

**LIC. ERNESTINA GODOY RAMOS**, Fiscal General de Justicia de la Ciudad de México, con fundamento en el artículo 44, apartado A, numerales 1 y 2, 46 Apartado A inciso c), Trigésimo y Trigésimo Primero Transitorios de la Constitución Política de la Ciudad de México, y artículos 2, 35 fracción VII, 12, 16, 24 y Tercero Transitorio de la Ley Orgánica de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México; y

### CONSIDERANDO

Que el artículo 16 de la Ley Orgánica de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México establece la recepción de denuncias y segmentación de casos; por lo que la Línea Directa de la Fiscal de la Ciudad deberá recibir y canalizar los casos que se reciban a los órganos competentes de la Fiscalía General para su conocimiento, investigación o tramitación; así también los casos y asuntos que no son materia de esta Fiscalía a las autoridades correspondientes; y dará orientación y canalización a todas las víctimas a los órganos y autoridades competentes para su protección y asistencia.

Que el artículo 24 de la misma Ley, señala que con la intención de brindar una mejor atención a la ciudadanía, promoverá el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones con cualquier medio o dispositivo electrónico.

Por lo anterior, he tenido a bien expedir el siguiente:

### **ACUERDO FGJCDMX/10/2020 QUE DETERMINA LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES QUE SE OTORGAN A TRAVÉS DE LA LÍNEA DIRECTA “LA FISCAL DE LA CIUDAD, TE ESCUCHA” DE LA FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.**

**Artículo 1.** El presente Acuerdo tiene por objeto determinar los servicios y actividades que se otorgan a través de la Línea Directa denominada “La Fiscal de la Ciudad, te Escucha” de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, en adelante la Fiscalía General, cuyo objeto es establecer un mecanismo de comunicación directa de la ciudadanía con la persona titular de la Fiscalía, para atender quejas e inconformidades, así como brindar asesoría y orientación.

**Artículo 2.** La Línea Directa “La Fiscal de la Ciudad, te Escucha” será el contacto directo con la Oficina de la Fiscal General. Por medio de dicha Línea las personas usuarias podrán informar sobre la existencia de hechos con apariencia de delito, así como la deficiente atención y negligencia por parte de las personas servidoras públicas, la dilación en la atención de denuncias y seguimiento de las mismas y las malas condiciones de las instalaciones de la Fiscalía General. También podrán solicitar asesoría sobre domicilios y mecanismos para presentar su denuncia, sobre si el hecho que pretende denunciar es probablemente constitutivo de delito y en caso negativo, cuál autoridad es competente para atenderlo.

**Artículo 3.** La Línea Directa “La Fiscal de la Ciudad, te Escucha”, estará integrada por:

- I. **Áreas responsables de atención a solicitudes ciudadanas:** Todas las unidades administrativas de la Fiscalía General.
- II. **Operadores:** Estará conformado por un grupo multidisciplinario que atenderá las quejas o solicitudes de las personas usuarias, que sean competencia de la Fiscalía General, a través de los canales de acceso habilitados para tal efecto.
- III. **Canales de acceso:** Los medios de comunicación que disponga la Fiscalía General, para recibir denuncias y solicitudes de atención de la ciudadanía.
- IV. **Coordinación de Asesores de la Fiscal General:** Es la persona servidora pública que coordinará la correcta recepción, registro, canalización, seguimiento de las solicitudes ciudadanas a través de los canales de acceso disponibles, para lo cual podrá solicitar la información que considere conveniente a cualquiera de las unidades administrativas de la Fiscalía General con la finalidad de dar seguimiento oportuno a los asuntos que así lo requieran.
- V. **Línea Directa de la Fiscal de la Ciudad:** Una vez que recibe la queja o denuncia, canalizará a la unidad administrativa competente de la Fiscalía General, a efecto de brindar atención a la solicitud de manera inmediata.

