



Cultura de la Legalidad

en Agencias del Ministerio Público
del Estado de México,
Fiscalía Regional de Ecatepec

CL | Reporte semestral
Agosto - Diciembre 2015.

Enero 2016.

Datos Generales

Programa suscrito bajo convenio con la PGJEM.

Objetivos del programa:

- Contribuir a mejorar la gestión de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México.
- 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.
- ✓ Informar a las víctimas sobre sus derechos como denunciantes y sobre el proceso de denuncia.
- ✓ Generar propuestas, demandas y exigencias de acción.



Datos Generales

Instrumento de evaluación:



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

No. de encuestas aplicadas en 11 agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia:

3,511

Periodo de aplicación:

01 de agosto al 31 de diciembre de 2015.

Horario de aplicación:

Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00 horas.



Ejes de evaluación e indicadores.

Calidad en la Atención

Personal ministerial disponible en el módulo de atención.

Explicación de pasos para iniciar una denuncia e información durante el proceso.

Tiempo de espera y atención en el servicio.

Atención ofrecida por personal ministerial (atención y respeto).

Grado de satisfacción durante el proceso.

Actos de Ilegalidad o Irregularidades

Identificación plena del personal ministerial.

Información a la víctima sobre sus derechos.

Revisión por parte de la víctima de su declaración, antes de firmarla.

Información a la víctima sobre número de su Carpeta de Investigación.

Solicitud de material y/o dinero a cambio del servicio.

Observación por parte del ciudadano sobre alguna irregularidad dentro de la Agencia.

Condiciones Internas

Letreros visibles con información sobre: servicios ofrecidos; derechos básicos de la población ante el Ministerio Público; obligaciones y responsabilidades del personal ministerial.

Directorio de Servidores Públicos con cargos, turnos y fotografías.

Teléfono rojo e indicaciones básicas de uso.

Folletos informativos.

Formatos para realizar quejas.

Condiciones Externas

Mantenimiento general de la Agencia.

Entrada a la Agencia (iluminación y rótulo).

Seguridad alrededor de la Agencia.

Señalización externa.

Calificación general de las instalaciones.



Calificación general de percepción de calidad en el servicio*

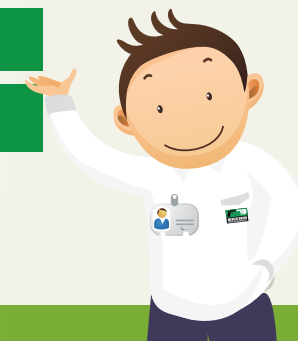
Promedio	Calificación General
Calificación inicial (marzo)	5.8
Calificación primer semestre (julio)	6.5
Calificación segundo semestre (diciembre)	9.0

Promedio	Calidad en la Atención	Actos de Ilegalidad e irregularidades	Condiciones Internas	Condiciones Externas
Calificación inicial (marzo)	7.5	6.6	1.2	6.2
Calificación primer semestre (julio)	8.3	7.9	1.8	6.5
Calificación segundo semestre (diciembre)	9	9.4	9.3	8.5

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

Calificación inicial, primer semestre y segundo semestre por Agencia

Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación segundo semestre (diciembre)
Xalostoc	5.7	6.2	9.4
Tecámac	6.3	6.3	9.4
San Juan Teotihuacán	5.9	7.7	9.3
San Agustín	6.4	6.8	9.3
Acolman	6.3	6.3	9.1
Calificación promedio 9.0			
Ecatepec	5.3	7.3	9.0
Otumba	6.7	7.2	9.0
Héroes Tecámac	5.6	6.8	8.8
Ciudad Cuauhtémoc	4.1	5.1	8.6
Coacalco	5.2	5.2	8.6



Evaluación general de Agencias del MP/Centros de Justicia: las 4 con calificación mas alta y las 3 con calificación mas baja.



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
Xalostoc	5.7	6.2	9.4
Tecámac	6.3	6.3	9.4
San Agustín	6.4	6.8	9.3
San Juan Teotihuacán	5.9	7.7	9.3



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
Coacalco	5.2	5.2	8.6
Ciudad Cuauhtémoc	4.1	5.1	8.6
Héroes Tecámac	5.6	6.8	8.8



Avance en la evaluación general: las 3 Agencias del MP/Centros de Justicia con mayor avance.

Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
Xalostoc	5.7	6.2	9.4
Ciudad Cuauhtémoc	4.1	5.1	8.6
Coacalco	5.2	5.2	8.6



Eje 1. Calidad en la atención

- **Personal ministerial disponible en el módulo de atención.**
- **Explicación de los pasos para iniciar una denuncia e información durante el proceso.**
- **Tiempo de espera y atención en el servicio.**
- **Atención ofrecida por personal ministerial (atención y respeto).**
- **Grado de satisfacción durante el proceso.**



Evaluación calidad en la atención: las 3 mejores y las 2 con calificación mas baja.



