



UNIVERSIDAD MICHOCANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
FALTA DE DISPOSICIÓN NORMATIVA Y MECANISMOS QUE OPTIMICEN LA
RECEPCIÓN DE DENUNCIAS Y QUERELLAS A LA LUZ DEL DERECHO
HUMANO A LA JUSTICIA

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN DERECHO CON
OPCION EN PROCESAL CONSTITUCIONAL

SUSTENTA
LICENCIADO CHRISTIAN FUERTE GARCÍA
ASESOR
DOCTORA SUSANA MADRIGAL GUERRERO

MORELIA MICHOCÁN, FEBRERO 2019

Dedicatoria

En primer término, la presente, va dedicada a todas las personas que no han tenido la dicha de gozar de la verdadera justicia, del ciego e imparcial fallo, de la fuerza de la ley cuando es necesaria, de la atención de aquellos que están obligados a brindarla, va para todos aquellos que cerraron sus ojos esperando ver nuevamente a su familiar desaparecido, para aquellas mujeres que sufrieron los desgarradores abusos de sujetos con complejos psicológicos, para todas las personas víctimas de secuestros; solo ellos saben el infierno que están viviendo en este momento.

Cabe destacar que este pequeño texto fue desarrollado es gracias al apoyo incondicional del personal docente, la Doctora Susana Madrigal Guerrero y la Doctora Emilia Ramos Valencia, así como la Asociación Colombiana de Derecho Procesal Constitucional y por supuesto mi familia.

Índice

Resumen	ix
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
Capítulo I. Antecedentes y Principios sobre el Acceso a la Justicia en México	
1	
1.1. La Justicia en la Época Prehispánica	1
1.1.1. La Víctima	4
1.1.2. Delitos y Sanciones.....	6
1.1.3. Sanciones Dirigidas a las Autoridades.....	7
1.1.4. Instituciones de Impartición de Justicia.....	9
1.2. Impartición de Justicia en la Época Colonial.....	11
1.3. Origen de la Representación Social en México	12
1.4. Antecedentes del artículo 14 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917	16
1.5. Antecedentes del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917	18
Capítulo II. Generalidades del derecho procesal penal	21
2.1. Sistema Penal	21
2.2. Sistema acusatorio	22
2.3. Sistema inquisitivo	24
2.4. Sistema mixto.....	27
2.5. La Víctima.....	27
2.6. El Imputado	29
2.7. Defensor	30
2.8. Ministerio Público.....	31
2.9. Las Policías	32
2.10. Ejercicio de la Acción Penal.....	32
2.11. Diferencia entre Denuncia y Querrela	35
2.12. Tutela Judicial Efectiva.....	35
2.13. Debido Proceso Legal	36
2.14. Justicia restaurativa en contraste con la justicia retributiva	36

2.15. Medios alternativos de solución de controversias.....	37
Capítulo III. Análisis de protocolos para la presentación de denuncias. Confrontación de problemáticas en Bogotá, Colombia y Morelia, Michoacán, México.....	39
3.1. Inmersión al modus vivendi.....	39
3.2. Acercamiento directo. Breve reseña sobre las problemáticas al interior de las fiscalías (Morelia-Bogotá).....	48
3.2.1. Vicios y carencias en la práctica.....	51
3.3. Análisis de instrumento. Contraste de opiniones.....	53
3.4. Conclusiones y propuestas.....	64
Bibliografía.....	65
Anexos	71
Anexo 1. Formato de denuncia. Fiscalía General de la Nación, sede Bogotá.....	71
Anexo 2. Formato de denuncia y/o querrela. Fiscalía General del Estado de Michoacán	72
.....	72
Anexo 3. Interfaz de la aplicación A Denunciar.....	75
Anexo 4. Encuestas	76

Resumen

El derecho al acceso a la justicia es un Derecho Humano reconocido tanto en la legislación nacional como internacional, se encuentra aparejado con el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva así como los mecanismos no jurisdiccionales, es decir, debe existir el respeto a ciertas formalidades que encausarán un debido proceso incluso antes de que los tribunales tengan conocimiento del asunto en estudio. Lo dicho con antelación deriva de los artículos 14, 17 y 20 apartados B y C, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 8° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos. Si bien es cierto, los derechos son reconocidos debidamente, los mecanismos para hacerlos valer tienden a contar con deficiencias. De lo cual se advierte que las víctimas del delito no cuentan con un mecanismo eficaz para ser atendidas de manera pronta por los órganos encargados de la recepción de las denuncias o querellas al momento de que estas acuden a denunciar un hecho delictuoso. El registro de la denuncia o querella queda al arbitrio del personal en turno disponible por la falta de disposición normativa en la que se prevea un lapso determinado, es decir, el registro de una denuncia puede realizarse en los primeros minutos, al cabo de unas horas, incluso que no se llegue a registrar por el largo tiempo transcurrido y la víctima decida retirarse, limitando así, el acceso a la justicia.

La finalidad de la presente investigación es comprobar la deficiencia así como establecer la posibilidad de existencia de un término que garantice el proceso de registro de denuncias o querellas, con esto, poner en condiciones al órgano investigador para que realice lo conducente o en su defecto se lleve a cabo la mediación correspondiente.

Lo anterior será llevado a cabo mediante un análisis de observación directamente en las instalaciones de la procuraduría General de Justicia del Estado de Michoacán, llevando a cabo encuestas aplicadas a las víctimas para que ellos mismos manifiesten los puntos torales que se tengan que subsanar o aquellos que demuestran deficiencias. De lo anterior se esté en condiciones de redactar un manual operativo para la atención y registro de las denuncias.

Palabras clave: Derecho público, derechos humanos, acceso a la justicia, debido proceso legal, delito, víctima.

Abstract

The right to access to justice is a Human Right recognized both in national and international legislation, which comes with the right to effective judicial protection as well as non-judicial mechanisms, that is, there must be respect to certain formalities that they will prosecute a due process even before the courts have knowledge of the subject under study. The foregoing is derived from articles 14, 17 and 20, sections B and C, of the Political Constitution of the United Mexican States and 8 of the American Convention on Human Rights. While it is true, rights are duly recognized and there is no doubt about their recognition, the mechanisms to enforce them tend to have shortcomings. From the foregoing, we can see that victims of crime do not have an effective mechanism to be dealt with promptly by the bodies in charge of receiving complaints or complaints. To date there is not a term for victims to be attended to when they come to denounce a criminal act. The registration of the complaint or complaint is at the discretion of the personnel available in turn with which the social representation body counts, that is, the registration of a complaint can be made in the first minutes, after a few hours, it may even be it is recorded for the long time that has elapsed and the victim decides to withdraw, thus limiting access to justice.

One of the main objectives of the present investigation is to verify this deficiency and establish the reasons for there to be a term that accelerates the process of registering complaints or grievances, with this, to put the investigating body in a position to do what is conducive or in its defect is carried out the corresponding mediation.

The above will be carried out through an observation analysis directly at the facilities of the Attorney General of the State of Michoacán, carrying out surveys applied to the victims so that they themselves express the points that must be corrected or those that have to be corrected. They show deficiencies. From the above it is possible to draft an operational manual for the attention and registration of complaints.

Keywords: Public law, human rights, access to justice, due process of law, crime, victim.

Introducción

Actualmente, existen medios para la atención a víctimas, investigación y persecución del delito, así como órganos facultados para la imposición y ejecución de sanciones. El conjunto de estos, tiene por objeto el resarcir el daño o detrimento de la víctima, dando como resultado el acceso a la justicia, entendida ésta como la reparación integral salvaguardando derechos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tales como, el debido proceso legal y la tutela judicial, enunciados dentro de los numerales 14 y 17, de dicho ordenamiento jurídico.

La problemática surge a partir del conocimiento de un hecho ilícito o siendo víctima del mismo, pues para que el delito sea perseguido, deberá existir de por medio una denuncia o querrela, testimonio o declaración, -omitiendo, para esta investigación, la flagrancia o en su defecto aquellos delitos perseguidos de oficio- éstas, habrán de ser rendidas ante la autoridad competente, en este caso, el Ministerio Público, tal y como el artículo 20 constitucional; inciso C; apartado V; segundo párrafo y el 21 del mismo ordenamiento lo establecen.

Los hechos que se denuncian, deberán ser atendidos de manera pronta, por varias razones, por ejemplo: para no quedar sin materia de investigación el hecho ilícito o al existir testimonio no sea olvidado, etc. En la práctica, no existe término máximo establecido por la ley, para la atención del denunciante o querellante de forma pronta, es decir, queda al arbitrio del empleado encargado del registro de la denuncia o querrela, el tiempo de demora para el debido registro, cabe señalar que sin este no podrá ser investigado el mismo.

De tal suerte, no basta con la existencia de ordenamientos que precisen los derechos de las víctimas, ni los medios por los cuales se ha de reparar el detrimento provocado, es necesaria, la existencia de un medio coactivo dirigido a la autoridad, para que actúe de manera inmediata en atención a la víctima o aquel que haya tenido conocimiento del ilícito, ya que hasta el momento la autoridad encargada de velar por el correcto desempeño del supuesto que estamos tratando son los Agentes del Ministerio Público Visitadores. Pero ¿Qué sucede cuando estos últimos no están presentes?

Por lo anteriormente expuesto, se propone comprobar dicha deficiencia en la práctica, exponiendo lo que la legislación proporciona para la atención de aquellos que conocen o son víctimas del delito, así como, los resultados que la praxis arroja, del mismo modo, proponer mecanismos suficientes para subsanar tal práctica por parte de las fiscalías.

La presente investigación, de delimitará a la ciudad de Morelia, Michoacán, para tal efecto, será recabada información mediante encuestas aplicadas directamente a las víctimas para comprobar la supuesta omisión, antes planteada.

Por otro lado, se pretende crear inquietud a las futuras generaciones académicas, para que en lo consecuente, logren identificar deficiencias con las que cuentan las instituciones u órganos a falta de normatividad expresa, ya que, la problemática anteriormente planteada, puede que no sea la única que sufra carencia en los ordenamientos jurídicos destinados para un óptimo funcionamiento.

Es oportuno manifestar que, el desarrollo de la presente tesis, pretende proponer un mejor funcionamiento de la autoridad encargada de recibir, registrar, turnar etc. la denuncia o querrela correspondiente. Para efectos del desarrollo de esta investigación nos limitaremos a analizar algunos de los asuntos que conoce la Dirección de Atención Temprana de la ciudad de Morelia, Michoacán, de ser positivo el resultado esperado en la investigación, en un futuro la sociedad que hayan sido víctimas de algún delito o al rendir testimonios del mismo, tengan una atención oportuna eficaz y eficiente.

El sustento jurídico donde se funda la problemática es establecida, en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, siendo propia de la materia procesal constitucional y en relación con la protección de derechos fundamentales, el acceso a la justicia de manera pronta, así como, la tutela judicial efectiva y el debido proceso legal, asimismo la legislación internacional aplicable en la materia.

Para concretizar el objetivo de la presente; esperando no resulte reiterativo, se pretende agilizar la recepción de las denuncias y querellas, según sea el caso.

Capítulo I. Antecedentes y Principios sobre el Acceso a la Justicia en México

En el presente capítulo, se expondrá un análisis sobre las distintas formas de impartición de justicia desde un plano evolutivo, partiendo desde la época prehispánica hasta a la actualidad, así como también, se plasmará cómo es que surgen los órganos de representación social en México, para lo cual, es necesario desarrollar qué actividad desempeñaban los sujetos encargados de ejecutar castigos como consecuencia de acto indebidos dentro de una sociedad para conocer cómo era entendida la justicia anteriormente y cómo es entendida a la fecha, del mismo modo, se plasmarán los preceptos constitucionales relativos a la tutela judicial efectiva y el debido proceso legal. El propósito de exponer lo que en párrafos posteriores se abordará, es con la finalidad de poner en relieve únicamente el actuar de los sujetos con investidura de autoridad en un plano histórico, dejando para el capítulo posterior, lo relativo a los conceptos y definiciones que servirán para aclarar y facilitar la comprensión de la presente investigación.

1.1. La Justicia en la Época Prehispánica

Ahora bien, es oportuno exponer de qué manera la justicia en la época prehispánica era impartida, en virtud de las declaraciones que se harán con posterioridad, se puede afirmar que el mecanismo de ejecución de sanciones impuestas a los infractores era sumarásimas, ya que, los sitios donde se mantenían en espera de su castigo, no fueron enfocados a una readaptación, sino a un lugar de aguardo para ser ejecutados, en virtud de lo anterior y bajo los testimonios escritos de los misioneros franciscanos, dominicos y agustinos, se dice que se encontraron *cercados y jaulas*, que fungían como prisiones para quienes posteriormente fueran ejecutados como castigo o como ofrendas a los dioses.¹

Dicho lo anterior, se puede afirmar que los cercados y jaulas a los que se hace referencia, eran lo más cercano a un centro de reclusión, pero de manera temporal o transitoria, debido a que solo eran utilizados para mantener a los infractores en aguardo para que poco tiempo después fueran ejecutados.

¹ Suarez Terán, Adolfo, *La Prisión en México del Cuauhtlalli a Lecumberri*, México, Ediciones Michoacanas, 2011, p. 57.

Ahora bien, es necesario mencionar los medios o mecanismos por los cuales se llegaba a la justicia en esa temporalidad. En la historia prehispánica, Culhuacán fue cuna de reconocidos legisladores, entre los cuales encontramos a Nopáltzin, Quinatzin y Nezahualcóyotl, el último de los tres, diseñó un sistema jurídico que rigió gran parte del territorio de Tenochtitlán, Culhuacán y Tlacopan, basta con citar algunos de los preceptos de las ordenanzas de Nezahualcóyotl, para darnos cuenta del nivel de severidad de las sanciones impuestas a los infractores.²

Mencionado lo anterior, podemos empezar puntualizando dichas ordenanzas: la primera, establece el castigo a la mujer adúltera mediante lapidación hasta su muerte; la segunda, plantea responsabilidad sobre aquella persona que se hiciera de algún otro individuo y lo vendiese como esclavo, penándolo a muerte en la horca; la tercera, protegía derechos de los agricultores respecto de sus cosechas; la cuarta, velaba por la tenencia de la tierra, castigando con la muerte a aquel que atentaba en contra de ello; la quinta, prohibía proteger a aquel que huyera de la guerra escondiéndolo en su hogar, aquel que lo hiciese sería despedazado y regado en el tianguis; sexta, pena de muerte al que cometa homicidio; séptima, tutelaba el honor y los principios de la nobleza y el Estado, castigando la mala conducta de las hijas con la muerte; octava, pena de muerte a quien modificase linderos de las tierras; novena, pena de muerte al chismoso y calumniador; décima, imponía celibato y sobriedad a clérigos, caso contrario serían penados a muerte.³

De lo anterior, se puede deducir que dichas ordenanzas tutelaban instituciones jurídicas, tales como: la familia, matrimonio, sucesiones, el honor, la propiedad, la libertad personal, contratos, incluso la tenencia de la tierra, pero en otro sentido, estamos en presencia de las imposiciones resultantes de acciones u omisiones con el objeto de lograr un grado alto de disciplina y orden en la sociedad, si bien es cierto, no se habla de justicia como tal, ya que las penas

² Salcedo Flores, Antonio, *Sección de Artículos de Investigación. El Universo Sociojurídico de los Culhuas o Antiguos Texcocanos. Un Acercamiento a partir de la Imagen Codificada*. México, 2010 pp. 849-850, En: <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/alegatos/pdfs/69/76-09.pdf>, Consultado: 10/02/2017.

³ *Ibíd.*, p. 851.

impuestas en ese entonces eran lo más cercano a la justicia, debido a que los castigos de la gran mayoría de las ordenanzas implicaban la muerte y no un resarcimiento al daño del afectado.

Por otro lado, Suarez Terán en su obra de 2011, reafirma lo que hemos venido comentando, el autor expone que no existía un concepto claro de la justicia, sino una represión como resultado de una conducta inadecuada, de modo que no se buscaba la justicia como tal, sino castigar al infractor para mantener un cierto estándar de conducta entre los pobladores.⁴

En la tesis anteriormente expuesta, la justicia fue un medio represivo a los infractores de conductas delictuosas por órdenes superiores. De tal manera que, la concepción de justicia, en esta primera instancia no pretendía reconocer derecho alguno, por el contrario, se buscaba un sometimiento, de tal modo que la conducta de los miembros de las comunidades se mantuviera regulada, a pesar de existir resoluciones dictadas por tribunales, tal parece que el objeto principal de dichas sentencias era la de reprimir la conducta considerada negativa para la sociedad.⁵

Es necesario hacer una precisión para dar por agotado el presente título, se han expuesto algunas sanciones que se llegaban a imponer en la época anterior a la conquista, el objeto no es precisar el catálogo de delitos y sanciones, por el contrario, se pretende dar a conocer la forma en la que se concebía la justicia, de igual manera, en los párrafos anteriores se plasmaron algunos de los supuestos que el sujeto activo del delito podía cometer y los castigos se imponían, ahora bien, es preciso plantear el papel que jugaba la víctima en esa misma temporalidad, así como también conocer los medios y herramientas que tenía a su disposición para acceder a la justicia o como ha sido mencionado con anterioridad, brindar los medios para que fuese castigado el infractor.

⁴ Óp. cit., p. 60.

⁵ de Cervantes y Anaya, Javier, *El derecho de los aztecas, Introducción a la historia del pensamiento jurídico en México*, Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal. Dirección General de Anales de Jurisprudencia y Boletín Judicial, México, 2003, p. 444.

1.1.1. La Víctima

En el presente título no se pretende conceptualizar de forma reiterada la palabra víctima, sino que bastará con mencionar un acercamiento general del concepto y de manera puntual dar a conocer el papel que jugaba el ofendido en la época prehispánica, qué medios podían ser utilizados ante un tribunal para acceder a la justicia y castigar al culpable.

Dicho lo anterior, la víctima, juega un papel crucial en cuanto a delitos se refiere, ya que, sobre este sujeto es donde recaen los hechos delictuosos siendo propiamente la parte afectada de los mismos, para precisar lo dicho con anterioridad y, asimismo con posterioridad pasemos al plano cronológico prehispánico, nos referiremos a la víctima según la definición expuesta por el Diccionario de la Real Academia Española⁶, como aquel que es sacrificado o es dañado de forma ajena o fortuita. Del concepto anterior, se pueden tomar dos perspectivas sobre la palabra, por un lado, el sujeto que es dañado por conductas inadecuadas de un tercero, implicando a existencia de un culpable, por otro lado, aquel que es sancionado, en este caso es considerado víctima del castigo impuesto por una conducta inadecuada. Para efectos del presente título, nos conduciremos bajo la primera perspectiva.

Del mismo modo, Luis Rodríguez Manzanera⁷, se refiere a la víctima cuando un sujeto sufre un daño, ya sea por una acción u omisión ajena o de manera fortuita, coincidiendo con algunos elementos que menciona la Real Academia Española.

Ahora, regresando un poco en el tiempo, la víctima en la época prehispánica también contaba con medios para hacer del conocimiento a la autoridad la comisión de un delito, de igual modo elementos para probar su dicho, así lo plantea Carlos Macedonio Hernández, el autor afirma que aquellos que se encontraran en la necesidad de acusar a alguien, podían acudir directamente a presentar su querrela o acusación, así como también, ofrecer pruebas necesarias

⁶Diccionario de la Real Academia Española, Diccionario Prehispánico de Dudas, 2005 en: <http://lema.rae.es/dpd/?key=victima>, Consultado: 10/01/17.

⁷ Rodríguez Manzanera, Luis, *Victimología Estudio de la Víctima*, 7ª. Ed., México, Porrúa, 2002, p. 25.

para reforzar su dicho, incluso, formular alegatos, careos, indicios y manteniendo preponderancia en la prueba testimonial.⁸

Como dato complementario, en la cultura azteca la venganza privada estaba prohibida, caso contrario, a lo contemplado en el derecho penal bárbaro, tal y como lo menciona en su publicación Edmundo René, en donde plantea que las acciones criminales fueron castigadas mediante la venganza y era permitido, los familiares de las víctimas tomaban represalias, el problema surgió en la desproporción entre el crimen y la reacción, surgiendo con posterioridad la Ley del Talió para frenar de cierto modo las desmedidas acciones vengativas.⁹

En el caso de los purépechas o como los denomina María del Refugio González, en la cultura de los tarascos el sacerdote o petámuti administraba justicia, reservándose la justicia penal para el *cazonci*.¹⁰

De lo expuesto en el presente título, se puede concluir que el derecho penal de la época prehispánica, abarcaba áreas necesarias para tener un estricto control de la comunidad, por su parte, las víctimas de los delitos fue un sector que no se mantenía desprotegido, en virtud de las herramientas que le eran proporcionadas para que, en caso de tener la necesidad de acudir ante un órgano a acusar ciertos hechos pudiera hacerlo, asimismo, brindar pruebas para dar sustento a sus afirmaciones, ahora bien, después de señalar lo referente a la víctima en la época prehispánica, es oportuno analizar otros elementos en esa época, llevando a cabo una línea expositiva similar a la de este título, se plantearan algunos conceptos doctrinales sobre los delitos y las sanciones para que con posterioridad se migren esos datos al plano cronológico anterior a llegada de los españoles.

⁸ Macedonio, Hernández, Carlos A., *Breve Análisis del Origen y Evolución de la Víctima en el Derecho Penal*. Tohil, revista jurídica. Universidad Autónoma de Yucatán, México, 2009, en: <http://www.derecho.uady.mx/tohil/rev25/origenyevolucion.pdf>, Consultado: 10/01/17.

⁹ René, Cali, Edmundo, *Orígenes y Fundamentos Principales de la Victimología*, Universidad de San Francisco de Quito, Iuris Dictio – Revista del Colegio de Jurisprudencia, Vol. 2, Núm. 3, Ecuador, 2001, p. 74, disponible: http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/iurisDictio/archivo_de_contenidos/Documents/IurisDictio_3/origenes_y_fundamentos_de_la_victimologia.pdf, Consultado:10/01/17 .

¹⁰ Del Refugio, González, María, *Historia del Derecho Mexicano*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2016, pp. 16-17, disponible: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/320/3.pdf>, consultado: 10/02/2017

1.1.2. Delitos y Sanciones

Antes de la colonización, existía un rígido sistema regulatorio de conductas, ya hemos dicho con anterioridad que su finalidad no fue readaptar socialmente a los delincuentes, sino castigarlos. Previo a exponer lo referente a los delitos y sanciones en la época pre colonial, se expondrán algunas definiciones del vocablo delito hechas por algunos de los especialistas en el tema, con la finalidad de mostrar los elementos que conforman el término.

En virtud de lo anterior, uno de los exponentes de la escuela clásica, Francisco Carrara, lo define como: “la infracción de la ley del Estado, promulgada para proteger la seguridad de los ciudadanos, y que resulta de un acto externo del hombre, positivo o negativo, moralmente imputable y políticamente dañoso”¹¹

Por su parte, Jiménez de Asúa, dice lo siguiente: “Delito es el acto típicamente antijurídico culpable, sometido a veces a condiciones objetivas de penalidad, imputable a un hombre y sometido a una sanción penal”¹²

De igual forma, es oportuno exponer lo respectivo a la sanciones. Podemos tomar como punto de partida que, la conducta contraria a las normas jurídicas, llevan implícita una consecuencia, así como también se puede decir, lo que García Máñez expone en su obra *Introducción al Estudio del Derecho*: “La sanción puede ser definida como consecuencia jurídica que el incumplimiento de un deber produce en relación con el obligado”¹³

Definido lo anterior, podemos plantear algunos supuestos considerados delitos y sus respectivas sanciones y es precisamente en la obra de Jacobo Marín sobre el Derecho Azteca donde se encuentra lo relativo a causas criminales, en la obra se expone que los delitos antes de la llegada de los españoles se podían distinguir entre dolosos y culposos, así como también, las infracciones contra el bien jurídico afectado, también es cierto que, los delitos eran perseguidos de manera oficiosa, en el caso del robo se sancionaba según lo robado, desde la

¹¹ Castellanos, Fernando, *Lineamientos Elementales de Derecho Penal*, 49ª. Ed., Porrúa, México, 2009, pp. 125-126.

