

Ciudad de México a 17 de enero de 2024

OFICIO: CCSCyPJ / DAYJ / 005 / 2024

ASUNTO: ENTREGA DE INFORME  
ANUAL 2023

*ACUSE*

**LIC. PABLO VÁZQUEZ CAMACHO**  
SECRETARIO DE SEGURIDAD CIUDADANA DE  
LA CIUDAD DE MÉXICO.  
Calle Liverpool #136, Col. Juárez,  
Alcaldía Cuauhtémoc  
C.P. 06600, Ciudad de México.  
**PRESENTE.**

01852  
 SSC  
COORDINACION DE CONTROL  
DE GESTION DOCUMENTAL  
17 ENE 2024  
**RECIBIDO**  
HORA 18:49 POR: *Lesly Aguilar*

En cumplimiento al Convenio Específico de Colaboración, suscrito el día 31 de enero de 2023, entre la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México, a su digno cargo y el Consejo Ciudadano para la Seguridad Ciudadana y Procuración de Justicia de la Ciudad de México, y conforme a la Cláusula TERCERA del Convenio, envío el Informe Anual correspondiente al año 2023, informe donde se asientan los resultados alcanzados, mismos que reflejan, que en el año 2023 se lograron los objetivos convenidos.

Sin más por el momento y agradeciendo la atención brindada a la presente, quedo de usted.

*10:58*  
*Cludia*  
**RECIBIDO**  
18 ENE. 2024

ATENTAMENTE



**DR. SALVADOR GUERRERO CHIPRÉS**  
PRESIDENTE DEL CONSEJO CIUDADANO PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA  
Y PROCURACIÓN DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO



Ccp. MAPP. CELSO SÁNCHEZ FUENTEVILLA. – Oficial Mayor de la SSC CdMx. – Para su conocimiento  
LIC. GRACIANO CRUZ SORIANO. – Director de Administración de la Operadora del Consejo Ciudadano del DF AC. – Para su conocimiento

SGCH/gcs/rrs  
*4*



# Consejo Ciudadano

para la Seguridad y Justicia

## INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES Y APLICACIÓN DE RECURSOS

1 de enero 2023 – 31 de diciembre 2023

Línea de Seguridad  
y Chat de Confianza

  **555533-5533**



# Consejo Ciudadano

para la Seguridad y Justicia

## Informe Cuatrimestral

1 de enero 2023 – 30 de abril 2023

Línea de Seguridad  
y Chat de Confianza

  **55 5533-5533**



# Índice

Introducción.....	3
I. Capital Humano.....	4
II. Atención para todos.....	5
III. Asesorías Jurídicas.....	10
IV. Atención a módulos .....	12
V. Acompañamientos Ciudadanos.....	13
VI. Evaluación del Centro de Contacto.....	22
VII. Calidad de Atención.....	23
VIII. Aliados .....	27
IX. Coordinación permanente en el Gabinete de Seguridad.....	28
X. Acciones por área	
1. Presidencia.....	30
2. Unidad Jurídica.....	31
3. Unidad de Psicología.....	39
4. Trata de personas .....	49
5. Comisiones Ciudadanas contra la Corrupción policial y contra la violencia a Mujeres Policias .....	53
6. Unidad de Enlace.....	55
7. Operaciones.....	57
8. Estadística.....	59
9. Calidad .....	61
10. Tecnología.....	62
XI. Sedes .....	65
XII. Comunicación.....	69
XIII. Donaciones.....	75
XIV. Protección Civil.....	76



# I. Capital Humano

## Representación



Somos una organización de la sociedad civil. ¡Un vínculo entre la **ciudadanía, sector empresarial y autoridades!** El Consejo está integrado por **25 Consejeros Honorarios** entre ellos empresarios, periodistas, activistas, maestros.

Cada mes, los consejeros realizan una reunión donde se informan los avances de los programas y acciones, además de que se desarrollan propuestas de participación en los diversos temas de la agenda de seguridad ciudadana y gobierno.

## Operación

Para garantizar la atención **24/7**, el Consejo Ciudadano cuenta con una plantilla de **253 colaboradores en las siguientes áreas:**

Jurídica	Psicológica	Género, Trata
Calidad y datos	Informática	Trata y Comisiones
Presidencia	Comunicación	Administrativa

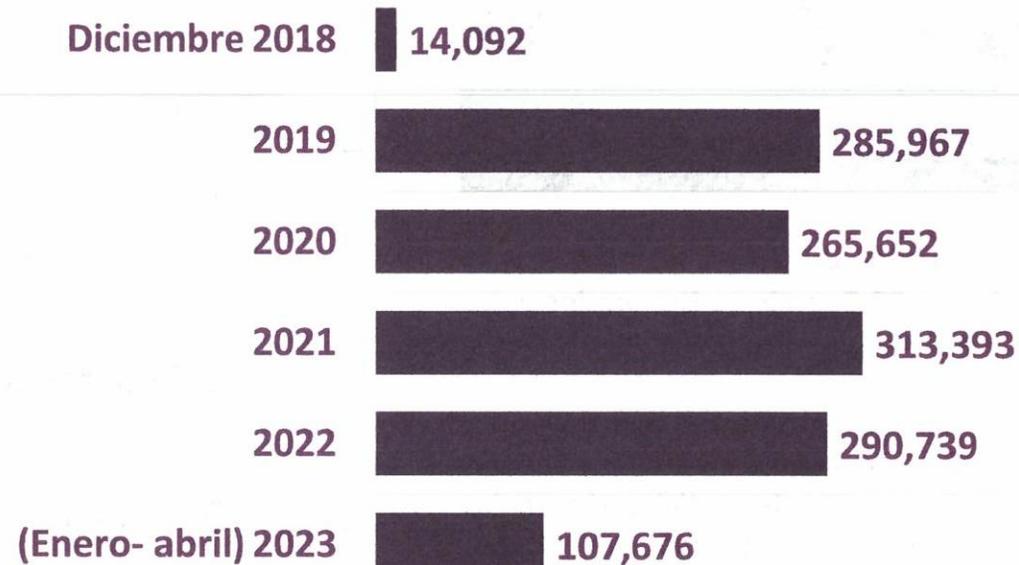
**Tod@s al servicio de l@s ciudadan@s**

Distribuidos en 4 sedes y 8 módulos.



## II. Más y mejor atención para tod@s

En el **primer cuatrimestre del 2023**, el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México brindó **107 mil 676 atenciones**. En total, desde diciembre de 2018 se han dado **1 Millón 277 MIL 519 atenciones**.





# ¿Cómo se comunican?

Del 1 de enero al 30 de abril del 2023 se recibieron

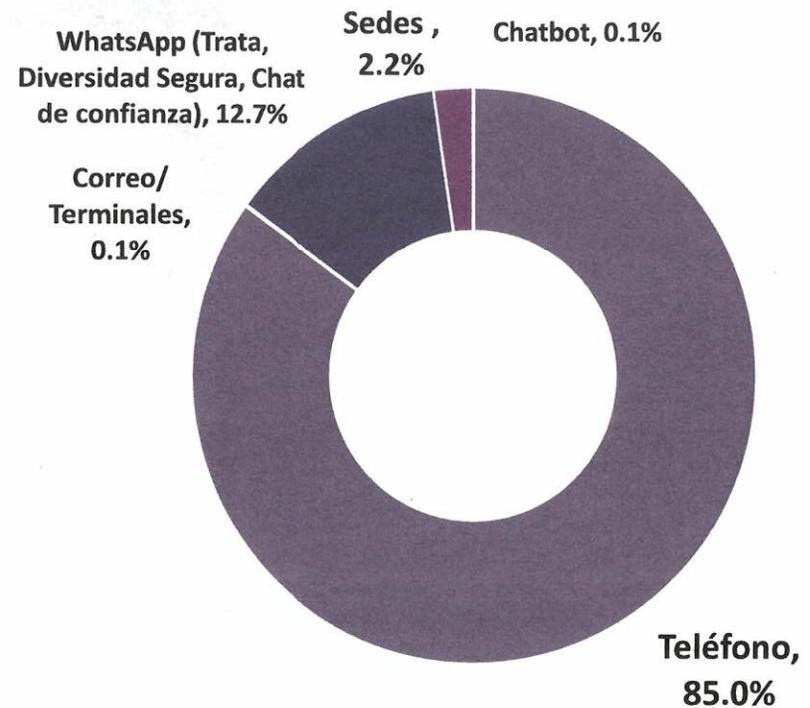
## 107 mil 676

Llamadas/WhatsApp

De las cuáles se generaron

### 67 mil 737 reportes

### Distribución de los canales de atención





# Atenciones por línea

Totales		
<b>76,063</b>	Línea de Seguridad, Bilingüe, Diversidad, SOS Mujeres	18,270
		17,705
		20,962
		19,126
<b>14,380</b>	FGJ9000	3,623
		2,991
		4,167
		3,599
<b>13,531</b>	WhatsApp	3,451
		3,038
		3,517
		3,525
<b>2,510</b>	Terminales, Sedes, Correo y Chatbot	639
		575
		713
		583
<b>1,192</b>	LNCT y Chat Nacional vs la Trata	286
		277
		299
		330

■ Enero ■ Febrero ■ Marzo ■ Abril

## Reportes

De las llamadas recibidas en la **Línea de Seguridad**, las atenciones de WhatsApp y las de sedes/terminales/correo/chatbot se generaron **54 mil 017 reportes**.

Mientras que en la **Línea Nacional contra la Trata de Personas** la cifra fue de **612 reportes**.

Y en la línea de FGJ9000 fue de **13 mil 108 reportes**.



# Reportes por necesidad

Necesidades	Totales	Porcentaje
Extorsión y Fraude	11,683	23.9%
Apoyo psicológico	11,225	23.0%
Orientación jurídica	7,458	15.2%
Información de trámites y servicios	5,199	10.6%
Violencia Familiar	4,014	8.2%
Dignidad Mayor	2,225	4.5%
DISI a la vida	2,037	4.2%
CompAnimal	1,403	2.9%
Actividad delictiva	1,325	2.7%
Maltrato Infantil	519	1.1%
Solicitud de Verificación INVEA	343	0.7%
Cultura cívica	285	0.6%
Adicciones	251	0.5%
Reporte Policías	240	0.5%

Necesidades	Totales	Porcentaje
Violencia Escolar	205	0.4%
Reporte al M.P.	134	0.3%
Emergencias	110	0.2%
Persona Desaparecida	70	0.1%
Diversidad Segura	60	0.1%
Reordenamiento de trabajadores no asalariados	50	0.1%
Personas en situación de calle	24	0.05%
SIDEC	14	0.03%
Migrantes	13	0.03%
Lavado de Dinero	10	0.02%
COVID-19	7	0.01%
Alcoholímetro	2	0.004%

\*El 10.4% son cortadas/equivocadas

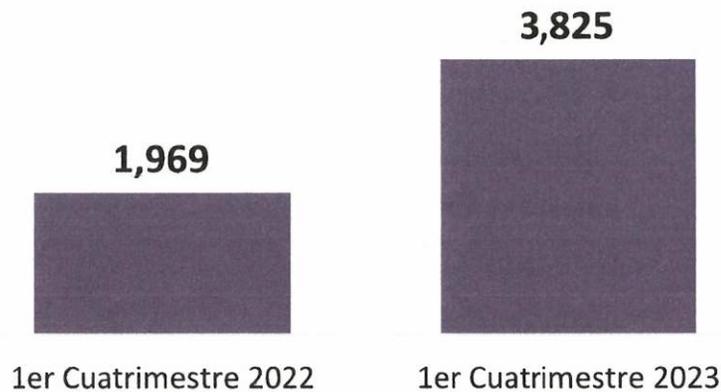


# Coordinación con C5

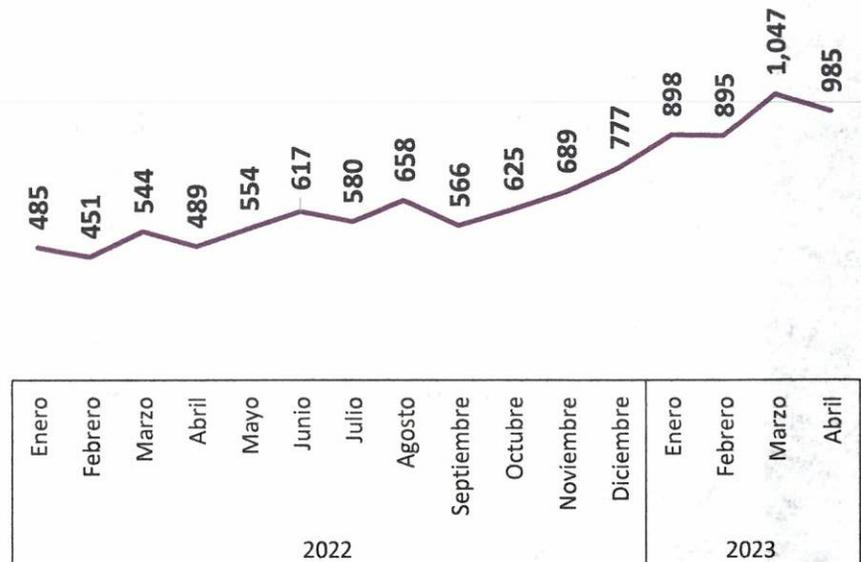
Desde el 2019, el Consejo Ciudadano fortaleció la **coordinación** con el C5 a fin de mejorar la atención de los usuarios.

Así, las llamadas al 911 de los ciudadanos que quieren denunciar algún delito se transfieren al Consejo y en contra parte, el Consejo refiere al 911 las llamadas de emergencia.

En estos cuatro meses se han **transferido 3,825** llamadas. Respecto al mismo cuatrimestre del año anterior incrementó 94%.



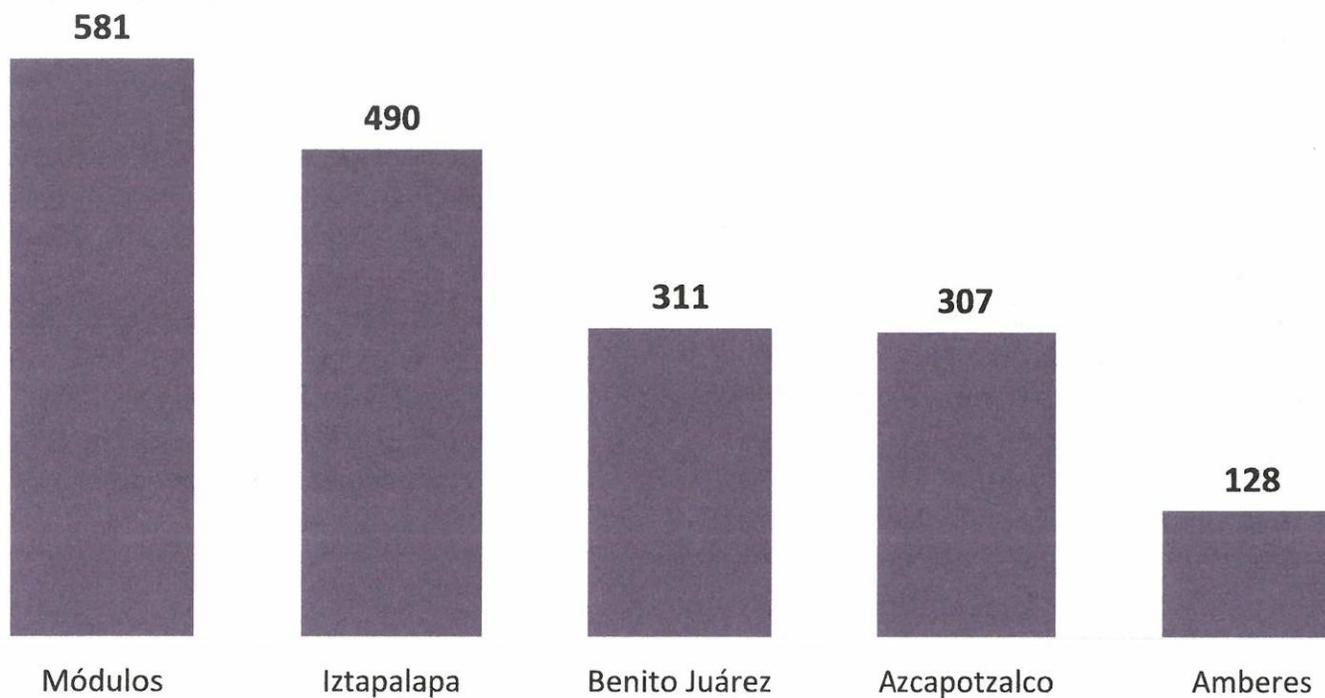
## LLAMADAS TRANSFERIDAS DE 911





### III. Asesorías Jurídicas

En el 1er. cuatrimestre de 2023, se brindaron **1,817 asesorías jurídicas**.





## III. Asesorías Jurídicas

### Módulos

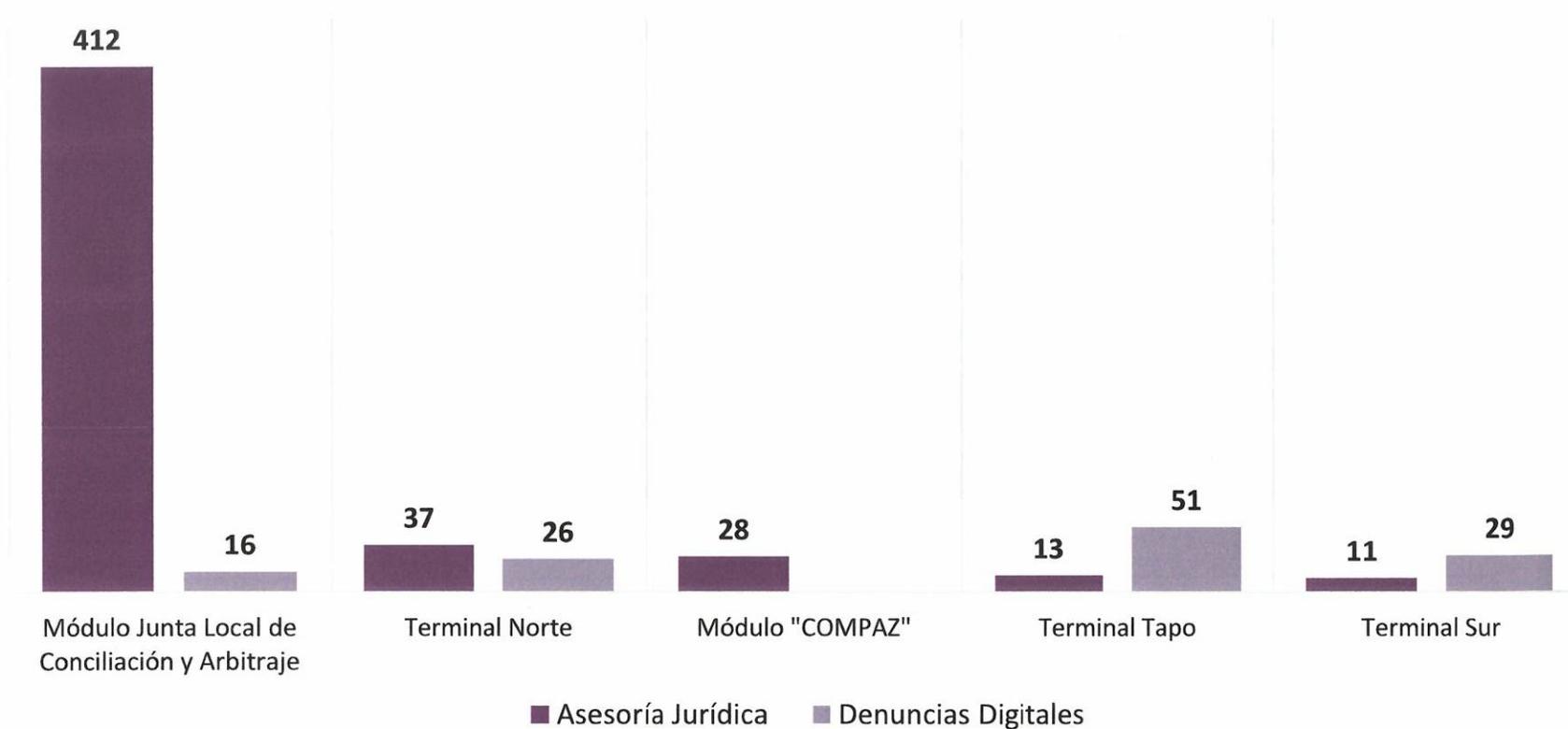
Se han instalado **8 Módulos de Atención Ciudadana**, los cuales se encuentran distribuidos estratégicamente en lugares concurridos con el objeto de brindar asistencia jurídica y psicológica a víctimas de delitos, apoyo en el inicio de carpetas de investigación y denuncias digitales, así como reforzar acciones para prevenir la comisión de conductas delictivas y reforzar la seguridad en sus intermediaciones.

- Coordinación Territorial de CUH-7, Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México.
  - Terminal de Autobuses del Norte.
  - Terminal de Autobuses del Sur.
  - Terminal de Autobuses de Pasajeros de Oriente (TAPO).
  - Central de Abastos (CEDA).
  - Módulo en Juzgado Cívico, Ciudad Universitaria.
  - Módulo de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje.
  - Centro de Atención Integral “Comunidad de Paz para Mujeres” “COMPAZ”.
- ❖ El 31 de marzo de este año como parte de **la alianza entre la Alcaldía Iztapalapa y el Consejo Ciudadano**, conjuntamente abrieron el Centro de Atención Integral “Comunidad de Paz para Mujeres” “COMPAZ”, con el objetivo de contribuir en la prevención y erradicación de la violencia de género, se brinda servicio de atención y protección para las mujeres y sus hijas e hijos, para garantizar su seguridad, integridad física y mental, como también orientar jurídicamente para que su denuncia sea efectiva ante las instancias correspondientes.
  - ❖ Las atenciones brindadas en estos módulos son eficientes y eficaces sin perder la calidez que caracteriza a los colaboradores de la Institución.
  - ❖ Durante el primer cuatrimestre del año, se brindaron **581 atenciones**, entre orientaciones y atenciones jurídicas de primer contacto.



# IV. Atenciones en Módulos

## Jurídicos





# V. Acompañamientos

Jurídicos

## Apoyos a víctimas del delito: sedes y módulos



- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos y desistimientos.



# V. Acompañamientos

Jurídicos

## 287 apoyos a víctimas del delito Sede Amberes



- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos y desistimientos.



## V. Acompañamientos

Jurídicos

### 188 apoyos a víctimas del delito Sede Iztapalapa



- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos y desistimientos.



# V. Acompañamientos

## Jurídicos

### 203 apoyos a víctimas del delito Sede Azcapotzalco



- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos y desistimientos.



## V. Acompañamientos

Jurídicos

200 apoyos a víctimas del delito Sede Benito Juárez



- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos y desistimientos.



## V. Acompañamientos

Jurídicos

### 95 apoyos a víctimas del delito Módulo Coordinación Territorial CUH7



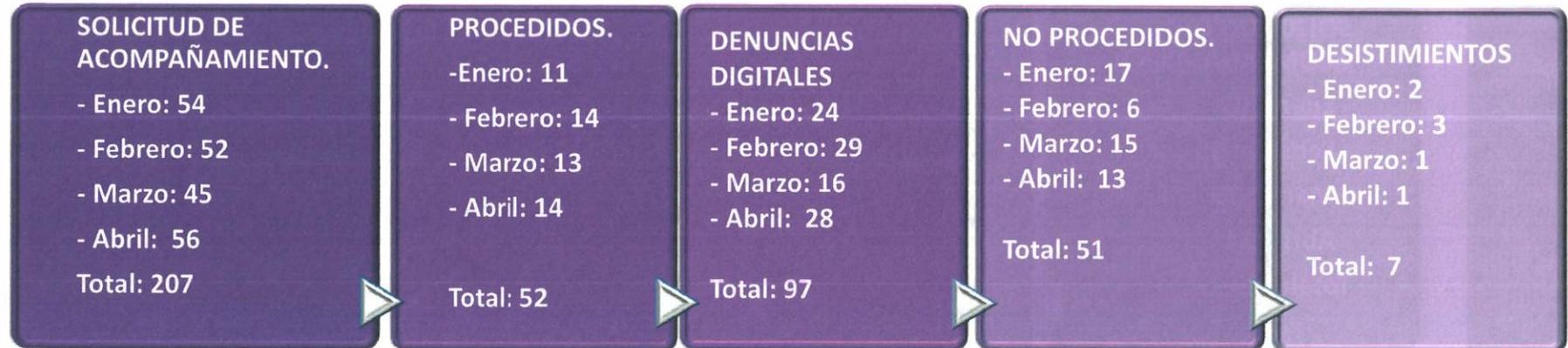
- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos y desistimientos.



