



Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales

P R E S I D E N C I A

6. Lectura, discusión y, aprobación del Informe Trimestral del Comité de Atención Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales correspondiente al periodo comprendido del 1 de abril de 2020 al 30 de junio de 2020.

DS
DAB

DS
DMG

DS
DSE

DS
[Signature]

DS
CHM

TERCER INFORME TRIMESTRAL DEL SEGUNDO AÑO LEGISLATIVO DEL COMITÉ
DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, QUEJAS CIUDADANAS Y ASUNTOS
INTERINSTITUCIONALES DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO I
LEGISLATURA



DS
DAB

DS
DMG

DS
[Signature]

DS
DSE

DS
CHM





Comité
De Atención
Orientación
Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales

DS
[Signature]

DS
DMG

DS
DAB

DS
DSEI

DS
CHM



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.

Período: del 1 de abril de 2020 al 30 de junio de 2020.

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

DS

DS

DAB

DS

DMG

DS

DSE

DS

CHM

SEGUNDO PERÍODO ORDINARIO DE SESIONES DEL SEGUNDO AÑO LEGISLATIVO

Durante el presente periodo, derivado de la pandemia que enfrenta nuestro país por la propagación del virus SARS-CoV-2 (COVID-19), el Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales no realizó sesiones, ya que acorde a lo establecido en el **ACUERDO CCMX/II/002/2020 LA CONFERENCIA PARA LA DIRECCIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LOS TRABAJOS LEGISLATIVOS, PARA LA INSTRUMENTACIÓN DE MEDIDAS RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO DEL CONGRESO PARA REDUCIR EL RIESGO DE TRANSMISIÓN DEL COVID-19 EN LO QUE RESTA DEL MES DE MARZO**, mediante el cual en su numeral PRIMERO se instruye al personal del Congreso de la Ciudad de México, adscrito a las y los Diputados, Grupos o Asociaciones Parlamentarias y Unidades Administrativas, a abstenerse de asistir a sus áreas de trabajo, con el objetivo de salvaguardar la salud del personal colaborador del Congreso de la Ciudad de México.

El Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales, como órgano de dirección de los Módulos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas de las y los Diputados del Congreso de la Ciudad de México, realizó la difusión de 6 circulares referentes a las acciones implementadas en los Módulos para su funcionamiento y en su caso la clausura de los mismos.

- Circular informativa de fecha 18 de marzo de 2020, relativo al **ACUERDO PARA LA INSTRUMENTACIÓN DE MEDIDAS RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO DEL INSTRUMENTACIÓN DE MEDIDAS REALCIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO DEL CONGRESO PARA REDUCIR EL RIESGO DE TRANSMISIÓN DEL COVID-19 EN LA FASE 1**, publicado el 16 de marzo de 2020, turnado por la Diputada Presidenta de la Mesa Directiva, al suscrito Comité, en la menciona circular se solicitó a las y los Diputados de los Módulos Legislativos su colaboración, con el objetivo de que no asistieran a laborar los colaboradores adscritos a los Módulos de Atención que se encontraran en riesgo de salud, estipuladas en el acuerdo en mención, como son las personas mayores de 60 años, personas embarazadas, personas con problemas respiratorios crónicos, diabetes, hipertensión o cualquier otra condición medica que implique un riesgo de salud.
Así mismo se solicitó que se restringieran las actividades que conglomerarán mas de 15 personas, además de implementar medidas de higiene necesarias, como es el uso de gel antibacterial.
- Circular de fecha 24 de marzo de 2020, con relación al **ACUERDO CCMX/II/ CONFERENCIA/002/2020** emitido por la Conferencia para la Dirección y Programación de los Trabajos Legislativos del Congreso de la Ciudad de México, I Legislatura, en fecha 23 de marzo de 2020, se solicito a las y los Diputados del Congreso de la Ciudad de México se realizará el cierre de los 66 Inmuebles, donde se encuentran ubicados los Módulos Legislativos, del 24 de marzo de 2020 al 19 de abril de 2020.

DS

DMG

DS

DAB

DS

DAB

DS

DSE

DS

CHM

Aunado a lo anterior, se solicitó la implementación de un canal de comunicación para atender las solicitudes ciudadanas por vía electrónica, lo cual tendría que ser publicado en las redes sociales de cada uno de las y los Diputados, así como un material impreso visible en los inmuebles.

