



COLEGIO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES  
LICENCIATURA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN URBANA

**(Des)confianza y prácticas sociales en la actuación  
de los ministerios públicos del Distrito Federal.  
Un análisis de las Delegaciones Cuauhtémoc y Coyoacán**

TRABAJO RECEPCIONAL  
PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN URBANA

PRESENTA

**EVELIN ANGÉLICA SÁNCHEZ LÓPEZ**

Director del trabajo recepcional

**DR. ISRAEL COVARRUBIAS GONZÁLEZ**

México, D.F. Enero de 2016

## SISTEMA BIBLIOTECARIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN



## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LA CIUDAD DE MÉXICO COORDINACIÓN ACADÉMICA

### RESTRICCIONES DE USO PARA LAS TESIS DIGITALES

### DERECHOS RESERVADOS<sup>©</sup>

La presente obra y cada uno de sus elementos está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor; por la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, así como lo dispuesto por el Estatuto General Orgánico de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México; del mismo modo por lo establecido en el Acuerdo por el cual se aprueba la Norma mediante la que se Modifican, Adicionan y Derogan Diversas Disposiciones del Estatuto Orgánico de la Universidad de la Ciudad de México, aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2002, con el objeto de definir las atribuciones de las diferentes unidades que forman la estructura de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México como organismo público autónomo y lo establecido en el Reglamento de Titulación de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

Por lo que el uso de su contenido, así como cada una de las partes que lo integran y que están bajo la tutela de la Ley Federal de Derecho de Autor, obliga a quien haga uso de la presente obra a considerar que solo lo realizará si es para fines educativos, académicos, de investigación o informativos y se compromete a citar esta fuente, así como a su autor ó autores. Por lo tanto, queda prohibida su reproducción total o parcial y cualquier uso diferente a los ya mencionados, los cuales serán reclamados por el titular de los derechos y sancionados conforme a la legislación aplicable.

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi familia, en especial a mi Madre por su apoyo incondicional, a mi hija por ser mi mayor motivación para continuar con mis estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella, a mi esposo por impulsarme a terminar este proyecto.

A mi Universidad, a mis profesores, a mis amigas.

# Índice

Introducción .....	4
<b>Capítulo 1. Confianza y desconfianza en la democracia.....</b>	<b>8</b>
1.1. Calidad de la democracia y confianza .....	10
1.2. Controlando a los controladores: rendición de cuentas y (des)confianza .....	14
1.3. ¿Es posible el buen gobierno y la confianza política? .....	18
1.4. Im/partición de la justicia: causa y efecto de la desconfianza .....	24
<b>Capítulo 2. Estado de derecho y procuración de justicia en México.....</b>	<b>27</b>
2.1. Desafíos recientes del Estado de derecho.....	27
2.2. Acceso a la justicia: papel de los ministerios públicos en la democracia.....	34
2.3. Estructuración institucional de los ministerios públicos en México .....	37
<b>Capítulo 3. Análisis y estudio de dos Agencias del ministerio público: Delegaciones Cuauhtémoc y Coyoacán .....</b>	<b>42</b>
3.1. Ministerios públicos en el Distrito Federal: entre mala práctica y desconfianza pública.....	43
3.2. Delegación Cuauhtémoc.....	47
3.3. Delegación Coyoacán .....	55
3.4. Un contraste en la producción de confianza .....	63
<b>Conclusiones .....</b>	<b>67</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>73</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>77</b>

## Introducción

En el trabajo se realizará una investigación sobre la confianza política. Particularmente se trata de evaluar el grado de confianza que tienen los mexicanos en sus instituciones de procuración de justicia, principalmente en aquellas que representan la aplicación de la ley: me refiero al ministerio público en México estableciendo el análisis sobre el Distrito Federal en las delegaciones Cuauhtémoc y Coyoacán, porque en la actualidad pareciera inexistente la ley debido al mal funcionamiento de estas instituciones porque se presentan como incapaces de responder de manera eficaz. El sistema político se percibe como algo mal diseñado, las leyes son corrompidas, demostrando que en México el sistema legal no funciona y sus instituciones son débiles.

Este tema me resultó importante abordar porque al haber tantos casos de impunidad donde no llegan al fin último (sancionar a quienes corrompen la ley), es preciso analizar por qué si el ministerio público es la primera instancia para denunciar delitos, éste no otorga un resultado satisfactorio. Se trata de investigar qué aspectos o acciones muestran a la justicia inexistente en los procesos legales de estas instituciones. El problema a desarrollar es qué acciones por parte de los funcionarios públicos que laboran en esta intuición propician esta percepción.

Un sistema político democrático se conforma de instituciones que son los medios de distribución de poder donde estas fueron creadas para una función particular (distribución del poder), si estas no funcionan adecuadamente, es decir de manera legal no se puede hablar de un Estado legítimo. Entonces cabe preguntarse si en México todavía se puede hablar de un Estado legítimo, donde proporcionar aquellos servicios básicos sea primordial para este gobierno.

La seguridad dentro de un Estado hace que los ciudadanos sientan confianza suficiente para poder hacer sus actividades cotidianas, si no es así, se presenta una crisis o se percibe al Estado como débil porque no responde a las demandas que reclaman sus ciudadanos, en este caso la seguridad y la aplicación de la ley a aquellos que atentan contra la vida y el orden de una sociedad. La democracia y la

confianza son elementos fundamentales para la legitimidad de un Estado, por esto que debe existir confianza dentro de un gobierno democrático.

En el capítulo 1 se muestran los elementos necesarios para una democracia de calidad ya que esta es primordial para producir confianza en los ciudadanos al tener un sistema de gobierno donde sus funciones son percibidas con calidad, por medio de la rendición de cuentas, y así producir un buen gobierno, es decir, legítimo por medio de asegurar la justicia a sus ciudadanos. Sin embargo, los problemas con los que cuenta la democracia actualmente son, sin duda, con falta de calidad y las instituciones están llenas de corrupción que bloquean los fines para los cuales están establecidas, es decir, hay una desilusión hacia la democracia contemporánea, para desarrollar estas ideas utilizo a los autores Guillermo O'Donnell, Leonardo Morlino, Norbert Lechner, Colin Crouch, Carlo Donolo, Donatella della Porta, Israel Covarrubias, entre otros.

En el capítulo 2 hago referencia al Estado de derecho como la parte dentro de la democracia donde se define la procuración de justicia en un Estado democrático, esto es con apego al derecho e igualdad pero al no aplicarse correctamente se deriva en Estado débil. Por lo anterior a falta de justicia se propicia un Estado débil incapaz de proveer acceso a la justicia y seguridad a sus ciudadanos. Citando a autores principalmente Guillermo O'donnell, que hace referencia a la desconfianza política y la rendición de cuentas, a Armando Román Zozaya, Juan Pablo Pampillo, entre otros que hablan acerca de la importancia del cumplimiento de la ley para fortalecer el Estado de derecho. Como también se menciona la composición de los ministerios públicos dentro de un Estado y cómo se encuentran distribuidos en México basándome en estudios publicados por el INEGI y el INE.

Por último en el capítulo 3, se muestra qué acciones de los ministerios públicos propician desconfianza en la ciudadanía, me basé en los resultados recabados de la asociación civil México Unido Contra la Delincuencia donde realizaron una encuesta para medir la calidad del servicio en las agencias desconcentradas del Distrito Federal, analizando once dimensiones que son las acciones que considero al no funcionar adecuadamente debilitan a la institución y

por ende la confianza no se percibe. Observando principalmente en las delegaciones Cuauhtémoc y Coyoacán donde se concentra el mayor número de índice delictivo a nivel distrital, cómo se desenvuelve las dimensiones seleccionadas. Y a su vez con los resultados verificar en qué porcentaje de aceptación se realizan las acciones que propician confianza, y observar que el tiempo es la parte fundamental para estas acciones porque la calidad en el tiempo invertido suscita la acción de ir a estas instancias y que los resultados serán con calidad y satisfacción.

A partir de lo anterior se pretende mostrar que la justicia está determinada, es decir, no todos pueden acceder a ella debido a la corrupción y a la falta de aplicación de la ley presente en las instituciones de procuración de justicia, particularmente en los ministerios públicos y por esto los ciudadanos no sienten confianza al acudir a ellas porque no reciben el servicio establecido, el problema está en los funcionarios públicos no se sienten comprometidos en hacer funcionar el sistema legal y de justicia para el Estado y sus ciudadanos.

Entonces la desconfianza en los ministerios públicos se debe al desapego del cumplimiento de la ley por parte del personal que labora en ellos con relación a la calidad de respuesta de las demandas (exigencias) de justicia. Así mismo, el desapego está causado, entre otras cosas, por la desvalorización del tiempo, las atenciones precarias por parte del personal y actos de ilegalidad (como variables) observadas por el demandante (ciudadano) al pedir el acceso al sistema de justicia a través de la función del MP.

Por esta situación me parece sumamente importante esta problemática donde en México ya no se confía en las instituciones por su mal funcionamiento y porque no logran los objetivos para lo cual fueron creadas esto hace que no haya una estabilidad y por ende se pierde legitimidad. Pero más relevante aún, el sistema legal y jurídico se ve casi nulas al no aplicarse y tomarse en cuenta, esto se desenvuelve principalmente en el ministerio público, donde los casos que llegan a esta, a partir de los procedimientos que utilizan para su análisis, recaen en la poca credibilidad y casi nula confianza.

A partir de lo anterior, se puede verificar que las acciones con apego a ley son precarias y con muchas deficiencias por parte del personal en los ministerios públicos y mostrar que es la causa principal de la desconfianza hacia estas instituciones. Éste punto es el que considero donde el problema empieza de la falta de confianza hacia los ministerios públicos y que a la vez la justicia no es aplicada por parte de estos, es sin duda falta de pertenencia por parte de los ciudadanos que laboran en estas instituciones que hacen ajena su actuación dentro de ellas y que por lo tanto no se ven obligados a trabajar con apego a la ley, este punto desarrolla con precisión en el capítulo 3.

Cabe mencionar y resaltar que en esta investigación se presenta solo una parte del problema sobre la desconfianza en el sistema de justicia es decir, los resultados estadísticos mostrados reflejan la primera interacción del ciudadano con la institución (ciudadano- ministerio público) esto es, la primera fase para acceder a la justicia: la denuncia de delitos ante el ministerio público. Considero que la parte consecutiva siendo la respuesta ante esta denuncia sería más adecuada ante mi problema a investigar, solo tomé los aspectos de las acciones dentro de los ministerios públicos porque para mí fue un poco más accesible la información en cuanto a tiempo y espacio, siendo que los datos estaban plasmados en la encuesta otorgada por MUCD de manera accesible y se adecuaban a las necesidades de mi investigación.

## Capítulo 1. Confianza y desconfianza en la democracia

En la democracia desde su teoría e implementación, el principal objetivo es incluir a los ciudadanos en la toma de decisiones por medio del voto hacia los políticos que representan el poder del Estado. A lo largo de la historia las diferentes formas de gobernar habían dejado mucho que desear. Entonces, la democracia fue pensada principalmente para erradicar esas deficiencias y fomentar una ciudadanía participativa y un poder distribuido. Actualmente la mayoría de los países industrializados ejercen esta corriente en sus acciones gubernamentales, debido a que se considera "(...) el sistema democrático como un sistema bien arraigado (...)" (Crouch, 2004: 8).

Varios autores han acercado sus ideas para formar una definición mínima, entre los cuales se encuentran Robert Dahl, Norberto Bobbio, Guillermo O'Donnell, donde el principal núcleo común es: "la democracia con ciertos aspectos de igualdad entre individuos que se posicionan no meramente como individuos sino como personas legales y en consecuencia como ciudadanos /as, es decir como portadores de derechos y obligaciones que derivan de su pertinencia a un *demos*, una comunidad política y del hecho de que se les atribuye agencia personal y , por tanto responsabilidad por sus acciones" (O'Donnell, 2007: 153-154). Es decir, las democracias contemporáneas (o poliarquías) son la compleja destilación de tres grandes corrientes históricas, que se han combinado en varios grados en diversos países y períodos históricos (O'Donnell, 2007: 58).

Entonces, el punto principal de la democracia es que dota de derechos igualitarios a todos los ciudadanos sin importar el status social o económico, ésta es la característica más importante que hace a un Estado democrático, digno de tal nombre (O'Donnell, 2007: 156). No obstante, para que esto funcione se "requiere de la efectividad de un sistema legal, una red de normas legales y de instituciones legalmente autorizados que, (...) los aplique consistentemente en el territorio de un Estado (O'Donnell, 2007:64).

A partir de lo anterior, se puede resumir que la democracia es definida como mecanismo de conducción de la política (Lechner, 1995: 105) ;esto es, la capacidad

de las instituciones y procedimientos democráticos para conducir efectivamente los procesos sociales es decir, de gobernabilidad democrática. (Lechner, 1997: 10). Por consiguiente, deben existir ciudadanos más participes en la toma de decisiones para generar políticas públicas en la mejoría de un Estado, es decir, ciudadanos comprometidos en hacer valer sus derechos y también sus necesidades. Porque “la democracia prospera cuando existen más oportunidades de que una gran parte de las personas corrientes intervenga activamente en el diseño de la agenda pública (...)” (Crouch, 2004: 10), entre más participación por parte de los ciudadanos la democracia se consolida.

Sin embargo, las definiciones anteriores son de tipo normativo, es decir del deber ser (Morlino, 1991:80). En la práctica, las cosas parecen no ser así, debido a las acciones mal desempeñadas principalmente por los gobiernos, que se traducen en baja de confianza hacia los políticos y sus acciones.

Como menciona Colin Crouch, en la democracia contemporánea algo no marcha bien, y es así porque en este sistema hay muy marcadas deficiencias. Los ciudadanos no perciben confianza por aquellos que gobiernan y sienten en gran medida desilusión hacia la democracia, porque en cierta manera está teniendo retrocesos; existe una: “ (...) sensación de desencanto y decepción con el grado de participación pública y con las relaciones entre la clase política y la mayor parte de los ciudadanos (...)” ( Crouch, 1994: 12 ). Es decir, el gobierno no está cumpliendo con el fin de la democracia que es la soberanía en el pueblo y estos son quienes eligen a sus gobernantes y las políticas aplicadas son para el bien común. Sin embargo, “(...) la política y el gobierno están volviendo cada vez más redil de las élites privilegiadas (...)” (Crouch, 1994 : 15). Así, actualmente contamos con una democracia elitista, donde los políticos gobiernan para beneficios propios.

La confianza es indispensable en un gobierno democrático ya que al incrementarse en los ciudadanos frente a sus instituciones muestra la legitimidad con que cuenta un Estado.

La confianza es una institución invisible (Rosanvallon, 2007: 23) de la cual no se puede palpar y se necesitan los mecanismos y las acciones pertinentes para producirla en los ciudadanos y así ser reconocidos, sin embargo “(...) los individuos

confían menos unos en los otros porque no se conocen lo suficiente” (Rosanvallon, 2007: 29)”, debido a la corrupción y las ideas privatistas de los políticos.

Por esto, la importancia de la participación de los ciudadanos al exigir rendición de cuentas a los gobernantes y a su vez, exigir políticas públicas que mejoren la calidad de vida. Como se mencionó líneas atrás, en las democracias se busca el bien común de los ciudadanos.

Por lo anterior, la necesidad de buscar los mecanismos donde la democracia contemporánea mejore su estado, y esto es por medio de fomentar la calidad de la democracia en los rubros de la rendición de cuentas y las acciones para el bien común y así generar confianza e instituciones legítimas.

### **1.1. Calidad de la democracia y confianza**

En la actualidad, la democracia se percibe como una nueva forma de dominación (Schmitter, 1995: 6), ya que la mayoría de las acciones de los gobiernos se utilizan de manera diferente a lo establecido. El problema es que la gente ya no confía en sus políticos porque estos actúan de manera elitista involucrando sus beneficios personales lo cual se deriva en debilitamiento o crisis. Por eso, ahora en las democracias contemporáneas se afirma que existen democracias sin calidad; lo que se necesita de la creación de diversos mecanismos para construir una democracia de calidad.

Esta discusión se recupera en el presente capítulo, donde la democracia debe ser de calidad para poder mostrar su eficiencia por medio de las instituciones a partir de la confianza que sientan los ciudadanos hacia éstas y así hablar de un buen gobierno.

Partiendo de una idea general, una buena democracia debe contener un territorio definido con población específica, controlada por instituciones estatales bajo un gobierno democrático (Morlino, 2007:32). Una democracia de calidad, como lo menciona Leonardo Morlino es: “una estructura institucional estable que hace posibles la libertad e igualdad de los ciudadanos mediante el funcionamiento legítimo y correcto de sus instituciones y mecanismos”. Para verificar si una

democracia es buena o de calidad, Morlino menciona tres aspectos para evaluar la calidad de una democracia y, por consiguiente, obtener un gobierno legítimo; los componentes son: procedimiento, contenido y resultados.

En su aspecto procedimental, están el gobierno de la ley y la rendición de cuentas; estos se refieren a que debe existir una efectiva aplicación de la ley que garantice los derechos civiles y políticos de los ciudadanos (Morlino, 2007: 30). Es decir, la libertad e igualdad en los derechos donde se apliquen y respeten por igual. A su vez con la rendición de cuentas los ciudadanos pueden evaluar si las decisiones tomadas por el gobierno satisfacen sus intereses y necesidades. Por lo tanto, una democracia es efectiva cuando la información es clara en la rendición de cuentas y la aplicación de la ley es de manera justa e igualitaria.

Con relación a los resultados, entra la legitimidad con la que cuenta un Estado, esto es, la capacidad de satisfacer los intereses de los gobernados al ejecutar las políticas que responden a sus demandas (Morlino, 2007: 39). Esta evaluación es importante porque refleja qué tan satisfechos están los ciudadanos a partir de la forma de gobernar. Y por último en el contenido, se observa qué tanta libertad e igualdad existen en el desarrollo de los derechos en los ciudadanos, en la toma de decisiones y en la evaluación de resultados obtenidos (rendición de cuentas). Todo lo anterior, son las características existentes en una democracia para ser de calidad; sin embargo, en la práctica lo que observamos es su constante subversión.

Para Arturo del Catillo (1997:3): “Una institución connota la presencia de reglas compartidas que son vistas como vinculantes por los actores sociales, y que estructuran sus actividades y sus interacciones recíprocas (...)”. En una democracia las instituciones son muy importantes porque fueron creadas para una acción dentro de un sistema político, esto es para la distribución del poder (Loewestein, 1979: 30) donde cada una tenga diferentes responsabilidades en el funcionamiento del Estado. También sirven para evitar que los ciudadanos se perjudiquen unos a otros (Crespo, s/f: 16), es decir, una mediación entre sociedad y Estado para atender demandas y que haya pesos y contrapesos para su buen funcionamiento.

A pesar de contar con varios mecanismos de control como lo es la rendición de cuentas, estas no funcionan de manera correcta, es decir no llevan a cabo los objetivos para los cuales fueron creadas. Porque en ellas existen diferentes actores que involucran muchos aspectos para su conformación, es decir, cada individuo que forma parte de una institución tiene ambiciones personales, preferencias y prioridades dependiendo de la función que tenga; dicha acción es la que se puede percibir como la determinante del por qué las instituciones no funcionan debido a estas decisiones tomadas por los individuos. Entonces, la racionalidad de cada uno determina un interés que puede traducirse como egoísmo (Shepsle, 2005 :23), donde solo realizan ciertas acciones con el objetivo de obtener un beneficio a costa de no ser una acción que fortalezca la institución. Por lo tanto, las instituciones pueden considerarse como invenciones sociales cuya utilidad es hacer que la cooperación sea la preferencia racional. (O'Donnell, 2011: 23)

Las razones por las cuales las instituciones producen desconfianza pueden ser en tres aspectos: estructura, composición y función. La estructura institucional no es la adecuada para los fines esperados ya sean políticos, sociales, económicos y culturales que la población considera que ésta debería alcanzar (Bonilla, 2009: 261), los individuos que la conforman no están (en la mayoría) capacitados para el oficio y las decisiones tomadas por estos repercuten en que son solo para beneficio personal.

Lo anterior, sucede porque la rendición de cuentas no es clara y aplicada correctamente, es modificada, es decir la información se monopoliza y aunado a que las sociedades son pasivas, no exigen cuentas a los gobiernos. En ese caso los derechos civiles y políticos de los ciudadanos son violados constantemente, porque la democracia no solo basta con estar establecida sino debe ser y funcionar con calidad (Shcmitter, 1995: 6).

Por consiguiente, si las instituciones son legítimas existe una democracia de calidad, incluyendo la confianza en los ciudadanos hacia estas. El concepto de confianza también es una tema importante porque define qué tan fuertes y estables son las instituciones, es decir, “se necesita construir confianza recíproca entre sus ciudadanos para hacer unas instituciones más legítimas” (Gordon, 2006: 2).

La confianza es un concepto contemporáneo que también se incluye dentro de las instituciones y se denomina confianza política, se define “(...) una evaluación positiva de los atributos más relevantes que hacen a cada institución digna de confianza, como credibilidad, justicia, competencia, transparencia y apertura ante puntos de vista distintos”(Montero, 2008: 20). Para éste autor “(...) la confianza política en una institución conlleva la creencia de que ésta no actuará de una forma arbitraria o discriminatoria que resulte dañina para nuestros intereses o los del país, sino que nos tratará, a nosotros y a los demás ciudadanos, de una forma igualitaria, justa y correcta” (Montero, 2008:11)

Esto es aún más relevante, si pensamos que los ciudadanos las perciben (creencias) como fundamentales, porque define el marco institucional y social de un país, esto es, “la confianza refleja los valores predominantes en una sociedad en un momento dado, las actitudes que se moldean en torno a las instituciones también son reflejo de su historia política y de su capacidad de respuesta a las demandas ciudadanas por lo que las actitudes generales, así como el desempeño y la efectividad percibidos que hay que tomar en cuenta” (Moreno, 2010 : 14). Porque la confianza otorga estabilidad a una sociedad y si esta no es percibida resulta con lo que actualmente contamos con ciudadanos con muy poca confianza e instituciones débiles.

La confianza se construye a partir de las respuestas que los ciudadanos obtengan de su gobierno ya sean positivas o negativas en cualquier ámbito ya que “la confianza es una respuesta a una interacción entre individuos e instituciones que se fortalece o debilita según sus condiciones políticas y resultados socioeconómicos” (Moreno, 2010 :14). Por lo tanto, la confianza actualmente es muy baja debido a que los ciudadanos ven a sus instituciones como medios de control del poder y de enriquecimiento de unos pocos.

Así, en un sistema democrático se eligen a aquellos representantes en el poder del cual se tiene la certeza de que estos actuarán a favor de los intereses del electorado es decir de los ciudadanos. Sin embargo, a partir del mal funcionamiento de las instituciones políticas por medio de la ineficiencia y la corrupción genera desconfianza.

La democracia es un elemento fundamental para la gobernabilidad. De aquí se desprende que la confianza sea factor para la estabilidad. Por eso, la insistencia de que no sólo hay que tener instituciones como medios de distribución del poder para evitar su abuso y establecer las funciones de cada una para el funcionamiento de un país, sino además es necesaria la confianza. La confianza en las instituciones es el elemento esencial para la democracia representativa.

En síntesis, la democracia y la confianza son elementos fundamentales para tener un gobierno legítimo. La creación de instituciones democráticas procura una mayor eficacia y calidad en su funcionamiento. Pero al decidir a los que nos representaran influye la necesidad de que actuarán conforme a nuestros beneficios como ciudadanos. Como se mencionó líneas atrás, esto no es así, una vez más denota que la democracia no funciona ya que fue creada para disolver la concentración del poder, pero en la realidad se ve claramente que aunque haya toma de decisiones no se hace equitativamente, esto siempre establecerá donde unos ganen y otros pierdan.

En consecuencia, a partir de los malos resultados que ha otorgado las democracias contemporáneas, existe una desilusión hacia estas porque no satisfacen a los ciudadanos (Schmitter, 1995 : 16). Entonces la desconfianza se presenta a partir de la mala función que tiene la democracia.

Para que una democracia sea eficaz (o de calidad) se deben modificar las instituciones políticas y judiciales para mejorar la relación entre gobierno y ciudadanos (Aguilar, 2008:8). Como menciona O'Donnell (1997), ¿cómo pueden establecerse controles efectivos, del poder para así mejorar el desempeño y funciones de las instituciones, si las ya establecidas carecen de toda efectividad?

## **1.2. Controlando a los controladores: rendición de cuentas y (des)confianza**

En principio la separación de poderes actúa con el propósito de que cada institución ejercite un poder diferente esto es: “una división de trabajo entre las instituciones públicas relevantes a la que por ende facilita el desempeño de sus respectivas responsabilidades” (O'Donnell, 2007:66). Pero no basta con la separación propia

sino además es necesario implementar un control mutuo entre instituciones y también por parte de los ciudadanos, es decir, rendición de cuentas horizontal y vertical.

