



# Cultura de la Legalidad

Fiscalía para la Investigación de Delitos Cometidos por Servidores Públicos

**CL** | Reporte semestral  
**Enero 2015**



# Datos Generales

 **Programa suscrito bajo convenio con  
Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.**

## Objetivos del programa:

Contribuir a mejorar la gestión de la Procuraduría con la ciudadanía e incrementar la participación ciudadana en este ámbito.

A través de:

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



# Datos Generales

## Instrumento de evaluación:



Encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio en la Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos (FIDCSP), integrado por 52 preguntas compuestas, divididas en 4 ejes:

- 1. Calidad en la atención**
- 2. Irregularidades/actos de ilegalidad**
- 3. Condiciones internas**
- 4. Condiciones externas**

Encuestas aplicadas: 890 encuestas de percepción ciudadana

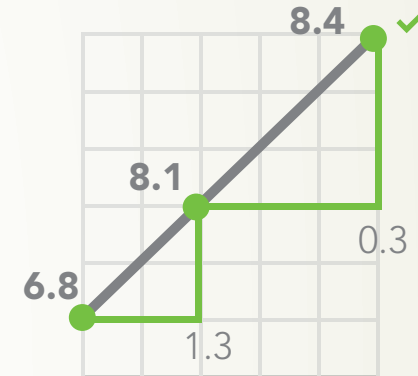
Periodo de aplicación: Julio a diciembre de 2014.

Horario de aplicación: Lunes a viernes de 09:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 18:00 hrs.



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

Promedio	Calificación General
Septiembre 2013	<b>6.8</b>
Julio 2014	<b>8.1</b>
Enero 2015	<b>8.4</b>



Promedio	Calidad en la Atención	Irregularidades/ actos de ilegalidad	Condiciones Internas	Condiciones Externas
Septiembre 2013	<b>7.3</b>	<b>7.0</b>	<b>5.7</b>	<b>6.6</b>
Julio 2014	<b>7.5</b>	<b>9.2</b>	<b>8.5</b>	<b>6.6</b>
Enero 2015	<b>7.7</b>	<b>9.3</b>	<b>9.5</b>	<b>7</b>

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



# Eje 1. Calidad en la atención

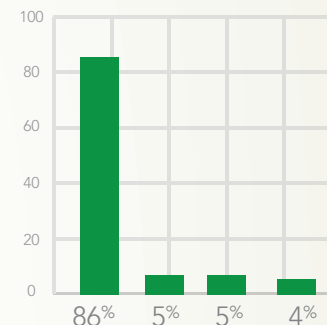
- Agente disponible al momento de realizar la denuncia.
- Agente se identificó plenamente.
- El Agente le inició la denuncia.
- Explicación de pasos para hacer una denuncia.
- Agente le informó sobre sus derechos como víctima.
- Orientación durante el proceso.
- Agente le informó su número de Averiguación Previa.
- Tiempo de atención en el servicio.
- Atención ofrecida por personal ministerial.



## Agente disponible

A su llegada a la Fiscalía, ¿quién se encontraba en el módulo de atención?

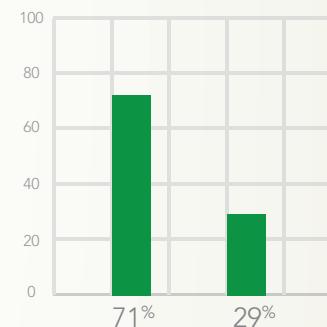
Un agente	86%
Un policía	5%
No había nadie	5%
Otro	4%



## Identificación del personal ministerial

¿El Agente se identificó plenamente?

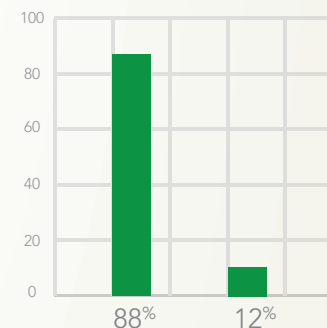
Sí	71%
No	29%



## Inicio de denuncia

¿El Agente le inició la denuncia?

