



## INSTITUTO DE PLANEACIÓN DEMOCRÁTICA Y PROSPECTIVA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

### LINEAMIENTOS PARA RECIBIR, CANALIZAR Y DAR SEGUIMIENTO A SOLICITUDES Y QUEJAS DE LA CIUDADANÍA POR INCUMPLIMIENTOS DE LAS DISPOSICIONES EN MATERIA DE PLANEACIÓN

#### Capítulo I Del Objetivo y Principios Generales

1. Los presentes lineamientos son de observancia obligatoria y tienen como objetivo definir y establecer el procedimiento, los conceptos, criterios y plazos para la presentación de solicitudes o quejas ciudadanas por incumplimiento en las disposiciones en materia de planeación.

2. Para los efectos de los presentes Lineamientos se entenderá por:

**Autoridad responsable:** Parte que interviene en el proceso de queja a la que se le atribuye el acto u omisión que dio origen a la queja.

**Instituto:** Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva.

**Materia de Planeación:** Ordenamiento territorial, Bienestar social y economía distributiva, Patrimonio de la Ciudad, Coordinación metropolitana y regional, Ciudad Global, Derechos Humanos, Seguridad ciudadana y Hacienda Pública.

**Notificación:** Acto mediante el cual el Instituto envía o requiere información y la hace del conocimiento de la persona quejosa, solicitante o en su caso autoridades responsables.

**Oficina Especializada:** Oficina Especializada para la Consulta Pública y la Participación Social.

**Planeación:** El proceso integral, racional y participativo, con carácter preventivo, prospectivo y estratégico, para el eficaz desempeño de la responsabilidad del gobierno sobre el desarrollo equitativo, incluyente, integral, sustentable y sostenible de la Ciudad.

**Queja:** Manifestación de hechos presuntamente constitutivos de responsabilidad que se hacen del conocimiento de la Oficina Especializada.

**Recomendación:** El señalamiento de carácter vinculatorio en la orientación y resolución de las solicitudes o quejas, dirigidas a la o las autoridades responsables.

**Sistema de Planeación:** El Sistema de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México.

**Solicitud:** Acto que permite requerir la prestación o ampliación en la cobertura de un servicio o atención de alguna necesidad en particular.

**Unidad Administrativa:** Cada uno de los órganos que integran una institución, con funciones y actividades propias que se distinguen y diferencian entre sí. Se conforman a través de una estructura orgánica específica y propia, y se le confieren atribuciones específicas en el instrumento jurídico correspondiente.



3. La atención de las solicitudes y quejas ingresadas deberá regirse en todo momento por los principios para la atención ciudadana, establecidos en el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, siendo los siguientes:

**3.1 Respeto:** Tener consideración a la dignidad, a los derechos y a las libertades de las personas.

**3.2 No discriminación, trato igualitario e imparcialidad:** Garantizar la prestación del servicio con independencia de la nacionalidad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual, condición socioeconómica, o apariencia física de las personas a quienes se atiende y evitar cualquier trato privilegiado sin motivo alguno, sin menoscabo de los casos de atención prioritaria.

**3.3 Calidez:** Tratar a las personas de manera amable, siempre en un sentido empático, presentándose con nombre y cargo al iniciar la atención, conservando en todo momento una actitud respetuosa.

**3.4 Orden:** Respetar puntualmente el horario de atención al público, tener controles de acceso y atención, tales como sistema de turnos y dar la atención prioritaria definida en estos lineamientos.

**3.5 Imagen personal e institucional:** Al brindar atención al público no hacer ni recibir llamadas telefónicas que no sean urgentes, evitar el uso de aparatos que distraigan, tales como: teléfonos móviles, radios, audífonos, etcétera; no platicar frente al público temas ajenos a la atención que se le otorga, y mantener el lugar de trabajo organizado y limpio.

**3.6 Agilidad:** Atender con la mayor celeridad posible a las personas, y explicarles siempre de forma amable la información necesaria para la gestión de trámites y/o servicios.

**3.7 Calidad en el servicio:** Asegurar la satisfacción de las personas promoventes a través de la excelencia en el otorgamiento del servicio.

