

**ESTUDIO PARA EL DESARROLLO DE INDICADORES DE CUMPLIMIENTO  
NORMATIVO AMBIENTAL Y URBANO (EXPERIENCIA DE LA PAOT)**

**“SEGUIMIENTO Y VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES DE LA  
PAOT DEL PERIODO (2002-2008)”**

Elaborado por:

**DR. JOSÉ JUAN GONZÁLEZ MÁRQUEZ**

**DRA. MIRIAM ALFIE COHEN**

**M. en C. I. ABELARDO GONZÁLEZ ARAGÓN**

**D.E.A. IVETT MONTELONGO BUENAVISTA**

# INDICE

INDICE 1

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>PRIMERA PARTE</b> .....	<b>8</b>
<b>EVALUACIÓN DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA PAOT</b> .....	<b>8</b>
<b>I. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE CASOS</b> .....	<b>9</b>
1. Metodología para establecer la muestra de expedientes a analizar para evaluar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por la PAOT en el período 2002-2008.....	9
1.1 Definición de las características de la muestra.....	9
<b>II. DISEÑO DE LA MUESTRA REPRESENTATIVA DE CASOS</b> .....	<b>11</b>
1.2 Análisis cualitativo de las condiciones socioeconómicas de las delegaciones seleccionadas.....	23
1.2.1 Álvaro Obregón.....	23
1.2.2 Cuauhtémoc.....	25
1.2.3 Iztapalapa.....	26
1.3 Selección de los expedientes a investigar.....	27
2. Elementos que forman la muestra.....	39
<b>III. FORMATOS DE ENTREVISTAS Y CUESTIONARIOS PARA EL ANÁLISIS DE LAS “RESOLUCIONES”</b> .....	<b>52</b>

<b>IV.</b>	<b>DISEÑO DE LAS CÉDULAS DE VERIFICACIÓN DE CASOS EN MUESTREO .....</b>	<b>53</b>
<b>V.</b>	<b>APLICACIÓN DE CÉDULAS DE VERIFICACIÓN Y ENTREVISTAS .....</b>	<b>54</b>
<b>VI.</b>	<b>ANÁLISIS Y SISTEMATIZACIÓN DE LAS CÉDULAS DE VERIFICACIÓN APLICADAS A LAS “RESOLUCIONES” EMITIDAS POR PAOT.....</b>	<b>55</b>
1	Oportunidad de la actuación institucional .....	56
2	Calidad en la actuación institucional .....	57
3	Eficiencia en la promoción del cumplimiento con las instancias denunciadas.....	59
4	Tipo y calidad de las actuaciones institucionales para promover la contención y reparación, en su caso, de las afectaciones detectadas.....	60
5	Pertinencia de las acciones realizadas para garantizar el cumplimiento normativo y apego a la legalidad .....	62
6	Respuesta de la sociedad o las autoridades ante las acciones de la PAOT.....	63
7	Tipo de información.....	63
8	Conocimiento general de la PAOT y opinión .....	64
<b>VII.</b>	<b>ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO DE LAS “RESOLUCIONES” EMITIDAS POR PAOT.....</b>	<b>67</b>
1	Álvaro Obregón.....	68
2	Cuauhtemoc.....	70
3	Iztapalapa.....	72
4	Resultados del análisis .....	73
<b>VIII.</b>	<b>ANÁLISIS DE LAS DENOMINADAS “RECOMENDACIONES” .....</b>	<b>76</b>
1	Características de las recomendaciones.....	77
2	Análisis de las “recomendaciones” .....	82
3	Resultado del análisis de las “recomendaciones” .....	92

SEGUNDA PARTE .....	96
DESARROLLO DEL SISTEMA DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL IMPACTO DE LAS ACCIONES (ISIA) .....	96
I. MARCO CONCEPTUAL .....	99
II. MARCO JURÍDICO.....	103
III. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LOS INDICADORES .....	105
IV. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES .....	107
1 Indicadores de entrada .....	107
2 Indicadores de salida .....	118
3 Indicadores de resultado (de impacto).....	124
V. METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE LOS INDICADORES.....	150
1 Estructura del sistema .....	150
Indicador 1. Adecuación del perfil profesional del personal de la PAOT a las funciones y objetivos de la institución .....	152
a. Indicador 2. Espectro espacial y material de actuación de la PAOT.....	156
Indicador 3. Evaluación del perfil de los denunciantes .....	159
Indicador 4. Productividad de la PAOT .....	160
Indicador 5. Nivel de iniciativa de la PAOT .....	162
Indicador 6. Eficiencia en el cumplimiento de los plazos asignados a cada subproceso en el procedimiento de atención de las denuncias ciudadanas.....	164
$I = 100 - F6.12 + F6.22 + F6.321.732$ .....	169
Indicador 7. Impacto de la actividad de la PAOT en las acciones de las autoridades ambientales y de ordenamiento territorial .....	169
Indicador 8. Nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la respuesta de la PAOT .....	182

Indicador 9. Grado de cumplimiento de las resoluciones de la PAOT por parte de la autoridad .....	190
Indicador 10. Alcance espacial y material de las resoluciones de la PAOT .....	193
Categorías de valores del índice: .....	197
<b>TERCERA PARTE .....</b>	<b>198</b>
<b>FOCOS ROJOS Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>198</b>
<b>ANEXO 1 .....</b>	<b>204</b>
<b>FORMATOS DE CÉDULAS DE ENTREVISTA .....</b>	<b>204</b>
1. Cédula de entrevista para investigador PAOT .....	204
2. Cédula de entrevista para denunciante ante PAOT.....	215
3 Cédula de entrevista para autoridades .....	226
<b>ANEXO 2 .....</b>	<b>230</b>
<b>FORMATOS DE CÉDULAS DE VERIFICACIÓN.....</b>	<b>230</b>
<b>ANEXO 3 .....</b>	<b>233</b>
<b>INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL CÁLCULO DE LOS INDICADORES .....</b>	<b>233</b>
Indicador 1. Adecuación del perfil profesional del personal de la PAOT a las funciones y objetivos de la institución .....	233
Indicador 2. Espectro espacial y material de actuación de la PAOT.....	234
Indicador 3. Evaluación del perfil de los denunciantes .....	235
Indicador 4. Productividad de la PAOT .....	236
Indicador 5. Nivel de iniciativa de la PAOT .....	237
Indicador 6. Eficiencia en el cumplimiento de los plazos asignados a cada subproceso en el procedimiento de atención de las denuncias ciudadanas.....	238

Indicador 7. Impacto de la actividad de la PAOT en las acciones de las autoridades ambientales y de ordenamiento territorial (eficacia).....	239
Indicador 8. Nivel de satisfacción de la ciudadanía .....	242
Indicador 9. Grado de cumplimiento de las resoluciones por parte de la autoridad .....	245
Indicador 10. Alcance espacial y material de las resoluciones de la PAOT .....	246
<b>ANEXO 4 .....</b>	<b>249</b>
<b>ESTIMACIÓN DE ALGUNOS INDICADORES .....</b>	<b>249</b>
1      Estimación del indicador 6.....	249
2      Estimación del indicador 7.....	292
3      Estimación del indicador 8.....	334
4      Estimación del indicador 10.....	373



# INTRODUCCIÓN

---

De conformidad con los términos de referencia del convenio celebrado entre la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco (UAM-A) y la Procuraduría Ambiental y de Ordenamiento Territorial del Distrito Federal (PAOT), para el Seguimiento y Valoración de resultados de las investigaciones de la PAOT del periodo (2002 – 2008) el presente trabajo tiene el múltiple objetivo de:

1. Evaluar el cumplimiento de las resoluciones emitidas entre los años 2002 y 2008.
2. Establecer un sistema de indicadores que facilite el seguimiento de las actuaciones institucionales y la valorización de sus impactos en materia de cumplimiento normativo.
3. Detectar focos rojos de la procuración ambiental para mejorar su actuación.

La primera parte del estudio se refiere a parte de las actividades realizadas para alcanzar el primer objetivo del proyecto, mientras que en la segunda se diseña un sistema original de indicadores que tiene por finalidad cumplir con el segundo objetivo arriba esbozado y finalmente se señalan los focos rojos que impiden una adecuada procuración de la justicia ambiental.

**PRIMERA PARTE**

**EVALUACIÓN DE LAS RESOLUCIONES EMITIDAS**

**POR LA PAOT**

---

# I. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE CASOS

---

Para el desarrollo de esta primera parte del estudio, se definió una muestra representativa de los casos atendidos por PAOT en el periodo de tiempo antes mencionado, bajo los criterios que a continuación se analizan.

## 1. Metodología para establecer la muestra de expedientes a analizar para evaluar el cumplimiento de las resoluciones emitidas por la PAOT en el período 2002-2008

### *1.1 Definición de las características de la muestra*

La evaluación del cumplimiento de las resoluciones emitidas por la PAOT en el periodo de tiempo mencionado, significa el análisis de una muestra representativa del total de expedientes resueltos por esa instancia administrativa durante los años 2002 - 2008, incluyendo tanto aquéllos que concluyen con la emisión de una resolución como los que siguieron el trámite bajo la modalidad de recomendación.

Para lo anterior, es necesario determinar una muestra del universo – 3713 resoluciones y 51 recomendaciones emitidas a diciembre de 2008 – que sea representativa en función del objetivo trazado. Es decir, si el objetivo es evaluar el cumplimiento de las resoluciones y recomendaciones emitidas por la PAOT, en principio, la muestra se determinará bajo los siguientes principios:

- Que sea representativa del total de años incluidos en el estudio
- Que sea representativa del total de materias competencia de la PAOT
- Que sea representativa de todo el territorio del Distrito Federal

Para establecer las áreas que serían consideradas para el estudio de la PAOT se tomaron en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Las áreas de estudio serían definidas a nivel colonias en las delegaciones con mayor incidencia de actuaciones de la PAOT
2. Las delegaciones a seleccionar deben ser de las que atiendan un número alto de denuncias
3. El tipo de denuncias atendidas en las delegaciones a estudiar serían razonablemente representativas de las que atiende la PAOT
4. Existencia de una evolución de la atención de denuncias en el tiempo
5. Existencia de numerosas resoluciones y recomendaciones
6. Presencia de casos emblemáticos
7. Presencia, o ausencia, de la PAOT en la Delegación
8. Percepción cualitativa de aspectos, políticos, socioeconómicos y culturales de las delegaciones

## II. DISEÑO DE LA MUESTRA REPRESENTATIVA DE CASOS

---

El universo de denuncias que ha recibido y atendido la PAOT se muestra en la Tabla 1. Destaca que año con año ha aumentado el número de denuncias recibidas por esa Procuraduría.

Tabla 1 Denuncias recibidas por la PAOT en el período 2002 - 2008

Delegación	Año							Total general
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
Cuauhtémoc	7	56	62	91	128	144	185	673
Benito Juárez	7	59	78	135	115	133	135	662
Álvaro Obregón	7	39	89	109	81	84	147	556
Miguel Hidalgo	2	41	42	62	136	85	170	538
Gustavo A. Madero	2	43	46	67	82	125	155	520

Coyoacán	3	39	38	91	107	106	134	518
Iztapalapa	6	32	42	69	89	129	100	467
Tlalpan	3	39	36	51	70	99	88	386
Cuajimalpa de Morelos	1	16	36	64	63	45	36	261
Iztacalco	3	23	27	35	39	70	45	242
Azcapotzalco	1	24	34	30	43	43	66	241
Xochimilco	1	17	27	28	50	44	39	206
Venustiano Carranza	3	10	25	18	36	41	62	195
Tláhuac	1	12	13	12	16	36	44	134
La Magdalena Contreras	1	6	11	9	22	12	21	82
Milpa Alta	1	1	4	3	2	2	6	19
<b>Total general</b>	<b>49</b>	<b>457</b>	<b>610</b>	<b>874</b>	<b>1079</b>	<b>1198</b>	<b>1433</b>	<b>5700</b>
Fuente: Base de Datos de la PAOT al 8 de diciembre de 2008								

De las 5700 denuncias recibidas, la PAOT ha emitido 3713 resoluciones y 51 recomendaciones, el resto de los casos han sido concluidos con conciliaciones, desistimientos y respuestas a los denunciantes (Tabla 2), el resto de las denuncias sigue en proceso de admisión o en investigación.

El mayor número de denuncias que ha recibido la PAOT en el período 2002 – 2008 se refiere a asuntos relacionados con el “Uso del Suelo” (30%), “Áreas Verdes en Suelo Urbano” (22.3%), “Ruido y Vibraciones” (21.5%) y “Residuos” (7.2%), que en conjunto representan el 81% de asuntos denunciados (Figura 1).

En la Tabla 3 se muestra el número de denuncias clasificadas por delegación política y por asunto denunciado. Las delegaciones con mayor incidencia de denuncias son: Cuauhtémoc, Benito Juárez, Álvaro Obregón, Miguel Hidalgo, Gustavo A. Madero, Coyoacán e Iztapalapa, que en su conjunto representan el 70% de las denuncias recibidas por la Procuraduría.

**Tabla 2 Casos concluidos por la PAOT en el período 2002 - 2008**

Delegación	Conciliación	Recomendación	Resolución	Total general
Benito Juárez	1	8	494	503
Cuauhtémoc	2	5	440	447
Álvaro Obregón	2	7	352	361
Gustavo A. Madero	1	1	353	355
Miguel Hidalgo	3	4	338	345
Iztapalapa	2	3	311	316
Coyoacán	1	2	302	305

Tlalpan	-	4	264	268
Cuajimalpa de Morelos	-	3	186	189
Azcapotzalco	-	1	153	154
Iztacalco	2	1	142	145
Xochimilco	-	5	113	118
Venustiano Carranza	-	1	117	118
Tláhuac	-	5	75	80
La Magdalena Contreras	-	1	59	60
Milpa Alta	-	-	14	14
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>51</b>	<b>3713</b>	<b>3778</b>
Fuente: Base de Datos de la PAOT al 8 de diciembre de 2008				

Para un análisis más profundo se seleccionaron las tres delegaciones con mayor incidencia de denuncias: Cuauhtémoc, Benito Juárez y Álvaro Obregón. Adicionalmente, se complementó el número de delegaciones a observar con mayor detenimiento incorporando a las delegaciones de Iztapalapa y de Cuajimalpa de Morelos, ya que la primera representa una importante fracción de población de bajo perfil socioeconómico y, en la segunda, se encuentra la mayor incidencia de casos relacionados con barrancas y con áreas de valor ambiental, temáticas de gran relevancia para la PAOT. En la Figura 2 se muestra el número de denuncias recibidas anualmente en estas delegaciones.

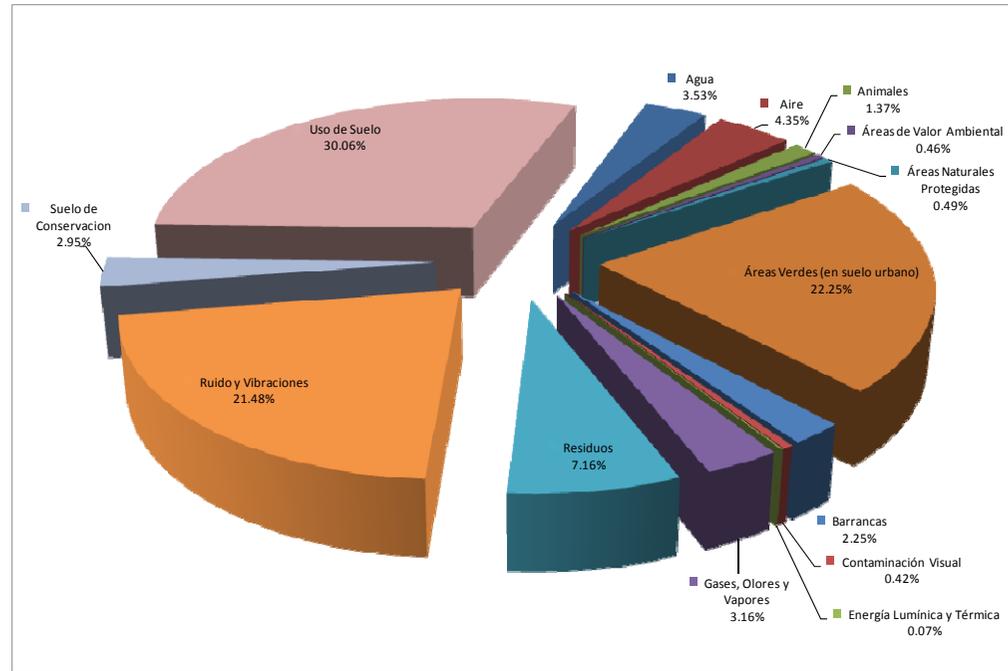


Figura 1 Asuntos denunciados a la PAOT en el período 2002 - 2008

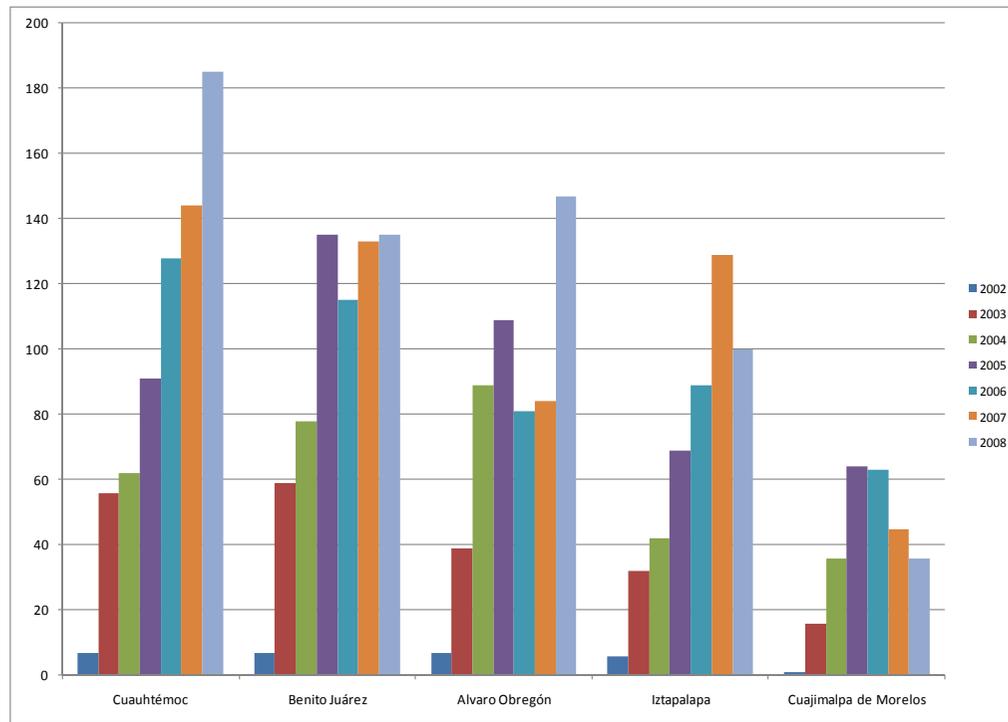


Figura 2 Número de denuncias anuales recibidas en las delegaciones de interés

Tabla 3 Clasificación de denuncias recibidas por la PAOT de acuerdo al tipo de problema y Delegación

Clasificación de denuncias	Cuauhtémoc	Benito Juárez	Álvaro Obregón	Miguel Hidalgo	Gustavo A. Madero	Coyoacán	Iztapalapa	Tlalpan	Cuajimalpa de Morelos	Iztacalco	Azcapotzalco	Xochimilco	Venustiano Carranza	Tláhuac	La Magdalena Contreras	Milpa Alta	Total general
No clasificado		1			1												2
Agua	17	14	18	16	19	7	18	30	9	6	9	14	8	5	11		201
Aire	37	25	17	21	40	12	28	12	3	18	17	2	10	5	1		248
Animales	10	11	4	6	5	11	4	12		3	5	1	5	1			78
Áreas de Valor Ambiental	1			4				1	11	8		1					26
Áreas Naturales Protegidas			1	1	2		5	7	1			6		5			28
Áreas Verdes (en	194	167	87	167	108	111	122	91	29	35	37	39	53	14	13	1	126

suelo urbano)																	8
Barrancas			37	15	1			3	61			1			9	1	128
Contaminación Visual	4	2	6	3	2			1	1			1	1	1	2		24
Energía Lumínica y Térmica	2					1			1								4
Gases, Olores y Vapores	23	19	7	19	24	12	18	17		10	11	2	5	12	1		180
Residuos	35	39	36	17	29	42	48	22	20	25	29	17	21	16	9	3	408
Ruido y Vibraciones	246	165	88	82	122	114	113	54	13	66	73	29	36	20	3		1224
Suelo de Conservación			13	3			10	48	21		1	35		19	11	7	168
Uso de Suelo	104	219	242	184	167	208	101	88	91	71	59	58	56	36	22	7	1713
<b>Total general</b>	<b>673</b>	<b>662</b>	<b>556</b>	<b>538</b>	<b>520</b>	<b>518</b>	<b>467</b>	<b>386</b>	<b>261</b>	<b>242</b>	<b>241</b>	<b>206</b>	<b>195</b>	<b>134</b>	<b>82</b>	<b>19</b>	<b>5700</b>
Fuente: Base de Datos de la PAOT al 8 de diciembre de 2008																	

Tabla 4 Denuncias concluidas en las cinco delegaciones seleccionadas período 2002 - 2008

Clasificación	Conclusión	Benito Juárez	Cauhtémoc	Álvaro Obregón	Iztapalapa	Cuajimalpa de Morelos	Total general
Uso del Suelo	Recomendación	6		2	1	1	10
	Resolución	167	67	162	68	61	525
	Total	173	67	164	69	62	535
Ruido y vibraciones	Recomendación		1		1		2
	Resolución	122	161	56	86	11	436
	Total	122	162	56	87	11	438
Áreas Verdes (en suelo urbano)	Recomendación	2	2	2			6
	Resolución	123	129	51	75	20	398
	Total	125	131	53	75	20	404
Residuos	Resolución	34	21	20	33	13	121
Aire	Resolución	23	27	12	17	2	81
Barrancas	Recomendación			1		1	2
	Resolución			24		42	66
	Total			25		43	68
Agua	Resolución	8	14	9	11	7	49
Gases, Olores y Vapores	Resolución	11	13	5	11		40
Suelo de Conservación	Recomendación			1	1	1	3
	Resolución			9	6	17	32

	Total			10	7	18	35
Animales	Recomendación		1	1			2
	Resolución	4	3	1	2		10
	Total	4	4	2	2		12
Áreas de Valor Ambiental	Resolución		1			11	12
Contaminación Visual	Recomendación		1				1
	Resolución	2	3	2		1	8
	Total	2	4	2		1	9
Áreas Naturales Protegidas	Resolución			1	2		3
Energía Lumínica y Térmica	Resolución		1			1	2
<b>Total general</b>		<b>502</b>	<b>445</b>	<b>359</b>	<b>314</b>	<b>189</b>	<b>1809</b>
Fuente: Base de Datos de la PAOT al 8 de diciembre de 2008							

Las razones para considerar a estas delegaciones como área para el estudio piloto, son:

a) Benito Juárez

- Es la segunda en número de denuncias recibidas y la primera en cuanto a resoluciones y recomendaciones emitidas.

- Se presentó el caso emblemático del Bando 2.
- Influye en la composición general de asuntos atendidos por la PAOT, en donde se observan los principales temas de las denuncias: Uso del suelo; Áreas verdes (en suelo urbano); y Ruido y vibraciones.
- Se señala la deficiencia de que no se han atendido problemas relacionados con: Áreas de valor ambiental; Áreas naturales protegidas; Barrancas; y Suelo de conservación.
- El número de denuncias a través del tiempo se ha estabilizado.

#### b) Delegación Cuauhtémoc

- Es la que tiene el mayor número de denuncias recibidas por la PAOT, y éstas han aumentado año con año.
- Representa el 10% de las recomendaciones emitidas por la PAOT.
- Influye en la composición general de asuntos atendidos por la PAOT, en donde se observan los principales temas de las denuncias: Uso del suelo; Áreas verdes (en suelo urbano); y Ruido y vibraciones.
- Se señala la deficiencia de que no se han atendido problemas relacionados con: Áreas naturales protegidas; Barrancas; y Suelo de conservación.

c) Delegación Álvaro Obregón

- Ocupa el tercer lugar en términos de denuncias recibidas, las que presentan un comportamiento interesante observándose marcados incrementos en años pre-electorales.
- Se han atendido y resuelto problemas de áreas naturales protegidas, barrancas y suelo de conservación, además de los de uso del suelo, ruido y vibraciones y áreas verdes en zonas urbanas.
- Los casos de barrancas son particularmente importantes para la PAOT.

d) Delegación Iztapalapa

- Esta delegación se considera por su importancia política y el número de habitantes que tiene.
- Tiene un número importante de resoluciones y recomendaciones.

e) Delegación Cuajimalpa de Morelos

- Se analizó esta delegación por la cantidad de resoluciones y recomendaciones que se tienen respecto a barrancas, áreas de conservación y áreas con valor ambiental.
- Se observa que el número de denuncias en esta delegación ha disminuido en los últimos años.

Del análisis de las consideraciones anteriores se optó por profundizar el estudio en las delegaciones Cuauhtémoc, Álvaro Obregón e Iztapalapa, que en conjunto dan una representación apropiada de las

actuaciones de la PAOT, reflejan los problemas que principalmente preocupan a una población caracterizada por diversos niveles políticos, socioeconómicos, con diferentes grados de organización y con problemáticas geográficas particulares.

## ***1.2 Análisis cualitativo de las condiciones socioeconómicas de las delegaciones seleccionadas***

Para seleccionar los casos a revisar con detalle se analizaron también las características espaciales y socioculturales de los denunciantes en las delegaciones de interés.

### **1.2.1 Álvaro Obregón**

La zona que presenta mayor número de denuncias, se encuentra al sureste de la delegación, en el área comprendida entre Coyoacán, Magdalena Contreras y Tlalpan, principalmente. Otra área representativa es la parte suroeste de la delegación que colinda con Cuajimalpa de Morelos, que también presenta un buen número de denuncias. Dicho comportamiento es una constante entre 2003 y 2007. Cabe hacer notar que el número de denuncias decrece considerablemente en toda la delegación durante 2008.

Ahora bien, el área comprendida entre Coyoacán, Magdalena Contreras y Tlalpan es la única porción de la delegación que no sólo mantiene el mayor promedio de denuncias entre 2003 y 2008, sino que además presenta un incremento durante 2008. El año en que más denuncias se presentaron fue en 2004, y en el que menos fue en 2002.

Las denuncias que se presentaron ante la PAOT entre 2002 y 2008, fueron principalmente por uso de suelo, en menor medida le siguieron las denuncias por vibración y ruido, seguidas por denuncias de suelo de conservación.

Los denunciantes más activos se concentran en la colonia Jardines del Pedregal, al sureste de la Delegación, y son, en su gran mayoría, mujeres con grado de instrucción licenciatura y que forman parte de la población económicamente activa. Las viviendas localizadas en esta área, cuentan con agua entubada, radio, televisor, licuadora, refrigerador, entre el 86 y el 100% tienen lavadora, teléfono, y entre el 72 y el 95% de las denunciantes tiene automóvil y entre el 60 y el 80% computadora, lo cual nos arroja un perfil socioeconómico alto. Este perfil corresponde a los denunciantes que actúan de manera constante y permanente frente a la PAOT.

El otro grupo de denunciantes importante y posible foco de atención del estudio son los que actúan con menor intensidad pero recurrentemente durante todo el período, sobretodo en el año 2004-2005 y presentan un perfil socioeconómico muy distinto al anterior, predominan los denunciantes hombres sobre las mujeres. En cuanto a escolaridad su nivel es de bachillerato, y viven en viviendas consolidadas con radio, licuadora y televisión. Sin embargo carecen de refrigerador, lavadora y teléfono y no tienen acceso a automóvil ni computadoras. Sus demandas particulares son por agua, barrancas, residuos sólidos y suelo de conservación. Son los pueblos de San Bartolo Ameyalco y Santa Rosa Xochiac.

### 1.2.2 Cuauhtémoc

Las zonas que presentan mayor número de denuncias son la parte sur que colinda con Benito Juárez (Roma Norte), con una marcada tendencia hacia el centro y la parte Oeste de la delegación que colinda con Miguel Hidalgo (San Rafael y Santa María la Rivera). Dicho comportamiento es una constante entre 2003 y 2008. Durante 2006 y 2007 el número de denuncias se expande en casi toda la delegación y en el 2008 disminuye esta tendencia.

Las denuncias que se presentaron ante la PAOT entre 2002 y 2008 fueron principalmente por áreas verdes y por ruido y vibración, esto último se explica, dado el otorgamiento de licencias de uso de suelo para centros nocturnos.

La Roma Norte concentra el mayor número de denuncias y éstas son por áreas verdes y ruido.

Su perfil socioeconómico no presenta diferencias significativas en cuanto a sexo, el grado de escolaridad es mayoritariamente licenciatura, los habitantes de esta colonia forman parte de la PEA, y cuentan con viviendas consolidadas. Entre el 67 y el 97% de las viviendas disponen de servicios públicos básicos, agua, luz, drenaje, entre el 62 y el 92% cuenta con radio televisión, y licuadora, mientras que entre el 57 y el 90% cuenta con refrigerador, lavadora, teléfono y calentador de agua. Finalmente, poco más de la mitad de los habitantes no cuentan con automóvil y/o computadora, lo cual nos arroja un perfil socioeconómico medio.

San Rafael y Santa María la Rivera son colonias que denuncian recurrentemente, pero existe una gran variedad de quejas desde agua, aire y residuos hasta ruido y vibraciones. En Santa María la Rivera predominan los hombres con bachillerato, mientras en San Rafael no es significativo el sexo y tienen bachillerato. El perfil socioeconómico de ambas colonias es muy similar. Alrededor del 53% de la población en ambas colonias no forma parte de la población económicamente activa. Los habitantes de ambas colonias cuentan con viviendas consolidadas aunque Santa María la Rivera en menor medida que la San Rafael. Entre el 67 y el 98% de la población dispone de servicios públicos básicos, agua, luz, drenaje, y entre el 60 y el 90% cuenta con radio, televisión y licuadora. No obstante, hay zonas en ambas colonias donde aproximadamente el 42% de sus habitantes no cuenta con lavadora ni teléfono, mientras que también hay otras áreas en donde aproximadamente sólo el 10% tiene automóvil y el 8% tiene computadora, lo que nos arroja un perfil socioeconómico medio bajo.

### 1.2.3 Iztapalapa

Esta delegación no presenta patrones visibles en el número de denuncias durante 2002-2008. En el año 2002, el número de denuncias es casi inexistente mientras en 2003 aumenta de forma dispersa en toda la demarcación. Para 2004, el número de denuncias se concentró en la parte centro, noroeste y sureste. Entre 2005 y 2007, las denuncias comienzan a expandirse en toda la delegación, con una marcada participación del centro, tendencia que se contrae en 2008.

Las denuncias por áreas verdes fueron las más numerosas seguidas por ruido y vibraciones en menor cantidad. Destaca la Unidad Vicente Guerrero con mayor número de demandas y un perfil socioeconómico superior al resto de la delegación. Dos colonias que también presentan denuncias

recurrentes y pueden ser importantes en el estudio de caso son el Barrio de San Miguel y el Cerro de la Estrella.

Prevalece la instrucción secundaria en las tres colonias, siendo la Unidad Vicente Guerrero la que predomina en este rubro. La población económicamente activa se encuentra dispersa en dichas colonias, y podemos encontrarnos tanto con viviendas consolidadas como no consolidadas, (en cuanto a los servicios públicos agua, luz y teléfono la delegación presenta índices muy altos, entre el 95 y el 100% gozan de dichos servicios, lo que no se registra es si el suministro de agua es intermitente o continuo). Entre el 90 y el 95% de las viviendas comprendidas tanto en la Unidad Vicente Guerrero como en el Barrio de San Miguel, tienen radio, televisión y licuadora, mientras que entre el 51 y el 80% cuenta con refrigerador, calentador y lavadora. Un dato curioso es que alrededor del 67% la población tiene automóvil, pero apenas un 30% tiene computadora. En el Cerro de la Estrella los indicadores anteriores son más bajos. Estas tres colonias, muestran un perfil socioeconómico medio-bajo, que contrasta claramente con el resto de la delegación.

### ***1.3 Selección de los expedientes a investigar.***

Con base en las consideraciones anteriores, se decidió que las colonias indicadas en la Tabla 5, serán las áreas en donde se realizará la investigación de campo dado que tienen una cantidad importante de denuncias a la PAOT, presentan problemáticas distintas que reflejan los asuntos que normalmente atiende la PAOT y representan estratos de diferentes niveles socioeconómicos. Cabe indicar que se incorporaron las colonias Colinas del Sur y Lomas de Tarango para contar con un mayor número de casos de Barrancas en la muestra.

Tabla 5 Colonias seleccionadas para el trabajo de campo

Álvaro Obregón
Colinas del Sur
Jardines del Pedregal
Lomas de Tarango
San Bartolo Ameyalco
Santa Rosa Xochiac
Cuauhtémoc
Roma Norte
San Rafael
Santa Maria la Ribera
Iztapalapa
Cerro de la Estrella
San Miguel
Vicente Guerrero

En la Tabla 6 se observa que, hasta finales de 2008, habitantes de las once colonias seleccionadas han realizado 351 denuncias en la PAOT. Los asuntos de las denuncias comprenden prácticamente toda la gama que atiende la PAOT. Para cubrir la totalidad de asuntos que atiende la PAOT, se requerirían algunos casos en las temáticas clasificadas como: “áreas de valor ambiental” y; “energía lumínica y térmica”, sin embargo, a nivel Distrito Federal, en su conjunto estas temáticas corresponden a menos del 1% del total de asuntos atendidos por la Procuraduría.

**Tabla 6 Denuncias recibidas en la PAOT de 2002 a 2008 en las colonias bajo estudio**

	Clasificación de Asunto Denunciado												
	Áreas Naturales Protegidas	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Agua	Aire	Animales	Barrancas	Contaminación Visual	Gases Olores y Vapores	Residuos	Ruido y Vibraciones	Suelo de Conservación	Uso de Suelo	Total general
Álvaro Obregón		9	2	2		8		1	9	9	9	105	154
Colinas del Sur		3		1		2				1	1	1	9
Jardines del Pedregal		4	1						7	6		94	112

Lomas de Tarango						3				1		3	7
San Bartolo Ameyalco			1			2			1	1	6	4	15
Santa Rosa Xochiac		2		1		1		1	1		2	3	11
<b>Cuauhtémoc</b>		<b>34</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>60</b>		<b>27</b>	<b>148</b>
Roma Norte		29	1	6			1	2	2	34		17	92
San Rafael		4	1	3				2	2	11		6	29
Santa Maria la Ribera		1	1	1	1			1	3	15		4	27
<b>Iztapalapa</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>4</b>		<b>1</b>			<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>		<b>4</b>	<b>49</b>
Cerro de la Estrella	1	1							3	2		2	9
San Miguel			1		1					1		1	4
Vicente Guerrero		29	3					1	2			1	36
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>73</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>72</b>	<b>9</b>	<b>136</b>	<b>351</b>

El mayor número de denuncias corresponde a asuntos relacionados con el tipo del suelo que representan el 38.8%, seguido por denuncias en los temas de áreas verdes en suelo urbano (20.8%) y ruido y vibraciones (20.5%). En conjunto las tres temáticas representan prácticamente el 80% del total de las denuncias, lo que es una fracción muy similar a la que se presenta a nivel de todo el Distrito Federal (74%) para estos tres asuntos que son los que se denuncian con mayor frecuencia en la PAOT.

En la

Tabla 7 se muestra que el número de casos ya resueltos para las once colonias bajo estudio es de 263, lo que representa el 75%. Los expedientes para el estudio piloto se tomarán de este conjunto de casos concluidos.

**Tabla 7 Denuncias con trámite concluidos en las colonias bajo estudio**

	Clasificación de Asunto Denunciado												
	Áreas Naturales Protegidas	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Agua	Aire	Animales	Barrancas	Contaminación Visual	Gases Olores y Vapores	Residuos	Ruido y Vibraciones	Suelo de Conservación	Uso de Suelo	Total general
Álvaro Obregón		5	1	2		8		1	3	6	8	77	111
Colinas del Sur				1		2				1		1	5
Jardines del Pedregal		4							2	3		69	78
Lomas de Tarango						3				1		2	6

San Bartolo Ameyalco			1			2			1	1	6	3	14
Santa Rosa Xochiac		1		1		1		1			2	2	8
<b>Cuauhtémoc</b>		<b>28</b>	<b>3</b>	<b>9</b>			<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>44</b>		<b>23</b>	<b>116</b>
Roma Norte		25	1	6			1	1	1	24		15	74
San Rafael		2	1	2				2	1	8		5	21
Santa Maria la Ribera		1	1	1				1	2	12		3	21
<b>Iztapalapa</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>3</b>		<b>1</b>				<b>5</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>36</b>
Cerro de la Estrella	1	1							3			1	6
San Miguel			1		1					1			3
Vicente Guerrero		22	2						2			1	27
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>56</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>51</b>	<b>8</b>	<b>102</b>	<b>263</b>

Para el cálculo de este tamaño de muestra se deben considerar las proporciones de los tipos de asuntos atendidos por la PAOT. Para el caso bajo estudio, la proporción de "Áreas verdes (en suelo urbano)" es la de interés, ( $p = 0.213$ ).

Consideramos, además, que población objetivo es el número de denuncias concluidas en las once colonias seleccionadas ( $N = 263$ ).

En este caso las fórmulas apropiadas son:

$$n_0 = \frac{Z_{\alpha/2} p(1-p)}{e^2}$$

Donde  $p$ , es la proporción estudiada

$Z_{\alpha/2}$ , es el percentil correspondiente al nivel de confianza deseado

$e^2$ , es el margen de error máximo admitido.

Se utiliza además la correspondiente corrección para poblaciones finitas (**cpf**):

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Si consideramos un nivel del 95% de confianza y un margen de error de 0.03 el cálculo es:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2(0.213)(1-0.213)}{(0.03)^2} \approx 715$$

y la correspondiente **cpf**

$$n = \frac{715}{1 + \frac{715}{263}} \approx 192$$

El número de elementos a ser incluidos en la muestra para cada uno de los tipos de asuntos denunciados en las once colonias consideradas en la población objetivo, se obtuvo multiplicando por la correspondiente fracción de muestreo (Tabla 8).

**Tabla 8 Elementos a considerar para conformar la muestra del estudio piloto**

Tipo de asunto	total	excluida	incluida
Áreas Naturales Protegidas	1	0	1

Áreas Verdes (en suelo urbano)	56	15	41
Agua	7	0	7
Aire	11	3	8
Animales	1	0	1
Barrancas	8	0	8
Contaminación Visual	1	0	1
Gases Olores y Vapores	5	0	5
Residuos	12	3	9
Ruido y Vibraciones	51	14	37
Suelo de Conservación	8	0	8
Uso de Suelo	102	36	66
<b>Total general</b>	<b>263</b>	<b>71</b>	<b>192</b>

La selección de elementos se realizó en forma aleatoria y el listado se incluye en el anexo. La composición de los elementos seleccionados se muestra en la Tabla 9, mientras que en la Tabla 10 se observa la distribución de elementos por año de recepción de la denuncia.

