



I LEGISLATURA

Plan Anual de Trabajo del Segundo Año Legislativo del Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales del Congreso de la Ciudad de México Primera Legislatura



Comité
De Atención
Orientación
Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales

Congreso de la Ciudad de México
Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales

PRESIDENCIA



I LEGISLATURA

**PLAN ANUAL DE TRABAJO DEL SEGUNDO
AÑO LEGISLATIVO DEL COMITÉ DE
ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, QUEJAS
CIUDADANAS Y ASUNTOS
INTERINSTITUCIONALES DEL CONGRESO
DE LA CIUDAD DE MÉXICO PRIMERA
LEGISLATURA.**

Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales




PRESIDENCIA



I LEGISLATURA

**INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE ATENCIÓN,
ORIENTACIÓN, QUEJAS CIUDADANAS Y
ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES.**

DIPUTADAS Y DIPUTADOS

Nombre y Cargo	
	Carlos Hernández Mirón PRESIDENTE
	Sandra Esther Vaca Cortés VICEPRESIDENTE
	Héctor Barrera Marmolejo SECRETARIO

X

g

h

60

f





Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales

PRESIDENCIA



I LEGISLATURA

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

(Handwritten signatures in blue ink)

Orientación
Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales

Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales



I LEGISLATURA

PRESIDENCIA

ANTECEDENTES.

Como parte de los acuerdos celebrados por este Comité durante el primer año de ejercicio, se llevaron a cabo visitas técnicas a cada uno de los Módulos Legislativos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, a cargo de cada una de las y los diputados integrantes del Congreso Ciudad de México, visitas en las que se documentó el cumplimiento que dan estos 66 módulos al *Acuerdo que Establece los Criterios para el Funcionamiento de los Módulos Legislativos de Atención Orientación y Quejas Ciudadanas, a Cargo de los Diputados Integrantes del Congreso de la Ciudad de México*, del 31 de octubre de 2018, pues cada uno de dichos centros de atención ciudadana, cumple con los requisitos de identidad, respetando la señalética indicada haciéndolos perfectamente identificables, manteniendo una base blanca con letras negras evitando hacer uso de color partidarios, situación que se replica al interior de cada módulo; brindando los servicios de manera gratuita, logrando así, crear un puente de comunicación entre estos y las instituciones gubernamentales.

Espacios, en los que cada diputada y diputado, han realizado esfuerzos para hacer que dichos centros de atención sean accesibles, a través de, la implementación de rampas, módulos de atención alternativos entre otros. A su vez, se documentó que conscientes de los riesgos que existen en la Ciudad de México, se ha buscado proteger a los ciudadanos que visitan dichos módulos, implementando acciones en protección civil como: la colocación de extintores, definición de rutas de evacuación y de puntos de reunión en caso de un siniestro, identificando debidamente éstas, haciendo uso del código de colores, eligiendo la ruta más corta y manteniéndolas libre de obstáculos u objetos que se pudieran caer o incendiarse durante un desastre, tutelando siempre la protección de la persona y la sociedad ante la ocurrencia de una emergencia o desastre.

La atención que se brinda en los módulos, no se ha limitado solo a recibir y atender quejas, sino por el contrario, se ha buscado ampliar el abanico de actividades señaladas por la ley, implementando actividades como; asesoría legal y psicológica; la enseñanza de un arte u oficio; la gestión de trámites ante autoridades administrativas, designando personal específico para brindar orientación a la ciudadanía y, en su caso, auxiliando al llenado de formularios o solicitudes; se implementan campañas de información respecto a temas de interés social que van desde actividades culturales y de esparcimiento, hasta programas sociales.

Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales



I LEGISLATURA

PRESIDENCIA

Asimismo, se ha buscado facilitar a los ciudadanos la información con respecto al trabajo legislativo y el impacto que este genera en la vida diaria, generando un espacio para la interacción social, permitiendo la retroalimentación entre gobierno y gobernado, fortaleciendo los lazos sociales y participación ciudadana a través de actividades que permiten empoderar a la ciudadanía y reforzar los valores ciudadanos.

También, se documentó la implementación de las campañas de difusión que propone el Congreso de la Ciudad de México con la finalidad de combatir los problemas sociales que enfrenta la Ciudad de México, informando 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.

Por su parte, se ha logrado instituir al Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales, como un canal de atención efectivo a través del cual se da atención personalizada a las solicitudes, quejas o consultas que realizan los ciudadanos, buscando la canalización a la instancia correcta a la que se debe dirigir para encontrar la atención integral a sus necesidades. Lo anterior se realiza con miras al empoderamiento del ciudadano y, en la medida de lo posible, la auto gestión adoptando como principios básicos la eficiencia, calidad y calidez.

Ahora bien, este Comité considera que el haber instalado con éxito estos módulos, en donde se fomentan la participación ciudadana, la interacción social y la retroalimentación gobierno-ciudadanía, es solo el primer paso que, aunque contundente, se debe de mantener y fortalecer a través de acciones tendientes a la capacitación, a la coordinación interinstitucional y la apertura de canales de comunicación efectiva; buscando la reintegración del tejido social.

Situación que no le es indiferente a este Congreso, pues, de los productos legislativos que se han emitido, se denota la preocupación de las y los legisladores en temas sociales, como la violencia de género, los feminicidios, los delitos que impactan directamente al ciudadano como el robo a casa habitación, el robo de celulares, la participación ciudadana.

En ese sentido, se viene a presentar el presente plan de trabajo para realizar esas acciones con la siguiente:

Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales



I LEGISLATURA

PRESIDENCIA

MISIÓN

En el marco de la Constitución garantista de esta Ciudad de México, se busca lograr que se respeten los derechos humanos de los ciudadanos fomentando un gobierno de puertas abiertas, manteniendo el vínculo entre el gobierno de la Ciudad y los ciudadanos de cada alcaldía, mismo que se ha venido fomentando a través de este Comité y cada uno de los Módulos Legislativos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas.

VISIÓN

Realizar las acciones necesarias a través de este Comité y de los Módulos de cada diputado y diputada; para lograr el empoderamiento del ciudadano y, en la medida de lo posible, la auto gestión mediante la atención integral y la canalización efectiva de cada una de las demandas de los ciudadanos.

OBJETIVO GENERAL

Mantener a este Comité, así como a los Módulos de Atención Legislativos de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas, como canales de atención efectivos, a través de los cual se da atención personalizada a las solicitudes, quejas o consultas que realizan los ciudadanos, canalizando estas a la instancia correcta para que encuentren la atención integral a sus necesidades. Adoptando como principios básicos la eficiencia, calidad y calidez.

OBJETIVOS PARTICULARES.

- Dotar al personal de los módulos de las herramientas adecuadas para la atención integral de las y los ciudadanos y sus demandas, a través de la capacitación, la cual trae aparejados beneficios como: la ayuda a la persona para solucionar problemas y tomar decisiones, favorece la confianza y desarrollo personal, mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos, ayuda a lograr las metas individuales, favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona y disminuye temores de incompetencia o ignorancia.

Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y
Asuntos Interinstitucionales



I LEGISLATURA

PRESIDENCIA

- Por su parte en el rubro de la coordinación institucional y en atención a los datos obtenidos de las visitas precitadas, se buscará realizar acuerdos de colaboración con las siguientes instituciones:
 - El Instituto de las Personas con Discapacidad en la Ciudad de México (INDISCAPACIDAD CDMX) para realizar acciones tendientes a tomar la la accesibilidad más allá de la identificación, prevención y erradicación de las barreras físicas, sino también, fomentando la eliminación de las barreras culturales y de lenguaje que pudieran limitar el goce de los derechos para este sector de la población vulnerable.
 - La Secretaría de Protección Civil de la Ciudad de México para mantener vigente la reducción y el control de riesgos de desastres, mediante la coordinación de políticas y acciones de Gobierno; con la visión de una participación transversal, que tome en consideración el conocimiento de los riesgos, evitando la creación de nuevos y reduciendo los existentes, logrando, con esto, una Ciudad más segura, más humana, sostenible y resiliente ante el riesgo de un desastre.
 - La Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México, para buscar el fomento del trabajo digno o decente, a través de la promoción de los programas con los que cuenta dicha Secretaría en los Módulos Legislativos de Atención Ciudadana de los 66 integrantes de este Congreso, como: el Programa del Seguro de Desempleo, el Programa de Fomento Cooperativo o el Programa de Fomento al Trabajo Digno.
 - La Secretaria de Cultura de la Ciudad de México. para realizar actividades dentro de los módulos que fomenten el aprendizaje, la lectura y la escritura como prácticas formativas, informativas y lúdicas.
- Para fomentar los canales efectivos de comunicación, este Comité realizará la “Feria de Gestión y Atención Ciudadana”, misma en la que se reunirá a diversas instituciones para que proporcionen al personal de los módulos, información respecto a los diversos servicios con los que cuentan, los programas públicos que patrocinan y los medios de contacto en los que se les puede localizar, con la intención de que este personal, pueda apreciar y elegir, según las necesidades

Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales



I LEGISLATURA

PRESIDENCIA

particulares de la unidad territorial en la que operan, la opción que mejor satisfaga esa necesidad, estableciendo un canal de comunicación directo con el personal de la institución que elijan.

- Asimismo, se realizarán encuestas al personal del modulo para conocer en que temas tienen interés para recibir capacitación, en atención al tipo de demandas que reciben de la población que atienden.

ACTIVIDADES POR PERIODO ANUAL		
PERIODO	ACCIÓN	OBJETIVO
PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO LEGISLATIVO	<ul style="list-style-type: none">• Se buscará el acercamiento con las instituciones para proponer los temas de capacitación, así como, el de los acuerdos de colaboración.• Se realizará la feria de la gestión y atención ciudadana	<ul style="list-style-type: none">• Proponer y delimitar los temas de capacitación, buscando la mejor ruta de acción, es decir si es regionalizada o centralizada.• La intención de que este personal, pueda apreciar y elegir, según las necesidades particulares de la unidad territorial en la que operen, la opción que mejor satisfaga esa necesidad, estableciendo un canal de comunicación directo con el personal de la institución que elijan
SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO LEGISLATIVO	Se suscribirán los acuerdos de coordinación interinstitucional que se definan en el primer periodo.	Implementar acciones de manera homogénea en cada uno de los Módulos Legislativos de Atención Ciudadana para lograr maximizar la atención.
TERCER TRIMESTRE DEL AÑO LEGISLATIVO	Fase de aplicación	Dotar al personal de los módulos de las herramientas adecuadas para la atención integral de los ciudadanos y sus demandas
CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO LEGISLATIVO	Fase de aplicación	Dotar al personal de los módulos de las herramientas adecuadas para la atención integral de los ciudadanos y sus demandas



Congreso de la Ciudad de México

Comité de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales

I LEGISLATURA

PRESIDENCIA

APROBACIÓN DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO DEL COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN, QUEJAS CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO PRIMERA LEGISLATURA.

FECHA: 1 de octubre de 2019

DIPUTADO (A)	Cargo	Aprobación	Negativa	Abstención
Carlos Hernández Mirón	PRESIDENTE			
Sandra Esther Vaca Cortés	VICEPRESIDENTE			
Héctor Barrera Marmolejo	SECRETARIO			
Gabriela Quiroga Anguiano	INTEGRANTE			
María Guadalupe Chávez Contreras	INTEGRANTE			
Marisela Zúñiga Cerón	INTEGRANTE			
Gabriela Osorio Hernández	INTEGRANTE			