

# Cultura de la Legalidad

en Agencias del Ministerio Público del  
Estado de Morelos



**PRIMER REPORTE SEMESTRAL  
AGOSTO 2016 - ENERO 2017**

**MARZO 2017**





## DATOS GENERALES.

### **Programa suscrito bajo convenio de colaboración con la Fiscalía General del Estado de Morelos.**

#### **Objetivo general:**

Contribuir a mejorar la gestión de la Fiscalía General del Estado de Morelos con la ciudadanía para incrementar la participación ciudadana en este ámbito y devolver la confianza de ésta en las instituciones encargadas de la procuración de justicia.

#### **A través de:**

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



## DATOS GENERALES.

Se elaboraron 5 diferentes encuestas de percepción ciudadana para evaluar la calidad del servicio en términos de atención y legalidad en cada una de las áreas que se monitorean.

### Instrumento de evaluación:

- Encuesta de percepción ciudadana de calidad en el servicio en ***Centros de Justicia Alternativa.***
- Encuesta de percepción ciudadana de calidad en el servicio en ***Unidades de Atención Temprana Regionales.***
- Encuesta de percepción ciudadana de calidad en el servicio en ***Coordinaciones de Servicios Periciales.***
- Encuesta de percepción ciudadana de calidad en el servicio en ***Fiscalía Regional.***
- Encuesta de percepción ciudadana de calidad en el servicio en la ***Unidad Especializada en la Investigación de los Delitos de Homicidio en Contra de la Mujer y Feminicidios.***



## DATOS GENERALES.

### 2,196 encuestas aplicadas

| ÁREA DE MONITOREO   | METROPOLITANA | ORIENTE   | SUR PONIENTE | TOTAL        |
|---|---------------|-----------|--------------|--------------|
| Unidad de Atención Temprana   | 343           | 189       | 284          | 816          |
| Servicios Periciales  | 306           | 118       | 338          | 762          |
| Unidad Especializada en la Investigación de los Delitos de Homicidio en Contra de la Mujer y Femicidios | 170           | No aplica | No aplica    | 170          |
| Fiscalía Regional Sur Poniente  | No aplica     | No aplica | 204          | 204          |
| Centro de Justicia Alternativa  | 244           | No aplica | No aplica    | 244          |
| <b>Total</b>  |               |           |              | <b>2,196</b> |

Tabla 1. Encuestas aplicadas por unidad.

Periodo de aplicación: **1 de agosto de 2016 al 31 de enero de 2017.**

Horario de aplicación: **Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.**

## CALIFICACIÓN FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS\*

| UNIDAD DE ATENCIÓN TEMPRANA | CALIFICACIÓN INICIAL | CALIFICACIÓN FINAL |
|-----------------------------|----------------------|--------------------|
| METROPOLITANA               | 5.5                  | 8.5                |
| ORIENTE                     | 6.1                  | 6.6                |
| SUR PONIENTE                | 7.5                  | 6.9                |

**Tabla 2.** Calificación inicial y final por Unidad de Atención Temprana.

| PROMEDIO INICIAL | PROMEDIO FINAL |
|------------------|----------------|
| <b>6.4</b>       | <b>7.3</b>     |

| SERVICIOS PERICIALES | CALIFICACIÓN INICIAL | CALIFICACIÓN FINAL |
|----------------------|----------------------|--------------------|
| METROPOLITANA        | 6.3                  | 9.1                |
| ORIENTE              | 3.6                  | 9.9                |
| SUR PONIENTE         | 9.4                  | 9.5                |

**Tabla 3.** Calificación inicial y final por Unidad de Servicios Periciales.

| PROMEDIO INICIAL | PROMEDIO FINAL |
|------------------|----------------|
| <b>5.3</b>       | <b>9.5</b>     |

| UNIDAD ESPECIALIZADA EN LA INVESTIGACIÓN DE LOS DELITOS DE HOMICIDIO EN CONTRA DE LA MUJER Y FEMINICIDIOS | CALIFICACIÓN INICIAL | CALIFICACIÓN FINAL |
|---|----------------------|--------------------|
|   | 6.2                  | 8.5                |

**Tabla 4.** Calificación inicial y final para la Unidad Especializada.

| PROMEDIO INICIAL | PROMEDIO FINAL |
|------------------|----------------|
| <b>6.2</b>       | <b>8.5</b>     |

| FISCALÍA REGIONAL SUR PONIENTE | CALIFICACIÓN INICIAL | CALIFICACIÓN FINAL |
|--------------------------------|----------------------|--------------------|
|                                | 5.5                  | 8.5                |

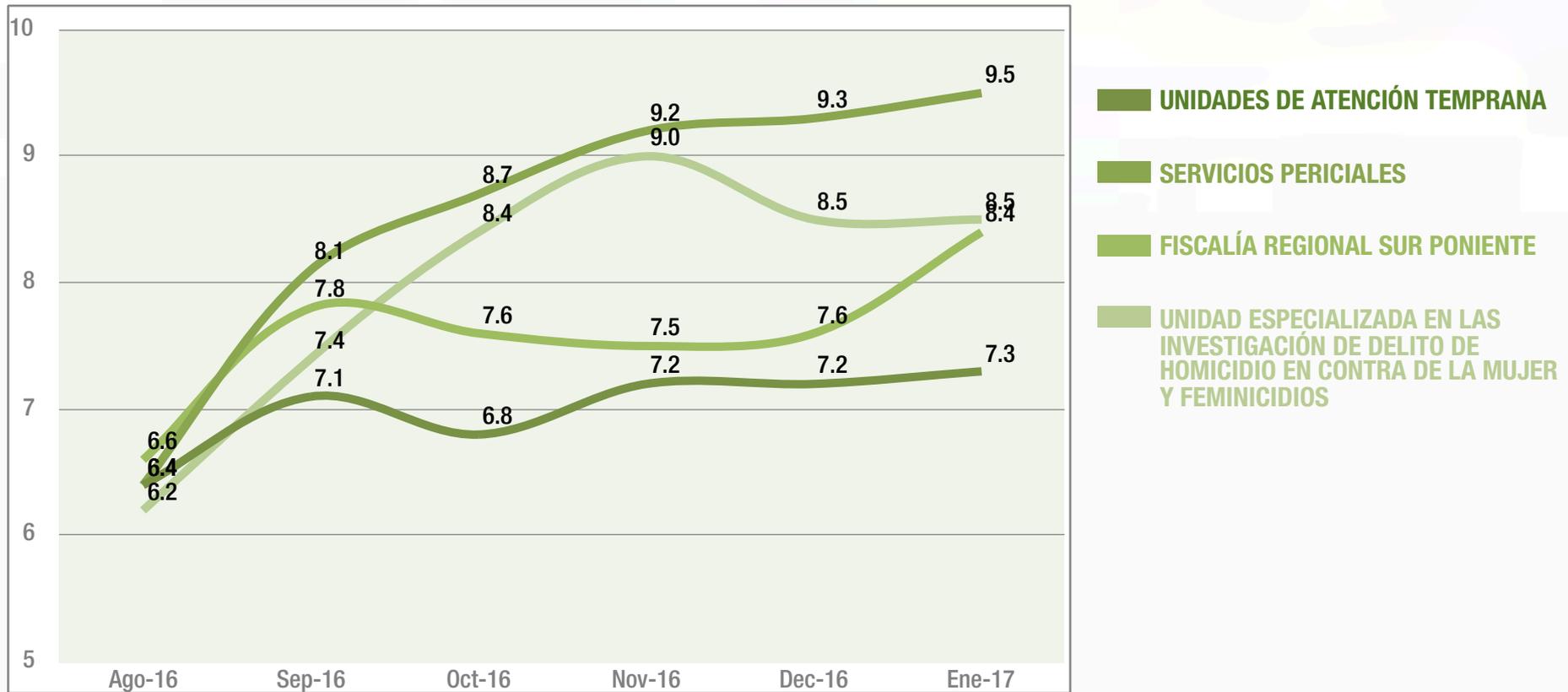
**Tabla 5.** Calificación inicial y final para la Fiscalía Regional Sur Poniente.