Tabla 9 Composición de elementos de la muestra para el estudio piloto ordenados por colonia y asunto

	Clasificación de Asunto Denunciado												
	Agua	Aire	Animales	Áreas Naturales Protegidas	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Barrancas	Contaminación Visual	Gases Olores y Vapores	Residuos	Ruido y Vibraciones	Suelo de Conservación	Uso de Suelo	Total general
Álvaro Obregón	1	1			2	8		1	3	3	8	50	77
Colinas del Sur						2				1		1	4
Jardines del Pedregal					1				2	2		43	48
Lomas de Tarango						3						2	5
San Bartolo Ameyalco	1					2		1			6	3	13
Santa Rosa Xochiac		1			1	1		1			2	1	7

<b>Cuauhtémoc</b>	<b>3</b>	<b>7</b>			<b>20</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>33</b>		<b>14</b>	<b>85</b>
Roma Norte	1	4			18		1	1	1	19		8	53
San Rafael	1	2			1			2	1	5		4	16
Santa María la Ribera	1	1			1			1	1	9		2	16
<b>Iztapalapa</b>	<b>3</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>19</b>				<b>3</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>30</b>
Cerro de la Estrella				1	1				2			1	5
San Miguel	1		1							1			3
Vicente Guerrero	2				18				1			1	22
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>41</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>37</b>	<b>8</b>	<b>66</b>	<b>192</b>

Tabla 10 Composición de elementos de la muestra para el estudio piloto ordenados por colonia y año de denuncia

	Año de la denuncia							Total general
	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	
Álvaro Obregón		7	31	7	9	11	12	77
Colinas del Sur		1	1		1	1		4

Jardines del Pedregal		2	27	2	2	4	11	48
Lomas de Tarango		1	1	1	2			5
San Bartolo Ameyalco		3	1	3	1	4	1	13
Santa Rosa Xochiac			1	1	3	2		7
<b>Cuauhtémoc</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>85</b>
Roma Norte		3	7	10	13	9	11	53
San Rafael	1	3	3	1	4	3	1	16
Santa Maria la Ribera		2	1	5	4	1	3	16
<b>Iztapalapa</b>			<b>3</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>14</b>		<b>30</b>
Cerro de la Estrella			1	3		1		5
San Miguel			1	1		1		3
Vicente Guerrero			1	4	5	12		22
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>45</b>	<b>31</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>192</b>

## 2. Elementos que forman la muestra

ID_DEN	Tipo	Delegación	Colonia	Expediente	Año
3	Aire	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2002/CAJRD-0003-SPA-002	2002
64	Barrancas	Álvaro Obregón	SAN BARTOLO AMEYALCO	PAOT-2003/CAJRD-0015-SPA-007	2003
124	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón	SAN BARTOLO AMEYALCO	PAOT-2003/CAJRD-0075-SPA-042	2003
131	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2003/CAJRD-0082-SPA-044	2003
202	Residuos	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2003/CAJRD-0153-SOT-073	2003
223	Ruido y Vibraciones	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2003/CAJRD-0174-SOT-087	2003
298	Gases Olores y Vapores	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2003/CAJRD-0249-SOT-119	2003
300	Ruido y Vibraciones	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2003/CAJRD-0251-SPA-127	2003
330	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2003/CAJRD-0281-SPA-142	2003
334	Barrancas	Álvaro Obregón	COLINAS DEL SUR	PAOT-2003/CAJRD-0285-SOT-136	2003
346	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2003/CAJRD-0297-SPA-152	2003
359	Agua	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2003/CAJRD-0310-SPA-161	2003

369	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2003/CAJRD-0320-SOT-150	2003
370	Aire	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2003/CAJRD-0321-SPA-166	2003
517	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-29-SOT-10	2004
541	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Álvaro Obregón	SANTA ROSA XOCHIAC	PAOT-2004-53-SPA-31	2004
562	Agua	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2004-74-SPA-41	2004
597	Ruido y Vibraciones	Iztapalapa	SAN MIGUEL	PAOT-2004-109-SPA-66	2004
602	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	LOMAS DE TARANGO	PAOT-2004-114-SOT-46	2004
616	Gases Olores y Vapores	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2004-128-SPA-76	2004
626	Contaminación Visual	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2004-138-SPA-81	2004
634	Barrancas	Álvaro Obregón	SAN BARTOLO AMEYALCO	PAOT-2004-AO-2-SOT-2	2004
640	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-AO-8-SOT-8	2004
641	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-AO-9-SOT-9	2004
647	Residuos	Álvaro Obregón	SAN BARTOLO AMEYALCO	PAOT-2003-AO-06	2003
650	Barrancas	Álvaro Obregón	LOMAS DE TARANGO	PAOT-2003-AO-09	2003
665	Aire	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2004-150-SOT-66	2004
706	Residuos	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-AO-11-SPA-1	2004

711	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-194-SOT-85	2004
712	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-195-SOT-86	2004
713	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-196-SOT-87	2004
715	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-198-SOT-89	2004
716	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-199-SOT-90	2004
718	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-201-SOT-92	2004
719	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-202-SOT-93	2004
720	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-203-SOT-94	2004
740	Uso de Suelo	Iztapalapa	CERRO DE LA ESTRELLA	PAOT-2004-221-SOT-102	2004
792	Uso de Suelo	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2004-271-SOT-125	2004
827	Uso de Suelo	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2004-305-SOT-147	2004
853	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2004-331-SPA-172	2004
860	Uso de Suelo	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2004-338-SOT-161	2004
891	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-AO-18-SOT-13	2004
903	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2004-375-SPA-197	2004
943	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-413-SOT-189	2004

953	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-423-SOT-192	2004
954	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-424-SOT-193	2004
955	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-425-SOT-194	2004
956	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-426-SOT-195	2004
966	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-436-SOT-201	2004
1013	Uso de Suelo	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2004-483-SOT-222	2004
1029	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2004-499-SPA-270	2004
1076	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-546-SOT-251	2004
1077	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-547-SOT-252	2004
1079	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-549-SOT-254	2004
1080	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-550-SOT-255	2004
1081	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-551-SOT-256	2004
1082	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-552-SOT-257	2004
1083	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-553-SOT-258	2004
1084	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2004-554-SOT-259	2004
1103	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	COLINAS DEL SUR	PAOT-2004-573-SOT-273	2004

1109	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2004-579-SPA-304	2004
1144	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2005-27-SPA-10	2005
1152	Agua	Álvaro Obregón	SAN BARTOLO AMEYALCO	PAOT-2005-35-SOT-22	2005
1175	Uso de Suelo	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2005-57-SOT-32	2005
1225	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2005-106-SOT-58	2005
1243	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón	SAN BARTOLO AMEYALCO	PAOT-2005-123-SOT-66	2005
1253	Uso de Suelo	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2005-AO-4-SOT-2	2005
1281	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	LOMAS DE TARANGO	PAOT-2005-AO-9-SOT-3	2005
1283	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2005-156-SOT-81	2005
1318	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón	SAN BARTOLO AMEYALCO	PAOT-2005-AO-11-SOT-5	2005
1336	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2005-205-SOT-107	2005
1337	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2005-206-SPA-98	2005
1360	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2005-224-SPA-104	2005
1411	Residuos	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2005-274-SPA-120	2005
1483	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2005-344-SOT-205	2005
1490	Barrancas	Álvaro Obregón	SANTA ROSA XOCHIAC	PAOT-2005-AO-21-SOT-8	2005

1519	Agua	Iztapalapa	SAN MIGUEL	PAOT-2005-377-SPA-154	2005
1567	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2005-425-SOT-250	2005
1603	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2005-457-SPA-200	2005
1610	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2005-464-SPA-207	2005
1611	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2005-465-SPA-208	2005
1621	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2005-474-SOT-262	2005
1663	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2005-513-SPA-236	2005
1716	Residuos	Iztapalapa	CERRO DE LA ESTRELLA	PAOT-2005-561-SPA-254	2005
1717	Residuos	Iztapalapa	CERRO DE LA ESTRELLA	PAOT-2005-562-SPA-255	2005
1743	Uso de Suelo	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2005-585-SPA-271	2005
1748	Aire	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2005-586-SPA-272	2005
1768	Uso de Suelo	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2005-603-SOT-316	2005
1770	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2005-605-SPA-289	2005
1803	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2005-630-SPA-304	2005
1896	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2005-719-SPA-362	2005
1914	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	CERRO DE LA ESTRELLA	PAOT-2005-737-SPA-375	2005

2012	Uso de Suelo	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2006-15-SOT-8	2006
2050	Aire	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2006-53-SPA-28	2006
2052	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón	SAN BARTOLO AMEYALCO	PAOT-2006-55-SOT-26	2006
2110	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón	SANTA ROSA XOCHIAC	PAOT-2006-110-SOT-40	2006
2128	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2006-128-SOT-48	2006
2142	Agua	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2006-141-SPA-90	2006
2147	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2006-146-SPA-95	2006
2177	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2006-176-SPA-115	2006
2178	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2006-177-SPA-116	2006
2185	Uso de Suelo	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2006-184-SOT-65	2006
2191	Barrancas	Álvaro Obregón	LOMAS DE TARANGO	PAOT-2006-190-SOT-67	2006
2194	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2006-193-SPA-126	2006
2210	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2006-209-SPA-134	2006
2273	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2006-272-SPA-178	2006
2285	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	SANTA ROSA XOCHIAC	PAOT-2006-282-SPA-188	2006
2294	Aire	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2006-290-SOT-98	2006

2298	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2006-294-SPA-195	2006
2323	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2006-315-SPA-209	2006
2417	Barrancas	Álvaro Obregón	LOMAS DE TARANGO	PAOT-2006-404-SOT-154	2006
2424	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2006-411-SOT-158	2006
2437	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2006-421-SPA-260	2006
2439	Residuos	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2006-423-SPA-262	2006
2454	Gases Olores y Vapores	Álvaro Obregón	SANTA ROSA XOCHIAAC	PAOT-2006-437-SPA-269	2006
2487	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2006-470-SPA-285	2006
2512	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2006-492-SOT-196	2006
2534	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2006-514-SPA-308	2006
2586	Barrancas	Álvaro Obregón	COLINAS DEL SUR	PAOT-2006-566-SPA-314	2006
2763	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2006-731-SPA-405	2006
2774	Residuos	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2006-742-SPA-410	2006
2780	Residuos	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2006-747-SPA-413	2006
2795	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2006-761-SPA-425	2006
2850	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2006-816-SPA-461	2006

2919	Uso de Suelo	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2006-881-SOT-385	2006
3008	Agua	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2006-965-SPA-528	2006
3019	Agua	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2006-976-SPA-532	2006
3092	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2007-19-SOT-12	2007
3109	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2007-32-SOT-22	2007
3111	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2007-34-SOT-24	2007
3148	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	SAN BARTOLO AMEYALCO	PAOT-2007-71-SOT-39	2007
3149	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón	SAN BARTOLO AMEYALCO	PAOT-2007-72-SOT-40	2007
3198	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2007-119-SPA-60	2007
3222	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	SAN BARTOLO AMEYALCO	PAOT-2007-143-SOT-69	2007
3225	Ruido y Vibraciones	Álvaro Obregón	COLINAS DEL SUR	PAOT-2007-146-SOT-70	2007
3327	Aire	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2007-244-SOT-122	2007
3337	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2007-254-SOT-126	2007
3366	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2007-283-SOT-142	2007
3394	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2007-311-SOT-152	2007
3406	Áreas Naturales Protegidas	Iztapalapa	CERRO DE LA ESTRELLA	PAOT-2007-323-SOT-159	2007

3417	Uso de Suelo	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2007-334-SOT-165	2007
3431	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón	SAN BARTOLO AMEYALCO	PAOT-2007-347-SOT-172	2007
3506	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2007-421-SPA-212	2007
3509	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2007-424-SPA-215	2007
3510	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2007-425-SPA-217	2007
3512	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2007-427-SPA-219	2007
3513	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2007-428-SPA-220	2007
3514	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2007-429-SPA-221	2007
3516	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2007-431-SPA-223	2007
3518	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2007-433-SPA-216	2007
3519	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2007-434-SPA-225	2007
3522	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2007-437-SOT-210	2007
3526	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2007-441-SPA-228	2007
3605	Uso de Suelo	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2007-520-SOT-251	2007
3612	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2007-527-SOT-257	2007
3655	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2007-AO-9-SPA-5	2007

3683	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón	SANTA ROSA XOCHIAAC	PAOT-2007-594-SOT-289	2007
3756	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2007-666-SOT-314	2007
3895	Animales	Iztapalapa	SAN MIGUEL	PAOT-2007-801-SPA-425	2007
3901	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2007-806-SPA-429	2007
3934	Aire	Álvaro Obregón	SANTA ROSA XOCHIAAC	PAOT-2007-839-SPA-444	2007
4001	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2007-905-SOT-419	2007
4082	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2007-985-SOT-467	2007
4163	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2007-1063-SPA-550	2007
4246	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa	VICENTE GUERRERO	PAOT-2007-1146-SPA-571	2007
4308	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2008-32-SPA-17	2008
4311	Gases Olores y Vapores	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2008-35-SPA-18	2008
4427	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2008-150-SPA-76	2008
4658	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2008-374-SPA-191	2008
4758	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	SAN BARTOLO AMEYALCO	PAOT-2008-470-SOT-226	2008
4784	Gases Olores y Vapores	Cuauhtémoc	SAN RAFAEL	PAOT-2008-495-SPA-256	2008
4818	Uso de Suelo	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2008-529-SOT-259	2008

4870	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2008-581-SOT-280	2008
4875	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2008-586-SOT-285	2008
4881	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2008-592-SOT-291	2008
4968	Uso de Suelo	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2008-679-SOT-333	2008
4984	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2008-AO-16-SPA-5	2008
4991	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2008-695-SPA-353	2008
5082	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2008-786-SOT-423	2008
5091	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2008-795-SOT-432	2008
5101	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	SANTA MARIA LA RIBERA	PAOT-2008-805-SPA-371	2008
5130	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2008-834-SOT-444	2008
5133	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2008-837-SOT-447	2008
5134	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2008-838-SOT-448	2008
5135	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2008-839-SOT-449	2008
5136	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2008-840-SOT-450	2008
5179	Uso de Suelo	Álvaro Obregón	JARDINES DEL PEDREGAL	PAOT-2008-883-SOT-463	2008
5226	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2008-928-SOT-481	2008

5297	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2008-999-SPA-490	2008
5394	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2008-1096-SPA-558	2008
5395	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2008-1097-SPA-559	2008
5396	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc	ROMA NORTE	PAOT-2008-1098-SPA-560	2008

### III. FORMATOS DE ENTREVISTAS Y CUESTIONARIOS PARA EL ANÁLISIS DE LAS “RESOLUCIONES”

---

Se elaboraron las correspondientes cédulas de entrevista para denunciantes, para investigadores y para funcionarios.

Los formatos correspondientes se agregan en el ANEXO 1.

Es importante señalar, que en razón de los tiempos políticos, la cédula de funcionarios no fue aplicada.

## IV. DISEÑO DE LAS CÉDULAS DE VERIFICACIÓN DE CASOS EN MUESTREO

---

Para el análisis de los expedientes de la muestra se elaboró una cédula específica cuyo objetivo fue evaluar cada una de las etapas del desarrollo del procedimiento seguido por PAOT en la atención de las denuncias ciudadanas desde una perspectiva jurídica.

Con base en dicha cédula se revisaron todos y cada uno de los expedientes de la muestra.

El formato de esta cédula de verificación se encuentra en el Anexo 2.

## V. APLICACIÓN DE CÉDULAS DE VERIFICACIÓN Y ENTREVISTAS

---

Para la aplicación de las entrevistas y la revisión de los expedientes para el llenado de las cédulas de verificación se contó con el apoyo de 17 alumnos de UAM – Cuajimalpa, como parte de su Servicio Social.

- ▶ 4 de ellos analizaron las cédulas desde una perspectiva jurídica.
- ▶ 13 alumnos participaron levantando las encuestas a los investigadores.

Cabe señalar que la distribución de los expedientes para la aplicación de las entrevistas y el llenado de cédulas de verificación fue equitativa.

Los resultados se incorporaron a la base de datos de la propia PAOT visibles en:

[http://www.paot.org.mx/enc\\_inv/respuestas/index2.php](http://www.paot.org.mx/enc_inv/respuestas/index2.php)

## VI. ANÁLISIS Y SISTEMATIZACIÓN DE LAS CÉDULAS DE VERIFICACIÓN APLICADAS A LAS “RESOLUCIONES” EMITIDAS POR PAOT

---

La aplicación de las cédulas de verificación y entrevistas nos permitió realizar una primera evaluación de los resultados obtenidos por la PAOT entre los años 2002-2008, mismos que luego serán contrastados con los obtenidos mediante la aplicación del sistema de indicadores en la segunda parte de este estudio.

El análisis preliminar antes mencionado no permite apuntar algunas conclusiones preliminares en cuanto a los siguientes aspectos:

- Oportunidad de la actuación institucional
- Calidad en la actuación
- Eficiencia en la promoción del cumplimiento con las Instancias denunciadas
- Tipo y calidad de las actuaciones institucionales para promover la contención y reparación, en su caso, de las afectaciones detectadas

- Pertinencia de las acciones realizadas para garantizar el cumplimiento normativo y apego a la legalidad
- Respuestas de la sociedad o autoridades ante las acciones de la PAOT
- Tipo de información
- Conocimiento General de la PAOT y Opinión
- Efectividad de los mecanismos de interlocución y gestión interinstitucional

El análisis de los resultados de las encuestas y entrevistas se dividió en dos períodos. El primero comprende de 2002 a 2005 y se refiere a la actuación de la PAOT al amparo del texto original de la Ley Orgánica. El segundo de 2006 a 2008 y se refiere a la actuación de la PAOT con un marco jurídico modificado.

## **1 Oportunidad de la actuación institucional**

- Existe una reducción del tiempo de atención al expediente durante el periodo 2006 -2008 con relación al periodo 2002 – 2005, pasando este de 3 días a 4 horas.
- En general los investigadores consideran que, en ambos períodos le dedican a la atención del expediente el tiempo suficiente.

- Para el segundo período la mayoría de los investigadores consideraba que el procedimiento duraba demasiado (57%) Esta apreciación coincide con la idea que tienen los denunciantes, en el primer periodo el número de los que opinan que el proceso es demasiado lento asciende al 75%, mientras que para el segundo baja a 54%.

Lo anterior podría apuntar a un proceso de profesionalización de personal que tiende a hacer mejor su trabajo y adquiere conciencia sobre el compromiso de la PAOT.

## **2 Calidad en la actuación institucional**

- La opinión de los investigadores sobre el nivel de colaboración entre unidades administrativas de la propia institución muestra una tendencia a la baja de un periodo a otro, pasando del 90 al 73% el número de quienes creen que sí hubo colaboración.
- Para el primer periodo, la mayoría de los investigadores considera que podría mejorarse la forma en que se atienden los asuntos, fundamentalmente reduciendo el tiempo de duración del procedimiento y capacitando al personal. Esta tendencia prácticamente se mantiene para el segundo periodo, aunque

en este último se observa una mayor frecuencia entre quienes consideran que es necesario aumentar el número de investigadores, lo que acusaría exceso de carga de trabajo en la institución.

- En general, los investigadores consideran que tienen una alta participación en el sentido de la resolución. Esta apreciación no varía de un periodo a otro.
- Sin embargo, lo que los investigadores ven como algo positivo, podría no serlo para los denunciantes, pues el número de denunciantes que consideran que la resolución de PAOT no tuvo la mayor relevancia en la solución del problema pasó del 25% en el primer periodo al 38% en el segundo periodo.

Lo anterior podría significar que no existe una adecuada supervisión de los mandos superiores sobre el trabajo de los investigadores, ya que el contenido de la resolución es prácticamente propuesto por estos últimos.

### 3 Eficiencia en la promoción del cumplimiento con las instancias denunciadas

- En contraste con lo que opinan los denunciantes, el 76% de los investigadores de PAOT consideran que para el primer periodo la actuación de ésta en la resolución del problema fue la adecuada, aumentando este dato al 84% para el segundo periodo.
- En el mismo sentido, aunque para el primer periodo el 38% de los denunciantes opinaban que debido a la actuación de la PAOT el problema fue solucionado y esa cifra aumenta al 46% para el segundo periodo, el porcentaje de quienes opinan que la actuación de PAOT no produjo ningún cambio positivo aumenta de 13% en el primer periodo a 23% en el segundo periodo.
- En cuanto a la relevancia de la actuación de PAOT como factor determinante para que las instancias gubernamentales apliquen la legislación, para el primer periodo el 100% de los denunciantes consideraban que la PAOT era un factor determinante, pero ese porcentaje baja a 77% para el segundo periodo.

De lo anterior podría concluirse que si bien es cierto que la institución incide positivamente en la actuación de las autoridades competentes está dejando de ser percibida como una instancia que resuelve problemas ambientales.

#### **4 Tipo y calidad de las actuaciones institucionales para promover la contención y reparación, en su caso, de las afectaciones detectadas**

- Para el primer periodo, el 88% de los investigadores consideraban que la actuación del personal de la PAOT había influido favorablemente para solucionar el problema denunciado, mientras que para el segundo periodo el 18% opinó que su actuación no había tenido ninguna influencia. En cambio, la percepción de los denunciantes difiere, pues para el primer periodo solo el 50% opinaba que la actuación del personal de la PAOT había influido en la resolución del problema, mientras que para el segundo periodo la cifra aumenta al 77%.
- Para el primer periodo, el 62% de los investigadores considera que con la resolución emitida por la PAOT se satisfizo la demanda del quejoso, porcentaje que se eleva al 65% en el segundo periodo. Sin

embargo, para el primer periodo, solamente el 38% de los denunciantes consideraban que la resolución de PAOT tuvo un impacto favorable para el medio ambiente y la ordenación territorial en el D.F. La cifra aumenta para el segundo periodo a 54%.

- Los investigadores consideran que para el primer periodo, la mayoría de los asuntos denunciados involucraron la generación de riesgos o daños al ambiente, que se extienden a más de un predio, y no meras violaciones a la legislación. Para el segundo periodo se eleva al 57% la opinión de quienes consideran que la PAOT atiende asuntos de meras violaciones administrativas, mientras que el 66% opina que dichas violaciones se reducen a hechos que ocurren dentro de un predio.

Lo anterior puede llevarnos a concluir que la PAOT es una institución que internamente funciona de una manera eficiente, pero que su impacto sobre el mejoramiento de los derechos ambientales de los ciudadanos es precario.

## 5 Pertinencia de las acciones realizadas para garantizar el cumplimiento normativo y apego a la legalidad

- En opinión de los investigadores, en ambos periodos, la mayoría de las denuncias presentadas por la ciudadanía versaron sobre la falta de permisos o el incumplimiento de obligaciones establecidas por la ley.
- Para el primer periodo, en opinión de los investigadores, el 50% de los incumplimientos eran imputables a los particulares, pero para el segundo periodo, el 92% opina que la irregularidad fue imputable a la autoridad, particularmente a las delegaciones.
- Para el primer periodo el 63% de los denunciantes opinaban que la autoridad no haría nada como consecuencia de la resolución emitida por PAOT, pero para el segundo periodo, el 46% consideraban que la autoridad cumpliría con la resolución emitida por la PAOT.

Lo anterior refleja que tanto los investigadores de PAOT como los denunciantes no tienen una idea definida del papel que desempeña la PAOT en la gestión ambiental del D.F. En el caso de los investigadores se aprecia que en el primer periodo conciben a la PAOT como una instancia que puede sancionar a los particulares y

quizás esa misma visión podrían haber tenido los denunciante que acudieron a esa instancia en esa época. En cambio para el segundo periodo, se nota que los investigadores ya tienen claro que la acción de la PAOT va mas enfocada hacia investigar la actuación de la autoridad

## **6 Respuesta de la sociedad o las autoridades ante las acciones de la PAOT**

Las encuestas reflejan que mientras la institución no da seguimiento en la mayoría de los casos al resultado que tienen sus resoluciones, la ciudadanía que denuncia sí muestra preocupación por conocer el resultado que tuvo la emisión de esa resolución.

## **7 Tipo de información**

- Se observa una tendencia reiterada en ambos periodos en requerir a otras dependencias información sobre permisos.

- En general los investigadores de la PAOT establecen una falsa diferencia entre resolución y recomendación.

Estas tendencias no varían de un periodo a otro e inducen a pensar que los funcionarios de la PAOT no conocen bien el marco jurídico de la institución.

## 8 Conocimiento general de la PAOT y opinión

- Para el primer periodo, el 74% de los investigadores consideran que las actividades de la PAOT deben estar dirigidas a que las autoridades cumplan con sus obligaciones y no a prevenir daños al ambiente. En el segundo periodo la tendencia se mantiene aunque el porcentaje se reduce a 68%.
- En el mismo sentido, para el primer periodo, sólo el 36% de los investigadores considera que las resoluciones de la PAOT resuelven problemas ambientales y de ordenamiento territorial, mientras que el 74% considera que de una u otra manera las resoluciones de la PAOT conducen al cumplimiento de la legislación ambiental. En el segundo periodo este porcentaje se reduce a 68%.

- En su mayoría los investigadores de la PAOT se enfocan a la actividad de investigación de las denuncias. Este dato no varía de un periodo a otro.
- En general los investigadores consideran que durante el proceso de investigación no hay problemas.
- En general los investigadores consideran que la etapa más difícil del procedimiento es la solicitud de información a otras áreas y a las autoridades.
- En general los investigadores están de acuerdo con la resolución emitida por la PAOT.
- Para el primer periodo, los denunciante acudían a la PAOT fundamentalmente por dos razones: primero porque pensaba que daría una respuesta inmediata (38%) o porque pensaba que investigaría los hechos (38%). Para el segundo periodo, los denunciante siguen acudiendo a la PAOT porque investiga los hechos (38%) y en segundo lugar porque no confían en las autoridades (31%). Sin embargo, el porcentaje de quienes creen que daría una respuesta inmediata se reduce a 23%.

- Para el primer periodo la opinión de los denunciante respecto de la utilidad de las resoluciones de PAOT está dividida. El 25% considera que sirven para prevenir daños al ambiente, el 25% para obligar a la autoridad a que cumpla y el 25% que no son de utilidad.
- Para el segundo periodo aumenta considerablemente el porcentaje de quienes piensan que las resoluciones de PAOT no son de utilidad (46%), aunque el porcentaje de quienes considera que sirven para prevenir daños al ambiente aumenta también a 31%.
- En el mismo sentido, para el primer periodo, el 50% de los denunciante consideran que las resoluciones de PAOT no tienen ningún efecto en las autoridades. Este porcentaje disminuye en el segundo periodo a 46%.
- Mientras que para el primer periodo el 80% de los denunciante consideraba que la instancia adecuada para atender el problema planteado era la PAOT, en el segundo periodo este porcentaje se reduce al 69%.
- Es una tendencia entre los investigadores el ponderar la investigación sobre la solución al problema demandado y sin recurrir a los mecanismos la Ley Orgánica le otorgan a la PAOT para cumplir su misión.

- Los particulares conciben a la PAOT como una suerte de *ombudsman* que obligan a las autoridades a cumplir y no tanto como una instancia de solución de problemas.
- La PAOT está comenzando a desdibujarse como la instancia de gestión ambiental idónea para resolver los problemas ambientales que plantea la ciudadanía.

## VII. ANÁLISIS SOCIOECONÓMICO DE LAS “RESOLUCIONES” EMITIDAS POR PAOT

---

El siguiente informe pretende mostrar el perfil socioeconómico de las tres delegaciones que fueron estudiadas tras la determinación de la muestra a la luz de los siguientes criterios: a) el tipo de demandas que fueron interpuestas por los actores de cada delegación y, b) de manera enfática, un análisis comparativo entre delegaciones con la intención de plasmar los intereses fundamentales de los actores en relación a la problemática y dinámica ambiental de su espacio.

## 1 Álvaro Obregón

La zona que presentó mayor número de denuncias, se encuentra al sureste de la delegación, en el área comprendida entre Coyoacán, Magdalena Contreras y Tlalpan, principalmente. Otra área representativa es la parte suroeste de la delegación que colinda con Cuajimalpa, que también presenta un buen número de denuncias. Dicho comportamiento es una constante entre 2003 y 2007. Cabe hacer notar que el número de denuncias decrece considerablemente en toda la delegación durante 2008.

Ahora bien, el área comprendida entre Coyoacán, Magdalena Contreras y Tlalpan es la única porción de la delegación que no sólo mantiene el mayor promedio de denuncias entre 2003 y 2008, sino que además presenta un incremento durante 2008. El año en que más denuncias se presentaron fue en 2004, y en el que menos fue en 2002.

Las denuncias que se presentaron ante la PAOT entre 2002 y 2008, fueron principalmente por uso de suelo, en menor medida le siguieron las denuncias por vibración y ruido, seguidas por denuncias violaciones al suelo de conservación. Fundamentalmente, se reconoce que el deterioro se debe por un lado al cascajo y aguas negras arrojadas en las barrancas aledañas y, por otro lado, a la tala de árboles clandestina.

Los denunciantes más activos se concentran en el sureste de la Delegación, son en su gran mayoría mujeres con grado de instrucción licenciatura y forman parte de la población económicamente activa. Las viviendas localizadas en esta área, cuentan con agua entubada, radio, televisor, licuadora, refrigerador, entre el 86% y el 100 tienen lavadora, teléfono, y entre el 72 y el 95% de las denunciantes tiene automóvil y entre el 60 y el 80% computadora, lo cual nos arroja un perfil socioeconómico alto. Este perfil corresponde a los denunciantes que actúan de manera constante y permanente frente a la PAOT. (Jardines del Pedregal)

El otro grupo de denunciantes importante y posible foco de atención del estudio son los que actúan con menor intensidad pero recurrentemente durante todo el período, sobretodo en el año 2004-2005 y presentan un perfil socioeconómico muy distinto al anterior, predominan los denunciantes hombres sobre las mujeres. En cuanto al nivel de escolaridad su nivel es de bachillerato, viviendas consolidadas con radio, licuadora y televisión. Sin embargo, carecen de refrigerador, lavadora y teléfono y no tienen acceso a automóvil ni computadoras. Sus demandas particulares son por agua, barrancas, residuos sólidos y suelo de conservación. Son los pueblos de San Antonio Ameyalco y Sta. Rosa Xochiac.

## 2 Cuauhtemoc

Las zonas que presentan mayor número de denuncias son la parte sur que colinda con Benito Juárez (Roma Norte), con una marcada tendencia hacia el centro y la parte Oeste de la delegación que colinda con Miguel Hidalgo (San Rafael y Sta. María la Rivera), Dicho comportamiento es una constante entre 2003 y 2008.

Durante 2006 y 2007 el número de denuncias se expande en casi toda la delegación y en el 2008 disminuye esta tendencia.

Las denuncias que se presentaron ante la PAOT entre 2002 y 2008 fueron principalmente por áreas verdes y por ruido y vibración, esto último se explica, dado el otorgamiento de licencias de uso de suelo para centros nocturnos.

La colonia Roma Norte concentra el mayor número de denuncias y éstas son por áreas verdes y ruido. Su perfil socioeconómico no presenta diferencias significativas en cuanto a sexo, el grado de escolaridad es mayoritariamente licenciatura, los habitantes de esta colonia forman parte de la PEA, y cuentan con viviendas consolidadas. Entre el 67% y el 97% de las viviendas disponen de servicios públicos básicos, agua, luz, drenaje, entre el 62% y el 92% cuenta con radio televisión, y licuadora, mientras que entre el 57% y el 90% cuenta con

refrigerador, lavadora, teléfono y calentador de agua, finalmente, poco más de la mitad de los habitantes no cuentan con automóvil y/o computadora. Lo cual nos arroja un perfil socioeconómico medio.

Las colonias San Rafael y Sta. María la Rivera son colonias que denuncian recurrentemente, pero existe una gran variedad de quejas desde agua, aire y residuos hasta ruido y vibraciones. En Sta. María la Rivera predominan los hombres con bachillerato, mientras en San Rafael no es significativo el género y tienen bachillerato. El perfil socioeconómico de ambas colonias es muy similar. Alrededor del 53% de la población en ambas colonias no forma parte de la población económicamente activa. Los habitantes de ambas colonias cuentan con viviendas consolidadas aunque Santa María la Rivera en menor medida que la San Rafael. Entre el 67 y el 98% de la población dispone de servicios públicos básicos, agua, luz, drenaje, y el 60 y el 90% cuenta con radio, televisión y licuadora. No obstante, hay zonas en ambas colonias donde aproximadamente el 42% de sus habitantes no cuenta con lavadora ni teléfono, también hay otras en donde sólo el 10% aproximadamente tiene automóvil y solo el 8% aproximadamente tiene computadora. Lo cual nos arroja un perfil socioeconómico medio bajo.

### 3 Iztapalapa

Esta delegación no presenta patrones visibles en el número de denuncias durante 2002-2008. En el año 2002, el número de denuncias es casi inexistente mientras en 2003 aumenta de forma dispersa en toda la demarcación. Para 2004, el número de denuncias se concentró en la parte centro, noroeste y sureste. Entre 2005 y 2007, las denuncias comienzan a expandirse en toda la delegación, con una marcada participación del centro, tendencia que se contrae en 2008.

Las denuncias por áreas verdes fueron las más numerosas seguidas por ruido y vibraciones en menor cantidad. Importante es destacar que el problema ambiental fundamental de la delegación Iztapalapa es la escasez y calidad de agua. Sin embargo, éste no aparece como un asunto clave en las denuncias de los actores. De aquí que pueda argumentarse que los habitantes de este espacio han internalizado esta problemática como parte de su vida cotidiana o su propia realidad.

Destaca la Unidad Vicente Guerrero con mayor número de demandas y un perfil socioeconómico superior al resto de la delegación. Dos colonias que también presentan denuncias recurrentes y pueden ser importantes en el estudio de caso son el Barrio de San Miguel y el Cerro de la Estrella.

Predomina la instrucción secundaria en las tres colonias, siendo la Unidad Vicente Guerrero la que predomina en este rubro. La población económicamente activa se encuentra dispersa en dichas colonias, y podemos encontrarnos tanto con vivencias consolidadas como no consolidadas, (en cuanto a los servicios públicos agua, luz y teléfono la delegación presenta índices muy altos, entre el 95% y el 100% gozan de dichos servicios, lo que no se registra es si el suministro de agua es intermitente o continuo). Entre el 90% y el 95% de las viviendas comprendidas tanto en la Unidad Vicente Guerrero como en el Barrio de San Miguel, tienen radio, televisión y licuadora, mientras que entre el 51% y el 80% cuenta con refrigerador, calentador y lavadora. Un dato curioso que es que alrededor del 67% la población tiene automóvil, pero apenas un 30% tiene computadora. En el Cerro de la Estrella los indicadores anteriores son más bajos. Estas tres colonias, muestran un perfil socioeconómico medio-bajo, que contrasta claramente con el resto de la delegación.

#### **4 Resultados del análisis**

A manera de colofón debe señalarse que es importante destacar que las delegaciones estudiadas son una muestra estratificada de la diversidad de problemáticas ambientales que vive la zona metropolitana, destacando entre ellas la vulnerabilidad del suelo de conservación, la degradación del aire y la escasez y mala calidad del agua.

Queda claro que las zonas de trabajo son socioeconómicamente distintas, cada una de ellas tiene sus propias características y sus preocupaciones ambientales son diametralmente opuestas. En Álvaro Obregón donde el poder adquisitivo es más alto vemos una concentración de las demanda y apreciamos que el mayor interés se da en relación al uso de suelo, la propiedad para los habitantes de este espacio es prioritaria, garantizar un ordenamiento territorial efectivo y actividades económicas adecuadas y reglamentadas se convierten en foco de atención de los demandantes. Un problema fundamental para los actores denunciante es la conservación de las barrancas como ecosistema importante de equilibrio ambiental, la preocupación por tiraderos clandestinos o el depósito de aguas negras ha movilizó a múltiples habitantes de la zona, al interponer quejas y demandas en la PAOT.

En el caso de la delegación Cuauhtémoc la proliferación de centros nocturnos, restaurantes y lugares de esparcimiento ha dado lugar que el tema fundamental de quejas de los vecinos, el ruido. Aún cuando este tema es de importancia y ha sido poco estudiado en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México, es importante destacar que las demandas de los actores sociales de este espacio no van más allá; es decir se dejan fuera efectos colaterales que los centros de esparcimiento provocan como la alta cantidad basura (se detectaron pocas denuncias), la fauna nociva, la acumulación de gases emitidos a la atmósfera por la concentración de automóviles y la apropiación del espacio público para fines mercantiles, como el uso de las banquetas.

Es importante mencionar que los actores de estas dos delegaciones presentan su queja a bote pronto, esto significa que sólo acuden a la PAOT con el fin de resolver una problemática concreta que les afecta en ese preciso momento, no hay conocimiento de la problemática ambiental en su conjunto ni de las implicaciones o daños colaterales de las diversas acciones que se han provocado al ambiente.

En la delegación Iztapalapa, tal como lo mencionamos en párrafos anteriores, el problema fundamental para esa población es la escasez y mala calidad del agua potable que reciben. Sin embargo, las denuncias frente a la Procuraduría se concentran en el deterioro de áreas verdes, ruido y vibraciones. Queda claro ante esta situación que no existe un parámetro real entre la denuncia y la degradación ambiental. Los actores que han denunciado no tienen la capacidad de analizar, comprender y evaluar al ambiente en su toda su complejidad.

Según la Secretaria del Medio Ambiente del Distrito Federal, Martha Alvarado "... este año fueron inauguradas las plantas Xaltepec y Acueducto de Santa Catarina, con una capacidad de 500 y 250 lps" (Informe ante la Cámara de Diputados de la ALDF, octubre 2009 ). Queda claro que estas plantas no han sido suficientes para acabar con el rezago de agua que la delegación presenta, pues las propias autoridades delegacionales reconocen que hay 500 mil habitantes de 40 colonias de la jurisdicción afectados por la falta del líquido, Iztapalapa presenta un déficit diario de 2 mil litros por segundo. Lo cierto es que aunque este es un problema

clave para la delegación son pocas las protestas y denuncias de actores, éstas sólo se manifiestan de manera esporádica y cubren un período corto de tiempo, hasta que llega la pipa y les vuelve a surtir el líquido.

En resumen los actores socioeconómicos que han interpuesto quejas y denuncias a la PAOT, presentan intereses particulares, zonificados, concretos y de solución inmediata. En realidad puede decirse que no hay señales de una ciudadanía interesada y comprometida con la dinámica ambiental. Recuperar la participación real, permanente y holística de la ciudadanía en la dinámica ambiental se convierte hoy en un factor fundamental para la toma de decisiones en esta materia. Sólo la información veraz, oportuna y clara puede llevar a una participación social eficaz en la solución de las problemáticas ambientales.

## VIII. ANÁLISIS DE LAS DENOMINADAS “RECOMENDACIONES”

---

Además de análisis de la muestra representativa de resoluciones emitidas por la PAOT en el periodo de estudio, la investigación incluyó el estudio de lo que se ha dado en denominar “recomendaciones”.

## 1 Características de las recomendaciones

Dentro de las diferentes resoluciones que de conformidad con su Ley Orgánica la PAOT puede emitir se encuentran las recomendaciones. Según dispone el artículo 3º fracción XI del texto vigente del ordenamiento citado, se entiende por *recomendación*: “resolución emitida por la Procuraduría y dirigida a las dependencias, órganos desconcentrados y entidades de la administración pública federal, estatal, municipal y del Distrito Federal, que tiene el propósito de promover la aplicación, y el cumplimiento de las disposiciones jurídicas en materia ambiental y del ordenamiento territorial, cuando se acrediten actos, hechos u omisiones que constituyan violaciones, incumplimiento o falta de aplicación de esas disposiciones, o cuando las acciones de las autoridades correspondientes generen o puedan generar desequilibrio ecológico, daños o deterioro grave del ambiente y los recursos naturales del Distrito Federal.”

La recomendación tiene tres características:

- Debe estar dirigida a dependencias, órganos desconcentrados y entidades de la administración pública federal, estatal, municipal o del Distrito Federal.
  
- Su propósito es promover la aplicación y cumplimiento de las disposiciones jurídicas en materia ambiental y de ordenamiento territorial.
  
- Procede su emisión en dos supuestos:
  - a) Cuando se acrediten actos, hechos u omisiones que constituyan violaciones, incumplimiento o falta de aplicación de las disposiciones jurídicas en materia ambiental y de ordenamiento territorial.
  
  - b) Cuando se acrediten actos, hechos u omisiones que a pesar de no violar las disposiciones jurídicas puedan generar desequilibrio ecológico, daños o deterioro grave del ambiente y de los recursos naturales del Distrito Federal.

Sin embargo, el texto original de la Ley Orgánica publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 24 de abril de 2001, no definía la naturaleza jurídica de la recomendación pero en su artículo 31 señalaba “la recomendación o sugerencia procede cuando por la comisión u omisión de la autoridad se ponga en peligro la salvaguarda del legítimo interés del derecho a gozar de un ambiente adecuado para el desarrollo, salud y bienestar de toda persona; asimismo cuando se contravengan disposiciones legales del ordenamiento legal.”

Lo anterior tenía sentido pues, según el texto transcrito, la recomendación podía emitirse con independencia de la existencia o no de una violación a la norma jurídica. La recomendación se emitiría según la disposición en cuestión aún cuando actuando legalmente una autoridad pudiera poner en riesgo el disfrute del derecho a un medio ambiente adecuado, pues para sancionar el incumplimiento a disposiciones jurídicas en vigor, ya existían otro tipo de autoridades plenamente competentes para ello. Más aún, resulta claramente cuestionable que una autoridad como PAOT pudiese recomendar el mero cumplimiento de la Ley pues se supone que los órganos de gobierno están obligados a ello y en caso contrario, existen procedimientos jurisdiccionales para conminarlos en tal sentido.

Ese texto fue modificado por la reforma publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 9 de enero de 2006. Mediante dicha reforma se incorporó al catálogo de definiciones del artículo 3º el concepto de *recomendación* señalándose en la fracción VII que por tal se entiende: “Resolución emitida por la Procuraduría y dirigida a las dependencias, órganos desconcentrados y entidades de la administración

pública federal, estatal, municipal y del Distrito Federal, que tiene el propósito de promover la aplicación y el cumplimiento de las disposiciones jurídicas en materia ambiental y del ordenamiento territorial, cuando se acrediten actos, hechos u omisiones que constituyan violaciones, incumplimiento o falta de aplicación de esas disposiciones o cuando las acciones de las autoridades correspondientes generen o puedan generar desequilibrio ecológico, daños o deterioro grave del ambiente y los recursos naturales del Distrito Federal."

Esa misma reforma modificó el contenido del artículo 31 de la Ley Orgánica para decir que "La Procuraduría emitirá la recomendación que corresponda a las dependencias, órganos desconcentrados y entidades de la administración pública federal, estatal, municipal y del Distrito Federal, cuando acredite actos, hechos u omisiones que constituyan violaciones, incumplimiento o falta de aplicación de las disposiciones jurídicas en materia ambiental y del ordenamiento territorial o cuando las acciones u omisiones de las autoridades correspondientes generen o puedan genera daños o deterioro grave del ambiente y los recursos naturales del Distrito Federal."

Como puede observarse, a través de las reformas legislativas descritas, existe una diferencia fundamental entre el texto original de la Ley Orgánica de la PAOT y el texto vigente. Dicha diferencia estriba en el sentido de que en el texto original se ponderaba como supuesto de procedencia para la emisión de recomendaciones el carácter finalista de los hechos u omisiones motivo de una investigación. Es decir, en el texto original, la recomendación procedía cuando a juicio de la PAOT la acción u omisión de una autoridad

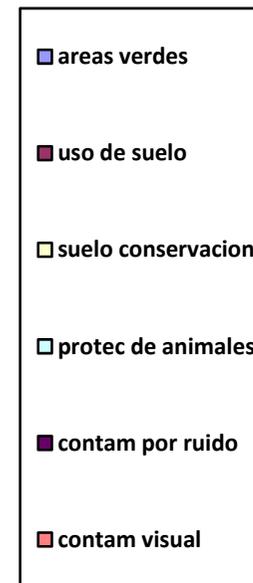
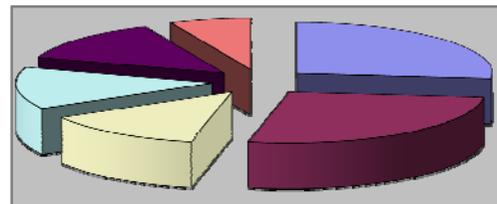
tuviera como efectos la puesta en peligro del derecho al medio ambiente adecuado y sólo de manera accesoria se permitía la emisión de la recomendación por una simple violación a la norma jurídica.

La reforma de 2006 inicia un proceso de inversión de la fórmula anterior, que concluye con el texto final modificado el 31 de octubre de 2008, y según el cual la recomendación procede primordialmente cuando existe una violación a la disposición jurídica o cuando esa violación tenga una consecuencia de carácter dañosa, modificándose así sustancialmente la finalidad que se perseguía originalmente con esta institución.

Ahora bien, durante el periodo 2002 – 2007 la PAOT emitió 51 recomendaciones a diversas autoridades del Gobierno del Distrito Federal. De ese universo se analizó una muestra de 15 que corresponden a las delegaciones Álvaro Obregón, Cuauhtémoc e Iztapalapa, a fin de que dicha muestra sea compatible con el análisis que se efectuará de las resoluciones emitidas por la PAOT en el mismo periodo en esas circunscripciones territoriales. Es de comentarse que las recomendaciones emitidas del año 2002 hasta el año 2005, debieron regirse por el texto original de la Ley Orgánica, es decir, debieron proceder sólo en aquellos casos en que los actos u omisiones de las autoridades involucradas pudiesen poner en riesgo el derecho a un medio ambiente adecuado.

## 2 Análisis de las “recomendaciones”

Del universo de recomendaciones 4 están relacionadas con la conservación de las áreas verdes en el suelo urbano; 4 más con el cumplimiento de las regulaciones en materia de usos del suelo; 2 se refieren al suelo de conservación; 2 se refieren a la protección de los animales; 2 se refieren a la contaminación por ruido o vibraciones y solo 1 involucra hechos relacionados con la contaminación visual.



Como puede observarse, con excepción de los casos que se refieren al uso del suelo, ninguna de las recomendaciones analizadas está relacionada con los principales problemas ambientales que enfrenta la Ciudad de México, a saber, la contaminación del aire, la generación de residuos, la escasez de agua o el riesgo ambiental.

Desde el punto de vista de la incidencia territorial de las recomendaciones, es de destacarse que en 7 de ellas corresponden a la delegación Álvaro Obregón, 4 a la delegación Cuauhtémoc y 3 más a la delegación Iztapalapa.

De los expedientes en los que se involucra a la Delegación Álvaro Obregón 1 es relativo a protección de los animales, 2 a áreas verdes en suelo urbano, 2 a uso de suelo, 1 a suelo de conservación y 1 a barrancas.

En el caso de la delegación Cuauhtémoc, 2 asuntos son sobre áreas verdes en suelo urbano, 1 a protección de animales y 1 sobre contaminación visual.

Finalmente, los tres asuntos en la delegación Iztapalapa se refieren a ruido y vibraciones, suelo de conservación y uso de suelo respectivamente.

Tabla 11 Temas respecto de los cuales se han emitido recomendaciones atendiendo a cada delegación

	Proyección de animales	Áreas verdes en suelo urbano	Barrancas	Suelo de Conservación	Uso de Suelo	Contaminación visual	Ruido y vibraciones
Álvaro Obregón	1	2	1	1	2		
Cuauhtémoc	1	2				1	
Iztapalapa				1	1		1
	2	4	1	2	3	1	1

El estudio refleja que predominan los problemas relacionados con el uso del suelo pues más del 50% de la muestra tiene que ver con áreas verdes en suelo urbano y uso del suelo, que constituyen juntos uno de los problemas ambientales importantes en la ciudad de México, mientras que los restantes 5 casos se refieren a temas que si bien son importantes, constituyen temas de la problemática ambiental que se encuentran todavía menos regulados.

Ahora bien, el análisis de los 10 expedientes que involucran violaciones a la legislación en materia de usos de suelo, ya sea por tratarse de la perturbación de áreas de conservación en suelo urbano, de modificaciones a la vocación del suelo urbano, o la invasión de barrancas, refleja que las violaciones en cuestión no entrañan la puesta en riesgo del derecho a un medio ambiente adecuado en sí mismas ni tampoco implican la generación de daños o deterioro grave del ambiente o los recursos naturales del Distrito Federal.

