



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCION, ORIENTACION Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



**PROGRAMA DE TRABAJO DEL PRIMER AÑO
LEGISLATIVO DEL COMITÉ DE ATENCIÓN,
ORIENTACIÓN, QUEJAS CIUDADANAS Y ASUNTOS
INTERINSTITUCIONALES.**

CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

II LEGISLATURA.

Periodo: Noviembre del año 2021 a Agosto del año 2022

INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ATENCION, ORIENTACION Y QUEJAS CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERISTITUCIONALES.

Fundado en lo que establecen los artículos 188, 189 y 190 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México y el Acuerdo CCMX/II/JUCOPO/19/2021 de fecha 14 de octubre del año 2021, el Comité de atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales queda integrado de la siguiente manera:

	<p>DIPUTADA MIRIAM VALERIA CRUZ FLORES</p> <p>PRESIDENTA</p> 
	<p>DIPUTADA ANA JOSELYN VILLAGRAN VILLASANA</p> <p>VICEPRESIDENTA</p> 

	<p>DIPUTADA MONICA FERNANDEZ CESAR</p> <p>SECRETARIA</p> 
	<p>DIPUTADO MIGUEL ANGEL MACEDO ESCARTIN</p> <p>INTEGRANTE</p> 
	<p>DIPUTADO JOSE FERNANDO MERCADO GUAIDA</p> <p>INTEGRANTE</p> 



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCION, ORIENTACION Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



Fundado en lo que establece el Artículo 225 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, se presenta el PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DEL COMITÉ DE ATENCION, ORIENTACION, QUEJAS CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES:

I. INTRODUCCION

Como legisladores tenemos dos actividades centrales en nuestro encargo en este Congreso de la Ciudad de México, a saber: uno es del elaborar decretos con proyecto de ley, puntos de acuerdo y demás acuerdos normativos del Congreso, y otro es el de atender con esmero y dedicación toda la gestión ciudadana que llegue a nuestros Módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadanas correspondiente a nuestro Distrito electoral o nuestra Circunscripción.

La atención personalizada y profesional a la ciudadanía en particular, a los diversos movimientos sociales, y en general a la sociedad civil, en sus demandas, propuestas de cambios legislativos, inquietudes y solicitudes es una actividad central de los Legisladores, que debemos cumplir con eficacia, profesionalismo y prontitud.

Por ello, todas y cada una las actividades institucionales del Comité de Atención Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales que nos ordena el artículo 306 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, las deberemos cumplir con la mayor



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCION, ORIENTACION Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



eficacia posible y hasta donde nuestras responsabilidades legales nos lo permita.

Por tal motivo, se pondrá un acento importante para que los 66 Módulos Legislativos sean lo más eficientes posible en la atención a todos los ciudadanos que acudan a ellos a plantear sus inquietudes, sus demandas, sus propuestas. Derivándose como tarea de este Comité la pertinente atención en cuanto a los recursos que las tareas operativas reclaman para el cumplimiento eficaz de su encomienda.

Los Módulos Legislativos, son nuestro primer acercamiento con los ciudadanos y ciudadanas, por ello debemos asegurar que la población obtenga una satisfactoria, y de ser posible excelente impresión, en materia de la atención a la ciudadanía. Brindando una atención atenta y expedita, aclarando todas las inquietudes manifiestas por parte de ellos.

Es por ello que este Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales, deberá supervisar, vigilar y atender las necesidades de los Módulos Legislativos, e interceder ante las instancias administrativas de nuestro Congreso de la Ciudad de México, para que atiendan sus propuestas.

El Comité y nuestros Módulos Legislativos, tendrán la obligación de darle voz a los ciudadanos y a sus organizaciones sociales, ante las dependencias del Gobierno de la Ciudad de México y Alcaldías.



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCION, ORIENTACION Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



De la misma, manera tendremos la tarea de dar a opinar y dar a conocer a la población en general, todos los diversos programas sociales que se impulsan en la Ciudad, para su beneficio, informándoles los requisitos para su incorporación y todo lo relacionado con su implementación. Y por supuesto que nos mantendremos vigilantes de que dichos programas sociales cumplan con los fines para los que fueron creados.

Del análisis del conjunto de las demandas, quejas y solicitudes que lleguen a nuestros Módulos Legislativos y al Comité, deberemos valorar qué Foros deberemos realizar para profundizar en su análisis, convocando a los especialistas, a las Dependencias del Gobierno de la Ciudad, responsables de atender dicha problemática, y por supuesto a toda la ciudadanía y sus organizaciones sociales interesados en dichos asuntos.

Los 66 Módulos Legislativos y el Comité, no deben ser simplemente receptores de las quejas y solicitudes ciudadanas, deberán tener un papel activo y de gestión ante las instancias administrativas correspondientes; no deberemos ser pasivos y burocráticos en las gestiones, debemos dignificar la labor de la atención ciudadana, y tocando todas las puertas que sean necesarios para atender con eficacia a la demanda ciudadana.



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCION, ORIENTACION Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



II. ANTECEDENTES DE LA INSTALACION DEL COMITÉ

Fundado y motivado en el Acuerdo CCMX/II/JUCOPO/19/2021 de fecha 14 de octubre del año 2021, firmado por la Junta de Coordinación Política del Congreso de la Ciudad de México, se ordenó la instalación del Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales.

Por lo que en fecha 29 de octubre del año 2021, se instaló formalmente el Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales, quedando integrado por las siguientes Diputadas y Diputados, y con sus cargos determinados:

CARGO	DIPUTADA (O)	PARTIDO
PRESIDENTA	MIRIAM VALERIA CRUZ FLORES	MORENA
VICEPRESIDENTA	ANA JOCELYN VILLAGRAN VILLASANA	PAN
SECRETARIA	MONICA FERNANDEZ CESAR	PRI
INTEGRANTE	JOSE FERNANDO MERCADO GUAIDA	MORENA
INTEGRANTE	MIGUEL ANGEL MACEDO ESCARTIN	MORENA

En dicha Sesión de Instalación, realizada el día 29 de octubre del año 2021 participaron las cinco Diputadas y Diputados, manifestando las siguientes propuestas y sugerencias a considerar en las estrategias y acciones que habrá de implementar el Comité en los próximos años. Las aportaciones de los Diputadas y Diputados fueron las siguientes:



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCION, ORIENTACION Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



El Diputado MIGUEL ANGEL MACEDO ESCARTIN, propuso:

- a) Mantener el objetivo de los Módulos de atención ciudadana, de establecer el contacto entre los legisladores y las personas a las que representan, a fin de atender sus peticiones.
- b) Que el Plan de trabajo considere la creación de un mecanismo de atención en particular para las personas que ejercen su derecho de manifestación pública, a fin de ser eficientes en la gestión de sus demandas, que incluya el trabajo de gestión cercano con las distintas comisiones legislativas, a fin de dar un seguimiento puntual a dichas demandas, coadyuvando de esta manera para alcanzar soluciones viables.
- c) Tenemos un pendiente que es el de garantizar un marco jurídico que garantice el ejercicio de los derechos consagrados en nuestra Constitución local.
- d) Se deberán generar enlaces con las distintas dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, para que a través de la Secretaria de Gobierno se realicen las gestiones necesarias, y de esa manera atender las demandas de la ciudadanía; para que nuestro Congreso sea el hilo conductor en nuestra relación con el Poder Ejecutivo, incluyendo las Alcaldías y el Poder Judicial.
- e) Las peticiones que se recojan en nuestros Módulos y las voces de personas que nos vistan pueden ser parte del ejercicio de parlamento abierto, para enriquecer nuestro trabajo.
- f) Debemos establecer un enlace con las comisiones legislativas y las autoridades de la administración pública local para el seguimiento de las demandas ciudadanas y la realización de Foros de Consulta.
- g) Debemos mantener una relación constante la ciudadanía.
- h) Nuestro Comité debe impulsar planes y acciones transversales, por lo que nuestro trabajo deberá ser institucional, con perspectiva de género y con responsabilidad social.
- i) Generar para los Módulos herramientas digitales e impresas para que se difundan los derechos que garantiza la Constitución de la Ciudad de México, estos con un lenguaje sencillo.

Por su lado el Diputado JOSÉ FERNANDO MERCADO GUAIDA, propuso:

- a) Al Congreso llegan diversas propuestas de todos los estratos y colonias con necesidades diferentes, por lo que debe haber un canal de comunicación que sea empático, inteligente y que sea capaz de darle soluciones a los planteamientos de manera individual, y



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCION, ORIENTACION Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



- b) Suscribió las propuestas que hizo el Diputado Miguel Ángel Macedo Escartin.

La Diputada MÓNICA FERNÁNDEZ CÉSAR, hizo las siguientes propuestas y consideraciones:

- a) Coadyuvar con los Módulos de las Diputadas y Diputados para orientar u apoyar a las personas.
- b) Que los Diputados que no son de este Comité, nos vean como aliados en tal loable labor y cumplir con nuestra obligación de proteger y representar los intereses de la población.
- c) Nuestra tarea mas importante es la de atender adecuadamente las peticiones que se reciben en nuestros Módulos, algunas pueden ser propuestas legislativas, y también debemos atenderlas.
- d) Todas las solicitudes de gestión y queja, deberán ser turnadas a las autoridades y áreas respectivas.
- e) Debemos atender las solicitudes de información que nos turne la Unidad de Transparencia.
- f) Débenos proteger los derechos humanos de todas las personas y a que toda actividad pública esté guiada por el respeto y garantía.
- g) Debemos respetar el derecho a la buena administración pública, y a los servicios públicos.
- h) También los ciudadanos deberán tener derecho a la información, a la seguridad pública, a la protección civil, a la prevención del delito y por supuesto se tiene el derecho y el deber de participar en la resolución de problemas y temas de interés general
- i) Nuestros Módulos de atención, orientación y quejas ciudadanas deben ser el espacio donde las personas encuentren un lugar seguro en el que puedan pedir información, orientación, respecto a cualquier tema relativo a su bienestar, ya sea persona o comunidad.

La Diputada ANA JOSELYN VILLAGRAN VILLASANA, manifestó que:

- a) Debemos trabajar para que en nuestros Módulos de Atención Ciudadana sean completamente abiertos, transparentes y muy eficientes para la causa que la Ciudad necesita.



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCION, ORIENTACION Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



Por último, la Diputada MIRIAM VALERIA CRUZ FLORES, manifestó que:

- a) Debemos atender con esmero y dedicación toda la gestión ciudadana que llegue a nuestros Módulos Legislativos.
- b) Atenderemos las propuestas e inquietudes que nos presentan los diversos movimientos sociales que llegan a nuestro Recinto.
- c) Tenemos que darles voz a los cientos de personas que vendrán a nuestro Recinto.
- d) Daremos a conocer todos los Programas Sociales del Gobierno que beneficien a la población.
- e) Debemos reforzar a los Módulos Legislativos para que serán verdaderos centros de gestión, que tengan todos los mecanismos operativos y logísticos para que cumplan su función.
- f) Estaremos pendientes de que las dependencias del Gobierno de la Ciudad, las Alcaldías cumplan en tiempo y forma con las gestiones hacia ellas canalizadas.

III. OBJETIVO GENERAL Y PARTICULARES.

OBJETIVO GENERAL:

Recibir, atender y darle seguimiento las solicitudes, quejas y propuestas que nos hace la ciudadanía, las organizaciones sociales y la sociedad civil en los Módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadanas y en el Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos interinstitucionales, y darle la respuesta o tramite que requiera, con base en nuestras facultades otorgadas.

OBJETIVOS PARTICULARES:

1. Recibir y atender todas las solicitudes que nos hace la ciudadanía y las representaciones de los movimientos sociales, implementando mecanismos de control y seguimiento de sus peticiones y demandas.
2. Concertar y realizar los trámites necesarios para la consecución de las reuniones con las dependencias encargadas de atender las problemáticas de los ciudadanos y las organizaciones sociales.