- Circular de fecha 17 de abril de 2020, respecto a la **conferencia de prensa de fecha, 16 de abril de 2020**, encabezada por el Presidente de la República, el Licenciado Andrés Manuel López Obrador, y el Subsecretario de Prevención y Promoción de la Salud, Dr. Hugo López-Gatell Ramírez, mediante la cual se extendió la jornada de sana distancia hasta el día 30 de mayo de 2020, por consecuencia se solicitó a las y los Diputados de los 66 Módulos Legislativos, se realizará el cierre de los inmuebles hasta el día 30 de mayo de 2020, debiendo continuar con la implementación del canal de comunicación vía electrónica.
- Circular de fecha 29 de mayo de 2020, relativo a al **ACUERDO por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias**, publicado en el Diario Oficial de la Federación, en fecha 14 de Mayo de 2020, el Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales solicitó a las y los Diputados de los 66 Módulos Legislativos, la implementación de acciones para capacitar a los colaboradores de los Módulos legislativos sobre las medidas sanitarias necesarias para la reapertura de los inmuebles, donde se instruye a realizar los cursos ofertados por el Instituto Mexicano del Seguro Social, en la página oficial del Gobierno de México.

En dicha circular se estableció lo siguiente:

Se solicita a las Diputadas y Diputados del Congreso de la Ciudad de México instrumentar las siguientes medidas relacionadas con prevenir el riesgo de contagio del COVID-19, para preparar la reapertura de los 66 Módulos Legislativos de Atención Ciudadana, el día 15 de junio de 2020:

Se lleve a cabo la instrumentación de las acciones señaladas en el **Lineamiento General para la Mitigación y Prevención de COVID-19 en Espacios Públicos Privados**, el cual se encuentra en la página oficial del Gobierno de México, y se puede descargar mediante el siguiente link:

https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/03/Lineamiento_Espacio_Cerrado_27032020.pdf

En este manual se encuentran las infografías referentes a la *Técnica de lavado de manos*, así como *¿Por qué no debo tocarme la nariz, boca y ojos?*, *¿Por qué debo quedarme en casa cuando tengo una infección respiratoria?* y *Sana distancia*; estas deberán imprimirse para ser colocadas en el Módulo de Atención, en los lugares correspondientes.

Se deberán seguir todas las medidas de higiene mencionadas en los lineamientos:

Instalar un módulo a la entrada del inmueble, para proporcionar a la ciudadanía un cubrebocas, gel antibacterial y proporcionarle información (la persona

DS

DMG

DS

DAM

DS

DAB

DS

DSE

DS

CHM

colaboradora del Módulo Legislativo, deberá de contar con el equipamiento que señala el lineamiento)

La desinfección del Módulo Legislativo se deberá llevar a cabo diariamente, de acuerdo al lineamiento.

Y las demás acciones de higiene que el lineamiento señale.

Todo el personal que labora en el Módulo de Atención, deberá capacitarse por medio de dos cursos ofertados por el Instituto Mexicano del Seguro Social en la siguiente página del Gobierno de México: <https://climss.imss.gob.mx/>, los cursos a realizar son:

Todo sobre la prevención del COVID-19.

Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante el COVID-19.

Ambos se deberán completar y aprobar, se enviará copia de las constancias de aprobación a la presidencia de este Comité.

Para asegurar el adecuado funcionamiento del Módulo de Atención Ciudadana y salvaguardar la seguridad de las personas colaboradoras, se deberá proveer de los siguientes insumos al personal:

Solución desinfectante y/o cloro.

Gel antibacterial 70% alcohol.

Guantes desechables.

Careta y/o cubrebocas.

Jabón líquido para manos

Toallas de papel desechables, para uso en los sanitarios.

Se deberán establecer las medidas necesarias para que los espacios de trabajo de las personas colaboradoras en el Módulo Legislativo, se encuentren separados por lo menos **1.5 metros de distancia**. En todo momento se deberán aplicar los lineamientos de sana distancia en la atención ciudadana, delimitando los espacios de manera visible para señalar a la ciudadanía y colaboradores las distancias adecuadas.