Lo anterior resulta particularmente relevante si se toma en cuenta que 14 de las recomendaciones a que nos referimos fueron emitidas con anterioridad a la reforma de 2006 a la Ley Orgánica, lo que significa que su emisión fue poco apegada al espíritu de dicho ordenamiento jurídico. Quizás ello explique el sentido de las reformas de 2006 y 2008 que se orientan a ponderar como causal de procedencia de la recomendación la mera violación de la norma, lo que convierte a PAOT en un mero contralor de la actuación de las autoridades y conduce a la emisión de recomendaciones aún en casos de asuntos de poca relevancia, deteriorando con ello su imagen como *Ombudsman* ambiental.

En contrapartida, la tabla siguiente muestra que en la mayoría de los casos la PAOT recomienda a las autoridades el ejercicio de sus atribuciones o el simple cumplimiento de la Ley. La tabla también muestra que el motivo de las quejas que da origen al inicio de los expedientes dista mucho de entrañar la puesta en peligro del derecho a un medio ambiente adecuado o la generación de un riesgo de daño ambiental.

Tabla 12 Contenido de las recomendaciones que emite la PAOT

Expediente	Delegación	Motivo de la denuncia	Sentido de la recomendación
PAOT-2003/CAJRD-0142-SPA-071	Álvaro Obregón	Construcción de la casa de retiro "Cedros del Líbano" en un área verde que implicaba la destrucción de una sección del Bosque dentro de la barranca de La Malinche, sin contar con la autorización en materia de cambio de uso de suelo.	Se recomendó a la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano de la Delegación Álvaro Obregón que se abstenga de: <ol style="list-style-type: none"> <li>Otorgar licencias de construcción sin la presentación de la autorización en materia de impacto ambiental correspondiente.</li> <li>Otorgar licencias de construcción a pesar de que la certificación de usos del suelo impide la ampliación de obras.</li> <li>Otorgar licencias de construcción sin que el particular cumpla con los requisitos.</li> </ol>
PAOT-2003/CAJRD-0292-SOT-140	Álvaro Obregón	Invasión de un área de preservación ecológica en las inmediaciones de la barranca "Jalalpa" mediante el establecimiento de un asentamiento urbano irregular.	Recomienda a la Delegación Álvaro Obregón: <p>Determinar a la brevedad las medidas cautelares y sanciones procedentes, a fin de evitar afectaciones a la barranca denominada "Jalalpa", así como al área con zonificación de Preservación Ecológica, que se ubican en la calle de Colipa s/n entre las Avenidas Jalalpa Norte y Jalalpa Sur en la colonia Jalalpa el Grande, Delegación Álvaro Obregón, zona donde se encuentran las construcciones denunciadas a esta Procuraduría, y con ello propiciar el respeto al uso del suelo previsto en los Programas de Desarrollo Urbano y la protección de las citadas áreas.</p>
PAOT-2003-AO-12	Álvaro Obregón	Construcción de un estacionamiento de 5 niveles en un predio en la Calle Río Chico, colonia San Ángel Chimalistac, realizada por el Club España, sin contar con la	Se recomienda a la Jefa Delegacional a instruir: <p>A sus Direcciones Generales Jurídica y de Gobierno y de Obras y Desarrollo Urbano que inicien los procedimientos tendientes a la revocación de la licencia de construcción de la obra.</p>

		autorización en materia de impacto ambiental correspondiente.	A la Dirección de Obras y Desarrollo se abstenga de otorgar autorizaciones de construcción cuando no se cuente con la autorización en materia de impacto ambiental.
PAOT-2005-AO-21-SOT-ND/8	Álvaro Obregón	Relleno con cascajo de una barranca que se ubica en el límite de la calle "Moxelotle" y de las obras que se llevan a cabo para la introducción de drenaje y fresado en calle "Moxelotle" s/n a 200m de distancia aproximadamente del entronque con las calles Meyatl, Real de Guadalupe y camino la Brecha, Pueblo de Santa Rosa Xochiac	Se recomienda a la Delegación Política en Álvaro Obregón:  Realice a la brevedad las acciones que se requieran para que se lleven a cabo los trabajos tendientes a la restauración de la barranca que se ubica en el límite de la calle "Moxelotle", así como de la superficie de la calle "Moxelotle" s/n a 200m de distancia aproximadamente del entronque con las calles Meyatl, Real de Guadalupe y camino la Brecha, Pueblo de Santa Rosa Xochiac, Delegación Álvaro Obregón, zona en la que se realizaron trabajos de fresado y de introducción de drenaje.
PAOT-2005-AO-26-SPA-ND/17	Álvaro Obregón	Construcción de una estación de servicio presuntamente con permisos obtenidos de manera ilícita, cuya ubicación constituye un riesgo para las instalaciones del CENACE	A la Secretaría de Medio Ambiente del Distrito Federal  - Instruya a la unidad administrativa correspondiente para que ejecute cuanto antes las acciones para iniciar el procedimiento de lesividad respecto de la autorización en materia de impacto ambiental y riesgo.  - Instruya a la unidad administrativa correspondiente para que inicie los procedimientos a fin de imponer las medidas de seguridad y sanciones que correspondan por incumplimiento a la legislación ambiental  Al Secretario de Desarrollo Urbano y Vivienda  Instruya a la unidad administrativa correspondiente el análisis del dictamen positivo de impacto urbano y proceda a dictaminar las causas y consecuencias de los incumplimientos detectados por la recomendación.
PAOT-2005-AO-11-SOT-ND/5	Álvaro Obregón	Construcción de viviendas en suelo de conservación con créditos de INVI	Recomienda a la Secretaría del Medio Ambiente del Gobierno del Distrito Federal:  Que determine y ejecute a la brevedad las medidas cautelares y sanciones procedentes, así como las demás acciones que se requieran, a fin de que se evite se establezcan asentamientos humanos en la zona conocida como "Ampliación Tlacoyaqué", en terrenos que al parecer forman parte del poblado rural de San Bartolo Ameyalco, Delegación Álvaro Obregón, y se restablezcan las condiciones naturales del suelo de conservación del Distrito Federal; para con ello propiciar el respeto al uso del suelo previsto en el Programa General de Ordenamiento Ecológico del Distrito Federal.

A la Delegación Política en Álvaro Obregón:

Que determine y ejecute a la brevedad las medidas cautelares y sanciones procedentes, así como las demás acciones que se requieran, respecto de las construcciones ubicadas en la zona conocida como "Ampliación Tlacoyaque", en terrenos que al parecer forman parte del poblado rural de San Bartolo Ameyalco, Delegación Álvaro Obregón, a fin de restablecer las condiciones naturales del suelo de conservación en dicha zona, y con ello propiciar el respeto al uso del suelo previsto en el Programa Delegacional de Desarrollo Urbano de Álvaro Obregón.

A la Secretaría del Medio Ambiente del Distrito Federal que, en coordinación con la Delegación Política en Álvaro Obregón, fortalezca las acciones de vigilancia y monitoreo del suelo de conservación, a fin de detectar oportunamente el desarrollo de obras y actividades ilícitas que afecten el suelo de conservación de dicha demarcación territorial; así como, reforzar las estrategias de atención para tales obras y actividades, con el objeto de consolidar la aplicación efectiva de la Ley, y de esta forma detener o en su caso revertir con mayor prontitud los daños ambientales generados por dichas obras y actividades.

A la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda del Gobierno del Distrito Federal, a través del Instituto de Vivienda del Gobierno del Distrito Federal:

Que previo al otorgamiento de algún crédito se verifique el uso de suelo establecido tanto en el Programa Delegacional de Desarrollo Urbano de Álvaro Obregón como en el Programa General de Ordenamiento Ecológico del Distrito Federal, y lleve a cabo las acciones y trámites procedentes para evitar se ejerzan los créditos que en su caso se hayan otorgado para la zona conocida como "Ampliación Tlacoyaque" en terrenos que al parecer forman parte del poblado rural de San Bartolo Ameyalco, Delegación Álvaro Obregón, dentro del suelo de conservación del Distrito Federal en el que no se permite el uso habitacional.

PAOT-2002/CAJRD-0018-SPA-012

Cuauhtémoc

Tala de árboles hules sanos ubicados sobre la banqueta de la calle doctor Garcíadiego, por parte de personal de la Delegación

Recomienda a la Dirección General de Obras y Desarrollo de la Delegación:

- Autorizar las obras en la vía pública, cumpliendo con todos los requisitos que establece el artículo 11 del Reglamento de Construcciones para el D.F.
- Coordinarse con la Subdelegación Territorial en Obrera-Doctores cuando autorice obras en vía pública, que pudieran afectar las áreas verdes de esa demarcación territorial.

PAOT-2002/CAJRD-0039-SOT-015	Cuauhtémoc	<p>Obras de remodelación del centro histórico estrategias de atención para tales obras y actividades, con el objeto de consolidar la aplicación efectiva de la Ley, y de esta forma detener o en su caso revertir con mayor prontitud los daños ambientales generados por dichas obras y actividades.</p>	<p>Recomienda a la Directora general del fideicomiso del Centro Histórico de la Ciudad de México</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reparar el daño ambiental causado por el derribo de 61 árboles en vía pública mediante la compensación del deterioro causado</li> <li>- Observar y cumplir con las disposiciones previstas en la legislación ambiental y urbana</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar el uso que se le está dando a la vía pública</li> </ul> <p>A la Subdelegación Territorial Obrera-Doctores de la Delegación Cuauhtémoc:</p> <p>Abstenerse de otorgar permisos de derribo de árboles por razones distintas a las previstas por el artículo 118 de la Ley Ambiental del D.F.</p> <p>Restituir el daño causado por el derribo de los árboles</p> <p>Abstenerse de otorgar autorizaciones y ejecutar derribos de árboles considerados monumentos urbanísticos</p> <p>Preservar, vigilar y proteger las áreas verdes ubicadas en las calles Dr. Garciadiego y Av. Cuauhtémoc</p> <p>Coordinarse con la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano de la Delegación Cuauhtémoc, cuando se ejecuten obras en vía pública que puedan afectar las áreas verdes de esa demarcación.</p>

		<p>General de Ordenamiento Ecológico del Distrito Federal, y lleve a cabo las acciones y trámites procedentes para evitar se ejerzan los créditos que en su caso se hayan otorgado para la zona conocida como</p> <p>"Ampliación Tlacoyaque" en terrenos que al parecer forman parte del poblado rural de San Bartolo Ameyalco, Delegación Álvaro Obregón, dentro del suelo de conservación del Distrito Federal en el que no se permite el uso habitacional.</p>	
PAOT-2005-AO-42-SPA-ND/27	Iztapalapa	Expendio clandestino de gas de combustión para microbuses en la colonia Ejidos de Santa María Aztahuacan	<p>Recomienda al encargado de despacho de la Jefatura Delegacional en Iztapalapa:</p> <p>La realización de los actos de autoridad correspondientes para continuar los procedimientos administrativos en contra de la estación de carburación ilícita ubicada en calle Miguel Hidalgo 74, manzana 56 lote 630 colonia Ejidos de Santa María Aztahuacán.</p>

Lo anterior se reitera si enfocamos el análisis hacia el tipo de bien jurídico afectado con los hechos que motivan las denuncias en los 15 expedientes motivo de este estudio. Como puede verse en el cuadro siguiente ninguno de los expedientes alude a una afectación de un sistema ambiental en su conjunto, sino de elementos naturales aislados. Más aún, en casos como el expediente PAOT-2002/CAJRD-0026-SPA-018 el elemento ambiental está constituido por dos equinos que fueron llevados a una manifestación frente a la Asamblea Legislativa. En el expediente no se acredita de que manera los animales fueron afectados y como esa afectación se traduce en una puesta en peligro del ambiente en su conjunto o en una agresión al derecho al medio ambiente adecuado.

Tabla 13 Bien jurídico afectado en las denuncias que derivaron en recomendación

Expediente	Bien jurídico a que se refiere
PAOT-2003/CAJRD-0336-SPA-171	Animales (Fauna)
PAOT-2003/CAJRD-0142-SPA-071	Área verde (Construcción en un área verde)
PAOT-2003/CAJRD-0292-SOT-140	Área de preservación ecológica (Construcción en área de preservación y derribo de árboles) Flora (árboles)
PAOT-2005-AO-21-SOT-ND/8	Barranca (Construcción de un drenaje y relleno de barrancas)
PAOT-2005-AO-11-SOT-ND/5	Suelo de conservación (Construcción de vivienda)
PAOT-2003-AO-12	Uso del suelo (Construcción de un estacionamiento)
PAOT2005-AO-26-SPA-ND/17	Uso del suelo (Construcción de una estación de servicio)
PAOT-2002/CAJRD-0026-SPA-018	Fauna (aprovechamiento de equinos)
PAOT-2002/CAJRD-0039-SOT-015	Áreas verdes (Construcción, remodelación del Centro Histórico y derribo de árboles)
PAOT-2002/CJARD-0018-SPA-012	Áreas verdes (tala de árboles)
PAOT-2006-88-SPA-56	Uso de suelo Contaminación ambiental visual

	(Colocación de una antena de telefonía celular)
PAOT-2002/CAJRD-0080SPA-007	Contaminación ambiental por ruido y vibraciones
PAOT-2004-386-SPA-205	Suelo de conservación (Asentamientos irregulares y derribo de árboles en una barranca)
PAOT-2005-AO-42-SPA-ND/27	Riesgo ambiental (Irregularidades en un expendio de gas de combustión para microbuses.

### 3 Resultado del análisis de las “recomendaciones”

Derivado del anterior análisis, si se considera que la Institución política de la recomendación entraña el ejercicio de un acto de autoridad de carácter moral más que jurídico, debe usarse sólo en casos de especial relevancia.

Asimismo, las repercusiones de los incumplimientos detectados en el expediente tienen una incidencia muy localizada en un predio específico, salvo en el caso de uno de los expedientes, en el cual la Comisión Federal de Electricidad a través del Subdirector de Energéticos y Seguridad de la Dirección de Operación solicitó la revisión de la autorización y operación de una estación de servicio (gasolinería) contigua a las instalaciones del Centro Nacional de Control de Energía), ello, por los riesgos que implicaba al entorno pues a su alrededor

existen salones de fiestas, una escuela, una barranca así como instalaciones estratégicos del Centro Nacional de Control de Energía.

La revisión de los expedientes, muestra también que el tiempo promedio de tramitación fue de 146 días lo que equivale aproximadamente a 5 meses, destacando el caso de la recomendación que recayó al expediente número PAOT-2003/CAJRD-0292-SOT-140 que se refiere a la invasión de un área de Preservación Ecológica en la delegación Álvaro Obregón y la que se emitió con motivo del expediente PAOT2005-AO-26-SPA-ND/17 que se refiere a la construcción de una estación de servicio con posibles repercusiones sobre instalaciones estratégicas de la Comisión Federal de Electricidad. En el primero de los casos la tramitación del expediente consumió 407 días y en el segundo 392, es decir, más de un año.

En la mayoría de los casos, los resultados de la recomendación que se desarrolla eran previsible desde el momento de la presentación de la queja, consistiendo fundamentalmente en conminar a las autoridades competentes a ejercer las facultades que les otorga la Ley. Para lograr ese resultado los particulares tendrían otras opciones que podrían, incluso, ser más eficaces que la PAOT.

Por otra parte, en la mayoría de los casos, el análisis jurídico de los hechos pretende ser tan acucioso que pierde de vista la fundamentación de los motivos que conducen a la emisión de una recomendación como

consecuencia de la existencia de una afectación al derecho al medio ambiente adecuado o de un riesgo en la generación de un daño ambiental.

También se observa que existe lentitud y cierto grado de resistencia para contestar por parte de las autoridades a quienes la PAOT requiere información, por ejemplo, en el expediente PAOT-2005/AO-26/SPA-17 s el día 8 de septiembre de 2005 se le requirió a la Dirección General Jurídica y de Gobierno de la Delegación Álvaro Obregón informara si el establecimiento de referencia (una estación de servicio) contaba con la documentación que respaldara su legal funcionamiento. La autoridad dio respuesta el 21 de noviembre de 2006, cuando esa Dirección General cuando informó a la PAOT que había llevado a cabo una visita de verificación en las instalaciones del establecimiento. Como puede observarse, transcurrió más de un año para que la Delegación diera respuesta a la petición de información.

En otras ocasiones, la petición de información que hace la PAOT a las autoridades involucradas es innecesaria por la obviedad de la respuesta; incluso, en algunos casos, más que una petición de información lo que se hace es solicitar realice alguna de sus atribuciones, como imponer las medidas de seguridad o sanciones procedentes, lo cual retrasa la respuesta significativamente la emisión de la recomendación.

Como consecuencia de lo anterior, la emisión de la recomendación deja de ser oportuna y pierde todo efecto.

Al final, no se cuenta con elementos para juzgar los efectos que tuvo la recomendación en cada caso concreto.

En conclusión, parecería oportuno reflexionar sobre la definición de criterios que permita orientar la emisión de recomendaciones solo en caso en que efectivamente exista una afectación del derecho a un medio ambiente adecuado, con independencia de la existencia o no de una violación a la norma jurídica. En tal sentido, pareciera que las reformas de 2006 y 2008 se movieron en la dirección incorrecta, y que sería necesario replantear el contenido de la Ley Orgánica de la PAOT para rescatar su principal fortaleza que reside principalmente en la emisión de recomendaciones.

## **SEGUNDA PARTE**

# **DESARROLLO DEL SISTEMA DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL IMPACTO DE LAS ACCIONES (ISIA)**

---

La finalidad de este apartado es identificar y analizar indicadores que permitan evaluar el impacto que tienen las actuaciones de la PAOT en el cumplimiento de la legislación en materia ambiental y de ordenamiento territorial en el Distrito Federal, y con ello construir un sistema de análisis objetivo de la información.

La definición de indicadores de tal naturaleza se realiza a partir del análisis de los expedientes de las investigaciones desarrolladas por la institución entre los años 2002 y 2009 que concluyeron con la emisión de una resolución o una recomendación, mismas que de conformidad con la legislación aplicable deben ser dirigidas a las autoridades encargadas de la aplicación de la ley. Asimismo, se tomaron en cuenta las entrevistas y encuestas realizadas a los servidores públicos de distintos niveles jerárquicos que tuvieron participación en la conducción de los procedimientos de investigación que dieron lugar a dichas resoluciones y recomendaciones.

De igual forma, para la definición de las propuestas que se realizan, se tomó en consideración el análisis del marco jurídico que regula la actuación de la PAOT dentro del proceso de gestión ambiental del Distrito Federal; particularmente, tomando en consideración que a esa institución no le corresponde ejercer de manera directa las atribuciones relacionadas con la verificación del nivel de cumplimiento de dicha legislación por parte de los particulares o de las autoridades competentes.

En ese contexto la investigación se realizó respetando los parámetros de la muestra definida en la primera etapa de realización de esta investigación, la cual comprende las delegaciones Cuauhtémoc, Álvaro Obregón e Iztapalapa.

Asimismo, las materias seleccionadas fueron:

- Agua
- Aire
- Animales
- Áreas de Valor Ambiental
- Áreas Naturales Protegidas
- Áreas Verdes (en suelo urbano)
- Barrancas
- Contaminación Visual
- Energía Lumínica y Térmica
- Gases, Olores y Vapores

- Residuos
- Ruido y Vibraciones
- Suelo de Conservación
- Uso de Suelo

## I. MARCO CONCEPTUAL

---

En primer lugar es necesario clarificar qué se entiende por indicadores de seguimiento del impacto de las acciones (**ISIA**) de la PAOT en el contexto de los denominados indicadores de cumplimiento, a fin de dotar a este documento de una base metodológica. En ese sentido, los **ISIA** se refieren fundamentalmente al impacto cuantitativo y cualitativo que la actuación de la institución tiene sobre las autoridades obligadas a hacer cumplir la normatividad y solo de forma indirecta sobre los sujetos obligados a cumplir con la misma. En consecuencia, para la evaluación de los **ISIA** no son relevantes los denominados indicadores de entrada o de salida, sino únicamente los considerados como indicadores de resultado; pues los dos primeros se refieren fundamentalmente a la gestión de la Institución cuya evaluación no es el objetivo de este trabajo, mientras que los últimos, se refieren a los resultados que produce la actuación de la PAOT sobre ciertos sujetos, en este caso sobre las autoridades ambientales y de ordenación territorial.

Los **ISIA** tienen como finalidad evaluar la actuación de la PAOT y la forma en como esta incide en la protección y mejoramiento del ambiente en el Distrito Federal, así como la manera en que la ciudadanía percibe esa incidencia. Estos indicadores permitirán a la PAOT desarrollar un análisis objetivo de su desempeño de forma periódica.

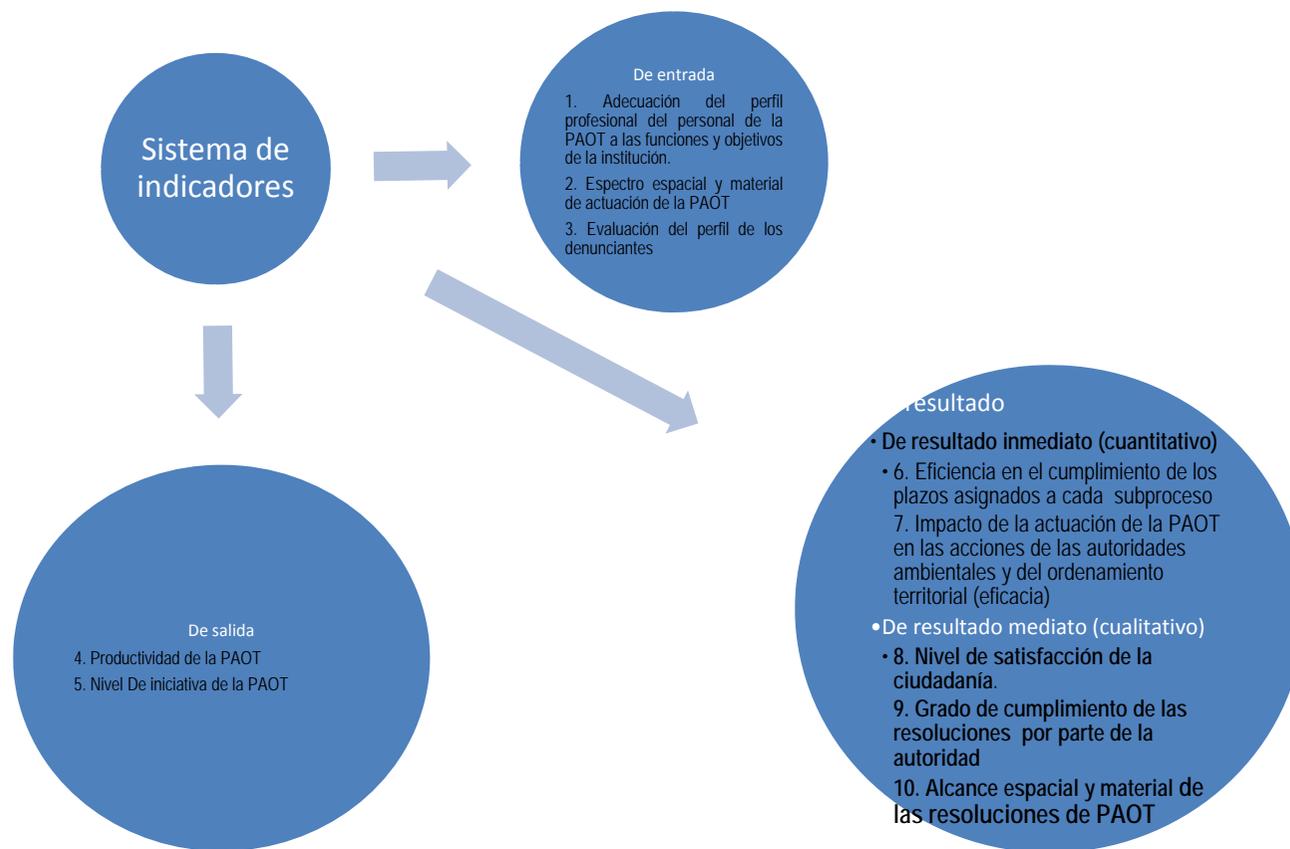
Entre otros, el sistema de **ISA** tiene los siguientes beneficios:

- La PAOT tendrá elementos que le permitan realizar un análisis imparcial de sus acciones, lo que a su vez le ayudará a perfeccionar su desempeño.
- Las autoridades directamente responsables de la vigilancia sobre la aplicación y cumplimiento de la legislación en materia ambiental y de ordenamiento territorial contarán con elementos objetivos para cumplir con su función.
- La sociedad civil se beneficia por que el sistema contribuye al cumplimiento del principio de acceso a la información y a la transparencia.

En segundo lugar, y sin perjuicio de lo antes mencionado, para llevar a cabo el trabajo de investigación se identificaron primero los indicadores desde el origen del procedimiento de atención de denuncias ciudadanas por parte de la PAOT, analizando mediante indicadores de entrada los recursos que sirven de base a la institución para cumplir sus funciones y objetivos, tales como perfil profesional su personal; el espectro espacial y material en el que inciden las denuncias; la evaluación de la eficiencia de los investigadores y la evaluación del perfil de los denunciados. Luego se abordan, mediante indicadores de salida, los datos de salida del sistema que hacen referencia al producto obtenido a través de esas actividades, considerando por ejemplo la eficiencia en la atención de las denuncias, el número de visitas de reconocimiento realizadas por denuncia o el número de resoluciones mensuales emitidas.

Finalmente, con relación a los efectos derivados de las actividades mencionadas, se establecen las categorías de indicadores de resultado, que comprenden tanto a los indicadores de resultado inmediato (cuantitativo) como los de resultado mediato (cualitativo).

Tabla 14 Sistema de indicadores propuesto



La definición de los **ISIA** implica entonces el análisis de todo el proceso desde la presentación y recepción de una denuncia ciudadana hasta la interpretación del verdadero impacto de la actividad de emisión de las resoluciones que son de su competencia.

Por lo tanto, el sistema de indicadores que se propone construir tiene por objetivo medir la contribución de la PAOT a la eficacia y eficiencia de la norma jurídica ambiental y de ordenamiento territorial. Así, la norma será no solo eficaz sino también eficiente en la medida en que su aplicación pueda producir un cambio positivo en la actuación de otras instituciones y de manera indirecta sobre la calidad del ambiente.

## II. MARCO JURÍDICO

---

De manera más amplia, de conformidad con el artículo 2º de su Ley Orgánica, la PAOT tiene como objetivo la defensa de los derechos de los habitantes del Distrito Federal a disfrutar de un ambiente adecuado para su desarrollo, salud y bienestar mediante la promoción y vigilancia del cumplimiento de las disposiciones jurídicas en materia ambiental y del ordenamiento territorial. Para cumplir esta misión, los artículos 80 a 84 de la Ley Ambiental facultan a la institución para:

- Instaurar mecanismos, instancias y procedimientos administrativos que procuren el cumplimiento de la finalidad señalada.
- Recibir denuncias sobre hechos, actos u omisiones que produzcan o puedan producir desequilibrios ecológicos o daños al ambiente o a los recursos naturales, o contravenga las disposiciones de la Ley Ambiental y demás ordenamientos que regulen materias relacionadas con la conservación del ambiente, protección ecológica y restauración del equilibrio ecológico.
- Iniciar las acciones que procedan, ante las autoridades judiciales competentes, cuando conozca de actos, hechos u omisiones que constituyan violaciones a la legislación administrativa o penal.
- Realizar visitas de inspección en los términos de la Ley Ambiental del Distrito Federal, a efecto de determinar la existencia o no de la infracción motivo de la denuncia.
- Emitir las resoluciones que procedan.

El ejercicio de estas facultades está regulado en la Ley Orgánica de la PAOT y su análisis será objeto de los apartados siguientes de este trabajo.

### III. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LOS INDICADORES

---

Las respuestas levantadas mediante la aplicación de las cédulas de entrevista a los diferentes actores fue el primer elemento a considerar al momento de seleccionar los indicadores. Las respuestas obtenidas se clasificaron en tres grandes grupos, a saber:

- Perfil de los denunciantes
- Desempeño de los servidores públicos.
- Desempeño de la institución.

En cuanto al perfil de los denunciantes, el trabajo de investigación permite definir los siguientes criterios:

- a) Perfil profesional de los denunciantes
- b) Perfil socioeconómico de los denunciantes
- c) Principales preocupaciones ambientales de los denunciantes

A su vez, las respuestas referentes al desempeño de los servidores públicos pueden analizarse con base en las siguientes variables:

- a) Idoneidad del perfil profesional
- b) Conocimiento general de la PAOT
- c) Conocimiento general del marco normativo

Por su parte, el desempeño de la institución puede evaluarse de conformidad con los siguientes apartados:

- a) Oportunidad en la actuación institucional.
- b) Calidad en la actuación institucional (definición de procedimientos en la legislación, existencia de manuales de procedimiento, definición de las cargas de trabajo).
- c) Tipo y calidad de las actuaciones institucionales para promover la contención y reparación, en su caso, de las afectaciones detectadas
- d) Pertinencia de las acciones realizadas para garantizar el cumplimiento normativo y apego a la legalidad
- e) Respuesta de la sociedad o autoridades ante las acciones de la PAOT

f) Efectividad de los mecanismos de interlocución y gestión interinstitucional

g) Impacto de la actuación institucional sobre las autoridades ambientales (tipo de información solicitada)

No obstante, no todos los elementos de la encuesta resultaron de utilidad para definir los indicadores a utilizar, como se observará a continuación.

## IV. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES

---

Con base en el análisis sistemático de los resultados obtenidos por las encuestas así como en la revisión de los expedientes de la muestra y en la interpretación del marco normativo, a continuación se describen los indicadores propuestos.

### 1 Indicadores de entrada

#### 1. ADECUACIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DEL PERSONAL DE LA PAOT A LAS FUNCIONES Y OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN.

## **Objetivo**

Este indicador tiene por objetivo evaluar la congruencia entre el perfil profesional de los servidores públicos de la PAOT y las funciones que a la misma le confiere la legislación aplicable.

## **Relevancia de los resultados obtenidos**

La medición de este indicador permitiría a la PAOT identificar qué perfiles corresponden a cada una de las funciones que tiene encomendadas y desarrollar una mejor planeación de la asignación de cargas de trabajo, así como diseñar la estructura administrativa más adecuada para el desempeño de las funciones de la institución.

## **Marco conceptual**

Aunque la Ley Orgánica no señala los requisitos que deben cubrir los perfiles para cada cargo de la institución, las actuaciones de la PAOT consisten fundamentalmente en el ejercicio de actos jurídicos tales como emitir acuerdos de admisión, notificar requerimientos, realizar visitas domiciliarias, redactar resoluciones y notificarlas. Por lo tanto, el perfil profesional predominante debería ser el de abogado, sin perjuicio de que muchas de sus actuaciones deban tener un respaldo técnico y por lo mismo se requiera de la asistencia de otros perfiles profesionales.

### **Fundamento jurídico**

Artículo 5º de la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial.

### **Factores de medición**

**a. Idoneidad del perfil profesional de los investigadores encargados de la conducción del procedimiento.**

- En todas las etapas del procedimiento, desde la recepción de la denuncia hasta la emisión y notificación de la resolución se contó con la participación de personal especializado en derecho ambiental y/o en ordenamiento territorial: *idóneo*
- Durante el desarrollo del procedimiento personal especializado en derecho ambiental y/o en ordenamiento territorial participó al menos en alguna de las etapas del procedimiento: *poco idóneo*
- Durante el desarrollo del procedimiento no se contó con la participación de personal especializado en derecho ambiental y/o en ordenamiento territorial: *no idóneo*

**b. Idoneidad del perfil profesional técnico que apoyó el desarrollo del procedimiento.**

- Durante todas las etapas del procedimiento los abogados de la PAOT contaron con la colaboración de personal especialista en otras disciplinas afines a la materia ambiental y/o de ordenación territorial: *idóneo*
- Durante el desarrollo del procedimiento personal especialista en otras disciplinas afines a la materia ambiental y/o de ordenación territorial: participó al menos en alguna de las etapas del procedimiento: *poco idóneo*
- Durante el desarrollo del procedimiento no se contó con la participación de especialista en otras disciplinas afines a la materia ambiental y/o de ordenación territorial: *no idóneo*

**c. En la asignación de cargas de trabajo, los superiores jerárquicos asignaron tareas de índole jurídico a:**

- Especialistas en derecho ambiental: *idóneo*
- Especialistas afines a la temática ambiental o de ordenamiento territorial: *no idóneo*

**d. En la asignación de cargas de trabajo, los superiores jerárquicos asignaron tareas de índole técnico a:**

- Especialistas en temas ambientales o de ordenamiento territorial: *idóneo*
- Especialistas en derecho ambiental: *no idóneo*

**e. En las visitas de verificación participan:**

- Especialistas en derecho ambiental y/o en ordenamiento territorial conjuntamente con especialistas en otras disciplinas afines a la temática ambiental y de ordenamiento territorial: *idóneo*
- Solo especialistas en derecho ambiental y/o en ordenamiento territorial o solo especialistas en otras disciplinas afines a la temática ambiental y de ordenamiento territorial: *no idóneo*

**f. El personal que participa en el desarrollo del procedimiento de atención de denuncias:**

- Conoce todas y cada una de las etapas del procedimiento: *idóneo*

- Conoce algunas etapas del procedimiento: *poco idóneo*
- No conoce las etapas del procedimiento de atención de denuncias: *no idóneo*

**g. El personal encargado de la elaboración de las resoluciones:**

- Conoce las características que distinguen a una recomendación de una sugerencia: *idóneo*
- Sabe que son diferentes pero no por qué: *poco idóneo*
- Desconoce si hay diferencia entre recomendación y sugerencia: *no idóneo*

**2. ESPECTRO ESPACIAL Y MATERIAL DE ACTUACIÓN DE LA PAOT**

**Objetivo**

Este indicador tiene por objetivo identificar los espacios territoriales donde la actuación de la PAOT genera una mayor expectativa entre la ciudadanía así como los temas ambientales y de ordenación territorial que más preocupan a los ciudadanos.

**Relevancia de los resultados obtenidos**

La medición de este indicador permitiría a la PAOT identificar:

- 1) Las delegaciones en donde se presenta la mayor incidencia de denuncias ciudadanas
- 2) Las materias que con mayor frecuencia son motivo de las denuncias ciudadanas
- 3) Las delegaciones en donde la presencia de la PAOT es poco significativa
- 4) Las materias en las que la incidencia de denuncias ciudadanas es menor

A partir de lo anterior, la PAOT contará con información objetiva para determinar estrategias que permitan extender su cobertura espacial y material en el cumplimiento de la legislación ambiental y de ordenamiento territorial.

### **Marco conceptual**

Toda vez que la PAOT es una autoridad ambiental *sui generis* en la medida en que no tiene encomendada de manera directa la vigilancia sobre el cumplimiento de la legislación ambiental y de ordenación territorial, su actuación debe orientarse a la atención de problemas emblemáticos mas que a casos específicos de

violaciones a la legislación ambiental y territorial. En consecuencia entre más amplio sea el espectro de su actuación material y espacial mejor cumplirá con su misión de salvaguardar los derechos ambientales de la ciudadanía.

### **Fundamento jurídico**

- Artículo 2º de la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial.
- Artículo 6º, fracción IV de la Ley Ambiental del Distrito Federal.
- Artículo 10 Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.

### **Factores de medición**

#### **a. Alcance espacial de la Denuncia:**

- Más de una delegación: *muy amplio*
- Una delegación: *amplio*
- Mas de un predio: *limitado*

- Un predio: *muy limitado*

**b. Cobertura delegacional de las denuncias en el último año**

- Existe por lo menos una denuncia por cada delegación: *amplia*
- Menos de siete delegaciones no presentan incidencia de denuncias: *media*
- Más de siete delegaciones no presentan incidencia: *limitada*

**c. Alcance material de la denuncia**

- Se refiere a un desequilibrio o daño ambiental: *muy amplio*
- Se refiere a la afectación de varios recursos naturales: *amplio*
- Se refiere a la afectación de un recurso natural: *limitado*
- Se refiere solo a una violación administrativa: *muy limitado*

**3. EVALUACIÓN DEL PERFIL DE LOS DENUNCIANTES**

**Objetivo**

El presente indicador tiene por objetivo evaluar los perfiles socioeconómicos de quienes normalmente presentan denuncias ciudadanas ante la PAOT a fin de identificar a los beneficiarios directos de sus actuaciones.

### **Relevancia de los resultados obtenidos**

La medición de este indicador permitirá a la PAOT evaluar hacia qué sectores de la población se ha dirigido fundamentalmente su atención y en su caso redefinir sus objetivos para ampliar sus acciones hacia la totalidad de la ciudadanía.

### **Marco conceptual**

Siendo la función primordial de la PAOT defender los derechos ambientales y territoriales de los habitantes de la ciudad y defender y restaurar el medio ambiente y el desarrollo urbano, es importante conocer el perfil socioeconómico del ciudadano que ejerce su derecho de denunciar afectaciones a su derecho al medio

ambiente adecuado, incluyendo en este la calidad de vida y una ordenación territorial que le permita esta calidad de vida.

### **Fundamento jurídico**

- Artículos 1º, 6º, 18, fracción III y 80 de la Ley Ambiental del Distrito Federal.
- Artículo 2º de la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial.

### **Factores de medición**

#### **a. Perfil profesional:**

- Licenciatura o más: ***Alto***
- Preparatoria: ***Medio***
- Primaria o secundaria: ***Básico***

**b. Nivel de ingresos:**

- Más de 10 salarios mínimos: *alto*
- Más de 5 y menos de 10 salarios mínimos: *medio*
- Menos de 5 salarios mínimos: *bajo*

## **2 Indicadores de salida**

### **1. PRODUCTIVIDAD DE LA PAOT**

#### **Objetivo**

Este indicador tiene por objetivo evaluar los resultados cuantitativos de la gestión del procedimiento de atención de denuncias ciudadanas por parte de la PAOT.

#### **Relevancia de los resultados obtenidos**

La evaluación de este indicador permitirá a la PAOT contar con información objetiva sobre los resultados concretos de sus actuaciones durante un periodo de tiempo.

### **Marco conceptual**

De conformidad con la Ley Orgánica de la PAOT la Procuraduría está obligada a investigar de oficio o petición de parte aquellos hechos que puedan constituir violaciones a la legislación en materia ambiental y de ordenación territorial a fin de salvaguardar los derechos ambientales de los habitantes del Distrito Federal. Los resultados de su gestión se traducen en actos jurídicos tales como la realización de visitas de reconocimiento y la emisión de resoluciones.

### **Fundamento jurídico**

- Artículo 20 y 25 bis de la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial.

## Factores de medición

### a. Número de visitas de reconocimiento realizadas por expediente con relación al año anterior:

- Disminuyó: *productivo*
- Se mantuvo: *poco productivo*
- Se incrementó: *no productivo*

### b. Relación denuncias - resoluciones por año.

- El número de denuncias es mayor que el de resoluciones: *productivo*
- El número de resoluciones es igual al número de denuncias: *no productivo*

### c. Relación denuncias – resoluciones que imponen acciones precautorias.

- El número de denuncias es mayor que el de resoluciones: *productivo*
- El número de resoluciones es igual o mayor que el de denuncias: *no productivo*

### d. Número de delegaciones atendidas con relación al año anterior.

- Se incrementó: *productivo*
- Se mantuvo: *poco productivo*
- Disminuyó: *no productivo*

e. Número de recomendaciones emitidas con relación al año anterior.

- Se incrementó: *productivo*
- Se mantuvo: *poco productivo*
- Disminuyó: *no productivo*

f. Número de sugerencias emitidas con relación al año anterior.

- Se incrementó: *productivo*
- Se mantuvo: *poco productivo*
- Disminuyó: *no productivo*

## **2. NIVEL DE INICIATIVA DE LA PAOT**

### **Objetivo**

Este indicador tiene por objetivo evaluar el grado si las acciones de la PAOT responden a iniciativas de oficio o a petición de parte.

### **Relevancia de los resultados obtenidos**

La medición de este indicador permitirá determinar si se trata de una institución proactiva o simplemente reactiva ante la ocurrencia de situaciones que vulneran los derechos ambientales de los ciudadanos del Distrito Federal.

### **Marco conceptual**

La Ley Orgánica de la PAOT señala en su artículo 18 que esa Institución, dentro del ámbito de su competencia, iniciará sus actuaciones a partir de las denuncias que reciba o en los términos de dicha Ley, o de oficio, en aquellos casos en que así lo acuerde el Procurador.

## Fundamento jurídico

- Artículo 18 de la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial.

## Factores de medición

### a. Durante el último año el número de resoluciones que tiene su origen en una investigación de oficio:

- Es mayor al número de resoluciones que tienen su origen en una denuncia: *la PAOT es mas proactiva que reactiva*
- Es igual al número de resoluciones que tienen su origen en una denuncia: *la PAOT es proactiva y reactiva de manera proporcional*
- Es menor al número de resoluciones que tienen su origen en una denuncia: *la PAOT es mas reactiva que proactiva*

### b. En el último año, ante el conocimiento de actos, hechos u omisiones posiblemente constitutivas de violaciones o incumplimiento a la legislación administrativa y penal en materia ambiental y de ordenamiento territorial:

- La PAOT presentó la denuncia correspondiente en más del 80% de los casos: *muy proactiva*
- La PAOT presentó la denuncia correspondiente en más del 50% pero menos del 80% de los casos: *proactiva*
- La PAOT presentó la denuncia correspondiente en menos del 50% de los casos: *poco proactiva*

### 3 Indicadores de resultado (de impacto)

#### 1. Indicadores de resultado inmediato (cuantitativo)

##### 1.1. EFICIENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS ASIGNADOS A CADA SUBPROCESO EN EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS CIUDADANAS

##### Objetivo

Este indicador tiene por objetivo medir el nivel de cumplimiento de la PAOT con los plazos que para cada etapa del procedimiento de atención de denuncias le establecen tanto la Ley Ambiental del Distrito Federal como su Ley Orgánica, sin tomar en consideración los resultados de sus acciones sobre el mejoramiento del entorno. En ese sentido, este indicador mide la eficiencia de las actuaciones de la PAOT.

### **Relevancia de los resultados obtenidos**

La medición de este indicador es relevante porque permite evaluar la capacidad de la institución para evitar, detener o corregir posibles violaciones a la legislación ambiental y de ordenación territorial, o en su caso, prevenir posibles desequilibrios ecológicos o daños al ambiente o a los recursos naturales, mediante el ejercicio oportuno de las facultades que le confiere la legislación.

### **Marco conceptual**

La eficiencia se relaciona fundamentalmente con el apego de las acciones de la PAOT a los plazos legales que para cada actuación determina la legislación, si consideramos que los plazos de respuesta establecidos por el legislador son los idóneos para la buena conducción del procedimiento.

En ese sentido, de conformidad por lo dispuesto tanto por la Ley Ambiental como por la Ley Orgánica de la PAOT, para dar respuesta a las inquietudes planteadas por la ciudadanía la institución debe realizar las siguientes acciones:

- Emisión del auto admisorio de la denuncia
- Investigación y requerimiento a las autoridades presuntamente responsables, así como a otras autoridades
- Notificación al denunciante del resultado de las gestiones
- Emisión de la Resolución
- Notificación de la recomendación o sugerencia.

En consecuencia, en principio, los indicadores de resultado inmediato que se proponen pretenden evaluar si la PAOT ejerce las atribuciones mencionadas de manera eficiente. Sin embargo, dado que no todos los subprocesos arriba descritos se encuentran regulados, en algunos casos, los indicadores contemplan plazos de cumplimiento definidos en función de una buena práctica procedimental.

## Fundamento jurídico

Con excepción del plazo para emitir el auto admisorio de la denuncia y el plazo para la notificación del requerimiento a la autoridad responsable, el resto de los subprocesos se encuentran claramente regulados por la legislación.

