



# Cultura de la Legalidad

en Agencias del Ministerio Público de la Ciudad de México (CDMX).

## Primer reporte semestral

- Agencias del Ministerio Público Desconcentradas.
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención de los Delitos Sexuales.
- Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro.
- Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos.

**Agosto 2016 - febrero 2017**

Marzo 2017



## Datos Generales

**Julio 2016.** Programa suscrito bajo convenio de colaboración con la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México (PGJCDMX) y México Unido Contra la Delincuencia, A.C. (MUCD) con la finalidad de implementar el programa **“Cultura de la Legalidad en Agencias del Ministerio Público”**

**Objetivo general:** Contribuir a mejorar la gestión de la PGJCDMX con la ciudadanía e incrementar la participación ciudadana en este ámbito y devolver la confianza de está en las instituciones encargadas de la procuración de justicia.

### A través de:

- La evaluación de la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio en las Agencias del Ministerio Público Desconcentradas, Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Delitos Sexuales, Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro y la Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos.
- 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.

### Encuestas aplicadas:

- › **2,247** encuestas aplicadas en 42 Agencias del Ministerio Público Desconcentradas.
- › **186** encuestas aplicadas en Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Delitos Sexuales .
- › **364** encuestas aplicadas en la Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro.
- › **272** encuestas aplicadas en la Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos.

### Período de aplicación:

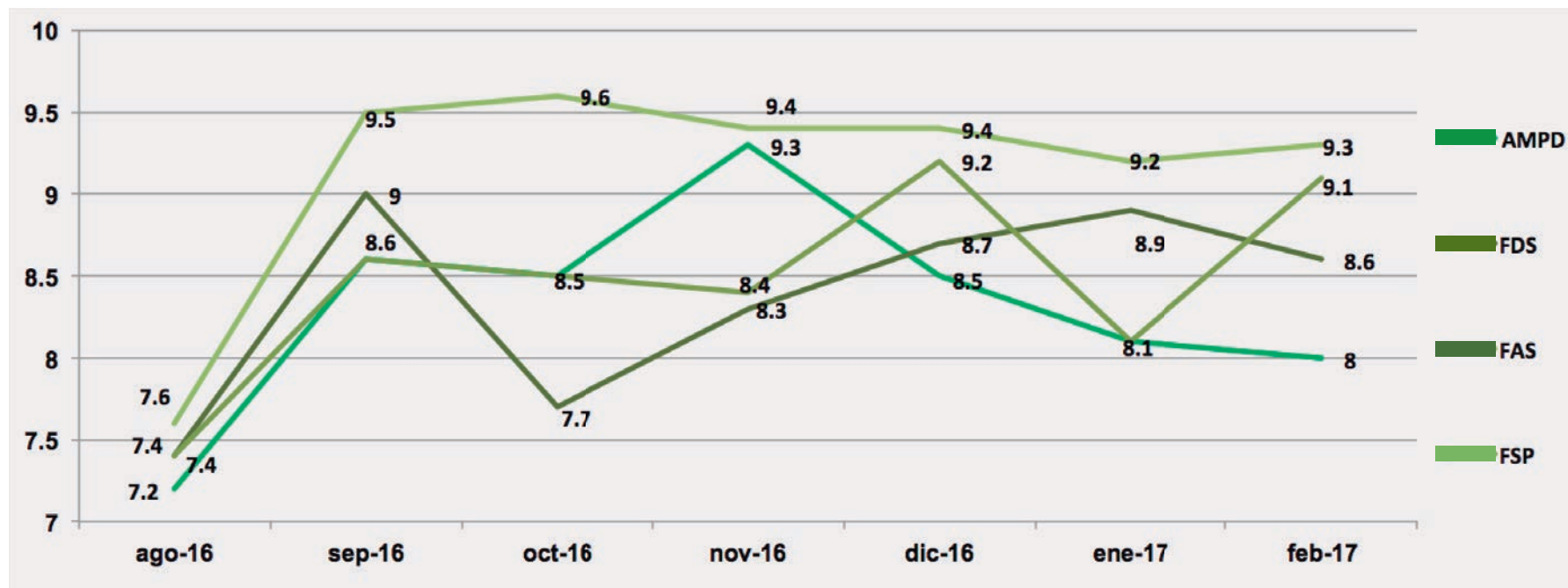
- › Agosto 2016 - febrero 2017.

