

ANEXO UNO

a. *Análisis, seguimiento y evaluación de la atención de Servicios Públicos solicitados a la Alcaldía a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana.*

El Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), es una plataforma única de atención ciudadana creada por la Agencia Digital de Innovación Pública en la que, a través de LOCATEL, redes sociales, ventanillas presenciales, sitio web (<https://atencionciudadana.cdmx.gob.mx>) o la aplicación *ALAMEDA CENTRAL*, se puede presentar:

- Solicitudes de información
- Dudas
- Comentarios
- Requerimientos
- Quejas
- Avisos para autoridades de Gobierno Central

Las solicitudes pueden versar sobre los siguientes temas:

- Agua potable
- Anuncios
- Asesorías
- Asistencia social
- Construcciones y obras
- Cultura y recreación
- Deporte
- Espectáculos Públicos
- Fomento económico
- Empleo
- Industria
- Medio ambiente
- Mercados Públicos
- Protección Civil
- Quejas y demandas vecinales
- Registro civil
- Registro Público de la Propiedad
- Seguridad Pública y vialidad
- Servicios legales y notarias
- Servicios urbanos y limpias
- Tierra, predios y uso de suelo
- Vehículos automotores y taxis
- Verificaciones
- Información sobre trámites





- Información
- Reconstrucción
- Maltrato Infantil
- Chatarrización
- Wifi gratis
- Quejas y denuncias
- Falta de altavoz y alerta sísmica
- Postes C5

Este proyecto representa una oportunidad para brindar a la ciudadanía una mejor atención a las demandas ciudadanas, transparentando el proceso de atención, al llevar un registro de inicio y termino de proceso de atención.

Pues el sistema te permite obtener un folio y conocer el comportamiento de las entidades públicas frente a las solicitudes ciudadanas.

Permitiendo conocer el período de atención de cada dependencia, comparar el desempeño entre ellas, y tener un control de los distintos temas de las demandas ciudadanas, además de poder observar las zonas en las que se concentra el mayor número de peticiones.

El Sistema funciona de la siguiente manera:

1. El SUAC registra la solicitud del ciudadano y le asigna un folio.
2. Revisa y turna la solicitud a la dependencia correspondiente, otorgando un plazo de cinco días hábiles para emitir una respuesta al ciudadano con la forma, tiempo de atención y seguimiento a la solicitud.
3. Cada modificación de estatus debe ser notificada en el sistema y al ciudadano al correo electrónico que proporcione al momento de hacer su registro.
4. Cuando una dependencia acepta un turno, contará con 40 días para dar una solución y concluir el folio.
5. Si después de ese período no se ha solucionado el caso, o el ciudadano considera que la respuesta no fue satisfactoria, se puede avisar a la Agencia Digital de Innovación Pública quien a su vez notificará a la Contraloría General.

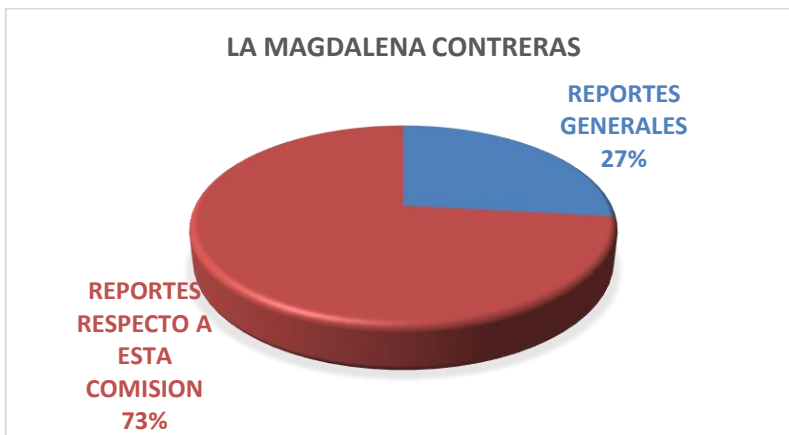


De este Sistema Unificado de Atención Ciudadana nuestra Alcaldía la Magdalena Contreras, ha recibido en un período del día 07 de septiembre al 17 de octubre de 2019.