## V. Acompañamientos

Jurídicos

### 156 apoyos a víctimas del delito Módulo Central de Abastos “CEDA”



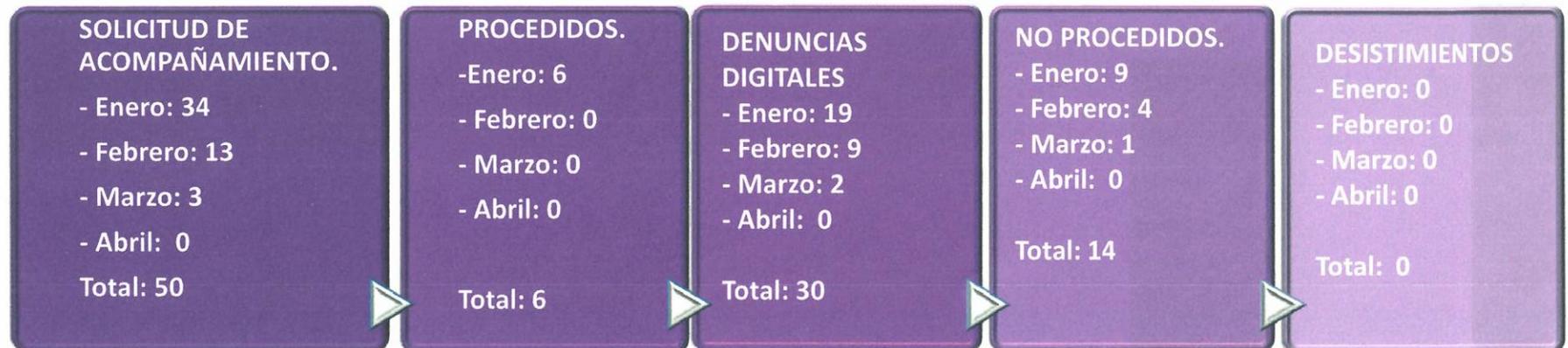
- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos y desistimientos.



# V. Acompañamientos

Jurídicos

## 36 apoyos a víctimas del delito Módulo en Juzgado Cívico Ciudad Universitaria



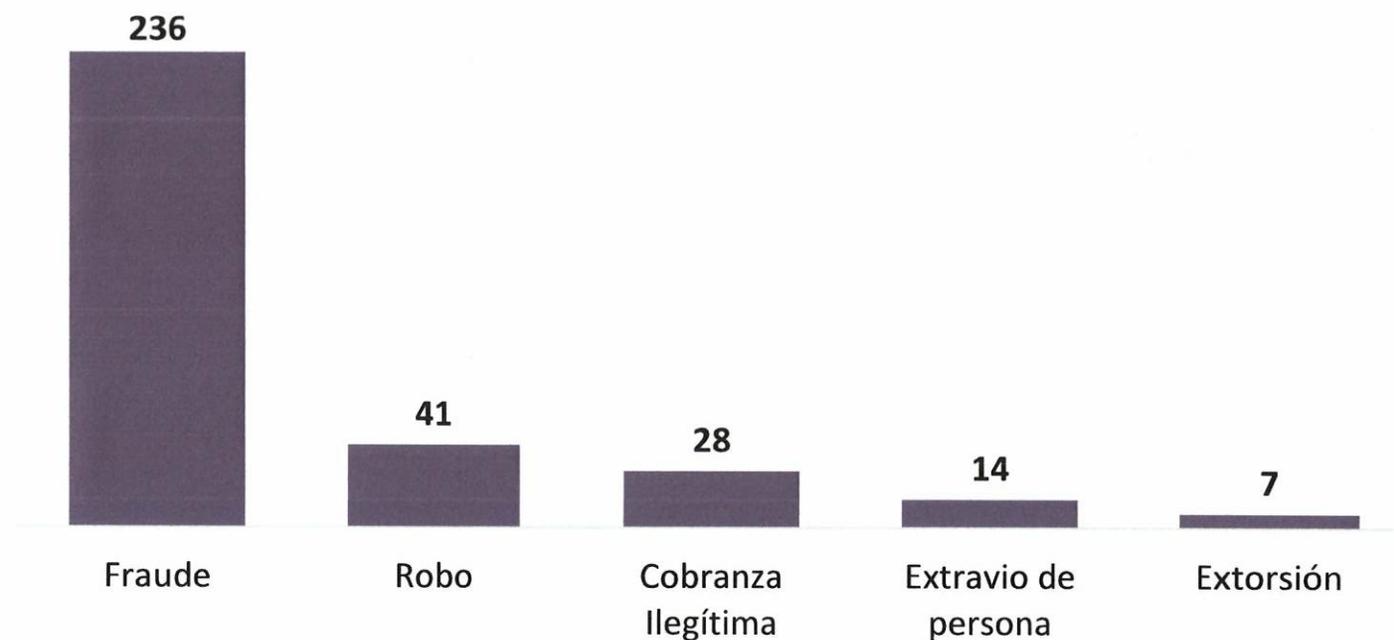
- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos y desistimientos.



## V. Acompañamientos

### Denuncias digitales

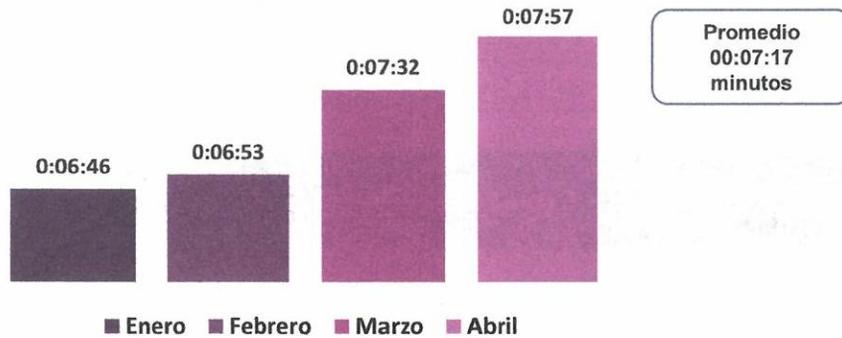
Cumpliendo con el compromiso social del Consejo Ciudadano, los agentes de Dirección Jurídica han brindado apoyo para presentar **denuncias digitales** en distintos estados de la República, a través de las plataformas electrónicas de sus Fiscalías, de los cuales se han iniciado un total de **374** con la siguiente incidencia delictiva:



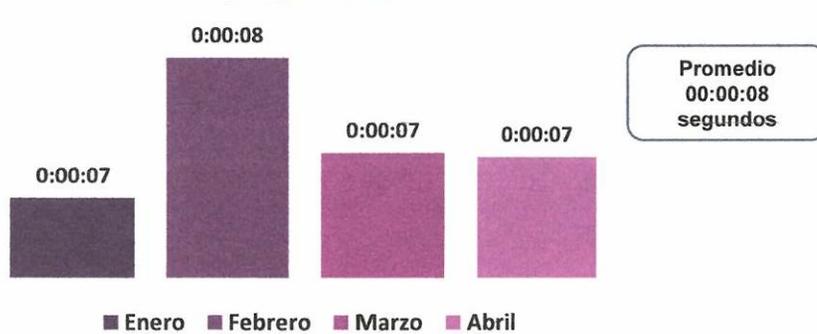


# VI. Evaluación del Centro de Contacto

Promedio de duración de la llamada (minutos)



Promedio de velocidad en la respuesta (segundos)



TASA DE ABANDONO (2023)				
Línea	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
Lada Nacional de Seguridad	62%	60%	55%	51%
LNCTDP	27%	43%	38%	46%
Línea Nacional de Diversidad	32%	43%	52%	40%
Línea de Seguridad	36%	36%	33%	30%
Línea FGJ9000	52%	55%	48%	47%
SOS_Mujeres	0%	0%	0%	0%
Línea Turista	87%	94%	69%	79%

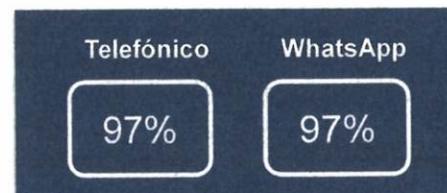
**Tasa General**  
32%

# Nivel de satisfacción usuarios

Se realizaron **21 mil 620 encuestas** en el 1er cuatrimestre



Nuestros usuarios mencionan que el asesor cubrió su necesidad.



La gente indica que sintió amabilidad y cordialidad por parte de nuestro personal :



Las personas atendidas por el Consejo Ciudadano recomendaría nuestros servicios



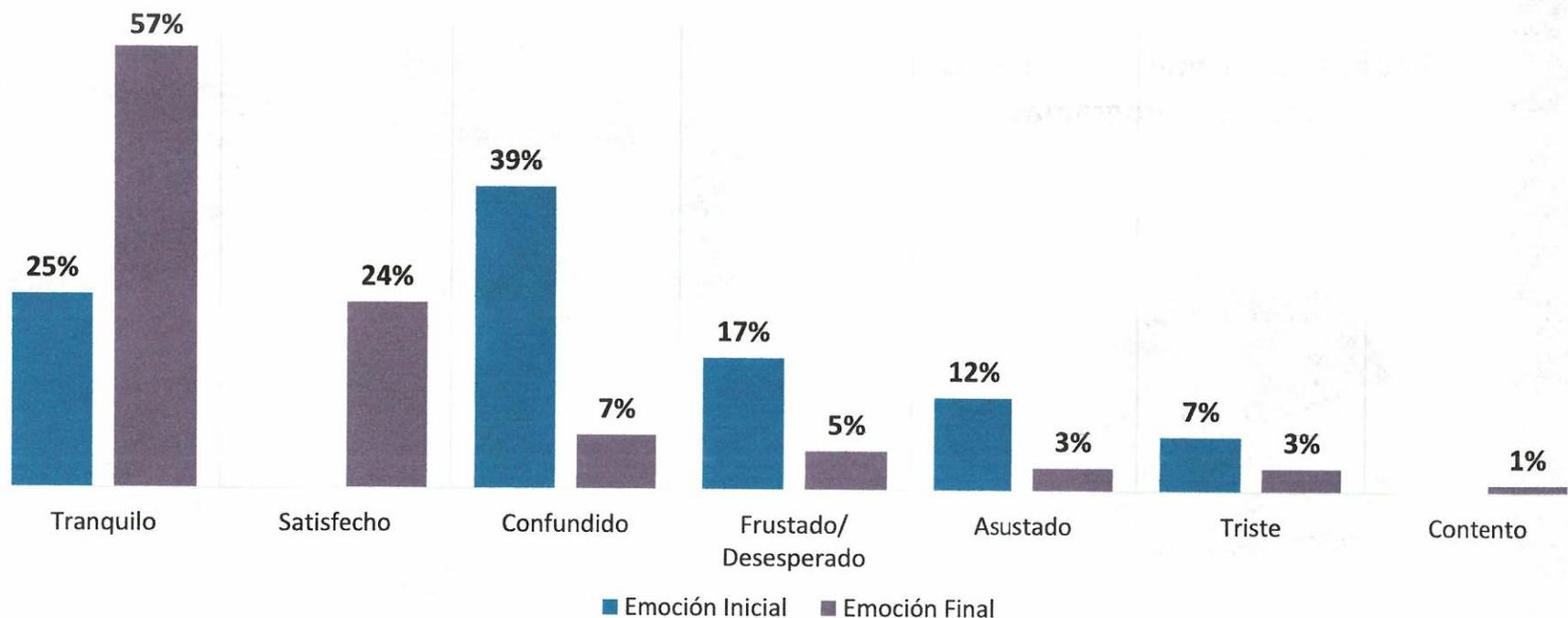


# Nivel de satisfacción usuarios

**La atención telefónica de calidad transforma emociones negativas en satisfacción.**

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios se realizan encuestas y se analiza la emoción final

**83% concluye su llamada con una emoción positiva**





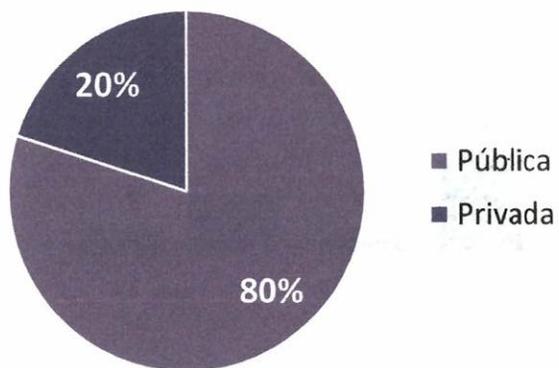
## VIII. Aliados

El trabajo de coordinación entre el Consejo Ciudadano y otras instituciones y organizaciones para acercar los servicios a más personas es una tarea permanente.

Entre enero y abril sumamos

**5 convenios firmados para nuestras causas y programas.**

Tipo de institución



Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Tlaxcala



Comisión de Derechos Humanos del Estado de México



Secretaría de Bienestar



PROCURADURÍA SOCIAL



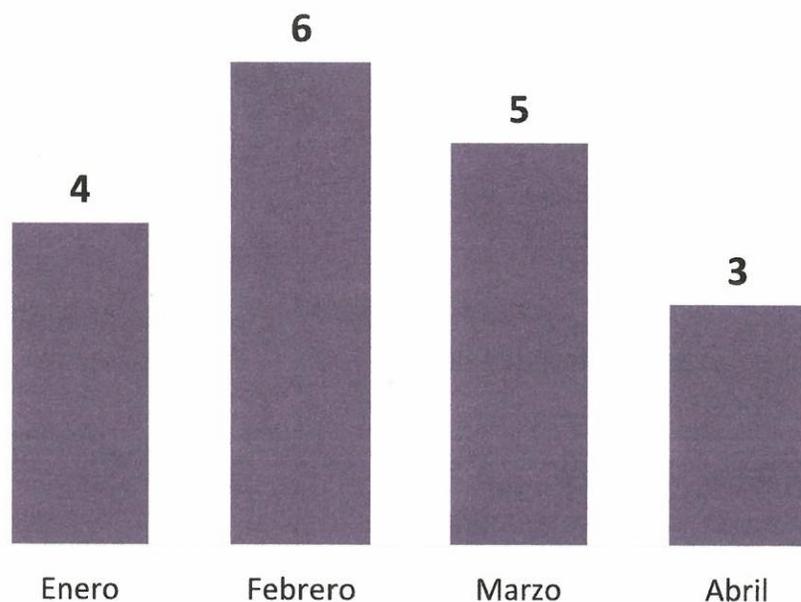
FUNDACIÓN FREEDOM





## IX. Coordinación permanente en el Gabinete de Seguridad

El presidente del Consejo Ciudadano, Salvador Guerrero Chiprés participa en el **Gabinete de Seguridad** con la finalidad de **colaborar con estrategias y análisis de casos que contribuyan a mejorar la seguridad ciudadana, la atención a las víctimas del delito y el acceso a la salud mental**. Entre **enero y abril asistió a 18 reuniones en la jefatura de Gobierno**.



### ENERO 2023

- Consolidar el modelo de atención.
- Estrés financiero.
- Suicidio – Contexto / Salvamos vidas 2022 / Prevención del suicidio.
- Contigo avanzamos.



# Coordinación permanente en el Gabinete de Seguridad

## FEBRERO 2023

- 8 de febrero: Día del Internet Seguro
- Riesgos digitales del amor romántico.
- Segundo concurso de escultura: Sí al Desarme, Sí a la Paz.
- Contigo Avanzamos.
- Evolución y variación – Extorsión.
- Factores de vulnerabilidad en jóvenes de la CDMX.

## MARZO 2023

- Reportes por Montadeudas.
- Atenciones a mujeres.
- Ciudadanía al cuidado de la salud mental / Juntos vs bullying.
- Variación porcentual delitos de alto impacto.
- Campaña nacional contra extorsión y violencia familiar.

## ABRIL 2023

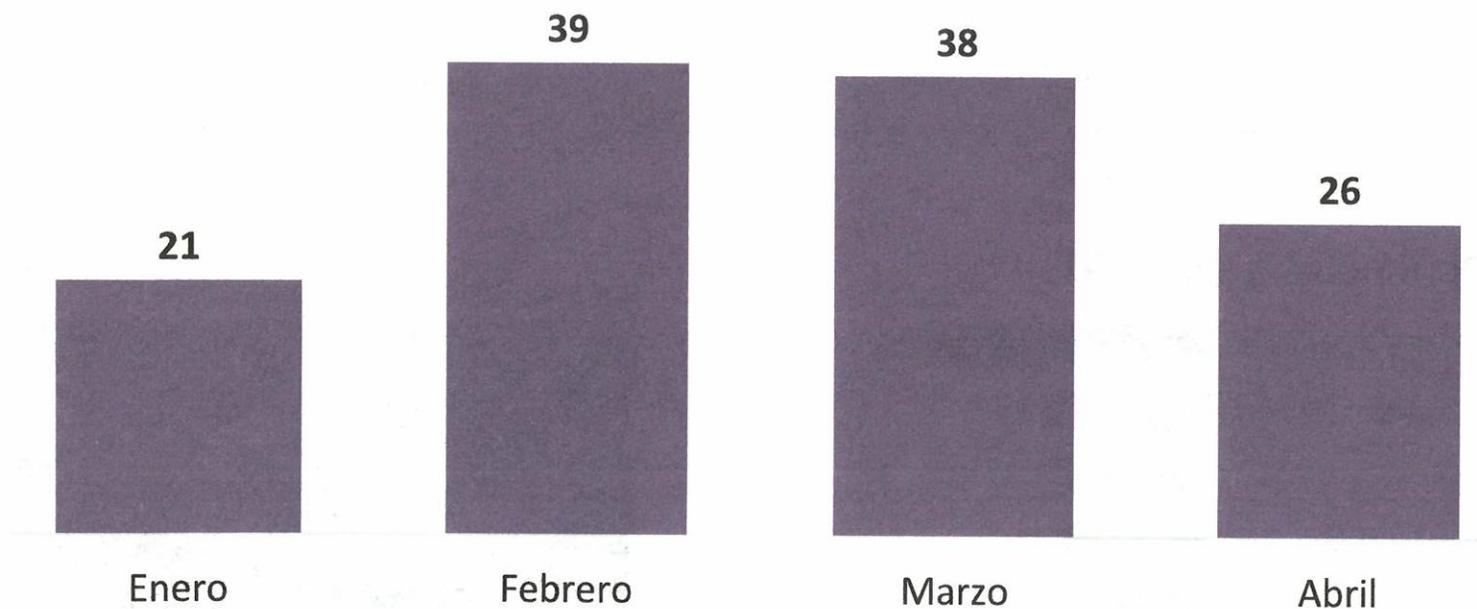
- DiSí a la vida - Prevención.
- Segundo concurso de escultura: Sí al Desarme, Sí a la Paz.
- Propuesta para ubicación de escultura.



## X. Acciones por área

### Presidencia

En el primer cuatrimestre, el presidente del Consejo Ciudadano sostuvo **124 reuniones de trabajo** con la finalidad de **sumar aliados y difundir información sobre los servicios**.





## X. Acciones por área

Jurídico/ Companimal 

### ✓ Eventos:

Se llevaron a cabo 10 eventos para la promoción de la denuncia en materia de maltrato animal, donde se brindó asesoría jurídica y pláticas con **3 mil 709 asistencias:**

- Can Fest
- Can Fest 25 y 26 marzo
- Caminata SEDEMA 26 de febrero
- Entrega de Tapete Hospital Veterinario de la CDMX
- Evento de Gatos TICA
- Día del niño parque Arboledas
- Jornada de vacunación Benito Juárez
- Jornada de bienestar animal AGATAN
- Taller de vacaciones COMPANIMAL
- Vacaciones COMPANIMAL

### ✓ Denuncias ante PAOT:

Resoluciones		254
Denuncias iniciadas		149
Denuncias ratificadas		148
Expedientes radicados		134
Informes parciales		108





## X. Acciones por área

Jurídico/ Actividad delictiva

**1,345**

**Reportes recibidos por actividad delictiva**



### ○ 49 Oficios

Elaborados y dirigidos a la Coordinación General de Investigación de Delitos de Alto Impacto de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, derivados de los reportes ingresados por la Línea de Seguridad para atender:

- Delitos contra la salud.
- Delincuencia organizada.
- Secuestro
- Trata de personas (derivado al área especialista)
- Acopio de partes de vehículos relacionados con la comisión de algún delito.

### ○ 113 Llamadas de seguimiento

- Con el objetivo de dar continuidad a los reportes y recabar información para contar con requisitos de procedibilidad para su atención por las autoridades correspondientes.
- Sensibilización sobre la importancia de la denuncia ciudadana.
- Canalización a Autoridades diversas y alternativas jurídicas.

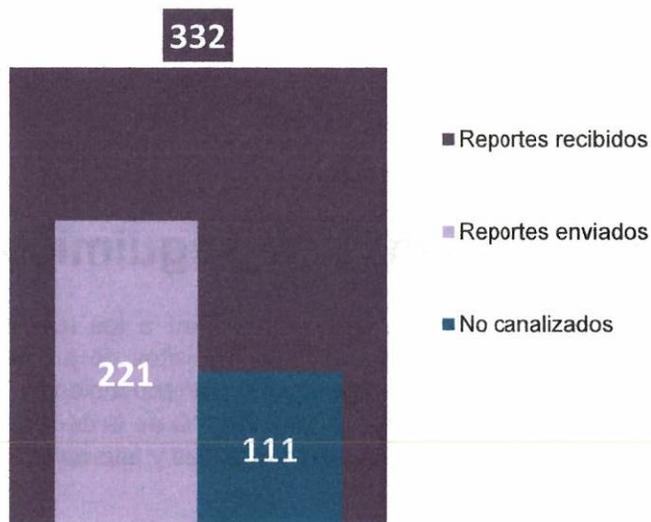


## X. Acciones por área

Jurídico/ INVEA y Personas desaparecidas

### INVEA

Facilitamos a los ciudadanos residentes de la Ciudad de México, el reportar establecimientos mercantiles que incurran en alguna irregularidad, estos reportes son ingresados por el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) para ser canalizados a INVEA



### Persona desaparecida

En este cuatrimestre se brindaron varios acompañamiento ante la Fiscalía Especializada, como resultado, se iniciaron diversas Carpetas de Investigación para proceder con la búsqueda y exitosamente fueron localizadas diversas personas ausentes.