De esta forma, el artículo 20 de la Ley Orgánica de la PAOT señala que las autoridades administrativas requeridas por la PAOT deberán rendir los informes que se les soliciten en el término de 10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.

Por su parte, el artículo 25 bis la Ley Orgánica de la PAOT señala que la PAOT deberá informar al denunciante dentro del plazo de 30 días siguientes a la admisión de la denuncia, el resultado de las gestiones que hubiere realizado para su atención.

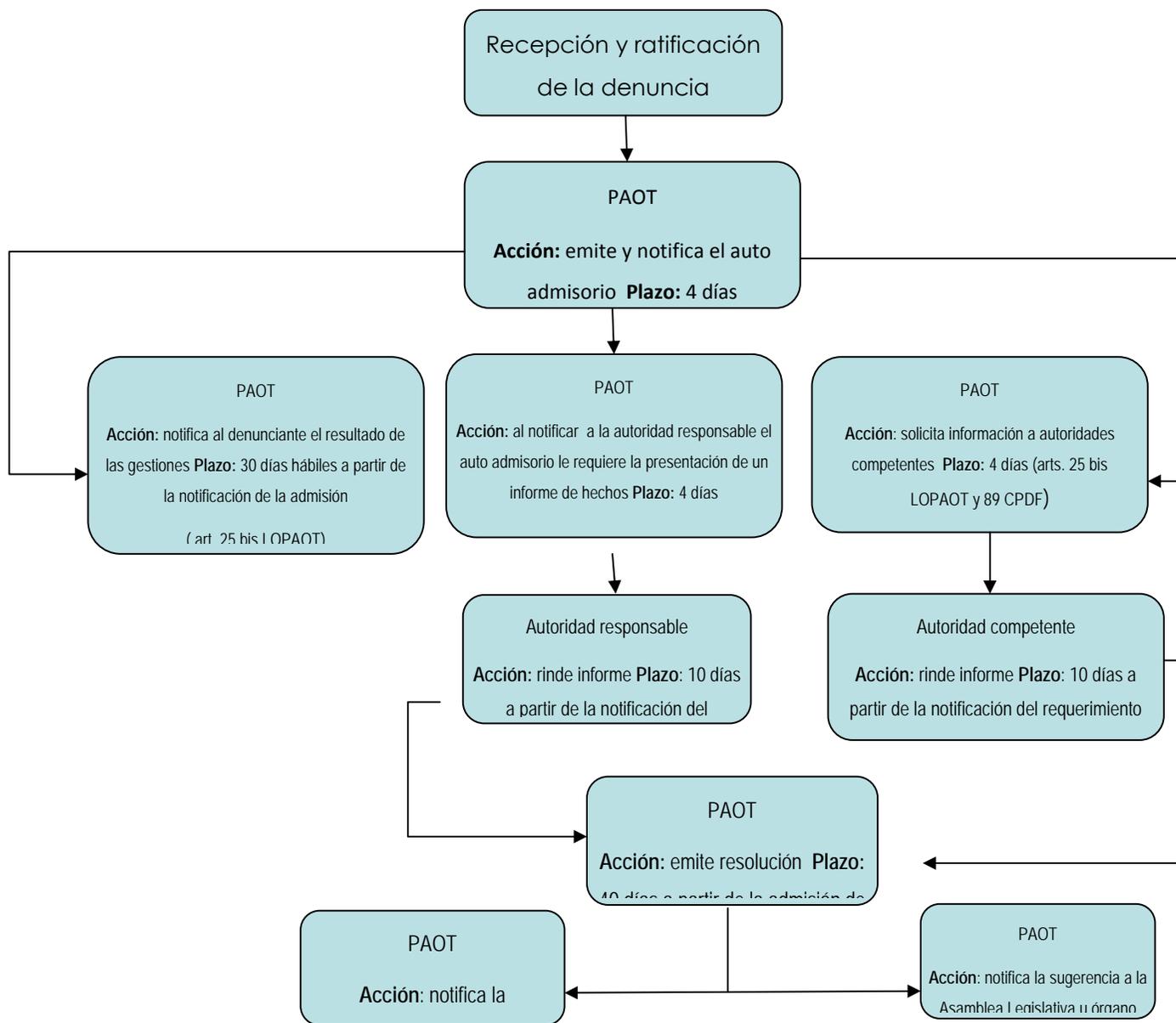
En principio, el procedimiento de emisión de las resoluciones está regulado por los artículos 80 a 84 de la Ley Ambiental del Distrito Federal, así como por los artículos 5º, 20, 21, 22 al 25, 33 bis, 34 de la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial.

Sin embargo, del análisis de los preceptos citados se desprende que la Ley Ambiental y la Ley Orgánica de la PAOT no regulan todos los subprocesos que integran el procedimiento seguido por la PAOT para atender las

denuncias ciudadanas por presuntas violaciones a la legislación ambiental y de ordenación territorial. En ese sentido, el artículo 21 de la Ley Orgánica señala que son aplicables supletoriamente las Leyes de Procedimiento Administrativo y el Código de Procedimientos Civiles del Distrito Federal, por lo que resultan también aplicables los artículos 89 de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Distrito Federal, por cuanto hace al plazo en que la autoridad requerida de información debe contestar y el plazo en que la PAOT debe emitir su resolución y el artículo 89 del Código Federal de Procedimiento Civiles respecto de los plazos de notificación.

El diagrama siguiente describe el procedimiento de actuación de la PAOT y establece los tiempos en que cada etapa del procedimiento debe desarrollarse.

DIAGRAMA 3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS



## Factores de medición.

### a. Plazo transcurrido entre la presentación de la denuncia y la notificación del auto admisorio de la denuncia.

- Menos de una cuatro días: *Eficiente*
- Más de cuatro días pero menos de un mes: *Poco eficiente*
- Más de un mes: *Deficiente*

### b. Plazo transcurrido entre la presentación de la denuncia y la notificación de requerimiento a la autoridad responsable.

- Menos de una cuatro días: *Eficiente*
- Más de cuatro días pero menos de un mes: *Poco eficiente*
- Más de un mes: *Deficiente*

### c. Plazo transcurrido entre la admisión de la denuncia y la notificación al denunciante del resultado de las gestiones realizadas por PAOT.

- Menos de 30 días: *Eficiente*
- 30 días: *Poco eficiente*
- Mas de 30 días: *Deficiente*

### d. Plazo de emisión de la resolución.

- Dentro de los 40 días: *Eficiente*
- Mas de 40 días: *Poco eficiente*
- Más de 60 días: *Deficiente*

**f. Plazo de notificación de la recomendación o sugerencia.**

- Menos de una cuatro días: *Eficiente*
- Más de cuatro días pero menos de un mes: *Poco eficiente*
- Más de un mes: *Deficiente*

**IMPACTO DE LA ACTUACIÓN DE LA PAOT EN LAS ACCIONES DE LAS AUTORIDADES AMBIENTALES Y DEL ORDENAMIENTO TERRITORIAL  
(EFICACIA)**

**Objetivo**

Este indicador mide el impacto que las actuaciones desarrolladas por la PAOT dentro del procedimiento de atención de las denuncias ciudadanas tienen sobre las actuaciones de otras autoridades ambientales y del ordenamiento territorial del Distrito Federal, así como sobre la Asamblea Legislativa y autoridades

jurisdiccionales en el Distrito Federal. En ese sentido, el indicador mide la eficacia de las actuaciones de la PAOT

### **Relevancia de los resultados obtenidos**

La medición de este indicador es relevante porque permite evaluar la medida en que la acción de la PAOT puede producir un resultado en el ejercicio de las facultades que corresponden a las autoridades encargadas de aplicar y hacer cumplir la legislación a pesar de que la PAOT no tenga facultades de autoridad.

### **Marco conceptual**

La eficacia mide la capacidad que tiene la institución para producir mediante sus actuaciones un resultado sobre las acciones de otras autoridades.

En ese sentido, la PAOT puede incidir en el accionar de otras autoridades ambientales en diferentes momentos del procedimiento de atención de denuncias, a saber:

1. Requiriendo a la autoridad responsable un informe de hechos
2. Solicitando a otras autoridades ambientales o de ordenamiento territorial la información y documentación que considere necesaria

3. Emitiendo una resolución que puede consistir en:

**a) Recomendación.** Resolución que va dirigida a las dependencias, órganos desconcentrados y entidades de la administración pública federal, estatal y municipal y del Distrito Federal y que tiene por objeto promover la aplicación y cumplimiento de las disposiciones jurídicas en materia ambiental y de ordenación territorial.

**b) Sugerencia.** Resolución dirigida a la Asamblea Legislativa o a los órganos jurisdiccionales para su consideración en los procedimientos, procesos, recursos, iniciativas de ley y proposiciones legislativas o de cualquier otro asunto de su competencia que tiene por objeto promover y mejorar la aplicación y cumplimiento de las disposiciones jurídicas en materia ambiental y de ordenamiento territorial.

4. Notificando o haciendo pública su resolución

### **Fundamento jurídico**

La relación que se entabla entre la PAOT y otras autoridades en los subprocesos arriba descritos está regulada por los artículos: 5º, 31, 32, 34, 34 bis de la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial.

El cuadro de la sección anterior refiere los subprocesos que nos interesa evaluar.

### Factores de medición

a. Plazo transcurrido entre el requerimiento emitido por la PAOT y la rendición del informe por parte de la autoridad responsable.

- Menos de 10 días: *eficaz*
- 10 días: *poco eficaz*
- Mas de 10 días: *ineficaz*

b. Plazo transcurrido entre la solicitud de información por parte de la PAOT y el otorgamiento de la misma por parte de la autoridad competente.

- Menos de 30 días: *eficaz*
- 30 días: *poco eficaz*

- Mas de 30 días: *ineficaz*

c. Aceptación de la recomendación por parte de la autoridad.

- Sí: *eficaz*
- No: *ineficaz*

d. Plazo aceptación de la recomendación.

- Dentro de los 10 días: *eficaz*
- Mas de 10 días pero menos de 30: *Poco eficaz*
- Más de 30 días: *ineficaz*

e. Plazo para pronunciarse sobre el contenido de la sugerencia por parte de la Asamblea Legislativa o la autoridad jurisdiccional.

- Dentro de los 30 días: *eficaz*
- Mas de 30 días pero menos de 60: *Poco eficaz*

- Más de 60 días: *ineficaz*

g. Tiempo en que la autoridad competente realiza la visita de inspección solicitada por la PAOT.

- Menos de 30 días: *eficaz*
- 30 días: *poco eficaz*
- Mas de 30 días: *in eficaz*

h. Plazo para acreditar el cumplimiento de las recomendaciones por parte de la autoridad.

- Menos de 15 días: *eficaz*
- 15 días pero menos de 30 días: *poco eficaz*
- Mas de 30 días: *ineficaz*

2. Indicadores de resultado mediato (cualitativo).

2.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA.

## Objetivo

Este indicador mide el nivel de legitimidad, confianza y credibilidad generado por la Institución entre la ciudadanía a la luz de sus actuaciones para atender las denuncias presentadas por esta.

## Relevancia de los resultados obtenidos

La evaluación de este indicador permitirá a la PAOT contar con información confiable para definir acciones que permitan consolidarse como una institución que cumple con su misión de proteger los derechos ambientales y de ordenación territorial de la ciudadanía.

## Marco conceptual

La legitimidad es el concepto empleado en la ciencia política para enjuiciar la capacidad de un [poder](#) para obtener [obediencia](#) sin necesidad de recurrir a la [coacción](#). En ese sentido, el indicador medirá si la PAOT tiene autoridad suficiente para hacer cumplir sus resoluciones sin recurrir al imperio de autoridad.

Por su parte la confianza se refiere a las expectativas que se tienen respecto de la actuación del sujeto, con base en su comportamiento. En ese sentido, el indicador medirá las expectativas que la ciudadanía tiene que la PAOT le resuelva el problema planteado.

La credibilidad, es un concepto que permite establecer que tan cierto o digno de crédito es el sujeto diagnosticado, en este caso la PAOT. La credibilidad estará en función de los resultados obtenidos y por lo tanto aumentará o disminuirá en función del comportamiento de la confianza.

### **Fundamento jurídico**

- Artículos 18 y 22 Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial
- Artículo 18, fracc. III y IV Ley Ambiental

### **Factores de medición**

a. En el último año el número de denuncias recibidas con relación al año anterior.

- Se incrementó: *nivel de confianza alto en la PAOT*
- Se mantuvo igual: *nivel de confianza medio en la PAOT*
- Decreció: *nivel de confianza bajo en la PAOT*

b. En el último año el número de denunciantes ante la PAOT.

- Se incrementó: *nivel de confianza alto en la PAOT*
- Se mantuvo igual: *nivel de confianza medio en la PAOT*
- Decreció: *nivel de confianza bajo en la PAOT*

c. La incidencia de las acciones de la PAOT responde a:

- Las preocupaciones ambientales de la sociedad en general: *nivel de confianza alto*
- Las preocupaciones ambientales de varios de los sectores de la población: *nivel de confianza medio*

- Las preocupaciones ambientales de solo un sector de la población responden a las preocupaciones ambientales de solo un sector de la sociedad: *nivel de confianza bajo*

d. En el último año, en relación con el inmediato anterior, la incidencia de las denuncias recayó:

- En un mayor número de delegaciones: *nivel de confianza alto*
- En un menor número de delegaciones: *nivel de confianza bajo*

e. En el último año, el hecho motivo de la denuncia se corrigió:

- E más del 80% de los casos: *nivel alto de legitimidad*
- En más del 50% y menos del 80% de los casos: *legitimidad media de la PAOT*
- En menos del 50%: *legitimidad baja de la PAOT*

f. En el último año las autoridades responsables de los hechos motivo de la denuncia:

- En más del 80% de los casos aceptaron las recomendaciones emitidas por la PAOT: *legitimidad alta*
- En más del 50% pero menos del 80% de los casos aceptaron las recomendaciones de la PAOT: *legitimidad media*
- En menos del 50% aceptaron las recomendaciones emitidas por la PAOT: *legitimidad baja*

g. En el último año las autoridades jurisdiccionales aceptaron las sugerencias de la PAOT:

- En más del 80% de los casos aceptaron las sugerencias emitidas por la PAOT: *legitimidad alta*
- En más del 50% pero menos del 80% de los casos aceptaron las sugerencias de la PAOT: *legitimidad media*
- En menos del 50% aceptaron las sugerencias emitidas por la PAOT: *legitimidad baja*

**h. En el último año la Asamblea Legislativa aceptó las sugerencias de la PAOT:**

- En más del 80% de los casos aceptaron las sugerencias emitidas por la PAOT: *legitimidad alta*
- En más del 50% pero menos del 80% de los casos aceptaron las sugerencias de la PAOT: *legitimidad media*
- En menos del 50% aceptaron las sugerencias emitidas por la PAOT: *legitimidad baja*

**i. En el último año los ciudadanos que presentaron denuncias ante la PAOT obtuvieron la respuesta que buscaban ya sea porque el hecho violatorio de la normatividad ambiental o de ordenamiento territorial fue sancionado en términos de ley o porque el daño fue detenido y en su caso reparado:**

- En el 100% de los casos: *credibilidad de PAOT alta*
- En más del 50% de los casos: *credibilidad de PAOT media*
- En menos del 50% de los casos: *credibilidad de PAOT baja*

h. En el último año, el ciudadano denunciante considera que con la actuación de la PAOT salvaguardó su derecho a disfrutar de un ambiente adecuado:

- En más del 80%: *credibilidad alta de la PAOT*
- En más del 50% y menos del 80%: *credibilidad media de la PAOT*
- En menos del 50%: *credibilidad baja de la PAOT*

j. Los ciudadanos consideran que la actuación de la PAOT:

- Influyó favorablemente en la solución del problema: *credibilidad alta de la PAOT*
- Influyó desfavorablemente en la solución del problema: *credibilidad nula de la PAOT*

## 2.2. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES POR PARTE DE LA AUTORIDAD

Objetivo

Este indicador mide el nivel de cumplimiento por parte de las autoridades ambientales y del ordenamiento territorial, de la Asamblea Legislativa y las autoridades jurisdiccionales con las resoluciones emitidas por la PAOT.

### **Relevancia de los resultados obtenidos**

Este indicador permite evaluar el grado en que las resoluciones emitidas por la PAOT inciden sobre el nivel de aplicación de la legislación ambiental y de ordenación territorial por parte de las autoridades competentes y de esa forma, indirectamente, sobre el nivel de cumplimiento de la Ley.

### **Marco conceptual**

De conformidad con la Ley Orgánica, las resoluciones de la PAOT no son vinculantes, sin embargo, se espera que en virtud de la legitimidad de la institución, estas produzcan un resultado en beneficio del derecho a un medio ambiente adecuado. Por lo tanto, en la medida en que las recomendaciones y sugerencias de la PAOT sean atendidas por las autoridades competentes se estará ante una autoridad más eficaz.

## Fundamento jurídico

- Artículos 33 bis, 34, 34 bis, 34 bis 1 y 34 bis 2 de la Ley Orgánica de la PAOT

## Factores de medición

a. La autoridad responsable corrigió la irregularidad referida en la resolución.

- Si: *eficaz*
- No: *ineficaz*

b. La Asamblea Legislativa o el órgano jurisdiccional atendió la sugerencia planteada en la resolución.

- Si: *eficaz*
- No: *in eficaz*

c. La autoridad competente ejerció las atribuciones de inspección y vigilancia sobre el cumplimiento de la legislación ambiental o del ordenamiento territorial requeridas por la resolución.

- Si: *eficaz*
- No: *ineficaz*

d. Aceptación de la autoridad competente a la solicitud de PAOT de revocar o cancelar licencias, autorizaciones, permisos, certificados o registros:

- Si: *eficaz*
- No: *ineficaz*

### 2.3. ALCANCE ESPACIAL Y MATERIAL DE LAS RESOLUCIONES DE PAOT

Objetivo

Este indicador tiene por objetivo identificar los espacios territoriales donde la actuación de la PAOT tiene mayor incidencia así como los temas ambientales y de ordenación territorial en los que se concentra con mayor intensidad su atención.

### **Relevancia de los resultados obtenidos**

La medición de este indicador permitiría a la PAOT identificar:

- 1) Las delegaciones en donde se concentran las acciones de la PAOT
- 2) Las materias en las que la incidencia de la PAOT ha sido mayor
- 3) Las delegaciones en donde las acciones de la PAOT son más frecuentes

A partir de lo anterior, la PAOT contará con información objetiva para determinar estrategias que permitan ampliar su impacto espacial y material en el cumplimiento de la legislación ambiental y de ordenamiento territorial.

### **Marco conceptual**

Las materias sobre las que tiene competencia la PAOT y que corresponden a la materia ambiental y a la de ordenamiento territorial comprende la legislación en materias ambiental, desarrollo urbano, patrimonio urbanístico arquitectónico, así como transporte respecto a uso de vialidades, impacto vial de obras y actividades y garantías de los peatones, que sea expedida por la Asamblea Legislativa, así como las disposiciones que de ella deriven, incluyendo los programas correspondientes.

### **Fundamento jurídico**

- Artículo 2º de la Ley Orgánica de la Procuraduría Ambiental y de Ordenamiento Territorial.
- Artículos 1º, 2º y 6º de la Ley Ambiental.
- Artículos 1º y 2º de la Ley de Desarrollo Urbano

### **Factores de medición**

**a. Alcance de espacial de la resolución.**

- Un predio: *muy limitado*
- Mas de un predio: *limitado*
- Una delegación: *amplio*
- Más de una delegación: *muy amplio*

**b. La incidencia delegacional de resoluciones en el último año:**

- Existe por lo menos una resolución por cada delegación: *amplia*
- Menos de siete delegaciones no presentan incidencia de resoluciones: *media*
- Más de siete delegaciones no presentan incidencia de resoluciones: *limitada*

**c. Alcance material de la resolución.**

- *Se refiere solo a una violación administrativa: muy limitado*
- Se refiere a la afectación de un recurso natural: *limitado*
- Se refiere a la afectación de varios recursos naturales: *amplio*

- Se refiere a un desequilibrio o daño ambiental: *muy amplio*

e. Incidencia de las acciones de la PAOT en los diferentes temas de la gestión ambiental (incidencia sobre un elemento ambiental en particular, incidencias sobre el ambiente en su conjunto).

- Afectación de un recurso: *limitada*
- Afectación de varios recursos: *intermedia*
- Afectación del ambiente en su conjunto: *amplia*

f. Incidencia espacial de las acciones de la PAOT (incidencia en un predio, incidencia en un grupo de predios, incidencia en una región ambiental).

- Un solo predio: *limitada*
- Un grupo de predios: *intermedia*
- Una o más delegaciones: *amplia*

## V. METODOLOGÍA DE CÁLCULO DE LOS INDICADORES

---

### 1 Estructura del sistema

El sistema de indicadores propuesto se estructura de la siguiente forma:

Tipo de indicador	Indicador	Nombre
Entrada	1	Adecuación del perfil profesional del personal de la PAOT a las funciones y objetivos de la institución
	2	Espectro espacial y material de actuación de la PAOT
	3	Evaluación del perfil de los denunciantes
Salida	4	Productividad de la PAOT
	5	Nivel de iniciativa de la PAOT

Impacto inmediato	6	Eficiencia en el cumplimiento de los plazos asignados a cada subproceso en el procedimiento de atención de las denuncias ciudadanas
	7	Impacto de la actividad de la PAOT en las acciones de las autoridades ambientales y de ordenamiento territorial (eficacia)
Impacto mediato	8	Nivel de satisfacción de la ciudadanía
	9	Grado de cumplimiento de las resoluciones por parte de la autoridad
	10	Alcance espacial y material de las resoluciones de la PAOT

## Indicador 1. Adecuación del perfil profesional del personal de la PAOT a las funciones y objetivos de la institución

Para evaluar este indicador de **entrada** es necesario:

- Determinar las etapas del procedimiento de atención de denuncias
- Definir lo que se entiende por Personal Especializado (**PE**) en Derecho Ambiental y/o Ordenamiento Territorial
- Identificar en qué etapas debe participar Personal Especializado y en cuáles debe ser acompañado por Personal Técnico Especializado (**PTE**)

El indicador tiene siete factores evaluables:

- 1.a Idoneidad del perfil profesional de los investigadores encargados de la conducción del procedimiento
  - Idóneo
  - Poco idóneo
  - No idóneo
- 1.b Idoneidad del perfil profesional técnico que apoyó el desarrollo del procedimiento
  - Idóneo
  - Poco idóneo
  - No idóneo
- 1.c Asignación de cargas de trabajo de índole jurídica
  - Idóneo

- No idóneo
- 1.d Asignación de cargas de trabajo de índole técnica
  - Idóneo
  - No idóneo
- 1.e Personal que participa en las visitas de verificación
  - Idóneo
  - No idóneo
- 1.f Personal que participa en el desarrollo del procedimiento de atención de denuncias
  - Idóneo
  - Poco idóneo
  - No idóneo
- 1.g Personal que participa en la elaboración de las resoluciones
  - Idóneo
  - Poco idóneo
  - No idóneo

Los factores 1.a, 1.b, 1.f y 1.g, se evaluarán de la siguiente forma:

- 1) A cada uno de los rasgos evaluados en estos factores se le asignarán valores de acuerdo con la siguiente tabla:

Evaluación del rasgo	Evaluación individual ( <i>EI</i> )
----------------------	-------------------------------------

Idóneo	3
Poco idóneo	1
No idóneo	0

2) El factor se evaluará con la siguiente fórmula:

$$F_{1.i} = 100 - \left( \frac{\sum_{i=1}^n EI_i}{3 \times N} \right) \times 100$$

Donde  $EI_i$  representa las evaluaciones individuales de los procedimientos considerados, y  $N$  es el número total de procedimientos realizados en el período evaluado

Los factores 1.c, 1.d y 1.e, se evaluarán a partir de la siguiente ecuación:

$$F_{1.i} = \left( \frac{PNI}{N} \right) \times 100$$

Donde  $PNI$ , representa el número de procedimientos evaluados como no idóneos, y  $N$  es el número total de procedimientos realizados en el período

Con base en los puntos mencionados anteriormente el indicador se calcula como:

$$I_1 = 100 - \frac{\sqrt{F_{1.a}^2 + F_{1.b}^2 + F_{1.c}^2 + F_{1.d}^2 + F_{1.e}^2 + F_{1.f}^2 + F_{1.g}^2}}{2.646}$$

El factor 2.646 resulta debido a que cada uno de los factores del índice puede tener un valor máximo de 100.

Esto quiere decir que la longitud máxima del vector puede ser:

$$\sqrt{100^2+100^2+100^2+100^2+100^2+100^2+100^2} = \sqrt{70,000} = 264.6$$

Dividir entre 2.646 hace que la longitud máxima del vector baje a 100.

## a. Indicador 2. Espectro espacial y material de actuación de la PAOT

Este indicador de **entrada** tiene tres factores evaluables:

### 2.a Alcance espacial de la denuncia

- Muy amplio
- Amplio
- Limitado
- Muy limitado

### 2.b Cobertura delegacional de las denuncias

- Amplia
- Media
- Limitada

### 2.c Alcance material de la denuncia

- Muy amplio
- Amplio
- Limitado
- Muy limitado

Los factores 2.a y 2.c, se evaluarán de la siguiente forma:

- 1) A cada uno de los rasgos evaluados en estos factores se le asignarán valores de acuerdo con la siguiente tabla:

Evaluación del rasgo	Evaluación individual ( <i>EI</i> )
Muy amplio	5
Amplio	3
Limitado	1
Muy limitado	0

- 2) El factor se evaluará con la siguiente fórmula:

$$F_{2.i} = 100 - \left( \frac{\sum_{i=1}^n EI_i}{5 \times N} \right) \times 100$$

Donde  $EI_i$  representa las evaluaciones individuales de los procedimientos considerados, y  $N$  es el número total de procedimientos realizados en el período evaluado

El factor 2.b se evaluará de acuerdo con el número de delegaciones ( $D$ ) en las que se han presentado denuncia, y se le asignará el siguiente valor

Número de delegaciones, $D$	$F_{2.b}$
$D = 16$	0
$8 < D < 16$	30
$D \leq 8$	60

Con base en los puntos mencionados anteriormente el indicador se calcula como:

$$I_2 = 100 - \frac{\sqrt{F_{2.a}^2 + F_{2.b}^2 + F_{2.c}^2}}{1.732}$$

El factor 1.732 surgió debido a que cada uno de los factores del índice puede tener un valor máximo de 100.

Esto quiere decir que la longitud máxima del vector puede ser:

$$\sqrt{100^2+100^2+100^2} = \sqrt{30000} = 173.2$$

Dividir entre 1.732 hace que la longitud máxima del vector baje a 100.

### Indicador 3. Evaluación del perfil de los denunciantes

El indicador de **entrada** tiene dos factores evaluables:

#### 3.a Perfil profesional

- Alto
- Medio
- Básico

#### 3.b Nivel de ingresos

- Alto
- Medio
- Bajo

Estos factores se evaluarán como proporción del total y se reportarán solamente como descripción del perfil de los denunciantes de la PAOT.

## **Indicador 4. Productividad de la PAOT**

Este indicador de salida tiene 6 factores de evaluación:

- 4.a Número de visitas de reconocimiento realizadas por expediente con relación al año anterior
  - Productivo
  - Poco productivo
  - No productivo
- 4.b Relación denuncias – resoluciones por año
  - Productivo
  - No productivo
- 4.c Relación denuncias – resoluciones que imponen acciones precautorias
  - Productivo
  - No productivo
- 4.d Número de delegaciones atendidas con relación al año anterior
  - Productivo
  - Poco productivo
  - No productivo
- 4.e Número de recomendaciones emitidas con relación al año anterior
  - Productivo

- Poco productivo
- No productivo

4.f Número de sugerencias emitidas con relación al año anterior

- Productivo
- Poco productivo
- No productivo

Los factores se evaluarán de la siguiente forma:

- 1) A cada uno de los rasgos evaluados en estos factores se le asignarán valores de acuerdo con la siguiente tabla:

Evaluación del rasgo	Evaluación individual ( <i>EI</i> )
Productivo	2
Poco productivo	1
No productivo	0

- 2) El indicador se evaluará con la siguiente fórmula:

$$I_4 = \left( \sum_{i=a}^f w_i \times \frac{EI_{4,i}}{2} \right) \times 100$$

Donde  $w_i$  es el factor de ponderación de los factores evaluados (en decimal) y debe considerarse que  $\sum w_i = 1$ ;  $EI_{4,i}$  es el valor resultante de la evaluación individual de cada factor; y,  $f$  corresponde al número de factores evaluados (6 en este caso).

## Indicador 5. Nivel de iniciativa de la PAOT

Indicador de **salida** que tiene 2 factores de evaluación:

- 5.a Número de resoluciones que tiene su origen en una investigación de oficio respecto al año anterior
  - PAOT mas proactiva que reactiva
  - PAOT es proporcionalmente proactiva y reactiva
  - PAOT mas reactiva que proactiva
- 5.b Relación denuncias – resoluciones por año
  - Muy proactiva
  - Proactiva

- Poco proactiva

Los factores se evaluarán de la siguiente forma:

- 1) A cada uno de los rasgos evaluados en estos factores se le asignarán valores de acuerdo con la siguiente tabla:

Factor 5.a	Factor 5.b	Evaluación individual ( <i>EI</i> )
mas proactiva que reactiva	Muy proactiva	2
tan proactiva como reactiva	Proactiva	1
mas reactiva que proactiva	Poco proactiva	0

- 2) El indicador se evaluará con la siguiente fórmula:

$$I_5 = \left( \sum_{i=a}^f w_i \times \frac{EI_{5,i}}{2} \right) \times 100$$

Donde  $w_i$  es el factor de ponderación de los factores evaluados (en decimal) y debe considerarse que  $\sum w_i = 1$ ;  $EI_{5,i}$  es el valor resultante de la evaluación individual de cada factor; y,  $f$  corresponde al número de factores evaluados (2 en este caso).

## **Indicador 6. Eficiencia en el cumplimiento de los plazos asignados a cada subproceso en el procedimiento de atención de las denuncias ciudadanas**

Para concluir el procedimiento del proceso de atención de denuncias de la PAOT se realizan las siguientes acciones (subprocesos):

- Emisión del auto admisorio de la denuncia
- Investigación y requerimiento a las autoridades presuntamente responsables, así como a otras autoridades
- Notificación al denunciante del resultado de las gestiones
- Emisión de la resolución
- Notificación de la recomendación o sugerencia

Cada uno de estos subprocesos tiene establecidos en la legislación un plazo máximo para llevarse a cabo, plazo con el que se comparará la eficiencia de la gestión de la institución.

Este indicador tendrá tres factores de evaluación y se construyen de la siguiente forma:

Factor 1: Alcance

El alcance representa el número de procesos ("trámites fallidos") que presentaron incumplimientos en alguno de los tiempos establecidos para cumplir con los subprocesos requeridos para emitir una resolución, respecto al total de procesos (trámites) realizados en el período de evaluación. Se puede estimar a partir de la siguiente ecuación:

$$F_{6.1} = \left( \frac{N_f}{N} \right) \times 100$$

Donde  $N_f$  representa el número de trámites fallidos en el período evaluado, y  $N$  representa el número total de trámites realizados en dicho período.

## Factor 2: Frecuencia

El factor Frecuencia representa entonces el porcentaje de los subprocesos individuales que rebasaron los límites en cada proceso realizado y se calcula con esta expresión:

$$F_{6.2} = \left( \frac{N_{sf}}{N_s} \right) \times 100$$

Donde  $N_{sf}$  representa el número de subprocesos fallidos en el período evaluado, y  $N_s$  representa el número total de subprocesos realizados en dicho período.

Nótese que en este caso se realizan 5 subprocesos para completar el procedimiento del proceso de atención de denuncias de la PAOT, por lo tanto:  $N_s = 5 \cdot N$

## Factor 3: Amplitud

El factor Amplitud representa la magnitud de los subprocesos que presentaron incumplimiento al rebasar los períodos de respuesta establecidos. Este factor se calcula en tres pasos:

- 1) Si se identificó que en alguno de los subprocesos se había excedido el tiempo establecido para su ejecución, se determina su relación individual de incumplimiento ( $RI_i$ ):

$$RI_i = \left( \frac{t_{sf}}{t_s} \right) - 1$$

Donde  $t_{sf}$  es el número de días que tardó la realización del subproceso fallido en análisis, y  $t_s$  es el número de días en debe realizarse el subproceso bajo análisis

- 2) Se normaliza la cantidad total de subprocesos individuales que están fuera de los límites sumando las “relaciones de incumplimiento” individuales y dividiendo por el número total de subprocesos realizados. Esta variable, hace referencia a la suma normalizada de relaciones de incumplimientos ( $SNRI$ ), y se calcula como:

$$SNRI = \frac{\sum_{i=1}^n RI_i}{N_s}$$

Donde  $N_s$  representa el número total de subprocesos realizados, que como se mencionó anteriormente, en este caso:  $N_s = 5 \cdot N$

3) Entonces  $F_{6.3}$  se calcula como una función asintótica con una escala de  $SNRI$  entre 0 y 100.

$$F_{6.3} = \left( \frac{SNRI}{0.01 \times SNRI + 0.01} \right)$$

Con esta información el indicador se calcula como:

$$I = 100 - \frac{\sqrt{F_{6.1}^2 + F_{6.2}^2 + F_{6.3}^2}}{1.732}$$

**Indicador 7. Impacto de la actividad de la PAOT en las acciones de las autoridades ambientales y de ordenamiento territorial**

Indicador de impacto inmediato que evalúa la eficacia de la PAOT, mediante la respuesta de las autoridades y la asamblea legislativa a los requerimientos de la institución

Factor de medición	Recomendación	Sugerencia
Plazo transcurrido entre el requerimiento emitido por la PAOT y la rendición del informe por parte de la autoridad responsable	✓	✓

Plazo transcurrido entre la solicitud de información por parte de la PAOT y el otorgamiento de la misma por parte de la autoridad competente	✓	✓
Aceptación de la recomendación por parte de la autoridad	✓	
Plazo de aceptación de la recomendación	✓	
Plazo para pronunciarse sobre el contenido de la sugerencia por parte de la Asamblea Legislativa o la autoridad jurisdiccional		✓
Tiempo en que la autoridad competente realiza la visita de inspección solicitada por la PAOT	✓	✓
Plazo para acreditar el cumplimiento de las recomendaciones por parte de la autoridad	✓	

Este indicador se calculará de manera análoga al indicador 6, en donde se establecen tres factores de evaluación en donde se comparan los tiempos de respuesta entre las acciones de la PAOT y las instancias de gobierno y la asamblea legislativa.

En este caso deben separarse los asuntos que concluyeron con la emisión de recomendaciones de los que se emitieron sugerencias. Los factores de medición que aplican para cada caso son:

	Factor de medición	Rec.	Sug.
7.a	Plazo transcurrido entre el requerimiento emitido por la PAOT y la rendición del informe por parte de la autoridad responsable	✓	✓
7.b	Plazo transcurrido entre la solicitud de información por parte de la PAOT y el otorgamiento de la misma por parte de la autoridad competente	✓	✓
7.c	Aceptación de la recomendación por parte de la autoridad	✓	

7.d	Plazo de aceptación de la recomendación	✓	
7.e	Plazo para pronunciarse sobre el contenido de la sugerencia por parte de la Asamblea Legislativa o la autoridad jurisdiccional		✓
7.f	Tiempo en que la autoridad competente realiza la visita de inspección solicitada por la PAOT	✓	✓
7.g	Plazo para acreditar el cumplimiento de las recomendaciones por parte de la autoridad	✓	

Para los casos en que el proceso concluyó con una recomendación, el indicador se construye de la siguiente forma, utilizando los plazos de respuesta establecidos para los factores 7.a, 7.b, 7.c, 7.d, 7.f y 7.g.

Solamente se consideran los casos en los que el proceso de atención de denuncias concluyó con la emisión de una recomendación

Factor 1: Alcance

El alcance representa el número de acciones que fueron evaluadas como no eficaces (estado “poco eficaz” o “ineficaz”) en alguno de los plazos de respuesta establecidos después de emitir una recomendación, respecto al total de casos realizados en el período de evaluación y cuyo resultado final fue la emisión de una recomendación. Esta proporción se puede estimar a partir de la siguiente ecuación:

$$F_{7.1R} = \left( \frac{NR_{ne}}{NR} \right) \times 100$$

Donde  $NR_{ne}$  representa el número de acciones catalogadas como no eficaces en los casos que concluyeron con la emisión de una recomendación en el período evaluado, y  $NR$  representa el número total de casos realizados en dicho período con la conclusión indicada.

## Factor 2: Frecuencia

Durante el proceso de atención a una denuncia y su posterior recomendación, se espera que las autoridades reaccionen (“cumplan”) con sus funciones o respondan a los requerimientos realizados. Estas respuestas incluyen:

- La rendición del informe de la autoridad responsable en respuesta a requerimiento emitido por la PAOT
- Otorgamiento de la información solicitada por la PAOT a las autoridades competentes
- Aceptación de las recomendaciones emitidas por la PAOT por parte de la autoridad
- Plazo de aceptación de las recomendaciones emitidas por la PAOT por parte de la autoridad
- Tiempo en que la autoridad competente realiza la visita de inspección solicitada por la PAOT
- Plazo para acreditar el cumplimiento de las recomendaciones por parte de la autoridad

Cada uno de estos eventos tiene establecidos plazos de respuesta esperada, y su cumplimiento indicará la eficacia que tienen las recomendaciones que hace la institución.

El factor Frecuencia representa entonces el porcentaje de reacciones (respuestas) individuales que rebasaron los límites en cada solicitud, requerimiento o recomendación realizada, y se calcula con esta expresión:

$$F_{7.2R} = \left( \frac{NR_{af}}{NR_a} \right) \times 100$$

Donde  $NR_{af}$  representa el número de reacciones individuales recibidas después de los tiempos establecidos para una recomendación eficaz durante el período evaluado; y,  $NR_a$  representa el número total de acciones (solicitudes, requerimientos y recomendaciones) realizadas en dicho período. Nótese que en este caso se

realizan 6 acciones de las que se espera alguna respuesta a lo solicitado por la PAOT, por lo tanto, en este caso:  $NR_a = 6 \cdot NR$

### Factor 3: Amplitud

El factor Amplitud representa la magnitud de los retrasos de las respuestas a las acciones de la PAOT en todos aquellos casos en donde se concluyó con una recomendación. Este factor se calcula en tres pasos:

- 1) Si se identificó que en alguno de los factores 7.a, 7.b, 7.c, 7.d, 7.f y/o 7.g, se había excedido el tiempo establecido para recibir la respuesta, se determina su relación individual de incumplimiento ( $RI_i$ ):

$$RI_i = \left( \frac{t_{ff}}{t_f} \right) - 1$$

Donde  $t_{ff}$  es el número de días que tardó en llegar la respuesta tardía a la acción de la PAOT en análisis, y  $t_f$  es el número de días en debe recibirse dicha respuesta a la acción de la PAOT bajo análisis

- 2) Se normaliza la cantidad total de respuestas individuales que están fuera de los límites, sumando las "relaciones de incumplimiento" individuales y dividiendo por el número total de acciones realizadas. Esta variable, hace referencia a la suma normalizada de relaciones de incumplimientos ( $SNRI$ ), y se calcula como:

$$SNRI = \frac{\sum_{i=1}^n RI_i}{NR_a}$$

Donde  $NR_a$  representa el número total de acciones realizadas en casos que concluyeron con la emisión de una recomendación, que como se mencionó anteriormente, en este caso:  $NR_a = 6 \cdot NR$

- 3) Entonces  $F_{7.3R}$  se calcula como una función asintótica con una escala de  $SNRI$  entre 0 y 100.

$$F_{7.3R} = \left( \frac{SNRI}{0.01 \times SNRI + 0.01} \right)$$

El indicador en los casos en los que se emitió recomendación se calcula como:

$$I_{7R} = 100 - \frac{\sqrt{F_{7.1R}^2 + F_{7.2R}^2 + F_{7.3R}^2}}{1.732}$$

Por otro lado, cuando los casos concluyen con una sugerencia, el indicador se construye de forma análoga utilizando los plazos de respuesta establecidos para los factores 7.a, 7.b, 7.e y 7.f. Consecuentemente, sólo se consideran los casos en los que el proceso de atención de denuncias concluyó con la emisión de una sugerencia.

#### Factor 1: Alcance

El alcance representa el número de acciones que fueron evaluadas como no eficaces (estado “poco eficaz” o “ineficaz”) en alguno de los plazos de respuesta establecidos después de emitir una sugerencia, respecto al total de casos realizados en el período de evaluación y cuyo resultado final fue la emisión de una sugerencia. Esta proporción se puede estimar a partir de la siguiente ecuación:

$$F_{7.1S} = \left( \frac{NS_{ne}}{NS} \right) \times 100$$

Donde  $NS_{ne}$  representa el número de casos que concluyeron con la emisión de una sugerencia y que fueron declarados no eficaces en el período evaluado, y  $NS$  representa el número total de casos en dicho período con la conclusión indicada.

## Factor 2: Frecuencia

Durante el proceso de atención a una denuncia y su posterior emisión de una sugerencia, se espera que las autoridades reaccionen ("cumplan") con sus funciones o respondan a los requerimientos realizados. Estas respuestas incluyen:

- La rendición del informe de la autoridad responsable en respuesta a requerimiento emitido por la PAOT
- Otorgamiento de la información solicitada por la PAOT a las autoridades competentes
- Pronunciarse sobre el contenido de la sugerencia por parte de la asamblea legislativa o la autoridad jurisdiccional
- Tiempo en que la autoridad competente realiza la visita de inspección solicitada por la PAOT

Cada uno de estos eventos tiene establecidos plazos de respuesta esperada, y su cumplimiento indicará la eficacia que tienen las sugerencias que hace la institución.

El factor Frecuencia representa entonces el porcentaje de reacciones (respuestas) individuales que rebasaron los límites en cada solicitud, requerimiento o sugerencia realizada, y se calcula con esta expresión:

$$F_{7.2S} = \left( \frac{NS_{af}}{NS_a} \right) \times 100$$

Donde  $NS_{af}$  representa el número de reacciones individuales recibidas después de los tiempos establecidos para una sugerencia eficaz durante el período evaluado; y,  $NS_a$  representa el número total de acciones (solicitudes, requerimientos y sugerencias) realizadas en dicho período. Nótese que en este caso se realizan 4 acciones de las que se espera alguna respuesta a lo solicitado por la PAOT, por lo tanto, en este caso:

$$NS_a = 4 \cdot NR$$

### Factor 3: Amplitud

El factor Amplitud representa la magnitud de los retrasos de las respuestas a las acciones de la PAOT en todos aquellos casos en donde se concluyó con una recomendación. Este factor se calcula en tres pasos:

- 1) Si se identificó que en alguno de los factores 7.a, 7.b, 7.e y/o 7.f, se había excedido el tiempo establecido para recibir la respuesta, se determina su relación individual de incumplimiento ( $RI_i$ ):

$$RI_i = \left( \frac{t_{ff}}{t_f} \right) - 1$$

Donde  $t_{ff}$  es el número de días que tardó en llegar la respuesta tardía a la acción de la PAOT en análisis, y  $t_f$  es el número de días en debe recibirse dicha respuesta a la acción de la PAOT bajo análisis

- 2) Se normaliza la cantidad total de respuestas individuales que están fuera de los límites, sumando las “relaciones de incumplimiento” individuales y dividiendo por el número total de acciones realizadas. Esta variable, hace referencia a la suma normalizada de relaciones de incumplimientos ( $SNRI$ ), y se calcula como:

$$SNRI = \frac{\sum_{i=1}^n RI_i}{NS_a}$$

Donde  $NR_a$  representa el número total de acciones realizadas en casos que concluyeron con la emisión de una recomendación, que como se mencionó anteriormente, en este caso:  $NS_a = 4 \cdot NR$

3) Entonces  $F_{7.3S}$  se calcula como una función asintótica con una escala de  $SNRI$  entre 0 y 100.

$$F_{7.3S} = \left( \frac{SNRI}{0.01 \times SNRI + 0.01} \right)$$

Con base en los puntos mencionados anteriormente el indicador en los casos que concluyeron con sugerencias, se calcula como:

$$I_{7S} = 100 - \frac{\sqrt{F_{7.1S}^2 + F_{7.2S}^2 + F_{7.3S}^2}}{1.732}$$

Finalmente, el indicador integrado, en donde se incluyen las recomendaciones y las sugerencias, se calcula a partir de la siguiente expresión:

$$I_7 = w_R \times I_{7R} + w_S \times I_{7S}$$

$$w_R + w_S = 1$$

Donde  $w_R$  es el factor de ponderación del indicador parcial de los casos concluidos con recomendaciones, y  $w_S$  es el correspondiente factor de ponderación para los casos concluido con la emisión de sugerencias. Los factores de ponderación se expresan como decimales.