| PROMEDIO INICIAL | PROMEDIO FINAL |
|------------------|----------------|
| <b>5.5</b>       | <b>8.5</b>     |

\*La calificación general comprende la calificación de los 2 ejes de evaluación: calidad de la atención y actos de ilegalidad o irregularidades.



## CALIFICACIÓN FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO DE MORELOS



Grafica 1. Avances y retrocesos de las unidades monitoreadas.



## EJE 1. CALIDAD DE LA ATENCIÓN.

### Indicadores

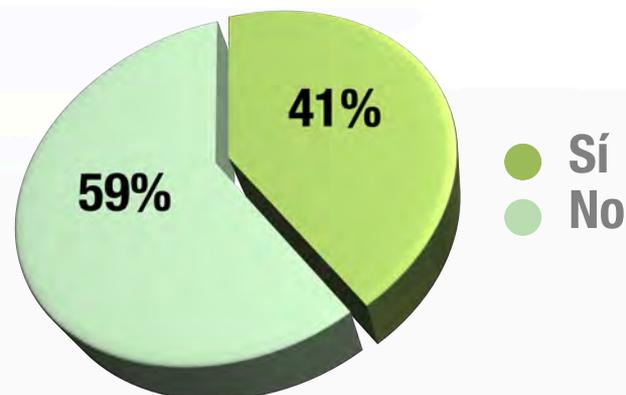
- Agente se identificó plenamente.
- Atención ofrecida por personal ministerial.
- Tiempo de espera antes de ser atendido.
- Tiempo de atención en el servicio.
- Agente le inició la denuncia.
- Explicación de pasos para hacer una denuncia.
- Información de derechos a la víctima.
- Agente disponible al momento de prestar servicio.
- Explicación de los mecanismos alternativos por parte del servidor público.

## 1. SERVIDOR PÚBLICO SE IDENTIFICÓ PLENAMENTE.

5 de cada 10 usuarios entrevistados refieren que el servidor público que los atendió no se identificó con ellos.

| ¿EL SERVIDOR PÚBLICO SE IDENTIFICÓ PLENAMENTE AL MOMENTO DE PRESTAR EL SERVICIO? |           |
|--|-----------|
| <b>Sí</b>  | <b>41</b> |
| <b>No</b>  | <b>59</b> |

Tabla 6. Identificación del servidor público, porcentaje.



Grafica 2. Identificación del servidor público.

| ¿EL SERVIDOR PÚBLICO SE IDENTIFICÓ PLENAMENTE AL MOMENTO DE PRESTAR EL SERVICIO?                        | SÍ | NO |
|---|----|----|
| Unidad de Atención Temprana Regional Metropolitana  | 48 | 52 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Oriente  | 18 | 82 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Sur Poniente   | 22 | 78 |
| Fiscalía Regional Sur Poniente  | 55 | 45 |
| Unidad Especializada en la Investigación de los Delitos de Homicidio en Contra de la Mujer y Femicidios | 62 | 38 |

Tabla 7. Identificación del servidor público, porcentaje por unidad.

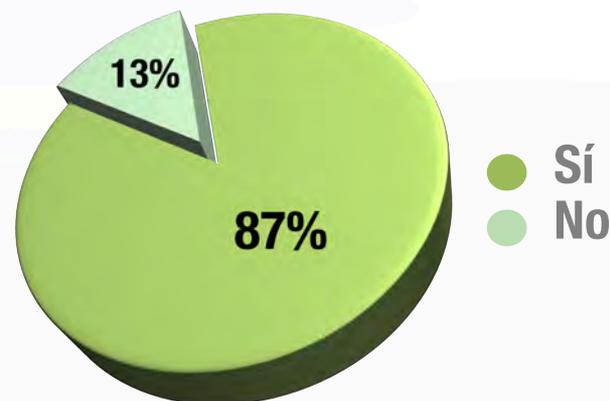
## 2. ATENCIÓN OFRECIDA POR EL PERSONAL MINISTERIAL.

**El 87% de los usuarios entrevistados consideran que la atención prestada por el servidor público mientras le narraban los hechos fue buena.**

**¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE ESCUCHÓ CON ATENCIÓN CUANDO USTED LE RELATÓ LOS HECHOS?**

|           |           |
|-----------|-----------|
| <b>Sí</b> | <b>13</b> |
| <b>No</b> | <b>87</b> |

**Tabla 8.** Atención del servidor público, porcentaje.



**Grafica 3.** Atención del servidor público, porcentaje.

| <b>¿EL SERVIDOR PÚBLICO SE IDENTIFICÓ PLENAMENTE AL MOMENTO DE PRESTAR EL SERVICIO?</b>                 | <b>SÍ</b> | <b>NO</b> |
|---|-----------|-----------|
| Unidad de Atención Temprana Regional Metropolitana  | 81        | 19        |
| Unidad de Atención Temprana Regional Oriente  | 92        | 8         |
| Unidad de Atención Temprana Regional Sur Poniente   | 83        | 17        |
| Fiscalía Regional Sur Poniente  | 87        | 13        |
| Unidad Especializada en la Investigación de los Delitos de Homicidio en Contra de la Mujer y Femicidios | 92        | 8         |

**Tabla 9.** Atención del servidor público, porcentaje por unidad.

### 3. TIEMPO DE ESPERA ANTES DE SER ATENDIDO.

6 de cada 10 usuarios entrevistados esperaron menos de 30 minutos para poder ser atendidos. En contraste, 2 de cada 10 usuarios declararon haber sido atendidos en más de una y dos horas.

