

5. **Lectura, discusión y, aprobación del Primer Informe Trimestral (Segundo Año Legislativo) del Comité de Atención Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2019 al 31 de diciembre de 2019.**



**1<sup>er</sup>**

**INFORME TRIMESTRAL DEL SEGUNDO AÑO DE EJERCICIO LEGISLATIVO  
DEL COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, QUEJAS CIUDADANAS Y  
ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES**

**CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

**I LEGISLATURA**



**Comité**  
**De Atención**  
**Orientación**  
Quejas Ciudadanas y  
Asuntos Interinstitucionales

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**Comité**  
De Atención  
Orientación  
Quejas Ciudadanas y  
Asuntos Interinstitucionales

Periodo: del 1 de octubre de 2019 al 31 de diciembre de 2019

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

DIPUTADO  
**CARLOS HERNÁNDEZ MIRÓN**  
PRESIDENTE DEL COMITÉ

**Periodo: del 1 de octubre de 2019 al 31 de diciembre 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 Donald 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 una ocasión y se les ha dado seguimiento a 7 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 la sesión realizada en el periodo a informar, se desarrollaron de la siguiente manera:

### OCTAVA SESIÓN ORDINARIA

En la Octava sesión ordinaria, la cual se celebró el día 26 de noviembre de 2019, en el Salón "Benita Galena", 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 el Cuarto Informe Trimestral del Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales.

En esta parte se hace pertinente resaltar los siguientes puntos:

En cumplimiento al Punto Acuerdo presentado por la diputada Gabriela Quiroga Anguiano, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 14 de febrero del 2019, en apoyo a la institución de asistencia privada "AMANC" y con el objetivo de continuar dando seguimiento al mismo, se propuso como fecha de entrega de "tapitas" a la institución en

mención el día 2 de diciembre del 2019, quedando en conformidad las y los Diputados presentes en dicha sesión.

### 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, y firma de convenios. Con la finalidad de combatir los problemas sociales que enfrenta la Ciudad de México, como lo son la violencia de género, buscando la erradicación de dichas conductas. Así mismo promocionar los temas más relevantes para la participación ciudadana en aras de promover la democracia. Acciones que se describen a continuación.

**Punto de acuerdo presentado por la diputada Gabriela Quiroga Anguiano**, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 14 de febrero del 2019, el cual en sus resolutivos Primero y Segundo solicita de la manera más atenta y respetuosa su valioso apoyo y colaboración Institucional a efecto de habilitar contenedores para la recolección de taparrosas de productos embotellados en los Módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadanas en aras de apoyar a los niños con cáncer.

En relación a dicho punto de acuerdo, informamos que el Comité de Atención Orientación y Quejas y Asuntos Interinstitucionales, ha llevado a cabo entregas programas de "tapitas" a la institución "AMANC"; entregando así en el mes de noviembre 1350 Kilogramos de "tapitas" y en el mes de diciembre 300 Kilogramos de las mismas.

**Punto de acuerdo presentado por el diputado Miguel Ángel Macedo Escartín**, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 20 de febrero del 2019, el cual en su resolutivo cuarto solicita de la manera respetuosa al Comité de Administración y Capacitación, así como al comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales, ambos del Congreso de la Ciudad de México, a capacitar al personal de los 66 módulos y asesores legislativos, de manera obligatoria, en temas para el desarrollo de la agenda 2030 y los objetivos del desarrollo sostenible en materia legislativa.

Para atender dicho punto de acuerdo, se realizó en colaboración con el Comité de Asuntos Internaciones y el Comité de Administración y Capacitación, la firma de la Carta de Colaboración entre el Congreso de la Ciudad de México y la Oficina de Coordinación Residente del Sistema de las Naciones Unidas en México, quien realizara los cursos de capacitación para el personal adscrito a las diputadas y los diputados locales, a las Comisiones Ordinarias y Comités del Congreso de la Ciudad de México, así como a quienes laboran en los 66 Módulos de Atención y Quejas Ciudadanas.

**Punto de acuerdo presentado por el Diputado Temístocles Villanueva Ramos**, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 26 de



septiembre del 2019, el cual, solicitó a las y los Diputados del Congreso de la Ciudad de México para que a través de los Módulos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, se fomentará la enseñanza del ajedrez.

Para atender dicho punto de acuerdo, este Comité giro oficio a cada uno de las y los Diputados del Congreso de la Ciudad de México, con el objetivo de que se pudiera implementar la enseñanza del ajedrez en cada uno de sus Módulos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas.