### Indicador 8. Nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a la respuesta de la PAOT

Este indicador mide tres aspectos del impacto mediato de la PAOT: confianza (Co), legitimidad (Le) y credibilidad (Cr). Existen diferentes rasgos evaluables que corresponden a cada uno de estos aspectos, como lo muestra la siguiente tabla:

	Factor de medición	Co	Le	Cr
8.a	Relación del número de denuncias anuales recibidas en PAOT respecto al año anterior	✓		

8.b	Relación del número de denunciadores anuales ante la PAOT respecto al año anterior	✓		
8.c	Preocupaciones de la sociedad en la que inciden las acciones de la PAOT	✓		
8.d	Número de delegaciones en donde se tienen denuncias respecto al año anterior	✓		
8.e	Corrección del hecho de la denuncia		✓	
8.f	Aceptación de las recomendaciones hechas a las autoridades responsables de los hechos motivo de la denuncia		✓	
8.g	Aceptación de las sugerencias por parte de las autoridades jurisdiccionales		✓	
8.h	Aceptación de las sugerencias por parte de la Asamblea Legislativa		✓	
8.i	Obtención de respuestas buscadas por los denunciadores			✓
8.j	Grado en que la PAOT salvaguardó el derecho de los denunciadores a disfrutar de un ambiente adecuado			✓
8.k	Evaluación de los ciudadanos respecto a la influencia de la actuación de la PAOT			✓

Para este indicador, se requiere calcular un indicador parcial para cada aspecto del impacto mediato de la institución.

Para el caso de los factores que evalúan la Confianza son:

- 8.a Relación del número de denuncias anuales recibidas en PAOT respecto al año anterior
  - Nivel de confianza alto en la PAOT
  - Nivel de confianza medio en la PAOT
  - Nivel de confianza bajo en la PAOT
- 8.b Relación del número de denunciante anuales ante la PAOT respecto al año anterior
  - Nivel de confianza alto en la PAOT
  - Nivel de confianza medio en la PAOT
  - Nivel de confianza bajo en la PAOT
- 8.c Preocupaciones de la sociedad en la que inciden las acciones de la PAOT
  - Nivel de confianza alto en la PAOT
  - Nivel de confianza medio en la PAOT
  - Nivel de confianza bajo en la PAOT
- 8.d Número de delegaciones en donde se tienen denuncias respecto al año anterior
  - Nivel de confianza alto en la PAOT
  - Nivel de confianza medio en la PAOT
  - Nivel de confianza bajo en la PAOT

Los factores 8.a, 8.b, 8.c y 8.d, se evaluarán de la siguiente forma:

1) A cada uno de los rasgos evaluados en estos factores se le asignarán valores de acuerdo con la siguiente tabla:

Factor 8.a, 8.b, 8.c y 8.d	Evaluación individual ( <i>EI</i> )
Nivel de confianza alto en la PAOT	2
Nivel de confianza medio en la PAOT	1
Nivel de confianza bajo en la PAOT	0

2) El indicador se evaluará con la siguiente fórmula:

$$I_{8co} = \left( \sum_{i=a}^f w_i \times \frac{EI_{8co.i}}{2} \right) \times 100$$

Donde  $w_i$  es el factor de ponderación de los factores evaluados (en decimal) y debe considerarse que  $\sum w_i = 1$ ;  $EI_{8Co.i}$  es el valor resultante de la evaluación individual de cada factor; y,  $f$  corresponde al número de factores evaluados (4 en este caso).

Los factores que evalúan la legitimidad son:

8.e Corrección del hecho de la denuncia

- Legitimidad alta
- Legitimidad media
- Legitimidad baja

8.f Aceptación de las recomendaciones hechas a las autoridades responsables de los hechos motivo de la denuncia

- Legitimidad alta
- Legitimidad media
- Legitimidad baja

8.g Aceptación de las sugerencias por parte de las autoridades jurisdiccionales

- Legitimidad alta
- Legitimidad media
- Legitimidad baja

8.h Aceptación de las sugerencias por parte de la Asamblea Legislativa

- Legitimidad alta
- Legitimidad media
- Legitimidad baja

Estos factores se evaluarán de forma análoga al indicador parcial anterior.

- 1) A cada uno de los rasgos evaluados en estos factores se le asignarán valores de acuerdo con la siguiente tabla:

Factor 8.e, 8.f, 8.g y 8.h	Evaluación individual ( <i>EI</i> )
Legitimidad alta de la PAOT	2
Legitimidad media de la PAOT	1
Legitimidad baja de la PAOT	0

- 2) El indicador se evaluará con la siguiente fórmula:

$$I_{8Le} = \left( \sum_{i=a}^f w_i \times \frac{EI_{8Le.i}}{2} \right) \times 100$$

Donde  $w_i$  es el factor de ponderación de los factores evaluados (en decimal) y debe considerarse que  $\sum w_i = 1$ ;  $EI_{8Le.i}$  es el valor resultante de la evaluación individual de cada factor; y,  $f$  corresponde al número de factores evaluados (4 en este caso).

En el caso de la credibilidad, los factores a evaluar son:

- 8.i Obtención de respuestas buscadas por los denunciantes
  - Credibilidad alta de la PAOT
  - Credibilidad media de la PAOT
  - Credibilidad baja de la PAOT
- 8.j Grado en que la PAOT salvaguardó el derecho de los denunciantes a disfrutar de un ambiente adecuado
  - Credibilidad alta de la PAOT
  - Credibilidad media de la PAOT
  - Credibilidad baja de la PAOT
- 8.k Evaluación de los ciudadanos respecto a la influencia de la actuación de la PAOT
  - Credibilidad alta de la PAOT
  - Credibilidad media de la PAOT
  - Credibilidad baja de la PAOT

Estos factores también se evaluarán de forma análoga al indicador parcial anterior.

- 1) A cada uno de los rasgos evaluados en estos factores se le asignarán valores de acuerdo con la siguiente tabla:

Factor 8.i, 8.j y 8.k	Evaluación individual ( <i>EI</i> )
Credibilidad alta de la PAOT	2
Credibilidad media de la PAOT	1
Credibilidad baja de la PAOT	0

- 2) El indicador se evaluará con la siguiente fórmula:

$$I_{8Cr} = \left( \sum_{i=a}^f w_i \times \frac{EI_{8Cr.i}}{2} \right) \times 100$$

Donde  $w_i$  es el factor de ponderación de los factores evaluados (en decimal) y debe considerarse que  $\sum w_i = 1$ ;  $EI_{8Cr.i}$  es el valor resultante de la evaluación individual de cada factor; y,  $f$  corresponde al número de factores evaluados (3 en este caso).

Finalmente, el indicador integrado, en donde se incluyen las mediciones de impacto mediato, se calcula a partir de la siguiente expresión:

$$I_8 = w_{8Co} \times I_{8Co} + w_{8Le} \times I_{8Le} + w_{8Cr} \times I_{8Cr}$$

$$w_{8Co} + w_{8Le} + w_{8Cr} = 1$$

Donde  $w_{8i}$  es el factor de ponderación del indicador parcial en las evaluaciones de confianza (Co), legitimidad (Le) y credibilidad (Cr). Los factores de ponderación se expresan como decimales.

## **Indicador 9. Grado de cumplimiento de las resoluciones de la PAOT por parte de la autoridad**

Este indicador tiene 4 factores de evaluación que inciden sobre diferentes entes: las autoridades responsables, la Asamblea Legislativa o los órganos jurisdiccionales. Los factores a evaluar son:

- 9.a Corrección de la irregularidad por parte de la autoridad responsable
  - Eficaz
  - Ineficaz
- 9.b Atención de la sugerencia emitida por la PAOT
  - Eficaz
  - Ineficaz
- 9.c Ejercicio de las atribuciones de inspección y vigilancia por parte de la autoridad competente
  - Eficaz
  - Ineficaz
- 9.d Aceptación de la autoridad competente a la solicitud de PAOT de revocar o cancelar licencias, autorizaciones, permisos, certificados o registros
  - Eficaz
  - Ineficaz

Los factores se evaluarán de la siguiente forma:

Para cada condición evaluada, se determinará la proporción de casos en que la acción de la PAOT fue ineficaz respecto al total de casos realizados en el período de evaluación. La PAOT realiza solicitudes de: corrección de irregularidades; atención de sugerencias emitidas por la PAOT; ejercicio de las atribuciones de inspección y vigilancia por parte de la autoridad competente; o de aceptación de la solicitud hecha a la autoridad competente. Esta proporción se puede estimar a partir de la siguiente ecuación:

$$F_{9i} = \left( \frac{N_{ie}}{N_i} \right) \times 100$$

Donde  $N_{ie}$  representa el número de casos de cada tipo de solicitud realizada por la PAOT y calificados como eficaces en el período evaluado; y  $N_i$  representa el número total de casos en dicho período en donde se realizaba la solicitud indicada.

El indicador se calcula de la siguiente forma:

$$I_9 = \sum_{i=a}^f w_i \times F_{9i}$$

Donde  $w_i$  es el factor de ponderación de los factores evaluados (en decimal) y debe considerarse que  $\sum w_i = 1$ ;  $F_{9i}$  es el valor resultante de la evaluación parcial de cada factor; y,  $f$  corresponde al número de factores evaluados (4 en este caso).

## Indicador 10. Alcance espacial y material de las resoluciones de la PAOT

El indicador tiene 5 factores evaluables:

### 10.a Alcance espacial de la resolución

- Muy limitado
- Limitado
- Amplio
- Muy amplio

### 10.b Incidencia delegacional de las resoluciones en el último año

- Amplia
- Media
- Limitada

### 10.c Alcance material de la resolución

- Muy limitado
- Limitado
- Amplio
- Muy amplio

### 10.d Incidencia de las acciones de la PAOT en los diferentes temas de la gestión ambiental

- Limitada
- Intermedia
- Amplia

### 10.e Incidencia espacial de las acciones de la PAOT

- Limitada
- Intermedia
- Amplia

El factor 10.a se evalúa de la siguiente forma:

- 1) A cada uno de los rasgos evaluados en estos factores se le asignarán valores de acuerdo con la siguiente tabla:

Evaluación del rasgo	Evaluación individual ( <i>EI</i> )
Muy amplio	5
Amplio	3
Limitado	1
Muy limitado	0

- 2) El factor se evaluará con la siguiente fórmula:

$$F_{10.i} = 100 - \left( \frac{\sum_{i=1}^n EI_i}{5 \times N} \right) \times 100$$

Donde  $EI_i$  representa las evaluaciones individuales de los casos considerados, y  $N$  es el número total de casos realizados en el período evaluado

Los factores 10.b, 10.c, 10.d y 10.e se evaluarán de la siguiente forma:

- 1) A cada uno de los rasgos evaluados en estos factores se le asignarán valores de acuerdo con la siguiente tabla:

Evaluación del rasgo	Evaluación individual ( $EI$ )
Amplia	2
Media o intermedia	1
Limitada	0

- 2) El indicador se evaluará con la siguiente fórmula:

$$F_{10.i} = 100 - \left( \frac{\sum_{i=1}^n EI_i}{2 \times N} \right) \times 100$$

Donde  $EI_i$  representa las evaluaciones individuales de los casos considerados, y  $N$  es el número total de casos realizados en el período evaluado

El indicador se establece, entonces, a partir de la siguiente ecuación:

$$I_1 = 100 - \frac{\sqrt{F_{10.a}^2 + F_{10.b}^2 + F_{10.c}^2 + F_{10.d}^2 + F_{10.e}^2}}{2.236}$$

El factor 2.646 resulta debido a que cada uno de los factores del índice puede tener un valor máximo de 100.

Esto quiere decir que la longitud máxima del vector puede ser:

$$\sqrt{100^2 + 100^2 + 100^2 + 100^2 + 100^2} = \sqrt{50,000} = 223.6$$

Dividir entre 2.236 hace que la longitud máxima del vector baje a 100.

## Categorías de valores del índice:

A la asignación de las categorías se le conoce como clasificación y se basa en la mejor información disponible, en el juicio de expertos, y en las expectativas del público en general. La clasificación que se presenta es preliminar y puede ser modificada. Cada uno de los índices será evaluado de acuerdo a la siguiente escala:

Clasificación	Escala
Excelente	95-100
Bueno	80-94
Medio	65-79
Malo	45-64
Muy malo	0-44

TERCERA PARTE  
FOCOS ROJOS Y CONCLUSIONES

---

El análisis del marco normativo en materia de protección ambiental y ordenamiento territorial nos permite arribar a las siguientes conclusiones:

- Las facultades de aplicación de la legislación ambiental y de ordenamiento territorial corresponden a las Secretarías de Medio Ambiente y de Desarrollo Urbano y Vivienda, así como a las delegaciones, por lo que la PAOT no debe considerar que su actuación y la emisión de resoluciones tenga esa finalidad.
- La PAOT fue creada como una institución que garantizara el derecho a un medio ambiente adecuado de los habitantes del Distrito Federal, en los términos de la Constitución Federal y de su Ley Orgánica y no como una institución encargada de vigilar el cumplimiento de la legislación por parte de los particulares,
- Al momento de su creación la PAOT solo estaba facultada para emitir recomendaciones a las dependencias de la administración pública del Distrito Federal y sugerencias a la Asamblea Legislativa y las autoridades jurisdiccionales y resoluciones cuyo destinatario estaba poco claro en la legislación, pero aparentemente podrían dirigirse a los particulares.
- Ese marco jurídico ha cambiado, las reformas a la Ley Orgánica de la Institución le han ido otorgando otras facultades tales como la de imponer acciones precautorias. Por otra parte, las reformas a la Ley Orgánica también han ido clarificando el objeto de las resoluciones que emite PAOT. En ese sentido, las

resoluciones pueden asumir la forma de recomendaciones dirigidas a las autoridades administrativas o sugerencias destinadas a la Asamblea Legislativa o las autoridades jurisdiccionales. Mientras que la PAOT solo puede emitir resoluciones dirigidas a los particulares sólo en el caso en que estas tengan por objeto la imposición de acciones precautorias.

- La emisión de recomendaciones por meras violaciones a la legislación convierte a la PAOT en un contralor de la autoridad ambiental y urbana y lo aleja de la figura del OMBUDSMAN que debe representar la entidad, aunado a que ninguno de los expedientes se traduce en una afectación de un sistema ambiental en su conjunto, sino de elementos naturales aislados.
- En cuanto al seguimiento de los expedientes se desprende que las repercusiones de los incumplimientos detectados en el expediente tienen una incidencia muy localizada en un predio específico.
- En la mayoría de los casos, los resultados de la recomendación que se desarrolla eran previsibles desde el momento de la presentación de la queja, consistiendo fundamentalmente en conminar a las autoridades competentes a ejercer las facultades que les otorga la Ley. Para lograr ese resultado los particulares tendrían otras opciones que podrían, incluso, ser más eficaces que la PAOT.

- Se observa que existe lentitud y cierto grado de resistencia para contestar por parte de las autoridades a quienes la PAOT requiere información, pues el tiempo promedio de tramitación fue de 146 días lo que equivale aproximadamente a 5 meses.
- En casi todos los casos el análisis jurídico de los hechos pretende ser tan acucioso que pierde de vista la fundamentación de los motivos que conducen a la emisión de una recomendación como consecuencia de la existencia de una afectación al derecho al medio ambiente adecuado o de un riesgo en la generación de un daño ambiental.
- La petición de información que hace la PAOT a las autoridades involucradas es innecesaria por la obiedad de la respuesta, lo cual retrasa la respuesta significativamente la emisión de la recomendación.
- Como consecuencia de lo anterior, la emisión de la recomendación deja de ser oportuna y pierde todo efecto. Al final, no se cuenta con elementos para juzgar los efectos que tuvo la recomendación en cada caso concreto.
- Por lo que resulta necesario dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones a fin de que este se convierta en el mecanismo necesario para conocer la efectividad de las mismas y a partir de ello

contar con elementos que permitan el desarrollo de indicadores de cumplimiento para las acciones de PAOT.

- En el caso de las denuncias puntuales, es decir, aquellas que afectan a un predio o a un individuo, derivado de algún supuesto incumplimiento de la legislación ambiental o urbana o bien, cuando se trate de alguna afectación directa a algún recurso natural derivado de la actuación ya sea de la autoridad o particulares, la figura de la emisión de una “resolución” que imponga medidas correctivas, de urgente aplicación y de seguridad que sean procedentes, tras la investigación que se haga de los hechos denunciados y que no necesariamente deberán convertirse en una “recomendación”.
- Parecería oportuno reflexionar sobre la definición de criterios que permita orientar la emisión de recomendaciones solo en caso en que efectivamente exista una afectación del derecho a un medio ambiente adecuado, con independencia de la existencia o no de una violación a la norma jurídica.
- En tal sentido, pareciera que las reformas de 2006 y 2008 se movieron en la dirección incorrecta, y que sería necesario replantear el contenido de la Ley Orgánica de la PAOT para rescatar su principal fortaleza que reside principalmente en la emisión de recomendaciones.

Por otro lado, la revisión de todos y cada uno de los expedientes muestreados, con base en el formato previamente diseñado, permitió obtener las siguientes conclusiones:

- La PAOT hace una distinción entre resolución y recomendación que no tiene respaldo jurídico.
- No existe un procedimiento homogéneo para la atención de las denuncias ciudadanas.
- El plazo de emisión de la resolución es demasiado largo.
- Cuando la resolución se emite ya no tiene sentido.
- Se tiende a establecer un símil entre el procedimiento de atención de la denuncia ciudadana y el procedimiento de inspección y vigilancia propio de otras autoridades que carece de sentido.
- Se aprecia una forma diferente de atender los asuntos entre una Subprocuraduría y otra.
- No existe división por materia entre las dos Subprocuradurías.
- La espera a la respuesta de la autoridad a la cual se le pide información retrasa innecesariamente la emisión de la resolución.

# ANEXO 1

## FORMATOS DE CÉDULAS DE ENTREVISTA

---

### 1. Cédula de entrevista para investigador PAOT

No. De cédula \_\_\_\_\_

No. De expediente PAOT: \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistador: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Área de adscripción actual: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F\_\_\_\_ M\_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Escolaridad \_\_\_\_\_

Preparatoria: \_\_\_\_ Licenciatura: \_\_\_\_ Maestría: \_\_\_\_ Doctorado: \_\_\_\_\_

Si tiene licenciatura o similar ¿cuál es? \_\_\_\_\_

Años en el puesto actual: \_\_\_\_\_

Trabajó anteriormente en alguna dependencia relacionada con el medio ambiente o con el desarrollo urbano:

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

En cual:

SEMARNAT

SMA

SEDUVI

INVI

PROFEPA

PAOT

Otra \_\_\_\_\_

Si trabajó en otra dependencia, ¿cuánto tiempo trabajó en ella? \_\_\_\_\_

Si trabajó en otra dependencia ¿qué puesto ocupó? \_\_\_\_\_

Si ya no trabaja en PAOT, tiempo que laboró en la PAOT: \_\_\_\_\_

En su caso, en qué área de la PAOT trabajaba al momento en que se siguió el procedimiento correspondiente:

\_\_\_\_\_

Tiempo que laboró en el área que atendió la recomendación: \_\_\_\_\_

### ENTREVISTA

1. Durante la resolución del expediente \_\_\_\_\_ sus actividades consistieron en:

- a) Recibir la denuncia
- b) Realizar la investigación
- c) Acompañar en la realización de la investigación
- d) Acompañar en la visita de verificación realizada por la autoridad
- e) Elaborar la solicitud de información
- f) Elaborar el proyecto de resolución
- g) Proporcionar información para la elaboración de la resolución
- h) Notificar la resolución al denunciante
- i) Notificar la resolución a la autoridad
- j) Realizar alguna acción derivada de la resolución

2. ¿Cuál fue la secuencia del trabajo que realizó en cada una de esas actividades?

- a) Recibió la denuncia y la canalizó al área correspondiente
- b) Recibió la denuncia y comenzó la investigación
- c) Al recibir la denuncia, integró el expediente e inició la investigación

3. Durante el desarrollo de la investigación y la emisión de la resolución ¿observó algún problema?

- a) Sí
  - Consistió en
  - i. Falta de información adicional
  - ii. Falta de personal
  - iii. No se identificó al presunto infractor
  - iv. El sitio donde se cometió la supuesta infracción era de difícil acceso
  - v. Falta de tiempo para realizar la investigación
  - vi. No se encontraron elementos suficientes para poder resolver adecuadamente
- b) No
- c) No recuerdo

4. En el caso de haber contestado afirmativamente la pregunta anterior, sugirió que:

- a) Abundar en la investigación
- b) Modificar el sentido de la resolución
- c) Analizar el asunto como una recomendación
- d) No había elementos para emitir una resolución
- e) Era necesario más tiempo para investigar
- f) Debía consultarse al denunciante para obtener más datos
- g) Debe esperarse a que la autoridad emita la respuesta al requerimiento de información
- h) La PAOT no es la autoridad competente para investigar el asunto
- i) Otro: \_\_\_\_\_

5. ¿Su sugerencia fue tomada en cuenta?

- a) Si      ¿Cómo?
  - i. Se incorporó su sugerencia en la resolución
  - ii. La investigación se llevó a cabo como usted lo sugirió
  - iii. Otro \_\_\_\_\_
- b) No

6. El haber tomado en cuenta su sugerencia permitió que la resolución:

- a) Tuviera mayor sustento legal
- b) Tuviera un mayor sustento técnico
- c) Evidenciara la falta de interés de la autoridad en este asunto

- d) Demostrara que las autoridades se involucran en los asuntos
- e) La información de la autoridad es imprescindible para fundamentar la resolución
- f) Considera que su sugerencia no influyó en el sentido de la resolución/recomendación
- g) Otro \_\_\_\_\_

7. Durante el desarrollo del procedimiento y para la emisión de la resolución/recomendación intervinieron, además de su área:

- a) Otras unidades administrativas de la PAOT
- b) Autoridades delegacionales
- c) SMA
- d) SEDUVI
- e) INVI
- f) SETRAVI
- g) CDHDF
- h) Otra \_\_\_\_\_ ¿Cuál?

8. Las unidades administrativas que participaron en el procedimiento tuvieron disposición para colaborar en la atención del problema planteado en el expediente \_\_\_\_?

- a) Sí
- b) No
- c) No hubo necesidad de solicitarles colaboración

9. ¿Cuánto tiempo dedicó a la atención del expediente correspondiente?

- a. Menos de cuatro horas al día \_\_\_\_\_
- b. Más de cuatro horas al día \_\_\_\_\_
- c. Menos de tres días a la semana \_\_\_\_\_
- d. Más de tres días a la semana \_\_\_\_\_
- e. Menos de dos semanas al mes \_\_\_\_\_
- f. Más de dos semanas al mes \_\_\_\_\_

10. El tiempo que dedicó para la resolución del expediente fue

- a) Poco

- b) Suficiente
- c) Demasiado
- d) No recuerdo

11. En cuanto al tiempo en que se llevó a cabo la investigación del asunto y la emisión de su resolución/recomendación usted considera que:

- a) Debió llevarse a cabo en menos tiempo
- b) Necesitaba más tiempo del empleado
- c) Se realizó en el tiempo promedio

12. Para usted ¿Cuál fue para usted la etapa más difícil del procedimiento?

- a) La recepción de la denuncia
- b) La integración del expediente
- c) La identificación de los hechos que constituyen violación a la legislación ambiental-de ordenación urbana
- d) El requerimiento de información a otras áreas y autoridades
- e) Ninguna
- f) Todas

13. Está de acuerdo con el sentido de la resolución/recomendación que recayó a este expediente?

- a) Sí
- b) No

¿Por qué?

- i. Pudieron buscarse y evaluarse más elementos para resolver en otro sentido
- ii. No fue fácil acreditar que existía una afectación a un elemento ambiental o territorial
- iii. Otro \_\_\_\_\_

14. En su opinión ¿podría mejorarse la manera en que se atienden los asuntos?

- a) Sí

- i. Debe atenderse con mayor celeridad
- ii. Se requiere un mayor número de investigadores
- iii. Se requieren más recursos materiales
- iv. Es necesario capacitar al personal
- v. Otra \_\_\_\_\_

b) No

15. En términos concretos, ¿en qué consistió la violación a la legislación ambiental y/o de ordenación territorial planteada en el expediente \_\_\_\_\_?

- a) No se otorgó el permiso correspondiente
- b) El permiso se otorgó sin que el particular satisficiera los requisitos legales
- c) La actividad se lleva a cabo sin permiso
- d) La autoridad no hizo valer sus facultades
- e) El particular omitió el cumplimiento de sus obligaciones
- f) El particular no cumplió con las condiciones del permiso/autorización
- g) El particular desconocía la necesidad de obtener algún permiso/autorización
- h) Otra \_\_\_\_\_

16. La violación que dio origen a la denuncia era imputable a:

a) Una autoridad

¿a qué autoridad?

- i. Delegación
- ii. SMA
- iii. SETRAVI
- iv. SEDUVI
- v. SOS
- vi. INVI
- vii. Consejería Jurídica
- viii. Otra \_\_\_\_\_

b) Un particular

c) Ambos

17. Desde su punto de vista ¿qué tan grave fue la falta cometida por la autoridad/particular?

- a) Se trató de un mero incumplimiento a la legislación sin consecuencias sobre las personas o el medio ambiente \_\_\_\_
- b) Se trató de un incumplimiento de la legislación con repercusiones que ponían en riesgo a las personas o al ambiente \_\_\_\_
- c) Se trató de un incumplimiento que tuvo consecuencias dañosas sobre las personas o sobre el ambiente \_\_\_\_

18. En su caso, el alcance de la situación de riesgo o de los efectos dañosos se extendía a:

- a) Un predio
- b) Más de un predio
- c) Una delegación
- d) Más de una delegación
- e) Todo el Distrito Federal
- f) Más allá del Distrito Federal

19. Según los hechos descritos en el expediente, el incumplimiento afectó

- a) Propiedad privada
- b) Un área pública
- c) Los recursos naturales
- d) El ambiente en su conjunto
- e) El suelo y sus usos
- f) Bienes públicos
- g) Otro tipo de bien o recurso \_\_\_\_\_

20. ¿Dentro del procedimiento tuvo usted que solicitar información a otra área administrativa de PAOT o a otra dependencia?

- a) Sí ¿a qué área o dependencia?
  - i. SMA
  - ii. Delegación
  - iii. SEDUVI
  - iv. SETRAVI
  - v. CDHDF
  - vi. Otra

b) No

21. ¿Qué tipo de información solicitó?

- a) Sobre el predio
- b) Sobre permisos relacionados con el sitio
- c) Sobre los recursos naturales
- d) Relativa al ejercicio de sus facultades en este asunto
- e) Relacionada con el cumplimiento de sus obligaciones
- f) Respecto del cumplimiento de la ley en ese asunto
- g) Otra: \_\_\_\_\_

22. El tiempo de respuesta del área administrativa o dependencia consultada fue:

- a) Máximo una semana
- b) Más de una semana
- c) Un mes
- d) Más de un mes

23. ¿Cómo considera la respuesta emitida por el área administrativa o la dependencia?

- a) Fue útil para resolver el problema
- b) No fue útil para la solución del problema
- c) La autoridad no emitió ninguna respuesta

24. ¿Existe alguna diferencia entre las recomendaciones y las resoluciones que emite la PAOT?

- a) Sí
  - ¿cuál es?
    - i. La recomendación es para autoridades
    - ii. La resolución es para autoridades
    - iii. En la recomendación se sanciona
    - iv. La resolución impone multas
    - v. Otra: \_\_\_\_\_
- b) No

25. ¿Conoce el contenido de la recomendación/resolución dictada por la PAOT al final del procedimiento?

- a) Si
- b) No

26. ¿Considera que se pudo haber llegado a la misma recomendación/resolución sin consultar a otras dependencias?

- a) Si
  - ¿por qué?
    - i. Las autoridades pocas veces proporcionan información
    - ii. El tiempo de respuesta de las autoridades rebasa el tiempo en que PAOT emite sus resoluciones/recomendaciones
    - iii. No es relevante el contenido de las respuestas que las autoridades entregan

b) No

27. ¿Considera que la recomendación/resolución refleja la participación que tuvo dentro del procedimiento?

a) Si

- i. Mis comentarios se encuentran en la resolución/recomendación
- ii. La investigación se llevó a cabo en los términos que lo indiqué
- iii. Se solicitó la información que yo sugerí
- iv. Otra:

b) No

28. En su caso, ¿usted propuso que el contenido de la recomendación/resolución fuera distinto?

a) Si ¿Qué propuso?

b) No

29. Considera que en la solución del problema la actuación de la PAOT

- a) Fue la adecuada
- b) Fue la mínima indispensable
- c) No tuvo la menor incidencia
- d) Fue contundente para corregir las irregularidades
- e) No era necesaria

30. ¿Considera que su actuación durante la resolución del problema influyó en la resolución/recomendación que se emitió?

a) Sí

¿cómo?

b) No

31. Considera que la actuación del personal de la PAOT en la emisión de la resolución/recomendación...

- a) Influyó favorablemente para solucionar el problema denunciado
- b) Influyó negativamente para dar solución al problema denunciado
- c) No se observó ninguna influencia

32. Considera que con la recomendación/resolución que emitió la PAOT, la demanda del quejoso:

- a) Quedó satisfecha en su totalidad
- b) No fue satisfecha
  - Porque
  - i. Aun continua la irregularidad
  - ii. Se provocó un daño
  - iii. El quejoso ha continuado manifestando su inconformidad
  - iv. No se cumplirá con la resolución
  - v. Otra
- c) Se resolvió parcialmente

33. Una vez emitida la recomendación/resolución ¿dio seguimiento a su cumplimiento?

- a) Si
  - ¿de qué forma?
  - i. Mediante informe de la autoridad
  - ii. Mediante investigación
  - iii. A través de una visita de verificación
  - iv. Mediante reporte del denunciante
  - v. Por los medios de comunicación
  - vi. Otro medio
- b) No

34. ¿Cuál es su percepción sobre las actividades que realiza la PAOT?

- a) Sus actividades son para prevenir daños al ambiente
- b) Busca que las autoridades cumplan con sus obligaciones

35. ¿Cuál es su opinión sobre las recomendaciones/resoluciones que emite la PAOT?

- a) Resuelven problemas ambientales y de ordenamiento territorial
- b) Sirven para que las autoridades cumplan con sus obligaciones
- c) Permiten el cumplimiento de la legislación ambiental y urbana
- d) Sirven para la protección del ambiente
- e) Son necesarias para que las autoridades cumplan con la legislación
- f) No tienen ningún efecto en el medio ambiente

36. ¿Considera que la actuación de la PAOT en la atención de los asuntos ambientales y de ordenación territorial es importante para que las instancias gubernamentales apliquen las leyes ambientales y de ordenación territorial adecuadamente?

- a) Si
- b) No

## 2. Cédula de entrevista para denunciante ante PAOT

No. De cédula \_\_\_\_\_

No. De expediente PAOT: \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_  
Nombre del entrevistador: \_\_\_\_\_  
Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_  
Sexo: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

### Tipo de Informante

Jefe(a) del hogar \_\_\_\_\_ Cónyuge \_\_\_\_\_ Hijo (a) \_\_\_\_\_ Otro miembro del hogar \_\_\_\_\_

Hombres jóvenes (18 a 39 años) \_\_\_\_\_ Mujeres jóvenes (18 a 39 años) \_\_\_\_\_

Hombres maduros (40 años o más) \_\_\_\_\_ Mujeres maduras (40 años o más) \_\_\_\_\_

### Ocupación del Informante

Trabajador en el gobierno \_\_\_\_\_

Trabajador en el sector privado \_\_\_\_\_

Profesionista independiente/ trabajador por su cuenta \_\_\_\_\_

No trabaja (desempleado, estudiante, jubilado) \_\_\_\_\_

Ama de casa \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_

### Escolaridad

Hasta Primaria \_\_\_\_\_ Hasta Secundaria \_\_\_\_\_

Hasta Preparatoria \_\_\_\_\_ Licenciatura y más \_\_\_\_\_

### Ingreso Mensual Familiar

Un salario mínimo \_\_\_\_\_ 1 a 3 salarios mínimos \_\_\_\_\_

3 a 5 salarios mínimos \_\_\_\_\_ Más de 5 salarios mínimos \_\_\_\_\_

No declaró ingresos

## ENTREVISTA

1. ¿Qué tan de acuerdo, o desacuerdo, está usted en que se construyan edificios y multifamiliares en zona de vivienda unifamiliar del Distrito Federal?
  - a) No sabe
  - b) Totalmente en desacuerdo
  - c) En desacuerdo
  - d) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - e) De acuerdo
  - f) Totalmente de acuerdo
  
2. ¿Cuáles son los aspectos ambientales mejor conservados en su colonia?
  - a) Ninguno
  - b) El paisaje
  - c) La calidad y disponibilidad del agua y los servicios sanitarios
  - d) La vialidad
  - e) La calidad del aire
  - f) Los monumentos históricos y patrimoniales
  
3. ¿En qué medio, o a través de quién, ha leído o escuchado sobre los derechos y obligaciones que tienen los habitantes de la ciudad?
  - a) Medios de comunicación
  - b) Campañas educativas
  - c) Por conocidos o familiares
  - d) Campañas políticas
  - e) Delegación
  - f) PAOT
  - g) Por uno mismo
  - h) Reglamentos
  - i) Otro
  - j) No sabe
  
4. En los últimos meses, ¿cuál fue su reacción cuando algún negocio o vecino hizo mucho ruido?

- a) Habló con el responsable
- b) Se enfrentó físicamente con el responsable
- c) Denunció: Delegación, PAOT, policía, ministerio público
- d) Llamó a la policía
- e) No hizo nada
- f) Otra reacción
- g) No le sucedió

5. ¿Qué haría usted si una persona arroja basura?

- a) Le llamaría la atención
- b) Buscaría que otros le llamen la atención
- c) Denunciaría a la PAOT
- d) Denunciaría ante la delegación
- e) Llamaría a la policía
- f) No haría nada por temor a la reacción
- g) No haría nada porque no le corresponde corregir a los demás
- h) No haría nada porque le es indiferente
- i) La recoge para evitar la suciedad
- j) Otra reacción

6. Si usted arrojara por descuido basura y alguien le llamara la atención, ¿cómo reaccionaría usted?

- a) Acepta el llamado de atención
- b) No sabría qué hacer
- c) No acepta el llamado de atención porque nadie debe decirle qué hacer
- d) No acepta el llamado porque le parece una falta inofensiva
- e) Otra reacción

7. Si alguien le llama la atención para realizar obras en su propiedad sin contar con los permisos correspondientes cómo reaccionaría usted?

- a) Acepta el llamado de atención
- b) No sabría qué hacer

- c) No acepta el llamado de atención porque nadie debe decirle qué hacer
- d) No acepta el llamado porque le parece una falta inofensiva
- e) Otra reacción

8. ¿Qué haría si una persona está cortando un árbol?

- a) Le llamaría la atención
- b) Buscaría que otros le llamen la atención
- c) Llamaría a la policía
- d) Denunciaría a la PAOT
- e) No haría nada por temor a la reacción
- f) No haría nada porque no le corresponde corregir a los demás
- g) No haría nada porque le es indiferente

9. Si alguien le llama la atención por podar o tirar un árbol en su propiedad sin contar con los permisos necesarios ¿cómo reaccionaría usted?

- a) Acepta el llamado de atención
- b) No sabría qué hacer
- c) No acepta el llamado de atención porque nadie debe decirle qué hacer
- d) No acepta el llamado porque le parece una falta inofensiva
- e) Otra reacción

10. ¿Con que frecuencia acostumbra usted...?

- |   |                 |
|---|-----------------|
| a) Cuidar que no se desperdicie el uso del agua   | a) Siempre      |
| b) Ahorrar luz en su casa                         | b) Casi siempre |
| c) Afinar su coche                                | c) A veces      |
| d) Caminar evitando con ello el uso del automóvil |                 |
| e) Usar productos que no contaminen el aire       |                 |
| f) Reciclar basura                                |                 |

11. En el Distrito Federal, los ciudadanos que realizan los siguientes comportamientos ¿son corregidos por las autoridades?

- |                  |            |
|------------------|------------|
| a) Tirar árboles | a) No sabe |
|------------------|------------|

- b) Tirar escombros o materiales en la vía pública,
  - c) Tirar escombros en barrancas
  - d) Arrojar basura en la calle
  - e) Poner quipos de sonido con volumen excesivo
  - f) Tocar el claxon de los automóviles sin motivo/ o de forma excesiva
- b) Nunca
  - c) A veces
  - d) Siempre
  - e) Casi siempre

12. En una escala de 1 a 10 quiénes son lo que más afectan al medio ambiente?

- a) Las industrias (Fábricas)
- b) El transporte público
- c) Los automovilistas
- d) Los vecinos
- e) El comercio ambulante
- f) El gobierno
- g) Las constructoras(inmobiliarias)
- h) Los comercios establecidos
- i) Animales
- j) Todo
- k) Otro

13. ¿Cuáles son los 3 problemas ambientales que más afectan su colonia?

- a) Basura
- b) Contaminación del aire
- c) Tráfico y transporte deficiente
- d) Perros callejeros
- e) Ruido
- f) Malos olores
- g) Escasez de Agua
- h) Fuga o desperdicio de agua
- i) Descuido de Barrancas
- j) Invasión de terrenos

14. En una escala de 1 a 10, ¿qué calificación le daría al problema?

- a) Basura
- b) Contaminación del aire
- c) Tráfico y transporte deficiente
- d) Perros callejeros
- e) Ruido

15. ¿Usted ha sido testigo de algún acto como?

- a) Fecalismo canino
- b) Contaminación del aire
- c) Contaminación del agua, escasez o fuga de agua
- d) Exceso de ruido y/o vibraciones
- e) Gases, olores y/o vapores pestilentes
- f) Contaminación del suelo
- g) Violación al uso del suelo
- h) Derribo ilegal de árboles
- i) Maltrato a los animales
- j) Disposición inadecuada de residuos
- k) Afectación por construcciones
- l) Obras o actividades que dañen el medio ambiente como por ejemplo, tirar árboles para ampliar calles
- m) Anuncios ilegales
- n) Asentamientos irregulares u ocupaciones ilegales

- a) si
- b) no

16. ¿Denunció el acto?

- a) Fecalismo canino
- b) Contaminación del aire
- c) Contaminación del agua, escasez o fuga de agua
- d) Exceso de ruido y/o vibraciones
- e) Gases, olores y/o vapores pestilentes
- f) Contaminación del suelo
- g) Violación al uso del suelo
- h) Derribo ilegal de árboles
- i) Maltrato a los animales

- a) si
- b) no

- j) Disposición inadecuada de residuos
- k) Afectación por construcciones
- l) Obras o actividades que dañen el medio ambiente como por ejemplo, tirar árboles para ampliar calles
- m) Anuncios ilegales
- n) Asentamientos irregulares u ocupaciones ilegales

17. ¿En donde denunció el acto?

- a) Delegación
- b) Policía / Patrulla
- c) Junta de vecinos
- d) Jefe de manzana
- e) Denuncia ciudadana directa
- f) Denuncia ciudadana telefónica
- g) Dueño del predio
- h) Centro de salud
- i) PROFECO
- j) SEMARNAT
- k) Antirrábico
- l) CNA
- m) PAOT
- n) Juez Cívico
- o) Ministerio Público
- p) SMA
- q) SEDUVI
- r) Otro

- a) si
- b) no

18. ¿Por qué no denunció el acto?

- a) No sabía como hacerlo o a dónde acudir
- b) No podía probar nada
- c) Es inútil, no merece la pena
- d) Las denuncias crean problemas, podría haber represalias
- e) Nadie denuncia

- f) Los trámites son difíciles
- g) Falta de tiempo
- h) Las autoridades no hacen caso
- i) No hubiesen perseguido a los responsables
- j) Otras menciones

19. Según su punto de vista, la instancia para atender la problemática planteada por la denuncia era:

- a) PAOT
- b) SMA
- c) SEDUVI
- d) INVI
- e) CORENA
- f) PGJDF
- g) La Delegación
- h) Ninguna
- i) Todas

20. En el caso de dar una respuesta distinta a la PAOT, ¿por qué acudió a la PAOT?

- a) Porque era la última instancia a la que podía acudir
- b) Porque podría dar una respuesta inmediata
- c) Porque es una entidad que investiga los hechos denunciados
- d) Porque ordena a las autoridades a cumplir con la legislación
- e) Porque sus resoluciones/recomendaciones deben cumplirse
- f) Porque no confío en otras autoridades

21. Debido a la intervención de la PAOT el problema denunciado

- a) Se solucionó
- b) No se resolvió pero si se mejoró
- c) Continuó igual
- d) No se atendió adecuadamente el problema
- e) No fue relevante la participación de la PAOT

22. En la atención y resolución del problema denunciado considera que la actuación de la PAOT:

- a) Fue la adecuada ¿Por qué?
- b) Fue la mínima indispensable ¿Por qué?
- c) No tuvo la menor incidencia ¿Por qué?
- d) Fue contundente para corregir las irregularidades ¿Por qué?
- e) No era necesaria ¿Por qué?

23. Considera que la actuación del personal de la PAOT influyó en la resolución del problema denunciado

- a) Favorablemente
- b) Negativamente
- c) No se observó ninguna influencia

24. Conoce el contenido de la resolución/recomendación que emitió la PAOT

- a) Si
- b) No

25. Una vez emitida la recomendación/resolución ¿dio seguimiento a su cumplimiento o fue informado del mismo?

- a) Si ¿de qué forma?
  - i. Mediante informe de la autoridad
  - ii. Mediante investigación
  - iii. A través de una visita de verificación
  - iv. Mediante reporte del denunciante
  - v. Por los medios de comunicación
  - vi. Fui a preguntar a la Delegación
  - vii. Solicité a las autoridades me informaran sobre el cumplimiento
  - viii. Otros (especificar)

- b) No

26. Cree que como consecuencia de la resolución/recomendación que emitió la PAOT las autoridades:

- a) Cumplirán con lo que la ley les ordena
- b) No atenderán la resolución/recomendación y todo seguirá igual

- c) Tratará de cumplir, aunque continuará en algunos casos incumpliendo la ley
- d) No harán nada

27. ¿Considera que la resolución/recomendación tuvo un impacto positivo para el medio ambiente y la ordenación territorial del Distrito Federal?

- a) Si
  - ¿Por qué?
    - i. Porque hay una autoridad que hace cumplir la ley
    - ii. Porque los particulares saben que la PAOT obligará a las autoridades a cumplir con la ley
    - iii. Porque la resolución/recomendación le recordó a la autoridad cuáles son sus obligaciones
    - iv. Porque las autoridades modificaron su conducta
    - v. Otra: \_\_\_\_\_
- b) No
  - ¿Por qué?
    - i. Las resoluciones/recomendaciones no son obligatorias
    - ii. Las autoridades pueden seguir incumpliendo
    - iii. Otra

28. Usted cree que las recomendaciones/resoluciones de la PAOT sirven para

- a) Prevenir daños al ambiente
- b) Reparar daños al ambiente
- c) Evitar el crecimiento urbano
- d) Obligar a las autoridades a cumplir con sus obligaciones
- e) Obligar a los ciudadanos a cumplir con la Ley

29. ¿Cuál es su opinión sobre las recomendaciones/resoluciones que emite la PAOT?