La rendición de cuentas vertical es “las elecciones, las demandas sociales que usualmente pueden articularse sin sufrir coerción estatal, y la cobertura periodística regular de, por lo menos, las demandas más visibles y los actos flagrantemente ilícitos de las autoridades públicas, son dimensiones de lo que llamo «rendición de cuentas vertical»” (O’Donnell, 1997:2) . Es decir, la rendición de cuentas vertical es aquella donde los ciudadanos piden cuentas al gobierno y las elecciones se usan como un instrumento donde los ciudadanos castigan o recompensan a los gobernantes (O’Donnell, 1997:3), por medio del voto.

Cuando somos miembros de un Estado, esperamos la provisión de bienes públicos y la solución de problemas de acción colectiva (O’Donnell, 2007: 57). Por medio del voto elegimos a aquellos gobernantes que consideramos aptos para trabajar en el cargo. Entonces, al recibir el voto y tomar posesión el candidato elegido; “(...) tendrá el derecho de gobernar como a él (o ella) lo considere apropiado, restringido sólo por la dura realidad de las relaciones de poder existentes y por un período en funciones limitado constitucionalmente” (O’Donnell, 2011 : 12).

Pero en la mayoría de las ocasiones dichas acciones no llegan a resolver los problemas, no llegan a la satisfacción total debido a varias circunstancias, una de ellas y la más importante es que siempre se desvían y no llegan a ser un resultado por las acciones egoístas de los gobernantes. Si un ciudadano está descontento con el partido político que en ese momento ocupa el gobierno, tiene la posibilidad de votar por otro partido en las próximas elecciones (González, 2010: 322). El votar o no, se resume o más bien, refleja qué tan satisfechos se encontraron los ciudadanos a través de los resultados obtenidos por las políticas aplicadas.

Esto es, en las democracias representativas existe la rendición de cuentas (O’Donnell,2011: 12) como un medio para limitar esas acciones individualistas por parte de los detentadores del poder.

Sin embargo, aunque las personas exigieran a los gobiernos responder a sus demandas, y si no es así castigarlos a través de no volver a votar por ellos, no es

muy seguro, porque no tenemos la certeza de que otro gobierno podrá hacer lo que esperamos. También debido a que “la mayor parte de los ciudadanos desempeña un papel pasivo, inactivo e incluso apático, y responde únicamente a las señales que se le lanzan” (Crouch, 1994: 11 ). De alguna manera, los ciudadanos no piden y exigen lo prometido, y propicia que “(...) los candidatos compiten por la posibilidad de gobernar prácticamente sin ninguna restricción salvo las que imponen las propias relaciones de poder no institucionalizadas” (Crouch, 1994 : 13).

Por esto, la necesidad de exigir en mejorar el actuar de las instituciones se haga en base a las leyes, y al corromperlas haya una sanción, esto se refiere a la rendición de cuentas horizontal.

La rendición de cuentas horizontal o también denominada *Accountability Horizontal* (AH), definición dada por Guillermo O’Donnell; es “la existencia de agencias estatales que tienen autoridad legal y están fácticamente dispuestas y capacitadas (*empowered*) para emprender acciones que van desde el control rutinario hasta sanciones penales o incluso *impeachment*, en relación con actos u omisiones de otros agentes o agencias del Estado que pueden, en principio o presuntamente, ser calificadas como ilícitos” (O’Donnell, 2007 :55).

El autor menciona, que la desconfianza política recae en la falta de responsabilidad horizontal AH debido a que las instituciones no realizan las acciones para las cuales fueron creadas, porque estas recaen en la corrupción y la rendición de cuentas en la mayoría de las ocasiones no se hace de la manera establecida. Entonces, la desconfianza política se genera a partir de los malos resultados de las instituciones a partir de la mala rendición de cuentas horizontal.

Las instituciones están en constante control mutuo y de intercambio (O’Donnell, 1997 : 2) y la AH se centra en esas interacciones, ya que tiene como “propósito explícito de prevenir, cancelar, reparar y/o castigar acciones (o eventualmente inacciones) de otra agencia estatal que se presumen ilegales, tanto bajo los supuestos de transgresión como de corrupción” (O’Donnell, 1997 :2). Se resume en pesos y contrapesos, es decir una vigilancia constante para que las instituciones se observen una a otra que no sobrepase su ejercicio de poder político y los individuos que las conforman tengan un castigo si las acciones que llevan a

cabo han sido para otros fines como ventajas ilícitas para sí mismos (O'Donnell, 2012: 65).

Entonces, la desconfianza política empieza al no tener la certeza de que las instituciones (y sus miembros) actuaran a favor de los intereses del electorado, debido a que los hombres tienen ambiciones personales y por esto se espera que en algún momento abusen del poder político (O'Donnell, 2007:64). Este enfoque o pensamiento determina costos y beneficios de la democracia; es decir. la confianza política se mide con base en éstas, y a su vez muestra el desempeño de las instituciones y esto determina la confianza política (González, 2010 :327).

Para que ese tipo de rendición de cuentas sea eficaz, debe haber instituciones estatales que estén autorizadas y dispuestas a vigilar, controlar, corregir y/o sancionar actos ilícitos de otras instituciones estatales (O'Donnell, 1997: 15); pero principalmente que se lleve apegado a la ley pues si no existe una verdadera acción para que el principio se lleve a cabo las sanciones correspondientes.

El hecho de estar sujetos a una forma de gobierno, como lo es la democracia, se tendrá presente que dicha toma de decisiones será en beneficio de todos porque "(...) todas las decisiones deben ser públicas en el doble sentido de que los procesos que llevan a ellas estén abiertos a una amplia participación, y de que todos tengan acceso al contenido de las decisiones" (O'Donnell, 1997:19). Una información accesible a todos para tener un criterio propio sobre el desempeño de una institución.

Y también ese criterio debe ser aplicado por parte de los funcionarios dentro de la institución ya que hablando democráticamente "quien se ocupa de un cargo público debe sujetarse a una serie de comportamientos éticos aunque éstos no estén contemplado en ninguna norma" (Vallespín, 2010 : 96); es decir, por el simple hecho de estar ahí su principio fundamental debe ser servir a todos de manera eficaz e imparcial.

A consecuencia de lo anterior, los gobernantes ven esta acción la cual les favorece para seguir manipulando la información en base a sus intereses poniendo restricciones que hacen aún más débil la rendición de cuentas. Por lo tanto, los

ciudadanos son abandonados sin oportunidad alguna para controlar la corrupción y el mal gobierno, y no hay otras instituciones realmente capaces de garantizar la rendición de cuentas horizontal (Morlino, 2007: 39).

La subversión de la rendición de cuentas puede convertirse en una práctica frecuente de nuestras democracias (Morlino, 2007 :37). Porque, no solo basta que las instituciones rindan cuentas unas a otras para así ejercer un medio de control de poder, ya que dentro de éstas no existen personas de las cuales no abusen de dicho poder y actuarán a favor del electorado, sino todo lo contrario, debido a sus pensamientos egoístas termina en abuso y para beneficios propios.

En suma, la desconfianza política se ve más marcada a partir de la débil rendición de cuentas horizontal. Cuando se pierde la confianza en las instituciones políticas, tienen como consecuencia que la estabilidad política y la legitimidad se ven afectadas.

Si bien, aunado a esos comportamientos sin apego a las normas establecidas provoca una mala rendición de cuentas existen también otras acciones gubernamentales que se desprenden del nulo apego a la ley y, por lo tanto, también generan desconfianza como lo menciona Philippe C. Schmitter (1995 :11): “La persistencia de problemas capitales tales como los altos índices de desempleo, inflación, déficits presupuestarios, bajo rendimiento económico, conflicto étnico, inseguridad debida al crimen y la violencia, al igual que las frustraciones por la política externa- sin importar la filiación partidista de los gobernantes- no sólo origina insatisfacción con el gobierno sino también frustración con el régimen y , por ende, disminución de la legitimidad de la democracia misma”.

Por lo anterior, la necesidad de reorientar el funcionamiento práctico de la democracia (Lechner, 1995 :105), es decir, que cada de una de sus acciones sea de manera establecida es decir con apego a la ley con rendición de cuentas clara y transparente para así mostrar eficiencia y por ende calidad en su funcionamiento.

### **1.3. ¿Es posible el buen gobierno y la confianza política?**

Actualmente en las democracias contemporáneas exigen, además de calidad en sus funciones, demandas de un buen gobierno (Lechner, 1995 : 105), donde entre

la responsabilidad total del gobierno con los ciudadanos, es decir, al bien común para atender la demandas de los ciudadanos, principalmente la efectiva aplicación de la ley.

El buen gobierno tiene 8 características principales: participación, legalidad, transparencia, responsabilidad, consenso, equidad, eficacia/eficiencia y sensibilidad (Sheng, 2009: 1). Esto es participación de todos los habitantes en la toma de decisiones (voto), un marco legal justo e imparcial donde haya protección de los derechos humanos y en la ley y la política no se ejerza la corrupción, las decisiones tomadas estén basadas en las leyes y normas y a su vez dicha información sea disponible para todos. El buen gobierno requiere que las instituciones y los sistemas sirvan a todos los grupos de intereses dentro de un marco de tiempo razonable (Sheng, 2009: 4), concretar un punto intermedio de intereses, y que los ciudadanos tengan sentido de pertenencia dentro de un estado sin exclusión, y eficacia/eficiencia optimizando recursos para llegar a un acuerdo.

El buen gobierno: asegura que la corrupción es mínima, durante el proceso de la toma de decisiones tiene en cuenta a la minoría y a sus peticiones, así como a la voz de los más desfavorecidos. También trabaja para las necesidades presentes y futuras de la sociedad (Sheng, 2009: 4).

Entonces, para tener un buen gobierno se tiene que partir de una calidad democrática con base en la rendición de cuentas, y un buen gobierno implica “un gobierno respetuoso de la legalidad, honesto, transparente y eficaz” (Romero, 2005: 173). Denota que la aplicación de la ley hace que las instituciones fortalezcan sus funciones para así aumentar la confianza en sus ciudadanos. Por lo tanto las características principales para obtener o percibir un buen gobierno es a través de: “(...) permear la transparencia en el funcionamiento de las instituciones y la rendición de cuentas como elementos sustanciales de un buen gobierno” (Ramos, 2005: 197) como también la eficacia y eficiencia en el actuar de las instituciones.

Trasparencia en la información otorgada sobre sus acciones hacia el beneficio de los ciudadanos. La información actúa como un incentivo para que la sociedad perciba confianza y credibilidad hacia sus instituciones y sus gobernantes (Ramos, 2005: 201). Rendición de cuentas porque “se convierte en un elemento

central no solo para medir la actuación de quienes ejercen la gestión pública sino también como el parámetro de los grados de justicia y de equidad de una sociedad determinada” (Meyenberg, 2012: 79).

Y por último, el buen gobierno se encuentra asociado a la noción de eficiencia en el sentido de alcanzar los objetivos de gobierno en forma transparente y sin dispendios de recursos, y a la eficacia en el sentido de lograr estos objetivos manteniendo la estabilidad y la credibilidad de las instituciones y el sistema político. (Ramos, 2005: 201). Entre más transparente y eficiente sea el desempeño del ejercicio del poder público más legítimo es el funcionamiento institucional (Ramos, 2005: 202)

Sin embargo, el buen gobierno solo se da cuando la democracia funciona y existe (Donolo, 1994: 141), y recordemos que la democracia contemporánea atraviesa por una falta de calidad en sus funcionamientos, y es derivada por el actuar de los ciudadanos dentro de esta. Porque en el ciudadano existe “(...) el egoísmo en la búsqueda de la felicidad y del bienestar, el carácter autointeresado de sus acciones” (Donolo, 1994 : 122), es así porque las acciones erróneas en el cumplimiento de la ley se hacen por medio de la corrupción para obtener dinero a cambio y así poder obtener beneficios personales que hacen en las instituciones se desvíen de su objetivo.

Por consiguiente, “(...) el buen gobierno es el conjunto de procesos que cooperan a la reproducción ampliada de los bienes comunes y su resultado” (Donolo, 1994 : 141) , ya que al haber una respuesta adecuada a las necesidades de estos genera certidumbre y también confianza. Los bienes comunes “son bienes presupuestos por el orden social, en el sentido de que no podemos dejarlo un lado si queremos vivir en sociedad” (Donolo, 1994: 124) y un bien común son las reglas (Donolo, 1994: 128) en este caso las leyes que ayudan a mejorar la convivencia en una sociedad ya que median o limitan las ambiciones egoístas de los ciudadanos.

Entonces, las leyes son un bien común donde todos deben acceder y en ellas debe haber “un vínculo entre eficacia y confianza, este se daría a partir de la eficiencia, de la capacidad que tienen las instituciones para proteger a la sociedad en contra de los abusos de poder, y de que ambas partes reconozcan su obligación

de cumplir las reglas y estén dispuestas a ello” (Meyenberg, 2012 : 74) porque al aplicar la ley se cumple la función de proveer seguridad y certidumbre dentro del Estado.

Por lo tanto, “el buen gobierno es la cualidad que emerge -como estado de cosas que son esencialmente un subproducto (Elster)- de procesos sociales e institucionales bien ordenados y racionales, capaces de aprendizaje y de evolución” (Donolo, 1994 :141), es cuando las instituciones funcionan adecuadamente y los ciudadanos se apegan a las leyes.

Sin embargo, las malas acciones de los ciudadanos empiezan a partir de la mala rendición de cuentas ya que se hacen por medio de la corrupción que permea dentro de las instituciones debido a que las acciones de los funcionarios públicos se desvían del fin último, del interés general, el cual debería guiar su actuación (Aprile, 2014:71), el buen gobierno no puede llevarse a cabo ya que la ley es violada.

Entonces la desconfianza también se da a partir de la ausencia de la efectiva aplicación de la ley. Porque corrupción, impunidad y mal uso del poder público (Ramos, 2005: 197) son elementos que permean actualmente en las instituciones principalmente en los de procuración de justicia. En este sentido, la corrupción es otro indicador del malestar que presentan las instituciones de justicia ya que esta genera subversión tanto en la calidad de la democracia o en el buen gobierno.

El fenómeno de la corrupción se dio más el auge a partir de la ola de democratizaciones particularmente en las relaciones que se daban dentro de las burocracias (Covarrubias, 2005 : 21), su definición está muy diferenciada ya que influye para su descripción el contexto y sistema político en donde se lleve a cabo, “es un fenómeno universal con manifestaciones particulares de cada época y en cada nación” (González, 2010 : 51).

La corrupción se empezó a percibir desde el comienzo de la instauración de las democracias en el mundo y su práctica se dio más en sectores públicos como funcionarios, políticos y los involucrados en dicha esfera, pero también en el ámbito privado ( della Porta, 2006 :38). Lo anterior muestra que la corrupción rompe todo principio de democracia es dar bienes comunes y generales a toda la sociedad,

porque la corrupción “(...) viola normas públicas, jurídicas y éticas, y sacrifica el interés general por los intereses privados (personales, corporativos, de partido, etcétera)” (della Porta, 2006 :38).

Entonces, la corrupción “(...) puede ser, ante todo, definida como un intercambio clandestino entre dos “mercados”, el político y/o administrativo y el mercado económico y social” (della Porta, 2006 :38). Se puede describir que es una acción de la cual se obtiene un beneficio monetario a cambio de un fin persona, en esta investigación está más evidenciado al evadir la aplicación de la ley, es decir: “La corrupción son actos mediante los cuales un funcionario público es impulsado a actuar en modo distinto a los estándares normativos del sistema para favorecer a intereses particulares a cambio de una recompensa” (González: 2005 :50).

Por lo anterior, la corrupción propicia una “decepción democrática” (Crespo, 2006: 1) en los ciudadanos, porque es una manera de evidenciar que la democracia, como se mencionó anteriormente, no ha servido para los fines establecidos, porque de igual manera muestra deficiencias, marcadas principalmente en la baja eficiencia de sus funciones. Así, es preciso señalar que “(...) la corrupción en modo latente en el interior de la democracia como agente que bloquea el desarrollo adecuado de la vida democrática” (Covarrubias, 2005 : 16).

Debemos entender en qué consiste el acto de corrupción, o más bien cuáles son los factores que propician la corrupción. Se trata de un acto de poder (González, 2005:53) entre un funcionario con atribuciones basadas en la ley y un ciudadano dotado de derechos constitucionales. La corrupción se da en diferentes ámbitos (público y privado), y a su vez las consecuencias de llevarlas a cabo son distintas.

En lo público siempre hay de alguna manera menos vigilancia en el actuar de los funcionarios y en la privada es todo lo contrario aumentan sus controles para asegurar sea más mínima. La cuestión está en que los costos son diferentes en cada una. He aquí el punto principal del por qué las instituciones públicas tienden a corromperse con mayor facilidad.

La razón por la cual de alguna manera no se puede medir con exactitud los grados de corrupción, es porque normalmente estos actos no son divulgados, lo que

hace del por qué no es posible disminuirla aunque existan lo mejores controles para hacerlo.

Aunque debemos ser conscientes de que “la corrupción se puede disminuir pero no erradicarla” (González, 2005: 53). “Otro implícito en la corrupción es que esta se da en una estructura administrativa y dentro del cumplimiento de un procedimiento” (González, 2005: 54) y debido que en la mayoría de las instituciones públicas sus servicios son deficientes, por esta razón las personas deciden proporcionar sobornos para evitar esos largos y tediosos procedimientos que solo lleva a la pérdida de tiempo y, que en muchas ocasiones, a no llegar al fin esperado. “Para que se dé un acto de corrupción debe existir una interacción entre el funcionario y el usuario, la empresa privada y el Estado” (González, 2005: 53), pero como se mencionó líneas atrás, se da más constantemente en las instituciones públicas. Y es así porque el ambiente que permea dentro de éstas es propicio para que se dé con más frecuencia la corrupción, debido a la falta de vigilancia para evitar estas acciones.

Entonces podemos preguntar: ¿por qué actualmente la ley no impera en las acciones gubernamentales o más bien por qué pareciera no existir la aplicación de la ley? Estas preguntas tienen respuesta basado en lo explicado anteriormente: debido a la corrupción: “Si existe corrupción es porque el marco institucional disponible es inadecuado, bien porque su diseño de incentivos y penalizaciones no es el más apropiado, bien porque su grado de legitimidad y eficacia es bajo, bien por una combinación de ambos factores”(Alonso, 2012 : 52), y sí, las dos características anteriores podemos encontrar en cada una de las acciones dentro de las instituciones, entonces “(...) la corrupción es una manifestación de un problema institucional( Alonso, 2012: 52)”.

Es sin duda, la causa principal de la falta de confianza, porque estas acciones reflejan que nuestro marco jurídico e institucional no cuentan con legitimidad, más bien la corrupción es el problema a resolver, porque “(...) es evidentemente un problema de leyes, pero sobre todo humano, de paradigmas, de interpretación y observancia de ley” (González, 2005 : 51), como también, “son la opacidad en los

procedimientos y la discrecionalidad en las decisiones los factores que amplían los espacios de oportunidad de la corrupción”(Alonso, 2012: 54).

Por lo tanto, las consecuencias que desata la corrupción en las leyes está marcado principalmente en la justicia, porque se da de manera imparcial y discriminatoria. Esto es: las leyes se utilizan como medios para restringir las acciones de los ciudadanos en una sociedad y así haya una convivencia, es decir, un “(...)“estado legal” (o sea la parte del estado que esta encarnada en el sistema legal) penetra y estructura la sociedad, proveyendo un elemento básico de previsibilidad y estabilidad de las relaciones sociales” (O’Donnell,2007 :164).

Pero, a partir de la existencia de la corrupción estas son violadas, se percibe que la leyes protegen o más bien son aplicadas aquellos que pueden acceder a ellas, ya no solo como proteger a los más vulnerables sino que la ley es a partir de su mala aplicación favorece a aquellos que puedan “comprarla”, los pobres generalmente son los más propensos a dichos actos, donde la ley no aplica para estos.

#### **1.4. Im/partición de la justicia: causa y efecto de la desconfianza**

En las constituciones contemporáneas está plasmado que ante la ley somos iguales; sin embargo, en la práctica esto no es así, la ley parecería estar restringida y es discriminatoria. Entonces, al haber discriminaciones en su acceso podremos decir que actualmente existe una “pobreza legal” (OEA, 2007 :30 ), porque no es aplicada de la manera establecida y con muchas deficiencias marcadas principalmente en su acceso.

La justicia produce un orden jurídico democrático (Covarrubias, 2015: 31), porque genera certidumbre en los ciudadanos al percibir la aplicación de la ley. De manera que la falta de confianza en las instituciones de impartición y procuración de justicia causa, en la percepción de la ciudadanía, un escepticismo en base al proceso que se lleva a cabo en cuestiones legales.

Dentro de un Estado recordemos, el poder se encuentra dividido en Ejecutivo, Judicial y Legislativo. El poder Ejecutivo “(...) tiene a su cargo la seguridad pública, la

procuración de justicia y los servicios relacionados con el sistema penitenciario. El Poder Judicial por su parte, es responsable de impartir justicia conforme a las leyes establecidas por el Poder Legislativo, reconocido como el tercer pilar en la estructura del Estado (INEGI, 2012 : XVII).

La procuración de justicia está encargada de “asegurar el cumplimiento de las normas jurídicas” (INEGI, 2012 : 43) como es perseguir los delitos, “(...)estas instituciones son responsables de la defensa de individuos y grupos sociales que se encuentran en dificultad para defender sus derechos y acceder al sistema de justicia”(INEGI, 2012 : 43). La impartición de justicia se da por medio de los tribunales a partir de que el Ministerio Público crea una averiguación previa y lo pasa a estas instancias para dar sentencias. (INEGI, 2012: 65).

La procuración y la impartición de justicia, además de la defensa y la seguridad frente al exterior, constituyen algunas de las funciones básicas de todo Estado moderno (Ruiz, 2010 :13) y al cumplirse adecuadamente propicia una democracia consolidada al proteger el Estado de derecho.

Pero, a partir de la mala función que tienen dichas instituciones que en la mayoría son a partir de la corrupción a través de un soborno que se paga, el punto donde no tiene ningún costo los procesos para acceder a las justicia queda violado. A consecuencia de lo anterior, actualmente “(...) la justicia es demasiado distante, engorrosa, cara y lenta para que los desfavorecidos intenten siquiera acceder a ella” (O’Donnell, 2005: 163) debido a esas fallas es decir, al no estar los procesos apegados a la ley.

Entonces la falla radica desde el principio de aplicación de la ley es decir, con apegado a la legalidad lo que hace que estas dos acciones no lleguen al fin establecido constitucionalmente.

La cuestión está en que la justicia y su acceso a ella está plasmada en casi todas las constituciones actuales, el problema como se mencionó anteriormente, es a partir de la corrupción que existe dentro de estas instituciones, su acceso se encuentra predispuesta por una característica económica.

El acceso a la justicia “(...) se realiza sin tener en cuenta la clase, el status o las asimetrías de poder de los participantes en tales procesos, y que se cumple

de conformidad con procedimientos preestablecidos y conocidos” (O’Donnell, 2007 : 156), pero desgraciadamente los sistemas de procuración e impartición de justicia no lo cumplen.

El problema radica, y es el punto de la discusión, que en las democracias contemporáneas no existe una efectiva aplicación de los derechos fundamentales, marcado en la aplicación de ley en todos los ámbitos, pero más preciso en el derecho a la justicia, porque hay exclusión e inequidad en los sistemas de procuración de justicia. Es decir, son “problemas estructurales y funcionales que afectan el desarrollo eficaz del servicio de procuración de justicia, lo cual, por inercia repercute en el ámbito de la administración de justicia (Coronado,2010 :17).

Para terminar este capítulo, en las democracias contemporáneas se percibe una falta de calidad en sus funciones derivadas de la mala rendición de cuentas, que recae en la desconfianza de los ciudadanos hacia sus instituciones; principalmente las de procuración de justicia a falta de su acceso, a consecuencia de la mala aplicación de la ley que se hace de manera inequitativa, debido a que la corrupción permea estas instituciones.

Por esto, la necesidad de un buen gobierno donde entre total responsabilidad del gobierno con sus ciudadanos al proteger sus derechos fundamentales, enfatizado en el acceso a la justicia y una efectiva aplicación de la ley. A su vez, si esto se lleva a cabo, la calidad en las funciones democráticas aumenta y por ende la confianza es depositada en los ciudadanos haciendo que las instituciones se fortalezcan, es decir, si existe calidad en la democracia refleja un buen gobierno y propicia en los ciudadanos se sientan seguros en el territorio que habitan porque “De lo que se trata, efectivamente, es que leyes e instituciones sean imparciales, pero sobre todo justas” (González, 2010 : 160) para crear certidumbre en los ciudadanos.

## Capítulo 2. Estado de derecho y procuración de justicia en México

### 2.1. Desafíos recientes del Estado de derecho

Como se mencionó en el capítulo anterior, la confianza es un sentimiento básico que debe estar presente en los ciudadanos hacia sus instituciones públicas. Pero recordemos que la democracia contemporánea atraviesa por un problema de efectividad, es decir, de calidad en sus funcionamientos, que ha debilitado el Estado de derecho. Actualmente el Estado de derecho se encuentra socavado a causa de la corrupción que permea dentro de las instituciones democráticas.