### Horario de aplicación:

- › Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

## Calificación general de percepción en calidad del servicio.

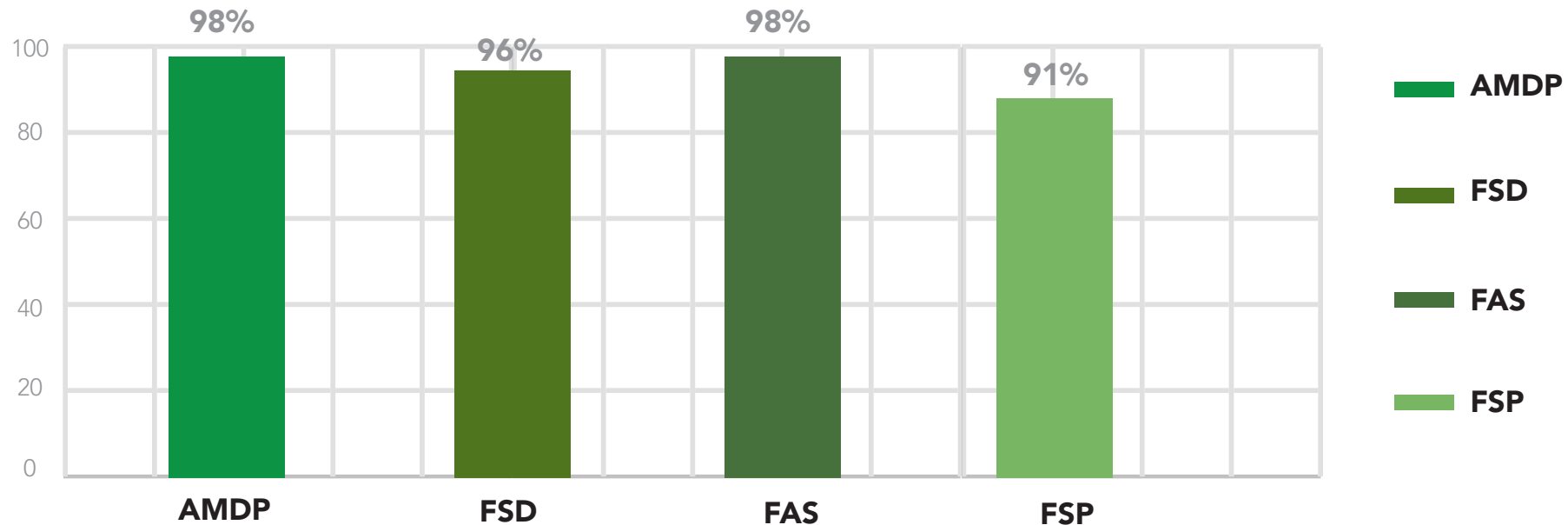
Agencias del Ministerio Público Desconcentradas (AMPD).	Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Delitos Sexuales (FDS).	Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro (FAS).	Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos (FSP).
<b>8.3</b>	<b>8.4</b>	<b>9.2</b>	<b>8.5</b>



Grafica 1. Avances y retrocesos Agencias del Ministerio Público Desconcentradas y Fiscalías.

## % de usuarios que consideran que la atención prestada por el servidor público fue buena.

- Agencias del Ministerio Público Desconcentradas: **98%**
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención de los Delitos Sexuales: **96%**
- Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro: **98%**
- Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos: **91%**



Gráfica 2. Atención ofrecida, porcentaje por Agencias y Fiscalías.

## Tiempo de espera antes de ser atendido.

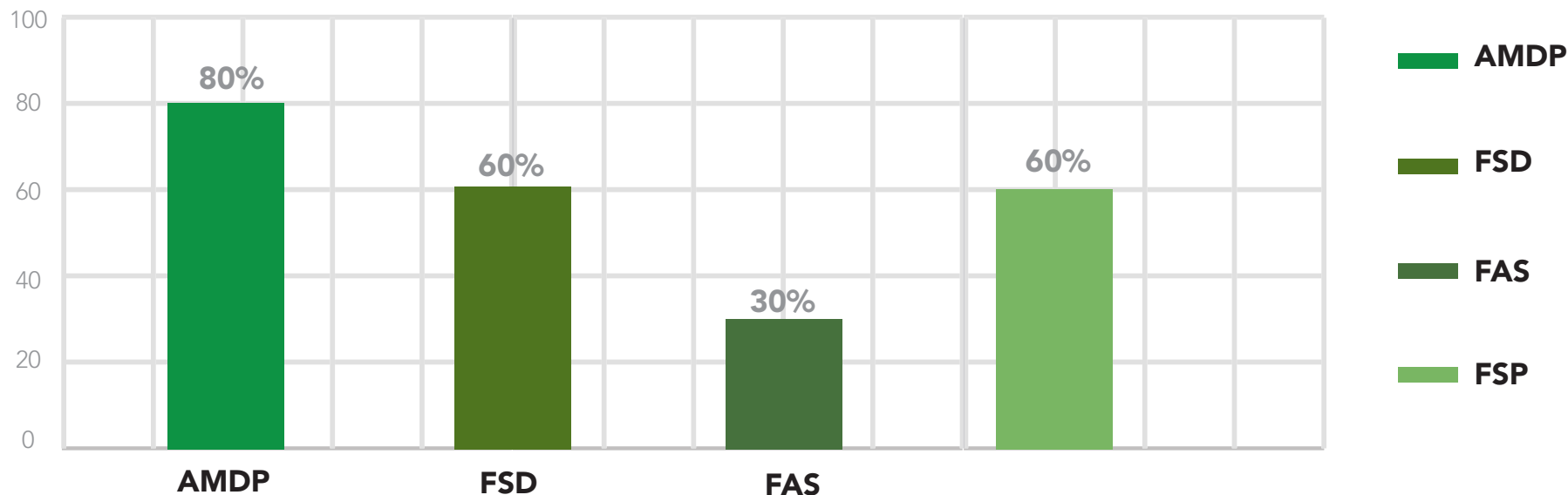
- Agencias del Ministerio Público Desconcentradas: **5 de cada 10 usuarios entrevistados esperaron menos de 30 minutos para poder ser atendidos.**
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención de los Delitos Sexuales: **9 de cada 10 usuarios entrevistados esperaron menos de 30 minutos para ser atendidos.**
- Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro: **7 de cada 10 usuarios entrevistados esperaron menos de 30 minutos para ser atendidos.**
- Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos: **9 de cada 10 usuarios entrevistados esperaron menos de 30 minutos para ser atendidos.**



Gráfica 3. Tiempo de espera, porcentaje por Agencias y Fiscalías.

## Tiempo de atención en el servicio.

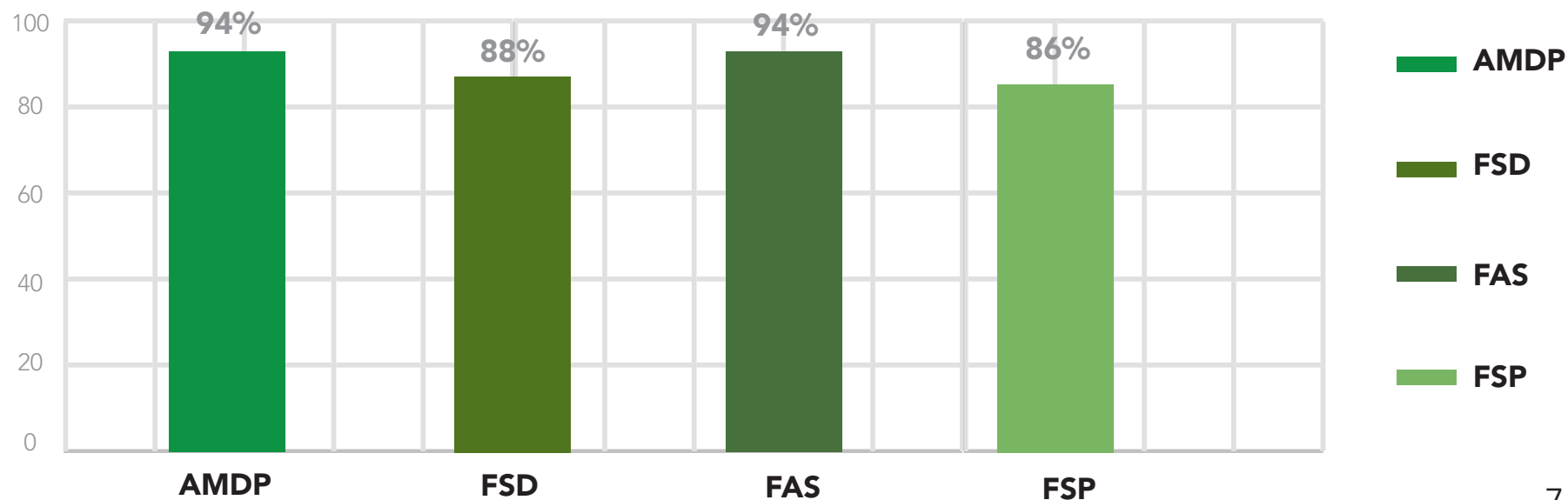
- Agencias del Ministerio Público Desconcentradas: **8 de cada 10 usuarios entrevistados consideraron excesivo el tiempo que tardaron en realizar el trámite por el que acudieron a alguna de las Agencias.**
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención de los Delitos Sexuales: **6 de cada 10 usuarios entrevistados consideraron excesivo el tiempo que tardaron en realizar el trámite por el que acudieron a la Fiscalía.**
- Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro: **3 de cada 10 usuarios entrevistados consideraron excesivo el tiempo que tardaron en realizar el trámite por el que acudieron a la Fiscalía.**
- Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos: **6 de cada 10 usuarios entrevistados consideraron excesivo el tiempo que tardaron en realizar el trámite por el que acudieron a la Fiscalía.**



Gráfica 4. Tiempo de atención, porcentaje por Agencias y Fiscalías.

## % de usuarios entrevistados que afirman que el personal ministerial les dio de forma impresa sus derechos como víctima, les pidieron que leyeran y firmaran de enterado.