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
San Juan Teotihuacán	8.4	9.1	9.7
Otumba	8.1	9.3	9.6
Xalostoc	6.6	8.0	9.3



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
Coacalco	7	7.9	8
Ecatepec	6.4	7.6	8.3



Avance en calidad en la atención: las 3 Agencias del MP/ Centro de Justicia con mayor avance y el Centro de Justicia con margen para avanzar.

+

Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
Tecámac	7.2	7.6	9.0
Xalostoc	6.6	8.0	9.2
San Agustín	8.1	7.9	8.9

-

Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
Coacalco	7.0	7.9	8.0



Eje 2. Actos de Ilegalidad e Irregularidades

- **Identificación plena del personal ministerial.**
- **Información a la víctima sobre sus derechos.**
- **Revisión por parte de la víctima de declaración antes de firmarla.**
- **Información a la víctima sobre número de Carpeta de Investigación.**
- **Solicitud de material y/o dinero a cambio del servicio.**
- **Observación por parte del ciudadano sobre alguna irregularidad dentro de la Agencia.**



Evaluación actos de ilegalidad e irregularidades: las 3 mejores y el Centro de Justicia con la calificación mas baja.



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
San Juan Teotihuacán	6.3	8.8	9.9
Tecámac	6.9	8.4	9.7
Acolman	7.9	7.7	9.7



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
Coacalco	5.8	5.9	8.7



Avance en actos de ilegalidad e irregularidades: las 2 Agencias del MP y el Centro de Justicia con mayor avance.



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
Ciudad Cuauhtémoc	4.8	6.5	9.4
Coacalco	5.8	5.9	8.7
Acolman	7.9	7.7	9.7



Eje 3. Condiciones internas

- **Letreros visibles con información sobre: servicios ofrecidos; derechos básicos de la población ante el Ministerio Público; obligaciones y responsabilidades del personal ministerial.**
- **Directorio de Servidores Públicos con cargos, turnos y fotografías.**
- **Teléfono rojo e indicaciones básicas de uso.**
- **Folletos informativos.**
- **Formatos para realizar quejas.**



Evaluación condiciones internas: las 3 mejores y las 2 con calificación más baja.



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
Acolman	1	1.7	9.5
Tecámac	2.6	0.6	9.3
Xalostoc	1.2	1.7	9.3



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
Otumba	2.4	3.0	8.2
Héroes Tecámac	1.1	2.6	8.6



Eje 4. Condiciones externas

- **Mantenimiento general de la Agencia.**
- **Entrada a la Agencia (iluminación y rótulo).**
- **Seguridad alrededor de la Agencia.**
- **Señalización externa.**
- **Calificación general de las instalaciones.**



Evaluación Condiciones Externas: las 3 mejores y las 3 con más baja calificación.



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
Xalostoc	7.2	6.7	9.6
San Agustín	6.1	8.2	9.5
Ecatepec	5.5	9.0	9.4



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
Ciudad Cuauhtémoc	2.1	2.6	6.0
San Juan Teotihuacán	7.2	7.4	7.4
Héroes Tecámac	6.5	5.9	7.5



Avance en condiciones externas: las 3 Agencias del MP/ Centro de Justicia con mayor avance y la Agencia del Ministerio Público sin avance.



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
Coacalco	6.4	5	8.9
Ciudad Cuauhtémoc	2.1	2.6	6.0
Xalostoc	7.2	6.7	9.6



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial (marzo)	Calificación primer semestre (julio)	Calificación final (diciembre)
San Juan Teotihuacán	7.2	7.4	7.4



Colaboración Interinstitucional

- Creación del Comité de Respuesta conformado por PGJEM y MUCD.
- Revisión física a instalaciones de las Agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia.
- Acervo fotográfico en materia de infraestructura de las Agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia.
- Documentación de deficiencias en materia de insumos (artículos de papelería en general, equipos de impresión y fotocopiado, tóner, etc.).
- 10 reuniones mensuales con el objetivo de presentar avances, deficiencias, diagnósticos físicos de las Agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia y propuestas de mejora.
- Entrega de reconocimientos a las Agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia y servidores públicos que obtuvieron los mejores resultados en la primera evaluación semestral del programa.



Propuestas de MUCD para el mejoramiento en la calidad en el servicio. (Primer semestre)

Calidad en la atención.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Optimizar la operación del Sistema Automatizado de Denuncias (SAD).

Respuesta PGJEM: **Cumplida.** Desde el mes de agosto de 2015, la PGJEM continuó dando mantenimiento al SAD, se incrementó el ancho de banda a 6 MB, lo que ha permitido que el sistema sea ágil y se disminuya el tiempo de atención.

