

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

**PERIODO A INFORMAR:** MES DE MARZO AL MES DE SEPTIEMBRE AÑO 2011  
**DISTRITO LOCAL :** XXIII **Diputado:** ABRIL YANNETTE TRUJILO VÁZQUEZ  
**NOMBRE DEL COORDINADOR DEL MÓDULO:** HORACIO BUENDÍA JIMÉNEZ  
**DIRECCIÓN DEL MÓDULO:** AVENIDA MÉXICO No 1, PUEBLO DE SANTA MARIA AZTAHUACAN,  
DELEGACION IZTAPALAPA, CP. 09500, MEXICO, D.F.  
**TELÉFONO:** 56-42-35-68

<b>ATENCIÓN:</b>	RESPUESTA BRINDADA A LAS PERSONAS EN RELACION A UN ACTO O CUESTIONAMIENTO EN CONCRETO.
<b>ORIENTACIÓN:</b>	INFORMACIÓN QUE SE DA A LAS PERSONAS SOBRE LA FORMA MÁS ACERTADA Y ADECUADA DE LLEVAR A CABO UN TRÁMITE SOBRE UN ASUNTO ESPECÍFICO.
<b>QUEJA:</b>	PETICIÓN EN PARTICULAR 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.
<b>GESTIÓN:</b>	CONJUNTO DE TRÁMITES Y SEGUIMIENTOS, QUE SE LLEVAN A CABO PARA RESOLVER UN ASUNTO.

EXPEDIENTES	INGRESADAS	(%)	ATENDIDAS				PENDIENTES	(%)
			PROCEDENTES	(%)	NO PROCEDENTES	(%)		
<b>ATENCIÓNES</b>	511	100%	511	100%			0	0%
<b>ORIENTACIONES</b>	288	100%	288	100%			0	0%
<b>QUEJAS</b>	96	100%	50	52.08%			46	47.91%
<b>GESTIONES</b>	1467	100%	964	65.71%			503	34.28%
<b>TOTAL</b>	<b>2362</b>	<b>100%</b>	<b>1813</b>	<b>76.75%</b>			<b>549</b>	<b>23.24%</b>

**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.

## MATERIA LEGAL

## MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

ASESORIAS EN MATERIAS:

TEMAS	TOTAL
CIVIL.	216
PENAL.	
LABORAL.	
MERCANTIL.	
ADMINISTRATIVA.	
ANTE SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DELEGACIONES.	
a) JURÍDICO.	
• VERIFICACIONES ADMINISTRATIVAS.	21
• CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.	
b) GOBIERNO	
• COMERCIO EN VÍA PÚBLICA.	7
• RETIRO DE OBSTACULOS EN VÍA PÚBLICA (COMERCIO, RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN "CASACAJO", ENSERES, MERCADOS PÚBLICOS).	54
ANTE MINISTERIO PÚBLICO.	
ANTE JUZGADO CÍVICO.	
PETICION O QUEJAS DE SEGURIDAD PÚBLICA (ABUSO DE AUTORIDAD, CORRUPCION U OMISIONES).	36
ANTE LA FISCALIA DE SERVIDORES PÚBLICOS.	
ANTE LAS INSTANCIAS DE TRANSPORTE (FALTAS ADMINISTRATIVAS, DELITOS, OMISIONES, CARENCIA DE TRANSPORTE).	
PROTECCIÓN CIVIL.	7

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

## MATERIA DE SERVICIOS

TEMAS	TOTAL
SERVICIOS URBANOS	24
ÁREAS VERDES.	
• PODAS.	85
• TALAS.	21
• DESPUNTES.	
• CLAREOS.	
• REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS (ALUMBRADO).	250
BALIZAMIENTO.	
NOMENCLATURA.	
RECOLECCIÓN DE BASURA	6
OBRAS	2
REPARACIÓN DE BANQUETAS Y GUARNICIONES BACHEO.	75
FUGAS DE AGUA.	14
DEZASOLVE.	120
MANTENIMIENTO MENOR A ESCUELAS, UNIDADES HABITACIONALES. REENCARPETADO ASFALTICO.	25
CAMBIOS DE BROCALES, TAPAS DE COLADERAS PLUVIAL O POZOS DE VISITA.	85
SUMINISTRO DE AGUA EN PIPAS.	37

## MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

### MATERIA SOCIAL

TEMAS	TOTAL
GRUPOS VULNERABLES	
• ADULTOS MAYORES.	14
• INDIGENTES.	
• JOVENES.	6
• MADRES SOLTERAS.	12
• NIÑOS.	9
• DISCAPACITADOS.	9
BECAS.	2
REDADAS CANINAS.	14
SOLICITUD DE EVENTOS DEPORTIVOS.	
SOLICITUD DE CENTROS COMUNITARIOS O DE CONVIVENCIA.	
SOLICITUD DE CULTURA.	
SOLICITUD DE EVENTOS Y ESPACIOS RECREATIVOS.	2
SOLICITUD C.U.R.P.	635
SOLICITUD DE VIVIENDA.	
DERECHOS HUMANOS.	
SOLICITUD DE SERVICIOS MÉDICOS.	

OTROS	TOTAL
CIERRE DE CALLES, PLAZA O EXPLANADA	114
APOYO LOGISTICO	22
SISTEMA AGUAS (REGULARIZACION PAGOS, ADEUDOS, TOMA DE AGUA)	2
SUPERVISIÓN DE DRENAJE	11
ATENCIÓN PSICOLOGICA	188
JORNADAS DE SALUD MÉDICA	9
SECRETARIA DE TRANSPORTE Y VIALIDAD (SETRAVI)	1
RECUPERACIÓN DE ESPACIOS PÚBLICOS	5
SERVICIOS FUNERARIOS	3