¹² Jiménez, de Asúa, Luis, *La Ley y el Delito: Principios de Derecho Penal*, Abeledo Perrot, Argentina, 1997, p. 207, en: <http://www.cubc.mx/biblioteca/libros/Jimenez%20de%20Asua,%20Luis%20-%20La%20Ley%20y%20el%20Delito.pdf>, consultado: 02/01/17.

¹³ García, Máñez, Eduardo, *Introducción al Estudio del Derecho*, 53ª. Ed., Porrúa, México, 2002, p. 295.

esclavitud hasta la muerte, cabe señalar que si el delito se cometía en un mercado, el sujeto podía ser muerto a pedradas por los mercaderes, por otro lado, la embriaguez también era sancionada con humillación pública, incluso, los menores de edad eran sancionados desde pinchazos en el cuerpo hasta hacerlos esclavos, con la peculiaridad que los padres debían de administrar los correctivos. Las sanciones anteriormente mencionadas solo son unas cuantas del catálogo amplio que existía, cabe destacar que los lugares de ejecución de penas eran conocidos como Cuahcalco y por otro lado, la prisión para aquellos destinados a ser ejecutados se llamaba Petlalcalli.¹⁴

Retomando la obra de 2010, de Salcedo Flores, en las que se señalan las ordenanzas de Nezahualcóyotl, es necesario puntualizar que de las veinte que se componen dichas ordenanzas, todas y cada una de ellas, hace mención de un supuesto considerado prohibido o delito y una sanción.¹⁵

Por lo mencionado en los dos párrafos anteriores, el derecho penal estaba compuesto por elementos muy similares a los que actualmente se tienen. Se contaba con catálogos de supuestos, castigos o sanciones, medios probatorios y tribunales que imponían las penas, incluso figuras de lo que parece ser un antecedente del abogado, tal y como en la publicación de Raquel Sagaón Infante menciona, al decir que el Tepantlatoni, intervenían en favor de alguna de las partes y se le pagaba por sus servicios.¹⁶

Agotado lo anterior, podemos decir que no solo existen sanciones encaminadas a regular la conducta del particular dentro de la sociedad, sino también sanciones dirigidas a las autoridades a fin de lograr una correcta labor dentro de sus funciones.

1.1.3. Sanciones Dirigidas a las Autoridades

El desarrollo del presente título, a pesar de ser breve, contiene la parte sustancial de la presente tesis, ya que, uno de los objetivos principales de la investigación es

¹⁴ Jacobo Marín, Daniel, *Derecho Azteca: Causas Civiles y Criminales en los Tribunales del Valle de México*, Tlatemóni, Revista Académica de investigación. Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México, 2010, pp. 8-10.

¹⁵ Óp. Cit., pp. 850-853

¹⁶ Sagaón, Infante, Raquel, *Historia de la Abogacía*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, p. 633, disponible: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/2/700/41.pdf>, consultado: 27/10/2017.

implementar un mecanismo jurídico que obligue el correcto desempeño laboral de los empleados públicos, en otras palabras sancionar al empleado o servidor público que entorpezca el derecho al acceso a la justicia. Del mismo modo que se ha venido exponiendo, se darán algunas generalidades sobre las sanciones impuestas a autoridades en la época prehispánica.

Dicho lo anterior, podemos partir diciendo que actualmente existen sanciones dirigidas a las autoridades, así como delitos tipificados que únicamente sujetos con naturaleza de autoridad pueden cometer, pero en el caso de legisladores, tal parece, que la inmunidad o mejor conocida como fuero constitucional, hace de su actuar desviarse de la rectitud, de igual modo, la emisión de sentencias puedan verse influenciadas por preferencias dentro de un litigio o intereses dentro del mismo.

En relación con el párrafo anterior Josef Kohler, afirma que era de mucho riesgo ser sobornado con dadas siendo juez para otorgar beneficios a una de las partes en litigio, de suceder esto, la autoridad encargada de impartir justicia podía llegar hasta sufrir la pena de muerte.¹⁷

Dicho lo anterior y como dato complementario, Fray Gerónimo de Mendieta, narra como con mayor precisión lo anteriormente dicho, afirmando que los jueces no podían recibir dadas, ni presentes, ya que, éstas ciegan los ojos de los sabios y mudan las palabras y sentencias de los justos, de modo que si algún juez era sorprendido desviándose de la verdad y rectitud de la justicia, se podía sancionar con la muerte.¹⁸

De los párrafos anteriores podemos inferir que el hecho de contar con la investidura de autoridad, implicaba una gran responsabilidad, debido a la naturaleza del cargo que se manejaba, podía costarle la vida al funcionario que fuese sobornado, implicando con esto cierta rectitud en el actuar de las autoridades. Actualmente podemos encontrar en los códigos penales de los

¹⁷ Kohler, Josef, *El derecho de los aztecas*. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, Dirección General de Anales de Jurisprudencia y Boletín Judicial, México, 2002, p. 447.

¹⁸ De Mendieta, Gerónimo, *Historia Eclesiástica Indiana: Capitulo XXVIII De la Judicatura y Modo de Proceder que Tenían en los Pleitos*, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, 1999, en: http://www.cervantesvirtual.com/obra-visor/historia-eclesiastica-indiana--0/html/25fcbc58-feda-4cef-9d88-0cbbca9c279d_3.htm#48, Consultado: 27/10/17

Estados, así como en el Código Penal Federal, delitos que solo pueden ser cometidos por autoridades, así como una Ley de Responsabilidades Administrativas, entre otras disposiciones, sanciones no tan severas como en la época prehispánica pero al final de cuentas sanciones dirigidas a las autoridades.

Este subapartado es relevante para la presente tesis, ya que como hemos visto en los párrafos anteriores, el indebido actuar por parte de la autoridad era castigado severamente y el objeto de la presente no es imponer sanciones severas a la autoridad como en la época prehispánica, el objeto es obligarlos mediante un mecanismo o vía jurídica, al correcto desempeño de sus funciones y también que dichos servidores no entorpezcan el procedimiento con un indebido actuar ya sea por falta de pericia en sus labores, por desinterés en sus actividades u omisiones que dilaten el acceso a la justicia.

1.1.4. Instituciones de Impartición de Justicia

Para exponer lo con posterioridad lo relativo al acceso a la justicia, es necesario plantear que cargos judiciales existían en la época prehispánica, también es necesario señalar que la información recopilada es referida a la cultura azteca, así como también, los cargos judiciales que en aquel entonces se ocupaban.

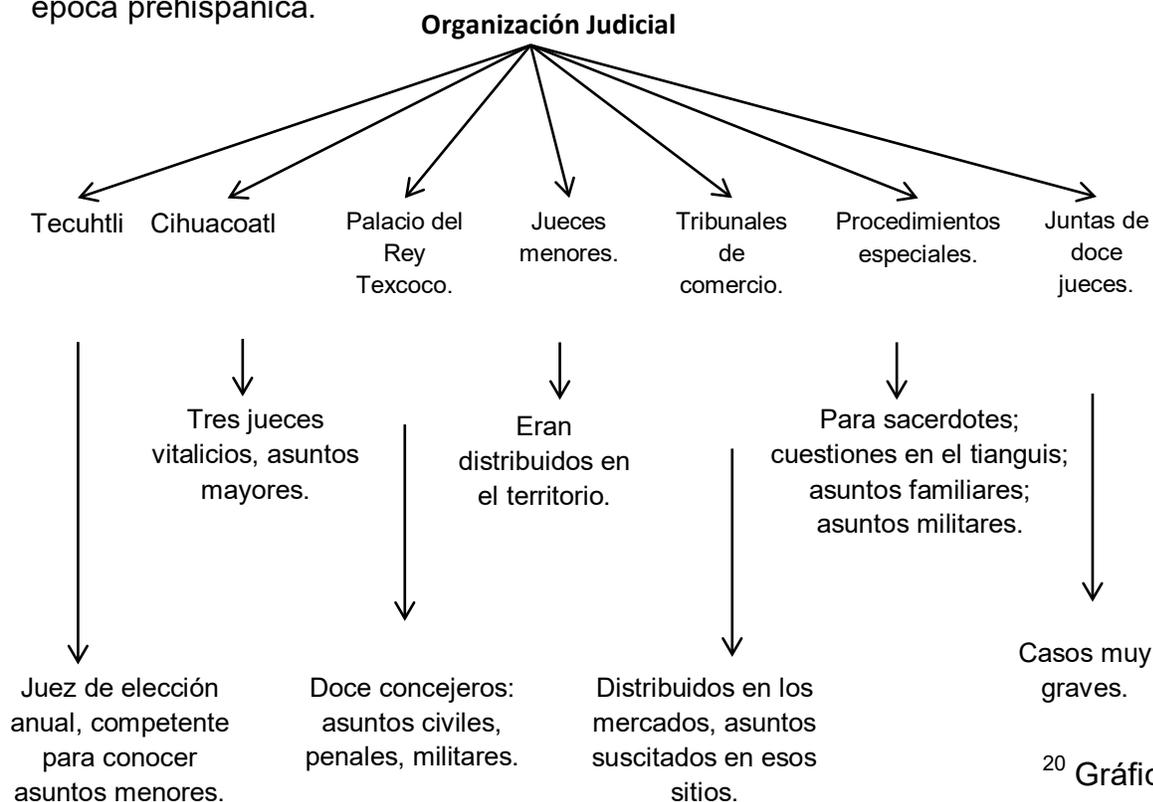
De tal suerte, la jerarquización dentro de los tribunales aztecas comunes, partía en la figura del *Tecuhtli*, este era un juez de elección popular anual, mismo que, conocía asuntos de índole menor, para el caso de la instancia superior, existía un tribunal consistente en tres jueces vitalicios que conocían asuntos de mayor seriedad, estos últimos, eran nombrados por el *Cihuacoatl*, de igual forma, existían jueces menores, mismos que fueron distribuidos en gran parte del territorio y su número dependía al espacio físico, por otra parte, también se contaba con tribunales en materia de comercio. Por lo visto la organización jurisdiccional de los aztecas, versaba en razón de la Litis¹⁹

La gran variedad de autoridades judiciales, permitía atender los asuntos controversiales del diario acontecer de los aztecas, si bien es cierto, la existencia de autoridades encargadas de solucionar controversias entre los habitantes de aquel entonces, era plena, de cierta manera, se puede afirmar que el acceso a la

¹⁹ Jacobo Marín, Óp. Cit., Pág. 4.

justicia era impartido por órganos facultados. La obra que anteriormente venimos citando, nos comparte que, la justicia privada estaba prohibida, incluso los existía diferencia entre delitos dolosos y culposos.

A continuación se ilustran algunas de las autoridades anteriormente descritas, así como también, otras diversas que en su conjunto conformaban las autoridades de máximo nivel en materia de impartición de justicia. La gráfica siguiente, muestra desarrolla lo aportado por Jacobo Marín, en su obra de 2010, en la cual se pretende exponer que la organización judicial que anteriormente existía, contaba con jueces especializados en ciertas materias, cabe destacar que esos cargos eran exclusivos, no cualquier personas podía asumir dicho papel, debido a que muchos de los mismos ya estaban designados a futuro para familiares. Con la gráfica que se muestra a continuación se da por concluido el presente apartado, así como también lo referente a la impartición de justicia en la época prehispánica.



²⁰ Gráfica 1

²⁰ Gráfica 1: Organización Judicial. Es necesario puntualizar que de la obra de Marín de 2010, se extrajeron los datos necesarios para conjugarlos en una gráfica, dando así, mayor entendimiento al lector sobre la organización judicial que en la época prehispánica existía.

1.2. Impartición de Justicia en la Época Colonial

La etapa colonial es un periodo histórico comprendido desde 1521 a 1821, año en el cual es consumada la independencia de México, hay autores que señalan que es hasta 1810, lo cierto es que, esta etapa se caracteriza por el surgimiento de nuevas instituciones, legislación, etc. Y precisamente en el presente título abordaremos las instituciones encargadas de impartir justicia en esa época.

En relación con lo anterior, José Luis Soberanes afirma que desde 1521 hasta 1821, es conocido indistintamente como la colonia, periodo hispánico, novohispánico, virreinal, y en la corona española figuraban en 4 sectores de su interés, siendo el gobierno, guerra, real hacienda y la justicia, asimismo, los organismos jurisdiccionales estaban divididos en ordinarios, especiales o de fuero, del mismo modo la administración pública, era dividida en tres niveles, local, superior y supremo; en el primero de los tres niveles, se encontraban situados los tribunales de primera instancia, como las alcaldías ordinarias y mayores, subdelegaciones, corregimientos, intendencias y los juzgado de provincia; mientras que en el superior, se encuentran los tribunales de alzada donde se encontraban las reales audiencias y; el supremo tribunal, el más importante de todos, el Real y Supremo Consejo de Indias.²¹

En relación con lo anterior, Angélica Bucio Ramírez afirma que las instituciones encargadas de impartir justicia eran las siguientes: la Real Audiencia, misma que se encargaba de realizar actividades meramente administrativas gubernamentales y jurisdiccionales, atendiendo a su competencia territorial o distrito audiencial; el Supremo Consejo de Indias, se encargaba de realizar acciones legislativas, consultivas, gubernativas, administrativas y judiciales y; la Justicia Local, trataba asuntos civiles y criminales, asuntos no reservados para la justicia extraordinaria. La justicia extraordinaria, estaba integrada por tribunales especiales, en los cuales, el rey podía intervenir a su interés, siendo este carácter extraordinario de justicia dividido en dos jurisdicciones; especiales y punitivas, así mismo, para conocer de asuntos de materia específica, se crea el Juzgado

²¹ Soberanes, Fernández, José Luis, *Los Tribunales de la Nueva España*, México, Universidad Autónoma de México, 1980, pp. 19-20., disponible: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1021/3.pdf>, consultado: 27/10/2017

General de Indios, Consulados, la Inquisición, el Tribunal de Minería, el Fuero Eclesiástico, los Fueros Militares y de Marina.²²

Por lo visto, las figuras que se implementaron en materia de impartición de justicia después de la conquista fue todo un sistema institucional que se abarcaban desde los aspectos relativos a los indígenas hasta las figuras más importantes tales como el clero.

1.3. Origen de la Representación Social en México

Como parte introductoria al tema, es pertinente considerar los antecedentes históricos del Ministerio Público, para lo cual se analizará desde el concepto de algunos autores como el surgimiento de la misma figura en otros países, con el objeto de diferenciar características y conocer que aspectos fueron arraigados en México.

Dicho lo anterior, se plantea el concepto dado por algunos autores referente al Ministerio Público, tal es el caso de Fenech,²³ el cual afirma que ese órgano funge como parte acusadora, su actuar es de carácter público, dotada de facultades por el Estado para representar, ejercer la pretensión punitiva y de reparación en el proceso penal, asimismo, el autor afirma que en lo civil el Ministerio Público ha de intervenir siempre que haya intereses de por medio de personas desvalidas o que carezcan de organismos tutelares.²⁴

Por otra parte, las funciones del Ministerio Público en relación con las del Juez, se diferencian de que el primero será aquel que averigua, ejercita la acción y causa, mientras que el segundo resuelve si el hecho puesto a su conocimiento es delito o no, imponiendo una pena respectiva, reservando la acción penal para el

²²Bucio Ramírez, Angélica, *Historia del Derecho en México*, Ed. Red Tercer Milenio, México, 2012, pp. 60-73.

²³Fenech, Miguel, en Castillo, Soberanes, Miguel Ángel, *El Monopolio del Ejercicio de la Acción Penal del Ministerio Público en México*, 1ª ed., Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1992, p. 13 en: <http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/2/864/4.pdf>, consultado: 26/10/17

²⁴ Fenech, Miguel, en García, Ramírez, Sergio, *Estudios Jurídicos*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2016, pág. 655, disponible: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/49/28.pdf>, consultado: 26/10/2017.

órgano de representación social, investigando y persiguiendo delincuentes con ayuda de las policías.²⁵

Asimismo, Fix Zamudio, describe al Ministerio Público como: “El organismo del Estado que realiza funciones judiciales ya sea como parte o como sujeto auxiliar en las diversas ramas procesales, especialmente, en la penal, y que contemporáneamente efectúa actividades administrativas, como consejero jurídico de las autoridades gubernamentales, realiza la defensa de los intereses patrimoniales del Estado o tiene encomendada la defensa de la legalidad”²⁶

En relación con lo anterior, en la Constitución de Apatzingán del 22 de octubre de 1814, ya se establecía la organización de tribunales, así como también, la figura de dos fiscales letrados; uno para el ramo civil y el otro para el ramo criminal, años más tarde en la Constitución de 1824, se establece la división de poderes, de igual forma, la Suprema Corte es compuesta por once ministros y un fiscal, manteniendo esta figura en años posteriores, contemplado en las leyes constitucionales de 1836 y las bases orgánicas de 1843, posterior a esto, en 1857 con la Ley Lares, se organiza al Ministerio Fiscal como institución del Poder Ejecutivo, pero ya para la Constitución de 1857 surge la figura de Procurador General, algo curioso sucede en esta temporalidad, con la intención de no privar al ciudadano del derecho de acusar, no es aprobada la figura del Ministerio Público, la propuesta en los debates del Congreso Constituyente de 1856-1857, fue la de otorgar el ejercicio de la acción penal tanto al ciudadano como al Ministerio Público, propuesta que fue rechazada. No es hasta 1894, con el Código de Procedimientos Penales, donde se hace mención del Ministerio Público como auxiliar del juez. Siendo 1900, por primera vez que se menciona en el texto constitucional la denominación de Ministerio Público²⁷

²⁵Pecina, Alcalá, José Luis, *La Suspensión del Procedimiento Penal a Prueba del Acusado*, México, Universidad Autónoma de Nuevo León, 2004, pp. 26-27, disponible: http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020149400/1020149400_02.pdf, consultado: 26/10/2017

²⁶ Fix-Zamudio, Héctor, *Función Constitucional del Ministerio Público*, 1ª ed., Instituto de investigaciones Jurídicas, México, 2004, p. 153, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3186/8.pdf>, consultado: 26/10/2017

²⁷ Castillo, Soberanes, Miguel Ángel, *El Monopolio del Ejercicio de la Acción Penal del Ministerio Público en México*, 1ª ed., Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1992, pp. 16-18 en: <http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/2/864/4.pdf>, consultado: 06/01/2017

En virtud de lo anteriormente expuesto, podemos conocer los orígenes del Ministerio Público, en México, así como también algunos conceptos dados por autores, dicho esto, podemos plantear como era concebida dicha figura en algunos países y civilizaciones.

De tal suerte, Ludwin Villalta, nos comparte dentro de su publicación de 2005, datos sobre lo planteado con anterioridad, exponiendo que es precisamente en el Antiguo Egipto donde se encuentra el antecedente más remoto, debido a que la dinastía Ptolomaica, reorganizó los tribunales designando inspectores especiales que no intervenían en la determinación de las sentencias pero sin la intervención de estos inspectores, no se podía seguir el proceso, de igual modo, hace mención de los papiros de Abbot y Amhurst, en los cuales se menciona a un funcionario que se encargaba de dar castigo a los rebeldes, violentos y proteger al ciudadano, teniendo funciones de acusador, procurando la verdad, por otro lado, Grecia y Roma, caracterizadas por ser civilizaciones avanzadas, en su estructura jurídico política mantenían un paradigma que de los ciudadanos se emanaba el poder, ejercido temporalmente por las autoridades, así mismo, a los ciudadanos les correspondía su defensa y su legalidad. En el caso particular de Grecia, se desplegaba un modelo de enjuiciamiento crimina acusatorio puro, debido a los principios de soberanía y del derecho a acusar, por medio de la acción popular, por su parte Roma, en sus tres etapas históricas, Monarquía, República e Imperio, mantuvo distintos esquemas sobre el tema, respecto de la primera etapa, se reconoce que el ciudadano tenía permitido acusar a otro, por otro lado, en la etapa republicana, se contaba con un sistema penal acusatorio similar al griego, de modo que, si alguien había sido víctima de un delito, este último no era considerado como el único al que le atañe el asunto, debido a que era una ofensa social, planteando como requisito la acusación de los particulares para abrir un proceso por parte del Estado, finalmente en la última etapa, es consolidada la figura de los *Irenarcas*, como funcionarios de investigación y castigo, asimismo, se apoyaban de los *Curuissi*, estos se encargaban de recabar pruebas en contra de los delincuentes y por último, los *Satationarii*, mismos que fungían el papel de la

actual policía, manteniendo en esa etapa, la acción penal en manos de los particulares.²⁸

Plateados los antecedentes dichos en el párrafo anterior, podemos plantear situaciones contemporáneas referentes al Ministerio Público en el caso de Francia, Prieto Castro afirma que esa figura se ha mantenido básicamente igual desde 1958, siendo una institución divisible en el plano jurídico institucional del Ministro de Justicia,²⁹ implicando dependencia a las órdenes de un superior.

Por su parte, Alemania de manera tardía implementa la figura del Ministerio Fiscal, el cual está vinculado por los principios de unidad y dependencia jerárquica, siendo una autoridad de administración de justicia mas no una autoridad judicial, teniendo reconocido el monopolio absoluto de la acción penal en juicio, mientras que la víctima solo se le permite manifestarse como parte civil ante un tribunal correccional o en determinados delitos de acción privada.³⁰

Por su parte, Cuba, en su constitución de 1934 y la de 1940 dedicaba numerales al ministerio Fiscal, declarándola independiente, la diferencia solo radicaba en la modalidad de designación del Fiscal, siendo hasta la Constitución de 1976, en la cual, se plantea el objetivo primario de la Fiscalía General de la Republica, siendo el ejercicio de la legalidad socialista y vigilancia en el cumplimiento de la Ley.³¹

Dicho lo anterior, hemos planteado que ciertos objetivos particulares de los Ministerios Públicos o Fiscalías, velan por el interés de la justicia y del pueblo en supuestos delictuosos. En el caso particular de México se planteará con posterioridad los numerales que han de garantizar dicha justicia y qué papel juega el dicho órgano de representación de los intereses sociales.

²⁸ Villalta, Ludwin, *El Ministerio Público de Guatemala*, Universitat Autònoma de Barcelona, Departament de Dret Públic i de Ciències Historicojurídiques, 2005, pp. 8-13, en: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5222/lvg1de2.pdf>, consultado:17/04/2017

²⁹ *Ibidem*, p. 84 y 88

³⁰ *Ibidem*, pp. 99-101.

³¹ *Ibidem*, pp. 162

1.4. Antecedentes del artículo 14 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917

El objeto de analizar el numeral 14 constitucional es precisamente el de exponer los principios del debido proceso legal contenidos en el texto normativo, para lo cual se plasmarán los antecedentes del numeral en comento, posteriormente serán mencionados los cambios que ha sufrido dicho artículo hasta establecer lo que actualmente reza.

Dicho lo anterior, el primer antecedente del artículo 14 constitucional, lo encontramos en la Constitución de Apatzingán, del 22 de octubre de 1814, en donde se establece en su artículo 28 el sustento legal al mexicano respecto de la aplicación de leyes, de tal suerte, su vigencia permaneció hasta 1836, año en el cual es promulgada la Carta Centralista de México o mejor conocida como Las Siete Leyes, siendo en el artículo 2º, donde se prohibieron comisiones o tribunales especiales para juzgar a los acusados, años más tarde, en Las Bases Orgánicas de la República Mexicana de 1843 se estableció en sus artículos 9º y 182, la garantía de mantener inalterables los trámites procesales establecidos en la legislación, caso contrario, los jueces incurrirían en responsabilidad, del mismo modo, en 1847, es aprobada el Acta Constitutiva y de Reformas, misma que en su artículo 25 es instituido el Juicio de Amparo, precepto ya incluido por Manuel Crescencio Rejón, en la Constitución de Yucatán en 1841, años más tarde, en 1856, se presenta un Proyecto de Constitución Política, el cual contenía varios numerales referentes a la irretroactividad de las leyes, asimismo, imposibilidad de despojar de propiedades a los individuos, ni ser privado de la libertad, ni de la vida, sino en virtud de sentencia dictada por la autoridad con competencia, esto último se convertiría en el artículo 14 después de los debates del Congreso Constituyente de 1856 y 1857. Los principios de este artículo se han mantenido presentes hasta la actualidad, siendo uno de los pilares fundamentales del Juicio de Amparo.³²

³² Instituto Nacional de Estudios Históricos de la Revolución Mexicana, *ARTÍCULO 14 derecho de audiencia y legalidad*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1990, pp. 18-20, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3409/4.pdf>, consultado: 17/04/2017

Expuesto el párrafo que antecede, se procede a plasmar, el texto original del artículo 14 de la Constitución de 1917, el cual a la letra reza lo siguiente:

“Art. 14.- A ninguna ley se dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna. Nadie podrá ser privado de la vida, de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las leyes expedidas con anterioridad al hecho. En los juicios del orden criminal queda prohibido imponer, por simple analogía, y aún por mayoría de razón, pena alguna que no esté decretada por una ley exactamente aplicable al delito de que se trata.