Actos de ilegalidad e irregularidades.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Exhortar al personal ministerial para que porten gafete de identificación en un lugar visible.

Respuesta PGJEM: **Cumplida.** El Fiscal Regional en Ecatepec realiza recorridos a las Agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia instruyendo al personal ministerial para que porten gafete de identificación en un lugar visible, además, la Coordinación de Agentes de Ministerio Público Auxiliares del C. Procurador, giró instrucciones para que los servidores públicos que no porten el gafete les sea realizada la evaluación técnica y jurídica, además de dar vista a la Inspección General de las Instituciones de Seguridad Pública del Estado de México (IGISPEM), así como Contraloría Interna de la PGJEM. Esto ha dado como resultado que el 100% del personal ministerial porta su gafete de identificación.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Instruir al personal ministerial para proporcionar al denunciante una copia simple de su declaración.

Respuesta PGJEM: **Cumplida.** Los Jefes de Unidad continúan instruyendo al personal ministerial para que a las personas que acudan a realizar una denuncia se les pueda otorgar una copia gratuita de su declaración.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Instruir al personal ministerial para que entregue al denunciante el número de Carpeta de Investigación al momento de prestar el servicio.

Respuesta PGJEM: **Cumplida.** En el 97 % de los casos el personal ministerial informa y entrega al denunciante el número de su Carpeta de Investigación.

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

Condiciones Internas.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Suministrar formatos de sugerencias y folletos informativos para que estén visibles al público.

Respuesta PGJEM: **Cumplida.** El Delegado en Ecatepec a través de la Fiscalía Regional de Ecatepec instaló en el mes de septiembre 10 buzones de sugerencias, además de formatos de sugerencias. También, se colocaron esporádicamente folletos informativos denominados: "Atención de Víctimas del Delito", "Obligaciones del Ministerio Público", "Derechos de las Víctimas y Ofendidos", entre otros.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Instalar directorio actualizado con los nombres de los servidores públicos en turno.

Respuesta PGJEM: **Cumplida.** Actualmente el 100 % de las Agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia ya cuentan con el directorio actualizado por turno y a la vista del público.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Colocar letreros visibles donde se informen y señalen los derechos de los denunciantes y víctimas del delito.

Respuesta PGJEM: **Cumplida.** A la fecha se encuentran instalados en el 100 % de las Agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia letreros visibles con información referente a los derechos con los que cuentan los denunciantes.

Propuestas de MUCD para el mejoramiento en la calidad en el servicio. (Segundo semestre)

Calidad en la atención.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Presencia de módulos de información ciudadana para agilizar el proceso. Dichos módulos deberán estar en servicio durante la apertura de la Agencia del Ministerio Público/Centro de Justicia.

Respuesta PGJEM: **Cumplida.** Existe presencia de dichos módulos durante el tiempo que se encuentran en servicio las Agencias del Ministerio Público/ Centros de Justicia.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Capacitar al personal a cargo del módulo de información en: derecho penal, derecho procesal penal, derechos humanos, Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México y su reglamento.

Respuesta PGJEM: **Parcialmente Cumplida.** La Dirección General del Servicio de Carrera informó que desde el día 6 de julio al 15 de noviembre de 2015, se han impartido 61 cursos dirigidos a Ministerios Públicos, policías ministeriales y peritos, dando un total de 1,525 servidores públicos capacitados hasta el momento.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Elaborar un diagnóstico de carga de trabajo y personal por Agencia del Ministerio Público/Centro de Justicia para redistribuir al personal ministerial según sus necesidades.

Respuesta PGJEM: **Cumplida.** La Fiscalía Regional de Ecatepec ha rotado al personal ministerial con la finalidad de redistribuir al elemento humano según las cargas de trabajo, dando como resultado que desde el mes de agosto se han cambiado turnos completos, con el propósito de implementar las acciones necesarias para que los denunciantes sean atendidos de forma adecuada y en un ambiente que cuente con todas las facilidades para presentar una denuncia.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Campaña de concientización para invitar a la ciudadanía a dirigirse con los Jefes de Unidad de Investigación y el Fiscal adscrito a la Fiscalía Regional de Ecatepec con la finalidad de ofrecer orientaciones y audiencias.

Respuesta PGJEM: **Cumplida.** Los Jefes de Unidad constantemente acuden a las Agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia, con la finalidad de invitar a los usuarios para acercarse a las jefaturas de unidad y, en su caso, a la Fiscalía Regional de Ecatepec con el motivo de recibir

Propuestas de MUCD para el mejoramiento en la calidad en el servicio. (Segundo semestre)

Calidad en la Atención.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Instruir al personal ministerial a informar sobre los mecanismos alternativos para la solución de controversias.

