

UACM

Universidad Autónoma
de la Ciudad de México

Nada humano me es ajeno

COLEGIO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN URBANA

**“La exigibilidad de los derechos humanos.
El caso de la queja administrativa en la Procuraduría Social”**

TRABAJO RECEPCIONAL
PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADOS EN
CIENCIA POLÍTICA Y ADMINISTRACIÓN URBANA

PRESENTAN:

**Paris Fernando Molina Espinosa
Mayra Erika Rodríguez Islas**

Director del trabajo recepcional

Dr. Luis Eduardo Medina Torres

México D.F. Noviembre 2015.

SISTEMA BIBLIOTECARIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LA CIUDAD DE MÉXICO COORDINACIÓN ACADÉMICA

RESTRICCIONES DE USO PARA LAS TESIS DIGITALES

DERECHOS RESERVADOS ©

La presente obra y cada uno de sus elementos está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor; por la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, así como lo dispuesto por el Estatuto General Orgánico de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México; del mismo modo por lo establecido en el Acuerdo por el cual se aprueba la Norma mediante la que se Modifican, Adicionan y Derogan Diversas Disposiciones del Estatuto Orgánico de la Universidad de la Ciudad de México, aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2002, con el objeto de definir las atribuciones de las diferentes unidades que forman la estructura de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México como organismo público autónomo y lo establecido en el Reglamento de Titulación de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

Por lo que el uso de su contenido, así como cada una de las partes que lo integran y que están bajo la tutela de la Ley Federal de Derecho de Autor, obliga a quien haga uso de la presente obra a considerar que solo lo realizará si es para fines educativos, académicos, de investigación o informativos y se compromete a citar esta fuente, así como a su autor ó autores. Por lo tanto, queda prohibida su reproducción total o parcial y cualquier uso diferente a los ya mencionados, los cuales serán reclamados por el titular de los derechos y sancionados conforme a la legislación aplicable.

MACM3 TDV334

Agradecemos profundamente a la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, el financiamiento para la impresión del trabajo recepcional y por transmitirnos una visión transformadora social y humanística.

Agradecimientos

Existe un aporte invaluable de muchas personas para lograr concluir este trabajo, que de forma directa o indirecta nos brindaron su apoyo.

Agradezco a mi madre por toda la dedicación y motivación que me das a cada paso.

Mi mayor reconocimiento y gratitud a mis suegros y a Alejandro por toda la confianza y fortaleza que me han dado desde que son parte de mi vida.

Mayra.

A don Fer y doña Yola, mis padres: Por mostrarme que para mantener el vuelo se requiere voluntad persistente y esfuerzo inagotable.

A Mayra y Jatzí, mi familia: Por su inspiración y entusiasmo en el tren de la utopía.

Paris.

Agradecemos de manera especial al Dr. Luis Medina nuestro director, por su valioso apoyo en el proyecto y por la solidaria confianza puesta en nosotros. Ha sido un privilegio poder contar con su guía.

Contenido

Introducción	1
Capítulo I: La exigibilidad de los derechos	4
1.1. Los Derechos Humanos.....	4
1.2. Desarrollo y Exigibilidad.....	16
1.3. Ciudadanía.....	20
Capítulo II: La queja administrativa, instrumento para la exigibilidad de los derechos, una tarea de la Procuraduría Social del Distrito Federal	26
2.1 Política Social.....	26
2.2 Antecedentes y origen de la política social.....	29
2.3 Tipos de política social.....	32
2.4 Historia de la Procuraduría Social.....	34
2.5 La Procuraduría Social del Distrito Federal actualmente.....	40
2.6 La queja administrativa.....	49
Capítulo III: La queja administrativa 2010, 2011 y 2012	57
3.1 Recurrencia por género, medios de captación, materias y actuaciones administrativas.....	58
3.2 Cifras de las quejas concluidas 2010, 2011 y 2012.....	61
3.3 Resultados de las entrevistas realizadas.....	64
Conclusiones	73
Anexo	78
Cuestionario.....	81
Casos.....	82
Bibliografía	106

INTRODUCCIÓN:

El propósito de este trabajo es indagar en la eficacia del servicio de la Queja Administrativa que ofrece la Procuraduría Social en su papel de defensora de los Derechos Humanos de las personas. El interés por este tema surge a raíz de tener la oportunidad de laborar en la Procuraduría Social, lo cual nos permitió conocer de manera directa demandas de los habitantes de la ciudad, demandas que estuvieron dirigidas en lo que respecta a la falta del cumplimiento de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA) y que en ese sentido la Procuraduría es la encargada de hacer exigibles dichos derechos a la ciudadanía. De ahí la necesidad de describir el mecanismo por medio del cual la institución intenta cumplir con la aplicación de una política social. No obstante, un mero análisis descriptivo no cumplía los objetivos planteados, ya que se requería algo más que la pura enunciación de datos.

Lo anterior describe las causas que nos llevó a buscar herramientas que nos permitiera interpretar la información que estudiaríamos. Agradecemos a la licenciada Liliana Figueroa el habernos permitido acceder a los expedientes e informes del área que tiene a su cargo en la Procuraduría Social, la Subprocuraduría de Exigibilidad de los Derechos. Comenzó así un trabajo de recopilación de datos, de entrevistas, de análisis e interpretación de las opiniones de ciudadanos que recurrieron al servicio de la queja administrativa para hacer valer sus derechos.

Para comenzar el lector encontrará en el primer capítulo, un resumen acerca de la evolución de los Derechos Humanos y su vinculación con el tema de desarrollo humano como forma de llevar a cabo un proceso de mejoramiento en las condiciones de vida en términos de dignidad humana, así como también una explicación sobre el concepto de exigibilidad, donde las personas deben ser vistas no sólo como sujetos portadores de derechos, sino como sujetos que intervienen en la vida pública, de ahí que el concepto de ciudadanía es abordado como vital para el correcto desenvolvimiento de la sociedad.

Ya en el segundo capítulo abordamos la definición, antecedentes y tipos de política social, para concatenar enseguida el papel de ombudsman de la Procuraduría Social, a través de sus fundamentos e historia para poder explicar así su función en la actualidad en lo concerniente al proceso de elaboración de una queja administrativa la cual es nuestro objeto de estudio.

En tercer lugar presentamos los datos y cifras de los informes que publicó la Procuraduría Social con respecto al trabajo realizado por la queja administrativa en los años 2010, 2011 y 2012, lo que permitirá tener un acercamiento con respecto a la efectividad del servicio a través de la mirada institucional, frente a la opinión de las personas que hicieron uso del servicio en ese lapso y que recabamos a través de un cuestionario que aplicamos y que presentamos en el anexo.

Finalmente aparecen las conclusiones que no sólo abarcan una síntesis de las descripciones y análisis hechos sino también agregan tareas que quedan

pendientes para otras investigaciones con respecto al cumplimiento de la Procuraduría de hacer exigibles los derechos de las personas.

Capítulo I

La exigibilidad de los derechos

1.1. Los Derechos Humanos

Es importante explicar el concepto de los Derechos Humanos con la intención de revisar de qué manera se aborda y se fundamenta la premisa de que todas las personas nacemos con derechos que nos pertenecen debido a nuestra condición de seres humanos, (ley natural) en el que a partir de un conjunto de prerrogativas, inherentes a la naturaleza de los individuos se les ha denominado Derechos Humanos, que juntos forman así un derecho natural, ya que son los propios del "estado de naturaleza" del ser humano (Carpinteiro, 2000:159).

La idea de ley natural son presupuestos que emanan de la naturaleza humana y regulan la vida individual y social de una comunidad, su origen proviene de la cultura griega, donde la naturaleza de los hombres estaba determinada por los dioses y nadie entre los seres humanos podía contravenir su voluntad.

La Modernidad recupera este concepto y como parte de la filosofía, la primera ley natural es la razón, mediante la cual los seres humanos establecen las normas que rigen su conducta frente a la sociedad y al Estado. De acuerdo a la ley natural los derechos que provengan de ella, el individuo deberá ejercerlos por el hecho de provenir de la naturaleza misma del hombre, ya que son

anteriores al Estado y éste solo debe protegerlos y crear condiciones para su realización (véase Reyes:1986).

Por lo tanto, los Derechos Humanos se fundamentan a partir de la propia naturaleza humana, en la que se resguarda la dignidad de cada persona a través de su efectiva realización como parte de la responsabilidad de los Estados para garantizar el desarrollo integral de cada individuo al interior de una comunidad. En este sentido, los Derechos Humanos no se conceden, sino que simplemente son reconocidos por las leyes de un Estado.

Los Derechos Humanos se caracterizan por tener un valor universal, en la que sus principios rectores resultan aplicables para todos los seres humanos porque forman parte de su esencia como miembros de la especie; es decir, pertenecen a todas las personas, grupos y pueblos sin distinción alguna como puede ser de raza, color, idioma, sexo, edad, posición social, preferencias políticas, religión, condición económica o cualquier otra condición. Toda vez que nadie puede renunciar a sus derechos o negociarlos, los Derechos Humanos son, también, inalienables e intransferibles y de condición acumulativa, imprescriptible e irreversible (Galvis, 2005: 32).

Los Derechos Humanos son considerados como inviolables; nadie puede atentar contra ellos, violentarlos, lesionarlos o destruirlos. Esto nos indica que las personas y los gobiernos deben regirse por el respeto a los Derechos Humanos; las leyes dictadas no pueden ser contrarias a éstos, y las políticas

económicas y sociales que se implementen tampoco. Así pues que la obligación de respetarlos es de todos, Estado y sociedad.

Los Derechos Humanos son, también, interdependientes, indivisibles complementarios y no jerarquizables de todos los derechos, el otorgamiento de un derecho no significa que no podemos tener acceso al mismo tiempo, a algún otro derecho, no podemos decir que ejercemos nuestro derecho a la participación política si se nos niega nuestro derecho a manifestarnos libremente o nuestro derecho a reunirnos (véase Galvis: 2005).

Se dice que los Derechos Humanos tienen una historia reciente pues es en el primer cuarto del siglo XX que se reconocen como tal, pero a su vez cuentan con un pasado remoto ya que en distintas leyes antiguas se comienzan a vislumbrar aspectos de derechos, aunque solo para algunos grupos.

De este modo, encontramos antecedentes nacionales e internacionales de los Derechos Humanos, a través de distintas épocas y culturas dentro de las cuales se pueden establecer algunas fases de su evolución histórica basadas en el curso sistémico de Derechos Humanos del Instituto de Estudios Políticos para América Latina y África (IEPALA):

A) Declaraciones de Derechos en la Edad Antigua y en la Edad Media – lo que puede considerarse la prehistoria de los Derechos Humanos.

En la Edad Antigua no se conoció el concepto de Derechos Humanos; en esa época fue determinante el vínculo entre el poder político y religioso.

En la Edad Media surgen algunos principios de legalidad como garantía de algunos derechos. En la transición del régimen feudal al estamental, se pactan derechos que limitan el papel del soberano frente a los nobles. Sin embargo los súbditos permanecen sujetos a la justicia de sus amos y privados de mecanismos de defensa frente a los gobernantes (Véase Ujala, Joshi).

Por ejemplo, dentro de la Carta Magna inglesa de 1215 se contempla la prohibición de arrestos arbitrarios, considerándose éstos como un incipiente reconocimiento de derechos.

B) Declaraciones en la Edad Moderna – Siglos XVI, XVII y XVIII – La aparición del Estado moderno, implicó una limitación al poder medieval y eclesial que se reflejó en tres modelos: inglés, colonias inglesas y francés.

Dentro del modelo inglés destacan:

1628 – *The Petition of Rights* que protege los derechos personales y patrimoniales.

1679 – *The Habeas Corpus Act* promulgada para corregir las violaciones a la libertad personal y derechos por parte del Estado. Establecía garantías en las detenciones.

1689 – *Bill of Rights* retomaba los textos anteriores y establecía que las elecciones debían ser libres y que los miembros del parlamento deberían gozar de libertad para expresarse.

En el **modelo de las colonias inglesas**, sobresalen:

1776 – La Declaración de Derechos del Buen Pueblo de Virginia, que adicionalmente establece las bases de gobierno, reconocía algunos derechos al voto, a la libertad de prensa, a la libertad de religión y garantías procesales.

1787 – La Constitución Americana consideraba garantías procesales y el impedimento de leyes "ex post facto".

1791 – La Declaración de Derechos reconocía entre otros la libertad de cultos, el derecho de reunión, a indemnización por daños gubernamentales, juicios civiles con jurado, etc. (Véase Ujala, Joshi).

El **modelo francés** está sustentado en la *Declaración de los Derechos del Hombre y el Ciudadano de 1789*.¹ Algunos de los derechos reconocidos son: derecho a la propiedad, a la libertad, a la seguridad personal, libertad de expresión, de conciencia y religión, así como principios de legalidad.

A la *Carta de Derechos de Virginia* de 1776 y a la *Declaración del Hombre y del Ciudadano* del 26 de agosto de 1789, se les reconoce como el origen del concepto de Derechos Humanos (Véase Lara: 2002).

La independencia de las colonias inglesas de Norteamérica y la Revolución francesa fueron dos hechos históricos de gran trascendencia para los Derechos Humanos, al constituirlos en parte de la argumentación ideológica contra regímenes absolutistas y monárquicos. En esta lógica, los Derechos Humanos sirvieron "como fundamento para las nuevas formas de organización política

¹ Dentro de los grandes pensadores franceses de esta época destaca Jean-Jacques Rousseau (1712-1768)

estadounidense y francesa, y alcanzaron el rango de vanguardia política universal” (Lara, 2002:40).

Cabe destacar que en ninguno de los casos anteriores estaban incluidas las mujeres, la exclusión del ejercicio de sus derechos y ciudadanía, fue puesta de manifiesto en 1791 por Olimpia de Gouges (1748-1793), “quien publicó la Declaración de la Mujer y la Ciudadana, que constituyó una de las formulaciones políticas más claras en defensa de ese derecho a la ciudadanía femenina” (Varela, 2005: 32).

C) Declaraciones en la Edad Contemporánea – Siglos XIX y XX

Se considera que en este periodo se inicia el proceso de especificación y constitucionalización de los derechos.

Algunos ejemplos relevantes de las declaraciones del siglo XIX son las siguientes:

1812 – Constitución de Cádiz

1815 – Acta general de Bruselas

1848 – Constitución Francesa

1876 – Constitución de la Monarquía Española

1919 – Tratado de Versalles

En los albores del siglo XIX la monarquía española se vio en la necesidad de replantear algunas de sus relaciones con sus súbditos “al incorporar figuras de

representación política y de reconocimiento de derechos, observándose una marcada influencia del liberalismo francés, que se reflejó en la constitución de Cádiz de 1812" (Lara, 2002:42).

Es conveniente señalar que si bien los derechos fundamentales del hombre habían quedado definidos ya en el siglo XVIII, es hasta después de la Segunda Guerra Mundial cuando para prevenir nuevas guerras y asegurar la paz entre los pueblos, la comunidad internacional creó la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que, inspirada en estos antecedentes, declaraciones y constituciones, expide, el 10 de diciembre de 1948 en la ciudad de París, *La Declaración Universal de los Derechos Humanos* (DUDH) que en su artículo 1 establece que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos.

Para distinguir fácilmente cuáles son los derechos civiles y políticos y cuáles son los económicos, sociales y culturales, podemos señalar que los primeros están más directamente relacionados con condiciones fundamentales para poder gozar de una vida libre de miedo a sufrir amenazas, abusos, injusticias, etcétera. Como ejemplos de estos derechos tenemos: el derecho a la vida, el derecho a la seguridad personal, el derecho a la igualdad ante la ley el derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia, de religión y de expresión, el derecho a no ser detenido arbitrariamente ni sujeto a tratos y penas crueles, inhumanos y degradantes, el derecho a un recurso efectivo ante los tribunales, el derecho a la propiedad individual y colectiva, el derecho a participar en el gobierno de su país entre otros.

Por otra parte, los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (DESCA) están más estrechamente vinculados a condiciones para poder vivir con las necesidades básicas satisfechas que inciden en el mejoramiento de nuestra calidad de vida. Como ejemplos de DESCA tenemos: el derecho a la alimentación, el derecho a una vivienda adecuada, el derecho a la educación, el derecho a la salud, el derecho a la protección y asistencia a la familia, el derecho a la seguridad social, los derechos culturales, el derecho al trabajo en condiciones equitativas y satisfactorias, el derecho a un medio ambiente sano, entre otros.

En resumen, podemos decir que los DESCA son aquellos derechos humanos que posibilitan a las personas, en lo individual y en lo colectivo, gozar de un nivel de vida adecuado, a través de la protección del Estado hacia sus ciudadanos, por la vía de garantizar una serie de derechos por igual por el hecho de ser seres humanos.

Como ya explicamos anteriormente que ha sido a través del tiempo y de los procesos de construcción social, que vamos conquistando nuevos derechos, el catálogo de los Derechos Humanos se ha venido ampliando con la consagración de derechos especiales. De hecho, algunos especialistas hablan de las tres generaciones de los derechos (véase Hernández, 2006:14-19).

La primera generación comprende los derechos civiles y políticos, considerados los primeros por su antecedente en la *Declaración de los*

derechos del hombre y del ciudadano. La segunda generación hace referencia a los derechos económicos, sociales y culturales y, la tercera, incluye los derechos colectivos, como el derecho al medio ambiente sano, el derecho al desarrollo y el derecho a la paz.

PRIMERA GENERACIÓN.- Se refiere a los derechos contemplados en el *Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos* (PIDCP), que entró en vigor el 23 de marzo de 1976. El PIDCP fue ratificado por México exactamente 5 años después, el 23 de marzo de 1981. Consta de 53 artículos basados en la idea de "libertad" que incluye derechos fundamentales como son: derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad jurídica; la igualdad de derechos entre hombres y mujeres; la prohibición de la esclavitud o servidumbre; la tortura, de penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

SEGUNDA GENERACIÓN.- Está constituida por el *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales* (PIDESC), debido al cual el Estado de Derecho pasa a una nueva etapa, es decir, a un Estado Social de Derecho, donde las aspiraciones del ser humano es la expresión para gozar de la totalidad de los Derechos Humanos, desde la perspectiva individual y colectiva y que entró en vigor el 3 de enero de 1976, aunque no fue ratificado por nuestro país sino hasta el 23 de marzo de 1981.

