



**INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y  
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO  
FEDERAL**

---

**CARÁTULA**

**Asesoría y denuncia ciudadana para  
acceder a la información y justicia  
ambiental ante la PAOT**

PROCURADURÍA AMBIENTAL Y DEL ORDENAMIENTO  
TERRITORIAL DEL DISTRITO FEDERAL

**LIC. BRENDA DANIELA ARAUJO CASTILLO**

28 DE OCTUBRE DE 2011



# INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL

## DECLARATORIA

"Hago constar que he revisado los *LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN PARA EL CERTAMEN Innovaciones 2011*. En cumplimiento con la normativa anterior, declaro que las ideas que se presentan son propias o citan con precisión aquellas tomadas de otras obras previamente escritas o publicadas. También hago constar que este trabajo no ha sido presentado en emisiones anteriores del certamen *Innovaciones en materia de Transparencia*."

BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD		LUGAR Y FECHA			
LIC. BRENDA DANIELA ARAUJO CASTILLO		MEXICO D.F.	28	10	11
<hr/>					
<b>NOMBRE Y FIRMA DEL AUTOR</b>					

AVAL DEL TITULAR DEL ENTE PÚBLICO		LUGAR Y FECHA			
LIC. MIGUEL ANGEL CANCINO AGUILAR		MEXICO	28	10	11
<hr/>					
<b>NOMBRE Y FIRMA</b>					



# INSTITUTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL DISTRITO FEDERAL

---

## ÍNDICE

### **Índice**

1. Presentación
2. Objetivo general y objetivos particulares
3. Diagnóstico o planteamiento del problema
4. Implementación y replicabilidad de las acciones
5. Principales resultados o beneficios obtenidos
6. Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas, y
7. Anexos

## 1. Presentación

Desde su creación en el año 2001, la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial (PAOT), ha tenido por objeto la defensa de los derechos ambientales y urbanos de la población del Distrito Federal, la cual se ha realizado a través de la asesoría que se brinda a la población y otras autoridades respecto a sus derechos y obligaciones ambientales y la atención de las denuncias ciudadanas, que se reciben por violaciones o incumplimientos en materia ambiental y territorial, las cuales redundan en daños al ambiente o al equilibrio ecológico.

Para tal efecto, la PAOT ha partido de la base de que el derecho a gozar de un ambiente adecuado, es un derecho fundamental consagrado en el artículo 4 Constitucional, el cual no puede entenderse de manera aislada respecto a otros derechos, por lo que para garantizarse el acceso a la justicia ambiental, deben ejercerse plenamente los otros dos pilares en que se funda: el acceso a la información ambiental y la participación ciudadana.

El principio 10 de la Declaración de Río, suscrita por México desde el año 1992, establece los tres pilares del Derecho Ambiental:

- Acceso a la información ambiental
- Acceso a la participación ciudadana
- Acceso a la justicia ambiental

Este principio internacional, pasó por un proceso de recepción en la legislación mexicana y como se mencionaba, quedó consagrado en los artículos 4 y 17 Constitucional, que establecen que toda persona tiene derecho a gozar de un ambiente adecuado para su desarrollo, salud y bienestar y que el Estado tiene que garantizar los mecanismos para acceder colectivamente a la protección de este derecho.

Lo anterior es importante, pues en materia de justicia ambiental, cualquier persona puede denunciar, sin importar si se tiene un interés jurídico o legítimo en el tema.

En este contexto, el presente trabajo tiene por objeto mostrar los esfuerzos que la PAOT ha realizado, para brindar, acceso a la justicia ambiental y urbana a la población del Distrito Federal, siendo importante señalar que la conjunción de las materias ambientales y urbanas en una misma autoridad, es una experiencia inédita a nivel nacional, pues la mayoría de las Procuradurías Estatales que existen en el país, sólo abarcan la protección al ambiente, sin considerar el derecho a un territorio ordenado como materia inseparable.

Asimismo, es inédita la experiencia que tiene la PAOT, al ser facultada por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, a través de las reformas a su Ley Orgánica que aprobó desde el año 2008 a representar el interés legítimo de la población ante órganos jurisdiccionales, incluso con anterioridad a las reformas que en los años 2010 y 2011 tuvieron los artículos 17, 103 y 107 Constitucionales,

la PAOT ya había sido facultada para accionar colectivamente en materia ambiental.

Ahora bien, la estrategia desplegada por la PAOT, que se mostrará en el presente trabajo, ha sido brindar una atención personalizada, profesional y moderna, a la población que se acerca a la Entidad a solicitar sus servicios de asesoría especializada y de atención de denuncias por la problemática ambiental y urbana que se presenta en la Ciudad de México, la cual como sabemos, cada vez es más compleja e involucra un mayor número de derechos (derecho al agua, a la movilidad, al ambiente, a la salud, a la información, a la participación ciudadana, a la propiedad, entre otros).