#### ¿CUÁNTO TIEMPO PERMANECÍ EN LA SALA DE ESPERA ANTES DE SER ATENDIDO?

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Menos de 30 minutos.</b>                  | <b>65</b> |
| <b>De 31 minutos a 1 hora.</b>               | <b>17</b> |
| <b>Más de una hora y menos de dos horas.</b> | <b>7</b>  |
| <b>Más de dos horas.</b>                     | <b>11</b> |

Tabla 10. Tiempo de espera, porcentaje.

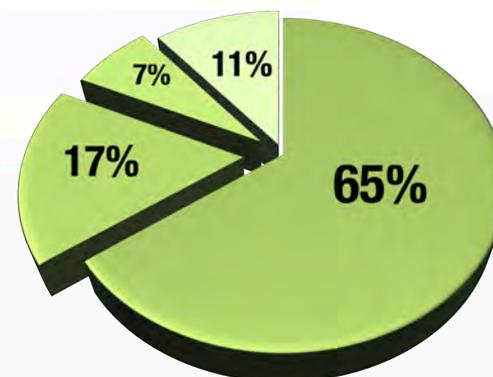


Gráfico 4 Tiempo de espera.

#### ¿CUÁNTO TIEMPO PERMANECÍ EN LA SALA DE ESPERA ANTES DE SER ATENDIDO?

|   | MENOS DE 30 MINUTOS. | 31 MINUTOS A 1 HORA. | MÁS DE UNA HORA Y MENOS DE DOS HORAS. | MÁS DE DOS HORAS. |
|---|----------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------|
| Unidad de Atención temprana Regional Metropolitana  | 58                   | 22                   | 11                                    | 9                 |
| Unidad de Atención temprana Regional Oriente  | 65                   | 29                   | 3                                     | 3                 |
| Unidad de Atención temprana Regional Sur Poniente   | 74                   | 14                   | 6                                     | 6                 |
| Fiscalía Regional Sur Poniente  | 66                   | 14                   | 7                                     | 13                |
| Unidad Especializada en la Investigación de los delitos de homicidio en Contra de la Mujer y Femicidios | 58                   | 16                   | 10                                    | 16                |
| Coordinación General de Servicios Periciales  | 50                   | 19                   | 11                                    | 20                |
| Coordinación Regional Oriente de Servicios Periciales   | 70                   | 10                   | 6                                     | 14                |
| Coordinación Regional Sur Poniente de Servicios periciales  | 81                   | 12                   | 4                                     | 3                 |

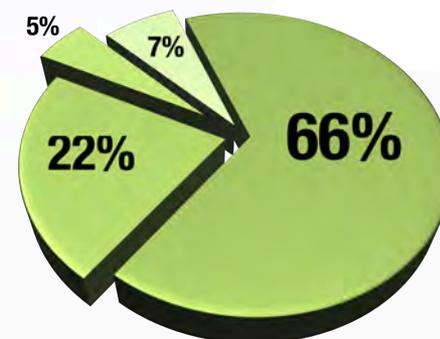
Tabla 11. Tiempo de espera, porcentaje por unidad.

## 4. TIEMPO DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO.

Mientras que 3 de cada 10 usuarios entrevistados consideraron excesivo el tiempo que tardaron en realizar el trámite por el que acudieron a la Fiscalía, 6 de cada 10 declararon que tardaron menos de una hora en ser atendidos.

| ¿CUÁNTO TIEMPO TARDÓ EN REALIZAR SU TRÁMITE? |    |
|--|----|
| Menos de una hora.                           | 66 |
| Más de una hora y menos de dos horas.        | 22 |
| Más de dos horas y menos de tres horas.      | 5  |
| Más de tres horas.                           | 7  |

Tabla 12 Tiempo de trámite, porcentaje.



Gráfica 5. Tiempo de trámite.

| ¿CUÁNTO TIEMPO TARDÓ EN REALIZAR SU TRAMITE?  | MENOS DE UNA HORA. | MÁS DE UNA HORA Y MENOS DE DOS HORAS. | MÁS DE DOS HORAS Y MENOS DE TRES HORAS. | MÁS DE TRES HORAS. |
|---|--------------------|---------------------------------------|---|--------------------|
| Unidad de Atención temprana Regional Metropolitana  | 64                 | 31                                    | 3                                       | 2                  |
| Unidad de Atención temprana Regional Oriente  | 66                 | 30                                    | 3                                       | 1                  |
| Unidad de Atención temprana Regional Sur Poniente   | 81                 | 16                                    | 1                                       | 2                  |
| Fiscalía Regional Sur Poniente  | 80                 | 12                                    | 3                                       | 5                  |
| Unidad Especializada en la Investigación de los delitos de homicidio en Contra de la Mujer y Femicidios | 38                 | 34                                    | 19                                      | 9                  |
| Coordinación General de Servicios Periciales  | 48                 | 17                                    | 7                                       | 28                 |
| Coordinación Regional Oriente de Servicios Periciales   | 76                 | 10                                    | 4                                       | 9                  |
| Coordinación Regional Sur Poniente de Servicios periciales  | 77                 | 22                                    | 1                                       | 0                  |

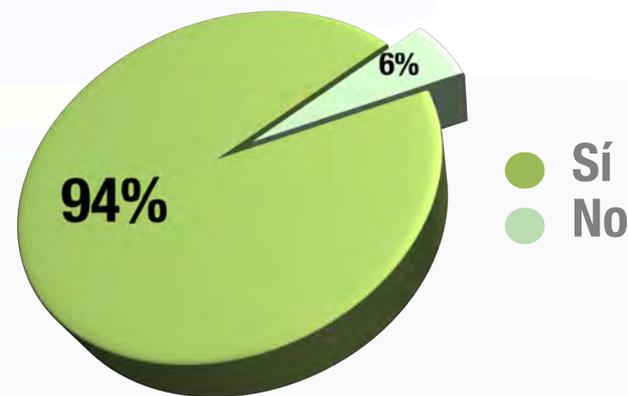
Tabla 13. Tiempo de trámite, porcentaje por unidad.

## 5. AGENTE LE INICIÓ LA DENUNCIA.

El 94% de los usuarios encuestados que acudieron a iniciar una denuncia afirman que fueron atendidos satisfactoriamente, mientras que al 6% restante no se les dio inició a su trámite sin tener una causa justificada.

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE INICIÓ SU DENUNCIA O QUERRELLA? |    |
|--|----|
| Sí   | 94 |
| No   | 6  |

Tabla 14. Inicio de denuncia o querrella, porcentaje.



Gráfica 6. Inicio de denuncia o querrella, porcentaje.

