

MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

PERIODO A INFORMAR: _____ **MES DE** _____ **INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES DEL PRIMER AÑO DE EJERCICIO** _____

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 RELACIONA 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	(%)			
ATENCIÓNES	334	100%	260	77.84%			74	22.16%	
ORIENTACIONES	253	100%	253	100%			0	0	
QUEJAS	347	100%	58	16.71%			289	83.29%	
GESTIONES	674	100%	296	43.91%			378	86.09%	
TOTAL	1608	100%	867	53.91%			741	46.08%	

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.	205
PENAL.	20
LABORAL.	5
MERCANTIL.	1
ADMINISTRATIVA.	14
ANTE SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DELEGACIONES.	
a) JURÍDICO.	
• VERIFICACIONES ADMINISTRATIVAS.	
• CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.	8
b) GOBIERNO	
• COMERCIO EN VÍA PÚBLICA.	9
• RETIRO DE OBSTACULOS EN VÍA PÚBLICA (COMERCIO, RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN "CASACAJO", ENSERES, MERCADOS PÚBLICOS).	49
ANTE MINISTERIO PÚBLICO.	
ANTE JUZGADO CÍVICO.	
PETICION O QUEJAS DE SEGURIDAD PÚBLICA (ABUSO DE AUTORIDAD, CORRUPCION U OMISIONES).	67
ANTE LA FISCALIA DE SERVIDORES PÚBLICOS.	
ANTE LAS INSTANCIAS DE TRANSPORTE (FALTAS ADMINISTRATIVAS, DELITOS, OMISIONES, CARENCIA DE TRANSPORTE).	
PROTECCIÓN CIVIL.	10

MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

MATERIA DE SERVICIOS

TEMAS	TOTAL
SERVICIOS URBANOS	76
ÁREAS VERDES.	2
• PODAS.	67
• TALAS.	45
• DESPUNTES.	1
• CLAREOS.	1
• REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS (ALUMBRADO).	126
BALIZAMIENTO.	
NOMENCLATURA.	1
RECOLECCIÓN DE BASURA	1
OBRAS	7
REPARACIÓN DE BANQUETAS Y GUARNICIONES BACHEO.	120
FUGAS DE AGUA.	17
DEZASOLVE.	57
MANTENIMIENTO MENOR A ESCUELAS, UNIDADES HABITACIONALES. REENCARPETADO ASFALTICO.	12
CAMBIOS DE BROCALES, TAPAS DE COLADERAS PLUVIAL O POZOZS DE VISITA.	47
SUMINISTRO DE AGUA EN PIPAS.	109

MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

MATERIA SOCIAL

TEMAS	TOTAL
GRUPOS VULNERABLES	
• ADULTOS MAYORES.	2
• INDIGENTES.	2
• JOVENES.	
• MADRES SOLTERAS.	3
• NIÑOS.	15
• DISCAPACITADOS.	22
BECAS.	1
REDADAS CANINAS.	1
SOLICITUD DE EVENTOS DEPORTIVOS.	1
SOLICITUD DE CENTROS COMUNITARIOS O DE CONVIVENCIA.	3
SOLICITUD DE CULTURA.	5
SOLICITUD DE EVENTOS Y ESPACIOS RECREATIVOS.	89
SOLICITUD C.U.R.P.	122
SOLICITUD DE VIVIENDA.	
DERECHOS HUMANOS.	
SOLICITUD DE SERVICIOS MÉDICOS.	2

OTROS	TOTAL
CIERRE DE CALLES, PLAZA O EXPLANADA	50
APOYO LOGISTICO	214
SISTEMA AGUAS (REGULARIZACION OAGOS, ADEUDOS, TOMA DE AGUA)	16
VISITAS DE VERIFICACIÓN	21
COLOCACIÓN DE MACETOS PARA EVITAR TRÁNSITO	2
CONSULTA PSICOLÓGICA	113
JORNADA MEDICA	1
TALLER DE PIÑATAS	5
CONSULTA DE MEDICINA ALTERNATIVA	12
CONSULTA DE OFTAMOLOGIA	8
REDUCTORES DE VELOCIDAD	4