228 reportes

De los temas que competen a esta Comisión ha recibido:

167 reportes = 73.24%



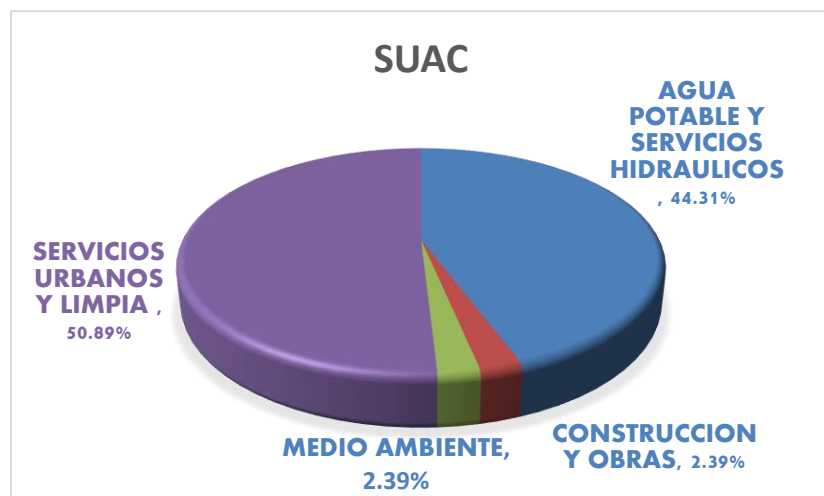
Nota. La Magdalena Contreras, Esta gráfica ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.

Los 167 reportes mencionados, corresponden a los siguientes rubros:

Tabla 1

Servicio Solicitado	Reportes
Agua Potable	74
Construcción y obras	4
Medio ambiente	4
Servicios urbanos	85

Nota. Tabla 1. Esta tabla ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.



Nota. SUAC. Esta gráfica ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.



Así también podemos realizar el desglose por Servicio requerido y Colonia de los 167 reportes, obteniendo las siguientes tablas:

a. **Agua Potable y Servicios Hidráulicos 73 REPORTE**

Tabla 2

COLONIA	SOLICITUDES ABIERTAS	SOLICITUDES CERRADAS
SAN NICOLAS TOTOLOAPAN	13	0
SAN BERNABE OCOTEPEC	6	0
PUEBLO NUEVO ALTO	3	0
AMPL LOMAS DE SAN BERNABE	5	0
SAN JERONIMO LIDICE	6	0
CUAUHTEMOC	3	0
EL TANQUE	3	0
LOMAS DE SAN BERNABE	6	0
LAS CRUCES	2	0
SAN BARTOLO AMEYALCO	6	0
LOMAS QUEBRADAS	1	0
EL TORO	1	0
EL ROSAL	1	0
EL ERMITAÑO	2	0
CRESCENCIO JUAREZ CHAVIRA	1	0
LA CRUZ	1	0
HEROES DE PADIERNA	1	0
SAN FRANCISCO	1	0
LA MAGDALENA	1	0
LA CONCEPCION	1	0
HUAYATLA	3	0
ATACAXCO	1	0
BATAN VIEJO	1	0
BARROS SIERRA	1	0
LA MALINCHE	1	0
LA CARBONERA	1	0

Nota. Tabla 2. Esta tabla ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.