Sí	88%
No	12%

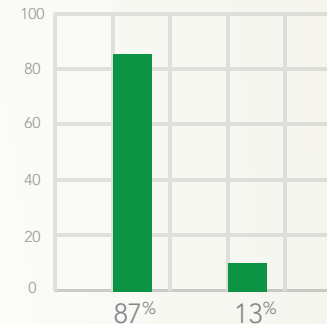


## Pasos para hacer una denuncia

¿El Agente le explicó los pasos para hacer una denuncia?

Sí **87%**

No **13%**



## Derechos de las víctimas

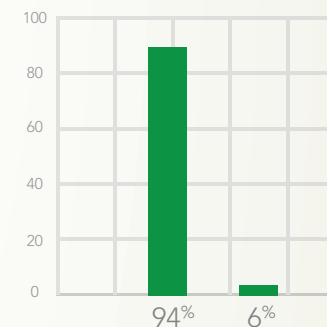
¿De qué manera le informaron de sus derechos como víctima?

Le leyeron la Carta de Derechos de los Denunciantes. **3%**

Le dieron la Carta de Derechos de forma impresa, le pidieron que la leyera y firmara de enterado. **89%**

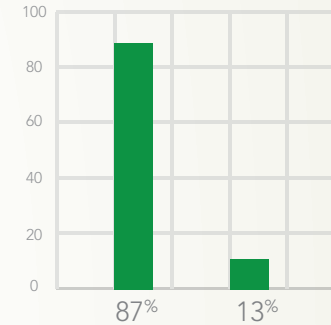
Le leyeron la Carta de Derechos de los Denunciantes, se la entregaron de forma impresa y le pidieron que firmara de enterado. **2%**

No le informaron. **6%**



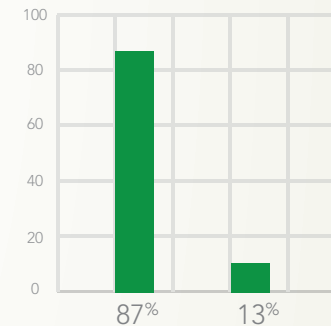
## Orientación proporcionada a los denunciantes

¿El Agente le orientó durante el proceso?	
Sí	87%
No	13%



## Información proporcionada a los denunciantes

¿El Agente le orientó durante el proceso?	
Sí	87%
No	13%

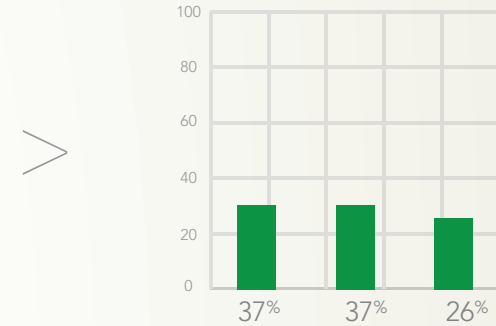




## Tiempo de atención

¿Cuánto tiempo tardó en realizar su denuncia (tomando en cuenta el momento en que entró a la Agencia y hasta que salió de la Agencia)?

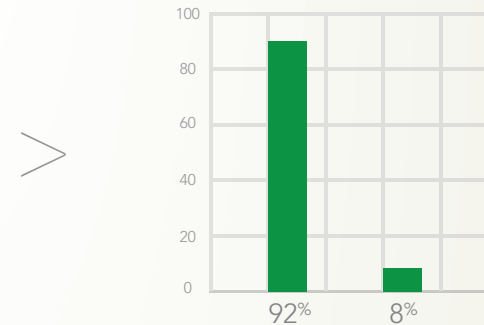
Menos de una hora.	<b>37%</b>
Más de 1 hora y menos de 2 horas.	<b>37%</b>
Más de 2 horas.	<b>26%</b>



## Atención y respeto

¿El Agente del MP le trató con atención y respeto?