El PIDESC está conformado por 31 artículos basados en la idea de igualdad, que enlistan y claman el cumplimiento de las exigencias sociales, económicas y de carácter cultural, para que sean accesibles y disfrutables a todos por igual.

Por ejemplo, el derecho a la seguridad social; el derecho al trabajo en condiciones equitativas y satisfactorias; a formar sindicatos para la defensa de los intereses del trabajador; a un nivel de vida adecuado que le asegure a una persona y a su familia la salud, alimentación, vestido, vivienda, educación, asistencia médica y los servicios sociales necesarios.

TERCERA GENERACIÓN.- Esta generación fue promovida a partir de la idea de fraternidad, en la década de los setenta para incentivar el progreso social y elevar el nivel de vida de todos los pueblos, en un marco de respeto y colaboración mutua entre las distintas naciones de la comunidad internacional. Este grupo de derechos está relacionado con la autodeterminación y solidaridad de los pueblos; la independencia económica y política; la identidad nacional y cultural; la paz y la coexistencia pacífica; el entendimiento y confianza; la cooperación regional e internacional; la justicia internacional; el uso de los avances y la tecnología; la solución de los problemas alimenticios, demográficos, educativos y ecológicos; el medio ambiente; el patrimonio común de la humanidad y el desarrollo que permita una vida digna (véase Hernández, 2006:14-19).

Ahora bien, a continuación se hará una revisión en el ámbito nacional para establecer cómo los procesos internacionales influyeron en la vida de los Derechos Humanos en México, lo que permitió la elaboración de nuestra actual *Constitución Política* hasta la conformación de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), permitiendo así tener una visión de los procesos de luchas sociales en distintas épocas.

Los antecedentes de los Derechos Humanos en el ámbito nacional pueden ubicarse en el año de 1810, en el que la situación en la Nueva España se caracterizó, principalmente, por las marcadas diferencias sociales y económicas. Las condiciones de explotación de las que eran víctimas los campesinos, jornaleros y obreros de la incipiente industria, la falta de movilidad social, la existencia de la esclavitud de la población negra y de algunos grupos indígenas, los gravámenes fiscales, e impedimentos para la participación administrativa, política y cultural de las castas indígenas y algunos criollos fueron algunos detonantes de la gesta independentista de México (véase Gallo, 2003: 72-75).

El primer documento de corte constitucional surgido de la lucha independentista, fue el *Decreto Constitucional para la Libertad de la América Mexicana de 1813*, que convocó a un Congreso Constituyente del cual nació la *Constitución de Apatzingán de 1814*, cuyos principales objetivos fueron fundar un Estado y una nación basados en un sistema de derechos, que protegiera la libertad y la igualdad, así como la formulación de un catálogo de derechos del hombre (véase Gallo, 2003:74).

El documento *Los Sentimientos de la Nación* fue elaborado por José María Morelos y Pavón, y es un documento político de gran relevancia, que se fundamenta en la Guerra de Independencia de los Estados Unidos, así como en la Revolución francesa ya que es una declaración de derechos que proclama la eliminación de la esclavitud y las castas, la prohibición de la

tortura, reconoce el derecho de la propiedad, e instauro la división de poderes y la libertad de comercio (véase Gallo: 2003).

Para 1824 se logra elaborar una nueva constitución mejor acabada y más completa que la anterior, en la que se trataron los derechos de igualdad ante la ley sin distinciones sociales o económicas y se ratifican los derechos a la propiedad privada. Con lo anterior se pretendió erradicar una situación de desigualdad social que se venía dando desde la época colonial (véase Gallo: 2003).

Otro de los momentos claves de los Derechos Humanos en México es la elaboración de la *Constitución de 1857*, luego de la Revolución de Ayutla, en el que algunos de sus postulados más importantes se refieren a los derechos del hombre, refrendando así que los Derechos Humanos son base y finalidad de nuestras instituciones sociales (véase Lara, 2002: 54).

Tras la *Constitución de 1857* se elaboró la de 1917, esta nueva Carta Magna que sería desde entonces conocida como la Constitución de 1917 estableció en el artículo primero el otorgamiento de garantías o derechos individuales a toda clase de personas y para Miguel Carbonell la reforma constitucional en materia de Derechos Humanos del 10 de junio de 2011, cambia de manera profunda la forma de concebir, interpretar y aplicar tales derechos en México.

Entre las cuales destacamos las siguientes:

- 1) La denominación del Capítulo I del Título Primero de la Constitución cambia, dejando atrás (al menos en parte) el anticuado concepto de "garantías

individuales". A partir de la reforma se llama "De los Derechos Humanos y sus garantías".

2) El artículo primero constitucional, en vez de "otorgar" los derechos, ahora simplemente los "reconoce". A partir de la reforma se reconoce que toda persona "goza" de los derechos y de los mecanismos de garantía reconocidos tanto por la Constitución como por los tratados internacionales.

3) Se señala, en el párrafo tercero del artículo primero, la obligación del Estado mexicano (en todos sus niveles de gobierno, sin excepción) de promover, respetar, proteger y garantizar los Derechos Humanos. De esta forma queda claro que todo derecho humano "reconocido" por la Constitución y los tratados internacionales genera obligaciones para las autoridades mexicanas, con independencia del nivel de gobierno que ocupen o de la modalidad administrativa bajo la que estén organizadas.

4) Las obligaciones de las autoridades mexicanas en materia de Derechos Humanos deberán cumplirse a la luz de los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad de los derechos (Carbonell, 2012).

Por lo tanto, el sujeto responsable de proteger y garantizar los Derechos Humanos es el Estado, otorgándole titularidad a los mismos, por lo cual las personas tienen el deber de hacerlos exigibles, sin embargo para garantizar el ejercicio de estos derechos las autoridades adquieren obligaciones muy claras al ratificar los convenios, pactos o declaraciones que le comprometen a garantizar los Derechos Humanos al interior de su territorio.

1.2 Desarrollo y Exigibilidad

Luego de haber expuesto el tema de los Derechos Humanos, es necesario explicar a grandes rasgos el término de Desarrollo, ya que está vinculado,

desde sus orígenes, a la participación del poder público como forma de llevar a cabo los procesos de cambio social, requerido para la organización de una sociedad. El objetivo es mostrar la relación que existe entre el Desarrollo y la Exigibilidad como base fundamental para ejercer nuestra ciudadanía.

El Estado, desde finales del siglo XVIII hasta nuestros días, toma las riendas de los procesos económicos y sociales, encauzados en la consolidación del concepto de Desarrollo, "el cual tiene como objetivo incidir directamente en el crecimiento económico de cada nación y es entonces que la economía venía siendo el principal promotor del desarrollo. Sin embargo en la actualidad no podemos concebir un desarrollo económico desligado del desarrollo político, social y cultural" (Madrado, 1997: 88).

La autora Tamara Joaquín menciona que, la emergencia de la categoría del derecho al Desarrollo se sitúa dentro de la denominada ola de Derechos Humanos de "tercera generación", y que tiene lugar en torno a la década de los años sesenta, "como resultado de la ola de descolonización, con la subsiguiente aparición de una serie de países en el nuevo concierto mundial que emergía de la segunda guerra mundial" (Joaquín, 2008: 2).

En 1965, se estableció una organización de asistencia multilateral para el Desarrollo en el mundo con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), que fue creado para apoyar los esfuerzos necesarios para alcanzar el desarrollo humano, erradicar la pobreza, regenerar y proteger el medio ambiente, crear empleos y favorecer la participación de la mujer.

En la década de los setenta Héctor Gros Espiell, afirmaba que, "el derecho al desarrollo como derecho de los Estados y de los pueblos debe ineludiblemente fundarse en el reconocimiento del derecho de todo hombre a una vida libre y digna dentro de la comunidad. Todo ser humano tiene el derecho a vivir, lo que implica el derecho a aspirar a una existencia cada vez mejor" (Gros, 1985: 173).

Ya para los años noventa el Desarrollo empieza a cobrar relevancia en la comunidad internacional que vela por los Derechos Humanos como un requisito para el mismo. En este sentido, se subraya que el Desarrollo es el producto de lo que la gente decide hacer para mejorar su nivel de vida. De tal manera que la gente se constituye en la principal fuerza, debido a que "El Desarrollo ya no es visto como un proceso de arriba hacia abajo, ni siquiera como un acto de caridad de organizaciones gubernamentales, sino como un proceso de abajo hacia arriba, impulsado por la gente" (Bojórquez, 1995: 185).

De esta manera, surge en los años noventa el concepto de desarrollo humano, que va más allá de la perspectiva economicista. Esta concepción fue formulada por el Premio Nobel Amartya K. Sen, quien señaló que el producto interno bruto no era suficiente medida del Desarrollo, sino que el foco debía ser el mejoramiento de las condiciones de vida de la gente (véase Bojórquez: 1995).

Sen, se centra en la importancia de incrementar las libertades de las personas y sostiene que el proceso de desarrollo económico se debe concebir como la expansión de las "capacidades" de la gente. Este enfoque destaca lo que la gente puede hacer, por lo que el Desarrollo se ve como un proceso de

emancipación. De lo que se trata es de evaluar el cambio social en términos de la riqueza humana resultante de él. Por lo tanto, podemos concluir que para Sen, el Desarrollo es un proceso a través del cual se amplían las capacidades humanas, es decir las habilidades de las personas para hacer actos valiosos (véase Sen: 1993).

Como hemos expuesto el ejercicio pleno, los Derechos Humanos y el Desarrollo Humano, posibilitan el desenvolvimiento de las capacidades de la persona para lograr una existencia congruente a su dignidad humana, ya que éstos le permiten acceder al disfrute del conjunto del resto de los derechos existentes.

Ahora bien, de acuerdo con Sen, "el objetivo del desarrollo es que las personas deben ser vistas, como agentes activamente involucrados en la construcción de su propio destino y no solamente como receptores pasivos del fruto de ingeniosos programas de desarrollo" (Sen, 1993: 53).

Así pues, no solamente se requiere de hablar de la satisfacción de las necesidades básicas de las personas, porque esto implicaría pensar a la persona de forma pasiva, es decir solamente considerar ayudar a las personas, en lugar de pensar en la capacidad que tienen las personas para alcanzar objetivos por sí mismas. Por lo tanto la gente tiene que contribuir a la construcción y al mantenimiento de los servicios que ésta necesita.

Por otro lado, la *Declaración de principios sobre la Exigibilidad y Realización de los DESC en América Latina*, explica el concepto de exigibilidad de la siguiente manera: "La exigibilidad es un proceso social, político y legal. La forma y medida en que un Estado cumpla con sus obligaciones respecto de los DESC no solamente ha de ser materia de escrutinio de los órganos de verificación del cumplimiento de las normas que los consagran y garantizan, sino que debe abarcar la participación activa de la sociedad civil en esta tarea como una condición sustancial del ejercicio de su ciudadanía" (Declaración de Quito: 1998).

Entonces cuando hablamos de exigibilidad de los derechos de la ciudadanía hablamos de todas aquellas acciones que promueva la mejora de condiciones para la realización de los DESC o la solución de una situación violatoria de los mismos.

1.3 Ciudadanía

En este apartado abordaremos el concepto de ciudadanía para exponer la relación entre ésta y la exigibilidad de los derechos.

Thomas Hobbes publicó en 1642 su libro tratado sobre el ciudadano donde afirmaba que cada ciudadano ha sometido su voluntad a quien tiene el mando de tal modo que ya no puede emplear su fuerza contra él. Para Hobbes la necesidad de los hombres para asegurar sus vidas, era condición suficiente para someterse de forma absoluta al soberano, quien les garantizaba paz. Por

eso aseguraba que la mejor forma de gobierno que existía era la Monarquía pues de esta forma sólo había un criterio para gobernar (Rodríguez, 2009: 43-45).

Es con las ideas y planteamientos de Jhon Locke plasmados en su obra *Segundo tratado sobre el gobierno civil* que se da inicio a la defensa de que todo hombre tiene derecho a proteger su vida, su libertad y sus bienes y que sirven a su vez de inspiración para formular la *Declaración de Independencia* de los Estados Unidos en 1776 y la *Declaración Francesa de los Derechos del Hombre y del Ciudadano* en 1789.

Como ya se ha visto, es en el siglo XVIII que los derechos civiles son desarrollados para representar el reconocimiento de la libertad de expresión, desde el pensamiento y religión hasta el derecho a la justicia equitativa. En el siglo XIX, el aspecto político de la ciudadanía, es decir, el derecho de los ciudadanos a participar en el ejercicio del poder político, fue el que se desarrolló a medida que el derecho al voto se iba extendiendo.

A partir del Estado benefactor del siglo XX, el concepto de ciudadanía se extendió hasta la esfera de lo social y económico, reconociendo condiciones mínimas de educación, salud, bienestar económico y seguridad, como aspectos fundamentales para el ejercicio pleno de los derechos de los individuos. Se transita así, de una ciudadanía civil y política hacia una ciudadanía social, "donde tales derechos requieren de un conjunto de políticas públicas en el ámbito social, para su realización". (De la Rosa, 2009: 35)

Ahora bien, Marshall señaló que la ciudadanía se ha ido construyendo en sucesivas fases de la historia de las democracias capitalistas y que el desarrollo hacia una igualdad básica se había dado por el reconocimiento de derechos a la clase trabajadora, definió a la ciudadanía fundamentalmente como un "estatus que se concede a los miembros de pleno derecho de una comunidad. Sus beneficiarios son iguales en cuanto a los derechos y obligaciones que implica" (Marshall, 1950: 37)

Para Marshall, el concepto de ciudadanía consta de tres elementos: el civil, el político y el social. El elemento civil se compone de los derechos necesarios para la libertad individual, basados en el principio de igualdad ante la ley. El elemento político consiste en el derecho a participar en el ejercicio del poder político como miembro de un cuerpo investido de autoridad política, o como elector de sus miembros. El elemento social, el compartir plenamente la herencia social y vivir la vida de un ser civilizado conforme a los estándares predominantes en la sociedad (véase Marshall, 1950: 22-23).

Para Álvaro Aragón son cuatro los aspectos que pueden destacarse de la noción de ciudadanía planteada por Marshall: en primer lugar, la ciudadanía es un estatus que le atribuye derechos al individuo; en segundo término, ella está integrada por tres elementos que corresponden a tres clases de derechos: civiles, políticos y sociales, por lo que se puede hablar de ciudadanía civil, ciudadanía política y ciudadanía social, y todos los derechos son derechos de ciudadanía y quedan ligados a la pertenencia de una comunidad; en tercer lugar, su desarrollo se dio de manera gradual en un proceso de tres siglos, y

por último, la ciudadanía es una institución, no local, sino nacional por definición y requiere de un vínculo de unión, un sentimiento de pertenencia a la comunidad que se percibe como patrimonio común.

Además, menciona que la ciudadanía es “un reconocido estatus de inclusión y pertenencia que apela a la existencia de una estructura de derechos universales” también menciona que posee tres componentes que son:

- A) “La adquisición, adjudicación o posesión de un conjunto de derechos y deberes por parte del sujeto titular de los mismos.
- B) La pertenencia a una comunidad política determinada (Estado-nación).
- C) La oportunidad y capacidad de participación en la definición de la vida pública (política, social y cultural) de la comunidad a la que se pertenece” (Aragón, 2012: 141).

Ahora bien, el concepto de ciudadanía puede ser interpretado desde la tradición del pensamiento liberal y la tradición republicana que a continuación mostraremos según Ángel Sermeño. De acuerdo con el autor, la ciudadanía liberal está centrada en el individuo y sus derechos. Esta concepción de ciudadanía está ligada con los derechos civiles, políticos y sociales, que todos los integrantes de la sociedad gozan por igual, sin embargo esto conlleva también a que el sujeto que goza de estos derechos cumpla al mismo tiempo con un conjunto de deberes que la comunidad le impone, “un buen ciudadano es aquel que asume un estilo secular y cívico de vida “participativa” que alimenta y estimula una apropiada integración social” (Sermeño, 2004: 90)

La ciudadanía republicana tiene como característica principal la participación activa del ciudadano en la organización y dirección de su sociedad. De acuerdo a esta visión, "el lugar apropiado para ejercer la participación es el espacio público donde ejercitan de manera activa sus derechos" (Sermeño, 2004: 91).

Cabe hacer mención que para Ferrajoli existe una contradicción entre la universalidad de los derechos y la ciudadanía debido a que una persona ha dejado de constituir una condición suficiente para poseer derechos; por ejemplo, en el tema de la migración menciona que confluyen diferentes tipos de ciudadanía desiguales, status que van de ciudadanos plenos a semi-ciudadanos con derecho a residencia, refugiados e inmigrantes ilegales; así la ciudadanía se ha vuelto el prerrequisito del derecho de entrada y residencia en el territorio de un Estado, por lo tanto la ciudadanía se opone a la universalidad e igualdad de los derechos fundamentales, empero esta contradicción podría resolverse con la desnacionalización de los Derechos Humanos, esto se puede traducir en, sí todo ser humano es sujeto de derecho internacional por lo tanto es ciudadano de no sólo un Estado determinado sino también de las comunidades internacionales (véase Ferrajoli, 1998).

Ahora bien, de acuerdo con César Cansino:

Una democracia de calidad es aquella que coloca al ciudadano en el centro de las decisiones, (...) vivir en democracia conlleva a inventarla todos los días en los espacios públicos, en el encuentro cotidiano con los otros, es corroborar que somos nosotros los ciudadanos, los verdaderos sujetos de la política a condición de participar en los asuntos públicos (Cansino, 2009: 61).

En resumen, la ciudadanía no sólo está ligada al ejercicio de derechos, sino a la toma de decisiones y a la participación en los asuntos públicos; es decir, a colaborar y compartir la responsabilidad de lo que nos involucra a todos. Por lo tanto, ejercer la ciudadanía es estar involucrado también en acciones comprometidas con algún interés colectivo que promueva la mejora de las condiciones de vida.

Capítulo II

La queja administrativa, instrumento para la exigibilidad de los derechos, una tarea de la Procuraduría Social del Distrito Federal

En tanto que la revisión de este estudio abordará 18 casos de quejas que han sido presentadas ante la PROSOC, consideramos necesario destinar un apartado para exponer la historia y funciones de la institución. De esta manera el lector contará con un panorama general que le permita identificar los elementos mínimos que contextualizan la institución con la que trabajaremos más adelante.