8

Reportes procedidos

57

Asesorías y/o canalización



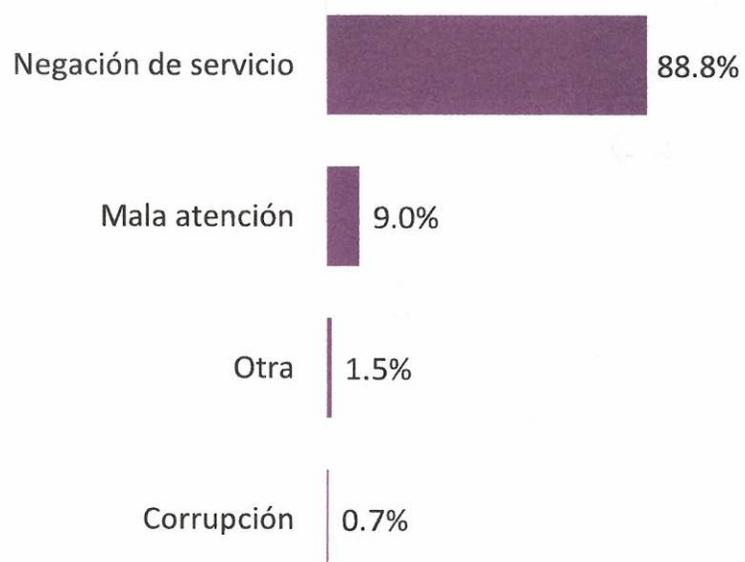
# X. Acciones por área

Jurídico/ Reporte MP

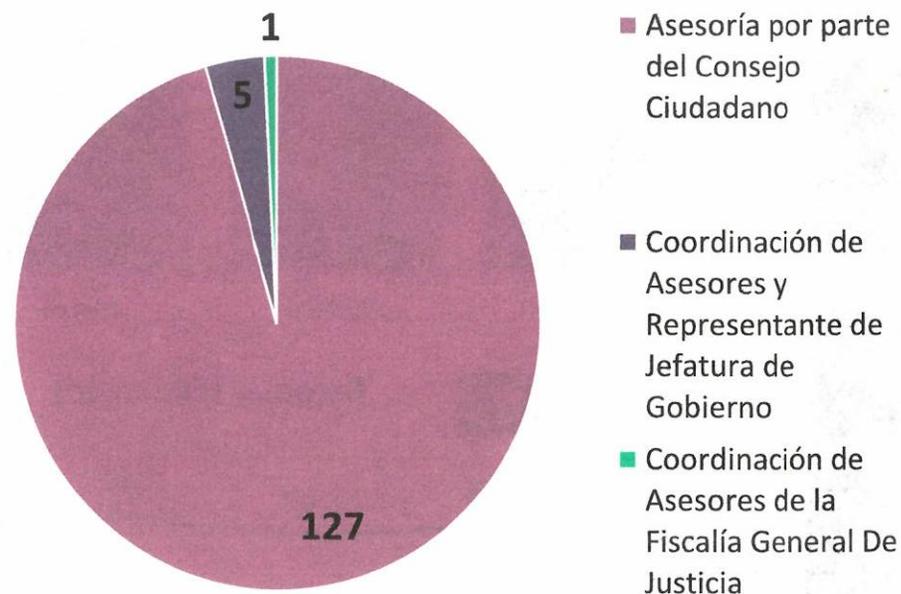
## Reporte MP

134 Reportes recibidos

### Problemáticas reportadas



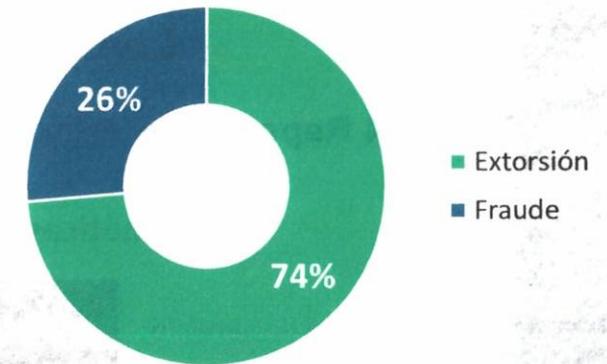
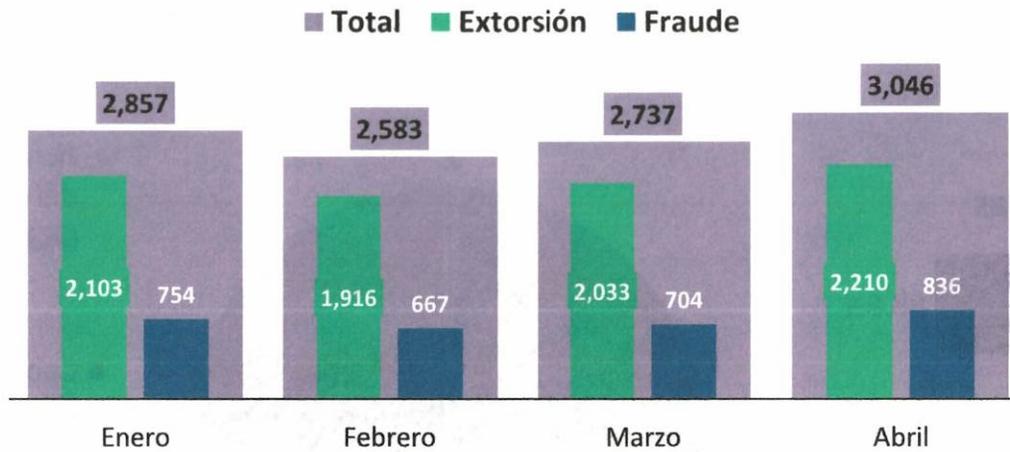
## Canalización



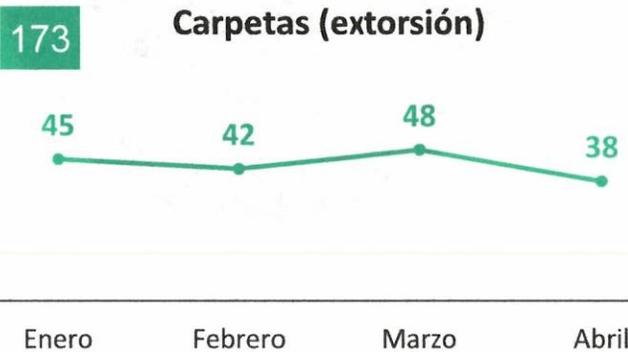


# X. Acciones por área

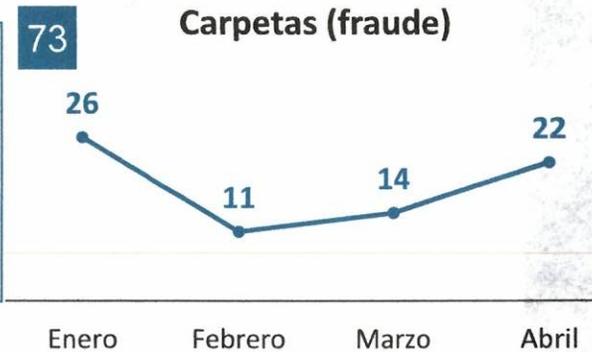
## Jurídico/ Extorsión y fraude



El 2.1% de los reportes procedió a carpeta de investigación/denuncias digitales



El 2.5% de los reportes procedió a carpeta de investigación/denuncias digitales



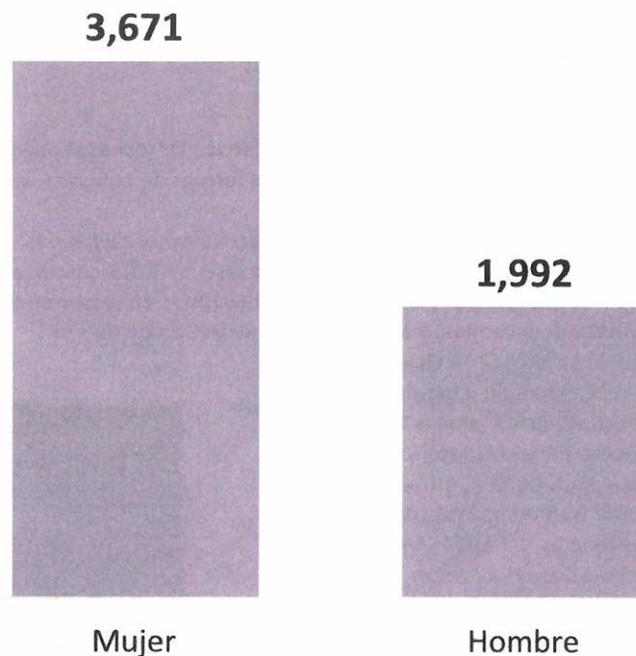


# X. Acciones por área

Jurídico/ Actividades Territoriales

## 67 Actividades Territoriales

Con 5 mil 663 asistentes



## Temas impartidos

- "Prevención y Detección de Abuso Sexual Infantil" y "Mi Escudo Protector"
- 1a reunión Comité de Participación Ciudadana de la AGATAN CDMX
- 9a Expo Internacional de gatos
- Aspectos Psicosociales del Acoso Escolar y Marco Jurídico
- Barrio Adentro
- CAMINATA, NO SOMOS UN REGALO, SOMOS UN COMPROMISO
- Celebración del día de la niñez
- Ciber Protégete
- Consecuencias Legales de la Violencia Familiar
- Feria de Adopción
- Feria de Bienestar
- Fraude y Extorsión
- Festival del Adulto Mayor
- Gabinete de seguridad
- JORNADA DE BIENESTAR ANIMAL
- Mujeres LGBT en la Luna
- No es costumbre, es Violencia
- Perspectiva de Género y Feminismos
- Plática acoso escolar
- Prevención del Maltrato a Personas Mayores y Derechos Humanos
- Sí al Desarme, Sí a la Paz
- Taller "Cuidando a mi mascota"
- Violencia en el noviazgo
- Prevención del conflicto
- Prevenzoon, La Actuación Policial en la Realización de Detenciones
- Stand Informativo Viernes Santo
- Violencia Familiar



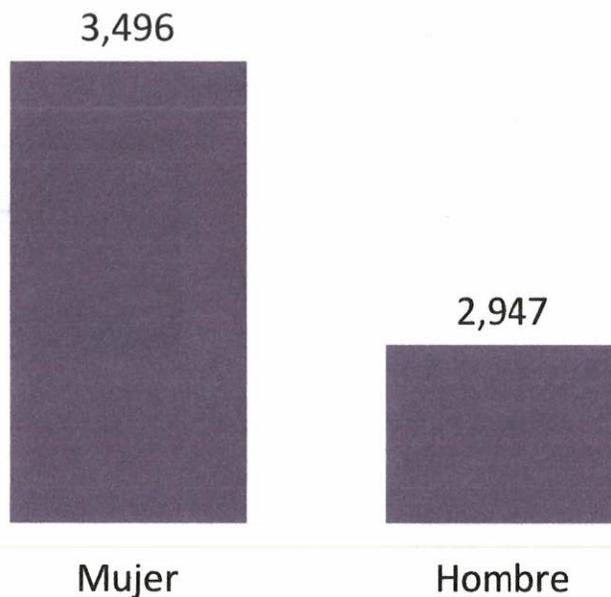


# X. Acciones por área

Jurídico/ Capacitaciones

**94 Capacitaciones**

Con **6 mil 443 asistentes**



## 27 Temas impartidos

- “Prevención del Maltrato a Personas Mayores y Derechos Humanos”
- Aspectos Psicosociales del Acoso Escolar y Marco Jurídico
- Ami COMPANIMAL lo respeto
- Consecuencias legales de la violencia familiar
- Detenciones
- Diferencias entre el fraude, la extorsión y otros delitos patrimoniales
- “Divorcio y disolución de la sociedad conyugal (bienes mancomunados)”
- El ABC de los Testamentos
- Habilidades Emocionales
- Indicadores de la Trata de Personas
- Interseccionalidad y Transversalización de los Derechos Humanos
- Junt@s contra los montos deudas y otras formas de cobranza ilegítima
- Justicia Cívica IPH GN
- La actuación policial para la atención a la violencia de género
- “La actuación policial para la atención a las violencias contra los grupos vulnerables”
- La actuación Policial y el registro de actuaciones en la comisión de los delitos
- La Trata de personas una antesala para el lavado de dinero
- Marco jurídico de la violencia sexual
- Plática extorsión y fraude vía zoom
- Plática violencia familiar PREVENZOOM
- Proceso Penal Acusatorio
- Violencias en los Centros de trabajo
- Super Gamers vs Trata de Personas
- Prevención del Abuso Sexual Infantil
- Robo a Casa Habitación
- Riesgo en Redes Sociales
- Perspectiva de Género y Feminismos

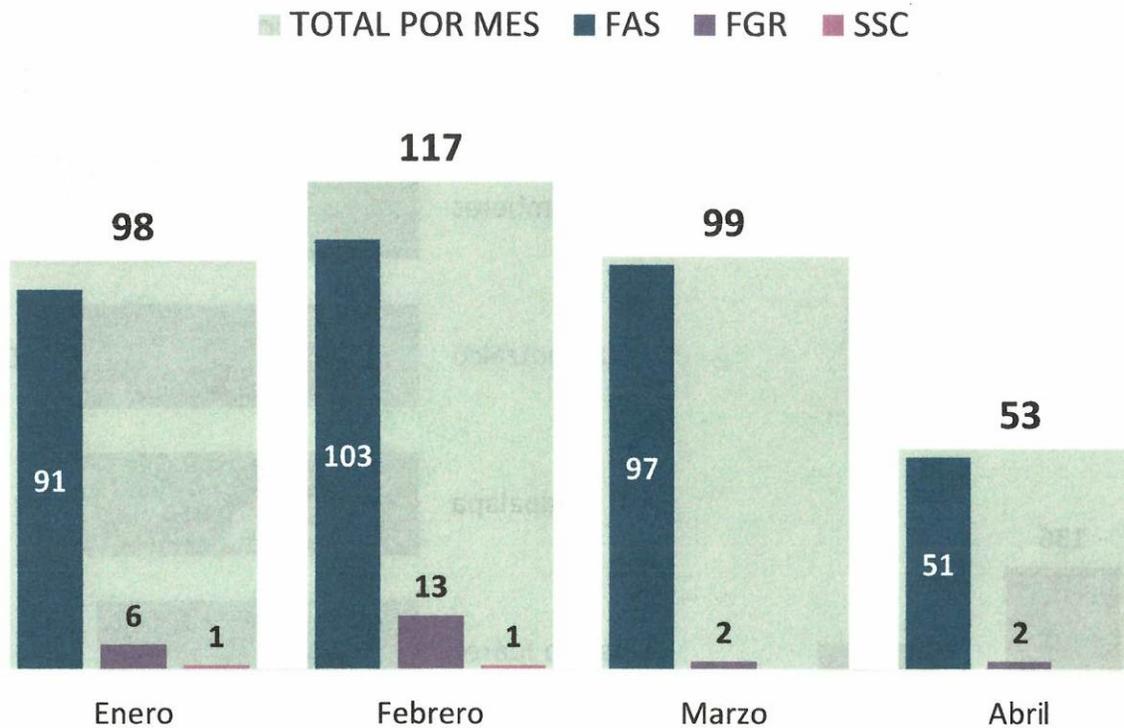




# X. Acciones por área

Jurídico/ Jurídica

367 Oficios contestados sobre solicitud de información a la dirección jurídica



Colaboración con la Fiscalía General de Justicia de la CDMX, para la integración de las Carpetas de Investigación, principalmente para delitos de alto impacto enviando información relacionada con la modalidad de Monta Deudas, **recabando información de 3400 reportes de aplicaciones** dedicadas a esta actividad del Delito de Cobranza Ilegítima.

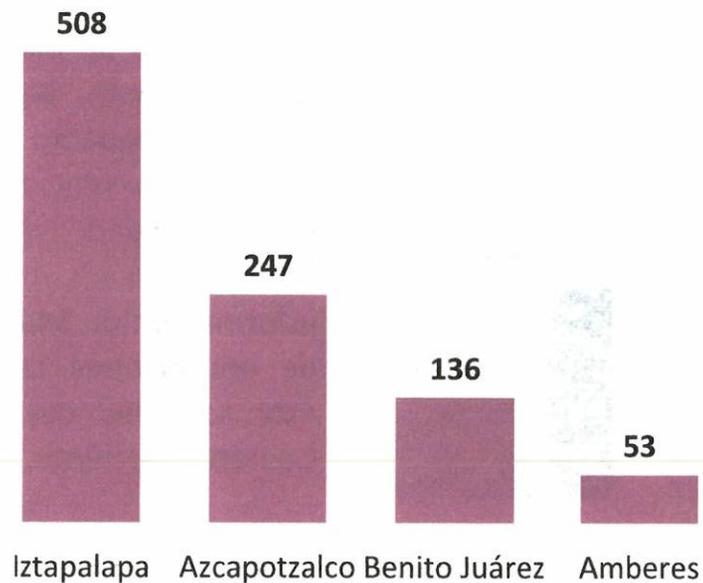


## X. Acciones por área

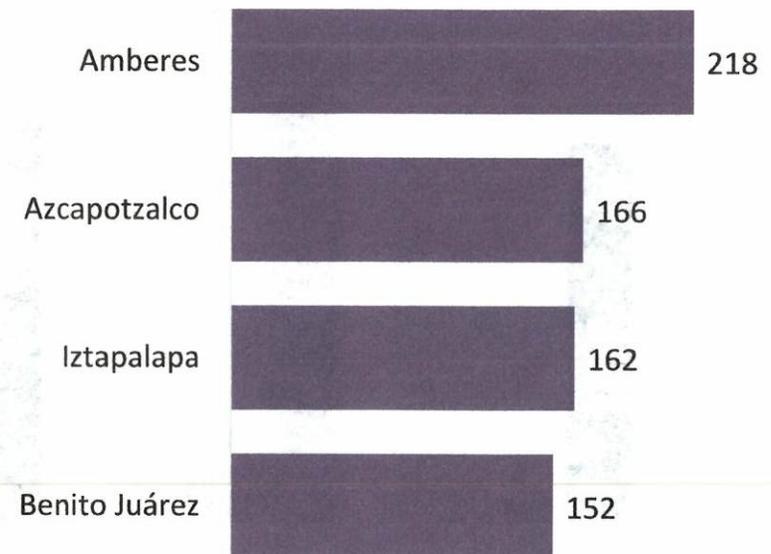
Psicología/ asesorías psicológicas y acompañamiento con apoyo psicológico

Beneficiando un total de **mil 640 personas**

Se brindaron un total de **944** asesorías psicológicas, **8.6%** más que el cuatrimestre anterior (**869**)



Y **698 acompañamientos** con apoyo psicológico, incrementaron **31.9%** las atenciones (**529**)





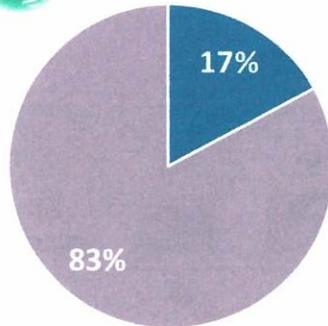
# X. Acciones por área

## Psicología/ Centro de Recuperación Emocional

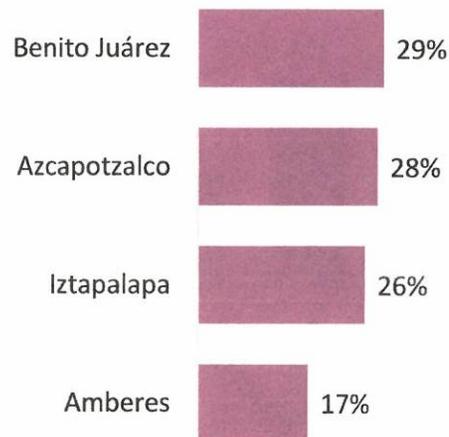
9,224

SOLICITUDES  
ATENDIDAS Y  
RECIBIDAS

- ❖ 2,608 solicitudes por la línea de seguridad.
- ❖ 35 solicitudes externas.
- ❖ 6,581 sesiones exitosas.



■ Hombre ■ Mujer



- ❖ Se han atendido a **907 personas** en terapia; logrando **232 finalizaciones** exitosas y **421 continúan en terapia**.
- ❖ Se generó un aumento de solicitudes respecto al cuatrimestre anterior del **12.1%**, al pasar de 2,356 a 2,643.
- ❖ **Solicitudes externas** por acuerdos interinstitucionales: 7 de Save the Children, 17 de DIF Nacional, 11 del Instituto Politécnico Nacional, con un total de **35 solicitudes**.
- ❖ A partir del lanzamiento de \*765 y S.O.S 911, se ha realizado seguimiento para recibir atención psicoterapéutica a **720 mujeres**.
- ❖ Se diseñó una intervención específica de “Masaje Emocional” para SEPAVIGE con el trabajo de desgaste por empatía que se puede sufrir como profesionistas que atienden a víctimas de Violencia de género y/o familiar.



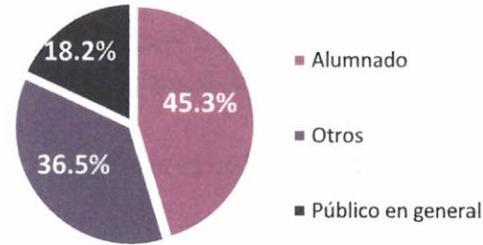
# X. Acciones por área

## Psicología/ Centro de Recuperación Emocional

- ❖ Se han brindado diferentes pláticas y talleres en el CRECC, con un total de **825 personas beneficiadas**.
- ❖ De las cuáles 572 mujeres y 253 hombres.



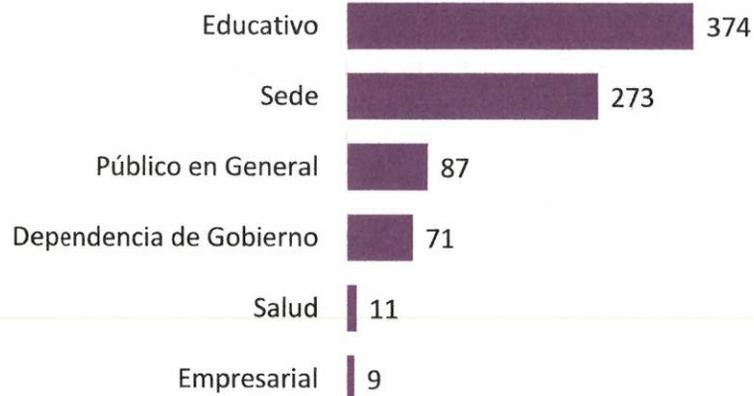
### Perfil



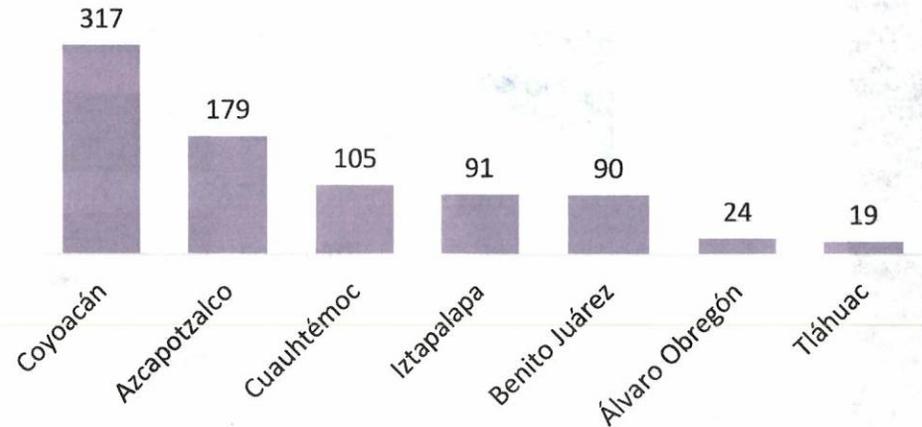
Del **45.3%** que representa el sector alumnado:

- ❖ 7 primaria
- ❖ 317 secundaria
- ❖ 6 bachillerato
- ❖ 44 universidad

### Sector



### Alcaldías





# X. Acciones por área

## Psicología/ Juntos vs las adicciones



Durante el 1er cuatrimestre se recibieron **251 reportes**, a los cuáles se les dio la siguiente atención:

- ❖ 32 Pruebas Assist
- ❖ 5 fueron a terapia en CRECC
- ❖ 32 vinculaciones a IAPA

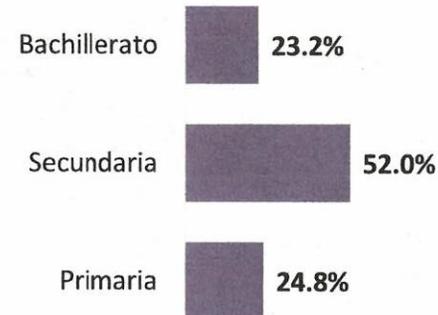


- La necesidades de mayor prevalencia son la psicoeducación en torno al consumo de sustancias psicoactivas y canalización a instituciones especializadas para el tratamiento de la conducta de consumo de sustancias psicoactivas.
- Se participó en la **1era reunión técnica de la mesa espejo 2023 de la Ciudad de México, para la implementación de la estrategia nacional de prevención de adicciones**, donde se logró el acuerdo para asistir al Congreso de Salud Mental dirigido a los funcionarios públicos de las instituciones que integran la Mesa Espejo de la Ciudad de México, con fecha tentativa del tercer trimestre de 2023.

### Pláticas y talleres:

**853 personas** beneficiadas

- El **48.8%** fueron mujeres y el **52%** hombres. Presencia en 2 alcaldías (95% Iztapalapa y 5% en Cuahtémoc).
- El **99.6%** pertenecen al sector educativo, dividido en los siguientes niveles:





# X. Acciones por área

## Psicología/ Juntos vs el bullying

**JUNTOS CONTRA EL Bullying**

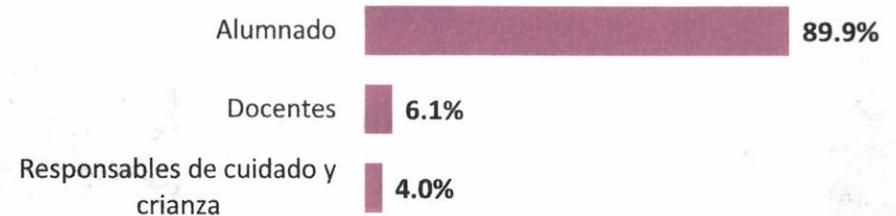
Durante el 1er cuatrimestre se recibieron 205 reportes:

- Se desarrolló un modelo híbrido de intervención orientado a preescolar y primaria baja que tiene como objetivo: estimular el mayor número de inteligencias en los menores y aumentar la eficiencia de las áreas involucradas al realizar una intervención con una distribución inteligente de recursos humanos y materiales; dicho modelo abarca el tema de “Acoso escolar”, “Provección del conflicto” y “Riesgo en redes”.



### Pláticas y talleres:

**8 mil 596 personas beneficiadas** a través de pláticas y talleres respecto al tema.



- El **59% fueron mujeres** y el **41% hombres**. Donde el principal nivel educativo impactado fue secundaria con 42.6%, seguido de primaria 34.3%.





