



Cultura de la Legalidad

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

Reporte semestral
Marzo - Agosto 2015

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: **2416**

Periodo de aplicación:
04 de marzo al 31 de julio 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 e 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 final (julio)	6.5

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 final (julio)	8.3	7.9	1.8	6.5

*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 y final por Agencia

Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial	Calificación final
San Juan Teotihuacán	5.9	7.7
Ecatepec	5.3	7.3
Otumba	6.7	7.2
Héroes Tecámac	5.6	6.8
San Agustín	6.4	6.8
Calificación promedio 6.5		
Acolman	6.3	6.3
Tecámac	6.3	6.3
Xalostoc	5.7	6.2
Coacalco	5.2	5.2
Ciudad Cuauhtémoc	4.1	5.1



Evaluación general de Agencias del MP/Centros de Justicia: las 3 mejores y las 3 peores.



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
San Juan Teotihuacán	5.9	7.7
Ecatepec	5.3	7.3
Otumba	6.7	7.2



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Ciudad Cuauhtémoc	4.1	5.1
Coacalco	5.2	5.2
Xalostoc	5.7	6.2



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



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Ecatepec	5.3	7.3
San Juan Teotihuacán	5.9	7.7
Héroes Tecámac	5.6	6.8



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Coacalco	5.2	5.2
Tecámac	6.3	6.3
Acolman	6.3	6.3



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 3 peores.



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Otumba	8.1	9.3
San Juan Teotihuacán	8.4	9.1
Ciudad Cuauhtémoc	7.5	8.9



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Tecámac	7.2	7.6
Ecatepec	6.4	7.6
Coacalco	7	7.9



Avance en calidad en la atención: las 3 Agencias del MP/ Centro de Justicia con mayor avance y las 2 Agencias del MP/ Centro de Justicia con retroceso.



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Ciudad Cuauhtémoc	7.5	8.9
Xalostoc	6.6	8.0
Otumba	8.1	9.3



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Acolman	8.4	8.1
San Agustín	8.1	7.9

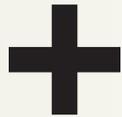


Eje 2. Actos de Ilegalidad e Irregularidades

- **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 las 3 peores.



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Ecatepec	6.3	9.2
San Juan Teotihuacán	6.3	8.8
Héroes Tecámac	5.8	8.4



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Ciudad Cuauhtémoc	4.8	6.5
Coacalco	5.8	5.9
Xalostoc	6.7	7.3



Avance en actos de ilegalidad e irregularidades: las 3 Agencias del MP/ Centro de Justicia con mayor avance y la Agencia del MP con retroceso.



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Ecatepec	6.3	9.2
Héroes Tecámac	5.8	8.4
San Juan Teotihuacán	6.3	8.8



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Acolman	7.9	7.7



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.**



Calificación inicial y final en el eje de condiciones internas.

Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación Inicial	Calificación final
Acolman	1	1.7
Ciudad Cuauhtémoc	0.1	0
Coacalco	0.2	0.5
Ecatepec	1.8	2.2
Héroes Tecámac	1.1	2.6
Otumba	2.4	3.0
San Agustín	1.5	1.7
Tecámac	2.6	0.6
San Juan Teotihuacán	0.2	4.3
Xalostoc	1.2	1.7



Resultados y Avances: Datos a destacar en instalaciones internas

A raíz de la implementación del programa, podemos destacar que las agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia ya cuentan con:

- Instalación de Letreros visibles donde se informen y señalen los derechos de los denunciantes y víctimas del delito en 4 de las 11 agencias del Ministerio Público (Acolman, Héroes Tecámec, San Agustín y Ecatepec).
- Directorio actualizado con los nombres de los Servidores Públicos en turno con cargos, turnos y fotografías.
- Presencia de la policía municipal en 5 de las 11 agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia, quienes son responsables de resguardar las instalaciones (Xalostoc, Héroes Tecámec, Tecámec, San Agustín y Ecatepec)



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 peores.



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Ecatepec	5.5	9.0
San Agustín	6.1	8.2
San Juan Teotihuacán	7.2	7.4



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Ciudad Cuauhtémoc	2.1	2.6
Coacalco	4.9	5
Acolman	5.9	5.9



Avance en condiciones externas: las 2 Agencias del MP/ Centro de Justicia con mayor avance y las 3 Agencias del MP/ Centro de Justicia con retroceso.



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Ecatepec	5.5	9.0
San Agustín	6.1	8.2



Agencia del MP/ Centro de Justicia	Calificación inicial	Calificación final
Coacalco	6.4	5
Héroes Tecámac	6.5	5.9
Xalostoc	7.2	6.7



Colaboración Interinstitucional

Creación de 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.).
- Reuniones mensuales con el objetivo de presentar avances, deficiencias y propuestas de mejora.



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

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Presencia de módulos de orientación 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: En proceso.

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: En programación. La Dirección General del Servicio de Carrera informó que la SETEC programó en los meses de julio a diciembre 77 cursos de capacitación, dirigidos a 1925 servidores públicos (Ministerios Públicos, Policías Ministeriales y Peritos).



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

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: En proceso.

Propuesta MUCD:

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

Respuesta PGJEM: Parcialmente cumplida. Desde abril de 2015 la PGJEM reportó que se dio mantenimiento al (SAD), encontrando que el principal problema es la velocidad de internet, por lo cual se solicitó incrementar el ancho de banda a 6mb, lo que permitirá mejorar la comunicación para la interacción con el SAD.



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

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: En proceso.

Propuesta MUCD:

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

Respuesta PGJEM: Cumplida. En el mes de agosto en los Centros de Justicia se instalaron letreros visibles donde se informa del uso obligatorio de gafete. Además, se instruyó a los Jefes de Unidad que todo personal debe de portar gafete visible y actualizado.



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

Propuesta MUCD:

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

Respuesta PGJEM: Parcialmente cumplida. El Jefe de Unidad ha dado la instrucción para que a las personas que acudan a realizar una denuncia se les pueda dar una copia gratuita de su declaración.

Propuesta MUCD:

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

Respuesta PGJEM: En proceso. Se ha instruido a través de los Jefes de Unidad que el personal se identifique plenamente, pero a pesar de la indicación sólo en algunas ocasiones se presentan con los denunciantes.



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

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. El personal ministerial ya informa y entrega al denunciante el número de su Carpeta de Investigación.

Propuesta MUCD:

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

Respuesta PGJEM: En proceso. Los servidores públicos se apoyan en la entrega de folletos informativos sobre los mecanismos.



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

Propuesta MUCD:

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

Respuesta PGJEM: Cumplida. La Cordinación de Ministerios Públicos envió oficios a la Dirección General de Comunicación Social para que se coloquen folletos informativos a la vista del público en las agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia. Actualmente ya se cuenta con el material disponible.

Propuesta MUCD:

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

Respuesta PGJEM: Cumplida. Se enviaron oficios la Dirección General de Comunicación Social para que se instalaran en las 11 agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia directorios actualizados a la vista del público. Actualmente las agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia ya cuentan con el directorio actualizado.



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

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 detenidos.

Respuesta PGJEM: **En proceso.**

Propuesta MUCD:

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

Respuesta PGJEM: **En proceso.** Están coordinando esfuerzos para instalar los teléfonos faltantes.



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

Propuesta MUCD:

(Marzo 2015) Capacitar al personal ministerial en Cultura de la Legalidad en el Servicio Público, con la finalidad de que el personal ministerial modifique actitudes hacia los usuarios.

Respuesta PGJEM: En proceso.

Propuesta MUCD:

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

Respuesta PGJEM: Cumplida. En agosto de 2015 la Dirección de Comunicación Social a través de la Unidad Administrativa de Texcoco instalaron 11 letreros visibles donde tenemos presencia.



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

Propuesta MUCD:

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

Respuesta PGJEM: **En proceso.**

Propuesta MUCD:

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

Respuesta PGJEM: **En proceso.**



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:

Resultados y avances julio de 2015

- Existe directorio actualizado con los nombres de los Servidores Públicos en turno (cargos, turnos y fotografías).
- El personal ministerial porta su gafete de identificación en el 100% de las agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia.
- Se le proporciona al denunciante copia gratuita de su declaración.
- Mayor agilidad del Sistema Automatizado de Denuncias.
- Se han incorporado 3 nuevos médicos legistas en las agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia: Héroes Tecámac, Coacalco y Tecámac.



Resultados y Avances: Datos a destacar

A raíz de la implementación del Programa, podemos destacar que:

Resultados y avances agosto de 2015

- Hay presencia de la policía municipal en 5 de las 11 agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia, quienes son responsables de resguardar las instalaciones (Xalostoc, Héroes Tecámac, Tecámac, San Agustín y Ecatepec).
- Se han erradicado los llamados “meritorios” y coyotes en el 100% de las agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia, en el tiempo en el que nos encontramos monitoreando.
- Ya existen letreros visibles donde se informan y señalan los derechos de los denunciantes y víctimas del delito.
- Los ciudadanos cuentan con folletos informativos colocados a la vista.
- Ya hay señalización oficial en la que se informa la ubicación de los servicios.



Exigencias Ciudadanas

Exigimos que la PGJEM se comprometa a:

- Proveer en tiempo y forma de insumos necesarios para ofrecer el servicio encomendado, además de rehabilitar y dar mantenimiento a las agencias del Ministerio Público/ Centros de Justicia.
- Proveer a las agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia el equipo de cómputo e impresoras necesarias.
- Capacitar al personal ministerial en Cultura de la Legalidad para Servidores Públicos a fin de modificar sus actitudes hacia el público en general y apegar a la normatividad.
- Replicar las “mejores prácticas” que se han llevado en otras agencias del Ministerio Público/Centros de Justicia y reconocer especialmente a aquellos funcionarios que las han implementado.
- Además, exigimos que la Dirección General del Instituto de Servicios Periciales del Estado de México dé a conocer el número de médicos legistas asignados y horarios de trabajo.





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