Por ello en este capítulo, nos ocuparemos, primero, de los antecedentes y tipos de política social, debido a que es el medio por el cual los Estados pretenden hacer válidos los derechos de la ciudadanía, un ejemplo de ello es la creación de la PROSOC por eso es importante abordar su historia, más adelante establecer las características de las leyes con las que se desempeña, las funciones que asume y los principios y competencias que la guían. Al final se darán algunos de los elementos que permiten caracterizar las quejas que admite esta institución, en tanto son la materia fundamental de nuestro estudio.

2.1 Política Social

La política social se ha expresado como una especie de contrato social entre un gobierno y sus ciudadanos (Gil, 1992; Hill, 1996 en Carey Bélanger: 1998). Si bien es cierto que, a lo largo de la historia, las políticas sociales han crecido cuantitativas y cualitativamente en relación a la extensión de los derechos

sociales de la ciudadanía, es necesario dar un repaso por algunas de las definiciones más importantes de política social con el objetivo de comprender a cabalidad la investigación de esta tesis. Por ello, a continuación expondremos algunas de las definiciones más aceptadas.

Al respecto, Bustelo (2004) expone que la política social ha sido planteada a lo largo de su desarrollo histórico como la política de "construcción de sociedad", en la que la política social es concebida como el conjunto de intervenciones públicas encaminadas para asegurar a la ciudadanía la realización de tales derechos.

Sin embargo, la definición más común de política social la caracteriza como: "Aquella política relativa a la administración pública de la asistencia, es decir, al desarrollo y dirección de los servicios específicos del Estado y de las autoridades locales, en aspectos tales como salud, educación, trabajo, vivienda, asistencia y servicios sociales" (Montagut, 2000: 11-12).

El enfoque que se desarrolló sobre la política social, a partir de los aportes de Marshall (1975)², la define como la política de los gobiernos encaminada a tener un impacto directo en el bienestar de la ciudadanía, tal política se basa, fundamentalmente, en proporcionar servicios a los ciudadanos.

Ahora bien, en las democracias capitalistas industrializadas se desarrolló, desde finales del siglo XIX y hasta mediados de los años setenta, un modelo

² Marshall, Thomas 1975: 33. En Javier De la Rosa, 2009. Capital social y participación ciudadana en políticas públicas: el caso de México 2000-2006. Tesis doctoral, Universidad de Barcelona.

estatal al que se conoce como Estado benefactor. Tal tipo de Estado es aquel que mejora las condiciones de vida y promueve la igualdad de oportunidades de los ciudadanos a través de un conjunto de instituciones estatales proveedoras de políticas sociales (Moreno, 2000:20). Tal esquema se caracterizó por tres elementos de acuerdo con Mishra³:

Primero, la intervención estatal en la economía para mantener el pleno empleo o, al menos, garantizar un alto nivel de ocupación.

Segundo, la provisión de una serie de servicios sociales universales, incluyendo transferencias para cubrir las necesidades humanas básicas en una sociedad compleja y cambiante.

Tercero, la responsabilidad estatal en el mantenimiento de un nivel mínimo de vida, con relación a los derechos sociales. Lo que demuestra que durante un periodo amplio de tiempo, debido a la implementación del Estado benefactor, la política social era un factor importante, ya que se consideraba una de las obligaciones de los Estados.

No obstante, tal modelo no se mantuvo a lo largo del tiempo, por lo que Herrera y Castón apuntan que:

Las transformaciones del Estado de Bienestar a partir de los años ochenta, han provocado un replanteamiento de los modelos de política social, dando como resultado nuevas orientaciones, estrategias y modelos de política social. Se trata de ver en qué medida y de qué forma aún pueden y deben mantener el papel

³ Mishra, Armes. 1989. En Javier De la Rosa, 2009. Capital social y participación ciudadana en políticas públicas: el caso de México 2000-2006. Tesis doctoral, Universidad de Barcelona.

regulativo del Estado y el carácter político de las acciones colectivas para el bienestar de la población (2003: 15-16)

Por lo que es importante considerar que la concepción o definición que se construye de política social cambiará de acuerdo con el esquema en el que se intente hablar de tal política. Debido a que el trabajo de investigación que se presenta en esta tesis se elabora con base en el México actual, cuyo modelo de Estado benefactor ha sido desmantelado, es importante aclarar que trabajaremos con la siguiente definición de política social, tal como afirma Luis Moreno (2000); son intervenciones de los poderes públicos en la vida ciudadana que afectan la distribución de las oportunidades vitales de los ciudadanos, principalmente en las áreas de la seguridad social, de la salud, de la vivienda, de la educación y del empleo. Tal definición se presenta como la más adecuada debido a que creemos que la política social debe estar encaminada a tener un impacto directo en el bienestar de la ciudadanía.

2.2 Antecedentes y origen de la política social

Es importante saber que la política social bien puede ser entendida como un antecedente de los derechos sociales. Ahora bien, incluso antes de que se usara el término de política social, podemos encontrar algunos ejemplos de medidas que bien pueden ser mencionadas como antecedentes. Ejemplo de ello son, las políticas asistenciales desarrolladas hasta el final del siglo XIX y entre las que hay que destacar la Ley de Pobres inglesa, siglos XVII y XVIII. Esta ley formaba un sistema de ayuda legal para los ingleses pobres, tal programa era financiado con los impuestos. (*Montagut, 2000:40*).

Por otro lado está la Legislación de Bismarck promulgada en 1882, ésta fue otra forma de protección social, que fue dirigida, en un principio, a los trabajadores, aunque sólo aquellas personas vinculadas al mercado laboral tenían cubiertas sus necesidades en el campo de la salud (*Montagut, 2000:40*).

Otro antecedente que podemos mencionar es el que se originó debido al proceso de industrialización del siglo XIX, que de acuerdo con Montagut (2000:45) generó condiciones muy duras para los trabajadores y que desembocaron en un conjunto de desajustes sociales que obligaron a tomar medidas para reducir sus efectos, en 3 ámbitos el social, el político y el económico:

- A) Sociales: Las dos clases sociales más significativas del siglo XIX, la burguesía y la clase obrera mantenían relaciones conflictivas. Los sectores más débiles de la sociedad se hallaban condenados a la miseria y la marginación. La necesidad de paliar la presión social hizo surgir la necesidad de las primeras medidas de protección social. Por ejemplo, en 1889 se aprueba la ley que establece el primer sistema de pensiones de jubilación.
- B) Cambios políticos: El sufragio universal se va extendiendo a casi todos los países industrializados entre fines del siglo XIX y principios del siglo XX, podría decirse que el sistema democrático se configura como resultado de las relaciones de conflicto entre las clases, ya que así se establecen mecanismos formales para superar las tensiones sociales.

C) Cambios económicos: Los resultados de las guerras mundiales consolidan la definitiva mundialización de la economía. La crisis económica provocada por el derrumbe de la bolsa de Wall Street en 1929, que sumió a Estados Unidos en una fuerte depresión, hace que se desaten diversas campañas en pro de una intervención gubernamental, como la ley de seguridad social con el reconocimiento de las pensiones de vejez y de desempleo.

Finalmente fue en 1936 cuando Jhon Keynes justifica teóricamente la intervención del gobierno, esto había de significar, además un giro en el modo de entender el funcionamiento de la economía, el planteamiento de la necesidad de un papel activo de los Estados en la economía a partir del gasto público, que podía realizarse a través de políticas sociales públicas, que al cubrir, de forma gratuita, un conjunto de servicios considerados necesarios, permite liberar unas determinadas cantidades de dinero para el consumo (véase Montagut, 2000).

Para Montagut la lógica actual de los Estados de bienestar es, por tanto, la de poder cubrir dos objetivos a la vez: de un lado garantizar un continuo crecimiento económico a través de potenciar el incremento de consumo y otro, establecer una garantía de mínimos de protección social a toda la población.

Ahora bien, es importante establecer cuáles son los diferentes tipos y finalidades que pueden plantearse por medio de las políticas sociales.

2.3 Tipos de política social

Existen diversos trabajos donde se han clasificado diferentes tipos de política social. De acuerdo con el análisis realizado para este trabajo, la tipología que ha propuesto Gutiérrez del Olmo (1993)⁴ es una de las más completas y sintéticas, ya que este autor apunta una clasificación de la política social en torno a los fines de los programas sociales, que de acuerdo con él pueden ser *de asistencia*, *de control social*, y *de realización de los derechos sociales de ciudadanía*. A continuación revisaremos cada uno de esos tipos.

A) La política social con finalidad asistencialista, ubica las intervenciones como expresión de una vida caritativa, altruista, de beneficencia. La política social es entendida como deber público encaminado a distribuir cierta cuota de recursos a la atención de objetivos humanitarios, en este caso, las reglas de la distribución seguían una lógica asistencial.

B) Por su parte la política social como conjunto de objetivos e instrumentos de ayuda a las personas pobres tiene la finalidad del *control social*, es decir, está encaminada a regular las relaciones sociales y las condiciones de vida de la población para asegurar el orden, la paz y la integración (relaciones entre incluidos y excluidos respecto a ciertas oportunidades de vida como el trabajo, la educación y la salud). La sociedad comienza a ver al Estado como el garante del bienestar colectivo en sentido moderno y, a su vez, el Estado inicia la

⁴ Gutiérrez del Olmo, José Félix. 1993. En Javier De la Rosa, 2009. Capital social y participación ciudadana en políticas públicas: el caso de México 2000-2006. Tesis doctoral, Universidad de Barcelona.

producción de "su" sociedad, en el sentido de que la acción estatal crea instituciones de bienestar que controlan la vida civil en cuanto que se requieren comportamientos apropiados para disfrutar de las prestaciones ofertadas. De ahí que se pueda afirmar que:

Lo que hoy venimos denominando Estado del Bienestar corresponde a una forma de organizar la vida social –política y económica- en las democracias capitalistas, después de la segunda guerra mundial. Este modelo que hoy conocemos de Estado coordinador, impulsor, y empresario director de múltiples actividades y servicios es fruto de la evolución del capitalismo (Montagut, 2000:44).

Tal fenómeno se explica debido a que "en las relaciones de mercado capitalista, la pobreza y la educación inadecuada tienden a reducir los derechos sociales a meras capacidades formales, una contradicción que crea la necesidad de la política social". (Montagut, 2000:41).

C) La política social como *realización de los derechos sociales de ciudadanía*, En primer término sólo incluye a la ciudadanía de pleno derecho, pero, con posterioridad, a otros destinatarios no-ciudadanos, en la medida en que se orienta a una política integral de los Derechos Humanos, atendiendo la realización de los derechos a la alimentación, la salud, la educación, la vivienda, el trabajo y la seguridad social que son una obligación que tiene el Estado para con la ciudadanía. Este tipo de política social es entonces el cumplimiento de los deberes de los Estados.

Tal clasificación de la política social nos muestra que el Estado funciona como una organización que tiene la capacidad de establecer políticas sociales que constituyen, a su vez, un marco institucional que regula la acción individual y de grupo dentro de la sociedad; asimismo, actúa como una entidad que proporciona bienestar a través de las políticas sociales.

Esta tarea de producir el bienestar social, por parte del Estado, de acuerdo con Przeworski (Przeworski, 2000:268) funciona sobre la base de los principios de la acción colectiva. Como el comportamiento maximizador de los individuos no necesariamente es bueno para toda la sociedad, se requiere la coordinación de las acciones individuales por medio de las instituciones que permitan un ambiente cooperativo y beneficioso para todos.

De ahí que sea necesario, hacer un recorrido a través de la historia de la PROSOC para entender los fundamentos que le dieron origen, después pasar a las labores que realiza en la actualidad lo que nos permitirá finalmente dar la pauta para abordar el tema de la queja administrativa, un instrumento de la PROSOC diseñado para garantizar la exigibilidad de los derechos.

2. 4 Historia de la Procuraduría Social

De acuerdo con los datos que aporta la propia institución "La Procuraduría Social del Distrito Federal se crea en 1989, mediante un acuerdo enviado a la Asamblea de Representantes por el entonces Jefe de Departamento del Distrito Federal, creándose como una instancia sectorizada dependiente de la Jefatura del Distrito Federal; cuya materia de trabajo era la atención de problemas entre particulares con los servicios públicos, así como satisfacer la

demanda de la población de recibir atención eficiente por parte de los servidores públicos en la gestión de trámites o como usuarios de servicios públicos” (PROSOC, 2009: 8).

Tiene gran importancia destacar que uno de los factores que determinarán la creación de la institución es el terremoto ocurrido en la Ciudad de México el 19 de septiembre de 1985 pues, frente a la imposibilidad gubernamental de actuar ante esta situación, surgió una gran movilización por parte de la sociedad civil. A esto debemos sumar que “la ciudad se encontraba a tan solo un año del gran fraude electoral en 1988; que desencadenó un estado de efervescencia con manifestaciones de inconformidades sociales acumuladas históricamente” (PROSOC, 2009: 8).

Los dos hechos referidos son importantes, no sólo porque marcan el contexto social y político que daría nacimiento a la PROSOC, sino porque enfatizan que la institución surgió como una respuesta gubernamental al movimiento social que luchaba por reconstruir, de manera democrática, la ciudad. Por lo cual se desprenden afirmaciones como la siguiente: “es importante tomar en cuenta un aspecto central que motiva la decisión de crear este espacio institucional con características cuasi ciudadanas y autónomas desde el gobierno: la necesidad de establecer nuevos vínculos de interlocución-negociación con la ciudadanía como un mecanismo para la legitimación del gobierno local” (PROSOC, 2009: 8).

Así pues, en su origen el objetivo principal garantizaba una mejor atención a las demandas de la ciudadanía de forma gratuita y eficaz, tales demandas podían ser individuales o colectivas.

De tal suerte que, en el decreto de creación de la PROSOC publicado el 23 de Enero de 1989, quedó establecido que: "...la actividad de la Administración pública del D.F. debe responder cada vez de manera más oportuna y eficaz tanto en la atención de asuntos que le planteen los particulares, como en la prestación de servicios públicos, siendo indispensables para lograr tal propósito que los habitantes de la entidad federativa dispongan de nuevas vías de interacción con su gobierno. Más adelante asevera...es necesario establecer otros mecanismos que garanticen una mejor atención de las demandas individuales y colectivas de beneficio público y social" (PROSOC, 2009: 9).

Ahora bien, cabe señalar que la creación de la Procuraduría Social resultó un hecho de suma importancia que generó un impacto favorable para la sociedad pues de esta forma se estableció, al menos en teoría, la figura de Ombudsman de la ciudadanía o de Defensoría del Pueblo lo que funcionaría como antecedente para la creación de comisiones autónomas de Derechos Humanos (véase PROSOC, 2009:10).

Entre las principales funciones que la PROSOC desarrollaba en sus orígenes, destacan:

- Atender quejas colectivas e individuales contra actos del Departamento del Distrito Federal.
- Brindar atención a la ciudadanía en los juzgados cívicos.

- Dar apoyo a conductores.
- Buscar la agilización de la función pública.
- Difundir la cultura condominal y fungir como mediador cuando los condóminos se encontraran en conflicto.
- Brindar orientación jurídica administrativa y social a la ciudadanía.

Por tanto, tal y como hemos visto, el objetivo que se persigue con la creación de dicha institución fue crear un lugar en donde se pudieran canalizar las inconformidades de la población con respecto de las autoridades capitalinas. Por ello la Procuraduría Social, en sus primeros años fue un medio a través del cual el Gobierno Federal estableció vínculos con la ciudadanía y la sociedad civil a quienes atendía de forma directa.

Una vez creada la PROSOC, ésta no atravesaría por cambios significativos sino hasta el año de 1997, período que coincide con la entrada de los primeros gobiernos democráticos. A partir de esta fecha se emprenden cambios significativos que modificarían la política pública para el desarrollo social. Tales modificaciones comenzaron a impulsarse en la ciudad, y tuvieron, como resultado, el refuerzo del papel de Defensoría del Pueblo y de las atribuciones que se otorgaban a la instancia encargada de desarrollar la política condominal (véase PROSOC, 2009:12).

De acuerdo con el diagnóstico que se presenta en el informe de gestión de 1997, para entonces, la Procuraduría Social era una institución que asumía pocas actividades en las principales áreas que la integraban, contaba con un sustento jurídico endeble (ya que su existencia dependía tan sólo de un acuerdo del Jefe del Departamento del Distrito Federal), tenía un techo

financiero muy reducido y carecía del personal suficiente para atender a la ciudadanía, además de que trabajaba con parámetros ambiguos para medir la eficacia de sus programas y sin las facultades precisas para actuar en defensa de los ciudadanos (véase PROSOC, 2009:12).

Ante este panorama, el gobierno en turno determina una serie de acciones (especificadas en el informe de gestión), cuyo objetivo fundamental es comenzar con la renovación de la institución. Entre tales acciones se encuentran:

- Establecer bases legales, para el trabajo de la institución por lo que el 28 de septiembre de 1998, se publica la Ley de la Procuraduría Social del Distrito Federal.
- Ampliar sus actividades institucionales para atender a la ciudadanía en materia de arrendamiento y fungir como autoridad en materia condominal (lo que fue posible gracias a las facultades otorgadas por la Ley de la PROSOC y la Ley de propiedad en condominio que fue ampliada).
- Instalación del Consejo de Gobierno de la institución.
- Aumento del techo financiero y establecimiento del patrimonio de la Procuraduría Social.
- Fortalecimiento del funcionamiento de las oficinas desconcentradas.

Con tales cambios es de entenderse que a partir de ese momento, la Procuraduría inicia otras acciones tales como:

- Cursos de capacitación y visitas domiciliarias para la promoción de la Ley y la cultura condominal.
- La inauguración de la casa "aprendiendo a convivir"; con talleres para la población infantil.
- La realización de un diplomado en materia condominal con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- La acreditación de asambleas condominales, el registro de libros y el registro de administradores condominales.

