



I LEGISLATURA

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL 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

[Handwritten signatures in blue ink]



I LEGISLATURA



Comité
De Atención
Orientación
Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales

[Handwritten signatures in blue ink]

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DEL COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, QUEJAS 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 2019 a 31 de marzo de 2019.

Junta Directiva

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

Integrantes

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

Con fundamento en lo establecido por los artículos 3, 4 fracción VII; 12 fracción XXI; 90, 92 de la Ley Orgánica, 188, 189, 190, del Reglamento, ambos ordenamientos del Congreso de la Ciudad de México, y derivado del Acuerdo 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, 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. Quedando instalado el día 11 de octubre de 2018, en el Salón "Luis Donaldo Colosio" ubicado en el Recinto Legislativo.

SEGUNDO PERIODO ORDINARIO DE SESIONES DEL PRIMER AÑO LEGISLATIVO

Durante el presente periodo, este Comité ha sesionado en 2 ocasiones 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, propiciando el apoyo y la concientización respecto a los problemas sociales que afectan al país. Respecto a las sesiones se señala lo siguiente:

SEGUNDA SESIÓN

En la Segunda sesión ordinaria, la cual se celebró el día 5 de febrero 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 informó que se ha logrado instaurar, con éxito, el vínculo permanente con las y los representantes, instalando en su totalidad los módulos Legislativos de Atención Ciudadana en cada uno de los distritos en donde fueron electas y electos los diputados de este Congreso IL Ciudad de México.
- Se reconoció el gran esfuerzo de las diputadas y diputados que han instalado de manera correcta el Módulo Legislativo de Atención Ciudadana.
- Asimismo, se aprobó de manera unánime, la propuesta del Diputado presidente de realizar una visita a los 66 Módulos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas de las y los diputados de esta I Legislatura.

TERCERA SESIÓN

En la Tercera sesión ordinaria, la cual se celebró el día 28 de febrero de 2019, 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, sesión en la que:

- Se aprobó de manera unánime el informe Trimestral del Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales.

CUARTA SESIÓN

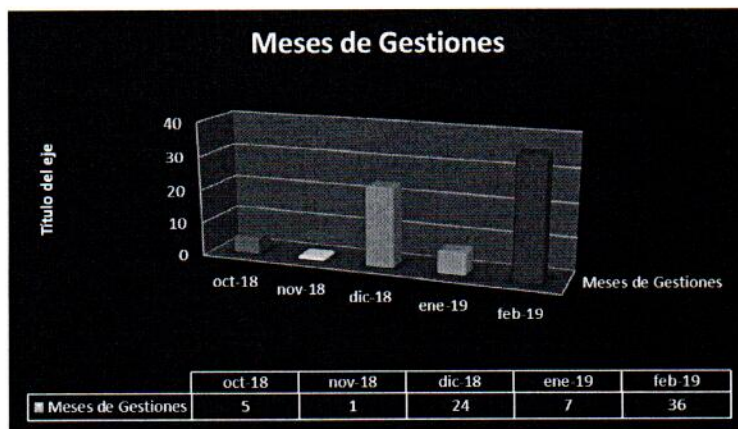
En la Cuarta sesión ordinaria, la cual se celebró el día 28 de marzo de 2019, en la Sala de juntas de la Junta de Coordinación Política, ubicado en el Recinto Legislativo de donceles esquina Allende, sin número Colonia Centro, Alcaldía de Cuauhtémoc, en la ciudad de México, sesión en la que:

- Se aprobó el informe semestral del Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales.
- Se aprobó el primer calendario de visitas a los módulos legislativos de atención y quejas ciudadanas a cargo de los diputados integrantes de este honorable Congreso I Legislatura.