Sí	<b>92%</b>
No	<b>8%</b>



# Valoración del servicio

## Tiempo de atención.

El **81 %** de los ciudadanos considera que el tiempo de atención fue el adecuado.

## Atención.

**8 de cada 10** ciudadanos encuestados consideran que fueron atendidos de manera eficiente.

## Trato proporcionado a los denunciantes.

**2 ciudadanos de cada 10** no se siente satisfecho con el trato recibido.



# Eje 2. Irregularidades / actos de ilegalidad

- Agente le solicitó que se identificara.
- Agente le permitió leer su declaración antes de firmarla.
- Agente le pidió dinero a cambio del servicio.
- El personal ministerial le solicitó que proporcionara materiales para poder brindarle algún servicio (hojas, copias, etc.).
- El ciudadano observó alguna irregularidad dentro de la Agencia.



## Solicitud de identificación

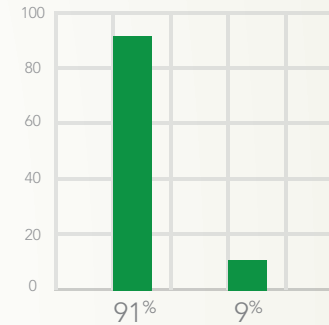
¿El personal ministerial le solicitó que se identificara?

Sí

91%

No

9%



## Revisión de declaración

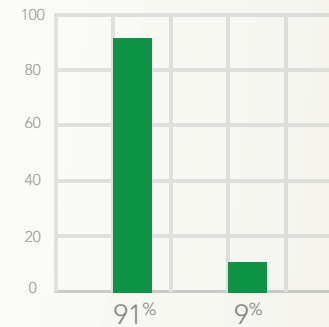
¿El personal ministerial le permitió leer su declaración antes de firmarla?

Sí

91%

No

9%

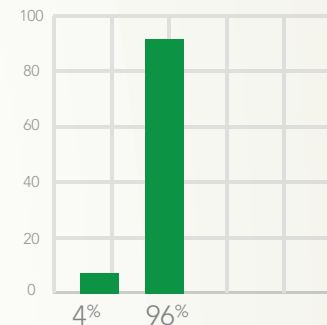


## Solicitud de dádivas y materiales

¿El personal ministerial le pidió dinero a cambio del servicio?

Sí 4%

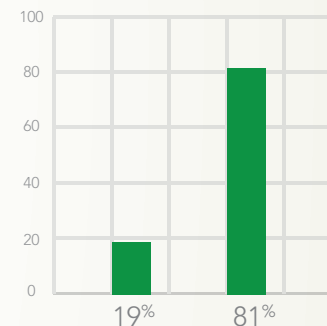
No 96%



¿El personal ministerial le solicitó que le proporcionara materiales (hojas, plumas, lápices, etc.) para poder brindarle algún servicio?

Sí 19%

No 81%

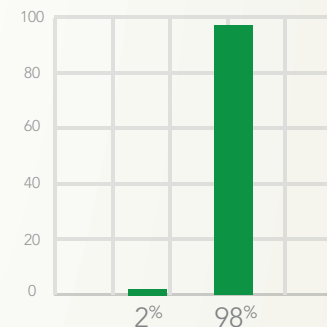


## Actos de ilegalidad o irregularidades observadas por el denunciante

¿Usted vio algún acto de ilegalidad o alguna irregularidad en la Agencia del Ministerio Público?

Sí 2%

No 98%



# Eje 3. Condiciones internas

- Letreros visibles con información sobre los servicios que se prestan; los derechos básicos de la población ante el Ministerio Público; y donde se indica cómo hacer una denuncia.
- Directorio de Servidores Públicos, cargos, turnos y fotografías.
- Teléfono rojo e indicaciones básicas de uso.
- Folletos informativos.
- Pantalla que muestra los nombres de las personas detenidas, delitos cometidos y tiempo que falta para su consignación.
- Formatos para realizar quejas.



