



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
DSE

DS
[Signature]

DS
DMG

DS
DAB

DS
CHM

5. Lectura, discusión y, aprobación del Informe Trimestral del Comité de Atención Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales correspondiente al periodo comprendido del 1 de enero de 2020 al 31 de marzo de 2020.



DS
DMS
DS
DAB
DS
DSE
DS
CHM

SEGUNDO 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





Comité
De Atención
Orientación
Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales

DS
DSE

DS
[Handwritten signature]

DS
DMG

DS
DAB

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.

Periodo: del 1 de enero de 2020 al 31 de marzo 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

SEGUNDO PERÍODO ORDINARIO DE SESIONES DEL SEGUNDO AÑO LEGISLATIVO

Durante el presente periodo, este Comité sesionó en dos ocasiones y se les ha dado seguimiento a 5 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:

NOVENA SESIÓN ORDINARIA

En la Novena Sesión Ordinaria, la cual se celebró el día 11 de febrero de 2020, en el Salón "Luis Donald Colosio", ubicado en el Recinto Legislativo de donceles esquina Allende, sin número Colonia Centro, Alcaldía de Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en la cual aconteció lo siguiente:

Se aprobó de manera unánime el Primer Informe Trimestral (Segundo año Legislativo) del Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales.



En esta parte se hace pertinente resaltar los siguientes puntos:

En cumplimiento a la Iniciativa de Ley presentada por la diputada Gabriela Osorio Hernández, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 02 de abril del 2019, en el cual se faculta al suscrito Comité, recibir las propuestas ciudadanas de modificación a las Iniciativas de Ley presentadas ante el Congreso de la Ciudad de México, se propuso que a través de los Módulos Legislativos se dé la difusión necesaria a fin de hacer saber a la ciudadanía su derecho de participación en las Iniciativas de Ley presentadas al Congreso de la Ciudad de México.

SEGUNDA SESIÓN EXTRAORDINARIA

En la Segunda Sesión Extraordinaria, la cual se celebró el día 19 de marzo de 2020, en el Salón "Virgilio Caballero", ubicado en el Recinto Legislativo de donceles esquina Allende, sin



número Colonia Centro, Alcaldía de Cuauhtémoc, en la Ciudad de México, en la cual aconteció lo siguiente:

- Se aprobó de manera unánime el Informe Semestral del Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2019 al 29 de febrero de 2020.
- Se aprobó de manera unánime el formato para la recepción de peticiones en el vínculo web de la página del Congreso de la Ciudad de México, estipulado en el artículo 306, Fracción IX, Primer Párrafo, del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México.

DS

DSE

DS

DMG

DS

DSE

DS

DAB

DS

CHM

REUNIÓN DE TRABAJO

En fecha 13 de marzo de 2020 se realizó la reunión de trabajo convocada por el Comité de Atención, Orientación y Quejas ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales para llevar a cabo la reinstalación y optimización del vínculo web en materia de las peticiones ciudadanas presentadas al Congreso, a la cual asistieron representantes de la Comisión de Puntos Constitucionales, la Comisión de Participación Ciudadana, Dirección de Innovación y la Unidad de Transparencia, todos del Congreso de la Ciudad de México:

Minuta de la primera reunión de trabajo convocada por el Comité de Atención Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales para llevar a cabo la reinstalación y optimización del vínculo web en materia de las peticiones ciudadanas presentadas al Congreso;

Siendo las 11:20 horas del día 6 de marzo del 2020 en el Salón Dos, ubicado en Gante No. 15, segundo piso Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc con la asistencia de;

- Representación de la Unidad de Transparencia del Congreso de la Ciudad de México.*
- Una representación de la Comisión de Participación Ciudadana del Congreso de la Ciudad de México.*
- Representación de la Dirección de Innovación del Congreso de la Ciudad de México.*
- Una representación de la Comisión de Puntos Constitucionales e Iniciativas ciudadanas del Congreso de la Ciudad de México.*
- La Secretaria Técnica del Comité de Atención Orientación y Quejas Ciudadanas del Congreso de la ciudad de México.*

Se dio desahogo por parte de la Secretaría Técnica a los primeros tres puntos del orden del día como contextualización al tema:

- 1.-Introducción al Marco Normativo relativo a la recepción de peticiones ciudadanas vía vínculo.*
- 2.-Exposición del proceso actual relativo a la recepción de comentarios a las iniciativas presentadas al Congreso de la Ciudad de México.*
- 3.-Facultades de las distintas áreas operativas del Congreso de la Ciudad de México*

Posteriormente tomaron la palabra las personas representantes para emitir las siguientes consideraciones.

La Unidad de Transparencia *considera la reinstalación y optimización prudente, sin embargo, señala que para modificar el Sistema de Protección de Datos Personales del Comité, necesario para el tratamiento de los datos recabados vía vínculo, se requiere presentar una evaluación impacto. Y así estar en condiciones de recibir*

DS

DS

DMG

DS

DAB

DS

DSE

DS

CHM

recomendaciones del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, pues el tratamiento de datos sería de un nivel alto.

Así mismo que los permisos por parte del ciudadano peticionario se pueden especificar en el sistema y en un aviso de privacidad electrónico y para recabar su autorización y que englobe todo el tratamiento de datos del vínculo.

