



SCG

SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO
Y TECNOLÓGICO

Monitoreo de Satisfacción y/o Cumplimiento en Trámites y Servicios

Procuraduría General de Justicia del Estado

Trámite o Servicio Evaluado:

Atención a Denuncias y/o
Querellas por Comparecencia

Fecha de Monitoreo: 07, 10 y 11 de Noviembre de 2014

Lugar: Agencia Segunda del Ministerio Público
Investigadora Especializada en Delitos de Querrella

Ubicación: Rosales y Blvd. Hidalgo.

Secretaría de la Contraloría General
Subsecretaría de Desarrollo Administrativo y Tecnológico
Evaluación de Trámites y Servicios al Público.
Resultados

Dependencia: Procuraduría General de Justicia del Estado.

Unidad Administrativa: Dirección General de Averiguaciones Previas.

Trámite: Atención a Denuncias y/o Querrelas por Comparecencia.

Número de Personas Entrevistadas 2013: 25

Número de Personas Entrevistadas 2014: 28

Atributo	Estándar	Cumplimiento del estándar según el usuario.	
		2013	2014
1. Oportunidad	2 Horas*.	100.0 %	100.0 %
2. Confiabilidad	No debe haber quejas.	100.0 %	42.9 %***
3. Transparencia (Promedio)		100.0 %	100.0 %
a). Solicitud de requisitos adicionales	No se debe solicitar requisito adicional.	100.0 %	100.0 %
b). Solicitud de pago adicional	No se debe solicitar pago adicional.	100.0 %	100.0 %
4. Calidez (Promedio)		90.7 %	77.3 %
a). Trato amable	Siempre	92.0 %	82.1 %
b). Con respeto	Siempre	96.0 %	92.9 %
c). Disposición para aclarar dudas	Siempre	84.0 %	57.1 %
	Promedio	97.7 %	80.0 %
Resultado del seguimiento a la opinión de usuarios.**Promedio de (1+2+3+4)/4			

* Fuente: Registro Estatal de Trámites y Servicios.

*****2014**

Es mucho tiempo y muchas vueltas para no arreglar nada (Expresado por cuatro usuarios).

Ninguna instancia atiende y/o resuelve; en México no hay justicia solo existe impunidad (Expresado por cuatro usuarios).

No brindaron asesoría y/o solución eficaz y eficiente (Expresado por cuatro usuarios).

Esto apenas es el inicio para que exista una resolución, va a tomar mucho tiempo (Expresado por dos usuarios).

No pude poner la denuncia (Expresado por dos usuarios).

Resumen de Tiempos de Espera

	2013	2014
Tiempo promedio de espera para ser atendido	32 minutos	53 minutos
Tiempo promedio en que es atendido	40 minutos	25 minutos
Tiempo total promedio para realizar el trámite	1 Hora 12 minutos	1 Hora 18 minutos

Resultados sobre la percepción del servicio.

Concepto	Excelente		Bueno		Regular		Malo		Pésimo	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Calidad del servicio	48.0%	7.1%	40.0%	35.7%	12.0%	35.7%	0.0%	7.1%	0.0%	14.3%
Grado de respuesta a sus necesidades	56.0%	7.1%	20.0%	25.0%	24.0%	32.1%	0.0%	17.9%	0.0%	17.9%
Trato del personal	44.0%	17.9%	48.0%	39.3%	8.0%	35.7%	0.0%	3.6%	0.0%	3.6%
Limpieza	4.0%	0.0%	12.0%	21.4%	44.0%	67.9%	28.0%	7.1%	12.0%	3.6%
Promedio	38.0%	8.0%	30.0%	30.3%	22.0%	42.9%	7.0%	8.9%	3.0%	9.9%

Comentarios y Sugerencias sobre el servicio. 2014.

De los usuarios encuestados el 89.2 % registró observaciones, de las que:

El 12.0% (3) Mas personal para que la espera fuera menor y las subsiguientes citas fueran a menor tiempo ya que es debido a eso que los procesos son tan largos.

El 12.0%(3) Buena atención, buen servicio.

El 12.0%(3) Las citas posteriores a la denuncia fueran a menor tiempo para que los casos no duraran tanto tiempo.

El 8.0%(2) La persona de oficialía de partes tuviera mejor disposición y la sensibilidad requerida para oír problemas que no le interesan estar en su lugar y dar al usuario la atención requerida.

El 56.0% (14) Otras observaciones

- ✓ Mas decisión para impartir justicia al Licenciado que demandé por abuso de confianza está a dos cuadras, después de ocho meses todavía no han podido localizarlo para notificarlo.
- ✓ Que pusieran mas ventanillas de oficialía de partes hay una sola, esperas mucho tiempo para que digan que por X o Y razones no te pueden atender.
- ✓ "Quien viola la ley tiene mejores garantías, por proceso de ley recupere a mi hijo, su padre se lo llevó de nuevo, por ley tengo que poner otra denuncia, que mala forma de impartir justicia él puede violar la ley a su antojo y yo tengo que andar dando vueltas y esperar mucho tiempo para que se aplique la ley".
- ✓ Que atiendan a los usuarios tuve que ir a visitaduría general para obtener orden de atenderme.
- ✓ Comiencen a laborar a la hora estipulada dice a las 8:00 y oficialía de partes quien da turno empieza a laborar hasta las 9:00 am.
- ✓ De alguna forma informen los cambios que están haciendo las agencias primera y tercera no están funcionando por cambio de ubicación.
- ✓ Al usuario no lo hagan dar tantas vueltas.

- ✓ Pareciera propiciar que sean los mismos inculpados quienes resuelvan sus problemas, la autoridad no quiere o no tiene capacidad de impartir justicia.
- ✓ En México no hay solución para la impartición de justicia la única vía que nos están dejando es tomarla "por nuestras propias manos".
- ✓ Las instancias de gobierno son muy eficientes en aplicar la ley cuando es en su beneficio, pero cuando se trata de servir y proteger a la sociedad nunca hay delito que perseguir.
- ✓ Las reformas a las leyes deberían ser para beneficiar a los afectados y ocurre todo lo contrario, Antes la actualización de adeudo de pensión era automáticamente ahora tenemos que iniciar nuevo juicio para actualizar los adeudos.
- ✓ Necesario es modificar la ley porque en la forma en que esta es perjudicial para la persona afectada y solo beneficia a quien infringe la ley, te deja de pagar pensión alimenticia y tienes que perdonarlo para después de mes y medio volver a poner demanda por el adeudo, y estarlo perdonando en cada ocasión, es un nunca acabar muy desgastante.
- ✓ Mayor limpieza en las instalaciones.
- ✓ El trato para el inculpadado sea con respeto a su dignidad.

Exploración visual

Atributo		Resultados	Resultados
		2013	2014
Señalamientos claros		SI ⁽¹⁾	SI
Ventanillas de atención al público		SI ⁽²⁾	SI ⁽¹⁾
Requisitos visibles		SI ⁽³⁾	SI
Formatos		N.A.	N.A.
Costos visibles		N.A.	N.A.
Horario de atención al público visible.		SI	SI ⁽²⁾
Personal de atención al público		SI ⁽⁴⁾	SI ⁽³⁾
Módulo de información		SI ⁽⁵⁾	SI
Sala de espera		SI ⁽⁶⁾	SI ⁽⁴⁾
Identificación de servidores públicos (gafete)		SI	SI
Mecanismos para interponer reconocimientos, quejas y sugerencias.		SI ⁽⁷⁾	SI
Baños para usuarios		SI ⁽⁸⁾	SI ⁽⁵⁾
Infraestructura para discapacitados	Rampa de acceso	NO	NO
	Sanitarios	NO	NO
CCC visible		SI	SI
Observaciones:			

N.A.= No Aplica

SI= Cumple con el estándar

NO= No cumple con el estándar

2013

- 1.- Los señalamientos no son claros; no existen señalamientos visibles de oficialías de partes y donde inicia el trámite.
- 2.- Las ventanillas o áreas de atención en cada una de las agencias son insuficientes para atender a los usuarios.
- 3.- Los requisitos para cada uno de los tipos de denuncia y/o querrela no están publicados todos, le son proporcionados en oficialía de partes.
- 4.- El personal no es suficiente para la atención de los usuarios.
- 5.- Oficialía de partes realiza la función de un módulo de atención.
- 6.- La sala de espera en área de oficialía de partes así como en cada una de las agencias es insuficiente tanto en espacio como en sillas.
- 7.- No tienen formatos.
- 8.- Existe uno para todas las agencias y en muy malas condiciones.

2014

- 1.- Las ventanillas o áreas de atención en cada una de las agencias son insuficientes para atender a los usuarios.
- 2.- En planta baja no existe solo en la puerta de entrada de la agencia.
- 3.- El personal no es suficiente para la atención de los usuarios.
- 4.- Insuficiente y en mal estado.
- 5.- Sólo existe uno y en mal estado.

Elaboró:

**Lic. Luz Martina Moreno Vásquez
Subdirectora de Evaluación de
Trámites y Servicios al Público**

Revisó:

**Lic. Héctor R. Domínguez Zazueta
Director de Mejora de Trámites y
Servicios al Público**