Para tal efecto, en este trabajo se presenta la evolución en el esquema diseñado para la atención ciudadana en la PAOT, el cual involucra varios activos que van desde el perfil profesional y de habilidades del personal que se encuentra en el área de recepción de denuncias, las herramientas normativas e informáticas que avalan y difunden su actuación, los protocolos de atención basados en estándares de calidad y evaluación constante, hasta la flexibilidad de sus procesos que permiten la innovación oportuna y sobre todo, la cultura de calidad en el servicio que tiene su personal.

Es relevante señalar, que al ser un Modelo de Atención Flexible, parte siempre de las necesidades de la población a la que se atiende, así por ejemplo de la información, se detectó que muchas personas que se acercaban a la PAOT eran adultos mayores, imposibilitadas para trasladarse a las instalaciones o con alguna discapacidad temporal o permanente, razón por la que se implementó la denuncia a domicilio, en la que basta que el ciudadano haga una cita telefónica, para que personal de la PAOT acuda a su domicilio a recabar la denuncia.

Asimismo, del análisis de la información recabada por la PAOT en estos 10 años de funcionamiento, se detectó que un gran porcentaje de la población, por los horarios de trabajo, no podía acudir a las oficinas a ejercer sus derechos ambientales y territoriales, por lo que se abrieron dos modalidades en el servicio:

- La denuncia sabatina, para aquellas personas que trabajan entre semana o que no tienen acceso a internet o un fax.
- La denuncia por medios electrónicos, teléfono y fax, la cual a pesar de que por ley debe ratificarse dentro de los tres días hábiles siguientes, puede ratificarse por correo electrónico o fax.

Estos antecedentes, llevaron a una reforma en el Reglamento de nuestra Ley Orgánica, el cual a partir de 2010, flexibilizó los procesos permitiendo que las denuncias se presentaran por diversos canales (teléfono, internet, correo electrónico, fax, redes sociales, personalmente en módulos fijos o móviles en ferias y eventos públicos), abriendo así un abanico más grande de posibilidades al denunciante para presentar su denuncia, sin tener que acudir personalmente a realizar los trámites.

Estas modificaciones en nuestros procesos, los cuales están certificados bajo el Sistema ISO:9000, han dado como resultado que en los años 2010 y 2011, se recibieran 65% más denuncias que en los años anteriores, lo cual ha impactado en el conocimiento que tiene la población de la PAOT, y en el ejercicio de sus derechos y obligaciones ambientales.

Para mostrar este esquema de innovación y mejora continua en la atención de las denuncias que nos ha llevado a una experiencia de éxito, se ha sistematizado el presente trabajo de la siguiente manera:

En el primer apartado se establecerá el objetivo general y los objetivos particulares del trabajo; posteriormente se hará un breve diagnóstico de la problemática experimentada por la PAOT para la atención de denuncias y el esquema implementado en el año 2010-2011 para agilizarla.

Posteriormente en el apartado 4, se describirá como se llevó a cabo la implementación del nuevo esquema de atención y la replicabilidad de las acciones que se puede dar en otros Entes Públicos.

Finalmente en los apartados 5 y 6, se reportarán los principales resultados y beneficios obtenidos tanto internamente como externamente, por la implementación del esquema de atención y se presentará la evidencia de lo inédito de las acciones reportadas, anexando los documentos importantes para su ejemplificación.

Con esta Estructura, el presente trabajo pretende exponer de forma clara y sencilla, el proyecto de innovación en la atención ciudadana implementado por la PAOT.

### **Objetivo general**

Que el presente trabajo sirva para transmitir la experiencia que ha tenido la PAOT al flexibilizar su esquema de asesorías y recepción de denuncias, permitiendo diversos canales de comunicación con la población, dando seguimiento a los procesos e innovando en la cultura de la calidad y el

### **Objetivos específicos**

- Prestar un servicio profesional, ágil y de calidad a la población que solicita los servicios de la PAOT.
- Incrementar el número de personas atendidas a través de la asesoría y la recepción de denuncias.
- Difundir los servicios que presta la PAOT en redes sociales y medios de comunicación
- Intercambiar experiencias con otras autoridades federales y locales similares a la PAOT

### 3. Diagnóstico o planteamiento del problema

La PAOT nace en el año 2001, como una institución imparcial, especializada e independiente, que defiende los derechos ambientales y territoriales de la población del Distrito Federal.

Considerando que los daños en materia ambiental, tienen como características el ser colectivos o difusos, de difícil o imposible reparación in natura, y que trascienden en el tiempo y en el espacio, se buscaba que una Institución de esta naturaleza, tuviera una capacidad de respuesta ágil y oportuna para prevenir que no se causaran dichos daños.

De esta manera, se dotó a la entonces Coordinación de Asuntos Jurídicos para que asesorara de manera especializada a la población respecto a sus derechos ambientales y urbanos y en los casos que hubiera alguna infracción a la normatividad recibiera las denuncias que le presentaban.

