

Servicios a la comunidad de la PGJDF: Por el trato humano en la impartición de justicia

Josefina Hernández Téllez

Hace unos meses un escritor nacional -Hugo Hiriart- fantaseó literariamente y escribió un libro al estilo orsonweliano, muy a propósito del V Centenario de la Conquista de nuestra América, en el que la clase política mexicana en gran parte es culpable de La destrucción de todas las cosas, de nuestro país, ¡por extraterrestres!

En este libro los personajes políticos son lunáticos, excéntricos, ineptos, insensibles y muy poco inteligentes. Pero sucede que en la realidad, aquí y ahora, se está intentando revertir este destino.

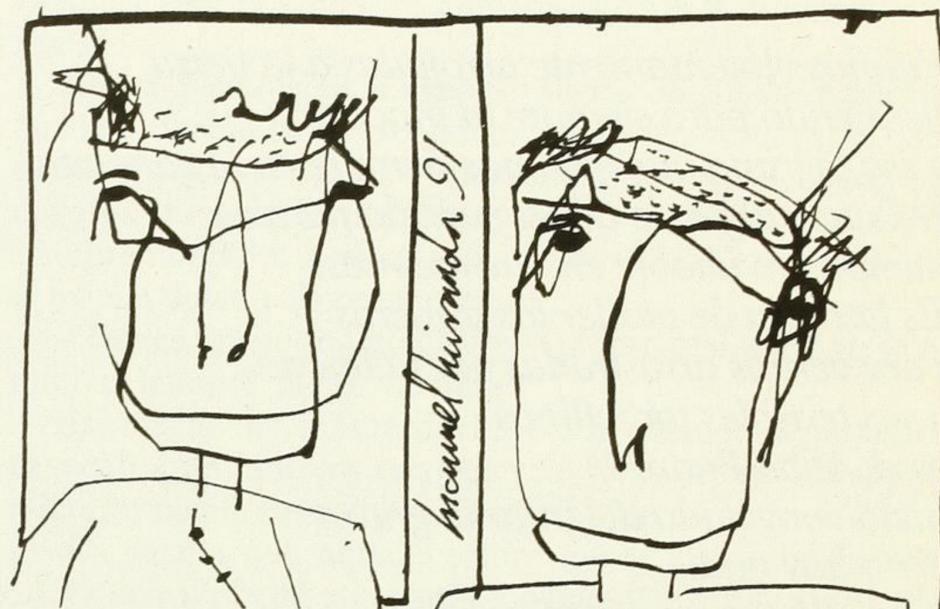
Todas y todos sabemos que pensar tan solo en cualquiera de las procuradurías y en sus "H. miembros", significa tener miedo, precaución y sobre todo desconfianza.

Sabiendo esto y siendo ya un problema de gobierno resulta que la misma Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal cuenta con una Supervisión General de Servicios a la Comunidad que orienta y agiliza, pero sobre todo humaniza, los trámites legales del ciudadano en aprietos -de cualquier índole.

Para ello cuenta con dos subdirecciones: Orientación legal y Atención a inconformidades: "Ambas tienen como finalidad atender las reclamaciones que la comunidad plantea en relación con los servicios que recibe y el desempeño de los funcionarios y trabajadores de la institución"; y tres centros: de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI), de Apoyo a Personas Extraviadas o Ausentes (CAPEA) y de Terapia y Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales.

Cuenta, quien está a su cargo -el licenciado Rafael Domínguez Morfín- que los antecedentes de este trabajo "amable" de la Procuraduría se dan con el exprocurador Alanís Fuentes, pero que es con el inicio del sexenio de Carlos Salinas de Gortari como en 1989 se decreta su creación.

Dentro de las funciones de esta Supervisión está el descargar al Ministerio Público de muchos de los asuntos que



pueden solucionarse por composición amigable. Es decir, asume la atención de barandilla y canaliza los problemas a su mejor y más pronta solución.

Pero además promueve y organiza la participación de la comunidad en la 11 subdelegaciones de Servicios a la Comunidad, informa en general sobre servicios de la Procuraduría y da orientación legal, ofrece también atención a víctimas de delitos, atiende y canaliza casos de farmacodependencia, auxilia en problemas del turista nacional y extranjero, y, por si fuera poco, asume el papel de conciliador entre las partes.

Aunque usted no lo crea y muchos lo duden, dicen que esta instancia de la Procuraduría está funcionando muy bien y que su estructura está pensada y realizada para representar jurídicamente a la víctima.

Las cifras para esto de las dudas y pruritos son reveladoras: del 1o. de enero al 30 de noviembre de 1992 se recibieron 8 mil,674 peticiones, de las cuales se atendieron y resolvieron 8 mil,612. En seguimiento están 62.

De la orientación e información a la comunidad en el mismo periodo se atendieron 238 mil 9 personas y se dieron 35 mil 73 sesiones.

En lo que se refiere a la atención a víctimas, también del mismo periodo, fueron 146 mil 998 acciones. Cifra que arrojó 1 mil 9 personas atendidas en el aspecto psicológico.

De la colaboración comunitaria se lograron captar 1 mil 519 personas activas, y se impartieron 1 mil 738 pláticas a 12 mil 694 personas.

Absolutos o parciales, estos números hablan de cierta preocupación y sensibilidad. El licenciado Domínguez Morfín, su responsable, trabaja con la convicción de que es el "trabajo que no se ve pero que se siente" y confirma que esta labor no es "flor de un día" porque recientemente se acaba de construir el consejo consultivo de dos centros (CAVI y CAPEA), lo que garantiza la continuidad de esta labor que responde a una necesidad social y no a un capricho sexenal.

