

La suscrita, Senadora **MARIANA GÓMEZ DEL CAMPO GURZA**, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 58, 59, 171 y 179 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, someto a consideración del Pleno de esta Comisión Permanente del Congreso de la Unión, con carácter de **urgente y obvia resolución**, la siguiente **PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO, A QUE DISEÑE E IMPLEMENTE DE MANERA URGENTE UN PLAN INTEGRAL DE MEJORA EN LAS AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO CON LA FINALIDAD DE QUE BRINDEN UN SERVICIO EFICIENTE A LA CIUDADANÍA**, conforme a los siguientes:

ANTECEDENTES

- 1- En el abril del 2014, la Asociación México Unido contra la Delincuencia dio a conocer los resultados respecto a la encuesta ciudadana de Percepción ciudadana sobre la Calidad del Servicio en las agencias de los Ministerios Públicos (MP), donde los principales rubros a evaluar son **la atención, la legalidad o las irregularidades y la infraestructura**. Uno de los resultados que arroja dicha encuesta es que una de las peores agencias de ministerio público están en las delegaciones Gustavo A. Madero, Azcapotzalco, Alabaron Obregón y Benito Juárez.

Lo anterior lamentablemente se ve reflejado en el número de denuncias que llegan a un Ministerio Público en esas demarcaciones territoriales, porque solo el 20 por ciento de las personas que han sido víctimas de algún delito denuncian, y de ellas, apenas el uno por ciento alcanza un resultado satisfactorio que se funde en la justicia y legalidad. Mucho tiene que ver en el poco resultado de las denuncias, el mal sistema y la gran burocracia que existe en los mismos. De los encuestados el 22 por ciento no tuvo interés, el 21 por ciento no ratifico, el 16 por ciento el MP no ejerció acción penal, el 13 por ciento está en proceso, el 10 por ciento el expediente está en reserva y el 9 por ciento no se le dio seguimiento.

- 2- Muchas personas que asisten a un Ministerio Publico como denunciante lo califican de ir a “la cueva del lobo” porque realmente no saben si se las va a ayudar o a perjudicar, ya que ello implica verse envuelto en una serie de procedimientos que tienden a hacer que las personas se desistan por el largo tiempo que tienen que estar esperando algún dato, o simplemente a que llegue el personal en turno, pasando en ello hasta más de 2 horas, sin dejar de lado la gran corrupción que es casi obligatoria en este tipo de oficinas.
- 3- Tal parece que la administración de justicia en la Ciudad de México el tiempo se ha detenido porque continuamos como hace décadas prueba de ello es que enel 2012, en la misma encuesta, se vieron reflejados problemas que actualmente (2016) seguimos padeciendo los capitalinos como la deficiencia en el servicio y la atención; tiempo excesivo en la atención; falta de personal; corrupción; inconsistencias en las investigaciones, entre otras cosas. Lo anterior, se deriva de que 3 de cada 10 denunciantes no encontró un MP disponible para hacer su denuncia y sólo a 2 de cada 10 si se les informo el delito denunciado.

- 4- Aunado a lo anterior, muchas instalaciones de los Ministerios Públicos se encuentran en pésimas condiciones, ya que algunos no tienen donde sentarse, pese al número excesivo de horas que pasan para poder levantar una denuncia; baños sucios, la mayoría carece de agua; entre otros aspectos, es lo que aleja a las personas que asisten en carácter de denunciantes o probables responsables. Lamentablemente, tampoco el personal que labora ahí se escapa de esta gran ineficiencia, ya que muchos de los muebles son de décadas anteriores y tienen que trabajar con mobiliario, equipo de cómputo e instalaciones deplorables.
- 5- El inicio de su gestión el Procurador General de Justicia de la Ciudad de México, encabezaba algunos recorridos por las agencias del Ministerio Público, con la intención de mitigar estas problemáticas que actualmente sufrimos, pero tal parece que con el paso del tiempo se ha olvidado de la intención de estos recorridos. No es posible que siga siendo un calvario asistir a un Ministerio Público para que le brinden la atención a las personas que han sufrido algún delito.

CONSIDERANDOS

I.- Que con fundamento en el numeral 1 del artículo 117 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 276 del Reglamento del Senado de la República, los senadores y los grupos parlamentarios presentan proposiciones con punto de acuerdo con el objeto de atender asuntos que no constituyen iniciativas de ley o decreto.

II.- Que de acuerdo con la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México, la Procuraduría, será la que tenga las siguientes competencias:

- I. Investigar los delitos del orden común cometidos en el Distrito Federal y perseguir a los imputados con la Policía de Investigación y el auxilio de servicios periciales;
- II. Promover la pronta, expedita y debida procuración de justicia, observando la legalidad y el respeto de los derechos humanos en el ejercicio de esa función;
- III. Investigar las conductas tipificadas como delitos por las leyes penales atribuidas a los adolescentes;
- IV. Proteger los derechos e intereses de las niñas, niños, adolescentes, incapaces, ausentes, personas adultas mayores y otros de carácter individual o social, que por sus características se encuentren en situación de riesgo o vulnerabilidad;
- V. Aplicar en el ámbito de su competencia las disposiciones y principios contenidos en los instrumentos internacionales relativos a los Derechos Humanos en los que el Estado Mexicano sea parte, desde el inicio de la averiguación previa hasta que concluya el proceso penal;
- VI. Proporcionar atención a los ofendidos y a las víctimas del delito, facilitar su coadyuvancia, tanto en la averiguación previa como en el proceso, protegiendo en todo momento sus derechos e intereses de acuerdo a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los Instrumentos Internacionales en los que el Estado Mexicano sea parte y la demás normativa en la materia; teniendo como ejes rectores el respeto por los derechos humanos, la perspectiva de género y la protección integral a la infancia;
- VII. Emitir o solicitar las órdenes o medidas para la protección de las personas víctimas de delito o de sus testigos;
- VIII. Emitir o solicitar las órdenes o medidas para la protección de los sujetos que intervienen en el proceso penal;

IX. Auxiliar a otras autoridades en la investigación de los delitos de su competencia y en la persecución de los imputados, en los términos de los convenios, bases y demás instrumentos de colaboración celebrados;

X. Requerir informes, documentos y opiniones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, del Distrito Federal y de los estados y municipios de la República, así como de los particulares, en los términos previstos por las normas aplicables, para la debida integración de las averiguaciones previas.

XI. Realizar las actividades que, en materia de seguridad pública, le confiere la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal y la normativa en la materia;

...

Funciones que en muchos de los casos no realiza la Procuraduría por la falta de insumos, capacitación o calidad en el servicio. Es importante mencionar que en una encuesta ciudadana de la PGJ de la Ciudad de México, respecto al servicio fue calificado como malo por cuanto hace a la deficiente atención y calidad en el servicio; lentitud y altos tiempos de espera; no se proporciona información adecuada y orientación al público; servicio deficiente; despotismo en el trato de los servidores públicos; instalaciones pésimas, deprimentes; el ambiente es de miedo e inseguridad; falta personal para la atención al público y trámites; y mala actitud de los Ministerios Públicos, dado que su política es atemorizar a denunciantes y víctimas.


**PROGRAMA DE CONTRALORÍA CIUDADANA
EN AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO**
**ENCUESTA CIUDADANA
REPORTE EJECUTIVO**

19. SERVICIO CALIFICADO MALO ASPECTOS RELEVANTES
•Deficiente atención y calidad en el servicio
•Lentitud y altos de tiempos de espera
•No se proporciona información adecuada y orientación al público
•Servicio ineficiente
•Despotismo en el trato de los servidores públicos
•Las instalaciones son pésimas, deprimentes, el ambiente es de miedo e inseguridad
•Falta personal para la atención al público y trámites
•Mala actitud de los Ministerios Públicos, su política es atemorizar a denunciantes y víctimas

Así mismo, es importante señalar que la misma encuesta establece cinco puntos que se deben mejorar en las agencias del ministerio público.



PROGRAMA DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO

ENCUESTA CIUDADANA REPORTE EJECUTIVO

20. LOS CINCO ASPECTOS MÁS IMPORTANTES QUE SE DEBEN MEJORAR	NÚMERO DE RESPUESTAS	PORCENTAJE
1. Combate a la corrupción	1,431	29%
2. Trato y servicio al público	1,173	24%
3. Tiempo de atención	885	18%
4. Información y orientación al público	818	17%
5. Instalaciones, limpieza y servicios	562	12%
TOTAL	4,869	100%

Es importante señalar, que dentro de dicha encuesta hay un apartado de sugerencias, que las misma autoridad no ha puesto en marcha para mejor funcionamiento de los Ministerios Públicos.

PROGRAMA DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN AGENCIAS DEL MINISTERIO PÚBLICO

ENCUESTA CIUDADANA REPORTE EJECUTIVO

21. SUGERENCIAS ESPECÍFICAS DE LOS ENCUESTADOS(1)
1. Crear módulos de recepción, información, orientación y asesoría al público
2. Incrementar el personal especializado: peritos, médicos legistas.
3. Mejorar la imagen, pintar las agencias, mejorar limpieza
4. Instalar sanitarios para el público que estén siempre abiertos y en buen estado
5. Capacitar a los servidores públicos tanto en su trabajo como en calidad en el servicio
6. Proporcionar atención inmediata y adecuada a víctimas y lesionados
7. Habilitar a más ciudadanos como "visitadores" para que apoyen a la población
8. Instalar áreas de espera con bancas, mesa-bancos para escribir y teléfonos públicos de monedas y de tarjetas
9. Rotar al personal para evitar corrupción
10. Considerar áreas de estacionamiento en las agencias
11. Hacer obligatorio el uso de gafetes, de buen tamaño y legibles

Por lo anteriormente expuesto, someto el presente instrumento parlamentario a consideración de esta Comisión Permanente, con los siguientes resolutivos:

PUNTO DE ACUERDO

PRIMERO.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente al Procurador General de Justicia de la Ciudad de México para que a la brevedad pueda diseñar e implementar un plan integral emergente para la mejora de las Agencias del Ministerio Público, con la finalidad de que brinden un servicio eficiente a la ciudadanía.

SEGUNDO.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente al Procurador General de Justicia de la Ciudad de México para que en el diseño del Plan de mejora de las Agencias del Ministerio Público, incluya la participación de académicos y expertos en la materia de la sociedad civil, con la finalidad de que el mismo sea integral e incluyente.

TERCERO.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente al Titular de la Contraloría General de la Ciudad de México, para que implemente módulos temporales de atención al público dentro de las Agencias del Ministerio Público, con la finalidad de disuadir actos de corrupción en las mismas.

CUARTO.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente al Procurador General de Justicia de la Ciudad de México para que remita un informe detallado respecto de las principales carencias que existen en las Agencias del Ministerio Público.

Dado en el Salón de Sesiones de la Comisión Permanente, en el Senado de la República, a los veinticuatro días del mes de mayo del año dos mil dieciséis.

SEN. MARIANA GÓMEZ DEL CAMPO GURZA