

# COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS

## 1º INFORME GENERAL SEMESTRAL DE MÓDULOS

**INFORME SEMESTRAL GENERAL DE:** 33 MÓDULOS DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS

**PERIODO A INFORMAR:** MES DE ENERO 2009 AL MES DE JUNIO AÑO 2010

<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	(%)		
<b>ATENCIÓNES</b>	28639	50.3	28316	52.1	133	8.28	466	10.8
<b>ORIENTACIONES</b>	6815	11.9	7730	14.22	355	22.11	116	2.7
<b>QUEJAS</b>	3446	6.06	2673	4.91	347	21.6	849	19.7
<b>GESTIONES</b>	17956	31.5	15621	2.87	770	47.97	2864	66.6
<b>TOTAL</b>	56856	100	54340	100	1605	100	4295	100

# COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS 1º INFORME GENERAL SEMESTRAL DE MÓDULOS



## MATERIA LEGAL

ASESORIAS EN MATERIAS:

TEMAS	TOTAL
CIVIL.	4520
PENAL.	1302
LABORAL.	254
MERCANTIL.	427
ADMINISTRATIVA.	1213
ANTE SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DELEGACIONES.	3142
a) JURÍDICO.	142
• VERIFICACIONES ADMINISTRATIVAS.	541
• CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.	210
b) GOBIERNO	7668
• COMERCIO EN VÍA PÚBLICA.	1047
• RETIRO DE OBSTACULOS EN VÍA PÚBLICA (COMERCIO, RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN "CASACAJO", ENSERES, MERCADOS PÚBLICOS).	1584
ANTE MINISTERIO PÚBLICO.	521
ANTE JUZGADO CÍVICO.	238
PETICION O QUEJAS DE SEGURIDAD PÚBLICA (ABUSO DE AUTORIDAD, CORRUPCION U OMISIONES).	1451
ANTE LA FISCALIA DE SERVIDORES PÚBLICOS.	547
ANTE LAS INSTANCIAS DE TRANSPORTE (FALTAS ADMINISTRATIVAS, DELITOS, OMISIONES, CARENCIA DE TRANSPORTE).	245
PROTECCIÓN CIVIL.	124

# COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS 1º INFORME GENERAL SEMESTRAL DE MÓDULOS



## MATERIA DE SERVICIOS

TEMAS	TOTAL
SERVICIOS URBANOS	1470
ÁREAS VERDES.	542
• PODAS.	147
• TALAS.	124
• DESPUNTES.	54
• CLAREOS.	113
• REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS (ALUMBRADO).	326
BALIZAMIENTO.	21
NOMENCLATURA.	66
RECOLECCIÓN DE BASURA	1478
OBRAS	235
REPARACIÓN DE BANQUETAS Y GUARNICIONES BACHEO.	1467
FUGAS DE AGUA.	2542
DEZASOLVE.	489
MANTENIMIENTO MENOR A ESCUELAS, UNIDADES HABITACIONALES. REENCARPETADO ASFALTICO.	452
CAMBIOS DE BROCALES, TAPAS DE COLADERAS PLUVIAL O POZOZS DE VISITA.	265
SUMINISTRO DE AGUA EN PIPAS.	1547

# COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS 1º INFORME GENERAL SEMESTRAL DE MÓDULOS



## MATERIA SOCIAL

TEMAS	TOTAL
GRUPOS VULNERABLES	3456
• ADULTOS MAYORES.	1452
• INDIGENTES.	542
• JOVENES.	1564
• MADRES SOLTERAS.	438
• NIÑOS.	1238
• DISCAPACITADOS.	564
BECAS.	1689
REDADAS CANINAS.	170
SOLICITUD DE EVENTOS DEPORTIVOS.	468
SOLICITUD DE CENTROS COMUNITARIOS O DE CONVIVENCIA.	1245
SOLICITUD DE CULTURA.	454
SOLICITUD DE EVENTOS Y ESPACIOS RECREATIVOS.	265
SOLICITUD C.U.R.P.	2471
SOLICITUD DE VIVIENDA.	2547
DERECHOS HUMANOS.	1452
SOLICITUD DE SERVICIOS MÉDICOS.	5648

# COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS

## 1º INFORME GENERAL SEMESTRAL DE MÓDULOS



OTROS	TOTAL
GESTION DE ATENCION EN VIA PUBLICA	548
VINCULACION CON INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES	7485
VINCULACION CON INSTITUCIONES NO GUBERNAMENTALES	1234
PROGRAMAS DE MODULO (CLUB DE LECTURA, PINTURA, CURSOS, PLATICAS, ASESORIAS COMERCIALES, BOLSA DE EMPLEO)	2457
ASESORIA Y ATENCION RELACIONADO CON TARIFAS DEL AGUA	1254
TRAMITES Y ASESORIAS CON DOCUMENTOS FISCALES	4112
ATENCION EN SERVICIOS MEDICOS	2541
ATENCION A VECINOS CON SEGURIDAD PUBLICA	475
RECORRIDOS VECINALES CON DIPUTADOS	134
APOYO ALIMENTICIO	3568
SERVICIOS DE BELLEZA Y COCINA	1240
RETIRO DE VEHICULOS	325
APOYO EN ASESORIAS ACADEMICAS	645
SOLICITUDES DE REGISTRO AL INFO DF	4658