



Milpa Alta, Ciudad de México a 10 de marzo de 2023.

DICTAMEN EN SENTIDO POSITIVO POR EL QUE SE APRUEBA CON MODIFICACIONES LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA DRA. JUDITH VANEGAS TAPIA ALCALDESA EN MILPA ALTA A INSTALAR UN MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA DAR ORIENTACION A LA COMUNIDAD EN DIVERSOS TRÁMITES Y CANALIZAR A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES PARA SU SOLUCIÓN.

H. CONCEJO DE LA ALCALDÍA EN MILPA ALTA

PRESENTE

Los suscritos, Concejales integrantes de la Comisión de Participación Ciudadana Bienestar Social y Gobierno Abierto, con fundamento en lo dispuesto por *los artículos 122, Apartado A fracción VI incisos a) y c) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 21 Apartado D fracción III numeral 1 inciso a), 53, Apartado C numeral 1, primer párrafo, numeral 3 fracción VIII de la Constitución Política de la Ciudad de México; 97, 99, 104 fracciones IX, 133 fracción I, 154 de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; 6, 33, 34 fracción II, 64, 65, 66, 69, 70 del Reglamento Interno; y 10 del Reglamento Interior de las Comisiones, ambos del Concejo de la Alcaldía en Milpa Alta; someten a la consideración del Pleno de este Honorable Concejo, el Dictamen relativo a la Proposición con Punto de Acuerdo de Urgente y Obvia Resolución por el que se exhorta a la Dra. Judith Vanegas Tapia alcaldesa en Milpa Alta a instalar un módulo de atención ciudadana para dar orientación a la comunidad en diversos trámites y canalizar a las unidades administrativas correspondientes para su solución, presentada por la Concejala Bárbara García Córdova, al tenor del siguiente:*

PREÁMBULO

El pasado de 31 mayo de dos mil veintidós fue turnada a la Comisión de Participación Ciudadana, Bienestar Social y Gobierno Abierto del Concejo, para su análisis y dictamen la **PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO DE URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN POR EL QUE SE EXHORTA A LA DRA. JUDITH VANEGAS TAPIA ALCALDESA EN MILPA ALTA A INSTALAR UN MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA DAR ORIENTACION A LA COMUNIDAD EN DIVERSOS TRÁMITES Y CANALIZAR A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES PARA SU SOLUCIÓN**, presentada por la Cjal. Bárbara García Córdova.





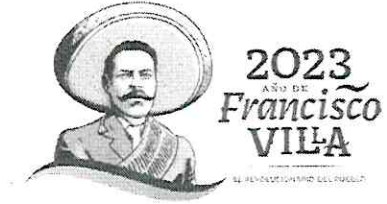
Esta Comisión de Participación Ciudadana, Bienestar Social y Gobierno Abierto del Concejo es competente para estudiar, examinar y resolver el presente punto de acuerdo, dada la naturaleza del instrumento turnado a su consideración y de conformidad con lo dispuesto por los artículos 58 y 59 del Reglamento Interior de las Comisiones, ambos del Concejo de la Alcaldía en Milpa Alta; y para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto por los ordenamientos normativos antes referidos, las integrantes de la Comisión de Participación Ciudadana, Bienestar Social y Gobierno Abierto, se reunieron para realizar en forma exhaustiva el análisis, discusión y dictamen del punto de acuerdo de mérito, bajo los siguientes:

ANTECEDENTES

1. En la Sexta Sesión Ordinaria celebrada el treinta y uno dos mil veintidós, la Concejal Bárbara García Córdova, presentó ante el pleno de este órgano colegiado, la **PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO DE URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN POR EL QUE SE EXHORTA A LA DRA. JUDITH VANEGAS TAPIA ALCALDESA EN MILPA ALTA A INSTALAR UN MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA DAR ORIENTACION A LA COMUNIDAD EN DIVERSOS TRÁMITES Y CANALIZAR A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES PARA SU SOLUCIÓN**, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 53, Apartado A, numeral 1, Apartado C, numerales 1 y 3 fracciones XVI y XVIII de la Constitución Política de la Ciudad de México; 81 y 104 de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; 4, 9, 27 fracción III, 55 y 62 fracción II del Reglamento Interno del Concejo de la Alcaldía de Milpa Alta.
2. Con fecha veintiuno de febrero de dos mil veintitrés mediante oficio **AMA/CONCEJO/202/2023** el Secretario Técnico, turnó la propuesta de referencia a la Comisión de Participación Ciudadana, Bienestar Social y Gobierno Abierto, a efecto de que se procediera a su análisis, discusión y dictamen.



