62%
Cambio, reparación o colocación de líneas telefónicas	43%
Reparación/mantenimiento a los sanitarios para el personal	41%
Reparación/mantenimiento a los sanitarios para el público	34%
Reparación/mantenimiento a las galeras	44%
Reparación/mantenimiento al anfiteatro, cambio de planchas y desagüe	13%
Remodelación de la Agencia	25%
Colocación/mantenimiento luz exterior y mantenimiento al exterior de la Agencia	25%
Acciones para mejorar la seguridad al exterior de la Agencia	30%

# Acciones que debe llevar a cabo la Procuraduría

---

- ✓ **Reorganizar** su presupuesto para que las Agencias cuenten con insumos básicos y personal suficiente de acuerdo a sus cargas de trabajo.
- ✓ **Replicar** las “mejores prácticas” que se han llevado a cabo en otras Fiscalías o Agencias y reconocer especialmente a aquellos funcionarios que las han implementado.
- ✓ **Dar** a conocer entre el personal el Código de Ética y la normatividad interna de la dependencia.
- ✓ **Capacitar** al personal ministerial en Cultura de la Legalidad para Servidores Públicos a fin de modificar sus actitudes hacia el público en general y apegarse a la normatividad propia a su labor.

# Acciones relevantes de México Unido Contra la Delincuencia A.C., además de la evaluación:

---

## Educación.

- ✓ Invitación constante a la ciudadanía a que conozcan, las Responsabilidades Administrativas, el Reglamento Interno y el Código de Ética de la PGJDF a través de su página.
- ✓ Entrega de más de 250,000 trípticos "El A,B,C... de la Denuncia" y " Estos son tus Derechos ante el Ministerio Público" en las Agencias Desconcentradas del Distrito Federal

## Gestión.

- ✓ Gestión con la Oficialía Mayor del Distrito Federal para la impresión de las Cartas de Derechos de los Denunciantes, Querellantes, Víctimas u Ofendidos del Delito, Testigos e Imputados.

## Empoderamiento Ciudadano.

- ✓ Trabajo con la ciudadanía de zonas con altos índices delictivos para que monitoree la Agencia del Ministerio Público más cercana a su domicilio, a fin de mantener los avances y propiciar la mejora continua.

# Nuevas iniciativas de trabajo en y con la PGJDF:

---

## Campañas.

- ✔ Para recibir reportes y denuncias de ciudadanos en contra de Servidores Públicos que incurran en faltas administrativas o sanciones judiciales, a través de convenio con la Contraloría General del Distrito Federal.
- ✔ Instrumentación del programa de Cultura de la Legalidad en:
  - Agencias de procesos en reclusorios.
  - Fiscalía para la investigación de delitos cometidos por Servidores Públicos.
  - y
  - Fiscalía Anti-secuestros.

Emerson 243-7  
Chapultepec Morales  
Del. Miguel Hidalgo  
México, D.F. C.P. 11570

Tels: 5515-6759

[www.mucd.org.mx](http://www.mucd.org.mx)

[www.culturadelalegalidad.org.mx](http://www.culturadelalegalidad.org.mx)



MUCD



MUCD