

COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS

3º INFORME GENERAL TRIMESTRAL DE MODULOS

INFORME TRIMESTRAL GENERAL DE: 46 MÓDULOS DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS

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

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 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.
GESTIÓN:	CONJUNTO DE TRÁMITES Y SEGUIMIENTOS, QUE SE LLEVAN A CABO PARA RESOLVER UN ASUNTO.

EXPEDIENTES	INGRESADAS	%	ATENDIDAS				PENDIENTES	%
			PROCEDENTES	(%)	NO PROCEDENTES	(%)		
ATENCIÓNES	29007	17.3	28858	53.4	81	13.66	132	22.9
ORIENTACIONES	9271	5.55	9099	15.6	150	12.15	308	0.64
QUEJAS	1450	8.6	1190	2.0	94	8.6	496	9.49
GESTIONES	20236	31.7	19179	28.7	544	57.0	6931	66.9
TOTAL	59964	100	58326	100	869	100	7867	100

COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS 3º INFORME GENERAL TRIMESTRAL DE MODULOS



MATERIA LEGAL

ASESORIAS EN MATERIAS:

TEMAS	TOTAL
CIVIL.	6542
PENAL.	412
LABORAL.	656
MERCANTIL.	625
ADMINISTRATIVA.	352
ANTE SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DELEGACIONES.	658
a) JURÍDICO.	148
• VERIFICACIONES ADMINISTRATIVAS.	3
• CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.	145
b) GOBIERNO	689
• COMERCIO EN VÍA PÚBLICA.	365
• RETIRO DE OBSTACULOS EN VÍA PÚBLICA (COMERCIO, RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN "CASACAJO", ENSERES, MERCADOS PÚBLICOS).	324
ANTE MINISTERIO PÚBLICO.	168
ANTE JUZGADO CÍVICO.	68
PETICION O QUEJAS DE SEGURIDAD PÚBLICA (ABUSO DE AUTORIDAD, CORRUPCION U OMISIONES).	254
ANTE LA FISCALIA DE SERVIDORES PÚBLICOS.	147
ANTE LAS INSTANCIAS DE TRANSPORTE (FALTAS ADMINISTRATIVAS, DELITOS, OMISIONES, CARENCIA DE TRANSPORTE).	698
PROTECCIÓN CIVIL.	120

COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS 3º INFORME GENERAL TRIMESTRAL DE MODULOS



MATERIA DE SERVICIOS

TEMAS	TOTAL
SERVICIOS URBANOS	2358
ÁREAS VERDES.	544
• PODAS.	125
• TALAS.	56
• DESPUNTES.	230
• CLAREOS.	110
• REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS (ALUMBRADO).	23
BALIZAMIENTO.	42
NOMENCLATURA.	93
RECOLECCIÓN DE BASURA	457
OBRAS	545
REPARACIÓN DE BANQUETAS Y GUARNICIONES BACHEO.	1256
FUGAS DE AGUA.	683
DEZASOLVE.	478
MANTENIMIENTO MENOR A ESCUELAS, UNIDADES HABITACIONALES. REENCARPETADO ASFALTICO.	173
CAMBIOS DE BROCALES, TAPAS DE COLADERAS PLUVIAL O POZOZS DE VISITA.	68
SUMINISTRO DE AGUA EN PIPAS.	2658

COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS 3º INFORME GENERAL TRIMESTRAL DE MODULOS



MATERIA SOCIAL

TEMAS	TOTAL
GRUPOS VULNERABLES	2005
<ul style="list-style-type: none"> • ADULTOS MAYORES. 	578
<ul style="list-style-type: none"> • INDIGENTES. 	45
<ul style="list-style-type: none"> • JOVENES. 	458
<ul style="list-style-type: none"> • MADRES SOLTERAS. 	547
<ul style="list-style-type: none"> • NIÑOS. 	123
<ul style="list-style-type: none"> • DISCAPACITADOS. 	254
BECAS.	658
REDADAS CANINAS.	57
SOLICITUD DE EVENTOS DEPORTIVOS.	23
SOLICITUD DE CENTROS COMUNITARIOS O DE CONVIVENCIA.	12
SOLICITUD DE CULTURA.	45
SOLICITUD DE EVENTOS Y ESPACIOS RECREATIVOS.	20
SOLICITUD C.U.R.P.	4571
SOLICITUD DE VIVIENDA.	6589
DERECHOS HUMANOS.	712
SOLICITUD DE SERVICIOS MÉDICOS.	6543

COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS

3º INFORME GENERAL TRIMESTRAL DE MODULOS



OTROS	TOTAL
CLASES DE ZUMBA	4682
ATENCION PSICOLOGICA	1342
SERVICIO DE MASTOGRAFIAS	1320
ASESORIAS CENEVAL	215
APOYO ALIMENTICIO (DESPENSAS)	2357
TRAMITES DE TESTAMENTO	1283
CLASES DE BELLEZA (COLOCACION DE UÑAS, EXTENCIONEZ, ETC.)	2684
CURSO DE IDIOMAS (INGLES, JAPONES, ALEMAN, PORTUGUES)	3214
SERVICIO DE MEDICINA DENTAL	4215
BOLSA DE TRABAJO	3271
CFE	1382
SERVICIOS DE MEDICINA GENERAL.	2140
REUNIONES VECINALES	1312
PATRULLAJE SSP-	1254
RECLASIFICACION DE TAFIRAS DE AGUA	2471
BOLSA DE TRABAJO	1024
SERVICIOS Y CLASES DE COCINA	3678
CLASES DE COMPUTACION	1473

**COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS
3º INFORME GENERAL TRIMESTRAL DE MODULOS**

