

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL



V LEGISLATURA

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

DISTRITO LOCAL : XI

NOMBRE DEL COORDINADOR DEL MÓDULO: LIC. MARIA ISABEL HERNANDEZ CARRILLO

DIRECCIÓN DEL MÓDULO: CUCURPE 1302 1ER. PISO, COLONIA AERONAUTICA MILITAR, C.P. 15900, DELEGACION VENUSTIANO CARRANZA

TELÉFONO: 55-52-48-13

<b>ATENCIÓN:</b>	RESPUESTA BRINDADA A LAS PERSONAS EN RELACIONA 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	(%)			
ATENCIÓNES	3494	100%	3391	97%	103	3%	45	2%	
ORIENTACIONES	536	100%	536	100%	0	0%	0	%	
QUEJAS	54	100%	42	78%	12	22%	10	19%	
GESTIONES	920	100%	905	98%	15	2%	384	41%	
<b>TOTAL</b>	<b>5004</b>	<b>100%</b>	<b>4874</b>	<b>97%</b>	<b>130</b>	<b>3%</b>	<b>439</b>	<b>9%</b>	

NOTA: LAS GESTIONES DEBERÁN REGISTRARSE EN UN LIBRO Y/O ARCHIVO MAGNÉTICO A FIN DE DAR SEGUIMIENTO OPORTUNO A LA PETICIÓN CIUDADANA, ASIMISMO AL MOMENTO DE REGISTRAR LA DEMANDA SE DARÁ LA ORIENTACIÓN O ASesoría JURÍDICA PERTINENTE Y ABRIR UN EXPEDIENTE; SI GIRARA EL OFICIO A LAS AUTORIDADES, INSTANCIAS O DEPENDENCIAS COMPLETIVAS PARA ELLO, AL RECIBIR RESPUESTA DE LAS

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL



V LEGISLATURA

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

### ASESORIAS EN MATERIAS:

TEMAS	TOTAL
CIVIL.	423
PENAL.	162
LABORAL.	30
MERCANTIL.	92
ADMINISTRATIVA.	159
ANTE SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DELEGACIONES.	50
a) JURÍDICO.	36
• VERIFICACIONES ADMINISTRATIVAS.	30
• CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.	6
b) GOBIERNO	17
• COMERCIO EN VÍA PÚBLICA.	9
• RETIRO DE OBSTACULOS EN VÍA PÚBLICA (COMERCIO, RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN "CASACAJO", ENSERES, MERCADOS PÚBLICOS).	8
ANTE MINISTERIO PÚBLICO.	100
ANTE JUZGADO CÍVICO.	17
PETICION O QUEJAS DE SEGURIDAD PÚBLICA (ABUSO DE AUTORIDAD, CORRUPCION U OMISIONES).	12
ANTE LA FISCALIA DE SERVIDORES PÚBLICOS.	13
ANTE LAS INSTANCIAS DE TRANSPORTE (FALTAS ADMINISTRATIVAS, DELITOS, OMISIONES, CARENCIA DE TRANSPORTE).	0
PROTECCIÓN CIVIL.	5

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL



V LEGISLATURA

## MATERIA DE SERVICIOS

TEMAS	TOTAL
SERVICIOS URBANOS	
ÁREAS VERDES.	
• PODAS.	120
• TALAS.	30
• DESPUNTES.	19
• CLAREOS.	1
• REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS (ALUMBRADO).	96
BALIZAMIENTO.	8
NOMENCLATURA.	0
RECOLECCIÓN DE BASURA	39
OBRAS	
REPARACIÓN DE BANQUETAS Y GUARNICIONES BACHEO.	39
FUGAS DE AGUA.	
DEZASOLVE.	92
MANTENIMIENTO MENOR A ESCUELAS, UNIDADES HABITACIONALES.	
REENCARPETADO ASFALTICO.	21
CAMBIOS DE BROCALES, TAPAS DE COLADERAS PLUVIAL O POZOZS DE VISITA.	0
SUMINISTRO DE AGUA EN PIPAS.	2

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL



V LEGISLATURA

## MATERIA SOCIAL

TEMAS	TOTAL
<b>GRUPOS VULNERABLES</b>	
• ADULTOS MAYORES. (atendidos)	1598
CLUBS	47
TOTAL	1410
• INDIGENTES.	5
• JOVENES.	44
• MADRES SOLTERAS.	55
• NIÑOS.	519
CLUBS	8
TOTAL	720
• DISCAPACITADOS.	43
BECAS.	275
REDADAS CANINAS.	9
SOLICITUD DE EVENTOS DEPORTIVOS.	2
OLIMPIADA FAMILIAR	1231
CACHIBOL	165
TOTAL	1396
SOLICITUD DE CENTROS COMUNITARIOS O DE CONVIVENCIA.	59
ENERO 4 VISITAS	84
FEBRERO 8 VISITAS	178
MARZO 13 VISITAS	402
ABRIL 9 VISITAS	193
MAYO 11 VISITAS	217
JUNIO 14 VISITAS	299
TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS	1373
SOLICITUD DE CULTURA.	0
SOLICITUD DE EVENTOS Y ESPACIOS RECREATIVOS.	4
SOLICITUD C.U.R.P.	5
SOLICITUD DE VIVIENDA.	3
DERECHOS HUMANOS.	0
SOLICITUD DE SERVICIOS MÉDICOS.	2

OTROS	TOTAL
MEDICO GENERAL	457
ODONTOLOGIA	261
OPTOMETRIA	261

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL



V LEGISLATURA

SERVICIO DE CORTE DE CABELLO	352
ATENCIÓN A ESCUELAS (PLATICAS DE AUTOESTIMA, PREVENCIÓN DE ADICCIONES Y PREVENCIÓN DEL DELITO; SOCIODRAMAS)-----	95
<b>ENERO</b> Numero de platicas-----	10
ALUMNOS BENEFICIADOS	1,350
PADRES DE FAMILIA	140
<b>FEBRERO</b> Numero de platicas-----	9
ALUMNOS BENEFICIADOS	1,930
PADRES DE FAMILIA	430
<b>MARZO</b> Numero de platicas-----	22
ALUMNOS BENEFICIADOS	2,360
PADRES DE FAMILIA	430
<b>ABRIL</b> Numero de platicas-----	16
ALUMNOS BENEFICIADOS	2,755
PADRES DE FAMILIA	140
<b>MAYO</b> Numero de platicas-----	38
ALUMNOS BENEFICIADOS	2,837
PADRES DE FAMILIA	420
<b>JUNIO</b> Numero de platicas-----	vacaciones
TOTAL ALUMNOS BENEFICIADOS	11,232
TOTAL PADRES DE FAMILIA	1,560
JORNADAS COMUNITARIAS	22
<b>ENERO</b> -----	4
1ra jornada N. personas atendidas	132
2da jornada N. personas atendidas	94
3ra jornada N. personas atendidas	111
4ta jornada N. personas atendidas	86
<b>FEBRERO</b> -----	4
1ra jornada N. personas atendidas	94
2da jornada N. personas atendidas	78
3ra jornada N. personas atendidas	64
4ta jornada N. personas atendidas	103
<b>MARZO</b> -----	3
1ra jornada N. personas atendidas	109
2da jornada N. personas atendidas	118
3ra jornada N. personas atendidas	104
<b>ABRIL</b> -----	2
1ra jornada N. personas atendidas	114
2da jornada N. personas atendidas	97
<b>MAYO</b> -----	4
1ra jornada N. personas atendidas	120
2da jornada N. personas atendidas	107
3ra jornada N. personas atendidas	97
4ta jornada N. personas atendidas	106

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL



V LEGISLATURA

JUNIO-----	5
1ra jornada N. personas atendidas	108
2da jornada N. personas atendidas	84
3ra jornada N. personas atendidas	120
4ta jornada N. personas atendidas	117
5ta. jornada N. personas atendidas	75
ACTIVIDADES DE MODULO	7
ZUMBA	2361
INGLES	585
CARTONERIA	125
GELATINA ARTISTICA	63
UÑAS ACRILICAS	100
MASAJE THAILANDES	88
DANZA ARABE	63