Respuesta PGJEM: **Parcialmente Cumplida.** Los servidores públicos se apoyan en la entrega de folletos informativos denominados “Centros de Mediación y Conciliación”, además, la Directora de Medios Alternativos de la PGJEM realizó visitas a las Agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia, con la finalidad de informar a la ciudadanía sobre las ventajas de los mecanismos alternativos.

Actos de ilegalidad e irregularidades.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Exhortar al personal ministerial a identificarse plenamente (proporcionando nombre y cargo) al momento de prestar el servicio.

Respuesta PGJEM: **Cumplida.** En el 97 % de los casos el personal ya se identifica plenamente con los usuarios.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Instalar pantallas o monitores que den cuenta de la hora, el nombre del detenido y estado que guarda la Carpeta de Investigación, con la finalidad de que cualquier persona conozca el estatus legal de aquellos que se encuentran privados de su libertad.

Respuesta PGJEM: **En proceso.** La Coordinación de Vinculación mencionó que en el presupuesto del año 2016 se tomará en cuenta la instalación de pantallas que den a conocer el estatus legal de las personas que se encuentren detenidas.

Propuestas de MUCD para el mejoramiento en la calidad en el servicio. (Segundo semestre)

Condiciones Internas:

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Instalar los teléfonos rojos faltantes en las Agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia.

Respuesta PGJEM: **En proceso.** La Coordinación de Vinculación informó que dentro del presupuesto de 2016 se tiene contemplada la instalación de 10 teléfonos rojos.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Colocar letreros visibles donde se informen y señalen las responsabilidades y obligaciones del personal ministerial.

Respuesta PGJEM: **Cumplida.** Se han colocado 11 letreros visibles en las Agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia en donde tenemos presencia. Desde el mes de agosto cuatro Agencias diseñaron sus propios carteles (Coacalco, Xalostoc, San Agustín y Acolman) con la finalidad de subsanar la deficiencia señalada por MUCD.

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Colocar letreros visibles donde se informen y señalen los servicios que se prestan.

Respuesta PGJEM: **Cumplida.** Desde el mes de noviembre, el 100% de las Agencias del Ministerio/Centros de Justicia cuentan con letreros visibles donde se informan los servicios que se prestan.

Resultados y Avances: Datos a destacar

A raíz de la implementación del programa, podemos destacar que en las Agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia de la Fiscalía de Ecatepec se han dado los siguientes resultados y avances entre marzo y diciembre de 2015:

- En el 100 % de las Agencias/Centros de Justicia ya se cuenta con personal ministerial atendiendo el módulo de orientación/barandilla.
- En el 100 % de los casos se le proporciona al denunciante copia gratuita de su declaración.
- En el 97 % de los asuntos el Ministerio Público ya proporciona el número de Carpeta de Investigación al momento de realizar la denuncia .
- El 100 % de personal ministerial ya porta su gafete de identificación.
- En las 11 Agencias/Centros de Justicia existe directorio actualizado con los nombres de los Servidores Públicos en turno (cargos, turnos y fotografías).
- Agilidad del Sistema Automatizado de Denuncias (SAD).
- En el 100 % de las Agencias/Centros de Justicia existen letreros visibles donde se informan y señalan los derechos de los denunciantes y víctimas del delito.
- En el 100% de las Agencias/Centros de Justicia se han instalado letreros visibles donde se informan y señalan las responsabilidades y obligaciones del personal ministerial.

Resultados y Avances: Datos a destacar

- El 100 % de las Agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia ya cuenta con buzón de sugerencias y formatos.
- Todas las Agencias/Centros de Justicia cuentan con señalización en la que se informa la ubicación de los servicios.
- En el tiempo en el que nos encontramos monitoreando, se han erradicado los llamados “meritorios” y coyotes en el 100 % de las Agencias/Centros de Justicia.
- No existe comercio ambulante dentro de las 11 Agencias/Centros de Justicia donde tenemos presencia.
- Hay presencia de la policía municipal resguardando las instalaciones en 5 de las 11 Agencias/Centros de Justicia (Xalostoc, Héroes Tecámam, Tecámam, San Agustín y Ecatepec).
- Se han incorporado 3 nuevos médicos legistas en las Agencias/Centros de Justicia: Héroes Tecámam, Coacalco y Tecámam.
- Se repararon los refrigeradores del SEMEFO en 3 Agencias/Centros de Justicia (Ecatepec, San Agustín y Tecámam).
- Se repartieron 39 equipos de cómputo y 15 impresoras en las 11 Agencias/Centros de Justicia.



MÉXICO UNIDO CONTRA LA DELINCUENCIA A.C.

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

Tel. (0155) 5515-6759 y 5277-8311

www.mucd.org.mx
www.culturadelalegalidad.org.mx

