MÉXICO UNIDO CONTRA LA DELINCUENCIA HACE UN BALANCE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO DEL D.F.

- **El análisis presenta los avances, retrocesos, retos y exigencias luego de un año y medio de monitoreo.**
- **Se registra una mejoría en la percepción de la calidad en el servicio y los resultados de la encuesta arrojan que 7 de cada 10 agencias disminuyeron su tiempo de atención en delitos no graves.**

México, D.F., a 24 de septiembre de 2013. México Unido Contra la Delincuencia, A.C. (MUCD) presentó hoy los resultados de su *Encuesta de Percepción sobre la Calidad del Servicio en Agencias del Ministerio Público del D.F*, como parte de su programa de Cultura de la Legalidad, cuyo objetivo es contribuir a mejorar el servicio que ofrece la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal a los denunciantes e incrementar la participación ciudadana en la denuncia de delitos. El periodo de estudio corresponde a 3 semestres de trabajo con la pasada administración y los resultados finales servirán de línea base para medir los progresos actuales.

A través de más de 17,000 encuestas aplicadas a ciudadanos en las 73 Agencias Desconcentradas existentes en el Distrito Federal, MUCD evaluó la percepción sobre la calidad del servicio y los resultados indican, entre otras cosas:

1) Un aumento en la calificación general respecto de la calificación anterior obtenida antes de la intervención de MUCD (6.7 a 7.4)
2) Una mejoría significativa en la percepción de las condiciones internas y externas de las Agencias para proporcionar el servicio, con respecto a la calificación inicial (de 6.4 a 7.7 de calificación en condiciones internas; y de 5.9 a 7 en condiciones externas).

El programa de Cultura de la Legalidad consiste en la instalación y rotación de módulos ciudadanos en grupos de 20 agencias por semestre, donde monitores capacitados en Cultura de la Legalidad, Derecho Penal y Monitoreo Ciudadano brindan información y orientación a los ciudadanos sobre sus derechos y el proceso de la denuncia, además de aplicar una encuesta de salida sobre la calidad de la atención, las condiciones internas y externas de la Agencia para brindar un servicio adecuado; también invitan a los ciudadanos a reportar a aquellos funcionarios públicos que operen de manera corrupta, ineficiente o incorrecta.

De acuerdo con los resultados de la encuesta de percepción, las Agencias Miguel Hidalgo 4 y 5, Cuauhtémoc 7 y Venustiano Carranza 5 fueron aquellas que obtuvieron la calificación más alta en la evaluación general. En contraste, las Agencias Iztapalapa 9 y 10, Cuajimalpa 1 y 2 y Tlalpan 2 y 3 registraron las calificaciones más bajas de las 73 Agencias. MUCD señala que los resultados indican una mejoría destacable de algunas agencias respecto a la calificación inicial, como es el caso de Miguel Hidalgo 4 y 5 que de tener 5.8 pasó a un 9.3 de calificación, Cuauhtémoc 7 que inicialmente obtuvo un 5.9 al final de la intervención obtuvo 8.2 como calificación final o Azcapotzalco 2, 3 y 4 que de tener un 5.9 pasaron a un 7.9 en su calificación general.

Respecto al tiempo de atención, los resultados de la encuesta arrojan que 7 de cada 10 Agencias disminuyeron su tiempo de atención en delitos considerados como no graves, de dos horas o más a una hora o menos.

México Unido contra la Delincuencia
Emerson 243, piso 7
Chapultepec Morales, C.P. 11570, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, Distrito Federal
01 55 5277 8311 ext. 109
www.mucd.org.mx

Por otro lado, de acuerdo con la encuesta, el 100 % de las Agencias ya cuenta con la Carta de los Derechos del Denunciante, Querellante, Víctimas u Ofendidos del Delito.

Azcapotzalco 2, 3 y 4, Coyoacán 3, Gustavo A. Madero 2 y 4 y Miguel Hidalgo 4 y 5 fueron aquellas Agencias con la más alta calificación (8.9) en el eje que evalúa actos de ilegalidad e irregularidades, en contraste con Cuauhtémoc 3, Milpa Alta 2 y Cuajimalpa 1 y 2 que obtuvieron (6.6, 6.5 y 6.3 respectivamente), colocándose como las más bajas en ese rubro.

En el eje de condiciones internas de las agencias para proveer el servicio, en el cual se miden aspectos como la existencia de letreros visibles con información sobre servicios, obligaciones y responsabilidades del personal ministerial y cómo hacer una denuncia; la existencia del directorio actualizado de los servidores, sus cargos y turnos; pantalla con datos actualizados sobre personas detenidas, delitos cometidos y su consignación; así como la existencia del teléfono rojo con indicaciones de uso, hay agencias como Miguel Hidalgo 4 y 5 que alcanzan una calificación de 9.9, sin embargo hay otras –como Gustavo A. Madero 2 y 4 que obtienen un 5.4.

MUCD destacó que los logros en este eje y en el eje correspondiente a condiciones externas para proveer el servicio, se deben en gran medida a la creación de un comité de supervisión y seguimiento conformado por funcionarios de la SAPD y miembros de MUCD, mismo que realizó revisiones físicas de las instalaciones; documentando deficiencias en materia de infraestructura e insumos, lo que permitió a las autoridades generar un plan de acción para comenzar a subsanar las irregularidades detectadas.

Como resultado de los datos arrojados por la encuesta, MUCD emitió una serie de recomendaciones para la Procuraduría:

- Reorganizar el presupuesto interno para que las Agencias cuenten con insumos básicos y personal suficiente de acuerdo a sus cargas de trabajo.
- Generar reconocimientos para reconocer la labor de quienes cumplen de manera sobresaliente con sus labores de servidor público.
- Replicar las “mejores prácticas” de aquellas Fiscalías y/o Agencias con resultados importantes.
- 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 propia a su labor.

Como dato a destacar, por vez primera en el país, una Procuraduría General de Justicia permitirá y coordinará esfuerzos con una Organización de la Sociedad Civil, como es el caso de MUCD, para evaluar los resultados de una Fiscalía del Ministerio Público especializada en el combate a los secuestros. En fechas próximas, MUCD comenzará a trabajar concretamente con la Fiscalía Anti-Secuestro (FAS) de la PGJDF, ofreciendo atención integral a víctimas y familiares, monitoreando la calidad del servicio y registrando el número de denuncias.

Con relación a la metodología, se aplicaron 17,137 cuestionarios directos en 73 Agencias de la SAPD (un promedio de 237 encuestas por Agencia), del 25 de julio al 31 de enero de 2013.

Para mayor información y para acceder a los resultados completos, consultar:
www.culturadelalegalidad.org.mx

México Unido contra la Delincuencia
Emerson 243, piso 7
Chapultepec Morales, C.P. 11570, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, Distrito Federal
01 55 5277 8311 ext. 109
www.mucd.org.mx