



**CULTURA DE LA LEGALIDAD en Agencias  
DEL MINISTERIO PÚBLICO DEL D.F.  
Segundo Informe Semestral 27 de Noviembre de 2012**





## 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 a 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.

**Cuestionarios aplicados:** 5489 en 22 Agencias del Ministerio Público.

**Promedio de encuestas por Agencia:** 250

**Periodo de aplicación:** 05 de marzo al 28 de Septiembre del 2012.

**Horario de aplicación:** Lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas y de 16:00 a 20:00 horas.

### **Criterios de selección de las Coordinaciones Territoriales:**

- ✓ Localización o zona geográfica.





## COORDINACIONES TERRITORIALES

### Programa de CULTURA DE LA LEGALIDAD en AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO

#### UBICACIÓN DE LOS MÓDULOS en COORDINACIONES TERRITORIALES

Zona	Fiscalía	COORDINACIONES TERRITORIALES que abarca	DOMICILIO
NORTE	Gustavo A. Madero	GAM - 1	Guadalupe Victoria y E. Zapata, Cuatepec, Barrio Bajo
		GAM - 6	Francisco Novoa entre Nezahualcóyotl y Malitzin, Col. Aragón la Villa
	Iztapalapa	IZP 1 y 4	5 de mayo y Callejón Victoria S/N, Barrio San Lucas
		IZP 2	Ermita Iztapalapa esq. Av. Tlahuac Col. Minerva





## COORDINACIONES TERRITORIALES

### Programa de CULTURA DE LA LEGALIDAD en AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO

#### UBICACIÓN DE LOS MÓDULOS en COORDINACIONES TERRITORIALES

Zona	Fiscalía	COORDINACIONES TERRITORIALES que abarca	DOMICILIO
ORIENTE	Iztapalapa	IZP- 5 y 8	Campaña del ebano no. 20, esq. Revolución Social, U.H. Vicente Guerrero
		IZT-7	Calz. San Lorenzo 310, Col. San Nicolas Tolentino
	Venustiano Carranza	VC-1	San Ciprian y Gral. Anaya Col. Merced
		VC-2	Boulevard Puerto Aéreo esq. Norte 13 Col. Moctezuma 2a. Sección





## COORDINACIONES TERRITORIALES

### Programa de CULTURA DE LA LEGALIDAD en AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO

#### UBICACIÓN DE LOS MÓDULOS en COORDINACIONES TERRITORIALES

Zona	Fiscalía	COORDINACIONES TERRITORIALES que abarca	DOMICILIO
ORIENTE	Venustiano Carranza	VC-4 y VC-5	Av. Circunvalación esq. Antiguo cause del Río Churubusco (Prol. Río Churubusco) Col. Arenal 1a Sección
	Cuauhtémoc	CUH - 3	Peralvillo esq. Reforma norte 122 Col. Morelos
		CUH - 4	Paraguay 37 esq. con Brasil, Col. Centro





## COORDINACIONES TERRITORIALES

### Programa de CULTURA DE LA LEGALIDAD en AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO

#### UBICACIÓN DE LOS MÓDULOS en COORDINACIONES TERRITORIALES

Zona	Fiscalía	COORDINACIONES TERRITORIALES que abarca	DOMICILIO
ORIENTE	Cuauhtémoc	CUH - 5	Santa María La Rivera No. 37, Col. Santa María La Rivera
		CUH - 6	Victoria esq. Revillagigedo no. 76, Col. Centro
PONIENTE	Magdalena Contreras	MC - 1	Av. San Jeronimo no. 2625, Col. Ampliación Potrerillo
		MC - 2	José Moreno Salido no. 165, Col. Barranca Seca
SUR	Milpa Alta	MIL - 1	Av. Jalisco esq. Av. México Col. Villa Milpa Alta





## COORDINACIONES TERRITORIALES

### Programa de CULTURA DE LA LEGALIDAD en AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO

#### UBICACIÓN DE LOS MÓDULOS en COORDINACIONES TERRITORIALES

Zona	Fiscalía	COORDINACIONES TERRITORIALES que abarca	DOMICILIO
SUR	Milpa Alta	MIL - 2	Av. 5 de mayo y calle Prolongación Zaragoza, Col. Pueblo San Antonio Tecomitl
	Tláhuac	TLH - 1	Leandro Valle entre Piraña y Langostas, Col. Del Mar
		TLH - 2	Nicolas Bravo esq. Cuitláhuac







# Ejes de Evaluación e Indicadores

## 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 de 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.
- ✓ Condiciones de la Agencia para prestar servicios.

## 2. ACTOS ILEGALES O 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 la declaración antes de firmarla.
- ✓ Agente fuera de su lugar de trabajo.
- ✓ Agente le solicitó que se identificara.





## Ejes de Evaluación e Indicadores

### 3. Condiciones Internas

- ✓ Letreros visibles con información sobre los servicios; 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.

### 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 general de las instalaciones.





# Calidad en la Atención





## Calificación en CALIDAD EN LA ATENCIÓN

**Promedio General 7.3**

### Agencia del Ministerio Público

### Calificación

### Calidad en la atención

tláhuac - 2	8.5
Iztapalapa - 7	8.0
Venustiano Carranza - 4	7.9
Venustiano Carranza - 2	7.9
Magdalena Contreras - 2	7.8
Iztapalapa - 2	7.6
Milpa Alta - 1	7.5
Cuauhtémoc - 5	7.5
Venustiano Carranza - 5	7.4
tláhuac - 1	7.3
Iztapalapa 1 y 4	7.3
Cuauhtémoc - 4	7.3
Venustiano Carranza - 1	7.2
Cuauhtémoc - 6	7.2
Cuauhtémoc - 3	7.1
Milpa Alta - 2	7
Iztapalapa 5 y 8	6.7
Magdalena Contreras - 1	6.7
Gustavo A. Madero - 6	6.5
Gustavo A. Madero - 1	6.3

- ✓ Tiempo de atención en el servicio.
- ✓ Agente disponible al momento de realizar la denuncia.
- ✓ Agente se identificó plenamente.
- ✓ Agente le informó de 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.
- ✓ Condiciones de la Agencia para prestar servicios.