- La atención a las quejas condominales.
- El desarrollo de programas de orientación a grupos vulnerables: infancia y adolescencia, población indígena, mujeres, reclusos, personas con discapacidad, juventud, diversidad sexual, etc.
- La atención a 86 unidades habitacionales, a través de convenios con las dependencias del gobierno central y de las delegaciones donde se comprometen a aplicar recursos públicos para el mejoramiento de los conjuntos condominales.
- La atención a las quejas ciudadanas contra dependencias del GDF; entre diciembre de 1997 a agosto del 2000 se recibieron 46,435 quejas de las cuales un 71.5% fueron con respuesta satisfactoria para la ciudadanía.
- En este periodo la Procuraduría Social, realizó 29 conciliaciones y 346 concertaciones institucionales (PROSOC, 2009: 13).

Con el parte aguas que representaron los cambios de 1997, la PROSOC empieza a visibilizarse como un instrumento útil para la solución de algunos de los problemas de la ciudadanía y empieza, también, a experimentar una evolución que irá constituyendo el objetivo más importante que persigue esta institución que es la construcción de una ciudadanía más participativa e informada con respecto a sus derechos.

Ahora que se han expuesto los dos momentos, que consideramos, son fundamentales para entender la trayectoria de la institución que nos compete, podemos abordar el mandato, funcionamiento y constitución que actualmente tiene la PROSOC. Para ello nos valdremos de lo que se ha estipulado en la Ley de la Procuraduría Social.

2.5 La Procuraduría Social del Distrito Federal actualmente

El artículo 2 de la Ley de la Procuraduría Social del Distrito Federal define a esta institución como un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública del Distrito Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios.

Actualmente la PROSOC tiene por mandato de ley ser una entidad accesible a los particulares, para la defensa de los derechos relacionados con las funciones públicas y prestación de servicios a cargo de la Administración Pública del Distrito Federal, a efecto de que la actuación de la autoridad se apegue a los principios de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honestidad, y transparencia; así como de los derechos sociales.

Es así que uno de los principales objetivos de la PROSOC es ser una instancia defensora de los derechos sociales de los habitantes del Distrito Federal, por ello se reconoce, socialmente, como la Defensoría Social del Pueblo que está orientada, sobre todo, en construir una ciudadanía consciente y organizada, con el reto de llevar adelante cambios dentro de la administración pública que permitan contar con un gobierno al servicio de la sociedad.

En este sentido, por su naturaleza legal debe coadyuvar en todos aquellos cambios necesarios en la gestión de la Administración Pública del Distrito Federal, de esta manera procura mejorar los servicios y programas del Gobierno y, al mismo tiempo, trabaja en el fortalecimiento de una ciudadanía

que se asuma como la principal constructora del proceso que conlleva exigir sus derechos.

Es importante señalar que la PROSOC es la autoridad facultada para vigilar el cumplimiento de la Ley de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal, así como para promover la organización al interior de los condominios y aplicar mecanismos de participación ciudadana y sana convivencia.

Es también la instancia administrativa para recepción, trámite, seguimiento y conclusión de las quejas, tal como lo indica el artículo 6 de la ley de la PROSOC (p.3). Así que es ésta la instancia adecuada en donde los ciudadanos expresan sus quejas relacionadas con los servicios públicos o las omisiones por parte de la autoridad responsable de brindar el servicio público; de ahí que una de sus tareas sea brindar atención en defensa de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales.

De igual forma se brinda atención a las quejas que presentan los condóminos debido a la existencia de conflictos entre ellos o con su administración. En este sentido, su tarea no es sólo atender las quejas, sino brindar orientación en esta materia.

Para finalizar esta breve descripción de las funciones actuales de la PROSOC, es importante aclarar que no es de su competencia lo referente a las materias

electoral, laboral, responsabilidad de servidores públicos, Derechos Humanos, así como los asuntos que se encuentren sujetos al trámite jurisdiccional.

Ahora bien, con respecto a la manera en que está integrada la PROSOC, en el artículo 3 del Reglamento de la Ley de la Procuraduría Social del Distrito Federal (p.1) se estipula que dicha institución se compone de la siguiente manera:

- Un Consejo de Gobierno.
- Un Procurador.
- Un Subprocurador de Promoción de Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales.
- Un Subprocurador de Defensa y Exigibilidad de Derechos Ciudadanos.
- Un Subprocurador de Derechos y Obligaciones de Propiedad en Condominio.
- Un Coordinador General de Asuntos Jurídicos.
- Un Coordinador de Programas Sociales.
- Un Coordinador Administrativo.

La relación y desempeño de cada uno de estos niveles es la siguiente:

El Consejo de Gobierno es el órgano encargado de la administración de la Procuraduría, integrada por el Jefe de Gobierno del Distrito Federal, el Secretario de Gobierno, un representante de cada una de las siguientes Secretarías: Desarrollo Urbano y Vivienda; de Obras y Servicios; de Medio Ambiente; de Transporte y Vialidad; de Desarrollo Social; de Protección Civil; de Seguridad Pública; de Finanzas; así como de la Oficialía Mayor y Órganos Político Administrativos y, por último, tres ciudadanos mexicanos, que cuentan con conocimientos de las funciones de la Procuraduría, de acuerdo al artículo 17 de la Ley de la PROSOC (p.5)

Para apuntar algunas de las funciones que realiza el Consejo de Gobierno nos apoyamos del artículo 19 de la Ley de la PROSOC (p.5) dentro de las que se señalan, nombrar y destituir a los Subprocuradores, opinar sobre el proyecto de informe anual que el Procurador enviará al Jefe de Gobierno y a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, así como dar el visto bueno al proyecto del Presupuesto Anual de Egresos en la PROSOC.

Así mismo, la PROSOC está a cargo de un Procurador, quien es nombrado por el Jefe de Gobierno, que permanece durante cuatro años en el cargo y tiene la posibilidad de ser ratificado para un segundo período.

En el artículo 13 de la Ley de la PROSOC destacamos algunas de las facultades del Procurador entre las que se encuentran:

- Crear, dirigir y coordinar las acciones que realice la Procuraduría.
- Establecer políticas y programas con la finalidad de brindar una mejor atención a los particulares, tales políticas y acciones deben ser del conocimiento del Jefe de Gobierno y de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal.
- Ser representante legal de la Procuraduría.
- Recibir quejas, darles trámite, seguimiento y emitir las resoluciones, recomendaciones y sugerencias pertinentes.

Cada año en el mes de septiembre, el Procurador envía, al Jefe de Gobierno y a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, un informe anual sobre las actividades que la Procuraduría haya realizado.

Tal informe es publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, y contiene un resumen descriptivo sobre las quejas, investigaciones, conciliaciones, procedimientos, resoluciones, sugerencias y recomendaciones que han sido emitidas; asimismo indica cuáles de ellas fueron aceptadas o rechazadas por las autoridades; cuáles están en trámite y pendientes por resolver. También se incluyen estadísticas e información que se considere de interés, tal como indica el artículo 14 de dicha ley (p.4).

La Subprocuraduría de Promoción de Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales (DESCA), por su parte, brinda asesoría y capacitación en materia de derechos sociales a todos los habitantes del Distrito Federal. También tiene a cargo la promoción de la ley condominal y orienta a la ciudadanía con respecto a los diversos programas sociales que dependen del Gobierno de la Ciudad de México.

Además realiza estudios sobre la problemática y repercusión social que tienen las acciones o programas aplicados por la Administración Pública del Distrito Federal, para lo cual toma como indicador las inconformidades de la población ante la Procuraduría. De la misma forma puede proponer la firma de convenios con las instituciones pertinentes para fortalecer la acción e incidencia de la Procuraduría, así como la capacidad de exigibilidad ciudadana para la defensa de sus derechos sociales.

A la Subprocuraduría de Defensa y Exigibilidad de Derechos Ciudadanos, por sí misma o por conducto de las oficinas delegacionales, le corresponde, entre

otras cosas, proporcionar los servicios relacionados a orientación, quejas y conciliación en materia administrativa, de arrendamiento y condominal; establecer mecanismos ágiles y expeditos para la adecuada solución de las quejas; aprobar los proyectos de las recomendaciones y sugerencias que sean propuestos por las Oficinas Delegacionales, así como iniciar, vigilar, coordinar y controlar el procedimiento de conciliación en materia condominal.

Por otro lado, a la Subprocuraduría de Derechos y Obligaciones de Propiedad en Condominio, por sí misma o por conducto de las oficinas desconcentradas le corresponde proporcionar los servicios relacionados a orientación, quejas, conciliación, arbitraje y aplicación de sanciones en materia condominal.

La función más importante que realiza la Coordinación General de Asuntos Jurídicos es la de ejercer la representación legal de la Procuraduría en todos los asuntos de los que ésta sea parte. También representa a los servidores públicos, de nivel de mando medio o superior, en los juicios no penales en los que la Procuraduría tiene parte, y lo mismo ocurre en los que se promueven en contra de sus servidores públicos por actos realizados en representación de la institución, tal como menciona el artículo 15 del reglamento de la Ley de la PROSOC (p.4).

La Coordinación de Programas Sociales, a su vez, realiza la planeación, promoción, ejecución, seguimiento y evaluación de los diversos programas sociales que desarrolla la Procuraduría. Por ello lleva el control del uso y aplicación de los recursos para los programas sociales, en conjunto con la

Coordinación Administrativa, y fomenta la planeación participativa de la ciudadanía de acuerdo con el artículo 14 de la Ley de PROSOC (p.7). Es aquí donde se desarrolla el programa "Ollin Callan" para el apoyo en el mantenimiento de las Unidades Habitacionales.

Por último, la Coordinación Administrativa se encarga de administrar los recursos humanos, materiales y financieros de la Procuraduría; de igual forma organiza y controla el aprovechamiento y funcionamiento de los recursos humanos, financieros e informáticos.

Algunas de las funciones que cumple la Procuraduría por medio de los Órganos que se acaban de describir en materia de atención ciudadana son:

- Atender, recibir y orientar las quejas e inconformidades que presenten los particulares por los actos u omisiones de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Orientar gratuitamente a los particulares en materia administrativa, jurídica, social e inmobiliaria, asimismo en asuntos relacionados con trámites relativos a desarrollo urbano, salud, educación y cualquier otro servicio público.
- Requerir la información necesaria a la Administración Pública, concesionarios o permisionarios, para dar la atención, trámite y seguimiento de las quejas.
- Solicitar a los órganos de la Administración Pública, concesionarios o permisionarios, que cuenten con una Oficina de Exigibilidad, con la finalidad de que los particulares puedan ejercer su derecho de atención a las quejas.
- Conciliar, conforme a derecho, la queja presentada por particulares por actos u omisiones de la Administración Pública, concesionarios o permisionarios.
- Realizar estudios, consultas, foros o encuentros ciudadanos, con respecto a los problemas y consecuencias del servicio público y los programas otorgados por la administración pública, concesionarios y permisionarios, para lo que se considera primordial, las quejas presentadas.

- Implementar programas especiales de atención y asesoría en la defensa de sus derechos de los grupos vulnerables.⁵

En materia de recomendaciones y sugerencias la PROSOC asume las siguientes funciones:

- Emite recomendaciones a los titulares de los órganos de la Administración Pública del Distrito Federal, concesionarios o permisionarios una vez investigada la queja, para que realicen cambios que tengan como consecuencia una pronta y ágil atención de las peticiones que les realizan los particulares.
- Difunde y publica las recomendaciones emitidas, a través de la Gaceta Oficial del Distrito Federal y los medios de comunicación que considere pertinentes
- Elabora encuestas y sondeos de opinión para sugerir las modificaciones a los procedimientos administrativos, cuya finalidad es lograr la simplificación y mejor atención a los ciudadanos.⁶

En materia social le corresponde:

- Conocer, difundir y fomentar los programas sociales del Gobierno del Distrito Federal.
- Conciliar e intervenir en las controversias que se susciten por la aplicación del marco que les regule, entre las autoridades de los órganos de la Administración Pública y particulares.
- Establecer en coordinación con las agrupaciones, asociaciones, instituciones, ya sean públicas o privadas, y organizaciones civiles o sociales, acciones de asesoría y gestoría social, para lo cual celebra los convenios e instrumentos legales que sean necesarios.

⁵ Las funciones descritas fueron tomadas del artículo 23 de la Ley de la PROSOC.

⁶ Esta información puede ser consultada en el artículo 23 inciso C de la Ley de la PROSOC.

La Procuraduría cuenta con oficinas desconcentradas para cada una de las demarcaciones territoriales, lo cual se ha hecho con la intención de cumplir con los objetivos antes mencionados y también con la intención de facilitar a los ciudadanos los servicios que proporciona.

Asimismo, cuenta con un servicio, vía telefónica, de atención al público en el que se reciben los reportes relacionados con bacheo, fugas de agua, drenaje, desazolve, alumbrado público y desechos sólidos, en vía de queja, es decir, a partir de que se recibe se considera como una queja, aunque después el denunciante deba darle seguimiento.⁷

Por último, la Procuraduría Social suscribe convenios e instrumentos legales de coordinación interinstitucional y de concertación social con agrupaciones, asociaciones, instituciones públicas o privadas y organizaciones civiles o sociales, comités ciudadanos y consejos del pueblo electos en las colonias y pueblos originarios del Distrito Federal con la finalidad de promover la participación y colaboración entre los habitantes de la ciudad encaminada a la formación social.

En el siguiente apartado definiremos y describiremos el proceso por el que atraviesa una queja administrativa para brindar los elementos necesarios para poder analizarla más adelante.

⁷ De acuerdo con el artículo 26 de la Ley de la PROSOC.

2.6 La queja administrativa

A continuación señalaremos algunas de las definiciones halladas sobre la queja que nos parecen pertinentes para comparar este concepto con la definición que brinda la Ley de la PROSOC.

La queja puede entenderse como una denuncia contra la conducta indebida o negligente tanto del juzgador como de algunos funcionarios judiciales.// Es un recurso que procede contra las conductas omisivas de los jueces que no admiten las resoluciones o no llevan a cabo los trámites dentro de los plazos y términos que señale la ley, o bien, que no cumplan las formalidades o no despachen los asuntos de acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable. (Diccionario jurídico digitalizado).

La definición de queja que se encuentra en el artículo 5 de la Ley de la PROSOC (p.2) dice que:

“Es la presentada por cualquier particular ante la Procuraduría Social, para intervenir respecto a los actos u omisiones en las funciones y prestación de servicios de la Administración Pública del Distrito Federal, sus concesionarios o permisionarios, asimismo en relación a los conflictos que se susciten en materia condominal”.

De esta manera la Procuraduría Social brinda la posibilidad a cualquier persona de externar sus inconformidades con respecto a alguna irregularidad o negligencia en los servicios que se brindan en el Distrito Federal, o bien por parte de las autoridades capitalinas.

Existen diversas maneras de captar las quejas administrativas, principalmente destaca la vía telefónica ya que es por este medio donde se atiende el mayor

número de quejas, bien sea por Defensatel que es la línea telefónica de la Procuraduría Social o bien, por el Sistema de Atención Inmediata a Daños por Infraestructura Urbana por sus siglas SAIDIU que es una línea telefónica de Locatel que envía lo captado a dicha institución.

También existe la posibilidad de que el ciudadano comparezca en cualquiera de las sedes de la Procuraduría Social para levantar su queja mediante el llenado de una cédula con información básica y la descripción de los hechos o bien, el ciudadano puede llevar previamente elaborado un escrito con la información que considere pertinente a reserva de que la institución solicite algo adicional.

Así mismo la Procuraduría Social cuenta con unidades móviles donde además de brindar información sobre los programas y servicios con los que cuenta el Gobierno del Distrito Federal brinda también atención a las quejas administrativas que el ciudadano requiera interponer.

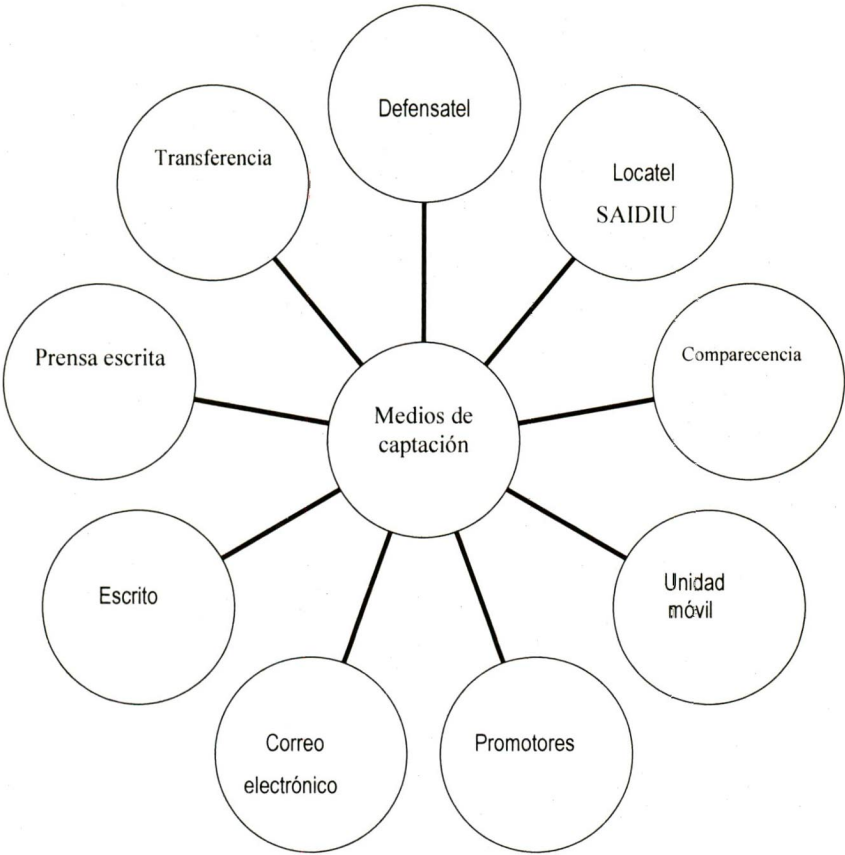
De igual forma esta institución tiene asignados promotores en unidades habitacionales que pueden captar tanto quejas condominales como administrativas.

Asimismo cuenta con un correo electrónico desde donde se le da seguimiento y respuesta a la queja interpuesta. Al mismo tiempo la Procuraduría Social le da seguimiento a la prensa escrita pues en caso de existir irritación generalizada tiene también competencia.