- Agencias del Ministerio Público Desconcentradas: **94%**
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención de los Delitos Sexuales: **88%**
- Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro: **94%**
- Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos: **86%**

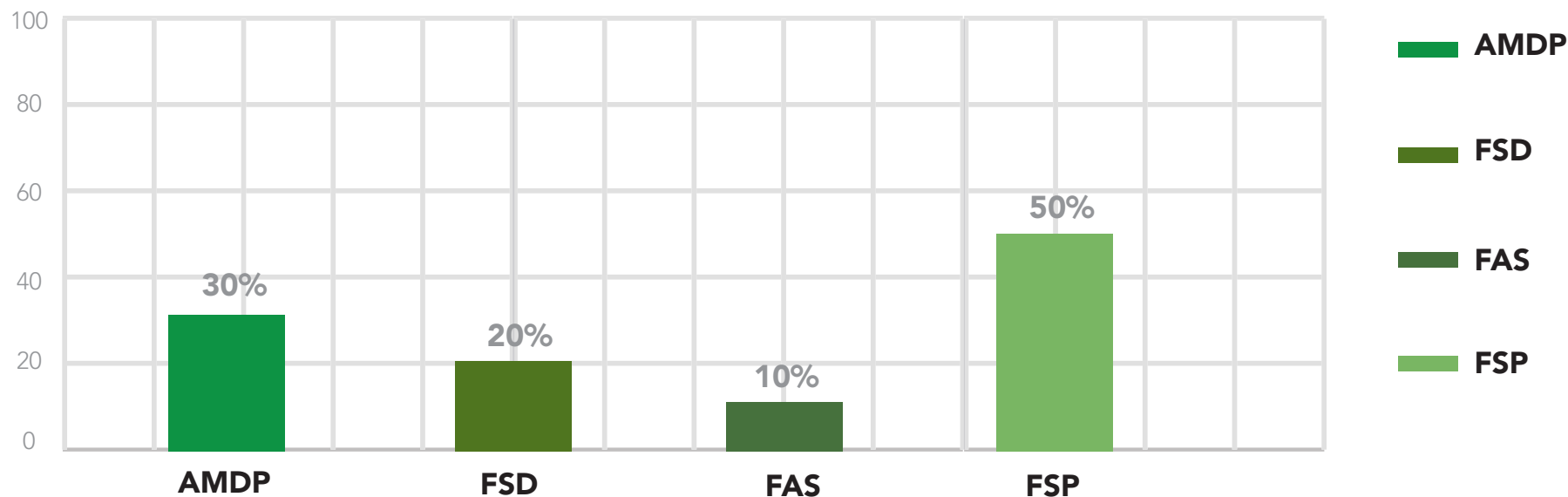


Gráfica 5. Información de derechos a las víctimas, porcentaje por Agencias y Fiscalías.



## Usuarios que mencionan que el servidor público no se identificó plenamente con ellos.

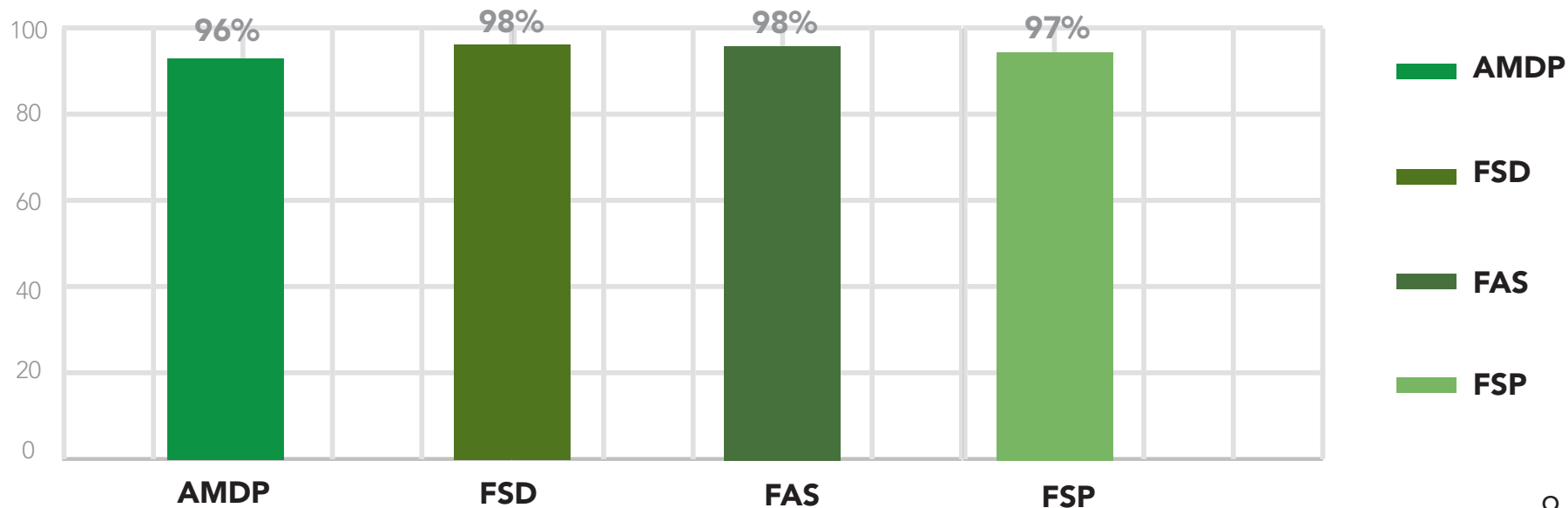
- Agencias del Ministerio Público Desconcentradas: **3 de cada 10 usuarios entrevistados dicen que el servidor público que los atendió no se identificó.**
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención de los Delitos Sexuales: **2 de cada 10 usuarios entrevistados refieren que el servidor público que los atendió no se identificó.**
- Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro: **1 de cada 10 usuarios entrevistados refieren que el servidor público que los atendió no se identificó.**
- Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos: **5 de cada 10 usuarios entrevistados dicen que el servidor público que los atendió no se identificó.**



Gráfica 6. Identificación plena del personal ministerial, porcentaje por Agencias y Fiscalías.

## % de usuarios que mencionan que el personal ministerial le permitió leer su entrevista antes de firmarla.

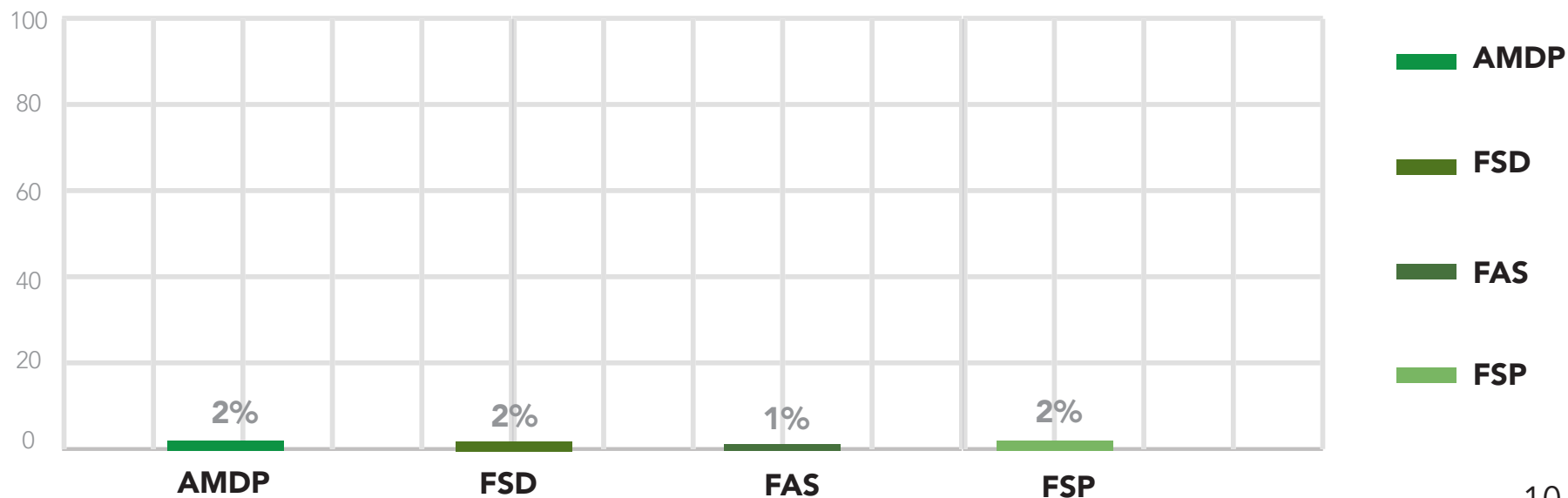
- Agencias del Ministerio Público Desconcentradas: **96%**
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención de los Delitos Sexuales: **98%**
- Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro: **98%**
- Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos: **97%**



Gráfica 7. Lectura de entrevista, antes de firmar, porcentaje por Agencias y Fiscalías.

## % de usuarios que no recibieron copia de su entrevista al momento de iniciar su denuncia.

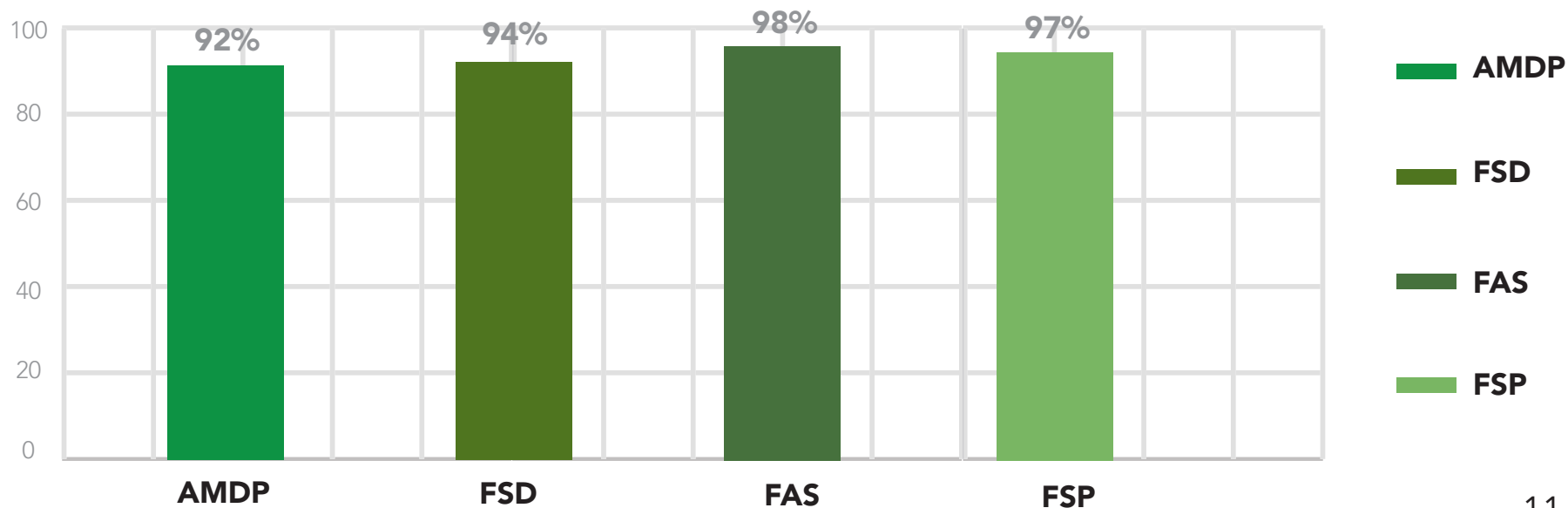
- Agencias del Ministerio Público Desconcentradas: **2%**
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención de los Delitos Sexuales: **2%**
- Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro: **1%**
- Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos: **2%**



Gráfica 8. Entrega de la copia de la entrevista de la víctima, porcentaje por Agencias y Fiscalías.

## % de usuarios informados sobre su número de carpeta de investigación.

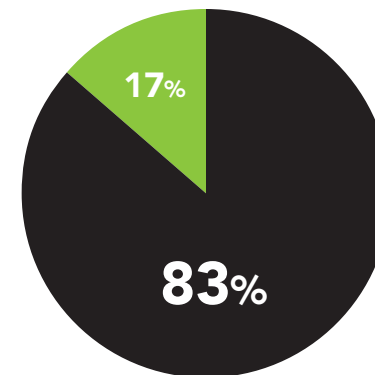
- Agencias del Ministerio Público Desconcentradas: **92%**
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención de los Delitos Sexuales: **94%**
- Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro: **98%**
- Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos: **97%**



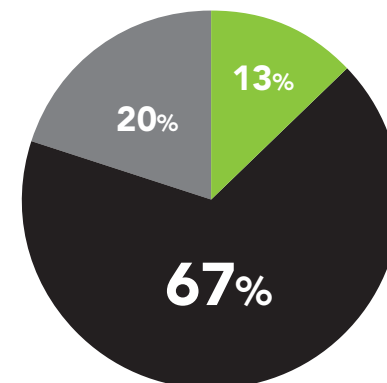
Gráfica 9. Número de carpeta de investigación, porcentaje por Agencias y Fiscalías.

## Propuestas

Agencias del Ministerio Público Desconcentradas	
<b>Realizadas</b>	<b>23</b>
<b>En proceso</b>	<b>17%</b>
<b>No cumplidas</b>	<b>83%</b>
<b>Cumplidas</b>	<b>0%</b>

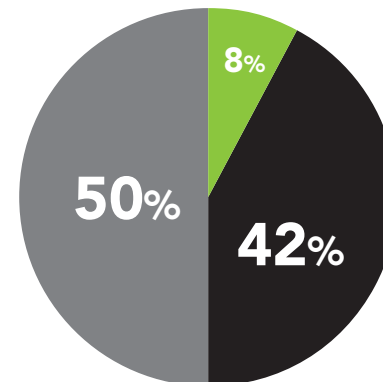


Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos	
<b>Realizadas</b>	<b>15</b>
<b>En proceso</b>	<b>13%</b>
<b>No cumplidas</b>	<b>67%</b>
<b>Cumplidas</b>	<b>20%</b>

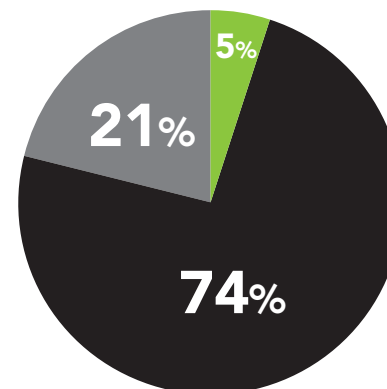


## Propuestas

Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro	
<b>Realizadas</b>	<b>12</b>
<b>En proceso</b>	<b>8%</b>
<b>No cumplidas</b>	<b>42%</b>
<b>Cumplidas</b>	<b>50%</b>



Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Delitos Sexuales	
<b>Realizadas</b>	<b>19</b>
<b>En proceso</b>	<b>5%</b>
<b>No cumplidas</b>	<b>74%</b>
<b>Cumplidas</b>	<b>21%</b>



## Agencias del Ministerio Público Desconcentradas. Mejoras

- En el 81 % de las Agencias ya hay letreros visibles donde se informan y señalan los derechos de los denunciantes y víctimas del delito.
- En el 90 % de las Agencias ya se encuentra el Directorio actualizado con los nombres de los Servidores Públicos en turno con cargos, turnos y fotografías.
- Se han girado oficios a los servidores públicos que hemos reportado por su apatía y mal trato a los usuarios, con la finalidad de rotar al personal ministerial y modificar el comportamiento de los servidores públicos.

## Deficiencias

- **Formatos obsoletos:** En la Agencia del Ministerio Público Gustavo A. Madero 4, aún se utiliza el “Formato único para el inicio de actas especiales, averiguaciones previas especiales y averiguaciones previas directas sin detenido ante el Ministerio Público” mismo que con la implementación total del sistema de justicia acusatorio se encuentra en desuso.
- **Persuasión para no denunciar o denunciar en otra Agencia.** En la Agencia del Ministerio Público Gustavo A. Madero 2, los usuarios que acuden a denunciar o querrellarse son interceptados por el policía preventivo, quien los persuade para que denuncien en la Agencia del Ministerio Público Gustavo A. Madero 3.
- **Carpetas de investigación apócrifas.** En la Agencia del Ministerio Público Gustavo A. Madero 3, se detectó el inicio de carpetas de investigación aparentemente apócrifas.

## Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Delitos Sexuales. Mejoras

- › Se instalaron 6 áreas lúdicas dentro de las Agencias, con la finalidad de dar atención a víctimas del delito.
- › Se instalaron letreros con los derechos de las víctimas u ofendidos, las obligaciones y responsabilidades de los servidores públicos y los servicios que se prestan en las Agencias.
- › Se dio mantenimiento a las Agencias del Ministerio Público Especializadas en Delitos Sexuales 2, 3, y 5; se pintaron las paredes y se renovaron los módulos de atención ciudadana, con la finalidad de tener una mejor recepción con los usuarios.
- › Se colocaron salas de espera para víctimas en las Agencias.

## Deficiencias

- › **Tiempo excesivo:** El personal de la Agencia tarda en integrar las carpetas de investigación más de diez horas en delitos por violación. Consideramos que la falta de personal (principalmente médicos y peritos) incrementa el tiempo de atención de forma excesiva.
- › **Falta de personal.** Constantemente no se cuenta con médicos forenses adscritos a las Agencias del Ministerio Público, canalizando a los usuarios a donde supuestamente se cuenta con el personal necesario. No obstante, cuando las víctimas llegan al lugar señalado por el personal ministerial, estas se dan cuenta de que en la mayoría de los casos no es así y los canalizan nuevamente a otra Agencia del Ministerio Público, teniendo como consecuencia una victimización secundaria hacia los usuarios, además de incrementar excesivamente el tiempo de atención.
- › **Victimización secundaria.** No se aplican mecanismos para proteger a las víctimas de agresiones sexuales. Los usuarios de las Agencias del Ministerio Público deben relatar lo sucedido como mínimo a 4 servidores públicos distintos, entre ellos el Orientador jurídico, Agente del Ministerio Público, psicólogo forense, médico forense, policía de investigación; reviviendo una y otra vez la agresión de la que fueron víctimas. Además, no se cuenta con un espacio idóneo donde se garantice su privacidad.



## Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro. Mejoras

- › **Policía de Investigación ya no aborda a los usuarios al momento de su llegada a la Fiscalía,** ya que varias víctimas referían que eran intimidadas y persuadidas para no realizar su denuncia.
- › **El personal ministerial ya inicia la carpeta de investigación en todos los delitos de tentativa de extorsión.** En muchas ocasiones las víctimas referían que el personal ministerial no inicia las carpetas de investigación por este delito, sólo las iniciaban hasta que se consumaba el delito o los enviaban a la Unidad de Recepción por Internet (URI).