En la medida de lo posible, realizar la atención ciudadana, mediante citas programadas y con horarios establecidos, con el objetivo de evitar la aglomeración de personas en el Módulo Legislativo.

Realizar la rotación del personal de acuerdo al **PLAN GRADUAL HACIA LA NUEVA NORMALIDAD EN LA CIUDAD DE MÉXICO**.

Identificar a las personas colaboradoras que se encuentren en situación de vulnerabilidad, que debido a determinadas condiciones o características de salud son más propensas a desarrollar una complicación o la muerte por COVID-19.

- Circular de fecha 12 de junio de 2020, mediante la cual el Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales ustedes con el propósito de acompañar las acciones establecidas por las autoridades Federales y Locales, encaminadas a salvaguardar el bienestar de la ciudadanía mexicana durante la pandemia global desencadenada por el contagio del Virus SARS-CoV-2 (COVID-19), extendió el plazo para reapertura de los Módulos Legislativos hasta el día 21 de junio de 2020, esto en concordancia con la **conferencia de prensa de fecha 12 de junio de 2020, encabezada por la Dra. Claudia Sheinbaum Pardo, Jefa de Gobierno de la Ciudad de**

DS

DSE

DS

DMG

DS

DSE

DS

DAB

DS

CHM

- **México, donde se dio a conocer la TRANSICIÓN ORDENADA Y GRADUAL HACIA EL COLOR NARANJA (del 15 al 21 de junio de 2020).**
- Circular de fecha 19 de junio de 2020, en concordancia con la **conferencia de prensa de fecha 19 de junio de 2020, encabezada por la Dra. Claudia Sheinbaum Pardo, Jefa de Gobierno de la Ciudad de México, En la cual menciono que la Ciudad de México permanecerá en semáforo rojo durante la semana del 22 al 28 de junio de 2020, el Comité de Atención, orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales, extendió la suspensión de actividades presenciales de los 66 Módulos Legislativos hasta el día 29 de junio de 2020, esto con el objetivo de salvaguardar la salud de los colaboradores de los Módulos Legislativos.**

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA CONTINGENCIA SANITARIA OCASIONADA POR EL VIRUS SARS-CoV-2 (COVID-19)

Durante el confinamiento derivado de la pandemia mundial ocasionada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), el Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos interinstitucionales en coordinación con distintos entes de gobierno, implemento la implementación de cursos y capacitaciones virtuales, con el objetivo de capacitar al personal adscrito a los Módulos Legislativos en temas de gran importancia, mismos que les otorgan los conocimientos necesarios para ofrecer una atención ciudadana eficaz.

- En fecha 29 de mayo de 2020 el Comité de Atención, orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales, instruyo al personal que colabora en los Módulos legislativos a realizar los cursos ofertados por el **Instituto Mexicano del Seguro Social** en la página oficial del **Gobierno de México** en materia del virus SARS-CoV-2 (COVID-19), denominados **“Todo sobre la prevención del COVID-19”** y **“Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante el COVID-19.”**
- En cooperación con la **Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México** se realizó el curso virtual denominado **“Género y Derechos Humanos”**, mismo que tuvo verificativo del **18 de mayo al 12 de junio de 2020**, con una duración aproximada de 20 horas, el cual contaba con certificación digital y reconocimiento curricular, por tal motivo el suscrito Comité solicitó a los colaboradores de los Módulos Legislativos, remitieran copia de las constancias que les fueron emitidas. Cabe señalar que con la impartición del mencionado curso se dio cumplimiento al **PUNTO DE ACUERDO**

Capacitación en materia de Igualdad Sustantiva
Cursos en línea 2^{da} emisión
Dirigido al servicio público de la CDMX

- **Género y Derechos Humanos**
- **Prevención y Atención del Acoso Sexual en la Administración Pública de la Ciudad de México**
- **Transversalidad de la Perspectiva de Género en la Administración Pública de la Ciudad de México**

Registro electrónico: 04 al 08 de mayo de 2020
Impartición: 18 de mayo al 12 de junio de 2020
Liga de registro:
<http://semujeresdigital.cdmx.gob.mx:8080/registroparticipantes/>
Informes: semujeresdigital@gmail.com

