



V LEGISLATURA

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL

**PERIODO A INFORMAR:** MES DE SEPTIEMBRE AL MES DE FEBRERO AÑO 2010/11  
**DISTRITO LOCAL :** XXIII **Diputado:** ABRIL YANNETTE TRUJILLO VÁZQUEZ  
**NOMBRE DEL COORDINADOR DEL MÓDULO:** NANCY ALEJANDRA LEAL LOZANO  
**DIRECCIÓN DEL MÓDULO:** AV. MÉXICO #1 PUEBLO DE SANTA MARÍA AZTAHUACAN DELEGACIÓN  
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	(%)			
ATENCIÓNES	357	100%	337	94.3%			20	5.6%	
ORIENTACIONES	162	100%	162	100%			0	0%	
QUEJAS	227	100%	68	29.9%			159	70.0%	
GESTIONES	972	100%	669	68.8%			303	31.1%	
<b>TOTAL</b>	<b>1,718</b>	<b>100%</b>	<b>1,209</b>	<b>70.37%</b>			<b>482</b>	<b>28.05%</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

V LEGISLATURA

ASESORIAS EN MATERIAS:

TEMAS	TOTAL
CIVIL.	141
PENAL.	21
LABORAL.	
MERCANTIL.	
ADMINISTRATIVA.	1
ANTE SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DELEGACIONES.	
a) JURÍDICO.	
• VERIFICACIONES ADMINISTRATIVAS.	14
• CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.	
b) GOBIERNO	
• COMERCIO EN VÍA PÚBLICA.	3
• RETIRO DE OBSTACULOS EN VÍA PÚBLICA (COMERCIO, RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN "CASACAJO", ENSERES, MERCADOS PÚBLICOS).	30
ANTE MINISTERIO PÚBLICO.	
ANTE JUZGADO CÍVICO.	
PETICION O QUEJAS DE SEGURIDAD PÚBLICA (ABUSO DE AUTORIDAD, CORRUPCION U OMISIONES).	88
ANTE LA FISCALIA DE SERVIDORES PÚBLICOS.	
ANTE LAS INSTANCIAS DE TRANSPORTE (FALTAS ADMINISTRATIVAS, DELITOS, OMISIONES, CARENCIA DE TRANSPORTE).	
PROTECCIÓN CIVIL.	2

MATERIA DE SERVICIOS



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

V LEGISLATURA

TEMAS	TOTAL
SERVICIOS URBANOS	51
ÁREAS VERDES.	
• PODAS.	92
• TALAS.	32
• DESPUNTES.	
• CLAREOS.	
• REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS (ALUMBRADO).	145
BALIZAMIENTO.	7
NOMENCLATURA.	
RECOLECCIÓN DE BASURA	1
OBRAS	7
REPARACIÓN DE BANQUETAS Y GUARNICIONES BACHEO.	148
FUGAS DE AGUA.	16
DEZASOLVE.	43
MANTENIMIENTO MENOR A ESCUELAS, UNIDADES HABITACIONALES. REENCARPETADO ASFALTICO.	35
CAMBIOS DE BROCALES, TAPAS DE COLADERAS PLUVIAL O POZOS DE VISITA.	43
SUMINISTRO DE AGUA EN PIPAS.	74

MATERIA SOCIAL



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

V LEGISLATURA

TEMAS	TOTAL
GRUPOS VULNERABLES	
• ADULTOS MAYORES.	
• INDIGENTES.	
• JOVENES.	
• MADRES SOLTERAS.	13
• NIÑOS.	
• DISCAPACITADOS.	16
BECAS.	
REDADAS CANINAS.	1
SOLICITUD DE EVENTOS DEPORTIVOS.	
SOLICITUD DE CENTROS COMUNITARIOS O DE CONVIVENCIA.	2
SOLICITUD DE CULTURA.	
SOLICITUD DE EVENTOS Y ESPACIOS RECREATIVOS.	1
SOLICITUD C.U.R.P.	310
SOLICITUD DE VIVIENDA.	
DERECHOS HUMANOS.	
SOLICITUD DE SERVICIOS MÉDICOS.	

OTROS	TOTAL
ATENCIÓN PSICOLÓGICA	240
CONSULTA OFTAMOLÓGICA	11
PERMISOS DE CIERRE DE CALLE O PARA USO DE PLAZAS Y EXPLANADAS	47
CONSERVACIÓN DE LOS MANTOSACUIFEROS	1
VERIFICAIÓN DE GRIETAS	3
SOLICITUD DE APOYO LOGÍSTICO	25
TRÁMITE DE ACTA DE NACIMIENTO	24
REPARACIÓN E INTRODUCCIÓN DE RED DE DRENAJE	5
TALLERDE PIÑATAS	4
MESAS DETRABAJO CON CONAGUA	3
JORNADA MÉDICA	1
CONSULTA DE MEDICINA ALTERNATIVA	12