## Deficiencias

- › **La primera impresión de la ciudadanía sobre el turno que recibe su denuncia es buena,** calificando a los servidores públicos como amables, atentos y “que explican dudas”. Sin embargo, esta percepción cambia cuando la carpeta de investigación se remite a la Unidad de Investigación.
- › **Desinformación a las víctimas.** Después de iniciar la carpeta de investigación, el Agente del Ministerio Público adscrito a la Unidad de Investigación no les explica a las víctimas u ofendidos los trámites necesarios para poder integrar correctamente la carpeta de investigación y lograr una indagatoria exitosa.
- › **Personal ministerial en turno.** La ventanilla de turno debe de contar con personal ministerial debidamente capacitado que pueda brindar una orientación de calidad y canalizar a los usuarios al área correspondiente.

## Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos. Mejoras

- › El personal ministerial ya realiza la entrevista inicial en el turno.
- › Los servidores públicos deben entregar una copia simple y gratuita de la entrevista a los usuarios.
- › La Fiscalía ya cuenta con un directorio de servidores públicos actualizado con cargos, nombres y fotografías.

## Deficiencias

- › **Falta de personal ministerial en el módulo de atención.** En el módulo de atención no hay un servidor público que brinde orientación a los usuarios, constantemente esta un policía preventivo y se encarga de ser el primer contacto con los usuarios, él orienta y canaliza con el Ministerio Público en turno.
- › **Falta de médicos legistas:** No hay médicos legistas adscritos a la Fiscalía las 24 horas del día, con la finalidad de brindar atención a los denunciantes.

## Agencias del Ministerio Público Desconcentradas. Exigencias Ciudadanas

- Realizar convocatorias públicas para la contratación de Ministerios Públicos, Oficiales Secretarios, Orientadores Jurídicos y Asesores jurídicos públicos, con la finalidad de otorgar un servicio con mejor calidad.
- La Subprocuraduría Jurídica, de Planeación, Coordinación Interinstitucional y de Derechos Humanos se comprometa a instalar los Módulos de Atención Oportuna (MAO) faltantes en las Agencias del Ministerio Público Desconcentradas.
- Proveer a las Agencias del Ministerio Público Desconcentradas con suficientes Asesores jurídicos públicos y Orientadores jurídicos.
- Contar con el personal suficiente para la atención de los usuarios en las Agencias del Ministerio Público Desconcentradas.
- Dar mantenimiento constante a las Agencias del Ministerio Público Desconcentradas.

## Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Delitos Sexuales. Exigencias Ciudadanas

- › Centralizar las 6 Agencias del Ministerio Público Especializadas en Delitos Sexuales en una sola sede, ya que no se cuenta con el personal suficiente para atender a los usuarios.
- › Que la Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Delitos Sexuales cuente con un protocolo de Atención para Víctimas del Delito.
- › Reorganizar su presupuesto para que las Agencias del Ministerio Público Especializadas en Delitos Sexuales cuenten con suficientes Agentes del Ministerio Público.
- › Sensibilizar al personal ministerial para que sea respetuoso y empático con las víctimas.
- › La Coordinación General de Servicios Periciales de la Ciudad de México debe de proveer a las Agencias del Ministerio Público Especializadas en Delitos Sexuales, con suficientes médicos forenses y psicólogos forenses.
- › La Jefatura General de Policía de Investigación de la Ciudad de México debe de proveer a las Agencias del Ministerio Público Especializadas en Delitos Sexuales con suficiente policías de investigación.
- › La Subprocuraduría Jurídica, de Planeación, Coordinación Interinstitucional y de Derechos Humanos, instale en todas las Agencias del Ministerio Público Especializadas en Delitos Sexuales los Módulos de Atención Oportuna restantes.

## Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro. Exigencias Ciudadanas

- › Proveer con suficientes Asesores jurídicos públicos a la Fiscalía.
- › La Jefatura General de Policía de Investigación de la Ciudad de México debe de proveer a la Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro suficientes policías de investigación.
- › La Coordinación General de Servicios Periciales de la Ciudad de México debe de proveer a la Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito del Secuestro, peritos en todas las materias.

## Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos. Exigencias Ciudadanas

- › Proveer a la Fiscalía con suficientes Asesores jurídicos públicos y médicos legistas.
- › Colocar personal debidamente capacitado para orientar, asesorar y canalizar a los usuarios.
- › Agilizar el proceso de investigación.
- › Dar mantenimiento constante a los equipos de cómputo, equipos de fotocopiado e impresoras.



## MÉXICO UNIDO CONTRA LA DELINCUENCIA A.C.

Rodolfo Emerson 243 piso 7, Col. Chapultepec Morales  
Del. Miguel Hidalgo, México, Ciudad de México. 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)