En los juicios del orden civil, la sentencia definitiva deberá ser conforme a la letra o a la interpretación jurídica de la ley, y a falta de ésta se fundará en los principios generales del derecho”.³³ A continuación se expone el texto vigente del numeral 14 constitucional:

“Artículo 14. A ninguna ley se dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna.

Nadie podrá ser privado de la libertad o de sus propiedades, posesiones o derechos, sino mediante juicio seguido ante los tribunales previamente establecidos, en el que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento y conforme a las Leyes expedidas con anterioridad al hecho.

En los juicios del orden criminal queda prohibido imponer, por simple analogía, y aún por mayoría de razón, pena alguna que no esté decretada por una ley exactamente aplicable al delito de que se trata.

En los juicios del orden civil, la sentencia definitiva deberá ser conforme a la letra o a la interpretación jurídica de la ley, y a falta de ésta se fundará en los principios generales del derecho.”

La única reforma radica en un cambio que se hace en el segundo párrafo, con fecha de 09 de diciembre de 2005, suprimiendo únicamente lo referente a “ser privado de la vida”, para que posteriormente el artículo 22

³³ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Diario oficial Órgano del Gobierno Provisional de la República Mexicana, artículo 14, publicado 5 de febrero de 1917, en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum/CPEUM_orig_05feb1917.pdf, consultado: 23/03/2017.

constitucional prohíba la pena de muerte, dicho esto, se tiene por agotado el presente título, abarcando los puntos señalados en un principio.

1.5. Antecedentes del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917

Bajo la misma tesitura del título anterior, se expondrá lo referente al artículo 17 constitucional con el objeto de poner de relieve la importancia que tiene dicho numeral respecto del acceso a la justicia pero con un detalle en particular, el texto normativo de este precepto es de suma importancia para el cuerpo de la presente tesis, en virtud de que reconoce el acceso a la justicia de manera pronta completa e imparcial y, es precisamente el tema a discutir en esta investigación, ya que, el acceso a la justicia se ve mermado en el momento que, las víctimas del delito no son atendidas con prontitud al momento que estos acuden a los órganos de representación social a denunciar los hechos delictuosos, de tal suerte que el derecho al acceso a la justicia se ve coartado.

En una primera instancia, podemos partir desde los antecedentes del artículo en análisis, diciendo que es en la Constitución de Apatzingán de 1814 donde es reglamentado lo referente a los Tribunales de Justicia, omitiendo el pago de derechos al Supremo Tribunal de Justicia, el cual tenía su origen en España, posteriormente en el Acta Constitutiva de la Federación Mexicana de 1824, es establecido el derecho a la justicia pronta, completa e imparcial, quedando aislada, no es hasta que en el Proyecto de Constitución de 1856 es estructurada con mayor forma, estableciendo en el artículo 28, la prohibición de apresar por deudas de carácter civil, así como, prohibir hacer justicia por mano propia y establecer que los tribunales estarán expeditos para administrar justicia, dicho texto es aprobado, así como también fue discutido el aspecto de las costas judiciales, el destacado político Francisco Zarco, emana unas palabras diciendo que es triste que el pueblo deba de comprar la justicia y que la justicia debe de dejar ser mercancía, de tal suerte que, el artículo queda adicionado con la gratuidad en la administración de justicia, años más tarde en 1916, Carranza convoca a un Congreso Constituyente donde surge la actual constitución y el artículo 17 queda aprobado un 12 de diciembre del mismo año, en 1987 es adicionado un párrafo el cual pretendía dotar

los medios suficientes y necesarios para que los tribunales ejecuten sus resoluciones.³⁴ Ahora bien, el texto tal y como quedó al momento de la promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917, fue de la siguiente manera:

“Art. 17.- Nadie puede ser aprisionado por deudas de carácter puramente civil. Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma ni ejercer violencia para reclamar su derecho. Los tribunales estarán expeditos para administrar justicia en los plazos y términos que fije la ley; su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.”³⁵

Analizando el texto original del artículo 17, es posible determinar la intención del legislador de proporcionar tres garantías fundamentales; un derecho, un impedimento y una obligación, Ahora bien, el texto normativo ha sufrido varias reformas hasta quedar de la siguiente manera:

“Artículo 17. Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.

Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.

Siempre que no se afecte la igualdad entre las partes, el debido proceso u otros derechos en los juicios o procedimientos seguidos en forma de juicio, las autoridades deberán privilegiar la solución del conflicto sobre los formalismos procedimentales.

El Congreso de la Unión expedirá las leyes que regulen las acciones colectivas. Tales leyes determinarán las materias de aplicación, los procedimientos judiciales y los mecanismos de reparación del daño. Los jueces

³⁴ Instituto Nacional de Estudios Históricos de la Revolución Mexicana, *ARTÍCULO 17 Justicia pronta y expedita*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1990, pp. 78-79, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3409/7.pdf>, consultado: 17/04/2017

³⁵ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Diario oficial Órgano del Gobierno Provisional de la República Mexicana, artículo 17, publicado 5 de febrero de 1917, en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum/CPEUM_orig_05feb1917.pdf, consultado: 23/03/2017.

federales conocerán de forma exclusiva sobre estos procedimientos y mecanismos.

Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.

Las sentencias que pongan fin a los procedimientos orales deberán ser explicadas en audiencia pública previa citación de las partes.

Las leyes federales y locales establecerán los medios necesarios para que se garantice la independencia de los tribunales y la plena ejecución de sus resoluciones.

La Federación y las entidades federativas garantizarán la existencia de un servicio de defensoría pública de calidad para la población y asegurarán las condiciones para un servicio profesional de carrera para los defensores. Las percepciones de los defensores no podrán ser inferiores a las que correspondan a los agentes del Ministerio Público.

Nadie puede ser apisionado por deudas de carácter puramente civil.”³⁶

Dicho lo anterior, los preceptos que han de garantizarse tanto en el texto original como en el vigente y para efectos de la presente investigación son de nuestro interés los siguientes: justicia pronta, justicia completa, justicia imparcial, justicia gratuita, cualquiera que sea el proceso a seguir.

Después de analizar los dos títulos anteriores, es preciso señalar que tanto el debido proceso legal como la tutela judicial efectiva, vienen a ser dos pilares fundamentales sobre los cuales versa la problemática de la presente tesis, ya que, a pesar de estar debidamente reconocidos estos derechos, son en la práctica carentes de aplicación en ciertos casos, en títulos posteriores se expondrá a que nos estamos refiriendo.

³⁶ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 17 texto vigente, en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_150816.pdf, consultado 23/03/2017.

Capítulo II. Generalidades del derecho procesal penal

El presente capítulo tiene por objeto plantear un conjunto de preceptos que a lo largo de la presente tesis se utilizarán, la intención es establecer un vínculo entre el lector y el texto para que se tornen familiares los términos cada vez que sean mencionados. De tal suerte que los subapartados posteriores se concretarán únicamente a conceptualizar lo que la doctrina y el derecho positivo nos comparte, cabe señalar que algunos de los conceptos que se abordarán, se han definido en párrafos del capítulo anterior pero desde otra perspectiva, es decir, desde un ámbito meramente histórico. Lo que nos ocupa en los posteriores apartados es exponer de manera breve y concreta las definiciones que tanto la legislación local e internacional vigente estipulan respecto del sistema penal acusatorio y oral.

2.1. Sistema Penal

Antes de estar en condiciones de definir conceptos del vigente sistema penal en México, es necesario plantear generalidades del *sistema penal*, de este modo, diremos que es el conjunto de instituciones normativas encargadas de regular los diversos procedimientos en un juicio, estableciendo de igual manera responsabilidad a una persona en virtud de la conducta realizada, misma que deberá ser considerada punible, debido a que atenta contra los principios básicos de la convivencia humana.³⁷

De lo anterior, podemos inferir que un sistema penal será aquel cúmulo de procedimientos necesarios para llevar a cabo un proceso, en este caso en materia penal, es importante mencionar que los sistemas penales pueden tener distintas características dependiendo a los ordenamientos jurídicos del país que se esté tratando, es decir, podemos diferenciar entre distintos tipos de sistemas penales como lo son *el acusatorio, inquisitivo o inquisitorio y el sistema mixto*³⁸, el reconocimiento de los anteriores dependerá de la legislación vigente de cada Estado. De tal suerte que para poder adentrarnos más en el tema, es necesario analizar los mencionados con anterioridad.

³⁷ González Villalobos, Pablo, “Sistemas Penales y reformas procesales en México” Justice in México, México, núm. 3, octubre 2015, p. 2, en: https://justiceinmexico.org/wp-content/uploads/2015/12/151108_GONZALEZ-PABLO-HECTOR_SistemasPenales_FINAL.pdf, consultado: 28/02/2018

³⁸ Maier, Julio, “Derecho Procesal Penal”, 2ª ed., Argentina, Editores del Puerto s. r. l., 1999., pp. 443-453.

2.2. Sistema acusatorio

Partiremos explicando lo que es el sistema acusatorio puro, éste consiste en que las agresiones hechas por un individuo en contra de otro, ponen en riesgo la viabilidad de la comunidad y estas problemáticas son resueltas por el propio grupo social. Otra de las características de éste sistema es que el juicio se desarrolla en una audiencia pública, oral, contradictoria, continua y concentrada.³⁹ Por otro lado, un sistema acusatorio exige la existencia tripartita del proceso, acusado, acusador y un órgano juzgador, vinculándose estos tres mediante una acusación previa.⁴⁰

Dicho lo anterior, es oportuno mencionar las características del sistema penal en México. El Estado Mexicano cuenta con un sistema de corte acusatorio y oral, en virtud de la reforma decretada por el Congreso de la Unión y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de junio de 2008, en concreto la reforma abarca las disposiciones expresas en los artículos 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22; las fracciones XXI y XXIII del artículo 73; la fracción VII del artículo 115 y la fracción XIII del apartado B del artículo 123, todos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Anteriormente el sistema penal que era aplicable para México, era el inquisitivo.

En líneas anteriores se hizo mención de algunos de los principios rectores del sistema acusatorio, para efectos de la presente investigación, se definirán los principios rectores que la legislación mexicana reconoce en el proceso penal.

En primer término, un principio es considerado la principal norma de un ordenamiento jurídico, misma que conforma la razón de una decisión jurisdiccional, así como también, los criterios de validez de las normas restantes.⁴¹ Otra aportación es la expresada por Alexy, él afirma que son normas que ordenan

³⁹ *Ibidem*, p. 3.

⁴⁰ Martín Ríos, Pilar, "Sistema Acusatorio: Las Partes del Proceso", en: Curso de Especialización en Sistema Penal Acusatorio, Consejo de la Judicatura Federal, México, 2012, pp. 1-2, en: [https://www.sitios.scjn.gob.mx/cursoderechopenal/sites/default/files/Lecturas/Ensayo%20SISTEMA%20ACUSATORIO%20LAS%20PARTES%20DEL%20PROCESO%20\(Dr.%20Pilar%20Mart%C3%ADn\)%20M%C3%B3dulo%20VI.pdf](https://www.sitios.scjn.gob.mx/cursoderechopenal/sites/default/files/Lecturas/Ensayo%20SISTEMA%20ACUSATORIO%20LAS%20PARTES%20DEL%20PROCESO%20(Dr.%20Pilar%20Mart%C3%ADn)%20M%C3%B3dulo%20VI.pdf), consultado: 07/03/2018

⁴¹ Estrada Vélez, Sergio. "La Noción de Principios y Valores en la Jurisprudencia de la Corte Constitucional", Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Colombia, vol. 41, núm. 114, enero-junio de 2011, pp. 41-76.

algo para que se realicen en la mayor medida posible, entendido como un “mandato de optimización”⁴²

De lo anterior, y como lo establece el Código Nacional de Procedimientos Penales, podemos partir diciendo que el principio de *Publicidad*, consiste en que las audiencias serán de carácter público y no solo las partes en conflicto accedan a la misma, sino también, el público en general, con algunas excepciones; por su parte el principio de *Contradicción* consiste en confrontar los medios de prueba, oponerse a las peticiones y alegatos entre las partes; la *Continuidad* es aquella que busca que las audiencias sean sucesivas y secuenciales; mientras que la *Concentración* procura que se lleven a cabo las audiencias en un mismo día o días consecutivos hasta concluir el asunto; *Igualdad entre las partes*, éste garantiza que las partes cuenten con los mismos derechos previstos por la normatividad vigente tanto nacional como internacional; *Juicio previo y debido proceso*, es necesaria una resolución dictada por un Órgano jurisdiccional para que una persona sea condenada; *Presunción de inocencia*, consiste en presumir inocente a toda persona hasta que no se declare responsabilidad alguna; *Prohibición de doble enjuiciamiento*, ninguna persona puede ser sometida a otro proceso penal, cuando haya sido absuelta o el proceso se haya sobreesido.⁴³

Cabe destacar que en México la implementación del sistema penal acusatorio oral no operó en todo el país desde un principio, en virtud de no cumplir con requisitos indispensables tales como infraestructura y equipamiento, tecnologías de la información y plataforma de comunicación, capacitación, difusión, etc. Siendo en una primera instancia o etapa de operación los estados de Chihuahua, Oaxaca, Durango, Zacatecas, Estado de México, Morelos y Baja California, mientras que en la etapa de planeación para el año 2011 se encontraban los estados de Campeche, Chiapas, Colima, Distrito Federal, Guerrero, Jalisco, Michoacán, Nuevo León, Querétaro, San Luis Potosí, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala y por último en ese mismo año se encontraban en

⁴² Alexy, Robert, “Teoría de los Derechos Fundamentales”, Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1993, p. 86.

⁴³ CNPP, art. 5°, 6°, 7°, 8°, 9°, 10, 11, 12, 13, 14.

una etapa inicial los estados de Aguascalientes, Baja California Sur, Coahuila, Nayarit, Quintana Roo, Sinaloa y Veracruz.⁴⁴

De manera concreta, el sistema acusatorio es un sistema garantista, donde se respetan los derechos de la víctima, del ofendido y del imputado, bajo la presunción de inocencia.⁴⁵ Oportuno es señalar que el sistema penal mexicano no es considerado por algunos autores un sistema acusatorio como tal, debido a que guarda rasgos del inquisitivo, siendo considerado entonces como un sistema mixto. En párrafos posteriores se aclarará la afirmación hecha, por el momento plantearemos algunas generalidades del proceso penal acusatorio en México, para contrastar características con el inquisitivo, que más adelante será desarrollado.

En primer término, se inicia el procedimiento penal con una investigación que puede partir desde la denuncia o querrela o su equivalente, denuncia anónima informes o medios electrónicos, hasta el ejercicio de la acción penal frente a los tribunales; posteriormente en el proceso se presenta el plazo constitucional o audiencia inicial; esta etapa abarca desde que el juez de control mantiene a su disposición al imputado hasta que se ordena el auto de vinculación a proceso; a partir de la vinculación hasta su vencimiento, comprende la investigación formalizada la cual finaliza formulando la acusación; la etapa intermedia o de preparación a juicio oral es aquella que engloba desde la acusación hasta el auto que da apertura al juicio oral; el juicio oral encuadra desde la radicación del juicio hasta la sentencia para que finalmente se puedan presentar medios de impugnación y estar en condición de dar apertura a la segunda instancia.⁴⁶

2.3. Sistema inquisitivo

Por su parte el sistema inquisitivo se caracteriza por postular la verdad histórica como su fin fundamental, una verdad que es y que está ahí para ser descubierta, siendo la verdad y no una de las varias posibles verdades, siendo esto labor del

⁴⁴ Márquez, Daniel y Sánchez, Alfredo, “Las falsas divergencias de los sistemas inquisitivo y acusatorio: el idealismo alrededor de los juicios orales en México”, UNAM IJ, México, 2012, pp. 48-49, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3121/7.pdf>, consultado: 07/03/2018

⁴⁵ Márquez, Daniel y Sánchez, Alfredo, “Las falsas divergencias...” Cit., p. 27.

⁴⁶ Polanco Braga, Elías, “El nuevo sistema de enjuiciamiento penal mexicano”, en: *Cultura Jurídica de los Seminarios de la Facultad de Derecho*, Universidad Autónoma de México, México, núm. 4, octubre-diciembre 2011, pp. 168-170.

juez, depositando las facultades de investigación, acusación y decisión a una sola persona. Otro de los elementos característicos de este sistema es el uso de la prisión preventiva de carácter secreto y por tiempo indeterminado, siendo el imputado un sujeto de investigación más no de derechos, desconociendo el derecho de defensa. Por otra parte, se le exige al inquisidor documente toda actuación debido a que actúa en secreto, con la finalidad de verificar su lealtad al sistema, naciendo así, la metodología del expediente. Cabe señalar que las técnicas de investigación criminal no aparecen hasta el siglo XIX en Francia, siendo esto traducido a la necesidad de torturar al procesado, buscando a cualquier precio la verdad.⁴⁷

México, anterior a la reforma de 2008, mantenía una práctica procesal penal que en términos generales comenzaba con la figura denominada *averiguación previa*, ésta es un procedimiento anterior al proceso penal, se llevaba a cabo por un órgano del Poder Ejecutivo. Dicha averiguación inicia a partir de que el agente del Ministerio Público tiene conocimiento mediante una denuncia o querrela los hechos presuntamente constitutivos de un delito, posterior a ello, el Ministerio Público era el encargado de ejercer la acción penal impulsando la actuación del Juez para que inicie el proceso penal y se determine la existencia o no del delito así como la responsabilidad del indiciado, luego entonces se podía llevar a cabo la consignación del expediente o del detenido ante el tribunal de lo penal para que el Juez inicie el proceso penal, ordenando comparecencias u órdenes de aprehensión, aseguramiento de bienes, entre otros. Era posible, el envío de asuntos a la *reserva*, por carecer de elementos que comprobaran el cuerpo del delito, siendo estos algunos de las posibles vías dentro de la averiguación previa, ahora bien, la etapa de *preinstrucción* consiste en realizar las actuaciones frente al Juez para determinar la clasificación del tipo penal aplicable y probable responsabilidad del inculpado en un término no mayor a setenta y dos horas, partir de que el procesado es puesto a disposición del Juez. El Juez dicta una primera resolución llamada *auto de radicación*, en donde se manifiesta la relación procesal, quedando bajo la jurisdicción de un tribunal el agente del Ministerio

⁴⁷ González Villalobos, Pablo, “Sistemas Penales y reformas...”, cit., pp. 7-11

Público y el procesado, aquí mismo se puede dar el supuesto de haber o no detenido, en caso de no haberlo, es posible girar orden de aprehensión, presentación o comparecencia y, en caso de haberlo se ordene la declaración preparatoria o razón de que se rehúso a declarar, para que posteriormente se dicte auto de libertad o auto de formal prisión, si se ordena el auto de libertad, el proceso finaliza, caso contrario pasa a la etapa de instrucción, siendo el procedimiento que inicia luego de dictar el auto de formal prisión o de sujeción a proceso y concluye con el auto que declara cerrada la instrucción, existiendo dos procesos; ordinario y sumario. Habiendo ofrecido y desahogado las pruebas en los plazos correspondientes se dicta el auto que declara agotada la instrucción y se pasa a la etapa de primera instancia o juicio, siendo en este momento donde el Ministerio Público señala pretensiones y el procesado su defensa ante el Juez, pronunciándose sentencia definitiva, pudiendo dar cabida a la segunda instancia, ante un tribunal de apelación, en donde el tribunal de segunda instancia puede confirmar, revocar o modificar la resolución impugnada.⁴⁸

El proceso anteriormente desarrollado fue llevado a cabo durante años en México, en donde el proceso penal fue excesivamente riguroso y no público, manteniendo el monopolio de la acción penal al Ministerio Público, asimismo, sustentar la presunción de culpabilidad, hecho contradictorio debido a que antes de la reforma de 2008 la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos destacaba que para poder girar orden de aprehensión, era necesario contar con el “cuerpo del delito” y “presunta responsabilidad” poniendo en evidencia la presunción de inocencia, en virtud de lo que planteaba el 161 del Código Federal de Procedimientos Penales: “dentro de las setenta y dos horas siguientes... se dictara auto de formal prisión cuando aparezcan acreditados los siguientes requisitos...”, de modo que la presunción de inocencia también estaba presente en éste sistema. Otras de las similitudes latentes en ambos sistemas es el órgano de acusación, defensor y partes; de igual modo se debe accionar al tribunal mediante una acusación o denunciar un delito, así como también se genera un argumento

⁴⁸ Suprema Corte de Justicia de la Nación, “Manual del Justiciable Materia Penal”, México, 2003, pp. 23-74.

contradictorio entre órgano de acusación y defensa, agregando también dos etapas: la instrucción o investigación, y el proceso.⁴⁹

Al encontrar similitudes en algunas de las etapas procesales autores afirman la existencia de un sistema penal mixto.

2.4. Sistema mixto

Las particularidades de este sistema, responden a la mezcla de elementos inquisitivos y características del sistema acusatorio. Dicho lo anterior, se puede afirmar que el sistema penal mexicano incorpora figuras de corte acusatorio y adversarial al igual que del inquisitivo, siendo así, en estricto sentido un sistema mixto.⁵⁰ Ahora bien, una vez agotado lo referente a sistemas penales, es momento oportuno de concretarnos a los elementos que conforman el sistema penal vigente en México.

2.5. La Víctima

En el capítulo anterior, se han hecho planteamientos relativos a éste concepto, para lo cual, abordaremos elementos disímiles con la finalidad de evitar reproducir la información. Primeramente es necesario expresar que la mayoría de las personas tienen nociones sobre el significado de la palabra *víctima*, inclusive un gran número de la población puede que hayan encuadrado dentro de los elementos que conforman dicho vocablo, en otras palabras puede que hayan sido víctima de un delito, incluso, siendo así, desconozcan los instrumentos que tienen a su alcance por derecho, para resarcir el daño que han sufrido y acceder a la justicia.

Dicho lo anterior, la Ley General de Víctimas, en su numeral 4º, establece que serán víctimas directas aquellas que hayan sufrido daño tanto en lo económico, físico, mental, emocional o lesionen sus bienes jurídicos y/o derechos resultado de la violación a los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en Tratados Internacionales, mientras que las indirectas son las personas físicas a cargo de la víctima, asimismo, las víctimas potenciales serán aquellas cuya integridad física se ponga en riesgo a consecuencia de prestar ayuda a la víctima

⁴⁹ Márquez, Daniel y Sánchez, Alfredo, “Las falsas divergencias...” Cit., pp. 25-37.

⁵⁰ González Villalobos, Pablo, “Sistemas Penales y reformas procesales...”, cit., p. 24.

directa o por tratar de impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito, del mismo modo, pueden ser víctimas los grupos, comunidades u organizaciones sociales que sean afectadas en su esfera jurídica colectiva como resultado de un delito o violaciones a los derechos fundamentales.⁵¹

Por otro lado, La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, misma a la que el Estado Mexicano se encuentra debidamente suscrito y ha sido ratificada, declara en sus primeros tres puntos, que la víctima es entendida como toda aquella persona o personas, que sufran daños tales como lesiones físicas, mentales, emocionales, pérdida financiera o menoscabo en sus derechos fundamentales, en virtud de acciones u omisiones que violen la legislación penal en este caso la de México, incluso la expresión *víctima* abarca a las personas que hayan sufrido daños al intentar asistir o ayudar a la víctima, del mismo modo, dicha expresión, rechaza toda exclusión por razones de raza, sexo, color, edad, idioma, religión, nacionalidad, creencias, origen étnico o impedimento físico.⁵²

Por su parte, Ferreiro Baamonde nos comparte que la doctrinal penal habitualmente hace uso del término sujeto pasivo del delito, para referirse al titular del bien jurídico protegido por la norma concreta o el titular del bien jurídico lesionado.⁵³

De las definiciones anteriores, podemos encontrar varias similitudes, las cuales son muy acertadas al especificar los supuestos y características que debe tener el sujeto o sujetos para que sean considerados víctimas.