El Estado de derecho forma parte importante de las acciones dentro de un sistema democrático y en él debe prevalecer la aplicación de los derechos fundamentales para aumentar la legitimidad en las instituciones. Porque “el Estado de derecho es un puntal de toda democracia de buena calidad” (O’Donnell, 2005 : 19), pero a partir del mal funcionamiento de las instituciones, principalmente en la justicia, se percibe que a falta de confianza es necesario reformar el Estado de derecho para aumentar la confianza en los ciudadanos.

Como concepto, el Estado de derecho, o también denominado “Rule of Law” , es una “(...) forma de organización como aquella en que todos, sin excepción alguna, están sometidos al derecho (...) (Risso, 2009 : 864) más allá de que esté establecido por una constitución. En ella se tiene una aplicación y protección de los derechos humanos y existen controles para el poder público (Risso, 2009 : 864), que también está incluido en las acciones democráticas: “Estos son los principios de constitucionalidad, legalidad, publicidad, transparencia del obrar público, jerarquía normativa, irretroactividad de las normas, descentralización del poder y responsabilidad (civil, política, penal y administrativa)” (Risso, 2009 : 864).

Pero a partir de que los controles para el abuso del poder no son efectivos en las acciones democráticas, repercute en desconfianza, y en el Estado de derecho, lo cual hace que sus principios caigan en la ineffectividad: “La clave de la confianza en el Estado de derecho está en la ejecución o aplicación de la ley (...)” (Bergman, 2009: 77), es decir, cómo se aplican los principios de cada una de las leyes establecidas en las constituciones. Ya que: “un Estado de derecho efectivo es

fundamental para la existencia de un régimen democrático, pues garantiza la igualdad de los ciudadanos ante la ley, así como la existencia del régimen mismo” (Aguilar, 2009: 29). Por lo tanto, la aplicación de la ley y su igualdad es la base del Estado de derecho.

Porque una constitución es el marco legal de un gobierno democrático y ahí se prescriben las leyes de las cuales debe funcionar. La Constitución es aquella donde su función al establecer las leyes son para control del poder por medio de las leyes y se refleja su aplicación dentro del Estado del derecho (Estrada, 2007: 54), es decir, el Estado de derecho como el imperio de las leyes, y su cumplimiento equitativo.

Pero las leyes creadas dentro de un sistema democrático deben tener ciertos rasgos para funcionar y formen parte del Estado de derecho. O’Donnell cita a Joseph Raz y menciona las características generales que deben incluir la leyes al momento de elaborarlas: “1) las leyes deben ser prospectivas y claras 2) las leyes deben ser relativamente estables 3) La redacción de cada ley (...) debe hacerse siguiendo las reglas públicas, generales, estables y claras (...)” (O’Donnell, 2005: 21), esto es, deben ser las adecuadas para cada sociedad y se acaten, es decir, puedan ser cumplidas.

Al respecto, un gobierno debe tomar ciertos criterios al legislar o probar una ley. Como menciona O’Donnell, “(...) consiste en que toda ley debe haber sido redactada y promulgada públicamente por autoridad competente antes de que se susciten los hechos que pretende regular y que dicha ley se aplica equitativamente por las instituciones estatales relevantes (...)” (O’Donnell, 2005: 20). Por lo tanto, las leyes deben ser aplicadas de manera equitativa, sin distinción de clase o social (O’Donnell, 2005: 20) o por tener alguna relación de índole político, como lo asegura el Estado de derecho.

Así, también deben ser leyes aprobadas por medio “(...) del voto mayoritario, pero solo puede poseer validez sustancial cuando la decisión se ha tomado dentro del ámbito de lo que es decidible democráticamente” (Estrada, 2007: 54), esto es, todos deben estar de acuerdo al momento de crearlas para así después ser

aprobadas y ser establecidas en la Constitución, lo anterior refleja que también los ciudadanos deben estar al tanto de las leyes que legislan sus gobiernos.

Sin embargo, en la realidad las leyes aprobadas a veces no llegan a los fines esperados, derivado de la corrupción. Las leyes al aplicarse son vistas como injustas porque existe una falta de equidad pero sobre todo de exclusión, porque la ley no se aplica por igual, es decir, la justicia está determinada solo para unos cuantos.

Si la ley no se cumple es porque no hay una cultura de la legalidad en los ciudadanos: "(...) la ausencia de una cultura constitucional, esto es, de una cultura que identifica constitucional y juricidad con respeto irrestricto a los derechos fundamentales" (Estrada, 2007: 55), porque la justicia empieza justamente cuando las leyes se cumplen.

Por lo tanto, esta mala aplicación de la ley que se da de manera desequilibrada se refleja de dos maneras. Primero, la ley se utiliza para oprimir a aquellos que obstruyen la vida política de algún funcionario; segundo, para evadir la ley por el hecho de tener un poder supremo (O'Donnell, 2005: 24) y con respecto al acceso a la justicia este incide en acciones discriminatorias generalmente más hacia los pobres.

Para verificar si un Estado tiene un efectivo Estado de derecho es cuando en él existe en sus funciones la aplicación de derechos, igualdad y rendición de cuentas (específicamente la horizontal) y a su vez los resultados se observan cuando la ciudadanía es tomada en cuenta en base a sus intereses (O'Donnell, 2005: 19). Sin embargo, está presente que en las instituciones de justicia están plagadas de corrupción y discriminación con lo que resulta la confianza en los ciudadanos es muy baja.

Entonces, las principales deficiencias que se encuentran actualmente en el Estado de derecho son en la aplicación de la ley, la no igualdad frente a ella y el acceso deficitario a la justicia.

Una adecuada administración de justicia debe contener en sus procesos eficacia y confianza, seguridad jurídica, con lo anterior se mejora la vida democrática y, por ende, el de una nación (Paredes, 2009: 1). Pero, ¿cuáles son los problemas con los que contamos actualmente para que lo anterior no se lleve a

cabo en los procesos legales? La respuesta está determinada por dos ámbitos relacionados, el Estado y la ciudadanía.

Vivir dentro de un Estado, es estar “(...) sujetos a las leyes y políticas elaboradas y sustentadas por el gobierno mismo” (Zozaya, 2013: 287) para mejorar las relaciones sociales; es necesario esta concepción ya que recordemos que los seres humanos, según Hobbes, vivíamos en un estado de naturaleza donde la ley no se percibía como tal porque no había ningún escrito donde se plasmaran, era entonces como él lo mencionó “una guerra de todos contra todos”. Era necesario un pacto para asegurar la vida del hombre, el cual se dio por medio “(...) celebración de un contrato en donde instituyen un gobierno”. Entonces el Estado se formó para la seguridad y la vida de los ciudadanos por medio de la “fuerza legítima” a través de las leyes. Dicha ley es coercitiva (Rosenfeld, 2009: 69) donde todos los ciudadanos deben obedecer.

Con esta finalidad, las leyes se hicieron para proteger la vida e integridad de los hombres, “(...) la seguridad interna es el fundamento del pacto originario que realizan los individuos para salir del pobre Estado de naturaleza en donde no hay derecho alguno” (Zaffaroni, 2013: 46), esto refleja que desde la creación del Estado también era importante fomentar los derechos de los ciudadanos, principalmente el de la seguridad.

Sin embargo, con las fallas del Estado actualmente se percibe que el gobierno no presenta una aplicación formal del Estado de derecho, ya que existe discriminación y la ley no es aplicada correctamente. Por lo tanto, nos encontramos en un Estado débil, esto quiere decir, no proporciona los recursos ni las acciones para generar bienestar (Zozaya, 2013: 287) y seguridad entre los ciudadanos.

En teoría “el gobierno crea y protege las leyes y las políticas” (Zozaya, 2013: 288), pero por las malas acciones llevadas a cabo por los gobiernos actuales no se refleja, entonces si el gobierno o más bien el Estado no cumple con estas funciones, la ley no es percibida o aplicada como debe de ser.

El problema radica en que la mala aplicación de la ley empieza primeramente porque percibimos al Estado como débil: “(...) un Estado débil es uno donde el sentido de comunión entre ciudadanía y gobierno, así como entre la ciudadanía y

gobierno, así como entre los ciudadanos, no está plenamente desarrollado” (Zozaya, 2013: 288). El Estado presenta deficiencias en sus funciones y provoca en los ciudadanos un desencanto o desconfianza.

En efecto, al no haber una relación mutua entre Estado y sociedad influye al fomentar un escepticismo, donde los ciudadanos ven al Estado débil al mostrarse que legalmente esta atrofiado, porque desde sus funciones, que recordemos están evidenciadas que se hacen a partir de la corrupción por parte de los funcionarios que están dentro de las instituciones, daña esa relación entre ciudadanos y su cultura hacia las leyes.

Entonces, el énfasis está en el problema de la mala aplicación de la ley empieza desde el organismo mismo, es decir, desde sus bases (leyes por las cuales se rigen). Sin embargo, tomemos en cuenta que dentro de cada institución, se encuentran los funcionarios públicos que representan las instancias y a la vez también son ciudadanos, sin importar que ocupen un cargo gubernamental, esto es el otro punto a relacionar que da como consecuencia la baja aplicación de la ley.

Los actores que se involucran en los procesos legales y al aplicar la ley para distribuir justicia, son en gran medida el factor principal que despliega esta deficiencia. Porque el problema radica en “lo que encontramos en la realidad es individuos que en diversas capacidades interpretan reglas que, de acuerdo con los criterios preestablecidos, satisfacen el requisito de ser consideradas como ley” (O’Donnell, 2005: 20); es decir, modifican las leyes para un beneficio personal. Las leyes son aplicadas para uso personal de los detentadores del poder, modificándolas para obtener sus necesidades personales como evadirla, más comúnmente.

Pero, ¿qué genera en estos funcionarios se guíen a no respetar las leyes? El incumplimiento de la ley es derivado por la cultura en los ciudadanos, porque estos no cuentan “(...) con una conciencia cívica plena ni se identifican con su gobierno, éste no se siente comprometido a trabajar adecuadamente” (Zozaya, 2013: 293). Es hablar del sentido de pertenencia presente en los ciudadanos y sea hacia su gobierno porque fortalece ese vínculo que se necesita para que los ciudadanos y funcionarios respeten la ley.

Porque, dentro de un Estado de derecho, al generar respeto entre los habitantes de un Estado, hace la convivencia de los ciudadanos, esto es: “(...) un ciudadano siempre reconocerá a otro como su igual en el sentido cívico y legal” (Zozaya, 2013: 288), este es el punto importante para que las leyes tomen su curso y por ende funcionen como está estipulado.

La debilidad del Estado se traduce en que la relación entre ciudadanos y la autoridad sea de no reconocimiento, ya que en vez de sentir certidumbre al momento de pedir al Estado proteja nuestros derechos, este se traduce en miedo en los ciudadanos a partir de la corrupción que encuentran al momento de aplicar la ley. Porque en vez de asegurar al inocente y sancionar al culpable pagar, al aplicarse la ley se inclina al quien pueda “pagarla”, entonces se da la siguiente situación: “porqué yo sigo la ley si los demás no la cumplen”, lo anterior se encuentra presente desde un simple pasarse un alto hasta en un delito agravado. La ley y su forma de operación han generado en la ciudadanía la apatía por denunciar y el escepticismo hacia la ley.

Lo anterior ocurre porque “(...) si bien de un ciudadano se puede esperar que llame a la policía si atestigua un delito, quien debe perseguir, encontrar y procesar a los delincuentes es la autoridad; si esta no cumple con su trabajo no solo los criminales tienen vía libre sino, que además, la ciudadanía teme acudir a la autoridad misma,: se trata de un círculo viciosos, interminable y sumamente costoso” (Zozaya, 2013). Por esto, la insistencia de que las autoridades no funcionan con apego a la ley, ni con los valores hacia la procuración de justicia; lo que falta en la ciudadanía son valores donde el respeto al otro como su igual sea en materia derechos humanos.

Entonces, en la actualidad no hay una cultura de cumplimiento de la ley sino que “estamos propensos al incumplimiento de ley” (Pampillo, 2007: 68). Es importante volver a señalar que el sentido de pertenencia se hace más visible en esta situación, no nos sentimos comprometidos con nuestro gobierno al no obedecer la ley, y este problema se presenta a partir del gobierno, no hace las acciones necesarias para establecer este sentimiento entre sus gobernados por

medio de modificar las instituciones políticas y jurídicas (Pampillo, 2007: 70) para aminorar esa predisposición a corromper y evadir la ley.

En suma, al hablar de justicia en teoría “el Estado debe defender a la población” (Zozaya, 2013: 287) y asegurar los derechos de sus ciudadanos, pero al percibir esas deficiencias donde la ley es pasada por alto este principio se hace cada vez más lejano. La insistencia de que actualmente vivimos en un Estado débil, ya que: “(...) un Estado endeble es aquel en el que, como resultado de los problemas indicados, la ley no vale, no se respeta, no se le sustenta y, por lo tanto, no se constituye en el marco de acción de los ciudadanos” (Zozaya, 2013 : 289); la ciudadanía percibe en la aplicación de ley como una forma de obtener un beneficio monetario a costa de no ser lo establecido y atrofie la seguridad dentro del Estado.

En síntesis, “(...) no hay ley, o no la hay para todos” (Zozaya, 2013: 289), porque en los casos de seguridad y equidad en los procesos penales esta erosionada podremos decir entonces que la ley es letra muerta (Zozaya, 2013: 291), porque el número de casos en donde el curso de algún delito es siempre largo o queda en definitiva sin resolver.

La justicia no está para todos es solo para aquellos que pueden acceder a ella; por esta razón en la actualidad sienten “miedo” hacia sus autoridades, y más aún a los proveedores de justicia, porque sus acciones están marcadas por falta de honestidad, ética e igualdad. Porque leyes justas es el principio básico actual de un Estado de derecho. Vinculado al concepto, las prácticas, códigos, reglas mal llevadas a cabo hacen que la efectividad del Estado de derechos vaya en declive (Aguilar, 2009: 31)

En el caso mexicano se muestra, a partir del funcionamiento en los ministerios públicos y en base a sus acciones mal desempeñadas, no se llega al fin esperado, como es la respuesta al aplicarse la ley, donde la justicia está determinada para aquellos que puedan acceder a ella monetariamente. Los resultados que se obtienen es: “la ley se devalúa cada día más; el Estado pesa cada vez menos” (Zozaya, 2013: 293). Hasta que no se mejoren los controles del poder público, es decir, la rendición de cuentas y disminuir la corrupción para aumentar la confianza en los ciudadanos y sientan que el Estado provee de seguridad; si esto

no es así “(...) la corrupción dominante socava la confianza en el gobierno y las instituciones públicas (Rosenfeld, 2009: 73)” y por ende las instituciones de impartición de justicia prevalecerán como ilegítimas e ineptas y con falta de apego a la ley.

## **2.2. Acceso a la justicia: papel de los ministerios públicos en la democracia**

El Estado de derecho recordemos, su base principal objetivo dentro de la democracia es que la ley sea acatada por los ciudadanos y se aplique de manera igualitaria, porque la función de las leyes dentro de un Estado están para otorgar seguridad y certidumbre a los habitantes de éste. Si lo anterior se lleva a cabo por medio de la protección de dichos derechos, se puede hablar de un gobierno legítimo (INE, 2014: 33).

Entonces, en un Estado de derecho democrático los ciudadanos deben contar con: acceso igualitario a las instituciones legales, un debido proceso, transparencia en dichos procesos y el sistema legal debe proteger y respetar la libertad los derechos civiles y garantías políticas (INE, 2014: 33). La procuración de justicia es la acción encargada dentro del Estado de proveer la aplicación de la ley en base a lo establecido anteriormente.

La procuración de justicia se encarga de cumplir la ley en base a las normas jurídicas establecidas, por medio de la protección y defensa de los derechos humanos, dentro de estos se otorgan relevancia a la libertad y la seguridad jurídica de los ciudadanos (Carpizo, 2008: 81) principalmente al aplicar la ley. La institución que lleva acabo la titularidad de esta acción es el ministerio público (Carpizo, 2008: 81) y “puede ser considerado como un instrumento poderoso del Estado de derecho (...)” (INEGI, 2012: 43). Porque en el ministerio público su objetivo principal es proteger y asegurar los derechos de la sociedad en base a sus funciones.

El ministerio público tiene un rol fundamental en el proceso judicial y, por tanto, en la efectividad del Estado de derecho: “Es la institución a cargo de ejercer la acción penal, esto es, está encargada de realizar la investigación y presentar las

pruebas a los tribunales, siempre buscando proteger los derechos individuales de los ciudadanos” (Aguilar, 2009: 31).

Sin embargo, la procuración de justicia está debilitada a causa de las numerosas deficiencias con que los ministerios públicos generalmente funcionan por medio de la corrupción, falta de compromiso legal por parte de los funcionarios públicos y discriminación.

El ministerio público es la primera instancia donde los ciudadanos acuden a denunciar los delitos de los cuales fueron víctimas, sin embargo, es aquí donde empiezan las malas acciones que se derivan en resultados, en la mayoría de las ocasiones de forma negativa y con falta de apego a la ley.

Primeramente, el acceso a la justicia es un derecho fundamental del cual no debe ser negado a nadie, por esto el énfasis que al aplicar la ley debe ser manera igualitaria “(...) el ciudadano está en su derecho de poder acceder a los tribunales en condiciones de igualdad con otro ciudadano aunque éste tenga más dinero, poder o superioridad de cualquier tipo” (García, 2012: 188).

Porque la discriminación es un problema dentro de todos los ministerios públicos, existe una condición para obtener un proceso adecuado, es acceder por medio de algo monetario. Es un abuso de poder el discriminar por condición económica, y dentro de un Estado derecho democrático debe haber un acceso a la justicia sin discriminación.

Otro problema dentro de los ministerios públicos a demostrar, es la diferenciación en la toma de las denuncias, es decir, a cuáles le dan la importancia requerida para su solución. La situación se encuentra en la carga de trabajo porque en algunas agencias de los ministerios públicos tienen un excesivo número de denuncias y el personal es el insuficiente para responder a lo requerido: “problema de administración interina” “(...) solo importa la cantidad de asuntos despachados, pero no su calidad, lo cual daña al ciudadano que busca en la justicia amparo a la agresión recibida” (García, 2012: 189).

Los ciudadanos al percibir a sus instituciones de justicia como corruptas y poco legítimas e ineficientes atrofian las prácticas democráticas (García, 2012: 205).

En consecuencia, lo anterior a cambiando en los ciudadanos la percepción hacia la democracia a partir de los malos resultados presentados por las instituciones de procuración de justicia, donde han recaído en corrupción e ineficiencia.

Por ende, la seguridad y la aplicación de la ley, que son la base principal para un Estado democrático funcione adecuadamente, se alejan de su aplicabilidad y dan como resultado que el Estado de derecho se debilite; porque en el Estado de derecho se establecen las bases para que se lleve a cabo el fin último de la democracia “un Estado que es conducido con apego a las leyes, las cuales lo hacen funcionar adecuadamente y le proporcionan a sus habitantes las condiciones necesarias para tener confianza en las instituciones públicas y para vivir en un ambiente dotado de seguridad jurídica y social” (Villagrán, 2010: 33).

De ahí que el problema de la baja confianza en los ciudadanos hacia las instituciones de procuración de justicia, como lo es el ministerio público, es porque la ley no es aplicada y casi siempre se recurre a la discriminación, “sin confianza en el correcto cumplimiento de la ley, tampoco puede haber en la autoridad y en las instituciones; por lo tanto no puede haber un estado de derecho consolidado” (INE, 2014: 42).

De manera que la calidad es sumamente importante en todos los ámbitos de las acciones gubernamentales, en este caso a al acceso a la justicia, pero esto empieza desde el Estado derecho porque es uno de los pilares esenciales en el que se apoya una democracia de calidad” (Aguar, 2009: 30) porque la calidad es fundamental para que haya eficiencia y eficacia en las funciones democráticas.

Porque “la justicia y su adecuada aplicación dan certeza y seguridad a la sociedad de un buen gobierno” (Juárez, 1998: 18), y hace a un Estado más legítimo en sus acciones. Por lo tanto, “al asegurar el cumplimiento de las leyes y la aplicación de la justicia se traduce en un estado desarrollado ampliamente en todas sus atribuciones tanto económicas como sociales y de seguridad para sus ciudadanos (Juárez, 1998: 18) lo que desarrolla instituciones confiables y eficientes al hacer valer la ley.

Entonces, “(...) la confianza del pueblo en la eficacia de sus sistemas de justicia sea una de los principales retos que pueda fijarse cualquier Estado que asuma cabalmente su responsabilidad” (Juárez, 1998: 18).

### **2.3. Estructuración institucional de los ministerios públicos en México**

Así, “la procuración justicia debe sustentar su legitimidad institucional en la protección de los derechos humanos” (Torres, 2014: 36) y el apego a la ley. Si lo anterior se lleva acabo se obtienen sociedades con certidumbre al hacer sus quehaceres cotidianos dentro de un Estado, particularmente la seguridad que provee.

Entonces en el ministerio público “el papel de esta institución en la sociedad es crucial para lograr una convivencia civilizada, porque la impunidad genera un clima social adverso” (Begné, 2014 :83) y es con lo que actualmente contamos, a partir de su mala función provoca ineficiencia en el sistema de justicia y por ende ciudadanos desconfiados.

En México, existen numerosos casos en los cuales refleja que las agencias de ministerio público no funcionan adecuadamente y que a falta de resultados favorables a generado en la ciudadanía desconfianza debido a las malas experiencias que han tenido por parte de estas. En este apartado desarrollaré las causas por las cuales la confianza ha disminuido hacia la instancia que esta para procurar la justicia a través de la aplicación de la ley y el miedo o falta de credibilidad que sienten las personas al acudir a ella.

El ministerio público es la “fiscalía u órgano acusador, que como representante de la sociedad, monopoliza el ejercicio de la acción penal, en nombre del Estado, y busca se cumpla la voluntad de la Ley” (PGR, 2015) depende del poder Ejecutivo directamente el procurador de justicia, éste tiene el poder de remover al personal de su cargo de esta instancia.

Su establecimiento en lugares depende del número de población ya que se mide qué tan demandante es la procuración de justicia en cada entidad del país (INEGI, 2012: 50).

El artículo 21 de la Constitución Política Mexicana establece las acciones para los cuales el ministerio público debe ejercer sus funciones: “La investigación de los delitos corresponde al Ministerio Público y a las policías, las cuales actuarán bajo la conducción y mando de aquel en el ejercicio de esta función. El ejercicio de la acción penal ante los tribunales corresponde al Ministerio Público. La ley determinará los casos en que los particulares podrán ejercer la acción penal” (Constitución Política, 2009: 25).

Las agencias del Ministerio Público se dividen en del fuero común o del fuero federal, esta clasificación se da dependiendo del tipo de delito. La agencias federales “(...) persiguen y sancionan los delitos que se pueden denominar de “seguridad nacional”, tales como narcotráfico, crimen organizado, portación de armas de fuego, etcétera” (Magaloni, 2009: 2). La agencias locales “(...) les corresponde la delincuencia ordinaria, por decirlo de algún modo, como es el caso de delitos de homicidio, robo, violación, lesiones entre otros” (Magaloni, 2009: 2).

Dentro de las agencias del Ministerio Público es muy importante el personal que lo conforma para garantizar las funciones establecidas por la constitución, “las agencias del Ministerio Público deben contar con personal calificado para cada una de las funciones, estas están integradas por agentes, policías judiciales o ministeriales peritos, secretarios, personal administrativo y otro personal de apoyo” (INEGI, 2012: 51).

Por lo anterior, está esa la parte fundamental dentro de la estructuración de los Ministerios Públicos porque es en el personal donde los problemas emergen cuando no siguen las reglas de esta institución, es decir, “la labor del Ministerio Público es afirmar o negar la existencia de delitos, por lo que es esencial que éste cuente con el auxilio del personal competente para que asiente correctamente los hechos que se notifican, así como para obtener evidencia sustentada técnica, jurídica y científicamente que le permita realizar investigaciones que arrojen resultados confiables y con elementos suficientes para decidir sobre la judicialización o no de un caso” (INEGI, 2012: 51).

Entonces, si todo está establecido, ¿por qué existe desconfianza en los ministerios públicos y a su vez, por qué no aplican una adecuada procuración de

justicia?; es porque en México contamos con “(...) una procuración de justicia obsoleta, ineficiente e impotente para alcanzar resultados medianamente satisfactorios para la ciudadanía” (Magaloni, 2009: 5). El MP actúa de una manera poco satisfactoria ya que sus resoluciones han dejado mucho que desear, debido a que los resultados en base a sus persecuciones legales no llegan al fin principal que es la aplicación de ley y sancionar adecuadamente.