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE INICIÓ SU DENUNCIA O QUERRELLA? | SÍ | NO |
|--|----|----|
| Unidad de Atención Temprana Regional Metropolitana                   | 96 | 4  |
| Unidad de Atención Temprana Regional Oriente                         | 90 | 10 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Sur Poniente                    | 96 | 4  |

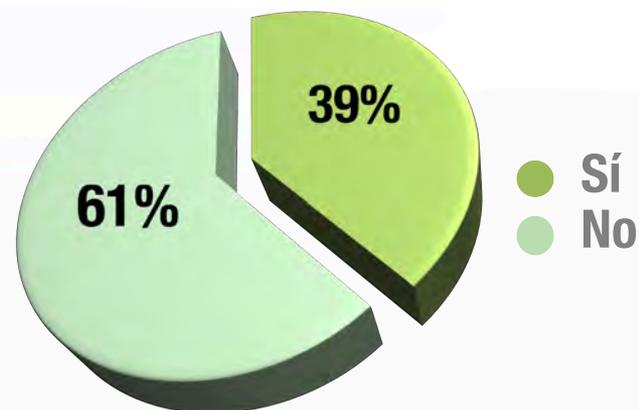
Tabla 15. Inicio de denuncia o querrella, porcentaje por unidad.

## 6. EXPLICACIÓN DE PASOS PARA DENUNCIAR

**El 61% de los denunciados entrevistados refieren no haber recibido explicación sobre el procedimiento para iniciar una denuncia.**

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE EXPLICÓ EL PROCEDIMIENTO PARA INICIAR UNA DENUNCIA O QUERRELLA? |           |
|--|-----------|
| <b>Sí</b>  | <b>39</b> |
| <b>No</b>  | <b>61</b> |

**Tabla 16.** Explicación del procedimiento, porcentaje.



**Gráfica 7.** Explicación del procedimiento, porcentaje.

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE EXPLICÓ EL PROCEDIMIENTO PARA INICIAR UNA DENUNCIA O QUERRELLA? | SÍ | NO |
|--|----|----|
| Unidad de Atención Temprana Regional Metropolitana   | 70 | 30 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Oriente   | 23 | 77 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Sur Poniente  | 24 | 66 |

**Tabla 17.** Explicación del procedimiento, porcentaje por unidad.

## 7. INFORMACIÓN DE DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS.

9 de cada 10 denunciados entrevistados no fueron informados de los derechos que les asisten en su calidad de víctimas del delito.

| ¿DE QUÉ MANERA LE INFORMARON SUS DERECHOS COMO VÍCTIMA?  | %  |
|--|----|
| Le leyeron la Carta de los Derechos de los Denunciados.  | 7  |
| Le dieron la Carta de los Derechos de forma impresa, le pidieron que la leyera y firmara de enterado.                            | 1  |
| Le leyeron la Carta de los Derechos de los Denunciados, se la entregaron de forma impresa y le pidieron que firmara de enterado. | 3  |
| No le informaron.  | 89 |

Tabla 18. Información de derechos a las víctimas, porcentaje.



Gráfico 8. Información de derechos a las víctimas, porcentaje.

| ¿DE QUÉ MANERA LE INFORMARON SUS DERECHOS COMO VÍCTIMA? | LE LEYERON LA CARTA DE LOS DERECHOS DE LOS DENUNCIADOS. | LE DIERON LA CARTA DE LOS DERECHOS DE FORMA IMPRESA, LE PIDIERON QUE LA LEYERA Y FIRMARA DE ENTERADO. | LE LEYERON LA CARTA DE LOS DERECHOS DE LOS DENUNCIADOS, SE LA ENTREGARON DE FORMA IMPRESA Y LE PIDIERON QUE FIRMARA DE ENTERADO. | NO LE INFORMARON. |
|---|---|---|--|-------------------|
| Unidad de Atención temprana Regional Metropolitana      | 17  | 3   | 7  | 73                |
| Unidad de Atención temprana Regional Oriente            | 2   | 2   | 1  | 95                |
| Unidad de Atención temprana Regional Sur Poniente       | 2   | 0   | 0  | 98                |

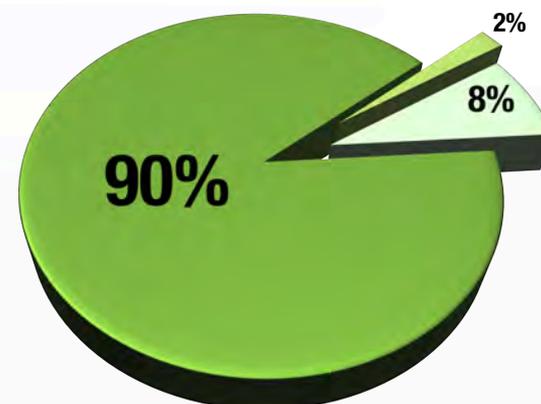
Tabla 19. Información de derechos a las víctimas, porcentaje por unidad.

## 8. AGENTE DISPONIBLE AL MOMENTO DE PRESTAR EL SERVICIO.

9 de cada 10 usuarios entrevistados que acudieron a alguna Fiscalía Especializada fueron atendidos por el Agente del Ministerio Público de manera inicial.

| ¿QUIÉN LO ATENDIÓ INICIALMENTE? |    |
|---------------------------------|----|
| Agente del Ministerio Público   | 90 |
| No había personal               | 2  |
| Otro                            | 8  |

Tabla 20. Atención inicial, porcentaje.



Gráfica 9. Atención inicial.

| ¿QUIÉN LO ATENDIÓ INICIALMENTE?   | AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO | NO HABÍA PERSONAL | OTRO |
|---|-------------------------------|-------------------|------|
| Fiscalía Regional Sur Poniente  | 86                            | 0                 | 14   |
| Unidad Especializada en la Investigación de los delitos de homicidio en Contra de la Mujer y Feminicidios | 94                            | 4                 | 2    |

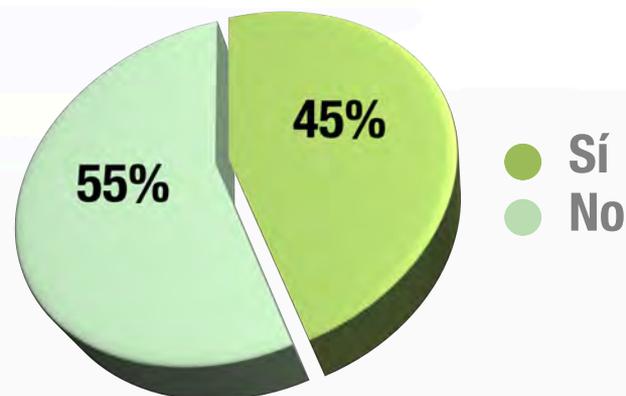
Tabla 21. Atención inicial, porcentaje por unidad.