Por último existe la transferencia que básicamente es cuando una oficina delegacional de la Procuraduría Social recibe una queja aunque no corresponda con alguna de las delegaciones con las que trabaja dicha sede por lo que posteriormente se canaliza a la oficina delegacional que corresponda para su seguimiento.

Los medios de captación de las quejas que ingresan son a través de:

Diagrama 1. Medios de captación de quejas



Fuente: elaboración propia con base en los informes 2010, 2011 y 2012 que publica la PROSOC

Los tipos de quejas que ingresan y que se conocen como materias administrativas, se agrupan de la siguiente manera:

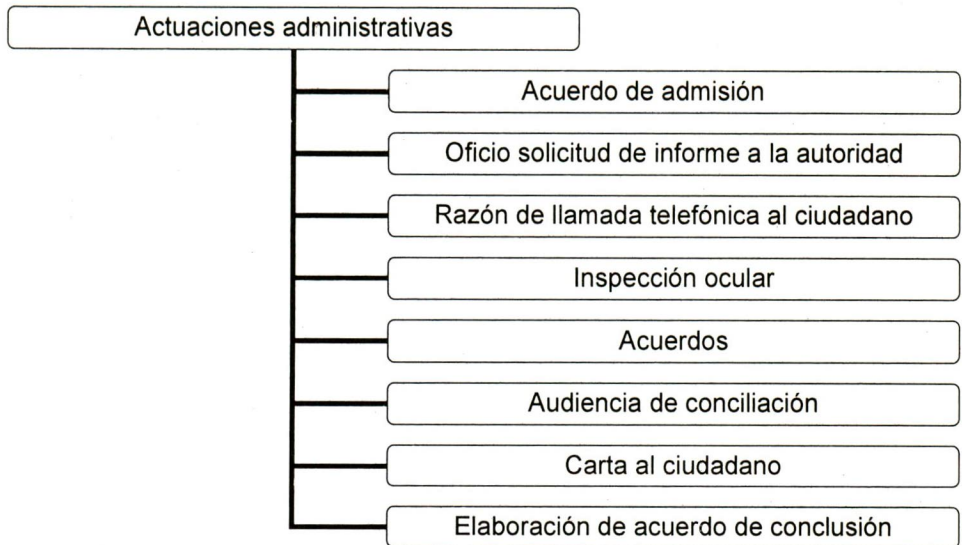
Tabla 1. Materias administrativas

Infraestructura urbana	Agua, alumbrado, bacheo, limpia/barrido/recolección de basura, mantenimiento/repación construcción, poda/tala, mantenimiento de áreas verdes, otros.
Seguridad Pública	Apoyo policiaco/ rondines/ operativos, daños a vehículos por arrastre, retiro de vehículos abandonados vía pública, retiro de obstáculos/ liberación vía pública, otros.
Transporte público	Red de transporte de pasajeros RTP Sistema de transporte colectivo metro STC Sistema de transporte eléctrico STE Transporte colectivo e individual SETRAVI Metrobús
Función pública	Trámites administrativos, verificaciones a establecimientos mercantiles/actividades comerciales, construcciones
Atención Social	Programas sociales, protección civil
Finanzas	Falta de respuesta a solicitud/cobro excesivo, ajuste en el monto del pago/devolución por derecho de suministro de agua

Fuente: elaboración propia con base en los informes 2010, 2011 y 2012 que publica la PROSOC.

Con respecto a las actuaciones administrativas que lleva acabo la PROSOC son las siguientes:

Diagrama 2. Actuaciones administrativas de la PROSOC



Fuente: elaboración propia con base en los informes 2010, 2011 y 2012 que publica la PROSOC.

El acuerdo de admisión es el momento en el que la PROSOC acepta darle seguimiento a la queja, el oficio de solicitud de informe a la autoridad se elabora para que la autoridad que la recibió dé respuesta al ciudadano con relación a la queja que interpuso, la llamada telefónica al ciudadano se realiza para explicar la situación en la que se encuentra su queja o bien para darle aviso de la respuesta que la autoridad emitió por lo que se da por concluida la queja; la inspección ocular se lleva a cabo cuando el caso amerite que el personal de la PROSOC acuda a verificar alguna irregularidad en los servicios públicos u otros.

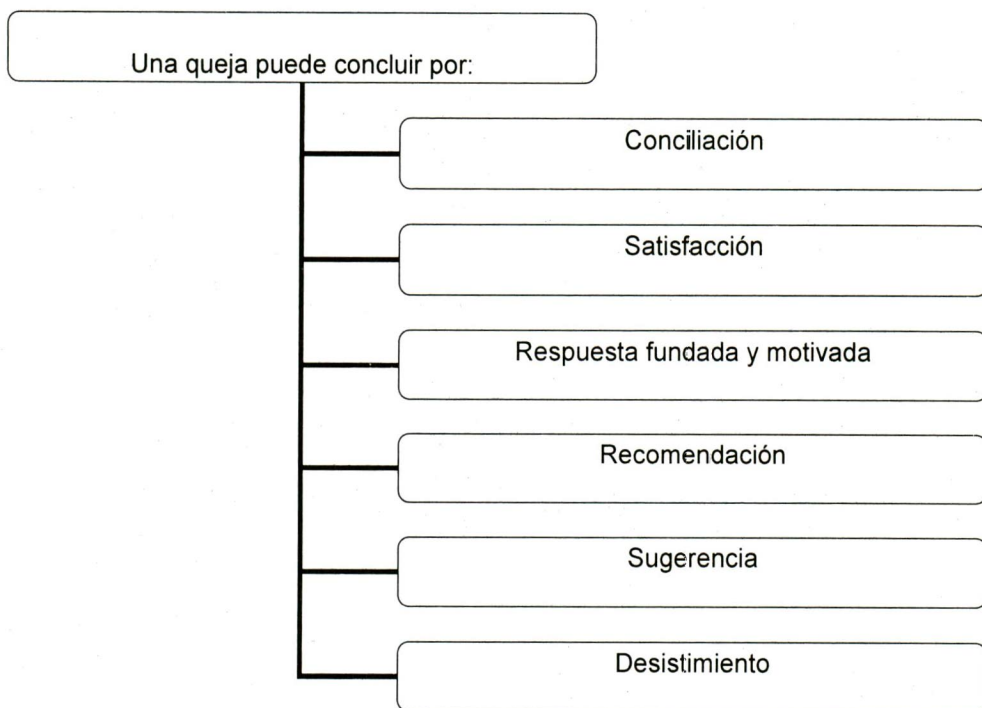
Los acuerdos se realizan cuando la autoridad brinda una resolución al ciudadano que interpuso la queja y éste la acepta de conformidad, la audiencia de conciliación se lleva a cabo con la finalidad de propiciar que sean las partes las que lleguen a una solución del caso, de manera voluntaria.

La carta al ciudadano es un escrito que se envía al domicilio del quejoso para dar por finalizada su queja explicando los motivos y la respuesta de la autoridad y por último la elaboración de un acuerdo de conclusión que es un documento donde se muestran los compromisos que se realizaron por los cuales se da por concluida la queja.

Es importante mencionar que para la atención de una queja se hace uso de las diferentes actuaciones administrativas dependiendo del caso.

Por último, una vez que se admite una queja administrativa, se da el procedimiento de investigación y se determina que está agotada, puede ocurrir que concluya como indica el siguiente diagrama:

Diagrama 3. Tipos de conclusiones de quejas de la PROSOC



Fuente: elaboración propia con base en los informes 2010, 2011 y 2012 que publica la PROSOC.

- Conciliación: Cuando el quejoso concilia sus intereses con la autoridad
- Satisfacción: Cuando el quejoso recibe respuesta satisfactoria de la autoridad
- Respuesta fundada y motivada: Cuando el acto de la autoridad, a juicio de la Procuraduría, está debidamente fundado y motivado
- Recomendación: Cuando la Procuraduría emite recomendaciones a una autoridad ante una problemática social para que se ciñan a lo establecido en las disposiciones jurídicas aplicables en su materia
- Sugerencia: Cuando la Procuraduría Social emite una propuesta a cualquiera de los órganos de la Administración Pública del Distrito Federal, para una pronta y ágil atención de los particulares
- Desistimiento: Cuando el quejoso expresa su desistimiento

La conciliación es un recurso que utiliza la Procuraduría ante un conflicto, ésta interviene como tercero entre la autoridad y el ciudadano, procurando conciliar los intereses e impulsando a las autoridades a dar una respuesta satisfactoria al ciudadano, cuando el caso lo amerite.

De la misma forma la recomendación es un instrumento que se utiliza para que las autoridades presten atención a las negligencias o excesos que cometan ante los derechos de un ciudadano.

Asimismo la sugerencia sirve para hacerle observar a los distintos órganos de la Administración Pública del Distrito Federal cuando un marco legal es muy rígido o cuando los procedimientos administrativos resultan excesivos ante la necesidad del ciudadano, sugiriendo la regulación o desregulación de las funciones públicas.

Como hemos visto la PROSOC es resultado de una política social que pretendía en un primer momento, atender las problemáticas generadas con los servicios públicos en la ciudad, garantizando así el bienestar de la ciudadanía a través de vínculos de interlocución entre ciudadanos y la autoridad, para transformarse después en una institución de protección en el cumplimiento de los derechos de las personas.

Capítulo III

La queja administrativa 2010, 2011 y 2012

El objetivo en este capítulo es indagar en la eficacia que tiene el servicio de la queja administrativa, esto a través de las cifras que publica la PROSOC en los informes anuales y con la opinión de 18 entrevistados que recurrieron a la PROSOC para hacer uso de dicho servicio, con el propósito de comparar en las conclusiones la información recabada y así evaluar una parte del trabajo que realiza la PROSOC.

La elaboración de este capítulo está dividida en dos partes, la primera contiene para contextualizar al lector cifras publicadas de los informes anuales de la queja administrativa de 2010, 2011 y 2012 en cuanto a género, medios de captación, materias y actuaciones administrativas. Después de esto mostraremos las cifras publicadas en los informes con respecto a las quejas concluidas y a las quejas concluidas a satisfacción.

En la segunda parte mostraremos el resultado de dichas entrevistas telefónicas realizadas a través de un cuestionario a personas que interpusieron una queja por esta vía entre 2010, 2011 y 2012 en las distintas materias administrativas que maneja la institución, lo que nos permitirá contrastar los resultados oficiales de las quejas concluidas frente a la opinión de los entrevistados.

3.1 Recurrencia por género, medios de captación, materias y actuaciones administrativas.

Primeramente es importante mostrar el número total de quejas captadas debido a que nos indica el promedio de quejas interpuestas en la PROSOC de enero a diciembre por la ciudadanía.

Tabla 2. Quejas captadas

AÑO	QUEJAS CAPTADAS
2010	9,200
2011	15,156
2012	15,023

Fuente: elaboración propia con base en los informes 2010, 2011 y 2012 que publica la PROSOC

Ahora presentaremos de acuerdo con los informes que publica la PROSOC, quienes interponen más quejas, a través de qué medios de captación ingresa el mayor número de quejas, cuáles son las materias administrativas más recurrentes y por último las actuaciones administrativas que realiza la PROSOC.

Con lo que respecta al género existe una constante que predomina al interponer una queja cada año (sexo femenino), como se puede observar en la siguiente tabla. Cabe aclarar que en el rubro de "otro" se refiere a comités u organizaciones.

Tabla 3. Género

AÑO	FEMENINO	MASCULINO	OTRO	TOTAL
2010	5695	3210	295	9,200
2011	8696	6445	15	15,156
2012	8162	6854	7	15,023

Fuente: elaboración propia con base en los informes en los informes 2010, 2011 y 2012 que publica la PROSOC

Ahora el mayor número de quejas que ingresan por los diferentes **medios de captación** son a través de las líneas telefónicas, (véase diagrama 1) tal como se muestra a continuación, cabe señalar que las entrevistas realizadas que presentaremos más adelante fueron recabadas por el servicio de Defensatel.

Tabla 4. Medios de captación

AÑO	Defensatel	SAIDIU	Comparecencia	U. Móvil	Promotor	LOCATEL	E-mail	Escrito	Prensa Escrita	Transferencia	TOTAL
2010	1716	4848	1253	1	0	954	33	75	311	9	9,200
2011	5254	4095	3278	937	758	417	350	64	2	1	15,156
2012	4365	6873	2596	885	32	0	235	37	0	0	15,023

Fuente: elaboración propia con base en los informes 2010, 2011 y 2012 que publica la PROSOC

A continuación la siguiente tabla nos permite conocer el tipo de quejas más recurrentes en las distintas materias administrativas, donde **Infraestructura urbana** concentra el mayor número cada año, las cuales están relacionadas con las fugas y el suministro de agua, el alumbrado público y el bacheo.

Tabla 5. Materias administrativas

AÑO	INFRAESTRUCTURA URBANA	SEGURIDAD PÚBLICA	TRANSPORTE PÚBLICO	FUNCIÓN PÚBLICA	ATENCIÓN SOCIAL	FINANZAS	OTROS	TOTAL
2010	8410	274	313	61	48	61	33	9,200
2011	13553	770	424	325	59	25	0	15,156
2012	13513	582	487	379	51	11	0	15,023

Fuente: elaboración propia con base en los informes 2010, 2011 y 2012 que publica la PROSOC

Dentro de las quejas captadas relativas a la **Seguridad Pública** las de mayor demanda están relacionadas con solicitudes de apoyo policiaco, esto se debe a la implementación de mayor frecuencia de rondines y operativos.

De las quejas relacionadas con la prestación del servicio de **Transporte Público**, destacan las presentadas por falta de precaución del operador, por no respetar el recorrido establecido, negativa de prestación de servicio y por mal trato de los operadores hacia los pasajeros, de igual forma a otros conductores, entre otros.

El principal motivo de quejas que corresponden en materia de **Función Pública** son aquellas relacionadas a la falta de respuesta a solicitudes o trámites administrativos por parte de un funcionario público, seguida de las verificaciones a establecimientos mercantiles y actividades comerciales, principalmente en vía pública.

Con relación a las quejas captadas en materia de **Atención Social** básicamente se refieren a asuntos relacionados con los Programas Sociales que ha implementado el Gobierno de la Ciudad, comúnmente con el retiro o falta del beneficio otorgado.

Finalmente se encuentran las quejas en materia de **Finanzas** las cuales, en su mayoría se refieren a aclaraciones sobre distintas contribuciones fiscales, destacando en este rubro las quejas presentadas por pago de derechos a suministro de agua y el pago del Impuesto Predial.

En cuanto a las actuaciones administrativas son todas las acciones que la institución realiza para darle seguimiento a la queja interpuesta por los ciudadanos hasta su conclusión, lo que implica que se pueden llevar a cabo

distintos actos para la conclusión de una misma queja (véase diagrama 3) es de ahí donde se obtiene el resultado total de las actuaciones administrativas realizadas anualmente. Tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 6. Actuaciones administrativas

AÑO	ACUERDO DE ADMISION	OFICIO SOLICITUD DE INFORME A LA AUTORIDAD	RAZÓN DE LLAMADA TELEFÓNICA AL CIUDADANO	INSPECCIÓN OCULAR	ACUERDOS	AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	CARTA AL CIUDADANO	ELABORACIÓN DE ACUERDO DE CONCLUSIÓN	TOTAL
2010	3240	7866	3718	8	374	59	1284	11684	28,233
2011	12075	21880	7254	5	569	148	3535	13646	59,112
2012	13194	18632	9094	0	870	177	10021	16075	68,063

Fuente: elaboración propia con base en los informes 2010, 2011 y 2012 que publica la PROSOC

3.2 Cifras de las quejas concluidas 2010, 2011 y 2012

En este apartado presentaremos las cifras de las quejas concluidas, las quejas concluidas a satisfacción y las que concluyen por diversas causas, en cada uno de los años comprendidos para este trabajo, con la finalidad de presentar el nivel de eficacia con el que se mide la institución.

Cabe señalar que las quejas que no concluyen en el mismo año en que ingresan se consideran como quejas en investigación y más adelante las encontraremos como parte de las quejas concluidas de ejercicios anteriores.

Las quejas concluidas son aquellas que la PROSOC da por terminadas a través de diversas formas (véase diagrama 4).

El cuadro que se muestra a continuación contiene tres columnas, en el rubro de quejas captadas se refiere a aquellas quejas que se dieron por concluidas en el mismo año en que se recibieron, es decir en el año 2011 se captaron 15,156 quejas de las cuales sólo concluyeron 6857; la segunda columna de las quejas de ejercicios anteriores corresponde al número de quejas concluidas de años previos. La suma entre estas dos columnas resulta el total de quejas concluidas por año.

Tabla 7. Quejas concluidas

AÑO	QUEJAS CAPTADAS/ CONCLUIDAS	QUEJAS CONCLUIDAS DE EJERCICIOS ANTERIORES	TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS
2010	4630	9869	14,499
2011	6857	6842	13,699
2012	8534	7541	16,075

Fuente: elaboración propia con base en los informes 2010, 2011 y 2012 que publica la PROSOC

Ahora, las quejas concluidas a satisfacción son aquellas que da por terminadas la PROSOC dando una respuesta favorable a la demanda de los ciudadanos. Con quejas concluidas por diversas causas nos referimos a aquellas quejas que terminan por distintas formas (véase diagrama 4) entre las cuales destacamos, la respuesta fundada y motivada, es decir, cuando la autoridad a la que PROSOC le solicita una respuesta por la queja que interpuso el ciudadano, contesta con fundamentos y motivos suficientes para considerarla inválida.

La siguiente tabla muestra el número total de quejas que concluyeron a satisfacción y por diversas causas, de la suma entre ambas resulta el total de quejas concluidas. Es importante señalar que en el informe de 2010

únicamente se publica el total de quejas concluidas a satisfacción y por diversas causas de ese mismo año y no incluyen las quejas que concluyeron en años anteriores por lo que el número total de quejas concluidas no coincide.

Tabla 8. Quejas concluidas a satisfacción

AÑO	QUEJAS CONCLUIDAS A SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	QUEJAS CONCLUIDAS DIVERSAS CAUSAS	TOTAL DE QUEJAS CONCLUIDAS
2010	2,214	2,416	14,499
2011	11,687	2,012	13,699
2012	14,357	1,718	16,075

Fuente: elaboración propia con base en los informes 2010, 2011 y 2012 que publica la PROSOC

Por último, presentamos los porcentajes de eficacia que se publican en los informes y que muestra el nivel de cumplimiento de la institución en cuanto a la exigibilidad de los derechos, donde el criterio de medición para obtener el porcentaje de eficacia está basado en el número de quejas concluidas con el número de quejas concluidas a satisfacción del ciudadano.

Tabla 9. Eficacia institucional

AÑO	QUEJAS CONCLUIDAS	QUEJAS CONCLUIDAS A SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	% EFICACIA
2010	14,499	2,214	47.8%
2011	13,699	11,687	85.31%
2012	16,075	14,357	89.31%
TOTAL	44,273	28,258	63.82%

Fuente: elaboración propia con base en los informes 2010, 2011 y 2012 que publica la PROSOC

Como se puede observar en 2011 y 2012 se supera el 80% de eficacia, sin embargo en 2010 encontramos que la medición para obtener el porcentaje de

eficacia está basada en el número de quejas captadas y no con el número total de quejas concluidas como es el caso de 2011 y 2012, de lo contrario el nivel de eficacia sería del 15.27%.

3.3 Resultados de las entrevistas realizadas

En este apartado del capítulo presentaremos los resultados que nos arrojaron las 18 entrevistas realizadas a personas que hicieron uso del servicio de la queja administrativa entre 2010, 2011 y 2012 con la intención de realizar un comparativo con los porcentajes de eficacia que publica la PROSOC, ya que nuestro interés particular está centrado en indagar acerca de la efectividad del servicio de la queja administrativa.

La siguiente tabla nos permite organizar la información de cuántas entrevistas realizamos por año, por tipo de materia administrativa y por los tipos de conclusión de queja que utilizamos.

Tabla 10. Distribución de quejas de las entrevistas

AÑO	2010		2011		2012	
	Satisfactoria	Fundada y motivada	Satisfactoria	Fundada y motivada	Satisfactoria	Fundada y motivada
Infraestructura Urbana	1	0	0	1	0	1
Seguridad Pública	0	1	0	1	1	0
Transporte público	0	1	1	0	0	1
Función pública	0	1	1	0	1	0
Atención Social	1	0	1	0	0	1
Finanzas	1	0	0	1	1	0
Total	3	3	3	3	3	3

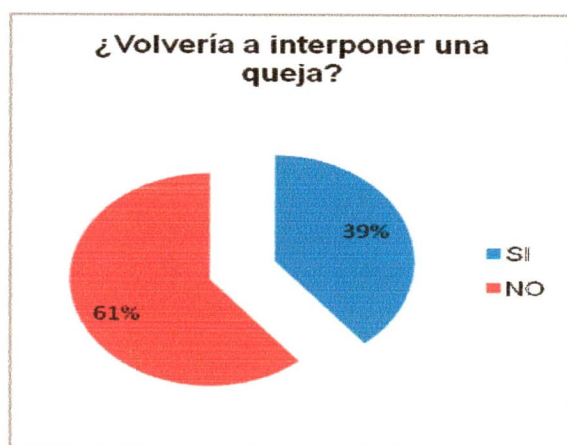
Fuente: elaboración propia con base en los expedientes proporcionados

A continuación presentaremos los resultados graficados de las dieciocho entrevistas realizadas vía telefónica en el mismo orden en el que hicimos las preguntas.

Pregunta 1:

Para la pregunta número uno con respecto a si las personas volverían a interponer una queja en la PROSOC encontramos que de los dieciocho entrevistados el 39% contestó que Sí volvería a interponer una queja, mientras que el 61% contestó que No lo haría. Tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 1. Interposición de la queja

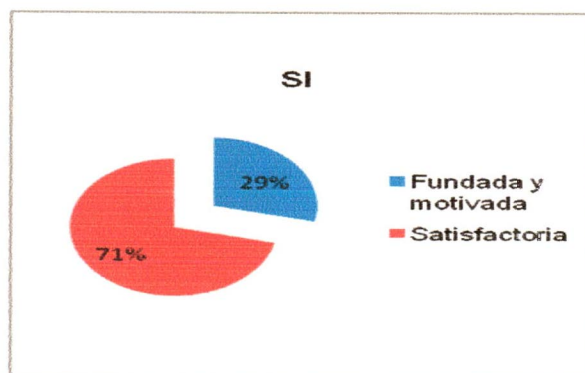


Fuente: elaboración propia con base en los resultados de las entrevistas

Ahora, de la gráfica anterior retomamos que del 39% de las personas que contestó que Sí volvería a interponer una queja, el 29% corresponde a ciudadanos que su queja concluyó con una respuesta fundada y motivada, es

decir que la respuesta no le fue favorable y el 71% corresponde a una respuesta satisfactoria (véase diagrama 3, cap.2). Como se puede observar a continuación:

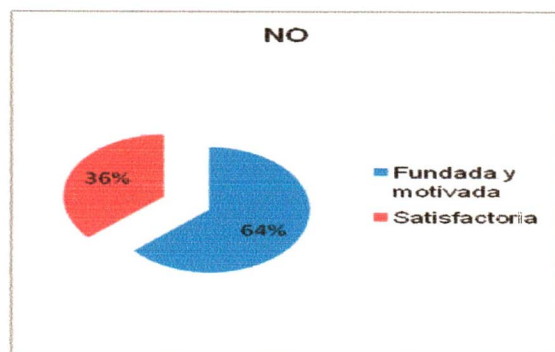
Gráfica 2. Sí volverían a interponer una queja



Fuente: elaboración propia con base en los resultados de las entrevistas

Luego, del 61% de personas que respondió que no volvería a interponer una queja en dicha institución, el 64% corresponde a ciudadanos que obtuvieron de su queja una respuesta fundada y motivada y el 36% corresponde a una respuesta satisfactoria.

Gráfica 3. No volverían a interponer una queja



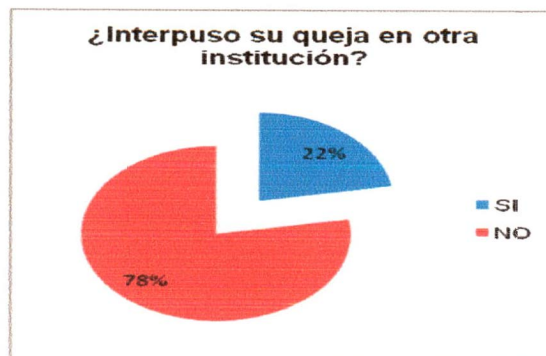
Fuente: elaboración propia con base en los resultados de las entrevistas

En síntesis, los resultados en esta pregunta nos muestran que existe un porcentaje mayor de personas que No volverían a interponer una queja en la PROSOC, dando como indicador que se debió a que su queja concluyó de manera fundada y motivada, sin embargo, existen personas que a pesar de que su queja concluyó de manera satisfactoria no volvería a hacer uso del servicio.

Resultados de la pregunta 2:

Cuando se les cuestionó a los entrevistados si intentaron poner la misma queja en otra institución, tenemos que el 78% de ellos contestó que no, es debido a que existe un desánimo generalizado, donde las autoridades infunden desconfianza para la resolución de sus problemáticas y el 22% restante contestó que sí interpuso su queja en otra institución donde las más recurrentes fueron: la Delegación Política correspondiente y Sistema de Aguas, sin embargo comentaron que tampoco les pudieron dar una respuesta satisfactoria. En la siguiente gráfica se muestra la distribución de los porcentajes.

Gráfica 4. Otras instituciones

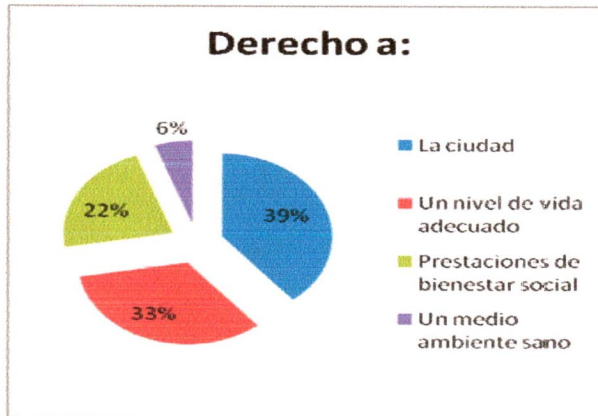


Fuente: elaboración propia con base en los resultados de las entrevistas

Resultados de la pregunta 3:

A la pregunta de, sabe qué derecho intentó hacer válido al interponer su queja, el 39% de los entrevistados relacionó su queja con el derecho a la ciudad, seguido del derecho a un nivel de vida adecuado con el 33%, el 22% contestó que relaciona su queja con el derecho a las prestaciones de bienestar social, el 4% de los entrevistados nos dijo que relacionaba su queja con el derecho al medio ambiente y el 2% restante respondió "otro", así que las respuestas se distribuyen de la siguiente manera:

Gráfica 5. Derechos



Fuente: elaboración propia con base en los resultados de las entrevistas

Resultados de la pregunta 4:

Para la cuarta pregunta con respecto a si el trabajo de la PROSOC es efectivo en la exigencia de los derechos de los ciudadanos, el 39% respondió que sí y el 61% piensa que no.

Gráfica 6. Procuraduría Social



Fuente: elaboración propia con base en los resultados de las entrevistas

Ahora bien, las razones por las que el 39% de la gráfica anterior contestó que Sí nos indica que, el 72% de ellos considera que la PROSOC es una institución que cumple con sus funciones, el 14% piensa que es un compromiso del Gobierno del Distrito Federal y el otro 14% opina que es debido a que la ciudadanía se encuentra más informada en la exigencia de sus derechos frente a las instituciones como se puede observar a continuación.

Gráfica 8. Razones del sí



Fuente: elaboración propia con base en los resultados de las entrevistas

Luego, continuando con el 61% de los encuestados que piensa que la PROSOC no realiza un trabajo efectivo en la exigencia de los derechos, encontramos que el 37% considera que se debe a que la ciudadanía no está suficientemente informada acerca de la exigencia de sus derechos, el 36% considera que la causa radica en que los puestos de las autoridades encargadas de hacer valer sus derechos son vistos meramente como trampolines políticos y el 27% afirmó que a la PROSOC no le interesan los derechos como se representa en la siguiente gráfica.

Gráfica 9. Razones del no

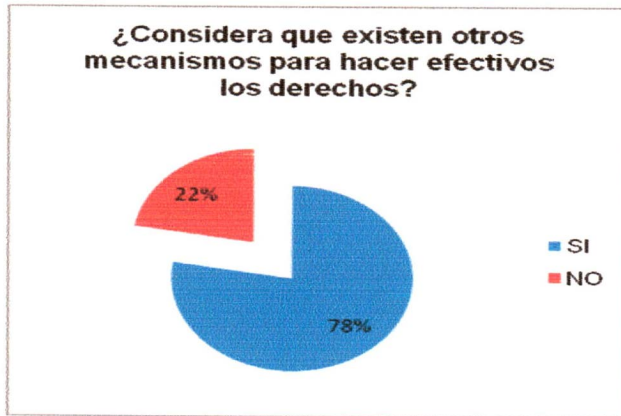


Fuente: elaboración propia con base en los resultados de las entrevistas

Resultados de la pregunta 5:

La última pregunta del cuestionario se realizó para conocer la opinión de las personas respecto a si consideran, o no, que existen otros mecanismos para hacer efectivos nuestros derechos, encontramos que el 78% considera que Sí y el 22% que No. Como se muestra en la siguiente gráfica:

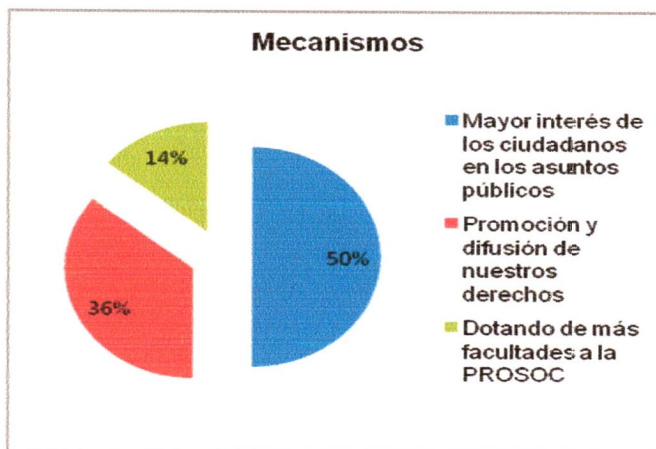
Gráfica 10. Mecanismos



Fuente: elaboración propia con base en los resultados de las entrevistas

El 78% que opinó que Sí, consideraron que los mecanismos para hacer efectivos nuestros derechos son: un mayor interés por parte de la ciudadanía en los asuntos públicos con un 50%, seguida de la difusión y promoción de los derechos con un 36% y el 14% respondió que sería a través de dotar de más facultades a la PROSOC y que mostramos en la siguiente gráfica:

Gráfica 11. Distribución de mecanismos



Fuente: elaboración propia con base en los resultados de las entrevistas

Así pues, para terminar, de acuerdo con la opinión que recabamos de los ciudadanos a través del cuestionario, encontramos los siguientes porcentajes de efectividad por año y el total que resulta de los tres años, basados en la columna de Sí volvería a interponer una queja en la PROSOC y el total de entrevistas que realizamos por año; tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 12. Efectividad

AÑOS	# Quejas	No volvería a interponer una queja	Sí volvería a interponer una queja	% Efectividad
2010	6	4	2	33%
2011	6	4	2	33%
2012	6	3	3	50%
TOTAL	18	11	7	39%

Fuente: elaboración propia con base en los resultados de las entrevistas

CONCLUSIONES:

Como resultado de la investigación presentada donde el mayor número de quejas interpuestas es por el sexo femenino, podemos ver el papel preponderante que juegan las mujeres en la exigencia de los derechos. También nos deja ver que en lo individual es la manera más recurrente de exigir los derechos comparado con el número de quejas interpuestas por organizaciones, es decir predomina una falta de organización en la sociedad como instrumento para la exigibilidad de los derechos.

También encontramos que el medio más recurrente para interponer una queja es a través de la vía telefónica, esto desde un contexto en el que ya el uso de la tecnología es aplicada en la actualidad para facilitar a la sociedad una mejor comunicación, consideramos por lo tanto que deberían ser puestas en práctica las redes sociales o incluso las llamadas “aplicaciones” para mejorar la interacción entre la sociedad y las autoridades y por ende el servicio que brinda la PROSOC.

Con respecto a las materias administrativas pudimos observar que las quejas relacionadas a infraestructura urbana tienen un alto índice de recurrencia, es decir existe una deficiencia en los servicios públicos, lo que nos muestra que el mayor número de quejas por parte de la ciudadanía radica en una exigencia de los derechos más básicos que nos permitan vivir dignamente.

Como ya mencionamos la PROSOC mide su porcentaje de eficacia del servicio de la queja administrativa entre el número de quejas concluidas con el número de quejas concluidas a satisfacción, sin embargo, proponemos que para dar un porcentaje más certero, la fórmula para determinar la eficacia debería hacerse entre las actuaciones administrativas y las quejas concluidas a satisfacción, ya que las actuaciones administrativas corresponden al “total de acciones” que realiza el área para lograr concluir las quejas.

Por lo tanto comparando el nivel de eficacia institucional que nos muestran en los informes, tenemos que para 2010 es de 47.8%, para 2011 es de 85.31% y para 2012 es de 89.31%; ahora bien los porcentajes de eficacia que mostramos a continuación resultan de la fórmula que proponemos.

Tabla 13. Eficacia -propuesta-

AÑOS	Actuaciones administrativas	Quejas concluida a satisfacción	% Efectividad
2010	28,233	2,214	7.8%
2011	59,112	11,687	19.7%
2012	68,063	14,357	21%
TOTAL	155,408	28,258	18.1%

Fuente: elaboración propia con base en los informes 2010, 2011 y 2012 que publica la PROSOC

También observamos que por cada queja concluida de acuerdo con los informes corresponden en promedio dos actuaciones administrativas para 2010 y cuatro para 2011 y 2012, sin embargo las actuaciones administrativas ineludibles para concluir una queja son tres: el acuerdo de admisión, solicitud de informe a la autoridad y la elaboración de acuerdo de conclusión.

Lo que nos permite interpretar que el tipo y número de acciones que realiza la institución para atender una queja es limitado y el porcentaje de eficacia nos es tan alto cuando se mide por el número de actuaciones administrativas.

También se encontró que del 61% de los entrevistados que no volverían a interponer una queja el 36% recibió una respuesta satisfactoria, lo que nos permite inferir que a pesar de que la PROSOC da por concluida de manera satisfactoria una queja, resulta para el usuario lo contrario, aunado a que en los expedientes se encontró que el personal de la Subdirección de exigibilidad de los derechos acentaba haber informado al ciudadano sobre la conclusión de su queja, sin embargo el 28% de los entrevistados afirmaron que jamás les habían llamado e incluso que el problema aún persistía. Por lo tanto el porcentaje de eficacia institucional resulta cuestionable.

En la pregunta del cuestionario de si las personas intentaron interponer su queja en otra institución encontramos que el 78% contestó que No por desconfianza en la autoridad para resolver sus problemas y el 22% que dijo que Sí acudió a otra institución contestaron que tampoco les resolvieron, lo que nos permite deducir que el canal de comunicación entre los ciudadanos y las autoridades aún es deficiente, situación que llama la atención ya que la base fundamental por la que se creó la PROSOC fue atender los problemas entre particulares con los servicios públicos.

Con respecto al tipo de derechos con la que los entrevistados relacionaban su queja, nos encontramos que el derecho a la ciudad es la principal respuesta,

seguida del derecho a un nivel de vida adecuado y por último, el derecho a las prestaciones de bienestar social, lo cual nos permite observar otra vez una preocupación latente por parte de la sociedad en términos de falta y deficiencia de los servicios urbanos que impiden ejercer cabalmente nuestros derechos, acceder libremente al espacio público y alcanzar un bienestar colectivo.

