



"2023 año de Francisco Villa, el Revolucionario del Pueblo"

COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES

PROGRAMA DE TRABAJO DEL TERCER AÑO
LEGISLATIVO

CONGRESO DE LA CIUDAD DE MEXICO
II LEGISLATURA

SEPTIEMBRE 2023 – AGOSTO 2024



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO



"2023 año de Francisco Villa, el Revolucionario del Pueblo"

DIPUTADAS Y DIPUTADOS INTEGRANTES

	NOMBRE
	MIRIAM VALERIA CRUZ FLORES PRESIDENTA
	ANA JOCELYN VILLAGRÁN VILLASANA VICEPRESIDENTA
	MÓNICA FERNÁNDEZ CÉSAR SECRETARIA
	MIGUEL ÁNGEL MACEDO ESCARTÍN INTEGRANTE
	JOSÉ FERNANDO MERCADO GUAIDA INTEGRANTE



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



"2023 año de Francisco Villa, el Revolucionario del Pueblo"

De conformidad con lo establecido en el artículo 225 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, se presenta el PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DEL COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES:

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

El Comité de Atención Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales, le corresponde atender y tramitar las demandas o peticiones individuales o colectivas referentes a un problema concreto y particular, así como dar seguimiento a aquellas gestiones o peticiones realizadas por el Pleno. Además, de las facultades conferidas en el artículo 306 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, se encuentra facultado para definir políticas y programas generales, y proponer normas y directrices para regular a los 66 Módulos Legislativos, para dar atención a las Gestiones que le son turnadas.

Para tal efecto, el Comité tiene las siguientes tareas:

- I. Definir políticas y programas generales para el desahogo de las actividades a su cargo;
- II. Proponer normas y directrices que regulen con eficiencia la actividad encomendada, y vigilen su aplicación, y
- III. Supervisar a las áreas involucradas.

Tal y como lo establece el artículo 297 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México.

Como legisladores tenemos dos actividades centrales en nuestro encargo en el Congreso de la Ciudad de México, a saber: uno es del elaborar decretos con



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



"2023 año de Francisco Villa, el Revolucionario del Pueblo"

proyecto de ley, puntos de acuerdo y demás acuerdos normativos del Congreso, el otro es atender con esmero, dedicación y profesionalismo toda la gestión ciudadana que llegue a nuestros Módulos Legislativos de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Apoyo de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (antes Módulos Legislativos de Atención y Quejas Ciudadanas) correspondiente a nuestro Distrito electoral o Circunscripción. En ellos, se brinda una 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, al ser una actividad central de los Legisladores, la debemos desempeñar y 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, serán cumplidas con la mayor eficacia posible y hasta donde nuestra responsabilidad legal nos lo permita.

Por tal motivo, se continuará vigilando y apoyando a que los 66 Módulos Legislativo, cumplan con la normatividad que los rige y que su actuar sea eficiente, en atención a todos los ciudadanos que acudan a ellos a plantear sus inquietudes, sus demandas y/o propuestas. Derivándose como tarea de este Comité la pertinente atención en cuanto a los recursos que las tareas operativas reclaman para el cumplimiento de su encomienda.

Los Módulos Legislativos de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Apoyo de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, son nuestro primer acercamiento con los ciudadanos y ciudadanas, por ello debemos asegurar que la población obtenga una satisfactoria, y de ser posible, una excelente impresión, en materia de la atención a la ciudadanía, brindando una atenta y expedita atención,



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



"2023 año de Francisco Villa, el Revolucionario del Pueblo"

aclarando todas las inquietudes manifiestas por parte de ellos. En ese sentido, este Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales, deberá atender las necesidades de los Módulos Legislativos que lo soliciten, e interceder ante las instancias administrativas del Congreso de la Ciudad de México y la administración pública, para que se atiendan sus propuestas.

A través del análisis conjunto de las demandas, quejas, solicitudes, puntos de acuerdo e iniciativas que lleguen al Comité, valoraremos qué acciones, exhortos, convenios, capacitaciones y foros deberemos realizar para profundizarlas y dimensionarlas, 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, responsabilidad, compromiso y honestidad a la demanda ciudadana, así como a las problemáticas a las que se enfrentan día a día.

De esta manera el Comité, tras un análisis detallado de las problemáticas y fenómenos sociales a los que se enfrenta la sociedad; de los puntos de acuerdo que son turnados y de distintas iniciativas que las y los diputados han presentado en el pleno del congreso, ha optado por detonar su carácter proactivo y cero burocrático, para intervenir activamente en el enfrentamiento de diversos fenómenos y problemáticas sociales que enfrentan las y los capitalinos, ejemplo de ello, son las acciones realizadas, en cumplimiento de un Punto de Acuerdo que fue turnado al Comité, relacionado con la participación activa de los Módulos



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



"2023 año de Francisco Villa, el Revolucionario del Pueblo"

Legislativos de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Apoyo de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, para informar a la Ciudadanía del Programa Social *"Red de mujeres por el bienestar"*; en el que el personal de los 66 Módulos Legislativos fue capacitado por la Secretaria de Mujeres sobre el programa, así como también, se les brindó herramientas para determinar si una mujer se encuentra en riesgo de sufrir violencia de género. De esta manera, el personal de los Módulos se volvieron actores proactivos en la atención de las problemáticas de la ciudadanía, y en la participación en el combate contra la violencia de género que experimentan las mujeres.

Con este antecedente, se presentó, dictaminó y aprobó una iniciativa con proyecto de reforma los artículos 7 fracción XV, 306, fracción V, 337 Y 452, párrafo segundo, todos del reglamento del Congreso de la Ciudad de México, con el propósito de modificar desde la norma, el accionar de los Módulos Legislativos en beneficio de la Ciudadanía, resaltando su carácter proactivo.

De este modo, se facultaron a los Módulos Legislativos de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Apoyo de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para participar e intervenir en la definición de las alternativas de solución de las problemáticas sociales.

OBJETIVOS PARTICULARES

Recibir, atender y darle seguimiento a las solicitudes, quejas y propuestas que realiza la ciudadanía y las organizaciones o grupos sociales ante el Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos interinstitucionales, para dar respuesta y/o trámites correspondientes, en términos de las facultades otorgadas.



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



"2023 año de Francisco Villa, el Revolucionario del Pueblo"

- 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.
- 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.
- Realizar los trámites ante las dependencias normativamente responsables de darle solución a las peticiones y demandas ciudadanas, ingresadas en los Módulos Legislativos de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Apoyo de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y el Comité de Atención Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales.
- 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, Orientación, Quejas Ciudadanas y Apoyo de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia* y el Comité de Atención Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales.
- Promover y difundir los programas sociales vigentes para los habitantes de la Ciudad de México.
- Realizar los foros y Parlamentos Abiertos con relación a problemáticas comunes que afectan a la ciudadanía en general.
- Realizar comparecencias con servidores públicos del Gobierno de la Ciudad de México, para atender algunas problemáticas planteadas por la ciudadanía y las organizaciones sociales.



"2023 año de Francisco Villa, el Revolucionario del Pueblo"

I. ACCIONES

1. Supervisión y actualización de la información de los 66 Módulos Legislativos de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Apoyo de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
2. Capacitar a los responsables de los Módulos Legislativos de Atención, Orientación, Quejas Ciudadanas y Apoyo de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en lo relativo a la entrega de informes trimestrales y la protección de los datos personales de los solicitantes, así como de aquellos temas que sean requeridos formalmente.
3. Recibir propuestas y observaciones de los ciudadanos y organizaciones sociales, poniendo especial atención en aquellas relacionadas con el presupuesto; para ser orientadas a la Comisión de Presupuesto y Cuenta Pública.
4. Ingresar en tiempo y forma las iniciativas presentadas por las diputadas y diputados en el **SISTEMA DE CONSULTA CIUDADANA DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO** e informar a las Comisiones a las que son turnadas respecto de los comentarios que emite la ciudadanía.
5. Planear, recibir y publicar los informes trimestrales de los módulos Legislativos, dando cumplimiento a las obligaciones de transparencia.
6. Informar a la JUCOPO sobre las peticiones y quejas presentadas por las y los ciudadanos y del trámite que les dio a las mismas.
7. Solicitar, recabar e informar del cumplimiento de los 66 Módulos Legislativos en la entrega de sus respectivos informes, trimestrales, anuales, plan de trabajo del tercer año legislativo y el informe final de actividades.

"2023 año de Francisco Villa, el Revolucionario del Pueblo"

8. Elaborar los respectivos informes trimestrales, semestrales, anual y final de actividades, de conformidad con las especificaciones y requerimientos del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México.
9. Todas aquellas necesarias para el cumplimiento de las obligaciones y facultades otorgadas al Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Interinstitucionales.

