



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



ADIP

PGJ



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD CIUDADANA

Denuncia Digital

11 Noviembre 2019

¿Qué queremos resolver?



Problemática General

1 Alta cifra negra

Pocos incentivos para denunciar = Bajo número de denuncias = Alta cifra negra

4,830,779

Número estimado de delitos cometidos en la CDMX.¹

241,030

Número de delitos contabilizados con base en denuncias por la CDMX.²

Problemática General

1 Alta cifra negra

¿Denunció el delito ante alguna autoridad?

Cifra negra (ENVIPE, 2018)

93.85%

A horizontal bar chart with a red bar representing 93.85%. The bar is filled with red and has a white outline. The percentage value '93.85%' is written in white inside a red rounded rectangle at the end of the bar.

Estudio victimización CDMX

66.93%

A horizontal bar chart with a dark green bar representing 66.93%. The bar is filled with dark green and has a white outline. The percentage value '66.93%' is written in white inside a dark green rounded rectangle at the end of the bar.

Problemática General

2 Ministerios Públicos presurizados.

Visitas a los MP que demandan mucho tiempo y suelen ser poco amigables.

3 Riesgos de corrupción y opacidad en la información.

Trámite presencial con pago por sello de autenticación en actas especiales.

Antes: MP Virtual



MP Virtual

Sistema para solicitar un acta especial o denunciar una querrela en línea.

Acta Especial:

Certificación solicitada al extraviar algún documento u objeto.

Querrela:

Delitos perseguidos bajo voluntad del ofendido (no son de oficio).

13,948 Solicitudes

15.42%

84.58%

Tipo de solicitud:

Querrela	Acta Especial
2,151	11,797

Octubre 2019

MP Virtual

Observaciones:

Útil para **actas especiales**
(**85.89%** procedentes).

Necesario
incrementar la
denuncia de delitos
(hacer querellas).

Varias **áreas de oportunidad.**

**Denuncia Digital:
más sencillo y más rápido**



Denuncia digital

A partir del 6 de diciembre, encuéntrala en:

denunciadigital.cdmx.gob.mx

También descargando la **App CDMX**

Denuncia Digital: más sencillo y más rápido

Modificar el flujo

- **Previa identificación del delito** a partir de preguntas guía.
- **Orientación temprana** cuando el caso no pueda atenderse en línea.

Mejorar la experiencia del usuario

- **Formularios simplificados** (sólo con datos esenciales, sencillos y con lenguaje más familiar).



Incorporar nuevas funcionalidades

- Integración de **7 nuevos delitos**.
- Posibilidad de **iniciar una carpeta de investigación en línea** para querellas y de **realizar todo el trámite** de actas especiales.



Brindar nuevas formas de autenticación

- **Validación de identidad por medio de CURP** para gran parte de los delitos.

Problema: Confusiones al llenar el formulario.

Antes

El usuario tiene que elegir entre **acta especial** o **querrela**.

Ahora

Preguntas guía
(previas al formulario) para
ubicar el tipo de solicitud.

Problema: Rechazos por denuncias que no pueden atenderse en línea.

2,151 Solicitudes de querrela (oct 2019, por tipo de respuesta)



Antes

Hasta que la solicitud era revisada, se determinaba si había competencia para resolverla.

Ahora

Filtro previo para casos de atención inmediata.

Problema: Composición y lenguaje inadecuado del formulario.

Antes

Muchos **campos opcionales**.

Campos marcados como **no obligatorios** son **necesarios** para tener una solicitud completa.

Lenguaje técnico que dificulta la comprensión.

Ahora

Eliminarlos para facilitar la lectura y el llenado.

Obligatoriedad en campos que **causan devoluciones por falta de información**.

Simplificación del lenguaje (más sencillo y familiar).

Problema: Poco uso de la firma electrónica.

La mayoría de las solicitudes se terminan ratificando de forma presencial.

10,133 Solicitudes de actas especiales procedentes (por tipo de firma)

0.73%

Firma Electrónica
74

99.27%

Firma autógrafa
10,059

2,151 Solicitudes de querrela (por tipo de firma)

6.28%

Firma Electrónica
135

93.72%

Firma autógrafa
2,016

Problema: Poco uso de la firma electrónica.

La mayoría de las solicitudes se terminan ratificando de forma presencial.

Antes

Posibilidad de elegir entre **firma autógrafa o electrónica.**

Ahora

Nuevos mecanismos de autenticación en línea más sencillos (ej. CURP).

7 delitos nuevos para su atención en línea sin necesidad de refrendo



Robo sin violencia:

- Robo a lugar cerrado
- Robo de equipaje
- Robo a transeúnte
- Robo de teléfonos celulares



Robo en contra de personas con discapacidad o más de 60 años de edad



Robo de autopartes



Abuso de confianza



Fraude



Daño a la propiedad



Usurpación de identidad

Una plataforma transaccional completa.

Querrela: Nueva posibilidad de iniciar una carpeta de investigación en línea.

- Sin la necesidad de acudir al MP para abrir la carpeta.
- 2.5% del total de solicitudes procedentes de querrela (oct 2019) resultaron en una carpeta de investigación.

**Acta especial:
atendidas 100% en línea.**

Denuncia Digital: sus beneficios

Modificar el flujo

- **Facilitar la identificación del tipo de denuncia.**
- **Reducir tiempos y el número de interacciones** entre el usuario y las autoridades.

Mejorar la experiencia del usuario

- **Aumentar la claridad** en el formulario.
- **Disminuir los tiempos de atención.**

Brindar nuevas formas de autenticación

- **Garantizar un servicio inclusivo de denuncia en línea** que no requiera la e.firma.

Incorporar nuevas funcionalidades

- **Incrementar el número de delitos** que pueden ser atendidos en línea.
- **Contar con una plataforma transaccional de denuncia digital.**

Denuncia Digital: atendiendo el problema principal

- 1 **Incentivos para hacer denuncias**, lo cual contribuirá a reducir la brecha de cifra negra.
- 2 **Denuncia fácil y rápida**, sin tener que acudir a una agencia del MP.
- 3 **Disminución de riesgos de corrupción** (formulario en línea y seguro).

El futuro de Denuncia Digital

Con el **Inicio de Sesión Verificado de la Ciudad de México**, las personas podrán seguir su denuncia para saber el estatus de su carpeta de investigación.

¿Cuándo?

Enero de 2020

¿Dónde?

En diferentes módulos de atención del Gobierno de la Ciudad.

Demostración de Denuncia Digital

Mapa

Carpetas de investigación abiertas
(PGJ, dic 2018 - oct 2019)

Cifra negra

Porcentaje de la población que
no denunció (ENVIPE, 2018)

Denuncia Digital

Nuevo delito para
denunciar en línea

Robo de autopartes

7,666

95.04%



Robo a transeúnte

15,615

96.33%



* Visualización de los flujos.



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO



ADIP

PGJ



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD CIUDADANA

Denuncia Digital

11 Noviembre 2019

ABUSO DE CONFIANZA

(Diciembre 2018 - noviembre 2019)

Fuente: PGJ

A decorative pattern at the bottom of the slide, consisting of a repeating geometric motif of interlocking lines forming a series of diamond and square shapes, rendered in a lighter shade of green against the darker green background.

DAÑO A LA PROPIEDAD

(Diciembre 2018 - noviembre 2019)

Fuente: PGJ

A decorative pattern at the bottom of the page consisting of a repeating geometric motif of interlocking lines forming a series of diamond and square shapes, rendered in a lighter shade of green against the dark green background.

FRAUDE

(Diciembre 2018 - noviembre 2019)

Fuente: PGJ

A decorative pattern at the bottom of the slide, consisting of a repeating geometric motif of interlocking lines forming a series of diamond and square shapes, rendered in a lighter shade of green against the dark green background.

ROBO DE AUTOPARTES

(Diciembre 2018 - noviembre 2019)

Fuente: PGJ

A decorative pattern at the bottom of the slide, consisting of a repeating geometric motif of interlocking shapes in a lighter shade of green.

ROBO A LUGAR CERRADO

(Diciembre 2018 - noviembre 2019)

Fuente: PGJ

A decorative pattern at the bottom of the slide, consisting of a repeating geometric motif of interlocking lines forming a series of diamond and square shapes, rendered in a lighter shade of green against the darker green background.

ROBO A TRANSEÚNTE

(Diciembre 2018 - noviembre 2019)

Fuente: PGJ

A decorative pattern at the bottom of the slide, consisting of a repeating geometric motif of interlocking lines forming a series of diamond and square shapes, rendered in a lighter shade of green against the background.

ROBO DE TELÉFONOS CELULARES

(Diciembre 2018 - noviembre 2019)

Fuente: PGJ

A decorative pattern at the bottom of the page consisting of a repeating geometric motif of interlocking lines forming a series of diamond and square shapes, rendered in a lighter shade of green against the darker green background.