Dentro de las causas por las cuales las personas consideran que la PROSOC no realiza un trabajo efectivo en la exigencia de sus derechos es importante señalar que las principales son: No existe interés por parte de las autoridades por atender los derechos de los ciudadanos y los cargos públicos son vistos como una especie de trampolín político, es decir en el caso de la PROSOC el papel o la figura de Ombudsman que debería representar la o el Procurador Social de acuerdo con la opinión de casi el 61% de los entrevistados el cargo es utilizado para la promoción en su carrera política del encargado en turno, lo que hace que la Institución pase a segundo término su deber en la defensa de los derechos ciudadanos.

Ahora bien, de acuerdo con la opinión de la ciudadanía de conocer si consideran otros mecanismos de participación para la exigencia de los derechos, encontramos que el 50% contestó que debe existir un mayor interés por parte de la sociedad en los asuntos públicos, de tal forma que se percibe que debería existir una mayor responsabilidad en el ejercicio de la ciudadanía para la exigencia de los derechos.

Sin embargo para finalizar la sociedad requiere algo más que instituciones bien diseñadas y organizadas, por lo que consideramos que se debe tomar en cuenta para la medición de los resultados de la queja administrativa, no sólo la "eficacia numérica", o sea acciones vistas como intervenciones gubernamentales, sino la efectividad en términos de desarrollo, que conlleva a que las personas puedan contar con opciones para mejorar su calidad de vida y el medio en el que se desenvuelven.

ANEXO

En este apartado el lector encontrará de entrada las decisiones metodológicas que tomamos para realizar este trabajo recepcional, luego hallará el cuestionario que aplicamos a las personas que hicieron uso del servicio de la queja administrativa, a través de cinco preguntas enfocadas en la eficacia del servicio y por último la información de los dieciocho casos que entrevistamos.

Nuestro interés por este tema radica en la exigibilidad de los derechos de las personas, por lo tanto debido a que la figura del Procurador Social es equiparable a la de un Ombudsman es decir, una autoridad del Estado encargada en garantizar los derechos de los habitantes del D.F. ante abusos que puedan cometer las autoridades, quisimos investigar el procedimiento de la queja administrativa que lleva a cabo la Subprocuraduría de exigibilidad de los derechos de la Procuraduría Social.

Es importante mencionar que otro motivo por el que decidimos indagar en la eficacia de la queja administrativa en los años 2010, 2011 y 2012 se debe a que este período corresponde a la gestión de la Licenciada Dione Anguiano Flores con la intención de explorar el desempeño institucional de la ahora Jefa Delegacional en Iztapalapa. Cabe agregar también que la información que hay de la PROSOC es escasa, por lo que esperamos que esta investigación sea un aporte que de pauta a futuras investigaciones.

Ahora bien, el mayor número de quejas captadas se realiza a través de la vía telefónica, por eso decidimos utilizar para nuestra investigación únicamente las quejas que hubieran ingresado por Defensatel, un call center que opera desde la Subprocuraduría de exigibilidad de los derechos para que los ciudadanos canalicen sus inconformidades con respecto a una irregularidad o negligencia por parte de alguna autoridad o de los servicios que se brindan en el D.F.

Es importante señalar que son de dos tipos las quejas que se captan en la PROSOC; por un lado, la administrativa que está relacionada con las omisiones que cometen las autoridades responsables de brindar un servicio público y por otro, la queja condominal que deriva de los conflictos entre vecinos o con la administración de la Unidad Habitacional, ésta última no se aborda en este trabajo debido a que es una materia distinta al interés que perseguimos en esta investigación.

Cabe mencionar que la Subprocuraduría de Exigibilidad de los Derechos nos facilitó el acceso únicamente a treinta y seis expedientes completos debido a que es información restringida por la Ley de protección de datos personales; así pues tuvimos acceso a dos expedientes por cada una de las materias administrativas lo que da un total de doce expedientes por año, fue entonces que decidimos solicitarlos con el siguiente criterio: Que por cada una de las seis materias administrativas tuviéramos por lo menos uno que hubiera concluido de manera satisfactoria y otro de manera fundada y motivada, ya que esto nos permitiría conocer dos lados opuestos de resolución, por una parte la

opinión de quien recibió una respuesta favorable y otra que no hubiera procedido.

Por lo que se refiere al número final de entrevistas que realizamos obedece a que al comenzar a hacer las llamadas nos encontramos con diversas situaciones que impidieron la entrevista entre las que destacamos; que nunca contestaban el teléfono, el número telefónico estaba equivocado, que ya no habitaban en ese domicilio, o incluso hasta un caso en que la persona que había interpuesto la queja había fallecido. Por estas causas decidimos que por lo menos por año fueran tres casos que hubieran concluido de manera satisfactoria y tres de forma fundada y motivada, dando un total de dieciocho casos.

CUESTIONARIO

<p>1. De acuerdo a su experiencia ¿Volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social?</p>	<p>SÍ: _____ NO: _____ ¿POR QUÉ? _____</p>
<p>2. ¿Intentó interponer la misma queja en otra institución?</p>	<p>SÍ: _____ ¿Qué Institución? _____ ¿Cuál fue la respuesta? _____</p> <p>NO: _____ ¿POR QUÉ? _____</p>
<p>3. ¿Sabe usted qué derecho el cual mencionamos a continuación, intentó hacer válido al interponer la queja?</p>	<p>a) Derecho a un nivel de vida adecuado b) Derecho a un medio ambiente sano c) Derecho a la ciudad d) Derecho a las prestaciones de bienestar social e) Otro _____</p>
<p>4. ¿Cree usted que la Procuraduría Social realiza un trabajo efectivo en la exigencia de los derechos?</p>	<p>SÍ: _____</p> <p>¿POR QUÉ?</p> <p>a) Porque cumple con sus funciones como autoridad b) Porque es uno de los compromisos del gobierno de la ciudad c) Porque la ciudadanía está más informada en cómo hacer valer sus derechos d) Otro _____</p> <p>NO: _____</p> <p>¿POR QUÉ?</p> <p>a) Porque los puestos son sólo trampolines políticos b) Porque en realidad a la Procuraduría Social no le interesan los derechos de las personas c) Porque los ciudadanos no están informados acerca de los derechos d) Otro _____</p>
<p>5. ¿Considera que existen otros mecanismos para hacer efectivos nuestros derechos?</p>	<p>SÍ _____</p> <p>¿Cuál de los siguientes?</p> <p>a) Una mayor participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas b) A través de la promoción y difusión de nuestros derechos c) Dotando de más facultades a la Procuraduría Social d) Un mayor interés por parte de la ciudadanía con respecto a los asuntos públicos e) Otro _____</p> <p>NO _____</p>

CASOS

A continuación presentaremos la información de los 18 casos que fueron utilizados para realizar esta investigación, donde los primeros 11 corresponden a las personas que dijeron que No volverían a interponer una queja en la PROSOC y los últimos 7 casos corresponden a la gente que Sí volvería a interponer una queja.

Primero se expone de manera breve la queja interpuesta, luego el acuerdo de conclusión que incluye lo que realizó PROSOC para atender la queja, además de la contestación que dio el ciudadano cuando el personal de la PROSOC se comunicó para informarle sobre dicha conclusión, y por último la entrevista que realizamos para conocer la opinión sobre el servicio y la atención que recibió.

Caso No. 1

Queja interpuesta:

El ciudadano solicitó mediante escrito la condonación de una multa interpuesta a su vehículo por la verificación extemporánea debido a que presentaba una multa no pagada, lo que impedía la realización de la verificación en tiempo y forma.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta satisfactoria, lo anterior considerando que la autoridad brindó la debida atención a la reclamación manifestada.

Personal adscrito a la Subdirección de Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos, hizo constar que se comunicó con el ciudadano, con la finalidad de proporcionarle la respuesta vertida por la autoridad de su queja manifestando lo siguiente:

“Si gracias por la respuesta, ya sabía que tengo que acudir directamente a Procuraduría Fiscal y fijese que al parecer ya me van a condonar la multa, muchas gracias por su atención y por tomarse la molestia de llamarme, un poco tardado pero creo que valió la pena”.

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué no volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. El entrevistado contestó:

“La PROSOC no resuelve nada, no sirve y no tiene caso, es un elefante blanco”.

Caso No. 2

Queja interpuesta:

La ciudadana manifiesta su inconformidad por falta de suministro de agua en su domicilio durante dos meses, reportó que acudió a SACM y le indicaron que al día siguiente ya contaría con el servicio, sin embargo a la fecha el problema persiste por lo que solicita se restablezca el suministro de agua potable a la brevedad.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta satisfactoria, lo anterior considerando que la autoridad brindó la debida atención a la reclamación manifestada y que se ha expresado de manera tácita la conformidad con el servicio prestado.

Personal adscrito a la Subdirección de Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos, hizo constar que recibió vía correo electrónico por parte del director de fortalecimiento institucional que: “El servicio ya está normalizado”.

Personal adscrito a la Subdirección de Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos, hizo constar que se comunicó con la ciudadana, con la finalidad de proporcionarle la respuesta vertida por la autoridad de su queja manifestando lo siguiente:

“Pues mire el suministro de agua ya está regularizado, espero y siga bien porque si se vuelve a ir el agua, lo estaré reportando nuevamente ya que tenemos días que el suministro del agua es irregular”

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué no volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. La entrevistada contestó:

“Es mentira nunca me llamaron y el suministro de agua sigue mal y la respuesta no puede ser satisfactoria porque el problema continúa”.

Caso No. 3

Queja interpuesta:

La ciudadana refiere que su vehículo marca Nissan fue arrastrado siendo llevado al depósito vehicular sufriendo daños durante el arrastre de grúa en la tolva inferior de lado derecho, aclara que se percató de dicho daño cuando recogió el vehículo del corralón por lo que solicita la intervención de la PROSOC a fin de que la autoridad cubra los daños ocasionados al mismo.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta satisfactoria, lo anterior tomando en consideración que la autoridad respondió satisfactoriamente a las pretensiones de la agraviada asumiendo los daños ocasionados, asentado en la audiencia de conciliación en donde compareció la quejosa quien acepta en todos sus términos lo establecido.

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué no volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. La entrevistada contestó:

El servicio es deficiente, no hay gente preparada en la PROSOC fue una pérdida de tiempo porque dan largas para resolver, no hacen bien su trabajo.

Caso No. 4**Queja interpuesta:**

El ciudadano denuncia (a los funcionarios que laboran en la Dirección General Jurídica y de Gobierno de Tlalpan), en tiempo y forma una construcción en área común de la Unidad Habitacional Narciso Mendoza, se hace saber que ya había sido denunciado por otra ciudadana que se estaba edificando un tercer nivel, y ahora se denuncia invasión y extensión del segundo piso, es así como se observa que a la denuncia anterior le habían dado carpetazo. Menciona que la Subdirección de verificaciones y reglamentos debió de haber girado un oficio para detener la obra.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta fundada y motivada. Personal adscrito a la Subdirección de Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos, recibió respuesta vía correo electrónico por parte de el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Delegación Tlalpan, a efecto de manifestar que la petición no es procedente toda vez que existe un procedimiento de verificación administrativa.

Personal adscrito a la Subdirección de Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos, hizo constar que se comunicó con el ciudadano, con la finalidad de proporcionarle la respuesta vertida por la autoridad de su queja manifestando lo siguiente:

“Muchas gracias joven, ya estábamos enterados de esa respuesta y pues ya lo estamos resolviendo de todos modos le agradezco su atención”.

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué no volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. El entrevistado contestó:

“La PROSOC ni como autoridad ni como mediadora funciona ya que el tipo de respuesta es insuficiente y el nivel de responsabilidad es limitado”.

Caso No. 5

Queja interpuesta:

El ciudadano refiere que acudió a la Subdelegación de la tesorería San Antonio donde le informaron que no se ha realizado el descargo de los impuestos e intereses indebidos porque hay una nueva disposición de que ya no se realizarán descargos, por lo tanto deberá pagar más de \$4,500 pesos que menciona no le corresponde pagar. Dice ser una injusticia que le ha llevado años, mucho dinero, vueltas y pérdida de tiempo tal aclaración.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta fundada y motivada. Al proceder a consultar en el Sistema Integral del Impuesto Predial a efecto de analizar la situación actual, se indicó que el contribuyente contaba con una diferencia en el impuesto pagado con respecto al impuesto emitido, se aclaró que la Dirección de Ingresos no estaba realizando las aclaraciones y la situación de la cuenta catastral presentaba diferencia a su cargo derivadas de que el contribuyente declaró y pagó un impuesto menor al emitido.

Personal adscrito a la Subdirección de Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos, recibió una llamada telefónica del ciudadano donde manifestó lo siguiente:

“Buenos días joven lo molesto una vez más para comunicarles que recibí una respuesta por parte de la Administración Tributaria San Antonio donde me informan que tengo que pagar la suma de \$3,611.12 pesos, pues no era lo que esperaba, pero bueno, lo haré para ya librarme de esta problemática y concluir mi queja, muchas gracias por todo su tiempo que le dedicó a este asunto, hasta luego”.

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué no volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. El entrevistado contestó:

“La PROSOC no da una asesoría real, el personal que atiende es muy joven, no cuentan con conocimientos de las leyes, no existe una mala fe de la institución pero si una falta de capacitación del personal, no es cierto que llamé y tampoco me arreglaron nada, fue muy desgastante, falta empatía con los problemas de los ciudadanos, no existió eficiencia para darle seguimiento al problema, tuve que hacerlo por mi cuenta”.

Caso No. 6

Queja interpuesta:

La ciudadana refiere que no ha recibido su depósito en su tarjeta, va en cuarto semestre y entregó en tiempo y forma sus documentos de reinscripción al Colegio de Bachilleres en el módulo correspondiente, por lo que solicitó la intervención de la PROSOC puesto que en Prepa Sí no le dan respuesta alguna.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta satisfactoria, considerando que la autoridad brindó la debida atención a la reclamación manifestada y que se ha expresado de manera tácita la conformidad con el servicio solicitado, debido a que el asunto fue subsanado por la Subdirección de Control de Entregas e Incidencias y a la fecha se cuenta con los depósitos faltantes, personalmente dicha Subdirección se comunicó con la beneficiaria para que acudiera a alguna sucursal bancaria para corroborar sus depósitos en días posteriores.

Personal adscrito a la Subdirección de Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos, hizo constar que se comunicó con la persona afectada, con la finalidad de proporcionarle la respuesta vertida por la autoridad de su queja manifestando lo siguiente:

“Hace más o menos unos cinco días me llamó una señorita de parte de Prepa Sí y me dijo lo mismo que usted, el dinero efectivamente lo depositaron ya hasta me lo gasté, gracias por interesarse en mi queja”.

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué no volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. La entrevistada contestó:

“El problema no se resolvió, hasta la fecha no ha habido ningún depósito, y nadie me llamó jamás para darme alguna respuesta al respecto, sigo esperando el recurso pues todavía estudio y requiero del apoyo”.

Caso No. 7

Queja interpuesta:

El ciudadano solicita la reparación de dos luminarias en la colonia El Rosario, las cuales no funcionan desde hace 5 meses, las reportó hace un mes a la Delegación Coyoacán ante el CESAC donde le proporcionaron un número de folio sin respuesta alguna hasta la fecha, por lo que solicitó la intervención de la PROSOC a fin de que atienda su solicitud.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta satisfactoria, lo anterior considerando que la autoridad brindó la debida atención a la reclamación manifestada y que se ha expresado de manera tácita la conformidad con el servicio solicitado a través de un correo electrónico se le informó a la PROSOC que con respecto a la queja, la fecha compromiso sigue vigente, en caso de que no acudan para la fecha compromiso favor de hacérselo saber para mandar un segundo aviso.

Personal adscrito a la Subdirección de Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos, hizo constar que intentó establecer comunicación vía telefónica con el quejoso con la finalidad de informar la respuesta de la autoridad, situación que no se llevó a cabo porque la llamada no fue atendida personalmente sino mediante una grabación.

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué no volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. El entrevistado contestó:

“No porque pasó más de una año para que se resolviera el problema y por parte de la PROSOC nunca me informaron sobre el seguimiento, si es que lo hubo”.

Caso No. 8

Queja interpuesta:

La ciudadana manifiesta su inconformidad por el caos que se genera en el cruce de avenida Tláhuac y avenida de las Torres toda vez que su vehículo se impactó con otro por la falta de precaución de los automovilistas, pues en ese tramo se está construyendo la nueva línea del Metro por lo que solicita la intervención de la PROSOC a fin de que acuda personal de la SSP a dicho lugar para organizar la vialidad y así evitar constantes accidentes.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta fundada y motivada, ya que mediante correo electrónico personal adscrito al Centro de Atención del Secretario de Seguridad del D.F. dio contestación al personal de la PROSOC donde se manifestó lo siguiente: "La Dirección General de Tránsito para su atención indica que en el lugar todos los días hay caos vial por las obras del Metro y es imposible que patrullas se estacionen en el lugar puesto que no hay espacio, únicamente para la circulación normal".

Personal adscrito a la Subdirección de Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos, hizo constar que se intentó comunicar con la quejosa con la finalidad de proporcionarle la respuesta vertida por la autoridad sin que nadie atendiera la llamada.

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué no volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. La entrevistada contestó:

“Lo único que pedía era que pusieran orden para evitar accidentes, la autoridad nos debe garantizar seguridad a todos, comprendo que una obra tan grande implique caos, sin embargo se deben considerar medidas y cuando intenté levantar la voz nadie me escuchó y por si fuera poco hasta ahora me vengo a enterar lo que la autoridad contestó”.

Caso No. 9**Queja interpuesta:**

El ciudadano manifestó su inconformidad al observar una anomalía en la puerta principal del hospital Fernando Quiroz del ISSSTE; existe una base de taxis que obstruye las rampas de acceso a discapacitados y la entrada y salida de las ambulancias, por lo cual, solicita la intervención de la PROSOC a fin de que la autoridad responsable realice la liberación de la vía pública a la brevedad posible.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta fundada y motivada, debido a que el jefe de la Unidad Departamental de Obras y Vialidad informó que se llevó a cabo el levantamiento en dicha zona y que por el momento existe rehabilitación de

guarniciones y los trabajos continuarán de acuerdo a la suficiencia presupuestal.

Personal adscrito a la Subdirección de Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos hizo constar que se determinó la conclusión de la queja, en razón de que la respuesta por parte de la autoridad resultó fundada y motivada.

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué no volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. El entrevistado contestó:

“Nunca supe que pasó con mi inconformidad y el problema continuó por mucho tiempo afectando a muchas personas que hacemos uso de las rampas”.

Caso No. 10

Queja interpuesta:

El usuario manifiesta una queja del conductor del transporte RTP porque al realizarle la parada, no detuvo la unidad para brindarle el servicio, cabe mencionar que esto sucede frecuentemente en la ruta.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta satisfactoria, ya que se recibió por medio del Director de Operación de RTP el oficio en relación a la queja en donde se informa que el operador del camión desconoce los hechos, señalando que el usuario no

menciona la parada donde le negaron el servicio, no obstante, se le hizo hincapié al operador a respetar los puntos de ascenso y descenso, así como brindar un servicio en forma atenta y oportuna.

Personal adscrito a la Subdirección de Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos, hizo constar que se comunicó vía telefónica al número proporcionado por el quejoso con la finalidad de proporcionarle la respuesta brindada por la autoridad con respecto a su queja manifestando lo siguiente:

“Le agradezco su tiempo por atender mi queja si yo veo que el operador sigue igual levantaré otra queja, muchas gracias por su atención”.

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué no volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. El entrevistado contestó:

“Porque no hacen caso, para qué vuelvo a llamar si de todos modos no pasa nada y aunque constantemente hacen eso los operadores, sé que no sirve de nada quejarse”.

Caso No. 11

Queja interpuesta:

La ciudadana solicitó el retiro de obstáculos en la vía pública ya que informa que sobre la calle de Octavio Senties se estacionan frecuentemente vehículos para ser reparados por un taller mecánico que opera sobre la vía pública.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta fundada y motivada, toda vez que el Subdirector de Infracciones de la Subdirección de Gruas de Vialidad y Emergencias informó que “sólo podemos remitir vehículos que contravengan lo establecido en el reglamento de tránsito, no podemos tampoco constituir una grúa en el lugar sin tener establecido el tipo de vehículo que se va a remitir y por qué razón, ¿por qué no se constituyen ustedes al domicilio de la ciudadana? y si se infringe algún artículo del reglamento de tránsito, con una llamada telefónica que nos hagan en el lugar, nos desplazamos al domicilio con una grúa para hacer lo que a derecho proceda”. Por lo que la ciudadana manifestó lo siguiente:

“Esta bien, yo me comunico con usted, cuando alguno de estos vehículos este obstruyendo mi entrada o la banqueta, el paso peatonal o más, estamos en contacto”

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué no volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. La entrevistada contestó:

“El taller sigue operando sin que la autoridad haga algo al respecto, no es justo que este tipo de situaciones impidan el libre tránsito, la ciudad es de los ciudadanos no de los políticos o de gente que trabaja en ella”.

Caso No. 12

Queja interpuesta:

La ciudadana refiere que uno de sus vecinos puso en la vía pública un tubo para apartar el lugar de estacionamiento y se comporta de manera prepotente con el resto del vecindario.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta satisfactoria. Personal adscrito a la Subdirección de exigibilidad de los derechos ciudadanos solicitó la atención a la queja planteada mediante correo electrónico dirigido al coordinador del centro de servicios y atención ciudadana en Miguel Hidalgo cuya respuesta fue que se había llevado a cabo un operativo de retiro de tubos empotrados en la vía pública retirando de dicha ubicación, tubos empotrados al asfalto sin que hubiera oposición o contingencia alguna por lo que con la finalidad de corroborar la respuesta vertida por la autoridad personal adscrito a la dicha subdirección se comunicó con la ciudadana mencionando lo siguiente:

“si lo realizaron, gracias por escuchar nuestros derechos”

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué sí volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. La entrevistada contestó:

“Porque me atendieron muy bien, con eficiencia.”

Caso No. 13**Queja interpuesta:**

La quejosa solicita el retiro de una camioneta con placas del Estado de México la cual se encontró de manera sorpresiva por más de 15 días sin que nadie se ostente como su dueño, cabe hacer mención que la quejosa escuchó la madrugada del domingo un ruido de arrastre de grúa y ala amanecer la camioneta se encontraba en lugar señalado por lo que sospecha que fue arrastrada de otra calle para evitar el estorbo que representa ya que el vehículo está lleno de polvo y excremento de pájaros de aparentemente ya hace mucho tiempo.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta Satisfactoria. Personal adscrito a la Subdirección de exigibilidad de los derechos ciudadanos solicitó la atención a la queja planteada mediante correo electrónico dirigido al Subdirector de registro y control de la demanda ciudadana del Centro de Atención del Secretario de Seguridad Pública (CASS) quien respondió que la queja se encontraba en seguimiento a través del programa “Calidad de vida” para el retiro del vehículo. Con la finalidad de

verificar la respuesta el personal de dicha subdirección se comunicó con la ciudadana manifestando lo siguiente:

“Buenas tardes, afortunadamente ya vinieron los de transporte y vialidad buscando a ver de quien era el automóvil salí y les dije que ya había puesto una queja para que quitaran el vehículo y días después ya se lo llevaron, gracias por llamar”.

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué sí volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. La entrevistada contestó:

“Porque resolvieron la problemática, aunque fue un poco tardado, pero gracias”

Caso No. 14

Queja interpuesta:

El ciudadano acude para tratar de regularizar sus adeudos con el Sistema de Aguas de la Ciudad de México, los cuales ascienden según consulta realizada por internet por la PROSOC a \$26,504 (veintiséis mil quinientos cuatro pesos). Derivado de lo anterior, se solicita al Sistema de Aguas se otorguen las facilidades para un convenio en parcialidades, considerando que los pagos de los bimestres del 3 al 6 del año 2002 y del 1 al 5 de 2003 han prescrito de conformidad al artículo transitorio de la ley de ingresos del Distrito Federal para el ejercicio 2008 publicada en la gaceta oficial del 27 de diciembre de 2007.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta Satisfactoria. Personal adscrito a la Subdirección de exigibilidad de los derechos ciudadanos solicitó la atención mediante llamada telefónica al Subdirector de atención ciudadana del Sistemas de Aguas, el cual otorgó cita a efecto de ofrecer alternativas que permitan al quejoso saldar su adeudo. Con la intención de darle seguimiento a la cita otorgada, personal de la Subdirección de exigibilidad de los derechos llamó al ciudadano para conocer el acuerdo ante Sistemas de Aguas el cual contestó que, "se realizó un ajuste en la cantidad total del adeudo quedando en doce mil pesos y antes de que finalice el mes debo realizar un pago para ponerme al corriente, por lo que espero a mas tardar en dos meses terminar de pagar".

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué sí volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. El entrevistado contestó:

"Si porque el servicio fue bueno y también la atención".

Caso No. 15**Queja interpuesta:**

La ciudadana comenta que su hija de 7 años de edad es beneficiara del programa Niño Talento, el cual le otorga semestralmente \$750.00 por el fondo de ahorro y \$150.00 de la mensualidad, no le han hecho los depósitos correspondientes a 8 meses, por tal motivo solicita la valiosa intervención de la

PROSOC a fin de que la autoridad correspondiente verifique porque circunstancia no le ha realizado los depósitos.

Acuerdo de conclusión:

Repuesta Satisfactoria. Personal adscrito a la Subdirección de exigibilidad de los derechos ciudadanos solicitó la atención mediante oficio a la encargada de la dirección ejecutiva de apoyo a la niñez, el cual informa que se le entregó a la quejosa una nueva tarjeta con los depósitos de los adeudos anteriores por lo que se tuvo comunicación con la quejosa manifestando que ya se le había entregado una nueva tarjeta con los depósitos adeudados, agradeciendo la atención y apoyo de la PROSOC.

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué sí volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. La entrevistada contestó:

“Si porque fue un buen servicio”.

Caso No. 16

Queja interpuesta:

La ciudadana solicita la reparación de banqueta que se encuentra en mal estado desde hace más de 3 años por eso pide la intervención de la PROSOC a efecto de que la autoridad correspondiente atienda su petición a la brevedad posible.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta fundada y motivada, Personal adscrito a la Subdirección de exigibilidad de los derechos ciudadanos mediante oficio solicitó a la coordinadora del centro de servicios y atención ciudadana de la Delegación Cuauhtemoc brindara la atención pertinente, la cual contesto: por el momento no existe presupuesto para la realización de banquetas pero existe el programa del 50% y 50% donde el ciudadano pone el material y la delegación la mano de obra. Personal de la Subdirección de exigibilidad se comunicó con la quejosa con la finalidad de informarle la respuesta vertida por la autoridad quien manifestó lo siguiente: "Gracias ojalá los vecinos quieran realizar la reparación de banqueta, ya es muy necesaria"

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué sí volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. La entrevistada contesto:

"Si bien no se resolvió el problema, me brindaron una propuesta".

Caso No. 17**Queja interpuesta:**

El ciudadano manifiesta que solicitó el apoyo para personas con discapacidad por lo que acudió al DIF, donde le informaron que quedaba registrado en la libreta para posteriormente realizar la visita a su domicilio a más tardar en 15 días y sería entonces cuando entregaría su documentación. Informa que como

no se presentaron a su domicilio acudió nuevamente al DIF para preguntar qué había pasado, quien lo atendió le informó que no le podían proporcionar el apoyo ya que en su acta de nacimiento constaba que él nació en Zacatecas y que solamente se les daba el apoyo a los nacidos en el D.F. cuando él comentó que tenía más de 44 años viviendo en el D.F; le informaron que la negativa se debía a que había salido en la Gaceta Oficial que los nacidos en el D.F. tenían prioridad en el programa de Apoyo a personas con discapacidad, por eso pide la intervención de la PROSOC a efecto de que la autoridad correspondiente atienda su petición a la brevedad posible ya que no es justo que discriminen a la gente por ser de provincia.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta fundada y motivada. Personal adscrito a la Subdirección de exigibilidad de los derechos ciudadanos mediante oficio al Director ejecutivo de apoyo a personas con discapacidad el cual informó que la incorporación de beneficiarios al programa depende del incremento en la meta física y financiera del mismo, la atención general de la relación de solicitantes y una vez que exista la posibilidad de integrarlos se realizan visitas domiciliarias, para corroborar la disidencia y discapacidad permanente, por lo anterior no se les menciona la fecha de visita o el periodo de tiempo en el que se realizará.

Por otra parte en la Gaceta oficial del D.F. de septiembre de 2010 fue publicada la ley para la integración al desarrollo de personas con discapacidad donde se indican los requisitos para obtener el apoyo económico en el capítulo Décimo,

artículo 43 que a la letra dice: (...)“II: Ser residente y nacido en el Distrito Federal”...

Personal adscrito a la Subdirección de exigibilidad de los derechos ciudadanos hizo constar que se comunicó telefónicamente con el ciudadano con la finalidad de darle la respuesta fundada y motivada por parte de la autoridad en relación a su queja, atendiendo la llamada el mismo quejoso quien manifestó lo siguiente:

“Pues gracias por haber dado el seguimiento a mi solicitud, no me queda mas que esperar a que se haga una reforma o que se dé más presupuesto, de todos modos le agradezco”.

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué sí volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. El entrevistado contestó:

“Si, aunque mi caso fue discriminatorio dado que no me lo otorgaron por ser originario de Zacatecas así es la ley. Pero la PROSOC cuando hemos necesitado asesoría nos la ha brindado, infunde confianza.”

Caso No. 18

Queja interpuesta:

El ciudadano solicita la intervención de la PROSOC para que la autoridad competente realice la reparación de la banqueta ya que está muy levantada y

ocasiona accidentes ya han sido muchas personas que las que han tenido accidentes a causa de esa banqueta que se encuentra en mal estado.

Acuerdo de conclusión:

Respuesta fundada y motivada. Personal adscrito a la Subdirección de exigibilidad de los derechos ciudadanos se comunicó vía telefónica al Centro de servicios y atención ciudadana de la Delegación Cuauhtemoc quien informó que el folio CESAC de referencia ya cuenta con la orden de trabajo pero debido a la falta de material no se ha llevado a cabo la solicitud. Personal de la Subdirección de exigibilidad se comunicó al número proporcionado por el quejoso quien atendiendo a la llamada manifestó los siguiente: "Gracias".

Entrevista:

Al preguntarle sobre los motivos del por qué sí volvería a interponer una queja ante la Procuraduría Social. El entrevistado contestó:

"Si aunque ahora me resultaría más difícil porque me encuentro discapacitado"

BIBLIOGRAFÍA:

- Aragón, Álvaro 2012. Ciudadanía y derechos sociales: las dificultades de la ciudadanía social. *Andamios*, núm. 18: 141-157.
- Bustelo, Eduardo. 2004. ¿Retornará lo social? En: Boltvinik, J. y Damián, A. *La pobreza en México y el Mundo. Realidades y Desafíos*. Siglo XXI. México, Gobierno del Estado de Tamaulipas.
- Cansino, César 2009. Calidad democrática en América Latina: ¿Proyecto o Utopía? *En Democracia y Ciudadanía en América Latina*. UACM. UAM.
- Carpinteiro, Francisco 2000. *Historia breve del derecho natural*. Madrid: Colex.
- De la Rosa, Javier 2009. Capital social y participación ciudadana en políticas públicas: el caso de México 2000-2006. Tesis doctoral, Universidad de Barcelona.
- Ferrajoli Luigi 1998. *Derecho y razón. Teoría del Garantismo Penal*. Trotta, Madrid.
- Galvis, Ligia 2005. *Comprensión de los derechos humanos una visión para el siglo XXI*. Bogotá, Ediciones Aurora.
- Gallo, Miguel Ángel 2003. *Historia de México, de los aztecas al triunfo de la república*. México, Quinto Sol.
- Gros, Héctor 1985. *Estudios sobre derechos humanos*. Caracas, Editorial Jurídica Venezolana.
- Hernández, Armando 2006. *Derechos Humanos, democracia y desarrollo*. México, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Herrera, Manuel y Pedro Castón. 2003. *Las políticas sociales en las sociedades complejas*. Barcelona, Editorial Ariel.
- Informe de actividades de la Procuraduría Social. Diciembre 2006-marzo 2009. Mayo 2009. Gobierno de la Ciudad de México.
- Lara, Rodolfo 2002. *Los derechos humanos en México, un largo camino por andar*. México, Comisión Nacional de los Derechos humanos.
- Madrazo, Jorge 1997. *Temas y tópicos de derechos humanos*. México, Comisión Nacional de Derechos Humanos.
- Marshall, Thomas 1950. *Ciudadanía y clase social*. Buenos Aires, Editorial Losada.

Merino, Mauricio 1995. La participación ciudadana en la democracia. IFE. México: Cuadernos de divulgación de la cultura democrática, núm. 4.

Montagut, Teresa. 2000. *Política social, una introducción*. Barcelona, Editorial Ariel, S.A.

Moreno, Luis. 2000. *Ciudadanos precarios. La "última red de protección social"*. Barcelona, Editorial Ariel.

Przerworski, Adam 1998. *Democracia sustentable*. Argentina, Paidós.

Przeworski, Adam 2000. La reforma del Estado: responsabilidad política e intervención económica", en Andrés Solimano (comp.), *Desigualdad social. Valores, crecimiento y el Estado*, México: FCE (Lecturas del Trimestre Económico núm. 90).

Rodríguez, Joaquín 2009. Thomas Hobbes. Tratados sobre el ciudadano. Madrid, Editorial UNED.

Sen Amartya 1993. *Development as Freedom*. Estudios sobre desarrollo humano. PNUD.2003-6. México.

Sermeño, Ángel 2004. Ciudadanía y teoría democrática. *Metapolítica*. Núm. 33. Vol. 8.

Varela Nuria 2005. *Feminismo para principiantes*. Barcelona, Ediciones B.

Páginas consultadas:

Bojórquez, Nelia. Desarrollo y derechos humanos. Versión digital disponible en: www.uam.mx/cdi/derinfancia/1nelia.pdf

Carbonell, Miguel: 2012 La reforma constitucional en materia de derechos humanos: principales novedades. Consultado en: <http://www.miguelcarbonell.com/articulos/novedades.shtml>

Declaración de Quito 1998. Versión digital disponible en: <http://www.derechos.org/nizkor/la/declaraciones/quito.html> (junio 2013)

Diccionario jurídico Digitalizado consultado en: <http://diccionariojuridicodigitalizado.blogspot.mx/> en abril de 2012.

Gil 1992, Hill 1996 en Carey Bélanger, Elaine 1998. ¿Qué porvenir para la política social? *Revista de Servicio Social* Vol 1, N° 2, (Diciembre 1998 - Junio

1999) Universidad Laval, Quebec. Consultado en: www2.udec.cl/~ssrevi/numero2/articulos/ideas.htm (el 16 de enero de 2013).

IEPALA. Curso Sistemico de Derechos humanos. (Las etapas históricas que se mencionan están basadas en dicho curso) <http://www.iepala.es/DDHH> (abril 2013)

Ley de la Procuraduría Social del Distrito Federal puede ser consultada en http://www.prosoc.df.gob.mx/ley_prosoc.html (Marzo 2012).

Organización de los Estados Americanos, 2015. Departamento de Derecho Internacional. Se puede consultar en: http://www.oas.org/es/sla/ddi/acceso_informacion_gobernabilidad.asp. Consultado en enero 2015.

Reglamento de la Ley de la Procuraduría Social del Distrito Federal fue consultado en <http://www.prosoc.df.gob.mx/reglamento.html> (Marzo 2012)

Reyes, Mate.1986. Modernidad, religión, razón. Escritos desde la democracia. España. Editorial Anthropos. En: https://books.google.com.mx/books?id=x_O4nyNZQx4C&pg=PA59&lpg=PA59&dq=ley+natural+estado+razon+modernidad.

Támara, Joaquín 2008. *Desde los derechos humanos hasta el derecho al desarrollo en el sistema de las Naciones Unidas: ¿Existe un verdadero derecho al desarrollo humano?* En: Revista DHIAL (Desarrollo Humano e Institucional en América Latina). No.16. Versión digital disponible: <http://www.iigov.org> (mayo de 2013).

Ujala, Joshi. Materiales para una aproximación a los derechos fundamentales de la persona. Versión digital disponible en: <https://books.google.com.mx/books>

Coordinación de Certificación y Registro

UACM

Universidad Autónoma
de la Ciudad de México

Nada Humano me es ajeno