



## Procuraduría General de Justicia del Estado

Dirección General de Averiguaciones Previas  
Agencia Segunda del Ministerio Público  
Investigadora Especializada en Delitos de Querrela

### Trámite:

Atención a Denuncias y/o Querellas por Comparecencia

**Personas Entrevistadas 2014:**

28

**Fecha de Monitoreo:**

07, 10 y 11 de Noviembre de 2014

### Resumen de resultados:

Atributo evaluado	Estándar establecido	Cumplimiento 2014
Oportunidad	2 Horas*	100.0%
Confiabilidad	No debe haber quejas	42.9%
Transparencia	No se deben solicitar requisitos ni pagos adicionales a los establecidos	100.0%
Calidez	Recibir de los servidores públicos: trato amable, con respeto y con disposición de aclarar dudas	77.3%
<b>Promedio general</b>		<b>80.0%</b>

### Principales comentarios de los usuarios:

- ✓ Más 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 inculpado sea con respeto a su dignidad.

**Principales hallazgos en la exploración visual de la oficina:**

- ✓ Ventanillas o áreas de atención al público (Las ventanillas o áreas de atención en cada una de las agencias son insuficientes para atender a los usuarios).
- ✓ Horario de atención al público visible (En planta baja no existe solo en la puerta de entrada de la agencia).
- ✓ Personal de atención al público (El personal no es suficiente para la atención de los usuarios).
- ✓ Sala de espera (Insuficiente y en mal estado).
- ✓ Baños para usuario (Sólo existe uno y en mal estado).