- a) Resuelven problemas ambientales y de ordenamiento territorial
- b) Sirven para que las autoridades cumplan con sus obligaciones
- c) Permiten el cumplimiento de la legislación ambiental y urbana
- d) Sirven para la protección del ambiente
- e) Son necesarias para que las autoridades cumplan con la legislación
- f) No tienen ningún efecto en las autoridades
- g) Son necesarias para mantener un equilibrio ecológico

30. ¿Considera que la actuación de la PAOT en la atención de los asuntos ambientales y de ordenación territorial es importante para que las instancias gubernamentales apliquen las leyes ambientales y de ordenación territorial adecuadamente?

- a) Si
- b) No

### 3 Cédula de entrevista para autoridades

No. De cédula \_\_\_\_\_

No. De expediente PAOT: \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistador: \_\_\_\_\_

Nombre del entrevistado: \_\_\_\_\_

Área de adscripción actual: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Profesión o grado máximo de estudios: \_\_\_\_\_

Años en el puesto actual: \_\_\_\_\_

Trabajó anteriormente en alguna dependencia relacionada con el medio ambiente o con el desarrollo urbano:

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

En cual:

SEMARNAT

SMA

SEDUVI

INVI

PROFEPA

PAOT

Otra \_\_\_\_\_ cual?

Si trabajó en otra dependencia, ¿cuánto tiempo trabajó en ella? \_\_\_\_\_

En su caso, área en la que laboró en el momento en que se siguió el procedimiento correspondiente:

\_\_\_\_\_

Tiempo que laboró en el área que atendió la recomendación: \_\_\_\_\_

1. Conoce los hechos que se denunciaron en el expediente \_\_\_\_\_

- a) Si
- b) No

- c) Más o menos
2. Durante el desempeño de sus funciones ¿fue requerido por la PAOT para proporcionar alguna información relacionada con el expediente \_\_\_\_\_?
- a) Si  
b) No
3. En su caso ¿considera que está obligado a proporcionar a la PAOT la información que le requiera?
- a) Si ¿por qué?  
b) No ¿por qué?
4. Cuando fue requerido por la PAOT para proporcionar información o desarrollar alguna actividad dentro del ámbito de sus atribuciones ¿dio respuesta a la solicitud?
- a) Si  
b) No
5. ¿En qué plazo dio respuesta a la solicitud?
- Menos de una semana
  - Más de una semana
  - Menos de un mes
  - Más de un mes
6. ¿En algún caso se negó a otorgar la información o a realizar la acción solicitada?
- a) Si ¿por qué?
- i. La PAOT no cuenta con facultades
  - ii. Los actos que realiza mi dependencia/oficina/unidad son autónomos
  - iii. Esos asuntos solo son competencia de mi dependencia/oficina/unidad
  - iv. Otro
- b) No
7. Considera que la información que le fue requerida por la PAOT era relevante para la solución de la denuncia presentada?

- a) Si
- b) No

¿por qué?  
¿por qué?

8. Conoce el contenido de la resolución/recomendación que emitió la PAOT?

- c) Si
- d) No

9. ¿Está de acuerdo con la resolución/recomendación emitida por la PAOT?

- a) Si
- b) No

¿por qué?  
¿por qué?

- i. Las autoridades actuaron con apego a la ley
- ii. No realizó una adecuada investigación
- iii. Desconoce los antecedentes del asunto

10. En su caso ¿Cumplió con lo que le ordenaba la resolución/recomendación

- a) Si

- i. Ordenó una visita de inspección/verificación y sancionó al infractor
- ii. Solo ordenó una visita pero no impuso sanción alguna
- iii. Solicitó a la autoridad correspondiente atendiera el asunto
- iv. Impuso medidas cautelares o preventivas
- v. Revisó los términos del permiso/autorización expedida
- vi. Verificó el cumplimiento del permiso/autorización

- b) No

11. En su caso, ¿dio seguimiento a su cumplimiento o fue informado del mismo?

- a) Si
- b) No

¿de qué forma?

12. ¿De qué forma dio cumplimiento?

- a) Ordenó una visita de inspección/verificación y sancionó al infractor
- b) Solo ordenó una visita pero no impuso sanción alguna
- c) Solicitó a la autoridad correspondiente atendiera el asunto

13. ¿De qué forma dio seguimiento?

- a) Sancionó al infractor
- b) Mediante informe de la autoridad
- c) Mediante investigación
- d) A través de una visita de verificación
- e) Mediante reporte del denunciante
- f) Por los medios de comunicación

14. ¿Considera que la dependencia en que labora hubiese tomado las mismas medidas que tomó sin la participación de la PAOT?

- a) Si ¿por qué?
- b) No ¿por qué?

15. Si no hubiera emitido la PAOT una resolución, esa autoridad hubiera atendido el asunto?

- a) Si
- b) No

16. ¿Cree que es necesario para que la sociedad considere que esa autoridad respeta la legislación ambiental-urbana, aceptar el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la PAOT?

- a) Si
- b) No

17. ¿Considera que la actuación de la PAOT en la atención de los asuntos ambientales y de ordenación territorial es importante para que las instancias gubernamentales apliquen las leyes ambientales y de ordenación territorial adecuadamente?

- a) Si
- b) No

## ANEXO 2

# FORMATOS DE CÉDULAS DE VERIFICACIÓN

---

Número de expediente: \_\_\_\_\_

Denunciante: \_\_\_\_\_

**Procedimiento:**

Fecha de inicio: \_\_\_\_\_ Fecha de conclusión: \_\_\_\_\_

**Hechos denunciados:**

**Materia:**

No clasificado \_\_\_\_

Agua \_\_\_\_

Aire \_\_\_\_

Animales \_\_\_\_

Áreas de Valor Ambiental \_\_\_\_

Áreas Naturales Protegidas \_\_\_\_

Áreas Verdes (en suelo urbano) \_\_\_\_

Barrancas \_\_\_\_

Contaminación Visual \_\_\_\_

Energía Lumínica y Térmica \_\_\_\_

Gases, Olores y Vapores \_\_\_\_

Residuos \_\_\_\_

Ruido y Vibraciones \_\_\_\_  
Suelo de Conservación \_\_\_\_  
Uso de Suelo \_\_\_\_

**Reconocimientos realizados:**

Número: \_\_\_\_\_

Fechas: \_\_\_\_\_ Objeto: \_\_\_\_\_

**Autoridades a las que se solicita acción o información:**

**Secretaría del Medio Ambiente** \_\_\_\_\_  
Que se pidió:

Tiempo de respuesta:

Tipo de respuesta:

**Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda** \_\_\_\_\_  
Que se pidió:

Tiempo de respuesta:

Tipo de respuesta:

**Delegación** \_\_\_\_\_  
Que se pidió:

Tiempo de respuesta:

Tipo de respuesta:

**Otra**

Que se pidió: \_\_\_\_\_

Tiempo de respuesta:

Tipo de respuesta:

**Contenido de la resolución final**

1. Se determina la existencia de violación a la legislación ambiental y/o urbana  
si \_\_\_\_ no \_\_\_\_

2. A quien se imputa la infracción

Autoridad \_\_\_\_\_ Particular \_\_\_\_\_

3. Se corrige la infracción

si \_\_\_\_ no \_\_\_\_ cómo \_\_\_\_\_

4. Simplemente se solicita a la autoridad que ejerza sus facultades

si \_\_\_\_ no \_\_\_\_

## ANEXO 3

# INFORMACIÓN REQUERIDA PARA EL CÁLCULO DE LOS INDICADORES

---

En este apartado se indica de dónde puede obtenerse la información necesaria para realizar el cálculo de los indicadores del sistema propuesto.

### **Indicador 1. Adecuación del perfil profesional del personal de la PAOT a las funciones y objetivos de la institución**

El indicador tiene siete factores evaluables:

- 1.a Idoneidad del perfil profesional de los investigadores encargados de la conducción del procedimiento
- 1.b Idoneidad del perfil profesional técnico que apoyó el desarrollo del procedimiento
- 1.c Asignación de cargas de trabajo de índole jurídica

- 1.d Asignación de cargas de trabajo de índole técnica
- 1.e Personal que participa en las visitas de verificación
- 1.f Personal que participa en el desarrollo del procedimiento de atención de denuncias
- 1.g Personal que participa en la elaboración de las resoluciones

Para evaluar este indicador primero es necesario:

- Determinar con precisión las etapas del procedimiento de atención de denuncias
- Definir lo que se entiende por Personal Especializado (**PE**) en Derecho Ambiental y/o Ordenamiento Territorial
- Identificar en qué etapas debe participar Personal Especializado y en cuáles debe ser acompañado por Personal Técnico Especializado (**PTE**)

Una vez determinados estos aspectos, la información para evaluar este indicador se puede obtener de la propia base de datos de la PAOT.

## **Indicador 2. Espectro espacial y material de actuación de la PAOT**

El indicador tiene tres factores evaluables:

- 2.a Alcance espacial de la denuncia
- 2.b Cobertura delegacional de las denuncias
- 2.c Alcance material de la denuncia

La información para evaluar este indicador se puede obtener de la propia base de datos de la PAOT, a partir de la siguiente información:

- Área de afectación de la denuncia
- Número de denuncias por delegación
- Magnitud y tipo de desequilibrio o daño ambiental reportado en la denuncia

### **Indicador 3. Evaluación del perfil de los denunciantes**

El indicador tiene dos factores evaluables:

- 3.a Perfil profesional
- 3.b Nivel de ingresos

Actualmente no se cuenta con información para evaluar este indicador, por lo que deberán establecerse procedimientos para recabar la información requerida a partir de estudios que debe realizar la PAOT en el momento en que se cierra el proceso de atención de una denuncia. La información a obtener será:

- Datos generales de los denunciados (perfil profesional)
- Datos socioeconómicos (Nivel de ingresos)

#### **Indicador 4. Productividad de la PAOT**

Este indicador tiene 6 factores de evaluación:

- 4.a Número de visitas de reconocimiento realizadas por expediente con relación al año anterior
- 4.b Relación denuncias – resoluciones por año
- 4.c Relación denuncias – resoluciones que imponen acciones precautorias
- 4.d Número de delegaciones atendidas con relación al año anterior
- 4.e Número de recomendaciones emitidas con relación al año anterior
- 4.f Número de sugerencias emitidas con relación al año anterior

La información para evaluar este indicador se puede obtener de la propia base de datos de la PAOT, a partir de la siguiente información:

- Número de visitas de reconocimiento realizadas por expediente
- Número de denuncias
- Número de resoluciones
- Número de resoluciones que imponen acciones precautorias
- Número de delegaciones atendidas
- Número de recomendaciones emitidas
- Número de sugerencias emitidas

## **Indicador 5. Nivel de iniciativa de la PAOT**

Este indicador tiene 2 factores de evaluación:

- 5.a Número de resoluciones que tiene su origen en una investigación de oficio respecto al año anterior
- 5.b Relación denuncias – resoluciones por año

La información para evaluar este indicador se puede obtener procesando la información de la propia base de datos de la PAOT, considerando:

- Número de denuncias recibidas
- Número de resoluciones emitidas por la PAOT
- Número de denuncias hechas por la PAOT

## **Indicador 6. Eficiencia en el cumplimiento de los plazos asignados a cada subproceso en el procedimiento de atención de las denuncias ciudadanas**

Para concluir el procedimiento del proceso de atención de denuncias de la PAOT se realizan las siguientes acciones (subprocesos):

- Emisión del auto admisorio de la denuncia
- Investigación y requerimiento a las autoridades presuntamente responsables, así como a otras autoridades
- Notificación al denunciante del resultado de las gestiones
- Emisión de la resolución
- Notificación de la recomendación o sugerencia

La información para evaluar este indicador se puede obtener procesando la información de la base de datos de la PAOT, estableciendo el número de días transcurridos para la realización de cada uno de los siguientes eventos:

- Emisión del auto admisorio de la denuncia
- Investigación y requerimiento a las autoridades presuntamente responsables, así como a otras autoridades
- Notificación al denunciante del resultado de las gestiones
- Emisión de la resolución
- Notificación de la recomendación o sugerencia

### **Indicador 7. Impacto de la actividad de la PAOT en las acciones de las autoridades ambientales y de ordenamiento territorial (eficacia)**

En este caso deben separarse los asuntos que concluyeron con la emisión de recomendaciones de los que se emitieron sugerencias. Los factores de medición que aplican para cada caso son:

	Factor de medición	Rec.	Sug.
7.a	Plazo transcurrido entre el requerimiento emitido por la PAOT y la rendición del informe por parte de la autoridad responsable	✓	✓
7.b	Plazo transcurrido entre la solicitud de información por parte de la PAOT y el otorgamiento de la misma por parte de la autoridad competente	✓	✓
7.c	Aceptación de la recomendación por parte de la autoridad	✓	
7.d	Plazo de aceptación de la recomendación	✓	
7.e	Plazo para pronunciarse sobre el contenido de la sugerencia por parte de la Asamblea Legislativa o la autoridad jurisdiccional		✓
7.f	Tiempo en que la autoridad competente realiza la visita de inspección solicitada por la PAOT	✓	✓

7.g	Plazo para acreditar el cumplimiento de las recomendaciones por parte de la autoridad	✓	
-----	---	---	--

La información para evaluar este indicador se puede obtener procesando la información de la base de datos de la PAOT, estableciendo el número de días que transcurrieron para cumplir los plazos de las siguientes acciones:

- Rendición del informe por parte de la autoridad responsable
- Otorgamiento de la información solicitada por parte de la autoridad competente
- Aceptación de la recomendación por parte de la autoridad
- Pronunciamiento sobre el contenido de la sugerencia por parte de la Asamblea Legislativa o la autoridad jurisdiccional
- Realización de la visita de inspección solicitada por la PAOT
- Acreditación del cumplimiento de las recomendaciones por parte de la autoridad
- Cumplimiento a las medidas precautorias solicitadas por la PAOT

## Indicador 8. Nivel de satisfacción de la ciudadanía

Este indicador mide tres aspectos del impacto mediato de la PAOT: confianza (Co), legitimidad (Le) y credibilidad (Cr). Existen diferentes rasgos evaluables que corresponden a cada uno de estos aspectos, como lo muestra la siguiente tabla:

	Factor de medición	Co	Le	Cr
8.a	Relación del número de denuncias anuales recibidas en PAOT respecto al año anterior	✓		
8.b	Relación del número de denunciados anuales ante la PAOT respecto al año anterior	✓		
8.c	Preocupaciones de la sociedad en la que inciden las acciones de la PAOT	✓		
8.d	Número de delegaciones en donde se tienen denuncias respecto al año anterior	✓		

8.e	Corrección del hecho de la denuncia		✓	
8.f	Aceptación de las recomendaciones hechas a las autoridades responsables de los hechos motivo de la denuncia		✓	
8.g	Aceptación de las sugerencias por parte de las autoridades jurisdiccionales		✓	
8.h	Aceptación de las sugerencias por parte de la Asamblea Legislativa		✓	
8.i	Obtención de respuestas buscadas por los denunciantes			✓
8.j	Grado en que la PAOT salvaguardó el derecho de los denunciantes a disfrutar de un ambiente adecuado			✓
8.k	Evaluación de los ciudadanos respecto a la influencia de la actuación de la PAOT			✓

La información para evaluar este indicador se puede obtener procesando la información de la base de datos de la PAOT:

- Número total de denuncias recibidas
- Número de denunciante que se acercan anualmente a la PAOT

El resto de la información requerida para calcular este indicador deberá obtenerse a partir de información que debe recabarse en las encuestas de cierre de expediente realizadas a los denunciante:

- Escolaridad
- Ocupación
- Edad
- Nivel económico
- Género del denunciante

Además, debe subrayarse la importancia del proceso de cierre de expedientes, en donde se investigue con los denunciante:

- Si obtuvieron la respuesta esperada
- Cómo percibieron la actuación de la PAOT

La PAOT debe establecer procedimientos para el seguimiento de los expedientes que le permitan:

- Registrar y contar con evidencia de la aceptación de las recomendaciones y de las sugerencias emitidas por la PAOT
- Medir si, como resultado del proceso, el hecho denunciado se solucionó, y
- Medir la percepción del denunciante respecto a la influencia de la actuación del personal de la PAOT para la solución del problema denunciado

## **Indicador 9. Grado de cumplimiento de las resoluciones por parte de la autoridad**

Este indicador tiene 4 factores de evaluación que inciden sobre diferentes entes: las autoridades responsables, la Asamblea Legislativa o los órganos jurisdiccionales.

Los factores a evaluar son:

- 9.a Corrección de la irregularidad por parte de la autoridad responsable
- 9.b Atención de la sugerencia emitida por la PAOT
- 9.c Ejercicio de las atribuciones de inspección y vigilancia por parte de la autoridad competente
- 9.d Aceptación de la autoridad competente a la solicitud de PAOT de revocar o cancelar licencias, autorizaciones, permisos, certificados o registros

La información para evaluar este indicador se deberá obtener como resultado de establecer procedimientos para el seguimiento de los expedientes que permitan registrar y contar con evidencia de que:

- Las irregularidades indicadas en las resoluciones han sido atendidas por la autoridad responsable
- La Asamblea Legislativa o el Órgano Jurisdiccional atendió las sugerencias emitidas por la PAOT en sus resoluciones
- La autoridad competente ejerció las atribuciones de inspección y vigilancia requeridas en la resolución
- La autoridad competente aceptó la solicitud de PAOT para revocar o cancelar licencias, autorizaciones, permisos, certificados o registros

## **Indicador 10. Alcance espacial y material de las resoluciones de la PAOT**

El indicador tiene 5 factores evaluables:

- 10.a Alcance espacial de la resolución
- 10.b Incidencia delegacional de las resoluciones en el último año
- 10.c Alcance material de la resolución
- 10.d Incidencia de las acciones de la PAOT en los diferentes temas de la gestión ambiental
- 10.e Incidencia espacial de las acciones de la PAOT

La información para evaluar este indicador se puede obtener procesando la información de la base de datos de la PAOT, y complementándola con los siguientes campos a ser llenados por los investigadores:

- Alcance de la situación de riesgo o de los efectos dañosos denunciados
- Gravedad de la falta cometida por la autoridad o por particulares denunciados



## ANEXO 4

### ESTIMACIÓN DE ALGUNOS INDICADORES

---

#### 1 Estimación del indicador 6

Para concluir el procedimiento del proceso de atención de denuncias de la PAOT se realizan las siguientes acciones (subprocesos) y, en la legislación, tienen establecidos un plazo máximo para llevarse a cabo, plazo con el que se comparará la eficiencia de la gestión de la institución.

Acciones	Duración, días hábiles	Clave
----------	------------------------------	-------

Emisión del auto admisorio de la denuncia	4	
Investigación y requerimiento a las autoridades presuntamente responsables, así como a otras autoridades	4	T <sub>2</sub>
Notificación al denunciante del resultado de las gestiones	30	T <sub>3</sub>
Emisión de la resolución	40	T <sub>1</sub>
Notificación de la recomendación o sugerencia	40	T <sub>1</sub>

Cabe mencionar que el plazo establecido para que la PAOT realice la notificación a las autoridades o a la Asamblea legislativa es "inmediato" una vez emitida la resolución, por lo tanto el tiempo para máximo para este proceso también debería ser el de la duración total del proceso. Dado que no se cuenta con información específica de las fechas de realización de esta acción y con el fin de evitar duplicar el efecto de esta condición al establecer la fecha de conclusión del proceso como la de notificación, este subproceso no se considerará en el cálculo del indicador 6. Por otra parte, no se cuenta con la información para evaluar el tiempo requerido para emitir el auto admisorio de la pregunta, por lo que tampoco se considerará en el

número de acciones consideradas para la estimación del indicador 6. Por lo tanto, el número de acciones para evaluar este indicador será de 3, en lugar de los 5 subprocesos mencionados en la metodología de cálculo de indicadores.

En la tabla 1 se presenta la información que sirvió para estimar el indicador 6 para el período de evaluación 2003-2005, utilizando los datos de la muestra de las delegaciones Álvaro Obregón, Cuauhtémoc e Iztapalapa. Mientras que en la tabla 2 se muestra la información utilizada para calcular el indicador 6 para el período de evaluación 2006-2008. Finalmente, en la tabla 3, se identifican los números de expedientes que constituyen la muestra utilizada para este ejercicio de cálculo del indicador 6.

#### Factor 1: Alcance

El alcance representa el número de procesos ("trámites fallidos") que presentaron incumplimientos en alguno de los tiempos establecidos para cumplir con los subprocesos requeridos para emitir una resolución, respecto al total de procesos (trámites) realizados en el período de evaluación. Se puede estimar a partir de la siguiente ecuación:

$$F_{6.1} = \left( \frac{N_f}{N} \right) \times 100$$

Donde  $N_f$  representa el número de trámites fallidos en el período evaluado, y  $N$  representa el número total de trámites realizados en dicho período.

El número total de trámites realizados fue 92 y todos los trámites se excedieron en alguno de los tiempos establecidos para su realización, por lo que todos se consideran “trámites fallidos”

$$F_{6.1_{2003-2005}} = \left( \frac{92}{92} \right) \times 100 = 100$$

La misma situación impera para el período 2006-2008, ya que en alguno de los subprocesos de la atención a denuncias los tiempos se excedieron de acuerdo con lo establecido.

$$F_{6.1_{2006-2008}} = \left( \frac{100}{100} \right) \times 100 = 100$$

## Factor 2: Frecuencia

El factor Frecuencia representa el porcentaje de los subprocesos individuales que rebasaron los límites en cada proceso realizado y se calcula con esta expresión:

$$F_{6.2} = \left( \frac{N_{sf}}{N_s} \right) \times 100$$

Donde  $N_{sf}$  representa el número de subprocesos fallidos en el período evaluado, y  $N_s$  representa el número total de subprocesos realizados en dicho período.

Nótese que en este caso se realizan 5 subprocesos para completar el procedimiento del proceso de atención de denuncias de la PAOT, por lo tanto  $N_s = 3 \cdot N$ .

Para el período 2002-2005, se tiene que el número total de trámites realizados es 92, por lo tanto el número total de subprocesos realizados sería de 276 (92 x 3), pero en 63 casos no hubo solicitud de información a las

autoridades y tampoco está registrada la fecha de notificación al denunciante, por tanto, el número de subprocesos considerados en el período bajo análisis es de 150.

Esto se realiza sólo para fines del ejercicio de la estimación de este indicador, sin embargo, en caso de adoptarse este sistema de indicadores en la PAOT, deberá complementarse y depurarse la información de la base de datos, dado que se debe registrar el lapso entre la recepción de la solicitud de la denuncia y la elaboración del auto admisorio, así como las acciones de notificación al denunciante, y de notificación a autoridades y la Asamblea Legislativa, son parte del proceso de atención a sus denuncias y, por lo tanto, se asume que rutinariamente los realizan para dar trámite a los expedientes.

En la siguiente tabla se muestra el número de subprocesos realizados dentro de los plazos establecidos:

Clave	Acción	Número de procesos realizados en tiempo
T <sub>1</sub>	Emisión de la resolución	6

T <sub>2</sub>	Investigación y requerimiento a las autoridades presuntamente responsables, así como a otras autoridades	1
T <sub>3</sub>	Notificación al denunciante del resultado de las gestiones	5

El número de subprocesos realizados en tiempo es de 12, por lo que el número de subprocesos “fallidos” es de 138.

$$F_{6.2_{2003-2005}} = \left( \frac{138}{150} \right) \times 100 = 92$$

Para el período 2006-2008 se gestionaron 100 denuncias, de las cuales no se solicitó información a las autoridades ni se cuenta con la fecha de notificación al denunciante en 44 casos. El número de subprocesos a considerar es de 212. El número de subprocesos realizados dentro de los plazos establecidos en este período es:

Clave	Acción	Número de procesos realizados en tiempo
T <sub>1</sub>	Emisión de la resolución	3
T <sub>2</sub>	Investigación y requerimiento a las autoridades presuntamente responsables, así como a otras autoridades	1
T <sub>3</sub>	Notificación al denunciante del resultado de las gestiones	10

El número de subprocesos realizados en tiempo es de 14, por lo que el número de subprocesos “fallidos” es de 198.

$$F_{6.2_{2005-2008}} = \left( \frac{198}{212} \right) \times 100 = 93$$

### Factor 3: Amplitud

El factor Amplitud representa la magnitud de los subprocesos que presentaron incumplimiento al rebasar los períodos de respuesta establecidos. Este factor se calcula en tres pasos:

- 1) Si se identificó que en alguno de los subprocesos se había excedido el tiempo establecido para su ejecución, se determina su relación individual de incumplimiento ( $RI_i$ ):

$$RI_i = \left( \frac{t_{sf}}{t_s} \right) - 1$$

Donde  $t_{sf}$  es el número de días que tardó la realización del subproceso fallido en análisis, y  $t_s$  es el número de días en debe realizarse el subproceso bajo análisis

- 2) Se normaliza la cantidad total de subprocesos individuales que están fuera de los límites sumando las "relaciones de incumplimiento" individuales y dividiendo por el número total de subprocesos realizados. Esta variable, hace referencia a la suma normalizada de relaciones de incumplimientos ( $SNRI$ ), y se calcula como:

$$SNRI = \frac{\sum_{i=1}^n RI_i}{N_s}$$

Donde  $N_s$  representa el número total de subprocessos realizados.

3) Entonces  $F_{6.3}$  se calcula como una función asintótica con una escala de  $SNRI$  entre 0 y 100.

$$F_{6.3} = \left( \frac{SNRI}{0.01 \times SNRI + 0.01} \right)$$

Para el período 2003-2005, se tiene que

Clave	Acción	$\sum_{i=1}^n RI_i$
T <sub>1</sub>	Emisión de la resolución	363.18

T <sub>2</sub>	Investigación y requerimiento a las autoridades presuntamente responsables, así como a otras autoridades	578.25
T <sub>3</sub>	Notificación al denunciante del resultado de las gestiones	68.07
Suma		1009.49

$$SNRI = \frac{1009.49}{150} = 6.73$$

$$F_{6.3_{2003-2005}} = \left( \frac{6.73}{0.01 \times 6.73 + 0.01} \right) = 87.06$$

Para el período 2006-2008, se tiene que

Clave	Acción	$\sum_{i=1}^n RI_i$
T <sub>1</sub>	Emisión de la resolución	388.85
T <sub>2</sub>	Investigación y requerimiento a las autoridades presuntamente responsables, así como a otras autoridades	1183.25
T <sub>3</sub>	Notificación al denunciante del resultado de las gestiones	126.93
Suma		1699.03

$$SNRI = \frac{1699.03}{198} = 8.58$$

$$F_{6.3_{2003-2005}} = \left( \frac{8.58}{0.01 \times 8.58 + 0.01} \right) = 89.56$$

Con esta información el indicador se calcula como:

$$I_6 = 100 - \frac{\sqrt{F_{6.1}^2 + F_{6.2}^2 + F_{6.3}^2}}{1.732}$$

Por lo que para el período 2003-2005, el indicador es:

$$I_{6_{2003-2005}} = 100 - \frac{\sqrt{F_{6.1_{2003-2005}}^2 + F_{6.2_{2003-2005}}^2 + F_{6.3_{2003-2005}}^2}}{1.732}$$

$$I_{6_{2003-2005}} = 100 - \frac{\sqrt{100^2 + 92^2 + 87.06^2}}{1.732} = 6.82$$

Para el período 2006-2008, el indicador es:

$$I_{6_{2006-2008}} = 100 - \frac{\sqrt{F_{6.1_{2006-2008}}^2 + F_{6.2_{2006-2008}}^2 + F_{6.3_{2006-2008}}^2}}{1.732}$$

$$I_{6_{2006-2008}} = 100 - \frac{\sqrt{100^2 + 93^2 + 89.56^2}}{1.732} = 5.71$$

En ambos casos la evaluación del indicador de "Eficiencia en el cumplimiento de los plazos asignados a cada subproceso en el procedimiento de atención de las denuncias ciudadanas" resalta que la PAOT se encuentra muy lejos de ser eficiente en sus procesos.

Tabla 1. Datos para estimar el indicador 6 del período 2003-2005

Numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>I1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>I2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>I3</sub>
3	2002	41	0.02	0	no solicitada	0	sin notificación
64	2003	319	6.98	0	no solicitada	0	sin notificación
124	2003	108	1.70	0	no solicitada	0	sin notificación
131	2003	62	0.55	0	no solicitada	0	sin notificación
202	2003	204	4.10	0	no solicitada	0	sin notificación
223	2003	61	0.53	0	no solicitada	0	sin notificación
298	2003	80	1.00	0	no solicitada	0	sin notificación
300	2003	350	7.75	0	no solicitada	0	sin notificación
330	2003	151	2.78	0	no solicitada	0	sin notificación

numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T3</sub>
334	2003	351	7.78	0	no solicitada	0	sin notificación
346	2003	197	3.93	0	no solicitada	0	sin notificación
359	2003	78	0.95	0	no solicitada	0	sin notificación
369	2003	63	0.58	0	no solicitada	0	sin notificación
370	2003	22	0.00	0	no solicitada	0	sin notificación
517	2004	483	11.08	0	no solicitada	0	sin notificación
541	2004	249	5.23	0	no solicitada	0	sin notificación
562	2004	74	0.85	0	no solicitada	0	sin notificación
597	2004	161	3.03	0	no solicitada	0	sin notificación
602	2004	312	6.80	0	no solicitada	0	sin notificación
616	2004	55	0.38	0	no solicitada	0	sin notificación

numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	Rl <sub>1</sub>	T <sub>2</sub>	Rl <sub>2</sub>	T <sub>3</sub>	Rl <sub>3</sub>
626	2004	327	7.18	277	68.25	285	8.50
634	2004	251	5.28	0	no solicitada	0	sin notificación
640	2004	97	1.43	0	no solicitada	0	sin notificación
641	2004	348	7.70	0	no solicitada	0	sin notificación
647	2003	489	11.23	0	no solicitada	0	sin notificación
650	2003	494	11.35	0	no solicitada	0	sin notificación
665	2004	38	0.00	0	no solicitada	0	sin notificación
706	2004	618	14.45	136	33	146	3.87
711	2004	329	7.23	249	61.25	259	7.63
712	2004	374	8.35	0	no solicitada	0	sin notificación
713	2004	396	8.90	11	1.75	13	0.00

Numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>1T1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>1T2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>1T3</sub>
715	2004	330	7.25	0	no solicitada	0	sin notificación
716	2004	396	8.90	0	no solicitada	0	sin notificación
718	2004	236	4.90	0	no solicitada	0	sin notificación
719	2004	396	8.90	0	no solicitada	0	sin notificación
720	2004	329	7.23	0	no solicitada	0	sin notificación
740	2004	89	1.23	0	no solicitada	0	sin notificación
792	2004	387	8.68	0	no solicitada	0	sin notificación
827	2004	180	3.50	14	2.5	193	5.43
853	2004	190	3.75	0	no solicitada	0	sin notificación
860	2004	124	2.10	0	no solicitada	0	sin notificación
891	2004	161	3.03	0	no solicitada	0	sin notificación

numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T3</sub>
903	2004	183	3.58	0	no solicitada	0	sin notificación
943	2004	446	10.15	0	no solicitada	0	sin notificación
953	2004	244	5.10	24	5	52	0.73
954	2004	289	6.23	185	45.25	196	5.53
955	2004	245	5.13	0	no solicitada	0	sin notificación
956	2004	268	5.70	0	no solicitada	0	sin notificación
966	2004	438	9.95	0	no solicitada	0	sin notificación
1013	2004	65	0.63	0	no solicitada	0	sin notificación
1029	2004	171	3.28	130	31.5	133	3.43
1076	2004	156	2.90	0	no solicitada	0	sin notificación
1077	2004	112	1.80	0	no solicitada	0	sin notificación

numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>1</sub> T <sub>2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>1</sub> T <sub>3</sub>
1079	2004	128	2.20	0	no solicitada	0	sin notificación
1080	2004	74	0.85	0	no solicitada	0	sin notificación
1081	2004	200	4.00	44	10	60	1.00
1082	2004	157	2.93	0	no solicitada	0	sin notificación
1083	2004	330	7.25	252	62	255	7.50
1084	2004	200	4.00	44	10	60	1.00
1103	2004	168	3.20	0	no solicitada	0	sin notificación
1109	2004	54	0.35	0	no solicitada	0	sin notificación
1144	2005	487	11.18	0	no solicitada	0	sin notificación
1152	2005	50	0.25	0	no solicitada	0	sin notificación
1175	2005	338	7.45	17	3.25	27	0.00

numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T3</sub>
1225	2005	53	0.33	0	no solicitada	0	sin notificación
1243	2005	80	1.00	30	6.5	33	0.10
1253	2005	293	6.33	109	26.25	128	3.27
1281	2005	192	3.80	4	0	10	0.00
1283	2005	101	1.53	0	no solicitada	0	sin notificación
1318	2005	157	2.93	130	31.5	132	3.40
1336	2005	87	1.18	0	no solicitada	0	sin notificación
1337	2005	292	6.30	193	47.25	197	5.57
1360	2005	61	0.53	0	no solicitada	0	sin notificación
1411	2005	88	1.20	52	12	60	1.00
1483	2005	50	0.25	0	no solicitada	0	sin notificación

numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T3</sub>
1490	2005	104	1.60	0	no solicitada	0	sin notificación
1519	2005	20	0.00	0	no solicitada	0	sin notificación
1567	2005	137	2.43	52	12	57	0.90
1603	2005	77	0.93	0	no solicitada	0	sin notificación
1610	2005	147	2.68	110	26.5	116	2.87
1611	2005	151	2.78	110	26.5	116	2.87
1621	2005	36	0.00	0	no solicitada	0	sin notificación
1663	2005	137	2.43	0	no solicitada	0	sin notificación
1716	2005	132	2.30	30	6.5	53	0.77
1717	2005	132	2.30	73	17.25	53	0.77
1743	2005	60	0.50	12	2	17	0.00

Número de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	RI <sub>11</sub>	T <sub>2</sub>	RI <sub>12</sub>	T <sub>3</sub>	RI <sub>13</sub>
1748	2005	25	0.00	0	no solicitada	0	sin notificación
1768	2005	30	0.00	12	2	16	0.00
1770	2005	59	0.48	19	3.75	35	0.17
1803	2005	184	3.60	50	11.5	58	0.93
1896	2005	260	5.50	25	5.25	37	0.23
1914	2005	190	3.75	35	7.75	48	0.60
Número total de procesos realizados		92					
Número de procesos realizados en tiempo		6					
Suma de RI <sub>11</sub>		363.18					
		Número total de procesos		92			

Número de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales	
		T <sub>1</sub>	R <sub>T1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>T2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>T3</sub>	
	Número de trámites sin solicitar información				63			
	Número de procesos realizados en tiempo				1			
	Suma de R <sub>T2</sub>				578.25			
					Número total de procesos	92		
					Número de trámites sin notificación	63		
					Número de procesos realizados en tiempo	5		
					Suma de R <sub>T3</sub>	68.07		

Tabla 2. Datos para estimar el indicador 6 del período 2006-2008

Número de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>T1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>T2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>T3</sub>
2012	2006	107	1.68	3	0	16	0.00
2050	2006	42	0.05	0	no solicitada	0	sin notificación
2052	2006	268	5.70	0	no solicitada	0	sin notificación
2110	2006	57	0.43	0	no solicitada	0	sin notificación
2128	2006	30	0.00	0	no solicitada	0	sin notificación
2142	2006	75	0.88	18	3.5	22	0.00
2147	2006	56	0.40	0	no solicitada	0	sin notificación
2177	2006	558	12.95	420	104	424	13.13

Numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>1T1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>1T2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>1T3</sub>
2178	2006	418	9.45	0	no solicitada	0	sin notificación
2185	2006	710	16.75	0	no solicitada	0	sin notificación
2191	2006	361	8.03	261	64.25	272	8.07
2194	2006	286	6.15	23	4.75	28	0.00
2210	2006	278	5.95	0	no solicitada	0	sin notificación
2273	2006	339	7.48	0	no solicitada	0	sin notificación
2285	2006	444	10.10	139	33.75	145	3.83
2294	2006	49	0.23	8	1	13	0.00
2298	2006	137	2.43	27	5.75	42	0.40
2323	2006	162	3.05	124	30	128	3.27
2417	2006	300	6.50	0	no solicitada	0	sin notificación

numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T3</sub>
2424	2006	82	1.05	32	7	34	0.13
2437	2006	176	3.40	50	11.5	59	0.97
2439	2006	101	1.53	59	13.75	67	1.23
2454	2006	383	8.58	278	68.5	283	8.43
2487	2006	80	1.00	36	8	49	0.63
2512	2006	119	1.98	24	5	50	0.67
2534	2006	120	2.00	0	no solicitada	0	sin notificación
2586	2006	41	0.02	0	no solicitada	0	sin notificación
2763	2006	388	8.70	62	14.5	66	1.20
2774	2006	142	2.55	0	no solicitada	0	sin notificación
2780	2006	72	0.80	28	6	36	0.20

numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>1</sub> T <sub>1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>1</sub> T <sub>2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>1</sub> T <sub>3</sub>
2795	2006	158	2.95	36	8	44	0.47
2850	2006	225	4.63	159	38.75	169	4.63
2919	2006	391	8.78	253	62.25	262	7.73
3008	2006	294	6.35	100	24	148	3.93
3019	2006	293	6.33	0	no solicitada	0	sin notificación
3092	2007	225	4.63	0	no solicitada	0	sin notificación
3109	2007	223	4.58	0	no solicitada	0	sin notificación
3111	2007	221	4.53	0	no solicitada	0	sin notificación
3148	2007	329	7.23	18	3.5	33	0.10
3149	2007	307	6.68	18	3.5	33	0.10
3198	2007	213	4.33	55	12.75	64	1.13

numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T3</sub>
3222	2007	481	11.03	357	88.25	361	11.03
3225	2007	165	3.13	49	11.25	56	0.87
3327	2007	48	0.20	0	no solicitada	0	sin notificación
3337	2007	373	8.33	253	62.25	262	7.73
3366	2007	303	6.58	43	9.75	50	0.67
3394	2007	272	5.80	92	22	92	2.07
3406	2007	203	4.08	0	no solicitada	0	sin notificación
3417	2007	414	9.35	47	10.75	47	0.57
3431	2007	237	4.93	0	no solicitada	0	sin notificación
3506	2007	199	3.98	110	26.5	118	2.93
3509	2007	242	5.05	110	26.5	118	2.93

numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T3</sub>
3510	2007	417	9.43	212	52	216	6.20
3512	2007	448	10.20	110	26.5	118	2.93
3513	2007	47	0.18	0	no solicitada	0	sin notificación
3514	2007	197	3.93	39	8.75	44	0.47
3516	2007	340	7.50	131	31.75	137	3.57
3518	2007	225	4.63	110	26.5	118	2.93
3519	2007	340	7.50	131	31.75	137	3.57
3522	2007	419	9.48	0	no solicitada	0	sin notificación
3526	2007	63	0.58	0	no solicitada	0	sin notificación
3605	2007	205	4.13	58	13.5	58	0.93
3612	2007	313	6.83	0	no solicitada	0	sin notificación

numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T3</sub>
3655	2007	365	8.13	325	80.25	330	10.00
3683	2007	99	1.48	18	3.5	26	0.00
3756	2007	142	2.55	49	11.25	63	1.10
3895	2007	146	2.65	0	no solicitada	0	sin notificación
3901	2007	233	4.83	0	no solicitada	0	sin notificación
3934	2007	79	0.98	0	no solicitada	0	sin notificación
4001	2007	151	2.78	0	no solicitada	0	sin notificación
4082	2007	157	2.93	0	no solicitada	0	sin notificación
4163	2007	28	0.00	0	no solicitada	0	sin notificación
4246	2007	183	3.58	62	14.5	66	1.20
4308	2008	111	1.78	23	4.75	27	0.00

numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>1</sub> <sub>T3</sub>
4311	2008	63	0.58	0	no solicitada	0	sin notificación
4427	2008	41	0.02	0	no solicitada	0	sin notificación
4658	2008	162	3.05	0	no solicitada	0	sin notificación
4758	2008	157	2.93	0	no solicitada	0	sin notificación
4784	2008	95	1.38	0	no solicitada	0	sin notificación
4818	2008	86	1.15	29	6.25	31	0.03
4870	2008	142	2.55	48	11	64	1.13
4875	2008	139	2.48	39	8.75	39	0.30
4881	2008	139	2.48	59	13.75	65	1.17
4968	2008	152	2.80	36	8	45	0.50
4984	2008	62	0.55	17	3.25	21	0.00

numero de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>1</sub> T <sub>1</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>1</sub> T <sub>2</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>1</sub> T <sub>3</sub>
4991	2008	64	0.60	5	0.25	5	0.00
5082	2008	84	1.10	19	3.75	27	0.00
5091	2008	149	2.73	0	no solicitada	0	sin notificación
5101	2008	81	1.03	0	no solicitada	0	sin notificación
5130	2008	106	1.65	18	3.5	30	0.00
5133	2008	114	1.85	0	no solicitada	0	sin notificación
5134	2008	111	1.78	65	15.25	66	1.20
5135	2008	117	1.93	36	8	47	0.57
5136	2008	77	0.93	0	no solicitada	0	sin notificación
5179	2008	113	1.83	0	no solicitada	0	sin notificación
5226	2008	83	1.08	0	no solicitada	0	sin notificación

Número de identificación de la denuncia	año	duración del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	RI <sub>T1</sub>	T <sub>2</sub>	RI <sub>T2</sub>	T <sub>3</sub>	RI <sub>T3</sub>
5297	2008	79	0.98	0	no solicitada	0	sin notificación
5394	2008	23	0.00	0	no solicitada	0	sin notificación
5395	2008	98	1.45	0	no solicitada	0	sin notificación
5396	2008	73	0.83	25	5.25	32	0.07
Número total de procesos realizados			100				
Número de procesos realizados en tiempo			3				
Suma de RI <sub>T1</sub>			388.85				
		Número total de procesos			100		
		Número de trámites sin solicitar información			44		

Numero de identificación de la denuncia	año	caracterización del proceso, días laborales	para realizar el proceso: 40 días laborales	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Tiempo establecido para realizar el proceso: 4 días laborales	Tiempo en que tardó en notificarse al denunciante, días laborales	Tiempo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
		T <sub>1</sub>	R <sub>11</sub>	T <sub>2</sub>	R <sub>12</sub>	T <sub>3</sub>	R <sub>13</sub>
		Número de procesos realizados en tiempo			1		
		Suma de R <sub>12</sub>			1183.25		
				Número total de procesos		100	
				Número de trámites sin notificación		44	
				Número de procesos realizados en tiempo		10	
				Suma de R <sub>13</sub>		126.93	