ATENCIÓN DE QUEJAS CIUDADANAS

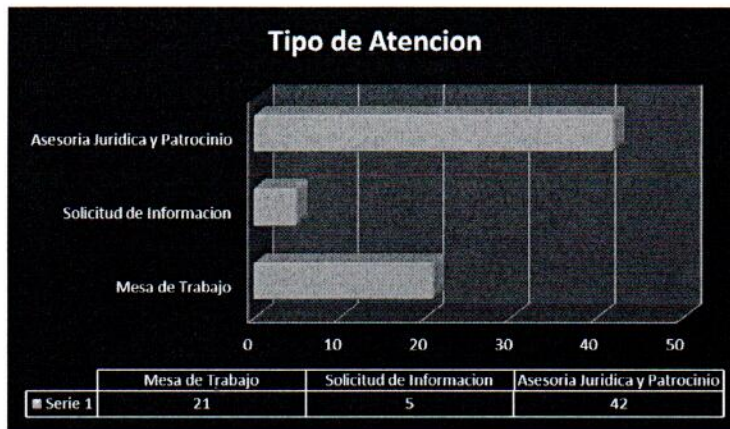
Al respecto, es menester señalara que el servicio al ciudadano es la más noble función del Estado y sus entidades, pues mediante él se atiende las demandas que la ciudadanía le eleva para acceder a los servicios y bienes que materializan el cumplimiento de los derechos y de los deberes ciudadanos; bien sea de carácter individual o colectivo y que se refieran a derechos fundamentales o a derechos sociales, económicos, culturales, ambientales, jurisdiccionales, entre otros.

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. Esta situación se puede apreciar en la siguiente grafica donde se puede apreciar el incremento que se dio en el número de casos atendidos, del mes de instalación a la fecha y que atiende, al crecimiento de personas que se acercó al Comité a presentar alguna solicitud. (Véase grafica 1)



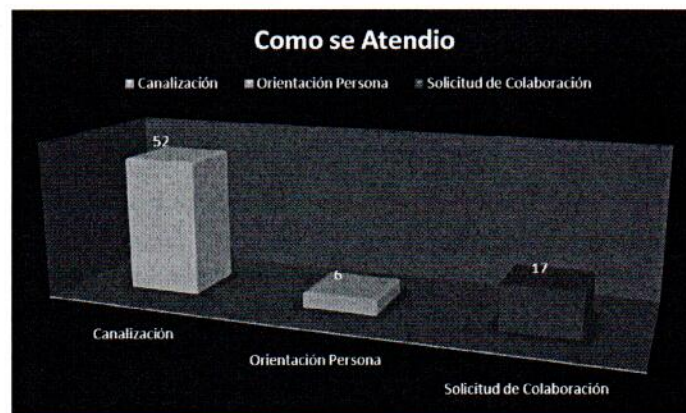
(Grafica 1. número de quejas recibidas en los meses de octubre de 2018 a febrero de 2019)

Al respecto, de los usuarios atendidos por este Comité, en su mayoría, requieren asesoría jurídica, patrocinio y representación legal; en seguida, se cuentan las personas que solicitan mesas de trabajo interinstitucional para atender algún problema en el que inciden más de una personas, por ejemplo asociaciones de comerciantes, o civiles; en el siguiente rubro, se ubican las solicitudes de información respecto a los diversos programas sociales y fiscales con los que cuenta la Ciudad de México y el Gobierno Federal, solicitudes de información respecto a la autoridad ante la cual acudir para realizar un trámite. 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)



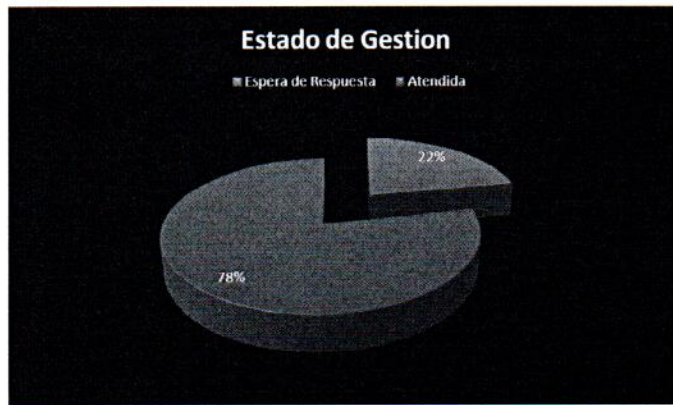
(Grafica 2. Tipo de solicitudes que recibió el Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales)

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 o solicitud 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 100 quejas que se han recibido hasta el día de hoy se han atendido satisfactoriamente el 78 por ciento quedando en trámite 22 por ciento en trámite 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.

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, 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.

A su vez, también se brinda apoyo a la fundación AMANC de niños con cáncer, instalando contenedores para el acopio de taparroschas en los módulos de atención legislativa.