## 9. AGENTE PORTABA GAFETE DE MANERA VISIBLE Y LE SOLICITÓ QUE SE IDENTIFICARA.

El 55% de los usuarios entrevistados asegura que el servidor público que les brindó el servicio no portaba un gafete visible que lo identificara.

| EL SERVIDOR PÚBLICO...   | SÍ | NO |
|--------------------------|----|----|
| ¿Portaba gafete visible? | 45 | 55 |

Tabla 22. Uso del gafete de identificación, porcentaje.



Gráfica 10. Uso del gafete de identificación, porcentaje.

| ¿EL SERVIDOR PÚBLICO PORTABA GAFETE VISIBLE?  | SÍ | NO |
|---|----|----|
| Unidad de Atención Temprana Regional Metropolitana  | 53 | 47 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Oriente  | 38 | 62 |
| 2Unidad de Atención Temprana Regional Sur Poniente  | 29 | 71 |
| Fiscalía Regional Sur Poniente  | 55 | 45 |
| Unidad Especializada en la Investigación de los Delitos de Homicidio en Contra de la Mujer y Femicidios | 49 | 51 |

Tabla 23. Uso del gafete de identificación, porcentaje por unidad.



## EJE 2. ACTOS DE ILEGALIDAD E IRREGULARIDADES.

### Indicadores

- Agente del Ministerio Público portaba gafete de manera visible.
- Servidor público le pidió algo a cambio del servicio.
- Personal ministerial le solicitó materiales para brindar el servicio (hojas, copias, etc.).
- Identificación de alguna irregularidad dentro de la Unidad.
- Agente le proporcionó copia de su entrevista.
- Agente le informó sobre sus derechos como víctima.
- Agente le informó sobre su derecho a contar con un Asesor jurídico.
- Agente del Ministerio Público le explicó el estado en el que se encuentra su carpeta de investigación.
- Agente del Ministerio Público le permitió revisar su carpeta de investigación.
- Agente le explicó el estado en el que se encuentra su carpeta de investigación.
- Agente le informó el número de su carpeta de investigación.

## 10. SOLICITUDES DE DÁDIVAS POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO

El 1% de los encuestados señaló que algún servidor público le condicionó el servicio a cambio de dinero u otra dádiva.

| DURANTE SU ESTANCIA EN LAS INSTALACIONES DE LA FISCALÍA                             | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿Algún servidor público le condicionó el servicio a cambio de dinero u otra dádiva? | 1  | 99 |

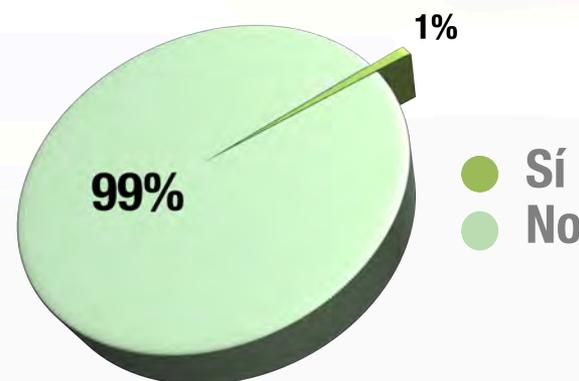


Tabla 24. Solicitud de dádiva por parte del Servidor Público, porcentaje.

Gráfica 11. Solicitud de dádiva por parte del Servidor Público, porcentaje.

| ¿ALGÚN SERVIDOR PÚBLICO LE CONDICIONÓ EL SERVICIO A CAMBIO DE DINERO U OTRA DÁDIVA?                     | SÍ | NO  |
|---|----|-----|
| Unidad de Atención Temprana Regional Metropolitana  | 0  | 100 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Oriente  | 1  | 99  |
| Unidad de Atención Temprana Regional Sur Poniente   | 0  | 100 |
| Fiscalía Regional Sur Poniente  | 1  | 99  |
| Unidad Especializada en la Investigación de los Delitos de Homicidio en Contra de la Mujer y Femicidios | 0  | 100 |
| Coordinación General de Servicios Periciales  | 1  | 99  |
| Coordinación Regional Oriente de Servicios Periciales   | 1  | 99  |
| Coordinación Regional Sur Poniente de Servicios periciales  | 0  | 100 |

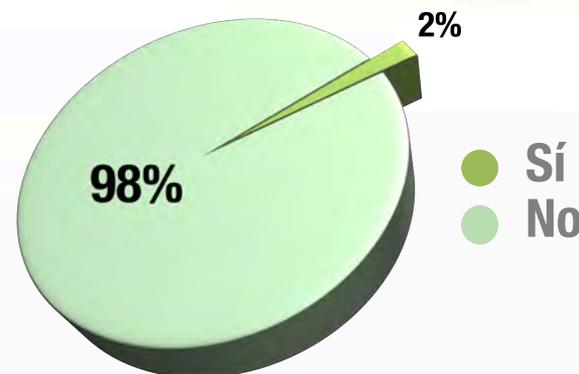
Tabla 25. Solicitud de dádiva por parte del Servidor Público, porcentaje por unidad.

## 11. SOLICITUDES DE MATERIAL PARA BRINDAR EL SERVICIO.

El 2% de los encuestados señaló que algún servidor público le solicitó algún tipo de material para poder otorgarle el servicio.

| DURANTE SU ESTANCIA EN LAS INSTALACIONES DE LA FISCALÍA   | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿Algún servidor público que le atendió le solicitó que le proporcionara materiales (hojas, copias, plumas, lápices, etc.) para poder brindarle el servicio? | 2  | 98 |

Tabla 26. Solicitud de material para prestar el servicio, porcentaje.



Gráfica 12. Solicitud de material para prestar el servicio, porcentaje.

| ¿EL SERVIDOR PÚBLICO QUE LE ATENDIÓ LE SOLICITÓ QUE LE PROPORCIONARA MATERIALES (HOJAS, COPIAS, PLUMAS, LÁPICES, ETC.) PARA PODER BRINDARLE EL SERVICIO? | SÍ | NO |
|--|----|----|
| Unidad de Atención Temprana Regional Metropolitana   | 1  | 99 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Oriente   | 1  | 99 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Sur Poniente  | 3  | 97 |
| Fiscalía Regional Sur Poniente   | 1  | 99 |
| Unidad Especializada en la Investigación de los Delitos de Homicidio en Contra de la Mujer y Femicidios  | 1  | 99 |
| Coordinación General de Servicios Periciales   | 6  | 94 |
| Coordinación Regional Oriente de Servicios Periciales  | 5  | 95 |
| Coordinación Regional Sur Poniente de Servicios periciales   | 1  | 99 |

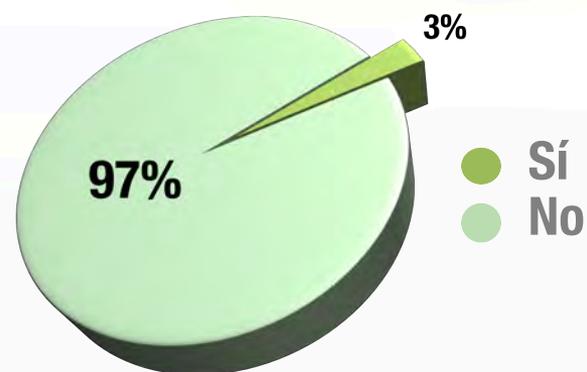
Tabla 27. Solicitud de material para prestar el servicio, porcentaje por unidad.