Tabla 3. Identificación de expedientes utilizados para estimar el indicador 6

Número de identificación de la denuncia	Número de expediente	Clasificación	Delegación
3	PAOT-2002/CAJRD-0003-SPA-002	Aire	Cuauhtémoc
64	PAOT-2003/CAJRD-0015-SPA-007	Barrancas	Álvaro Obregón
124	PAOT-2003/CAJRD-0075-SPA-042	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón
131	PAOT-2003/CAJRD-0082-SPA-044	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
202	PAOT-2003/CAJRD-0153-SOT-073	Residuos	Cuauhtémoc
223	PAOT-2003/CAJRD-0174-SOT-087	Ruido y Vibraciones	Álvaro Obregón
298	PAOT-2003/CAJRD-0249-SOT-119	Gases Olores y Vapores	Cuauhtémoc
300	PAOT-2003/CAJRD-0251-SPA-127	Ruido y Vibraciones	Álvaro Obregón
330	PAOT-2003/CAJRD-0281-SPA-142	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
334	PAOT-2003/CAJRD-0285-SOT-136	Barrancas	Álvaro Obregón
346	PAOT-2003/CAJRD-0297-SPA-152	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
359	PAOT-2003/CAJRD-0310-SPA-161	Agua	Cuauhtémoc
369	PAOT-2003/CAJRD-0320-SOT-150	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
370	PAOT-2003/CAJRD-0321-SPA-166	Aire	Cuauhtémoc
517	PAOT-2004-29-SOT-10	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
541	PAOT-2004-53-SPA-31	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Álvaro Obregón
562	PAOT-2004-74-SPA-41	Agua	Cuauhtémoc
597	PAOT-2004-109-SPA-66	Ruido y Vibraciones	Iztapalapa
602	PAOT-2004-114-SOT-46	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
616	PAOT-2004-128-SPA-76	Gases Olores y Vapores	Cuauhtémoc
626	PAOT-2004-138-SPA-81	Contaminación Visual	Cuauhtémoc
634	PAOT-2004-AO-2-SOT-2	Barrancas	Álvaro Obregón

Número de identificación de la denuncia	Número de expediente	Clasificación	Delegación
640	PAOT-2004-AO-8-SOT-8	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
641	PAOT-2004-AO-9-SOT-9	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
647	PAOT-2003-AO-06	Residuos	Álvaro Obregón
650	PAOT-2003-AO-09	Barrancas	Álvaro Obregón
665	PAOT-2004-150-SOT-66	Aire	Cuauhtémoc
706	PAOT-2004-AO-11-SPA-1	Residuos	Álvaro Obregón
711	PAOT-2004-194-SOT-85	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
712	PAOT-2004-195-SOT-86	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
713	PAOT-2004-196-SOT-87	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
715	PAOT-2004-198-SOT-89	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
716	PAOT-2004-199-SOT-90	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
718	PAOT-2004-201-SOT-92	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
719	PAOT-2004-202-SOT-93	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
720	PAOT-2004-203-SOT-94	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
740	PAOT-2004-221-SOT-102	Uso de Suelo	Iztapalapa
792	PAOT-2004-271-SOT-125	Uso de Suelo	Cuauhtémoc
827	PAOT-2004-305-SOT-147	Uso de Suelo	Cuauhtémoc
853	PAOT-2004-331-SPA-172	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
860	PAOT-2004-338-SOT-161	Uso de Suelo	Cuauhtémoc
891	PAOT-2004-AO-18-SOT-13	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
903	PAOT-2004-375-SPA-197	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
943	PAOT-2004-413-SOT-189	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
953	PAOT-2004-423-SOT-192	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
954	PAOT-2004-424-SOT-193	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
955	PAOT-2004-425-SOT-194	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
956	PAOT-2004-426-SOT-195	Uso de Suelo	Álvaro Obregón

Número de identificación de la denuncia	Número de expediente	Clasificación	Delegación
966	PAOT-2004-436-SOT-201	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
1013	PAOT-2004-483-SOT-222	Uso de Suelo	Cuauhtémoc
1029	PAOT-2004-499-SPA-270	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
1076	PAOT-2004-546-SOT-251	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
1077	PAOT-2004-547-SOT-252	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
1079	PAOT-2004-549-SOT-254	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
1080	PAOT-2004-550-SOT-255	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
1081	PAOT-2004-551-SOT-256	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
1082	PAOT-2004-552-SOT-257	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
1083	PAOT-2004-553-SOT-258	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
1084	PAOT-2004-554-SOT-259	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
1103	PAOT-2004-573-SOT-273	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
1109	PAOT-2004-579-SPA-304	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
1144	PAOT-2005-27-SPA-10	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
1152	PAOT-2005-35-SOT-22	Agua	Álvaro Obregón
1175	PAOT-2005-57-SOT-32	Uso de Suelo	Cuauhtémoc
1225	PAOT-2005-106-SOT-58	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón
1253	PAOT-2005-AO-4-SOT-2	Uso de Suelo	Cuauhtémoc
1281	PAOT-2005-AO-9-SOT-3	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
1283	PAOT-2005-156-SOT-81	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
1318	PAOT-2005-AO-11-SOT-5	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón
1336	PAOT-2005-205-SOT-107	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
1337	PAOT-2005-206-SPA-98	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
1360	PAOT-2005-224-SPA-104	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
1411	PAOT-2005-274-SPA-120	Residuos	Cuauhtémoc

Número de identificación de la denuncia	Número de expediente	Clasificación	Delegación
1483	PAOT-2005-344-SOT-205	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
1490	PAOT-2005-AO-21-SOT-8	Barrancas	Álvaro Obregón
1519	PAOT-2005-377-SPA-154	Agua	Iztapalapa
1567	PAOT-2005-425-SOT-250	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
1603	PAOT-2005-457-SPA-200	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
1610	PAOT-2005-464-SPA-207	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
1611	PAOT-2005-465-SPA-208	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
1621	PAOT-2005-474-SOT-262	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
1663	PAOT-2005-513-SPA-236	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
1716	PAOT-2005-561-SPA-254	Residuos	Iztapalapa
1717	PAOT-2005-562-SPA-255	Residuos	Iztapalapa
1743	PAOT-2005-585-SPA-271	Uso de Suelo	Cuauhtémoc
1748	PAOT-2005-586-SPA-272	Aire	Cuauhtémoc
1768	PAOT-2005-603-SOT-316	Uso de Suelo	Cuauhtémoc
1770	PAOT-2005-605-SPA-289	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Álvaro Obregón
1803	PAOT-2005-630-SPA-304	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
1896	PAOT-2005-719-SPA-362	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
1914	PAOT-2005-737-SPA-375	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
2012	PAOT-2006-15-SOT-8	Uso de Suelo	Iztapalapa
2050	PAOT-2006-53-SPA-28	Aire	Cuauhtémoc
2052	PAOT-2006-55-SOT-26	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón
2110	PAOT-2006-110-SOT-40	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón
2128	PAOT-2006-128-SOT-48	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
2142	PAOT-2006-141-SPA-90	Agua	Cuauhtémoc
2147	PAOT-2006-146-SPA-95	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
2177	PAOT-2006-176-SPA-115	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc

Número de identificación de la denuncia	Número de expediente	Clasificación	Delegación
2178	PAOT-2006-177-SPA-116	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
2185	PAOT-2006-184-SOT-65	Uso de Suelo	Cuauhtémoc
2191	PAOT-2006-190-SOT-67	Barrancas	Álvaro Obregón
2194	PAOT-2006-193-SPA-126	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
2210	PAOT-2006-209-SPA-134	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
2273	PAOT-2006-272-SPA-178	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
2285	PAOT-2006-282-SPA-188	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
2294	PAOT-2006-290-SOT-98	Aire	Cuauhtémoc
2298	PAOT-2006-294-SPA-195	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
2323	PAOT-2006-315-SPA-209	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
2417	PAOT-2006-404-SOT-154	Barrancas	Álvaro Obregón
2424	PAOT-2006-411-SOT-158	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
2437	PAOT-2006-421-SPA-260	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
2439	PAOT-2006-423-SPA-262	Residuos	Iztapalapa
2454	PAOT-2006-437-SPA-269	Gases Olores y Vapores	Álvaro Obregón
2487	PAOT-2006-470-SPA-285	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
2534	PAOT-2006-514-SPA-308	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
2586	PAOT-2006-566-SPA-314	Barrancas	Álvaro Obregón
2763	PAOT-2006-731-SPA-405	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
2774	PAOT-2006-742-SPA-410	Residuos	Cuauhtémoc
2780	PAOT-2006-747-SPA-413	Residuos	Álvaro Obregón
2795	PAOT-2006-761-SPA-425	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
2850	PAOT-2006-816-SPA-461	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
2919	PAOT-2006-881-SOT-385	Uso de Suelo	Cuauhtémoc
3008	PAOT-2006-965-SPA-528	Agua	Iztapalapa

Número de identificación de la denuncia	Número de expediente	Clasificación	Delegación
3019	PAOT-2006-976-SPA-532	Agua	Iztapalapa
3092	PAOT-2007-19-SOT-12	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
3109	PAOT-2007-32-SOT-22	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
3111	PAOT-2007-34-SOT-24	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
3148	PAOT-2007-71-SOT-39	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
3149	PAOT-2007-72-SOT-40	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón
3198	PAOT-2007-119-SPA-60	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
3222	PAOT-2007-143-SOT-69	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
3225	PAOT-2007-146-SOT-70	Ruido y Vibraciones	Álvaro Obregón
3327	PAOT-2007-244-SOT-122	Aire	Cuauhtémoc
3337	PAOT-2007-254-SOT-126	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
3366	PAOT-2007-283-SOT-142	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
3394	PAOT-2007-311-SOT-152	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
3406	PAOT-2007-323-SOT-159	Áreas Naturales Protegidas	Iztapalapa
3417	PAOT-2007-334-SOT-165	Uso de Suelo	Cuauhtémoc
3431	PAOT-2007-347-SOT-172	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón
3506	PAOT-2007-421-SPA-212	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
3509	PAOT-2007-424-SPA-215	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
3510	PAOT-2007-425-SPA-217	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
3512	PAOT-2007-427-SPA-219	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
3513	PAOT-2007-428-SPA-220	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
3514	PAOT-2007-429-SPA-221	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
3516	PAOT-2007-431-SPA-223	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
3518	PAOT-2007-433-SPA-216	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
3519	PAOT-2007-434-SPA-225	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
3522	PAOT-2007-437-SOT-210	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa

Número de identificación de la denuncia	Número de expediente	Clasificación	Delegación
3526	PAOT-2007-441-SPA-228	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
3605	PAOT-2007-520-SOT-251	Uso de Suelo	Cuauhtémoc
3612	PAOT-2007-527-SOT-257	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
3655	PAOT-2007-AO-9-SPA-5	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
3683	PAOT-2007-594-SOT-289	Suelo de Conservación	Álvaro Obregón
3756	PAOT-2007-666-SOT-314	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
3895	PAOT-2007-801-SPA-425	Animales	Iztapalapa
3901	PAOT-2007-806-SPA-429	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
3934	PAOT-2007-839-SPA-444	Aire	Álvaro Obregón
4001	PAOT-2007-905-SOT-419	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
4082	PAOT-2007-985-SOT-467	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
4163	PAOT-2007-1063-SPA-550	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
4246	PAOT-2007-1146-SPA-571	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
4308	PAOT-2008-32-SPA-17	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
4311	PAOT-2008-35-SPA-18	Gases Olores y Vapores	Cuauhtémoc
4427	PAOT-2008-150-SPA-76	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
4658	PAOT-2008-374-SPA-191	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
4758	PAOT-2008-470-SOT-226	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
4784	PAOT-2008-495-SPA-256	Gases Olores y Vapores	Cuauhtémoc
4818	PAOT-2008-529-SOT-259	Uso de Suelo	Cuauhtémoc
4870	PAOT-2008-581-SOT-280	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
4875	PAOT-2008-586-SOT-285	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
4881	PAOT-2008-592-SOT-291	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
4968	PAOT-2008-679-SOT-333	Uso de Suelo	Cuauhtémoc
4984	PAOT-2008-AO-16-SPA-5	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
4991	PAOT-2008-695-SPA-353	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc

Número de identificación de la denuncia	Número de expediente	Clasificación	Delegación
5082	PAOT-2008-786-SOT-423	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
5091	PAOT-2008-795-SOT-432	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
5101	PAOT-2008-805-SPA-371	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
5130	PAOT-2008-834-SOT-444	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
5133	PAOT-2008-837-SOT-447	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
5134	PAOT-2008-838-SOT-448	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
5135	PAOT-2008-839-SOT-449	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
5136	PAOT-2008-840-SOT-450	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
5179	PAOT-2008-883-SOT-463	Uso de Suelo	Álvaro Obregón
5194	PAOT-2008-898-SPA-429	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Iztapalapa
5226	PAOT-2008-928-SOT-481	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
5297	PAOT-2008-999-SPA-490	Ruido y Vibraciones	Cuauhtémoc
5394	PAOT-2008-1096-SPA-558	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
5395	PAOT-2008-1097-SPA-559	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc
5396	PAOT-2008-1098-SPA-560	Áreas Verdes (en suelo urbano)	Cuauhtémoc

## 2 Estimación del indicador 7

En este caso deben separarse los asuntos que concluyeron con la emisión de recomendaciones de los que se emitieron sugerencias. Los factores de medición que aplican para cada caso son:

	Factor de medición	Rec.	Sug.
7.a	Plazo transcurrido entre el requerimiento emitido por la PAOT y la rendición del informe por parte de la autoridad responsable	✓	✓
7.b	Plazo transcurrido entre la solicitud de información por parte de la PAOT y el otorgamiento de la misma por parte de la autoridad competente	✓	✓
7.c	Aceptación de la recomendación por parte de la autoridad	✓	

7.d	Plazo de aceptación de la recomendación	✓	
7.e	Plazo para pronunciarse sobre el contenido de la sugerencia por parte de la Asamblea Legislativa o la autoridad jurisdiccional		✓
7.f	Tiempo en que la autoridad competente realiza la visita de inspección solicitada por la PAOT	✓	✓
7.g	Plazo para acreditar el cumplimiento de las recomendaciones por parte de la autoridad	✓	

Solamente se cuenta con información de casos que fueron utilizados en la muestra para la aplicación de las encuestas en las delegaciones Álvaro Obregón, Cuauhtémoc e Iztapalapa. En todos estos casos el proceso concluyó con una recomendación. La información disponible sólo permite evaluar los plazos de respuesta de los factores 7.b y 7.f.

Evaluación del factor de medición 7.b: Plazo de respuesta a solicitudes de información realizadas por la PAOT.

## Factor 1: Alcance

El alcance representa el número de acciones que fueron evaluadas como no eficaces (estado “poco eficaz” o “ineficaz”) en el plazo de respuesta establecido al solicitar información a otras dependencias, respecto al total de casos realizados en el período de evaluación y cuyo resultado final fue la emisión de una recomendación. Esta proporción se puede estimar a partir de la siguiente ecuación:

$$F_{7.1R} = \left( \frac{NR_{ne}}{NR} \right) \times 100$$

Donde  $NR_{ne}$  representa el número de respuestas a solicitudes de información realizadas por la PAOT y catalogadas como no eficaces durante el período evaluado, y  $NR$  representa el número total de solicitudes de información realizadas en dicho período.

Para el período 2003-2005, los datos se presentan en la tabla 1. Se realizaron 26 solicitudes de información y de visitas de inspección a diferentes autoridades, de los cuales 17 fueron respondidos después del plazo marcado (30 días hábiles). Por lo que el factor 1 para este caso es:

$$F_{7.1R_{2003-2005}} = \left(\frac{17}{26}\right) \times 100 = 65.38$$

En la tabla 2 se presenta la información para el período 2006-2008, período en que se realizaron 50 solicitudes, y en 32 de ellas hubo respuestas recibidas fuera de tiempo.

$$F_{7.1R_{2006-2008}} = \left(\frac{32}{50}\right) \times 100 = 64.00$$

## Factor 2: Frecuencia

El factor Frecuencia representa el porcentaje de reacciones (respuestas) individuales que rebasaron los límites en cada solicitud, requerimiento o recomendación realizada, y se calcula con esta expresión:

$$F_{7.2R} = \left(\frac{NR_{af}}{NR_a}\right) \times 100$$

Donde  $NR_{af}$  representa el número de reacciones individuales recibidas después de los tiempos establecidos para una recomendación eficaz durante el período evaluado; y,  $NR_a$  representa el número total de acciones (solicitudes, requerimientos y recomendaciones) realizadas en dicho período.

En las tablas 3 y 5 se presenta la información para el período 2003-2005. El resumen de esta información es:

Descripción	Información	Inspección	Total
número de solicitudes	65	26	91
número de solicitudes respondidas en tiempo	38	10	48
número de solicitudes respondidas fuera de tiempo	27	16	43

$$F_{7.2R_{2003-2005}} = \left(\frac{43}{91}\right) \times 100 = 47.25$$

Por otro lado, para el período 2006-2008 la información se presenta en las tablas 4 y 6 que, de forma resumida indican:

Descripción	Información	Inspección	Total
número de solicitudes	114	36	150
número de solicitudes respondidas en tiempo	66	25	91
número de solicitudes respondidas fuera de tiempo	48	11	59

$$F_{7.2R_{2006-2008}} = \left(\frac{43}{91}\right) \times 100 = 39.33$$

### Factor 3: Amplitud

El factor Amplitud representa la magnitud de los retrasos de las respuestas a las acciones de la PAOT en todos aquellos casos en donde se concluyó con una recomendación. Este factor se calcula en tres pasos:

- 1) Para ambos casos se determina su relación individual de incumplimiento ( $RI_i$ ):

$$RI_i = \left(\frac{t_{ff}}{t_f}\right) - 1$$

Donde  $t_{ff}$  es el número de días que tardó en llegar la respuesta tardía a la acción de la PAOT en análisis, y  $t_f$  es el número de días en debe recibirse dicha respuesta a la acción de la PAOT bajo análisis

- 2) Se normaliza la cantidad total de respuestas individuales que están fuera de los límites, sumando las "relaciones de incumplimiento" individuales y dividiendo por el número total de acciones realizadas. Esta variable, hace referencia a la suma normalizada de relaciones de incumplimientos ( $SNRI$ ), y se calcula como:

$$SNRI = \frac{\sum_{i=1}^n RI_i}{NR_a}$$

Donde  $NR_a$  representa el número total de acciones realizadas en casos que concluyeron con la emisión de una recomendación, que como se mencionó anteriormente, en este caso:  $NR_a = 6 \cdot NR$

- 3) Entonces  $F_{7.3R}$  se calcula como una función asintótica con una escala de  $SNRI$  entre 0 y 100.

$$F_{7.3R} = \left( \frac{SNRI}{0.01 \times SNRI + 0.01} \right)$$

Para el período 2003-2005, se tiene:

Descripción	Información	Inspección	Total
número de solicitudes	65	26	91
número de solicitudes respondidas en tiempo	38	10	48
número de solicitudes respondidas fuera de tiempo	27	16	43
$\sum_{i=1}^n RI_i$	41.33	19.27	60.6

$$SNRI = \frac{60.6}{91} = 0.66$$

$$F_{7.3R_{2003-2005}} = \left( \frac{0.66}{0.01 \times 0.66 + 0.01} \right) = 39.76$$

Para el período 2006-2008, se tiene

Descripción	Información	Inspección	Total
número de solicitudes	114	36	150
número de solicitudes respondidas en tiempo	66	25	91
número de solicitudes respondidas fuera de tiempo	48	11	59
$\sum_{i=1}^n RI_i$	79.83	9.60	89.43

$$SNRI = \frac{89.43}{150} = 0.60$$

$$F_{7.3R_{2006-2008}} = \left( \frac{0.60}{0.01 \times 0.60 + 0.01} \right) = 37.50$$

El indicador en los casos en los que se emitió recomendación se calcula como:

$$I_{7R} = 100 - \frac{\sqrt{F_{7.1R}^2 + F_{7.2R}^2 + F_{7.3R}^2}}{1.732}$$

Para el período 2003-2005, el indicador resultante es:

$$I_{7R_{2003-2005}} = 100 - \frac{\sqrt{65.38^2 + 47.25^2 + 39.76^2}}{1.732} = 48.07$$

Para el período 2006-2008, el indicador resultante es:

$$I_{7R_{2006-2008}} = 100 - \frac{\sqrt{64.00^2 + 39.33^2 + 37.50^2}}{1.732} = 51.52$$

De acuerdo con estos resultados del indicador, en ambos caso se refleja un bajo impacto de la actividad de la PAOT en las acciones de las autoridades ambientales y de ordenamiento territorial, es decir baja eficacia.

### Clasificación y escala del Índice propuesto

---

**Clasificación**

**Escala**

---

---

Excelente	95-100
Bueno	80-94
Medio	65-79
Bajo	45-64
Muy bajo	0-44

---

Tabla 1. Solicitudes de información y de inspección período 2003-2005

Denuncia	Expediente	Año	Solicitud información	Solicitud inspección
626	PAOT-2004-138-SPA-81	2004	ok	fallo
706	PAOT-2004-AO-11-SPA-1	2004	fallo	fallo
711	PAOT-2004-194-SOT-85	2004	ok	fallo
827	PAOT-2004-305-SOT-147	2004	ok	fallo
953	PAOT-2004-423-SOT-192	2004	fallo	fallo
1029	PAOT-2004-499-SPA-270	2004	ok	fallo
1081	PAOT-2004-551-SOT-256	2004	ok	fallo
1083	PAOT-2004-553-SOT-258	2004	ok	fallo
1084	PAOT-2004-554-SOT-259	2004	ok	fallo
1175	PAOT-2005-57-SOT-32	2005	ok	fallo
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	fallo	fallo

1253	PAOT-2005-AO-4-SOT-2	2005	ok	fallo
1281	PAOT-2005-AO-9-SOT-3	2005	ok	fallo
1337	PAOT-2005-206-SPA-98	2005	ok	ok
1411	PAOT-2005-274-SPA-120	2005	ok	ok
1567	PAOT-2005-425-SOT-250	2005	fallo	ok
1610	PAOT-2005-464-SPA-207	2005	ok	ok
1611	PAOT-2005-465-SPA-208	2005	ok	ok
1716	PAOT-2005-561-SPA-254	2005	fallo	ok
1717	PAOT-2005-562-SPA-255	2005	ok	ok
1743	PAOT-2005-585-SPA-271	2005	ok	ok
1768	PAOT-2005-603-SOT-316	2005	ok	ok
1770	PAOT-2005-605-SPA-289	2005	ok	ok
1803	PAOT-2005-630-SPA-304	2005	fallo	ok
1896	PAOT-2005-719-SPA-362	2005	ok	ok
1914	PAOT-2005-737-SPA-375	2005	fallo	ok



Tabla 2. Solicitudes de información y de inspección período 2006-2008

Denuncia	Expediente	Año	Solicitud información	Solicitud inspección
2012	PAOT-2006-15-SOT-8	2006	ok	fallo
2177	PAOT-2006-176-SPA-115	2006	ok	fallo
2194	PAOT-2006-193-SPA-126	2006	fallo	fallo
2285	PAOT-2006-282-SPA-188	2006	ok	ok
2294	PAOT-2006-290-SOT-98	2006	ok	ok
2298	PAOT-2006-294-SPA-195	2006	fallo	ok
2323	PAOT-2006-315-SPA-209	2006	ok	ok
2424	PAOT-2006-411-SOT-158	2006	ok	ok
2437	PAOT-2006-421-SPA-260	2006	ok	ok
2439	PAOT-2006-423-SPA-262	2006	ok	ok
2454	PAOT-2006-437-SPA-269	2006	ok	ok

Denuncia	Expediente	Año	Solicitud información	Solicitud inspección
2487	PAOT-2006-470-SPA-285	2006	ok	ok
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	ok	fallo
2763	PAOT-2006-731-SPA-405	2006	ok	fallo
2780	PAOT-2006-747-SPA-413	2006	ok	fallo
2795	PAOT-2006-761-SPA-425	2006	fallo	fallo
2850	PAOT-2006-816-SPA-461	2006	ok	fallo
2919	PAOT-2006-881-SOT-385	2006	ok	fallo
3008	PAOT-2006-965-SPA-528	2006	ok	fallo
3222	PAOT-2007-143-SOT-69	2007	fallo	fallo
3337	PAOT-2007-254-SOT-126	2007	ok	fallo
3366	PAOT-2007-283-SOT-142	2007	fallo	fallo
3394	PAOT-2007-311-SOT-152	2007	ok	fallo
3417	PAOT-2007-334-SOT-165	2007	fallo	fallo
3506	PAOT-2007-421-SPA-212	2007	ok	fallo

Denuncia	Expediente	Año	Solicitud información	Solicitud inspección
3509	PAOT-2007-424-SPA-215	2007	ok	fallo
3510	PAOT-2007-425-SPA-217	2007	ok	fallo
3512	PAOT-2007-427-SPA-219	2007	ok	fallo
3514	PAOT-2007-429-SPA-221	2007	ok	fallo
3516	PAOT-2007-431-SPA-223	2007	ok	fallo
3518	PAOT-2007-433-SPA-216	2007	ok	fallo
3519	PAOT-2007-434-SPA-225	2007	ok	fallo
3605	PAOT-2007-520-SOT-251	2007	fallo	fallo
3655	PAOT-2007-AO-9-SPA-5	2007	ok	fallo
3683	PAOT-2007-594-SOT-289	2007	ok	fallo
3756	PAOT-2007-666-SOT-314	2007	fallo	fallo
4246	PAOT-2007-1146-SPA-571	2007	ok	fallo
4308	PAOT-2008-32-SPA-17	2008	ok	fallo
4818	PAOT-2008-529-SOT-259	2008	ok	ok

Denuncia	Expediente	Año	Solicitud información	Solicitud inspección
4870	PAOT-2008-581-SOT-280	2008	ok	ok
4875	PAOT-2008-586-SOT-285	2008	ok	ok
4881	PAOT-2008-592-SOT-291	2008	fallo	ok
4968	PAOT-2008-679-SOT-333	2008	ok	ok
4984	PAOT-2008-AO-16-SPA-5	2008	ok	ok
4991	PAOT-2008-695-SPA-353	2008	ok	ok
5082	PAOT-2008-786-SOT-423	2008	ok	ok
5130	PAOT-2008-834-SOT-444	2008	ok	ok
5134	PAOT-2008-838-SOT-448	2008	ok	ok
5135	PAOT-2008-839-SOT-449	2008	ok	ok
5396	PAOT-2008-1098-SPA-560	2008	fallo	ok

Tabla 3. Datos para evaluar el factor 7.b del período 2003-2005

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	laborales Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	de solicitudes de información, días	incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
626	PAOT-2004-138-SPA-81	2004	06/05/2005	277	19/05/2005	10	0.00
626	PAOT-2004-138-SPA-81	2004	06/05/2005	277	02/06/2005	20	0.00
626	PAOT-2004-138-SPA-81	2004	21/01/2005	202	08/03/2005	33	0.10
626	PAOT-2004-138-SPA-81	2004	21/01/2005	202	02/06/2005	95	2.17
706	PAOT-2004-AO-11-SPA-1	2004	22/11/2004	136	18/02/2005	65	1.17
711	PAOT-2004-194-SOT-85	2004	09/05/2005	249	14/06/2005	27	0.00
711	PAOT-2004-194-SOT-85	2004	09/05/2005	249	14/06/2005	27	0.00
827	PAOT-2004-305-SOT-147	2004	03/08/2004	14	11/08/2004	7	0.00
827	PAOT-2004-305-SOT-147	2004	03/08/2004	14	13/08/2004	9	0.00

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	taró en solicitarse información a otra autoridad, días	laberales Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	de solicitudes de información, días	incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
827	PAOT-2004-305-SOT-147	2004	03/08/2004	14	13/08/2004	9	0.00
953	PAOT-2004-423-SOT-192	2004	25/10/2004	24	16/12/2004	39	0.30
1029	PAOT-2004-499-SPA-270	2004	29/04/2005	130	13/05/2005	11	0.00
1029	PAOT-2004-499-SPA-270	2004	29/04/2005	130	30/05/2005	22	0.00
1029	PAOT-2004-499-SPA-270	2004	29/04/2005	130	09/06/2005	30	0.00
1029	PAOT-2004-499-SPA-270	2004	14/12/2004	32	08/03/2005	61	1.03
1029	PAOT-2004-499-SPA-270	2004	14/12/2004	32	30/05/2005	120	3.00
1081	PAOT-2004-551-SOT-256	2004	24/01/2005	44	18/02/2005	20	0.00
1081	PAOT-2004-551-SOT-256	2004	24/01/2005	44	04/03/2005	30	0.00
1083	PAOT-2004-553-SOT-258	2004	09/05/2005	119	26/05/2005	14	0.00
1083	PAOT-2004-553-SOT-258	2004	24/01/2005	44	18/02/2005	20	0.00
1083	PAOT-2004-553-SOT-258	2004	24/01/2005	44	21/02/2005	21	0.00

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	tardeó en solicitarse información a otra autoridad, días	laberales Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	de solicitudes de información, días	incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
1084	PAOT-2004-554-SOT-259	2004	24/01/2005	44	18/02/2005	20	0.00
1084	PAOT-2004-554-SOT-259	2004	24/01/2005	44	21/02/2005	21	0.00
1084	PAOT-2004-554-SOT-259	2004	24/01/2005	44	15/03/2005	37	0.23
1175	PAOT-2005-57-SOT-32	2005	25/02/2005	17	14/03/2005	12	0.00
1175	PAOT-2005-57-SOT-32	2005	25/02/2005	17	02/05/2005	47	0.57
1175	PAOT-2005-57-SOT-32	2005	25/02/2005	17	03/06/2005	71	1.37
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	27/09/2004	-141	30/05/2005	176	4.87
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	27/09/2004	-141	30/05/2005	176	4.87
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	27/09/2004	-141	30/05/2005	176	4.87
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	27/09/2004	-141	30/05/2005	176	4.87
1253	PAOT-2005-AO-4-SOT-2	2005	14/09/2005	109	21/09/2005	6	0.00
1253	PAOT-2005-AO-4-SOT-2	2005	14/09/2005	109	21/09/2005	6	0.00

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	tardeó en solicitarse información a otra autoridad, días	laberales Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	de solicitudes de información, días	incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
1253	PAOT-2005-AO-4-SOT-2	2005	14/09/2005	109	04/10/2005	15	0.00
1253	PAOT-2005-AO-4-SOT-2	2005	14/09/2005	109	05/10/2005	16	0.00
1253	PAOT-2005-AO-4-SOT-2	2005	14/09/2005	109	13/10/2005	22	0.00
1253	PAOT-2005-AO-4-SOT-2	2005	14/09/2005	109	04/11/2005	38	0.27
1253	PAOT-2005-AO-4-SOT-2	2005	14/09/2005	109	13/12/2005	65	1.17
1281	PAOT-2005-AO-9-SOT-3	2005	12/05/2005	4	30/05/2005	13	0.00
1337	PAOT-2005-206-SPA-98	2005	28/02/2006	193	13/03/2006	10	0.00
1337	PAOT-2005-206-SPA-98	2005	05/07/2005	23	27/07/2005	17	0.00
1337	PAOT-2005-206-SPA-98	2005	05/07/2005	23	27/07/2005	17	0.00
1337	PAOT-2005-206-SPA-98	2005	05/07/2005	23	29/07/2005	19	0.00
1337	PAOT-2005-206-SPA-98	2005	28/02/2006	193	02/05/2006	46	0.53
1337	PAOT-2005-206-SPA-98	2005	28/02/2006	193	30/05/2006	66	1.20

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	taró en solicitarse información a otra autoridad, días laborales	Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	de solicitudes de información, días	cumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
1411	PAOT-2005-274-SPA-120	2005	09/09/2005	52	29/09/2005	15	0.00
1567	PAOT-2005-425-SOT-250	2005	24/08/2005	3	12/10/2005	36	0.20
1567	PAOT-2005-425-SOT-250	2005	24/08/2005	3	19/10/2005	41	0.37
1610	PAOT-2005-464-SPA-207	2005	03/02/2006	110	13/02/2006	7	0.00
1610	PAOT-2005-464-SPA-207	2005	03/02/2006	110	22/02/2006	14	0.00
1610	PAOT-2005-464-SPA-207	2005	05/10/2005	23	16/02/2006	97	2.23
1611	PAOT-2005-465-SPA-208	2005	03/02/2006	110	13/02/2006	7	0.00
1611	PAOT-2005-465-SPA-208	2005	05/10/2005	23	16/02/2006	97	2.23
1716	PAOT-2005-561-SPA-254	2005	10/11/2005	30	05/01/2006	41	0.37
1716	PAOT-2005-561-SPA-254	2005	10/11/2005	30	17/01/2006	49	0.63
1717	PAOT-2005-562-SPA-255	2005	10/01/2006	73	18/01/2006	7	0.00
1717	PAOT-2005-562-SPA-255	2005	10/11/2005	30	05/01/2006	41	0.37

denuncia	expediente	año	fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	tardeó en solicitarse información a otra autoridad, días	laberales Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	de solicitudes de información, días	cumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
1717	PAOT-2005-562-SPA-255	2005	10/11/2005	30	20/01/2006	52	0.73
1743	PAOT-2005-585-SPA-271	2005	28/10/2005	12	14/11/2005	12	0.00
1768	PAOT-2005-603-SOT-316	2005	03/11/2005	11	11/11/2005	7	0.00
1770	PAOT-2005-605-SPA-289	2005	09/11/2005	15	05/12/2005	19	0.00
1770	PAOT-2005-605-SPA-289	2005	15/11/2005	19	09/12/2005	19	0.00
1803	PAOT-2005-630-SPA-304	2005	11/01/2006	50	06/03/2006	39	0.30
1896	PAOT-2005-719-SPA-362	2005	05/01/2006	25	01/02/2006	20	0.00
1914	PAOT-2005-737-SPA-375	2005	25/01/2006	35	02/05/2006	70	1.33
suma RI							41.33
número de trámites							65
número de trámites respondidos en tiempo							38
número de trámites respondidos fuera de tiempo							27

Tabla 4. Datos para evaluar el factor 7.b del período 2006-2008

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	tardó en solicitarse información a otra autoridad, días	Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	Plazo de respuesta de solicitudes de información, días laborales incumplimiento	individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
2012	PAOT-2006-15-SOT-8	2006	09/01/2006	3	02/02/2006	19	0.00
2177	PAOT-2006-176-SPA-115	2006	15/10/2007	420	20/11/2007	27	0.00
2177	PAOT-2006-176-SPA-115	2006	04/04/2006	21	08/06/2006	48	0.60
2177	PAOT-2006-176-SPA-115	2006	03/07/2006	85	10/11/2006	95	2.17
2194	PAOT-2006-193-SPA-126	2006	12/04/2006	23	08/02/2007	217	6.23
2285	PAOT-2006-282-SPA-188	2006	02/06/2006	33	22/06/2006	15	0.00
2285	PAOT-2006-282-SPA-188	2006	30/10/2006	139	11/12/2006	31	0.03
2294	PAOT-2006-290-SOT-98	2006	02/05/2006	8	23/05/2006	16	0.00
2298	PAOT-2006-294-SPA-195	2006	30/05/2006	27	10/10/2006	96	2.20

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	taró en solicitarse información a otra autoridad, días	Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	Plazo de respuesta de solicitudes de información, días laborales	incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
2323	PAOT-2006-315-SPA-209	2006	18/10/2006	124	06/11/2006	14	0.00
2424	PAOT-2006-411-SOT-158	2006	21/07/2006	32	02/08/2006	9	0.00
2424	PAOT-2006-411-SOT-158	2006	21/07/2006	32	05/09/2006	33	0.10
2437	PAOT-2006-421-SPA-260	2006	21/08/2006	50	06/09/2006	13	0.00
2437	PAOT-2006-421-SPA-260	2006	21/08/2006	50	22/01/2007	111	2.70
2439	PAOT-2006-423-SPA-262	2006	01/09/2006	59	19/09/2006	13	0.00
2454	PAOT-2006-437-SPA-269	2006	18/08/2006	44	25/08/2006	6	0.00
2454	PAOT-2006-437-SPA-269	2006	18/08/2006	44	25/08/2006	6	0.00
2454	PAOT-2006-437-SPA-269	2006	18/07/2006	21	10/08/2006	18	0.00
2454	PAOT-2006-437-SPA-269	2006	18/07/2006	21	10/08/2006	18	0.00
2454	PAOT-2006-437-SPA-269	2006	12/07/2007	278	02/10/2007	59	0.97
2454	PAOT-2006-437-SPA-269	2006	12/07/2007	278	02/10/2007	59	0.97

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	taró en solicitarse información a otra autoridad, días	Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	Plazo de respuesta de solicitudes de información, días laborales	incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
2487	PAOT-2006-470-SPA-285	2006	21/08/2006	36	19/09/2006	22	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	24	28/08/2006	12	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	24	28/08/2006	12	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	24	28/08/2006	12	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	24	28/08/2006	12	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	24	28/08/2006	12	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	24	28/08/2006	12	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	24	28/08/2006	12	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	24	28/08/2006	12	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	24	03/10/2006	38	0.27
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	24	03/10/2006	38	0.27
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	24	03/10/2006	38	0.27

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	taró en solicitarse información a otra autoridad, días	Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	Plazo de respuesta de solicitudes de información, días laborales	incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	24	03/10/2006	38	0.27
2763	PAOT-2006-731-SPA-405	2006	07/12/2006	62	26/12/2006	14	0.00
2763	PAOT-2006-731-SPA-405	2006	30/11/2006	57	18/04/2007	100	2.33
2780	PAOT-2006-747-SPA-413	2006	26/10/2006	28	14/11/2006	14	0.00
2795	PAOT-2006-761-SPA-425	2006	09/11/2006	36	19/01/2007	52	0.73
2850	PAOT-2006-816-SPA-461	2006	09/11/2006	24	29/11/2006	15	0.00
2850	PAOT-2006-816-SPA-461	2006	17/05/2007	159	11/07/2007	40	0.33
2850	PAOT-2006-816-SPA-461	2006	09/11/2006	24	09/01/2007	44	0.47
2850	PAOT-2006-816-SPA-461	2006	04/01/2007	64	07/06/2007	111	2.70
2850	PAOT-2006-816-SPA-461	2006	09/11/2006	24	17/04/2007	114	2.80
2850	PAOT-2006-816-SPA-461	2006	09/11/2006	24	30/07/2007	188	5.27
2919	PAOT-2006-881-SOT-385	2006	01/06/2007	154	25/06/2007	17	0.00

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	taró en solicitarse información a otra autoridad, días	Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	Plazo de respuesta de solicitudes de información, días laborales	incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
2919	PAOT-2006-881-SOT-385	2006	28/06/2007	173	31/07/2007	24	0.00
2919	PAOT-2006-881-SOT-385	2006	18/10/2007	253	26/02/2008	94	2.13
2919	PAOT-2006-881-SOT-385	2006	01/06/2007	154	28/01/2008	172	4.73
2919	PAOT-2006-881-SOT-385	2006	10/04/2007	116	26/02/2008	231	6.70
3008	PAOT-2006-965-SPA-528	2006	24/04/2007	100	02/05/2007	7	0.00
3008	PAOT-2006-965-SPA-528	2006	13/04/2007	93	02/05/2007	14	0.00
3008	PAOT-2006-965-SPA-528	2006	15/03/2007	72	04/04/2007	15	0.00
3008	PAOT-2006-965-SPA-528	2006	15/03/2007	72	10/04/2007	19	0.00
3008	PAOT-2006-965-SPA-528	2006	15/03/2007	72	13/04/2007	22	0.00
3222	PAOT-2007-143-SOT-69	2007	02/07/2008	357	06/11/2008	92	2.07
3337	PAOT-2007-254-SOT-126	2007	12/03/2008	253	11/04/2008	23	0.00
3337	PAOT-2007-254-SOT-126	2007	12/03/2008	253	11/04/2008	23	0.00

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	taró en solicitarse información a otra autoridad, días	Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	Plazo de respuesta de solicitudes de información, días laborales	incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
3337	PAOT-2007-254-SOT-126	2007	21/11/2007	173	01/02/2008	53	0.77
3337	PAOT-2007-254-SOT-126	2007	21/11/2007	173	01/02/2008	53	0.77
3337	PAOT-2007-254-SOT-126	2007	21/11/2007	173	22/02/2008	68	1.27
3337	PAOT-2007-254-SOT-126	2007	21/11/2007	173	22/02/2008	68	1.27
3366	PAOT-2007-283-SOT-142	2007	01/06/2007	43	06/02/2008	179	4.97
3394	PAOT-2007-311-SOT-152	2007	22/08/2007	92	26/09/2007	26	0.00
3394	PAOT-2007-311-SOT-152	2007	22/08/2007	92	04/10/2007	32	0.07
3417	PAOT-2007-334-SOT-165	2007	02/07/2007	47	23/01/2008	148	3.93
3506	PAOT-2007-421-SPA-212	2007	04/07/2007	32	17/07/2007	10	0.00
3506	PAOT-2007-421-SPA-212	2007	04/07/2007	32	17/07/2007	10	0.00
3506	PAOT-2007-421-SPA-212	2007	22/10/2007	110	26/12/2007	48	0.60
3509	PAOT-2007-424-SPA-215	2007	04/07/2007	32	17/07/2007	10	0.00

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	taró en solicitarse información a otra autoridad, días	Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	Plazo de respuesta de solicitudes de información, días laborales	incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
3509	PAOT-2007-424-SPA-215	2007	22/10/2007	110	15/01/2008	62	1.07
3510	PAOT-2007-425-SPA-217	2007	06/02/2008	187	15/02/2008	8	0.00
3510	PAOT-2007-425-SPA-217	2007	04/07/2007	32	17/07/2007	10	0.00
3510	PAOT-2007-425-SPA-217	2007	12/03/2008	212	21/04/2008	29	0.00
3510	PAOT-2007-425-SPA-217	2007	22/10/2007	110	15/01/2008	62	1.07
3512	PAOT-2007-427-SPA-219	2007	04/07/2007	32	17/07/2007	10	0.00
3512	PAOT-2007-427-SPA-219	2007	22/10/2007	110	15/01/2008	62	1.07
3514	PAOT-2007-429-SPA-221	2007	13/07/2007	39	23/07/2007	7	0.00
3516	PAOT-2007-431-SPA-223	2007	13/07/2007	39	23/07/2007	7	0.00
3516	PAOT-2007-431-SPA-223	2007	20/11/2007	131	26/05/2008	135	3.50
3518	PAOT-2007-433-SPA-216	2007	04/07/2007	32	17/07/2007	10	0.00
3518	PAOT-2007-433-SPA-216	2007	22/10/2007	110	26/12/2007	48	0.60

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	taró en solicitarse información a otra autoridad, días	Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	Plazo de respuesta de solicitudes de información, días laborales	incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
3519	PAOT-2007-434-SPA-225	2007	13/07/2007	39	23/07/2007	7	0.00
3519	PAOT-2007-434-SPA-225	2007	20/11/2007	131	26/05/2008	135	3.50
3605	PAOT-2007-520-SOT-251	2007	04/09/2007	58	13/11/2007	51	0.70
3655	PAOT-2007-AO-9-SPA-5	2007	02/09/2008	325	18/09/2008	13	0.00
3683	PAOT-2007-594-SOT-289	2007	19/07/2007	10	10/08/2007	17	0.00
3683	PAOT-2007-594-SOT-289	2007	31/07/2007	18	22/08/2007	17	0.00
3683	PAOT-2007-594-SOT-289	2007	19/07/2007	10	13/08/2007	18	0.00
3683	PAOT-2007-594-SOT-289	2007	16/07/2007	7	09/08/2007	19	0.00
3683	PAOT-2007-594-SOT-289	2007	19/07/2007	10	13/09/2007	41	0.37
3683	PAOT-2007-594-SOT-289	2007	16/07/2007	7	12/09/2007	43	0.43
3756	PAOT-2007-666-SOT-314	2007	24/09/2007	49	13/12/2007	59	0.97
4246	PAOT-2007-1146-SPA-571	2007	29/01/2008	34	01/02/2008	4	0.00

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	taró en solicitarse información a otra autoridad, días	Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	Plazo de respuesta de solicitudes de información, días laborales	incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
4246	PAOT-2007-1146-SPA-571	2007	21/01/2008	28	19/02/2008	22	0.00
4246	PAOT-2007-1146-SPA-571	2007	07/03/2008	62	31/07/2008	105	2.50
4308	PAOT-2008-32-SPA-17	2008	18/02/2008	23	22/02/2008	5	0.00
4308	PAOT-2008-32-SPA-17	2008	18/02/2008	23	20/05/2008	67	1.23
4818	PAOT-2008-529-SOT-259	2008	07/07/2008	29	22/07/2008	12	0.00
4870	PAOT-2008-581-SOT-280	2008	18/08/2008	48	19/09/2008	25	0.00
4875	PAOT-2008-586-SOT-285	2008	05/08/2008	39	03/09/2008	22	0.00
4875	PAOT-2008-586-SOT-285	2008	05/08/2008	39	24/09/2008	37	0.23
4881	PAOT-2008-592-SOT-291	2008	02/09/2008	59	28/11/2008	64	1.13
4968	PAOT-2008-679-SOT-333	2008	14/07/2008	11	22/07/2008	7	0.00
4968	PAOT-2008-679-SOT-333	2008	14/07/2008	11	22/07/2008	7	0.00
4968	PAOT-2008-679-SOT-333	2008	18/08/2008	36	10/09/2008	18	0.00

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	taró en solicitarse información a otra autoridad, días	Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	Plazo de respuesta de solicitudes de información, días laborales incumplimiento	individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
4968	PAOT-2008-679-SOT-333	2008	18/08/2008	36	10/09/2008	18	0.00
4984	PAOT-2008-AO-16-SPA-5	2008	22/07/2008	17	31/07/2008	8	0.00
4991	PAOT-2008-695-SPA-353	2008	08/07/2008	5	18/07/2008	9	0.00
5082	PAOT-2008-786-SOT-423	2008	01/08/2008	19	29/08/2008	21	0.00
5130	PAOT-2008-834-SOT-444	2008	11/08/2008	18	19/09/2008	30	0.00
5134	PAOT-2008-838-SOT-448	2008	12/08/2008	19	28/08/2008	13	0.00
5135	PAOT-2008-839-SOT-449	2008	04/09/2008	36	02/10/2008	21	0.00
5135	PAOT-2008-839-SOT-449	2008	04/09/2008	36	27/10/2008	38	0.27
5396	PAOT-2008-1098-SPA-560	2008	21/10/2008	25	11/12/2008	38	0.27
suma RI							79.83
número de trámites							114
número de trámites respondidos en tiempo							66

denuncia	expediente	año	Fecha de solicitud de información de PAOT a otra autoridad	taró en solicitarse información a otra autoridad, días	Fecha de respuesta de la solicitud de información de las autoridades a PAOT	Plazo de respuesta de solicitudes de información, días laborales	incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días
			número de trámites respondidos fuera de tiempo			48	

Tabla 5. Datos para evaluar el factor 7.f del período 2003-2005

Denuncia	Expediente	año	Fecha de solicitud de verificación de PAOT a otra autoridad	Fecha de respuesta de la solicitud de verificación de la autoridad a PAOT	plazo de respuesta a solicitud de verificación, días laborales	Relación de incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
641	PAOT-2004-AO-9-SOT-9	2004	05/04/2004	07/09/2005	373	11.43
711	PAOT-2004-194-SOT-85	2004	09/06/2004	29/07/2004	37	0.23
711	PAOT-2004-194-SOT-85	2004	09/06/2004	29/07/2004	37	0.23
954	PAOT-2004-424-SOT-193	2004	25/10/2004	21/12/2004	42	0.40
1029	PAOT-2004-499-SPA-270	2004	17/01/2005	28/03/2005	51	0.70
1029	PAOT-2004-499-SPA-270	2004	17/01/2005	28/03/2005	51	0.70
1029	PAOT-2004-499-SPA-270	2004	17/01/2005	28/03/2005	51	0.70
1029	PAOT-2004-499-SPA-270	2004	17/01/2005	28/03/2005	51	0.70
1029	PAOT-2004-499-SPA-270	2004	17/01/2005	28/03/2005	51	0.70

1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	26/04/2005	24/05/2005	21	0.00
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	26/04/2005	24/05/2005	21	0.00
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	26/04/2005	24/05/2005	21	0.00
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	26/04/2005	02/06/2005	28	0.00
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	26/04/2005	02/06/2005	28	0.00
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	26/04/2005	02/06/2005	28	0.00
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	26/04/2005	06/06/2005	30	0.00
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	26/04/2005	06/06/2005	30	0.00
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	26/04/2005	06/06/2005	30	0.00
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	26/04/2005	20/07/2005	62	1.07
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	26/04/2005	20/07/2005	62	1.07
1243	PAOT-2005-123-SOT-66	2005	26/04/2005	20/07/2005	62	1.07
1318	PAOT-2005-AO-11-SOT-5	2005	07/06/2005	20/07/2005	32	0.07
1318	PAOT-2005-AO-11-SOT-5	2005	07/06/2005	20/07/2005	32	0.07
1318	PAOT-2005-AO-11-SOT-5	2005	07/06/2005	20/07/2005	32	0.07
1318	PAOT-2005-AO-11-SOT-5	2005	07/06/2005	20/07/2005	32	0.07

1336	PAOT-2005-205-SOT-107	2005	18/08/2005	19/09/2005	23	0.00
	suma RI					19.27
	número de solicitudes					26
	número de solicitudes respondidas en tiempo					10
	número de solicitudes respondidas fuera de tiempo					16

Tabla 6. Datos para evaluar el factor 7.f del período 2006-2008

Denuncia	Expediente	año	Fecha de solicitud de verificación de PAOT a otra autoridad	Fecha de respuesta de la solicitud de verificación de la autoridad a PAOT	plazo de respuesta a solicitud de verificación, días laborales	Relación de incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
2178	PAOT-2006-177-SPA-116	2006	11/07/2006	27/07/2006	13	0.00

Denuncia	Expediente	año	Fecha de solicitud de verificación de PAOT a otra autoridad	Fecha de respuesta de la solicitud de verificación de la autoridad a PAOT	plazo de respuesta a solicitud de verificación, días laborales	Relación de incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
2178	PAOT-2006-177-SPA-116	2006	11/07/2006	07/09/2006	43	0.43
2273	PAOT-2006-272-SPA-178	2006	09/05/2006	23/05/2006	11	0.00
2273	PAOT-2006-272-SPA-178	2006	09/05/2006	31/05/2006	17	0.00
2273	PAOT-2006-272-SPA-178	2006	09/05/2006	07/08/2006	65	1.17
2285	PAOT-2006-282-SPA-188	2006	30/10/2006	23/11/2006	19	0.00
2285	PAOT-2006-282-SPA-188	2006	30/10/2006	23/11/2006	19	0.00
2285	PAOT-2006-282-SPA-188	2006	30/10/2006	23/11/2006	19	0.00
2285	PAOT-2006-282-SPA-188	2006	30/10/2006	23/11/2006	19	0.00
2294	PAOT-2006-290-SOT-98	2006	02/05/2006	23/05/2006	16	0.00
2439	PAOT-2006-423-SPA-262	2006	24/07/2006	16/08/2006	18	0.00
2454	PAOT-2006-437-SPA-269	2006	18/07/2006	22/08/2006	26	0.00

Denuncia	Expediente	año	Fecha de solicitud de verificación de PAOT a otra autoridad	Fecha de respuesta de la solicitud de verificación de la autoridad a PAOT	plazo de respuesta a solicitud de verificación, días laborales	Relación de incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
2454	PAOT-2006-437-SPA-269	2006	18/07/2006	22/08/2006	26	0.00
2454	PAOT-2006-437-SPA-269	2006	18/07/2006	22/08/2006	26	0.00
2454	PAOT-2006-437-SPA-269	2006	18/07/2006	22/08/2006	26	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	29/08/2006	13	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	29/08/2006	13	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	29/08/2006	13	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	30/08/2006	14	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	30/08/2006	14	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	30/08/2006	14	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	25/10/2006	30/11/2006	27	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	25/10/2006	30/11/2006	27	0.00

Denuncia	Expediente	año	Fecha de solicitud de verificación de PAOT a otra autoridad	Fecha de respuesta de la solicitud de verificación de la autoridad a PAOT	plazo de respuesta a solicitud de verificación, días laborales	Relación de incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	25/10/2006	30/11/2006	27	0.00
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	16/10/2006	47	0.57
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	16/10/2006	47	0.57
2512	PAOT-2006-492-SOT-196	2006	11/08/2006	16/10/2006	47	0.57
3337	PAOT-2007-254-SOT-126	2007	21/11/2007	05/02/2008	55	0.83
3337	PAOT-2007-254-SOT-126	2007	21/11/2007	05/02/2008	55	0.83
3337	PAOT-2007-254-SOT-126	2007	21/11/2007	05/02/2008	55	0.83
3337	PAOT-2007-254-SOT-126	2007	21/11/2007	22/02/2008	68	1.27
3337	PAOT-2007-254-SOT-126	2007	21/11/2007	22/02/2008	68	1.27
3337	PAOT-2007-254-SOT-126	2007	21/11/2007	22/02/2008	68	1.27
4818	PAOT-2008-529-SOT-259	2008	07/07/2008	24/07/2008	14	0.00

Denuncia	Expediente	año	Fecha de solicitud de verificación de PAOT a otra autoridad	Fecha de respuesta de la solicitud de verificación de la autoridad a PAOT	plazo de respuesta a solicitud de verificación, días laborales	Relación de incumplimiento individual respecto al plazo establecido para realizar el proceso: 30 días laborales
4968	PAOT-2008-679-SOT-333	2008	31/10/2008	25/11/2008	18	0.00
4968	PAOT-2008-679-SOT-333	2008	31/10/2008	25/11/2008	18	0.00
	suma RI					9.60
	número de solicitudes					36
	número de solicitudes respondidas en tiempo					25
	número de solicitudes respondidas fuera de tiempo					11

### 3 Estimación del indicador 8

Estimación del indicador 8

8.a Relación del número de denuncias anuales recibidas en PAOT respecto al año anterior

Condición	Evaluación	(EI)
Se incrementó	Nivel de confianza alto en la PAOT	2
Se mantuvo igual	Nivel de confianza medio en la PAOT	1
Decreció	Nivel de confianza bajo en la PAOT	0

Datos (a diciembre 12 de 2008)

Nota, se considera el total de denuncias recibidas, independientemente que hayan sido admitidas o no.

Año	Denuncias recibidas
2002	49
2003	457
2004	610
2005	874
2006	1079
2007	1198
2008	1433
Total general	5700

Evaluación del factor 8.a

Año	Evaluación individual	$\overline{EI_{8,a}}$	Confianza
2002 – 2003	2	2	Alta
2003 – 2004	2		
2004 – 2005	2		
2005 – 2006	2	2	Alta
2006 – 2007	2		
2007 – 2008	2		

8.b Relación del número de denunciante anuales ante la PAOT respecto al año anterior

Condición	Evaluación	(EI)
Se incrementó	Nivel de confianza alto en la PAOT	2
Se mantuvo igual	Nivel de confianza medio en la PAOT	1
Decreció	Nivel de confianza bajo en la PAOT	0

Datos, se consideraron los denunciante identificados en la muestra de expediente de las delegaciones Álvaro Obregón, Cuauhtémoc e Iztapalapa, 193 denuncias en total.

Año	Denuncias recibidas	Número de denunciante	Denunciante/denuncia
2002	1	1	1.00
2003	15	14	0.93

2004	45	33	0.73
2005	31	25	0.81
2006	35	33	0.94
2007	38	29	0.76
2008	28	18	0.64
Total general	193		

Evaluación del factor 8.b

Año	Condición	Evaluación individual	$\overline{EI_{8.b}}$	Confianza
2002 – 2003	Disminuyó	0	0.33	Baja
2003 – 2004	Disminuyó	0		
2004 – 2005	Aumentó	2		

2005 – 2006	Aumentó	2	0.33	Baja
2006 – 2007	Disminuyó	0		
2007 – 2008	Disminuyó	0		

8.c Preocupaciones de la sociedad en la que inciden las acciones de la PAOT

Condición	Evaluación	(EI)
Preocupaciones de la sociedad en general	Nivel de confianza alto en la PAOT	2
Preocupaciones de varios sectores de la sociedad	Nivel de confianza medio en la PAOT	1
Preocupación de un solo sector de la sociedad	Nivel de confianza bajo en la PAOT	0

En las encuestas a los denunciantes se determinó: nivel educativo, nivel de ingresos, ocupación, edad y género. A partir de esta información se determinará cómo las acciones de la PAOT responden a las preocupaciones de la sociedad o de grupos particulares.

Número de encuestas de denunciantes consultadas: 49

Nota: en las siguientes tablas la sumatoria total puede exceder o ser menor al 100% debido a los criterios de redondeo de los valores parciales.

En términos de género del denunciante, los resultados de la encuesta son:

<b>Denunciante Género</b>	<b>2003-2005</b>	<b>2006-2008</b>	<b>total</b>
Femenino	7	21	28
Masculino	14	7	21
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>49</b>

<b>Clasificación</b>	<b>Denunciante e Género</b>	<b>2003-2005</b>		<b>2006-2008</b>	
		<b>Parcial</b>	<b>Total</b>	<b>Parcial</b>	<b>Total</b>
<b>Aire</b>	Femenino	0%	0%	4%	4%
	Masculino	0%		0%	
<b>Áreas Verdes</b>	Femenino	5%	5%	4%	11%

(en suelo urbano)	Masculino	0%		7%	
Residuos	Femenino	5%	5%	0%	0%
	Masculino	0%		0%	
Ruido y Vibraciones	Femenino	5%	10%	57%	68%
	Masculino	5%		11%	
Suelo de Conservación	Femenino	0%	62%	4%	8%
	Masculino	62%		4%	
Uso de Suelo	Femenino	19%	19%	7%	11%
	Masculino	0%		4%	
<b>Total general</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

En cuanto a escolaridad, los denunciantes se caracterizan por:

<b>Denunciante Género</b>	<b>Escolaridad</b>	<b>2003- 2005</b>	<b>2006- 2008</b>	<b>Total general</b>
<b>Femenino</b>	Hasta Primaria	1		1
	Hasta Secundaria		2	2
	Hasta Preparatoria	3	18	21
	Licenciatura	3	1	4
<b>Total Femenino</b>		<b>7</b>	<b>21</b>	<b>28</b>
<b>Masculino</b>	Hasta Primaria	12	2	14
	Licenciatura	2	5	7
<b>Total Masculino</b>		<b>14</b>	<b>7</b>	<b>21</b>
<b>Total general</b>		<b>21</b>	<b>28</b>	<b>49</b>

Clasificación	Escolaridad Denunciante	2003-2005	2006-2008
Aire	Hasta Preparatoria	0%	4%
<b>Total Aire</b>		<b>0%</b>	<b>4%</b>
Áreas Verdes (en suelo urbano)	Licenciatura	5%	11%
<b>Total Áreas Verdes (en suelo urbano)</b>		<b>5%</b>	<b>11%</b>
Residuos	Licenciatura	5%	0%
<b>Total Residuos</b>		<b>5%</b>	<b>0%</b>
Ruido y Vibraciones	Hasta Primaria	5%	0%
	Hasta Preparatoria	0%	57%
	Licenciatura	5%	11%
<b>Total Ruido y Vibraciones</b>		<b>10%</b>	<b>68%</b>

<b>Suelo de Conservación</b>	Hasta Primaria	57%	4%
	Hasta Secundaria	0%	4%
	Licenciatura	5%	0%
<b>Total Suelo de Conservación</b>		<b>62%</b>	<b>7%</b>
<b>Uso de Suelo</b>	Hasta Primaria	0%	4%
	Hasta Secundaria	0%	4%
	Hasta Preparatoria	14%	4%
	Licenciatura	5%	0%
<b>Total Uso de Suelo</b>		<b>19%</b>	<b>11%</b>
<b>Total general</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>

Respecto a la ocupación y el nivel de ingresos de los denunciantes, los resultados de la encuesta muestran lo siguiente:

Ocupación Denunciante	2003-2005	2006-2008	Total
<b>Ama de casa</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
• 1 a 3 salarios mínimos		3	3
• 3 a 5 salarios mínimos	1		1
• Más de 5 salarios mínimos	1	1	2
• No declaró ingresos	2		2
<b>Trabajador en el sector privado</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
• Más de 5 salarios mínimos	2	1	3
<b>Profesionista independiente / Trabajador por su cuenta</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
• Más de 5 salarios mínimos	2	4	6
• No declaró ingresos	1		1
<b>Otro</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>15</b>
• 1 a 3 salarios mínimos	12	2	14

• Más de 5 salarios mínimos		1	1
<b>No trabaja (Desempleado, estudiante, jubilado)</b>		<b>16</b>	<b>16</b>
• 3 a 5 salarios mínimos		13	13
• No declaró ingresos		3	3
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>49</b>

<b>Nivel de ingresos</b>	<b>2003-2005</b>	<b>2006-2008</b>
1 a 3 salarios mínimos	57%	18%
3 a 5 salarios mínimos	5%	46%
Más de 5 salarios mínimos	24%	25%
No declaró ingresos	14%	11%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Ocupación del Denunciante	2003-2005	2006-2008
Ama de casa	19%	14%
Trabajador en el sector privado	10%	4%
Profesionista independiente / Trabajador por su cuenta	14%	14%
Otro	57%	11%
No trabaja (Desempleado, estudiante, jubilado)	0%	57%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Para determinar si alguno de estos rasgos son predominantes o están distribuidos entre varios o en todos los sectores de la sociedad se consideró lo siguiente:

Predominancia del rasgo	Porcentaje de respuestas en la encuesta
Un solo sector de la sociedad	Mayor del 70%
Varios sectores de la sociedad	Entre el 40 y el 70%
Todos los sectores de la sociedad	Menor del 40%

De acuerdo con los datos de las encuestas, resulta que:

Rasgo	2003-2005	EI	2006-2008	EI
Clasificación problemática denunciada	Varios sectores	1	Varios sectores	1
	62% suelo conservación		68% ruido y vibraciones	
Género denunciante	Varios sectores	1	Un sector	0
	67% Masculino		75% Femenino	
Escolaridad del denunciante	Varios sectores	1	Varios sectores	1
	62% Primaria		64% Preparatoria	
Ocupación del denunciante	Varios sectores	1	Varios sectores	1
	57% Otro		57% No trabaja	
Nivel de ingresos del denunciante	Varios sectores	1	Varios sectores	1
	57% de 1 a 3 SM		46% de 3 a 5 SM	

Resumen:

Año	$\overline{EI}_{8.c}$	Confianza
2003 – 2005	1	Media
2006 – 2008	0.8	Media - Baja

8.d Número de delegaciones en donde se tienen denuncias respecto al año anterior

Condición	Evaluación	(EI)
En un mayor número de delegaciones	Nivel de confianza alto en la PAOT	2
Se mantuvo el número de delegaciones	Nivel de confianza medio en la PAOT	1
En un menor número de delegaciones	Nivel de confianza bajo en la PAOT	0

Datos (a diciembre 12 de 2008)

Nota, se considera el total de denuncias recibidas, independientemente que hayan sido admitidas o no.

Delegación	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Álvaro Obregón	7	39	89	109	81	84	147	556

Azcapotzalco	1	24	34	30	43	43	66	241
Benito Juárez	7	59	78	135	115	133	135	662
Coyoacán	3	39	38	91	107	106	134	518
Cuajimalpa de Morelos	1	16	36	64	63	45	36	261
Cuauhtémoc	7	56	62	91	128	144	185	673
Gustavo A. Madero	2	43	46	67	82	125	155	520
Iztacalco	3	23	27	35	39	70	45	242
Iztapalapa	6	32	42	69	89	129	100	467
Magdalena Contreras	1	6	11	9	22	12	21	82
Miguel Hidalgo	2	41	42	62	136	85	170	538
Milpa Alta	1	1	4	3	2	2	6	19
Tláhuac	1	12	13	12	16	36	44	134

Tlalpan	3	39	36	51	70	99	88	386
Venustiano Carranza	3	10	25	18	36	41	62	195
Xochimilco	1	17	27	28	50	44	39	206
Total general	49	457	610	874	1079	1198	1433	5700

Evaluación del factor 8.d

Año	Delegaciones	$\overline{EI_{8,d}}$	Confianza
2002 – 2003	16	1	Media
2003 – 2004	16		
2004 – 2005	16		
2005 – 2006	16	1	Media
2006 – 2007	16		

2007 – 2008	16		
-------------	----	--	--

El indicador de confianza se evalúa con los factores disponibles: 8.a, 8.b, 8.c y 8.d, utilizando la siguiente fórmula:

$$I_{8Co} = \left( \sum_{i=a}^f w_i \times \frac{EI_{8Co.i}}{2} \right) \times 100$$

En este caso cada subfactor representará 25% del total, por lo que el indicador, para el período 2003-2005, es:

$$I_{8Co_{2003-2005}} = \left( \frac{1}{4} \cdot \frac{2}{2} + \frac{1}{4} \cdot \frac{1}{2} + \frac{1}{4} \cdot \frac{0.33}{2} + \frac{1}{4} \cdot \frac{1}{2} \right) \times 100 = 54.12$$

Para el caso del período 2006-2008, el indicador resultante es:

$$I_{8Co_{2006-2008}} = \left( \frac{1}{4} \cdot \frac{2}{2} + \frac{1}{4} \cdot \frac{0.8}{2} + \frac{1}{4} \cdot \frac{0.33}{2} + \frac{1}{4} \cdot \frac{1}{2} \right) \times 100 = 51.63$$

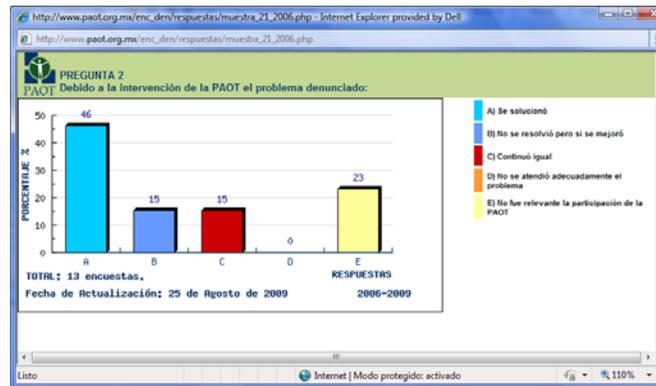
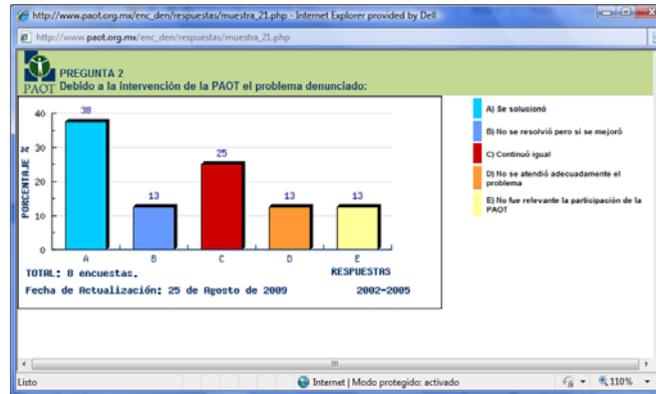


8.e Corrección del hecho de la denuncia

Condición	Evaluación	(EI)
En más del 80% de los casos	Legitimidad alta	2
En más del 50 pero en menos del 80% de los casos	Legitimidad media	1
En menos del 50% de los casos	Legitimidad baja	0

Datos. Encuesta a denunciantes,

Reactivo 02: "Debido a la intervención de la PAOT el problema denunciado:"



Evaluación del factor 8.e

Año	casos solucionados	Evaluación individual	Legitimidad
2002 – 2005	38%	0	Baja
2006 – 2009	46%	0	Baja

El indicador de legitimidad se evalúa sólo con el factor del que se tiene información disponible: 8.e, utilizando la siguiente fórmula:

$$I_{8Le} = \left( \sum_{i=a}^f w_i \times \frac{EI_{8Le.i}}{2} \right) \times 100$$

En este caso el subfactor representará 100% del total, por lo que el indicador, tanto para el período 2003-2005, como para el período 2006-2008, es:

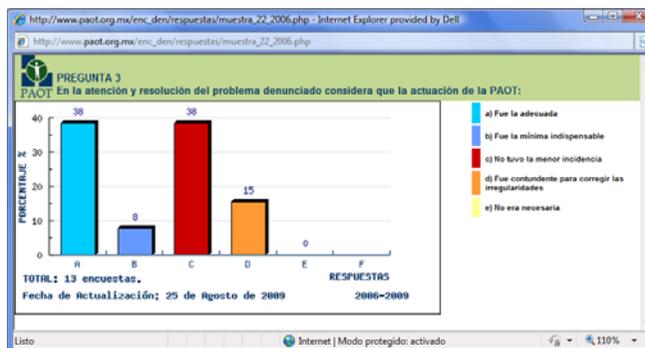
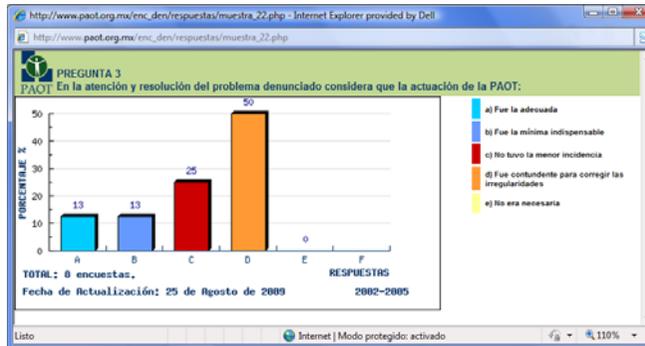
$$I_{8Le} = \left( \frac{1}{1} \cdot \frac{0}{2} \right) \times 100 = 0.0$$

8.i Obtención de respuestas buscadas por los denunciantes

Condición	Evaluación	(EI)
En el 100% de los casos	Credibilidad alta de la PAOT	2
Entre el 50 y el 100% de los casos	Credibilidad media de la PAOT	1
En menos del 50% de los casos	Credibilidad baja de la PAOT	0

Datos. Encuesta a denunciantes

Reactivo 03: "En la atención y resolución del problema denunciado considera que la actuación de la PAOT:"



Evaluación del factor 8.i

Año	encuestas	Evaluación individual	credibilidad
-----	-----------	-----------------------	--------------

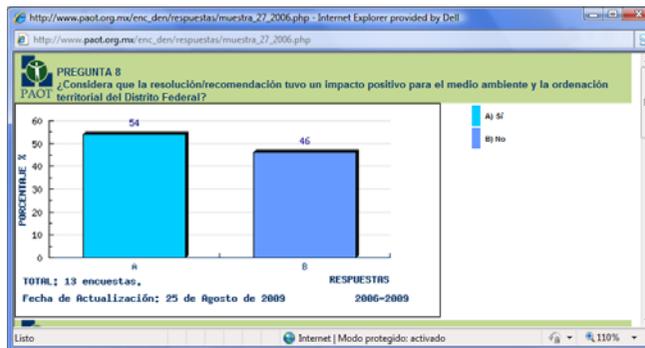
2002 – 2005	$(50+13)=63\%$	1	Media
2006 – 2009	$(38+15)=53\%$	1	Media

8.j Grado en que la PAOT salvaguardó el derecho de los denunciantes a disfrutar de un ambiente adecuado

Condición	Evaluación	(EI)
En más del 80% de los casos	Credibilidad alta de la PAOT	2
Entre el 50 y el 80% de los casos	Credibilidad media de la PAOT	1
En menos del 50% de los casos	Credibilidad baja de la PAOT	0

Datos. Encuesta a denunciantes

Reactivo 08: ¿Considera que la resolución/recomendación tuvo un impacto positivo para el medio ambiente y la ordenación territorial del Distrito Federal?



Evaluación del factor 8.j

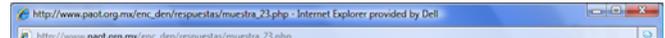
Año	encuestas	Evaluación individual	credibilidad
2002 – 2005	38%	0	Baja
2006 – 2009	54%	1	Media

8.k Evaluación de los ciudadanos respecto a la influencia de la actuación de la PAOT

Condición	Evaluación	
Influyó favorablemente en la solución del problema	Credibilidad alta de la PAOT	2
No se observó influencia	Credibilidad media de la PAOT	1
Influyó desfavorablemente en la solución del problema	Credibilidad baja de la PAOT	0

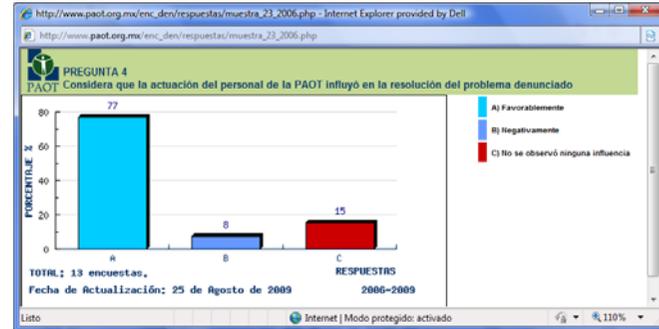
Datos. Encuesta a denunciantes,

Reactivo 04: "Considera que la actuación del personal de la PAOT influyó en la resolución del problema denunciado:"

			Enc	Eli	Enc * Eli
---	--	--	-----	-----	-----------

	a	50%	4	2	8
	b	25%	2	0	0
	c	25%	2	1	2
	Suma		8		10
	evaluación		$(Enc * Eli) / Enc$		1.25

			Enc	Eli	Enc * Eli
	a	77%	10	2	20
	b	8%	1	0	0
	c	15%	2	1	2
	Suma		13		22
	evaluación		$(Enc * Eli) / Enc$		1.69



Evaluación del factor 8.k

Año	encuestas	Evaluación individual	credibilidad
2002 – 2005	8	1.25	Media
2006 – 2009	13	1.69	Media-Alta

El indicador de credibilidad se evalúa con los tres factores disponibles: 8.i, 8.j y 8.k, utilizando la siguiente fórmula:

$$I_{8Cr} = \left( \sum_{i=a}^f w_i \times \frac{EI_{8Cr.i}}{2} \right) \times 100$$

En este caso cada subfactor representará 33.33% del total, por lo que el indicador, para el período 2003-2005, es:

$$I_{8Cr_{2003-2005}} = \left( \frac{1}{3} \cdot \frac{1}{2} + \frac{1}{3} \cdot \frac{0}{2} + \frac{1}{3} \cdot \frac{1.25}{2} \right) \times 100 = 37.50$$

Para el caso del período 2006-2008, el indicador resultante es:

$$I_{8Cr_{2006-2008}} = \left( \frac{1}{3} \cdot \frac{1}{2} + \frac{1}{3} \cdot \frac{1}{2} + \frac{1}{3} \cdot \frac{1.69}{2} \right) \times 100 = 61.50$$

Finalmente, el indicador integrado, en donde se incluyen las mediciones de impacto mediato, se calcula a partir de la siguiente expresión:

$$I_8 = w_{8Co} \times I_{8Co} + w_{8Le} \times I_{8Le} + w_{8Cr} \times I_{8Cr}$$

$$w_{8Co} + w_{8Le} + w_{8Cr} = 1$$

Asignándole el mismo peso a la confiabilidad, la legitimidad y la credibilidad, el indicador para el período 2003-2005 es:

$$I_{8_{2003-2005}} = \frac{1}{3}(54.12 + 0.0 + 37.5) = 30.23$$

El indicador para el período 2006-2008 es:

$$I_8 = \frac{1}{3}(51.62 + 0.0 + 61.5) = 37.71$$

De acuerdo con la escala de evaluación del índice propuesto, en ambos períodos, el resultado del indicador que evalúa el alcance espacial y material de las resoluciones de la PAOT, indica que en este aspecto es **MUY BAJO**

### Clasificación y escala del Índice propuesto

---

<b>Clasificación</b>	<b>Escala</b>
Excelente	95-100
Alto	80-94
Medio	65-79
Bajo	45-64
Muy bajo	0-44

---

## 4 Estimación del indicador 10

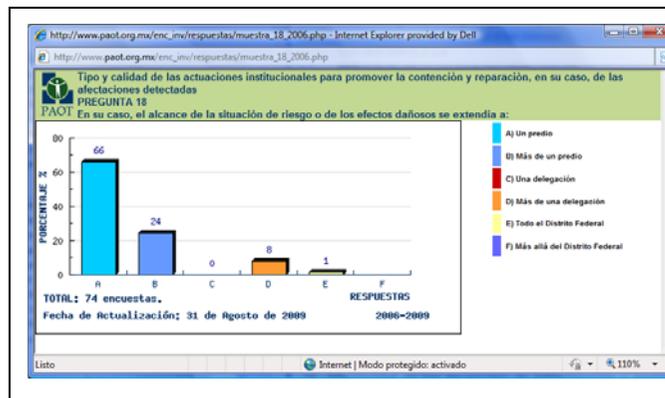
### 10.a Alcance espacial de la resolución

Condición	Evaluación	(EI)
Un predio	Muy limitado	0
Más de un predio	Limitado	1
Una delegación	Amplio	3
Más de una delegación	Muy amplio	5

Datos de Encuesta a investigadores, Reactivo 18: "En su caso, el alcance de la situación de riesgo o de los efectos dañosos se extendía a:"



		Enc	Eli	
A	40%	17	0	0
B	50%	21	1	21
C	2%	1	3	3
D, E, F	7%	3	5	15
Suma		42		39
				81.42



		Enc	Eli	
A	66%	49	0	0
B	24%	18	1	18
C	0%	0	3	0
D, E, F	9%	7	5	35

	Suma		74		53
	$F_{10.i} = 100 - \left( \frac{\sum_{i=1}^n EI_i}{5 \times N} \right) \times 100$				85.67

### Evaluación del factor 10.a

Año	encuestas	$F_{10.a}$
2002 - 2005	42	81.42
2006 - 2009	74	85.67

### 10.b Incidencia delegacional de las resoluciones en el último año

Condición	Evaluación	(EI)
Existe al menos una resolución por cada delegación	Amplia	2
Menos de siete delegaciones no presentan incidencia de resoluciones	media	1
Más de siete delegaciones no presentan incidencia de resoluciones	Limitada	0

Datos a diciembre 12 de 2008. En este caso se considera el total de "resoluciones y recomendaciones" emitidas en el período evaluado

Delegación	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Álvaro Obregón	34	75	97	61	56	32	355
Azcapotzalco	20	24	26	33	29	21	153
Benito Juárez	53	74	120	105	99	44	495
Coyoacán	36	36	77	52	70	30	301
Cuajimalpa de Morelos	15	31	57	51	28	6	188

Cuauhtémoc	45	50	81	115	94	53	438
Gustavo A. Madero	40	43	58	70	82	59	352
Iztacalco	15	27	29	32	31	7	141
Iztapalapa	31	38	61	75	76	27	308
Magdalena Contreras	6	10	9	21	10	3	59
Miguel Hidalgo	39	37	57	124	59	24	340
Milpa Alta		4	3	2	2	2	13
Tláhuac	9	12	9	15	26	8	79
Tlalpan	38	32	42	58	59	37	266
Venustiano Carranza	9	20	16	29	28	15	117
Xochimilco	15	26	23	28	19	6	117
Total general	405	539	765	871	768	374	3722
Total denuncias recibidas	457	610	874	1079	1198	1433	5651

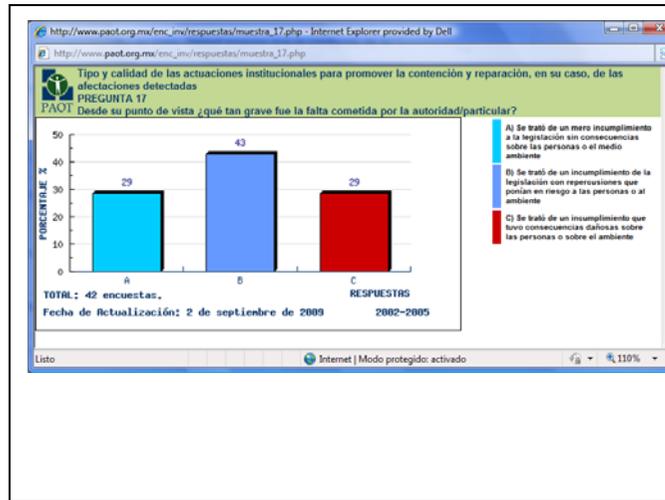
### Evaluación del factor 10.b

Año	Evaluación individual	$\left(\frac{\sum_{i=1}^n EI_i}{2 \times N}\right) \times 100$	$F_{10.b}$
2003	1	$\frac{5}{2 \times 3} \times 100$	16.67
2204	2		
2005	2		
2006	2	$\frac{6}{2 \times 3} \times 100$	0.0
2007	2		
2008	2		

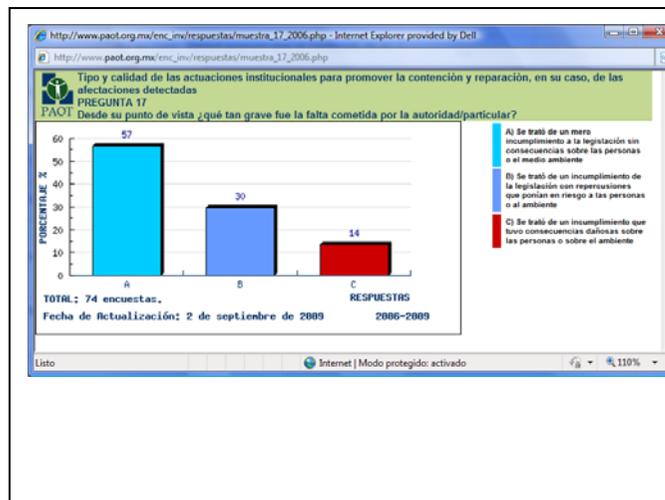
### 10.c Alcance material de la resolución

Condición	Evaluación	(EI)
Violación administrativa sin poner en riesgo a personas o al ambiente	Limitado	0
Violación administrativa que puso en riesgo a personas o al ambiente	Amplio	1
Violación administrativa que causó un daño a personas o al ambiente	Muy amplio	2

Datos de Encuesta a investigadores, Reactivo 17: "Desde su punto de vista ¿qué tan grave fue la falta cometida por la autoridad/particular?"



	Enc	Eli	
A	29%	12	0
B	43%	18	1
C	29%	12	2
Suma		48	54
—————			50.00



	Enc	Eli	
A	57%	42	0
B	30%	22	1
C	14%	10	2
Suma		74	42
—————			71.62

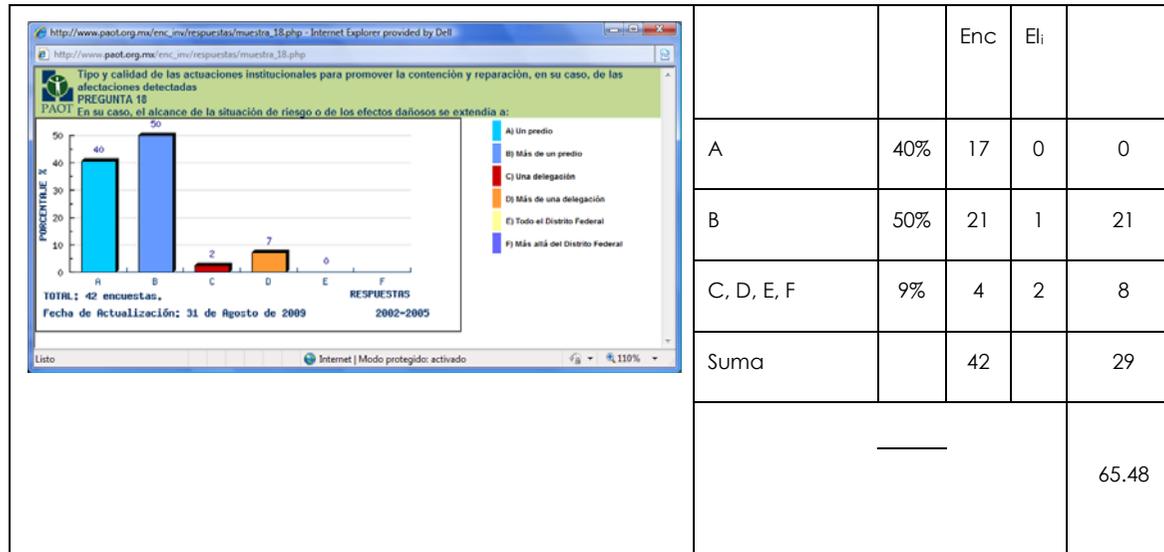
## Evaluación del factor 10.c

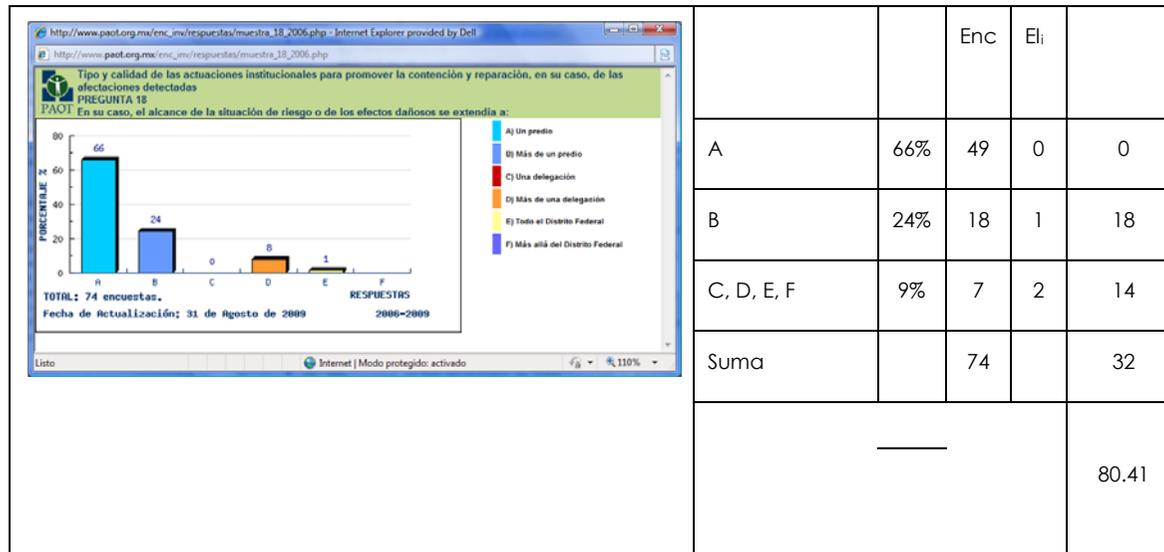
Año	encuestas	$F_{10.c}$
2002 - 2005	42	57.14
2006 - 2009	74	71.62

## 10.e Incidencia espacial de las acciones de la PAOT

Condición	Evaluación	(EI)
Un predio	Limitada	0
Un grupo de predios	Intermedia	1
Una o más delegaciones	Amplia	2

Datos de Encuesta a investigadores, Reactivo 18: "En su caso, el alcance de la situación de riesgo o de los efectos dañosos se extendía a:"





Evaluación del factor 10.e

Año	encuestas	
2002 – 2005	42	65.48
2006 – 2009	74	80.41

Al momento sólo se tiene información para evaluar los factores 10.a, 10.b, 10.c y 10.e, por lo que el cálculo final del indicador se ajustará a 4 dimensiones en lugar de las 5 dimensiones propuestas. La ecuación para el cálculo del indicador queda, entonces, como sigue:

$$I = 100 - \frac{\sqrt{F_{10.a}^2 + F_{10.b}^2 + F_{10.c}^2 + F_{10.e}^2}}{2.000}$$

Para el período 2003-2005, el indicador es:

$$I_{10} = 100 - \frac{\sqrt{81.42^2 + 16.67^2 + 50.00^2 + 65.48^2}}{2.000} = 41.49$$

Para el período 2006-2008, el indicador es:

$$I_{10} = 100 - \frac{\sqrt{85.67^2 + 0.0^2 + 71.62^2 + 80.41^2}}{2.000} = 31.19$$

De acuerdo con la escala de evaluación del índice propuesto, en ambos períodos, el indicador que evalúa el alcance espacial y material de las resoluciones de la PAOT, es **MUY MALO**

Clasificación y escala del Índice propuesto

---

<b>Clasificación</b>	<b>Escala</b>
Excelente	95-100
Buena	80-94
Media	65-79
Mala	45-64
Muy mala	0-44

---