Ahora bien, dentro del proceso penal existen derechos que cualquier persona que intervenga en el procedimiento le son inherentes, como el derecho a la intimidad y a la privacidad, así como la protección de la información de su vida privada y los datos personales; derecho a la justicia pronta, la cual consiste en que los servidores públicos de las instituciones de procuración e impartición de justicia atiendan las solicitudes de las partes de forma rápida y sin causar dilaciones, éste

⁵¹ Ley General de Víctimas, 2013, art. 4.

⁵² Resolución 40/34, Asamblea General de la ONU, *Declaración Sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder*, 29 noviembre de 1985, en: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/INST%2028.pdf>, consultado: 10/04/2017

⁵³ Ferreiro Baamonde, Xulio, “La víctima en el proceso penal”, Madrid, 2005, p. 116

último es parte sustancial de la presente tesis, cabe señalar que no existen términos que obliguen a acelerar la actividad de los servidores para el debido registro de las denuncias o querellas según sea el caso; el derecho a una defensa y asesoría jurídica, en cualquier etapa del procedimiento las partes deberán contar con un asesor jurídico; garantía de ser informado de sus derechos, tanto la víctima como el imputado, con apoyo de toda autoridad que intervenga en actos iniciales del procedimiento, se velará por el conocimiento de los derechos que les asisten en ese momento.⁵⁴

Con lo enunciado en los párrafos anteriores, es posible tener un mayor entendimiento cuando hagamos mención de la expresión *víctima*, de igual forma, sobre algunos de los derechos que le asisten. Ahora bien, no solo la víctima cuenta con derechos dentro de un procedimiento, algunos de los mencionados con anterioridad engloban tanto a la víctima como al imputado, de tal suerte, es necesario plantear a que nos referimos cuando hablamos del *imputado*.

2.6. El Imputado

El imputado es uno de los sujetos dentro del procedimiento penal, de modo que la legislación procedimental penal en México, dedica un capítulo entero para referirse tanto a la denominación del mismo como para sus derechos, en una primera instancia se puede partir diciendo que el imputado será aquel que sea señalado por el Ministerio Público como posible responsable o participe del delito, contando asimismo con una serie amplia de derechos, limitando en cierta medida el actuar de la autoridad, algunos de los derechos con los que cuenta el imputado son: a ser considerado y tratado como inocente hasta probar lo contrario; a que exista comunicación con los familiares y con su defensor; a no ser sometido a técnicas ni métodos que vayan en contra de su dignidad o puedan alterar su libre voluntad entre otros.⁵⁵

En el ámbito internacional es posible encontrar otros elementos interesantes como el derecho a la doble instancia, la cual consiste en que toda

⁵⁴ CNPP, arts. 15-18

⁵⁵ *Ibidem*, arts. 112,113

persona que sea declarada culpable de un delito tendrá derecho a que tanto el fallo y la pena sean sometidos a un tribunal superior.⁵⁶

Por otro lado, La Convención Americana Sobre Derechos Humanos en su artículo 8° se manifiesta un conjunto de garantías judiciales, mismas que en su punto número 2 se establecen todas aquellas relativas al inculpado.⁵⁷ Dentro del proceso penal cabe la posibilidad de ser representado por un abogado de oficio, o por un privado, dependiendo de las posibilidades económicas del imputado, de igual forma, la víctima está en condiciones para disponer de un abogado que coadyuve en las actuaciones de la Fiscalía.

2.7. Defensor

La figura del defensor juega un papel crucial y elemental dentro del proceso penal, así como en otras ramas del derecho. El defensor carga con un gran peso de responsabilidad debido a que, queda en sus manos los intereses del particular. De tal manera que, en sus orígenes en territorios como Caldea, Babilona, Persia, Egipto, dicho papel era encomendado a los sabios quienes hablaban ante el pueblo congregado. En el caso particular de Grecia, dicho cargo era encomendado a aquellos que su oratoria causaba impacto ante los tribunales, para que posteriormente la abogacía se fuera convirtiendo en profesión, considerando a Pericles como el primer abogado de profesión. Por su parte, Roma contaba con una figura denominada *patrono*, éste era encargado de defender en juicio a sus clientes, es así como durante la República los Pontífices fueron los profesionales de la abogacía. Contaban asimismo, con algunos requisitos para ejercer dicha profesión, siendo los 17 años mínimos para ejercerla y haber estudiado derecho por 5 años. Por otro lado en España a principios del siglo XII con Alfonso “El Sabio” en la corona, el abogado conocía no solo de leyes, sino del arte del buen hablar, cabe señalar que dicha actividad tomo tanta relevancia que fue necesario limitar el número de personas que se dedicaran a la abogacía, de tal suerte que Don Alfonso “El Sabio, estableció que nadie podía ejercer la profesión

⁵⁶ Pacto internacional de Derechos Civiles y Políticos, 1966, art. 14 inciso 5

⁵⁷ Convención Americana sobre Derechos Humanos, Art. 8.2: “

sin previo examen, seguido por un juramento, así como inscribir su nombre en la matrícula de los abogados.⁵⁸

En México, el derecho de defensa es un derecho reconocido por la actual Constitución en su artículo 20.⁵⁹ Del mismo modo, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, afirma que el juez deberá respetar la garantía de defensa adecuada, al no obstruir su materialización y al tener que asegurarse con los medios legales que satisfagan las condiciones de la defensa adecuada, por otra parte el derecho a la defensa implica, entre otros derechos, el derecho a conocer de qué se le acusa, derecho a no declarar en contra de sí mismo, a la confidencialidad, el derecho a la asistencia de un abogado y a la secrecía del mismo.

Por otra parte, es oportuno referir lo relativo a la defensa de la defensa, es decir, la protección de los abogados en el ejercicio de su profesión, ya que aquel que defiende los derechos y libertades de un tercero tiene la necesidad de ser defendido a la vez de las presiones ejercidas por otros particulares o el Estado. En los estados de derecho, los colegios de abogados son aquellos encargados de defender al defensor.⁶⁰

2.8. Ministerio Público

Será aquel encargado de las investigaciones de los delitos en concordancia y al mando de las policías, correspondiéndole el ejercicio de la acción penal ante los tribunales.⁶¹

Por otra parte la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Michoacán de Ocampo, establece que es una institución de buena fe, única, indivisible, independiente y autónoma, que ejerce sus atribuciones a través de los agentes, las cuales consisten en acordar el inicio y conducir la investigación, dictar orden de búsqueda o localización de personas, recolección de evidencias, indicios, datos y medios de prueba, recibir denuncias, entre otros. De

⁵⁸ Sagaón Infante, Raquel, “Historia de la Abogacía”, en Soberanes Fernández, José Luis, *Memoria del III Congreso de Historia del Derecho Mexicano*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1983, pp. 631-635, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/2/700/41.pdf>, consultado: 14/02/2018.

⁵⁹ Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 20: “...B. De los derechos de toda persona imputada...” “...C. De los derechos de la víctima o el ofendido:...”

⁶⁰ Cruz Barney, Oscar, “Defensa a la Defensa y Abogacía en México”, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2015, pp. 10-15, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3878/14.pdf>, consultado: 14/02/2018

⁶¹ CPEUM., Art. 21

igual forma, el Ministerio Público tiene la conducción y mando de los agentes de investigación análisis, peritos, policías y demás apoyos auxiliares.⁶²

2.9. Las Policías

Este vocablo proviene del griego polis que significa ciudad o estado, de ahí deriva la palabra *politeia*, la cual hace referencia a la constitución de la ciudad, el ordenamiento jurídico del estado, conducta arreglada de los ciudadanos etc. La palabra posteriormente paso a convertirse en castellano en el término policía mismo que el diccionario de la lengua define como el buen orden que observa y guarda en las ciudades y repúblicas, cumpliéndose leyes y ordenanzas establecidas para su mejor gobierno, cortesía, buena crianza y urbanidad en el trato y en las costumbres.⁶³ Por otra parte el diccionario de la real academia española lo define como el cuerpo que se encarga de mantener el orden público y la seguridad de la población bajo órdenes de autoridades políticas.⁶⁴

Por su parte, el Código Nacional de Procedimientos Penales establece que serán aquellos encargados de la investigación de delitos del fuero federal y común, con funciones de seguridad pública actuando bajo el mando del Ministerio Público, asimismo establece las funciones a desempeñar entre las cuales se destaca la de recibir denuncias e informe al Ministerio Público por cualquier medio y de forma inmediata, realizar detenciones, impedir que se consumen los delitos, practicar inspecciones y otros actos de investigación, preservar el lugar de los hechos garantizando los inicios, recolectando y resguardando objetos, proporcionar atención a víctimas, entre otras.⁶⁵

2.10. Ejercicio de la Acción Penal

En los apartados del capítulo anterior se plantearon los principios de justicia, así como también, los antecedentes históricos de la tutela judicial efectiva y el debido proceso legal, del mismo modo, en el presente capítulo se han mencionado algunos conceptos elementales dentro de todo proceso penal, ahora toca plantear bajo un esquema doctrinario procesalista lo relativo al actuar del órgano de

⁶² LOPGJEMO, art. 6°, 7°, 8°, 9°.

⁶³ Delgado Mallarino, Víctor Alberto, "Policía, Derechos Humanos y Libertades Individuales", en Revista IIDH, vol. 17, enero-junio 1993, pp. 87-88.

⁶⁴ Real Academia Española, "policía", en: <http://dle.rae.es/?id=TWOnNm4>, consultado: 19/04/2018

⁶⁵ CNPP., art. 3° y 132.

representación social, así como también, el inicio del proceso penal. A pesar de contar actualmente con un Código Nacional de Procedimientos Penales, serán citadas resoluciones de la suprema corte de justicia de la nación emitidas antes de la vigencia del Código Nacional, a efecto de puntualizar las características necesarias para dar mayor claridad la presente tema. En relación con lo antes mencionado, la tesis emitida por el primer tribunal colegiado del noveno circuito, lo cual reza lo siguiente:

“ACCION PENAL, EJERCICIO DE LA. ETAPAS DEL PROCESO. El ejercicio de la acción penal se realiza cuando el Ministerio Público ocurre ante el juez y le solicita que se avoque el conocimiento de un asunto en particular; la acción penal pasa durante el proceso, por tres etapas bien diferenciadas que son: investigación o averiguación previa, persecución y acusación. La investigación, tiene por objeto preparar el ejercicio de la acción que se fundará en las pruebas obtenidas, para estar el representante social en posibilidad de provocar la actividad jurisdiccional, en esta etapa basta con la consignación que del reo haga el Ministerio Público, para que se entienda que este funcionario ha ejercido la acción penal, pues justamente es la consignación lo que caracteriza el ejercicio de dicha acción, a reserva de que, después y ya como parte dentro de la controversia penal, el Ministerio Público, promueva y pida todo lo que a su representación corresponda; en la persecución, hay ya un ejercicio de la acción ante los tribunales y se dan los actos persecutorios que constituyen la instrucción y que caracterizan este período: en la acusación, la exigencia punitiva se concreta y el Ministerio Público puede ya establecer con precisión las penas que serán objeto de análisis judicial y, por lo mismo, esta etapa es la que constituye la esencia del juicio, ya que en ella pedirá el representante social, en su caso, la aplicación de las sanciones privativa de libertad y pecuniarias, incluyendo en ésta la reparación del daño sea por concepto de indemnización o restitución de la cosa obtenida por el delito. Por tanto, es durante el juicio, en que la acción penal obliga a que se concreten en definitiva los actos de acusación, al igual que los de defensa;

de esa manera, con base en ellos, el juez dictará la resolución procedente. Dicho de otra forma, el ejercicio de la acción penal se puntualiza en las conclusiones acusatorias”⁶⁶

Dicho lo anterior, es necesario puntualizar de nueva cuenta que lo expresado por el primer tribunal colegiado del noveno circuito, hace referencia al anterior sistema penal, debido a que enuncia etapas procesales y figuras jurídicas que en la actualidad no son consideradas o han cambiado su denominación pero, aun así es preciso señalar que lo manifestado por dicho tribunal colegiado es a todas luces conservado de manera parcial por el actual sistema penal acusatorio.

Podemos advertir pues que, como en párrafos anteriores se mencionó, el sistema acusatorio que rige el proceso penal en México, es mixto.

Se entiende entonces que el ejercicio de la acción penal es reservada para la autoridad encargada de la persecución del delito, pero no únicamente el ministerio público puede dar inicio al proceso penal, ya que es evidente que existen particulares con calidad de ofendidos los cuales tienen en todo momento el derecho de denunciar los hechos delictuosos. El supuesto antes mencionado deberá cumplir las formalidades que el Código nacional de Procedimientos Penales establece; únicamente los delitos perseguibles por querrela, cuya penalidad sea alternativa, distinta a la privativa de la libertad o cuya punibilidad máxima no exceda de tres años de prisión, siendo así, las víctimas podrán acudir frente al Juez de control.⁶⁷

En relación con lo anterior, el 21 constitucional en su segundo párrafo reza que los particulares podrán ejercer la acción penal ante la autoridad judicial, por su parte la Suprema Corte de Justicia de la Nación, interpreta dicho artículo puntualizando que a partir de la reforma de 2008, se añade el supuesto de ejercicio de la acción penal por parte de los particulares, el Ministerio público

⁶⁶ Tesis 221275, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Octava Época, t. VIII, noviembre de 1991, p.144.

⁶⁷ CNPP, art. 426 y 428.

conservando el contenido base de los principios rectores, es decir el Ministerio Público conserva el ejercicio, salvo casos de excepción.⁶⁸

2.11. Diferencia entre Denuncia y Querrela

La existencia de la querrela que, tratándose de la acción penal, es una condición de procedibilidad, así como una condición previa que debe satisfacer para que proceda el ejercicio de la acción penal; pero además tiene otro aspecto, el que presenta como medio para poner el delito en conocimiento del Ministerio Público. La querrela se distingue de la denuncia por los siguientes caracteres: solamente puede querrellarse el ofendido o su legítimo representante, en cambio puede presentar denuncias cualquier persona y, la querrela se da únicamente para los delitos perseguibles a instancia del ofendido, a diferencia de la denuncia que se emplea para los delitos que se persiguen de oficio, en consecuencia, la querrela es el medio legal que tiene el ofendido para poner en conocimiento de la autoridad, los delitos de que ha sido víctima y que sólo pueden perseguirse con su voluntad y, además, dar a conocer su deseo de que se persigan.⁶⁹

Finalmente, es oportuno mencionar que tanto la víctima como el imputado, antes y después de haberse presentado una denuncia o una querrela, cuentan con derechos humanos ampliamente reconocidos, los cuales permiten una debida defensa y la garantía de que el proceso se lleve a cabo conforme los protocolos previamente establecidos.

2.12. Tutela Judicial Efectiva

La tutela judicial efectiva, es un derecho consagrado por la Constitución consistente en que se debe otorgar la oportunidad de defensa previamente a todo acto privativo de la libertad, propiedad, posesiones o derechos, lo que impone, además, que se cumplan las formalidades esenciales del procedimiento. Por tanto, el acceso a un recurso efectivo, sencillo y rápido, mediante el cual los Jueces y tribunales tutelen de manera eficaz el ejercicio de los derechos humanos de toda persona que lo solicite, sustanciados de conformidad con las reglas del debido

⁶⁸ Tesis 2004696, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Décima Época, t. II, octubre 2013, p.1049.

⁶⁹ Tesis 293019, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, quinta época, t. CXXX, noviembre de 1956, p. 477.

proceso legal, es consecuencia del derecho fundamental a la tutela judicial efectiva, en tanto que asegura la obtención de justicia pronta, completa e imparcial, apegada a las exigencias formales que la propia Constitución consagra en beneficio de toda persona que se encuentre bajo su jurisdicción.⁷⁰

2.13. Debido Proceso Legal

Se entiende por debido proceso legal el conjunto de condiciones y requisitos de carácter jurídico y procesal que son necesarios para poder afectar legalmente los derechos de los gobernados. En un desenvolvimiento de esta idea, el mismo autor se extiende a varios sectores.⁷¹

En virtud del derecho a la tutela judicial y el debido proceso, se puede inferir que aquel asunto que llegue al conocimiento del órgano jurisdiccional, en teoría ha de alcanzar la justicia. Ahora bien, el actual sistema de justicia, contempla una figura que acelera el procedimiento, asimismo pretende agilizar el acceso a la justicia mediante mecanismos que eviten un extenso proceso dándole fin al mismo antes de llegar a los tribunales y es precisamente la justicia restaurativa.

2.14. Justicia restaurativa en contraste con la justicia retributiva

En términos generales la justicia restaurativa es aquel medio por el cual las partes que se encuentran en conflicto, deciden de manera voluntaria solucionar las consecuencias inmediatas y consecuencias futuras, en otras palabras consiste en las actuaciones necesarias para que el conflicto se ponga en diálogo, favoreciendo el restablecimiento de la paz social fracturada. Es decir, es una forma de responder al comportamiento delictivo balanceando las necesidades de la comunidad, de las víctimas y de los delincuentes, el cual lleva implícito un proceso restaurativo entendido como cualquier proceso en que la víctima y el ofensor, y cuando sea adecuado, cualquier otro individuo o miembro de la comunidad afectado por un delito participan en conjunto y activamente en la resolución de los asuntos derivados de los delitos, con ayuda de un facilitador.⁷²

⁷⁰ Tesis 2002096, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Décima Época, t. IV, octubre de 2012, p.2864.

⁷¹ Gómez Lara, Cipriano, “El Debido Proceso como Derecho Humano”, México, p. 345, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1968/17.pdf>

⁷² Dandurand, Yvon, Serie de Manuales sobre Justicia Penal, Manual sobre programas de justicia restaurativa, Naciones Unidas, Nueva York, 2006, pp. 6-7.

Por su parte, Virginia Domingo afirma que la justicia restaurativa surge para cubrir vacíos legales, mejorando la justicia tradicional, añadiendo que la justicia retributiva importa más que se ha vulnerado la norma creada que el hecho mismo de que se ha causado daños a la persona, agregando que tradicionalmente se fomenta la responsabilidad del infractor, de modo que, una justicia retributiva no busca que el sentimiento de seguridad de las víctimas recobre el estado en el que se encontraba antes, incluso la sociedad se convierte en víctima por que se llegan a vulnerar los intereses de la comunidad, lo que se busca con la justicia restaurativa es hacer la justicia más justa, dando la oportunidad al infractor de hacer las cosas de manera correcta y voluntaria y porque es correcto y necesario, por ende la mejor atención y reparación de los daños de la víctima.⁷³

De igual forma, la autora en otra de sus publicaciones nos comparte que el concepto y la aplicación éste proceso no es para nada nuevo, en virtud de lo estipulado por el Código de Hammurabi, es decir, la sanción a los delitos contra la propiedad fue la restitución de lo sustraído, en su caso las La Ley Romana de las Doce Tablas prescribía el cronograma de pagos en caso de robo de propiedad y el ladrón hubiera robado y entregado los bienes, de modo que en la antigüedad el daño la ser humano y a la sociedad y los castigos tenían más que ver con restablecer un equilibrio y reafirmar la norma vulnerada, es pues la justicia restaurativa una forma de encontrar y centrar la atención a las necesidades de las víctimas, reparando tanto lo moral como lo material, sin dejar a un lado a la comunidad en general, procurando recuperar el sentimiento de seguridad que se resquebrajó tras el hecho dañoso.⁷⁴

2.15. Medios alternativos de solución de controversias

Los medios alternativos de solución de conflictos o controversias, conocidos también como MARC's no son materia nueva de estudio o aplicación. En México, desde hace tiempo en diversos procesos judiciales existe una etapa de

⁷³ De la Fuente Domingo, Virginia, “Análisis de la Mediación y la Justicia Restaurativa como Derecho de las Víctimas”, Castilla y León, España, pp. 2-3, en: https://www.fiscal.es/fiscal/PA_WebApp_SGNTJ_NFIS/descarga/Virginia%20Domingo.pdf?idFile=f4ab09a6-302b-409a-8c0a-f5e9447c1d1d. consultado: 23/04/2018

⁷⁴ De la Fuente Domingo, Virginia, “Justicia Restaurativa como Derecho de las Víctimas”, Revista Jurídica de Castilla y León, España, Núm. 41, Enero 2017, pp. 148-157.

conciliación, la cual busca que las partes lleguen a una solución conjunta y que ponga fin al juicio en ese preciso momento, en algunos asuntos la conciliación solo forma parte del juicio de manera transitoria siendo vista sólo como un trámite para que el procedimiento continúe. Cabe señalar que la mediación es uno de los mecanismos de solución de conflictos que existen, es decir un medio alternativo de solución de conflictos es aquel procedimiento que tiene como objetivo resolver controversias terminando el juicio de en un lapso corto, de manera voluntaria y justa para las partes. Dentro de los MARC se encuentran la mediación, la conciliación y el arbitraje, según sea la naturaleza de la materia en estudio. En México, la nueva etapa de justicia alternativa inicia con la reforma a la Constitución Local del Estado de Quintana Roo y la expedición de la Ley de Justicia Alternativa en ese estado, en el año de 1997, buscando la igualdad jurídica procurando garantizar llevar a todos los ciudadanos a la justicia, la intención también fue la de facilitar a los sectores marginados por situaciones económico, social, cultural o jurídico. De este modo se implementó poco a poco la aplicación de los MARC, es así como en el 2001, se lleva a cabo en Hermosillo, Sonora el Primer Congreso Nacional de Mediación, proponiendo cambios entre los cuales es incorporar los MARC en la Constitución Federal en el 2008.⁷⁵

⁷⁵ Márquez Algara, Ma. Guadalupe, “Medios Alternos de Solución de Conflictos”, Suprema Corte de Justicia de la Nación, México, 2013, pp. 1587-1591.

Capítulo III. Análisis de protocolos para la presentación de denuncias. Confrontación de problemáticas en Bogotá, Colombia y Morelia, Michoacán, México.

En el presente capítulo, se plantearán y analizarán los estudios realizados directamente a las víctimas de distintos delitos, con el objeto de conocer el panorama que viven al acudir a presentar una denuncia y cuál es su percepción respecto del mismo acto, tomando como muestra de estudio y análisis el testimonio y resultados de encuestas aplicadas a un delimitado número de habitantes que hayan acudido a las instancias correspondientes a presentar una denuncia o querrela. Para lo anteriormente dicho, se acudió a las instalaciones de la Fiscalía General del Estado de Michoacán; datos que serán abordados más tarde, aunado a lo anterior, se visitó una de las Fiscalías Generales de la Nación, ubicada en el Distrito Capital de Bogotá, Colombia. De igual manera, fue entrevistada la abogada bogotana penalista Elsa Norma Delgado Rueda, profesional en el área práctica, misma que nos dio su opinión respecto del tema investigado. De tal suerte que, con la información obtenida se logró determinar tanto las diferencias como similitudes respecto del caso particular que venimos exponiendo. Se conocerán los mecanismos utilizados en otro país para cotejarlos los procedimientos mexicanos, determinando cuales son más idóneos para optimizar la recepción de denuncias y/o querrelas o en su defecto estar en posibilidades de proponer cambios necesarios en la legislación mexicana.

3.1. Inmersión al *modus vivendi*.

La República de Colombia es un país ubicado en la parte norte occidente de Suramérica, cuenta con 32 departamentos y una capital, esta última conocida oficialmente como Distrito Capital de Bogotá o Bogotá, D. C., siendo una ciudad ubicada en el centro del país y cuenta con aproximadamente ocho millones de habitantes.⁷⁶ La referencia más próxima en población en el territorio mexicano es lo que antes era llamado Distrito Federal o D. F., conocido actualmente como

⁷⁶Gobierno de Colombia, DANE Información Estratégica, Reloj de Población, en: <http://www.dane.gov.co/reloj/>, consultado: 13/06/18

Ciudad de México. El caso práctico que ahora nos ocupa, es la ciudad de Morelia, con escasos seiscientos mil habitantes.

En la Ciudad de Bogotá, es posible encontrar distintos centros de atención a víctimas, al igual que en la ciudad de Morelia, es decir, en razón del delito que se ocupe investigar. Por mencionar algunos de ellos, Bogotá cuenta con Centros Locales de Atención a Víctimas o CLAV, encargados de velar por los derechos de las víctimas de los Conflictos Armados Internos.⁷⁷ Los anteriores son creados por la Ley 1448 de 2011, estableciendo su objeto de creación en el artículo 1º.⁷⁸

Ahora bien, se narrará brevemente el panorama que se vive en la capital de Colombia tomando como base el testimonio de personas seleccionadas de manera aleatoria, para conocer un poco de lo que se vive día a día en la capital. Ahora bien, podemos decir que la ciudad, se encuentra dividida por estratos, los cuales son plenamente identificados por los pobladores, estos afirman que los primeros estratos reciben subsidios por parte del gobierno ya que son sectores desprotegidos de la población, asimismo, son focos rojos de delincuencia. Adentrándonos a las calles de Bogotá nos percatamos de ese dicho. La zona sur de la ciudad, es decir el estrato 1, se trata de barrios donde se denota humildad y carencia, la inseguridad se hace presente incluso desde nuestro descenso del TransMilenio; siendo un medio de transporte masivo, el cual se desplaza en una vialidad exclusiva, pudiendo traspasar a otras líneas sin costo extra, es decir, un medio de transporte con una operatividad similar al metro de la ciudad de México. La dificultades de las líneas de TransMilenio fueron evidentes al acercarnos cada vez más a la zona sur de la ciudad, de manera gentil algunas personas sugieren escondas cosas de valor como carteras, celulares, joyas etc. Caso contrario, la

⁷⁷ ¿Quiénes son víctimas del conflicto armado? Todas las personas que individual o colectivamente hayan sufrido daños dentro del marco del Conflicto Armado Interno, a partir del primero de enero de 1985. Entre otros: Desaparición forzada, secuestro, despojo de tierras, delitos contra la integridad sexual, desplazamientos, minas anti-personas, actos terroristas, reclutamiento ilícito, homicidios – masacre.

⁷⁸ El 10 de junio de 2011, es creada la Ley 1448 de 2011 por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. “artículo 1º. objeto. La presente ley tiene por objeto establecer un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas de las violaciones contempladas en el artículo 3º de la presente ley, dentro de un marco de justicia transicional, que posibiliten hacer efectivo el goce de sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación con garantía de no repetición, de modo que se reconozca su condición de víctimas y se dignifique a través de la materialización de sus derechos constitucionales”.

zona norte de la ciudad, evidencia estabilidad económica, flujo de efectivo y ponderan los negocios comerciales, restaurantes, plazas, jardines, centros de entretenimiento etc. Incluso caminar de noche se torna cotidiano.

Al contar con cierto conocimiento de las calles más transitadas y con aparente seguridad, fue óptimo identificar centros de atención a víctimas del delito y es así como se visitaron las instalaciones de la Fiscalía General de la Nación, ubicada en carrera 33 entre calle 18 y 19. En nuestra primera visita nos ocupamos de solicitar anuencia para entrevistar víctimas dentro de la Fiscalía, lo cual resulto satisfactorio. Nuestras visitas subsecuentes, fueron en distintas horas del día para identificar cuáles son los horarios de mayor concurrencia y es así como se aplicaron las encuestas a los denunciados.

Lo anterior, tuvo éxito gracias a las instrucciones recibidas por parte de la Asociación Colombiana de Derecho Procesal Constitucional, en lo particular por el Doctor Eduardo Andrés Velandia Canosa y la Doctora Diana Johanna Beltrán Grande, autoridades administrativas de la Asociación.

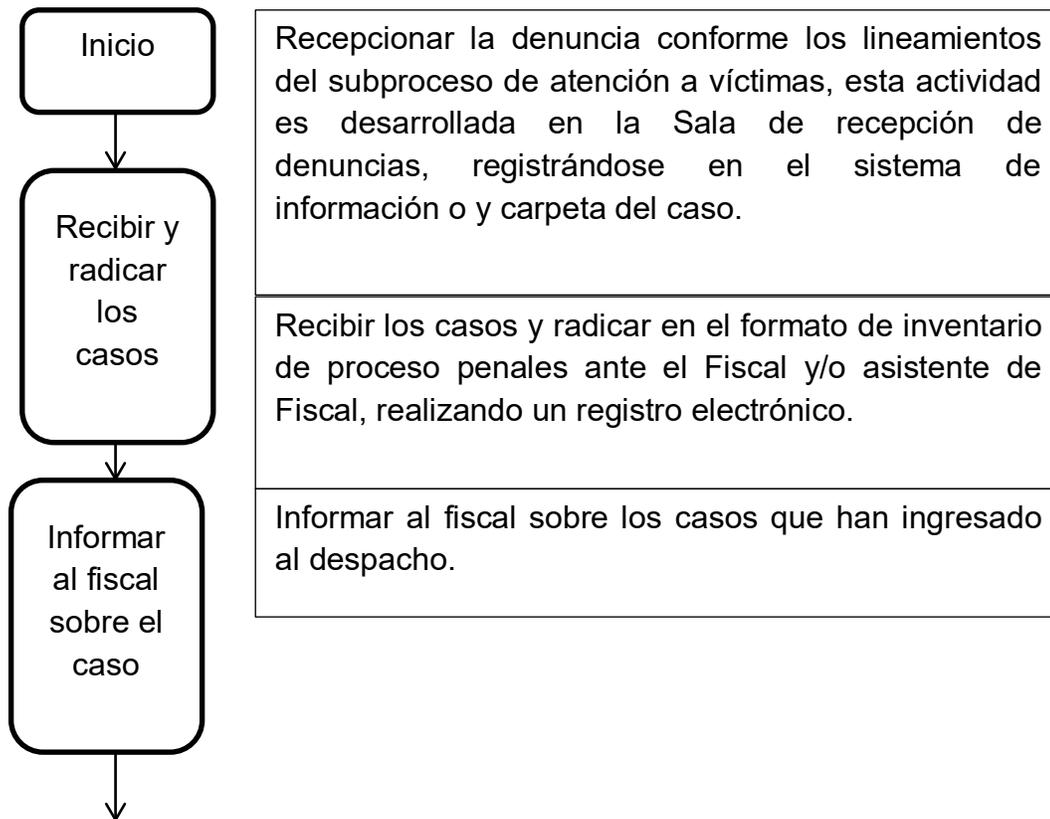
Dicho lo anterior, podemos añadir que una de las principales razones por las que se decidió realizar un estudio en Colombia es precisamente por la oralidad en el sistema penal y las estrechas similitudes que existen en el procedimiento; en el párrafo posterior se profundizará al respecto, por el momento se puede declarar que el proceso penal colombiano se reformó entre el 2002 al 2004 y está dividido en la etapa de investigación y el juicio, a su vez están compuestos por actos procesales, la investigación por su parte consta de dos escenarios, la indagación y la investigación formal, por otro lado a etapa del juicio comienza cuando se radica el escrito de acusación ante el juez de conocimiento.⁷⁹

De las generalidades expuestas con antelación, no está de más mencionar que las similitudes entre ambos países son muy estrechas, durante años la relación sobre el tema del narcotráfico ha sido latente, incluso los niveles de seguridad en el aeropuerto internacional El Dorado, no guardan en lo absoluto discreción por las mismas razones, incluso es común ver en centros comerciales,

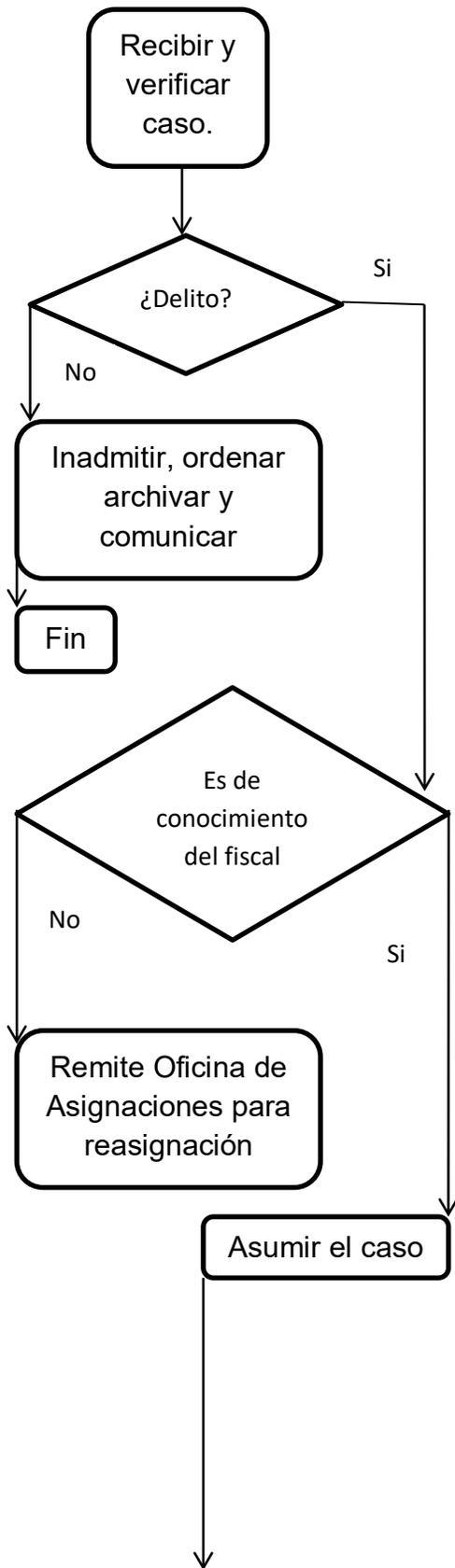
⁷⁹ Bayona, Diana, Gómez, Alejandro, *Diagnóstico del Sistema Penal Acusatorio en Colombia*, Universidad Autónoma de México, México, 2017, pp.: 77-79

bancos entre otras instituciones, elementos de la policía nacional con perros entrenados para la detección de explosivos y sustancias psicotrópicas.

Finalmente, para concluir con las generalidades conocidas en un nuevo horizonte y modus vivendi, diremos que ambos países cuentan con un sistema penal acusatorio y oral, tal y como se mencionó en párrafos anteriores, es momento de exponer con mayor precisión los pasos que reflejan las etapas que conforman el proceso penal colombiano, el cual está conformado por la indagación, investigación y el juicio. Para efectos de la presente será llamado grafica 2.⁸⁰



⁸⁰ Dirección Nacional de Seccionales y de Seguridad Ciudadana, Dirección Nacional de Fiscalías Especializadas, Dirección de Fiscalías Nacionales, Unidad de Fiscalías Delegadas Ante la Corte, *Proceso de investigación y judicialización, Procedimiento Sistema Penal Oral Acusatorio*



Revisar cada caso y verificar que el hecho revista las características de delito.

Si no reviste las características de un delito, inadmite la denuncia u ordena el archivo motivado según sea el caso dispone el envío a la autoridad correspondiente.

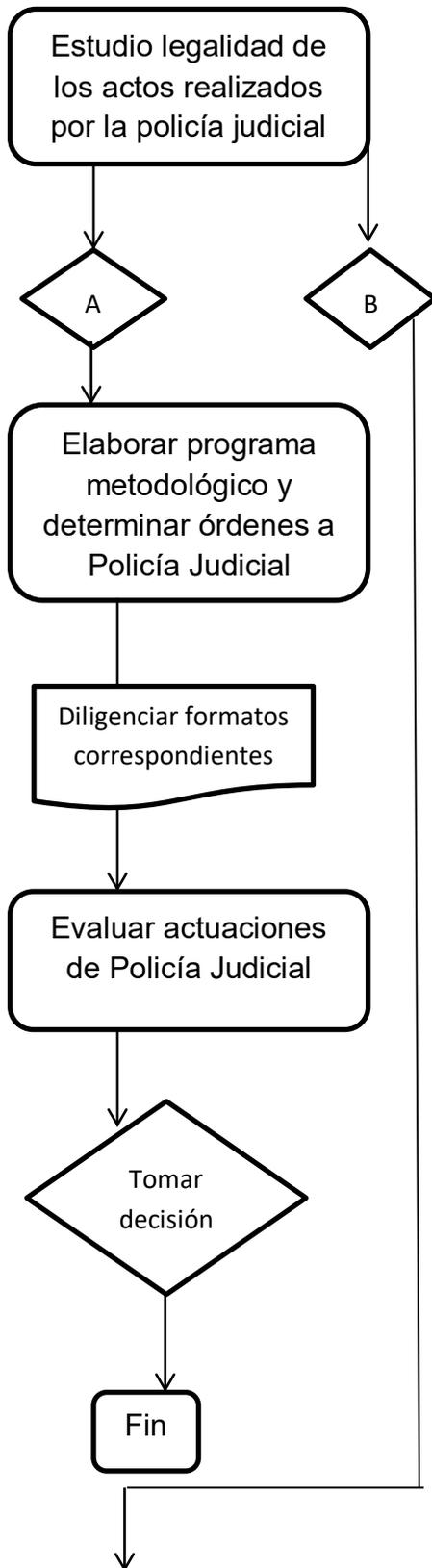
Si se trata de una querrela, se verificará si se interpuso dentro del término legal del art. 73 CPP, si sobrepaso ese término se dispondrá del archivo respectivo.

Agotar requisito de procedibilidad o conciliación cuando proceda.

Comunicar si efectivamente la decisión adoptada a las partes interesadas.

Si el caso no es de conocimiento del despacho, emite una orden en la que expresa las razones y remite a la oficina de asignaciones o a quien haga sus veces, para que el caso sea asignado a quien corresponda.

Si hay capturado: con el propósito de dar celeridad al proceso el fiscal asume el caso a prevención.



Estudiar la legalidad de los procedimientos adelantados en los actos urgentes realizados por la policía judicial, de esta manera se reúnen el Fiscal y la Policía Judicial para realizar el programa metodológico, analizan el caso y de forma conjunta definen los objetivos, las hipótesis que orientarán el proceso y permitirán llegar a conclusiones concretas.

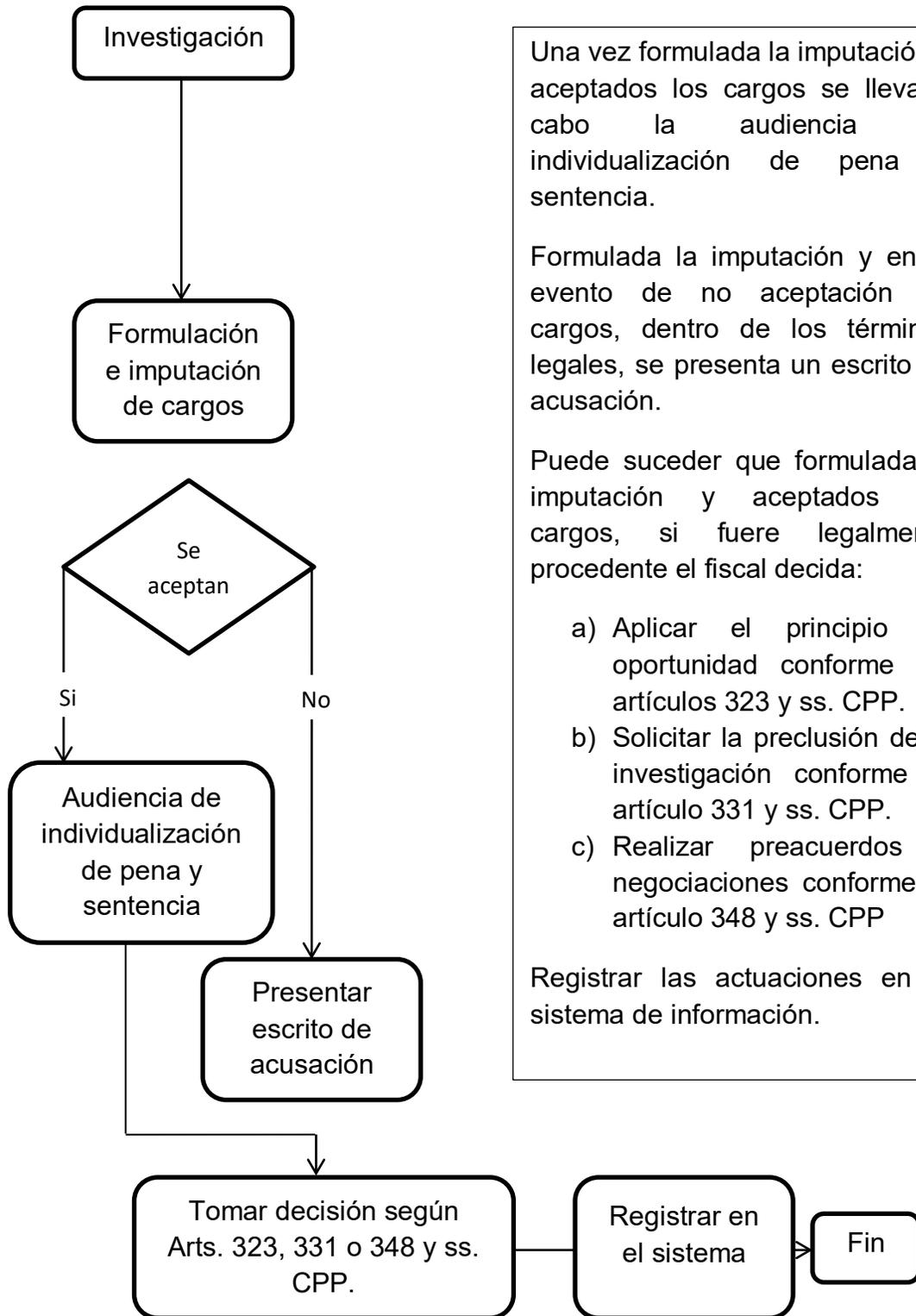
Determinar las actividades de policía judicial y emitir las órdenes correspondientes.

Cuando los Elementos de Material Probatorio y la Evidencia Física, deban enviarse a análisis de laboratorio, el fiscal emite orden y autorización para salida del almacén de evidencias, cuando se requiera.

Evaluar el contenido del informe y los resultados de las actividades de la policía judicial y puede tomar alguna de las siguientes decisiones:

- a) Ordenar el archivo de la actuación
- b) Solicitar la preclusión de la investigación y la extinción de la acción penal.
- c) Formular imputación

Cuando los resultados no permiten adoptar alguna de las decisiones anteriores se emiten nuevas órdenes a policía judicial o se reiteran las no cumplidas.



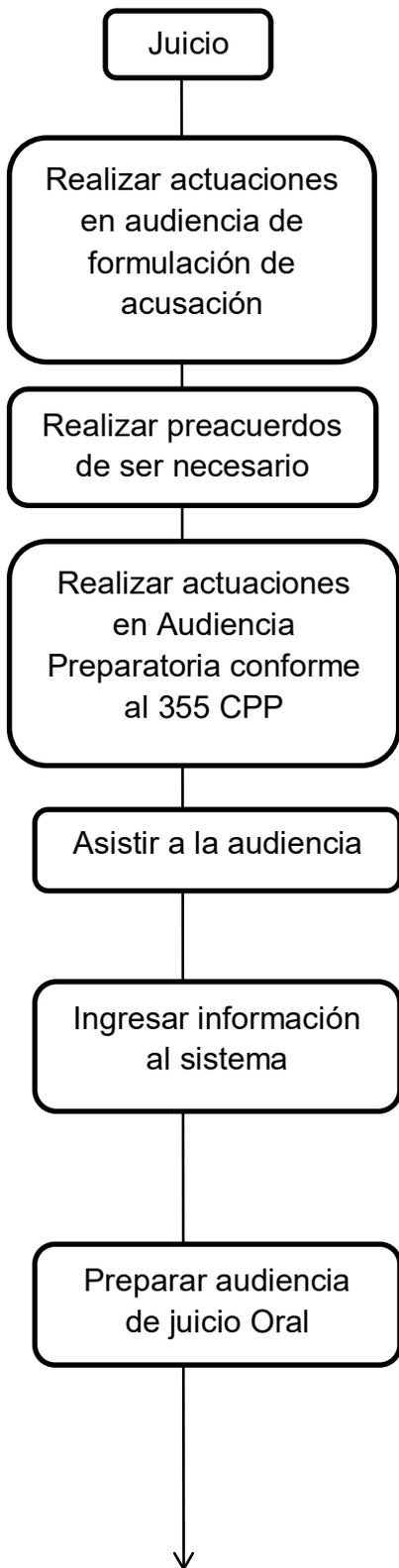
Una vez formulada la imputación y aceptados los cargos se lleva a cabo la audiencia de individualización de pena y sentencia.

Formulada la imputación y en el evento de no aceptación de cargos, dentro de los términos legales, se presenta un escrito de acusación.

Puede suceder que formulada la imputación y aceptados los cargos, si fuere legalmente procedente el fiscal decida:

- a) Aplicar el principio de oportunidad conforme los artículos 323 y ss. CPP.
- b) Solicitar la preclusión de la investigación conforme al artículo 331 y ss. CPP.
- c) Realizar preacuerdos y negociaciones conforme al artículo 348 y ss. CPP

Registrar las actuaciones en el sistema de información.



En la audiencia de formulación de acusación, se realiza el descubrimiento de las pruebas que se harán valer en el juicio incluyendo las que aporte la víctima.

Se puede realizar preacuerdo posterior a la acusación y hasta el momento en que sea interrogado el acusado al inicio del juicio oral.

Enunciar la totalidad de las pruebas que se harán valer en el juicio, manifestar observaciones al descubrimiento de elementos probatorios efectuados fuera de audiencia de acusación, manifestar el interés en hacer estipulaciones probatorias, si es el caso.

En la audiencia se da oportunidad para que el acusado manifieste si acepta o no los cargos. Si acepta, el juez procede a dictar sentencia y a reducir la pena en los términos de ley y dará curso al incidente de reparación integral.

Si no acepta, continua con la audiencia preparatoria hasta su fin.

Registrar en el sistema de información Sistema Penal Oral Acusatorio las actuaciones.

Preparar testigos para la audiencia de juicio oral.

Actuar en
audiencia de
Juicio Oral

Actuar en la audiencia del juicio oral conforme a lo señalado en el art. 366 CPP.

El acusado puede declararse culpable, de ser así, continuar con la audiencia de individualización de pena y sentencia.

Si no se declara culpable, se procede a:

- a) Presentar la teoría del caso
- b) Práctica de pruebas
- c) Presentación de alegatos de las partes
- d) Presentar petición de absolución perentoria, cuando sea procedente conforme al art. 442 CPP

Presentados los alegatos, el juez anuncia el sentido del fallo, se desarrolla la audiencia del art. 447 CPP.

El fiscal debe solicitar pronunciamiento definitivo sobre los bienes vinculados al proceso.

Si el fallo es condenatorio o si se acepta el acuerdo celebrado se puede continuar con la audiencia de individualización de pena y sentencia, si el juez lo dispone, en caso contrario se fijara fecha para realizar dicha audiencia.

Contra la sentencia proferida por el juez proceden los recursos de ley.

En firme la sentencia condenatoria se dará inicio al incidente de reparación integral a menos que haya renuncia

Ingresar la actuación al sistema de información.

Asistir a la audiencia del incidente de reparación integral.

Registrar en el sistema de información la decisión del juez.

Fin

Expuesta la gráfica anterior concluimos con lo prometido al inicio del presente apartado, al dar lectura a los párrafos podemos darnos cuenta que tan probable es que las problemáticas respecto de la presentación de denuncias sean parecidas a las de México y para tener certeza de ello, es necesario recabar información directa de las víctimas y es precisamente en el apartado siguiente donde se puntualizarán las actividades desarrolladas para conocer lo que se menciona.

3.2. Acercamiento directo. Breve reseña sobre las problemáticas al interior de las fiscalías (Morelia-Bogotá)

Como ya se mencionó al principio del capítulo, se pretende determinar si la población bogotana padece de la misma problemática que en México respecto de la tardanza al presentar una denuncia o querrela, asimismo, determinar con base a testimonios, la confianza que se guarda el ciudadano a las instituciones encargadas de perseguir los delitos.