**Artículo 4.** En la Línea Directa “La Fiscal de la Ciudad, te Escucha” se darán las siguientes atenciones:

- I. Recibir las solicitudes que se ingresen a través de los canales de acceso para la atención, orientación y derivación que corresponda.

- II. En asuntos relevantes, generar un folio de atención que será proporcionado a la persona usuaria de la Línea Directa de la Fiscal de la Ciudad.
- III. Recibir y canalizar los casos que se reciban a los órganos competentes de la Fiscalía General para su conocimiento, investigación o tramitación.
- IV. Canalizar los casos y asuntos que no son materia de esta Fiscalía, a las autoridades correspondientes.
- V. Dar orientación y canalización a las víctimas a los órganos y autoridades competentes para su protección y asistencia.
- VI. La Coordinación de Asesores de la Fiscal General, así como la Secretaría Particular de la misma, podrán solicitar información a las diversas unidades administrativas de esta Fiscalía General, la cual deberán proporcionar de manera inmediata para la atención de los asuntos.
- VII. La Coordinación de Asesores de la Fiscal General, podrá solicitar a las personas titulares de las Subprocuradorías la atención inmediata de los asuntos que así lo requieran.
- VIII. En caso de encontrarse posibles irregularidades, la Coordinación de Asesores y/o la Secretaría Particular de la Fiscal General, podrán solicitar la inmediata intervención de la Visitaduría Ministerial, de la Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por Servidores Públicos y/o el Órgano Interno de Control.
- IX. Se dará seguimiento junto con la unidad administrativa que corresponda, a la debida atención de los asuntos, llevando un registro de incidentes de quejas haciendo del conocimiento a los Órganos Internos ya mencionados.
- X. Atenderá los asuntos que sean canalizados por el Gobierno de la Ciudad.
- XI. Las demás que instruya la persona Titular de la Fiscalía General.

**Artículo 5.** Respecto a las quejas que involucren la competencia de la Visitaduría Ministerial, ésta unidad administrativa elaborará un reporte detallado dirigido a la persona Titular de la Fiscalía General a fin de evitar y erradicar las incidencias que involucren a personas servidoras públicas de la Fiscalía General.

**Artículo 6.** Todas las unidades administrativas de la Fiscalía General serán responsables de recibir y atender las solicitudes que les sean canalizadas por los operadores, la Coordinación de Asesores y la Secretaría Particular de la C. Fiscal, captados por la Línea Directa de la Fiscal de la Ciudad.

En el caso de las solicitudes que no sean competencia de la unidad administrativa receptora, ésta contará con un plazo de 24 horas para notificar a la Coordinación de Asesores de la Fiscal General, la causa que impide atender la solicitud.

**Artículo 7.** Cuando se traten de asuntos de índole no penal, se informará a la persona solicitante los órganos competentes y se le brindará la información conducente.

**Artículo 8.** La Línea Directa “La Fiscal de la Ciudad, te Escucha” y las unidades administrativas de la Fiscalía General elaborarán reportes dirigidos a la persona Titular de la misma, a partir de la información que se genere de las solicitudes recibidas; y en el caso de las solicitudes canalizadas y que requieren algún seguimiento, informar el tipo de incidencias que se presentan y el estatus que guardan al momento del informe.

**Artículo 9.** Se podrán incorporar nuevas plataformas digitales como canales de acceso a la Línea Directa “La Fiscal de la Ciudad, te Escucha” para que las personas usuarias tengan más alternativas de comunicación a su alcance.

**Artículo 10.-** La persona usuaria que considere que la respuesta recibida no cumple con lo establecido en este acuerdo, podrá solicitar a la Coordinación de Asesores de la Fiscal General, dar vista al Órgano de Control Interno su queja por las deficiencias en la atención recibida, de conformidad con la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México.

## **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** Publíquese el enlace electrónico de este Acuerdo en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**SEGUNDO.** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

**Ciudad de México, a 21 de febrero de 2020.**

**LIC. ERNESTINA GODOY RAMOS  
FISCAL GENERAL DE JUSTICIA  
DE LA CIUDAD DE MÉXICO**