# X. Acciones por área

## Psicología/ Juntos vs la violencia familiar



Durante el 1er cuatrimestre se recibieron 4 mil 014 reportes, a los cuáles:

- ❖ 293 fueron canalizaciones de SOS
- ❖ 47 Canalizados a SE Mujeres
- ❖ 33 alojamientos de la EAT

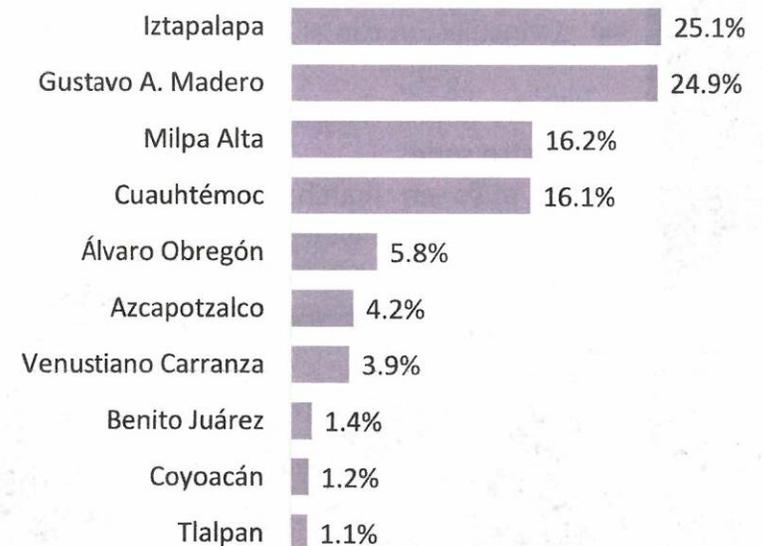


- Se diseñó la plática especializada de **“Violencia de género”** para UNIPOL, en su diplomado **“Clínica de Atención Interinstitucional a Víctimas de Violencia de Género”**, que imparte la Subsecretaría de Desarrollo Institucional (SSC), que sumó a la formación académica de l@s policías con el objetivo de brindarles estrategias de atención y trato con perspectiva de género a las usuarias que atienden de forma cotidiana. También se difundió la labor del Consejo Ciudadano.
- Se brindó capacitación sobre la Estrategia de Alojamiento Temporal: al personal de la cadena hotelera Grupo Posadas (participante de la Estrategia) donde se incluyó personal de recepción, gerencia, recamaristas, etcétera, quienes tienen contacto con las usuarias y con el objetivo que conocieran y/o se actualizaran sobre el protocolo de atención de la EAT.

### Pláticas y talleres:

**2 mil 468 personas beneficiadas** a través de pláticas y talleres respecto al tema.

- El **65% fueron mujeres** y el **35% hombres**. El principal sector fue el educativo con el 46%, seguido de dependencias del gobierno con 30%.





# X. Acciones por área

## Psicología/ Dignidad Mayor



Durante el 1er cuatrimestre se recibieron 2 mil 225 reportes, a partir de los cuales se derivaron:

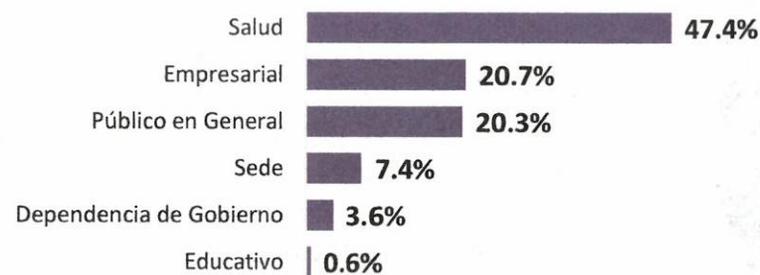
- ❖ 77 terapias en CRECC
  - ❖ 2 visitas presenciales
  - ❖ 87 acompañamientos
  - ❖ 110 vinculaciones con el INED
  - ❖ 1 vinculación con el DIF Estado de México
- Se ha implementado el taller "Enveje/ser dignamente" en las cuatro sedes.
  - Se puso en marcha el "Club para Personas Mayores" para promover el envejecimiento saludable de los adultos mayores funcionales de 60 años y más.



### Pláticas y talleres:

9 mil 034 personas beneficiadas a través de pláticas y talleres respecto al tema.

- El 74% fueron mujeres y el 26% hombres.





# X. Acciones por área

## Psicología/ Juntos vs el Maltrato Infantil



Durante el 1er cuatrimestre se recibieron 519 reportes, a los cuáles se les ha dado:

- ❖ 62 seguimientos internos
- ❖ Con 101 respuestas del DIF



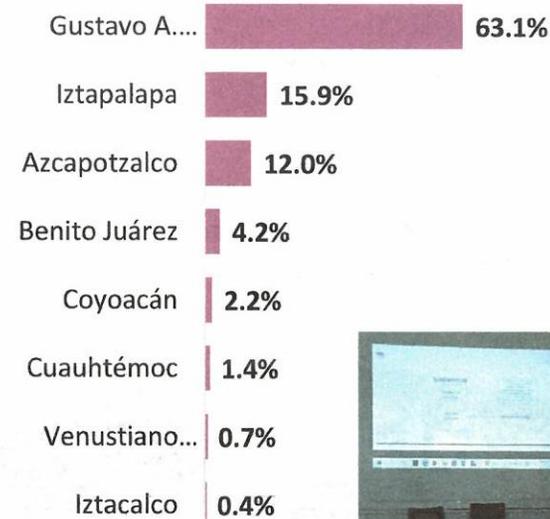
### Pláticas y talleres:

2 mil 559 personas beneficiadas a través de pláticas y talleres respecto al tema.

- El 68% fueron mujeres y el 32% hombres.



- Del sector educativo el 76% fueron secundaria.
- La principal alcaldía impactada fue Gustavo A. Madero:





# X. Acciones por área

## Psicología/ DISÍ a la vida



Durante el 1er cuatrimestre se recibieron **2,037 reportes**, a los cuáles se les brindó:

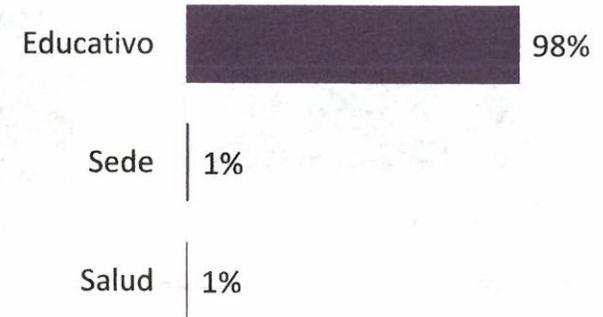
- ❖ 123 Terapias en CRECC
- ❖ 14 vinculaciones al DIFCDMX

### Pláticas y talleres:

Se han brindado 11 intervenciones de manera multisectorial, sobre prevención del suicidio, beneficiando a **2,658 personas**.



- El **57% fueron mujeres** y el **43% hombres**.
- La principal alcaldía fue Gustavo A. Madero con 49.3%, seguida de Iztapalapa con el 30.9%.



- El 59% del sector educativo pertenece a Bachillerato.



# X. Acciones por área

## Psicología/ Diversidad Segura



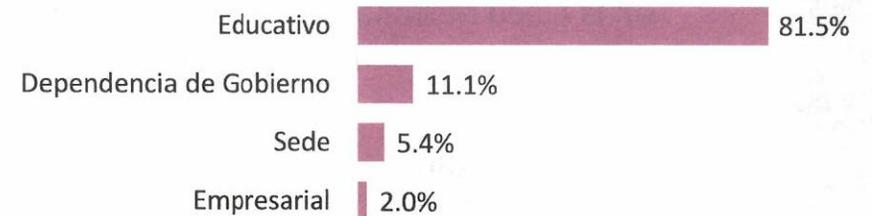
Durante el 1er cuatrimestre se recibieron **60 reportes**, a los cuáles se les brindó:

- ❖ 25 Terapia en CRECC
- ❖ 10 acompañamientos
- **Aulas Violetas;** desde la causa de Diversidad Segura se diseñó una intervención que introduce a las niñas y niños de primaria alta al tema de perspectiva de género y feminismo, donde se utiliza un lenguaje sencillo, juegos y dinámicas orientadas a la reflexión del propio entorno.

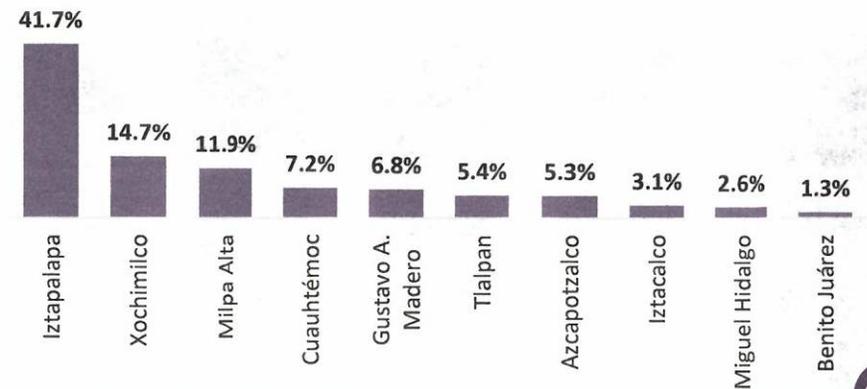


### Pláticas y talleres:

**Mil 303 personas beneficiadas** a través de pláticas y talleres respecto al tema.



- El **59% fueron mujeres** y el **41% hombres**. Donde el principal nivel educativo impactado fue bachillerato con 42.5%, seguido de universidad 33%.

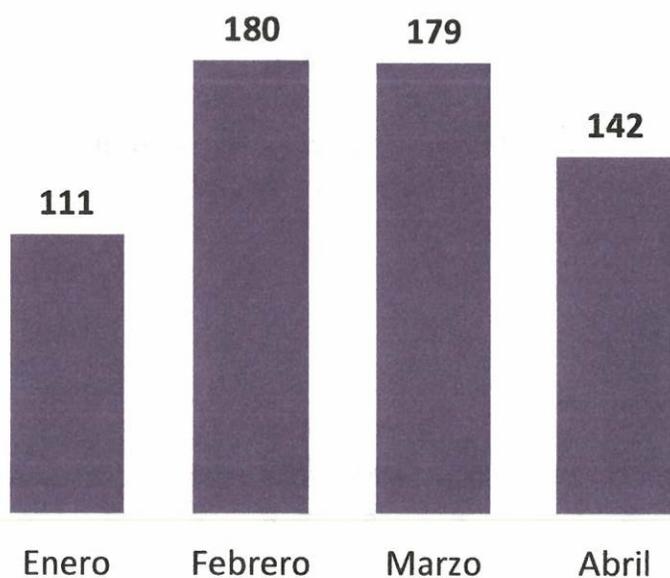




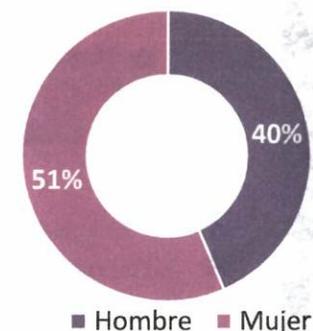
## X. Acciones por área

### Trata de Personas/ Datos Generales de la Línea vs trata de personas

- Durante el primer cuatrimestre de 2023, en la Línea Nacional vs la Trata y el Chat Nacional atendimos a **612 personas**

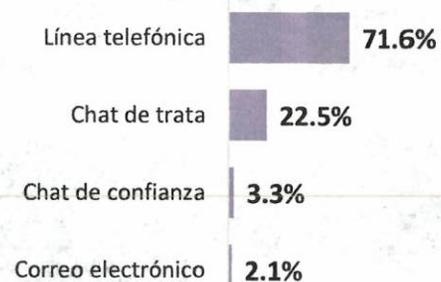


- **51%** de los reportes fueron hechos por **mujeres**, mientras que, **40%** fueron por **hombres**, En 9.9% casos no se logró identificar el sexo.



- La **edad** de la mayoría de las personas que se comunicaron, **oscila entre los 18 a los 38 años, ocupando el 24.8%**.

#### Origen del reporte



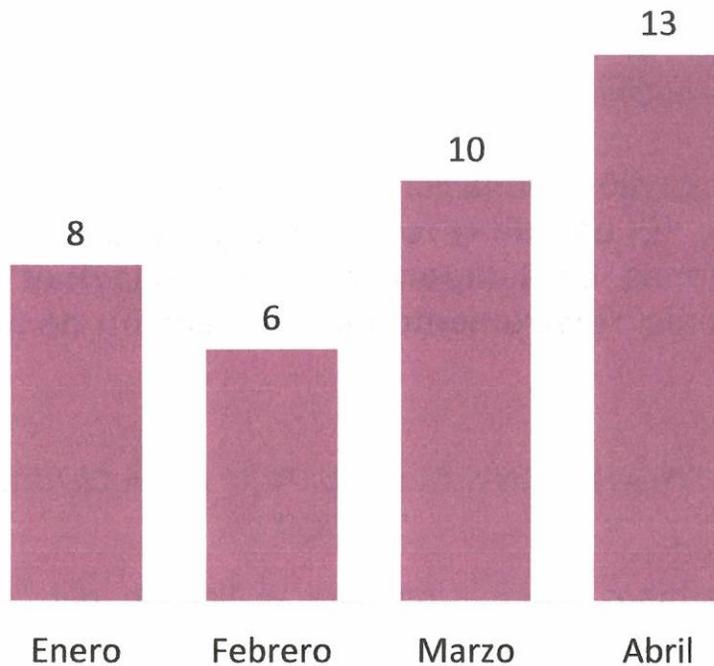
- El **71.6%** de los reportes entraron a través de la Línea Nacional vs la Trata.



## X. Acciones por área

### Trata de Personas/ Datos Generales de la Línea vs trata de personas

- Se clasificaron un total de **37 reportes** como **Trata de Personas**.



### Tipos de explotación





## X. Acciones por área

### Trata de Personas/ Capacitaciones-Comisiones

#### 6 Capacitaciones

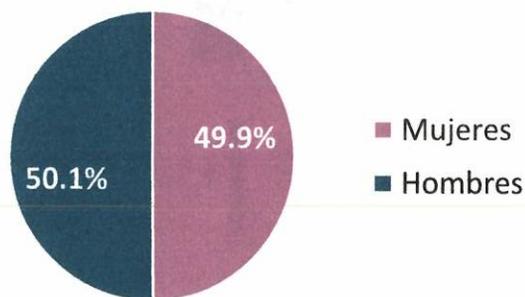
##### POBLACIÓN:

Docentes/ Estudiantes/ Policías

**483 ASISTENTES**

##### TEMAS:

Indicadores de la Trata de Personas  
Super Gamers vs Trata de Personas



*Comisión Intersecretarial para Prevenir, Sancionar y Erradicar los delitos en materia de Trata de Personas y para la Protección y asistencia a las víctimas de estos delitos*

- Durante el cuatrimestre participamos en 5 sesiones, manteniendo con ello, la vinculación de trabajo con la Comisión.
- Se compartió información para el Relator Especial, respecto al tema **“El uso de la tecnología para facilitar y prevenir las formas contemporáneas de esclavitud”** y para el llenado del **“Instrumento de Recolección de Información 2022”**.

#### **FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

- Compartimos información para el llenado del “Instrumento OIM, Ruta de Detección y canalización de víctimas de trata”.



## X. Acciones por área

### Trata de Personas/ Logros

#### Carpetas de investigación

- Se contribuyó con el inicio de **3 carpetas de investigación (Ciudad de México)** por el probable delito de Trata de Personas; 2 prostitución ajena y 1 por explotación laboral.

#### Capacitaciones

- Se capacitaron a **416 personas** en materia de Trata de Personas, 2 de manera virtual y 5 presenciales.

#### Reuniones de Trabajo

- Se celebró una reunión con 4 asociaciones (Pozo de vida, Infancia, AsíLegal y Ejército de Salvación), acordando la renovación de los convenios y con ello, fortalecer el combate con la Trata de Personas.
- **Firma de Convenio con Fundación Freedom.**



## X. Acciones por área

### Comisiones Ciudadanas contra la Corrupción Policial y Violencia a Mujeres Policías

Se atendieron **233 llamadas** relacionados con las **Comisiones** de las cuáles:

- ❖ **25 (10%)** fueron realizadas por policías.  
**15 Mujeres** y **10 Hombres**

Situaciones reportadas:

- ✓ **17 (70%)** violencia (sexual, psicológica, laboral y discriminación)
- ✓ **3 (20%)** corrupción
- ✓ **5 (10%)** informativas

- ❖ **208 (90%)** las realizaron ciudadanos.  
**70 Mujeres** y **138 Hombres**

Situaciones reportadas:

- ✓ **57 (32%)** corrupción
- ✓ **22 (7%)** abuso de autoridad
- ✓ **12 (8%)** faltas administrativas
- ✓ **106 (46%)** Informativas
- ✓ **11 (7%)** violencia

- ❖ Se brindaron **17 acompañamientos jurídicos:**

- ✓ **11 inicios de carpetas** ante la Dirección General de Asuntos Internos.
- ✓ **2 diligencias** (1 ante el TSJCDMX y 1 ante la Fiscalía de Servidores Públicos).
- ✓ **3 inicios de carpeta de investigación** (2 en Fiscalía de delitos sexuales y 1 en la fiscalía de Servidores Públicos).
- ✓ **1 Centro de Justicia para las mujeres** (solicitud de medidas de protección).

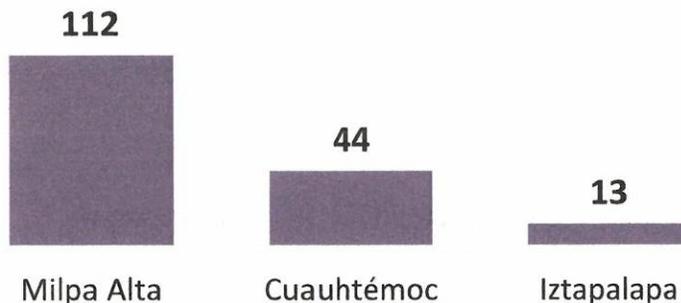


## X. Acciones por área

### Comisiones Ciudadanas contra la Corrupción Policial y Violencia a Mujeres Policías

❖ Se capacitaron a **169 policías**, en diferentes temas, tales como:

- ✓ La actuación policial para la atención a la violencia de género **(112)**
- ✓ La actuación Policial y el registro de actuaciones en la comisión de los delitos **(22)**
- ✓ Marco jurídico de la violencia sexual **(35)**



### Casos Judicializados

#### 1. Ciudadano:

**Delito:** Homicidio

**Estatus:** En espera de fecha para audiencia intermedia, el amparo resolvió a favor de la Fiscalía, Asesoría y Víctima.

#### 2. Mujer Policía (Foro TV):

**Delito:** Acoso y abuso sexual.

**Estatus:** Se concluyó por acuerdo reparatorio por un monto total de \$130,000.00.



# X. Acciones por área

## Unidad de Enlace

### ✓ Mesas interinstitucionales de seguridad



#### 1. **Condesa:**

- Se sesionaron **2 mesas de trabajo**.
- Se **apoyó a una vecina** de la colonia Hipódromo, en el inicio de su carpeta de investigación por el delito de amenazas.
- Se canalizaron al área de vía pública de la **Alcaldía Cuauhtémoc**, dos peticiones vecinales con relación a **comerciantes ambulantes**.

#### 2. **Protejamos Nuestro Aeropuerto:**

- Se sesionaron **4 mesas de trabajo**.
- Se atendieron **dos peticiones de la Secretaría de Turismo** para apoyar a dos turistas que sufrieron robo.
- Se realizó un **enlace con el INM** para la atención de familiares de un ciudadano cubano retenido al ingresar al país, a fin de que recibieran información sobre su estatus migratorio.

#### 3. **Protejamos Garibaldi:**

- Se sesionaron **4 mesas de trabajo**.
- Se realizó el **enlace** con la Alcaldía Cuauhtémoc para mejora de la infraestructura urbana (**luminarias**).
- Se impartió una **plática de prevención de violencia familiar** a músicos, comerciantes y vecinos, asistiendo 81 personas.

#### 4. **Terminales Seguras**

- Se sesionaron **4 mesas de trabajo**.
- Derivado de las peticiones de verificación al INVEA, se realizaron **3 operativos en las inmediaciones de las terminales, Sur, Tapo y Poniente**.
- Por el trabajo de coordinación de la mesa, el área de movilidad de Venustiano Carranza realizó **operativos para sancionar a los autobuses piratas ubicados en inmediaciones de la TAPO**.



# X. Acciones por área

## Unidad de Enlace

### ✓ Módulos de atención

#### 1. *Barrio Adentro:*

Se participó en la estrategia de **Barrio Adentro**, instalando 1 módulo que brindó orientación a **301 personas**

#### 2. *Sí al desarme, sí a la Paz:*

También, colaboramos en el programa **Sí al desarme Sí a la paz**, que proporcionó **asesoría jurídica, atención psicológica y asesorías informativas** sobre acciones y programas del Consejo en 4 módulos diferentes. En total apoyamos a **dos mil 61 personas**.



### ✓ Jornadas

1. Participamos en **tres jornadas de atención a la ciudadanía** en coordinación con la **Autoridad del Centro Histórico** donde se atendieron a **42 personas**





## X. Acciones por área

### Operaciones / Mejoras en el proceso

- ❖ Para fortalecer la atención de calidad y procurar el cuidado de nuestro personal, el Centro de Contacto del Consejo Ciudadano recibió la capacitación “**Acoso laboral o Mobbing - causas y efectos**”, impartido por la **Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo**.
- ❖ Mantenemos sesiones de reforzamiento con todos los colaboradores del Centro de Contacto, para fortalecer los conocimientos y el monitoreo para detectar áreas de oportunidad y mantener actualizados materiales de consulta para los asesores sobre programas y causas.
- ❖ Trabajamos en la mejora y el diseño de materiales para proporcionar contención, apoyo psicológicos y orientación jurídica, para brindar atenciones integrales en las llamadas.
- ❖ Cumpliendo con el compromiso a la atención de mujeres, niñas, niños y adolescentes sobrevivientes de violencia, desde el Centro de Contacto hemos brindado Atención Psicológica a 24 mujeres y sus acompañantes, de los 34 expedientes beneficiarios de la **Estrategia de Alojamiento Temporal**. Aquellas usuarias de los expedientes no atendidos, se debió a que solo utilizaron una noche en el alojamiento del hotel o desistieron del apoyo en último momento.

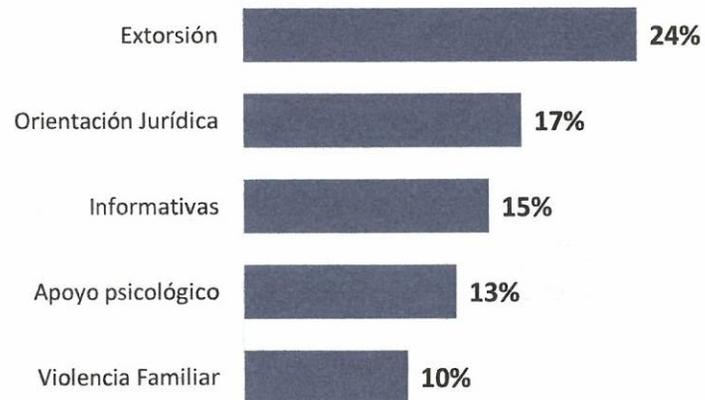


# X. Acciones por área

## Operaciones

- ❖ Del 1 de Enero al 30 de Abril del 2023, hemos dado atención a **761 folios** derivados del programa **Mujeres SOS \*765** y **14,168 folios** de la **Línea de emergencias 911**.
- ❖ A través de nuestra Línea de Seguridad se recibieron **60 mil 300** llamadas.

### Principales Necesidades



Fuimos invitados nuevamente por el personal de la **Secretaría del Trabajo y Previsión Social** para impartir una sesión de capacitación a su Personal Administrativo del Programa Jóvenes Construyendo el Futuro, lo que nos posiciona como Especialistas en el tema, y afianza nuestros lazos con el sector Gubernamental.

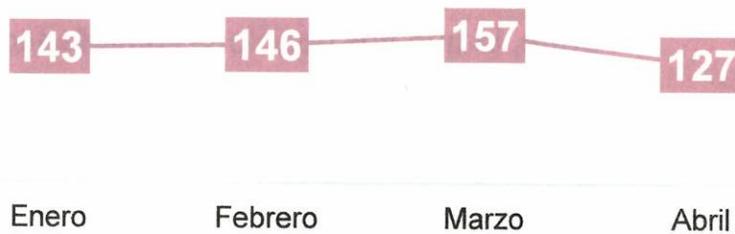




# X. Acciones por área

## Estadística/ Análisis de información y datos

- Este trimestre, el equipo de análisis de información y datos realizó **573 reportes**



Reportes de temas como Violencia familiar, CompAnimal, Dignidad mayor, Suicidio, Extorsión y fraude, entre otros temas. Así como reportes con datos externos especialmente de las siguientes encuestas y censos ENSU, ENVIPE y Censo de seguridad.

Además, del reporte mensual DISI sobre la incidencia de 14 delitos de alto impacto a nivel nacional, Ciudad de México y municipios colindantes.

- El número de reportes incrementó 17%, en comparación con el último trimestre del 2022



Reportes acorde a temas **a fechas o hechos relevantes**



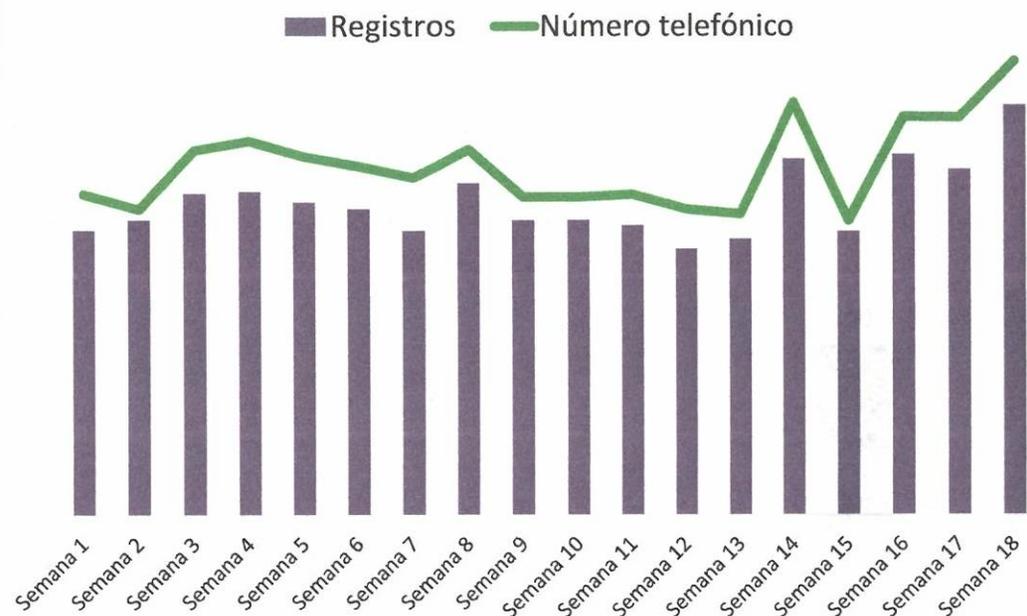


# X. Acciones por área

## Estadística/ Análisis de información y datos

Desde 2020, somos la única organización social que contribuye a la Base Nacional de presuntos números de extorsión telefónica y fraude

### 1er trimestre 2023



□ En el 1er trimestre de 2023, apoyamos con **11 mil 654 registros** por situaciones de extorsión o fraude, a lo cual se asociaron **13 mil 008 números telefónicos**

□ Con un promedio de 647 reportes por semana y 723 números asociados



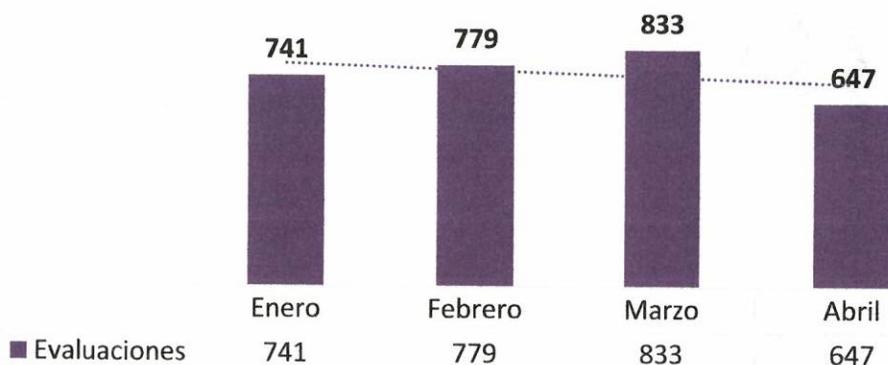
## X. Acciones por área

### Calidad

#### Actividades realizadas:

- Presentación de informes semanales al 088 CENAC.
- Presentación de **4 informes mensuales** y participación en mesas de trabajo interinstitucional de la ACH (Autoridad del Centro Histórico).
- Durante el primer cuatrimestre del año ante la alta demanda de servicio, se realizan únicamente sesiones de retroalimentación con asesores con más áreas de oportunidad, dando prioridad al servicio

- Durante el primer cuatrimestre del año 2023, los monitores de calidad han apoyado en la atención de la Línea de Seguridad y el Chat de Confianza.
- Así como la realización de llamadas de seguimiento en la campaña \*765/911. Durante el cuatrimestre se realizaron **4,250 llamadas** de las monitoras en esa campaña.





# X. Acciones por área

## Tecnología/ Atención e implementaciones al sistema

### ✓ Asistencia técnica al personal del Consejo

Se atendió un total de **330** problemas técnicos del personal (asesores de call center, agentes ciudadanos y personal administrativo) que se encuentran en las diferentes sedes del Consejo en la modalidad de Tele Trabajo (Home Office).

Dificultades atendidas



### ✓ Se cuenta con 3 Sistemas de datos: **Reporte Ciudadano, Metabase y CRECC**



#### ☐ **Reporte Ciudadano:**

Se diseñaron e implementaron **26** modificaciones al Sistema de Reporte Ciudadano y a su Base de Datos, y a los programas de atención a la ciudadanía.

#### ☐ **CRECC:**

**28** modificaciones a la información del sistema Centro de Recuperación Emocional y se realizó la restauración del servidor de producción del sistema CRECC.

#### ☐ **Metabase:**

**18** modificaciones a la tabla de contenido de la Metabase.



## X. Acciones por área

### Tecnología/ Apoyo a eventos

#### ✓ Apoyo a conferencias de prensa

En este 1er. trimestre de 2023 se apoyó por parte del área de tecnología en **13 eventos**



#### ✓ Identificación y Documentación Centro de Datos

Se realizó 53% de la identificación y documentación de servidores y equipos de telecomunicación que se encuentran en el Centro de Datos de la Organización.





# X. Acciones por área

Tecnología/ Aplicación No más Ext



## Descargas



■ Google Play

■ App Store



## Total de descargas



## Porcentaje de la disponibilidad de la app



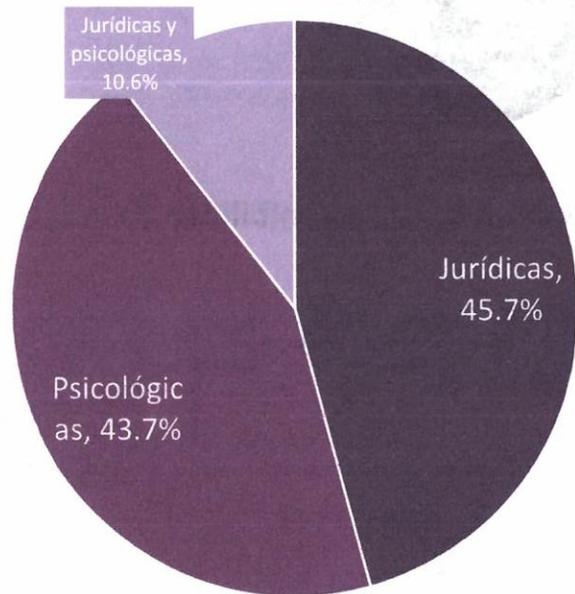
\*Gráfica de baja de servicio o downtime



## XI. Sedes

**mil 636 asesorías** en el primer trimestre de 2023, brindadas desde las tres Sedes alternas del Consejo Ciudadano en la Ciudad de México

### Tipo de asesoría



### Tipo de asesorías por sede



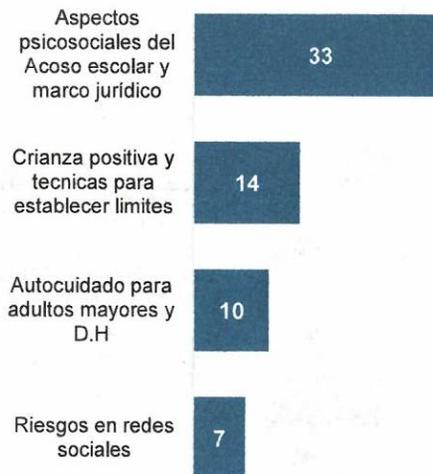


# XI. Sedes

## Sedes/ Pláticas y capacitaciones

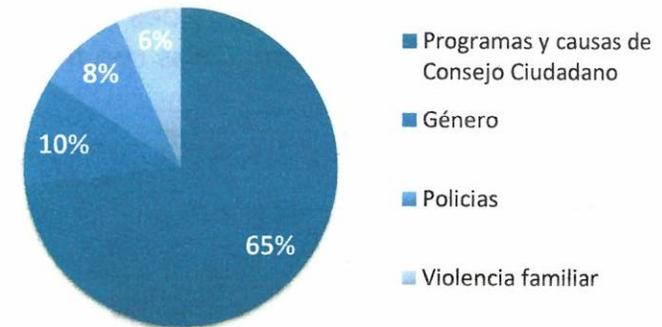
### ✓ Pláticas

Durante enero-abril de 2023, se brindaron **136 pláticas** en las diferentes Sedes, con una participación de **12 mil 686 usuarios**



### ✓ Capacitaciones

Se ofrecieron **43 capacitaciones** a servidores públicos con una participación de **3 mil 918 usuarios**





## XI. Sedes

Sedes/ Eventos especiales y brigadas, caravanas y ferias del bienestar

### ✓ Eventos especiales

- Buzón de los **reyes magos**
- **Día Internacional de la Mujer**,
- **Jornada de Vacaciones en el Consejo**,
- Jornada de **vacunación**,
- Implementación de actividades físicas
- Festejamos a los consejeritos con motivo del **Día del Niño y la Niña**.

Participantes: **1 mil 295 personas**



### ✓ Brigadas, caravanas y ferias del bienestar

**10 mil 958 usuarios**

Participamos en actividades de brigadeo, Ferias del Bienestar, Jornadas de derechos humanos y Reuniones vecinales.



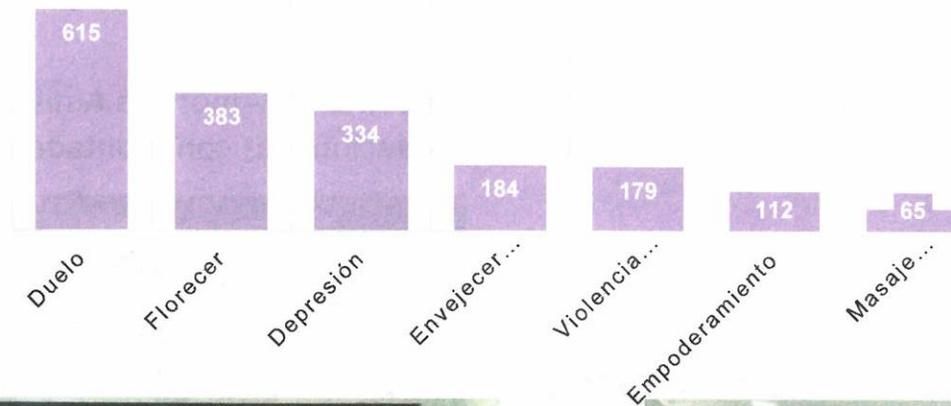


# XI. Sedes

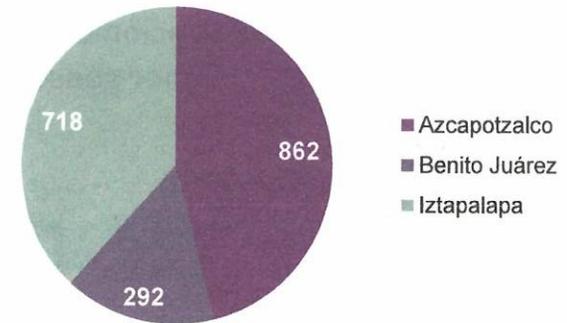
## Sedes/ Talleres

Se realizaron **212** sesiones de talleres con **mil 872** participantes

### Talleres con mayor asistencia



### Población atendida





## XII. Comunicación

Difusión y atención a medios

### Mil siete productos comunicativos

Distribución de impactos  
por género



**603** notas  
**243** columnas



**29** Reportajes



**132** entrevistas



Se emitieron 12 comunicados de prensa  
y se realizaron dos conferencias de prensa:

- Con motivo del Día del Amor y la Amistad
- Extorsiones relacionadas con montadeudas





## XII. Comunicación

### Diseño y video



Además de los videos para **redes sociales**, contribuimos en la elaboración de **cápsulas** para medios como **Heraldo de México**, **Diálogos en Confianza** y **24 horas**

Video en redes



Total



Cápsulas



Se creó material visual para fortalecer la seguridad en **WhatsApp**, el cuidado de la **salud mental** y la **concientización de la no discriminación**.

También carteles para la difusión de los talleres en nuestras 4 sedes



Animaciones



Total



E-cards, carteles y presentaciones



## XII. Comunicación

### Redes Sociales



#### FACEBOOK

(@Consejo Ciudadano Mx)

En este periodo realizamos **329 publicaciones** y registramos **11 mil 672 “Me gusta”** y otras reacciones.

Total de seguidores de la página:

**67 mil 858**

30 de abril 2023

61 mil 747 “me gusta” en la página

Finales de Diciembre 2022

69 mil 291 “me gusta” en la página

7 mil 544 nuevos “me gusta”

Crecimiento

En **alianza** con Fundación Televisa, se lanzó la campaña **“Atte.tuamiga”**, que promueve el combate a la violencia de género y a la codependencia de pareja.





## XII. Comunicación

### Redes Sociales

En el **49.2%** el origen del contacto es la **Ciudad de México** y el **40.7%** restante de otras entidades

El **41%** de usuari@s tiene entre **21 y 30 años**, mientras que, el **51%** son **mujeres** y **49%** son **hombres**.



Ha recibido **1,536 reportes** en total, de los cuales **57** son de **enero a abril de 2023**

Necesidades principales: **orientación jurídica (58%)**, apoyo psicológico (**37%**) y ambos (**5%**)



Adelita responde los mensajes de **inmediato** y funciona las **24 horas del día**



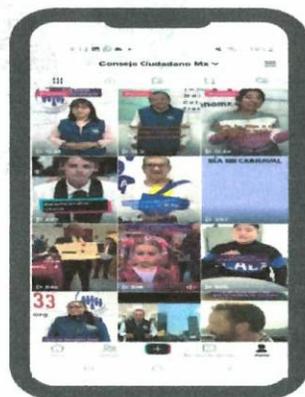
# XII. Comunicación

## Redes Sociales

### TIK TOK (@consejociudadanomx)



En este periodo realizamos **25 publicaciones** y logramos más de **142 mil reproducciones**



### INSTAGRAM (@consejociudadanomx)



En este periodo realizamos **43 publicaciones, 76 historias y 31 reels** en las que difundimos las actividades que realizamos y los nuevos aliados que sumamos.





# XII. Comunicación

## Redes Sociales



**TWITTER (@elconsejomx)**

30 de abril 2023

76 mil 405 seguidores

Finales de diciembre 2022

79 mil 580 seguidores

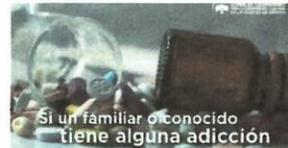
3 mil 175 nuevos seguidores

Crecimiento

En este periodo realizamos **mil 528 publicaciones** y logramos **1 millón 570 mil impresiones (clicks, retuits, reproducciones de videos)**, en promedio **13 mil 083** por día.

**Tweet principal** tuvo 11 mil impresiones

Las adicciones pueden empezar de forma inofensiva, pero con el tiempo pueden convertirse en un problema grave y dañar a tus seres queridos. Si necesitas asesoría jurídica o psicológica llama a la **#LineaDeSeguridad** o escribe al **#ChatDeConfianza** 55 5533 5533, es gratis y 24/7 [pic.twitter.com/HbmN4vNtM9](https://pic.twitter.com/HbmN4vNtM9)



13 10 15

**KWAI (@consejociudadanomx)**



En este periodo publicamos **15 videos** y logramos **412 reproducciones**

116 mil 300 seguidores

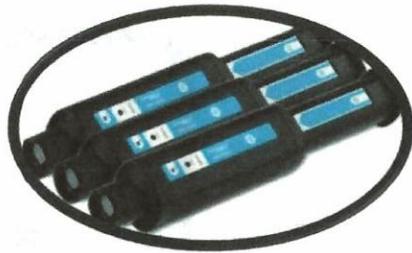
Cifra sin cambio entre periodos





## XIII. Donaciones

Donamos a la SSC CDMX **40 cartuchos** para Impresoras HP Neverstop laser 1000w y se aplicó mantenimiento y reemplazo a Tambor HP 104 AI, de impresoras Xerox Phaser.





# XIV. Protección Civil

**1er Simulacro Nacional 2023** el cual se llevó a cabo en nuestras 4 sedes, donde se obtuvo una constancia por la participación del Consejo en cada sede.



# Gracias

---



[consejociudadanomx.org](http://consejociudadanomx.org)



[@consejociudadanomx](https://www.tiktok.com/@consejociudadanomx)



[@ConsejoCiudadanoMx](https://www.facebook.com/ConsejoCiudadanoMx)



[@elconsejomx](https://twitter.com/elconsejomx)



[@consejociudadanomx](https://www.instagram.com/consejociudadanomx)



# Consejo Ciudadano

para la Seguridad y Justicia

## Informe Cuatrimestral

1 de mayo 2023 – 31 de agosto 2023

Línea de Seguridad  
y Chat de Confianza

  **555533-5533**



# Índice

Introducción.....	3
I. Capital Humano.....	4
II. Atención para todos.....	5
III. Asesorías Jurídicas.....	10
IV. Atención a módulos .....	11
V. Acompañamientos Ciudadanos.....	13
VI. Evaluación del Centro de Contacto.....	28
VII. Calidad de Atención.....	29
VIII. Aliados .....	33
IX. Coordinación permanente en el Gabinete de Seguridad.....	34
X. Acciones por área	
1. Presidencia.....	36
2. Unidad Jurídica.....	37
3. Unidad de Psicología.....	44
4. Trata de personas .....	54
5. Comisiones Ciudadanas contra la Corrupción policial y contra la violencia a Mujeres Policías .....	57
6. Unidad de Enlace.....	59
7. Operaciones.....	62
8. Estadística.....	63
9. Calidad .....	65
10. Tecnología.....	66
XI. Sedes .....	69
XII. Comunicación.....	72
XIII. Protección Civil.....	77



# Introducción

De diciembre de 2018 a agosto de 2023 desde el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México **hemos apoyado a un millón 390 mil 750 personas.**

En el segundo cuatrimestre de este año se brindaron 113 mil 234 atenciones, lo que significó un aumento de 5% en contraste con el cuatrimestre anterior.

Las necesidades por las que más nos solicitan son por extorsión y fraude, apoyo psicológico, orientación jurídica, información de trámites y servicios, violencia familiar, CompAnimal, entre otras.



# I. Capital Humano

## Representación



Somos una organización de la sociedad civil. ¡Un vínculo entre la **ciudadanía, sector empresarial y autoridades!** El Consejo está integrado por **25 Consejeros Honorarios** entre ellos empresarios, periodistas, activistas, maestros.

Cada mes, los consejeros realizan una reunión donde se informan los avances de los programas y acciones, además de que se desarrollan propuestas de participación en los diversos temas de la agenda de seguridad ciudadana y gobierno.

## Operación

Para garantizar la atención **24/7**, el Consejo Ciudadano cuenta con una plantilla de **260 colaboradores en las siguientes áreas:**

Jurídica	Psicológica	Género, Trata
Calidad y datos	Informática	Trata y Comisiones
Presidencia	Comunicación	Administrativa

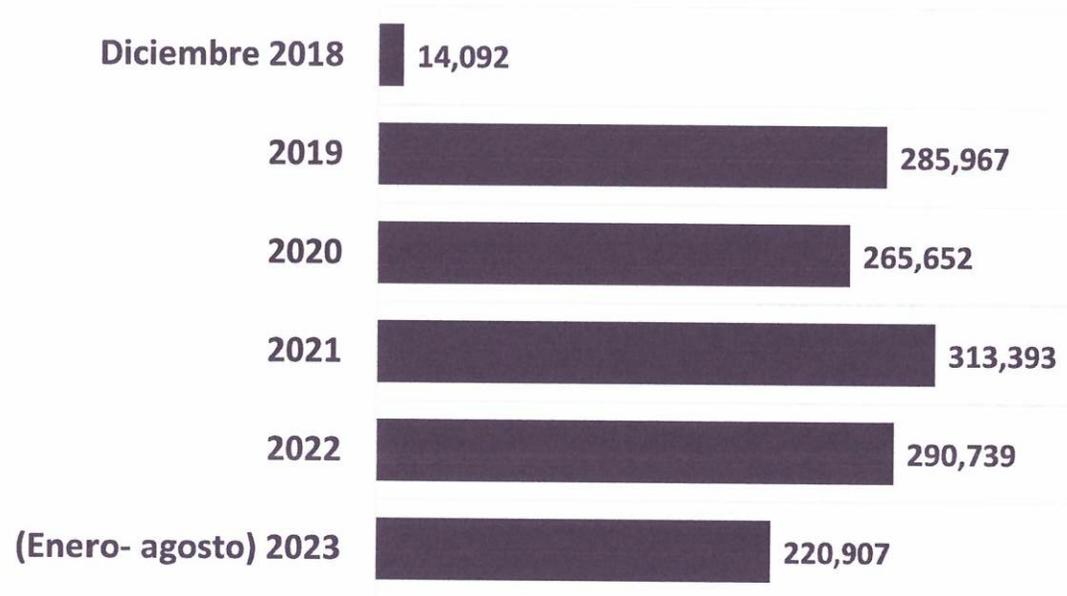
**Tod@s al servicio de l@s ciudadan@s**

**Distribuidos en 4 sedes y 8 módulos.**



## II. Más y mejor atención para tod@s

En el **segundo cuatrimestre del 2023**, el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México brindó **113 mil 234 atenciones**, incrementando **5%** las atenciones respecto al cuatrimestre anterior. En total, desde diciembre de 2018 se han dado **1 Millón 390 mil 750 atenciones**.





# ¿Cómo se comunican?

Del 1 de mayo al 31 de agosto del 2023 se recibieron

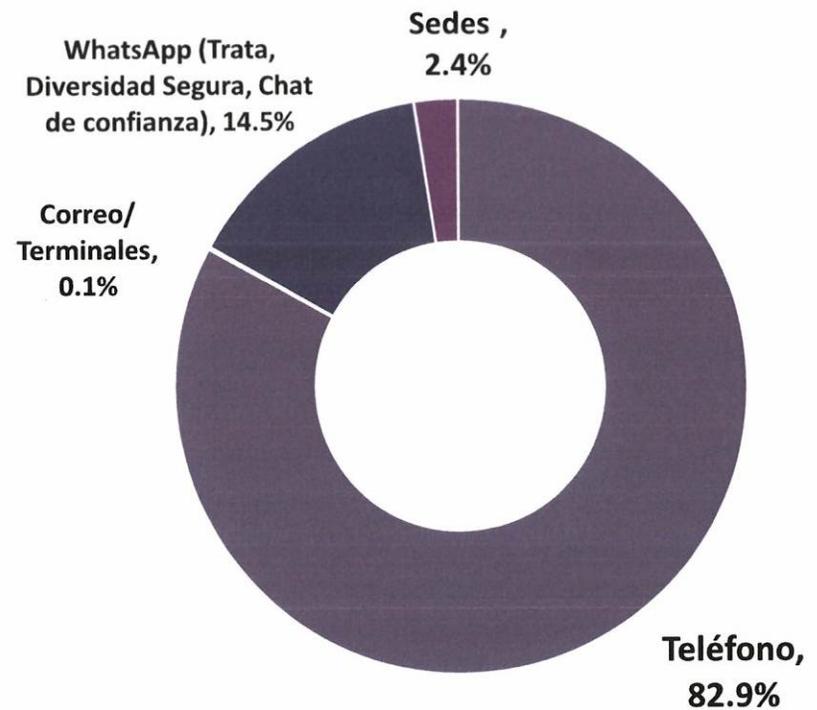
## 113 mil 234

Llamadas/WhatsApp

De las cuáles se generaron

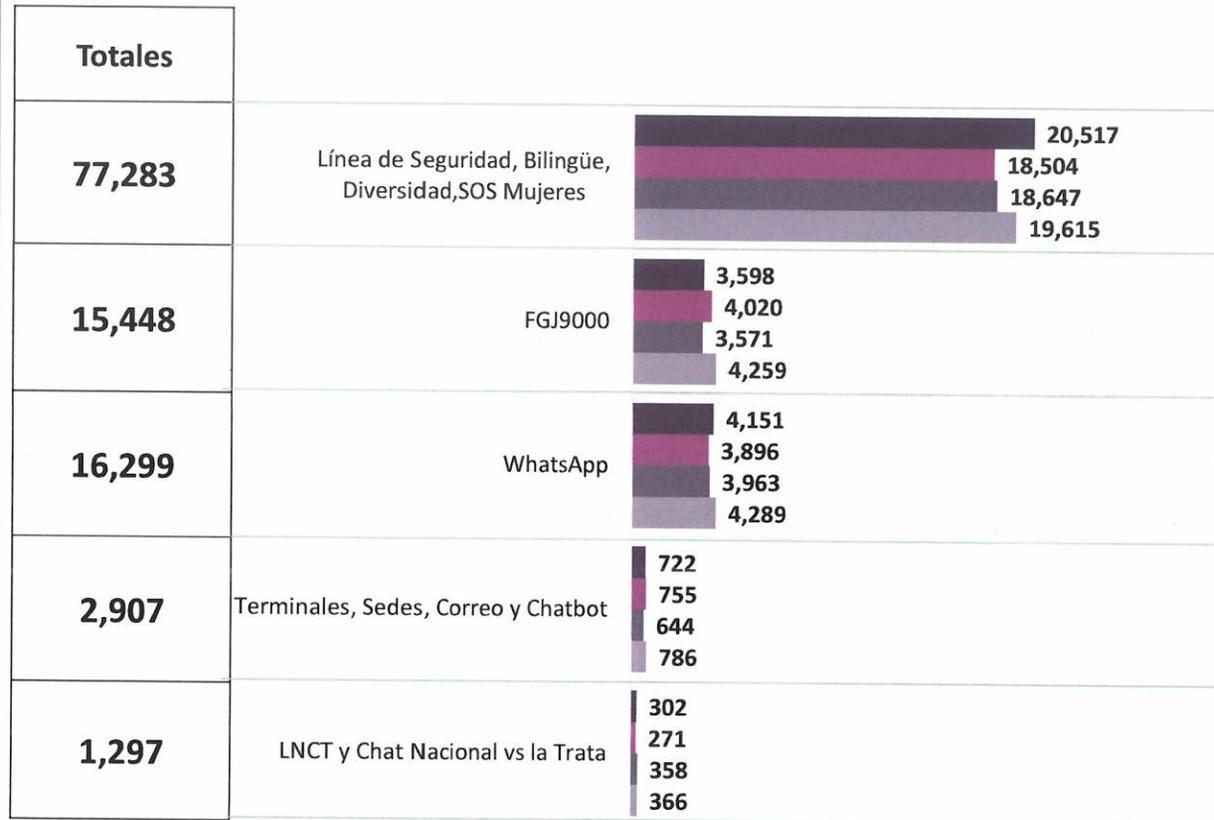
### 74 mil 349 reportes

## Distribución de los canales de atención





# Atenciones por línea



■ Mayo ■ Junio ■ Julio ■ Agosto

## Reportes

De las llamadas recibidas en la **Línea de Seguridad**, las atenciones de WhatsApp y las de sedes/terminales/correo/chatbot se generaron **59 mil 656 reportes**.

Mientras que en la **Línea Nacional contra la Trata de Personas** la cifra fue de **789 reportes**.

Y en la línea de FGJ9000 fue de **13 mil 904 reportes**.



# Reportes por necesidad

Necesidades	Totales	Porcentaje
Extorsión y Fraude	13,445	22.5%
Apoyo psicológico	11,743	19.7%
Orientación jurídica	8,099	13.6%
Información de trámites y servicios	4,597	7.7%
Violencia Familiar	4,302	7.2%
Companimal	3,003	5.0%
DISI a la vida	2,268	3.8%
Dignidad Mayor	1,928	3.2%
Actividad delictiva	1,521	2.5%
Maltrato Infantil	619	1.0%
Adicciones	384	0.6%
Solicitud de Verificación INVEA	330	0.6%
Cultura cívica	310	0.5%
Reporte Policías	263	0.4%

Necesidades	Totales	Porcentaje
Reporte al M.P.	144	0.2%
Violencia Escolar	136	0.2%
Emergencias	95	0.2%
Persona Desaparecida	83	0.1%
Diversidad Segura	79	0.1%
Migrantes	37	0.1%
Personas en situación de calle	36	0.1%
Reordenamiento de trabajadores no asalariados	29	0.05%
Lavado de Dinero	19	0.03%
SIDEC	14	0.02%
COVID-19	7	0.01%

\*El 10.3% son cortadas/equivocadas

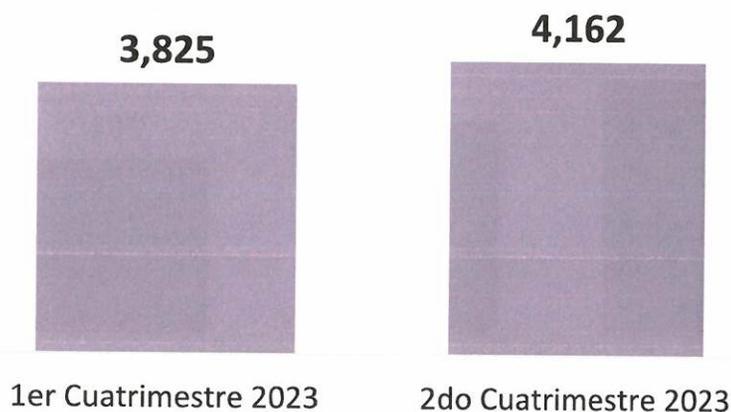


# Coordinación con C5

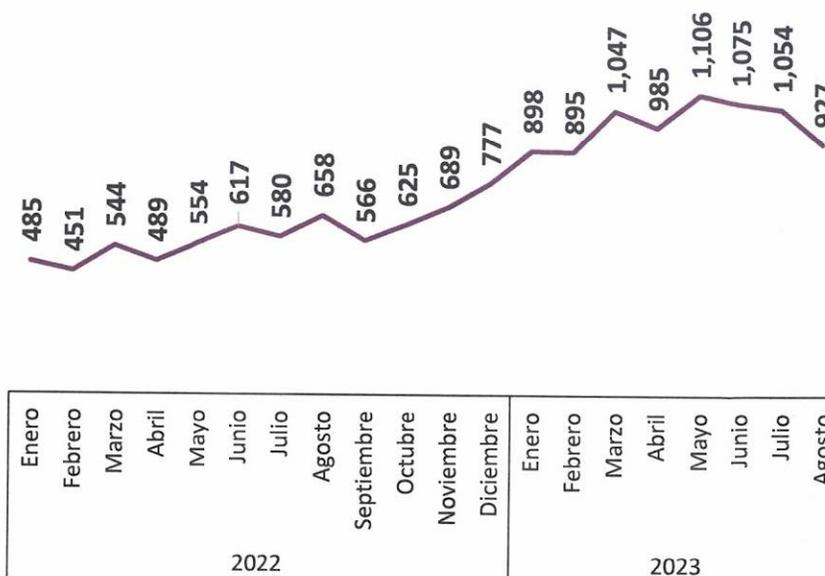
Desde el 2019, el Consejo Ciudadano fortaleció la coordinación con el C5 a fin de mejorar la atención de los usuarios.

Así, las llamadas al 911 de los ciudadanos que quieren denunciar algún delito se transfieren al Consejo y en contra parte, el Consejo refiere al 911 las llamadas de emergencia.

En estos cuatro meses se han transferido 4,162 llamadas. Respecto al cuatrimestre anterior incrementó 9%.



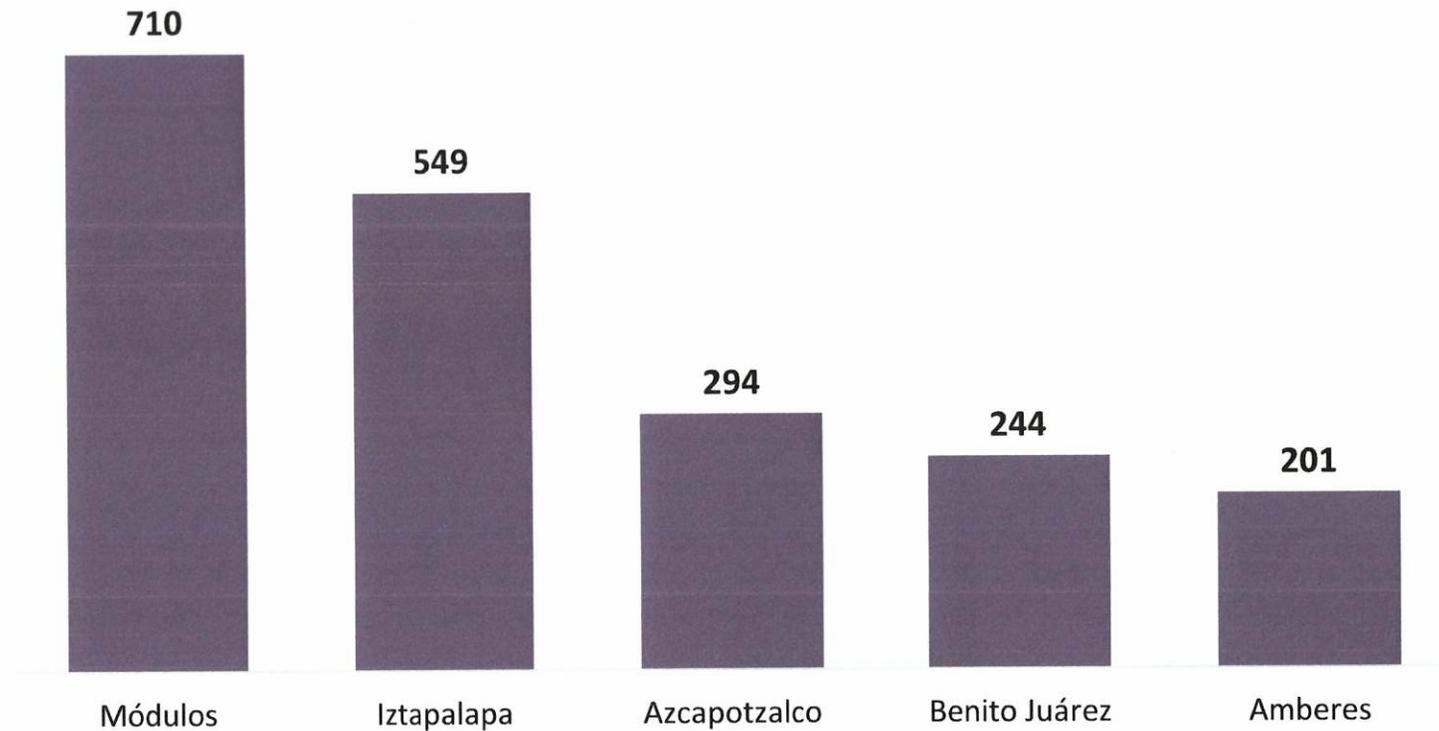
## LLAMADAS TRANSFERIDAS DE 911





### III. Asesorías Jurídicas

En el 2do cuatrimestre de 2023, se brindaron **1,998 asesorías jurídicas.**





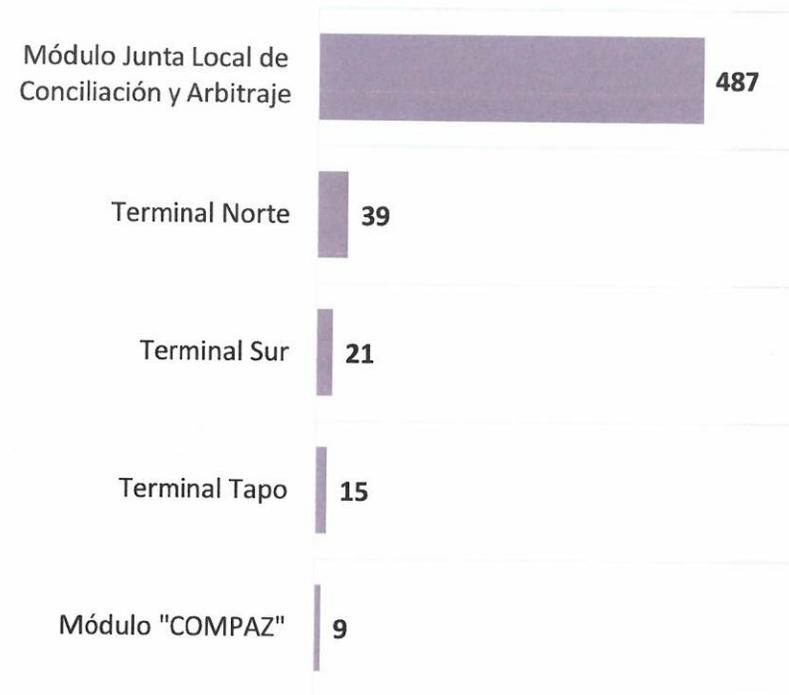
## IV. Atención en Módulos

### Asesorías Jurídicas

Los **8 Módulos de Atención Ciudadana**, se han distribuido estratégicamente en lugares concurridos con el objeto de brindar asistencia jurídica y psicológica a víctimas de delitos, apoyo en el inicio de carpetas de investigación y denuncias digitales, así como reforzar acciones para prevenir la comisión de conductas delictivas y reforzar la seguridad en sus inmediaciones.

- Coordinación Territorial de CUH-7, Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México.
- Terminal de Autobuses del Norte.
- Terminal de Autobuses del Sur.
- Terminal de Autobuses de Pasajeros de Oriente (TAPO).
- Central de Abastos (CEDA).
- Módulo en Juzgado Cívico, Ciudad Universitaria.
- Módulo de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje.
- Centro de Atención Integral "Comunidad de Paz para Mujeres" "COMPAZ".

### Asesoría Jurídica





## IV. Atenciones en Módulos

La instalación de los módulos en diversos puntos estratégicos de la ciudad y el trabajo realizado por los Agentes Ciudadanos tuvo como resultados múltiples beneficios a la comunidad, entre los cuales resaltan casos de éxito en el ámbito de prevención del delito.

### ❖ CASO DE ÉXITO

Con fecha 04/07/2023, nos reportan que, se requiere el apoyo para localizar a la adolescente de nombre Gloria J.C.P., de 15 años, la cual contaba con alerta Amber en Nezahualcóyotl (Estado de México), con apoyo de Guardia Nacional y de la Agente Ciudadana que se encuentra en la Terminal de Autobuses del Sur, fue localizada y presentada en la Fiscalía Especializada de NNA, Agencia 59.



### ❖ CASO DE ÉXITO

Con fecha 09/06/2023, a través de la línea de seguridad se reportó una adolescente de 15 años, la cual salió de su casa, al parecer en compañía de su novio de origen colombiano, de nombre Valentina F.O. Reportada como Persona Desaparecida, se solicita apoyo al Módulo de Consejo Ciudadano para realizar su búsqueda, en el perímetro de la Terminal de Autobuses del Norte, de los actos de investigación se desprende que el taxi que abordó le prestó su teléfono celular para comunicarse con un familiar, quien refirió dejarla en la Terminal, se realiza recorrido en compañía de personal de guardia nacional y personal de seguridad interna, sin que por el momento fuese localizada, sin embargo, en fecha 13/06/2023 fue localizada y reincorporada con su familia.



# V. Acompañamientos

Jurídicos

## Apoyos a víctimas del delito: sedes y módulos

Durante el segundo cuatrimestre del año 2023, la Coordinación Jurídica recibió un total de **2,554** solicitudes de acompañamientos, obteniendo como resultado un total **de 1,344** acompañamientos efectuados.

Solicitud de acompañamiento. Total: 2,554		Procedidos (presenciales)	Denuncia Digital	Desistimientos	No procedidos
<b>Mayo</b> 620	<b>Junio</b> 644	• Mayo: 200 • Junio: 175 • Julio: 154 • Agosto: 224 • TOTAL: 753	• Mayo: 89 • Junio: 103 • Julio: 113 • Agosto: 128 • TOTAL: 433	• Mayo: 29 • Junio: 41 • Julio: 51 • Agosto: 37 • TOTAL: 158	• Mayo: 302 • Junio: 325 • Julio: 321 • Agosto: 262 • TOTAL: 1,210
<b>Julio</b> 639	<b>Agosto</b> 651				

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- **El total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



# V. Acompañamientos

Jurídicos

## 273 apoyos a víctimas del delito Sede Amberes

Solicitud de acompañamiento. Total: 567	
<b>Mayo</b> 110	<b>Junio</b> 140
<b>Julio</b> 152	<b>Agosto</b> 165

Procedidos (presenciales)
• Mayo: 57 • Junio: 50 • Julio: 40 • Agosto: 66 • <b>TOTAL: 213</b>

Denuncia Digital
• Mayo: 5 • Junio: 4 • Julio: 9 • Agosto: 10 • <b>TOTAL: 28</b>

Desistimientos
• Mayo: 7 • Junio: 5 • Julio: 11 • Agosto: 9 • <b>TOTAL: 32</b>

No procedidos
• Mayo: 41 • Junio: 81 • Julio: 92 • Agosto: 80 • <b>TOTAL: 294</b>

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



# V. Acompañamientos

Jurídicos

## 213 apoyos a víctimas del delito Sede Iztapalapa

Solicitud de acompañamiento. Total: 416	
Mayo 112	Junio 94
Julio 105	Agosto 105

Procedidos (presenciales)
• Mayo: 45 • Junio: 38 • Julio: 34 • Agosto: 49 • TOTAL: 166

Denuncia Digital
• Mayo: 1 • Junio: 3 • Julio: 4 • Agosto: 5 • TOTAL: 13

Desistimientos
• Mayo: 9 • Junio: 7 • Julio: 9 • Agosto: 9 • TOTAL: 34

No procedidos
• Mayo: 57 • Junio: 46 • Julio: 58 • Agosto: 42 • TOTAL: 203

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- **El total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



# V. Acompañamientos

## Jurídicos

### 207 apoyos a víctimas del delito Sede Azcapotzalco

Solicitud de acompañamiento. Total: 421	
<b>Mayo</b> 126	<b>Junio</b> 115
<b>Julio</b> 85	<b>Agosto</b> 95

Procedidos (presenciales)
• Mayo: 38
• Junio: 37
• Julio: 29
• Agosto: 48
• <b>TOTAL: 152</b>

Denuncia Digital
• Mayo: 6
• Junio: 2
• Julio: 4
• Agosto: 0
• <b>TOTAL: 12</b>

Desistimientos
• Mayo: 7
• Junio: 14
• Julio: 13
• Agosto: 9
• <b>TOTAL: 43</b>

No procedidos
• Mayo: 75
• Junio: 62
• Julio: 39
• Agosto: 38
• <b>TOTAL: 214</b>

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



# V. Acompañamientos

## Jurídicos

### 238 apoyos a víctimas del delito Sede Benito Juárez

Solicitud de acompañamiento. Total: 490	
<b>Mayo</b> 116	<b>Junio</b> 128
<b>Julio</b> 132	<b>Agosto</b> 114

Procedidos (presenciales)
• Mayo: 48 • Junio: 40 • Julio: 43 • Agosto: 50 • <b>TOTAL: 181</b>

Denuncia Digital
• Mayo: 5 • Junio: 3 • Julio: 2 • Agosto: 5 • <b>TOTAL: 15</b>

Desistimientos
• Mayo: 5 • Junio: 13 • Julio: 15 • Agosto: 9 • <b>TOTAL: 42</b>

No procedidos
• Mayo: 58 • Junio: 72 • Julio: 72 • Agosto: 50 • <b>TOTAL: 252</b>

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El total de acompañamientos se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



## V. Acompañamientos

Jurídicos

### 108 apoyos a víctimas del delito Módulo Coordinación Territorial CUH7

Solicitud de acompañamiento.	
Total: 154	
<b>Mayo</b> 31	<b>Junio</b> 32
<b>Julio</b> 39	<b>Agosto</b> 52

Procedidos (presenciales)
• Mayo: 2 • Junio: 3 • Julio: 0 • Agosto: 0 • TOTAL: 5

Denuncia Digital
• Mayo: 14 • Junio: 17 • Julio: 32 • Agosto: 39 • TOTAL: 102

Desistimientos
• Mayo: 0 • Junio: 1 • Julio: 0 • Agosto: 0 • TOTAL: 1

No procedidos
• Mayo: 15 • Junio: 11 • Julio: 7 • Agosto: 13 • TOTAL: 46

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El total de acompañamientos se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



# V. Acompañamientos

## Jurídicos

### 159 apoyos a víctimas del delito Módulo Central de Abastos “CEDA”

Solicitud de acompañamiento.	
Total: 236	
Mayo 59	Junio 61
Julio 67	Agosto 49

Procedidos (presenciales)
• Mayo: 10 • Junio: 7 • Julio: 8 • Agosto: 11 • TOTAL: 36

Denuncia Digital
• Mayo: 28 • Junio: 29 • Julio: 32 • Agosto: 28 • TOTAL: 117

Desistimientos
• Mayo: 1 • Junio: 1 • Julio: 3 • Agosto: 1 • TOTAL: 6

No procedidos
• Mayo: 20 • Junio: 24 • Julio: 24 • Agosto: 9 • TOTAL: 77

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- **El total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



## V. Acompañamientos

Jurídicos

### 5 apoyos a víctimas del delito Módulo en Juzgado Cívico Ciudad Universitaria

Solicitud de acompañamiento. Total: 8		Procedidos (presenciales)	Denuncia Digital	Desistimientos	No procedidos
Mayo 0	Junio 0	• Mayo: 0 • Junio: 0 • Julio: 0 • Agosto: 0 • TOTAL: 0	• Mayo: 0 • Junio: 0 • Julio: 0 • Agosto: 5 • TOTAL: 5	• Mayo: 0 • Junio: 0 • Julio: 0 • Agosto: 0 • TOTAL: 0	• Mayo: 0 • Junio: 0 • Julio: 0 • Agosto: 3 • TOTAL: 3
Julio 0	Agosto 8				

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El total de acompañamientos se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



# V. Acompañamientos

Jurídicos

## 36 apoyos a víctimas del delito Módulo en Terminal Central Sur

Solicitud de acompañamiento. Total: 71	
Mayo 30	Junio 19
Julio 16	Agosto 6

Procedidos (presenciales)
• Mayo: 0 • Junio: 0 • Julio: 0 • Agosto: 0 • TOTAL: 0

Denuncia Digital
• Mayo: 15 • Junio: 11 • Julio: 7 • Agosto: 3 • TOTAL: 36

Desistimientos
• Mayo: 0 • Junio: 0 • Julio: 0 • Agosto: 0 • TOTAL: 0

No procedidos
• Mayo: 15 • Junio: 8 • Julio: 9 • Agosto: 3 • TOTAL: 35

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



## V. Acompañamientos

Jurídicos

### 41 apoyos a víctimas del delito Módulo en Terminal Central del Norte

<b>Solicitud de acompañamiento.</b> Total: <b>73</b>	
---	--

<b>Mayo</b> 8	<b>Junio</b> 28
------------------	--------------------

<b>Julio</b> 17	<b>Agosto</b> 20
--------------------	---------------------

<b>Procedidos (presenciales)</b>
----------------------------------

- Mayo: 0
- Junio: 0
- Julio: 0
- Agosto: 0
- **TOTAL: 0**

<b>Denuncia Digital</b>
-------------------------

- Mayo: 3
- Junio: 17
- Julio: 7
- Agosto: 14
- **TOTAL: 41**

<b>Desistimientos</b>
-----------------------

- Mayo: 0
- Junio: 0
- Julio: 0
- Agosto: 0
- **TOTAL: 0**

<b>No procedidos</b>
----------------------

- Mayo: 5
- Junio: 11
- Julio: 10
- Agosto: 6
- **TOTAL: 32**

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



# V. Acompañamientos

Jurídicos

## 51 apoyos a víctimas del delito Módulo en Terminal Central de Autobuses TAPO

Solicitud de acompañamiento. Total: 94		Procedidos (presenciales)	Denuncia Digital	Desistimientos	No procedidos
Mayo 26	Junio 23	• Mayo: 0 • Junio: 0 • Julio: 0 • Agosto: 0 • TOTAL: 0	• Mayo: 10 • Junio: 15 • Julio: 15 • Agosto: 11 • TOTAL: 51	• Mayo: 0 • Junio: 0 • Julio: 0 • Agosto: 0 • TOTAL: 0	• Mayo: 16 • Junio: 8 • Julio: 7 • Agosto: 12 • TOTAL: 43
Julio 22	Agosto 23				

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- **El total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



## V. Acompañamientos

Jurídicos

### 6 apoyos a víctimas del delito Módulo en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje

Solicitud de acompañamiento. Total: 11		Procedidos (presenciales)	Denuncia Digital	Desistimientos	No procedidos
Mayo 2	Junio 4	• Mayo: 0 • Junio: 0 • Julio: 0 • Agosto: 0 • TOTAL: 0	• Mayo: 2 • Junio: 2 • Julio: 1 • Agosto: 1 • TOTAL: 6	• Mayo: 0 • Junio: 0 • Julio: 0 • Agosto: 0 • TOTAL: 0	• Mayo: 0 • Junio: 2 • Julio: 3 • Agosto: 0 • TOTAL: 5
Julio 4	Agosto 1				

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



# V. Acompañamientos

Jurídicos

## 7 apoyos a víctimas del delito Módulo Centro Comunidad de Paz “COMPAZ”

**Solicitud de acompañamiento.**  
Total: 13

<b>Mayo</b> 0	<b>Junio</b> 0
------------------	-------------------

<b>Julio</b> 0	<b>Agosto</b> 13
-------------------	---------------------

**Procedidos (presenciales)**

- Mayo: 0
- Junio: 0
- Julio: 0
- Agosto: 0
- **TOTAL: 0**

**Denuncia Digital**

- Mayo: 0
- Junio: 0
- Julio: 0
- Agosto: 7
- **TOTAL: 7**

**Desistimientos**

- Mayo: 0
- Junio: 0
- Julio: 0
- Agosto: 0
- **TOTAL: 0**

**No procedidos**

- Mayo: 0
- Junio: 0
- Julio: 0
- Agosto: 6
- **TOTAL: 6**

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



## V. Acompañamientos

### Carpeta de investigación

El **30% de los acompañamientos** atendidos por Agentes Ciudadanos concluyen con el inicio de una investigación, durante segundo cuatrimestre del año se iniciaron **582 Carpetas de Investigación** en Sedes y Módulos. En consecuencia se generó la siguiente incidencia en relación a los delitos denunciados ante las autoridades correspondientes.