COMITÉ DE ATENCION, ORIENTACION Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



3. Realizar los trámites ante las dependencias normativamente responsables de darle solución a las peticiones y demandas ciudadanas, ingresadas en los **Módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadana** y el **Comité de Atención Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales**.
4. Proteger los datos personales de los ciudadanos y las representaciones de las organizaciones sociales, que ingresen sus solicitudes en los 66 **Módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadana** y el **Comité de Atención Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales**.
5. Promover y difundir los programas sociales vigentes para los habitantes de la Ciudad de México.
6. Realizar los foros y Parlamentos Abiertos con relación a problemáticas comunes que afectan a la ciudadanía en general.
7. Realizar comparecencias con servidores públicos del Gobierno de la Ciudad de México, para atender algunas problemáticas planteadas por la ciudadanía y las organizaciones sociales.

IV. PLAN DE TRABAJO POR TRIMESTRE

PERIODO	ACCION
PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO LEGISLATIVO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar los Criterios para la operación de los Módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadana. 2. Elaboración de los criterios para la gestión interinstitucional. 3. Supervisar la instalación formal y legal de los 66 Módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadanas. 4. Capacitar a los responsables de los Módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadana en lo relativo a la entrega de informes trimestrales y la protección de los datos personales de los solicitantes.



	<ol style="list-style-type: none"> 5. Recibir propuestas de los ciudadanos y organizaciones sociales poniendo especial atención en relación a propuestas de presupuesto; para ser orientadas a la Comisión de Presupuesto y Cuenta Pública. 6. Presentación del Primer informe de actividades del Comité y los Módulos Legislativos.
<p>SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO LEGISLATIVO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisión del funcionamiento de los Módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadana, respetando la normatividad establecida; y recabando sus necesidades y propuestas para una mejor operación. 2. Realizar Foros y Parlamentos abiertos con relación a las problemáticas más sentidas por la población, como la violencia intrafamiliar hacia mujeres, ancianos, discapacitados, y niñas y niños. En la que habrán de participar las dependencias y órganos autónomos responsables. 3. Elaboración y presentación del Segundo informe de Labores de los Módulos Legislativos y el Comité. 4. Informar a la JUCOPO sobre las peticiones y quejas presentadas por las y los ciudadanos y del trámite que les dio a las mismas
<p>TERCERO TRIMESTRE DEL AÑO LEGISLATIVO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar información de la atención ciudadana en los 66 Módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadana, a fin de definir estrategias de acción para una eficaz atención. 2. Realizar Foros y Parlamentos Ciudadanos en relación a las problemáticas que nos planteen la ciudadanía. 3. Elaboración y presentación del Tercer informe de Labores de los Módulos Legislativos y el Comité. 4. Informar a la JUCOPO sobre las peticiones y quejas presentadas por las y los ciudadanos y del trámite que les dio a las mismas.



COMITÉ DE ATENCION, ORIENTACION Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



II LEGISLATURA

<p>CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO LEGISLATIVO</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover reuniones para la retroalimentación de los responsables de los 66 Módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadana. 2. Evaluación de la gestión a las peticiones ciudadanas y de las organizaciones sociales presentadas en los 66 Módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadana. 3. Realizar Foros y Parlamentos Ciudadanos en relación a las problemáticas que nos planteen la ciudadanía. 4. Informar a la JUCOPO sobre las peticiones y quejas presentadas por las y los ciudadanos y del trámite que les dio a las mismas. 5. -Elaboración y presentación del Cuarto Informe de Labores de los Módulos Legislativos y el Comité. 6. -Supervisión del funcionamiento de los Módulos Legislativos, respetando la normatividad establecida; y recabando sus necesidades y propuestas para una mejor operación
--	---

V. CALENDARIO DE SESIONES ORDINARIAS.

PRIMERA REUNION	17 DE NOVIEMBRE DEL 2021
SEGUNDA REUNION	10 DE DICIEMBRE DEL 2021
TERCERA REUNION	19 DE ENERO DEL 2022
CUARTA REUNION	16 DE FEBRERO DEL 2022
QUINTA REUNION	18 DE MARZO DEL 2022
SEXTA REUNION	22 DE ABRIL DEL 2022
SEPTIMA REUNION	18 DE MAYO DEL 2022
OCTAVA REUNION	17 DE JUNIO DEL 2022
NOVENA REUNION	17 DE JULIO DEL 2022



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCION, ORIENTACION Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



DECIMA REUNION	19 DE AGOSTO DEL 2022