Esto se debe a que en México contamos con una procuración de justicia antigua (Torres, 2014: 42), esto es en la forma en que se llevan a cabo los protocolos de investigación y también por parte del personal que pertenece a las agencias de los ministerios públicos. El problema radica en cómo se lleva a cabo la denuncia de un delito y el trato de los funcionarios hacia los usuarios para llevar a cabo la procuración de justicia.

Recordemos que el ministerio público es la primera instancia donde los ciudadanos tiene acceso para denunciar los delitos de los cuales fueron víctimas pero “(...) un segmento amplio de la población mexicana se percibe tratado con desigualdad por parte de la autoridad, la ley y las personas” (INE, 2014: 36), porque los servicios para acceder a la justicia están atrofiados por corrupción y mala estructura.

La denuncia es el primer paso en donde los ciudadanos empiezan a tener acceso a la procuración de justicia: “(...) la función de procuración de justicia y el propio proceso penal, inicia cuando el Ministerio Público tiene conocimiento de la ocurrencia de un presunto delito mediante una denuncia o querrela; a partir de ese momento, está en capacidad de iniciar la etapa de investigación durante la cual deberá llevar a cabo las acciones necesarias para obtener las pruebas con las que determinará” y es en esta parte donde empiezan los problemas que generan desconfianza.

Pero en México, la denuncia no se hace debido a las malas experiencias que han tenido los ciudadanos al realizarlo, porque la perciben como una institución que no funciona, “la falta de denuncia se debe principalmente a la desconfianza en las autoridades y a la percepción de que la denuncia no sirve para nada” (INE, 2014: 46).

Dichas experiencias de los ciudadanos ante las acciones de los ministerios públicos, generalmente empiezan a partir del personal cuando acuden a denunciar, es decir, el trato de los funcionarios hacia las víctimas y en ocasiones también a los acusados no es la correcta en el marco normativo de la ley: “(...) dado que no existe un método de trabajo que permita al MP elaborar estrategias de investigación robustas, se requiere de la incomunicación e intimidación del detenido para lograr consignar el asunto. “Más allá de si esto es así o no, lo cierto es que el método de trabajo de averiguación previas y las constantes violaciones a los derechos constitucionales van de la mano” (Magaloni, 2009: 16). El trato de los servidores públicos es la principal consecuencia del porqué no se denuncian los delitos.

Es decir, en algunas ocasiones cuando las personas acuden a denunciar no lo hacen por la razón de obtener justicia a través de una sanción a los que cometieron el delito sino “(...) recurren al ministerio público no es porque crean que su denuncia va a prosperar , “lo hacen por la necesidad, lo hacen porque se lo exigen las compañías de seguros, en el caso de robo, o porque son delitos que deben perseguirse de oficio, pero si la gente pudiera evitarlo no podría una denuncia” (Begné, 2014: 82 ), esto es más por necesidad que por recibir una procuración de justicia eficaz.

En la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2013 se dice que: “El 61.9 por ciento de los encuestados desconfía de las autoridades del sistema de justicia penal y considera una pérdida de tiempo denunciar el delito del que fueron víctimas, la razón de esta percepción puede deberse a que del total de las denuncias hechas por víctimas ante el ministerio publico el 53.2 por ciento de los casos no se resolvió el delito” (Begné, 2014: 81).

Como se mencionó en el apartado anterior, el proceso que se lleva a cabo para la denuncia tiene que ofrecer en base sus acciones establecidas legalmente: “seguridad, respeto a los derechos fundamentales, rápido acceso a la justicia y derecho a un debido proceso” (Aguar, 2009: 29), pero con los malos tratos y los procesos sin apego a la ley, los ministerios públicos no cumplen esa función, la

ciudadanía “ (...) no confía en su trabajo porque consideran que son corruptos, que no están bien preparados y que son prepotentes” (Begné,2014: 82).

Entonces, los ministerios públicos son los responsables de generar esa falta de cultura de la denuncia al no dar la atención adecuada a las víctimas lo cual se deriva en desconfianza a la propia institución y a las leyes, (...) esta desconfianza que genera el ministerio público, tanto en el ámbito federal como local, es la impunidad que esto genera por la enorme cantidad de delitos que dejan de denunciarse” (Begné, 2014: 83).

Por lo tanto, el mal funcionamiento por parte del gobierno principalmente debido a la corrupción que permea dentro de sus instituciones en las de procuración de justicia tiene como consecuencia que “en México las deficiencia del sistema de justicia, en particular las referentes al desempeño de los ministerios públicos (...), son un reto que el Estado y su democracia no han logrado superar” (Aguiar, 2009: 29), y hace a la procuración de justicia en los ministerios públicos sea deficiente y limitada, se deriva a que se perciba como un estado débil y poco legítimo.

Esto se resume en que: “el Estado mexicano ha sido incapaz de modernizar, profesionalizar y hacer el ministerio público (MP) una institución efectiva, transparente y que proteja y garantice la seguridad y los derechos de víctimas y acusados” (Aguiar, 2009: 29), lo cual muestra resultados negativos de los ministerios públicos porque tienen deficiencias en su estructura y funcionamiento. Como también, la labor del Estado es fomentar que los ciudadanos exijan rendición de cuentas, que es muy importante para fortalecer las instituciones. Pero en la realidad “carecemos de una sólida cultura de la legalidad que fomente el respeto y el apego a las leyes” (Juárez, 1998: 18) porque se ha desglosado a partir de todas las deficiencias mencionadas.

En el siguiente capítulo mostraré detalladamente cuáles son las acciones dentro de los ministerios públicos que hacen esa falta de confianza en los ministerios públicos directamente en las acciones de los agentes del ministerio público, porque este es el punto donde inicia todas las fallas que presentan el acceso a la justicia.

### **Capítulo 3. Análisis y estudio de dos Agencias del ministerio público: Delegaciones Cuauhtémoc y Coyoacán**

En el presente capítulo se analizarán las agencias desconcentradas del ministerio público ubicadas en las delegaciones Cuauhtémoc y Coyoacán, donde se evaluaron a través de unas encuestas realizadas sobre la percepción ciudadana en la calidad del servicio en las agencias del Ministerio Público realizadas por la Asociación Civil “México Unido Contra la Delincuencia” (MUCD). Con estos datos demostraré qué tanto son los elementos esenciales para dar la calidad necesaria al atender las denuncias y así proveer un servicio de procuración de justicia que produzca confianza al acudir a estas instancias.

El Distrito Federal es una de las entidades más pobladas de todo el país (INEGI, 2010) y a su vez una de la más conflictiva, porque al concentrarse la mayor parte de la población, provoca que se den los espacios para cometer delitos, que agrava y generan incertidumbre en la sociedad.

Según la Dirección General de Política y Justicia y Estadística Criminal de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF) las averiguaciones previas iniciadas más comunes son por los delitos principalmente de:

- 1) Robo de vehículo automotor con violencia y sin violencia.
- 2) Robo a transeúnte en la vía pública con violencia y sin violencia.
- 3) Robo a negocio con violencia.
- 4) Robo a pasajeros a bordo de microbús con violencia y sin violencia.
- 5) Lesiones dolosas por disparo de arma de fuego (PGJDF, 2014).

Lo anterior, muestra los delitos que más se cometen: el robo, que perjudica directamente a la persona y ponen en riesgo la integridad física. Es una acción que propicia en la ciudadanía desconfianza al estar en espacios públicos y aún más alarmante en ocasiones la inseguridad se presenta en los hogares, es decir, en espacios privados. Por ende, el Estado al no proporcionar las medidas necesarias para disminuir o erradicar la inseguridad y evitar este tipo de acciones, propicia el descontento, pero la situación empeora cuando las autoridades que están para proteger a los ciudadanos y cumplir la ley cuando estos lo necesitan, no funcionan

de la manera establecida, es decir, con apego a la ley y a su vez no dan los resultados esperados, en este caso es el ministerio público. Por lo anterior, produce desconfianza y como resultado se desarrolla al no acudir a denunciar los delitos por los cuales fueron víctimas los ciudadanos, ya que consideran que los ministerios públicos no funcionan y gozan de poca credibilidad.

Según el periódico *El Universal* (2015) el 75% de los delitos de alto impacto se concentran en cinco delegaciones: Coyoacán con 22%, Gustavo A. Madero con 15%, Iztapalapa con 14%, Venustiano Carranza con 12% y Cuauhtémoc con 12%. La delegaciones Cuauhtémoc y Coyoacán (que son las dos delegaciones que estudiaríamos para ver qué tan eficientes son sus agencias del ministerio público) se encuentran dentro de estas cifras, también se encuentran dentro de las primeras 5 delegaciones donde se presentan el mayor número de averiguaciones previas anuales, con un promedio entre 30 y 70 denuncias por día (PGJDF, 2013: 2).

### **3.1. Ministerios públicos en el Distrito Federal: entre mala práctica y desconfianza pública**

Si la inseguridad aumenta por ende la desconfianza también, debido a que las instituciones de procuración de justicia no se muestran como funcionales y proveedoras de seguridad y aplicación de la ley, se debilitan.

Actualmente los ciudadanos deciden no acudir a las instancias correspondientes a realizar su denuncia para obtener justicia debido a las malas prácticas dentro de los ministerios públicos, principalmente la atención que reciben por parte de los funcionarios públicos que laboran en esta institución, que comúnmente es calificada de mala atención.

Los aspectos que producen desconfianza en las personas hacia el ministerio público, son tres: trato brindado a las víctimas, acciones de los agentes del ministerio público para iniciar averiguaciones previas y actos de ilegalidad durante todo el proceso de las denuncias.

Siendo que estas dos delegaciones cuentan con índices elevados de delitos clasificados de alto impacto, a su vez, cuentan con un diferente nivel social y

económico, veremos con los siguientes puntos qué tan eficientes son los servicios en los ministerios públicos de estas dos delegaciones.

México Unido Contra la Delincuencia (MUCD) es una organización civil sin fines de lucro fundada desde el año 1997, donde sus principales objetivos son: “Exigir la acción de las autoridades en materia de seguridad, justicia y colaborar con éstas. Promover la creación y aplicación de programas de prevención del delito, seguridad pública y procuración de justicia. Brindar orientación a víctimas del delito jurídica y psicológicamente” (MUCD, 2015)

Realizó un estudio sobre la calidad en el servicio de los Ministerios Públicos del Distrito Federal en cada una de las delegaciones. Su instrumento de evaluación fue una encuesta titulada “Encuesta de percepción ciudadana sobre la calidad del servicio en Agencias del Ministerio Público”; el total de encuestas realizadas fueron 17,137 a 73 agencias desconcentradas del M.P. en el período 25 de julio del 2011 al 31 de enero del 2013. De lunes a viernes de 9.00hrs a 13.00 hrs y 16.00 a 20.00 hrs.

El procedimiento fue el siguiente: el encuestador abordaba a las víctimas antes de presentar su denuncia y otorgaba información sobre derechos y atenciones que debía recibir por parte del agente, posteriormente al hacer la denuncia el encuestador volvía a abordar a la víctima y realizaba el cuestionario.

En las encuestas realizadas por MUCD toman cuatro aspectos para medir a los ministerios públicos que son: a) la calidad de la atención; b) actos de ilegalidad e irregularidades; c) condiciones internas y d) condiciones externas. A continuación, se presentan los diferentes ejes que tomaron en cuenta para evaluar los 4 rubros mencionados anteriormente:

Para la dimensión de la calidad en la atención, la encuesta trabaja en 7 direcciones: 1) Tiempo de atención en el servicio; 2) Agente disponible al momento de realizar la denuncia; 3) Agente se identificó plenamente; 4) Agente le informó sobre sus derechos como víctima; 5) Explicación de pasos para hacer una denuncia y ayuda durante el proceso; 6) Atención ofrecida por personal ministerial; 7) Grado de satisfacción durante el proceso.

Con relación a los actos de ilegalidad e irregularidades la encuesta trabaja con 6 direcciones: 1) Agente le informo que tipo de delito estaba denunciando; 2) Agente le pido dinero a cambio del servicio; 3) Agente no quería iniciarle una averiguación previa; 4) Agente le permitió revisar su declaración antes de firmarla; 5) Agente fuera de su lugar de trabajo; 6) Agente le solicitó que se identificara.

En condiciones internas se encuentran 7 direcciones: 1) Letreros visibles con información sobre los servicios que se prestan; los derechos básicos de la población ante el Ministerio Público; las obligaciones y responsabilidades de los servidores públicos; y donde se indica cómo hacer una denuncia; 2) Pantalla que muestra los nombres de las personas detenidas, delitos cometidos y su consignación; 3) Directorio de los servidores públicos, sus cargos, turnos y fotografías; 4) Teléfono rojo en uso y con indicaciones básicas para usarlo; 5) Formatos de quejas; 6) Área de espera; 7) Módulo de información.

Y por último dentro de las condiciones externas se encuentran 7 direcciones: 1) Señalización externa; 2) Seguridad alrededor de la Agencia; 3) Facilidad para llegar a la Agencia; 4) Iluminación en los alrededores de la Agencia; 5) Mantenimiento de la Agencia; 6) Entrada a la Agencia; 7) Calificación en general de las instalaciones.

Entonces, como se mencionó anteriormente, los aspectos a tomar en cuenta que ayudar a percibir y producir confianza en los ciudadanos son las siguientes; que estudiaremos y analizaremos en las dos delegaciones antes mencionadas, cómo funcionan desde adentro sus ministerios públicos.

Dada la heterogeneidad de los cuatro aspectos que a su vez se subdividen en 27 dimensiones resulta necesario reagruparlas en lo que consideramos sintéticamente como las tres líneas operativas del fenómeno:

**Trato brindado a las víctimas:** aquí se incluyen el tiempo de atención en el servicio es decir, cuánto tiempo tardo en hacer su denuncia y todo el proceso para llegar a obtener número de averiguación previa, como también la atención ofrecida por el personal ministerial.

**Acciones de los agentes del ministerio público para iniciar averiguaciones previas:** explicar pasos para llevar acabo la denuncia y a su vez

otorgar ayuda, dar información de los derechos ante el M.P. a las víctimas; permitir a las víctimas revisar su denuncia antes de firmarla y consecutivamente al término de levantar denuncia, dar número de averiguación previa como también tener papelería suficiente para la atención.

**Actos de ilegalidad y negación del servicio durante todo el proceso de las denuncias:** percibir actos de ilegalidad dentro de la agencia del M.P, otorgar dinero a cambio del servicio, si aconsejó no denunciar, y si el agente no quería iniciar la A.P. argumentando no tener todos los datos.

Lo anterior se resumió en base a los ejes expuestos por MUCD, porque considero son los puntos más importantes que deben de funcionar con calidad y eficiencia, y además son las acciones que se relacionan directamente en la producción de confianza para los usuarios de los ministerios públicos.

El tiempo para realizar una denuncia es un dato primordial para producir confianza porque, al ser adecuado y corto, propicia en los ciudadanos a acudir a realizarlo. Si el tiempo es óptimo, es decir, es eficiente para realizar una denuncia, los ciudadanos acuden a denunciar aunque el delito sea de menor impacto, es decir, si del tiempo invertido se obtiene el resultado de una resolución para la obtención de justicia.

El trato brindado y la ayuda por parte de agentes del ministerio público hacia los usuarios durante el proceso de la denuncia, la información sobre los derechos de la víctima, si se hacen adecuadamente es decir, la accesibilidad que ofrezcan en el servicio produce confianza, así como también permitir revisar la declaración hecha por las víctimas para comprobar si lo declarado está plasmado y no se agregó algo no dicho, es un punto importante en la producción de confianza.

El número de averiguación previa cuando lo otorga el MP ayuda, como lo menciona MUCD, para monitorear el proceso que lleva la denuncia hecha. Todas las actividades dentro de la agencia del M.P. deben contener papelería suficiente para otorgar el servicio adecuado es decir, todo en funcionamiento y servible para que no haya contratiempos y se brinde el servicio pertinente.

Durante la estancia de los ciudadanos en el ministerio público, se perciben actos de ilegalidad o irregularidades que se consideran no van conforme a lo legal,

esto incluye que al momento del servicio el agente pide algún monto para agilizarlo o para acceder a ello.

La denuncia es una parte fundamental en la procuración de justicia porque es el medio por el que la autoridad puede conocer, investigar y castigar un delito (MUCD, s/f). Si se realiza, ayuda a que sean evaluadas a través de los resultados que arrojan y ayudan a reducir la impunidad y la delincuencia (MUCD, s/f). Si lo anterior es una acción llevada poco a cabo puede ser porque, como se mencionó en el capítulo dos, los agentes clasifican según sus criterios considerar o no si se toma la denuncia por cuestiones como saturación de trabajo o por el simple hecho de que no hacen su trabajo. En los ejes son negación del servicio por falta de datos o por el simple hecho de atender la denuncia. A continuación, veremos cómo se desarrollan estas actividades dentro de las agencias del M.P. en dichas delegaciones.

A partir de los datos estadísticos otorgados por el periódico *El Universal* donde mencionan las cinco delegaciones con más índice delictivo, decidí fijar mi estudio en Cuauhtémoc y Coyoacán y ver los resultados de las encuestas realizadas por MUCD. Durante el estudio, Cuauhtémoc se sitúa como una de las mejores calificadas en evaluación general. En calidad de la atención, la mejor calificada fue Coyoacán y en acto de ilegalidad e irregularidad la mejor calificada fue Coyoacán y Cuauhtémoc como una de las peores. A partir de estos datos analizaré las encuestas de MUCD sobre la calidad del servicio y así ver qué tan eficientes son las agencias del ministerio público ubicadas en estas dos delegaciones. Y ver qué tan satisfechos se encontraron los ciudadanos a través del servicio ofrecido.

### **3.2. Delegación Cuauhtémoc**

En la delegación Cuauhtémoc comprende una población de aproximadamente 531,831 de habitantes (PDU, 2010), su economía es derivada de tres principales actividades económicas que son servicios, comercio y manufacturero.

Dentro de la actividad en servicios representa el 48% a nivel delegacional donde el principal son los servicios profesionales técnicos especializados y

personales con un 24.5%. En el comercio al por mayor con un 55.7% nivel delegacional, este comercio se presenta en la mayor parte ubicado en vía pública, y el servicio manufacturero se destaca un 17% donde las imprentas y editoriales ocupan el mayor dominio (PDU, 2010).

Por lo tanto, actividades comerciales al mayoreo y menudeo presente en el Centro Histórico de la Ciudad de México ocupan la principal actividad económica donde se registra en mayor número de ingreso, con esto, a nivel del Distrito Federal la economía de la delegación Cuauhtémoc ocupa el 20% de ingresos (PDU, 2010).

Cuauhtémoc comprende de 33 colonias, de las cuales las que cuentan con un alto índice delictivo son: Colonia Centro, Doctores, Roma, Guerrero, Juárez, Morelos., Santa María la Rivera y Roma Sur (Reforma, 2013).

En la delegación Cuauhtémoc existen 8 fiscalías desconcentradas en ministerios públicos, su ubicación es la siguiente:

<b>Ministerio Público</b>	<b>Ubicación por colonia</b>
<b>CUAH 1</b>	<b>San Simón Tolnahuac</b>
<b>CUAH 2</b>	<b>Buenavista</b>
<b>CUAH 3</b>	<b>Morelos</b>
<b>CUAH 4</b>	<b>Centro</b>
<b>CUAH 5</b>	<b>Santa María la Rivera</b>
<b>CUAH 6</b>	<b>Centro</b>
<b>CUAH 7</b>	<b>Roma</b>
<b>CUAH 8</b>	<b>Obrera</b>

(MUCD, s/f)

Como se observa 5 de las agencias están ubicadas en las colonias más conflictivas y por lo tanto su índice de denuncias es alta.

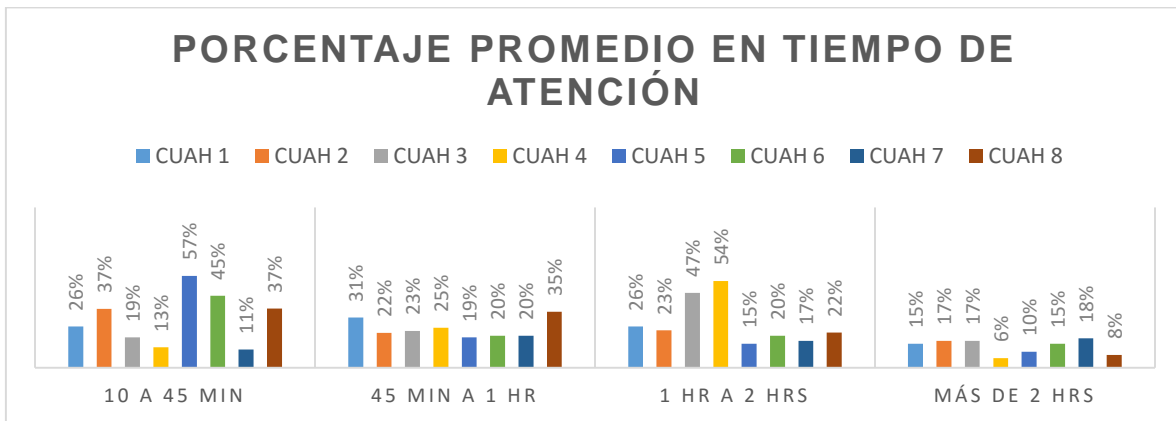
Según Infomex (2015) en la delegación Cuauhtémoc el número de averiguaciones previas por delitos cometidos del fuero común iniciadas del año 2011 al 2013 son las siguientes:

<b>Año</b>	<b>Número de averiguaciones previas iniciadas</b>
<b>2011</b>	<b>23151</b>
<b>2012</b>	<b>24635</b>
<b>2013</b>	<b>22660</b>

Los principales delitos cometidos del año 2012 al 2013; a) Lesiones dolosas por disparo o arma de fuego, b) Robo abordaje de metro, c) Robo a negocio con violencia, d) Robo a transeúnte, d) Robo de vehículo (PDJDF, 2013).

A continuación veremos los porcentajes de cada uno de los ejes mencionados para observar cómo los ciudadanos consideran el servicio prestado por los Ministerios Públicos en la delegación Cuauhtémoc del año 2011 al 2013.

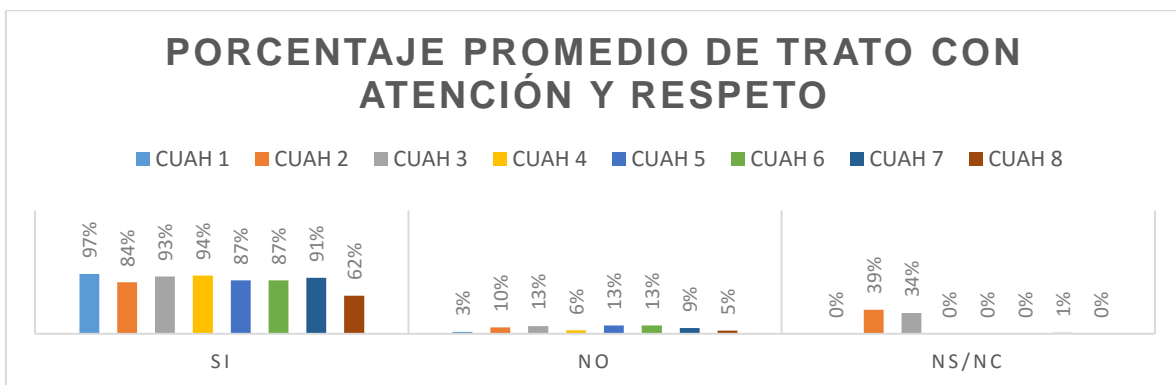
### 1° TIEMPO EN ATENCIÓN



(MUCD, 2014)

Como se puede observar, la agencia CUAH 5 (Santa María la Rivera) es la que cuenta con el menor tiempo de atención durante todo el proceso de la denuncia hasta obtener el número de averiguación previa, mientras que la agencia CUAH 4 (Centro) tarda más de 1 hora en la atención y CUAH 7 (Roma) tiene un porcentaje considerable donde su atención se prolonga hasta 2 horas.

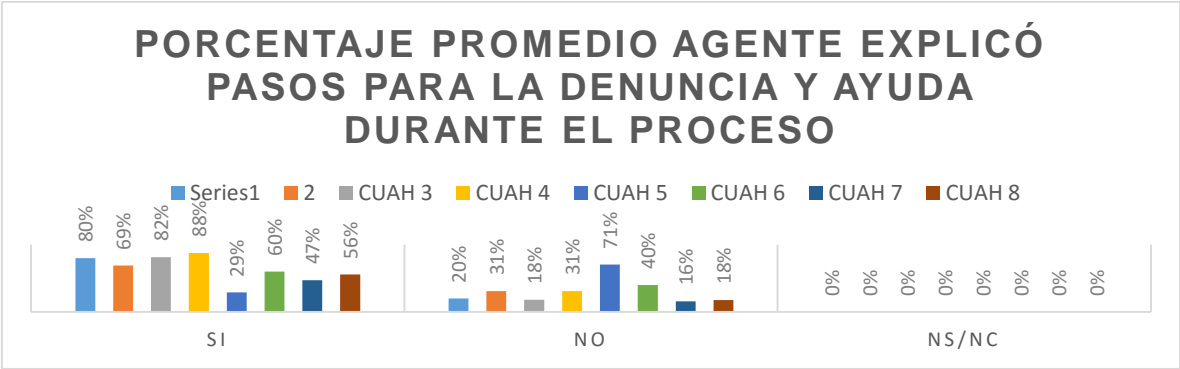
### 2° TRATO CON ATENCIÓN Y RESPETO



(MUCD, 2014)

La agencia donde el mejor trato con atención y respeto se encuentra CUAH 1 (colonia San Simón Tolnahuac), mientras en CUAH 3 (Morelos), CUAH 4 (Centro) y CUAH 5 (Santa María la Rivera) tienen un porcentaje importante relevante en mala atención, también un porcentaje resalta en que los usuarios de CUAH 2 (Buenavista) y CUAH 3 (Morelos) no tomaron en cuenta esta acción. Podemos observar que mientras en CUAH 5 (Santa María la Rivera) el tiempo de atención es óptimo (rápido), en el trato no es lo adecuado.

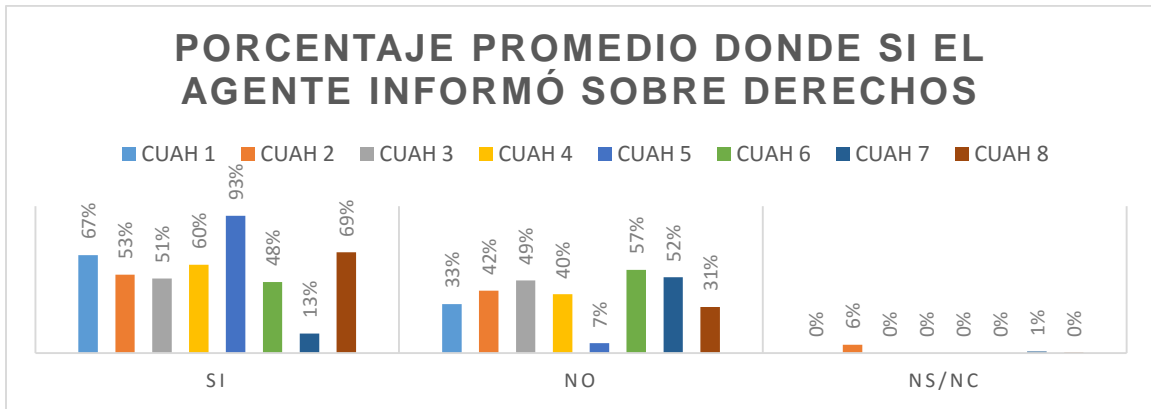
**3° AGENTE EXPLICÓ PASOS PARA LA DENUNCIA Y AYUDÓ DURANTE EL PROCESO**



(MUCD, 2014)

En CUAH 4 (Centro) podemos observar es donde el agente presta la mejor orientación para guiar al ofendido a realizar su denuncia, mientras que en CUAH 5 (Santa María la Rivera) no es así, una vez más se muestra que aunque en esta agencia el tiempo con que se atiende es rápido la atención ofrecida por los agencias del ministerio público deja mucho que desear.

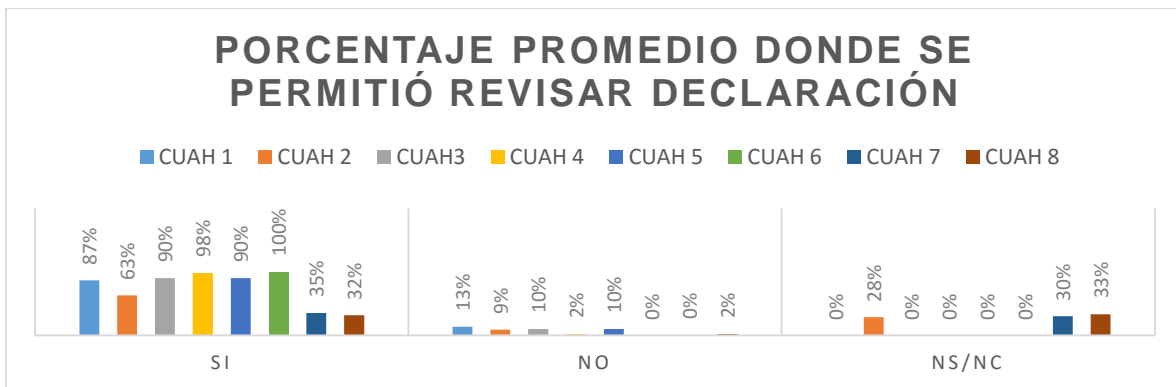
#### 4° AGENTE INFORMÓ SOBRE SUS DERECHOS COMO VÍCTIMA



(MUCD, 2014)

La agencia CUAH 5 (Santa María la Rivera) el agente en la gran mayoría informó sus derechos como víctima, en cambio en CUAH 6 (Centro) no lo hacen. Aquí refleja algo importante, siendo la agencia CUAH 5 (Santa María la Rivera) el trato no es adecuado y no existe ayuda por parte del agente al realizar la denuncia, sí menciona al ofendido sus derechos como víctima.

#### 5° AGENTE PERMITIÓ REVISAR SU DECLARACIÓN ANTES DE FIRMARLA

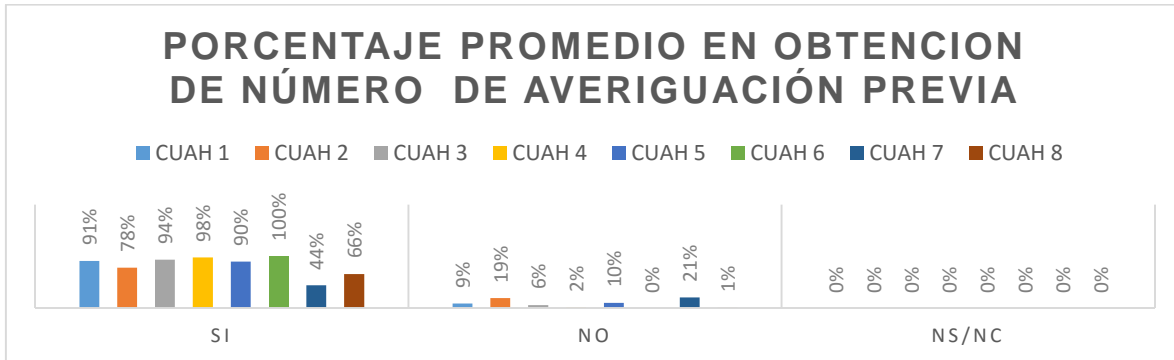


(MUCD, 2014)

Dentro de CUAH 6 (Centro) en la totalidad de los encuestados respondió que sí les permitieron revisar su denuncia antes de firmarla, pero en CUAH 7 (Roma) y CUAH 8 (Obrera) es muy mínima esta acción o en su caso no tenían conocimiento de que podían solicitarla. Con los datos de la gráfica anterior podemos observar en CUAH

6 (Centro) los derechos de las víctimas no son mencionados pero si permiten revisar la denuncia por parte de las víctimas para corroborar que está escrito lo declarado.

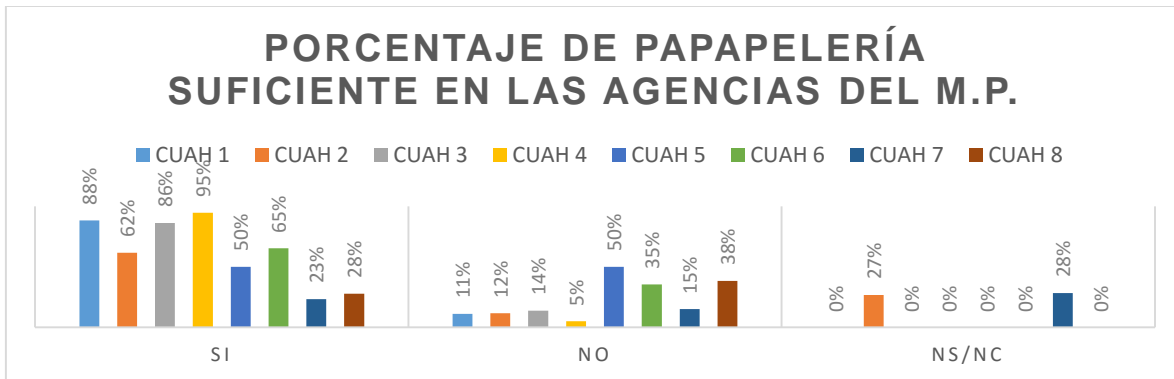
**6° DESPUÉS DE LEVANTAR SU DENUNCIA OTORGARON NÚMERO DE AVERIGUACIÓN PREVIA**



(MUCD, 2014)

En CUAH 6 (Centro) en cada denuncia otorgan número de averiguación previa los denunciantes, mientras que en CUAH 7 (Roma) el porcentaje es muy bajo.

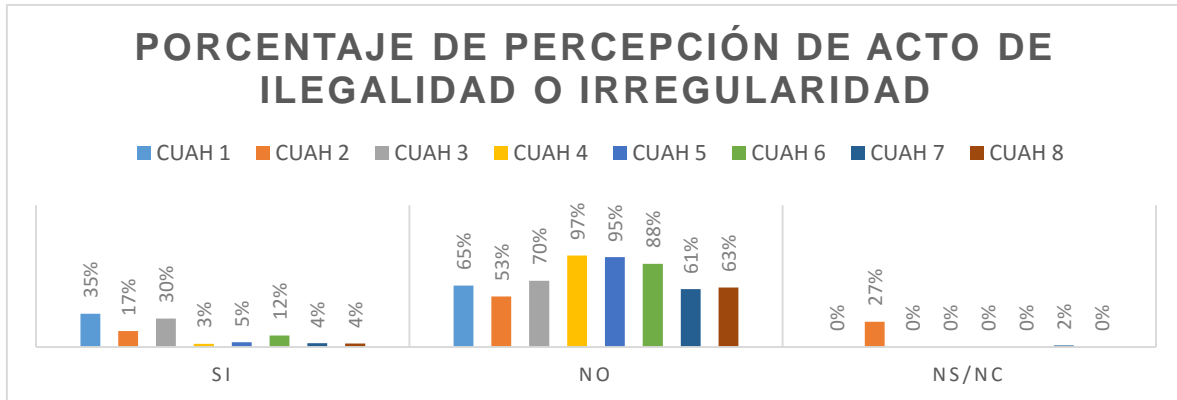
**7° LA AGENCIA DEL M.P. CONTABA CON PAPELERÍA SUFICIENTE PARA ATENDERLE**



(MUCD, 2014)

La gráfica representa que la agencia CUAH 4 (Centro) cuenta con papelería suficiente para atender las denuncias, mientras que en CUAH 5 (Santa María la Rivera) la mitad respondieron que no lo tenían, se percibe, de nuevo, que aunque esta agencia tenga el mejor tiempo en atención, los instrumentos para tomar la denuncia no son los adecuados.

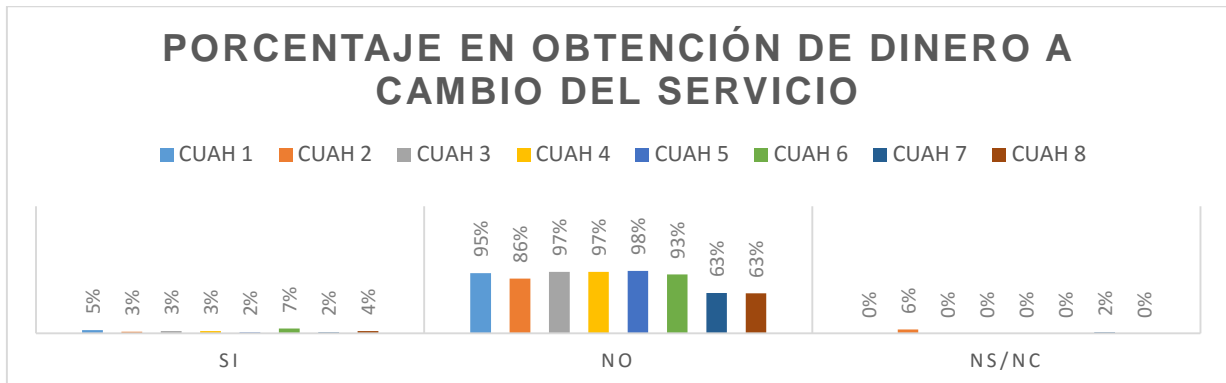
**8° ACTO DE ILEGALIDAD O ALGUNA IRREGULARIDAD PERCIBIDO POR LAS VÍCTIMAS DURANTE EL PROCESO DE DENUNCIA**



(MUCD, 2014)

La agencia CUAH 4 (Centro) es donde se perciben menos actos de irregularidad y de ilegalidad, mientras que en las agencias CUAH 1 (San Simón Tolnahuac) y CUAH 3 (Morelos) entre el 30% y 35% que es un porcentaje alto, observaron este tipo de acciones. CUAH 1(San Simón Tolnahuac) tiene el mejor trato hacia los usuarios pero aun así se perciben actos de ilegalidad.

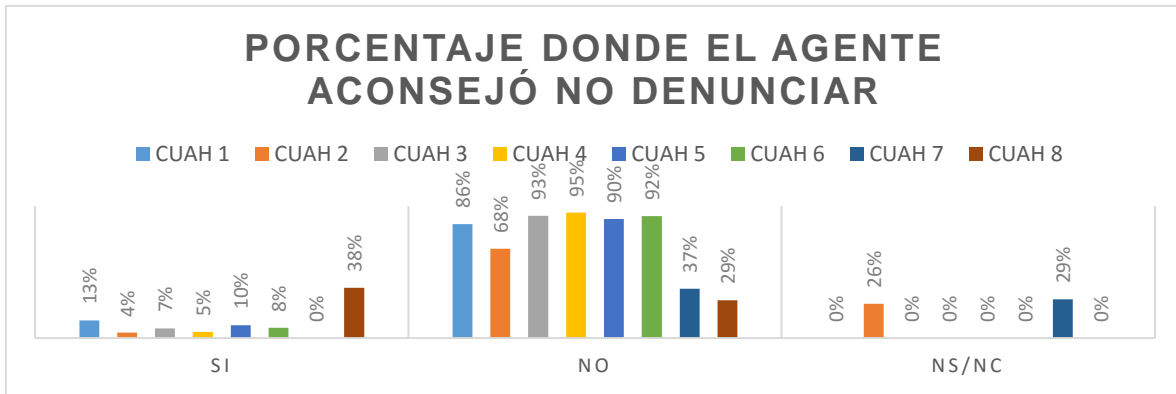
**9° AGENTE PIDIÓ DINERO A CAMBIO DEL SERVICIO**



(MUCD, 2014)

La agencia donde menos se percibe actos de obtención de dinero a cambio del servicio es en CUAH 5 (Santa María la Rivera). Pero en CUAH 6 (Centro) y CUAH 7 (Roma) se observa un porcentaje de 63% siendo muy bajo en consideración con las otras agencias.

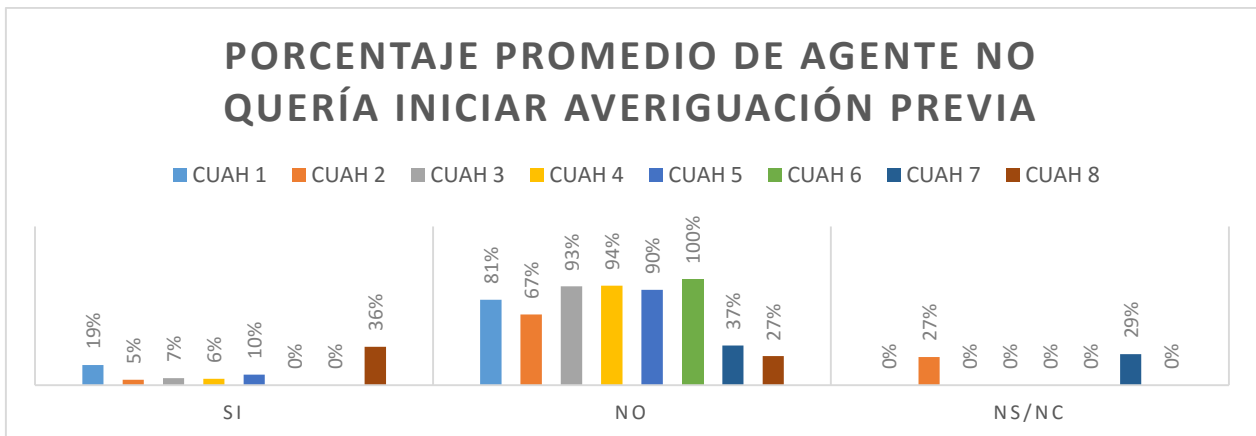
**10° AGENTE ACONSEJÓ NO DENUNCIAR**



(MUCD, 2014)

Nuevamente en CUAH 4 (Centro) es donde el agente tomó la denuncia sin poner alguna negación. Aquí vemos en esta agencia en cuanto a atención del personal es favorecedora, pero en CUAH 8 (Obrera) es donde se presenta más el aconsejar no denunciar, para evitar trabajo.

**11° AGENTE NO QUERÍA INICIAR AVERIGUACIÓN PREVIA ARGUMENTANDO NO CONTAR CON TODOS LOS DATOS.**



(MUCD, 2014)

En CUAH 6 (Centro) el 100% contestaron que no tuvieron ningún inconveniente para iniciar su Averiguación Previa (A.P.), pero en la gráfica observamos que hay dos agencias CUAH 1 (San Simón Tolnahuac) y CUAH 8 (Obrera) presentan un porcentaje importante al no iniciar A.P. por considerar que los datos presentados por las víctimas no son suficientes, sin embargo, CUAH 1 (San Simón Tolnahuac)

tiene un porcentaje alto aceptable en trato hacia la víctima, aunque existe un porcentaje que respondió que no se inició su A. P.

### 3.3. Delegación Coyoacán

En la delegación Coyoacán cuenta con una población de 620,416 habitantes sus principales actividades económicas son servicios y manufacturero. El sector servicios representa el 75.8% a nivel delegación donde entra el turismo comercio en restaurantes hoteles. Es una delegación más cultural que promueve el turismo y la recreación en los diferentes espacios públicos con los que cuenta (PDU, 2010: 15). Y el manufacturero con el 13.3%, ocupa el segundo lugar donde es productor de sustancias químicas y productos derivados del petróleo (PDU, 2010: 15).

La delegación está conformada por 140 colonias incluyendo barrios y pueblos (Delegación Coyoacán). De las cuales las colonias que presentan mayor índice delictivo son Pedregal Santo Domingo y Unidad Habitacional Obrero CTM Culhuacán (Reforma, 2013).

En la delegación Coyoacán existen 5 fiscalías desconcentradas en ministerios públicos, su ubicación es la siguiente:

Ministerio Público	Ubicación por colonia
COY 1	Romero de Terreros
COY 2	Romero de Terreros
COY 3	San Francisco Culhuacán
COY 4	Ajusco
COY 5	U.H.C.T.M Culhuacán

(MUCD, s/f)

Las averiguaciones previas iniciadas en la delegación Coyoacán, según Infomex (2015), son las siguientes:

Año	Número de averiguaciones previas iniciadas
2011	11835
2012	11539
2013	11767

Los principales delitos cometidos del año 2011 al 2013: a) Robo a negocio, b) Robo de vehículo, c) Robo a transeúnte (PGJDF, 2013).

A continuación veremos los porcentajes de cada uno de los ejes mencionados para observar cómo los ciudadanos consideran el servicio prestado por los Ministerios Públicos en la delegación Coyoacán del año 2011 al 2013.

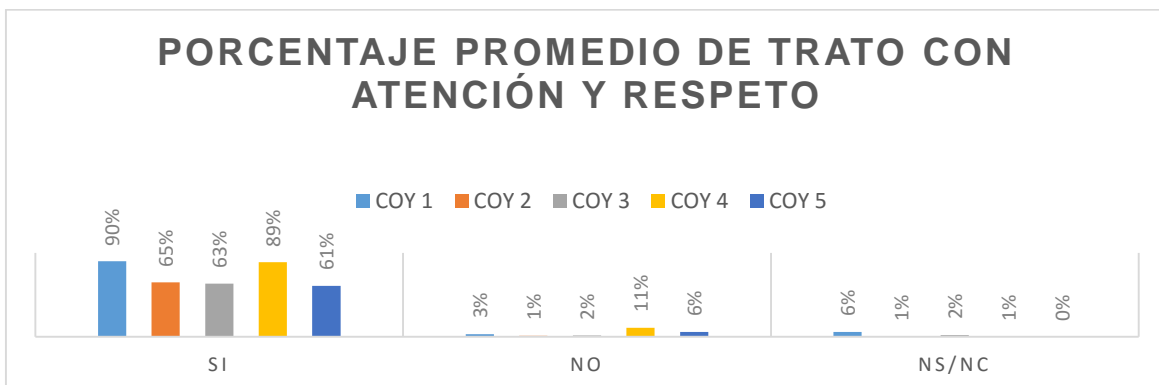
### 1° TIEMPO EN ATENCIÓN



(MUCD, 2014)

En la gráfica se muestra que COY 4 (Ajusco) tiene el menos tiempo de atención durante todo el proceso de la denuncia, el tiempo más prolongado se encuentran en las agencias COY 3 (San Francisco Culhuacán) y COY 5 (U.H.C.T.M Culhuacán)

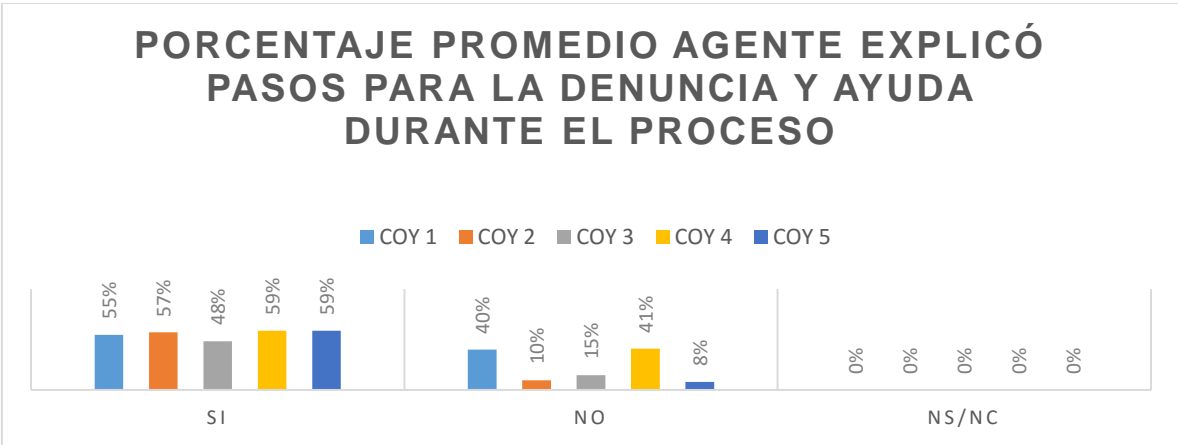
### 2° TRATO CON ATENCIÓN Y RESPETO



(MUCD, 2014)

En la agencia donde se observa mejor trato hacia las víctimas de encuentra COY 1 (Romero de Terreros) y COY 4 (Ajusco), siendo que esta última cuenta con un tiempo óptimo para el proceso de la denuncia como también lo es en su atención por parte del personal del M.P.

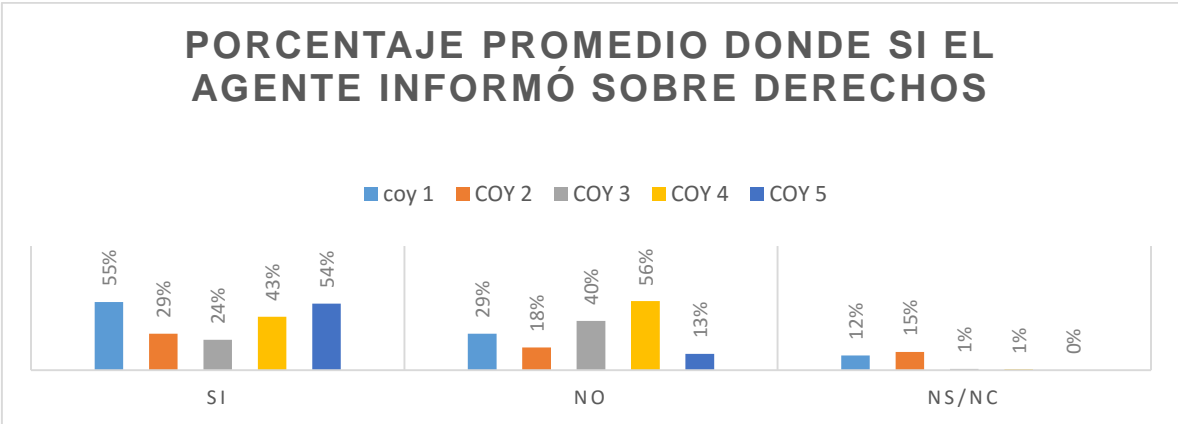
**3° AGENTE EXPLICÓ PASOS PARA LA DENUNCIA Y AYUDÓ DURANTE EL PROCESO**



(MUCD, 2014)

Aquí COY 4 (Ajusco) y COY 5 (U.H.C.T.M Culhuacán) más de la mitad de las ocasiones el agente proporciona ayuda a las víctimas, pero en COY 1 (Romero de Terreros) el porcentaje es casi la mitad pero en una acción contraria.

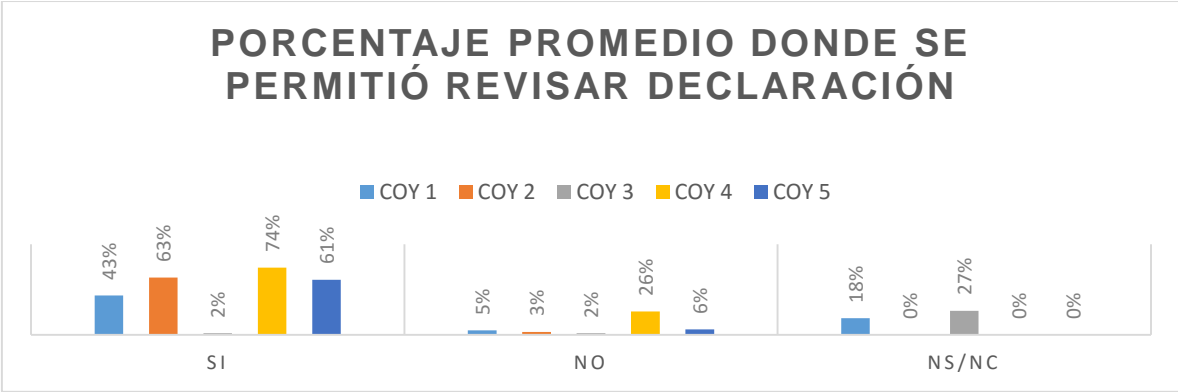
**4° AGENTE INFORMÓ SOBRE SUS DERECHOS COMO VÍCTIMA**



(MUCD, 2014)

La gráfica muestra que en COY 1 (Romero de Terreros) el agente en más de la mitad de las ocasiones informa sus derechos como víctima a los usuarios, sin embargo, COY 4 (Ajusco) en más de la mitad de porcentaje no lo hace, aunque hasta este momento esta agencia cuenta con proporciones buenas en su servicio, en este punto su desempeño baja.

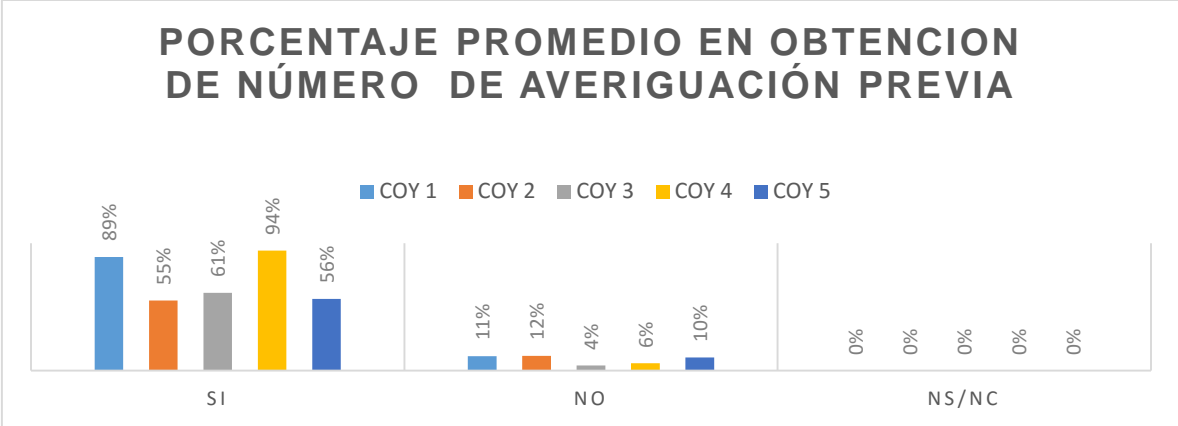
**5° AGENTE PERMITIÓ REVISAR SU DECLARACIÓN ANTES DE FIRMARLA**



(MUCD, 2014)

En esta dimensión COY 4 (Ajusco) de nuevo obtiene un mayor porcentaje al permitir revisar la declaración del denunciante. Es importante señalar que entre COY 1 (Romero de Terreros) y COY 3 (San Francisco Culhuacán) un porcentaje considerable refleja no tenía conocimiento acerca los derechos que tiene las víctimas al realizar su denuncia ante el M. P.

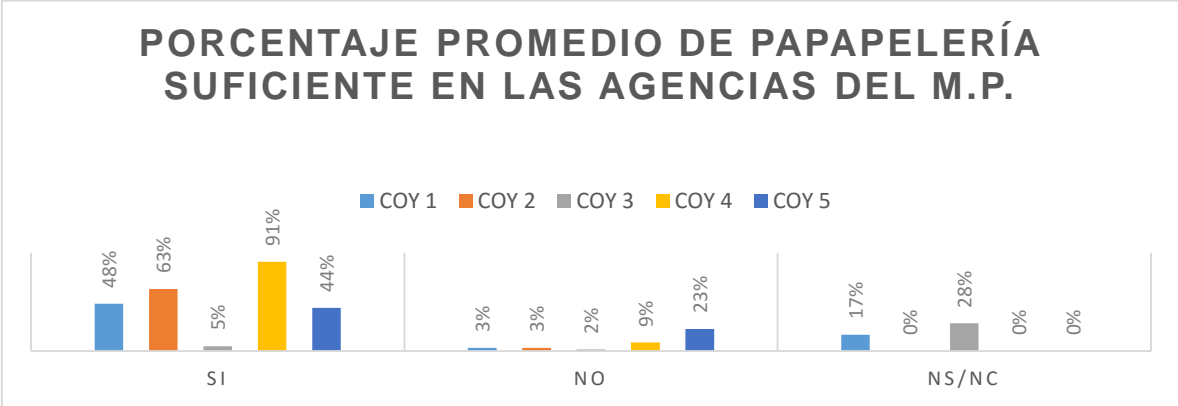
**6° DESPUÉS DE LEVANTAR SU DENUNCIA OTORGARON NÚMERO DE AVERIGUACIÓN PREVIA**



(MUCD, 2014)

En las agencias COY 4 (Ajusco) y COY 1 (Romero de Terreros) se otorgan el mayor número de A.P. siendo que COY 4 hasta este punto sigue mostrando los valores positivos para esta agencia.

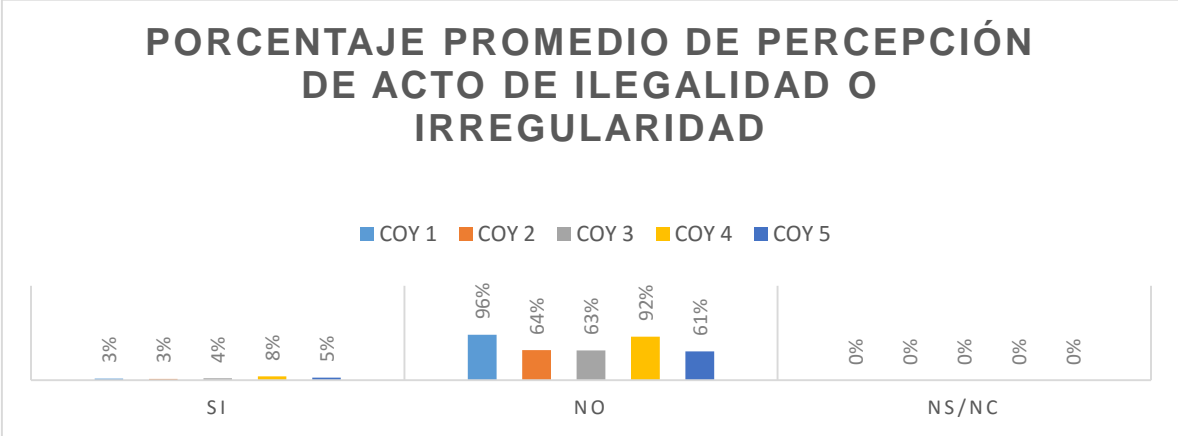
**7° LA AGENCIA DEL M.P. CONTABA CON PAPELERÍA SUFICIENTE PARA ATENDERLE**



(MUCD, 2014)

La agencia COY 4 (Ajusco) contiene en su totalidad la papelería suficiente para atender las denuncias, pero se vuelve a percibir que el COY 1 (Romero de Terreros) y COY 5 (U.H.C.T.M Culhuacán) aun las personas responden desconocer los detalles que son básicos para la atención adecuada.

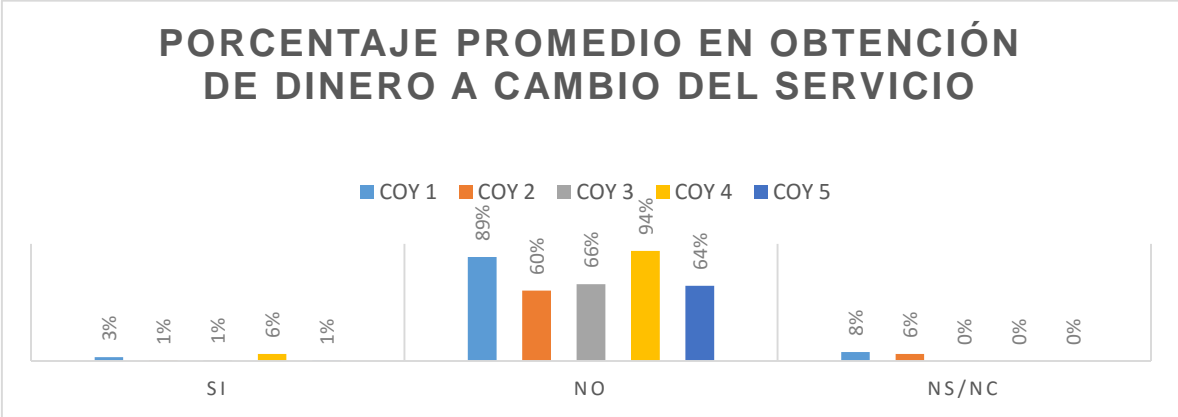
**8° ACTO DE ILEGALIDAD O ALGUNA IRREGULARIDAD PERCIBIDO POR LAS VÍCTIMAS DURANTE EL PROCESO DE DENUNCIA**



(MUCD, 2014)

La grafica muestra que en COY 1 (Romero de Terreros) y COY 4 (Ajusco) existen menos actos de ilegalidad observados por los usuarios, una vez más esta última agencia cuenta con puntos a su favor.

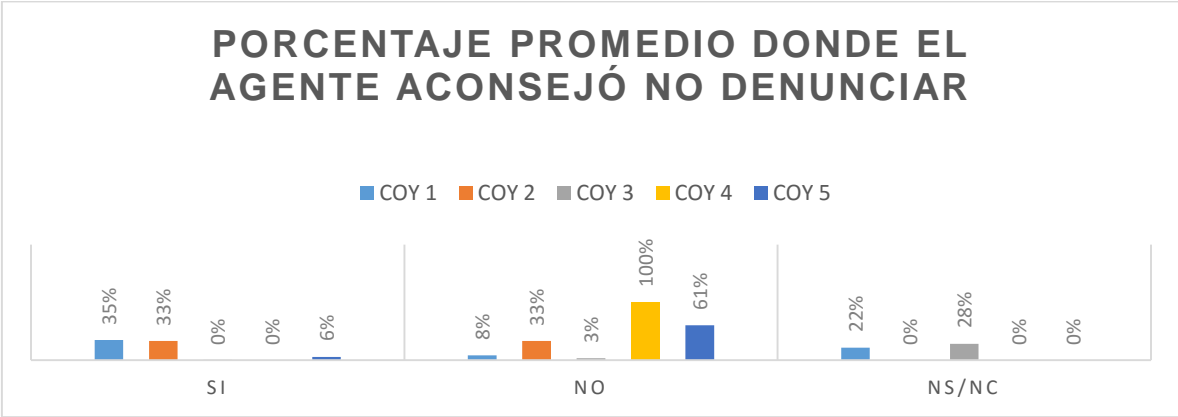
**9° AGENTE PIDIÓ DINERO A CAMBIO DEL SERVICIO**



(MUCD, 2014)

Las agencias COY 4 (Ajusco) y COY 1 (Romero de Terreros) son las agencias donde casi en su totalidad no se observa corrupción, es decir, dar o pedir dinero por el servicio prestado.

**10° AGENTE ACONSEJÓ NO DENUNCIAR**

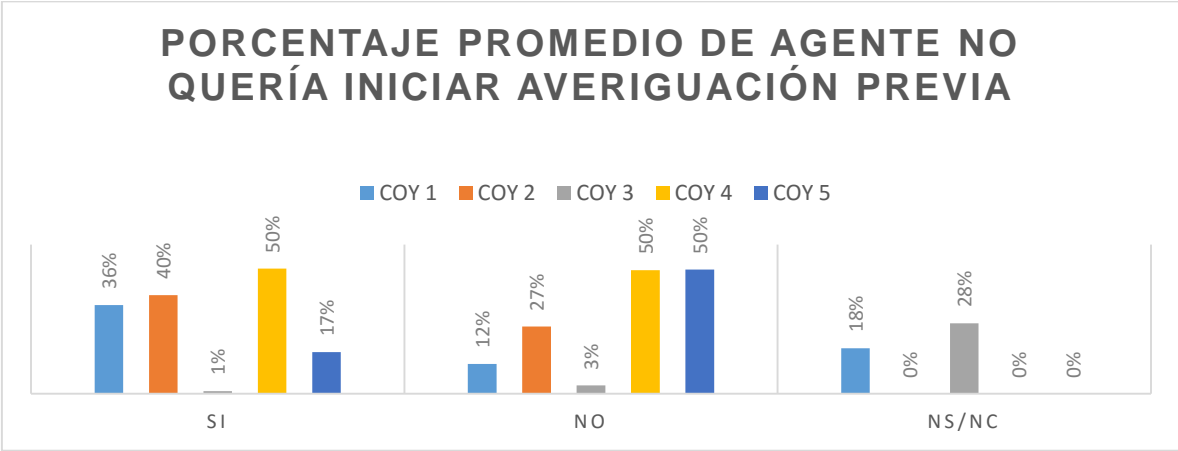


(MUCD, 2014)

En COY 4 (Ajusco) apoyan 100% denunciar, siendo que la agencias hasta este punto donde funciona con más eficacia y menos corrupción en sus acciones,

también denota que COY 1(Romero de Terreros), COY 2 (Romero de Terreros), COY 3 (San Francisco Culhuacán) perciben esta acción.

**11° AGENTE NO QUERÍA INICIAR AVERIGUACIÓN PREVIA ARGUMENTANDO NO CONTAR CON TODOS LOS DATOS.**



(MUCD, 2014)

Esta gráfica da un giro totalmente radical en cuanto a la agencia COY 4 (Ajusco) siendo que aquí se percibe la mitad de los usuarios menciona que el agente no quería iniciar A.P. por falta de datos, siendo que desde la dimensión uno esta agencia se perfilada como una de las que obtenía mejor porcentaje de aceptación durante el servicio prestado. Sin embargo, aunque esto es así de alguna manera la A.P. no procedía por esta situación. También observamos que en COY 1 y 2 ésta acción es frecuente.

Toda la información recabada y analizada arrojó los siguientes datos donde se calculó la media del total del porcentaje de las agencias del M.P. de cada delegación:

<b>Ejes de evaluación</b>	<b>Cuauhtémoc</b>	<b>Coyoacán</b>
Tiempo de atención	1 a 2 hrs	10 a 45 min
Trato con atención y respeto	Sí 86.8%	Sí 73.6%
Pasos para la denuncia	Sí 63.8%	Sí 55.6%
Derechos como víctima	Sí 57.6%	Sí 41%
Revisar denuncia	Sí 74.6%	Sí 48.6%
Otorgar averiguación previa	Sí 82.6%	Sí 71%
Papelería suficiente	Sí 62.1%	Si 50.2%
Acto de ilegalidad	No 74%	No 75.2%
Dinero a cambio	No 93.3%	No 74.6%
Aconsejó no denunciar	No 73.7%	No 41%
No iniciar A.P.	No 73.3%	No 28.4%

(MUCD, 2014) Nota: Recordemos que los valores presentados en esta tabla no son proporcionales debido a que el número de agencias en cada delegación no es la misma, lo que se trata de demostrar es de cada eje mencionado qué porcentaje positivo ocupa dentro del 100% de cada agencia.

Aunque, en la mayoría de las gráficas, los resultados de las agencias en Coyoacán y Cuauhtémoc del año 2011 al 2013 reflejan los porcentajes de las respuestas son en la mayoría afirmativas ante el servicio, ya que es muy poca la diferencia proporcional en donde muestran a responder sobre la mala calidad en la atención en las agencias del MP.

Sin embargo, lo importante es esa parte negativa para analizar los resultados, porque en cada una de los ejes que fueron tomados deberían de ser en su totalidad 100% aceptable, donde el tiempo sea corto y eficiente, el trato y la atención prestada por los agentes del MP sean adecuados y con apego a la ley, los actos de ilegalidad e irregularidades no se hagan presentes durante el proceso de la denuncia, estas acciones están desgastadas y plagas de corrupción e impunidad empezando por el personal.

Si bien en los datos mostrados, no todos dan el servicio para el cual están asignados. Por lo tanto, el tiempo se extiende y no es óptimo, hay actos de ilegalidad como pedir o dar dinero a cambio para beneficio de los usuarios como también del personal, negación del servicio; que hace aún más ese punto primordial que he venido tocando durante todo el escrito, determinar quién puede o no acceder al servicio de procuración de justicia, empezando a que la denuncia no quiere ser llevada a cabo por parte de los agentes del ministerio público.

La denuncia es importante porque ayuda a disminuir los actos de inseguridad al reportar a las autoridades los delitos más frecuentes, porque la denuncia actúa como una forma de redición de cuentas y ayuda a fortalecer el Estado de derecho al exigir a las autoridades castigar a las personas que alteran o agreden la convivencia y vida de los integrantes de una sociedad.

Todo esto produce desconfianza, los ciudadanos no van a denunciar debido a todas las fallas que presentan los M.P. y se refleja en: la ley no está para todos solo para aquellos casos o personas que se puede aplicar, esto es, la calidad en las funciones de las instituciones de procuración de justicia (en este caso del ministerio público) no es la estipulada por la ley, están funcionando de manera contraria. La democracia nos permite decidir quiénes estarán al frente de las instituciones para representarnos porque se consideran aptos para estas actividades, pero sus acciones no son las correctas a realizar lo contrario.

Servicio lento, atenciones precarias, malos tratos, dinero a cambio del servicio, como también su negación, falta de papelería suficiente para la atención; son las situaciones en los que la justicia trabaja, y por esto los índices de delincuencia van a la alza, las denuncias cada día se llevan a cabo menos, lo ciudadanos no confían en sus instituciones.

### **3.4. Un contraste en la producción de confianza**

Recordemos, el periódico *El Universal* mostró las 5 delegaciones con mayor índice delictivo del año 2015 en el cual la delegación Coyoacán ocupa el primer lugar, incluyendo también la delegación Cuauhtémoc. Dentro del estudio de MUCD los

resultados del informe general se muestra a Cuauhtémoc como una de las delegaciones con mejor calificación a nivel general dentro de los 4 ejes de evaluación. Mientras que en la delegación Coyoacán las mejores calificaciones obtuvo en calidad de la atención y en actos de ilegalidad e irregularidades.

Pero en las gráficas con resultados porcentuales de las encuestas realizadas se observa por qué de las variaciones entre una y otra delegación. La diferencia está principalmente marcada en la economía de cada una. Si bien Cuauhtémoc su economía está dentro del comercio ambulante y establecido, dedicado a la venta de mayoreo de productos nacionales e importados y Coyoacán está más centrada en cuestiones de turismo y cultura. El punto radica que, a partir de lo anterior, la población es diferente por esta cuestión, entonces aunque Coyoacán cuente con una tipo de población donde las personas presenten mejores condiciones de vida, dentro de la delegación Cuauhtémoc sea una de las delegaciones donde el número de averiguaciones previas iniciadas es más alta que en Coyoacán radica que la primera funciona más adecuadamente a las necesidades de la sociedad en cuanto al servicio del MP (MUCD, 2014)

Deduzco que a partir de los malos gobiernos, Coyoacán aunque en años anteriores su índice delictivo no era tan alto como ahora, por esta razón sus agencias del ministerio público presentan más deficiencias al no tener en cuenta este cambio drástico; en cambio Cuauhtémoc siempre, en la mayoría de los casos, es considerada como una delegación insegura y conflictiva. Entonces la desconfianza radica principalmente por cuestiones de personal dentro de las agencias de cada delegación, no se apegan a las necesidades presentes y futuras, aunque también las atenciones por parte de estos, tengan hacia los usuarios.

Entonces, aunque las dos presenten grados de insatisfacciones de diferentes grados observamos que Cuauhtémoc es más eficiente que Coyoacán porque presenta mejores porcentajes, es lo que considero propician confianza, mientras Coyoacán sus acciones están debajo de los servicios prestados.

Por lo tanto, el problema está en lo siguiente: de las once dimensiones, que considero del estudio de MUCD, las principales que al no funcionar adecuadamente

y producen desconfianza son tres: Tiempo durante la atención, dinero a cambio del servicio y atención recibida por parte de los agentes del ministerio público.

El tiempo, como mencione en el apartado 3.1, es de suma importancia, porque al ser óptimo incentiva a las personas a acudir a denunciar cualquier delito así sea el más mínimo, porque cualquier delito del cual sea víctima un ciudadano debe acudir a denunciarlo esto ayuda a que las autoridades conozcan y persigan los delitos que se comenten en cada una de las entidades del país; el tiempo es la variante que fomenta la denuncia.

Pero esto no se lleva acabo, como observamos, el tiempo varía mucho en cada delegación y para MUCD el tiempo adecuado no debe pasar de más de una hora ni menos de 10 minutos; pero en la realidad esto no ocurre, y por esta razón la denuncia no es llevada a cabo, pero al ser la atención rápida debe ser de calidad y no ser tomada como algo sin importancia.

La vida rutinaria actual no permite que algún lapso de tiempo sea perdido, al contrario, nos exige aprovechar cada minuto de nuestra vida; si el tiempo para denunciar en alguna agencia del ministerio público es muy largo del cual no se tiene la certeza de que esa denuncia tenga solución, el ciudadano no acude porque sabe en gran medida no se obtendrá algún grado de justicia.

En segundo lugar, considero el dinero a cambio del servicio como otra forma de producir desconfianza. Si las personas al acudir al ministro público a denunciar sus delitos se encuentran con la situación de para agilizar el servicio, o de alguna manera para acceder, se tiene que dar u ofrecer algún monto económico para que el agente del MP pueda atender; esto es un punto primordial del por qué las agencias no representan confianza ante los ciudadanos porque sus acciones no las hacen con apego a la ley, en gran medida el acceso a estas instituciones está determinada para aquellos que puedan pagarla. Sin embargo, esto representa la falta de la ley con la que funcionan están instituciones de procuración de justicia, porque la justicia debe ser igualitaria para todos sin pedir nada a cambio.

Y por último, la atención por parte de los agentes del ministerio público es muy importante para producir confianza porque al ser personas capacitadas para su cargo y sus acciones sean de acuerdo a los establecido genera que los usuarios

conciban la idea de acudir a estas instancias. Siendo que los dos puntos anteriores son realizados por los agentes del ministerio público, el problema está focalizado en el personal que labora en cada agencia del M.P, porque al actuar de manera contraria suscita la desconfianza hacia ésta institución y la justicia que otorga.

En consecuencia, es el personal que afecta los fines del M.P. y son el acceso a la justicia y la aplicación de la ley. Porque como mencioné en el capítulo 2, no se sienten identificados al trabajar con apego a la ley, porque el sentido de pertenencia dentro de esta institución no lo perciben los funcionarios, y es así porque hace falta una profesionalización de los servidores públicos esto es: “La profesionalización de los servidores públicos hace referencia a cuestiones como la existencia del servicio civil de carrera en la institución, del cual se deriva que sus miembros deben contar con un grado mínimo de estudio para ser admitidos, deber ser sometidos a cursos de actualización y entrenamiento periódicos, así como evaluaciones de mérito regulares que determinen su capacidad para ejercer el puesto de acuerdo con las exigencias contemporáneas, o bien, para aspirar a otro más alto (Aguilar, s/i : 32), es decir, conocimientos que hagan al personal consiente de su labor como procuradores de justicia y por ende fomentar la confianza los ciudadanos para hacer fortalecer las instituciones y sean legítimas en el actuar dentro del Estado.

## Conclusiones

A lo largo de ésta investigación, el objetivo fue demostrar que la confianza debe estar presente en cada uno de los ciudadanos hacia las instituciones públicas y así estas puedan ser vistas como legítimas. En el caso de estudio fue sobre las instituciones de procuración de justicia, en este caso el ministerio público, sin embargo, son varias las circunstancias que suscitan la desconfianza hacia éstas debido, una de ellas y la principal, los ciudadanos no respetan la ley y la justicia no es administrada de manera equitativa.

La democracia es establecida como una corriente que ayudaría a dar seguridad a los ciudadanos, principalmente “(...) garantizar la seguridad física y jurídica” (Lechner, 1995: 119) por medio de dotar a estos de derechos e igualdades ante el Estado (plasmado en el Estado de derecho) y se hagan valer por medio de la aplicación de la ley. Pero en la actualidad el Estado se muestra débil porque sus acciones reflejan lo contrario, es decir, al no funcionar provoca un desencanto por esta forma de gobernar que suscita a la vez esa desconfianza en las funciones democráticas dentro de las instituciones políticas.

La aplicación de la ley de manera igualitaria y con apego al derecho no se realiza debido a la corrupción con la que cuentan dichas instituciones, entonces mi observación es la siguiente: el problema radica en que al percibir los ciudadanos a su Estado como poco proveedor de aplicación de la ley y la seguridad los ciudadanos no se sienten, como menciona Zozaya (2013), identificados con su gobierno, esto es, no hay un sentido de pertenencia hacia el Estado por parte de los ciudadanos, al no haber una cultura hacia el respeto de la ley.

Se puede pensar, como señala Pampillo (2007), estamos propensos al incumpliendo de la ley; ese escepticismo hacia las leyes genera desconfianza en las acciones de procuración de justicia porque estas al aplicarse, en muchos casos de la actualidad, terminan afectando a los menos favorecidos, cuando lo estipulado es para proteger a la víctima y castigar al que corrompe.

Entonces, el punto a desarrollar es: al existir un desencanto hacia la democracia porque esta no asegura la convivencia jurídica entre ciudadanos, es

decir la ley no es aplicada con igualdad, porque los que están para aplicarla (que también se incluyen como ciudadanos) no se apegan a lo establecido, es porque en realidad no existe una cultura que propicie en ellos sentirse comprometidos con esta acción.

Cuando me refiero a ciudadanos es de manera general, es decir, tanto aquellos que viven dentro de una sociedad como los que laboran dentro de instituciones políticas. Porque los que laboran en las instituciones no siguen la ley como también fuera de estas, entonces los ciudadanos estamos propensos a no respetar la ley y seguir el orden porque cuando se respetan y se obedecen las leyes se produce en el Estado una convivencia con orden (Salazar, 2006: 7).

El orden empieza cuando la democracia otorga certidumbre en la sociedad por medio de sus funciones democráticas, más aún, dentro de las cuestiones jurídicas, “la sociedad constituye el sentido del orden a través de una instancia físicamente metafísica: el Estado” (Lechner, 1995: 128), porque el Estado, como lo dijo Hobbes, está para dar seguridad a los ciudadanos.

Porque en un Estado moderno, la seguridad pública es una acción constitutiva de éste (Zaffaroni, 2013: 45), y es la acción principal para producir certidumbre entre los ciudadanos, entonces “(...) la seguridad interna el fundamento del pacto originario que realizan los individuos para salir del pobre estado de naturaleza en donde no hay derecho alguno (Zaffaroni, 2013: 46). Es decir, es necesario la formación de un Estado para producir seguridad entre los habitantes por medio de derechos y leyes, “los hombres salen del Estado de naturaleza a través del pacto social porque allí no existe justicia imparcial” (Zaffaroni, 2013 :47).

En el pacto (formación del Estado), es el punto de partida para el sentido de pertenencia en el cual se plasma la cultura, es aquí donde se presenta la protección de los derechos en cuanto a seguridad física y privada, por esto la necesidad de crear leyes imparciales para producir justicia; pero con los resultados del estudio de MUCD observa que esta ley no es imparcial es aplicada en total desigualdad.

Y esto se presenta en el trato brindado hacia las víctimas no es adecuado, primeramente por el tiempo, que recordemos es un punto importante para la

efectividad dentro de los ministerios públicos, no es acorde a las necesidades que se presentan durante la denuncia. Porque se presentan lapsos diferentes de tiempo durante la atención, por otra parte los agentes en gran media no proporcionan el servicio completo, es decir, tienen muchas deficiencias en trato, información otorgada hacia las víctimas y los objetos que necesitan para llevar a cabo sus funciones (papelería), lo cual desgasta aún más sus actividades. Por lo tanto, la denuncia no lleva correctamente, y el punto relevante es que aun a partir de todo lo anterior, se recurre en la mayoría de los casos a actos de ilegalidad como dar dinero a cambio para agilizar, o en su caso, para que la obtención de justicia se lleve conforme a la ley.

Es sin duda que dentro de las delegaciones Cuauhtémoc y Coyoacán posee un grado alto de inseguridad y de delitos cometidos, sus agencias MP no funcionan adecuadamente, esto se presenta porque los funcionarios públicos se debían de sus obligaciones que es con apego a la ley y su servicio hacia la ciudadanía sea de manera imparcial, entonces el problema radica en el personal.

El Estado tiene la capacidad de crear leyes y a su vez, de castigar a quien realice daño a los miembros de un Estado y este determinara cuál es la sanción adecuada (Zaffaroni, 2013: 48), por lo tanto, la necesidad de crear las bases en un Estado estén siempre presentes en forma de resguardar la seguridad y el orden de sus habitantes para así las instituciones sean legítimas por medio de la confianza que sientan los ciudadanos al realizar cuestiones jurídicas, es decir, al aplicar la ley.

Por consiguiente, la cultura establecida en los ciudadanos es muy importante para las acciones dentro de un Estado porque: “la cultura cohesiona a la sociedad porque condensa imágenes, experiencias colectivas compartidas que le dan a la población un sentido de pertenencia” (Salazar, 2006: 14). Es decir, al percibir los ciudadanos aquellas experiencias democráticas y jurídicas, dadas dentro del Estado las adopten como suyas y a la vez las acepten como parte de sus vidas rutinarias; es aquí donde empieza ese sentido de pertenencia al aceptar que el lugar donde conviven es idóneo para sus relaciones políticas y sociales.

Por lo anterior, el sentido de pertenencia se da cuando los ciudadanos observan al Estado y sus acciones se dirijan a otorgar bienestar, es decir,

democráticamente para el bien común “(...) la idea de un ‘bien común’ como fundamento incuestionable del orden(...)” (Lechner, 1995 :131), es decir, al ser acciones por parte del gobierno beneficie a la sociedad en el sentido estricto de una convivencia con orden y seguridad genera ese sentido de pertenencia, porque actúa conforme lo que necesita una sociedad para desarrollarse social y democráticamente.

Entonces: “Es la sedimentación histórica de las pautas culturales lo que conduce a esa similitud entre los hombres a base de la cual pueden sentirse miembros de una misma comunidad” (Lechner, 1995: 139), es aquí donde empieza esa cultura de pertenencia al Estado en cual estamos obligados a obedecer, cuando estamos aceptando vivir dentro de él.

Por lo tanto, “la confianza abarca tanto la ‘identificación’ de la ciudadanía con el sistema político como la ‘credibilidad’ de éste frente la opinión pública” que se apoya en el orden y la efectividad de los procesos legales (Lechner, 1995: 81), es decir, la confianza empieza desde el momento que nos sentimos identificados con el Estado y su forma de gobernar.

En consecuencia en México, dentro de sus instituciones de procuración de justicia, principalmente en el ministerio público, no funciona de manera correcta y no producen confianza al acudir a estas instancias siendo por el mal servicio prestado, donde la principal deficiencia es porque la ley no es aplicada, esta es modificada para beneficiar a solo unos cuantos.

Entonces, el problema empieza desde los funcionarios públicos porque no tienen una cultura de sentido de pertenencia a su forma de trabajar para los cuales están asignados, y es así, porque presentan falta de una cultura arraigada a actuar conforme a la ley para fortalecer la institución y por ende funcione para las necesidades de la sociedad, es decir, perseguir los delitos, encontrar los culpables y aplicar la sanción correspondiente, por lo que no se cumple, debido a no sentirse comprometidos con proveer este resultado satisfactorio.

Los resultados obtenidos en el estudio de caso es sin duda la mejor evidencia para mostrar lo anterior mencionado, porque hay demasiados problemas del

personal que labora dentro de los ministerios públicos desde la atención hasta la forma en la que aplican la ley.

Ese escepticismo presente en las personas, es porque no confían en la ley ni en sus instituciones debido a esta situación, aunque existan los controles (la rendición de cuentas) para visualizar cuáles aspectos no están funcionando bien, estos también son aplicados por ciudadanos y de igual manera están propensos a que no se haga correcta y legalmente.

Mientras la cultura no esté bien arraigada en cada uno de los habitantes del Estado no se presentará de ninguna forma este cambio en las acciones institucionales.

La cultura define esta forma de actuar es derivada es los estudios con la que cuentan los funcionarios públicos es decir, como mencioné en el capítulo tres, un nivel de profesionalismo produciría sin duda, que se diera aún más esta acción.

Sin embargo, es un círculo vicioso, mientras las personas no dejen a un lado sus ambiciones personales esto no cambiará, porque la corrupción es la principal desgastadora en eficiencia de procuración de justicia derivada de la falta de pertenencia.

Por esto, la insistencia de que la confianza debe ser un objetivo de los gobiernos en transmitirlo con sus acciones hacia los ciudadanos ya que así se podrá dirigir mejor a una sociedad. Como se mencionó líneas atrás, la confianza es un tema contemporáneo que implica en la formación de un sistema político y si los ciudadanos lo tienen hacia este principalmente hacia sus instituciones de procuración de justicia es un Estado legítimo. Por esta situación, en México ya no se confía en las instituciones por su mal funcionamiento y porque no logran los objetivos para lo cual fueron creadas esto recae en que no haya una estabilidad y por ende se pierde legitimidad.

Si bien, “La confianza no elimina la incertidumbre, pero permite tolerar un mayor grado de inseguridad” (Lechner, 1995: 79), seguridad comprendida en que las acciones que se realizan dentro del Estado se pueden hacer con forme a la ley para otorgar seguridad a los miembros de un Estado. Sin embargo, el sentido de pertenencia se ve claramente que no está presente, porque en realidad nadie se

compromete a seguir con lo estipulado, se ha desgastado toda la parte de proteger a los ciudadanos en sus relaciones sociales y la creación de las leyes.

“Todo sistema político y particularmente, la democracia se apoya en el desarrollo de tal seguridad del orden” (Lechner, 1995 : 82), el orden y la seguridad es la parte que deben propiciar los funcionario públicos al hacer sus actividades dentro de las instituciones, en base a respetar la ley como aquello que estable la seguridad y el orden dentro del Estado. Así se fortalecen las instituciones y a su vez la democracia fungiría como aquella forma de gobernar siendo de calidad y proporcionando lo que se necesita para vivir en orden y certidumbre.

## Bibliografía

- Aguiar, A. (2009), "Democracia sin Estado de Derecho. El ministerio Público en México", *El Cotidiano*, núm. 153, enero-febrero.
- A. Shepsle, K. (2005), *Las fórmulas de la política: Instituciones, racionalidad y comportamiento*, México, Taurus.
- Aguilar Villanueva, L. F. (2008), *Gobernación/Gobernanza*, México, FLACSO.
- Alonso, J. A. (2012), *Corrupción y calidad institucional en América Latina*, en "Corrupción y calidad institucional en América Latina: Anuario Iberoamericano", disponible en: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/A6A748D9899A727905257B0C006D88AA/\\$FILE/jose-antonio-alonso.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A6A748D9899A727905257B0C006D88AA/$FILE/jose-antonio-alonso.pdf)
- Bergman, M. y C. Rosenkrantz (coords.) (2009), *Confianza y derecho en América Latina*, México, CIDE y FCE.
- Begné Guerra, C. (2014), *Estado de derecho y Ministerio Público en México*, México, INACIPE.
- Bonilla, D. (2009), "Confianza, instituciones políticas y minorías culturales" en M. Berman (2009), *Confianza y derecho en América Latina*, México, CIDE.
- Carpizo, J. (2008), "Diversos aspectos personales y sociales en la procuración de justicia", *Revista Mexicana de Justicia*, sección de El Poder Judicial su normatividad y función, núm 12, disponible en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/revista/pdf/ReformaJudicial/12/pjn/pjn5.pdf>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Porrúa, 2009.
- Coronado Olmos, T. (2010), "Errores en la procuración y administración de justicia", en: *Errores en la procuración y administración de justicia*, México, INACIPE.
- Covarrubias González, I. (2005), *La globalización de la corrupción. Un efecto perverso de las transformaciones recientes en la política y la democracia*, México, Bajo el volcán, vol. 5, núm. 9.
- \_\_\_\_\_, (2015), *Los espejos de la democracia. Ley, espacio político y exclusión*, México, Gedisa-UACM.
- Crespo, J. A. (s/f), *Fundamentos políticos de la rendición de cuentas*, México, Serie: Cultura de la rendición de cuentas, disponible en: [http://centro.paot.mx/documentos/varios/rendicion\\_cuentas.pdf](http://centro.paot.mx/documentos/varios/rendicion_cuentas.pdf)
- Crouch, C. (2004), *Posdemocracia*, México, Taurus.
- Cansino, C., e I. Covarrubias (2007), *Por una democracia de calidad: México después de la transición*, México, CEPCOM-Ediciones de Educación y Cultura.
- Del Castillo, A. (1997), *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional: conceptos y enunciados explicativos*, México, CIDE.
- della Porta, D., e Y. Mény (2006), "Democracia y corrupción", *Metapolítica*, núm 45, enero-febrero, Centro de Estudios de Política Comparada, México, pp. 35-39
- Díaz Méndez, A. (2010), "Calidad y buen gobierno", en *Calidad democrática y buen gobierno*, España, AEVAL
- Dermizaky Paredo, P. (2000), "Estado de derecho y buen gobierno", *Ius et Praxis*, vol. 6, núm. 2.
- Donolo, C. (1994), *El sueño del buen gobierno. Apología del régimen democrático*, Buenos Aires, Nueva Visión.

- Estrada Michel, R. (2007), "Hacia una crítica cultural de la legalidad", *Metapolítica*, vol. 11, núm. 55, septiembre-diciembre.
- Fuentes, D. (2015), "En 5 delegaciones, el 75% de delitos de alto impacto, El Universal, 6 de abril, disponible en: <http://archivo.eluniversal.com.mx/ciudad-metropoli/2015/en-5-delegaciones-75-de-delitos-de-alto-impacto-1090121.html>
- Gordon, S. (2006), "Confianza, reciprocidad y asociatividad: ¿relación indispensable para el desempeño institucional?", *Estudios Sociológicos*, vol. XXIV, núm. 71.
- García Añón, M. (2012), "Acceso del ciudadano a la justicia como un derecho constitucional y evaluación de la administración de justicia y de calidad de las resoluciones", *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, vol. 11, núm. 1.
- González Llaca, E. (2005), *Corrupción: patología colectiva*, México, UNAM.
- González Fuentes, S. (2010) "Desconfianza política y democracia en América Latina: Perú y Venezuela, una perspectiva comparada", en Rodolfo Sarsfield (coord.), *Democracia y opinión pública en países de reciente democratización*, Madrid, Editorial Pablo Iglesias.
- Instituto Nacional Electoral (2014), *Informe País sobre la calidad de la ciudadanía en México*, México, INE.
- INEGI (2010), *Panorama sociodemográfico del Distrito Federal*, disponible en: [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/panora\\_socio/df/panorama\\_df.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/panora_socio/df/panorama_df.pdf)
- \_\_\_\_\_, (2012), *Estadísticas de gobierno, seguridad pública y justicia estatal*, México, INEGI.
- \_\_\_\_\_, (2010), "Cuéntame... Población", disponible en: <http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/habitantes.aspx?tema=P>
- PGJDF (2015), Número de Averiguaciones Previas iniciadas del fuero común, México, INFOMEX, DGPEC/OIP/4961/15-08
- Loewestein, K. (1979), *Teoría de la constitución*, Barcelona, Ariel.
- Lechner, N. (1995), "La democracia entre la utopía y el realismo", *Revista Internacional de Filosofía Política*, UAM-UNED, núm. 6, diciembre, Madrid.
- \_\_\_\_\_, (1995), *Los patios interiores de la democracia. Subjetividad y Política*, Santiago de Chile, FCE.
- \_\_\_\_\_, (1997), *Cultura política y gobernabilidad democrática*, México, Conferencias Magistrales, IFE.
- Juárez Roque, U. (1998), "Retos y perspectivas de la procuración de justicia en México en los umbrales del siglo XXI", *Revista de Administración Pública*, enero-abril, núm. 97.
- Magaloni, A. L. (2009), *El Ministerio Público desde adentro. Rutinas y métodos de trabajo en las agencias del MP*, México, CIDE.
- Meyenberg Leycegui, Y. (2012), *Los intereses públicos y la gobernanza*, *Revista El Colegio de San Luis*, núm. 3, disponible en <http://132.248.9.34/hevila/RevistadeelColegiodeSanLuis/2012/no3/3.pdf>
- México Unido Contra la Delincuencia (MUCD), disponible en: <http://www.mucd.org.mx/>
- Moreno, A. (2010), *Confianza en las instituciones: México en perspectiva comparada*, México, ITAM.

- Montero, J. R. (2008), "Confianza social, confianza política y satisfacción con la democracia", *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, núm. 122,
- Morlino, L. (1991), "Las democracias", en G. Pasquino (coord.), *Manual de Ciencia Política*, Madrid, Alianza.
- \_\_\_\_\_, (2007), "Calidad de la democracia. Notas para su discusión", en C. Cansino e I. Covarrubias (coords.) *Por una democracia de calidad: México después de la transición*, México, CEPCOM-Ediciones de Educación y Cultura.
- MUCD (2014), "Cultura de la Legalidad en Agencias Desconcentradas del Ministerio Público del Distrito Federal", disponible en: <http://www.culturadelalegalidad.org.mx/recursos/Contenidos/Reporte1erInforme20112013/documentos/INFORME.pdf>
- O'Donnell, G. (1997), "Rendición de cuentas horizontal y nuevas poliarquías", *Nueva sociedad*, núm. 152, noviembre–diciembre.
- \_\_\_\_\_, (2007), "Calidad de la democracia. La institucionalización legal de la desconfianza política", en C. Cansino e I. Covarrubias (coord.) *Por una democracia de calidad: México después de la transición*, México, CEPCOM-Ediciones de Educación y Cultura.
- \_\_\_\_\_, (2007), "Las poliarquías y la (in)efectividad de la ley en América Latina", en G. O'Donnell, *Disonancias. Críticas democráticas a la democracia*, Buenos Aires, Prometeo Libros.
- \_\_\_\_\_, (2011), *Democracia Delegativa*, Buenos Aires, Prometeo, pp. 7-23 disponible en <http://www.uaq.mx/contraloriasocial/diplomado/bibliografia-modulo3/odonnell.pdf>
- \_\_\_\_\_, (2012), "Accountability horizontal: La institucionalización legal de la desconfianza política", *Cuadernillo de formación política socialista*, Colección Socialismo y Democracia, Argentina, Juventud Partido Socialista.
- \_\_\_\_\_, (2005); "Democracia y Estado de derecho", *Nexos*, año XXVII, núm. 325.
- Organización de los Estados Americanos (2007), *Acceso a la justicia: Llave para la gobernabilidad democrática*, Washington D.C., pp. 14-95 disponible en: [http://www.justiciaviva.org.pe/publica/lineamientos\\_buenas\\_practicas.pdf](http://www.justiciaviva.org.pe/publica/lineamientos_buenas_practicas.pdf)
- Ramos García, J. L. (2005) "Transparencia y buen gobierno: La rendición de cuentas un reto pendiente", *Serie Praxis. 118 Administración Pública Mexicana: "Reflexiones a la mitad del camino"*, México, INAP.
- Pampillo Baliño, J. P. (2007), "La cultura de la legalidad en México", *Metapolítica*, vol. 11, núm. 55, septiembre-diciembre.
- Paredes Infanzón, J. (2009), "Objetivos de la predictibilidad judicial", disponible en <http://www.lozavalos.com.pe/alertainformativa/index.php?mod=documento&com=categoria&id=7&page=1>
- Plan de Desarrollo Urbano (2010), *Delegación Coyoacán*, disponible en: [http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/progdelegacionales/coyoacan\[1\].pdf](http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/progdelegacionales/coyoacan[1].pdf)
- Plan de Desarrollo Urbano (2010), *Delegación Cuauhtémoc*, disponible en: [http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/progdelegacionales/cuauhte\[1\].pdf](http://www.sideso.df.gob.mx/documentos/progdelegacionales/cuauhte[1].pdf)
- Procuraduría General de Justicia (PGR), fecha de consulta abril del 2015.
- Romero Ramos, E. (2005) "*Mesa de trabajo III: La agenda de buen gobierno*", México, en: *Serie Praxis. 118 Administración Pública Mexicana: "Reflexiones*

- a la mitad del camino*”, México, INAP, disponible en: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/4/1691/5.pdf>
- Risso Ferrand, M. (2009), “Desafíos del Estado de Derecho”, *Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano*, vol. XV, disponible en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/dconstla/cont/2009/pr/pr48.pdf>
- Ruiz Mena, R. (2010), *Errores en la procuración y administración de justicia*, México, INACIPE.
- Rosenfel, M. (2009), “Estado de derecho, predictibilidad, justicia y confianza: una mirada crítica”, en M. Bergman y C. Rosenkrantz (coords.), *Confianza y derecho en América Latina*, México, CIDE.
- Sheng, Mr. Y. K. (2009) “*What is Good Governance?*”, UNESCAP, disponible en: <http://www.unescap.org/sites/default/files/good-governance.pdf>
- Schmitter P. (1995), “Las paradojas y los dilemas de la democracia liberal”, *Revista Internacional de Filosofía Política*, UAM-UNED, núm. 6, diciembre, Madrid.
- Salazar Ugarte, P. (2006), *Democracia y (Cultura de la) Legalidad*, México, IFE.
- Soledad Aprile, N. (2014), *Responsabilidad política de los gobernantes*, México, Revista Sufragio, Semestral Dic. 13-May 14, 3ra Época, N° 12, disponible en: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/sufragio/cont/12/art/art8.pdf>
- Rosanvallón, P. (2008), *La contrademocracia. La política en la era de la desconfianza*, Buenos Aires, Manantial.
- Torres Estrada, P. R. (2014), *Políticas Públicas para la Justicia*, México, INACIPE.
- Vallespín Oña, F. (2010), “Responsabilidad política y rendición de cuentas”, en *Calidad Democrática y Buen Gobierno*, España, AEVAL-FEMP.
- Villagrán Escobar, V. M. (2010), “El Estado de derecho y la cultura de la legalidad”, *Synthesis*, octubre-diciembre, núm. 56.
- Zaffaroni, E. R. (2013), “Estado y seguridad pública. Algunas consideraciones básicas”, en R. Ocampo Alcántar, I. Covarrubias y J. C. Cruz Revueltas (coords.), *Estado, seguridad pública y criminalidades. Debates recientes*, México, Universidad Autónoma de Sinaloa-Publicaciones Cruz.
- Zozaya, A. R. (2013), “¿Quién nos defiende de la debilidad del Estado?”, en R. Ocampo Alcántar, I. Covarrubias y J. C. Cruz Revueltas (coords.), *Estado, seguridad pública y criminalidades. Debates recientes*, México, Universidad Autónoma de Sinaloa-Publicaciones Cruz.

## Anexos

### Tablas de contenido sobre los porcentajes en la evaluación de México Unido Contra la Delincuencia (MUCD) de la Delegación Cuauhtémoc

#### TIEMPO DE ATENCIÓN

MP CUAH 1			
TIEMPO DE ATENCIÓN	2011	2012	2013
10 a 45 min	5%	62%	10%
45 min a 1 hr	30%	23%	41%
1 hr a 2 hrs	43%	4%	30%
más de 2 hrs	20%	10%	15%

MP CUAH 5			
TIEMPO DE ATENCIÓN	2011 (%)	2012	2013
10 a 45 min	57%	58%	57%
45 min a 1 hr	19%	19%	19%
1 hr a 2 hrs	15%	15%	15%
más de 2 hrs	10%	10%	10%

MP CUAH 2			
TIEMPO DE ATENCIÓN	2011	2012	2013
10 a 45 min	50%	30%	30%
45 min a 1 hr	25%	20%	20%
1 hr a 2 hrs	5%	30%	35%
más de 2 hrs	20%	15%	15%

MP CUAH 6			
TIEMPO DE ATENCIÓN	2011	2012	2013
10 a 45 min	45%	45%	45%
45 min a 1 hr	20%	20%	20%
1 hr a 2 hrs	20%	20%	20%
más de 2 hrs	15%	15%	15%

MP CUAH 3			
TIEMPO DE ATENCIÓN	2011	2012	2013
10 a 45 min	5%	22%	30%
45 min a 1 hr	30%	19%	20%
1 hr a 2 hrs	43%	62%	35%
más de 2 hrs	20%	15%	15%

MP CUAH 7			
TIEMPO DE ATENCIÓN	2011	2012	2013
10 a 45 min	14%	20%	
45 min a 1 hr	50%	10%	
1 hr a 2 hrs	20%	30%	
más de 2 hrs	15%	40%	

MP CUAH 4			
TIEMPO DE ATENCIÓN	2011	2012	2013
10 a 45 min	0%	0%	38%
45 min a 1 hr	25%	25%	25%
1 hr a 2 hrs	70%	70%	22%
más de 2 hrs	0%	0%	18%

MP CUAH 8			
TIEMPO DE ATENCIÓN	2011	2012	2013
10 a 45 min	58%	15%	38%
45 min a 1 hr	30%	50%	25%
1 hr a 2 hrs	10%	35%	21%
más de 2 hrs	2%	5%	17%

## TRATO CON ATENCIÓN Y RESPETO

MP CUAH 1			
TRATO CON ATENCIÓN	2011	2012	2013
SI	98%	95%	98%
NO	2%	5%	2%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 5			
TRATO CON ATENCIÓN	2011	2012	2013
SI	100%	60%	100%
NO	0%	40%	0%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 2			
TRATO CON ATENCIÓN	2011	2012	2013
SI	70%	81%	100%
NO	12%	19%	0%
NS/NC	18%	99%	0%

MP CUAH 6			
TRATO CON ATENCIÓN	2011	2012	2013
SI	85%	90%	85%
NO	15%	10%	15%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 3			
TRATO CON ATENCIÓN	2011	2012	2013
SI	100%	81%	98%
NO	0%	19%	19%
NS/NC	0%	1%	100%

MP CUAH 7			
TRATO CON ATENCIÓN	2011	2012	2013
SI	85%	95%	92%
NO	15%	5%	8%
NS/NC	4%	0%	0%

MP CUAH 4			
TRATO CON ATENCIÓN	2011	2012	2013
SI	98%	95%	90%
NO	2%	5%	10%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 8			
TRATO CON ATENCIÓN	2011	2012	2013
SI		95%	90%
NO		5%	10%
NS/NC		0%	0%

## AGENTE EXPLICÓ PASOS PARA LA DENUNCIA Y AYUDÓ DURANTE EL PROCESO

MP CUAH 1			
PASOS PARA DENUNCIA Y AYUDA	2011	2012	2013
SI	90%	75%	75%
NO	10%	25%	25%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 5			
PASOS PARA DENUNCIA Y AYUDA	2011	2012	2013
SI	10%	67%	10%
NO	90%	32%	90%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 2			
PASOS PARA DENUNCIA Y AYUDA	2011	2012	2013
SI	55%	63%	90%
NO	35%	48%	10%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 6			
PASOS PARA DENUNCIA Y AYUDA	2011	2012	2013
SI	60%	60%	60%
NO	40%	40%	40%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 3			
PASOS PARA DENUNCIA Y AYUDA	2011	2012	2013
SI	95%	55%	95%
NO	5%	45%	5%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 7			
PASOS PARA DENUNCIA Y AYUDA	2011	2012	2013
SI	70%	72%	
NO	20%	28%	
NS/NC	0%	0%	

MP CUAH 4			
PASOS PARA DENUNCIA Y AYUDA	2011	2012	2013
SI	95%	95%	73%
NO	5%	5%	83%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 8			
PASOS PARA DENUNCIA Y AYUDA	2011	2012	2013
SI		92%	75%
NO		18%	35%
NS/NC		0%	0%

## AGENTE LE INFORMÓ SUS DERECHOS COMO VÍCTIMA

MP CUAH 1			
DERECHOS COMO VÍCTIMA	2011	2012	2013
SI	70%	55%	75%
NO	30%	45%	25%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 5			
DERECHOS COMO VÍCTIMA	2011	2012	2013
SI	95%	95%	90%
NO	5%	5%	10%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 2			
DERECHOS COMO VÍCTIMA	2011	2012	2013
SI	30%	55%	75%
NO	57%	45%	25%
NS/NC	17%	0%	0%

MP CUAH 6			
DERECHOS COMO VÍCTIMA	2011	2012	2013
SI	30%	90%	25%
NO	70%	25%	75%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 3			
DERECHOS COMO VÍCTIMA	2011	2012	2013
SI	22%	55%	75%
NO	78%	45%	25%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 7			
DERECHOS COMO VÍCTIMA	2011	2012	2013
SI	10%	30%	
NO	85%	70%	
NS/NC	3%	0%	

MP CUAH 4			
DERECHOS COMO VÍCTIMA	2011	2012	2013
SI	60%	60%	60%
NO	40%	40%	40%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 8			
DERECHOS COMO VÍCTIMA	2011	2012	2013
SI	20%	88%	98%
NO	80%	12%	2%
NS/NC	1%	0%	0%

## AGENTE LE PERMITIÓ REVISAR SU DECLARACIÓN ANTES DE FIRMARLA

MP CUAH 1			
REVISAR DECLARACIÓN	2011	2012	2013
SI	100%	70%	90%
NO	0%	30%	10%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 5			
REVISAR DECLARACIÓN	2011	2012	2013
SI	90%	90%	90%
NO	10%	10%	10%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 2			
REVISAR DECLARACIÓN	2011	2012	2013
SI	8%	90%	90%
NO	6%	10%	10%
NS/NC	85%	0%	0%

MP CUAH 6			
REVISAR DECLARACIÓN	2011	2012	2013
SI	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 3			
REVISAR DECLARACIÓN	2011	2012	2013
SI	90%	90%	90%
NO	10%	10%	10%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 7			
REVISAR DECLARACIÓN	2011	2012	2013
SI	5%	100%	
NO	1%	0%	
NS/NC	90%	0%	

MP CUAH 4			
REVISAR DECLARACIÓN	2011	2012	2013
SI	100%	100%	95%
NO	0%	0%	5%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 8			
REVISAR DECLARACIÓN	2011	2012	2013
SI		0%	95%
NO		0%	5%
NS/NC		100%	0%

**DESPUÉS DE LEVANTAR SU DENUNCIA OTORGARON NÚMERO DE  
AVERIGUACIÓN PREVIA**

MP CUAH 1			
OTORGAR # DE AVERIGUACIÓN PREVIA	2011	2012	2013
SI	92%	92%	90%
NO	8%	8%	10%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 5			
OTORGAR # DE AVERIGUACIÓN PREVIA	2011	2012	2013
SI	90%	90%	90%
NO	10%	10%	10%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 2			
OTORGAR # DE AVERIGUACIÓN PREVIA	2011	2012	2013
SI	45%	98%	92%
NO	48%	2%	8%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 6			
OTORGAR # DE AVERIGUACIÓN PREVIA	2011	2012	2013
SI	100%	100%	100%
NO	0%	0%	0%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 3			
OTORGAR # DE AVERIGUACIÓN PREVIA	2011	2012	2013
SI	92%	98%	92%
NO	8%	2%	8%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 7			
OTORGAR # DE AVERIGUACIÓN PREVIA	2011	2012	2013
SI	75%	58%	
NO	20%	42%	
NS/NC	0%	0%	

MP CUAH 4			
OTORGAR # DE AVERIGUACIÓN PREVIA	2011	2012	2013
SI	100%	100%	95%
NO	0%	0%	5%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 8			
OTORGAR # DE AVERIGUACIÓN PREVIA	2011	2012	2013
SI		98%	100%
NO		2%	0%
NS/NC		0%	0%

## LA AGENCIA DEL M.P. CONTABA CON PAPELERÍA SUFICIENTE PARA ATENDERLE

MP CUAH 1			
PAPELERIA SUFICIENTE	2011	2012	2013
SI	90%	92%	83%
NO	10%	8%	15%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 5			
PAPELERIA SUFICIENTE	2011	2012	2013
SI	50%	50%	50%
NO	50%	50%	50%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 2			
PAPELERIA SUFICIENTE	2011	2012	2013
SI	15%	80%	90%
NO	5%	20%	10%
NS/NC	80%	0%	0%

MP CUAH 6			
PAPELERIA SUFICIENTE	2011	2012	2013
SI	50%	73%	73%
NO	50%	28%	28%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 3			
PAPELERIA SUFICIENTE	2011	2012	2013
SI	90%	79%	90%
NO	10%	21%	10%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 7			
PAPELERIA SUFICIENTE	2011	2012	2013
SI	10%	60%	
NO	5%	40%	
NS/NC	85%	0%	

MP CUAH 4			
PAPELERIA SUFICIENTE	2011	2012	2013
SI	100%	100%	84%
NO	0%	0%	15%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 8			
PAPELERIA SUFICIENTE	2011	2012	2013
SI		0%	83%
NO		100%	15%
NS/NC		0%	0%

¿USTED VIO ALGÚN ACTO DE ILEGALIDAD O ALGUNA IRREGULARIDAD EN LA AGENCIA DEL M.P.?

MP CUAH 1			
ACTO DE ILEGALIDAD	2011	2012	2013
SI	40%	40%	25%
NO	60%	60%	75%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 5			
ACTO DE ILEGALIDAD	2011	2012	2013
SI	5%	5%	5%
NO	95%	95%	95%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 2			
ACTO DE ILEGALIDAD	2011	2012	2013
SI	0%	10%	40%
NO	10%	90%	60%
NS/NC	80%	0%	0%

MP CUAH 6			
ACTO DE ILEGALIDAD	2011	2012	2013
SI	12%	12%	12%
NO	88%	88%	88%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 3			
ACTO DE ILEGALIDAD	2011	2012	2013
SI	40%	10%	40%
NO	60%	90%	60%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 7			
ACTO DE ILEGALIDAD	2011	2012	2013
SI	0%	12%	
NO	95%	88%	
NS/NC	5%	0%	

MP CUAH 4			
ACTO DE ILEGALIDAD	2011	2012	2013
SI	0%	0%	10%
NO	100%	100%	90%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 8			
ACTO DE ILEGALIDAD	2011	2012	2013
SI		9%	2%
NO		91%	98%
NS/NC		0%	0%

## LE PIDIÓ DINERO A CAMBIO DEL SERVICIO

MP CUAH 1			
DINERO A CAMBIO	2011	2012	2013
SI	0%	0%	15%
NO	100%	100%	85%
NS/NC	%	0%	0%

MP CUAH 5			
DINERO A CAMBIO	2011	2012	2013
SI	0%	5%	0%
NO	100%	95%	100%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 2			
DINERO A CAMBIO	2011	2012	2013
SI	8%	0%	0%
NO	58%	100%	100%
NS/NC	18%	0%	0%

MP CUAH 6			
DINERO A CAMBIO	2011	2012	2013
SI	5%	12%	5%
NO	95%	88%	95%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 3			
DINERO A CAMBIO	2011	2012	2013
SI	0%	10%	0%
NO	100%	90%	100%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 7			
DINERO A CAMBIO	2011	2012	2013
SI	0%	5%	
NO	95%	95%	
NS/NC	5%	0%	

MP CUAH 4			
DINERO A CAMBIO	2011	2012	2013
SI	0%	0%	10%
NO	100%	100%	90%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 8			
DINERO A CAMBIO	2011	2012	2013
SI		9%	2%
NO		91%	98%
NS/NC		0%	0%

## AGENTE ACONSEJÓ NO DENUNCIAR

MP CUAH 1			
ACONSEJO NO DENUNCIAR	2011	2012	2013
SI	10%	9%	21%
NO	90%	91%	78%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 5			
ACONSEJO NO DENUNCIAR	2011	2012	2013
SI	10%	9%	10%
NO	90%	91%	90%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 2			
ACONSEJO NO DENUNCIAR	2011	2012	2013
SI	0%	2%	10%
NO	15%	98%	90%
NS/NC	78%	0%	0%

MP CUAH 6			
ACONSEJO NO DENUNCIAR	2011	2012	2013
SI	8%	7%	8%
NO	92%	93%	92%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 3			
ACONSEJO NO DENUNCIAR	2011	2012	2013
SI	10%	2%	10%
NO	90%	98%	90%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 7			
ACONSEJO NO DENUNCIAR	2011	2012	2013
SI	0%	0%	
NO	12%	100%	
NS/NC	88%	0%	

MP CUAH 4			
ACONSEJO NO DENUNCIAR	2011	2012	2013
SI	0%	0%	14%
NO	100%	100%	85%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 8			
ACONSEJO NO DENUNCIAR	2011	2012	2013
SI		100%	14%
NO		0%	86%
NS/NC		0%	0%

**AGENTE NO QUERÍA INICIAR A.P. ARGUMENTANDO NO CONTAR CON  
TODOS LOS DATOS**

MP CUAH 1			
NO DENUNCIA FALTA DE DATOS	2011	2012	2013
SI	10%	10%	37%
NO	90%	90%	62%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 5			
NO DENUNCIA FALTA DE DATOS	2011	2012	2013
SI	10%	10%	10%
NO	90%	90%	90%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 2			
NO DENUNCIA FALTA DE DATOS	2011	2012	2013
SI	5%	0%	10%
NO	10%	100%	90%
NS/NC	80%	0%	0%

MP CUAH 6			
NO DENUNCIA FALTA DE DATOS	2011	2012	2013
SI	0%	0%	0%
NO	100%	100%	100%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 3			
NO DENUNCIA FALTA DE DATOS	2011	2012	2013
SI	10%	0%	10%
NO	90%	100%	90%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 7			
NO DENUNCIA FALTA DE DATOS	2011	2012	2013
SI	0%	0%	
NO	12%	100%	
NS/NC	88%	0%	

MP CUAH 4			
NO DENUNCIA FALTA DE DATOS	2011	2012	2013
SI	0%	0%	18%
NO	100%	100%	82%
NS/NC	0%	0%	0%

MP CUAH 8			
NO DENUNCIA FALTA DE DATOS	2011	2012	2013
SI		100%	9%
NO		0%	82%
NS/NC		0%	0%

## Anexo 2

### Tablas de contenido sobre los porcentajes en la evaluación de México Unido Contra la Delincuencia (MUCD) de la Delegación Coyoacán

#### TIEMPO DE ATENCIÓN

MP COY 1			
TIEMPO DE ATENCIÓN	2011	2012	2013
10 a 45 min	68%	50%	10%
45 min a 1 hr	18%	41%	70%
1 hr a 2 hrs	5%	4%	10%
más de 2 hrs	0%	1%	10%

MP COY 5			
TIEMPO DE ATENCIÓN	2011	2012	2013
10 a 45 min		50%	5%
45 min a 1 hr		15%	4%
1 hr a 2 hrs		20%	50%
más de 2 hrs		18%	15%

MP COY 2			
TIEMPO DE ATENCIÓN	2011	2012	2013
10 a 45 min	65%	50%	
45 min a 1 hr	21%	41%	
1 hr a 2 hrs	5%	4%	
más de 2 hrs	7%	1%	

MP COY 3			
TIEMPO DE ESPERA	2011	2012	2013
10 a 45 min	63	22%	
45 min a 1 hr	15	19%	
1 hr a 2 hrs	5	62%	
más de 2 hrs	19	15%	

MP COY 4			
TIEMPO DE ATENCIÓN	2011	2012	2013
10 a 45 min	63	30%	45%
45 min a 1 hr	15	35%	25%
1 hr a 2 hrs	5	17%	18%
más de 2 hrs	19	19%	10%

## TRATO CON ATENCIÓN Y RESPETO

MP COY 1			
TRATO CON ATENCIÓN	2011	2012	2013
SI	70%	100%	100%
NO	10%	0%	0%
NS/NC	18%	0%	0%

MP COY 5			
TRATO CON ATENCIÓN	2011	2012	2013
SI		84%	98%
NO		15%	2%
NS/NC		0%	0%

MP COY 2			
TRATO CON ATENCIÓN	2011	2012	2013
SI	95%	100%	
NO	4%	0%	
NS/NC	2%	0%	

MP COY 3			
TRATO CON ATENCIÓN	2011	2012	2013
SI	95%	95%	
NO	5%	0%	
NS/NC	1%	5%	

MP COY 4			
TRATO CON ATENCIÓN	2011	2012	2013
SI	79%	95%	93%
NO	20%	5%	7%
NS/NC	2%	0%	0%

## AGENTE EXPLICÓ PASOS PARA LA DENUNCIA Y AYUDÓ DURANTE EL PROCESO

MP COY 1			
PASOS PARA DENUNCIA Y AYUDA	2011	2012	2013
SI	63%	71%	30%
NO	21%	29%	70%
NS/NC	0%	0%	0%

MP COY 5			
PASOS PARA DENUNCIA Y AYUDA	2011	2012	2013
SI		81%	95%
NO		19%	5%
NS/NC		0%	0%

MP COY 2			
PASOS PARA DENUNCIA Y AYUDA	2011	2012	2013
SI	100%	71%	
NO	0%	29%	
NS/NC	0%	0%	

MP COY 3			
PASOS PARA DENUNCIA Y AYUDA	2011	2012	2013
SI	55%	90%	
NO	34%	10%	
NS/NC	0%	0%	

MP COY 4			
PASOS PARA DENUNCIA Y AYUDA	2011	2012	2013
SI	41%	65%	70%
NO	58%	35%	30%
NS/NC	0%	0%	0%

## AGENTE LE INFORMÓ SUS DERECHOS COMO VÍCTIMA

MP COY 1			
DERECHOS COMO VÍCTIMA	2011	2012	2013
SI	30%	65%	70%
NO	33%	25%	30%
NS/NC	35%	0%	0%

MP COY 5			
DERECHOS COMO VÍCTIMA	2011	2012	2013
SI		70%	91%
NO		30%	9%
NS/NC		0%	0%

MP COY 2			
DERECHOS COMO VÍCTIMA	2011	2012	2013
SI	23%	65%	
NO	30%	25%	
NS/NC	44%	0%	

MP COY 3			
DERECHOS COMO VÍCTIMA	2011	2012	2013
SI	32%	41%	
NO	60%	59%	
NS/NC	3%	0%	

MP COY 4			
DERECHOS COMO VÍCTIMA	2011	2012	2013
SI	15%	61%	53%
NO	82%	39%	46%
NS/NC	2%	0%	0%

## AGENTE LE PERMITIÓ REVISAR SU DECLARACIÓN ANTES DE FIRMARLA

MP COY 1			
REVISAR DECLARACIÓN	2011	2012	2013
SI	30%	100%	0%
NO	15%	0%	0%
NS/NC	55%	0%	0%

MP COY 5			
REVISAR DECLARACIÓN	2011	2012	2013
SI		82%	100%
NO		18%	0%
NS/NC		0%	0%

MP COY 2			
REVISAR DECLARACIÓN	2011	2012	2013
SI	90%	100%	
NO	10%	0%	
NS/NC	0%	0%	

MP COY 3			
REVISAR DECLARACIÓN	2011	2012	2013
SI	5%	0%	
NO	5%	0%	
NS/NC	80%	0%	

MP COY 4			
REVISAR DECLARACIÓN	2011	2012	2013
SI	50%	91%	82%
NO	50%	9%	18%
NS/NC	0%	0%	0%

DESPUÉS DE LEVANTAR SU DENUNCIA OTORGARON NÚMERO DE  
AVERIGUACIÓN PREVIA

MP COY 1			
OTORGAR # DE AVERIGUACIÓN PREVIA	2011	2012	2013
SI	68%	100%	100%
NO	34%	0%	0%
NS/NC	0%	0%	0%

MP COY 5			
OTORGAR # DE AVERIGUACIÓN PREVIA	2011	2012	2013
SI		70%	99%
NO		30%	1%
NS/NC		0%	0%

MP COY 2			
OTORGAR # DE AVERIGUACIÓN PREVIA	2011	2012	2013
SI	65%	100%	
NO	35%	0%	
NS/NC	0%	0%	

MP COY 3			
OTORGAR # DE AVERIGUACIÓN PREVIA	2011	2012	2013
SI	85%	98%	
NO	10%	2%	
NS/NC	0%	0%	

MP COY 4			
OTORGAR # DE AVERIGUACIÓN PREVIA	2011	2012	2013
SI	98%	95%	90%
NO	2%	5%	10%
NS/NC	0%	0%	0%

LA AGENCIA DEL M.P. CONTABA CON PAPELERÍA SUFICIENTE PARA  
ATENDERLE

MP COY 1			
PAPERÍA SUFICIENTE	2011	2012	2013
SI	45%	100%	0%
NO	10%	0%	0%
NS/NC	50%	0%	0%

MP COY 5			
PAPERÍA SUFICIENTE	2011	2012	2013
SI		32%	100%
NO		68%	0%
NS/NC		0%	0%

MP COY 2			
PAPERÍA SUFICIENTE	2011	2012	2013
SI	90%	100%	
NO	10%	0%	
NS/NC	0%	0%	

MP COY 3			
PAPERÍA SUFICIENTE	2011	2012	2013
SI	15%	0%	
NO	5%	0%	
NS/NC	85%	0%	

MP COY 4			
PAPERÍA SUFICIENTE	2011	2012	2013
SI	100%	90%	83%
NO	0%	10%	17%
NS/NC	0%	0%	0%

¿USTED VIO ALGÚN ACTO DE ILEGALIDAD O ALGUNA IRREGULARIDAD EN LA AGENCIA DEL M.P.?

MP COY 1			
ACTO DE ILEGALIDAD	2011	2012	2013
SI	10%	0%	0%
NO	88%	100%	100%
NS/NC	0%	0%	0%

MP COY 5			
ACTO DE ILEGALIDAD	2011	2012	2013
SI		11%	5%
NO		89%	95%
NS/NC		0%	0%

MP COY 2			
ACTO DE ILEGALIDAD	2011	2012	2013
SI	9%	0%	
NO	91%	100%	
NS/NC	0%	0%	

MP COY 3			
ACTO DE ILEGALIDAD	2011	2012	2013
SI	12%	0%	
NO	89%	100%	
NS/NC	0%	0%	

MP COY 4			
ACTO DE ILEGALIDAD	2011	2012	2013
SI	9%	7%	8%
NO	91%	93%	92%
NS/NC	0%	0%	0%

## LE PIDIÓ DINERO A CAMBIO DEL SERVICIO

MP COY 1			
DINERO A CAMBIO	2011	2012	2013
SI	10%	0%	0%
NO	66%	100%	100%
NS/NC	23%	0%	0%

MP COY 5			
DINERO A CAMBIO	2011	2012	2013
SI		2%	0%
NO		98%	95%
NS/NC		0%	0%

MP COY 2			
DINERO A CAMBIO	2011	2012	2013
SI	2%	0%	
NO	80%	100%	
NS/NC	18%	0%	

MP COY 3			
DINERO A CAMBIO	2011	2012	2013
SI	2%	1%	
NO	98%	99%	
NS/NC	1%	0%	

MP COY 4			
DINERO A CAMBIO	2011	2012	2013
SI	0%	5%	13%
NO	100%	95%	87%
NS/NC	0%	0%	0%

## AGENTE ACONSEJÓ NO DENUNCIAR

MP COY 1			
ACONSEJO NO DENUNCIAR	2011	2012	2013
SI	5%	100%	0%
NO	25%	0%	0%
NS/NC	65%	0%	0%

MP COY 5			
ACONSEJO NO DENUNCIAR	2011	2012	2013
SI		18%	0%
NO		82%	100%
NS/NC		0%	0%

MP COY 2			
ACONSEJO NO DENUNCIAR	2011	2012	2013
SI	0%	100%	
NO	100%	0%	
NS/NC	0%	0%	

MP COY 3			
ACONSEJO NO DENUNCIAR	2011	2012	2013
SI	1%	0%	
NO	10%	0%	
NS/NC	85%	0%	

MP COY 4			
ACONSEJO NO DENUNCIAR	2011	2012	2013
SI	0%	0%	0%
NO	100%	100%	100%
NS/NC	0%	0%	0%

**AGENTE NO QUERÍA INICIAR A.P. ARGUMENTANDO NO CONTAR CON  
TODOS LOS DATOS**

MP COY 1			
NO DENUNCIA, FALTA DE DATOS	2011	2012	2013
SI	7%	100%	0%
NO	36%	0%	0%
NS/NC	55%	0%	0%

MP COY 5			
NO DENUNCIA, FALTA DE DATOS	2011	2012	2013
SI		18%	32%
NO		82%	68%
NS/NC		0%	0%

MP COY 2			
NO DENUNCIA, FALTA DE DATOS	2011	2012	2013
SI	19%	100%	
NO	81%	0%	
NS/NC	0%	0%	

MP COY 3			
NO DENUNCIA, FALTA DE DATOS	2011	2012	2013
SI	3%	0%	
NO	10%	0%	
NS/NC	85%	0%	

MP COY 4			
NO DENUNCIA, FALTA DE DATOS	2011	2012	2013
SI	100%	40%	11%
NO	0%	60%	89%
NS/NC	0%	0%	0%