## Condiciones internas

Usted vio si la Agencia cuenta con letreros visibles y actualizados donde se informan y señalan:

Los servicios que se prestan en la Agencia.

77%

Las obligaciones del Ministerio Público ante la ciudadanía.

92%

Cómo llenar el formato de denuncia.

92%

Directorio de los Servidores Públicos, sus cargos, turnos y fotografías.

94%

Folletos informativos.

92%

Pantalla que muestra los nombres de las personas detenidas, delitos cometidos y tiempo que falta para su consignación.

95%



# Eje 4. Condiciones externas

- Señalización externa (rótulo visible que indique la existencia de la Agencia).
- Iluminación en los alrededores de la Agencia.
- Seguridad alrededor de la Agencia .
- Facilidad para llegar a la Agencia.
- Mantenimiento de la Agencia.
- Valoración general de las instalaciones.





# Condiciones externas

**Condiciones adecuadas. 9 de cada 10** ciudadanos entrevistados consideran que la Agencia se encuentra en condiciones para prestar adecuadamente a la ciudadanía los servicios que tienen encomendados.

**Accesibilidad.** El **74 %** de los ciudadanos está de acuerdo en que la facilidad para llegar a la Agencia es muy buena o buena.

**Señalización externa. 8 de cada 10** ciudadanos considera que la señalización externa es la adecuada.

**Seguridad.** El **74%** de los ciudadanos afirma que existe seguridad alrededor de la Agencia.



# Datos a destacar en instalaciones internas y externas

## A partir de la implementación del programa, la Fiscalía ya cuenta con:

- Letreros visibles de :
  - ✓ Cómo interponer una denuncia (Instructivo de Llenado de Formato Único).
  - ✓ Obligaciones de los Servidores Públicos.
  - ✓ Carta de Derechos de los Denunciantes, Querellantes, Víctimas u Ofendidos del Delito, Testigos e Imputados.
- Directorio de Servidores Públicos, cargos , turnos y fotografías.
- Folletos informativos.
- Pantalla actualizada que muestra los nombres de las personas detenidas, delitos cometidos y tiempo que falta para su consignación.
- Formato para realizar quejas.
- El teléfono rojo e indicaciones básicas de uso.
- Instalación de módulo de atención ciudadana.
- Seguridad alrededor de la Fiscalía.
- Iluminación suficiente en las afueras de la Fiscalía.



# Resultados de propuestas de MUCD para el mejoramiento de la calidad en el servicio

El personal ministerial porta el gafete de identificación en un lugar visible para el ciudadano. **Cumplida**



## La Fiscalía cuenta con:

Carteles de las Cartas de los Derechos de los Denunciantes Víctimas u Ofendidos del Delito, Testigos e Imputados, ubicados en la sala de espera. **Cumplida**



Carteles visibles que señalen las Obligaciones de los Servidores Públicos colocados en el área de turno. **Cumplida**



Directorio de Servidores Públicos que muestra nombre, fotografía, cargo y turno. **Cumplida**



Se actualizó y se utiliza nuevamente el Instructivo de Llenado de Formato Único, el mismo se encuentra impreso en un formato visible y con instrucciones de uso.