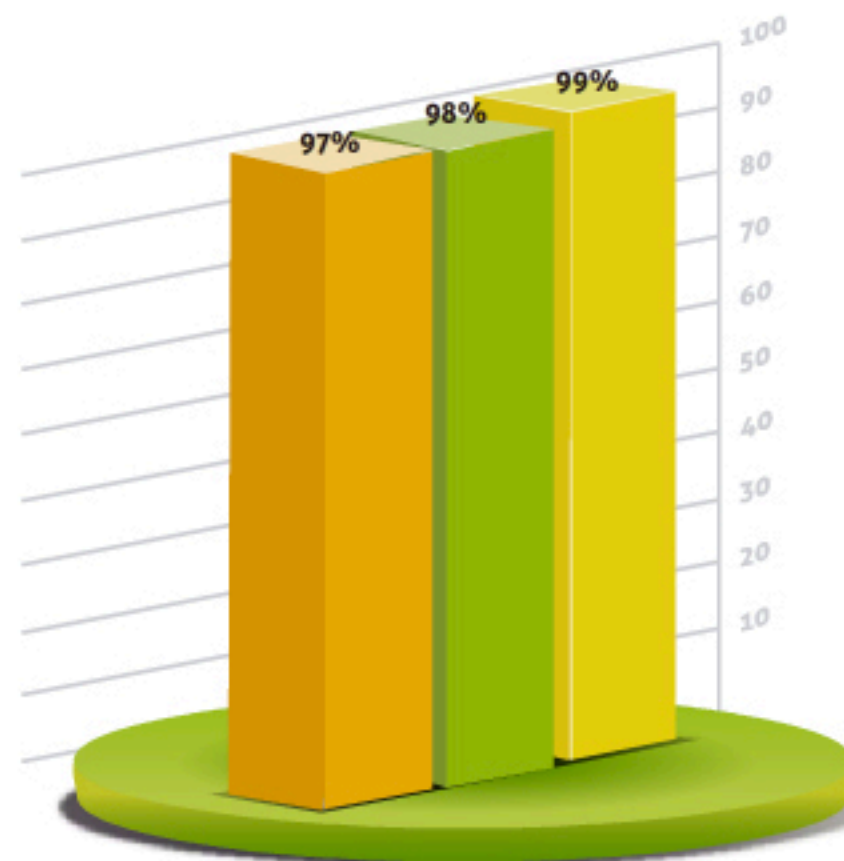
## Presencia de Agente en Barandilla: Las 3 mejores y las 3 peores. Coordinaciones Territoriales

### Las mejores

- 1 Venustiano Carranza 2, 99%
- 2 Cuauhtémoc 4, 98%
- 3 Magdalena Contreras 2, 97%

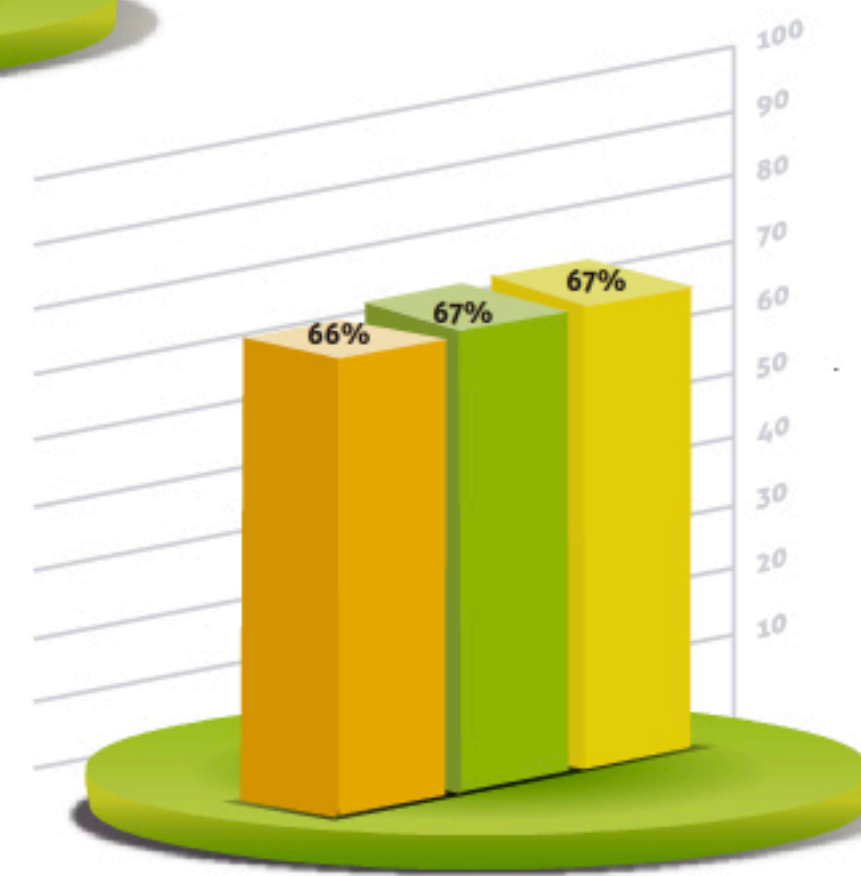
### Las Peores

- 1 Venustiano Carranza 1, 67%
- 2 Magdalena Contreras 1, 67%
- 3 Iztapalapa 5 y 8, 66%



Porcentaje de usuarios entrevistados que reporta presencia de Agente en BARANDILLA

Porcentaje de usuarios entrevistados que reporta ausencia de Agente en BARANDILLA





# IDENTIFICACIÓN PLENA DEL PERSONAL MINISTERIAL

AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO ORDENADAS POR MEJORÍA EN LA IDENTIFICACIÓN PLENA DEL PERSONAL MINISTERIAL ANTE LOS CIUDADANOS

## AGENCIA DEL MINISTERIO PÚBLICO

## TERCER BIMESTRE %SI

Milpa Alta 1	97
Tláhuac 2	95
Venustiano Carranza -2	95
Cuauhtémoc 4	80
Venustiano Carranza -4	77
Iztapalapa 2	73
Iztapalapa 7	73
Venustiano Carranza -1	72
Cuauhtémoc 6	72
Cuauhtémoc 5	71
Magdalena Contreras 2	71
Gustavo A. Madero 1	67
Tláhuac 1	67
Iztapalapa 5 y 8	63
Iztapalapa 1 y 4	59
Milpa Alta 2	57
Gustavo A. Madero 6	53
Venustiano Carranza -5	40
Magdalena Contreras 1	19
Cuauhtémoc 3	0