**Punto de acuerdo presentado por la diputada Donají Ofelia Olivera Reyes,** presentado ante el pleno de este Congreso el 24 de octubre de 2019, que solicita en su resolutivo Segundo que las y los Diputados del Congreso de la Ciudad de México, desarrollen acciones para dar a conocer la Ley de Participación Ciudadana vigente, e implementen una vez a la semana la actividad denominada "lunes de presupuesto participativo", con el objetivo de brindar asesoría, orientación y canalización a la ciudadanía respecto de las propuestas de los proyectos en materia de presupuesto participativo; además de difundir y realizar actividades relacionadas con los instrumentos de democracia directa, representativa y de gestión, evaluación y control de la función pública; a través de los 66 módulos de atención ciudadana, en su caso en los módulos itinerantes y en territorio, utilizando la reproducción de material informativo, ya sea impreso y/ o audiovisual.

Para atender dicho punto de acuerdo, este Comité repartió a cada uno de las y los Diputados del Congreso de la Ciudad de México, un cartel mediante el cual se daba difusión a la población sobre la actividad denominada "lunes de presupuesto participativo", con el objetivo de dar cumplimiento al punto de acuerdo en mención un cartel informativo que contiene un código QR para direccionar a los ciudadanos a la página oficial del IECM que contiene la información respectiva al tema.

**Punto de acuerdo presentado por el diputado Diputada Leonor Gómez Otegui,** aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 5 de septiembre de 2019, el cual en su resolutivo segundo solicitó a las 66

CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO  
LEGISLATURA

En este Módulo de Atención y Orientación Ciudadana los lunes son

# Lunes de Presupuesto Participativo

Escanea el código y accede a información de interés para el mejoramiento de tu colonia

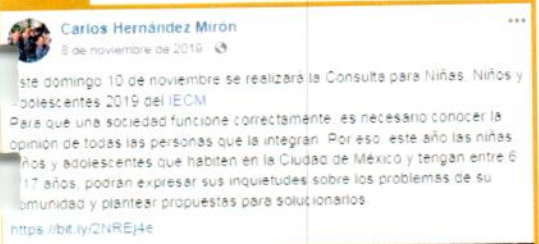
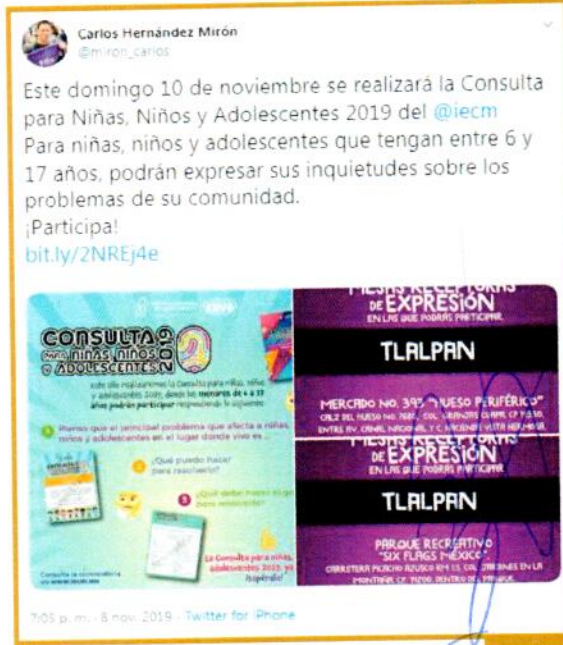
Mayor información: Accede al portal del Instituto Electoral de la Ciudad de México  
[www.iecm.mx](http://www.iecm.mx)  
Portal del Congreso de la Ciudad de México  
[www.congresocdmx.gob.mx](http://www.congresocdmx.gob.mx)

Comité De Atención Orientación Quejas Ciudadanas

The poster features a QR code in the center, surrounded by six circular images showing various community activities: a person painting a wall, a person working on a bench, a person using a tool, a person walking, a person working on a structure, and a person working on a wall. The text is in Spanish and provides information about the 'Lunes de Presupuesto Participativo' activity, including a QR code to access more information and the website of the Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM).

Diputadas y Diputados del Congreso de la Ciudad de México, para que a través de sus módulos, páginas de internet y redes sociales, se difundiera la realización de la Consulta Ciudadana para niñas, niños y adolescentes 2019, que llevó a cabo el Instituto Electoral de la Ciudad de México en fecha 10 de noviembre, con la finalidad de que las niñas, niños y adolescentes participaran en dicho ejercicio y así mismo se promoviera en ellas y ellos el espíritu democrático y de participación ciudadana.

Para atender dicho punto de acuerdo, este Comité giro oficio a cada uno de los 66 Diputados y Diputadas del Congreso de la Ciudad de México, solicitando de la manera más atenta y respetuosa, su colaboración y apoyo institucional para dar cumplimiento a dicho Punto de Acuerdo, sugiriéndoles la consulta de la liga <https://www.iecm.mx/consulta-para-ninas-ninos-y-adolescentes-2019/>, donde se encontraba la información completa y el material audiovisual para compartir, sobre la Consulta para niñas, niños y adolescentes que llevo a cabo el Instituto Electoral de la Ciudad de México, para así instrumentaran las acciones necesarias para realizar las actividades que permitieran dar cumplimiento al resolutivo en mención.



Punto de acuerdo presentado por el Diputado José Martín Padilla Sánchez, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 21 de noviembre de 2019, el cual, en su resolutivo Único, Exhortando a las y los Diputados del Congreso de la Ciudad de México a sumarse a los dieciséis días de activismo, llevando a cabo acciones relacionadas con la erradicación de la violencia contra mujeres y niñas en sus respectivos Módulos Legislativos de Atención Ciudadana, así como para adoptar el día naranja cada día 25 de mes en los mismos, cómo muestra del compromiso permanente con las niñas y mujeres de la Ciudad de México, en el marco del 25 de noviembre Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

Al respecto, este Comité expidió los oficios a cada uno de los 66 Diputados y Diputadas del Congreso de la Ciudad de México, con la finalidad de que giraran sus apreciables instrucciones, con el fin de ejercer las acciones necesarias para llevar a cabo las actividades relacionadas a los 16 días de activismo, y así mismo adoptaran el día naranja los días 25 de cada mes.

Handwritten blue ink signatures and initials are present on the right side of the page, including a large signature that appears to be 'José Martín Padilla Sánchez' and several other initials and marks.



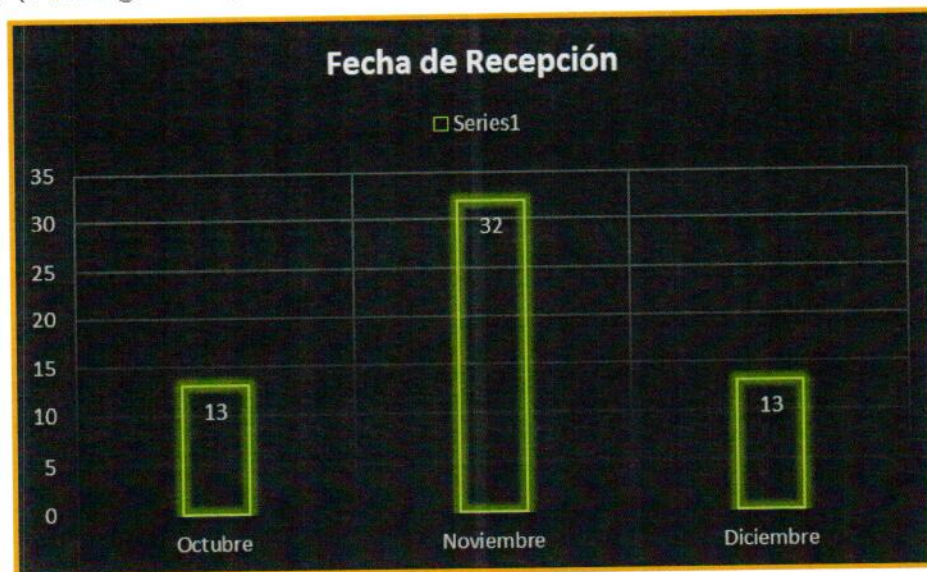


Punto de acuerdo presentado por la Diputada Maricela Zúñiga Cerón, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 26 de noviembre de 2019, el cual, en su resolutivo Único, El Congreso de la Ciudad de México solicita al Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, que en coordinación con el Instituto de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México realice diversas acciones en favor de la capacitación y difusión de las recomendaciones de trato a personas con discapacidad auditiva.

Con el objetivo de atender dicho Punto de Acuerdo, el Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, giró oficio a la Directora del Instituto de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México, solicitando su colaboración, a fin de que brinde sus apreciables instrucciones para fomentar las acciones necesarias, realizando actividades que permitan dar resolutive al Punto de Acuerdo en Mención.

### ATENCIÓN A QUEJAS CIUDADANAS

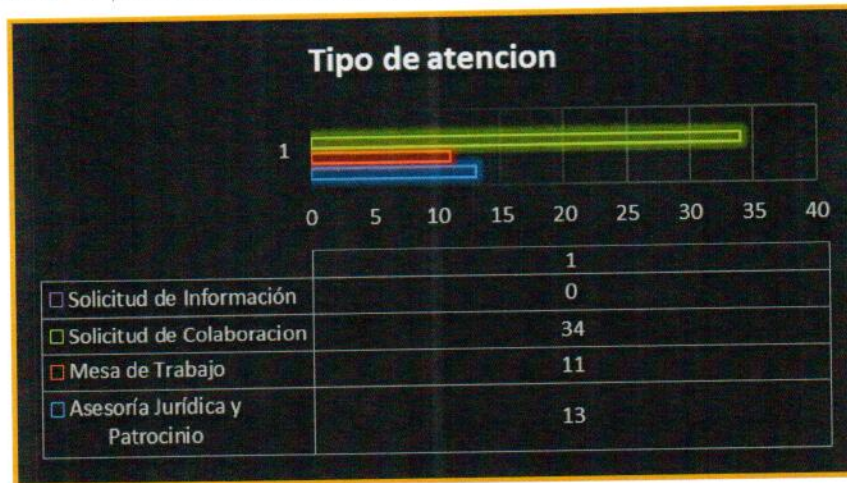
En ese tenor, me satisface informar que la oficina de este Comité ubicada en Gante No. 15, oficina 314, 3° piso, Col. Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, se ha instituido como un canal de atención efectivo, a través del cual se da atención personalizada a las solicitudes, quejas o consultas de información que 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 gráfica 1)



Gráfica 1

Al respecto, en este periodo se realizó un mayor número de atenciones en colaboración con otras instituciones, mediante las cuales se daba seguimiento a trámites administrativos, y a su vez se realizaron diversas canalizaciones, para que

varias dependencias dieran seguimiento a problemáticas planteadas por los peticionarios; en seguida, se encuentran los peticionarios que solicitaron asesoría jurídica y patrocinio, dichas peticiones fueron turnadas a la dependencia correspondiente para darles solución; en cuanto a las solicitudes de información, redujeron considerablemente, ya que en este trimestre no se realizó ninguna atención de esta índole, y por último, las solicitudes de mesas de trabajo que 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)



Gráfica 2

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 Organica 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 atiende al ciudadano a través de canalizaciones, solicitudes de información, solicitudes de colaboración o solicitudes de mesas de trabajo.



Gráfica 3

Por último, se señala que del universo de 58 quejas que se han recibido en el periodo del mes de octubre al mes de diciembre 2019, se han atendido satisfactoriamente el 90 por ciento quedando en trámite 10 por ciento lo que se traduce en una atención efectiva de las solicitudes realizadas al Comité en cuestión. (véase grafica 4)



Gráfica 4

Ahora bien, comparando 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.

### TRABAJO DE COOPERACIÓN INSTITUCIONAL

En colaboración con la Secretaria de La Mujer de la Ciudad de México, se implementaron las acciones necesarias para dar difusión al programa denominado "ABOGADAS DE LAS MUJERES (orientación jurídica gratuita en las agencias del Ministerio Público)" Y "LUNAS (27 unidades de atención para mujeres y niñas en situación de violencia)"; en los Módulos de Atención Ciudadana, con el objetivo de dar a conocer a la ciudadanía los programas que implementa dicha Secretaria, ampliando el rango de visualización de los mismos, para que más mujeres y niñas tengan la posibilidad de recibir el apoyo ofertado.

De igual manera en colaboración con la Secretaria Del Trabajo Y Fomento al Empleo de la Ciudad de México, se giró oficio a las y los Diputados del Congreso de la Ciudad de México, con el objetivo de dar difusión de los Programas Sociales que oferta dicha Secretaria, mediante la entrega de trípticos informativos a las y los Diputados para su distribución en los Módulos de Atención Ciudadana fomentando así el espíritu de colaboración, aportando las acciones necesarias, para que las y los ciudadanos tengan acceso a los Programas ofertados.

Como presidente del Comité de Atención, Orientación y Queja Ciudadana, es mi obligación acercar las herramientas para que los servidores del Congreso de la Ciudad de México brinden la orientación y realicen de manera adecuada las gestiones que el ciudadano solicita día con día. Es nuestra intención que las instancias de gobierno ofrezcan de manera territorial en todas las alcaldías todos sus servicios. El día 4 de noviembre acompañado de la diputada Marisela Zúñiga, inauguramos la Feria de Gestión y Atención Ciudadana 2019 con la participación de 16 instancias del Gobierno de la Ciudad de México.



El 11 de noviembre se realizó el foro "Retos y Realidades de la Lucha Contra la Trata de Personas". Durante el mismo, compartimos distintas visiones sobre esta problemática a través de paneles, ponencias magistrales, testimonios y también la presentación de la "Iniciativa de Ley para garantizar oportunidades y salidas dignas en los casos de explotación sexual en la Ciudad de México" en colaboración con Catwlac Internacional. Y la participación de las diputadas Paula Soto y Valentina Batres Guadarrama.



Las puertas del Congreso de la Ciudad de México están abiertas para todos aquellos que quieren construir y aportar en la solución o visibilización de diversos temas. El 10 de diciembre, se reunieron médicos que atienden las problemáticas de salud derivadas de las enfermedades del riñón y se llevó a cabo el **Foro “Nefrología social: unidos por una causa común”** en el auditorio Benito Juárez.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large stylized signature, a cross-like mark, and a circular mark.