Dicho lo anterior, fue necesario acudir directamente a la Unidad de Asignaciones Direccionamiento e Intervención Temprana de Denuncias, dicha unidad fue creada con el objeto de agilizar el proceso de asignación de denuncias recibidas, asimismo, orientar a los usuarios cuando el delito denunciado no sea de la competencia de la entidad. Se busca disminuir el número de denuncias que ingresan a la Fiscalía de Bogotá, ya que se determina si constituye un delito o no el caso denunciado, reduciendo la congestión de procesos y se genera una respuesta más rápida a los casos que si requiera la intervención del fiscal y su equipo de investigación.⁸¹

Para poder tener certeza de la agilidad con la que se tramitan las denuncias en la Unidad anteriormente mencionada, fue necesario encuestar a los usuarios que acudían a denunciar un delito, pero antes de ello, es necesario exponer el paso a paso a seguir para denunciar un delito en esa área.

Primeramente, es necesario ubicarnos en el mapa, es decir en la siguiente

⁸¹ Fiscalía General de la Nación, Noticias, “Fiscalía crea unidad piloto para optimizar tramite de denuncias”, en: <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/noticias/fiscalia-crea-unidad-piloto-para-optimizar-tramite-de-denuncias/>, consultado: 15/06/18

dirección: Carrera 33 #18-33, entre la calle 18 y la avenida 19, en la ciudad de Bogotá, es precisamente en ese domicilio donde podemos ubicar una de las unidades de atención a víctimas. Por su parte en la ciudad de Morelia, debemos ubicarnos en Periférico Paseo de la República, Sentimientos de la Nación. Cabe señalar que en ambos sitios, encontraremos también, las fiscalías en razón de la naturaleza del delito a perseguir, pero estas se encuentran en la parte interna de las instalaciones. Volviendo al caso Bogotá, la unidad se encuentra inmediatamente ingresando el filtro de registro en las puertas del lugar. Una vez hecho el registro de entrada, deberás acudir a una pequeña cafetería donde te venden en cinco mil pesos colombianos, un formato de denuncia el cual se encuentra plasmado en el apartado de Anexos, marcado con el número 1.

Teniendo en nuestra posesión el formato único de denuncias, nos percatamos que es una copia simple de una proforma que solo basta con llenar de manera clara y sencilla con el puño y letra del interesado, es decir, a diferencia de los formatos utilizados en el sistema penal mexicano; anexo marcado con el número 2, son requeridos los mismos datos pero abarcando en ocasiones tres cuartillas y llenados por el personal de la Fiscalía. Resulta interesante saber que la persona que vende los formatos al mismo tiempo que el café, orienta de manera superficial, señalándote el nombre del delito que tú como afectado le narras.

Una vez habiendo llenado los apartados del formato de denuncia, deberás volver a la entrada para hacer una fila en una ventanilla donde te asignan un número de registro. Cabe señalar que no es necesario ofrecer pruebas en el momento de la denuncia, basta con anunciarlas, agilizando el registro de la denuncia. En la ciudad de Morelia, antes de que te sea registrada tu denuncia, incluso antes de poder tomar turno para pasar a los cubículos de registro de denuncias, te solicitan los medios probatorios que se han de estudiar en la investigación, en ocasiones, eso retrasa el procedimiento, en virtud de la premura y desesperación de los usuarios al querer denunciar, no llevan consigo los medios probatorios del delito que pretenden denunciar, por tal motivo, el personal encargado de entregar los turnos, te menciona que pruebas necesitas, para que vuelvas más tarde u otro día. Volviendo al caso colombiano, basta con anunciar

las pruebas que has de exhibir en un futuro, el trámite tiende a ser más práctico, en virtud de no solicitar más que tu formato debidamente lleno.

El registro de la denuncia en Bogotá tiende a ser más ágil, el único inconveniente encontrado es el de los abogados, ya que, un abogado puede presentar un sin número de denuncias en su turno. Al ser un trámite sencillo, algunos de los representantes jurídicos tienden a denunciar en representación de los afectados, con el simple formato de denuncia debidamente cubierto, siendo así, el abogado puede que denuncie veinte delitos en una sola vez, retrasando las filas.

Una vez registrada la denuncia, es necesario conservar un número de registro con el cual se ha de ratificar todo lo dicho, cabe destacar que si se es omiso a la ratificación en la fecha correspondiente, se ordena archivar el caso.

Importante es mencionar que el término aproximado entre el registro de denuncia y ratificación es de 30 días, es decir, la etapa de investigación no ocurre hasta que quede debidamente ratificada la denuncia, para esto deberá transcurrir el término aproximado anteriormente dicho. La ratificación de la denuncia se realiza en una ventanilla distinta, pero en la misma sala. Para ratificar la denuncia, tendrás que acudir con tu número de registro que se te otorgó semanas antes, una vez ratificada la denuncia, se te señalará a que Fiscalía fue direccionada la denuncia, y con qué número de caso. Recordemos que las Fiscales especializadas se encuentran en la parte trasera de la sala de registro de denuncias, cabe señalar que hay delitos que no se filtran en esa área y hay que acudir a otra fiscalía en otra dirección.

El periodo anteriormente mencionado, es desarrollado en el diagrama plasmado en páginas anteriores, denominado periodo de indagación.

Con lo anteriormente mencionado, podemos tener un panorama más claro de los protocolos llevados a cabo en la práctica para el registro de denuncias en Bogotá, Colombia, así, poder contrastar lo que en la práctica se realiza en la Morelia, Michoacán.

3.2.1. Vicios y carencias en la práctica.

Uno de los principales vicios en los sistemas de impartición de justicia, así como, órganos de representación social e instituciones de administración pública, es la contratación de personal sin capacitación o aptitudes para desempeñar el cargo, es precisamente un detalle que aqueja tanto a México como Colombia, en el área de órganos de investigación y persecución de delitos.

En virtud del testimonio de la abogada Elsa Norma Delgado Rueda,⁸² es posible equiparar una problemática en común, la abogada comenta que una de las principales fallas en el sistema son los llamados “palancazos”, es decir, personal contratado sin experiencia alguna, por el hecho de ser familiar o amigo, de alguien dentro de las fiscalías. La abogada reconoce que no existe requisito alguno para poder laborar, ni tampoco contar con un título profesional, o cédula profesional, caso particular de México, no es requisito *sine qua non*, para una gran parte de los cargos públicos.

La abogada, menciona algo interesante que ambos países padecen y son las carencias de las Fiscalías, la especialista comenta que en asuntos que ella ha representado se encuentra con que los procedimientos se mantienen congelados debido a que, las policías encargadas de la investigación tiene que solventar gastos de su bolsillo para poder desplazarse de un lugar a otro, es decir no se cuentan con las herramientas necesarias para llevar a cabo un adecuado labor, en México, no nos quedamos atrás en ese sentido, basta con recordar el reportaje publicado en redes sociales y transmitido por televisión ocurrido en Ecatepec, Estado de México,⁸³ en el reportaje se muestra claramente, como los médicos legistas así como los ministerios públicos, están obligados a llevar herramientas de trabajo para desarrollar sus actividades, de igual forma, se han presentado algunas quejas ante la corrupción evidente en la Fiscalía Regional Oriente en Cuautla, Morelos, en virtud de la dilación de los procedimientos dentro de las

⁸² Abogada egresada de la Universidad Santo Tomás, Especialista en Derecho Penal, Magister en Derecho Penal, Master en Derecho Penal Internacional.

⁸³ En Punto con Denise Maerker, “Oficinas del MP de Edomex carecen de personal y equipo”, publicado 01/05/18, en: <https://www.youtube.com/watch?v=jvBJKEHLHEo>, consultado: 15/06/18

carpetas de investigación ya que, para poder avanzar o judicializar los casos se solicitan dadas.⁸⁴

Otro aspecto que podemos tomar como referencia y diferencia, es que, en Bogotá se cuenta con una *App*, de nombre A denunciar, una aplicación desarrollada por la Policía Nacional de Colombia para los Smartphone, donde se permite realizar la denuncia en línea, es decir, no es necesario acudir directamente a la Fiscalía, sino que, mediante la aplicación puedes hacer el registro de tu denuncia, posterior a ello, deberás acudir a las instalaciones de la Fiscalía con el número de registro de tu denuncia para que ratifiques la misma. Esto es un elemento notoriamente favorable para aquellas personas que tengan difícil acceso a las Fiscales de manera urgente o por circunstancias de escasos recursos se encuentren imposibilitados para desplazarse a las instalaciones de la Fiscalía. Lamentablemente la aplicación, cuenta con muchos errores de programación, en el peor de los casos, no te permite acceder, trayendo consigo el no poder realizar tu denuncia.

De lo anterior, podemos afirmar que la intención de los programadores es evidentemente positiva, solo falta pulir detalles, en caso de funcionar con plenitud, traería consigo un decremento notorio en el cumulo de personas que acuden físicamente a denunciar, debido a que la aplicación, evita que realices largas filas y puedas acudir de manera tranquila únicamente a ratificar, lo que sí es seguro es que desde su implementación en el 2017, el registro de denuncias ha aumentado significativamente, esto quiere decir que trae resultados favorables, arrojando para el año 2017, un 34% de delitos registrados vía elementos de la policía, 16% directamente desde la fiscalía y el 49% desde la aplicación.⁸⁵ El anexo marcado con el número 3, se muestra una captura de pantalla de la *App*, utilizada para denunciar en línea.

Una vez analizados los protocolos para denunciar y haber conocido que otros mecanismos optimizan la recepción de denuncias, se expondrá en el

⁸⁴ Mario Vega, “Abogados demandan superar carencias en la Fiscalía Regional Oriente”, La Unión Noticias, Cautla, 10/04/18, en: <https://www.launion.com.mx/morelos/cautla/noticias/122759-abogados-demandan-superar-carencias-en-la-fiscalia-regional-orient.html>

⁸⁵ Inseguridad en Bogotá: ¿aumentó el delito o cambió la forma de medirlo?, Semana, 24/04/18, consultado:30/12/18, en: <https://www.semana.com/nacion/articulo/cifras-del-delito-en-bogota-2018/564737>

apartado siguiente, en qué consistió el instrumento de recopilación y medición de información, en este caso, la encuesta aplicada a los denunciantes morelianos y bogotanos.

3.3. Análisis de instrumento. Contraste de opiniones

Primeramente diremos que, la encuesta es una de las técnicas de investigación social que permite generar información y debate social en diversos ámbitos, asimismo, tiene como finalidad obtener de manera sistemática medidas sobre conceptos que se derivan de una problemática de investigación, de igual forma, es necesario el diseño de una muestra previa y la formulación de preguntas adecuadas, sencillas, sin sesgo y poco numerosas.⁸⁶

En la ciudad de Morelia, se realizaron 50 encuestas directamente a las víctimas indistintamente del delito, acudiendo directamente a las oficinas de la Fiscalía General del Estado de Michoacán, usando como muestra los individuos que acudían a la dirección de atención temprana penal, preguntando con antelación si acudieron a denunciar un delito, para que posteriormente fuese aplicada la encuesta, de igual forma, se encuestaron 50 personas que denunciaron delitos en la Unidad de Asignaciones Direccionamiento e Intervención Temprana de Denuncias en la ciudad de Bogotá, Colombia, usando los mismos protocolos que en Morelia, con la finalidad de conocer que padecimientos logran detectar directamente las víctimas, es decir, ya se abordó con anterioridad, lo que una profesional del derecho logra detectar como representante jurídico, es decir desde un panorama externo, se expuso también un diagrama que refleja lo que la legislación colombiana prevé en el proceso penal acusatorio colombiano, ahora bien, expuesta la información anterior, es momento de plasmar los resultados de la parte medular de la investigación, los resultados son interesantes, ya que pequeñas diferencias en la práctica de registro de la denuncia, resulta sustancial para determinar un cambio en el cumulo de carga de trabajo y las filas en las fiscalías, aunado a eso el uso de la aplicación A Denunciar.

⁸⁶ López-Roldán, Pedro, Fachelli, Sandra, “Metodología de la Investigación Social Cuantitativa”, Universidad Autónoma de Barcelona, España, 2015. Pp. 5-18

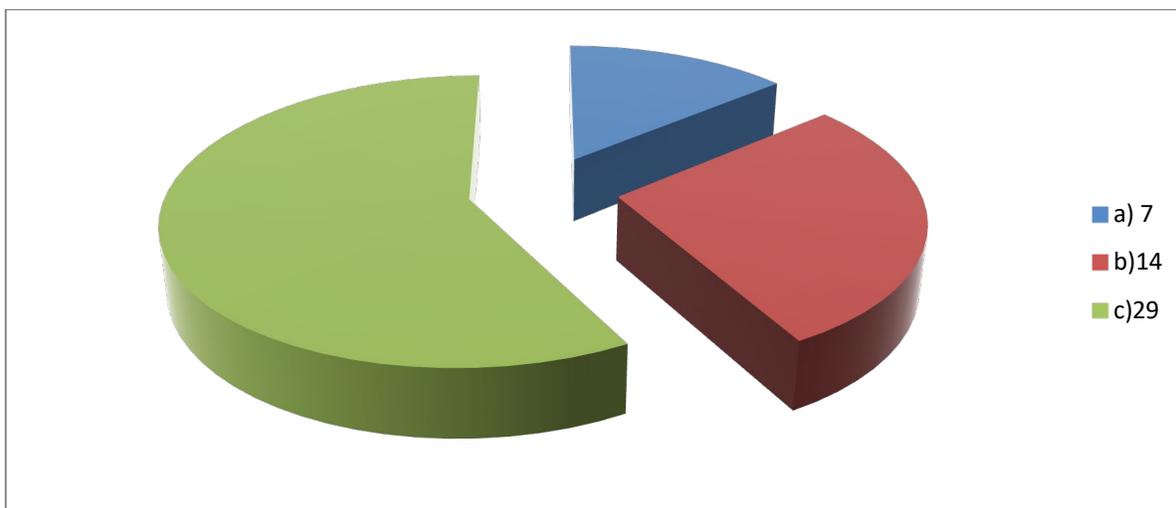
En los apartados siguientes, se expondrán los resultados de las encuestas aplicadas a la ciudadanía; víctimas de diversos delitos, la encuesta consiste en los siguientes cuestionamientos:

- Al presentar tu denuncia, el trato fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Al presentar tu denuncia, el tiempo de espera fue:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Consideras que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si
 - b) No
- ¿Consideras que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si
 - b) No
- ¿Consideras que debería existir un mecanismo más ágil para registrar denuncias?
 - a) Si
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No

De la encuesta anterior se pretende determinar la experiencia que el denunciante vive. Ahora bien, se expondrán los resultados de las encuestas iniciando por la comunidad moreliana, consecuentemente los bogotanos, dicho instrumento obra como Anexo 4.

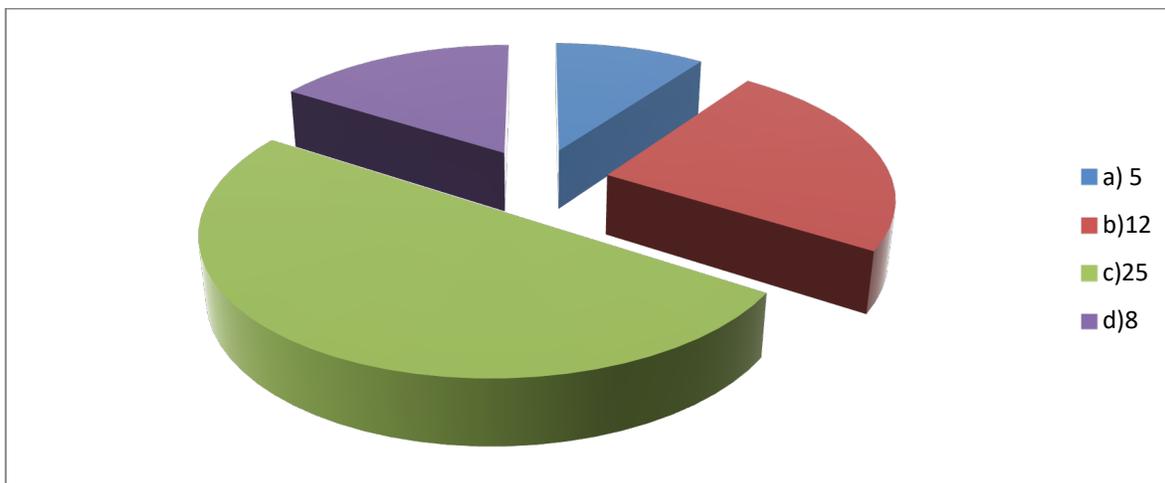
Al presentar tu denuncia, el trato del personal fue:

- a) Amable y te apoya en dudas
- b) Indiferente
- c) Grosero y limitado



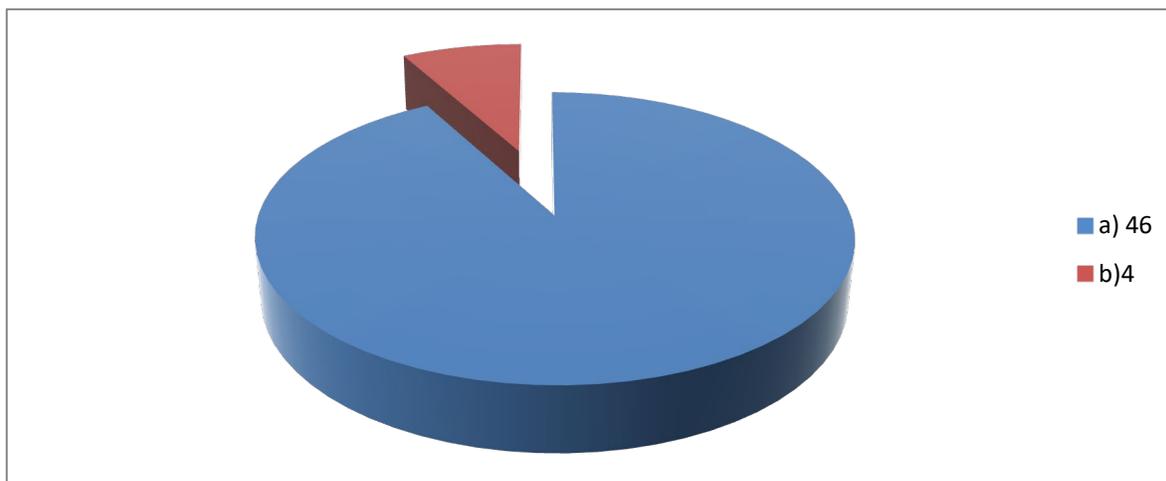
Al presentar tu denuncia, el tiempo de espera fue:

- a) Inmediatamente me atendieron
- b) 30 a 60 minutos
- c) Más de 1 hora
- d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo



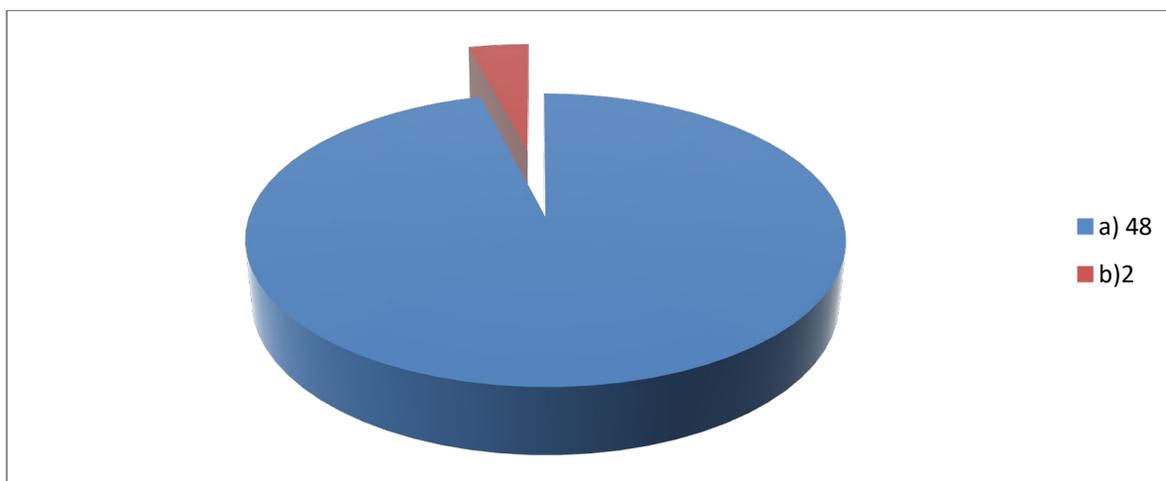
¿Considera que presentar una denuncia es difícil?

- a) Si
- b) No



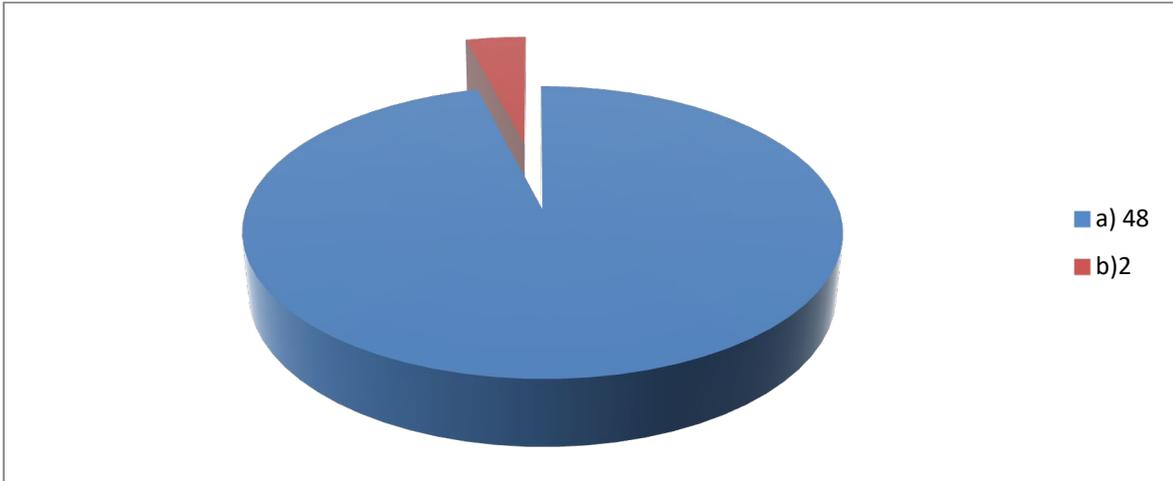
¿Considera que presentar una denuncia es tardado?

- a) Si
- b) No



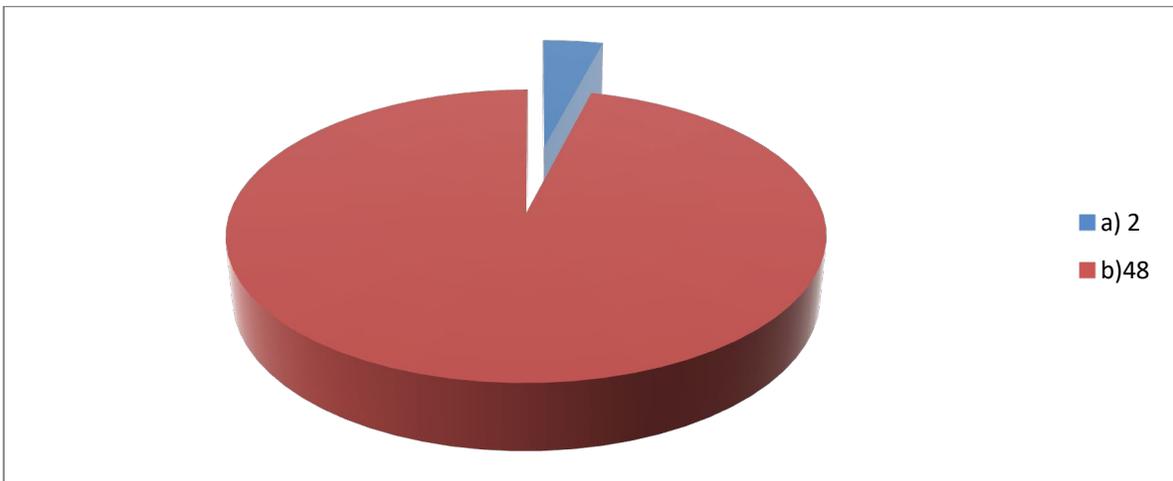
¿Considera que debería existir un mecanismo más ágil para registrar denuncias?