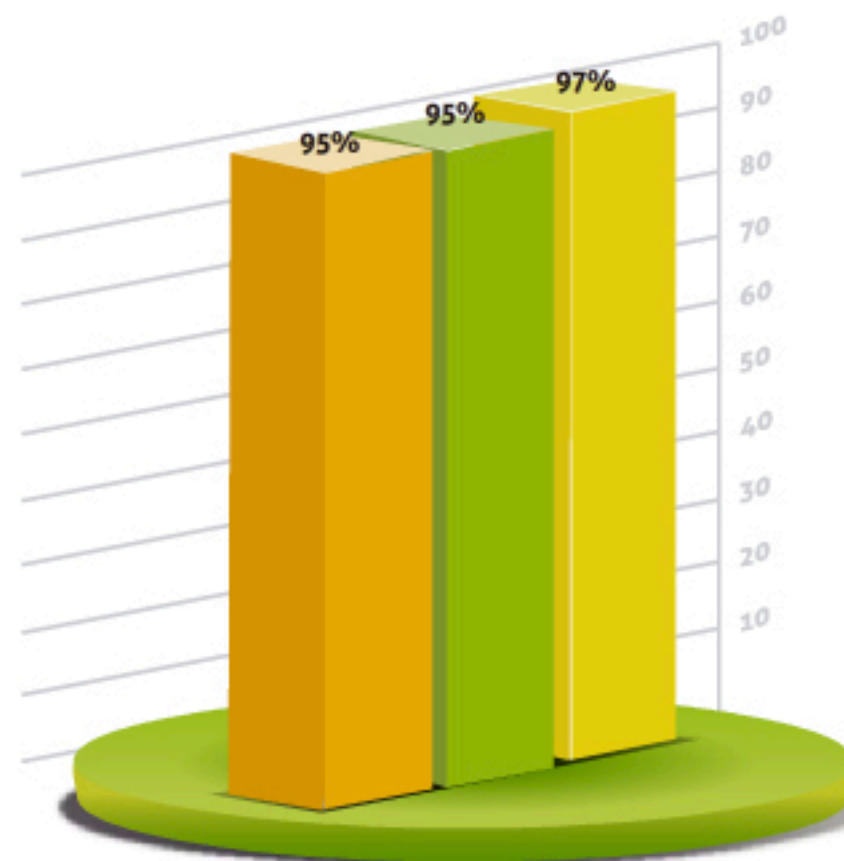




## IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL MINISTERIAL: Las 3 mejores y Las 3 peores

### Las mejores

- 1 Milpa Alta 1, 97%
- 2 Tláhuac 2, 95%
- 3 Venustiano Carranza 2, 95%

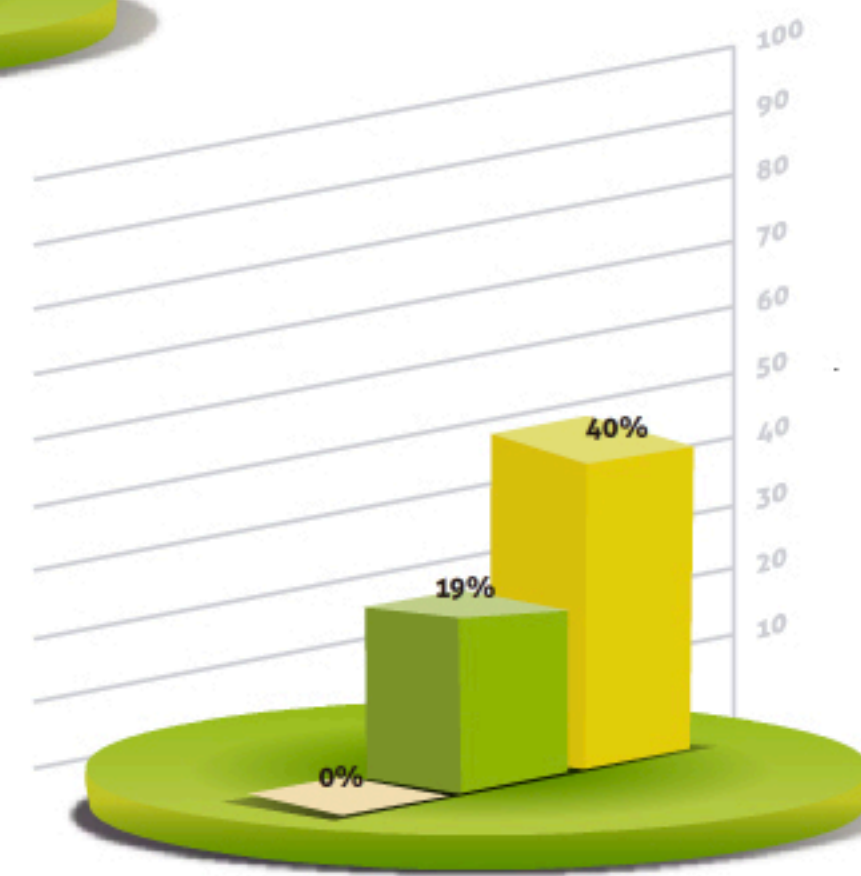


Porcentaje de personas que REPORTA que el Agente se IDENTIFICÓ PLENAMENTE

### Las Peores

- 1 Venustiano Carranza 5, 40%
- 2 Magdalena Contreras 1, 19%
- 3 Cuauhtémoc 3, 0%

Porcentaje de personas que REPORTA que el Agente se IDENTIFICÓ PLENAMENTE





## IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL MINISTERIAL

### Actuación Destacable

No.	COORDINACIÓN TERRITORIAL	PRIMER BIMESTRE	TERCER BIMESTRE
1	Venustiano Carranza 2	34%	95%
2	Tláhuac 2	46%	95%
3	Milpa Alta 1	53%	97%







# Derechos como víctima

## Agencias del Ministerio Público ordenadas según mejoría en información a los ciudadanos sobre sus derechos como víctima

Agencia del Ministerio Público	Tercer Bimestre %SI
Venustiano Carranza -2	98
Tláhuac - 1	89
Venustiano Carranza - 4	87
Milpa Alta - 2	83
Tláhuac - 2	81
Cuauhtémoc - 4	70
Cuauhtémoc - 5	70
Venustiano Carranza -5	70
Gustavo A. Madero - 1	69
Milpa Alta - 1	63
Cuauhtémoc - 6	62
Iztapalapa 1 y 4	60
Magdalena Contreras - 1	60
Iztapalapa - 7	55
Iztapalapa - 2	53
Gustavo A. Madero - 6	53
Iztapalapa 5 y 8	38
Venustiano Carranza -1	36
Magdalena Contreras 2	35
Cuauhtémoc - 3	0





## Información a la víctima

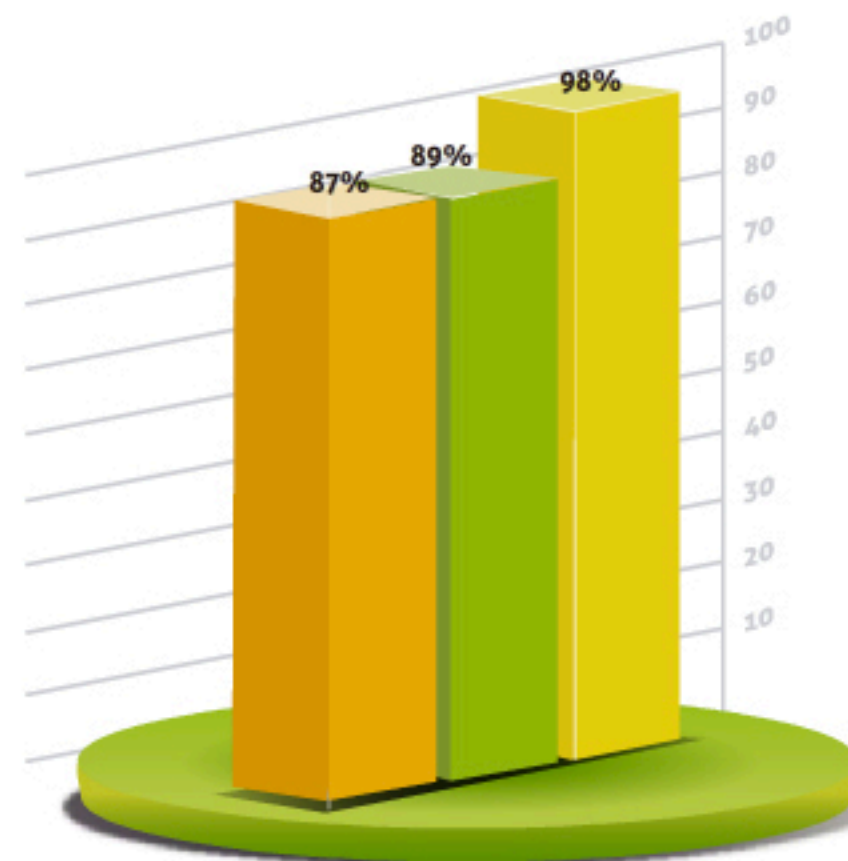
### Sobre sus derechos: Las 3 mejores y las 3 peores

#### Las mejores

- 1 Venustiano Carranza 2, 98%
- 2 Tláhuac 1, 89%
- 3 Venustiano Carranza 4, 87%

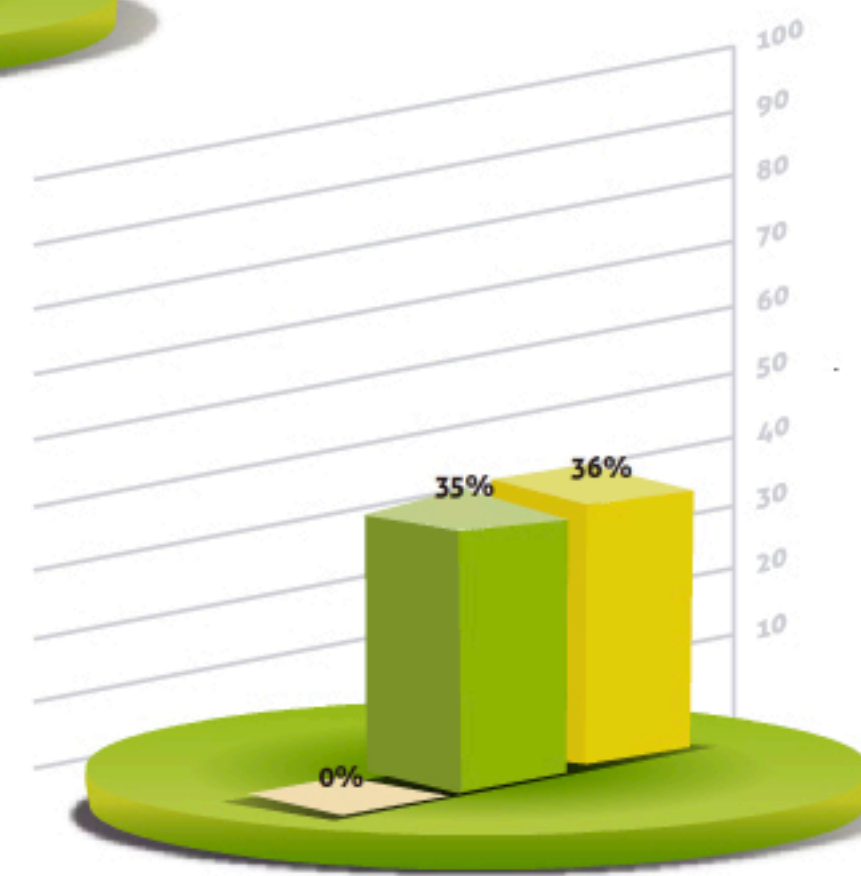
#### Las Peores

- 1 Venustiano Carranza 1, 36%
- 2 Magdalena Contreras 2, 35%
- 3 Cuauhtémoc 3, 0%



**Porcentaje de entrevistados que declaró haber recibido información por parte del servidor público sobre sus derechos como víctima**

**Porcentaje que declaró haber recibido información sobre sus derechos como víctima**





## Información a La VÍCTIMA SOBRE SUS DERECHOS

### Actuación Destacable

No.	COORDINACIÓN TERRITORIAL	PRIMER BIMESTRE	TERCER BIMESTRE
1	Milpa Alta 2	17%	83%
2	Venustiano Carranza 2	42%	98%
3	Venustiano Carranza 4	48%	87%





## Tiempo de Atención

**Agencias del Ministerio Público ordenadas en orden descendente según ciudadanos que consideraron que fueron atendidos en un tiempo menor a una hora.**

<b>Agencia del Ministerio Público</b>	<b>Tercer Bimestre %SI</b>
Milpa Alta - 1	100
Magdalena Contreras - 2	100
Venustiano Carranza - 4	94
Tláhuac - 2	91
Cuauhtémoc - 5	89
Venustiano Carranza - 1	88
Milpa Alta - 2	79
Cuauhtémoc - 6	73
Iztapalapa - 7	64
Magdalena Contreras - 1	59
Iztapalapa 1 y 4	56
Tláhuac - 1	54
Iztapalapa - 2	53
Venustiano Carranza - 5	52
Iztapalapa 5 y 8	47
Venustiano Carranza - 2	40
Gustavo A. Madero - 6	32
Cuauhtémoc - 3	25
Gustavo A. Madero - 1	19
Cuauhtémoc - 4	5





## Tiempo de Atención

**Agencias del Ministerio Público ordenadas en orden descendente según ciudadanos que consideraron que fueron atendidos en un tiempo mayor a dos horas**