DELITO	CARPETAS DE INVESTIGACIÓN	PORCENTAJE
Violencia Familiar	184	31.6%
Cobranza Ilegítima	102	17.5%
Extorsión	76	13.1%
Fraude	46	7.9%
Amenazas	33	5.7%
Robo	22	3.8%



# V. Acompañamientos

## Denuncia Digital

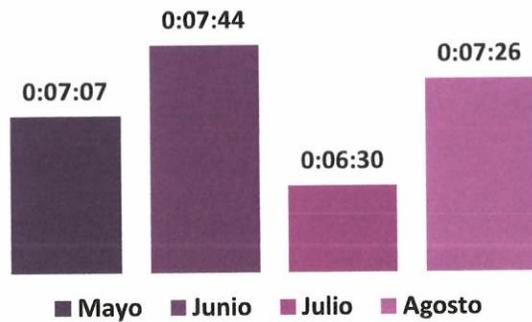
La dirección jurídica implementó el servicio de acompañamiento a distancia mediante el inicio de denuncia digital como estrategia para acercar los servicios de denuncia a la ciudadanía. Este servicio se brinda para víctimas que residen en diversos estados de la República, siempre y cuando el portal digital de la Fiscalía lo permita. Durante el segundo cuatrimestre se han iniciado un total de **433 denuncias digitales** por los siguientes delitos;

DELITO	DENUNCIAS DIGITALES	PORCENTAJE
Fraude	295	68.6%
Robo	52	12.1%
Usurpación de identidad	17	4%
Daño a la propiedad	7	1.6%
Violencia Familiar	7	1.6%



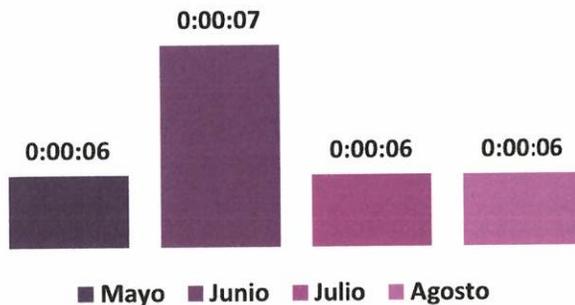
# VI. Evaluación del Centro de Contacto

Promedio de duración de la llamada (minutos)



Promedio  
00:07:12  
minutos

Promedio de velocidad en la respuesta (segundos)



Promedio  
00:00:07  
segundos

TASA DE ABANDONO (2023)

Línea	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Lada Nacional de Seguridad	33%	35%	25%	34%
LNCTDP	36%	27%	28%	29%
Línea Nacional de Diversidad	38%	31%	30%	30%
Línea de Seguridad	16%	22%	19%	20%
Línea FGJ9000	29%	31%	25%	26%
SOS_Mujeres	0%	0%	0%	0%
Línea Turista	51%	22%	6%	32%

Tasa General  
18%



## VII. Calidad de la atención

Durante el 2do cuatrimestre 2023, se realizaron **3 mil 713 evaluaciones** de todas las líneas con la finalidad de verificar que la atención sea de calidad y con calidez.

Línea	Llamada	Reporte	Promedio General	Muestra
Línea de Seguridad	84.6%	83.7%	84.2%	1,145
Línea Nacional Contra la Trata de Personas	85.9%	83.2%	84.6%	126
Línea de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México	88.8%	-	88.8%	678
Chat de Confianza	83.5%	85.4%	84.5%	731

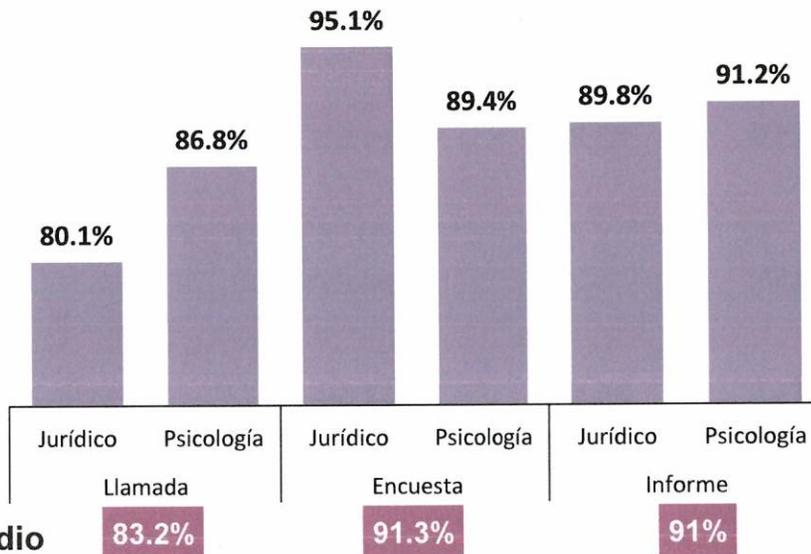


# VII. Calidad de la atención

## Agentes Ciudadanos

### Acompañamiento a víctimas del delito

218	Evaluaciones previas al acompañamiento
480	Encuestas de satisfacción durante el acompañamiento
224	Evaluaciones posteriores al acompañamiento

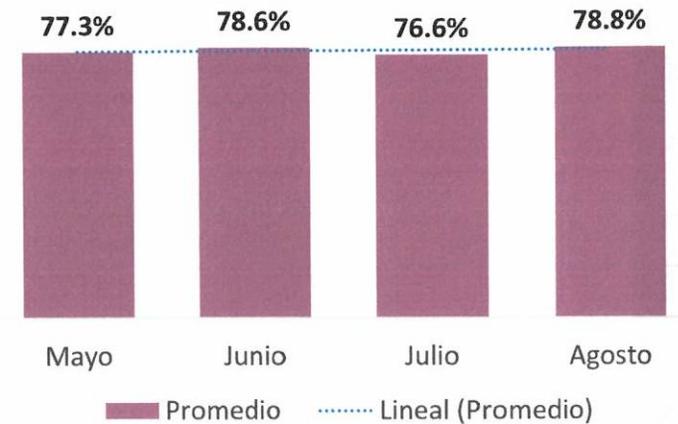


Reportes  
**591**  
Analizados



Promedio  
**77.8%**

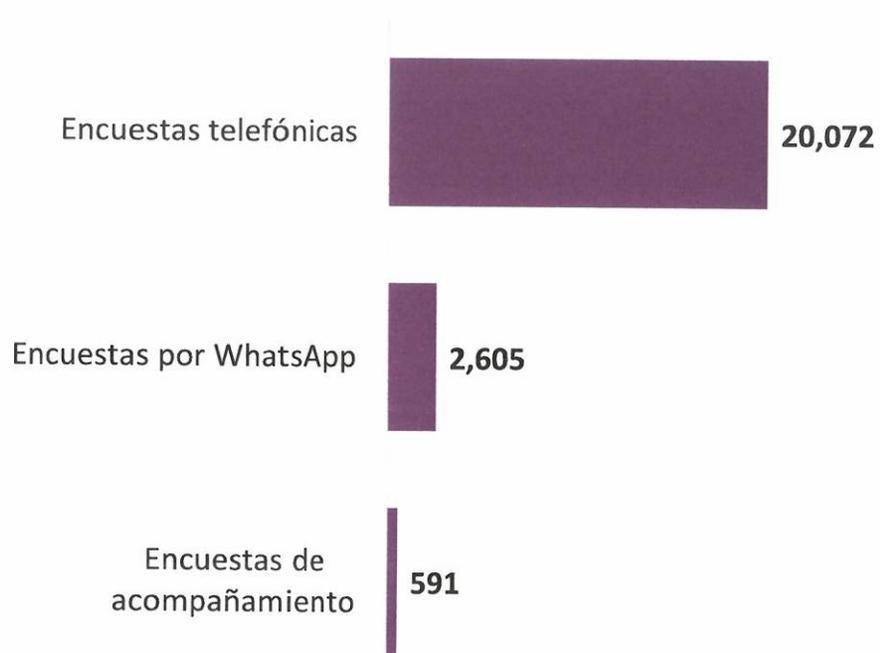
### Puntaje mensual en los reportes



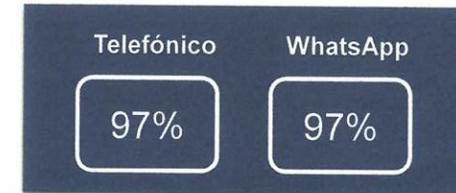


# Nivel de satisfacción usuarios

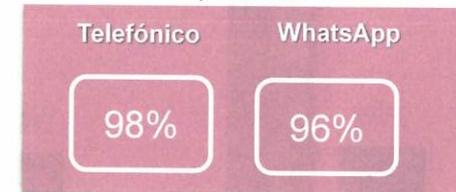
Se realizaron **23 mil 268 encuestas** en el 2do cuatrimestre



Nuestros usuarios mencionan que el asesor cubrió su necesidad.



La gente indica que sintió amabilidad y cordialidad por parte de nuestro personal :



Las personas atendidas por el Consejo Ciudadano recomendaría nuestros servicios

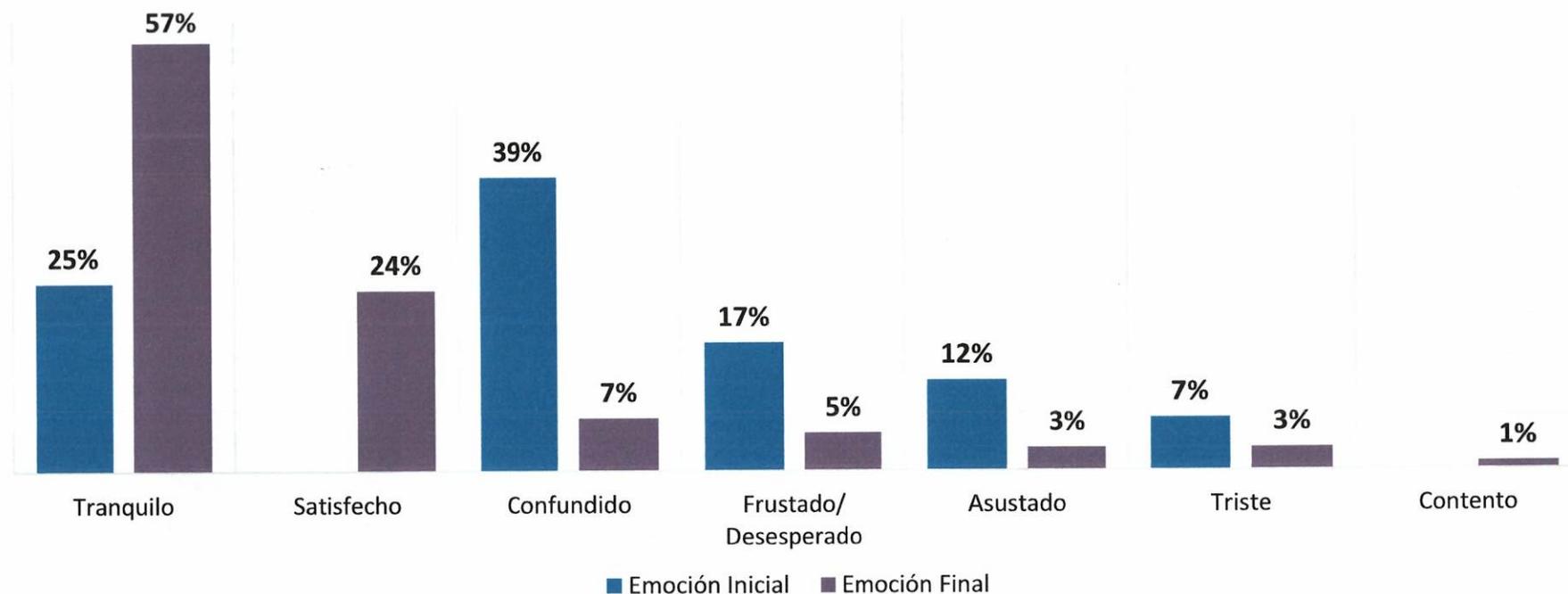




# Nivel de satisfacción usuarios

La atención telefónica de calidad transforma emociones negativas en satisfacción. Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios se realizan encuestas y se analiza la emoción final

83% concluye su llamada con una emoción positiva





## VIII. Aliados

El trabajo de coordinación entre el Consejo Ciudadano y otras instituciones y organizaciones para acercar los servicios a más personas es una tarea permanente. Entre mayo y agosto sumamos **13 convenios firmados para nuestras causas y programas.**



**ASCM** y el Consejo Ciudadano suman esfuerzos para fortalecer la cultura cívica en la CDMX



Sumando esfuerzos con **CANIRAC**, para prevenir la extorsión telefónica



Con la **Junta Local de Conciliación y Arbitraje** renovamos convenio para fomentar la cultura cívica en materia laboral



Contribuir con la **A.C. LA CALLE DE LAS NOVIAS**, para reducir los niveles de extorsión, fraude, robo y Trata de Personas es compromiso contraído



Con la Asociación de Comerciantes de la Zona Rosa, **ACOZORO**, trabajamos para prevenir y erradicar delitos



**SINACTRAHO** y el Consejo Ciudadano se han comprometido para reconocer los derechos laborales de las personas trabajadoras del hogar



Difundir a la comunidad estudiantil del **CONALEP** los riesgos de distintos delitos y darles a conocer los números telefónicos del Consejo Ciudadano es compromiso



Establecimos Alianza con **Círculo Diverso** para visibilizar y erradicar las amenazas y vulnerabilidades que afectan a integrantes de la comunidad **LGBT+**

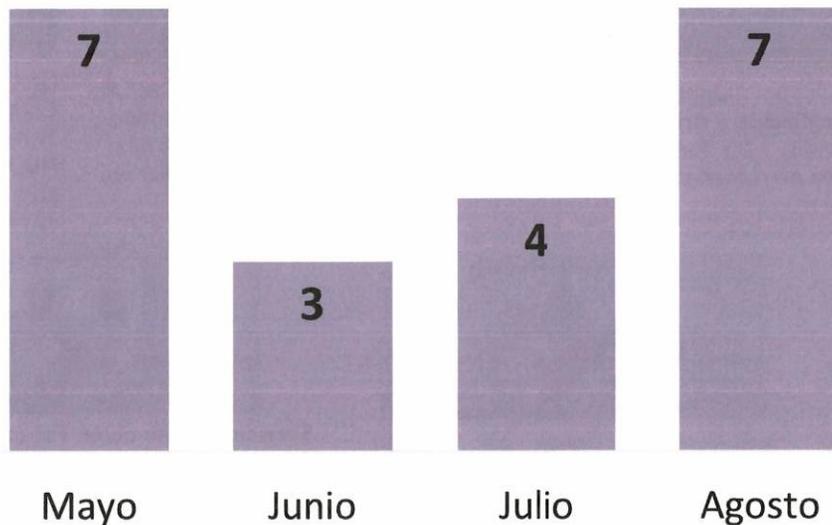


**Servicios de Atención Psiquiátrica (SAP)**, **Comisión Nacional contra las Adicciones (CONADIC)**, **Unidad Administrativa de la Secretaría de Salud (STCONSAME)** y el Consejo Ciudadano se aliaron para **reducir el suicidio a nivel nacional**



## IX. Coordinación permanente en el Gabinete de Seguridad

El presidente del Consejo Ciudadano, Salvador Guerrero Chiprés participa en el **Gabinete de Seguridad** con la finalidad de **colaborar con estrategias y análisis de casos que contribuyan a mejorar la seguridad ciudadana, la atención a las víctimas del delito y el acceso a la salud mental.** Entre **mayo y agosto asistió a 21 reuniones en la jefatura de Gobierno.**



### MAYO 2023

- Propuesta para ubicación de escultura.
- Cibercrimitos.
- Atenciones a mamás.
- 17 de mayo: Día internacional contra la Homofobia, Transfobia y Bifobia.
- Apoyo para personas con discapacidad.
- Apoyo del Consejo a estudiantes.
- Gota a gota.



# Coordinación permanente en el Gabinete de Seguridad

## JUNIO 2023

- Un Consejo para todos (14 de junio)
- Es un orgullo ayudar (19 de junio)
- Narcomenudeo (26 de junio)

## JULIO 2023

- Montalikes (10 de julio)
- CompAnimal (17 de julio)
- Evolución del Consejo Ciudadano (24 de julio)
- Reporte de Chelerías (26 de julio)

## AGOSTO 2023

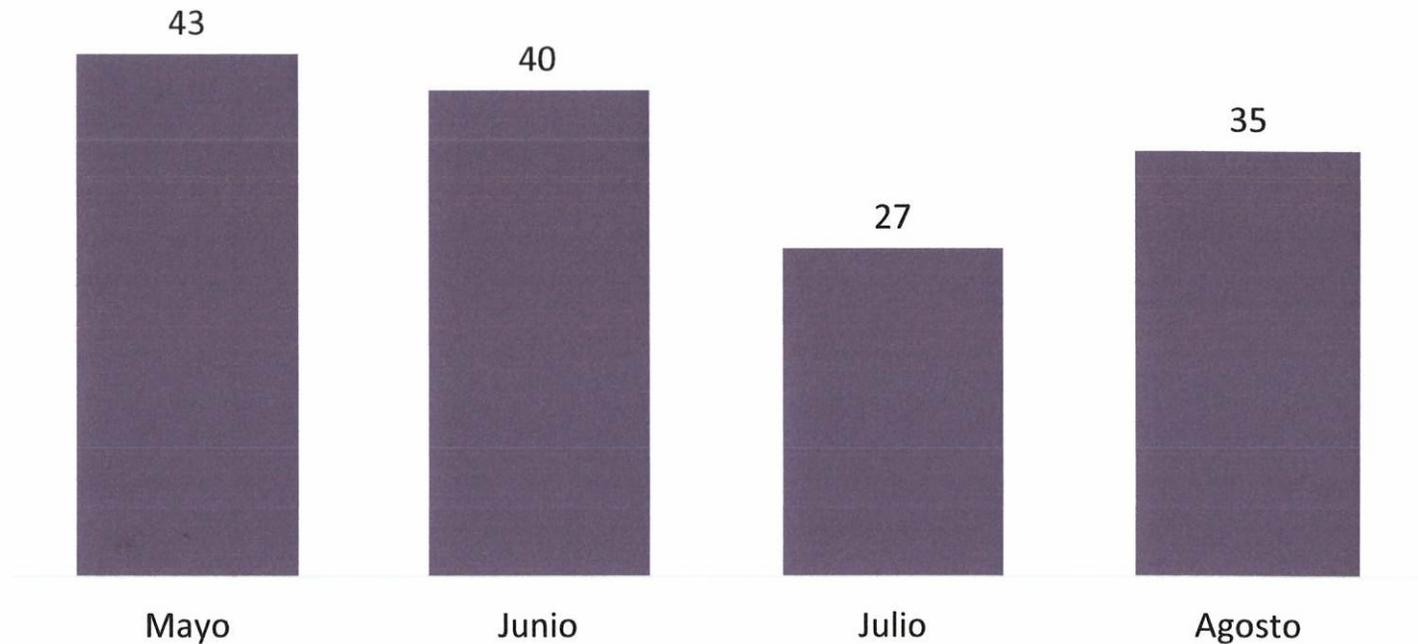
- Fraude notaría.
- 12 de agosto: Día Internacional de la juventud.
- Consejos vs el "Canasteo".
- Canasteo.
- Verano de aventura.
- 28 de agosto: Día del adult@ mayor.
- Apoyo para estudiantes.



## X. Acciones por área

### Presidencia

En el segundo cuatrimestre, el presidente del Consejo Ciudadano sostuvo **145 reuniones de trabajo** con la finalidad de **sumar aliados y difundir información sobre los servicios.**





# X. Acciones por área

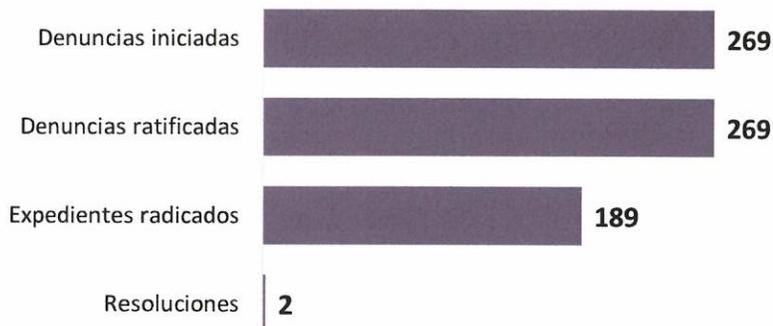
Jurídico/ Compañimal 

## ✓ Eventos:

Se llevaron a cabo 16 eventos para la promoción de la denuncia en materia de maltrato animal, donde se brindó asesoría jurídica y pláticas con **mil 058 asistencias**:

- Can Fest.
- EXPOCAN: “El lomito más cívico.”
- Verano Animalista.
- Presentación del proyecto “Ciudad de los Perros y Gatos”.
- Plática Tenencia Responsable.
- CAN FEST, Día Internacional del Perro.
- Feria del Bienestar Animal.
- AGATAN, Día Internacional del Perro.
- Conmemoración Día del Perro Callejero.
- Concurso de Disfraces conmemorando el Día Internacional del Perro.
- Jornada de Vacunación.
- Ritual de despedida de mi animalito de compañía. (BJ, Azcapotzalco, Cuauhtémoc e Iztapalapa).

## ✓ Denuncias ante PAOT:



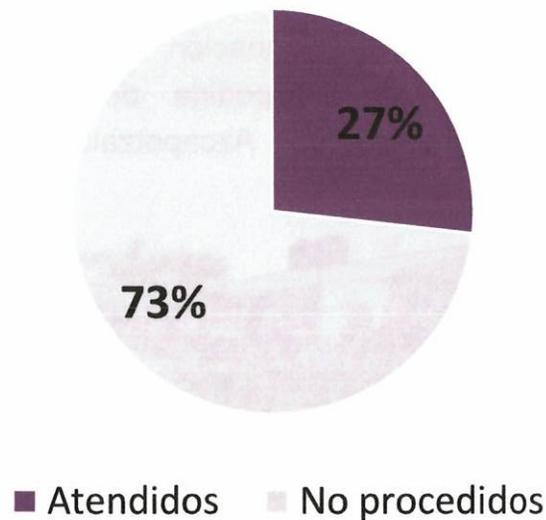


## X. Acciones por área

Jurídico/ Actividad delictiva

**1,521**

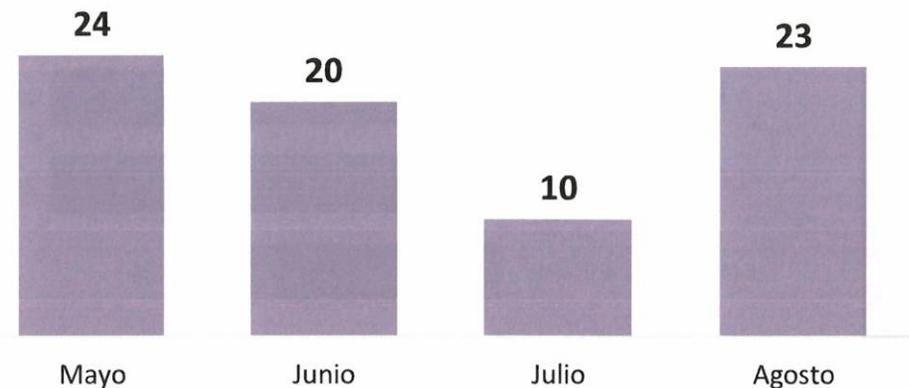
**Reportes recibidos por actividad delictiva**



### ○ 77 Oficios

Elaborados y dirigidos a la Coordinación General de Investigación de Delitos de Alto Impacto de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, derivados de los reportes ingresados por la Línea de Seguridad para atender:

- Delitos contra la salud.
- Delincuencia organizada.
- Secuestro
- Trata de personas (derivado al área especialista)
- Acopio de partes de vehículos relacionados con la comisión de algún delito.





# X. Acciones por área

## Jurídico/ INVEA y Personas desaparecidas

### INVEA

Se recibieron durante el mes de mayo – agosto **330 reportes**, de los cuales se realizaron **211 solicitudes** de verificación para INVEA, de establecimientos como "Chelerías", construcciones, restaurantes/ establecimientos con servicio de alimentos, fábricas, taller mecánico, tienda de abarrotes y otros, la misión del Consejo Ciudadano es contribuir a recuperar espacios seguros dentro de cada una de las Alcaldías de la Ciudad de México.

Giro/ Establecimiento



### Persona desaparecida

Esta causa tiene como objetivo apoyar a los ciudadanos en la búsqueda de personas ausentes, este periodo fueron recibidos **80 reportes**.

De estos reportes, los Agentes Ciudadanos en coordinación con diversas instancias de gobierno y en coadyuvancia con la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, iniciaron **11 Carpetas de Investigación** en la Fiscalía Especializada FIPEDÉ concluyendo la localización de diversas personas ausentes.