- a) Si
- b) No



¿Considera que el personal encargado de registrar denuncias realiza su trabajo adecuadamente?

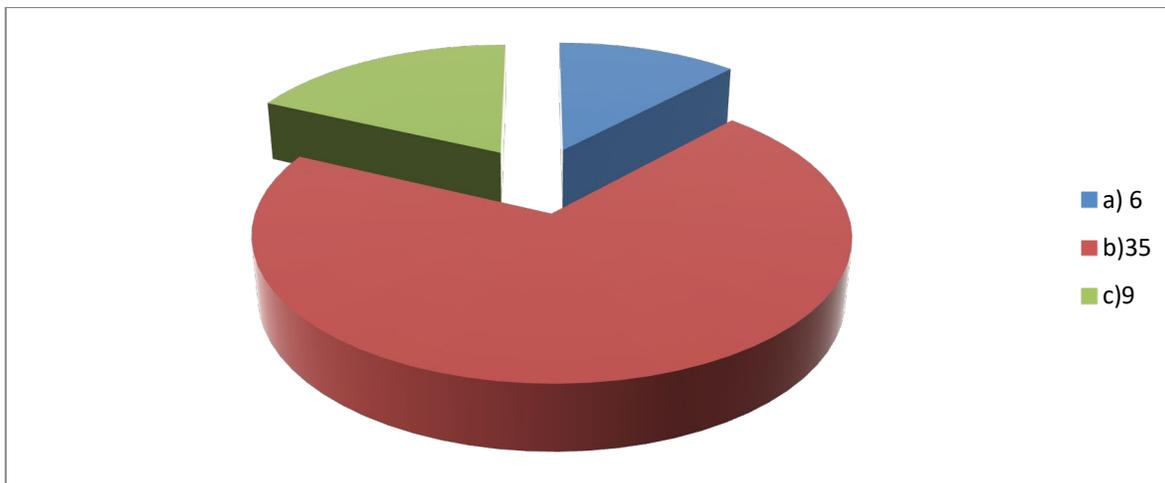
- a) Si
- b) No



Ahora bien, expongamos el resultado de los bogotanos.

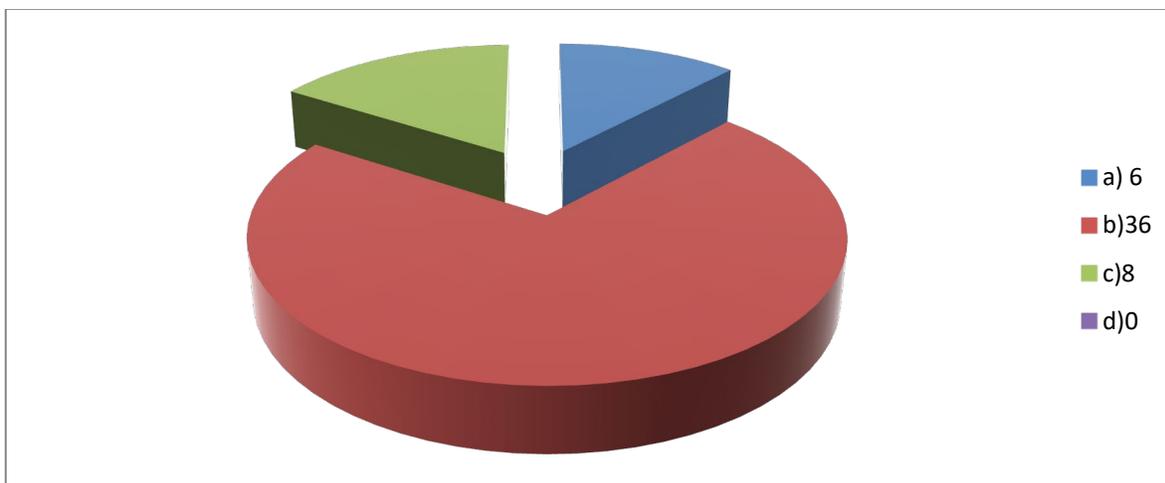
Al presentar tu denuncia, el trato del personal fue:

- a) Amable y te apoya en dudas
- b) Indiferente
- c) Grosero y limitado



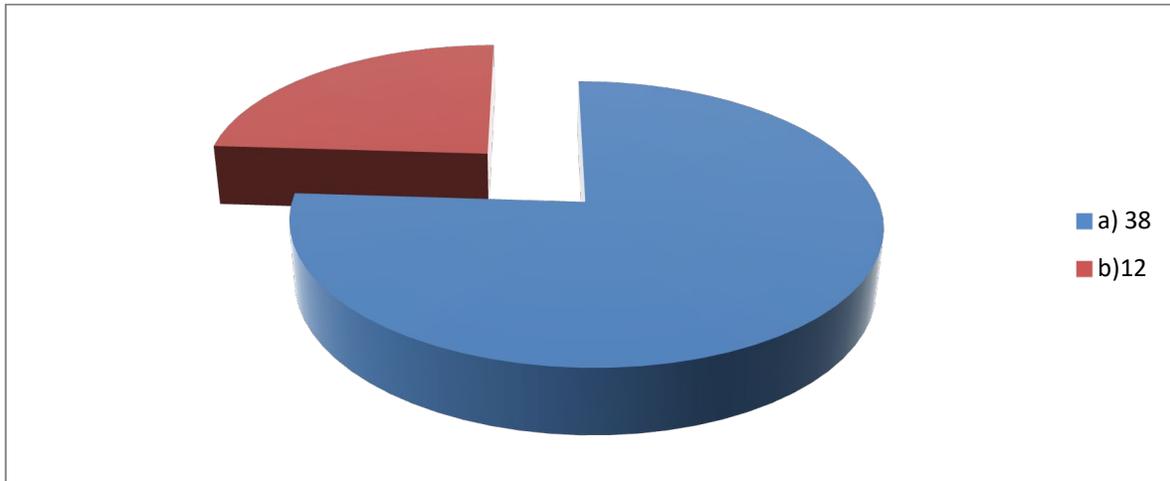
Al presentar tu denuncia, el tiempo de espera fue:

- a) Inmediatamente me atendieron
- b) 30 a 60 minutos
- c) Más de 1 hora
- d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo



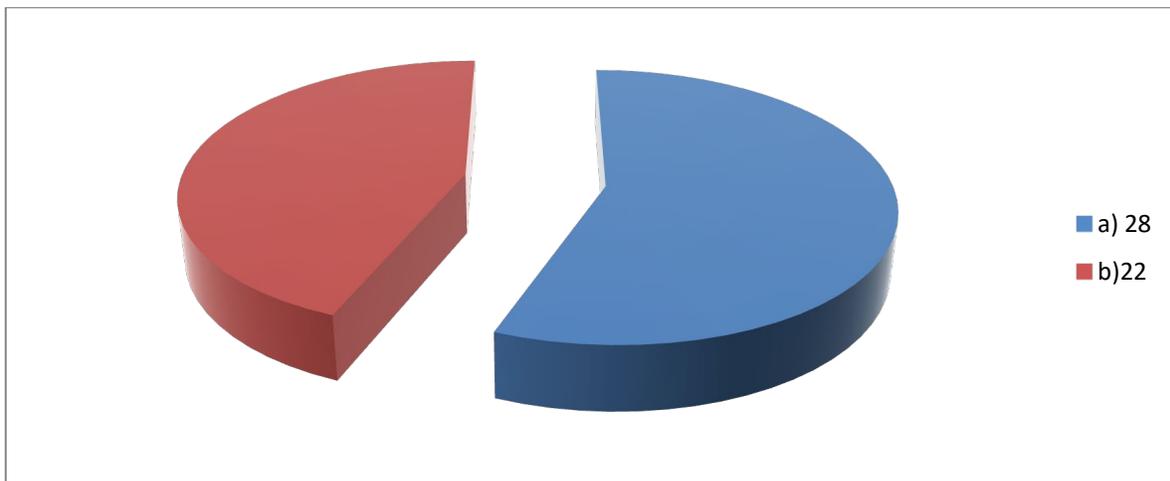
¿Considera que presentar una denuncia es difícil?

- a) Si
- b) No



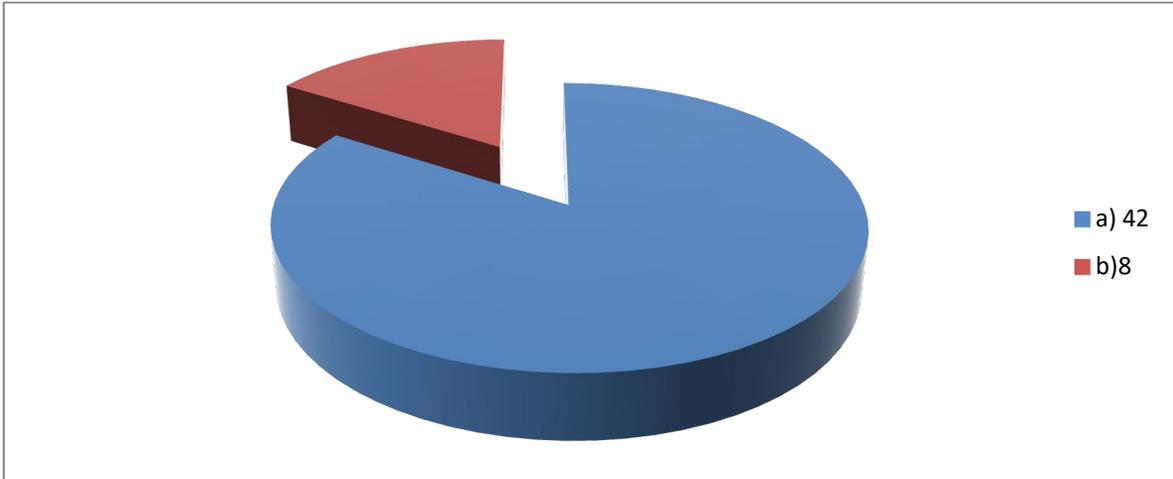
¿Considera que presentar una denuncia es tardado?

- a) Si
- b) No



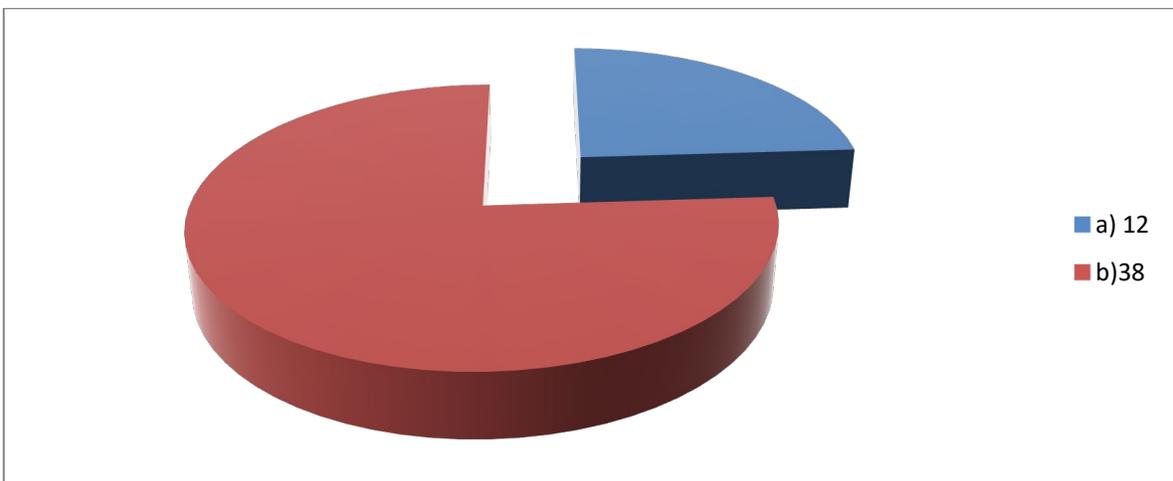
¿Considera que debería existir un mecanismo más ágil para registrar denuncias?

- a) Si
- b) No



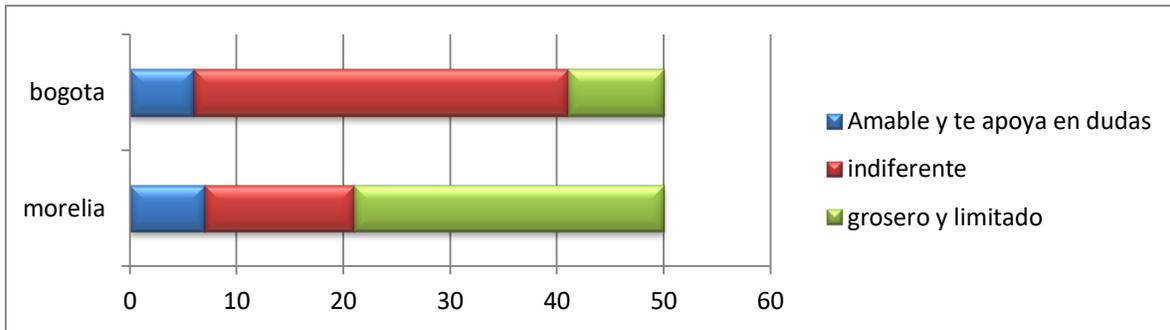
¿Considera que el personal encargado de registrar denuncias realiza su trabajo adecuadamente?

- a) Si
- b) No

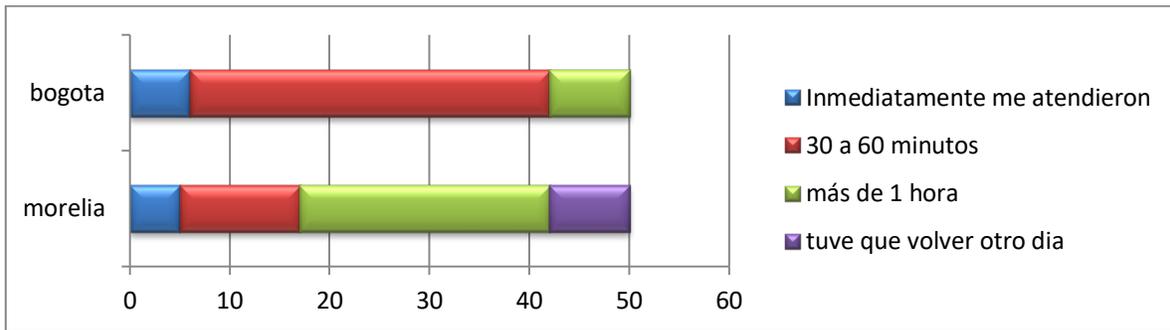


Expuestos los resultados anteriores, es momento de confrontar las respuestas de los morelianos con la de los bogotanos.

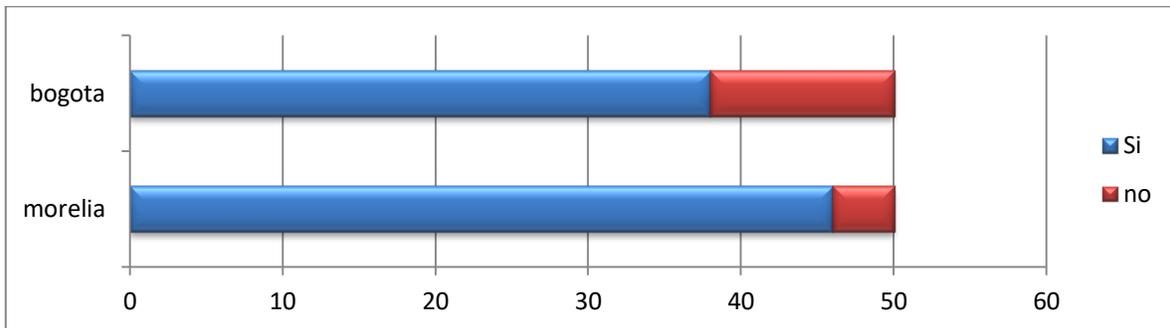
“Al presentaste tu denuncia el trato fue”:



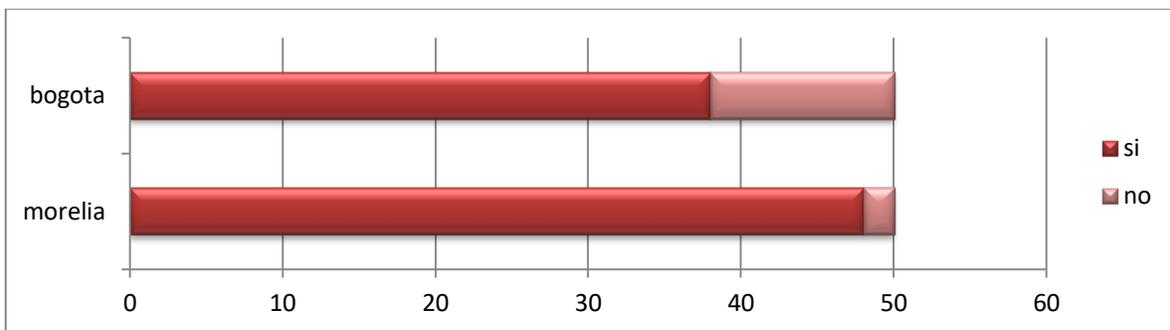
Al presentar tu denuncia, el tiempo de espera fue:



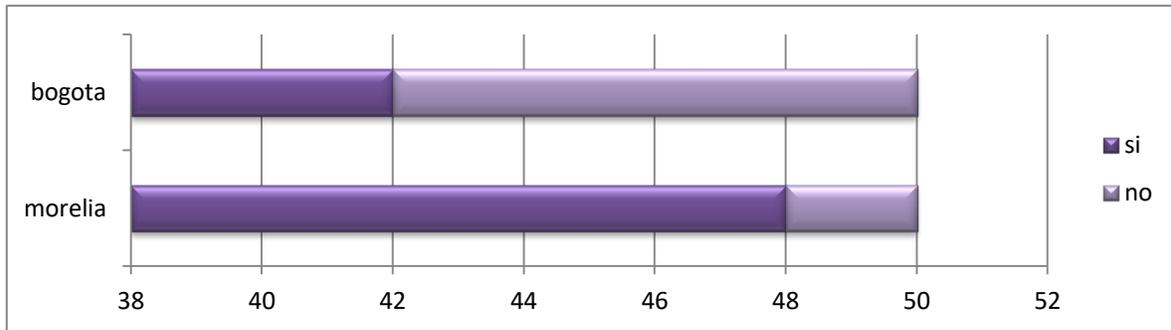
¿Considera que presentar una denuncia es difícil?



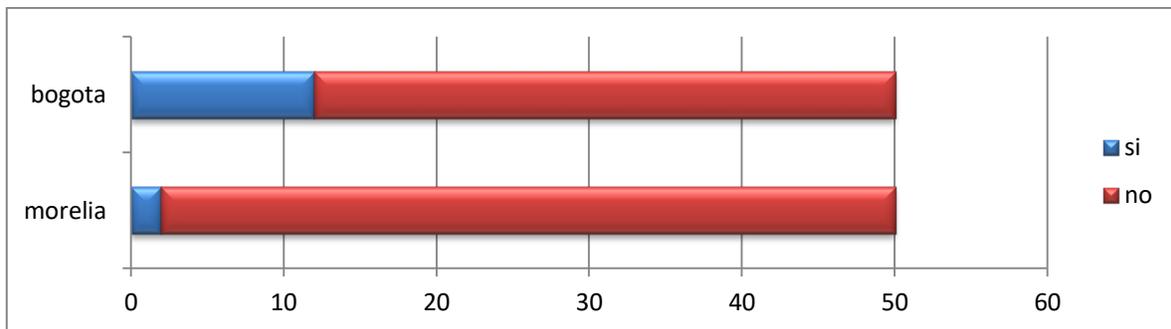
¿Considera que presentar una denuncia es tardado?



¿Considera que debería existir un mecanismo más ágil para registrar denuncias?



¿Considera que el personal encargado de registrar denuncias realiza su trabajo adecuadamente?



Ahora bien, ya conocemos la opinión pública respecto del tema que venimos abordando, contamos también con la comparativa entre dos países distintos, pero antes de emitir una opinión es necesario aseverar algo. Es de esperarse un resultado negativo o una apreciación negativa de las fiscalías en virtud de que las personas que acuden a denunciar un delito, esperan con ansias resultados favorables a la primer visita, sabemos y somos conscientes que es muy difícil dar resultados favorables a todo aquel que denuncia un delito por mínimo que sea, el denunciante a las primeras señas de desinterés por parte de la fiscalía, denota inconformismo, por las mismas razones expuestas, por su dolencia, su perdida material, su agravio etc. Espera ser ayudado de manera plena y eficaz. También es cierto que mientras se visitaban las fiscalías se lograba ver personal desatendiendo a los usuarios, a pesar de haber largas filas, en el caso de México un gran número de personas decidían retirarse, caso contrario de Bogotá, en la capital colombiana, el registro cuenta con mayor celeridad en virtud del método de captar los datos, el caso mexicano denota burocratismo.

De lo anterior se advierte que a pesar de los factores mencionados con anterioridad que vulneran el temperamento del denunciante, es evidente la falta de personal y profesionalismo en las áreas de atención y recepción de denuncias. Caso particular, en la visitas realizadas en la Dirección de Atención Temprana Penal de la ciudad de Morelia, ha habido horas muertas en donde no hay personal alguno para el registro de denuncias, la visita fue realizada aproximadamente a las 5:30 am, lo cual es una claro ejemplo de una deficiente atención al denunciante, Bogotá tiene, la ventaja de la aplicación A Denunciar para realizar denuncias desde cualquier punto de la ciudad, evitando desplazamientos tardados y gastos que generen los mismos.

Ahora bien, en el primer cuestionamiento la diferencia más notable fue en el trato grosero y limitado, es decir en Morelia ponderó el número de denunciantes que recibieron un trato amargo por parte del personal de la fiscalía mientras que en Bogotá denoto un trato indiferente.

Continuamente, el siguiente cuestionamiento el índice más elevado en la población moreliana tardo más de 1 hora presentando una denuncia mientras que en el país vecino hubo una mayoría en la espera de 30 minutos. Es interesante ver que pequeños factores como el de no exhibir pruebas el mismo momento puede agilizar el trámite de forma favorable, es decir, se aligera la carga de trabajo, pudiendo abarcar más registros.

Cabe destacar que ambos países han tenido en su mayoría la dificultad reconocida de presentar una denuncia, no les es práctico, es difícil para la mayoría de la gente, asimismo, casi todos los encuestados de la ciudad de Morelia, han contestado que es tardado denunciar mientras que en Bogotá, las cifras descenden casi por mitad, por otro lado, en ambos países se opina que deberían haber otra forma de registrar denuncias de manera más rápida y eficiente, igualmente la mayoría en ambos países han opinado que el personal no realiza de manera correcta su trabajo.

Después de haber atendido todo lo anteriormente expuesto estamos en condiciones para exponer propuestas que favorezcan la ciudadanía moreliana en caso de que esta tenga la necesidad de denunciar un delito.

3.4. Conclusiones y propuestas

De la investigación realizada se concluyen diversos puntos, resultado evidente que el actuar por parte una cierta parte del personal que labora bajo el mando de la Fiscalía General del Estado de Michoacan, en este caso en Morelia, las dadas o agradecimientos monetarios a lo largo de años han causado letargo en ciertos elementos de la fiscalía. Por otra parte la falta de personal fue evidente en horas pico cuando asimismo la falta de profesionalismo al desempeñar su labor, la tolerancia es un valor que debe estar presente minuto a minuto, con todos y cada una de las personas que denuncian, de tal suerte que se para disminuir algunos de los elementos mencionados es necesario:

- Desarrollar un manual operativo para el óptimo funcionamiento de las fiscalías
- Profesionalización del personal
- Guardias continuas
- Aumento de personal
- Mayor rigidez por parte de la Dirección de Asunto internos
- Desarrollo de plataformas electrónicas que apoyen el registro de denuncias, tomando de referencia la aplicación colombiana A Denunciar.

Bibliografía

Alexy, Robert, "Teoría de los Derechos Fundamentales", Centro de Estudios Constitucionales, Madrid, 1993.

Bayona, Diana, Gómez, Alejandro, *Diagnóstico del Sistema Penal Acusatorio en Colombia*, Universidad Autónoma de México, México, 2017

Bucio, Ramírez, Angélica, *Historia del Derecho en México*, Ed. Red Tercer Milenio, México, 2012.

Castellanos, Fernando, *Lineamientos Elementales de Derecho Penal*, 49ª edición, Ed. Porrúa, México, 2009.

Dandurand, Yvon, Serie de Manuales sobre Justicia Penal, Manual sobre programas de justicia restaurativa, Naciones Unidas, Nueva York, 2006.

de Cervantes, y Anaya, Javier, *El derecho de los aztecas, Introducción a la historia del pensamiento jurídico en México*, Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, Dirección General de Anales de Jurisprudencia y Boletín Judicial, México, 2003.

De la Fuente Domingo, Virginia, "Justicia Restaurativa como Derecho de las Víctimas", Revista Jurídica de Castilla y León, España, Núm. 41, Enero 2017.

Delgado Mallarino, Víctor Alberto, "Policía, Derechos Humanos y Libertades Individuales", en Revista IIDH, enero-junio 1993.

Estrada Vélez, Sergio, "La Noción de Principios y Valores en la Jurisprudencia de la Corte Constitucional", Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, Colombia, 2011.

Fenech, Miguel, *El Proceso Penal*, 3ª ed., Ed. Agesa, Madrid. 1978.

Ferreiro Baamonde, Xulio, "La víctima en el proceso penal", Madrid, 2005.

García Máynez, Eduardo, *Introducción al Estudio del Derecho*, 53ª ed., Ed. Porrúa, México, 2002.

Jacobo, Marín, Daniel, *Derecho Azteca: Causas Civiles y Criminales en los Tribunales del Valle de México*. México. Tlatemoni, Revista Académica de investigación. Universidad Autónoma de San Luis Potosí, 2010.

Kohler, Josef, *El derecho de los aztecas*. Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, Dirección General de Anales de Jurisprudencia y Boletín Judicial, México, 2002.

López-Roldán, Pedro, Fachelli, Sandra, “Metodología de la Investigación Social Cuantitativa”, Universidad Autónoma de Barcelona, España, 2015.

Maier, Julio, “Derecho Procesal Penal”, Argentina, Editores del Puerto s. r. l., 1999.

Márquez Algara, Ma. Guadalupe, “Medios Alternos de Solución de Conflictos”, Suprema Corte de Justicia de la Nación, México, 2013.

Mezger, Edmundo, *Tratado de Derecho Penal*, Ed. Revista de Derecho Privado, Tomo I, Madrid. 1955.

Rodríguez Manzanera, Luis, *Victimología Estudio de la Víctima*, 7ª. Ed., México, Porrúa, 2002.

Suarez, Terán, Adolfo, *La Prisión en México del Cuauhcalli a Lecumberri*. Morelia, Michoacán. Ediciones Michoacanas, 2011.

Suprema Corte de Justicia de la Nación, “Manual del Justiciable Materia Penal”, México, 2003.

Legisgrafía

Código Nacional de Procedimientos Penales

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Convención Americana sobre Derechos Humanos

Ley General de Víctimas.

Pacto internacional de Derechos Civiles y Políticos

Tesis y Jurisprudencia

Tesis 2002096, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Décima Época, t. IV, octubre de 2012, p.2864.

Tesis 2004696, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Décima Época, t. II, octubre 2013, p.1049.

Tesis 221275, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Octava Época, t. VIII, noviembre de 1991, p.144.

Tesis 293019, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, quinta época, t. CXXX, noviembre de 1956, p. 477.

Fuentes electrónicas

Castillo, Soberanes, Miguel Ángel, *El Monopolio del Ejercicio de la Acción Penal del Ministerio Público en México*, 1ª ed., Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1992, en: <http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/2/864/4.pdf>.

Cruz Barney, Oscar, “Defensa a la Defensa y Abogacía en México”, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2015, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3878/14.pdf>.

De la Fuente Domingo, Virginia, “Análisis de la Mediación y la Justicia Restaurativa como Derecho de las Víctimas”, Castilla y León, España, en: https://www.fiscal.es/fiscal/PA_WebApp_SGNTJ_NFIS/descarga/Virginia%20Domingo.pdf?idFile=f4ab09a6-302b-409a-8c0a-f5e9447c1d1d.

De Mendieta, Gerónimo, *Historia Eclesiástica Indiana: Capítulo XXVIII De la Judicatura y Modo de Proceder que Tenían en los Pleitos*, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes, 1999, en: http://www.cervantesvirtual.com/obra-visor/historia-eclesiastica-indiana--0/html/25fcbc58-fed4-4cef-9d88-0cbbea9c279d_3.htm#48.

Del Refugio, González, María, *Historia del Derecho Mexicano*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2016, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/320/3.pdf>.

Diccionario de la Real Academia Española, Diccionario Prehispánico de Dudas, primera edición, versión electrónica, 2005, en: <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/dpd>.

Fenech, Miguel en Castillo, Soberanes, Miguel Ángel, *El Monopolio del Ejercicio de la Acción Penal del Ministerio Público en México*, 1ª ed., Instituto de Investigaciones Jurídicas, México, 1992, en: <http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/2/864/4.pdf>.

Fenech, Miguel, en García, Ramírez, Sergio, *Estudios Jurídicos*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2016, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/49/28.pdf>.

Fix-Zamudio, Héctor, *Función Constitucional del Ministerio Público*, 1ª ed., Instituto de investigaciones Jurídicas, México, 2004, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3186/8.pdf>.

Gómez Lara, Cipriano, “El Debido Proceso como Derecho Humano”, México, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1968/17.pdf>.

González Villalobos, Pablo, “Sistemas Penales y reformas procesales en México” *Justice in México*, México, 2015, en: https://justiceinmexico.org/wp-content/uploads/2015/12/151108_GONZALEZ-PABLO-HECTOR_SistemasPenales_FINAL.pdf.

Instituto Nacional de Estudios Históricos de la Revolución Mexicana, *ARTÍCULO 14 derecho de audiencia y legalidad*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1990, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3409/4.pdf>.

Instituto Nacional de Estudios Históricos de la Revolución Mexicana, *ARTÍCULO 17 Justicia pronta y expedita*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1990, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3409/7.pdf>.

Jiménez de Asúa, Luis, *La Ley y el Delito: Principios de Derecho Penal*, ed. Abeledo Perrot, Argentina, 1997, en: <http://www.cubc.mx/biblioteca/libros/Jimenez%20de%20Asua,%20Luis%20-%20La%20Ley%20y%20el%20Delito.pdf>.

Macedonio, Hernández, Carlos. *Breve Análisis del Origen y Evolución de la Víctima en el Derecho Penal*. Tohil, revista jurídica. Universidad Autónoma de Yucatán. 2009, en: <http://www.derecho.uady.mx/tohil/rev25/origenyevolucion.pdf>.

Márquez, Daniel y Sánchez, Alfredo, “Las falsas divergencias de los sistemas inquisitivo y acusatorio: el idealismo alrededor de los juicios orales en México”,

UNAM IIJ, México, 2012, en:
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3121/7.pdf>.

Martín Ríos, Pilar, “Sistema Acusatorio: Las Partes del Proceso”, en: Curso de Especialización en Sistema Penal Acusatorio, Consejo de la Judicatura Federal, México, 2012, en:
[https://www.sitios.scjn.gob.mx/cursoderechopenal/sites/default/files/Lecturas/Ensayo%20SISTEMA%20ACUSATORIO%20LAS%20PARTES%20DEL%20PROCESO%20\(Dr.%20Pilar%20Mart%C3%ADn\)%20Modulo%20VI.pdf](https://www.sitios.scjn.gob.mx/cursoderechopenal/sites/default/files/Lecturas/Ensayo%20SISTEMA%20ACUSATORIO%20LAS%20PARTES%20DEL%20PROCESO%20(Dr.%20Pilar%20Mart%C3%ADn)%20Modulo%20VI.pdf).

Pecina, Alcalá, José Luis, *La Suspensión del Procedimiento Penal a Prueba del Acusado*, México, Universidad Autónoma de Nuevo León, 2004, en:
http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020149400/1020149400_02.pdf.

René Boderó, Edmundo, *Orígenes y Fundamentos Principales de la Victimología*, Universidad de San Francisco de Quito, Iuris Dictio – Revista del Colegio de Jurisprudencia, en:
http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/iurisDictio/archivo_de_contenidos/Documents/iurisDictio_3/origenes_y_fundamentos_de_la_victimologia.pdf.

René, Cali, Edmundo, *Orígenes y Fundamentos Principales de la Victimología*, Universidad de San Francisco de Quito, Iuris Dictio – Revista del Colegio de Jurisprudencia, Ecuador, 2001, en:
http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/iurisDictio/archivo_de_contenidos/Documents/iurisDictio_3/origenes_y_fundamentos_de_la_victimologia.pdf.

Resolución 40/34, Asamblea General de la ONU, *Declaración Sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder*, 29 noviembre de 1985, en:
<http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/INST%2028.pdf>.

Sagaón Infante, Raquel, “Historia de la Abogacía”, en Soberanes Fernández, José Luis, *Memoria del III Congreso de Historia del Derecho Mexicano*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 1983, en:
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/2/700/41.pdf>.

Sagaón, Infante, Raquel, *Historia de la Abogacía*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/2/700/41.pdf>.

Salcedo, Flores, Antonio, *Sección de Artículos de Investigación. El Universo Sociojurídico de los Culhuas o Antiguos Texcocanos. Un Acercamiento a partir de la Imagen Codificada*, México, 2010, en: <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/alegatos/pdfs/69/76-09.pdf>

Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la implementación del Sistema de Justicia Penal, Procedimiento de Acción Penal por Particular, Código Nacional de Procedimientos Penales Macroflujo, 2014, http://setec.gob.mx/work/models/SETEC/Macroflujo_conceptual/pdfs/m-2511.pdf.

Soberanes, Fernández, José Luis, *Los Tribunales de la Nueva España*, México, Universidad Autónoma de México, 1980, en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/3/1021/3.pdf>.

Villalta, Ludwin, *El Ministerio Público de Guatemala*, Universitat Autònoma de Barcelona, Departament de Dret Públic i de Ciències Historicojurídiques, 2005, en: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5222/lvg1de2.pdf>.

Anexos

Anexo 1. Formato de denuncia. Fiscalía General de la Nación, sede Bogotá.

FISCALIA GENERAL DE LA NACION
Oficina de Asignaciones

Bogota, D.C.

REF: DENUNCIA _____
DELITO _____

Yo _____, mayor de edad, de esta vecindad, identificado (a) como aparece al pie de la firma, por medio de la presente concurre ante su despacho para poner en conocimiento los hechos que a continuación relaciono, los cuales estimo constitutivos del delito que el señor Fiscal calificará y que fueron presuntamente cometidos por el señor (a)

HECHOS

DERECHO

Considero que con la conducta descrita se violó el código penal y en desarrollo de la acción penal, deberá darse estricta aplicación al código de procedimiento penal.

PRUEBAS

Me permito aportar como tales las siguientes: _____

NOTIFICACIONES

DENUNCIANTE DIRECCION: _____
TELEFONO _____

INDICIADO DIRECCION: _____
TELEFONO _____

Cordialmente

C.C. No. _____

Anexo 2. Formato de denuncia y/o querrela. Fiscalía General del Estado de Michoacán

Número único de caso:	1003201637369
Número de Apediente:	12340/UATP/MOR/2016

QUERRELLA

En la Ciudad de Morelia, Michoacán de Ocampo, a las , horas 10:44 , del día 15, del mes de JULIO, del año 2016, dos mil Dieciséis, se presenta ante el Lic. Rosa Elena Duarte Narez Agente del Ministerio Público, de la Unidad de Investigación Atención Temprana, de conformidad a las facultades que confieren los artículos 21 constitucional; 109, 212, 213, 217, 218, 221, 222 y 223 del Código Nacional de Procedimientos Penales, y de conformidad al apartado C. del artículo 20 constitucional que a la letra establece: "De los derechos de la víctima o del ofendido: I. Recibir asesoría jurídica; ser informado de los derechos que en su favor establece la Constitución y, cuando lo solicite, ser informado del desarrollo del procedimiento penal. II. Coadyuvar con el Ministerio Público; a que se le reciban todos los datos o elementos de prueba con los que cuente, tanto en la investigación como en el proceso a que se desahoguen las diligencias correspondientes, y a intervenir en el juicio e interponer los recursos en los términos que prevea la ley. Cuando el Ministerio Público considere que no es necesario el desahogo de la diligencia, deberá fundar y motivar su negativa. III. Recibir, desde la comisión del delito, atención médica y psicológica de urgencia. IV. Que se le repare el daño. En los casos en que sea procedente, El Ministerio Público estará obligado a solicitar la reparación del daño, sin menoscabo de que la víctima u ofendido lo pueda solicitar directamente, y el juzgador no podrá absolver al sentenciado de dicha reparación si ha emitido una sentencia condenatoria. La ley fijará procedimientos ágiles para ejecutar las sentencias en materia de reparación del daño. V. Al resguardo de su identidad y otros datos personales en los siguientes casos: cuando sean menores de edad; cuando se trate de delitos de violación, trata de personas, secuestro o delincuencia organizada; y cuando a juicio del juzgador sea necesario para su protección, salvaguardando en todo caso los derechos de la defensa. El Ministerio Público deberá garantizar la protección de víctimas, ofendidos, testigos y en general todas los sujetos que intervengan en el proceso. Los jueces deberán vigilar el buen cumplimiento de esta obligación. VI. Solicitar las medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos, y VII. Impugnar ante autoridad judicial las omisiones del Ministerio Público en la investigación de los delitos, así como las resoluciones de reserva, no ejercicio, desistimiento de la acción penal o suspensión del procedimiento cuando no esté satisfecha la reparación del daño.

Quien enterado de lo anterior, proporciona la siguiente información:

1.- GENERALES DEL DENUNCIANTE.

NOMBRE (S)	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	EDAD
CHRISTIAN	FUERTE	GARCIA	24
GRADO DE ESTUDIOS	OCUPACIÓN	ESTADO CIVIL	
Licenciatura Completa	Abogado	Soltero (a)	
DOCUMENTO CON QUE SE IDENTIFICA	TIPO	FOLIO Y/O NUMERO	
	Cedula profesional	9702177	

2.- LUGAR DE NACIMIENTO

PAIS	ESTADO	MUNICIPIO	CIUDAD Y/O LOCALIDAD.
México	Michoacán de Ocampo	Morelia	

3.- DATOS DE LOCALIZACIÓN.

DOMICILIO ACTUAL	CALLE	NUMERO	COLONIA	CIUDAD
	Revolucion	505	Morelia Centro	Morelia
DOMICILIO LABORAL.	CALLE	NÚMERO	COLONIA	CIUDAD
DOMICILIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES	CALLE	NÚMERO	COLONIA	CIUDAD
TELEFONOS	PARTICULAR	CELULAR	LABORAL	OTRO
	052 (443) 2017259			
CORREO ELECTRONICO				

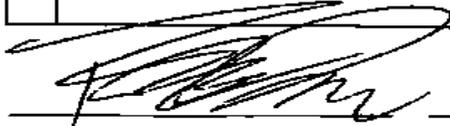
Sin más generales que agregar de su persona, con relación a los hechos que denuncia, de conformidad a lo dispuesto por los artículos 109, 131, 221, 222 y 223 del Código Nacional de Procedimientos Penales, el compareciente MANIFIESTA:

NARRACIÓN DE HECHOS.
(Circunstancias de modo, tiempo y lugar)
<p>Primero quiero señalar que conozco a VIOLETA LIZZET VILLAGOMEZ AVALOS, ya que es mi amiga desde hace 6 seis años, siendo el caso que el día 8 ocho de junio del año en curso, siendo aproximadamente a las 21:00 veintiún horas, fue que fui a su casa ubicada en la calle Nicolás bravo numero 1273 de la colonia felicitas del río de esta ciudad capital, que estábamos afuera de su casa platicando, al respecto del empleo de la área jurídica en Dish, ya que esta en el departamento de recursos humanos del Dish, en un lapso de minutos un sujeto de sexo masculino se aproximó con una moto de la marca YAMAHA, de color vino con negro, casco cubierto todo no logre identificarlo, y se fue, seguimos platicando con Violeta, es que me dice que el de la moto era su ex novio Víctor, así como también me dijo que el tenia acceso a los mensajes de Whatsapp de ella, seguimos la conversación y posterior me retire. Posterior a esto el día de ayer 14 catorce de junio del año en curso, para esto le mando mensaje de Whatsapp por a Violeta, diciendole ..."Porq escribes y te arrepientes"... en eso me marca Violeta preguntándome a que me refiero es que le comento que me en la aplicación de Whatsapp en mi celular su estado se encontraba escribiendo pero en pausas y al final no termina de escribir, ella</p>

me dice que no esta escribiendo, es que me dijo a lo mejor será VICTOR, colgamos es que me llegan mensaje de texto por whatsapp. Que dice ..."Elegiste la mujer equivocada, Cometí errores, y yo voy a confrontarlos. Mantente alejado"... Siendo que este mensaje el remitente es del celular de VIOLETA, según, es que me sorprende. Para esto en unos 5 minutos posterior me llega un mensaje de texto del numero 4432281299 que dice ..."No te conozco, y para ser sincero pareces buena persona, mantente alejado de Violeta; hay cosas que aun debemos solucionar, comprendo que posiblemente apoyaría, pero hay cosas que debemos solucionar nosotros, solo advierto una sola vez sr. Christian. Tenga buen día. Víctor viveros"... posterior a esto le marco a Violeta para comunicarle lo ocurrido y colgamos. Hora mas tarde vi a Violeta personalmente para mostrarle los mensajes y el numero remitente lo cual identifique como el celular de VICTOR VIVEROS MENDOZA. Es por lo cual acudo ante esta representación social, es mi deseo que la presente declaración sea tomada como formal denuncia y/o querrela en contra de VICTOR VIVEROS MENDOZA, por hechos constitutivos de delito cometidos en mi agravio, así mismo Víctor puede ser localizado en la calle Begonia numero 173 de la colonia Eduardo Ruiz de esta ciudad capital, en su trabajo con domicilio en el periférico paseo de la republica numero 1422, de la colonia el mirador de punhuato de esta ciudad.

DOCUMENTOS QUE SE ANEXAN.

Nº	DESCRIPCION DE DOCUMENTOS.
1	COPIA SIMPLE DE LA CEDULA PROFESIONAL
2	UN JUEGO DE TRES FOTOGRAFIAS EN BLANCO Y NEGRO DE LOS MENSAJES DE TEXTO.
3	
4	
5	



DENUNCIANTE.

AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO

CHRISTIAN FUERTE GARCIA

Rosa Elena Duarte Narez

Anexo 3. Interfaz de la aplicación A Denunciar.



Anexo 4. Encuestas

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
- h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? porque no ayudan te dificultan el denunciar
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
- h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Crsoero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
- h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

3

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Crsoero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
- h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

4

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
- h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si _____
 - d) No ¿por qué? _____

5

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
- h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si _____
 - d) No ¿por qué? _____

6

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: 7
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? No había personal
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: 8
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

9

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

10

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: 11
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: 12
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: 13
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ~~¿Considera que presentar una denuncia es difícil?~~
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si _____
 - d) No ¿por qué? _____

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: 14
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si _____
 - d) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

15

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

16

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

17

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

18

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si _____
 - d) No ¿por qué? _____

19

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si _____
 - d) No ¿por qué? _____

20

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: 21
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - e) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: 22
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? no son educados, son groseros.

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué?
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué?
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere?
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué?

23

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué?
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué?
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere?
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué?

24

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: 25
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si _____
 - d) No ¿por qué? _____

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: 26
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si _____
 - d) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil? 27
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si _____
 - d) No ¿por qué? _____

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil? 28
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No _____
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si _____
 - d) No ¿por qué? _____

Anexo 4

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

29

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

30

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si _____
 - d) No ¿por qué? _____

31

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

32

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

33

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

34

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

35

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

36

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

37

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

38

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
- h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

39

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
- h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

10

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

41

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

42

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

43

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

44

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

45

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

46

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil? 47
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil? 48
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - d) Amable y te apoya en dudas
 - e) Indiferente
 - f) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil? 49
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

Encuesta (Morelia)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - e) Inmediatamente me atendieron
 - f) 30 a 60 minutos
 - g) Más de 1 hora
 - h) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - c) Si ¿Por qué? _____
 - d) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - c) Si ¿Qué sugiere? _____
 - d) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - c) Si
 - d) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? nunca lo había hecho
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? las filas son largas
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? mas personal realizando las diligencias
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

1

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? son pocos

2

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (3)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? la fila es muy larga
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? desarrollar el tema
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? son groseros

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (4)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

5

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

6

ENCUESTA (Bogotá)

• Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:

- a) Amable y te apoya en dudas
- b) Indiferente
- c) Grosero y limitado

• Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:

- a) Inmediatamente me atendieron
- b) 30 a 60 minutos
- c) Más de 1 hora
- d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo

7

• ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?

- a) Si ¿Por qué? _____
- b) No

• ¿considera que presentar una denuncia es tardado?

- a) Si ¿Por qué? _____
- b) No

• ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?

- a) Si ¿Qué sugiere? _____
- b) No

• ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?

- a) Si
- b) No ¿por qué? _____

Encuesta (Bogotá)

• Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:

- a) Amable y te apoya en dudas
- b) Indiferente
- c) Grosero y limitado

• Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:

- a) Inmediatamente me atendieron
- b) 30 a 60 minutos
- c) Más de 1 hora
- d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo

8

• ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?

- a) Si ¿Por qué? _____
- b) No

• ¿considera que presentar una denuncia es tardado?

- a) Si ¿Por qué? _____
- b) No

• ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?

- a) Si ¿Qué sugiere? _____
- b) No

• ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?

- a) Si
- b) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (9)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? son pocos

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (10)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (11)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? desconocen el tema

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (12)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? son pocos los que atienden a la ciudadanía
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - ~~a)~~ Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - ~~a)~~ Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - ~~b)~~ No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - ~~b)~~ No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - ~~b)~~ No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - ~~a)~~ Si
 - b) No ¿por qué? _____

13

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - ~~c)~~ Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - ~~c)~~ Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? No sabia que debia hacer
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

14

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) ~~Grosero y limitado~~
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (15)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? nunca había hecho una denuncia
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? dar mejor información
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) ~~Grosero y limitado~~
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (16)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

7

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

18

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) ~~Si~~ ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) ~~Si~~ ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) ~~Si~~ ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) ~~No~~ ¿por qué? _____

19

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

20

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No _____
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No _____
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No _____
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si _____
 - b) No ¿por qué? _____

21

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No _____
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No _____
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No _____
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si _____
 - b) No ¿por qué? _____

22

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

23

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

24

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (25)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? porque no conozco como se hace
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? fila larga
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? mayor personal
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? no te ayudan

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (26)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

27

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

28

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

29

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

30

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (31)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? falta personal

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (32)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? hay muchas personas y poca personal
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

33

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

34

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (35)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? son modestos

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (36)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

37

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

38

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

39

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

40

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (41)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No _____
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No _____
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No _____
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si _____
 - b) No ¿por qué? _____

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (42)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No _____
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No _____
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No _____
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si _____
 - b) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (43)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si _____
 - b) No ¿por qué? _____

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (44)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si _____
 - b) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (45)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de: (46)
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

47

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) Grosero y limitado
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? no apoyan al usuario
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? no ayudan

48

ENCUESTA (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) ~~Grosero y limitado~~
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) ~~No~~
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

49

Encuesta (Bogotá)

- Cuando presentaste tu denuncia el trato del personal fue:
 - a) Amable y te apoya en dudas
 - b) Indiferente
 - c) ~~Grosero y limitado~~
- Cuando presentaste tu denuncia el tiempo de espera fue de:
 - a) Inmediatamente me atendieron
 - b) 30 a 60 minutos
 - c) Más de 1 hora
 - d) Tuve que volver otro día por razones de tiempo
- ¿Considera que presentar una denuncia es difícil?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿considera que presentar una denuncia es tardado?
 - a) Si ¿Por qué? _____
 - b) No
- ¿Considera que debería existir un mecanismo más rápido para registrar las denuncias?
 - a) Si ¿Qué sugiere? _____
 - b) No
- ¿Considera que el personal encargado de registrar las denuncias realiza su trabajo adecuadamente?
 - a) Si
 - b) No ¿por qué? _____

50