Una de las ventajas que tuvo la PAOT desde sus inicios, fue la de emplear abogados en el área de recepción de denuncias, capacitados intensamente en la normatividad ambiental y urbana no sólo en el Distrito Federal, sino también la aplicable a nivel federal, lo cual ha permitido orientar de manera adecuada las denuncias y que incluso, las personas no tengan que elaborar sus escritos, pues personal del área jurídica los auxilia en esta labor.

No obstante, se tenía un obstáculo a vencer, pues a pesar de que originalmente la Ley Orgánica de la PAOT posibilitaba la presentación de denuncias por teléfono o internet, el tener que ratificarlas personalmente, inhibía a la población para acercarse a completar el trámite.

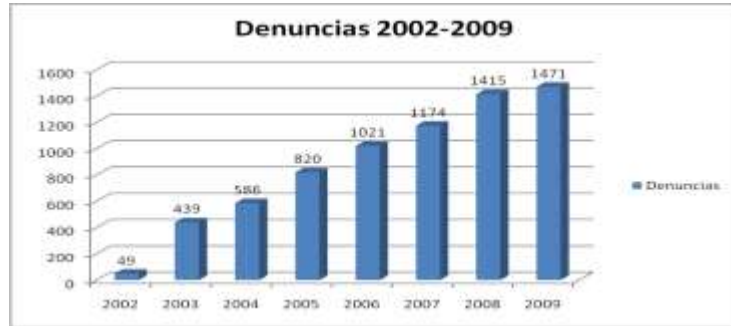
Posteriormente, en un esfuerzo por llegar a aquella porción de la población que no podía acudir a nuestras instalaciones, se diseñó el programa de denuncia a domicilio, donde a partir de una cita telefónica, se agenda fecha y hora para acudir a recabar la denuncia en el domicilio de las personas adultas mayores discapacitadas, operadas o convalecientes, lo cual ha mostrado resultados positivos, al igual que el programa de guardias sabatinas de asesoría y denuncias, que a la fecha sigue utilizando la población cuando prefiere el trato personal para la asesoría y presentación de denuncias.

Para procesar toda la información y poder dar seguimiento puntual a cada caso que se presenta a la PAOT, el área de Sistemas, se elaboró el Sistema de Atención y Seguimiento de Denuncias (SASD), donde se ingresan, se clasifican y se georeferencian todas las denuncias que recibe la PAOT, teniendo como bondades el que se puedan realizar búsquedas por Delegación o Colonia, así como por materias y fechas, lo que permite se informe en tiempo real en la página electrónica de la PAOT, cuántas denuncias se han recibido por año, en qué materias, en qué Delegaciones y qué Colonias, su estatus y motivo de conclusión,



facilitando el acceso a la información ambiental y urbana a la colectividad, lo cual ha constituido una herramienta valiosa para mantener ordenada y actualizada la información, permitiendo el acceso directo a ella.

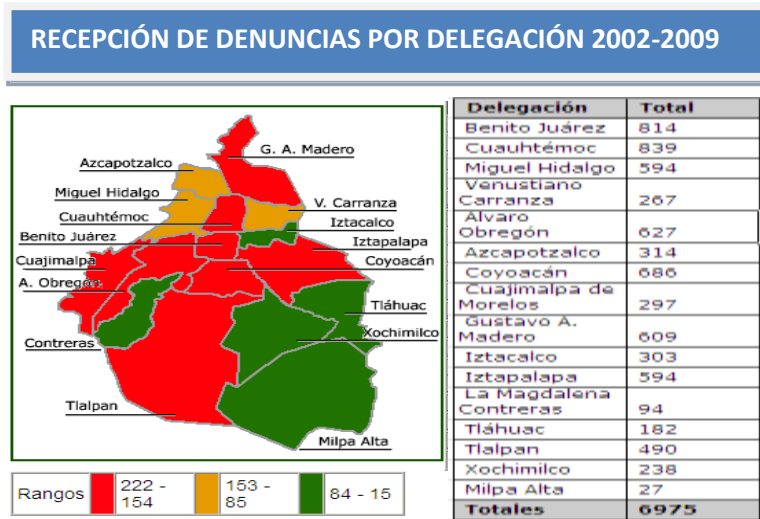
En cuanto a los datos personales de los denunciantes, es importante señalar que, el 80% de las denuncias atendidas por la PAOT han sido confidenciales a solicitud de los denunciantes, en respeto a su derecho a la protección de datos personales, por lo que se tiene un sistema de elaboración de versiones públicas para acceder a las actuaciones de la PAOT y las autoridades, sin comprometer los datos de los ciudadanos.