SEMujeres

DS
DSE

DS
DSE

DS
DMG

DS
DAB

DS
CHM

presentado por la Diputada Evelyn Parra Álvarez y la Diputada Leticia Esther Varela Martínez, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha **11 de diciembre de 2019**, el cual en su resolutive Primero, exhorta de manera respetuosa a las y los 66 Diputados del Congreso de la Ciudad de México, a que implementen de forma permanente en los Módulos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, atención legal y psicológica talleres, grupos de reflexión, cursos de sensibilización y capacitación contra la violencia familiar, y en su resolutive Segundo, propone al Comité de Atención Orientación y Quejas Ciudadanas, establecer una estrategia institucional para que las y los 66 diputados de esta Legislatura, sean dotados de material contra violencia familiar y se capacite al personal para asesorar, atender y/o canalizar, a las instancias correspondientes los casos que así lo requieran.

TALLER EN MATERIA DE PARLAMENTO ABIERTO

Dirigido al personal de los 66 Módulos de Atención y Orientación Ciudadana de las y los diputados del Congreso CDMX

FECHA	HORARIO	DURACIÓN TOTAL:
Lunes 22 de junio	9:00 a 10:45 hrs.	95 minutos

Programa

- Presentación
- Sensibilización en materia de Parlamento Abierto.
María del Carmen Nava Polina, CC. InfoCDMX
- Transparencia y el Acceso a la información. Participación ciudadana en las diversas actividades legislativas.
Controla Tu Gobierno
- La importancia y difusión del trabajo legislativo.
IMCO
- ¿Cómo elaborar una solicitud de información?
InfoCDMX - DEEA
- Cierre

#ParlamentoAbierto

- @InfoCdMex
- @Congreso_CdMex
- @Estado_Abierto

Logos: info, ESTADO ABIERTO, CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO, ControlaTuGobierno, IMCO

Así mismo en fecha 16 de junio de 2020, se invitó a las y los Diputados del Congreso de la Ciudad de México, a colaborar en la capacitación del personal que labora en los Módulos Legislativos de Atención Ciudadana en materia de transparencia y rendición de cuentas. La Junta de Coordinación Política, la Presidencia de la Mesa Directiva, La Presidencia de la Comisión de Rendición de Cuentas y Vigilancia de la Auditoría Superior de la Ciudad de México, la Presidencia de la Comisión de Transparencia, el Comité de Administración y Capacitación, y el Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales todos del Congreso de la Ciudad de México, en cooperación con el Instituto de Transparencia, Protección de Datos Personales, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, así como asociaciones de la sociedad civil, como controla tu gobierno e IMCO, se realizó la implementación de la capacitación enfocada

DS

DS

DS

DS

DS

a la población de personas adultas mayores denominada “**TALLER EN MATERIA DE PARLAMENTO ABIERTO**” la cual tuvo verificativo en fecha 22 de junio de 2020 en un horario de 09:00 a 11:00 horas, con un registro de 193 personas.

ATENCIÓN A QUEJAS CIUDADANAS

En ese tenor, me permito informar que dentro del periodo comprendido del 1 de abril de 2020 al 30 de junio de 2020, el Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas se ha instituido como un canal de atención efectivo, a través del cual se da atención 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.

Aunado a lo anterior informó que el suscrito Comité con el propósito de acompañar las acciones establecidas por las autoridades Federales y Locales mediante Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación los días 30 y 31 de marzo de 2020, por el Consejo de Salubridad General y la Secretaria de Salud, en los que **“se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2”**, y se **“establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus”**, que en su Artículo primero señala:

Se establece como acción extraordinaria, para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, que los sectores público, social y privado deberán implementar las siguientes medidas:

Se ordena la suspensión inmediata, del 30 de marzo al 30 de abril de 2020, de las actividades no esenciales, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la comunidad, para disminuir la carga de enfermedad, sus complicaciones y la muerte por COVID-19 en la población residente en el territorio nacional.

En referencia a lo antes mencionado, y derivado de que las distintas instituciones públicas con las que se realizan las solicitudes de colaboración, de información, asesorías jurídicas y patrocinio legal, realizaron la suspensión de actividades tanto presenciales como administrativas, aplazando sus términos legales, por lo cual el suscrito Comité no dio trámite ni seguimiento a las quejas ciudadanas durante el período comprendido de 1 de abril al 30 de junio.

DS

DS

DMG

DS

DAB

DS

DSE

DS

CHM