También considera se necesita el apoyo exhaustivo del INAI para implementar las políticas de protección necesarias para los datos personales, por lo cual se propone suscribir un convenio con el INAI en materia de la implementación del vínculo. Igualmente señala que la norma aplicable establece que antes de realizar cualquier transferencia de datos personales debe existir el documental jurídico que la respalde por lo cual considera que antes de la instalación del vínculo deben suscitarse la firma de el o los convenios

Se sugiere insertar un vínculo informativo para las solicitudes de información, donde se informe al peticionario en donde puede realizar sus solicitudes, horarios y procedimiento, y que pueda direccionarlo al portal correspondiente.

La Dirección de Innovación *considera la infraestructura con la que cuenta el Congreso es suficiente para llevar a cabo la optimización del vínculo, la seguridad del servidor suficiente, señala las particularidades técnicas se tendrán que ponderar con el IECM*

La Comisión de Participación Ciudadana *considera que el proceso para las iniciativas ciudadanas ya está dado por la Ley de Participación Ciudadana y se debe separar del tema de las peticiones.*

Ofrece acompañamiento en la firma del Convenio con el IECM y considera factible la optimización del vínculo

4. Acuerdos.

-Llevar a cabo la solicitud formal por medio del Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales a la JUCOPO para que suscriba un convenio específico con el IECM que permita la verificación de firmas electrónicas y credenciales de elector.

-Los formatos propuestos se consideran adecuados, y se modificarán señalando el aviso de privacidad.

-Llevar a cabo una segunda reunión de trabajo posterior a la solicitud a la Junta de Coordinación Política para el planteamiento del convenio con el IECM.

DS

DS

DMG

DS

DAB

DS

DSE

DS

CHM

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 enero 210 Kilogramos.

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, en coordinación con el Instituto de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México, impartieron el Curso/Taller, denominado “Discapacidad, Toma de Conciencia e Inclusión” el cual tuvo verificativo en fecha 11 de marzo de 2020, en el auditorio “Benito Juárez” ubicado en plaza de la Constitución número 7100 Colonia Centro alcaldía Cuauhtémoc.





Punto de acuerdo 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.

Con el objetivo de atender dicho Punto de Acuerdo, en su resolutive Primero, el Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, envió oficio a cada uno de las y los Diputados del Congreso de la Ciudad de México con el objetivo de que implementen las acciones necesarias para realizar actividades que permitan dar cumplimiento al resolutive mencionado, en el cual se menciona que posteriormente se realizará un curso de capacitación para los colaboradores de los Módulos Legislativos.



Con el objetivo de atender dicho Punto de Acuerdo, en su resolutive Segundo, el Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, en coordinación con la Secretaría de las Mujeres, se repartió a las y los Diputados integrantes del Congreso de la Ciudad de México los carteles de "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), con el objetivo de que se les de la difusión necesaria dentro de los Módulos Legislativos.

Punto de acuerdo presentado por la Diputada Gabriela Salida Magos, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 22 de enero del 2020, el cual en su

DS

DMG

DS

DAB

DS

DAB

DS

DSE

DS

CHM

resolutivo Primero, exhorta respetuosamente a las Diputadas y Diputados del H. Congreso Local, para que a través de sus respectivos Módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadanas, ejecuten acciones tendientes a difundir información a la ciudadanía sobre las alternativas sustentables al uso de bolsas de plástico tradicionales, lo anterior acorde con las reformas a la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal y tendientes a promover y garantizar el derecho que tienen todas las personas a un medio ambiente sano.

Con el objetivo de atender dicho Punto de Acuerdo, el Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, en coordinación con el la Dirección Ejecutiva de Cultura Ambiental de la Secretaría del Medio ambiente de la Ciudad de México, se impartió la capacitación denominada "Con menos residuos, vivimos mejor", el cual tuvo verificativo en fecha 7 de febrero de 2020, en el auditorio "Benito Juárez" ubicado en plaza de la Constitución número 7100 Colonia Centro alcaldía Cuauhtémoc.

Punto de acuerdo presentado por la Diputada Maricela Zúñiga Cerón, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 29 de enero del 2020, el cual en su resolutivo Único la Comisión Permanente del Congreso de la Ciudad de México instruye al Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, para que realice acciones tendientes a instrumentar mecanismos de coordinación con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), a efecto de participar en la difusión de información útil para los habitantes, respecto al censo 2020 que se llevó a cabo en el mes de marzo en los diferentes módulos de atención orientación y quejas ciudadanas en la Ciudad de México. Con el objetivo de atender dicho punto de acuerdo el Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas en coordinación con Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), se repartió a cada uno de las y los Diputados del Congreso de la Ciudad de México, material informativo vertiente al Censo de Población y Vivienda 2020, con el objetivo de instrumentar las acciones necesarias para realizar las actividades que permitieran dar cumplimiento al resolutivo mencionado.



DS

DME

DS

DAB

DS

DME

DS

DSE

DS

CHM

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)



(Grafica 1. número de quejas recibidas en los meses de enero a marzo 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 solo se realizó una atención de esta índole, y por último, las solicitudes de mesas de trabajo



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

DS
DAB

DS
DMG

DS
[Signature]

DS
DSE

DS
CHM



(Gráfica 3. Gestiones realizadas para atender las solicitudes realizadas al Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales)

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 4. Quejas atendidas y en trámite del 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. (Véase gráfica 3)

DS

DAB

DS

DMG

DS

D...

DS

DSE

DS

CHM

Por último, se señala que del universo de 24 quejas que se han recibido en el periodo del mes de enero al mes de marzo 2020, se han atendido satisfactoriamente el 88 por ciento quedando en trámite 12 por ciento lo que se traduce en una atención efectiva de las solicitudes realizadas al Comité en cuestión. (véase grafica 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.

DS
DMG

DS
[Signature]

DS
DAB

DS
DSE

DS
CHM