<b>Agencia del Ministerio Público</b>	<b>Tercer Bimestre %SI</b>
Milpa Alta - 1	0
Magdalena Contreras - 2	0
Venustiano Carranza -1	3
Cuauhtémoc - 5	3
Tláhuac - 2	6
Venustiano Carranza - 4	6
Milpa Alta - 2	7
Cuauhtémoc - 6	11
Magdalena Contreras - 1	11
Cuauhtémoc - 3	12
Iztapalapa - 2	17
Gustavo A. Madero - 1	17
Venustiano Carranza - 5	20
Venustiano Carranza - 2	22
Iztapalapa - 7	28
Cuauhtémoc - 4	28
Iztapalapa 1 y 4	30
Tláhuac - 1	36
Gustavo A. Madero - 6	38
Iztapalapa 5 y 8	40

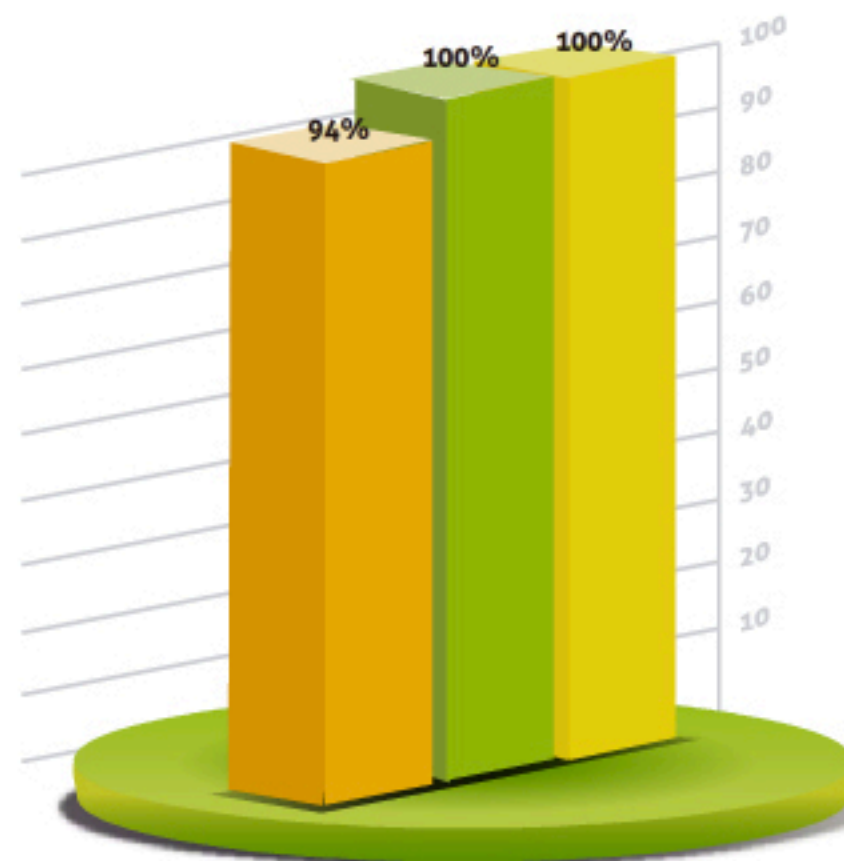




## Tiempo de Atención: Las 3 mejores y Las 3 peores

### Las mejores

- 1 Milpa Alta 1, 100%
- 2 Magdalena Contreras 2, 100%
- 3 Venustiano Carranza 4, 94%

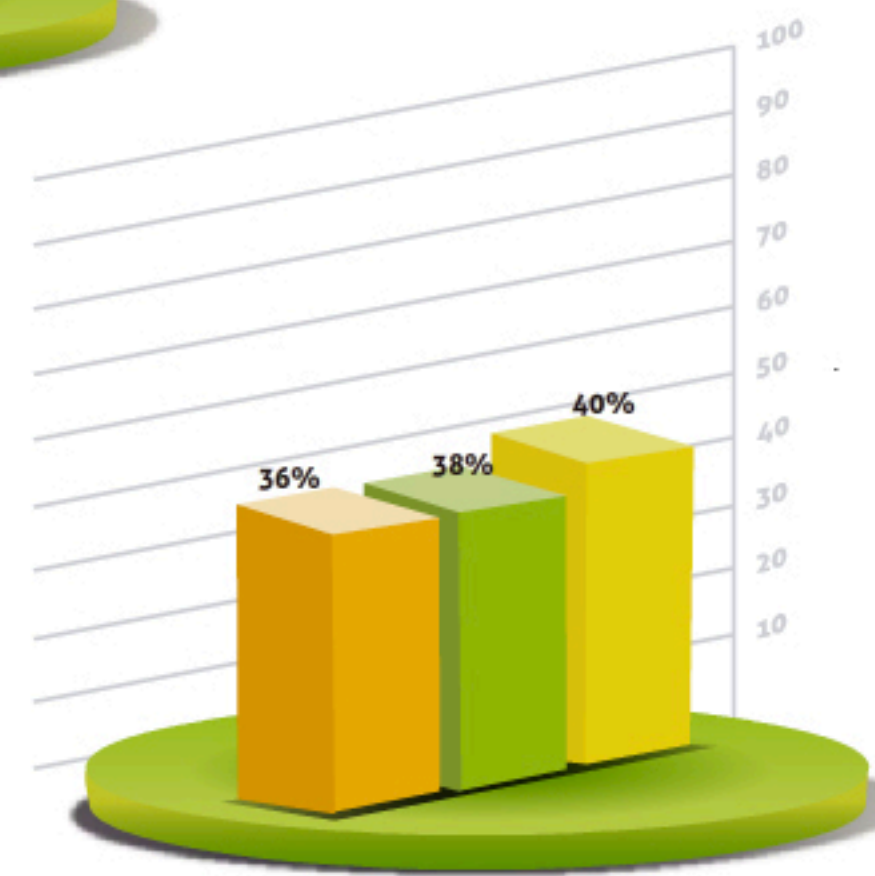


Porcentaje de personas que  
DECLARÓ TIEMPO DE ATENCIÓN DE  
10 minutos a 1 hora

### Las Peores

- 1 Iztapalapa 5 y 8, 40%
- 2 Gustavo A. Madero 6, 38%
- 3 Tláhuac 1, 36%

Porcentaje de personas que  
DECLARÓ TIEMPO DE ATENCIÓN  
MAYOR a 2 HORAS





## Calidad en la atención: Las 3 mejores y las 3 peores

### Las Agencias con mejor calificación en Calidad de la Atención según indicadores del eje 1:

1	Tláhuac 2	8.5
2	Iztapalapa 7	8.0
3	Venustiano Carranza 4	7.9

### Las Agencias con la peor calificación en Calidad de la Atención según indicadores del eje 1:

1	Gustavo A. Madero 1	6.7
2	Gustavo A. Madero 6	6.5
3	Magdalena Contreras 1	6.3





# ACTOS DE ILEGALIDAD e IRREGULARIDADES







# ACTOS DE ILEGALIDAD e IRREGULARIDADES

## Agencia del MINISTERIO PÚBLICO

## Calificación

## ACTOS ILEGALES O IRREGULARIDADES

Venustiano Carranza - 1	8.2
tláhuac - 2	7.9
Gustavo A. Madero - 6	7.9
Iztapalapa - 7	7.9
Venustiano Carranza - 4	6.7
Gustavo A. Madero - 1	6.7
Iztapalapa - 2	6.7
tláhuac - 1	6.4
Iztapalapa 5 y 8	6.4
Venustiano Carranza - 2	6.3
Milpa Alta - 2	6.3
Milpa Alta - 1	6.2
Iztapalapa 1 y 4	6.2
Cuauhtémoc - 3	6.2
Venustiano Carranza - 5	6.1
Cuauhtémoc - 6	6.1
Cuauhtémoc - 5	6.1
Cuauhtémoc - 4	6.1
Magdalena Contreras - 2	5.3
Magdalena Contreras - 1	5.2

- ✓ 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 la declaración antes de firmarla.
- ✓ Agente fuera de su lugar de trabajo.
- ✓ Agente le solicitó que se identificara.





## IRREGULARIDADES: Las 3 mejores y Las 3 peores

### Las Mejores

1	Venustiano Carranza 1	8.2
2	Tláhuac 2	7.9
3	Gustavo A. Madero 6	7.9

### Las Peores

1	Magdalena Contreras 1	5.2
2	Magdalena Contreras 2	5.3
3	Cuauhtémoc 4	6.1





## DÁDIVAS a cambio DEL SERVICIO: Las 3 mejores Y Las 3 peores

### Las mejores

- 1 Venustiano Carranza 2, 0%
- 2 Venustiano Carranza 5, 0%
- 3 Magdalena Contreras 1, 0%

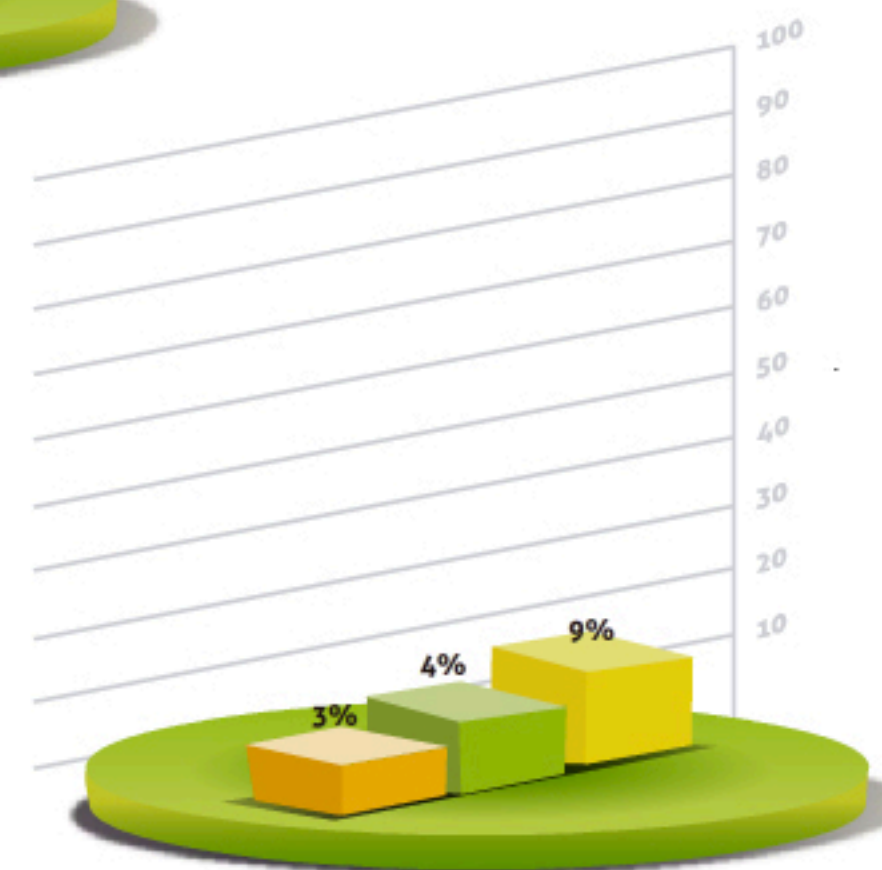
### Las Peores

- 1 Venustiano Carranza 1, 9%
- 2 Iztapalapa 2, 4%
- 3 Venustiano Carranza 4, 3%



**Porcentaje de ciudadanos que  
REPORTA SOLICITUD DE DÁDIVAS a  
CAMBIO DEL SERVICIO**

**Porcentaje que REPORTA  
SOLICITUD DE DÁDIVAS a CAMBIO  
DEL SERVICIO**





## CONDICIONES INTERNAS PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO





## CONDICIONES Internas

### Promedio General 7.4

#### Agencia del Ministerio Público

#### Calificación

Gustavo A. Madero - 6	8.5
Cuauhtémoc - 3	8.4
Milpa Alta - 2	8.2
Magdalena Contreras - 2	8.2
Milpa Alta - 1	7.5
Venustiano Carranza - 5	7.4
Venustiano Carranza - 1	7.3
Tláhuac - 2	7.3
Venustiano Carranza - 2	7.1
Cuauhtémoc - 5	7.1
Iztapalapa - 2	7
Tláhuac - 1	6.7
Cuauhtémoc - 4	6.7
Magdalena Contreras - 1	6.6
Iztapalapa 5 y 8	6.6
Cuauhtémoc - 6	6.6
Iztapalapa - 7	6.4
Iztapalapa 1 y 4	6.3
Gustavo A. Madero - 1	6.2
Venustiano Carranza - 4	6.1

#### CONDICIONES INTERNAS

- ✓ Letreros visibles con información sobre los servicios; 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.





