

# CL

Cultura de la Legalidad  
en Agencias del Ministerio Público

---

**Reporte Semestral**

Septiembre 2013 - Marzo 2014





# 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

### En:

- Agencias del Ministerio Público Desconcentradas
- Fiscalía para la investigación de Delitos cometidos por Servidores Públicos
- Subprocuraduría de Procesos (Agencias del Ministerio Público Adscritas a Juzgados Penales del fuero común.

# Ejes de Evaluación

## 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.
- Agente le explicó pasos para hacer una denuncia y le ayudó durante el proceso.
- Calificación del usuario a la atención ofrecida por el personal ministerial.

## Eje 2. Actos de ilegalidad e irregularidades

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

# Ejes de Evaluación

---

## 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.

## 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.
- Calificación general de las instalaciones

# CL

Cultura de la Legalidad  
en Agencias del Ministerio Público

---

**Desconcentradas**

Septiembre 2013 - Marzo 2014

Abril 2014





# Datos Generales

## Objetivos específicos:

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

## Instrumento de evaluación:



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

- **No. de encuestas aplicadas:**  
2613
- **No. de Agencias del Ministerio Público:**  
73 Agencias Desconcentradas
- **Periodo de aplicación:**  
5 de septiembre de 2013 al 31 de marzo 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
Abril 2012	6.7
Septiembre 2013	7.4
Abril 2014	8.4

Promedio	Calidad en la Atención	Actos de Ilegalidad o Irregularidades	Condiciones Internas	Condiciones Externas
Abril 2012	7.2	6.9	6.4	5.9
Septiembre 2013	7.4	7.5	7.7	7
Abril 2014	7.6	8.2	9.6	8.9

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

# Evaluación general de Agencias: Las 4 mejores y las 4 peores.



Agencia del MP	Abril 2012	Septiembre 2013	Abril 2014
Milpa Alta 2 (MIL-2)	7.4	8	9.7
Venustiano Carranza 2 (VC-2)	7.1	7.7	9.4
Miguel Hidalgo 4 y 5 (MH- 4 y 5)	5.8	9.3	9.3
Cauhtémoc 5 (CUH-5)	7.5	7.9	9.3

Agencia del MP	Abril 2012	Septiembre 2013	Abril 2014
Gustavo A. Madero 1 (GAM-1)	6.6	6.8	7.3
Azcapotzalco 2, 3 y 4 (AZC- 2,3 y 4)	5.9	7.9	7.5
Álvaro Obregón 2 (AO-2)	7	7.4	7.6
Benito Juárez 1, 2 y 4 (BJ1,2 y 4)	5.9	6.9	7.6

# E1

## Calidad de 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.
- Agente le explicó los pasos para hacer una denuncia y le ayudó durante el proceso.
- Calificación del usuario por atención ofrecida por personal ministerial.



# Evaluación Calidad en la Atención: Las 3 mejores y las 4 peores.



Agencia del MP	Abril 2012	Septiembre 2013	Abril 2014
Venustiano Carranza 2 (VC-2)	7.8	8	9
Cuauhtémoc 5 (CUH-5)	6.2	7	9
Milpa Alta 2 (MIL-2)	6.8	7.7	9

Agencia del MP	Abril 2012	Septiembre 2013	Abril 2014
Gustavo A. Madero 1 (GAM-1)	6.4	6.2	6.6
Magdalena Contreras 1 (MAC-1)	6.7	6.6	6.4
Cuajimalpa 1 y 2 (CUJ-1 y2)	6.4	7.2	6.6
Azcapotzalco 2, 3 y 4 (AZC-2, 3 y 4)	5.6	6.1	6.6

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



Agencia del MP	Septiembre 2013	Abril 2014
<b>Gustavo A. Madero 7 y 8 (GAM-7 y 8)</b>	6.2	8.5
<b>Cuauhtémoc 5 (CUH-5)</b>	7	9
<b>Cuauhtémoc 1 (CUH-1)</b>	5.8	7.5

Agencia del MP	Septiembre 2013	Abril 2014
<b>Coyoacán 3 (COY-3)</b>	8.7	7
<b>Gustavo A. Madero 6 (GAM-6)</b>	8	6.8
<b>Venustiano Carranza 4 (VC-4)</b>	7.7	7

# E2

## Actos de Ilegalidad e Irregularidades



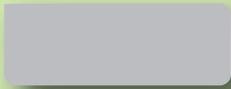
- Agente le permitió leer su declaración antes de firmarla.
- Agente le solicitó que se identificará .
- Agente le pidió dinero a cambio del servicio.
- El personal ministerial le solicitó materiales para brindar el servicio (hojas, copias, etc.).
- El ciudadano observó alguna irregularidad dentro de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