II. CALENDARIO DE SESIONES ORDINARIAS

DÉCIMA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA	29 DE SEPTIEMBRE DE 2023
DÉCIMA TERCERA SESIÓN ORDINARIA	27 DE OCTUBRE DE 2023
DÉCIMA CUARTA SESIÓN ORDINARIA	24 DE NOVIEMBRE DE 2023
DÉCIMA QUINTA SESIÓN ORDINARIA	4 DICIEMBRE DE 2023
DÉCIMA SEXTA SESIÓN ORDINARIA	22 ENERO DE 2023
DÉCIMA SÉPTIMA SESIÓN ORDINARIA	23 DE FEBRERO DE 2023
DÉCIMA OCTAVA SESIÓN ORDINARIA	15 DE MARZO DE 2023
DÉCIMA NOVENA SESIÓN ORDINARIA	29 DE ABRIL DE 2023
VIGÉSIMA SESIÓN ORDINARIA	27 DE MAYO DE 2023
VIGÉSIMO PRIMERA SESIÓN ORDINARIA	7 DE JUNIO DE 2023
VIGÉSIMA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA	8 DE JULIO DE 2023



II LEGISLATURA

COMITÉ DE ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y QUEJAS

CIUDADANAS Y ASUNTOS INTERINSTITUCIONALES



"2023 año de Francisco Villa, el Revolucionario del Pueblo"

Se firma para constancia de aprobación del Plan de Trabajo del Tercer Año Legislativo del Comité de Atención, Orientación y Quejas Ciudadanas y Asuntos Institucionales, a los veintisiete días del mes de septiembre de dos mil veintitrés.

DIPUTADAS Y DIPUTADOS	FIRMA
MIRIAM VALERIA CRUZ FLORES PRESIDENTA	
ANA JOCELYN VILLAGRÁN VILLASANA VICEPRESIDENTA	
MÓNICA FERNÁNDEZ CÉSAR SECRETARIA	<i>Dip. Mónica Fernández</i>
MIGUEL ÁNGEL MACEDO ESCARTÍN INTEGRANTE	<i>Miguel Ángel Macedo Escartín</i>
JOSÉ FERNANDO MERCADO GUAIDA INTEGRANTE	

Título	Decima Segunda Sesión del Comité de Atención,...
Nombre de archivo	Lista de asistencia.pdf and 3 others
Id. del documento	a7560b90df7c6f231836145a06bfbbcd878f6e23
Formato de la fecha del registro de auditoría	DD / MM / YYYY
Estado	● Firmado

Historial del documento



05 / 10 / 2023
20:02:33 UTC

Enviado para firmar a MÓNICA FERNÁNDEZ CÉSAR (monica.fernandez@congresocdmx.gob.mx) and MIGUEL ÁNGEL MACEDO ESCARTÍN (miguel.macedo@congresocdmx.gob.mx) por valeria.cruz@congresocdmx.gob.mx.
IP: 187.170.36.44



05 / 10 / 2023
20:15:11 UTC

Visto por MÓNICA FERNÁNDEZ CÉSAR (monica.fernandez@congresocdmx.gob.mx)
IP: 189.146.130.228



05 / 10 / 2023
20:15:46 UTC

Firmado por MÓNICA FERNÁNDEZ CÉSAR (monica.fernandez@congresocdmx.gob.mx)
IP: 201.103.109.2





10 / 10 / 2023
18:15:08 UTC

Visto por MIGUEL ÁNGEL MACEDO ESCARTÍN (miguel.macedo@congresocdmx.gob.mx)
IP: 200.68.186.68

Título	Decima Segunda Sesión del Comité de Atención,...
Nombre de archivo	Lista de asistencia.pdf and 3 others
Id. del documento	a7560b90df7c6f231836145a06bfbbcd878f6e23
Formato de la fecha del registro de auditoría	DD / MM / YYYY
Estado	● Firmado

Historial del documento

 FIRMADO	10 / 10 / 2023 18:15:20 UTC	Firmado por MIGUEL ÁNGEL MACEDO ESCARTÍN (miguel.macedo@congresocdmx.gob.mx) IP: 200.68.186.68
 COMPLETADO	10 / 10 / 2023 18:15:20 UTC	Se completó el documento.