DICTAMEN EN SENTIDO POSITIVO POR EL QUE APRUEBA CON MODIFICACIONES LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA DRA. JUDITH VANEGAS TAPIA ALCALDESA EN MILPA ALTA A INSTALAR UN MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA DAR ORIENTACIÓN A LA COMUNIDAD EN DIVERSOS TRÁMITES Y CANALIZAR A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES PARA SU SOLUCIÓN.



3. A efecto de dar cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 58 y 59 del Reglamento Interior de las Comisiones de este órgano colegiado, la Comisión de Participación Ciudadana, Bienestar Social y Gobierno Abierto, se reunió el día 10 de marzo del año en curso a las nueve treinta horas en el Sala de Juntas del Concejo, ubicado en el Edificio de Gobierno de la Alcaldía, con el objeto de analizar y dictaminar la presente proposición con punto de acuerdo, de conformidad con los siguientes:

CONSIDERANDOS

PRIMERO. Que el Punto de Acuerdo sujeto al análisis plantea lo siguiente:

- I. La calidad en la gestión pública resulta ser prioritaria y su búsqueda debe impulsar a la administración pública a una mejora constante, **los ciudadanos tienen derecho a una gestión pública de calidad** y el sector de atención al ciudadano es de vital importancia para hacerlo efectivo, ya que es el encargado de recibir consultas, quejas, brindar información y asesoramiento sobre diversos trámites, y atraviesa a la administración pública en su conjunto vinculando a los ciudadanos con las distintas dependencias locales.
- II. Por su carácter de primer punto de contacto con la ciudadanía, este sector debe ser considerado fundamental a la hora de diseñar la estrategia de gestión del órgano político-administrativo, y **los agentes que cumplen funciones en él deben estar capacitados para poder articular las demandas de la comunidad con el gobierno local, de manera eficiente.**





- III. A su vez, es una herramienta potente que **contribuye a la acumulación política del gobierno local, ya que permite entablar una relación más personalizada con la comunidad y tener por lo tanto un mayor conocimiento de sus problemas y opiniones.** Con base a ello, es posible orientar las políticas públicas con miras a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, conformándose un círculo virtuoso en el cual, la ciudadanía se ve favorecida y se fortalece la administración local.

- IV. En tal razón, el artículo 228 de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, indica que las Alcaldías deberán regir su funcionamiento de acuerdo a los principios de certeza, eficacia, imparcialidad, independencia, legalidad, máxima publicidad, objetividad, profesionalismo, transparencia, buena administración, buen gobierno, y gobierno abierto con plena accesibilidad basado en la honestidad, transparencia, rendición de cuentas, integridad pública, **atención y participación ciudadana y sustentabilidad.**

- V. En la actualidad, el ciudadano espera que el sector público le ofrezca servicios con mayor calidad y que le brinde respuestas en tiempos cada vez más rápidos, de manera eficaz, ágil y cómoda. Para hacer frente a esta demanda, **la creación de módulos de atención ciudadana al interior de los edificios de la Alcaldía, mejorará la respuesta y solución al público, evitando la triangulación para la canalización, atención y solución de gestiones,** permitiendo que se brinde la información necesaria y oriente a la ciudadanía en los pasos a seguir ante diversas autoridades para la realización de trámites y solicitudes, dando un servicio ágil, adecuado, eficaz y expedito.

Handwritten blue ink marks on the right margin, including a large vertical line, a checkmark, and a large 'X'.



DICTAMEN EN SENTIDO POSITIVO POR EL QUE APRUEBA CON MODIFICACIONES LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA DRA. JUDITH VANEGAS TAPIA ALCALDESA EN MILPA ALTA A INSTALAR UN MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA DAR ORIENTACIÓN A LA COMUNIDAD EN DIVERSOS TRÁMITES Y CANALIZAR A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES PARA SU SOLUCIÓN.