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



Agencia del MP	Abril 2012	Septiembre 2013	Abril 2014
Milpa Alta 2 (MIL-2)	6.5	6.1	10
Cuauhtémoc 5 (CUH-5)	7.1	7.3	9.9
Tlahuac-2 (TLH-2)	6.5	7.2	9.7



Agencia del MP	Abril 2012	Septiembre 2013	Abril 2014
Azcapotzalco 2, 3 y 4 (AZC-2,3 y 4)	7.2	8.9	6
Gustavo A. Madero 1 (GAM-1)	7.3	7.5	6
Miguel Hidalgo 3 (MH-3)	7.7	7.7	6.3

# Avance en la disminución de Actos de ilegalidad e irregularidades:

## Las 3 Agencias con mayor avance y las 3 Agencias con mayor retroceso.



Agencia del MP	Abril 2012	Abril 2014
Milpa Alta 2 (MIL-2)	6.1	10
Magdalena Contreras 1 (MAC-1)	6.6	9.1
Cuauhtémoc 5 (CUH-5)	7.3	9.9

Agencia del MP	Abril 2012	Abril 2014
Azcapotzalco 2, 3 y 4 (AZC-2,3 y 4)	8.9	6
Gustavo A. Madero 1 (GAM- 1)	7.5	6
Gustavo A. Madero 2 y 4 (GAM- 2 y 4)	8.9	7.5

# E3

## 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.



# Calificación Condiciones Internas.

Agencia del MP	Abril 2012	Septiembre 2013	Abril 2014	Agencia del MP	Abril 2012	Septiembre 2012	Abril 2014	Agencia del MP	Abril 2012	Septiembre 2013	Abril 2014
AO-1	7.5	8.8	10	CUH-8	4.6	6.8	10	MH-1	5.3	5.6	10
AO-2	6.2	7.1	10	CUJ-1 Y 2	4.8	6	10	MH-2	6.8	6.8	8.8
AO-3 Y 4	7	8.3	8.7	GAM-1	6	6.5	10	MH-3	5.9	9.9	10
AZC-1	7.1	9.1	9	GAM- 2 Y 4	4.6	5.4	10	MH-4 Y 5	3.7	9.9	10
AZC-2, 3 Y 4	5.2	8.6	10	GAM-3	8	8	10	MIL-1	4.6	8.9	10
BJ-1, 2 Y 4	3.6	6.2	7.5	GAM-5	4.8	6.8	10	MIL-2	9.2	9.6	10
BJ-3	6	7.9	10	GAM-6	6.9	7.7	10	TLH-1	7.8	7.9	8.8
BJ-5	9	9.5	10	GAM-7 Y 8	6	8.3	10	TLH-2	4.6	8.1	8
COY-1 Y 2	5.8	8.4	10	IZT-1	6.4	6.9	10	TLP-1	7.4	7.5	7.5
COY-3	4.4	6.6	8.7	IZT-2 Y 3	8.3	7.1	10	TLP-2 Y 3	4.5	5.5	8.8
COY-4	7.7	8.1	8.6	IZP-1 Y 4	7.2	8	10	TLP-4	7.8	7.8	10
COY-5	6.6	9	10	IZP-2	6.1	8.5	10	VC-1	6.8	8	8.5
CUH-1	6.6	6.7	10	IZP-3	8.6	9	10	VC-2	6.3	4.4	10
CUH-2	4.5	6.6	10	IZP-5 Y 8	5.9	7.5	10	VC-3	4.8	7.3	10
CUH-3	8.4	8.5	10	IZP-6	4.8	4.8	10	VC-4	5.4	6.4	10
CUH-4	9.5	9.5	10	IZP-7	6.4	6.8	10	VC-5	8.8	9.4	7.5
CUH-5	8.7	8.9	10	IZP-9 Y 10	4.4	5.5	10	XOC-1	8.1	8.2	10
CUH-6	7.9	7.9	10	MAC-1	8.8	9	10	XOC-2	5.4	7.1	10
CUH-7	4.3	8.6	7.5	MAC-2	8.8	9.8	10	<b>Promedio general</b>	<b>6.4</b>	<b>7.7</b>	<b>9.6</b>

