

MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

PERIODO A INFORMAR: MES DE ENERO AL MES DE JUNIO AÑO 2010

DISTRITO LOCAL : XXIII

NOMBRE DEL COORDINADOR DEL MÓDULO: LIC. NANCY ALEJANDRA LEAL LOZANO

DIRECCIÓN DEL MÓDULO: AVENIDA MÉXICO No 1, PUEBLO DE SANTA MARIA AZTAHUACAN,

DELEGACION IZTAPALAPA, CP. 09500, MEXICO, D.F.

TELÉFONO: 56-42-35-68

ATENCIÓN:	RESPUESTA BRINDADA A LAS PERSONAS EN RELACION A UN ACTO O CUESTIONAMIENTO EN CONCRETO.
ORIENTACIÓN:	INFORMACIÓN QUE SE DA A LAS PERSONAS SOBRE LA FORMA MÁS ACERTADA Y ADECUADA DE LLEVAR A CABO UN TRÁMITE SOBRE UN ASUNTO ESPECÍFICO.
QUEJA:	PETICIÓN EN PARTI CULAR SOBRE UN HECHO QUE VULNERA O PERJUDICA LA INTEGRIDAD O ESFERA JURÍDICA DE LAS PERSONAS, SITUÁNDOLAS EN UN ESTADO DE INDEFINICIÓN O MOLESTIA AL NO RECIBIR LA RESPUESTA PRUDENTE Y OPORTUNA DE LAS AUTORIDADES, SERVIDORES PÚBLICOS, DEPENDENCIAS GUBERNAMENTALES U ÓRGANOS DESCONCENTRADOS EN MATERIA ADMINISTRATIVA O JUDICIAL.
GESTIÓN:	CONJUNTO DE TRÁMITES Y SEGUIMIENTOS, QUE SE LLEVAN A CABO PARA RESOLVER UN ASUNTO.

EXPEDIENTES	INGRESADAS	%	ATENDIDAS				PENDIENTES	%
			PROCEDENTES	(%)	NO PROCEDENTES	(%)		
ATENCIONES	158	100%	103	65.19%			55	34.81%
ORIENTACIONES	120	100%	120	100%			0	100%
QUEJAS	144	100%	10	6.94%			134	93.06%
GESTIONES	262	100%	80	30.53%			182	69.47%
TOTAL	684	100%	313	45.76%			371	54.24%

NOTA: LAS GESTIONES DEBERÁN REGISTRARSE EN UN LIBRO Y/O ARCHIVO MAGNÉTICO A EFECTO DE DAR SEGUIMIENTO OPORTUNO A LA PETICIÓN CIUDADANA, ASIMISMO AL MOMENTO DE REGISTRAR LA DEMANDA SE DARÁ LA ORIENTACIÓN O ASESORIA JURÍDICA PERTINENTE Y ABRIR UN EXPEDIENTILLO; SE GIRARA EL OFICIO A LAS AUTORIDADES, INSTANCIAS O DEPENDENCIAS COMPETENTES PARA ELLO, AL RECIBIR RESPUESTA DE LAS ANTES CITADOS, SE REALIZARA UNA INSPECCIÓN OCULAR PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA MISMA Y DAR RESPUESTA AL CIUDADANO MEDIANTE OFICIO DE LA RESOLUCIÓN O DICTAMEN SOLICITADO EN SU MOMENTO.

MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

MATERIA LEGAL

ASESORIAS EN MATERIAS:

TEMAS	TOTAL
CIVIL.	90
PENAL.	5
LABORAL.	5
MERCANTIL.	1
ADMINISTRATIVA.	12
ANTE SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DELEGACIONES.	
a) JURÍDICO.	
• VERIFICACIONES ADMINISTRATIVAS.	8
• CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.	
b) GOBIERNO	
• COMERCIO EN VÍA PÚBLICA.	4
• RETIRO DE OBSTACULOS EN VÍA PÚBLICA (COMERCIO, RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN "CASACAJO", ENSERES, MERCADOS PÚBLICOS).	22
ANTE MINISTERIO PÚBLICO.	
ANTE JUZGADO CÍVICO.	
PETICION O QUEJAS DE SEGURIDAD PÚBLICA (ABUSO DE AUTORIDAD, CORRUPCION U OMISIONES).	6
ANTE LA FISCALIA DE SERVIDORES PÚBLICOS.	
ANTE LAS INSTANCIAS DE TRANSPORTE (FALTAS ADMINISTRATIVAS, DELITOS, OMISIONES, CARENCIA DE TRANSPORTE).	
PROTECCIÓN CIVIL.	8



MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

MATERIA DE SERVICIOS

TEMAS	TOTAL
SERVICIOS URBANOS	41
ÁREAS VERDES.	2
• PODAS.	9
• TALAS.	23
• DESPUNTES.	1
• CLAREOS.	1
• REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS (ALUMBRADO).	38
BALIZAMIENTO.	
NOMENCLATURA.	1
RECOLECCIÓN DE BASURA	1
OBRAS	
REPARACIÓN DE BANQUETAS Y GUARNICIONES BACHEO.	37
FUGAS DE AGUA.	8
DEZASOLVE.	27
MANTENIMIENTO MENOR A ESCUELAS, UNIDADES HABITACIONALES. REENCARPETADO ASFALTICO.	4
CAMBIOS DE BROCALES, TAPAS DE COLADERAS PLUVIAL O POZOS DE VISITA.	21
SUMINISTRO DE AGUA EN PIPAS.	101



MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

MATERIA SOCIAL

TEMAS	TOTAL
GRUPOS VULNERABLES	
• ADULTOS MAYORES.	1
• INDIGENTES.	2
• JOVENES.	
• MADRES SOLTERAS.	3
• NIÑOS.	15
• DISCAPACITADOS.	11
BECAS.	1
REDADAS CANINAS.	1
SOLICITUD DE EVENTOS DEPORTIVOS.	1
SOLICITUD DE CENTROS COMUNITARIOS O DE CONVIVENCIA.	1
SOLICITUD DE CULTURA.	
SOLICITUD DE EVENTOS Y ESPACIOS RECREATIVOS.	1
SOLICITUD C.U.R.P.	122
SOLICITUD DE VIVIENDA.	
DERECHOS HUMANOS.	
SOLICITUD DE SERVICIOS MÉDICOS.	2

OTROS	TOTAL
CIERRE DE CALLES, PLAZA O EXPLANADA	9
APOYO LOGISTICO	194
SISTEMA AGUAS (REGULARIZACION PAGOS, ADEUDOS, TOMA DE AGUA)	14
SUPERVISIÓN DE DRENAJE	3
REUNION VECINAL	1
VISITAS DE VERIFICACIÓN	8