**3.8 Eficacia:** Dar una respuesta a las solicitudes recibidas, en tiempo y con calidad.

**3.9 Eficiencia:** Otorgar una atención de calidad, con el menor uso de recursos posible.

**3.10 Simplificación:** Desarrollar la gestión del trámite o servicio de la forma que sea más sencilla durante el proceso de atención, observando en todo momento la normatividad establecida.

**3.11 Transparencia:** Proporcionar y difundir la información pertinente para que la gestión de un trámite o servicio se realice de forma tal que las personas conozcan todo el proceso, además de ofrecerles en cualquier momento que lo soliciten, el estatus de su trámite y/o servicio.

**3.12 Protección de datos Personales:** Cumplir cabalmente con lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados de la Ciudad de México.

**3.13 Prevención:** Ante la falta de cualquier requisito en los trámites y servicios solicitados, las personas servidoras públicas deberán informar al público que se podrá rechazar su solicitud, salvo que cumpla con el requerimiento tal y como lo marcan las disposiciones normativas. De ocurrir el rechazo la persona servidora pública deberá señalar a la persona promovente los motivos del rechazo.

**3.14 Atención prioritaria:** Establecer y difundir mecanismos que permitan la atención prioritaria de los grupos de atención prioritaria reconocidos por la Constitución de la Ciudad: mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas jóvenes, personas mayores, personas con discapacidad, LGTBTTIQ+, personas migrantes y sujetas a protección



internacional, víctimas , personas en situación de calle, personas privadas de su libertad o residentes en instituciones de asistencia social, pueblos y barrios originarios, comunidades indígenas residentes o minorías religiosas.

**3.15 Accesibilidad Universal:** La condición que deben cumplir los entornos, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas, en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma y natural posible.

## Capítulo II De las solicitudes

4. La tramitación de las solicitudes se llevará a cabo por la Oficina Especializada y se podrá presentar mediante los formatos preestablecidos o escrito libre a través de las siguientes modalidades:

**Física:** Es la recepción que se hace en las instalaciones del Instituto, sea a través del buzón ubicado en la sede del Instituto o en la oficina de atención a solicitudes y quejas.

**Digital:** Es la recepción por correo electrónico, en el portal institucional o cualquier otro medio de esta naturaleza.

5. La Oficina Especializada brindará asesoría a las personas para la formulación y la presentación de solicitudes, a efecto de que se aporte la información necesaria para atender con la debida diligencia su trámite.

6. Las solicitudes deberán contener cuando menos:

I. Datos de la persona solicitante.

II. Una narración de lo solicitado de forma clara y sucinta.

III. El medio por el que se desea recibir las notificaciones, podrá ser por correo electrónico, de manera directa en las oficinas o bien en estrados del Instituto.

7. Una vez presentada la solicitud, la Oficina Especializada llevará a cabo el registro correspondiente y analizará la competencia del Instituto para atenderla.

8. Cuando la solicitud no fuese clara y precisa, el Instituto requerirá dentro del término de 3 días a la persona solicitante, a través del medio señalado para recibir notificaciones, para que en un plazo no mayor a 3 días aclare su solicitud en los términos manifestados. Si la persona solicitante no lo hiciera, la solicitud se tendrá por no presentada.

9. La Oficina Especializada deberá turnar la solicitud a la o las Unidades Administrativas que tengan atribución para dar respuesta.

La Unidad Administrativa deberá responder a la Oficina Especializada en un término que en ningún caso podrá exceder de 5 días hábiles con la información documentada que se le requirió, para que ésta pueda emitir una respuesta a la persona solicitante.

10. En caso de que el Instituto no tenga competencia deberá informar a la persona solicitante en un término no mayor a 15 días, la respuesta deberá estar fundada y motivada, asimismo se deberá indicar qué autoridad o autoridades responsables podrán atender su solicitud.

## Capítulo III



## De las quejas

**11.** Las quejas serán recibidas por la Oficina Especializada y se podrá presentar mediante los formatos preestablecidos o escrito libre a través de las siguientes modalidades:

**Física:** Es la recepción que se hace en las instalaciones del Instituto; sea a través del buzón ubicado en la sede del Instituto o en el escritorio de atención a solicitudes y quejas.

