



**CUARTO INFORME TRIMESTRAL DEL COMITÉ DE ATENCIÓN,
ORIENTACIÓN, QUEJAS CIUDADANAS Y ASUNTOS
INTERINSTITUCIONALES
CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
I LEGISLATURA**





Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]

**CUARTO INFORME TRIMESTRAL DEL COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN,
QUEJAS CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES DEL CONGRESO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO I LEGISLATURA.**

**Diputado
Carlos Hernández Mirón
Presidente del Comité.**

Periodo: del 1 de julio de 2019 a 30 de septiembre de 2019.

Con fundamento en lo establecido por los artículos 114, 115, 116 y 125 fracción XXVIII de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas, 90, 92 fracción V, de la Ley Orgánica; 190, 226 y 227 del Reglamento, ambos ordenamientos del Congreso de la Ciudad de México, se rinde el presente informe trimestral.

De acuerdo a lo señalado por los artículos 90 de la Ley Orgánica; 188, 189, 190, del Reglamento, ambos ordenamientos del Congreso de la Ciudad de México, en relación con los Acuerdos de la Junta de Coordinación Política de la I Legislatura del Congreso de la Ciudad de México, CCMX/I/JUCOPO/05/2018, CCMX/I/JUCOPO/06/2018, CCMX/I/JUCOPO/12/2018, CCMX/I/JUCOPO/14/2018, de fechas 27 de septiembre, 2, 11 y 15 de octubre de 2018, por los cuales se aprobó la integración de las Comisiones Ordinarias, Especiales y Comités de Trabajo Interno del Congreso de la Ciudad de México, I Legislatura, así como su segunda y tercera modificación. Quedó instalado el Comité de Atención, Orientación, Quejas y Asuntos Interinstitucionales, el día 11 de octubre de 2018, en el Salón "Luis Donaldo Colosio" ubicado en el Recinto Legislativo, de la siguiente manera:

JUNTA DIRECTIVA

Presidente: Diputado Carlos Hernández Mirón
Vicepresidenta: Diputada Sandra Esther Vaca Cortes
Secretario: Diputado Héctor Barrera Marmolejo

INTEGRANTES.

Diputada: María Guadalupe Chávez Contreras
Diputada: Marisela Zúñiga Cerón
Diputada: Gabriela Osorio Hernández
Diputada: Gabriela Quiroga Anguiano

SEGUNDO PERIODO ORDINARIO DE SESIONES DEL PRIMER AÑO LEGISLATIVO



Durante el presente periodo, este Comité sesionó en 6 ocasiones y se le ha dado seguimiento a 13 puntos de acuerdo, con la intención de maximizar las acciones, que este Congreso realiza en aras de una buena administración pública, a través de la utilización de los 66 módulos legislativos de atención ciudadana como herramienta de difusión y capacitación; propiciando apoyo y concientización respecto a los problemas sociales que afectan al país. Respecto a las sesiones realizadas, en el presente informe solo se hará mención a las 2 realizadas en el periodo a informar, las cuales se desarrollaron de la siguiente manera:

SEXTA SESIÓN ORDINARIA

En la Sexta sesión ordinaria, la cual se celebró el día 7 de agosto de 2019, en el Salón "Heberto Castillo", ubicado en el Recinto Legislativo de donceles esquina Allende, sin número Colonia Centro, Alcaldía de Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, aconteció lo siguiente:

Se aprobó de manera unánime Tercer Informe Trimestral del Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales.

Se aprobó por unanimidad el tercer Calendario de visitas a los módulos de Atención Ciudadanas a cargo de los Diputados Integrantes de este Honorable Congreso I Legislatura

En esta parte se hace pertinente resaltar los siguientes puntos:

En cumplimiento al Acuerdo que Establece los Criterios para el Funcionamiento de los Módulos Legislativos de Atención Orientación y Quejas Ciudadanas a cargo de las y los Diputados Integrantes del Congreso de la Ciudad de México, así como a celebrados dentro de la Segunda y Cuarta sesiones de Trabajo de este Comité, se informa que se realizan las visitas a los módulos de los diputados integrantes de este Congreso, en el cual se documentó, la existencia de señalamientos de protección civil que marcan la salida de emergencia, extintores y que hacer en caso de un sismo e incendio.