Asimismo, se ha difundido de manera clara y específica, información respecto a los programas sociales referentes a los temas de regularización de tomas clandestinas de agua o drenaje y de reclasificación de manzana para el cobro por el servicio de agua en colaboración con la Comisión



Integral de Agua. Acciones que se describen a continuación.

- Punto de acuerdo presentado por las Comisiones de Igualdad de Género y Derechos Humanos, presentado ante el pleno de este Congreso el 12 de noviembre del 2018, que solicita en su resolutive Primero 16 de activismo contra la violencia de genero impulsando acciones concretas para atender y prevenir la violencia contra las mujeres y las niñas en los 66 módulos legislativos de atención ciudadana a cargo de las y los diputados de este Congreso.

Para atender dicho punto de acuerdo, este Comité solicitó la colaboración de las y los diputados, para que a través de sus Módulos de Atención Legislativa realizarán una campaña de 16 días de activismo en contra de la violencia de género, proporcionando material impreso, consistente en un tríptico con información relativa al tema para su reproducción y distribución en cada uno de estos módulos, solicitando a su vez, un informe de las acciones realizadas en contra de la violencia de género. Informe que se rindió satisfactoriamente por cada uno de los diputados.

En retardar, obstaculizar o impedir que las mujeres tengan acceso a las políticas públicas y ejerzan los derechos previstos en esta ley.

VIOLENCIA LABORAL
Aquello que discrimina a las mujeres en los ámbitos de trabajo públicos o privados y que obstaculiza su acceso al empleo, contratación, ascensos, estabilidad o permanencia en el mismo, exigiendo requisitos sobre estado civil, maternidad, edad, apariencia física o limitación de tipo de embarazo. También incluye violencia contra las mujeres en el ámbito laboral que vulnera el derecho de igual remuneración por igual trabajo o función.

VIOLENCIA OBSTÉTRICA
Aquello que afecta al personal de salud sobre el cuerpo y los procesos reproductivos de las mujeres, expresada en un trato deshumanizado, un abuso de medicalización y patologización de los procesos naturales, de conformidad con la Ley.

VIOLENCIA MÉDICA
Aquello que afecta a la difusión de mensajes e imágenes estereotipados a través de cualquier medio masivo de comunicación que de manera directa o indirecta promueva la explotación de mujeres o sus imágenes, rasgos, estilos, discursos, discursos, humores o aliente contra la dignidad de las mujeres,

como así también la utilización de mujeres, adolescentes y niñas en mensajes e imágenes pornográficas, legitimando la desigualdad de trato o construye patrones socioculturales reproductores de la desigualdad o generadores de violencia contra las mujeres.

Módulo para denunciar
Atención ciudadana
Dirección: Calle José María Izazaga 148
Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06000 Ciudad de México
Vivi Seguro CDMX
Teléfono: 5022836
Horario:
Lunes a jueves 9:00 a 17:00
Viernes 9:00 a 15:00

Comité de Atención, Orientación, Grupo Ciudadana y Asuntos Interdisciplinarios
Calle Centro No. 70, piso 5, oficina 514
Colonia Centro
compra@comiteatencionorientacion.gob.mx

Violencia de Género
Cuidado mutuo
Empatía
Respeto
No violencia
No violencia
No violencia

Noviembre
Día Internacional contra la Violencia de Género

- Punto de acuerdo presentado por el diputado José Luis Rodríguez Díaz de León, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 30 de enero del 2019, el cual, en su resolutive Único, exhorta a las y los diputados y a todo el personal de estructura, honorarios y base que labora en el congreso de la Ciudad de México a respetar los espacios libres de humo de tabaco en todas las instalaciones de este órgano legislativo.

Para atender dicho punto de acuerdo, este Comité le dio difusión al material impreso que fue proporcionado para implementar una campaña para promover el respeto a los espacios libres de humo de tabaco dentro de las instalaciones de este órgano legislativo.

- Punto de acuerdo presentado por la diputada Gabriela Quiroga Anguiano, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 14 de febrero del 2019. los cuales en sus resolutive 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.

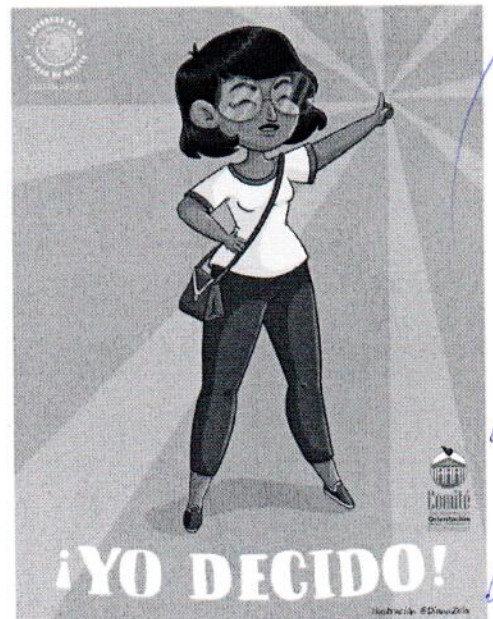
Para atender dicho punto de acuerdo, este Comité solicito la colaboración de las y los diputados, para que a través de sus módulos de atención legislativa habilitaran contenedores para el acopio de taparroschas de productos embotellados, proporcionando material impreso consistente en un cartel y una calcomanía que permitiera identificar que el acopio es a favor de los niños con cáncer, para su reproducción y distribución en cada uno de estos módulos, solicitando a su vez, un informe mensual del acopio realizado por cada módulo.

- Punto de acuerdo presentado por la diputada María Guadalupe Aguilar Solache, aprobado por el pleno de este Congreso en fecha 14 de febrero del 2019, el cual en sus relativos Segundo y Tercero solicitan que las Diputadas y Diputados de este Honorable Congreso se sumen a la prevención del embarazo en la adolescencia, impulsando acciones concretas en cada uno de sus distritos, para difundir y realizar actividades a través de los 66 módulos de atención ciudadana a fin de replicar información enfocada a prevenir el embarazo de la población adolescente de la Ciudad de México, mediante la reproducción de material informativo, ya sea impreso y/o audiovisual, sobre el uso de métodos anticonceptivos para hombres y mujeres con especial atención en la población adolescente, acciones con perspectiva de género y enfoque de corresponsabilidad entre hombres y mujeres.

Para atender dicho punto de acuerdo, este Comité solicito la colaboración de las y los diputados, para que a través de sus módulos de atención legislativa realizaran una campaña de en contra del embarazo entre la población adolescente, proporcionando material informativo, consistente en postales con información relacionada a los anticonceptivos, el embarazo adolescente y la corresponsabilidad, para su reproducción y distribución en cada uno de estos módulos.



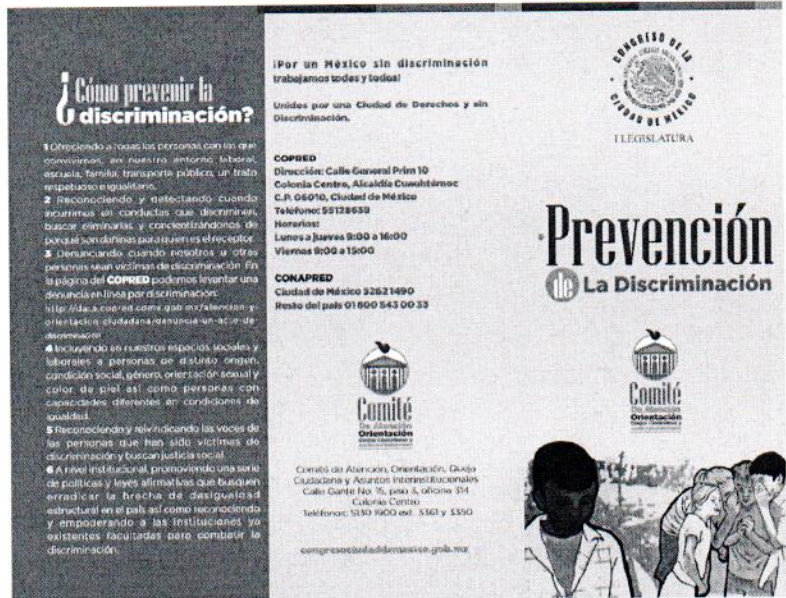
Campaña para colaborar en la prevención del embarazo adolescente en plazas y los ITS



Campaña para colaborar en la prevención del embarazo adolescente en plazas y los ITS

- Punto de acuerdo presentado por los diputados Carlos Hernández Mirón y Miguel Ángel Álvarez Melo aprobado por el pleno de este Congreso el 19 de febrero del 2019, el cual en su resolutivo Segundo solicita que las diputadas y diputados de este Congreso, se sumen a la prevención de la discriminación, impulsando acciones en cada uno de los módulos.

