

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL



V LEGISLATURA

PERIODO A INFORMAR: MES DE JULIO AL MES DE OCTUBRE 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	8736	100%	8256	95%	480	5%	100%	236	3%
ORIENTACIONES	1103	100%	1028	93%	75	7%	100%	14	1%
QUEJAS	105	100%	92	88%	13	12%	100%	9	10%
GESTIONES	1434	100%	1027	72%	407	28%	100%	683	67%
<b>TOTAL</b>	<b>11378</b>	<b>100%</b>	<b>10403</b>	<b>91%</b>	<b>975</b>	<b>9%</b>	<b>100%</b>	<b>942</b>	<b>9%</b>

NOTA: LAS GESTIONES DEBEN 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 EXPLI EN TITULO; SI 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 MI DIANTI OFICIO DE LA RESOLUCIÓN O DICTAMEN SOLICITADO EN SU MOMENTO.

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL



V LEGISLATURA

## MATERIA LEGAL

### ASESORIAS EN MATERIAS:

TEMAS	TOTAL
CIVIL.	80
PENAL.	12
LABORAL.	3
MERCANTIL.	1
ADMINISTRATIVA.	0
ANTE SERVIDORES PÚBLICOS EN LAS DELEGACIONES.	0
a) JURÍDICO.	3
• VERIFICACIONES ADMINISTRATIVAS.	2
• CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.	0
b) GOBIERNO	0
• COMERCIO EN VÍA PÚBLICA.	1
• RETIRO DE OBSTACULOS EN VÍA PÚBLICA (COMERCIO, RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN "CASACAJO", ENSERES, MERCADOS PÚBLICOS).	1
ANTE MINISTERIO PÚBLICO.	0
ANTE JUZGADO CÍVICO.	1
PETICION O QUEJAS DE SEGURIDAD PÚBLICA (ABUSO DE AUTORIDAD, CORRUPCION U OMISIONES).	0
ANTE LA FISCALIA DE SERVIDORES PÚBLICOS.	1
ANTE LAS INSTANCIAS DE TRANSPORTE (FALTAS ADMINISTRATIVAS, DELITOS, OMISIONES, CARENCIA DE TRANSPORTE).	0
PROTECCIÓN CIVIL.	0

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL



V LEGISLATURA

## MATERIA DE SERVICIOS

TEMAS	TOTAL
SERVICIOS URBANOS	
ÁREAS VERDES.	
• PODAS.	136
• TALAS.	57
• DESPUNTES.	18
• CLAREOS.	15
• REPARACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LUMINARIAS (ALUMBRADO).	122
BALIZAMIENTO.	15
NOMENCLATURA.	1
RECOLECCIÓN DE BASURA	27
OBRAS	0
REPARACIÓN DE BANQUETAS Y GUARNICIONES BACHEO.	60
FUGAS DE AGUA.	3
DEZASOLVE.	206
MANTENIMIENTO MENOR A ESCUELAS, UNIDADES HABITACIONALES.	
REENCARPETADO ASFALTICO.	111
CAMBIOS DE BROCALES, TAPAS DE COLADERAS PLUVIAL O POZOZS DE VISITA.	20
SUMINISTRO DE AGUA EN PIPAS.	
<b>TOTAL</b>	<b>791</b>

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL



V LEGISLATURA

## MATERIA SOCIAL

TEMAS	TOTAL
GRUPOS VULNERABLES	
• ADULTOS MAYORES. (atendidos)	
CLUBS	5
TOTAL	1892
• INDIGENTES.	0
• JOVENES.	48
• MADRES SOLTERAS.	21
• NIÑOS	
TOTAL	1301
• DISCAPACITADOS.	7
BECAS.	306
REDADAS CANINAS.	6
SOLICITUD DE EVENTOS DEPORTIVOS.	0
SOLICITUD DE CENTROS COMUNITARIOS O DE CONVIVENCIA.	
JULIO 15 VISITAS	420
AGOSTO 7 VISITAS	199
SEPTIEMBRE 8 VISITAS	159
OCTUBRE 11 VISITAS	185
TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS	963
SOLICITUD DE CULTURA.	0
SOLICITUD DE EVENTOS Y ESPACIOS RECREATIVOS. 7	318
	BENEFICIADOS
SOLICITUD C.U.R.P.	176
SOLICITUD DE VIVIENDA.	4
DERECHOS HUMANOS.	0
SOLICITUD DE SERVICIOS MÉDICOS.	4

# MODULO DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS INFORME SEMESTRAL



V LEGISLATURA

OTROS	TOTAL
MEDICO GENERAL	580
ODONTOLOGIA	484
OPTOMETRIA	351
SERVICIO DE CORTE DE CABELLO	
ATENCION A ESCUELAS (PLATICAS DE AUTOESTIMA, PREVENCION DE ADICCIONES Y PREVENCION DEL DELITO; SOCIODRAMAS)	
AGOSTO NUMERO DE PLÁTICAS 59	15,310
TOTAL PADRES DE FAMILIA	
<b>JULIO</b>	
1ra jornada N. personas atendidas	7
2da jornada N. personas atendidas	132
3ra jornada N. personas atendidas	180
4ta jornada N. personas atendidas	217
5ta. jornada N. personas atendidas	200
6ta. jornada N. personas atendidas	108
7ta. jornada N. personas atendidas	147
8ta. jornada N. personas atendidas	76
AGOSTO	132
1ra jornada N. personas atendidas	318
ACTIVIDADES DE MODULO	8
ZUMBA	1791
INGLES	959
GELATINA ARTISTICA	178
UÑAS ACRILICAS	341
MASAJE THAILANDES	149
DANZA ARABE	104
TAREAS Y ALFABETIZACIÓN	558