En el rubro de accesibilidad, también se reconoce el esfuerzo que ha realizado cada uno de las y los legisladores de este Congreso, ya que, a pesar de que en algunos casos la arquitectura de los edificios no permite la modificación estructural, se han implementado las herramientas para que se pueda proporcionar la atención a todos los usuarios sin discriminación de ningún tipo.

habilitándose espacios debidamente identificados y adecuados para brindar la atención.

Respecto a la atención que se brinda en los módulos, se informa a este Comité, que esta actividad no se ha limitado solo a recibir y atender quejas, sino por el contrario, se ha buscado ampliar el abanico de actividades señaladas por la ley, encontrando una amplia gama de servicios en cada uno de los módulos, los cuales derivan directamente de las peticiones y necesidades que las y los vecinos de cada distrito han manifestado ante las y los diputados.

SÉPTIMA SESIÓN EXTRAORDINARIA

En la Séptima Sesión Ordinaria, la cual se celebró el día 1 de octubre de 2019, en el salón Ing. Heberto Castillo, ubicado en el Recinto Legislativo de Donceles esquina Allende, sin número Colonia Centro, Alcaldía de Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, sesión en la que:

Se aprobó de manera unánime el Segundo Informe Semestral del Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales del Congreso de la Ciudad de México I Legislatura.

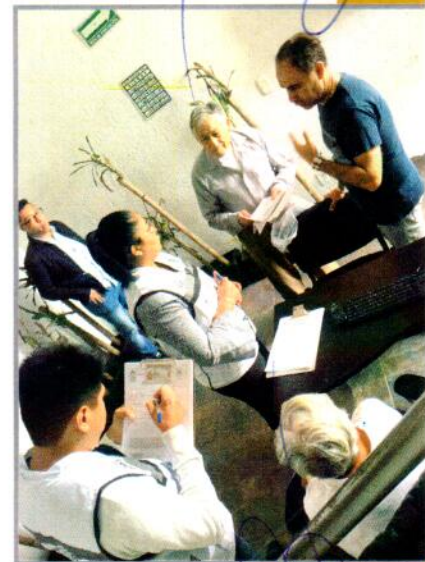
Se aprobó de manera unánime el Primer Informe Anual del Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales del Congreso de la Ciudad de México I Legislatura.

Se realizó la entrega del Informe de las visitas a los Módulos Legislativos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas a cargo de los y las diputados integrantes de este Congreso.

Se aprobó de manera unánime el plan anual de trabajo del Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales del Congreso de la Ciudad de México I Legislatura.

En este punto es menester señalar que, este Comité considera que el haber instalado con éxito estos módulos, en donde se fomentan la participación ciudadana, la interacción social y la retroalimentación gobierno-ciudadanía, es sólo el primer paso que, aunque contundente, se debe de mantener y fortalecer a través de acciones tendientes a la capacitación, a la coordinación interinstitucional y la apertura de canales de comunicación efectiva; buscando la reintegración del tejido social.

Situación que no le es indiferente a este Congreso, pues, de los productos



Handwritten blue ink marks on the right side of the page, including a large circle around the top right, a star-like shape in the middle, and some scribbles at the bottom right.

legislativos que se han emitido, se denota la preocupación de las y los legisladores en temas sociales, como la violencia de género, los feminicidios, los delitos que impactan directamente al ciudadano como el robo a casa habitación, el robo de celulares, la participación ciudadana.

En ese sentido, se presentó el presente plan anual de trabajo para realizar esas acciones con la siguiente:

MISIÓN

En el marco de la Constitución garantista de esta Ciudad de México, se busca lograr que se respeten los derechos humanos de los ciudadanos fomentando un gobierno de puertas abiertas, manteniendo el vínculo entre el gobierno de la Ciudad y los ciudadanos de cada alcaldía, mismo que se ha venido fomentando a través de este Comité y cada uno de los Módulos Legislativos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas.