## CONDICIONES INTERNAS: Las 3 mejores y Las 3 peores

### Las Mejores

1	Gustavo A. Madero 6	8.5
2	Cuauhtémoc 3	8.4
3	Milpa Alta 2	8.2

### Las Peores

1	Iztapalapa 1 y 4	6.3
2	Gustavo A. Madero 1	6.2
3	Venustiano Carranza 4	6.1





## CONDICIONES EXTERNAS PARA PROPORCIONAR EL SERVICIO





## Calificación POR agencia

### PROMEDIO GENERAL 7.8

#### Agencia del MINISTERIO PÚBLICO

#### Calificación

#### CONDICIONES EXTERNAS

Venustiano Carranza - 2	9
Milpa Alta - 2	8.9
Venustiano Carranza - 1	8.8
Tláhuac - 2	8.8
Venustiano Carranza - 5	8.6
Milpa Alta - 1	8.5
Cuauhtémoc - 5	8.4
Cuauhtémoc - 3	8.3
Iztapalapa - 7	8.1
Gustavo A. Madero - 6	7.8
Iztapalapa - 2	7.8
Cuauhtémoc - 6	7.7
Magdalena Contreras - 1	7.6
Gustavo A. Madero - 1	7.4
Tláhuac - 1	7.4
Iztapalapa 1 y 4	7.1
Magdalena Contreras - 2	6.9
Venustiano Carranza - 4	6.8
Iztapalapa 5 y 8	6.8
Cuauhtémoc - 4	6.8

- ✓ 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 general de las instalaciones.







## CONDICIONES EXTERNAS: Las 3 mejores Y Las 3 peores.

### Agencias evaluadas en mejores condiciones externas para dar servicio a los ciudadanos

1	Venustiano Carranza 2	9
2	Milpa Alta 2	8.9
3	Venustiano Carranza 1	8.8

### Agencias evaluadas en peores condiciones externas para dar servicio a los ciudadanos

1	Cuauhtémoc 4	6.8
2	Iztapalapa 5 y 8	6.8
3	Venustiano Carranza 4	6.8





## Calificación general de los 4 ejes

**Promedio General 7.2**

### Agencia del Ministerio Público

### Calificación

Tláhuac - 2	8.3
Venustiano Carranza - 1	8
Iztapalapa - 7	7.7
Gustavo A. Madero - 6	7.7
Venustiano Carranza - 2	7.5
Cuauhtémoc - 3	7.4
Milpa Alta - 1	7.4
Milpa Alta - 2	7.4
Iztapalapa - 2	7.3
Cuauhtémoc - 5	7.2
Venustiano Carranza - 5	7.2
Venustiano Carranza - 4	7
Magdalena Contreras - 2	6.9
Tláhuac - 1	6.9
Cuauhtémoc - 6	6.8
Iztapalapa 1 y 4	6.8
Cuauhtémoc - 4	6.7
Iztapalapa 5 y 8	6.7
Gustavo A. Madero - 1	6.6
Magdalena Contreras - 1	6.4





# COMPARACIÓN DE CALIFICACIÓN GENERAL

## Calificación General 1er semestre

COORDINACIÓN TERRITORIAL	CALIFICACIÓN
Miguel Hidalgo 4 - 5	7.4
Benito Juárez 3	7.4
Xochimilco 2	7.4
Iztacalco 2 - 3	7.3
Venustiano Carranza 3	7.2
Iztapalapa 6	7.2
Miguel Hidalgo 1	7.2
Álvaro Obregón 3 - 4	7.1
Benito Juárez 1 - 2 - 4	7.1
Coyoacán 3	6.9
Gustavo A. Madero 3	6.9
Coyoacán 1 - 2	6.9
Cuauhtémoc 7	6.9
Gustavo A. Madero 5	6.8
Tlalpán 2 - 3	6.8
Cuauhtémoc 2	6.8
Iztapalapa 9 - 10	6.7
Azcapotzalco 2 - 3 - 4	6.7
Gustavo A. Madero 2 - 4	6.7
Cuajimalpa 1 - 2	6.5

Calificación Promedio 7.0

## Calificación General 2do semestre

COORDINACIÓN TERRITORIAL	CALIFICACIÓN
Tláhuac 2	8.3
Venustiano Carranza 1	8
Iztapalapa 7	7.7
Gustavo A. Madero 6	7.7
Venustiano Carranza 2	7.5
Cuauhtémoc 3	7.4
Milpa Alta 1	7.4
Milpa Alta 2	7.4
Iztapalapa 2	7.3
Cuauhtémoc 5	7.2
Venustiano Carranza 5	7.2
Venustiano Carranza 4	7
Magdalena Contreras 2	6.9
Tláhuac 1	6.9
Cuauhtémoc 6	6.8
Iztapalapa 1 y 4	6.8
Cuauhtémoc 4	6.7
Iztapalapa 5 y 8	6.7
Gustavo A. Madero 1	6.6
Magdalena Contreras 1	6.4

Calificación Promedio 7.2





## Comparación de Calificación por Ejes

	1er Semestre	2do Semestre
Eje 1	7.5	7.3
Eje 2	7.2	6.5
Eje 3	5.8	7.4
Eje 4	6.1	7.8





## LOGROS SIGNIFICATIVOS DE LA COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL

### LOGROS SIGNIFICATIVOS

- ✓ Creación de un comité de supervisión y seguimiento a las Agencias del Ministerio Público, conformado por la SAPD y MUCD.
- ✓ Llevar a cabo visitas de campo para revisar de forma física las instalaciones. Realizar el acervo fotográfico de las deficiencias en materia de infraestructura. Recabar información sobre el número de servidores públicos y posible falta de personal.
- ✓ Se realizaron 54 visitas de supervisión a las agencias evaluadas en la primera y segunda etapa, documentando las deficiencias en materia de infraestructura, insumos (artículos de papelería en general, equipos de impresión y fotocopiado, tóner, etc.) y capital humano.
- ✓ Al finalizar las visitas, se elaboró un reporte específico por agencia, con las evidencias fotográficas por deficiencia.





## ASPECTOS GENERALES SUBSANADOS en la mayoría de las agencias por la SAPD, a raíz del Programa

### Avances en las agencias monitoreadas durante las visitas

- ✓ Letreros con los derechos básicos de la población (Carta de Derechos de los Denunciantes, Querellantes, Víctimas u Ofendidos del Delito, Testigos e Imputados).
- ✓ Letreros visibles con indicaciones básicas para utilizar el teléfono rojo.
- ✓ Letreros de cómo interponer una denuncia.
- ✓ Pantallas del programa MP Transparente en funcionamiento y con información actualizada.
- ✓ Formato de quejas colocados a la vista y directorios de servidores públicos actualizados.
- ✓ Directorio de servidores públicos actualizados.
- ✓ Adaptación del modelo "barandilla" a módulos de atención.





## OTRAS acciones de La SAPD CONDUCENTES AL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

### MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

- ✓ **Supervisión del Programa MP Transparente**  
Monitoreo intermitente y aleatorio del funcionamiento y actualización de la información proyectada en las pantallas del programa “MP Transparente” a fin de que la ciudadanía reciba información veraz, oportuna y certera y se transparente la actuación ministerial.
- ✓ **Supervisión a través de cámaras**  
Monitoreo intermitente y aleatorio de las agencias a través de cámaras colocadas para verificar que el personal ministerial se encuentre en su área de trabajo e inhibir actos de corrupción.
- ✓ **Rotación del personal para inhibir actos de corrupción**  
Del total del personal rotado, el 29% fueron Ministerios Públicos Supervisores, 23% de Ministerios Públicos, el 8% Oficiales Secretarios y el 7% de personal administrativo.
- ✓ **Cartas de Derechos de los Denunciantes, Víctimas, Ofendidos, Querellantes, Testigos e Imputados**  
Aprovechamiento de pantallas de “MP Transparente”, para informar a la población de sus derechos como denunciantes, querellantes, víctimas u ofendidos del delito, testigos o imputados.





## RESULTADOS DE PROPUESTAS HECHAS POR MUCD

### Respuestas de la SAPD derivadas de las propuestas de MUCD a raíz de los resultados del primer semestre de evaluación:

**P1.** Presencia de módulos de orientación ciudadana para agilizar el proceso. Dichos módulos deberán estar en servicio las 24 horas del día.

- ✓ En el módulo de atención oportuna (antes “barandilla”), el personal asignado **tiene la obligación de orientar al ciudadano.**

**P2.** 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.

- ✓ De septiembre de 2011 a septiembre de 2012 la PGJDF ha capacitado a 686 de 1686 servidores públicos del área ministerial de las 18 Fiscalías que conforman la Subprocuraduría. Del total del personal capacitado se encuentran 18 Fiscales, 29 Ministerios Públicos Supervisores, 72 Ministerios Públicos y 567 Oficiales Secretarios.







## RESULTADOS DE PROPUESTAS HECHAS POR MUCD

### Respuestas de la SAPD derivadas de las propuestas de MUCD a raíz de los resultados del primer semestre de evaluación:

**P3.** Capacitar al personal ministerial en Cultura de la Legalidad para Servidores Públicos a fin de mejorar la atención y cumplir con sus labores de servicio público.

- ✓ Se cuenta con trece instructores certificados en cultura de la legalidad, mismos que han capacitado a 1260 servidores públicos, la mayoría policías, aunque ya han comenzado a capacitar a personal ministerial.

**P4.** Elaborar un diagnóstico para identificar las Agencias con mayor número de servidores públicos y menor índice de delitos graves, a fin de redistribuir las cargas de trabajo hacia agencias con menos personal y más actividad.

- ✓ A partir de marzo, se han tomado medidas para que los fiscales generen estrategias a modo de eficientar el trabajo. Estas incluyen la redistribución interna del personal ministerial y la reestructuración de procesos para abatir el rezago.

**P5.** Campaña de concientización para que los ciudadanos busquen solucionar asuntos específicos con el Responsable de Agencia o Fiscal y/o utilicen el programa "Llámale a tu Fiscal".

- ✓ Entre septiembre de 2011 a septiembre de 2012, los Fiscales atendieron 2,586 llamadas, se brindaron 2,103 orientaciones telefónicas y se atendieron 1,938 audiencias públicas.





## RESULTADOS DE PROPUESTAS HECHAS POR MUCD

### Respuestas de la SAPD derivadas de las propuestas de MUCD a raíz de los resultados del primer semestre de evaluación:

**P6.** Generar un reconocimiento por parte de la Subprocuraduría de Averiguaciones Previas Desconcentradas para reconocer la labor de quienes cumplen de manera adecuada con sus labores de servidor público.

✓ Se está trabajando para generarlo.

**P7.** Crear aplicación de telefonía móvil, para que los usuarios denuncien la ausencia de los servidores públicos de su lugar de trabajo. De este modo, la SAPD podrá dar seguimiento mensual y tomar las medidas pertinentes.

✓ Ya se creó una aplicación para plataforma BLACKBERRY que permite al usuario realizar denuncias, conocer la ubicación de una persona que presumiblemente fue puesta a disposición y un directorio para localizar a los servidores públicos de cada Agencia.





## Resultados de exigencias de MUCD

### Resultados de Exigencias

**E1.** Respetar horarios de citas y de los citatorios.

- ✓ Se está trabajando en la automatización de los procesos.

**E2.** Reportar las sanciones administrativas que se estén aplicando a los servidores públicos que incumplan con sus labores.

- ✓ MUCD lo tendrá que ver directamente con la Visitaduría Ministerial de la PGJDF.

**E3.** Inhabilitar a los servidores públicos cuando incurran en una falta administrativas o sanciones judiciales conforme al Reglamento Interno de la PGJDF, Ley General de Responsabilidades de Servidores Públicos y la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal determinada por la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

- ✓ Se nos informa que MUCD tendrá que solicitar respuesta a la Fiscalía para la Investigación de Delitos cometidos por Servidores Públicos.





## Nuevas Exigencias y Propuestas

# Nuevas Exigencias y Propuestas

- ✓ Generar instructivos prácticos y fáciles de comprender por el personal ministerial, que resuman sus funciones y atribuciones básicas, en remplazo de los múltiples manuales de procedimientos, protocolos y acuerdos.
- ✓ Contar con folletos prácticos y fáciles de comprender por la ciudadanía para que conozcan las funciones y atribuciones básicas del personal ministerial.
- ✓ Implementar estrategias para asegurar que la ciudadanía siempre cuente con la información sobre sus derechos, los servicios que ofrece el MP, los nombres y funciones de cada quien.
- ✓ Capacitar al personal ministerial en Derechos Humanos y sus instrumentos internacionales para que conozcan la vinculación de éstos con su labor de investigación y persecución de los delitos.
- ✓ Determinar procedimientos administrativos de remoción del personal más eficientes.
- ✓ Generar un procedimiento institucional para reconocer la labor de quienes cumplen de manera sobresaliente con su labor.
- ✓ Reorganizar el presupuesto de la PGJDF para facilitar la calidad del servicio otorgado a la ciudadanía en términos de personal capacitado y suficiente, condiciones internas y externas de las agencias.





## México Unido Contra la Delincuencia

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)



[facebook.com/MUCD1](https://facebook.com/MUCD1)



[twitter.com/MUCD](https://twitter.com/MUCD)