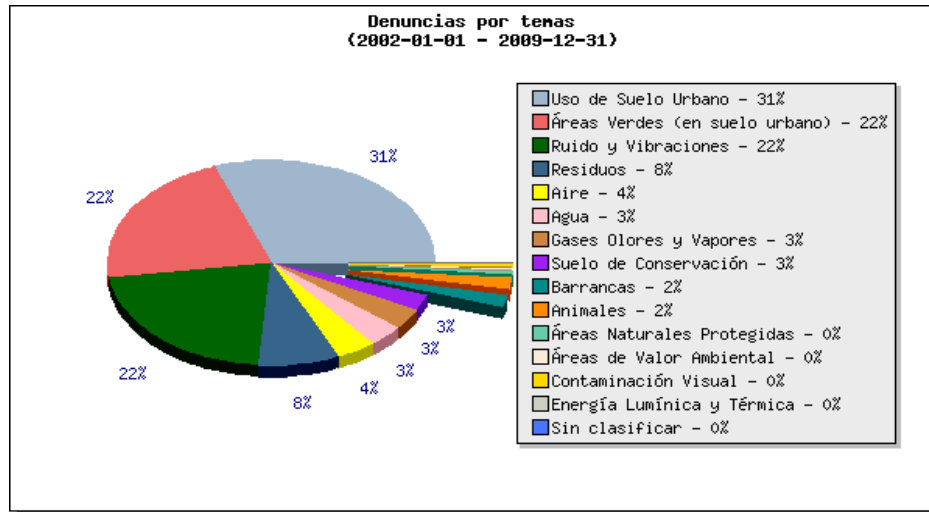
Con estas acciones de 2002 a 2009 se recibieron un total de 6,975 denuncias, con la tendencia de incremento, distribuidas de la siguiente forma:

Como se observa en la gráfica, a partir de 2003, año con año aumentaba en un 20% el número de denuncias recibidas, de las cuales, el 50% se distribuía en 5 Delegaciones de la Ciudad de México: Benito Juárez, Cuauhtémoc, Coyoacán, Álvaro Obregón y Gustavo A. Madero.

Lo anterior, derivado de la cercanía de las oficinas de la PAOT a estas Delegaciones, el impacto del Bando 2 que generó el auge inmobiliario en estas Delegaciones, el perfil de los denunciantes que en esa época se acercaban a la PAOT, entre otros factores. Lo que estaba inhibiendo el acceso a la justicia ambiental en Delegaciones como Tláhuac, Milpa Alta y Xochimilco, que sólo reunían el 7% de las denuncias presentadas, a pesar de que ambientalmente hablando, son las que más servicios ambientales prestan a la Ciudad.



En cuanto a las materias más denunciadas al año 2009, la mayor parte se referían a violaciones al uso de suelo, afectación a áreas verdes y ruido y vibraciones, tendencia que había permanecido en los últimos años; sin embargo, más adelante veremos cómo temas como el inadecuado manejo de residuos, la contaminación del agua y las afectaciones al suelo de conservación han tomado una posición relevante en los temas por los que se preocupa la población, al igual que el maltrato a los animales.



Como se comentaba en párrafos anteriores, la Ley permitía la presentación de denuncias por teléfono e internet, requiriéndose la ratificación personal de las mismas, por lo que de 2002 a 2009 sólo se recibieron 1,398 denuncias por internet y 405 por teléfono, de las cuales se ratificaron 448, es decir el 25%.

De esta manera, de 2002 a 2009, únicamente el 6% del total de las denuncias atendidas, se había presentado por medios electrónicos (448 denuncias de 6,975).

Por lo anterior, y a efecto de modernizar los servicios de la PAOT y llegar a otros sectores de la población, se diseñó un Esquema Integral que permitiera recibir más denuncias electrónicas, agilizar los procesos, certificar los mismos y prestar un servicio profesional y de calidad.

Este diseño aplicado en los años 2010 y 2011 abarca los siguientes aspectos:

- Perfil profesional especializado: abogados expertos en derecho ambiental y urbano, con habilidades de construcción de consensos.
- Atención por múltiples canales: internet, teléfono, personalmente, módulos móviles en sitios públicos, sabatina y a domicilio.
- Confidencialidad de datos personales conforme a la Ley de Protección de Datos Personales
- Difusión en redes sociales (facebook, twitter y youtube)
- Capacitación intensiva en materia ambiental, urbana y calidad en el servicio
- Coordinación interinstitucional a través de convenios.

#### 4. Implementación y replicabilidad de las acciones;

Uno de los primeros pasos que siguió la PAOT para implementar el nuevo modelo de atención, fue promover la modificación al Reglamento de su Ley Orgánica, para lo cual fue asesorado por magistrados para el diseño y despliegue de las acciones de representación del interés legítimo de la población, para accionar colectivamente ante órganos jurisdiccionales cuando una colectividad ha sido afectada por daños ambientales.

Asimismo, especialistas del área de mediación del CIDE, apoyaron a la PAOT en la redacción del capítulo de aplicación de mecanismos alternativos de solución de controversias, desarrollando los procedimientos de mediación, conciliación y arbitraje en el texto del Nuevo Reglamento.