VISIÓN

Realizar las acciones necesarias a través de este Comité y de los Módulos de cada diputado y diputada; para lograr el empoderamiento del ciudadano y, en la medida de lo posible, la auto gestión mediante la atención integral y la canalización efectiva de cada una de las demandas de los ciudadanos.

OBJETIVO GENERAL

Mantener a este Comité, así como a los Módulos de Atención Legislativos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, como canales de atención efectivos, a través de los cual se da atención personalizada a las solicitudes, quejas o consultas que realizan los ciudadanos, canalizando estas a la instancia correcta para que encuentren la atención integral a sus necesidades. Adoptando como principios básicos la eficiencia, calidad y calidez.

OBJETIVOS PARTICULARES.

Dotar al personal de los módulos de las herramientas adecuadas para la atención integral de las y los ciudadanos y sus demandas, a través de la capacitación, la cual trae aparejados beneficios como: la ayuda a la persona para solucionar problemas y tomar decisiones, favorece la confianza y desarrollo personal, mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos, ayuda a lograr las metas individuales, favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona y disminuye temores de incompetencia o ignorancia.

Por su parte en el rubro de la coordinación institucional y en atención a los



datos obtenidos de las visitas precitadas, se buscará realizar acuerdos de colaboración con las siguientes instituciones:

El Instituto de las Personas con Discapacidad en la Ciudad de México (INDISCAPACIDAD CDMX) para realizar acciones tendientes a tomar la accesibilidad más allá de la identificación, prevención y erradicación de las barreras físicas, sino también, fomentando la eliminación de las barreras culturales y de lenguaje que pudieran limitar el goce de los derechos para este sector de la población vulnerable.

La Secretaría de Protección Civil de la Ciudad de México para mantener vigente la reducción y el control de riesgos de desastres, mediante la coordinación de políticas y acciones de Gobierno; con la visión de una participación transversal, que tome en consideración el conocimiento de los riesgos, evitando la creación de nuevos y reduciendo los existentes, logrando, con esto, una Ciudad más segura, más humana, sostenible y resiliente ante el riesgo de un desastre.



Fomento al Trabajo Digno.

La Secretaría de Cultura de la Ciudad de México, para realizar actividades dentro de los módulos que fomenten el aprendizaje, la lectura y la escritura como prácticas formativas, informativas y lúdicas.

Para fomentar los canales efectivos de comunicación, este Comité realizará la "Feria de Gestión y Atención Ciudadana", misma en la que se reunirá a diversas instituciones para que proporcionen al personal de los

La Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México, para buscar el fomento del trabajo digno o decente, a través de la promoción de los programas con los que cuenta dicha Secretaría en los Módulos Legislativos de Atención Ciudadana de los 66 integrantes de este Congreso, como: el Programa del Seguro de Desempleo, el Programa de Fomento Cooperativo o el Programa de



módulos, información respecto a los diversos servicios con los que cuentan, los programas públicos que patrocinan y los medios de contacto en los que se les puede localizar, con la intención de que este personal, pueda apreciar y elegir, según las necesidades particulares de la unidad territorial en la que operan, la opción que mejor satisfaga sus necesidades, estableciendo un canal de comunicación directo con el personal de la institución que elijan.

Asimismo, se realizarán encuestas al personal del módulo para conocer en qué temas tienen interés para recibir capacitación, en atención al tipo de demandas que reciben de la población que atienden.

SEGUIMIENTO A PUNTOS DE ACUERDO.

Al respecto se vierte en este informe, el trabajo satisfactorio que ha realizado el Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales en coordinación con los módulos legislativos de atención ciudadana de cada uno de los 66 diputados y diputadas integrantes de este Congreso, trabajo que ha consistido en campañas de difusión y de capacitación, con la finalidad de combatir los problemas sociales que enfrenta la Ciudad de México, en un esfuerzo por informar a la ciudadanía respecto a las causas y efectos de temas como la violencia y equidad de género, el embarazo adolescente y la discriminación buscando la erradicación de dichas conductas. Acciones que se describen a continuación.