**Digital:** Es la recepción por correo electrónico, en el portal institucional o cualquier otro medio de esta naturaleza.

**12.** La Oficina Especializada brindará asesoría en la formulación de las quejas a efecto de que se aporten datos, elementos probatorios o cualquier información con la que se cuente para la substanciación de la queja.

**13.** La queja deberá contener cuando menos:

I. Datos del promovente.

II. Narración de hechos de forma clara y sucinta en los que se precisen circunstancias de modo tiempo y lugar, o bien datos de la acción omitida.

III. Instrumento de planeación a observar del posible incumplimiento.

IV. Materia de planeación.

V. Autoridad competente o responsable.

VI. El medio por el que desea recibir las notificaciones pudiendo ser por correo electrónico, de manera directa en las oficinas o bien en estrados del Instituto.

**14.** Una vez presentada la solicitud, la Oficina Especializada llevará a cabo el registro correspondiente y analizará la competencia del Instituto para atenderla. Se deberá verificar que se cuente con información completa y suficiente para identificar los elementos básicos de la queja; en caso contrario se prevendrá a la persona quejosa para que en el término de 3 días hábiles lo subsane, de no desahogar la prevención ésta se desechará.

**15.** Después de admitida la queja, la Oficina Especializada deberá realizar la notificación de procedencia de la misma en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a su recepción.

En caso de no resultar procedente, por no tener competencia el Instituto para atender la queja, la Oficina Especializada orientará a la persona quejosa, a efecto de informarle ante qué autoridad deberá de presentar su queja.

**16.** Una vez admitida la queja, la Oficina Especializada la turnará a la autoridad o autoridades responsables para que informen los avances obtenidos y/o pronóstico de cumplimiento del instrumento base de la queja y, a su vez, en un término no mayor a 10 días hábiles, dicha autoridad o autoridades deberán hacer llegar esta información a la Oficina Especializada, a efecto de que ésta emita a la persona solicitante la respuesta que corresponda.

**17.** Si el término establecido a la o las autoridades responsables vence y no remite la información solicitada, se enviará un oficio reiterativo para que en un plazo no mayor a 5 días remita lo solicitado, de no hacerlo se tendrán por ciertas las manifestaciones hechas valer en la queja.



**18.** Tras recibir la información por parte de la autoridad responsable, la Oficina Especializada la compartirá con la Unidad Administrativa encargada del mecanismo de monitoreo a efecto de que ésta realice un dictamen de cumplimiento.

**19.** La Oficina Especializada, con base en el dictamen de cumplimiento que emita la Unidad Administrativa encargada del mecanismo de monitoreo, deberá generar la resolución correspondiente y en su caso recomendación para la autoridad responsable.

La recomendación deberá contener lo siguiente:

- I. Acción omitida
- II. Instrumento
- III. Materia de planeación
- IV. Avances obtenidos
- V. Pronóstico de cumplimiento
- VI. Dictamen de cumplimiento y
- VII. Recomendaciones sobre procedencia de queja o sugerencia recibidas.

#### **Capítulo IV De las recomendaciones**

**20.** El Instituto deberá notificar formalmente al quejoso la resolución y recomendación emitida, asimismo, deberá remitir a la autoridad responsable las recomendaciones para su debida atención. El Instituto deberá publicar las recomendaciones emitidas en su portal oficial de internet.

**21.** Las autoridades responsables contarán con 15 días hábiles posteriores a la notificación para dar respuesta a cada una de las recomendaciones emitidas, las que podrán ser de:

- a) Aceptación total;
- b) Aceptación parcial, o
- c) No aceptación.

Agotado el plazo sin que se dé respuesta por escrito, las recomendaciones se tendrán por aceptadas.

En caso de aceptación total de las recomendaciones emitidas por el Instituto, se iniciará el proceso de seguimiento.

En caso de aceptación parcial de alguna recomendación, el Instituto examinará los argumentos y evidencias que presente la dependencia y resolverá lo definitivo sobre el contenido de la recomendación.

En caso de no aceptación de alguna recomendación, el Instituto podrá:

- a) Dar por incumplida la recomendación, en este caso el Instituto dará vista al Órgano Interno de Control de su adscripción a efecto de que lleve a cabo el procedimiento que corresponda.
- b) Admitir los argumentos de la dependencia que justifiquen la no aceptación de la recomendación y dictaminar su no procedencia, dando término definitivo al proceso.

**22.** El Instituto, a través de la Oficina Especializada, dará seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones en los plazos establecidos.



**23.** Una vez transcurrido el plazo de cumplimiento de las recomendaciones emitidas o antes de este, las autoridades responsables deberán enviar al Instituto los medios de verificación pertinentes para acreditar el cumplimiento. El Instituto, a través de la unidad administrativa responsable de monitoreo y evaluación analizará la evidencia remitida y, en caso de ser necesario, podrá solicitar el envío de documentación o evidencia adicional para acreditar el cumplimiento de la recomendación, en los plazos que estime pertinente.

Una vez analizados todos los medios de cumplimiento remitidos por las autoridades responsables, el Instituto podrá dictaminar lo siguiente:

- a) El cumplimiento de la recomendación;
- b) El cumplimiento parcial de la recomendación;
- c) La no procedencia de la recomendación por causas justificadas; y
- d) El incumplimiento de la recomendación.

En el caso de cumplimiento parcial, el Instituto valorará la posible terminación del proceso de seguimiento de la recomendación o establecerá nuevos procedimientos y plazos de cumplimiento.

En los casos de incumplimiento, el Instituto enviará el expediente al Órgano Interno de Control de su adscripción de la autoridad responsable para que realice la investigación correspondiente y lleve a cabo el procedimiento que corresponda.

°°°



# INSTITUTO DE PLANEACIÓN DEMOCRÁTICA Y PROSPECTIVA FORMATO DE QUEJA

**\*campos obligatorios**

Folio:

\*Ciudad de México, a

## DATOS DE LA(S) PERSONA(S) FÍSICA(S) O MORAL(ES) SOLICITANTE(S)

Persona Físicas	Nombre(s):			
	Primer apellido:		Segundo apellido:	

Personas Morales	Denominación o razón social:			
------------------	------------------------------	--	--	--

### Domicilio

Calle y número: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_ Alcaldía: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_ Entidad Federativa: \_\_\_\_\_

## \*HECHOS

Narrar los hechos motivo de la queja, especificando circunstancias de modo, tiempo y lugar.

## \*EVIDENCIAS

Sí  No

Número:

Tipo:

## \*INSTRUMENTO DE PLANEACIÓN

Seleccione:

- Plan General de Desarrollo de la Ciudad de México
- Programa General de Ordenamiento Territorial de la Ciudad de México
- Programa de Gobierno de la Ciudad de México
- Programa sectorial, especial o institucional:
- Programa de Ordenamiento Territorial de la Alcaldía:
- Programa de Gobierno de la Alcaldía:
- Programa parcial de:

## \*MATERIA DE PLANEACIÓN

Seleccione:

- Ordenamiento territorial
- Bienestar social y economía distributiva
- Patrimonio de la Ciudad
- Coordinación metropolitana y regional
- Ciudad global
- Derechos humanos
- Seguridad ciudadana
- Hacienda pública

## \*AUTORIDAD RESPONSABLE

Indique la autoridad(es) responsable(s):

## \*MEDIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES

Seleccione:

- Correo electrónico:
- Estrados del Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva
- En las instalaciones del Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva

[Aviso de privacidad](#)



# INSTITUTO DE PLANEACIÓN DEMOCRÁTICA Y PROSPECTIVA FORMATO DE SOLITUD

\*campos obligatorios

Folio:

\*Ciudad de México, a

## \*DATOS DE LA(S) PERSONA(S) FÍSICA(S) O MORAL(ES) SOLICITANTE(S)

Persona Físicas	Nombre(s):		
	Primer apellido:		Segundo apellido:
Personas Morales	Denominación o razón social:		

### Domicilio

Calle y número:

Colonia:

Alcaldía:

Código Postal:

Entidad Federativa:

## \*SOLICITUD

Narrar de forma clara y sucinta la información de lo que solicita

## \*MEDIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES

Seleccione:

- Correo electrónico:
- Estrados del Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva
- En las instalaciones del Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva