



163
230

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

**SITUACIÓN DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DE LAS
DELEGACIONES DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL**

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA

QUE EN OPCIÓN AL GRADO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

P R E S E N T A

Felipe Moctezuma Barragán

DIRECTOR DEL SEMINARIO:

L. A. E. JUAN PONCE MONTIEL

MÉXICO, D. F.

1985



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

SITUACION DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA
EN LAS DELEGACIONES DEL D.D.F.

Pag. 1 MARCO DE REFERENCIA

Pag. 11 CAPITULO I

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

- 1.1 *Introducción*
- 1.2 *Funcionamiento general de las áreas delegacionales*
- 1.3 *Observaciones específicas*
- 1.4 *Observaciones generales*

Pag. 29 CAPITULO II

ATENCION AL PUBLICO

- 2.1 *Introducción*
- 2.2 *Agua potable*
- 2.3 *Licencias de construcción*
- 2.4 *Licencias de funcionamiento*
- 2.5 *Cambios de giro por regularización*

Pag. 35 CAPITULO III

SERVICIOS DELEGACIONALES

- 3.1 *Introducción*
- 3.2 *Agua potable*
- 3.3 *Alumbrado público*
- 3.4 *Recolección de basura*
- 3.5 *Infraestructura y equipamiento para la vialidad*

Pag. 56 CAPITULO IV

IMAGEN PUBLICA

- 4.1 *Introducción*
- 4.2 *Estructura administrativa*
- 4.3 *Atención al público*
- 4.4 *Servicios delegacionales*
- 4.5 *Imagen pública*

Pag. 76 CONCLUSIONES

Pag. 103 BIBLIOGRAFIA

MARCO DE REFERENCIA
EVOLUCION HISTORICA 1928-1978.

La organización Política-Administrativa del Distrito Federal, ha evolucionado sustancialmente desde su creación en el año de - - 1824.

Existió, una Ley que se promulgó el 31 de diciembre de 1928, denominada Ley Orgánica del Distrito y Territorios Federales y la misma creó el Departamento Central, formado por las municipalidades de México, Tacubaya, Mixcoac y Tacuba, además de trece Delegaciones, que eran:

ANTERIORES	ACTUALES
- Azcapotzalco	- Azcapotzalco
	- Benito Juárez
- Coyoacan General Anaya	- Coyoacan
- Cuajimalpa	- Cuajimalpa
	- Cuauhtémoc
	- Gustavo A. Madero
- Guadalupe Hidalgo	- Miguel Hidalgo
- Iztacalco	- Iztacalco
- Iztapalapa	- Iztapalapa
- Magdalena Contreras	- Magdalena Contreras
- Milpa Alta	- Milpa Alta
- San Angel	- Alvaro Obregon

- Tlathuac
- Tlalpan
- Xochimilco
- Tlathuac
- Tlalpan
- Venustiano Carranza
- Xochimilco

Estas Delegaciones estarán a cargo de los Delegados y Subdelegados, que tendrán a su cargo la Administración de los Servicios Públicos Legales.

Los Delegados, serán nombrados y removidos por el Jefe del Departamento con la aprobación del Presidente de la República.

Para ser Delegado, se necesita llenar los requisitos exigidos por las Fracciones I, IV y V del Artículo 27, tener 25 años cumplidos y haber residido el año inmediato anterior a su nombramiento en la Delegación donde va a ejercer el cargo.

En los asuntos referentes a su Delegación, oirán los Delegados el parecer del Consejo Consultivo. En las poblaciones del Distrito Federal, que no sean cabecera de obligación habrá un Subdelegado, que será nombrado y removido por el Delegado respectivo con aprobación del Jefe del Departamento del Distrito Federal, los Subdelegados deberán ser mayores de edad y tener los demás requisitos exigidos para los Delegados.

Los Subdelegados, auxiliarán a los Delegados en el ejercicio de sus labores administrativas.

El reglamento de Esta Ley, fijará el número de Delegaciones - que habrá en el Distrito Federal y la circunscripción territorial de cada una de ellas.

Por lo que se refiere a los objetivos por los cuales fueron creadas las Delegaciones en el año de 1928, son los siguientes:

- A) Cuidar la seguridad y tranquilidad pública en las poblaciones, así como en los caminos, calzadas, canales, campos y despoblados del Distrito Federal.
- B) Hacer que se imparta la instrucción cívica y militar a que se refiere la Fracción II del Artículo 31 de la Constitución.
- C) Formar el reglamento relativo a la planificación de urbanización del mismo Distrito, conforme al cual se ejecutarán las obras del Distrito Federal.
- D) Vigilar los gastos de administración.
- E) Reglamentar el tránsito por las vías públicas, de manera que queden protegidas las personas y la propiedad. Y sean cómodas y expeditas las comunicaciones.
- F) La dotación y distribución de aguas potables, para las poblaciones del Distrito Federal.
- G) Las festividades cívicas y la vigilancia de las diversiones públicas.

- H) Los servicios de rastros y mercados.
- I) La conservación y mejoramiento de las vías públicas del Distrito Federal.
- J) Los panteones y sus reglamentos.
- K) Autorizar e inspeccionar las construcciones de los particulares y vigilar las obras peligrosas.
- L) Las oficinas del Registro Civil.
- M) La nomenclatura de las calles, plazas, jardines y paseos públicos.

Esta estructura es modificada por una nueva Ley Orgánica de fecha 31 de diciembre de 1941, por lo cual el territorio del Distrito Federal estará integrado por la Ciudad de México y 12 Delegaciones:

- Azcapotzalco
- Coyoacan
- Cuajimalpa
- Iztacalco
- Iztapalapa
- Magdalena Contreras
- Milpa Alta
- San Angel
- Tlhuac

Tlalpan

- Villa Gustavo A. Madero
- Xochimilco

En el Capítulo Tercero, de la Ley Orgánica del Distrito Federal de fecha 31 de diciembre de 1941, se señala que la organización y desenvolvimiento de los Directores en el Distrito Federal, de los servicios de policía, tránsito, agua potable, alcantarillado, pavimentación, alumbrado de las vías públicas, rastros, mercados, parques, jardines, panteones, vías públicas, nomenclatura de las calles, reglamentación y vigilancia de las construcciones, planificación y zonificación incluyendo el alineamiento, ampliación y ornato de las calles, son competencia de las Delegaciones Políticas del Distrito Federal.

En este mismo Capítulo, se menciona la necesidad de reglamentar el tránsito por las calles, plazas y calzadas, comprendidas dentro de los límites del Distrito Federal, sobre base de protección a la seguridad de las personas y propiedades, así como la expedición y comodidad de las comunicaciones.

Igualmente, señalan la importancia de conceder a los particulares los permisos necesarios para el aprovechamiento de la vía pública, los cuales tendrán siempre el carácter de revocables a juicio del propio Distrito Federal.

Así como el de fijar los requisitos de policía y buen gobierno a que deben sujetarse los particulares con el fin de obtener la licencia, autorización o permiso que los faculte para el ejer-

cicio de cualquier actividad económica, reglamentar los espectáculos públicos, tanto para proteger los intereses de la comunidad - como para evitar que se ofendan los derechos de la sociedad.

Reglamentar el establecimiento de fábricas, comercio y en general el ejercicio de cualquier actividad, en terminos de que no se produzcan ruidos que causen molestias a los moradores, en zonas destinadas a habitación.

El Capítulo Séptimo, Artículo 75 de Esta Ley, menciona que - el Jefe del Departamento será auxiliado además en el desempeño de sus funciones, por un Delegado que rendirá en las cabeceras de cada una de las Delegaciones de que habla Esta Ley y que tendrá a su cargo la vigilancia de los servicios públicos locales y por los Subdelegados que fueren necesarios a juicio del Jefe del Departamento, los que desempeñan su cargo en las poblaciones que no sean cabeceras de Delegación.

Tanto los Delegados como los Subdelegados, serán nombrados y removidos libremente por el Jefe del Departamento.

Para ser Delegado o Subdelegado, se requiere:

- 1) Ser ciudadano mexicano por nacimiento y en pleno ejercicio de sus derechos.
- 2) Tener 25 años cumplidos.
- 3) Haber residido en el lugar en el que haya de ejercer sus fun-

ciones, por los dos últimos años anteriores a su designación.

SON FACULTADES DE LOS DELEGADOS:

- 1º) Representar al Jefe del Departamento, en la circunscripción en donde ejerzan sus funciones.
- 2º) Vigilar los servicios públicos de su Delegación e informar - al Jefe del Departamento de las irregularidades o deficiencias que adviertan, proponiendo los remedios que en su concepto fueren más adecuados.
- 3º) Velar por el cumplimiento de los reglamentos y disposiciones generales dentro de su Delegación, como auxiliares de la oficina respectiva del Departamento del Distrito Federal.
- 4º) Presentar iniciativas al Jefe del Departamento, acerca de la forma en que deberán desempeñarse los servicios públicos de su Delegación.

Esta organización se mantiene hasta 1970, año en el que con objeto de propiciar un desarrollo justo y equilibrado, alentar la participación ciudadana en la solución de diversos problemas, agilizar la realización de trámites y acercar los servicios a la población mediante un criterio de mejor distribución jurisdiccional, se expide la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal (Diario Oficial del 29 de diciembre de 1970), con la cual se crearon cuatro nuevas Delegaciones: Miguel Hidalgo, Benito Juárez

Cuauhtémoc y Venustiano Carranza, ampliándose así a diez y seis - el número de Delegaciones.

Con la Ley vigente, de la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal de fecha 27 de diciembre de 1978, se conservan - las diez y seis Delegaciones establecidas con la Ley de 1970, las cuales se denominan:

- Alvaro Obregon
- Azcapotzalco
- Benito Juárez
- Coyoacan
- Cuajimalpa
- Cuauhtémoc
- Gustavo A. Madero
- Iztacalco
- Iztapalapa
- Magdalena Contreras
- Miguel Hidalgo
- Milpa Alta
- Tláhuac
- Tlalpan
- Venustiano Carranza
- Xochimilco

Estas Delegaciones estan constituidas como organos desconcentrados del Departamento del Distrito Federal, se encuentran jerárquicamente subordinadas al Jefe del Departamento, quien esta facultado para revisar, modificar, conformar, revocar y nulificar -

en su caso, los actos y resoluciones dictadas por dichos organos desconcentrados; en fundamento jurídico para la constitución de los organos desconcentrados, encontramos el Artículo 17 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, el cual establece que "Para la más eficaz atención y eficiente despacho de los asuntos de su competencia, las Secretarías de Estado y los Departamentos Administrativos, podrán contar con organos administrativos desconcentrados, que les estarán jerárquicamente subordinados y tendrán facultades específicas para resolver sobre la materia y dentro del ámbito territorial que se determine en cada caso, de conformidad con las disposiciones legales aplicables".

Conforme a esta disposición, el Artículo 15 de la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal, crea organos desconcentrados del Departamento a las Delegaciones, las que estarán a cargo de un Delegado, el cual será nombrado y removido por el Jefe del Departamento, previo acuerdo con el Presidente de la República.

Cada Delegado, ejercerá la jurisdicción a su cargo y las atribuciones propias del Departamento, con excepción de aquellas que por su naturaleza sean propias de la Administración Central.

El ámbito territorial que comprende cada Delegación, se encuentra previsto por este Artículo, a su vez la distribución de atribuciones entre Delegados y Administración Central, se encuentra establecida de manera primordial en el Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal (Diario Oficial del 17 de enero de 1984), pudiéndose también señalar atribuciones a las De

legaciones en otras Leyes, Reglamentos o directamente por el Jefe del Departamento del Distrito Federal.

En el Artículo 62 del Reglamento Interior, se señalan las atribuciones a cargo de las Delegaciones, que son:

- Atender y vigilar la debida prestación de los servicios públicos, tales como alumbrado público, agua potable, drenaje y recolección de los desechos sólidos.
- Expedir licencias para ejecutar obras de construcción, giros - sujetos a los reglamentos gubernativos, talleres, industrias, bodegas y anuncios.
- Administrar los tribunales del Registro Civil.
- Prestar servicios de mercados, parques, jardines, panteones, - bosques, viveros y limpia, así como administrar las instalaciones respectivas.
- Elaborar y mantener actualizado el padron de los giros mercantiles que funcionen en su perímetro.
- Conservar en buen estado las vías públicas de su jurisdicción.
- Atender el sistema de orientación, información y quejas.
- Promover la integración de los comités de manzana, las asociaciones de residentes y las juntas de vecinos.

CAPITULO I

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

1.1) INTRODUCCION.

Este Capítulo tiene como finalidad el demostrar todas las -- áreas administrativas y sus funciones.

Aquí describo los objetivos de las diferentes áreas que existen en las Delegaciones, así como las principales obligaciones de los altos funcionarios que están a cargo de las mismas.

Me concretaré a describir las cuatro Subdelegaciones comunes que existen en cada Delegación.

Hablaré de las unidades administrativas, de manera general, ya que éstas varían en cada Subdelegación y por consiguiente el -- número de oficinas encargadas de otorgar servicios cambian de la misma forma, estos cambios se deben a varios factores, entre -- ellos tenemos los siguientes: Magnitud de Población, Demanda de -- servicios presentados por la comunidad, etc. En el resto del Capítulo mencionaré el número de unidades administrativas y oficinas que existen en cada Delegación.

Para su elaboración me base fundamentalmente en el Manual de Organización (1983) de cada una de las Delegaciones Políticas.

1.2) FUNCIONAMIENTO GENERAL DE LAS AREAS DELEGACIONALES.

1) OBJETIVO:

Proporcionar a los habitantes de la Delegación los servicios que señalará la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal de manera ágil y eficaz, apegándose a los reglamentos del Departamento del Distrito Federal.

2) Las 16 Delegaciones deberán apegarse al Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal, así como las que se deriven de la Ley Orgánica vigente y que deben ser aplicadas en la jurisdicción de la Delegación.

3) Así como todas las actividades que deben realizar las Delegaciones, como son: jurídica, de gobierno, de obras públicas, servicios urbanos, sociales y culturales se conduzcan de acuerdo a los lineamientos que establezca el Departamento del Distrito Federal.

4) Participación en los convenios que celebre el Departamento del Distrito Federal, que incluyan materias de la competencia de la Delegación.

5) Representar al Departamento del Distrito Federal dentro de los límites de la Delegación, en los juicios, contenidos y litigios en los que hayan sido señalados como parte, así como en todos los actos que fueren necesarios realizar para preservar y defender los intereses del propio Departamento.

6) Vigilar el cumplimiento de las normas y criterios de política administrativa que determine el Jefe del Departamento del Distrito Federal.

7) Administrar los bienes de dominio público del Departamento del Distrito Federal en su jurisdicción.

8) Planear programas, adquirir y administrar los recursos humanos, financieros y materiales, así como los servicios generales que requieran las Delegaciones.

9) Implantar el sistema de información que permita proporcionar los datos o la cooperación técnica que le sea requerida por otras Dependencias del Ejecutivo Federal o por el propio Jefe del Departamento del Distrito Federal.

10) Vigilar la eficiente operación del sistema de orientación e información al público.

11) Aplicar las normas al proceso de modernización administrativa, emitidas por la Secretaría de Programación y promover la realización de las acciones que agilicen las funciones sustanciales.

12) Deberán efectuar ceremonias conmemorativas de acontecimientos históricos de carácter Nacional, que permitan desarrollar el espíritu cívico de los habitantes de la Delegación.

13) Expedir certificaciones sobre asuntos de su competencia.

14) Efectuar recorridos periódicos de inspección en la jurisdicción y verificar la realización de los servicios que se prestan y el estado que guardan los sitios o instalaciones de interés social.

15) Evaluar y presentar al Jefe del Departamento del Distrito Federal, informes periódicos acerca del cumplimiento de los programas y metas de la Delegación.

16) Recibir en audiencia al público que lo solicite, para atender asuntos o problemas relacionados con el funcionamiento de la Delegación.

17) Cumplir con las demás atribuciones que las disposiciones legales confieran expresamente, así como aquellas otras que le confieren al Jefe del Departamento del Distrito Federal.

18) ASESORIA.

Función Genérica:

- Realizar los estudios, proyectos y dictámenes técnicos que le encomiende el C. Delegado.

Funciones Específicas:

- Atender consultas especializadas que sean planteadas por los - Subdelegados Jurídicos y de Gobierno, Obras y Servicios, Acción Social y Cultural y de Administración.
- Acudir en calidad de representante o consejero a los eventos y reuniones que señala el C. Delegado, así como informarle de - sus actividades.

19) SECRETARIA PARTICULAR.

Función Genérica:

- *Desarrollar todas las actividades que el C. Delegado le encomiende, relacionándose de esta manera con todas las áreas de la Delegación.*

Funciones Especiales:

- *Vigilar que las instrucciones emanadas por el C. Delegado, sean cumplidas eficazmente, así como informarle de los avances desarrollados en el ejercicio de sus funciones.*

20) SUBDELEGACION JURIDICA Y DE GOBIERNO.

- Proporcionar a la ciudadanía los servicios en materia jurídica de licencias y reglamentos, de promoción ciudadana, de registro civil, de junta de reclutamiento y de filiación en forma ágil y eficaz, haciendo cumplir las políticas y disposiciones legales vigentes.

Funciones Específicas:

- Coordinar la planeación, programación, organización y evaluación de las actividades que en materia jurídica de licencias y reglamentos, de promoción ciudadana, de registro civil, de junta de reclutamiento y de filiación que realice la Subdelegación.
- Integrar los anteproyectos de presupuesto de los departamentos y oficinas que integran la Subdelegación, incluyendo los programas en materia de recursos humanos, materiales, financieros y de servicio de apoyo, sometidos a consideración del C. Delegado para su aprobación.
- Disponer la atención de los asuntos con la difusión, trámite, registro y control de las actividades del servicio militar nacional obligatorio.
- Proporcionar asesoría y apoyo técnico en los asuntos de su competencia, que le sean solicitados por los diferentes funcionarios y áreas de la Delegación.

- Promover la elaboración y actualización de los sistemas y procedimientos de trabajo de la Subdelegación, así como mantener relaciones de coordinación con otras Dependencias del Departamento del Distrito Federal, Instituciones Públicas y Privadas que coadyuven a la mayor realización de los programas de su competencia.

- Disponer a través de la oficina correspondiente el trámite y resolución de las quejas y sugerencias planteadas por los habitantes de la Delegación, dirigida al ámbito de su competencia.

- Acordar e informar al Delegado sobre el desarrollo de los programas realizados, así como de la actividad que tiene conferida para los efectos de la evaluación correspondiente.

21) SUBDELEGACION DE ACCION SOCIAL Y CULTURAL.

OBJETIVO:

Depurar los programas de prevención social, de atención médico-asistencial, de promoción y empleo de fomento educativo, cultural, cívico y recreativo tendientes al desarrollo individual, familiar y lo colectivo de los habitantes de las Delegaciones.

Funciones Especiales:

- Elaborar programas operativos en materia de prevención social, atención médico-asistencial, promoción de empleo, fomento educativo, cultural, cívico y recreativo.
- Coordinar la administración de los centros de asistencia social, de salud, deportivos, culturales, educativos y recreativos dependientes de las Delegaciones. Fomentar y enriquecer las relaciones con clubs, asociaciones, agrupaciones y todas aquellas organizaciones cuyas características tienden a la acción comunitaria.
- Promover la participación y asistencia de los habitantes de la Delegación a los centros sociales, cívicos, educativos, deportivos, culturales y recreativos organizados por la Delegación, utilizando los medios de difusión disponibles.

22) SUBDELEGACION DE OBRAS Y SERVICIOS.

Función Genérica:

Planear y ejercer en su caso, las obras públicas y servicios urbanos requeridos para el bienestar de la comunidad de la Delegación.

Función Específica:

- Coordinar la planeación, programación y evaluación de las actividades que en materia de servicios urbanos, obras públicas y planificación lleva a cabo la Delegación.
- Integrar los anteproyectos de presupuesto de los departamentos y oficinas que integran la Subdelegación, incluyendo los correspondientes a recursos humanos, materiales y servicios de apoyo, sometiéndolos a consideración del Delegado.
- Proporcionar la asesoría y apoyo técnico en los asuntos de su competencia, que le sean solicitados por diferentes funcionarios y áreas de la Delegación.
- Proponer la actualización de los sistemas y procedimientos de trabajo de la Subdelegación, así como mantener relaciones del Departamento del Distrito Federal e instituciones públicas y privadas que coadyuven a la mejor realización de los programas de su competencia.

- Disponer a través de la oficina correspondiente, el tratamiento adecuado de las quejas y sugerencias planteadas por los habitantes de la Delegación, dirigidas al ámbito de su competencia.

- Planear y ejecutar en su caso, las obras públicas y servicios urbanos requeridos para el bienestar de la comunidad de la Delegación.

23) SUBDELEGACIÓN ADMINISTRATIVA.

OBJETIVO:

Dotar oportunamente a la Dependencia, de los recursos humanos, materiales y financieros, necesarios para la realización de sus funciones, procurando al mismo tiempo, la optimización de los sistemas y procedimientos administrativos.

Funciones Específicas:

- *Coordinar la planeación, programación y evaluación de las actividades en materia de recursos humanos, recursos materiales, servicios generales, presupuesto y contabilidad y organización y métodos que realice la Subdelegación.*
- *Establecer relaciones de coordinación con los órganos encargados de la planeación, programación, presupuestación, estudios y reforma administrativa e informática del Departamento del Distrito Federal, para la adecuada observancia de los lineamientos y disposiciones institucionales que establezcan en las materias mencionadas.*
- *Disponer el acopio sistemático y distribución de información económica y social de la circunscripción correspondiente, orientando los programas de actividades de la Delegación de acuerdo a los objetivos y metas del Departamento del Distrito Federal.*

- Disponer la formulación y evaluación de las acciones de Reforma Administrativa en la Delegación, revisado y analizado en forma sistemática.
- Proporcionar la asesoría y apoyo técnico en los asuntos de su competencia, que le sean solicitados por los diferentes funcionarios y áreas de la Delegación.
- Acordar e informar al Delegado sobre el desarrollo de los programas realizados, así como las actividades que tienen conferidas para los efectos de la evaluación.

1.3) OBSERVACIONES ESPECIFICAS:

1) Cada Delegación tiene una estructura orgánica diferente, pero en su mayoría son parecidas, estas diferencias se deben particularmente a la magnitud de la población.

2) El número de unidades administrativas que dependen de cada Subdelegación es diferente, las Delegaciones con menos unidades administrativas son: Magdalena Contreras con once, Iztacalco y Tlalpan con trece, Cuajimalpa con quince.

En la Delegación Cuauhtémoc, en vez de Subdelegación de Obras y Servicios, existe la de Obras Públicas y la de Servicios Urbanos, no existe la Subdelegación Administrativa como tal, las funciones de ésta las realiza la comisión interna de Administración y Programación es la única jurisdicción donde hay Subdelegaciones especiales (Tlatelolco y Tepito) para conglomerados de gran magnitud pero con requerimientos particulares similares.

La Gustavo A. Madero es la única que tiene una Subdelegación política de organización vecinal.

La Magdalena Contreras es la única que tiene una Subdelegación política, al mismo tiempo que reporta una Subdelegación de desarrollo y bienestar social.

La Delegación Venustiano Carranza tiene una Subdelegación de servicios y una de cultura.

Por lo que se refiere a las Delegaciones Azcapotzalco, Benito Juárez, Iztacalco, Magdalena Contreras, Milpa Alta y Xochimilco no cuentan con Subdelegaciones diferentes.

3) Se deben mencionar las siguientes observaciones:

Existe la problemática de que una misma oficina atienda varios servicios distintos a los de sus funciones, como en el caso de 12 Delegaciones que cuentan con una oficina tanto para el servicio de agua potable como para el de drenaje y tratamiento de aguas negras.

Por lo que se refiere a las Delegaciones Coyoacan, Magdalena Contreras y Tláhuac existe una oficina por servicio. Así como las Delegaciones Cuauhtémoc y Alvaro Obregon son las que tienen menos oficinas encargadas de supervisar servicios y las que tienen más son: Miguel Hidalgo, Gustavo A. Madero, Iztacalco y Azcapotzalco.

La Delegación Miguel Hidalgo reporta hasta 7 oficinas para recolección de basura y hasta 6 para regulación y fomento del comercio, al igual que la Delegación Gustavo A. Madero, mientras que la Delegación Iztacalco reporta 5 oficinas para atender cuestiones de educación.

Las demás Delegaciones reportan una menor cantidad de oficinas para esos servicios.

1.4) OBSERVACIONES GENERALES:

1) Cada Delegación elabora su propio manual de organización y es to proviene de distintos órganos administrativos.

2) La desconcentración de servicios dados a cada Delegación, -- obliga a éstos a agilizar cualquier trámite de la comunidad, la - que conlleva a crear una estructura administrativa más eficiente.

3) Existe diversidad de formatos, procedimientos y normas en cada una de las Delegaciones, para tramitación de servicios y en al gunas Delegaciones existen más por diversas circunstancias, una - de ellas puede ser el índice de concentración de población.

POBLACION DEL DISTRITO FEDERAL POR DELEGACION 1950 — 1960 — 1983

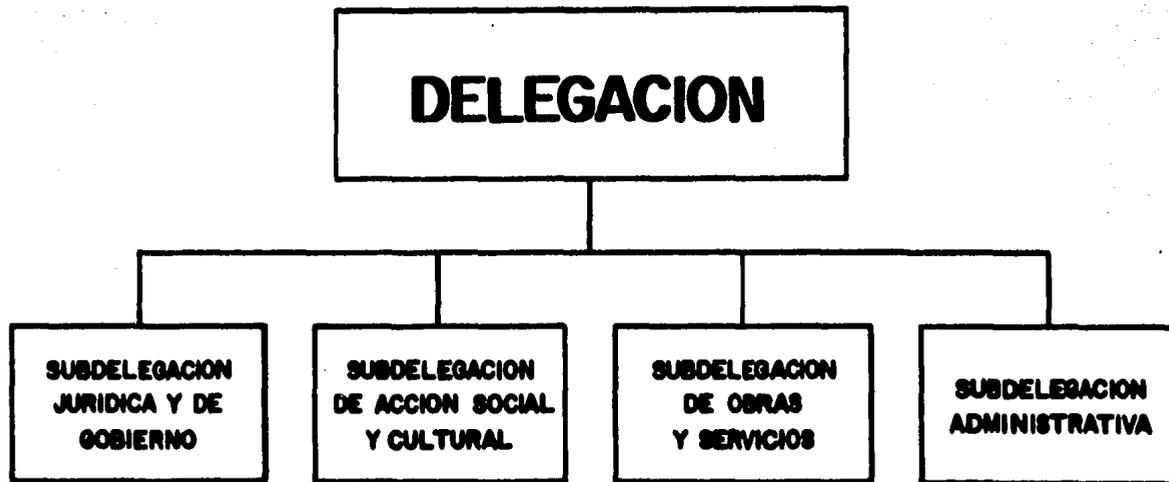
(HABITANTES)

DELEGACION	1950	1960	1983
DISTRITO FEDERAL	3'050,442	4'871,326	9'766,850
ALVARO OBREGON	93,176	220,011	689,031
AZCAPOTZALCO	187,864	370,724	648,405
BENITO JUAREZ	348,342*	537,015*	587,348
COYOACAN	70,005	169,811	643,666
CUAJIMALPA	9,676	19,199	98,307
CUAUHTEMOC	878,350*	1'072,530*	878,500
GUSTAVO A. MADERO	204,833	579,180	1'631,307
IZTACALCO	33,945	198,904	614,830
IZTAPALAPA	76,621	254,355	1'360,738
MAGDALENA CONTRERAS	21,955	40,724	186,596
MIGUEL HIDALGO	467,754*	650,947*	585,387
MILPA ALTA	18,212	24,379	57,795
TLAHUAC	19,511	29,880	158,373
TLALPAN	32,767	61,195	397,730
VENUSTIANO CARRANZA	540,349	572,091*	740,898
XOCHIMILCO	47,082	70,381	234,431

FUENTES: * Anuario Estadístico de los Estados Unidos de México, 1970-1971, S. I. C. - D. G. E. 1973

* Estimaciones realizadas por la Subdirección de Capacitación e Integración Informativa de la D. I. A.

**SUBDELEGACIONES COMUNES DE LAS DELEGACIONES DEL
DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL**



CAPITULO II

ATENCIÓN AL PÚBLICO.

2.1) INTRODUCCION.

El objetivo de este aparato es conocer de manera general, como se atiende a los ciudadanos que llegan a realizar un trámite - en las instalaciones de las Delegaciones del Departamento del Distrito Federal.

Para ello se elaboró un cuestionario integrado por 13 preguntas y un espacio para las observaciones del encuestador. Las preguntas se estructuraron en función del interés de conocer los elementos que nos permitieran analizar la eficiencia con la que los funcionarios dan atención al público en las Delegaciones.

El cuestionario consta de 5 bloques de preguntas que permiten conocer elementos como: la información de la Delegación, la existencia de gestores externos y sus honorarios, la diligencia - en la atención, las condiciones físicas de la Delegación y las observaciones específicas.

En función de su importancia y cantidad se escogieron cuatro servicios que prestan todas las Delegaciones, para en ellos hacer la aplicación del cuestionario. Se seleccionaron los siguientes - servicios:

- A) Agua Potable
- B) Licencias de Construcción

- C) *Licencias de Funcionamiento*
- D) *Cambio de giro por Regularización*

2.2) AGUA POTABLE:

- A) Durante la visita a las 16 Delegaciones, se encontró que en 4 de ellas (Alvaro Obregon, Coyoacan, Iztacalco e Iztapalapa) no hay en lugar visible, orientación acerca de los requisitos básicos para realizar el trámite.
- B) En la solicitud de estos servicios se pudo comprobar la inexistencia de terceros que ofrecieran su servicio para tramitarlo. Asimismo, no se observó que los funcionarios de las 16 Delegaciones requirieran dinero adicional para la agilización del trámite.
- C) Respecto a la atención al público, sólo en la Delegación Iztapalapa fue deficiente. El promedio de atención fue de 12.5 minutos. Las Delegaciones que superaron dicho promedio fueron: Iztapalapa y Azcapotzalco.
- D) El tiempo requerido para obtener el mencionado servicio, varía en función de que el solicitante cumpla con los requisitos necesarios para ello.

2.3) LICENCIAS DE CONSTRUCCION:

- A) Respecto a la existencia de los requisitos necesarios para realizar el trámite en lugar visible, sólo se encontraron paneles de información en Azcapotzalco, Coyoacan, Iztacalco, Magdalena Contreras, Milpa Alta y Tlalpan.
- B) No se observo la existencia de terceros para el trámite del servicio. Inclusive en la mayoría de las Delegaciones se encontraron señalamientos en el sentido de que tales servicios son obligaciones que al Departamento del Distrito Federal le corresponden. Asimismo, no se observo la necesidad de agilizar el trámite por medio de algún incentivo a los funcionarios respectivos.
- C) Respecto a la atención al público por parte del funcionario correspondiente, se observaron deficiencias en la Oficina de Construcción en Iztapalapa.

El tiempo promedio de la solicitud del trámite fue de 19.2 minutos, estando por arriba de este las Delegaciones Coyoacan, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero, Tlalpan y Venustiano Carranza, cabe destacar que dicho servicio puede saturarse por el incremento de solicitudes de permisos o licencias de construcción en el mediano plazo y por el aumento de otros servicios que a su vez requieren como requisito la obtención de la licencia de construcción.

2.4) LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO:

- A) En las Delegaciones Benito Juárez, Coyoacán, Milpa Alta, Tlalpan y Venustiano Carranza, tienen un panel donde se indican los requisitos a cumplir para tramitar este servicio.
- B) A diferencia de otros servicios, en las Delegaciones Tláhuac y Xochimilco se encontró que los funcionarios respectivos - ofrecieron o sugirieron la ayuda de terceros para gestionar el permiso en forma más rápida. En el caso de Xochimilco, se localizó un escritorio público como gestor del servicio, donde se garantiza la agilidad del trámite en función de las relaciones que mantienen con funcionarios de la misma Delegación.
- C) El promedio de la atención para solicitar el servicio fue de 19.5 minutos, estando por arriba del promedio de las Delegaciones Alvaro Obregón, Cuauhtémoc, Gustavo A. Madero, Tláhuac y Tlalpan.

2.5) CAMBIO DE GIRO POR REGULARIZACION:

- A) En las Delegaciones Benito Juárez, Tlalpan y Venustiano Carranza existen paneles de información sobre los requisitos ne cesarios para la solicitud del trámite.
- B) En relación de esta solicitud de servicios, se encontró que - en ninguna de las Delegaciones existen gestores externos para la agilización del trámite.
- C) En Coyoacan, Milpa Alta y Xochimilco los funcionarios del ser vicio público mostraron deficiencias en su labor.
- D) El tiempo promedio de la atención para la solicitud del servi cio fue de 19 minutos, siendo Magdalena Contreras y Xochimilco las que superaron este promedio.

CAPITULO III

SERVICIOS DELEGACIONALES.

3.1) INTRODUCCION:

La finalidad de este aparato es conocer el grado de incidencia por Delegación, de cuatro servicios que más afectan a la colectividad a partir de las irregularidades que presentan.

Los servicios que se consideran son:

- Agua Potable
- Alumbrado Público
- Recolección de Basura
- Infraestructura y Equipamiento para la vialidad

3.2) AGUA POTABLE:

En este servicio se indica el número de fugas de agua registrado en los recorridos.

Las Delegaciones que tuvieron una insidencia baja fueron: - Alvaro Obregon, Coyoacan, Iztacalco, Iztapalapa, Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo y Tlhuac.

Las Delegaciones Cuauhtémoc y Gustavo A. Madero tuvieron un grado de insidencia medio.

Acusaron una insidencia alta las Delegaciones Azcapotzalco, Benito Juárez, Cuajimalpa, Tlalpan, Venustiano Carranza y Xochimilco.

Milpa Alta sólo está registrada en los dos últimos recorridos.

El total del Distrito Federal manifiesta una insidencia media.

3.3) ALUMBRADO PUBLICO:

En este rubro se incluyó el número de lámparas encendidas de día, apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados.

La insidencia baja la representaron las Delegaciones Alvaro Obregon, Azcapotzalco, Coyoacan, Iztapalapa y Miguel Hidalgo.

El grado de insidencia media esta representado por las Delegaciones Benito Juárez, Cuajimalpa, Cuauhtémoc, Iztacalco, Magdalena Contreras, Milpa Alta, Tláhuac y Xochimilco.

Por su parte la insidencia alta se destaco en Gustavo A. Madero, Tlalpan y Venustiano Carranza.

El total del Distrito Federal reflejo una insidencia baja.

3.4) RECOLECCIÓN DE BASURA:

En este servicio se incluye el número de calles o camellones, lotes baldíos y parques y jardines sucios.

La menor insidencia la reportaron Alvaro Obregon, Cuajimalpa, Cuauhtémoc, Iztapalapa y Xochimilco.

La insidencia media se concentró en las Delegaciones Azcapotzalco, Benito Juárez, Coyoacan, Iztacalco, Miguel Hidalgo, Milpa Alta, Tlalpan y Venustiano Carranza.

Fianlmente Gustavo A. Madero, Magdalena Contreras y Tláhuac resultaron ser las Delegaciones con mayor insidencia.

El total del Distrito Federal indico una insidencia media.

3.5) INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD:

Bajo este rubro se incluye el número de baches, tapas faltantes, zanjas, hoyos, obras y materiales en arroyo, coladeras - desniveladas, terracería, calles intransitables o bloqueadas, banquetas en mal estado y obras en construcción.

La insidencia baja esta representada por las siguientes Delegaciones: Alvaro Obregón, Azcapotzalco, Gustavo A. Madero, Milpa Alta, Tláhuac y Xochimilco.

La insidencia baja esta localizada en Benito Juárez, Coyoacán, Cuajimalpa, Iztapalapa, Miguel Hidalgo y Venustiano Carranza.

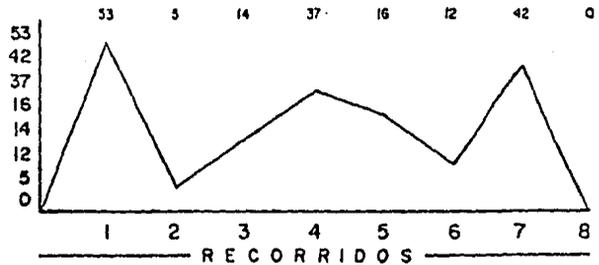
La insidencia alta se observó en Cuauhtémoc e Iztacalco.

El total del Distrito Federal reportó una insidencia media.

Delegación: Alvaro Obregón

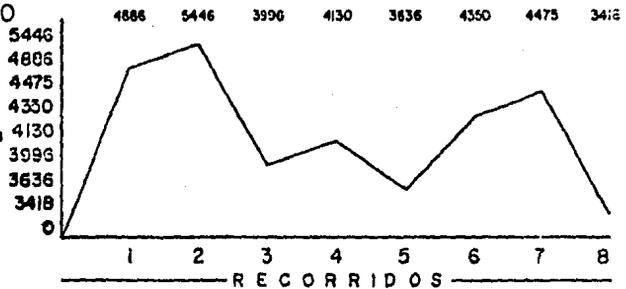
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



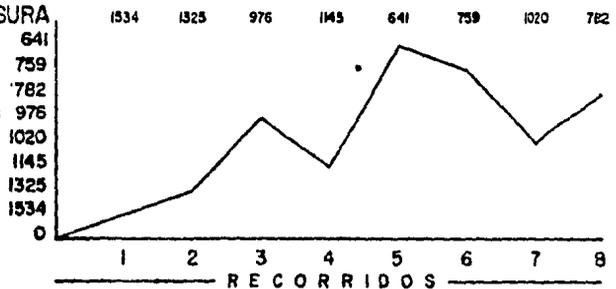
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



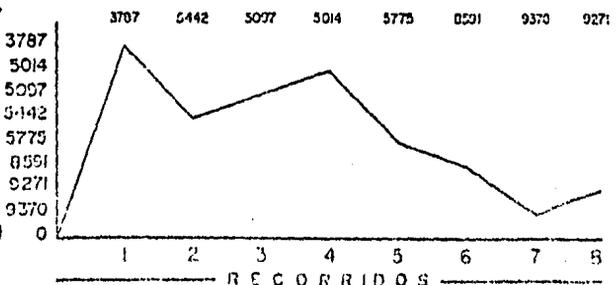
RECOLECCION DE BASURA

(Número de calles, camellones, lotes baldíos, parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

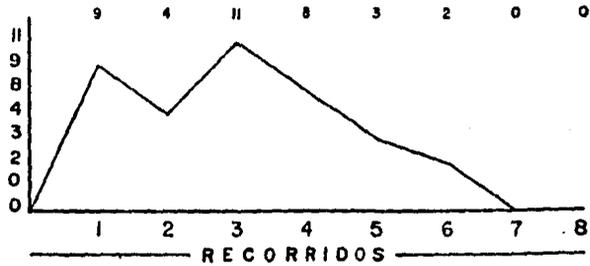
(Número de baches, hoyas, tapas faltantes, coladeras desniveledas, terracerías intransitables, banquetas en mal estado, material en arroyo, zanjas y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Azcapotzalco

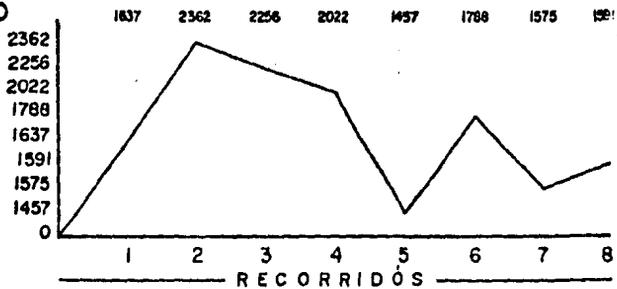
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



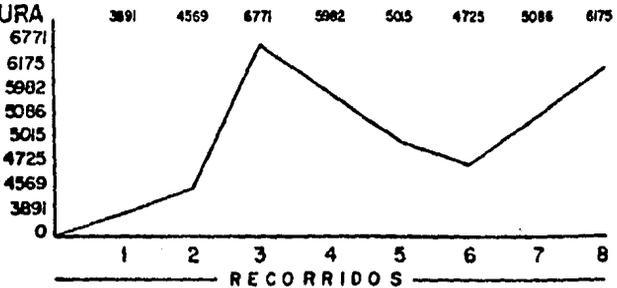
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



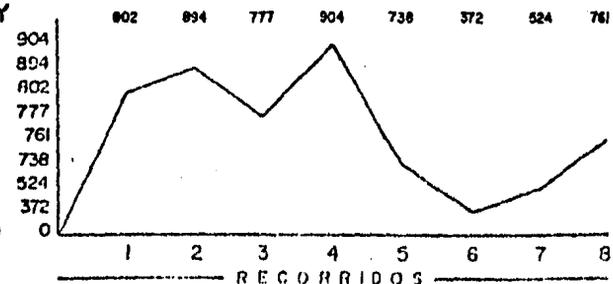
RECOLECCION DE BASURA

(Número calles, camellones, lotes baldíos, parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

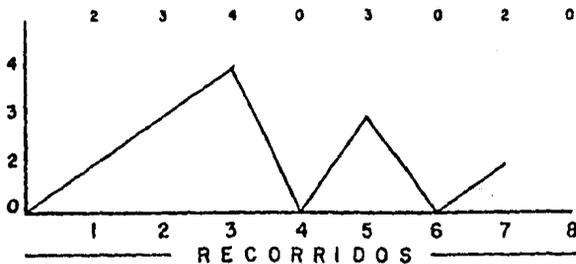
(Número de baches, hoyos, tapas faltantes, coladeras desniveladas, ferracerías intransitables, banquetas en mal estado, material en arroyo, sanjas y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Benito Juárez

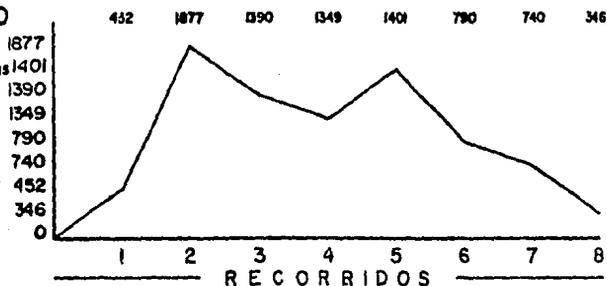
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido).



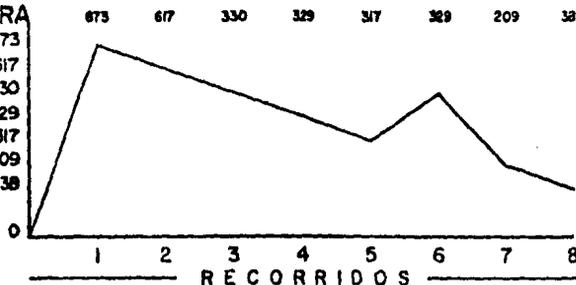
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



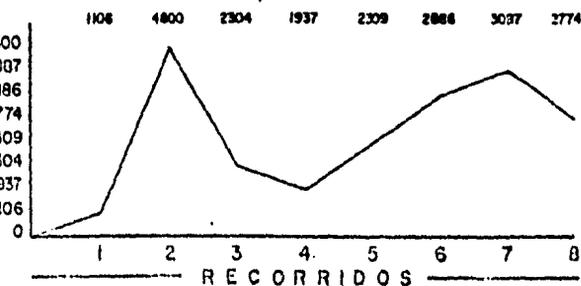
RECOLECCION DE BASURA

(Calle, camellones, lotes baldíos, parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

(Número de baches, hoyos, tapas faltantes, coladeras desniveladas, terracería intransitable, banquetas en mal estado, material en arroyo, zanjas y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Coyoacán

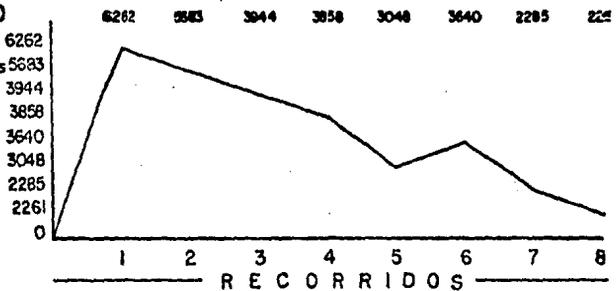
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



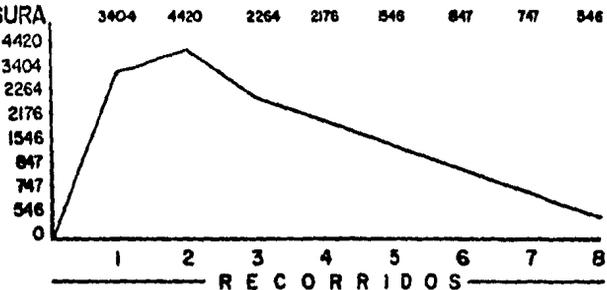
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



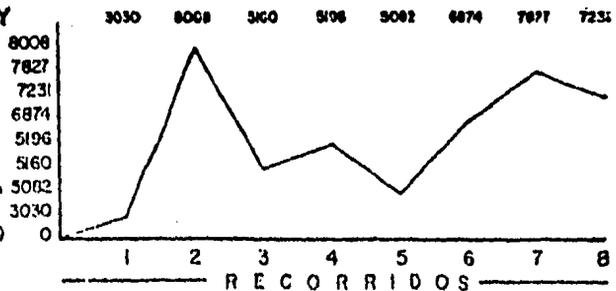
RECOLECCION DE BASURA

(Número de calles, camellones, lotes baldíos, parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

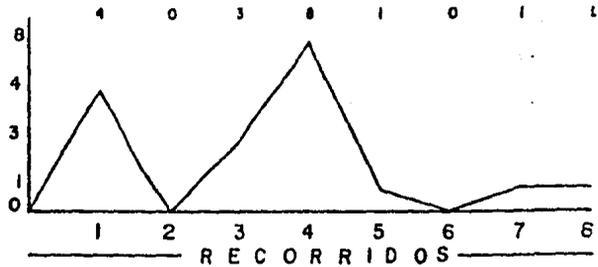
(Número de baches, hoyos, tapas faltantes, coladeras desniveladas, ferracerías infranquirru, banquetas en mal estado, material en arroyo, sarjas y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Cuauhtémoc

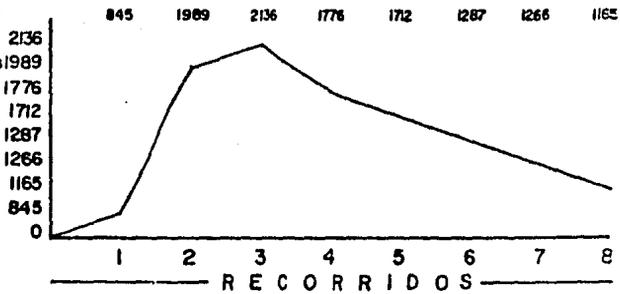
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



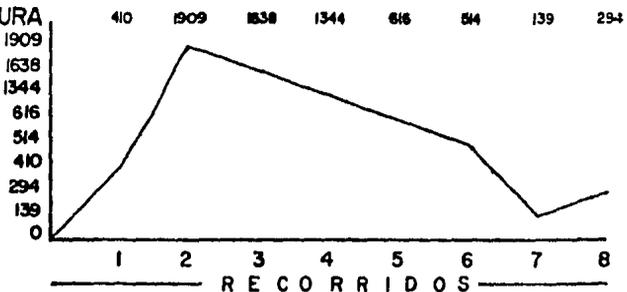
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



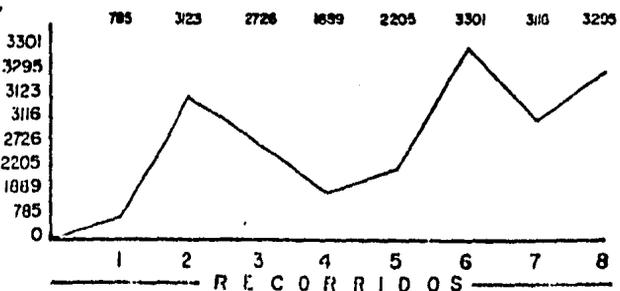
RECOLECCION DE BASURA

(Número de calles, camellones, lotes baldíos, parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

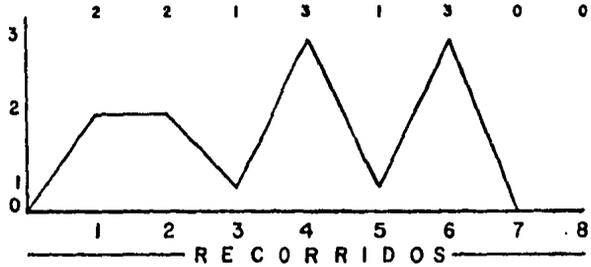
(Número de baches, hoyos, tapas faltantes, coladeras desniveladas, terracería intransitable, banquetas en mal estado, material en arroyo, sanjús y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Cuajimalpa

AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



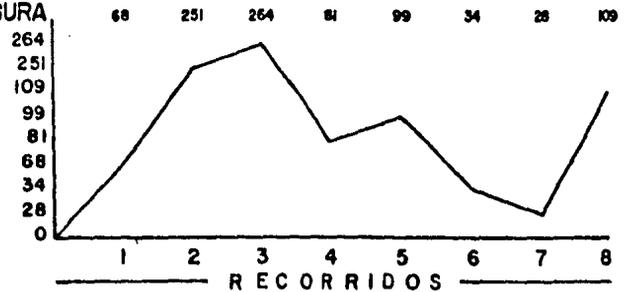
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



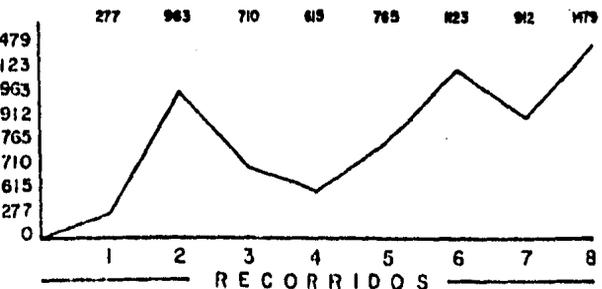
RECOLECCION DE BASURA

(Número de colillas, camellones, lotes baldíos, parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

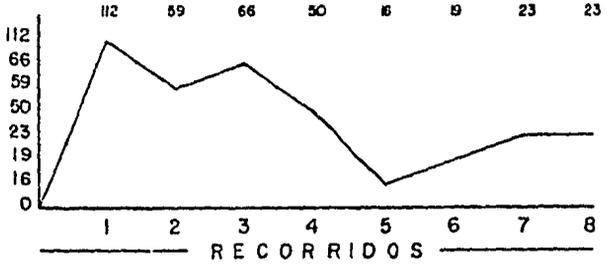
(Número de baches, hoyos, tapas faltantes, coladoras desniveladas, terracería intransitable, banquetas en mal estado, material en arroyo, señas y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Gustavo A. Madero

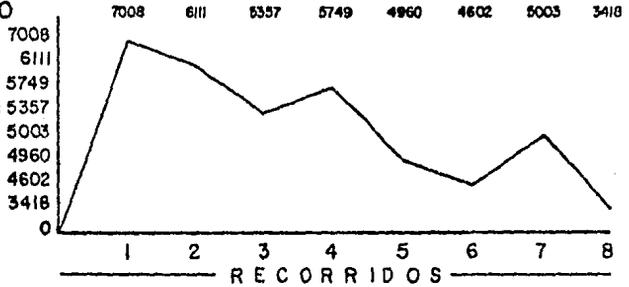
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



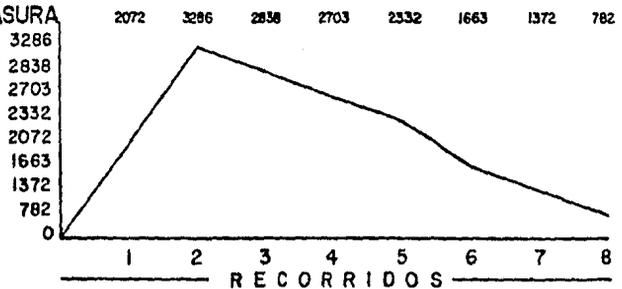
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



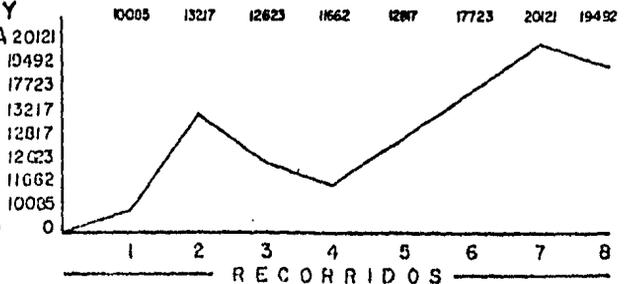
RECOLECCION DE BASURA

(Número de calles, camellones, lotes baldíos, parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

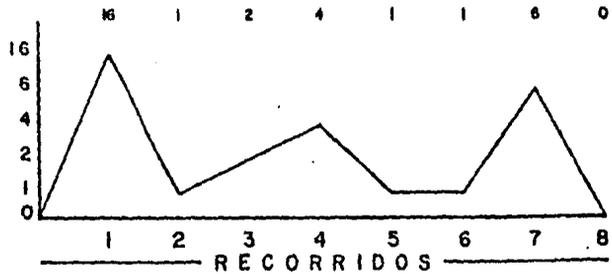
(Número de techos, hoyos, tapas faltantes, coladeras desniveladas, terracería intranquil, banquetas en mal estado, material en arroyo, sanjas y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Iztacalco

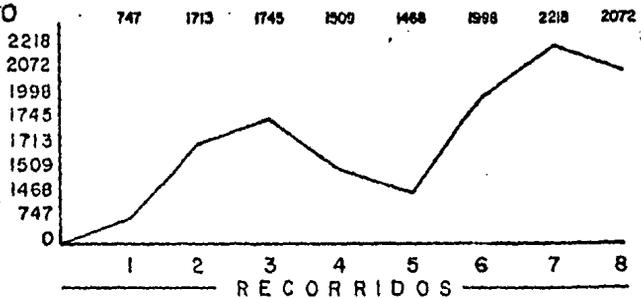
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



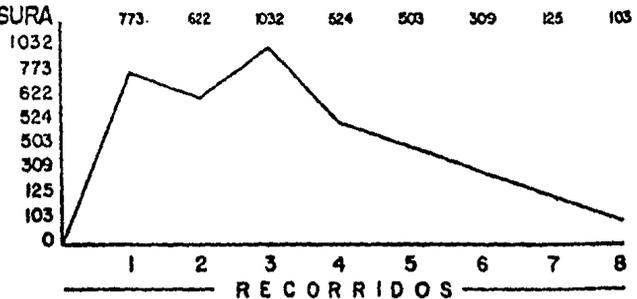
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



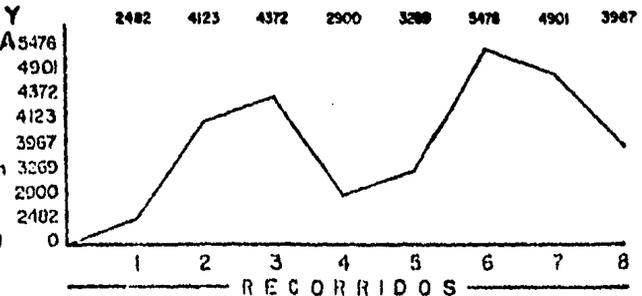
RECOLECCION DE BASURA

(Número de calles, camellones, lotes baldíos, parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

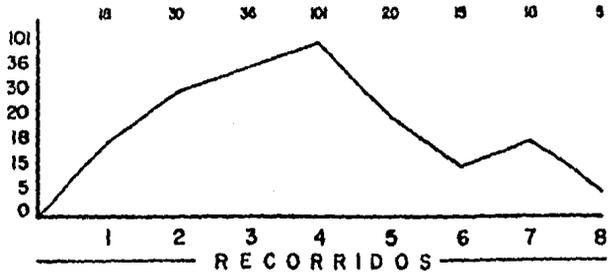
(Número de bochas, hoyos, tapas faltantes, coladeras desniveladas, terracería intransitable, banquetas en mal estado, material en arroyo, señas y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Iztapalapa

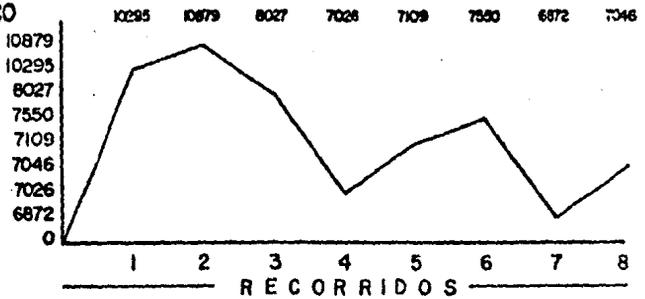
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



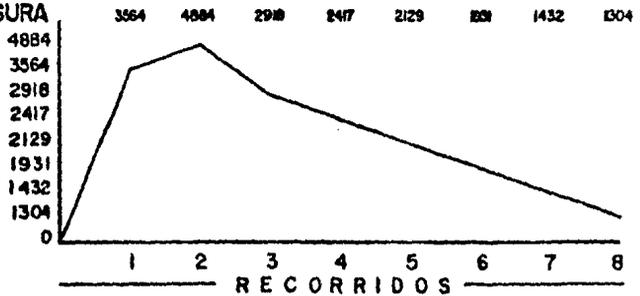
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



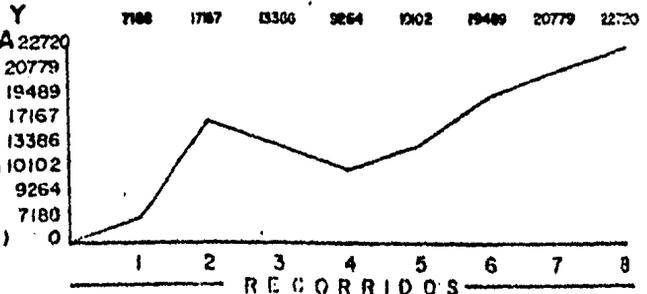
RECOLECCION DE BASURA

(Número de calles, carrillones, lotes baldíos, parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

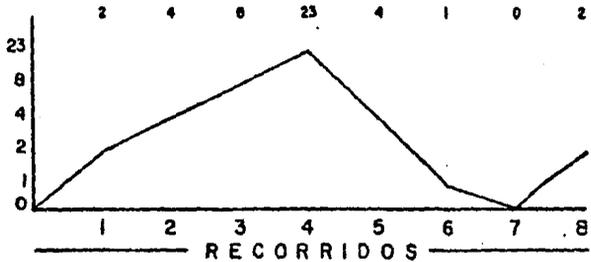
(Número de baches, hoyos, tapas faltantes, cokeras desniveladas, terracería infranqueable, banquetas en mal estado, material en arroyo, señas y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Magdalena Contreras

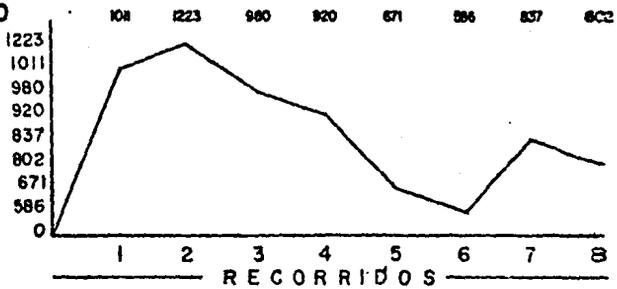
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



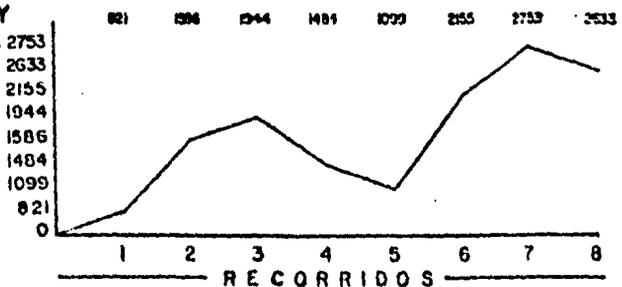
RECOLECCION DE BASURA

(Número de calles, camellones, lotes baldíos, parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

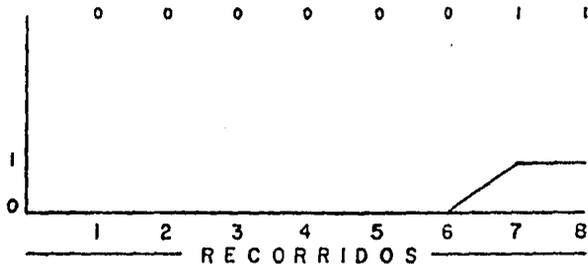
(Número de baches, hoyos, topas faltantes, coladeras desahucadas, terracería intransitable, banquetas en mal estado, material en arroyo, sanjas y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Milpa Alta

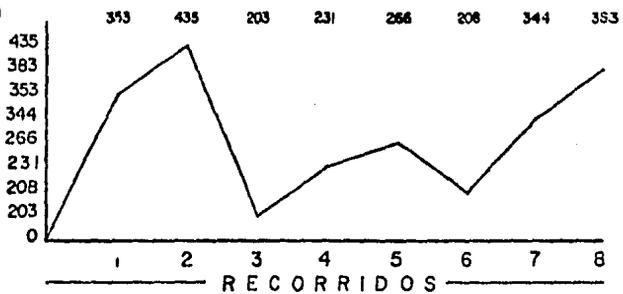
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



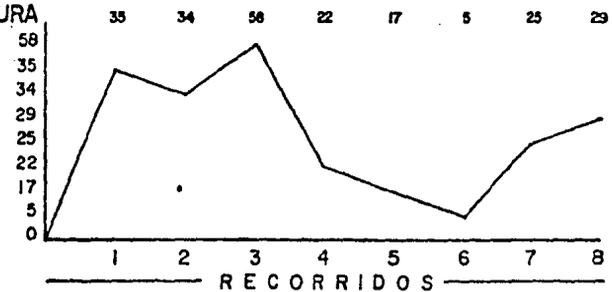
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



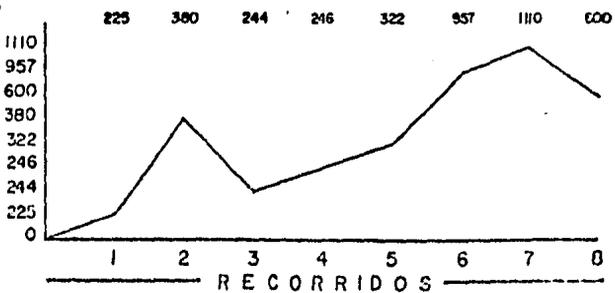
RECOLECCION DE BASURA

(Número de calles, camellones, lotes baldíos, parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

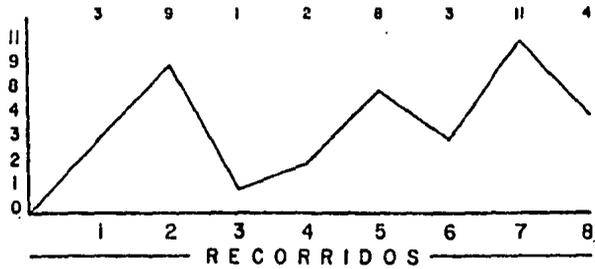
(Número de baches, hoyos, tapas faltantes, caladeras desniveladas, ferracería intransitable, banquetas en mal estado, material en arroyo, sanjas y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Miguel Hidalgo

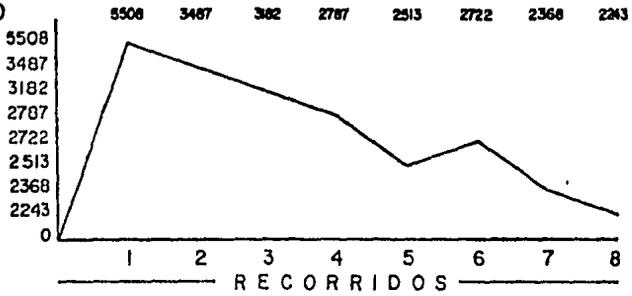
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



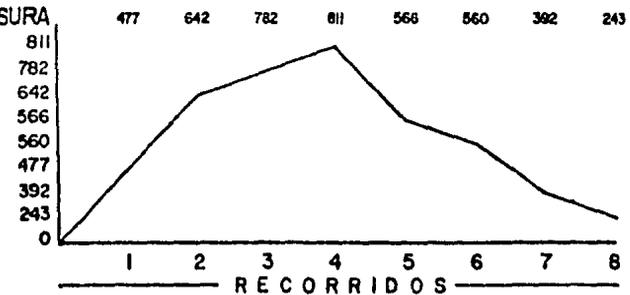
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



RECOLECCION DE BASURA

(Número de calles, carnellones, lotes baldíos, parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

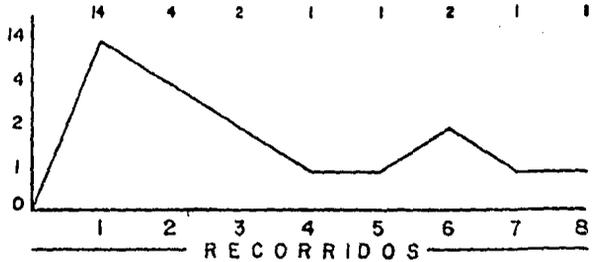
(Número de baches, hoyas, tapas faltantes, coladeras desniveladas, terracería intransitable, banquetas en mal estado, material en arroyo, sanjas y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Tláhuac

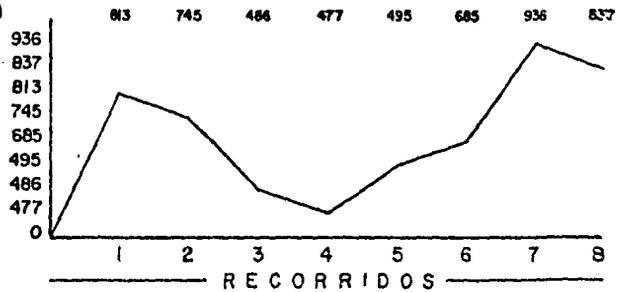
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



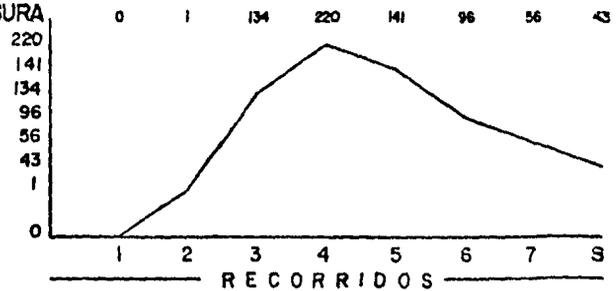
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



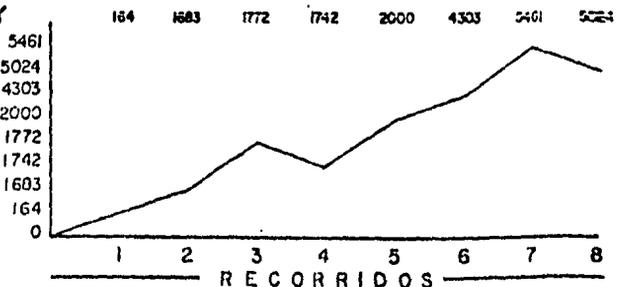
RECOLECCION DE BASURA

(Número de calles, camellones, lotes baldíos parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

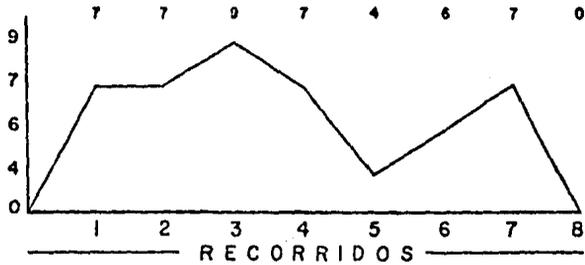
(Número de baches, hoyos, tapas faltantes, coladeras desniveladas, terracería intransitable, banquetas en mal estado, material en arroyo, sanjas y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Tlalpan

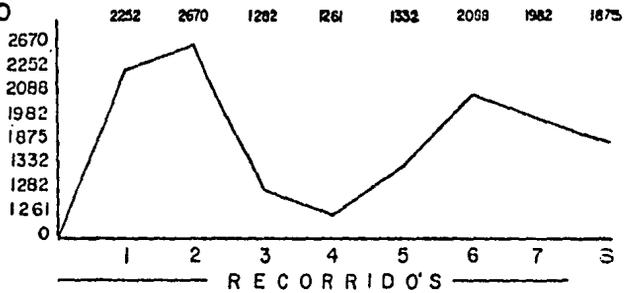
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



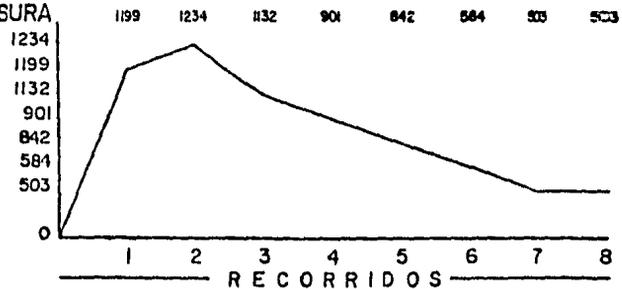
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



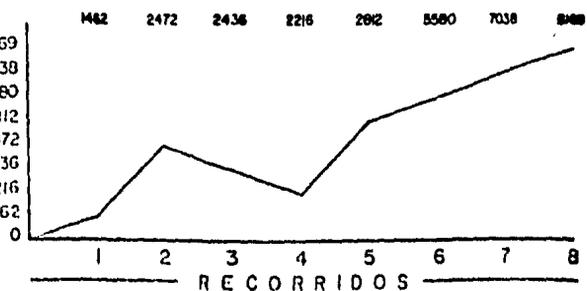
RECOLECCION DE BASURA

(Número de calles, camellones, lotes baldíos parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

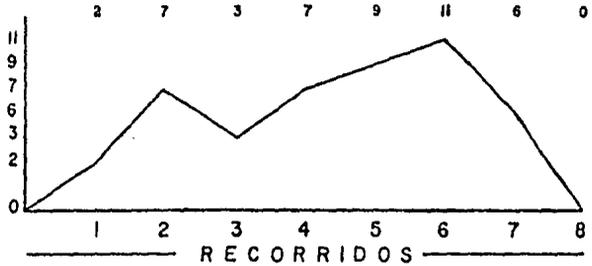
(Número de baches, hoyos, tapas faltantes, calderas desniveladas, terracería intransitable, banquetas en mal estado, material en arroyo, sanjías y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Venustiano Carranza

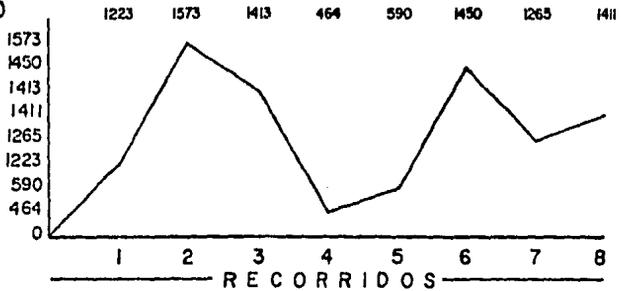
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



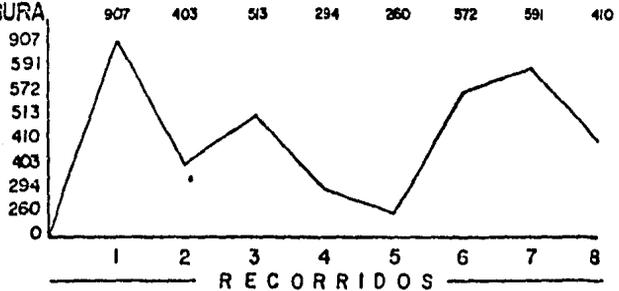
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



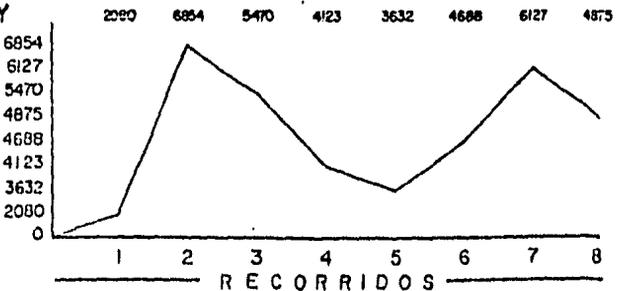
RECOLECCION DE BASURA

(Número de calles, camellones, lotes baldíos parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

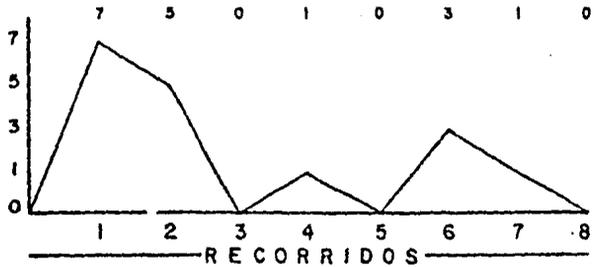
(Número de baches, hoyos, tapas faltantes, coladeras desniveladas, terracería intransitable, banquetas en mal estado, material en arroyo, sanjas y obras de construcción por recorrido)



Delegación: Xochimilco

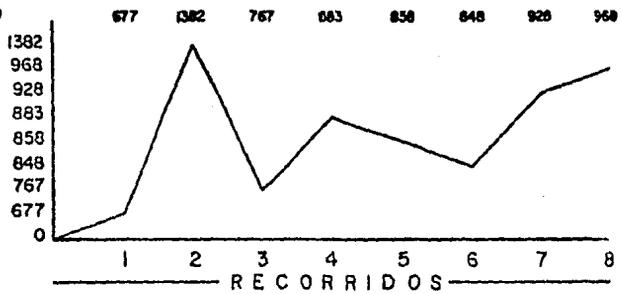
AGUA POTABLE

(Número de fugas de agua por recorrido)



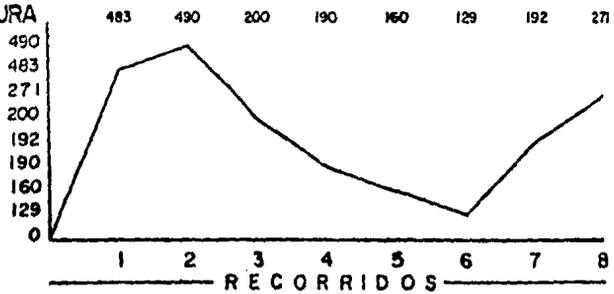
ALUMBRADO PUBLICO

(Número de lámparas encendidas de día y apagadas de noche, postes en arroyo y postes chocados por recorrido)



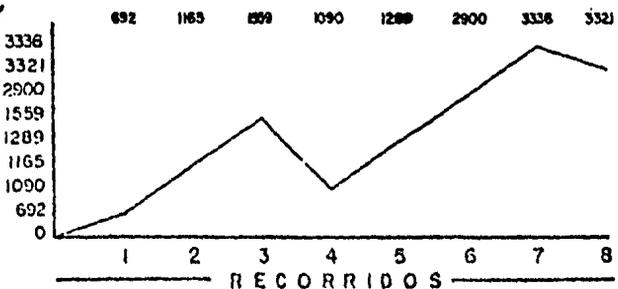
RECOLECCION DE BASURA

(Número de calles, camellones, lotes baldíos, parques y jardines sucios por recorrido)



INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO PARA LA VIALIDAD

(Número de techos, hoyos, tapas faltantes, coladeras desahucadas, terracería intransitable, banquetas en mal estado, material en arroyo, ranjas y obras de construcción por recorrido)



CAPITULO IV

IMAGEN PUBLICA

4.1) INTRODUCCION:

Para determinar cuál es la imagen pública de los titulares de cada Delegación, se llevó a cabo una encuesta entre representantes populares como: Federación de Organizaciones Populares (FOP), Diputados Locales, Presidentes de Comités Distritales y Junta de Vecinos. Se considero conveniente incluir también las opiniones de los mismos Delegados sobre su actividad como Servidores Públicos.

Los cuestionarios preparados para la encuesta, no fueron leados por todas las personas requeridas.

De los cuestionarios previstos para los Diputados Locales sólo dos fueron contestados, en razón de que debieron afrontarse los problemas siguientes:

- Dispresión geográfica de oficinas
- Irregularidad de honorarios
- Agendas saturadas
- Negativa a responder documento

De los cuestionarios previstos para los Presidentes de Comités Distritales del Partido Revolucionario Institucional, sólo cuatro fueron contestados ya que no fue posible localizar a las personas o bien hubo indiferencia de su parte.

De los cuestionarios previstos para las mesas directivas de las Juntas de Vecinos, sólo se obtuvo respuesta de la representación de Iztacalco.

Respecto de los Delegados, sólo ocho dieron respuesta oportuna.

Por su parte, los 16 representantes de la Federación de Organizaciones Populares (FOP), contestaron el cuestionario.

RESULTADOS DE LOS CUESTIONARIOS CONTESTADOS POR LA FOP.

Con la finalidad de tener resultados objetivos provenientes de personas involucradas en la problemática de cada una de las Delegaciones, se enviaron cuestionarios a los Presidentes de Comités de cada jurisdicción. Para efecto de análisis consideramos necesario hacerlo a partir de cuatro aspectos fundamentales: Estructura Administrativa, Atención al Público, Servicios Delegacionales e Imagen Pública.

4.2) ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA:

Tienen prioridad los programas de participación ciudadana - puestos en acción por las Delegaciones. En segundo lugar están - los programas de desarrollo social y los de obras y servicios y - en tercero los jurídicos y de gobierno.

Lo anterior resulta congruente con aquellos programas a los que se les ha dado mayor énfasis, como son los de participación - ciudadana y de desarrollo social.

Por otra parte, respecto a las iniciativas de acción de go- bierno llevadas a cabo por las Delegaciones, son constantes aque- llas referidas a abastos, obras y servicios, vivienda y a motivar la participación ciudadana.

Debido a lo anterior, se considera que las estructuras orgá- nicas de la mayor parte de las Delegaciones, han sido justifica- das por la utilización de los recursos, derivándose de ello que - la opinión sobre la estructura orgánica es buena en nueve Delega- ciones, muy buena en cinco y regular en dos.

En la categoría de buena están: Cuauhtémoc, Milpa Alta, Izta- calco, Iztapalapa, Venustiano Carranza, Cuajimalpa, Coyoacan, Al- varo Obregon y Benito Juárez.

Las cinco consideradas como muy buenas son: Azcapotzalco, - Gustavo A. Madero, Tláhuac, Xochimilco y Magdalena Contreras.

4.3) ATENCION AL PUBLICO:

En opinión de los encuestados la atención al público es bue-
na en las Delegaciones Cuauhtémoc, Milpa Alta, Iztacalco, Iztapa-
lapa, Venustiano Carranza, Miguel Hidalgo y Cuajimalpa.

En las Delegaciones Azcapotzalco, Gustavo A. Madero, Tláhuac
y Xochimilco la atención es muy buena. Las Delegaciones Benito -
Judrez, Magdalena Contreras y Coyoacan presentan una atención al
público regular. En Tlalpan y Alvaro Obregon la atención es mala.

4.4) SERVICIOS DELEGACIONALES:

Como problemas más habituales señalados en las Delegaciones resultaron los siguientes de acuerdo a su orden jerárquico: servicios sociales, económicos y administrativos y políticos. Lo anterior guarda relación directa con el señalamiento que se hace de problemas de índole administrativo, como permisos o licencias de construcción, giros comerciales, de servicios, etc.

Respecto a las opiniones externas acerca de la calidad de los servicios que prestan las Delegaciones, los encuestados hacen la apreciación siguiente: Tláhuac y Xochimilco, sus servicios son muy buenos; en Azcapotzalco, Gustavo A. Madero, Milpa Alta, Venustiano Carranza, Miguel Hidalgo y Alvaro Obregón sus servicios son buenos y en las Delegaciones Benito Juárez, Cuauhtémoc, Iztapalapa, Magdalena Contreras y Coyoacán son regulares.

Por otra parte, al analizar la calidad de algunos servicios resulta que el de drenaje es en general regular; el de agua potable es bueno; alumbrado público es bueno, en su mayoría; el servicio de recolección de basura es bueno y el servicio de infraestructura para la vialidad, es regular.

De los servicios citados (drenaje, agua potable, alumbrado público, recolección de basura, infraestructura y equipamiento para la vialidad), los que tienen mejor desempeño son: agua potable, alumbrado público, drenaje y recolección de basura.

La seguridad pública es una función delicada y complicada en

una ciudad de dimensiones como la de México, sin embargo, se considera buena en Milpa Alta, Miguel Hidalgo y Tláhuac; regular en Iztapalapa, Xochimilco y Coyoacan, mientras que en las demás es deficiente.

En cuanto a los edificios escolares a cargo de las Delegaciones, la seguridad puede considerarse en general como buena; sin embargo, la imagen de estos edificios escolares en las Delegaciones de Xochimilco es muy buena y consecuentemente la conservación de estos edificios es muy buena también.

La autoconstrucción de vivienda como programa prioritario - del gobierno del Departamento del Distrito Federal, se desarrolla normalmente en casi todas las Delegaciones.

Por otra parte, en opinión de los encuestados el Servicio de Mantenimiento que se les da a los mercados de las Delegaciones Azcapotzalco, Milpa Alta, Tláhuac y Xochimilco es bueno, mientras que en la Benito Juárez, Gustavo A. Madero, Iztacalco, Iztapalapa Venustiano Carranza, Alvaro Obregon, Coyoacan y Cuajimalpa es regular y en la Cuauhtémoc, Magdalena Contreras, Tlalpan y Miguel - Hidalgo, es malo.

4.5) IMAGEN PÚBLICA:

Este aspecto importante lo analizamos mediante la Gestión Política y Administrativa de los Delegados, la prioridad de los recorridos de cada titular dentro de la jurisdicción y la eficiencia que ha mostrado a través de su gestión.

Gestión Política y Administrativa. De las dieciséis Delegaciones, en ocho de ellas las personas entrevistadas consideran que la gestión política es muy buena: Azcapotzalco, Gustavo A. Madero, Cuauhtémoc, Tláhuac, Iztapalapa, Venustiano Carranza, Xochimilco y Coyoacan. Benito Juárez, Milpa Alta, Iztacalco, Cuajimalpa y Alvaro Obregón es buena su gestión. Miguel Hidalgo resulta regular y Magdalena Contreras y Tlalpan resulta deficiente.

Respecto a la gestión administrativa realizada, la consideran muy buena en Azcapotzalco, Gustavo A. Madero, Tláhuac, Venustiano Carranza, Xochimilco y Cuajimalpa, como buena en Cuauhtémoc, Milpa Alta, Iztacalco, Iztapalapa, Magdalena Contreras, Miguel Hidalgo, Coyoacan y Alvaro Obregón. Regulares Benito Juárez y Tlalpan.

Recorridos y desempeño de su labor. Los recorridos que hacen los Delegados en su jurisdicción es semanal en el caso de las Delegaciones Azcapotzalco, Benito Juárez, Gustavo A. Madero, Cuauhtémoc, Iztapalapa, Venustiano Carranza, Xochimilco, Cuajimalpa y Alvaro Obregón. Quincenalmente: Milpa Alta, Magdalena Contreras y Coyoacan. Únicamente en Tláhuac se hace el recorrido diario. Finalmente en Miguel Hidalgo es mensual y en Tlalpan ocurre esporádicamente.

En cierta medida lo anterior hace ser eficientes a los Delegados en el desempeño de sus actividades, en virtud de tener un contacto directo con los problemas de su entidad, básicamente aquellos cuyos recorridos por su jurisdicción lo hacen semanal y quincenalmente.

Considerando estos criterios para efecto de apreciación respecto a la imagen pública de los Delegados, resulta que en cinco Delegaciones es muy buena, Azcapotzalco, Gustavo A. Madero, Tláhuac, Iztapalapa y Venustiano Carranza, como buena Benito Juárez Cuauhtémoc, Milpa Alta, Iztacalco, Miguel Hidalgo, Cuajimalpa y Alvaro Obregon.

Las observaciones hechas al respecto se pueden constatar en el cuadro anexo a estos comentarios.

RESULTADOS DE LAS OPINIONES EXTERNADAS
POR ALGUNOS PRESIDENTES DE CO
MITES DE DISTRITO.

Distrito XVII comprende las Delegaciones Alvaro Obregon, Benito Judrez y Miguel Hidalgo.

Distrito XXI comprende las Delegaciones Iztacalco e Iztapalapa.

Distrito XXIV comprende las Delegaciones Tlalpan y Xochimilco.

Distrito XXXVI comprende las Delegaciones Benito Judrez y Alvaro Obregon.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

Consideran prioritarios los programas de desarrollo social y de obras públicas, y en segundo lugar los de participación ciudadana. De lo anterior, resulta interesante destacar que es en este orden como las Delegaciones han apoyado las acciones de trabajo, con excepción de uno que afecta particularmente a la Delegación Alvaro Obregon, referente a la tenencia de la tierra.

Por otra parte, coinciden en señalar la importancia dada a las iniciativas del Ejecutivo Federal respecto de la regularización de la tenencia de la tierra, mejoramiento de servicios, incentivos a la autoconstrucción, apoyo a la renovación moral, mejoramiento en los servicios de drenaje, limpieza y reforestación.

Respecto a la utilización de los recursos en las Delegaciones, en general se considera que es buena; lo anterior obedece en cierta manera a la estructura orgánica adoptada y al grado de libertad permitido por la autoridad central.

LA ATENCION PRESTADA AL PUBLICO.

Es calificada como buena, principalmente en las Delegaciones Iztacalco, Benito Juárez, Alvaro Obregón, Miguel Hidalgo y Xochimilco; como muy buena en la Delegación Iztapalapa, en Tlalpan es regular.

SERVICIOS DELEGACIONALES.

Los problemas más habituales que encuentran en su jurisdicción son en orden de magnitud: sociales, económicos, administrativos, políticos y de servicios.

Como problemas específicos de carácter administrativo se encuentran los trámites engorrosos de cualquier tipo de licencias, derivado de un burocratismo acentuado en casi todas las Delegaciones, señalando en Tlalpan y Xochimilco corrupción por parte de inspectores.

Los servicios públicos que presta cada Delegación, como alcantarillado, recolección de basura, infraestructura y equipamiento son considerados como buenos y los de drenaje y agua potable como regulares.

Los Presidentes de Distrito consideran la seguridad pública como regular, así como regular es la atención que prestan a los edificios escolares.

El mantenimiento a los edificios escolares resulta insuficiente, dando una imagen desagradable de los mismos por su regular conservación. Sólo en Xochimilco el mantenimiento es suficiente.

El mantenimiento dado a los mercados es en general bueno.

En la Delegación Tlalpan es regular; en las demás las gestiones de carácter político desarrolladas por los Delegados es muy buena así como la de carácter administrativo, resultando una imagen pública muy buena, en su generalidad, en virtud del buen desempeño en el cargo que ocupan, según los Presidentes de Comités Distritales encuestados.

OPINION DE LOS PRESIDENTES DE COMITES DE DISTRITO
DE LAS DELEGACIONES ALVARO OBREGON, BE-
NITO JUAREZ, IZTACALCO, IZTAPALAPA
MIGUEL HIDALGO, TLALPAN
Y XOCHIMILCO.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA:

- Alvaro Obregon, buena
- Benito Judrez, buena
- Iztacalco, buena
- Iztapalapa, buena
- Miguel Hidalgo, buena
- Xochimilco, buena
- Tlalpan, regular

SERVICIOS DELEGACIONALES:

- Buenos:
- Alcantarillado
 - Recolección de basu
ra.
 - Infraestructura y -
equipamiento para -
la vialidad.
- Regulares:-
- Drenaje
 - Agua Potable

En Tlalpan y Xochimilco se señala
corrupción de inspectores.

ATENCION AL PUBLICO:

- Xochimilco, muy buena
- Iztapalapa, muy buena
- Iztacalco, buena
- Benito Judrez, buena
- Alvaro Obregon, buena
- Miguel Hidalgo, buena
- Tlalpan, regular

IMAGEN PUBLICA:

- Alvaro Obregon, muy buena
- Benito Judrez, muy buena
- Iztacalco, muy buena
- Iztapalapa, muy buena
- Miguel Hidalgo, muy buena
- Xochimilco, muy buena
- Tlalpan, regular

OPINION DELEGADOS

AZCAPOTZALCO.

SERVICIOS DELEGACIONALES:

Es necesario mejorar y aumentar los servicios existentes, para lo cual se requiere de más recursos.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

Señala como necesidad urgente el modificar la estructura de acuerdo con los lineamientos recibidos y a fin de responder con eficiencia y oportunidad a las demandas de más y mejores servicios públicos.

ATENCION AL PUBLICO.

No califica la atención al público que se presta en la Delegación, pero indica que existe un eficiente sistema de seguimiento y control de gestión respecto de todos los asuntos, buscando reducir al máximo el tiempo entre planteamiento y respuesta.

IMAGEN PUBLICA.

Opina que es buena su imagen, así como su gestión, lo cual se ha logrado a través de COPLADE, audiencias públicas semanales, reuniones de trabajo, comunicación constante con la Junta de Vecinos.

BENITO JUAREZ.

SERVICIOS DELEGACIONALES:

En esta circunscripción se ha propuesto el desarrollo de la participación ciudadana, lo cual permitiría una mejor solución de los problemas, lo que no se ha alcanzado de manera satisfactoria.

Reconoce la necesidad de aumentar la seguridad y manifiesta que el comercio en la vía pública representa uno de los principales problemas.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

Considera actualizada su estructura.

ATENCION AL PUBLICO.

Opina que es buena la atención que se brinda al público, no requiere de más personal y piensa desarrollar la capacitación como un proceso permanente.

IMAGEN PUBLICA.

Su imagen, así como sus relaciones con las diferentes entidades con las que se relaciona, las considera buenas; y esto lo ha logrado - asevera - mediante el trabajo organizado y atención de necesidades prioritarias.

COVOACAN.

SERVICIOS DELEGACIONALES.

Carencias que deben ser atendidas: drenaje y pavimentación. Para poder prestar un mejor servicio en estos dos aspectos se requiere de más presupuesto.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

Ha sido modificada, ante la necesidad de crear infraestructura necesaria y sugiere se informe criterios con las demás Delegaciones.

ATENCION AL PUBLICO.

Considera buena la atención al público, pero cree adecuado - aumentar el personal que brinda este servicio, así como capacitar lo más.

IMAGEN PUBLICA.

La considera buena, aun cuando puede ser mejorada "sustancialmente, ya que nada más tenemos 6 meses al frente".

CUAJIMALPA.

SERVICIOS DELEGACIONALES:

Manifiesta que debido a un presupuesto insuficiente no se ha podido atender el programa de "Equipamiento Urbano", al que considera como prioritario, siendo igualmente el principal logro de su administración.

Como problema particular a resolver destaca la regularización en Lomas de Chamizal y el problema de transporte.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

Propone modificar la estructura, dado que ya no responde a las necesidades de la Delegación y con objeto de adecuarse a la normatividad establecida por la Dirección General de Investigación y - Desarrollo Administrativo.

ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Es buena la atención al público, pero sería conveniente tener más personal y mejor capacitado.

IMAGEN PÚBLICA.

La considera buena, ha respondido a las demandas de la ciudadanía. Participa en giras, hace difusión de obra pública, atención personal, coordinación con la Junta de Vecinos.

IZTACALCO.

SERVICIOS DELEGACIONALES.

Se considera al programa de recolección de basura el de mejor desarrollo, el prioritario y el más difícil de atender entre los servicios públicos.

El programa de alumbrado público requiere mayor atención y desarrollo.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

Requiere ser modificada, para lo cual se presentará un proyecto de modificación estructural.

ATENCION AL PUBLICO.

Considera buena la atención al público, pero piensa que sería adecuado el número de personal, además de capacitarlo con el objeto de prestar un mejor servicio.

IMAGEN PUBLICA.

Es buena la imagen de la Delegada, y - asevera - ha mejorado mediante audiencias públicas, recorridos, juntas de trabajo, boletines de prensa y contacto con la Junta de Vecinos.

MIGUEL HIDALGO.

SERVICIOS DELEGACIONALES.

En esta Delegación se ha presentado de manera específica, el problema que representa el Bosque de Chapultepec. Por la opinión del Delegado, es uno de los aspectos prioritarios a realizar, aun cuando hay buenos resultados.

En cuanto a los servicios públicos, indica la necesidad de dotar de agua potable y seguridad pública a la ciudadanía, señalando que el presupuesto es insuficiente debido a la creciente demanda de estos servicios.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

Requiere de ser modificada en razón de las necesidades operativas de la Delegación.

ATENCION AL PUBLICO.

Aun cuando es adecuada la atención al público en su jurisdicción, piensa aumentar el número de personal y considera la necesidad de capacitarlo.

IMAGEN PUBLICA.

La considera buena, sin necesidad de realizar ninguna adicional que no sea "el trabajo relativo al cargo".

TLAHUAC.

SERVICIOS DELEGACIONALES.

Hay carencia de servicios por falta de recursos. Los problemas específicos de la circunscripción se refieren a la atención de la tierra y al desempleo.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

Se requieren unidades administrativas y reforzar las existentes, para lo cual se necesita un mayor número de plazas.

ATENCION AL PUBLICO.

Considera buena la atención al público, pero se requiere de más personal y que esté mejor capacitado.

IMAGEN PUBLICA.

Considera buena su imagen gracias a la "continua comunicación con la población", y a la atención personal, audiencias y giras de trabajo.

VENUSTIANO CARRANZA.

SERVICIOS DELEGACIONALES.

No se detectan fácilmente cuáles son los logros y cuáles las condiciones que guarda este rubro de la Delegación, pero de manera general es necesario el sistema de recolección de basura, para lo cual se requiere contar con vehículos propios. El problema de la vivienda es otro aspecto que resulta necesario atender de manera prioritaria.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

Requiere ser modificada de acuerdo a las nuevas necesidades, y se considera como el principal logro de administración el haber contratado a personal calificado.

ATENCION AL PUBLICO.

La considera buena y asevera que no se requiere más personal para brindar este servicio, lo que se necesita es capacitar al personal actual.

IMAGEN PUBLICA.

Considera buena su imagen pública, no habiendo tomado ninguna medida para mejorarla, aun cuando manifiesta que su relación con la prensa es "regular".

CONCLUSIONES.

1) ALVARO OBREGON.

Cuarto lugar en población y séptimo en extensión territorial.

En opinión de los Presidentes de Comités Distritales XVII y XXXVI, la estructura administrativa es buena.

Las instalaciones presentan un espacio físico insuficiente y no hay personal capacitado para informar adecuadamente.

Además, hay exceso de trámites. Para obtener una licencia de cambio de uso del suelo, se deben pasar por quince distintas fases en el proceso de tramitación. Esto origina en alguna de las fases, corrupción como medio para agilizar los procedimientos. Esta irregularidad se presenta en todas las Delegaciones.

En la oficina de Autorización de Uso del Suelo hay desorganización del personal administrativo, También faltan formas para efectuar los trámites correspondientes. Se le pide al público documentos que anteriormente han sido requeridos (duplicación de trámites).

No hay oficina de recepción de documentos.

Hace falta una oficina de Registro de Plan Director para el Desarrollo Urbano, ya que ésta se ubica en Pino Suárez 15, lo que provoca pérdida de tiempo al público.

Respecto de los servicios, hay una marcada tendencia a la -
disminución de las irregularidades. Esto permite que la imagen pú-
blica del Delegado sea en lo general buena.

2) AZCAPOTZALCO.

Sexto lugar en población y décimo segundo en extensión territorial.

El Delegado solicita más recursos para mejorar los servicios urbanos.

También señala la urgencia de modificar la estructura administrativa, para responder adecuadamente a la demanda de más y mejores servicios públicos.

Durante las visitas se observó poca limpieza en las instalaciones. Es urgente simplificar trámites y homogenizar procedimientos.

Se requiere poner más atención en los servicios de agua potable y recolección de basura, ya que en el primer rubro hay un grado alto de incidencia en lo que respecta a fugas de agua y un grado medio de incidencia en cuanto a recolección de basura.

La imagen pública del Delegado es buena, con base en una adecuada atención al público y en general buena infraestructura.

3) BENITO JUAREZ.

Noveno lugar en población y décimo quinto lugar en extensión territorial.

En las instalaciones hay personal eficiente y buen servicio de ventanilla, pero se requiere simplificar trámites y procedimientos.

Es necesario desarrollar más el programa de participación - ciudadana, sobre todo ante la presencia manifiesta de dos graves problemas en la jurisdicción: el ambulante y la insuficiente seguridad pública.

Los servicios de recolección de basura, de alumbrado público y de infraestructura para la vialidad tienen un grado de incidencia media, pero por fugas de agua hay un grado alto de incidencia.

Sin embargo, a pesar de las diferencias en los servicios, - hay según las autoridades consultadas, una buena imagen pública - del Delegado.

Principales quejas del usuario de servicios: fugas y falta de agua, limpia y bacheo, seguridad pública.

Problemas frecuentes en la jurisdicción: ambulante, conflictos con partidos políticos por pintas de bardas.

Principales quejas del usuario de servicios: escasa vigilancia, falta de servicios públicos en ciudades perdidas, demora en trámites de regularización territorial.

Problemas frecuentes en la jurisdicción: hacinamiento, insalubridad, alcoholismo, pandillerismo.

4) CUAUHTEMOC.

Tercer lugar en población y décimo tercero en extensión territorial.

Es la segunda Delegación con más unidades administrativas. - Se justifica la amplitud de su estructura orgánica por las necesidades de la jurisdicción: es la segunda más densamente poblada, - lo que implica, sobre todo en servicios, un mayor esfuerzo para - afrontar los problemas.

El módulo de información es muy deficiente. No orienta debidamente al público.

Hay problemas en los servicios comunitarios: agua potable y alumbrado público tiene un grado de incidencia constante. Infraestructura y equipamiento para la vialidad tiene un grado muy alto en las irregularidades que se presentan.

En opinión de las autoridades consultadas, el Delegado goza de una buena imagen pública.

5) CUAJIMALPA.

Décimo quinta en población y octava en extensión territorial.

El Delegado opina que es necesario modificar la estructura administrativa, para adecuarla a los nuevos requerimientos.

El Delegado también señala que debido al presupuesto insuficiente no se ha podido atender el programa "equipamiento urbano", al que se considera prioritario.

Es urgente resolver la tenencia de la tierra en Lomas del Chamizal. Otro problema que afecta a la jurisdicción es el del transporte.

En relación con los servicios delegacionales es importante poner más atención a los rubros: agua potable, infraestructura y equipamiento para la vialidad y alumbrado público.

Como resultado de las visitas efectuadas, se observó la falta de atención en el módulo de información, así como exceso de trámites.

Según la FOP, el Delegado tiene una buena imagen pública.

Principales quejas del usuario de servicios: deficiente servicio de transporte, falta de agua potable, escasa vigilancia.

Problemas frecuentes en la jurisdicción: desempleo, alcoholismo, insuficientes servicios médicos, analfabetismo.

6) COVOACAN.

De las 16 Delegaciones, ocupa el séptimo lugar en población y el décimo en extensión territorial.

La estructura administrativa recientemente debió modificarse por exigencias del aumento constante de la población y la consiguiente alza de la demanda de servicios.

Debido al exceso de trámites (constante en todas las Delegaciones), en la oficina de agua potable se observó (durante una visita) que el personal recibió dinero del gestor de una compañía constructora, con la finalidad de agilizar los trámites.

Asimismo, es evidente que las instalaciones son insuficientes.

De los servicios delegacionales, la recolección de basura y la infraestructura y equipamiento para la vialidad son los problemas de más inmediata solución, según lo indica la Evaluación de Servicios Delegacionales.

El Delegado solicita más presupuesto para atender lo que a su juicio son los dos problemas fundamentales de su jurisdicción: drenaje y pavimentación.

La imagen pública del Delegado es regular.

El Delegado sugiere se uniformen criterios con las demás De-

legaciones respecto de la estructura orgánica.

Principales quejas del usuario de servicios: falta de agua y problemas de drenaje.

Problemas frecuentes en la jurisdicción: falta de seguridad pública.

7) GUSTAVO A. MADERO.

Es la jurisdicción que más población tiene y la sexta extensión territorial.

La Delegación tiene la tercera más amplia estructura orgánica. Hay exceso de trámites, los que además son muy tardados.

A pesar de que el Delegado reportó en su informe anual - - (1983) una recolección promedio de 1399 toneladas de basura al día y la instalación de 2800 lámparas, son estos rubros (limpia y alumbrado) los que presentan más descuido (alto grado de incidencia), según las "Evaluaciones de Servicios Delegacionales".

En opinión de la FOP, la imagen pública del Delegado es - - buena.

8) IZTACALCO.

Octava Delegación con más habitantes y la más pequeña en extensión.

La estructura administrativa requiere ser modificada (coinciden el Delegado y el Diputado por el Distrito XXI), para adecuarla a los requerimientos presentes y próximos.

La atención al público es buena; hay personal eficiente y responsable, pero exceso de trámites.

Según el Presidente del Comité Distrital XXI y la Junta de Vecinos, los servicios de alumbrado público e infraestructura y equipamiento para la vialidad tiene un buen desarrollo. Sin embargo, las Evaluaciones de Servicios Delegacionales muestran un grado de incidencia constante en el rubro de alumbrado público y un grado de incidencia alto en infraestructura y equipamiento para la vialidad.

La imagen pública del Delegado es, en general, buena.

Las personas consultadas señalan que hay una buena gestión política y administrativa, un ejercicio adecuado del presupuesto y un buen control de los problemas que afectan a la jurisdicción.

Principales quejas del usuario de servicios: alumbrado público, escaso desazolve, basura, vigilancia.

Problemas frecuentes en la jurisdicción: pandillerismo, alco
holismo, asentamientos humanos irregulares, destrucción de áreas
verdes.

9) IZTAPALAPA.

Segundo lugar en población y cuarto en extensión territorial.

El Diputado del Distrito XXI piensa que la estructura administrativa es apenas regular, lo cual implica hacer una mejor adecuación de la misma con los requerimientos presentes y futuros.

En las instalaciones se encontró personal ineficiente y mal servicio. Además, como en el resto de las Delegaciones, es necesario optimizar las condiciones en todo lo que se refiere a trámites administrativos.

El Delegado reportó, en su informe anual (1983), el bacheo - de 144 335 M2. de calles, no obstante, esta Delegación es la que más deficiencias presenta en el rubro infraestructura y equipamiento para la vialidad.

En opinión del Presidente del Comité Distrital XXI, del Diputado por este mismo Distrito y de la FOP, la imagen pública del Delegado es buena.

10) MAGDALENA CONTRERAS.

Décimo tercer lugar en población y novena en extensión territorial.

La FOP opina que la estructura administrativa es buena.

Como resultado de las visitas realizadas se encontro que no hay suficiente atención en el módulo de información. Trámites y gestiones tardados y complicados.

El Delegado reportó en su informe anual (1983) recolección de 145 toneladas al día de desechos sólidos.

Asimismo, reportó instalación y mantenimiento de cientos de luminarias, y bacheo de 15 387 M2, reconstrucción de 120 877 M2. de pavimento y nueva pavimentación en un área de 34 557 M2. Sin embargo, en alumbrado público y equipamiento para la vialidad hay un grado de incidencia constante en las irregularidades y en recolección de basura el grado de incidencia es alto.

Según la FOP. la imagen pública del Delegado es mala, principalmente por la deficiente atención al público y por las irregularidades en los servicios delegacionales.

11) MIGUEL HIDALGO.

Ocupa el décimo lugar en población y el undécimo en extensión territorial.

Es la Delegación que más unidades administrativas tiene. No se justifica su amplia estructura orgánica.

El Delegado señala la necesidad de que la estructura sea modificada (no especifica en que sentido) "en razón de las necesidades operativas de la Delegación.

Asimismo, el Delegado se queja de que el presupuesto es insuficiente para atacar las fallas de dos servicios esenciales: agua potable y seguridad pública.

El mayor problema en la jurisdicción es el relacionado con el Bosque de Chapultepec.

El servicio de atención al público es bueno, gracias al número y a la eficiencia del personal. No obstante, el Delegado considera adecuado tener más personal y mejor capacitado.

Los servicios delegacionales son deficientes en lo que respecta a recolección de basura e infraestructura y equipamiento para la vialidad.

Las autoridades consultadas opinan que es buena la imagen pública del Delegado.

Principales quejas del usuario de servicios: bacheo, agua potable, alumbrado, alcantarillado, limpia.

Problemas frecuentes en la jurisdicción: vivienda, uso del suelo, vagancia, drogadicción, desempleo y ambulante.

12) MILPA ALTA.

Décimo sexto lugar en población y segundo en extensión territorial.

La estructura administrativa se considera adecuada a las necesidades actuales.

El módulo de información trabaja deficientemente y el personal es, en general, ineficiente en su labor. Los trámites son tardados y los procedimientos poco eficaces.

El Delegado reportó en su informe (1983) la recolección - - anual de 20 679 toneladas de desechos sólidos, sin embargo hay - aún deficiencias en el servicio, lo mismo ocurre con el alumbrado público, según la Evaluación de Servicios Delegacionales.

Según la FOP, la imagen pública del Delegado es buena.

13) TLAHUAC.

Ocupa el décimo cuarto lugar en población y quinto en extensión territorial.

El Delegado opina que la estructura orgánica requiere ser modificada: se piensa en más unidades administrativas y reforzar las existentes, "para lo cual se necesita más plazas".

Hay carencia de servicios "por falta de recursos", según el desempleo.

El desempleo y la tenencia de la tierra son los principales problemas en la jurisdicción.

El personal de la Delegación sugiere la ayuda de escritorios públicos.

Es urgente la simplificación de trámites.

El servicio de recolección de basura es muy deficiente. También hay problemas con el alumbrado público. El Delegado piensa que, en general, los servicios delegacionales son malos.

La FOP opina que la imagen pública del Delegado es buena.

Principales quejas del usuario de servicios: falta de seguridad pública, lentitud en regularización de tenencia de la tierra.

Problemas frecuentes en la jurisdicción: analfabetismo y alcoholismo.

14) TLALPAN.

Unidécimo lugar en población y primero en extensión territorial.

La estructura administrativa, en opinión de la FOP y del Presidente del Comité Distrital XXIV, debe ser modificada.

Hay exceso de trámites, para solicitar licencias.

Del resultado de las visitas se desprende que en la Delegación hay personal eficiente y buen servicio de ventanilla. Sin embargo, la FOP y el Presidente del Comité Distrital XXIV señalan, - en el primer caso, que es mala y en el segundo, que es tan sólo - regular.

El Delegado, en su informe anual (1983), reporta la aplicación del servicio de alumbrado público en 2 062 luminarias, pero es en este rubro donde hay más deficiencias.

En agua potable reporta la instalación de 10 kilómetros de red de distribución, pero el grado de incidencia en fugas de agua es muy alto.

En recolección de basura, reporta la captación de 12 800 toneladas de desechos sólidos al año, si bien esto no es suficiente porque hay un grado de incidencia medio en el servicio de limpia.

La imagen pública del Delegado es apenas regular, ante las - serias deficiencias de los servicios.

15) VENUSTIANO CARRANZA.

Cuarto lugar en población y décimo cuarto en extensión territorial.

El Delegado considera urgente modificar la estructura administrativa, para adecuarla a las actuales necesidades.

La Delegación se destaca por su personal eficiente y el buen servicio de ventanilla. Sin embargo, el Delegado opina que conven
drla capacitar mejor al personal.

Es evidente el exceso de trámites y gestiones.

Hay una manifiesta deficiencia en los servicios. En las Eva-
luaciones de Servicios Delegacionales se descubren fallas constan
tes en recolección de basura y en equipamiento e infraestructura
para la vialidad y un alto grado de incidencia en alumbrado públi
co y agua potable.

Según la FOP y el Diputado por el Distrito V, la imagen pú-
blica del Delegado es buena.

Principales quejas del usuario de servicios: seguridad públi
ca.

Problemas frecuentes en la jurisdicción: vivienda, regulari-
zación de tenencia de la tierra.

16) XOCHIMILCO.

Décimo lugar en población y tercero en extensión territorial.

La estructura orgánica resulta adecuada a las necesidades de la jurisdicción.

Las instalaciones de la Delegación se encontraron poco limpias. Además, el personal de oficina sugiere la ayuda de gestores para facilitar los trámites.

Como sucede en todas las Delegaciones, los trámites y gestiones son excesivos.

En general, es buena la atención al público.

En su informe anual (1983) el Delegado nada reporta sobre el servicio de alumbrado público. Pero por la Evaluación de Servicios Delegacionales se conoce el considerable grado de incidencia que hay en este rubro.

En agua potable, que es el servicio con más deficiencias, el Delegado reporta la ampliación de la red de agua potable en 2 859 metros lineales y la instalación de 361 tomas de agua domiciliarias.

El Presidente del Comité Distrital XXIV señala que en relación con los servicios, hay inspectores corruptos.

Las autoridades consultadas opinan que es buena la imagen pública del Delegado.

CONCLUSIONES GENERALES.

- 1) Del estudio de la estructura administrativa de las 16 Delegaciones se observa que existe una organización diferente en cada uno de esos órganos desconcentrados. Esta situación obedece, a que el Reglamento Interior del Departamento del Distrito Federal permite al Delegado decidir cuál es la estructura que más conviene adoptar, tomando en cuenta las características de su jurisdicción.

Tal heterogeneidad en ocasiones da como resultado que se produzca confusión del trabajo que se lleva a cabo en las Delegaciones, considerándose ese quehacer como contradictorio o carente de unidad, dando a pensar también que no existe colaboración posible entre Delegaciones y que, por lo mismo, son órganos disímiles.

En consecuencia, es recomendable que se vea la posibilidad de establecer una estructura orgánica tipo para todas las Delegaciones, que además sea lo suficientemente flexible para adaptarse a las necesidades y características de cada jurisdicción. Así se evitaría, por ejemplo, que hubiese duplicado de oficinas o inexistencia de alguna de ellas, lo cual representaría mejor atención al público y menores obstáculos en la tramitación de servicios.

- 2) A partir de la desigual organización de las Delegaciones, destaca la diversidad de sistemas, lo que se traduce en problemas para el ciudadano, quien resulta directamente afectado al

enfrentarse a gestiones burocráticas caracterizadas por exceso de papeleo, confusión en los procedimientos y tramitaciones lentas.

Es urgente, entonces, que el Gobierno Central establezca tendientes a homogeneizar en las Delegaciones los trámites para un mismo servicio, lo cual implicaría la elaboración de manuales y la expedición gratuita de formatos, con lo que se combatirían los actuales procesos viciados, que dan origen a duplicidad de acciones, mala atención al público y pérdida de tiempo, irregularidades que propician corrupción, que es práctica habitual de todas las Delegaciones, si bien se lleva al cabo de manera velada y sólo en algunas fases de los procesos de tramitación.

Dicha homogenización de estructuras y la consiguiente de trámites y procedimientos, permitiría sentar las bases para realizar un seguimiento o evaluación más exacto de la gestión Delegacional.

- 3) Son principalmente cuatro los rubros que en todas las Delegaciones presentan una constante incidencia de irregularidades, a saber: agua potable, alumbrado público, recolección de basura e infraestructura y equipamiento para la vialidad.

De los ocho Delegados que respondieron al cuestionario preparado especialmente para ello, cinco (los de Benito Juárez, Azcapotzalco, Cuajimalpa, Coyoacán e Iztacalco), señalan que para afrontar los problemas sobre servicios, requieren de más -

apoyo presupuestal. Un Delegado (Tláhuac), no especifica la razón por la cual resultan deficientes los servicios en su Delegación y dos Delegados (Miguel Hidalgo y Venustiano Carranza), aseveran que las irregularidades no ocurren por falta de presupuesto.

En el caso de las Delegaciones Azcapotzalco, Benito Juárez, - Coyoacán e Iztacalco, dada la alta densidad de población que tienen, podría pensarse que es grande la demanda de servicios en esas jurisdicciones y por lo tanto, efectivamente requerirían de más presupuesto.

- 4) Resulta importante indicar, que cuando entre los usuarios de servicios se habla de imagen pública, lo hacen en referencia al Jefe del Departamento del Distrito Federal y no tanto a los Delegados. Estos por lo general no son suficientemente conocidos por la gente que habita en la jurisdicción. Por lo que al hacerse señalamientos de irregularidades, las quejas se expresan de manera directa contra la Regencia.
- 5) De los cuestionarios por representantes populares, debe advertirse que estos dan respuestas políticas a los cuestionarios, por lo que los resultados deben tomarse como indicadores del papel político que desempeñan los servidores públicos frente a las personas consultadas y no como los Delegados en sus jurisdicciones correspondientes.

BIBLIOGRAFIA.

CONSTITUCION MEXICANA.

LEY ORGANICA DEL DEPARTAMENTO DEL DISTRITO FEDERAL.

MANUAL DE ORGANIZACION DE CADA DELEGACION POLITICA.

VISITAS DELEGACIONALES.

CUESTIONARIO A DIPUTADOS LOCALES.

CUESTIONARIO A LOS 16 REPRESENTANTES DELEGACIONALES DE LA FEDERACION DE ORGANIZACIONES POPULARES.

CUESTIONARIO A MESAS DIRECTIVAS DE LAS 16 JUNTAS DE VECINOS.

CUESTIONARIO A LOS 16 DELEGADOS.

INFORMES ANUALES DE LOS DELEGADOS.

ANUARIO ESTADISTICO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE MEXICO.