Por último, se flexibilizó en el Reglamento, el Procedimiento de Atención de Denuncias, permitiendo que éstas se presentaran y ratificaran por medios electrónicos, que los datos pudieran ser confidenciales y que si era su voluntad, las notificaciones se les realizaran por correo electrónico, acusando de recibo, a efecto de agilizar el trámite y evitar represalias cuando se trata de problemas entre vecinos, donde preservar la identidad del denunciante es fundamental para su seguridad y sana convivencia.

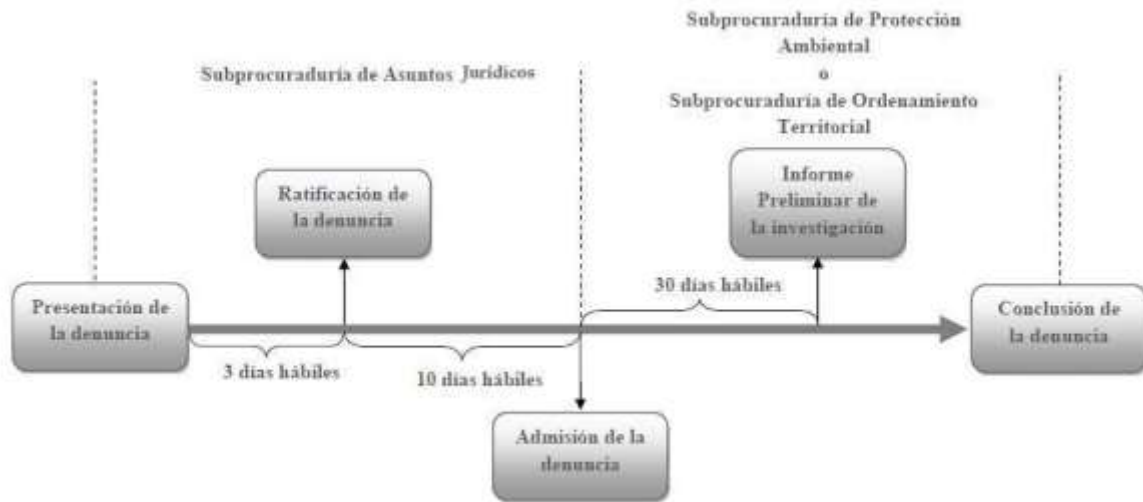
En el año 2010, después de las modificaciones al Reglamento, se elaboró un protocolo de atención ciudadana en materia de asesorías y recepción de denuncias, que es una guía básica para estandarizar la atención que presta el servidor público, especificando si es por teléfono, personalmente, por correo electrónico o en redes sociales (facebook y twitter).

Una de las preocupaciones que se tuvo desde un principio, fue asegurar la veracidad de los datos que proporcionan las personas por medios electrónicos, para evitar desplegar el mecanismo institucional, en hechos inexistentes o competencia de otras autoridades, por lo que se definió que todas las denuncias presentadas por internet, fueran revisadas permanentemente por personal del área jurídica, el cual califica la competencia por materia, y diariamente envía correos electrónicos a los ciudadanos invitándolos a ratificar por los medios habilitados (correo electrónico, fax o personalmente). En caso de que los hechos no sean competencia de la PAOT por ser federales, ocurrir fuera del Distrito Federal o ser de materias distintas a la ambiental y urbana, se manda un correo a los peticionarios indicándoles a qué autoridad se canalizó su asunto (principalmente a la Secretaría de Seguridad Pública, Juzgados Cívicos, Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal, Sistema de Aguas de la Ciudad de México, Procuraduría Federal de Protección al Ambiente en temas federales o Procuraduría de Protección al Ambiente del Estado de México, cuando los hechos ocurren en la zona conurbada).

Adicionalmente, se les habla por teléfono, a efecto de no perder la atención personalizada que caracteriza a la PAOT y constatar que no se estén proporcionando datos falsos o de otras personas para presentar denuncias.

Es importante señalar que estos procesos están certificados por el Sistema de Gestión de Calidad, por lo que se tienen que atender en tiempo y forma cada uno de ellos, para lo cual se cuenta con carpetas físicas y sistemas electrónicos que permiten rastrear cada uno de los asuntos, independientemente de su estatus o medio de ingreso.

En el esquema que se presenta a continuación se establece una Línea del Tiempo, con el detalle de las etapas del proceso de denuncias, así como las áreas responsables de la PAOT



Paralelamente, se modificó la página de internet, elaborando un micro sitio de denuncias, el cual tiene fichas temáticas con un contenido básico de las problemáticas que pueden denunciarse en la PAOT, así, encontramos una ficha técnica de ruido, que contiene la normatividad y las violaciones más denunciadas en esta materia, al igual existe otra ficha de uso de suelo, animales, áreas verdes, entre otras. El objetivo básico de estas fichas es hacer asequibles los temas que en principio resultan muy técnicos para la población, usando un lenguaje sencillo y ejemplos para que cualquier persona pueda entenderlos.



Este micro sitio contiene además el formulario que va guiando a los ciudadanos en la presentación de su denuncia, les explica el procedimiento gráficamente y al final les proporciona un folio y les pide una contraseña, con la cual puede accesarse electrónicamente al registro de la denuncia.



Una de las medidas de seguridad en materia de protección de datos personales, es que sólo el personal del área con un usuario y contraseña asignado específicamente, pasando por tres distintos filtros de acceso, puede ingresar a los registros de las denuncias que contienen datos personales, y físicamente se separan del expediente los documentos que contienen datos personales, para evitar fuga de información.

La aplicación de la Ley de Protección de Datos Personales, ha generado un ambiente de confianza en los denunciantes, pues desde un principio se les explica para qué efectos se les solicitan sus datos, cómo y en dónde se resguardan, las posibles transmisiones y las responsabilidades en que incurrimos como servidores públicos si no tomamos estas medidas, informándoles ante quien pueden ejercitar sus derechos en la materia.

Lo anterior, ha redituado en un incremento en las denuncias, que antes de la entrada en vigor de la Ley de Protección de Datos Personales, quedaban sin atenderse por falta de datos.

Como medida de mantenimiento en la calidad en el servicio, los servidores públicos adscritos al área de recepción de denuncias, han recibido capacitación en las siguientes materias.

- Solución de conflictos ambientales y territoriales mediante el uso de mecanismos alternativos de solución (mediación, conciliación y construcción de consensos)
- Problemática ambiental y urbana de la Ciudad de México. Mecanismos de gestión administrativa, marco jurídico y distribución de competencias
- Derechos ambientales y urbanos de los habitantes de la Ciudad de México
- Defensa de los bienes colectivos de la ciudad en materia de delitos ambientales
- Aplicación, inspección y vigilancia de la legislación ambiental y del ordenamiento territorial
- Aplicación de la Ley de Residuos Sólidos del Distrito Federal
- Actualización de la legislación ambiental y urbana del Distrito Federal
- Calidad en el Servicio
- Como mejorar el servicio y la atención al cliente
- Curso de Capacitación “ Normatividad y manejo de fauna silvestre”

- Argumentación Jurídica
- Taller Seminario sobre las implicaciones de la falta de aplicación de la regulación ambiental y urbana y consecuencias en la pérdida de servicios ambientales en la Ciudad de México.

Debido a los horarios de atención a la población, muchos de estos cursos se han impartido los fines de semana, lo que muestra la disponibilidad del personal del área de recepción de denuncias para prestar un servicio de calidad.

Adicionalmente en intranet se ha colocado la capacitación interna en materia de Transparencia y acceso a la Información Pública y Protección de Datos personales.

Asimismo, se elaboró un Código de Ética y principios de actuación de los servidores públicos.



Para la PAOT, es muy importante la retroalimentación con la población, por lo que se cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, además de la evaluación de la Satisfacción del Cliente, la cual incluso se envía por correo electrónico a los ciudadanos, en estas evaluaciones el área de recepción de denuncias siempre ha sido evaluada satisfactoriamente.

Por otra parte, para poder canalizar de manera inmediata los asuntos que no son competencia de la PAOT y asegurar la atención a los ciudadanos ante otras autoridades, se han firmado convenios con:

- La Procuraduría Federal de Protección al Ambiente con quien se tiene un sistema electrónico de canalización de denuncias y una red de atención telefónica.
- La Procuraduría Social del Distrito Federal para prevenir afectaciones ambientales y urbanas en Unidades Habitacionales
- La Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
- El Instituto de Verificación Administrativa del Distrito Federal
- La Asamblea Legislativa del Distrito Federal y
- La Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Asimismo, en coordinación con el área de participación ciudadana y difusión, se ha participado con un stand de asesoría y denuncias en diversos eventos públicos, promoviendo los derechos y obligaciones ambientales, y se tiene un espacio permanente de difusión y promoción de los servicios de la PAOT en el Programa de Radio Zona Verde, con el Químico Luis Manuel Guerra, donde semanalmente se canalizan las denuncias a la PAOT.

Adicionalmente, en este afán de innovar utilizando todos los medios que se tienen se realizó un video promocional de los servicios que presta la PAOT, el cual se está transmitiendo en el METROBUS y en el canal de Youtube con el que cuenta la PAOT. Asimismo, en conmemoración del aniversario 10 de la PAOT se diseñó un boleto conmemorativo del Sistema Colectivo METRO.

Además, la PAOT programó en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Justicia Cívica, la capacitación en materia de protección a los animales, a 800 Jueces Cívicos y Secretarios de Juzgados, la cual se efectuará en el mes de noviembre de 2011.

Por lo anterior, y como se detallará en el siguiente apartado, todas estas acciones han provocado el incremento directo de las denuncias en un 65% pues tan sólo en 2010 y 2011, se han recibido 4, 522 denuncias y se han brindado 4,872 asesorías.

Asimismo, se han recibido 2,082 denuncias por internet, y 1,362 denuncias telefónicas, ratificándose 1,977 denuncias, es decir, el 57% de las denuncias electrónicas se ha ratificado (antes de esta estrategia, sólo se ratificaba el 25% de las denuncias).

Esto ha llevado a que en estos dos años el 44% de las denuncias se realice vía electrónica, lo cual representa un avance significativo, pues de 2002 a 2009, esta cifra sólo representaba el 6%.

Estas acciones, pueden ser replicadas en otros Entes Públicos similares a la PAOT a nivel nacional, por eso, contantemente se recibe la visita de los Procuradores Estatales de Protección al Ambiente en nuestras oficinas para conocer nuestras funciones y actividades.

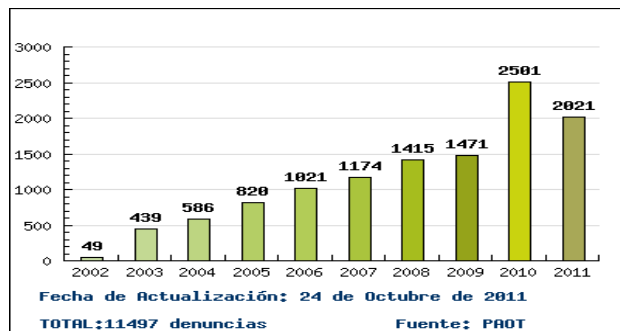


El Procurador Ambiental de Aguascalientes, Lic. Adrián Jiménez Velázquez, en compañía del Lic. Miguel Ángel Carrasco Aguilar, en recorrido por las oficinas de la PAOT (agosto de 2011)

## 5. Principales resultados o beneficios obtenidos

Como consecuencia directa de la estrategia de atención ciudadana planteada en los años 2010 y 2011, cuyo desarrollo se explicó en el apartado anterior, se ha incrementado de manera importante el número de denuncias y asesorías que la PAOT brinda a la población.

En la gráfica que se muestra a continuación, se observa como en los años 2010 y 2011 se recibieron 2,501 y 2,021 denuncias respectivamente, es decir, 65% más que en el periodo 2002-2009.



En el año 2010, que fue el primero en que se permitió la ratificación electrónica, se recibieron 852 denuncias por internet y 459 por teléfono, ratificándose 812 denuncias, es decir el 61% de las ingresadas por estas vías, lo que representaba que el 32% del total de las denuncias recibidas en 2010, fueron presentadas por medios electrónicos (812 de un total de 2,501 denuncias).

Al mes de octubre de 2011, se han recibido 1,230 denuncias por internet, y 903 telefónicas, ratificándose 1,165, es decir el 55% de las ingresadas por estas vías, lo que representa que actualmente el 57% de las denuncias al año, son presentadas por medios electrónicos (1,165 de un total de 2021 denuncias).

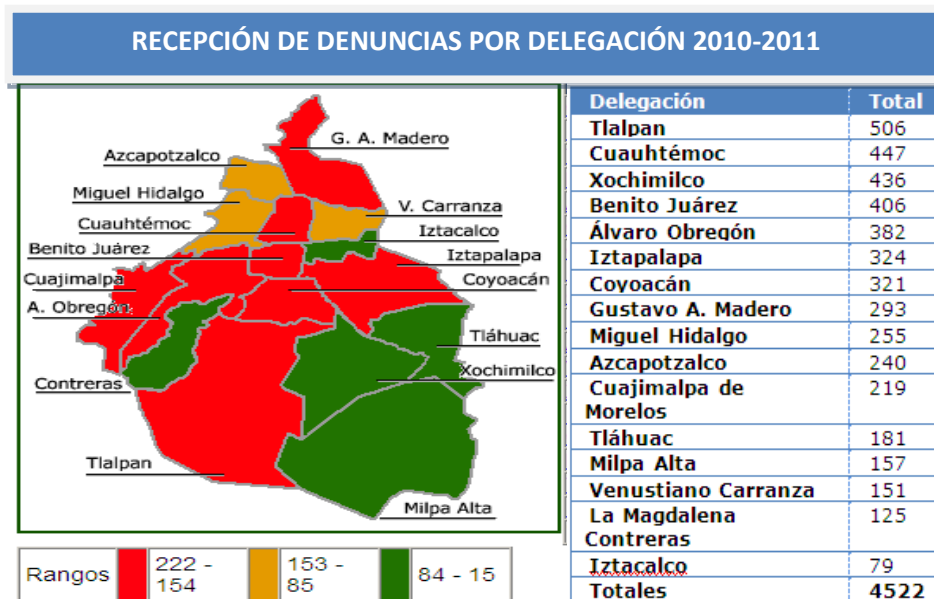
Medios de presentación de denuncias	2002-2009	2010	2011 (octubre)
<b>Internet (preliminares)</b>	1398 (174 por año)	852	1230
<b>Teléfono (preliminares)</b>	405 (50 por año)	459	903
<b>Ratificadas</b>	<b>448</b>	<b>812</b>	<b>1165</b>
<b>Personalmente</b>	6,527	1689*	856
<b>Total</b>	<b>6,975</b>	<b>2501</b>	<b>2021</b>

\* Una sola persona presentó 710 denuncias por asentamientos humanos irregulares en suelo de conservación, por lo que si quitáramos estas denuncias, se tendrían un aumento de 55% en el periodo

En esta tabla se puede observar como en el 2011, se revirtió la tendencia de que la mayor parte de las denuncias se presentaba personalmente, pues el 57% se ha presentado por medios no presenciales (internet y teléfono).

Adicionalmente , se continuó con las denuncias presentadas en módulos móviles en sitios públicos, las denuncias a domicilio y las denuncias sabatinas, las cuales se encuentran dentro del rubro de presentadas personalmente.

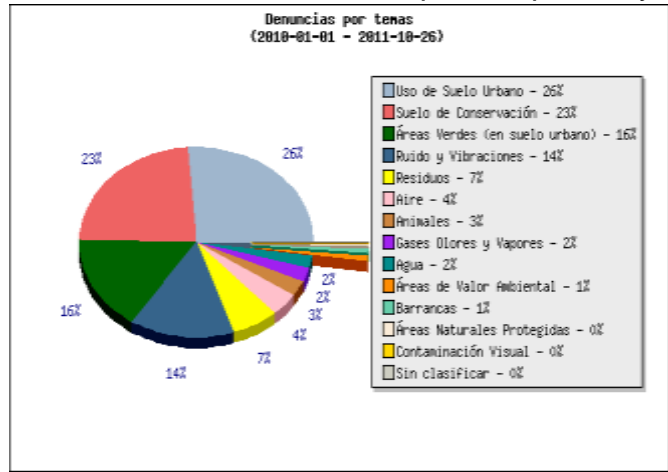
Por lo que se refiere a la distribución geográfica de las denuncias se tienen los siguientes datos:





Como se observa, cambio sustancialmente la ubicación geográfica de las denuncias, ya que Delegaciones como Tlalpan y Xochimilco que antes estaban dentro de las que menos denuncias recibían, actualmente ocupan el primer y tercer lugar respectivamente, lo cual es relevante pues son zonas de suelo de conservación del Distrito Federal.

Ahora bien, en las materias denunciadas se refleja esta situación, pues suelo de conservación se encuentra en el segundo lugar de las materias más denunciadas, desplazando al ruido al cuarto lugar, como vemos a continuación:



### **Estrategia aprobada para 2012 con recursos federales:**

Durante el año 2011, se ha gestionado ante SEMARNAT el proyecto de PDIA 2012, en el cual con recursos federales y locales aprobados, se implementará una estrategia de atención ciudadana aun más intensa, pues se instalarán 16 módulos Delegacionales de recepción de Denuncias PAOT.

### **6. Evidencia de lo inédito de las acciones reportadas**

La estrategia de atención ciudadana desplegada en la PAOT es innovadora, pues como se comentaba, ninguna autoridad a nivel nacional, conjuga la atención de las denuncias ambientales y urbanas en una sola Institución, pues no ven sinergias en ambos temas y los presentan como antagónicos.

Asimismo, pocas autoridades son las que permiten la realización de trámites electrónicamente o por teléfono, muchas aún no tienen redes sociales, y mucho menos un espacio permanente en Radio, para difundir sus servicios como lo hace la PAOT.

Adicionalmente, el programa de denuncia sabatina y el programa de denuncia a domicilio para personas adultas mayores o con discapacidad, son innovadores, pues hacen frente a la problemática de los grupos vulnerables, en el marco del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Por último, la PAOT proporciona un servicio altamente especializado en materia ambiental y urbana con abogados que le elaboran su escrito de denuncia a la ciudadanía, la escuchan y en caso de no ser competentes realizan el reporte ante las autoridades correspondientes.

## 7. Anexos

### Vídeo promocional “Acércate a la PAOT” transmitido en el Metrobús



[http://www.youtube.com/watch?feature=player\\_embedded&v=pz293FSBXfw](http://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=pz293FSBXfw)

### Micro sitio de denuncias



### Análisis espacial



Toda esta información de reportes de gestión y análisis espacial se encuentra en nuestra página de internet [www.paot.org.mx](http://www.paot.org.mx)

<http://www.paot.org.mx/index.php?module=paginas&func=display&pageid=489>

Nota: Se anexa al presente CD con la información detallada.