# E4

## 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.
- Calificación general de las instalaciones por usuario.



# Calificación Condiciones Externas.

Agencia del MP	Abril 2012	Septiembre 2013	Abril 2014	Agencia del MP	Abril 2012	Septiembre 2012	Abril 2014	Agencia del MP	Abril 2012	Septiembre 2013	Abril 2014
AO-1	5.8	6.8	10	CUH-8	6.1	6.4	10	MH-1	5.3	5.6	6.4
AO-2	6.2	7.1	6.4	CUJ-1 Y 2	4.8	6	8.4	MH-2	5	6.6	8
AO-3 Y 4	7	7.4	10	GAM-1	6.6	6.7	8.4	MH-3	6.8	6.9	10
AZC-1	5.7	5.9	8.2	GAM- 2 Y 4	4.6	5.4	10	MH-4 Y 5	6.7	9.9	10
AZC-2, 3 Y 4	5.2	8.6	8.4	GAM-3	6.2	6.4	10	MIL-1	6.9	7.5	10
BJ-1, 2 Y 4	3.6	6.2	8.5	GAM-5	4.8	6.8	8.4	MIL-2	8.1	9.1	10
BJ-3	6	7.9	8	GAM-6	6.9	7.7	8.4	TLH-1	5.8	6.2	8
BJ-5	6.3	6.6	8	GAM-7 Y 8	6.5	7	10	TLH-2	6	6	8.8
COY-1 Y 2	5.8	8.4	10	IZT-1	5	6.3	8.5	TLP-1	5.2	5.6	8.3
COY-3	4.7	6.6	8.4	IZT-2 Y 3	8.3	7.1	10	TLP-2 Y 3	4.5	5.5	8.3
COY-4	6.4	7.2	8.4	IZP-1 Y 4	5	6.3	6.8	TLP-4	6.7	6.8	10
COY-5	6.8	7.2	8.5	IZP-2	6.9	7.6	10	VC-1	4.1	6	8.3
CUH-1	7	7.5	10	IZP-3	6.5	6.8	10	VC-2	6.8	7.3	10
CUH-2	4.5	6.6	10	IZP-5 Y 8	6.3	7.2	6.8	VC-3	4.8	7.3	10
CUH-3	6.8	7	10	IZP-6	4.8	4.8	8.4	VC-4	6.2	6.6	8
CUH-4	6.5	7.2	10	IZP-7	4.4	7.4	7.4	VC-5	8.3	8.3	9
CUH-5	8.7	8.9	8.4	IZP-9 Y 10	4.4	5.2	10	XOC-1	6.3	6.9	10
CUH-6	6.4	6.9	10	MAC-1	7.2	8	10	XOC-2	5.4	7.1	10
CUH-7	4.3	8.6	6.4	MAC-2	7.2	7.2	8.4	<b>Promedio general</b>	<b>5.9</b>	<b>7</b>	<b>8.9</b>

# Resultados y Avances: Aspectos generales subsanados en la mayoría de las Agencias por la SAPD, a raíz del Programa.

---

- **Letreros con los Derechos básicos de la población** (Carta de los Derechos de los Denunciantes, Querellantes, Víctimas u Ofendidos del Delito, Testigos e Imputados).
- El **Teléfono Rojo** e indicaciones básicas para utilizarlo.
- **Letreros visibles** de cómo interponer una denuncia.
- **Pantallas del Programa MP Transparente actualizadas.** Las pantallas se utilizan también para mostrar de manera intermitente la Carta de los Derechos del Denunciante, Querellante, Víctimas u Ofendidos del Delito.
- **Formatos de quejas** colocados a la vista.
- **Directorios de Servidores Públicos** actualizados.
- Adaptación del **modelo "barandilla" a módulos de atención semi-cursos.**



# Resultados y Avances: Acciones SAPD conducentes al mejoramiento de la calidad en el servicio.

---

- **Campaña de difusión.**

Campaña para invitar a la ciudadanía a dirigirse al Responsable de Agencia/Fiscal y/o utilizar el programa "Llámale a tu Fiscal".

- **Supervisión a través de cámaras.**

Monitoreo en forma permanente al personal ministerial en los módulos de atención para inhibir actos de corrupción a través de las cámaras.

- **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.

- **Carta de los Derechos de l Denunciante, Víctimas Ofendidos, Querellantes , Testigos e Imputados.**

Aprovechamiento de las pantallas del MP Transparente , para informar a la población de sus derechos como denunciantes, querellantes, víctimas u ofendidos del delito, testigos o imputados.

- **Rotación del personal para inhibir actos de corrupción.**

De septiembre de 2013 a marzo de 2014 la subprocuraduría reportó haber rotado a 138 servidores públicos del área ministerial y 18 Fiscalías que conforman la Subprocuraduría. Del total del personal rotado se encuentran 71 Oficiales Secretarios, 39 Ministerios Públicos Básicos y 28 Ministerios Públicos Supervisores.

# Resultados y Avances: Datos a Destacar

## Otras Acciones implementadas por SAPD

Acciones implementadas	% de Agencias que implementaron dichas acciones en periodo evaluado
Ausencia de vehículos chocados en los alrededores	51%
Limpieza adecuada en las instalaciones	85%
Pintura interna y externa	52%
Reparación de plafones	25%
Impermeabilización	24%
Cambio/reparación de alumbrado dentro de la Agencia	69%
Techumbres y tragaluces	13%
Colocación de Losetas en pisos dañados dentro y fuera de la Agencia	13%
Cambio / reparación de mobiliario	48%
Cambio/ reparación de equipo de cómputo	38%
Cambio / reparación de impresoras y copiadoras	62%
Cambio / reparación o colocación de líneas telefónicas	48%
Reparación /mantenimiento a los sanitarios para el personal	62%
Reparación /mantenimiento a los sanitarios para el público	58%
Reparaciones /mantenimiento a las galeras	44%
Reubicación e Agencias y recuperación de espacios	4%
Remodelación de Agencias	25%

# Seguimiento a encuestas de percepción ciudadana

Se han realizado 3294 llamadas de seguimiento donde se detectan las principales razones por los cuales las denuncias no llegan en a una resolución favorable.

Causas	No de encuestas	Porcentaje
Sin ratificación	683	21%
No ejercicio de la Acción Penal	527	16%
Reserva	321	10%
En curso	411	13%
No existe interés	745	22%
Ratificación sin seguimiento por parte de la víctima	302	9%
Se resolvió satisfactoriamente	305	9%

# Exigencias Ciudadanas

---

- **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.
- **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.
- **Generar instructivos prácticos y fáciles de comprender por el personal ministerial**, que resuman su funciones y atribuciones básicas, en remplazo de los múltiples manuales de procedimientos, protocolos y acuerdos.

# Exigencias Ciudadanas

---

- **Coloque módulos de orientación ciudadana** en todas las Agencias. Dichos módulos deberán estar en servicio las 24 horas del día y deberán ser atendidos por personas capacitadas en derecho penal, derecho procesal penal, ley de responsabilidades de servidores públicos, reglamento interno de la PGJDF y derechos humanos.
- **Determine procedimientos administrativos** de remoción del personal más eficientes.

# Acciones adicionales de México Unido Contra la Delincuencia A.C

---

- **Educación**

Difusión entre la ciudadanía de las Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, el Reglamento Interno de la PGJDF, procedimientos de denuncia en casos específicos y algunos pedimentos ministeriales. A través de 30 diferentes infografías

- **Impresión de material de difusión en las Agencias Desconcentradas**

Entrega de más de 300,000 trípticos "El A,B,C... de la Denuncia" y "Estos son tus Derechos ante el Ministerio Público".

Entrega de más de 150,000 impresiones de la Carta de los Derechos de los Derechos de los Denunciantes, Querellantes, Víctimas u Ofendidos del Delito.

- **Empoderamiento Ciudadano**

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

Más de 120 Ciudadanos Monitores en activo.

# CL

Cultura de la Legalidad  
en Agencias del Ministerio Público

---

**Fiscalía para la Investigación  
de los Delitos cometidos  
por Servidores Públicos**

Septiembre 2013 - Marzo 2014

Abril 2014





# Datos Generales

## Objetivos Específicos:

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

## ● Instrumento de evaluación:



Encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio.

- **No. de encuestas aplicadas:**  
300
- **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
Calificación inicial	6.8
Calificación Final	8.1

Promedio	Calidad en la Atención	Actos de Ilegalidad o Irregularidades	Condiciones Internas	Condiciones Externas
Calificación Inicial	7.3	7	5.7	6.6
Calificación Final	7.5	9.2	8.5	6.6

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



# Percepción de Calidad en la Atención

---

El **78%** de los ciudadanos entrevistados está **"Totalmente de acuerdo"** y **"De acuerdo"** con la frase **"Me siento satisfecho con el trato recibido"**.

## De ellos:

- **Presencia de Agente:** 8 de cada 10 declararon encontrar un Agente en el módulo de atención.
- **Explicación de pasos para denunciar:** 85% expresa que fue informado de los pasos para hacer una denuncia.
- **Orientación durante el proceso:** 9 de cada 10 recibieron algún tipo de orientación durante el proceso.
- **Atención y Respeto:** 98% de los ciudadanos considera que fue tratado con atención y respeto.
- **Identificación del Agente:** El 82% del total de ciudadanos que se siente satisfecho con el trato recibido afirma que el Agente se identificó plenamente.

# Percepción de Calidad en la Atención

## Tiempo de Atención

Tiempo de Atención	Porcentaje
Menos de 1 hora	44
Más de 1 hora y menos de 2 horas	31
Más de 2 horas	25

- El 74 % de los ciudadanos considera que el tiempo de atención es el adecuado.
- El 83% de los ciudadanos considera que fue atendido de manera eficiente.
- El 92% de los ciudadanos asegura que fue tratado con atención y respeto.



# % de personas que respondieron que "si" cuando el Monitor Ciudadano les preguntaba...

¿El Agente le informó sus derechos como víctima?

Fiscalía

%

FSP

75

¿El Agente le pidió dinero a cambio del servicio?

Fiscalía

%

FSP

0

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

Fiscalía

%

FSP

9

# Avances: Datos a destacar en Instalaciones Internas

---

- **A raíz 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 que muestra los nombres de las personas detenidas,** delitos cometidos y tiempo que falta para su consignación.

## **Formatos para realizar quejas.**

**El teléfono rojo funcionando** e indicaciones básicas de uso.

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

---

- **Observación MUCD**

**(Noviembre 2013)** Aunque el personal porta su gafete, no se encuentra en un lugar visible.

**Respuesta FIDCSP: Cumplida Parcialmente.** En diciembre de 2013 se instruyó al personal y en enero de 2014 el 80% de los servidores públicos de la Fiscalía porta el gafete en un lugar visible para el ciudadano.

- **Observación MUCD**

**(Noviembre 2013)** No se cuenta con un letrero visible de la Carta de los Derechos de los Denunciantes, Víctimas u Ofendidos del Delito, Testigos e Imputados.

**Respuesta FIDCSP: Cumplida.** En diciembre de 2013 se colocaron los 3 letreros correspondientes a las Cartas de los Derechos en la sala de espera.

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

---

- **Observación MUCD**

**(Noviembre 2013)** No se cuenta con un letrero visible que señale las Obligaciones de los Servidores Públicos.

**Respuesta FIDCSP: Cumplida.** En diciembre de 2013 se colocó el letrero de las Obligaciones de los Servidores Públicos en el área de turno.

- **Observación MUCD:**

**(Noviembre 2013)** No se utiliza el formato de denuncia, por lo tanto no se cuenta con un Instructivo de Llenado de Formato Único.

**Respuesta FIDCSP: Cumplida.** En febrero de 2014 se actualizó y utilizó nuevamente el Instructivo de Llenado de Formato Único, el mismo se encuentra impreso en un formato visible y con instrucciones de llenado para el ciudadano en la sala de espera.

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

---

- **Observación MUCD**

**(Noviembre 2013)** No se cuenta con el Directorio de Servidores Públicos con cargos, turnos y fotografías.

**Respuesta FIDCSP: Cumplida.** En enero de 2014 se instaló el Directorio de Servidores Públicos actualizado en el Área de Turno de la Fiscalía.

- **Observación MUCD:**

**(Noviembre 2013)** El tiempo de atención aumenta considerablemente en el horario de 15:00 a 18:00 hrs. en los tres turnos existentes.

**Respuesta FIDCSP: En Proceso.** Se crearon roles en horarios de comida, aunque esto no ha abonado a disminuir tiempos de atención en estos horarios.

# Seguimiento a encuestas de percepción.

---

- **Observaciones importantes:**

A pesar de que la primera impresión sobre la calidad del servicio es buena, (amables, atentos, explican dudas), en general la percepción sobre el trámite que siguen las denuncias es deficiente.

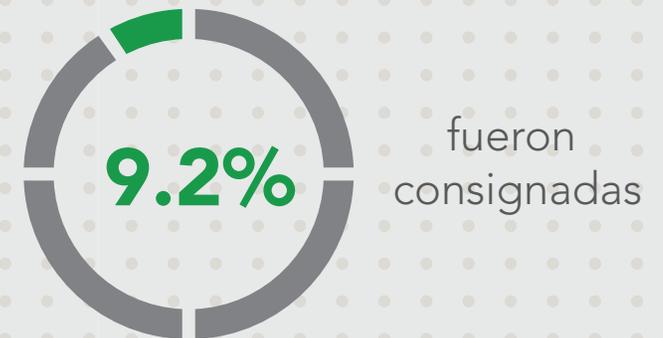
Las personas indican que:

- No se les informa sobre los trámites a seguir después de iniciada la denuncia (forma en que se presentan las pruebas o recursos ante las determinaciones).
- Una vez que se denuncia y se pasa a mesa de trámite, el tiempo para la citación, ratificación o ampliación de la declaración es mayor a un mes.
- La percepción general es que no se desahogan todas las pruebas necesarias para integrar el delito o Averiguación Previa.
- Los usuarios consideran que no se les notifican los acuerdos de reserva y no ejercicio (se enteran hasta que acuden nuevamente a la Fiscalía).
- No existe formalidad en citas y plazos.

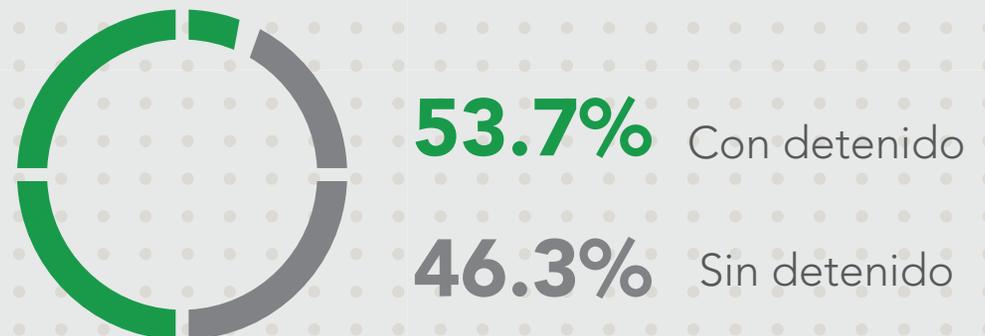
# Seguimiento a encuestas de percepción.

En el periodo de 2012 y 2013 la Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos inició 3345 averiguaciones previas.

- De éstas, sólo el 9.2% fueron consignadas.



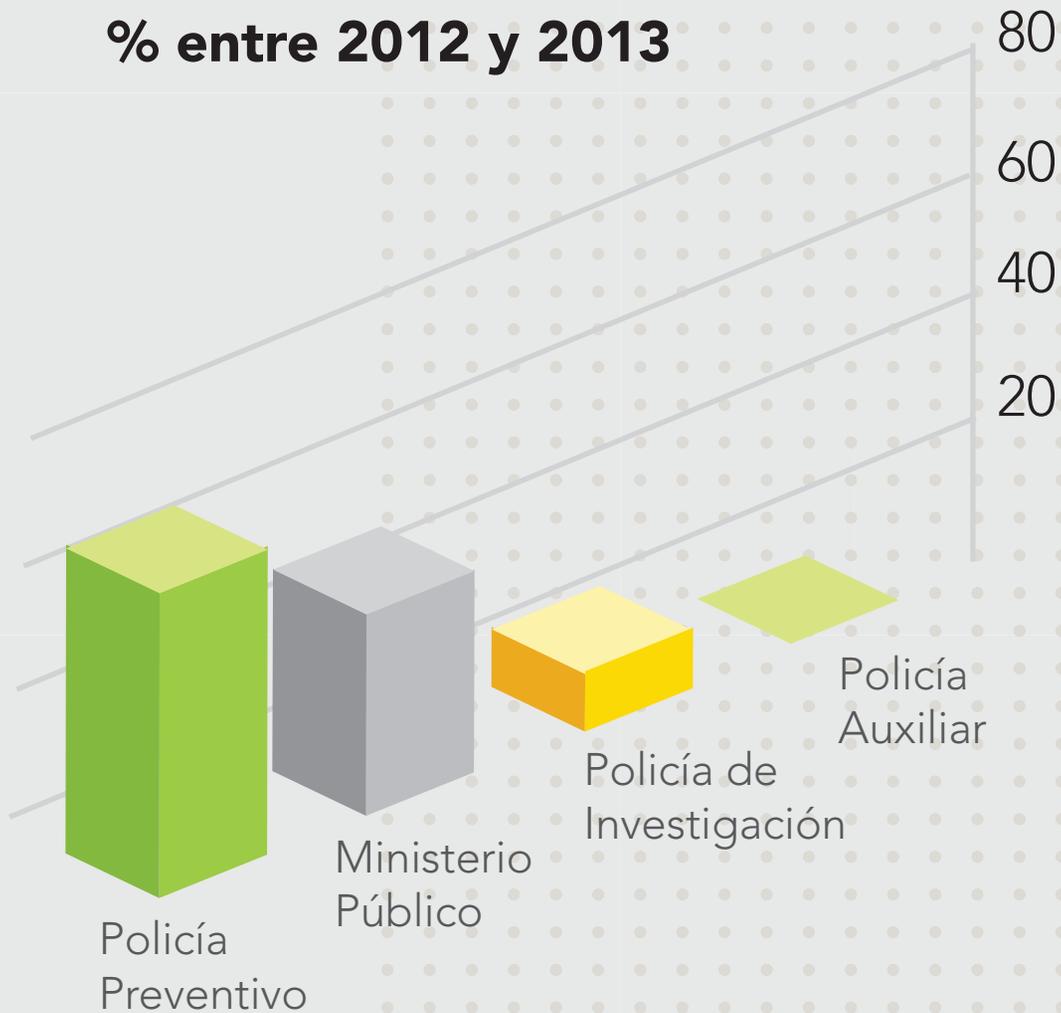
- % con detenido y sin detenido.



La fuente de los datos presentados corresponde a estudio de información solicitada vía Info DF, consistente en oficio FSP.20/2014-3 suscrito por el Fiscal de Investigación de Delitos Cometidos por Servidores Públicos, oficio 400/SP/188/2014-03 suscrito por el Secretario Particular del Subprocurador de Procesos, de la PGJDF.

# Los Servidores Públicos más denunciados son:

% entre 2012 y 2013



## Los delitos más denunciados son:

- Contra la administración de Justicia.
- Abuso de autoridad.
- Ejercicio indebido del Servicio Público
- Negación del Servicio Público
- Cohecho.

# Acciones relevantes de MUCD además de evaluación

---

- **Diciembre 2013:** entrega de 20 mil infografías para distribuir a los denunciantes.
- **Febrero 2014:** simplificación y entrega del instructivo de llenado de formato único.
- **Marzo 2014:** desarrollo y entrega de 25,000 trípticos especializados en las materias que atiende la Fiscalía para entrega a denunciantes.
- **Entre septiembre de 2013 y marzo de 2014:** desarrollo de 4 infografías especializadas que son difundidas en los medios electrónicos de la organización.

# CL

Cultura de la Legalidad  
en Agencias del Ministerio Público

---

**Subprocuraduría de  
Procesos**

Octubre 2013 - Marzo 2014





# Datos Generales

## Objetivos Específicos:

- Apoyar a los ciudadanos en el proceso de información, el seguimiento de los casos, e invitarles a reportar a aquellos funcionarios públicos que operen de manera corrupta, ineficiente y/o incorrecta.
- Promover entre los ciudadanos el conocimiento de sus derechos como víctimas a través de la entrega de folletos informativos.
- Evaluar la experiencia y percepción de los ciudadanos sobre el servicio ofrecido durante el proceso por parte del personal Adscrito a La Fiscalía
- Fomentar la rendición de cuentas de la Fiscalía de Procesos a través de un seguimiento constante y focalizado de evaluaciones sobre una muestra de MP's adscritos a algunos de los juzgados penales existentes en los reclusorios Norte, Sur y Oriente y de la presentación de propuestas que propicien una Cultura de la Legalidad. Estas acciones se llevan a cabo con el OBJETIVO de:
  - Mejorar el servicio brindado a las víctimas.
  - Disminuir los actos de corrupción y las irregularidades respecto a la normatividad interna por parte de los funcionarios públicos
  - Promover la transparencia del ejercicio público.

## Instrumento de evaluación:



Encuesta de percepción ciudadana de la calidad en la atención.

## No. de encuestas aplicadas:

450

## Horario de aplicación:

Lunes a Viernes 9:00 a 15:00 hrs.

## Área de aplicación:

Reclusorio Norte, Sur y Oriente

# % de personas que respondió que "sí" cuando el Monitor Ciudadano les preguntaba...

---

- ✓ El **87 %** de los ciudadanos entrevistados considera que el Ministerio Público que lo representa es eficiente.
- ✓ El **80%** de los ciudadanos considera que tendrá una sentencia de conformidad.
- ✗ Sólo al **68%** de los ciudadanos entrevistados les informaron desde el inicio a qué juzgado fue consignada su Averiguación Previa.
- ✗ Al **79 %** de los ciudadanos el Ministerio Público si les explicó sus derechos como víctima dentro del proceso penal.
- ✗ El **67%** de los ciudadanos afirma que el Ministerio Público les explicó las etapas del proceso penal.
- ✗ El **57%** de los ciudadanos sabe cuáles son las funciones (atribuciones) del Ministerio Público durante su proceso penal.
- ✗ El **35%** de los ciudadanos sabe cuáles son los derechos fundamentales que deben preservarse siempre en el proceso penal.
- ✗ Sólo al **57%** de los ciudadanos entrevistados se les informó sobre los recursos con los que cuenta si no le es favorable la resolución (amparos, apelaciones, quejas, etc.).
- ✗ Al **42%** de los ciudadanos entrevistados se les explicó sobre las medidas de protección y cautelares.
- ✗ El **54%** de los ciudadanos afirma que el Ministerio Público le explicó en qué consiste la reparación del daño.



# % de personas que respondió que "si" cuando el Monitor Ciudadano les preguntaba...

¿Usted vio algún acto de ilegalidad o alguna irregularidad en su proceso?

**10%**

¿Ha sido atendido en el día y hora de cita señalada?

**92%**

¿Considera que ha sido atendido eficientemente?

**95%**

¿Se siente satisfecho por el trato recibido?

**91%**

Reclusorio Norte		Reclusorio Oriente		Reclusorio Sur	
Juzgado 1	Juzgado 3	Juzgado 15	Juzgado 17	Juzgado 29	Juzgado 30
10	0	23	10	11	0

Reclusorio Norte		Reclusorio Oriente		Reclusorio Sur	
Juzgado 1	Juzgado 3	Juzgado 15	Juzgado 17	Juzgado 29	Juzgado 30
91	90	85	94	92	98

Reclusorio Norte		Reclusorio Oriente		Reclusorio Sur	
Juzgado 1	Juzgado 3	Juzgado 15	Juzgado 17	Juzgado 29	Juzgado 30
100	97	85	85	98	100

Reclusorio Norte		Reclusorio Oriente		Reclusorio Sur	
Juzgado 1	Juzgado 3	Juzgado 15	Juzgado 17	Juzgado 29	Juzgado 30
100	100	77	85	83	100



# % de ciudadanos que asignan una calificación de 8 y hasta 10 cuando se les pregunta sobre...

La confianza que tienen en los servidores públicos que le han atendido incluyendo al Ministerio Público:

**86%**

Reclusorio Norte		Reclusorio Oriente		Reclusorio Norte	
Juzgado 1	Juzgado 3	Juzgado 15	Juzgado 17	Juzgado 29	Juzgado 30
94	100	77	78	88	75

La calidad en la atención que ha recibido:

**90%**

Reclusorio Norte		Reclusorio Oriente		Reclusorio Norte	
Juzgado 1	Juzgado 3	Juzgado 15	Juzgado 17	Juzgado 29	Juzgado 30
94	100	77	81	92	96

La confianza en que se respetará el debido proceso en su denuncia

**79%**

Reclusorio Norte		Reclusorio Oriente		Reclusorio Norte	
Juzgado 1	Juzgado 3	Juzgado 15	Juzgado 17	Juzgado 29	Juzgado 30
86	80	69	75	83	79

# Observaciones

---

- Actualización por parte del personal en las reformas a la Ley de Amparo y la Ley de General de Víctimas, con la finalidad de maximizar los derechos de las víctimas.
- Trabajar en informar a la víctima en:
  - Sobre las obligaciones del Ministerio Público en el proceso.
  - Respecto de la reparación del daño.
  - Las medidas cautelares.
- De la revisión de los expedientes y atención de víctimas en la oficina y estudio de las encuestas, se advierte que la perspectiva de las víctimas respecto de la atención brindada por el Ministerio Público es buena, pero...  
...cambia cuando termina el proceso ya que las víctimas refieren que existieron deficiencias durante el proceso que se advierten del fallo del juez.

## El Programa de Monitoreo en Agencias del MP forma parte del Área de Cultura de la Legalidad, uno de los 3 grandes ejes de MUCD.

---

Las actividades del Programa consisten en:

- Promover la denuncia , informando a la ciudadanía sobre el proceso.
- Promover entre los ciudadanos, el conocimiento de sus derechos como víctimas del delito.
- Evaluar la experiencia y percepción de los denunciantes sobre el servicio recibido y el seguimiento a sus casos
- Invitar a la ciudadanía a reportar y denunciar a los servidores públicos que operen de manera corrupta, ineficiente y/o incorrecta.

Todo lo anterior con los siguientes fines:

- Mejorar el servicio brindado a las víctimas .
- Disminuir los actos de corrupción y las irregularidades por parte de los servidores públicos.
- Promover la transparencia y la rendición de cuentas en el ejercicio público.



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)