**Cumplida**



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

El tiempo de atención aumenta considerablemente en el horario de 15:00 a 18:00 hrs. en los tres turnos existentes. **En proceso**



Los denunciantes que en el momento de iniciar su Averiguación se encuentren en posibilidades, tienen la opción de ratificar al instante. **Cumplida**



Remoción de Servidores Públicos. **Cumplida**

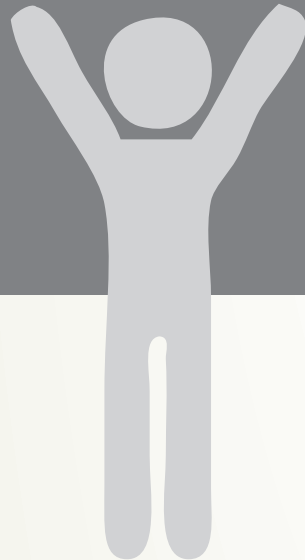


La Fiscalía exhortó al personal ministerial a informar sobre los trámites a seguir después de iniciada la denuncia. Actualmente se entrega un volante con los pasos a seguir. **Cumplida**



# Resultados y Avances: Datos a destacar

**Percepción  
positiva**



**Información sobre la  
denuncia**

**Mayor rapidez en atención  
posterior a la denuncia**

**Respeto a citas y plazos**



## Retos de la Fiscalía

- **Capacitar y promover** entre el personal ministerial la aplicación de protocolos y manuales de actuación.
- **Notificar** personalmente a los usuarios sobre resoluciones.
- **Disminuir** tiempo de atención.
- **Contar** con personal ministerial suficiente.



# ¿Qué está haciendo México Unido Contra la Delincuencia A.C.





# Cultura de la Legalidad

Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito de Secuestro

**CL** | Reporte semestral  
**Enero 2015**



# Datos Generales



## **Programa suscrito bajo convenio con Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.**

### **Objetivos del programa:**

Contribuir a mejorar la gestión de la Procuraduría con la ciudadanía e incrementar la participación ciudadana en este ámbito.

A través de:

- ✓ Una mejoría en la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio brindado por la dependencia.
- ✓ El aumento de conocimientos de la ciudadanía sobre el proceso de denuncia y sus derechos como denunciante.
- ✓ Presentar propuestas, demandas y exigencias de acción.

# Datos Generales

## Instrumento de evaluación:



Encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio en la Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro, integrado por 44 preguntas compuestas, divididas en 3 ejes:

- 1. Calidad en la atención**
- 2. Irregularidades/actos de ilegalidad**
- 3. Condiciones internas**

Encuestas aplicadas: 390 encuestas de percepción ciudadana

Periodo de aplicación: 24 de febrero al 31 de diciembre de 2014.

Horario de aplicación: Lunes a viernes de 09:00 a 15:00 hrs. y de 15:00 a 21:00 hrs.

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

Promedio	Calificación General
Abril 2014	6.9
Enero 2015	8.1

Promedio	Calidad en la Atención	Irregularidades/ actos de ilegalidad	Condiciones Internas
Abril 2014	5.7	8.3	6.4
Enero 2015	8	8.7	7.1



\*Calificación general comprende la calificación de los 3 ejes de evaluación: calidad en la atención, irregularidades/actos de ilegalidad y condiciones internas.

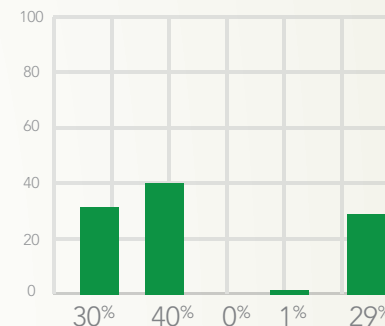
# Eje 1. Calidad en la atención

- **Atención en ventanilla de recepción y personal capacitado disponible al momento de realizar la denuncia.**
- **Agente se identificó plenamente.**
- **Agente le inició la denuncia.**
- **Agente le explicó el procedimiento para hacer una denuncia.**
- **Agente le informó sobre sus derechos como víctima.**
- **Agente le orientó durante el proceso.**
- **Tiempo de atención en el servicio.**
- **Atención ofrecida por personal ministerial.**

## Personal capacitado disponible

Una vez canalizado por el personal administrativo de la ventanilla ¿por quién fue atendido?