Punto de acuerdo presentado por la diputada Alessandra Rojo de la Vega Piccolo, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 12 de marzo del 2019, el cual, en su resolutivo Tercero, solicita a este Congreso que a través del Comité de Administración y Capacitación, Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales se lleven a cabo cursos de capacitación para el personal adscrito a los módulos Legislativos de Atención orientación y quejas ciudadanas, en materia de violencia de genero y atención a víctimas.



Para atender dicho punto de acuerdo, este Comité en coordinación con el comité de administración y capacitación, se ha instrumentado un curso de capacitación que se impartirá a partir del mes de julio y concluirá en el mes de agosto de 2019, el cual se ha

organizado con la Secretaria de las Mujeres y el Instituto de la Juventud ambos de la Ciudad de México.

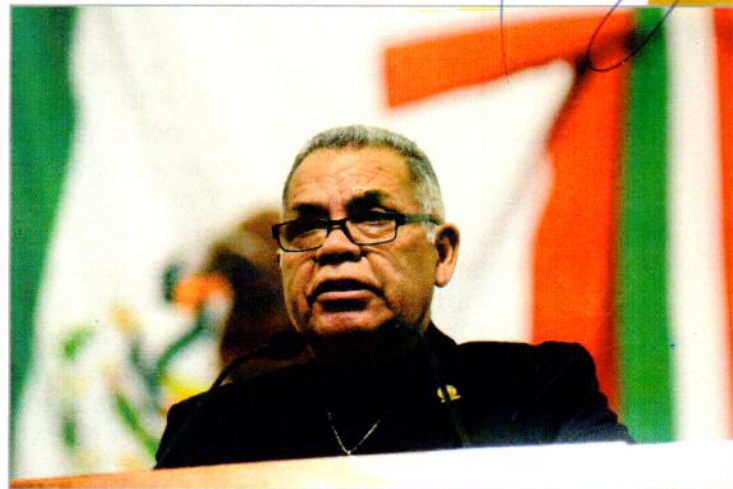
Punto de acuerdo presentado por el diputado Christian Damián Von Roehrich de la Isla, suscrito por la diputada Valentina Valia Batres Guadarrama presentado ante el pleno de este Congreso el 23 de abril del 2019, que solicita en su resolutivo Segundo que en coordinación del Congreso, la



procuraduría y la secretaria de la mujer se instrumente una campaña de difusión de los protocolos de atención a las mujeres víctimas de violencia y se publiquen en los módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadanas.

Para atender dicho punto de acuerdo, este Comité esta realizando las gestiones necesarias antes las diferentes instituciones exhortadas en el punto de acuerdo, para realizar la campaña de difusión solicitada, en aras de sumar esfuerzos para combatir el problema de violencia de genero.

Punto de acuerdo presentado por el diputado Miguel Ángel Macedo Escartín, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 21 de mayo del 2019, el cual en su resolutive Tercero solicita a través del comité de administración y capacitación y de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales, para que se elabore un programa que garantice una actividad mensual de educación sexual y reproductiva, a fin de impartirla en los 66 módulos de atención ciudadana de esta soberanía.



Para atender dicho punto de acuerdo, este Comité está realizando las gestiones necesarias antes las diferentes instituciones exhortadas en el punto de acuerdo, para realizar la campaña de difusión solicitada, en aras de sumar esfuerzos para impartir educación sexual entre los ciudadanos.



Punto de acuerdo presentado por la diputada Ana Patricia Báez Guerrero, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 10 de junio del 2019, el cual, en su resolutive Primero, solicita que en los Módulos de Atención Ciudadana de los 66 diputados, se difundan las acciones y programas que el instituto de la Juventud de la Ciudad de México actualmente está implementando.

Al respecto, este Comité realizó la feria de Atención y Gestión Ciudadana en la que participo el Instituto para la Juventud de la

Cuidad de México con un módulo informativo en el que se brindó información respecto a la competencia, programas y medios de contacto

Handwritten notes and signatures in blue ink on the right margin, including a circled '0' and a large signature.

con el Instituto a los compañeros que atienden en los módulos legislativos de atención ciudadana.

Punto de acuerdo presentado por la diputada Marisela Zúñiga Cerón, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 28 del mes de agosto del 2019, a través del cual, solicita en su resolutivo Primero, que en coordinación de la Comisión de derechos Humanos de la ciudad de México y el Instituto para el envejecimiento Digno, se realice un taller en materia de promoción de derechos de sensibilización para la atención adecuada de personas adultas mayores, dirigido al personal que labora en los módulos de atención legislativa de los integrantes de este Congreso.

Para atender dicho punto de acuerdo, este Comité en coordinación con el Comité de Administración y Capacitación, instrumentó un curso de capacitación que se impartió los días 17, 18, 25, 28 y 31 de octubre de 2019, el cual se organizó con la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México y el Instituto para el Envejecimiento Digno de la Ciudad de México y la Procuraduría General de Justicia, abarcando los temas de; los derechos humanos de las personas adultas mayores; Cultura de la vejez y envejecimiento, funcionalidad y autonomía en la vejez, envejecimiento activo, comunicación asertiva con personas mayores; derechos de las personas mayores, aspectos psicosociales de la vejez, maltrato y violencia en las personas adultas mayores, género y vejez y maltrato y violencia en las personas mayor.

ATENCIÓN A QUEJAS CIUDADANAS

En ese tenor, me satisface informar que la oficina de este Comité ubicada en Gante No. 15, oficina 314, 3° piso, Col. Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, se ha instituido como un canal de atención efectivo, a través del cual se da atención



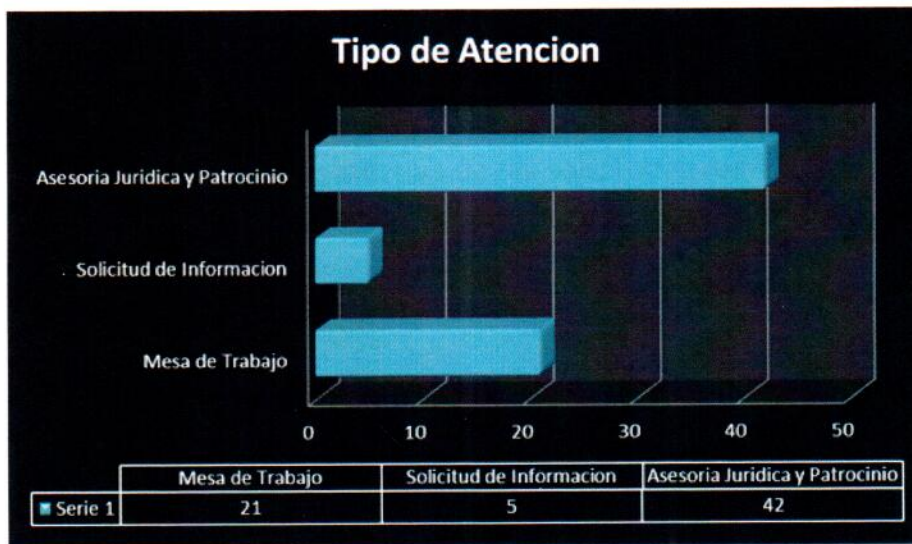
(Grafica 1. número de quejas recibidas en los meses de marzo a agosto de 2019)



Handwritten notes in blue ink on the right margin, including a large circle around the word 'Punto' and the number '13' written vertically.

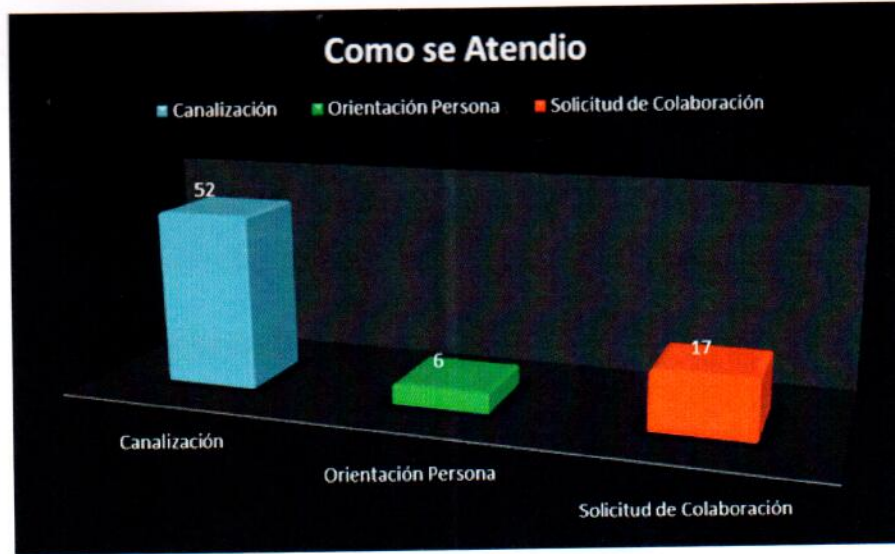
personalizada a las solicitudes, quejas o consultas de información que realizan los ciudadanos, buscando la canalización a la instancia correcta a la que se debe dirigir para encontrar la atención integral respecto a la solicitud realizada a este Comité. (Véase grafica 1)

Al respecto, se mantiene la tendencia de los usuarios solicitando en su mayoría asesoría jurídica, patrocinio y representación legal; en seguida, se cuentan las personas que solicitan la colaboración de alguna institución para atender algún trámite de naturaleza administrativo como lo son: pago por servicios, servicios urbanos, disminuyeron las solicitudes respecto a los diversos programas sociales y fiscales con los que cuenta la ciudad de México y el gobierno federal y por último, las solicitudes de mesas de trabajo también redujeron, en todos los casos, el personal de este comité, atendió de manera individualizada a cada persona, brindándole información, clara, detallada y libre de tecnicismos legales, dándose a entender claramente cubriendo las necesidades de la persona solicitante. (Véase grafica 2)



(Grafica 2. Tipo de solicitudes que recibió el Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales)

Para la atención de las solicitudes realizadas a este Comité, se ha hecho uso de las facultades señaladas en los artículos 92 fracción V, de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; en relación con los artículos 306 y 340 del Reglamento del mismo Congreso, logrando interactuar con las Comisiones de este Congreso, las instituciones y autoridades de la Ciudad de México, para que en el ámbito de sus competencias y debido al tema y solicitud planteada, se atienda al ciudadano a través de canalizaciones, solicitudes de información, solicitudes de colaboración o solicitudes de mesas de trabajo.



(Gestiones realizadas para atender las solicitudes realizadas al Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales)

Por último, se señala que del universo de 188 quejas que se han recibido en el periodo del mes de marzo al mes de agosto 2019, se han atendido satisfactoriamente el 93 por ciento quedando en trámite 7 por ciento lo que se traduce en una atención efectiva de las solicitudes realizadas al Comité en cuestión. (véase grafica 4)



(Quejas atendidas y en trámite del Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales)

Ahora bien, teniendo en cuenta los registros de las gráficas anteriores, este Comité de Atención Ciudadana, continuará con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento en la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación del equipo de Atención al Ciudadano y actualización de información de interés para el ciudadano entre otras acciones que facilitan la operación del proceso.

Handwritten notes in blue ink on the right margin, including a circled '0' at the top, a large 'X' mark, and the number '3' written vertically.

APROBACIÓN DEL INFORME TRIMESTRAL DEL COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN QUEJAS CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES

Nombre	CARGO	APROBADO	NEGATIVA	ABSTENCIÓN
CARLOS HERNÁNDEZ MIRON	PRESIDENTE			
SANDRA ESTHER VACA CORTÉS	VICEPRESIDENTE			
HÉCTOR BARRERA MARMOLEJO	SECRETARIO			
GABRIELA OSORIO HERNÁNDEZ	INTEGRANTE			
GABRIELA QUIROGA ANGUIANO	INTEGRANTE			
MARIA GUADALUPE CHÁVEZ CONTRERAS	INTEGRANTE			
MARISELA ZÚNIGA CERÓN	INTEGRANTE			



