

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

**PERIODO A INFORMAR:** MES DE       JULIO       AL MES DE       DICIEMBRE       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      

<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 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.
<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>	176	100%	157	89.2%			19	10.7%	
<b>ORIENTACIONES</b>	133	100%	133	100%			0	0	
<b>QUEJAS</b>	203	100%	48	23.6%			155	76.3%	
<b>GESTIONES</b>	412	100%	216	52.4%			196	47.5%	
<b>TOTAL</b>	<b>924</b>	<b>100%</b>	<b>554</b>	<b>59.9%</b>			<b>370</b>	<b>40.04%</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.



# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

## MATERIA LEGAL

ASESORIAS EN MATERIAS:

TEMAS	TOTAL
CIVIL.	115
PENAL.	15
LABORAL.	
MERCANTIL.	
ADMINISTRATIVA.	2
ANTE SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DELEGACIONES.	
a) JURÍDICO.	
• VERIFICACIONES ADMINISTRATIVAS.	
• CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.	
b) GOBIERNO	
• COMERCIO EN VÍA PÚBLICA.	5
• RETIRO DE OBSTACULOS EN VÍA PÚBLICA (COMERCIO, RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN "CASACAJO", ENSERES, MERCADOS PÚBLICOS).	27
ANTE MINISTERIO PÚBLICO.	
ANTE JUZGADO CÍVICO.	
PETICION O QUEJAS DE SEGURIDAD PÚBLICA (ABUSO DE AUTORIDAD, CORRUPCION U OMISIONES).	61
ANTE LA FISCALIA DE SERVIDORES PÚBLICOS.	
ANTE LAS INSTANCIAS DE TRANSPORTE (FALTAS ADMINISTRATIVAS, DELITOS, OMISIONES, CARENCIA DE TRANSPORTE).	
PROTECCIÓN CIVIL.	2

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

## MATERIA DE SERVICIOS

TEMAS	TOTAL
SERVICIOS URBANOS	35
ÁREAS VERDES.	
• PODAS.	58
• TALAS.	22
• DESPUNTES.	
• CLAREOS.	
• REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS (ALUMBRADO).	88
BALIZAMIENTO.	
NOMENCLATURA.	
RECOLECCIÓN DE BASURA	
OBRAS	7
REPARACIÓN DE BANQUETAS Y GUARNICIONES BACHEO.	83
FUGAS DE AGUA.	9
DEZASOLVE.	30
MANTENIMIENTO MENOR A ESCUELAS, UNIDADES HABITACIONALES. REENCARPETADO ASFALTICO.	8
CAMBIOS DE BROCALES, TAPAS DE COLADERAS PLUVIAL O POZOZS DE VISITA.	26
SUMINISTRO DE AGUA EN PIPAS.	8

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

## MATERIA SOCIAL

TEMAS	TOTAL
GRUPOS VULNERABLES	
• ADULTOS MAYORES.	1
• INDIGENTES.	
• JOVENES.	
• MADRES SOLTERAS.	
• NIÑOS.	
• DISCAPACITADOS.	11
BECAS.	
REDADAS CANINAS.	
SOLICITUD DE EVENTOS DEPORTIVOS.	
SOLICITUD DE CENTROS COMUNITARIOS O DE CONVIVENCIA.	2
SOLICITUD DE CULTURA.	5
SOLICITUD DE EVENTOS Y ESPACIOS RECREATIVOS.	88
SOLICITUD C.U.R.P.	
SOLICITUD DE VIVIENDA.	
DERECHOS HUMANOS.	
SOLICITUD DE SERVICIOS MÉDICOS.	

OTROS	TOTAL
CIERRE DE CALLES, PLAZA O EXPLANADA	41
APOYO LOGISTICO	20
SISTEMA AGUAS (REGULARIZACION OAGOS, ADEUDOS, TOMA DE AGUA)	2
VISITAS DE VERIFICACIÓN	18
COLOCACIÓN DE MACETOS PARA EVITAR TRÁNSITO	1
CONSULTA PSICOLÓGICA	105
JORNADA MEDICA	1
TALLER DE PIÑATAS	5
CONSULTA DE MEDICINA ALTERNATIVA	12
CONSULTA DE OFTAMOLOGIA	8
REDUCTORES DE VELOCIDAD	4