SEGUNDO. Que entre los motivos que se exponen sobre la necesidad del punto de acuerdo que se dictamina, de acuerdo con la promovente, tenemos los siguientes: **1) adopción de buenas prácticas; 2) mejoramiento del esquema de la gestión pública; 3) empleo de mecanismos para maximizar la calidad de los trámites y servicios que presta la Administración Pública en Milpa Alta; y 4) satisfacer las expectativas de los ciudadanos.**

TERCERO. Que para determinar la procedencia o improcedencia del punto de acuerdo de mérito, se impone el análisis de los siguientes aspectos: 1) áreas de atención ciudadana; 2) atribuciones de las áreas de atención de los órganos político administrativos; 3) obligaciones del personal de las áreas de Atención Ciudadana en la gestión de trámites; y 4) procedimientos para brindar una atención ciudadana eficiente y de calidad.

CUARTO. Que esta Comisión de análisis y dictamen de Participación Ciudadana, Bienestar Social y Gobierno Abierto coincide con lo planteado en la exposición de motivos del instrumento en estudio, toda vez que su objeto es establecer un mecanismo de modelo integral de atención ciudadana accesible, confiable y de calidad que garantice el despacho de las materias relativas a la modernización, innovación y atención ciudadana, a fin de lograr la calidad y celeridad en la prestación de servicios en materia de atención ciudadana, que satisfaga las demandas de los usuarios a través una gestión pública eficaz y oportuna.

Que, el espíritu de la propuesta radica, en que una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la administración pública local, a lo largo del ciclo de la gestión pública, impacten en el servicio final que se presta al ciudadano, es decir, que todo ciudadano, sea que actúe en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio público, lo cual implica lo siguiente:



DICTAMEN EN SENTIDO POSITIVO POR EL QUE APRUEBA CON MODIFICACIONES LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA DRA. JUDITH VANEGAS TAPIA ALCALDESA EN MILPA ALTA A INSTALAR UN MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA DAR ORIENTACIÓN A LA COMUNIDAD EN DIVERSOS TRÁMITES Y CANALIZAR A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES PARA SU SOLUCIÓN.

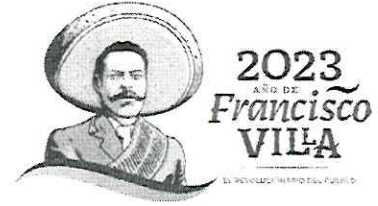


- 1) Contar con una Administración Pública responsable, moderna y transparente;
- 2) Acceder fácilmente a la información que administran las entidades;
- 3) Recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por las entidades públicas;
- 4) Obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en las sedes de las entidades;
- 5) Conocer el estado de su trámite;
- 6) Obtener del personal de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, condición social, nacionalidad u opinión;
- 7) Tolerar una espera razonable al momento de ser atendido; y
- 8) Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos.

En este sentido, es de señalar que derivado del Acuerdo por el que se Establecen las Atribuciones de las Áreas de Atención Ciudadana de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, en su numeral QUINTO fracción II, se establece como atribución de las áreas de atención, el brindar de manera verbal o escrita, toda la información acerca de los requisitos, fundamentos jurídicos, lugares, fechas, horarios y plazos de gestión de los trámites y servicios que se le soliciten. A su vez, su numeral OCTAVO indica que para la mejor atención al público y el despacho de los trámites, servicios o actividades de similar naturaleza, ingresados, turnados y gestionados a través de las Áreas de Atención Ciudadana; su personal deberá en todo momento conducirse bajo los principios de respeto, no discriminación, trato igualitario e imparcialidad, calidez, orden, imagen personal e institucional, agilidad, calidad en el servicio, eficacia, eficiencia, simplificación, transparencia, protección de datos personales, atención multicanal, prevención, atención prioritaria y accesibilidad universal que rigen la atención ciudadana.



DICTAMEN EN SENTIDO POSITIVO POR EL QUE APRUEBA CON MODIFICACIONES LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA DRA. JUDITH VANEGAS TAPIA ALCALDESA EN MILPA ALTA A INSTALAR UN MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA DAR ORIENTACIÓN A LA COMUNIDAD EN DIVERSOS TRÁMITES Y CANALIZAR A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES PARA SU SOLUCIÓN.



En la misma tesitura, el numeral DÉCIMO fracción I del citado Acuerdo señala como obligación del personal de las Áreas de Atención Ciudadana, en la gestión de trámites por los particulares, el orientar e informar con diligencia y oportunidad a los particulares las características, plazos y requisitos de los trámites.

Lo anterior, involucra un modelo de organización funcional que permita una simplificación administrativa que contribuya a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la Administración Pública en la Alcaldía, a través del conjunto de principios y acciones derivadas de éstos, que tienen como objeto eliminar los obstáculos o costos innecesarios para los ciudadanos, mediante procesos de orientación o información que pueden darse, principalmente, a través de:

- a. Material impreso o folletería disponible en las oficinas de atención;
- b. Orientación o información telefónica;
- c. **Orientación o información entregada en las oficinas, en los módulos de información o por personal encargado de esas funciones;**
- d. Información registrada en las webs o portales de las entidades;
- e. Orientación e información remitida vía correo electrónico; y
- f. Orientación e información entregada en oficinas móviles de atención.

Por tal motivo, en la propuesta de mérito recae la importancia de establecer un centro de contacto ciudadano a través de un módulo de orientación al público usuario, para el otorgamiento de información correcta y completa, respecto de los requisitos y trámites competencia del Órgano Político Administrativo en Milpa Alta, con el objeto de fomentar la cultura de la transparencia y acceso a la información, y atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el control interno institucional, encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos, necesidades y demandas de los habitantes de la demarcación, con la finalidad de garantizar calidad en la información brindada y en el trato ofrecido, para así prestar un servicio oportuno con eficiencia, cordialidad y efectividad.





2023
AÑO DE
Francisco VILLA
EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

QUINTO. Que del análisis efectuado al instrumento que nos ocupa, se ha determinado aprobarlo con algunas modificaciones; lo anterior derivado de que de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, se define a los Módulos de Atención Ciudadana como aquellos **espacios ubicados y habilitados por los Entes Públicos en espacios físicos fuera de sus oficinas centrales, los cuales pueden ser propios, arrendados o facilitados por algún otro órgano de la Administración Pública de la Ciudad de México,** diseñados para dar una continua atención a los ciudadanos que acuden a requerir cualquier información necesaria para la gestión de trámites, servicios, quejas, denuncias y asesorías; mismos que deben ser registrados ante la Dirección General de Contacto Ciudadano de la Agencia Digital de Innovación Pública.

Por tanto, y dado que actualmente la alcaldía no cuenta con inmuebles públicos adaptados para esta función y en razón a la falta de suficiencia presupuestaria en el ejercicio fiscal 2023 para la adaptación y puesta en operación de un espacio que cumpla con lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica para los espacios públicos de las AAC, ya sean de carácter presencial, módulos de atención ciudadana y áreas móviles; resulta inviable dar cumplimiento a la propuesta que nos ocupa planteada en sus términos iniciales.

No obstante, esta Comisión Dictaminadora considera importante que la administración pública de Alcaldía en Milpa Alta, coadyuve en el desarrollo e implementación de políticas, acciones y sistemas para mejorar su relación con la ciudadanía a través de nuevos mecanismos, estrategias y procesos adecuados de orientación e información a la ciudadanía, pues éstos agilizan la etapa inicial y previa al inicio de la atención en sí misma; siendo fundamental el contar con múltiples canales de atención, a través de los cuales se entregue orientación o información y se facilite el acceso, trámite y prestación de los servicios públicos.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, los integrantes de la Comisión de Participación Ciudadana, Bienestar Social y Gobierno Abierto consideran que es de resolverse y se:



DICTAMEN EN SENTIDO POSITIVO POR EL QUE APRUEBA CON MODIFICACIONES LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA DRA. JUDITH VANEAS TAPIA ALCALDESA EN MILPA ALTA A INSTALAR UN MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA DAR ORIENTACION A LA COMUNIDAD EN DIVERSOS TRÁMITES Y CANALIZAR A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES PARA SU SOLUCIÓN.

CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS

[Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin]



RESUELVE

ÚNICO. – Es de **APROBARSE** con **MODIFICACIONES** la Proposición con Punto de Acuerdo, presentada por la concejal Bárbara García Córdova, en materia de atención ciudadana, para quedar como sigue:

Único.- SE SOLICITA RESPETUOSAMENTE A LA DRA. JUDITH VANEGAS TAPIA, ALCALDESA EN MILPA ALTA PARA QUE EN EL ÁMBITO DE SUS ATRIBUCIONES COORDINE LAS ACCIONES PERTINENTES ENTRE LA DIRECCIÓN DE ALCALDÍA DIGITAL Y GOBIERNO ABIERTO Y LA SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA, CON EL OBJETIVO DE FOMENTAR LA IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS MECANISMOS, ESTRATEGIAS Y PROCESOS ADECUADOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DE SUS DIFERENTES AREAS DE ATENCIÓN CIUDADANA (PRESENCIAL, TELEFÓNICA, Y DIGITAL) PARA GARANTIZAR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN, GESTIÓN DE TRÁMITES, ORIENTACIÓN, CANALIZACIÓN O ASESORÍAS Y SOLICITUD DE SERVICIOS PRESTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ALCALDÍA MILPA ALTA.

APRUEBAN EL PRESENTE DICTAMEN; en la Sala de Juntas del Concejo de la Alcaldía Milpa Alta, en la Ciudad de México; **A LOS DIEZ DÍAS DEL MES DE MARZO DE DOS MIL VEINTITRES,** firmando para constancia y conformidad

**LAS Y LOS INTEGRANTE DE LA COMISIÓN DE PARTICIACIÓN CIUDADANA,
BIENESTAR SOCIAL Y GOBIERNO ABIERTO DEL CONCEJO**

**CJAL. BARBARA YANINA KARINA
GARCÍA CÓRDOVA
PRESIDENTA**

**CJAL. VICENTE CABELLO OSORIO
SECRETARIO**

**CJAL. HEBER ALAN LEON FLORES
INTEGRANTE**



DICTAMEN EN SENTIDO POSITIVO POR EL QUE APRUEBA CON MODIFICACIONES LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA DRA. JUDITH VANEGAS TAPIA ALCALDESA EN MILPA ALTA A INSTALAR UN MÓDULO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA DAR ORIENTACION A LA COMUNIDAD EN DIVERSOS TRÁMITES Y CANALIZAR A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES PARA SU SOLUCIÓN.

**CIUDAD INNOVADORA
Y DE DERECHOS**



Se tiene por aprobado el dictamen presentado por la Comisión de Participación Ciudadana, Bienestar Social y Gobierno Abierto del II H. Concejo de la Alcaldía Milpa Alta, denominado:

DICTAMEN EN SENTIDO POSITIVO POR EL QUE SE APRUEBA CON MODIFICACIONES LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE EXHORTA A LA DRA. JUDITH VANEGAS TAPIA ALCALDESA EN MILPA ALTA A INSTALAR UN MODULO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA DAR ORIENTACIÓN A LA COMUNIDAD EN DIVERSOS TRÁMITES Y CANALIZAR A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES PARA SU SOLUCIÓN.

Dado a los 29 días de marzo del 2023, en la Alcaldía Milpa Alta.

**DRA. JUDITH VANEGAS TAPIA
ALCALDESA Y PRESIDENTA DEL II H. CONCEJO EN LA
ALCALDIA MILPA ALTA.**

CJAL. VICENTE CABELLO OSÓRIO

**CJAL. VERÓNICA JAZMIN LINARES
BURGOS**

CJAL. BENJAMÍN JIMÉNEZ MELO

CJAL. HELEN MACÍAS LOBATO





DICTAMEN EN SENTIDO POSITIVO POR EL QUE SE APRUEBA CON MODIFICACIONES LA PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE EXHORTA A LA DRA. JUDITH VANEGAS TAPIA ALCALDESA EN MILPA ALTA A INSTALAR UN MODULO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA DAR ORIENTACIÓN A LA COMUNIDAD EN DIVERSOS TRÁMITES Y CANALIZAR A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CORRESPONDIENTES PARA SU SOLUCIÓN.

Dado a los 29 días de marzo del 2023, en la Alcaldía Milpa Alta.

CJAL. HEBER ALAN LEÓN FLORES

CJAL. MARÍA TERESA CAMPUZANO
MENDOZA

CJAL. ÁNGEL DEL CARMEN
GUTIÉRREZ RODRÍGUEZ

CJAL. BÁRBARA YANINA KARINA
GARCÍA CORDOVA

CJAL. DIANA OLIVOS GARCÍA

CJAL. GUADALUPE ANAHÍ PÉREZ
RUÍZ