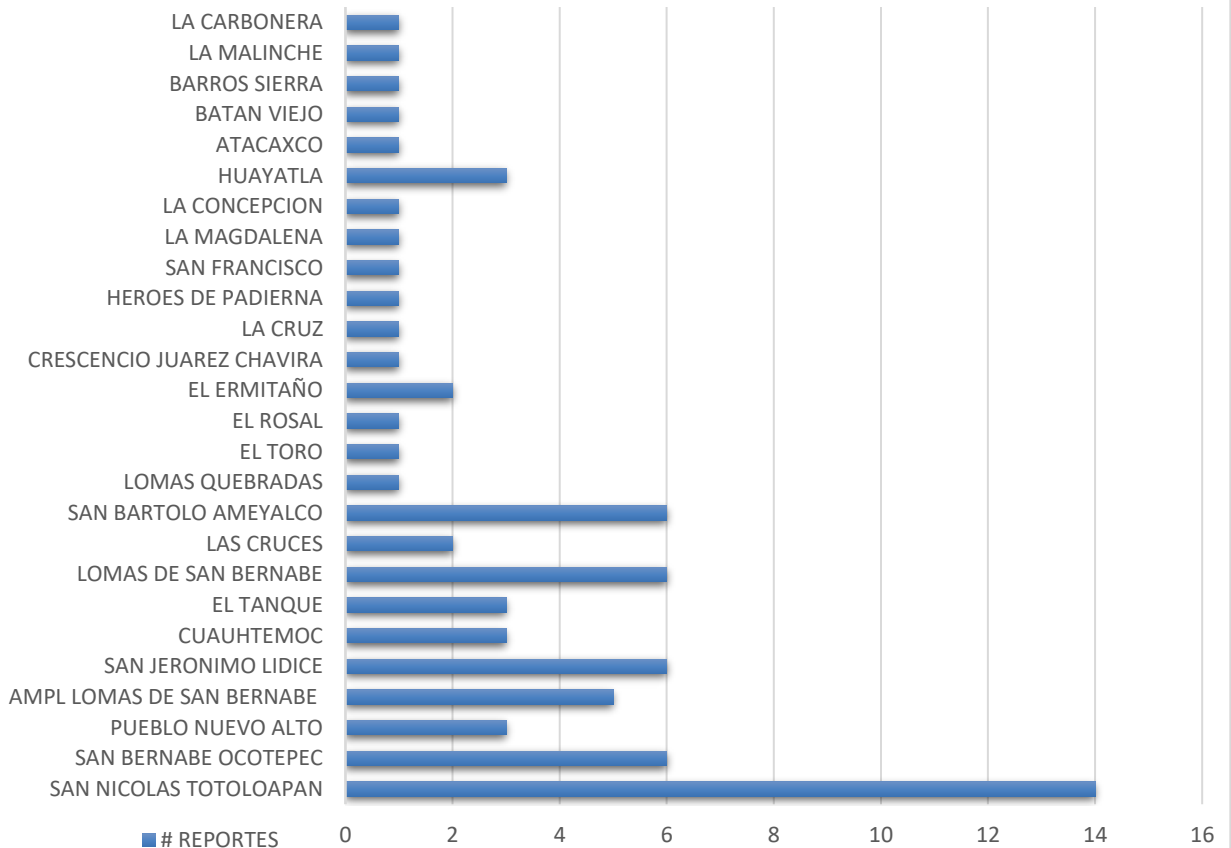
Lo que nos indica que las zonas que requieren mayor atención en este tema se localizan en:

- San Nicolás
- San Bernabé
- Ampliación Lomas de San Bernabé
- Lomas de San Bernabé
- San Jerónimo Lídice





AGUA POTABLE Y SERVICIOS HIDRAULICOS



Nota. Agua Potable y Servicios Hidráulicos. Esta gráfica ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.





b. Servicios Urbanos y Limpia = 84 solicitudes

Tabla 3

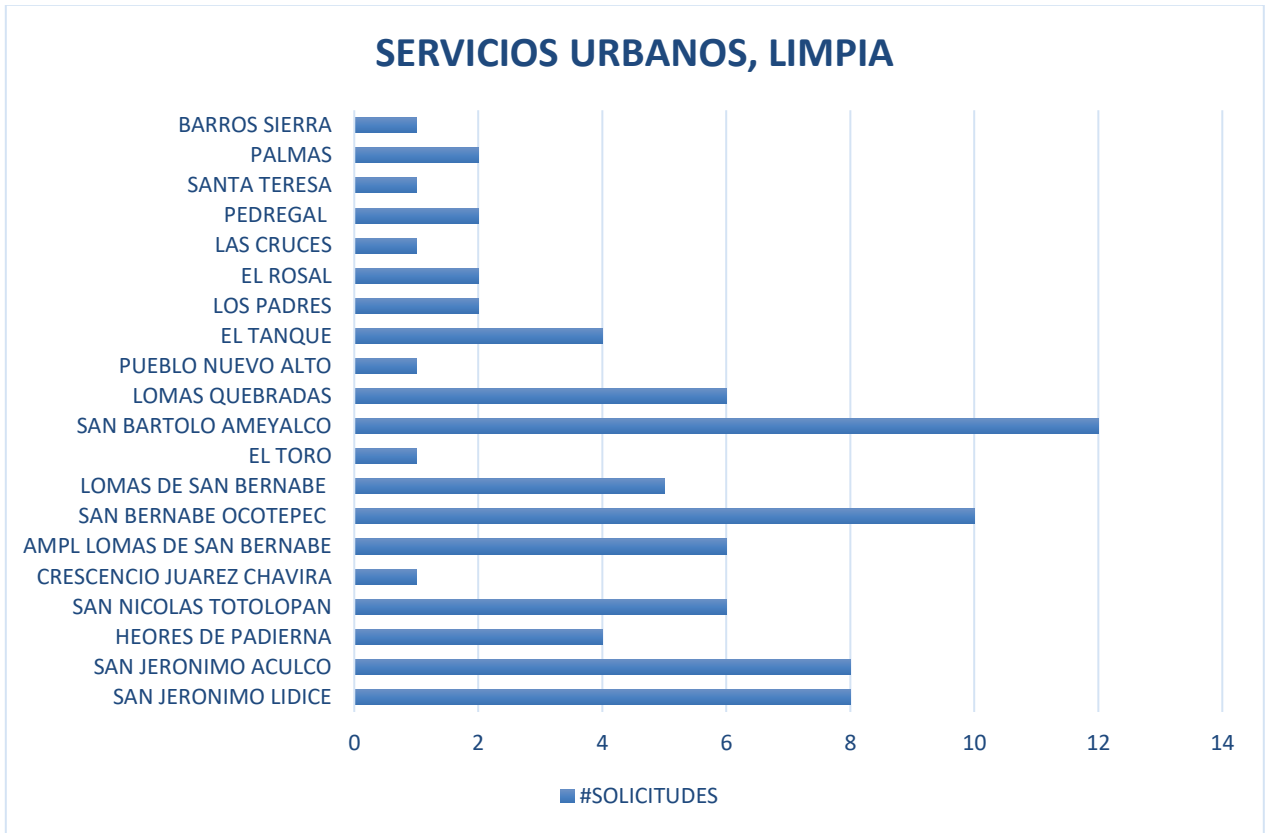
COLONIA	SOLICITUDES ABIERTAS	SOLICITUDES CERRADAS
SAN JERONIMO LIDICE	8	0
SAN JERONIMO ACULCO	8	0
HEORES DE PADIERNA	4	0
SAN NICOLAS TOTOLOPAN	6	0
CRESCENCIO JUAREZ CHAVIRA	1	0
AMPL LOMAS DE SAN BERNABE	6	0
SAN BERNABE OCOTEPEC	10	0
LOMAS DE SAN BERNABE	5	0
EL TORO	1	0
SAN BARTOLO AMEYALCO	12	0
LOMAS QUEBRADAS	6	0
PUEBLO NUEVO ALTO	1	0
EL TANQUE	4	0
LOS PADRES	2	0
EL ROSAL	2	0
LAS CRUCES	1	0
PEDREGAL	2	0
SANTA TERESA	1	0
PALMAS	2	0
BARROS SIERRA	1	0

Nota. Tabla 3., Esta tabla ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.

Lo que nos muestra que las colonias que requieren mayor atención en este tema son:

- San Bartolo Ameyalco
- San Bernabé Ocoatepec
- San Jerónimo Aculco
- San Jerónimo Lídice
- Lomas Quebradas
- Ampliación Lomas de San Bernabé
- San Nicolás Totolapan
- Lomas de San Bernabé





Nota. Servicios Urbanos, Limpia. Esta gráfica ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.



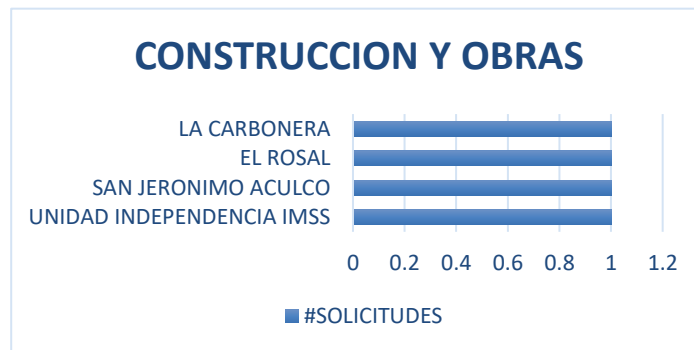


- c. Por lo que hace al tema de **CONSTRUCCION Y OBRAS Y OBRAS únicamente se tienen 4 registros**

Tabla 4

COLONIA	SOLICITUDES ABIERTAS	SOLICITUDES CERRADAS
UNIDAD INDEPENDENCIA IMSS	1	0
SAN JERONIMO ACULCO	1	0
EL ROSAL	1	0
LA CARBONERA	1	0

Nota. Tabla 4., Esta tabla ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.



Nota. Construcción y Obras. Esta gráfica ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.

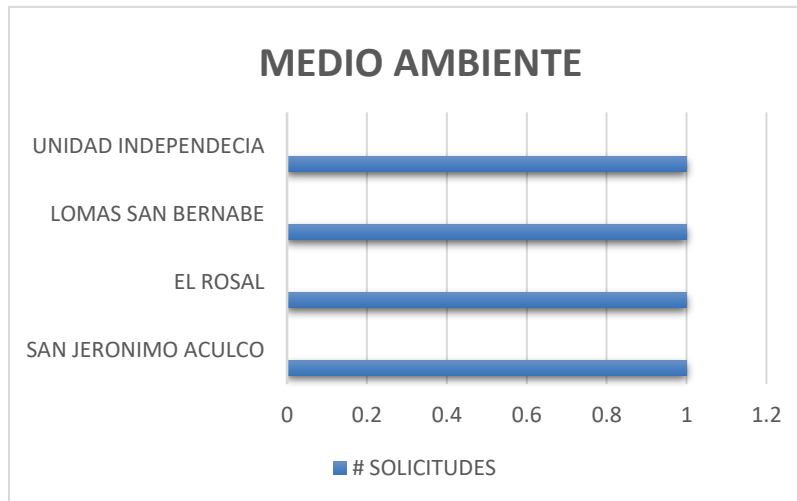


d. En el tema de Medio Ambiente se tiene registro de 4 solicitudes.

Tabla 5

COLONIA	SOLICITUDES ABIERTAS	SOLICITUDES CERRADAS
SAN JERONIMO ACULCO	1	0
EL ROSAL	1	0
LOMAS SAN BERNABE	1	0
UNIDAD INDEPENDENCIA	1	0

Nota. Tabla 5, Esta tabla ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.



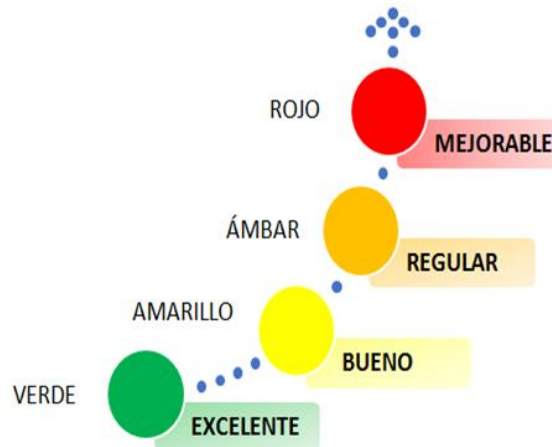
Nota. Medio Ambiente. Esta gráfica ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.

Conclusión y evaluación:

1. La Alcaldía La Magdalena Contreras en los temas de Servicios Hidráulicos, Servicios Urbanos y Limpia, Construcción y Obra y Medio Ambiente, según los datos obtenidos del SUAC, se ubica en una evaluación:

0	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
MEJORABLE		REGULAR			BUENO			EXCELENTE		

MEJORABLE





LA ATENCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS POR ALCALDÍA LA MAGDALENA CONTRERAS EN COMPARACIÓN EN OTRAS ALCALDÍAS

REPORTES PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL SUAC

Tabla 6	
Alcaldía	Reportes Presentados
Álvaro Obregón	4800
Azcapotzalco	4767
Benito Juárez	662
Coyoacan	2078
Cuajimalpa	301
Cuauhtémoc	2505
Gustavo A. Madero	3267
Iztacalco	1982
Iztapalapa	607
La Magdalena Contreras	228
Miguel Hidalgo	262
Milpa Alta	19
Tlahuac	184
Tlalpan	760
Venustiano Carranza	170
Xochimilco	2010

Nota. Tabla 6. Esta tabla ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.



Nota. Reportes Presentados. Esta gráfica ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.

Las Alcaldías con mayor demanda son:

- Álvaro Obregón
- Azcapotzalco
- Gustavo A. Madero
- Xochimilco
- Cuauhtémoc
- Coyoacán



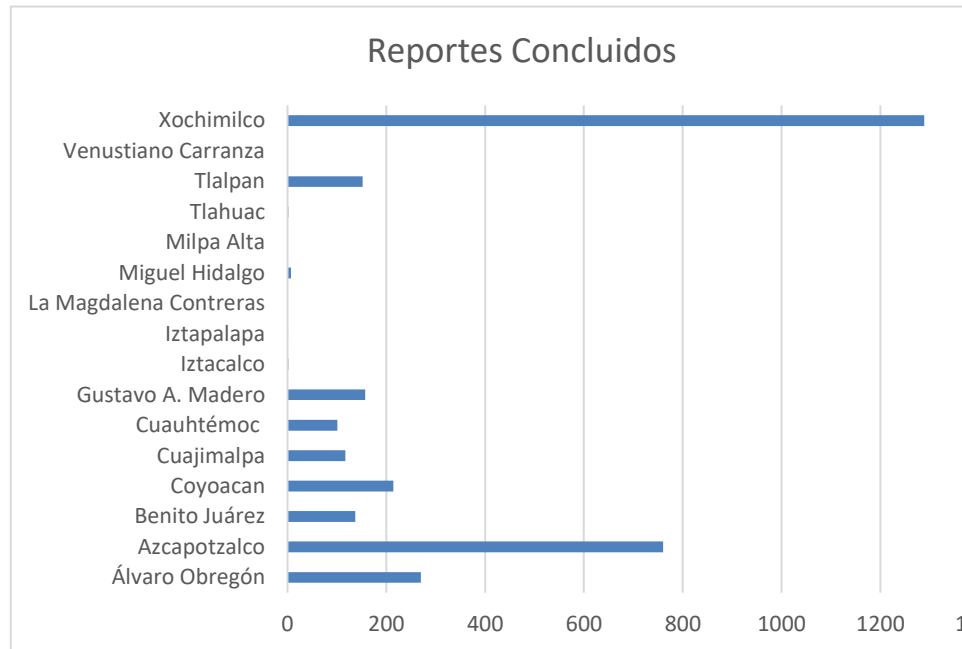


REPORTES ATENDIDOS POR LAS ALCALDÍAS.

Tabla 7

Alcaldía	Reportes Concluidos
Álvaro Obregón	270
Azcapotzalco	760
Benito Juárez	137
Coyoacan	213
Cuajimalpa	117
Cuauhtémoc	101
Gustavo A. Madero	157
Iztacalco	2
Iztapalapa	1
La Magdalena Contreras	0
Miguel Hidalgo	7
Milpa Alta	0
Tlahuac	2
Tlalpan	152
Venustiano Carranza	0
Xochimilco	1289

Nota. Tabla 7. Esta tabla ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.



Nota. Reportes Concluidos. Esta gráfica ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.





Evaluación de la atención brindada por las Alcaldías, según el semáforo implementado por esta Comisión:

0	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
MEJORABLE		REGULAR			BUENO			EXCELENTE		

Tabla 8

Alcaldía	Reportes Presentados	Reportes Concluidos	Porcentaje de avance	
Álvaro Obregón	4800	270	5.62%	MEJORABLE
Azcapotzalco	4767	760	15.94%	MEJORABLE
Benito Juárez	662	137	20.69%	REGULAR
Coyoacan	2078	214	10.29%	MEJORABLE
Cuajimalpa	301	117	38.87%	REGULAR
Cuauhtémoc	2505	101	4.03%	MEJORABLE
Gustavo A. Madero	3267	157	4.80%	MEJORABLE
Iztacalco	1982	2	0.10%	MEJORABLE
Iztapalapa	607	1	0.16%	MEJORABLE
La Magdalena Contreras	228	0	0%	MEJORABLE
Miguel Hidalgo	262	7	2.67%	MEJORABLE
Milpa Alta	19	0	0%	MEJORABLE
Tlahuac	184	2	1.08%	MEJORABLE
Tlalpan	760	152	20%	REGULAR
Venustiano Carranza	170	0	0%	MEJORABLE
Xochimilco	2010	1289	64.12%	BUENO

Nota. Tabla 8. Esta tabla ha sido adaptada de la información obtenida de la página de internet <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, tomando como referencia el período del 07 de septiembre de 2019 al 17 de octubre de 2019.



Conclusiones del Segundo Recorrido de la Comisión de Desarrollo y Planeación Urbana; Obra Pública; Espacio Público, Protección al Medio Ambiente.