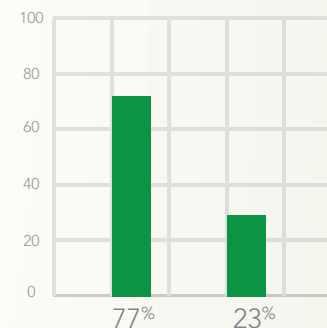
Un agente del MP	30%
Oficial Secretario	40%
Policía de Investigación	0%
Abogado Victimal	1%
Policía	29%



## Identificación del personal ministerial

¿El Agente se identificó plenamente?

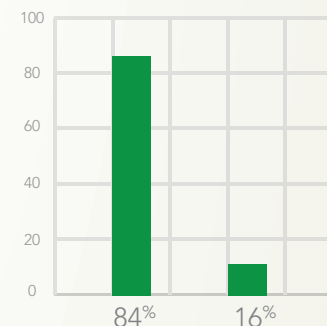
Sí	77%
No	23%



## Inicio de denuncia

¿El Agente le inició la denuncia?

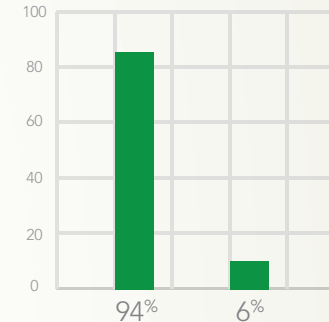
Sí	84%
No	16%



## Pasos para hacer una denuncia

¿El Agente del Ministerio Público le explicó el procedimiento para iniciar su denuncia?

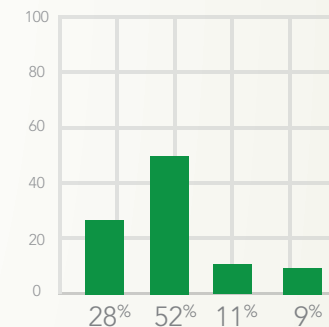
Sí	94%
No	6%



## Derechos de las víctimas

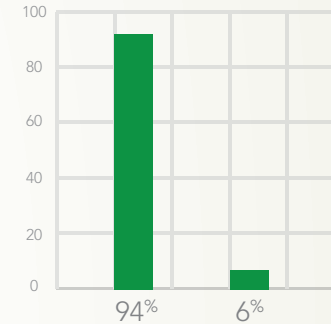
¿De qué manera le informaron de sus derechos como víctima?

Le leyeron la Carta de Derechos de los Denunciantes.	28%
Le dieron la Carta de Derechos de forma impresa, le pidieron que la leyera y firmara de enterado .	52%
Le leyeron la Carta de Derechos de los Denunciantes, se la entregaron de forma impresa y le pidieron que firmara de enterado.	11%
No le informaron.	9%



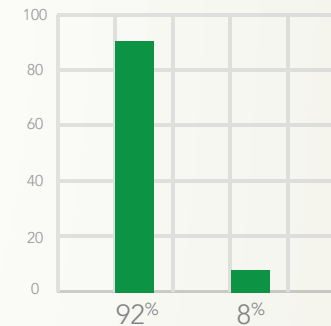
## Orientación proporcionada a los denunciantes

¿El Agente le orientó durante el proceso?	
Sí	94%
No	6%



## Información proporcionada a los denunciantes

¿El Agente le informó el número de su Averiguación Previa?	
Sí	92%
No	8%



## Tiempo de atención

¿Cuánto tiempo tardó en realizar su denuncia (tomando en cuenta el momento en que entró a la Agencia y hasta que salió de la Agencia)?

Una hora o menos.

5%

Más de 1 hora y menos de 2 horas.

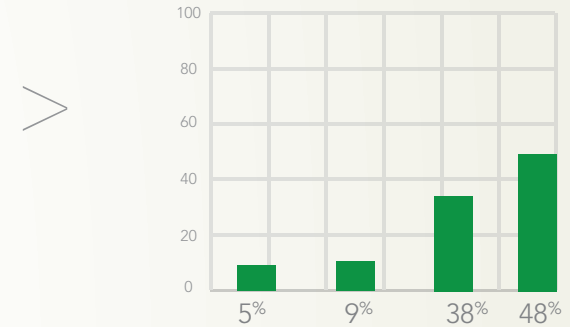
9%

Más de dos horas y menos de tres.

38%

Más de 3 horas.

48%



## Atención y respeto

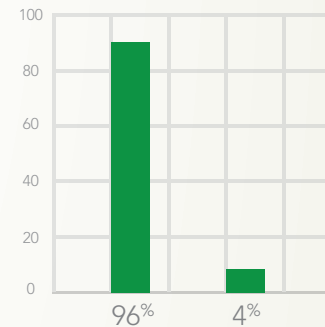
¿El Agente del MP le trató con atención y respeto?

Sí

96%

No

4%





# Valoración del servicio

## Tiempo de atención.

El **88 %** de los ciudadanos considera que el tiempo de atención fue el adecuado.

## Atención.

**9 de cada 10** ciudadanos encuestados consideran que fueron atendidos de manera eficiente.

## Trato proporcionado a los denunciantes.

Sólo **1 ciudadano de cada 10** no se siente satisfecho con el trato recibido.

## Eje 2. Irregularidades / actos de ilegalidad

- Agente le solicitó que se identificara.
- Agente le permitió leer su declaración antes de firmarla.
- Agente le pidió dinero a cambio del servicio.
- El personal ministerial le solicitó que proporcionara materiales para poder brindarle algún servicio (hojas, copias, etc.).
- El ciudadano observó alguna irregularidad dentro de la Agencia.

## Solicitud de identificación

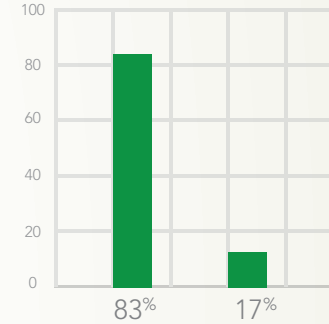
¿El personal ministerial le solicitó que se identificara?

Sí

**83%**

No

**17%**



## Revisión de declaración

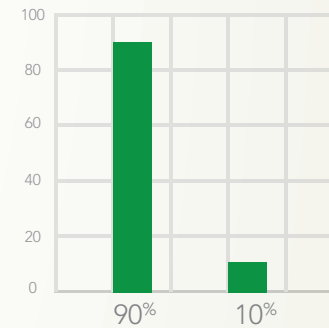
¿El personal ministerial le permitió leer su declaración antes de firmarla?

Sí

**90%**

No

**10%**



## Solicitud de dádivas y materiales

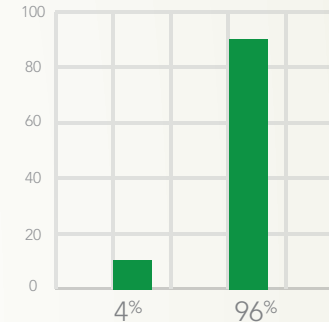
¿El personal ministerial le pidió dinero a cambio del servicio?

Sí

4%

No

96%



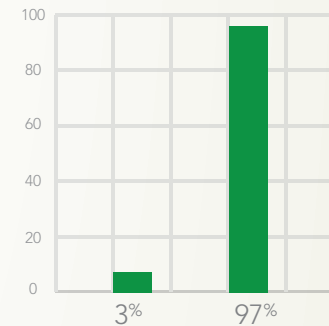
¿El personal ministerial le solicitó que le proporcionara materiales (hojas, plumas, lápices, etc.) para poder brindarle algún servicio?

Sí

3%

No

97%



## Actos de ilegalidad o irregularidades observadas por el denunciante

¿Usted vio algún acto de ilegalidad o alguna irregularidad en la Agencia del Ministerio Público?

**Sí**

**2%**

**No**

**98%**

# Eje 3. Condiciones internas

- Letreros visibles con información sobre los servicios que se prestan y los derechos básicos de la población ante el Ministerio Público.
- Teléfono rojo e indicaciones básicas de uso.
- Folletos informativos.
- Pantalla que muestra los nombres de las personas detenidas, delitos cometidos y tiempo que falta para su consignación.
- Formatos para realizar quejas.
- Valoración de las instalaciones internas para proporcionar el servicio.

# Condiciones internas

## Valoración del servicio: porcentaje que respondió totalmente de acuerdo y de acuerdo

Letreros que señalan los servicios que se prestan en la Agencia.	69%
Teléfono rojo e indicaciones básicas de uso.	79%
Folletos informativos.	71%
Pantalla que muestra los nombres de las personas detenidas, delitos cometidos y tiempo que falta para su consignación.	70%
Formatos para realizar quejas.	63%
La Agencia se encuentra en condiciones para prestar adecuadamente a la ciudadanía los servicios que tienen encomendados.	89%

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

Letrero visible de la Carta de los Derechos de los Denunciantes, Víctimas u Ofendidos del Delito, Testigos e Imputados. **Cumplida**



Los delitos de tentativa de extorsión son iniciados. **Cumplida**



El personal ministerial porta el gafete de identificación en un lugar visible para el ciudadano. **Cumplida**



En la sala de espera se recibe a víctimas y familiares de los inculpados. **No Cumplida**





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

Se permite el acceso a los asesores jurídicos (abogados) que asisten a las víctimas para el desarrollo de su denuncia. **Cumplida**

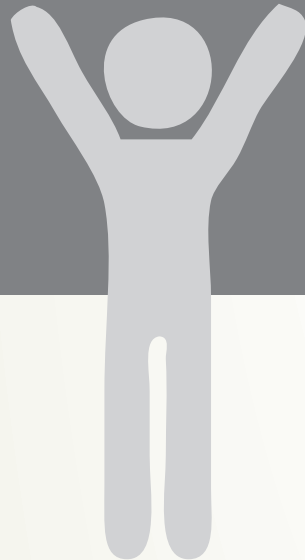


El persona al frente de la ventanilla de recepción ofrece una orientación adecuada a las víctimas. **Cumplida**



# Resultados y Avances: Datos a destacar

**Percepción  
positiva**



**Trato adecuado y satisfactorio  
para el denunciante**

**Rapidez en la atención  
inicial**

## Retos de la Fiscalía

- **Adecuar instalaciones** con el fin de ofrecer un servicio adecuado a víctimas del delito y familiares de inculpados.
- **Contar con personal** ministerial suficiente.
- **Contar con insumos** suficientes para atender a los usuarios.

## ¿Qué está haciendo México Unido Contra la Delincuencia A.C.



# Revisión de Integración de Averiguaciones Previas



# A partir de la revisión de 25 expedientes encontramos los siguientes resultados que...

## En el 90% de los casos:

- No se funda ni motiva correctamente el delito.
- Las diligencias ordenadas no son idóneas.
- Inadecuada realización de cadena de custodia.
- Deficiencias en peritajes e investigaciones.

## En el 60 % de los casos:

- Violación a derechos de las víctimas u ofendidos y/o imputados.
- No se cumplen formalidades de procedimiento por falta de personal.

## Exigencias a la Procuraduría

- Capacitar al personal ministerial en su ámbito de competencia, funciones y diligencias necesarias para esclarecimiento de los hechos.
- Que se cuente con el suficiente personal en cada Agencia del Ministerio Público y Fiscalías, específicamente con:
  - Médicos Legistas.
  - Peritos Especialistas.
- Creación de la figura Agente del Ministerio Público suplente que se encargue de suplir las inasistencias en cada una de las Agencias y Fiscalías para no detener el trabajo de investigación.



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