Para atender dicho punto de acuerdo, este Comité solicito la colaboración de las y los diputados, para que a través de sus módulos de atención legislativa realizaran una campaña en contra de la discriminación, proporcionando al efecto, un tríptico con información en contra de la discriminación para su reproducción y difusión en cada módulo.



- Punto de acuerdo presentado por la diputada Paula Adriana Soto Maldonado aprobado por el pleno de este Congreso el día 26 de febrero del 2019, el cual, en sus relativos Primero y Segundo solicita, que le exterior de los edificios de ocupa esta soberanía se ilumine de color violeta durante todo el mes de marzo y, que se instaure el "día Violeta" en los Módulos Legislativos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas los días 8 de cada mes, realizando actividades encaminadas al empoderamiento de las mujeres y las niñas, la erradicación de los roles de género y sexismo y cualquier otra que contribuya a la construcción de igualdad sustantiva y a la prevención, atención y erradicación de la violencia contra las mujeres.

Para atender dicho punto de acuerdo, este Comité solicito la colaboración de las y los diputados, para que, en conmemoración del día mundial de la mujer, se sirvieran iluminar el exterior de su modulo, todo el mes de marzo. Asimismo, se instrumentarán las acciones necesarias para realizar las actividades que permitan instaurar el "día Violeta" en los Módulos Legislativos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas los días 8 de cada mes.

- Punto de acuerdo presentado por la diputada María Guadalupe Aguilar Solache aprobado por el pleno de este Congreso el 5 de marzo del 2019 el cual en su resolutivo Único solicita que los módulos legislativos de atención ciudadana, se ofrezca asesoría del

procedimiento de regularización a tomas clandestinas de agua o drenaje; así como del trámite de reclasificación de índice de desarrollo por manzana relacionado al pago de derechos de agua potable en la ciudad de México.

Para atender dicho punto de acuerdo, este Comité en coordinación con la comisión integral del Agua, proporciono material impreso, el cual contiene de manera clara, precisa y detallada de los tramites del procedimiento de regularización a tomas clandestinas de agua o drenaje y del trámite de reclasificación de índice de desarrollo por manzana relacionado al pago de derechos de agua potable en la ciudad de México.

- A su vez se informa que están pendientes de dar seguimiento los siguientes puntos de acuerdo.
 - Punto de acuerdo presentado por la diputada Alessandra Rojo de la Vega Piccolo aprobado por el pleno de este Congreso, el cual en sus resolutivos Primero, Segundo y tercero, solicita que este Congreso capacite al personal de los módulos Legislativos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas de las y los diputados integrantes del Congreso de la Ciudad de México en materia de violencia de género y atención a víctimas.
 - Punto de acuerdo presentado por el Diputado Christian Damián Von Roehrich de la Isla, suscrito por la diputada Valentina Valia Batres Guadarrama diputada aprobado por el pleno de este Congreso, en el cual, en su resolutivo Segundo, solicita que el Congreso de la Ciudad de México exhorte a la Procuraduría Capitalina y a la Secretaria de las Mujeres, de manera coordinada, lleven a cabo una campaña de difusión de los protocolos de atención a las mujeres victimas de violencia y se publiquen en los 66 Módulos Legislativos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, especialmente los días 8 de cada mes.

PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

Dentro de lo que corresponde a la Presidencia de este Comité y de conformidad con el artículos 211 fracción XIV del Reglamento del Congreso de los Ciudad de México se generó la información contemplada por la fracción, enviado a la Coordinación de Servicios Parlamentarios y a la Unidad de Transparencia del Congreso de la Ciudad de México anexando listas de asistencia, convocatorias, orden del día, versión estenográfica, así como cada uno de los documentos con los que se dio seguimiento a los puntos de acuerdo y los aprobados dentro de las sesiones descritas en el libelo de este informe. Cumpliendo con las obligaciones que tiene este Honorable Comité.

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

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