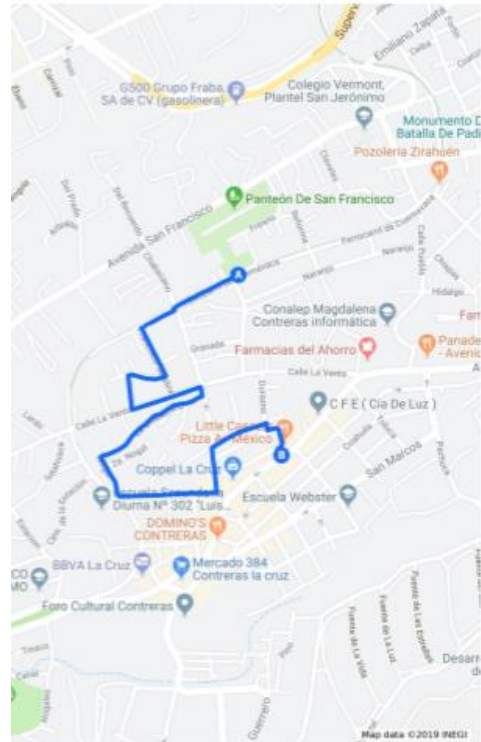
❖ 03 de octubre de 2019 a las 19:00 horas

Propuesta presentada por el Concejal Fernando Nicholson Leos

Ferrocarril de Cuernavaca 82 a Avenida
México 1295.

Conclusiones:

1. Se recabaron OCHO FOLIOS presentados a CESAC, de los cuales se aprecia que no ha existido atención por parte de las autoridades de esta Alcaldía.
2. Del inicio del recorrido, en el panteón de San Francisco, se aprecia que se ha generado un punto de tiradero de basura, al encontrarse enrejado el depósito del Panteón.
3. Se aprecia la falta de luminarias en la calle de fresno, encontrándose un tramo en total oscuridad.
4. Es necesario el reencarpetamiento de la calle de Francisco Sarabia, pues en la misma se encuentran diversos hundimientos y fugas de agua.
5. Es necesaria la intervención de las autoridades de esta Alcaldía en la Segunda Cerrada de Chabacano, espacio en el que se aprecia la ausencia de luminarias en funcionamiento, siendo los vecinos quienes han optado por la instalación de reflectores para mejorar su entorno, seguridad y tranquilidad.





Folios recabados

FOLIO CESAC	FECHA	DOMICILIO	ASUNTO	AREA DE ATENCIÓN
11562	20-sep-19	Fresno s/n entre las calles Durazno y Chabacano, Col. La Cruz	Reparación de Luminarias 4	JUD de Alumbrado Público
11558	20-sep-19	3a CDA de Chabacano (Nogal) s/n entre las calles Chabacano y La Venta Col. La Cruz	Reparación de Luminarias 4	JUD de Alumbrado Público
11561	20-sep-19	Chabacano s/n entre las calles 5 de mayo y Nogal, Col. La Cruz	Limpieza y Desazolve	JUD de Drenaje
11180	10-sep-19	1A Chabacano s/n entre las calles Chabacano y Chabacano, Col. La Cruz	Limpieza y Desazolve	JUD de Drenaje
11564	20-sep-19	Fresno s/n entre las calles Durazno y Chabacano, Col. La Cruz	Limpieza y Desazolve	JUD de Drenaje
11178	10-sep-19	2A Cda Nogal s/n entre las calles FF CC de Cuernavaca y Nogal, Col. La Cruz	Limpieza y Desazolve	JUD de Drenaje
11565	20-sep-19	Hermenegildo Galeana 30 entre las calles Juan Alvarez y Río Magdalena Col. La Concepcion	Reparación de Luminarias	JUD de Alumbrado Público
11559	20-sep-19	Nogal s/n entre las calles de Chabacano y Pino, Col. La Cruz	Limpieza y Desazolve	JUD de Drenaje



Ciudad de México a 03 de octubre de 2019

**LIC. PATRICIA JIMENA ORTIZ COUTURIER
TÍTULAR DE LA ALCALDÍA
LA MAGDALENA CONTRERAS**

PRESENTE

MTRO. ERICK AUGUSTO VARGAS NORIA, CONCEJAL, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE DESARROLLO Y PLANEACIÓN URBANA; OBRA PÚBLICA; SERVICIOS PÚBLICOS; ESPACIO PÚBLICO Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE, acudo ante usted con fundamento en el artículo 95 del reglamento interno del H. Concejo de la Alcaldía La Magdalena Contreras, a manifestar lo siguiente:

Previo acuerdo de los integrantes de la Comisión que presido, tal como quedo asentado en el acta de la *Sexta Sesión de Comisión* y en vía de dar cabal cumplimiento a la agenda programada para el período 2019, solicito a usted de la manera más atenta gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda a efecto que la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, informe a esta Comisión de Desarrollo y Planeación Urbana, Obra Pública, Espacio Público y Protección al Medio Ambiente, la siguiente información:

1. Número de Licitaciones realizadas en el tema de obra pública, fecha, proyecto al que corresponde y persona física o moral a la que se adjudicó, así como el monto de cada una de ellas.
2. Cantidad del anticipo entregado a los contratistas por proyecto.
3. Número de actas de entrega de obra, fechas y proyecto al que corresponden.
4. Número de avisos entregados al área de jurídico por obras que no se han cumplido en tiempo y forma.
5. Monto de recurso que falta por ejecutar a la fecha 01 de octubre de 2019.
6. Monto del recurso que sobro.

Toda vez que dicha información se requiere a efecto que esta Comisión cuente con todos los elementos para dar un seguimiento y emitir una evaluación de las acciones implementadas por esta Alcaldía.

Sin más le envío un cordial saludo.

Atentamente

**Mtro. Erick Augusto Vargas Noria
Concejal
Presidente de la Comisión de Desarrollo y Planeación Urbana;
Obra Pública; Servicios Públicos; Espacio Público y Protección al Medio Ambiente**



Ciudad de México a 03 de octubre de 2019

**LIC. PATRICIA JIMENA ORTIZ COUTURIER
TÍTULAR DE LA ALCALDÍA
LA MAGDALENA CONTRERAS**

PRESENTE

MTRO. ERICK AUGUSTO VARGAS NORIA, CONCEJAL, PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE DESARROLLO Y PLANEACIÓN URBANA; OBRA PÚBLICA; SERVICIOS PÚBLICOS; ESPACIO PÚBLICO Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE, acudo ante usted con fundamento en el artículo 95 del reglamento interno del H. Concejo de la Alcaldía La Magdalena Contreras, a manifestar lo siguiente:

Previo acuerdo de los integrantes de la Comisión que presido, tal como quedo asentado en el acta de la *Sexta Sesión de Comisión* y en vía de dar cabal cumplimiento a la agenda programada para el período 2019, solicito a usted de la manera más atenta gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda a efecto que la Dirección General de Servicios Urbanos y Ambientales, informe a esta Comisión de Desarrollo y Planeación Urbana, Obra Pública, Espacio Público y Protección al Medio Ambiente, la siguiente información:

La atención proporcionada a los folios de CESAC, 11562, 11558, 11561, 11180, 11564, 11178, 11565, 11559; todos correspondientes a la colonia La Cruz, presentados desde el mes de septiembre de 2019; así mismo se requiere nos indique el período para su atención, pues como se aprecia de las fotografías que se anexan se requiere su inmediata intervención.

Así también se solicita se considere las calles de fresno, ferrocarril de Cuernavaca, Francisco Sarabia, Cda. La Venta, La Venta, Chabacano y la 2da. Cerrada de Chabacano, como una ruta para un próximo recorrido para nuestra Alcaldesa, con la finalidad que de primera mano se percate de la necesidad de atender a estas calles de nuestra demarcación.

Sin más le envío un cordial saludo.

Atentamente

**Mtro. Erick Augusto Vargas Noria
Concejal
Presidente de la Comisión de Desarrollo y Planeación Urbana;
Obra Pública; Servicios Públicos; Espacio Público y Protección al Medio Ambiente**





**LA MAGDALENA
CONTRERAS**
ALCALDÍA

Presentación del Tercer Bloque del Seminario Permanente “Los Grandes Retos de la Magdalena Contreras” y Homenaje al Lic. Miguel Eduardo Guzmán Martínez.

1. TEMA

La participación ciudadana en el centro

Se integra por dos bloques:

Primera Sesión:

"La nueva ley de participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas” Homenaje a Miguel Guzmán

PONENTES

Mucio Israel Hernández Guerrero
Aristides Rodrigo Guerrero García
Julián Guzmán Martínez



Hermenegildo Galeana #30 Colonia La Concepción, C.P. 10830
Alcaldía La Magdalena Contreras, Ciudad de México



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO