



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

DS
[Signature]

DS
DMG

DS
DAB

DS
DSE

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



Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales

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 2020 al 30 de septiembre de 2020.

DS

DS
DMG

DS
DAB

DS
DSE

DS
CHM



Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales

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/II/JUCOPO/05/2018, CCMX/II/JUCOPO/06/2018, CCMX/II/JUCOPO/12/2018, CCMX/II/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

DS
[Signature]

DS
DMG

DS
DAB

DS
DSE

DS
CHM

Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales

SEGUNDO PERIODO 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, así como tampoco se pudo dar seguimiento a los puntos de acuerdo, 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.

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 grafica 1)



Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales

(Grafica 1. número de quejas recibidas en los meses de julio a septiembre de 2020)

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 se realizó una atención de esta índole, y por último, las solicitudes de mesas de trabajo que también redujeron, ya que no se realizó ninguna durante este periodo, 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)

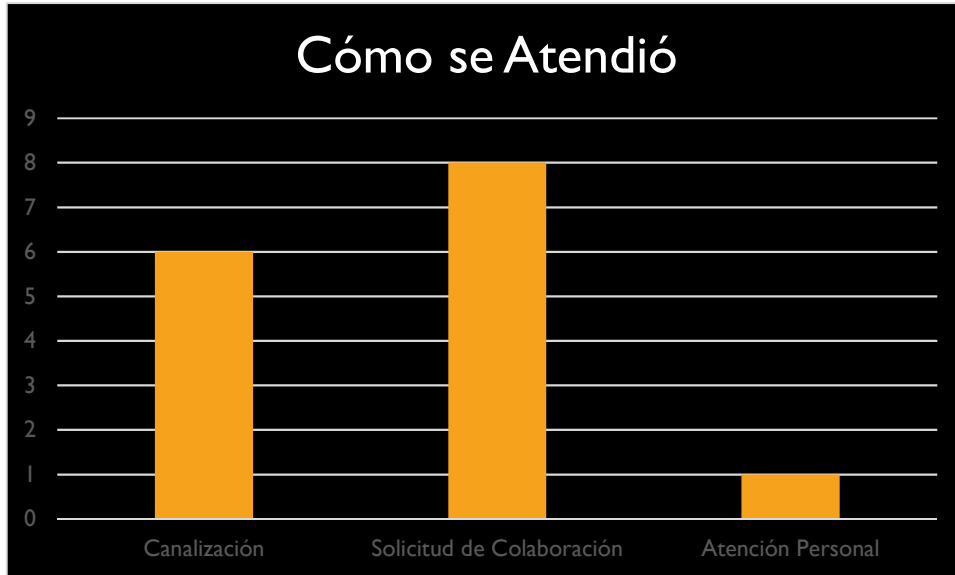


(Grafica 2. Tipo de solicitudes que recibió el Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales)

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.

Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales



(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 15 quejas que se han recibido en el periodo del mes de julio al mes de septiembre 2020, 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)

DS
[Signature]

DS
DMG

DS
DAB

DS
DSE

DS
CHM



Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales

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.

DS
[Handwritten signature]

DS
DMG

DS
DAB

DS
DSE

DS
CHM