## 12. IRREGULARIDADES DENTRO DE LA FISCALÍA

**El 3% de los encuestados manifestó haber presenciado alguna irregularidad dentro de las instalaciones.**

| DURANTE SU ESTANCIA EN LAS INSTALACIONES DE LA FISCALÍA | SI | NO |
|---|----|----|
| ¿Usted vio o detectó alguna irregularidad?              | 3  | 97 |

**Tabla 28.** Irregularidades cometidas por el Agente del Ministerio Público, porcentaje.



**Gráfica 13.** Irregularidades cometidas por el Agente del Ministerio Público, porcentaje.

| ¿USTED VIO O DETECTÓ ALGUNA IRREGULARIDAD?  | SÍ | NO  |
|---|----|-----|
| Unidad de Atención Temprana Regional Metropolitana  | 2  | 98  |
| Unidad de Atención Temprana Regional Oriente  | 3  | 97  |
| Unidad de Atención Temprana Regional Sur Poniente   | 2  | 98  |
| Fiscalía Regional Sur Poniente  | 11 | 89  |
| Unidad Especializada en la Investigación de los Delitos de Homicidio en Contra de la Mujer y Femicidios | 3  | 97  |
| Coordinación General de Servicios Periciales  | 1  | 99  |
| Coordinación Regional Oriente de Servicios Periciales   | 0  | 100 |
| Coordinación Regional Sur Poniente de Servicios periciales  | 0  | 100 |

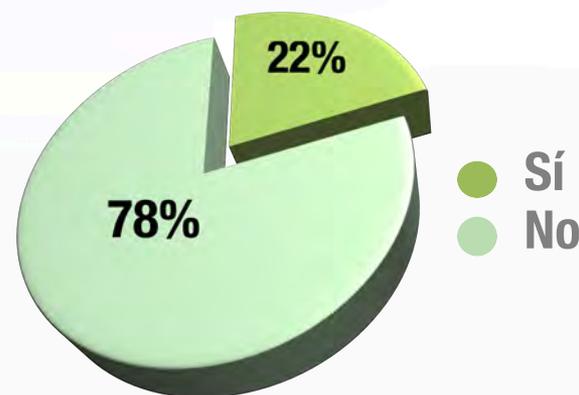
**Tabla 29.** Irregularidades cometidas por el Agente del Ministerio Público, porcentaje por unidad.

## 13. AGENTE LE PROPORCIONÓ COPIA DE SU DECLARACIÓN.

8 de cada 10 denunciantes señalaron no haber recibido copia de su entrevista al momento de iniciar la denuncia.

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE PROPORCIONÓ COPIA DE SU DECLARACIÓN? |    |
|---|----|
| Sí  | 22 |
| No  | 78 |

Tabla 30. Copia de la declaración, porcentaje.



Gráfica 14. Copia de la declaración, porcentaje.

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE PROPORCIONÓ COPIA DE SU DECLARACIÓN? | SÍ | NO |
|---|----|----|
| Unidad de Atención Temprana Regional Metropolitana                        | 45 | 55 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Oriente                              | 14 | 86 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Sur Poniente                         | 6  | 94 |

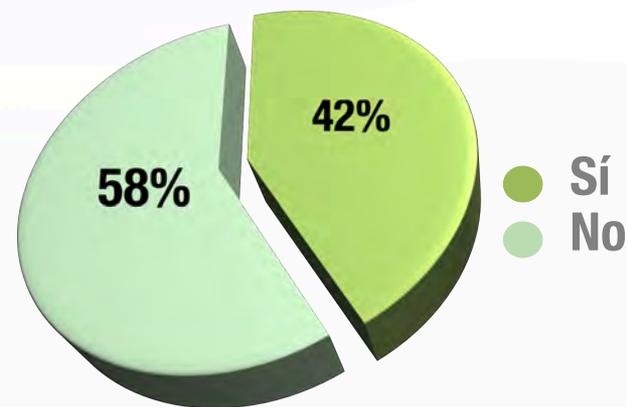
Tabla 31. Copia de la declaración, porcentaje por unidad.

## 14. AGENTE LE PROPORCIONÓ EL NÚMERO DE SU CARPETA DE INVESTIGACIÓN.

Sólo 4 de cada 10 denunciantes refieren haber sido informados del número de su carpeta de investigación.

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE INFORMÓ SU NÚMERO DE CARPETA DE INVESTIGACIÓN? |    |
|---|----|
| Sí  | 42 |
| No  | 58 |

Tabla 32. Número de carpeta de investigación, porcentaje.



Gráfica 15. Número de carpeta de investigación, porcentaje.

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE INFORMÓ SU NÚMERO DE CARPETA DE INVESTIGACIÓN? | Sí | NO |
|---|----|----|
| Unidad de Atención Temprana Regional Metropolitana                                  | 51 | 49 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Oriente  | 45 | 55 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Sur Poniente                                   | 30 | 70 |

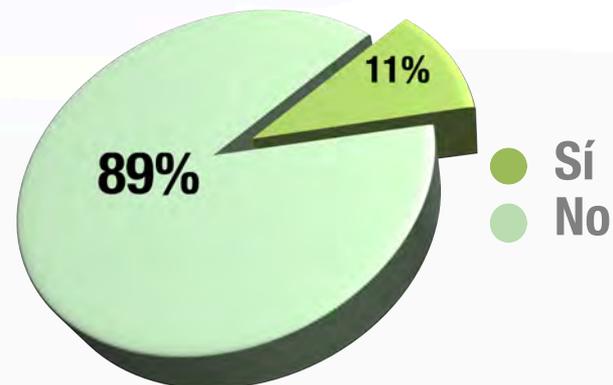
Tabla 33. Número de carpeta de investigación, porcentaje por unidad.

## 15. AGENTE LE INFORMÓ DERECHOS COMO VÍCTIMA

9 de cada 10 denunciados entrevistados no fueron informados de los derechos que les asisten en su calidad de víctimas del delito.

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE INFORMÓ SOBRE SUS DERECHOS COMO VÍCTIMA? |    |
|---|----|
| Sí  | 11 |
| No  | 89 |

Tabla 34. Derechos de la víctima, porcentaje.



Gráfica 16. Derechos de la víctima, porcentaje.

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE INFORMÓ SOBRE SUS DERECHOS COMO VÍCTIMA? | SÍ | NO |
|---|----|----|
| Unidad de Atención Temprana Regional Metropolitana                            | 26 | 74 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Oriente                                  | 6  | 94 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Sur Poniente                             | 2  | 99 |

Tabla 35. Derechos de la víctima, porcentaje por unidad.

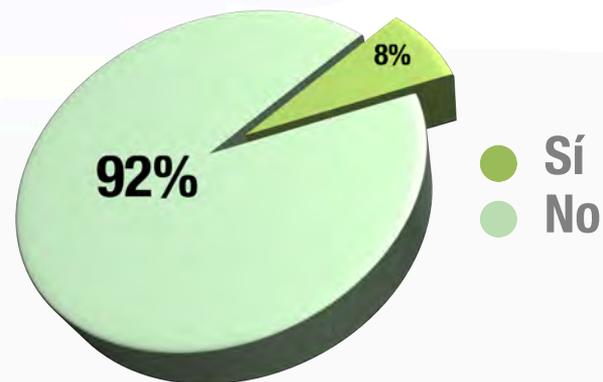
## 16. AGENTE LE INFORMÓ SOBRE SU DERECHO A CONTAR CON UN ASESOR JURÍDICO

9 de cada 10 denunciados entrevistados no fueron informados del derecho que tienen a contar con un Asesor Jurídico Público.

¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE INFORMÓ SOBRE SU DERECHO DE CONTAR CON UN ASESOR JURÍDICO PÚBLICO?

|    |    |
|----|----|
| Sí | 8  |
| No | 92 |

**Tabla 36.** Derecho a contar con Asesor Jurídico Público, porcentaje.



**Gráfica 17.** Derecho a contar con Asesor Jurídico Público, porcentaje.

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE INFORMÓ SOBRE SU DERECHO DE CONTAR CON UN ASESOR JURÍDICO PÚBLICO? | SÍ | NO |
|---|----|----|
| Unidad de Atención Temprana Regional Metropolitana  | 18 | 82 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Oriente  | 3  | 97 |
| Unidad de Atención Temprana Regional Sur Poniente   | 2  | 98 |

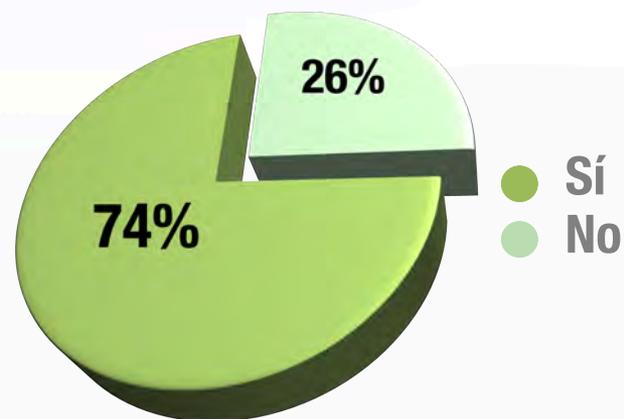
**Tabla 37.** Derecho a contar con Asesor Jurídico Público, porcentaje por unidad.

## 17. AGENTE LE EXPLICÓ EL ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRA SU CARPETA DE INVESTIGACIÓN.

El 74% de los usuarios de Fiscalías Especializadas no fueron informados sobre el estado procesal que guarda su carpeta de investigación.

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE INFORMÓ SOBRE SUS DERECHOS COMO VÍCTIMA? |    |
|---|----|
| Sí  | 74 |
| No  | 26 |

Tabla 38. Explicación de estado procesal, porcentaje.



Gráfica 18. Explicación de estado procesal, porcentaje.

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE EXPLICÓ EL ESTADO EN EL QUE SE ENCUENTRA SU CARPETA DE INVESTIGACIÓN? | SÍ | NO |
|--|----|----|
| Fiscalía Regional Sur Poniente   | 66 | 34 |
| Unidad Especializada en la Investigación de los Delitos de Homicidio en Contra de la Mujer y Femicidios    | 81 | 19 |

Tabla 39. Explicación de estado procesal, porcentaje por unidad.

## 18. AGENTE LE PERMITIÓ REVISAR SU CARPETA DE INVESTIGACIÓN

3 de cada 10 usuarios encuestados que acudieron a mesas de trámite manifestaron no haber tenido acceso a su carpeta de investigación para revisarla.

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE PERMITIÓ REVISAR SU CARPETA DE INVESTIGACIÓN? |    |
|--|----|
| Sí   | 70 |
| No   | 30 |

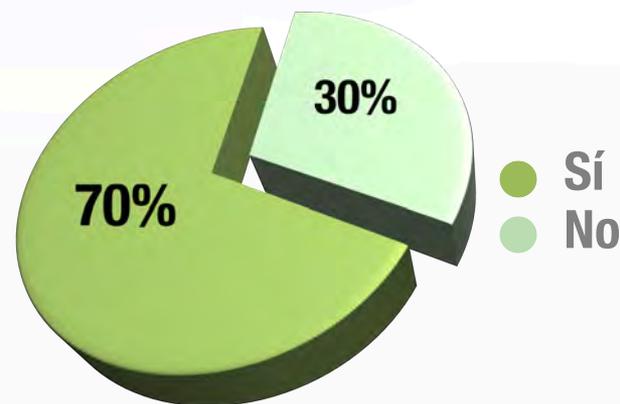


Tabla 40. Revisión de carpeta de investigación, porcentaje.

Grafica 19. Revisión de carpeta de investigación, porcentaje.

| ¿EL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO LE PERMITIÓ REVISAR SU CARPETA DE INVESTIGACIÓN?                        | SÍ | NO |
|---|----|----|
| Fiscalía Regional Sur Poniente  | 52 | 48 |
| Unidad Especializada en la Investigación de los Delitos de Homicidio en Contra de la Mujer y Feminicidios | 89 | 11 |

Tabla 41. Revisión de carpeta de investigación, porcentaje por unidad.



## RESULTADOS DE PROPUESTAS DE MUCD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

### Aspectos Generales Propuesta MUCD (Agosto 2016):

- CUMPLIDA** • El personal de la Fiscalía General del Estado de Morelos porta su gafete institucional en un lugar visible para los usuarios.
- CUMPLIDA** • Reducción de los tiempos de espera y atención a una hora en promedio.
- EN PROCESO** • Letreros que indiquen la ubicación de las áreas que integran las unidades monitoreadas.
- EN PROCESO** • Mejora a la limpieza de las instalaciones.
- NO CUMPLIDA** • Directorio actualizado con las fotografías, nombres y cargos de los servidores públicos.
- NO CUMPLIDA** • Identificación plena de los servidores públicos al momento de prestar el servicio.



## RESULTADOS DE PROPUESTAS DE MUCD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

### Unidad de Atención Temprana Metropolitana. Propuesta MUCD (Agosto 2016):

#### CUMPLIDA

- Cambio de turno en tiempo y forma.

#### CUMPLIDA

- Organización del personal ministerial (crear guardias) para que no se desatendiera la unidad mientras los servidores públicos ingieren sus alimentos.

#### CUMPLIDA

- Regular la entrega de pases de visita para los familiares de las personas detenidas, así como de los defensores.

#### CUMPLIDA

- El personal ministerial deberá otorgar un trato empático, amable y respetuoso.

#### EN PROCESO

- Otorgar copia simple y gratuita de la entrevista realizada a las víctimas u ofendidos.

#### EN PROCESO

- Informar a las víctimas u ofendidos sobre los derechos con los que cuentan.

#### NO CUMPLIDA

- Canalizar a las víctimas al área de asesores jurídicos.

#### NO CUMPLIDA

- Identificación plena del personal ministerial al momento de prestar el servicio.



## RESULTADOS DE PROPUESTAS DE MUCD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

### Unidad de Atención Temprana Regional Oriente. Propuesta MUCD (Agosto 2016):

#### CUMPLIDA

- Cambio de turno en tiempo y forma.

#### CUMPLIDA

- Organización del personal ministerial (crear guardias) para que no se desatendiera la unidad mientras los servidores públicos ingieren sus alimentos.

#### EN PROCESO

- Otorgar copia simple y gratuita de la entrevista realizada a las víctimas u ofendidos.

#### EN PROCESO

- Informar a las víctimas u ofendidos sobre los derechos con los que cuentan.

#### NO CUMPLIDA

- El personal ministerial deberá otorgar un trato empático, amable y respetuoso.

#### NO CUMPLIDA

- Canalizar a las víctimas al área de asesores jurídicos.

#### NO CUMPLIDA

- Identificación plena del personal ministerial al momento de prestar el servicio.

#### NO CUMPLIDA

- Evitar el uso de actas especiales cuando se trate del delito de robo de celular.



## RESULTADOS DE PROPUESTAS DE MUCD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

### Unidad de Atención Temprana Regional Sur Poniente Propuesta MUCD (Agosto 2016):

**CUMPLIDA**

- Cambio de turno en tiempo y forma.

**CUMPLIDA**

- Organización del personal ministerial (crear guardias) para que no se desatendiera la unidad mientras los servidores públicos ingieren sus alimentos.

**CUMPLIDA**

- El personal ministerial deberá otorgar un trato empático, amable y respetuoso.

**CUMPLIDA**

- Existencia de libro de registro para los usuarios que acuden a denunciar.

**CUMPLIDA**

- Mejora a la limpieza de las instalaciones.

**EN PROCESO**

- Creación de una sala de espera para los usuarios.

**EN PROCESO**

- Otorgar copia simple y gratuita de la entrevista realizada a las víctimas u ofendidos.

**EN PROCESO**

- Informar a las víctimas u ofendidos sobre los derechos con los que cuentan.

**NO CUMPLIDA**

- Atender a todos los usuarios que acuden a denunciar (principalmente por las noches).

**NO CUMPLIDA**

- Canalizar a las víctimas al área de asesores jurídicos.

**NO CUMPLIDA**

- Identificación plena del personal ministerial al momento de prestar el servicio.

**NO CUMPLIDA**

- Evitar el uso de actas especiales cuando se trate del delito de robo de celular.



## RESULTADOS DE PROPUESTAS DE MUCD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

### Fiscalía Regional Sur Poniente Propuesta MUCD (Agosto 2016):

#### CUMPLIDA

- Asignación del titular de la Fiscalía de Hechos de Tránsito.

#### CUMPLIDA

- Mejora a la limpieza de las instalaciones.

#### CUMPLIDA

- Letreros que indiquen la ubicación de las áreas que integran las unidades monitoreadas.

#### EN PROCESO

- Respetar las citas asignadas a los usuarios.

#### NO CUMPLIDA

- Identificación plena del personal ministerial al momento de prestar el servicio.



## RESULTADOS DE PROPUESTAS DE MUCD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

### Coordinación General de Servicios Periciales Propuesta MUCD (Agosto 2016):

#### CUMPLIDA

- Cambio de turno en tiempo y forma.

#### CUMPLIDA

- Reducir los tiempos de espera y de atención.

#### CUMPLIDA

- Mejora a la limpieza de las instalaciones.

#### CUMPLIDA

- Evitar el favoritismo y corrupción en la emisión de cartas de antecedentes penales.

#### CUMPLIDA

- Tratar los desechos biológico infecciosos en contenedores especiales.

#### EN PROCESO

- Mejora a la limpieza de las instalaciones.

#### NO CUMPLIDA

- Identificación plena del personal ministerial al momento de prestar el servicio.



## RESULTADOS DE PROPUESTAS DE MUCD PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

### Coordinación Regional Oriente de Servicios Periciales Propuesta MUCD (Agosto 2016):

#### CUMPLIDA

- Cambio de turno en tiempo y forma.

#### CUMPLIDA

- Reducir los tiempos de espera y de atención.

#### CUMPLIDA

- Mejora a la limpieza de las instalaciones.

#### CUMPLIDA

- Creación de una sala de espera para los usuarios.

#### CUMPLIDA

- Los servidores públicos deben abstenerse de fumar dentro de las instalaciones.

#### NO CUMPLIDA

- Identificación plena del personal ministerial al momento de prestar el servicio.



## EXIGENCIAS DE MÉXICO UNIDO CONTRA LA DELINCUENCIA

- **Reorganizar su presupuesto** para que la Fiscalía General cuente con insumos básicos y personal suficiente de acuerdo a sus cargas de trabajo.
- **Optimizar el sistema** para el registro de las carpetas de investigación.
- **Eficientar el sistema** para la publicación de la información de los detenidos en la pantalla que da cuenta de ello en las Unidades de Atención Temprana.
- **Creación de un directorio** por área que contenga la foto, nombre y cargo de los servidores públicos que se encuentran laborando en ese turno o unidad.
- **Capacitar al personal** a fin de modificar actitudes hacia el público en general y apegarse a la normatividad propia a su labor.



# Cultura de la Legalidad

en Agencias del Ministerio Público del  
Estado de Morelos

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.muca.org.mx](http://www.muca.org.mx)

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



Este programa es financiado en general, por una subvención del Departamento de Estado de los Estados Unidos. Las opiniones, resultados y conclusiones son del autor (es) y no necesariamente reflejan las del Departamento de Estado de los Estados Unidos.