**11** Reportes procedidos

**67** Asesorías y/o canalización



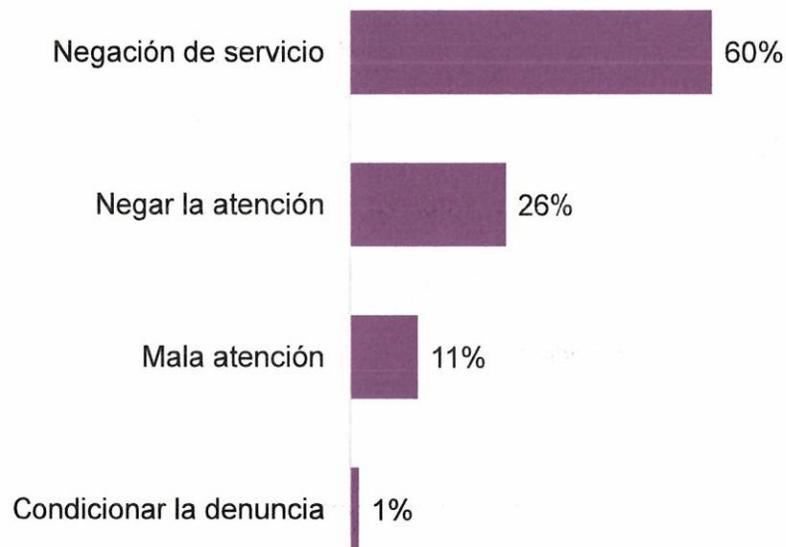
# X. Acciones por área

Jurídico/ Reporte MP

## Reporte MP

**144 Reportes recibidos**

### Problemáticas reportadas

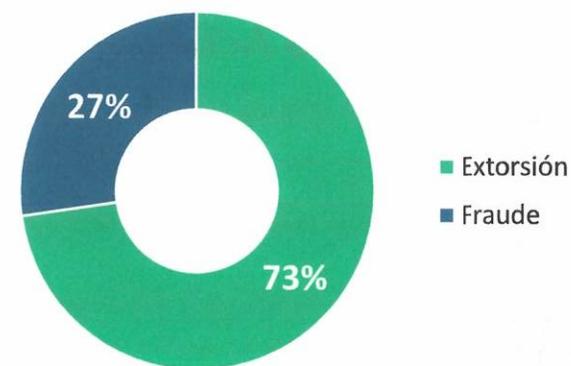
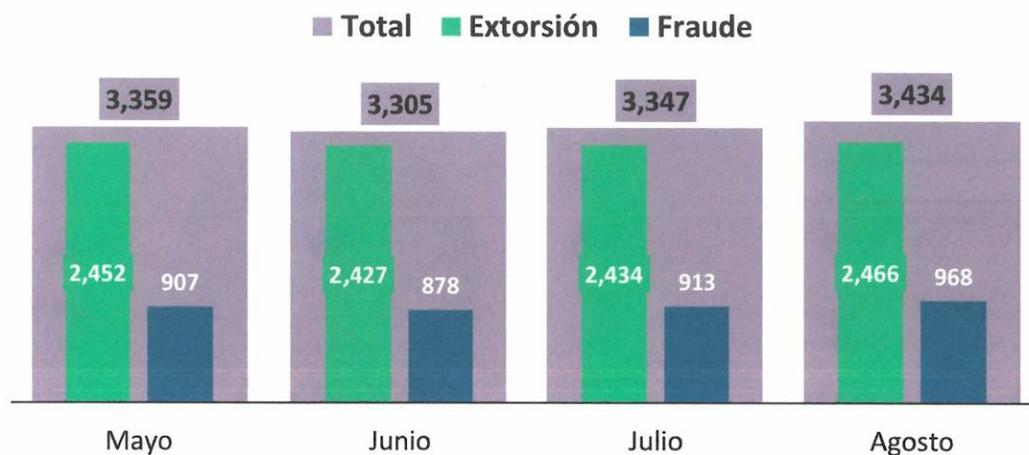


Alcaldías	Reportes	%
Álvaro Obregón	20	13.9%
Iztapalapa	18	12.5%
Cuauhtémoc	17	11.8%
Gustavo A. Madero	17	11.8%
Coyoacán	11	7.6%
Benito Juárez	10	6.9%
Miguel Hidalgo	9	6.3%
Xochimilco	7	4.9%
Venustiano Carranza	6	4.2%
Azcapotzalco	5	3.5%
Iztacalco	5	3.5%
Cuajimalpa	4	2.8%
Tláhuac	4	2.8%
Tlalpan	3	2.1%
Magdalena Contreras	2	1.4%
Milpa Alta	1	0.7%



# X. Acciones por área

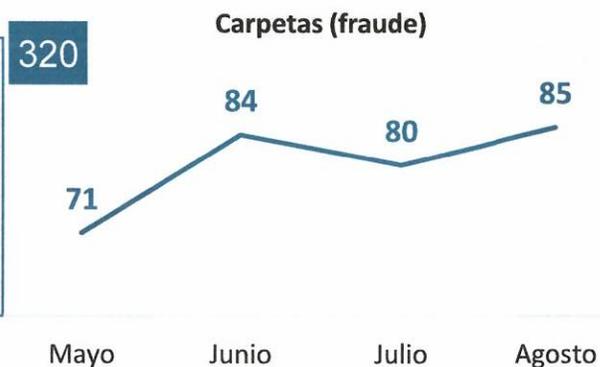
## Jurídico/ Extorsión y Fraude



El 2.5% de los reportes procedió a carpeta de investigación/ denuncias digitales



El 8.7% de los reportes procedió a carpeta de investigación/ denuncias digitales





# X. Acciones por área

## Jurídico/ Actividades Territoriales

### 95 Actividades Territoriales

Con 40 temas diferentes entre ellos:

ACCIÓN DE PAZ

DÍA INTERNACIONAL DE LA ACCIÓN POR LA SALUD DE LAS MUJERES

CAN FEST

DIVERSIDAD SEGURA: STAND INFORMATIVO

STAND INFORMATIVO Y TALLER DE CARACOLA. TEMAS: BULLYING, PROTECCIÓN ANIMAL Y ADULTOS MAYORES

STAND INFORMATIVO Y DE SERVICIOS EN LA DIRECCIÓN DE CONTROL DE SENTENCIADOS

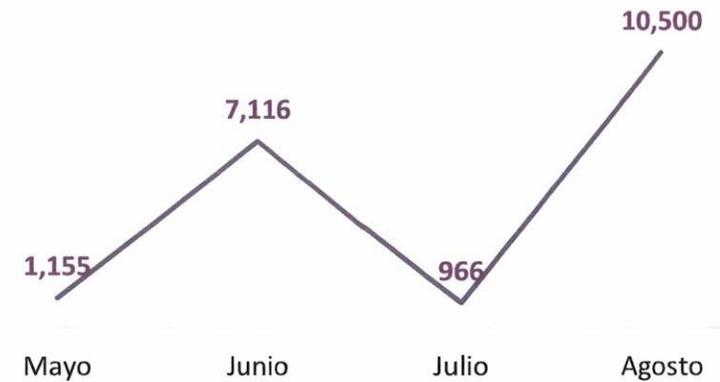
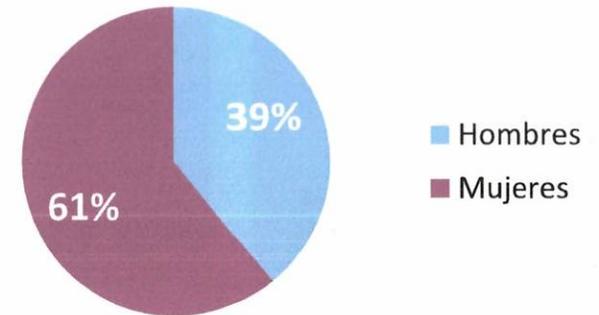
STAN INFORMATIVO CAN-FEST

RIESGO EN REDES SOCIALES, SUS CONSECUENCIAS EMOCIONALES Y JURÍDICAS

VIOLENCIA FAMILIAR



19 mil 737 asistentes





# X. Acciones por área

## Jurídico/ Capacitaciones

### 143 Capacitaciones

Con 39 temas diferentes entre ellos:

INDICADORES DE LA TRATA DE PERSONAS

FRAUDE Y EXTORSIÓN/ MODALIDADES DE TIPOS DE ROBOS

ASPECTOS PSICOSOCIALES DEL ACOSO ESCOLAR Y MARCO JURÍDICO

SUPER GAMERS VS TRATA DE PERSONAS

PREVENCIÓN DEL MALTRATO A PERSONAS MAYORES Y DERECHOS HUMANOS

VIOLENCIA FAMILIAR / VIOLENCIAS SEXUALES

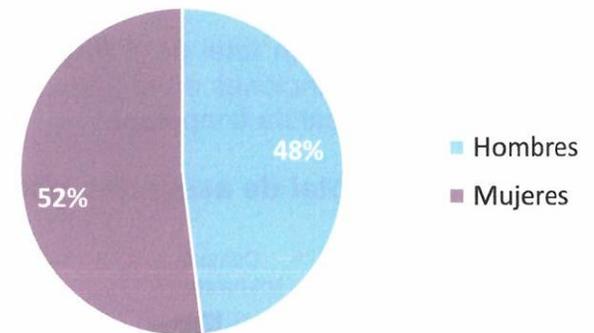
FRAUDE Y EXTORSIÓN

JUSTICIA PENAL PARA ADOLESCENTES

VIOLENCIA FAMILIAR



Con 10 mil 502 asistentes





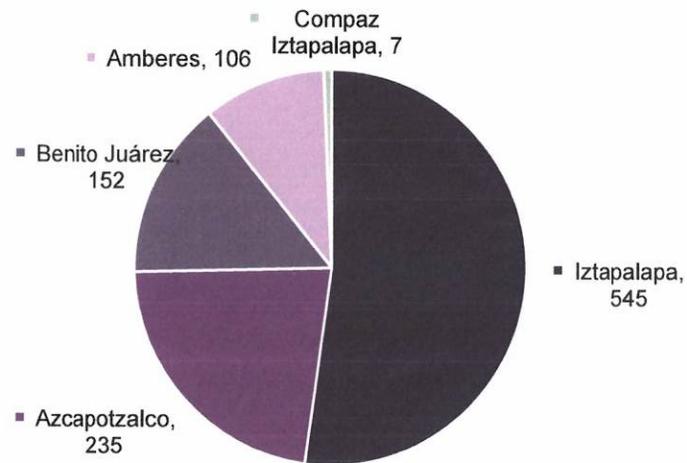
## X. Acciones por área

Psicología/ asesorías psicológicas y acompañamiento con apoyo psicológico

Este cuatrimestre, el área de psicología brindó **mil 667** asesorías y acompañamientos con apoyos psicológicos.

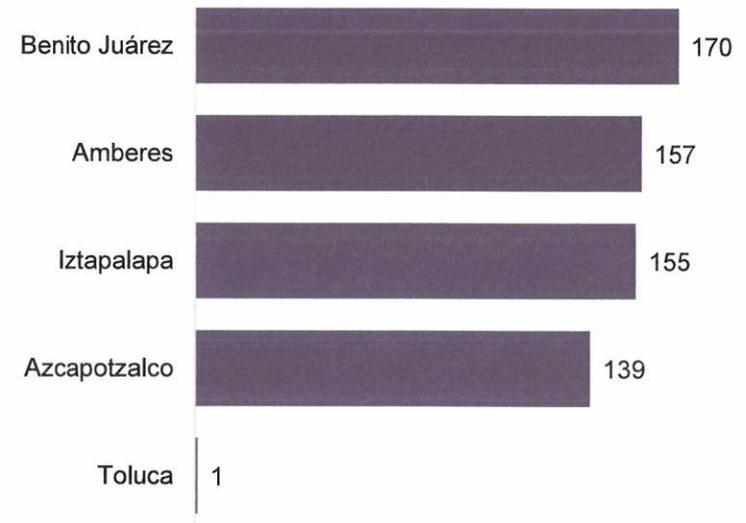
Se brindaron un total de **1,038** asesorías en nuestras sedes y 7 atenciones en el nuevo centro Comunidad de Paz de la Alcaldía Iztapalapa.

Total de asesorías por sede



**622 acompañamientos** con apoyo psicológico

Total de acompañamientos por sede





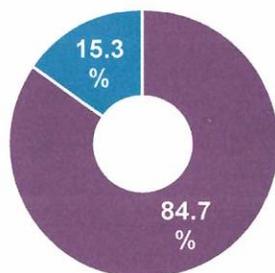
# X. Acciones por área

Psicología/ Centro de Recuperación Emocional

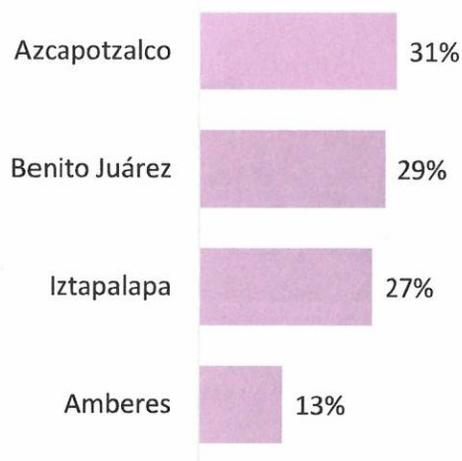
2,471

SOLICITUDES  
RECIBIDAS

- ❖ 2,434 solicitudes por la línea de seguridad.
- ❖ 37 solicitudes externas.
- ❖ 276 sesiones exitosas.



■ Mujeres ■ Hombre



- ❖ Se han atendido a **1,047 personas** en terapia; logrando **276 finalizaciones** exitosas y **467 continúan en terapia**.
- ❖ **Solicitudes externas** por acuerdos interinstitucionales: 4 de Save the Children, 24 de DIF Nacional, 9 del Instituto Politécnico Nacional, con un total de **37 solicitudes**.
- ❖ En este cuatrimestre, con apoyo de los programas \*765 y S.O.S 911, se ha realizado seguimiento para recibir atención psicoterapéutica a **411 mujeres**.

Se diseñó el taller **¿Quién soy más allá de la ansiedad?** con el objetivo de psico-educar a los y las usuarias de nuestras sedes, acompañándoles para el desarrollo de nuevos recursos y estrategias de afrontamiento.



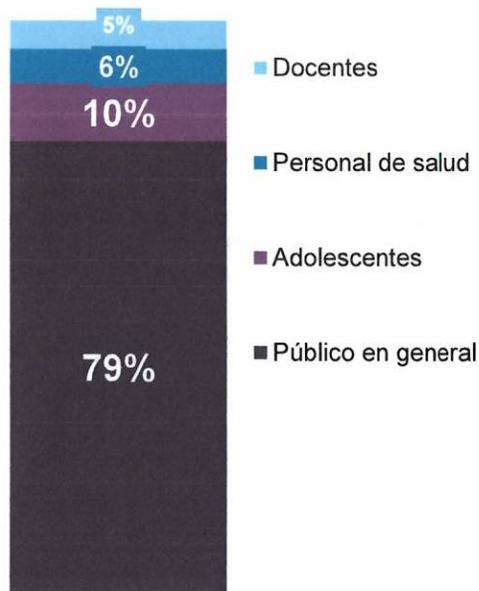


# X. Acciones por área

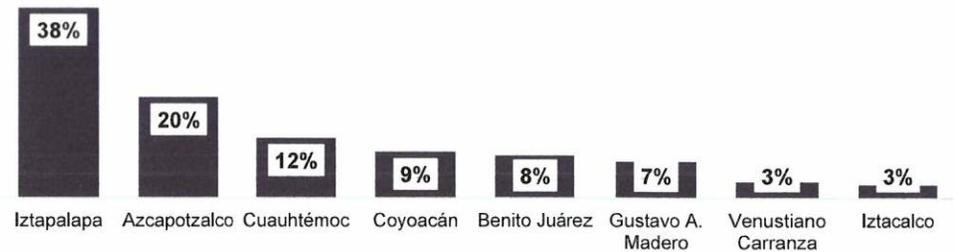
Psicología/ Centro de Recuperación Emocional

❖ Gracias a pláticas y talleres en el CRECC, se atendieron a **929 personas beneficiadas**. 612 mujeres y 317 hombres.

Distribución del perfil de las personas beneficiadas



Distribución por alcaldía



Distribución por sector





# X. Acciones por área

Psicología/ DiSí a la Vida



Durante este cuatrimestre se recibieron 2,037 reportes

- ❖ 54 personas atendidas en nuestros centros de recuperación emocional (CRECC).
- ❖ 31 vinculaciones a servicios de salud mental del DIF.

Además, el programa contó con:



Firma de convenio en apoyo al **Programa Nacional para la Prevención del suicidio**.

Participación en la Estrategia "**La Paz es nuestra tarea**" con Alcaldía Iztapalapa. Para la prevención del suicidio.

**Capacitaciones para todos los CEFERESOS** del país, con el objetivo de brindar estrategias para que en su labor diaria, prevengan el suicidio.



## Pláticas y talleres:

- **3 mil 712 personas beneficiadas** a través de pláticas y talleres respecto al tema, 52% fueron mujeres y 48% hombres.
- La Alcaldía mas beneficiada fue Iztapalapa con 44%, seguida de Azcapotzalco con el 19%.

### Distribución por sector

Escolar	3,109
Gobierno	469
Salu	60
Sedes	33
Centro penitenciario	22
Otro	19

- **78%** de la población beneficiada fue a adolescentes y docentes.



## X. Acciones por área

### Psicología/ Juntos vs la violencia familiar



Durante el 2do cuatrimestre se recibieron 4 mil 302 reportes:

- ❖ **264 fueron canalizaciones de SOS**, de los cuales el 51% ha sido contactado para atención por parte de las LUNAS.
- ❖ **846 seguimientos internos**, se verifica el estado (físico y emocional) de las personas víctimas de violencia familiar, así como también se ofrece la vinculación a CRECC o se atiende mediante Acompañamientos (medidas de protección y CI).
- ❖ **38 alojamientos de la EAT** Chihuahua y el EdoMex, son las entidades con mayor cantidad de solicitudes, 36% y 28% respectivamente.



### Pláticas y talleres:

- ❖ **mil 743 personas beneficiadas** a través de pláticas y sensibilizaciones respecto al tema.
- ❖ **68 talleres**
  - ❑ El 27% de las solicitudes de pláticas en campo fue referente al tema de "**Prevención de la violencia familiar**" con población de 18 a 59 años.
  - ❑ El 75% de las intervenciones con Adolescentes, en el tema de "**Prevención de la Violencia en el noviazgo y embarazo adolescente**", ocurrió en secundarias de la Alcaldía Iztapalapa.
  - ❑ La Alcaldía con mayor cantidad de solicitudes fue **Iztapalapa** con el 63%.



# X. Acciones por área

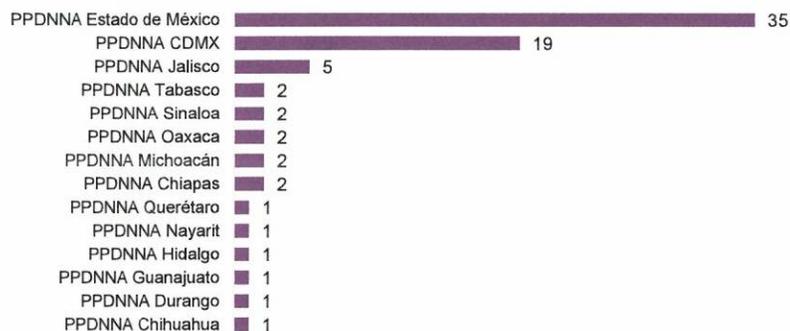
## Psicología/ Juntos vs el Maltrato Infantil



En el segundo cuatrimestre se recibieron 619 reportes:

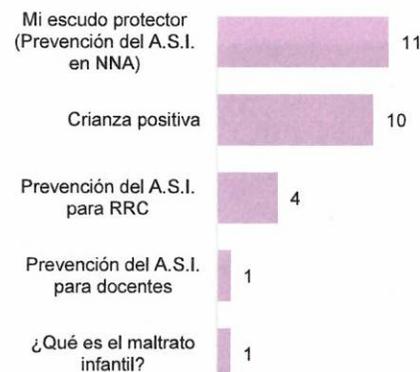
- ❖ 171 canalizaciones al DIF CDMX, con 54 respuesta de la institución.
- ❖ 13 a FGJ CDMX
- ❖ 6 seguimientos internos
- ❖ 78 a PPDNNA con 3 intervención exitosa con la familia y en beneficio de NNA.

### Procuradurías de Protección de Derechos de NNA Estatales



### Pláticas y talleres:

- ❖ **mil 325 personas beneficiadas** a través de pláticas y sensibilizaciones respecto al tema.
  - El 45% de las solicitudes de intervenciones en campo, es referente al tema de **"Prevención del Abuso Sexual Infantil"**, con población de 06 a 12 años, es decir, nivel primaria.
  - La Alcaldía con mayor cantidad de solicitudes fue **Iztapalapa** con el 80%.





## X. Acciones por área

Psicología/ Dignidad Mayor



Durante el 2do cuatrimestre **se recibieron mil 928 reportes**, a partir de los cuales se derivaron:

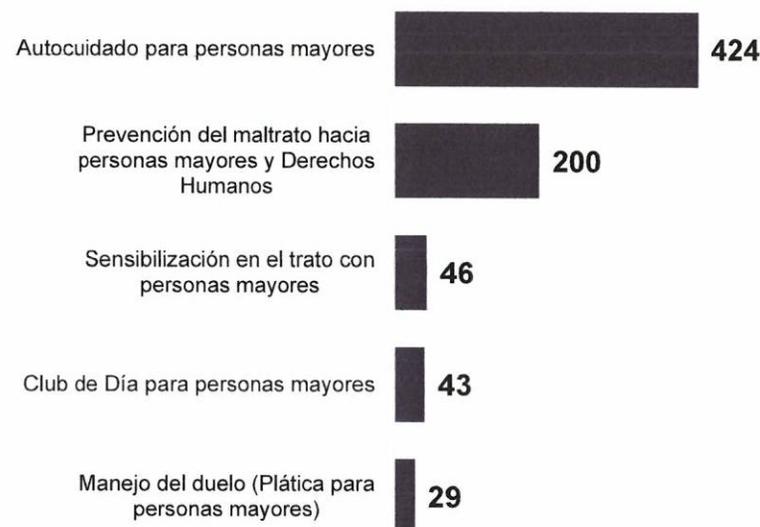
- ❖ **113** solicitudes de terapias con CRECC
- ❖ **152** vinculaciones con el INED
- ❖ **3** vinculaciones con el DIF Estado de México
- ❖ **1** visita presencial



### Pláticas y talleres:

**mil 185 personas beneficiadas**, 63% fueron gracias a pláticas y sensibilizaciones, 34% por mesas informativas y 3% en diferentes clubes de día.

### Distribución de las personas beneficiadas por tema





# X. Acciones por área

## Psicología/ Juntos vs las adicciones



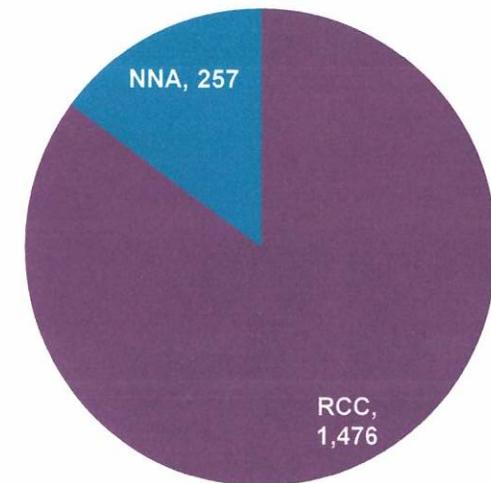
En este cuatrimestre se recibieron **384 reportes sobre adicciones**, de los cuales se tuvieron :

- ❖ 37 Pruebas Assist
  - ❖ 6 solicitudes a terapia en CRECC
  - ❖ 2 canalizaciones a Centros de integración Juvenil
  - ❖ 1 reporte de Centro de Tratamiento en Adicciones
- 
- Se participó en la **Segunda y tercera reunión técnica de la mesa espejo 2023 de la Ciudad de México, para la implementación de la estrategia Nacional de Prevención de Adicciones.**
  - Se realizó una reunión con el **Instituto para la Atención y Prevención de las Adicciones** con la presencia de la Lic. Ana Alejandra Espinosa Fragoso, subdirectora de Inclusión Comunitaria y la Lic. Lic. Adriana Araoz Ponce, Subdirectora de Regulación y Recuperación de Grupos Comunitarios por parte del IAPA, donde se acordó modificar el formato de datos personales del Instrumento ASSIST para lograr una mejora eficiente de contacto y atención de la población usuaria.

### Pláticas y talleres:

**11 pláticas y sensibilizaciones** beneficiando a mil 733 personas

**Público asistente a las intervenciones**





# X. Acciones por área

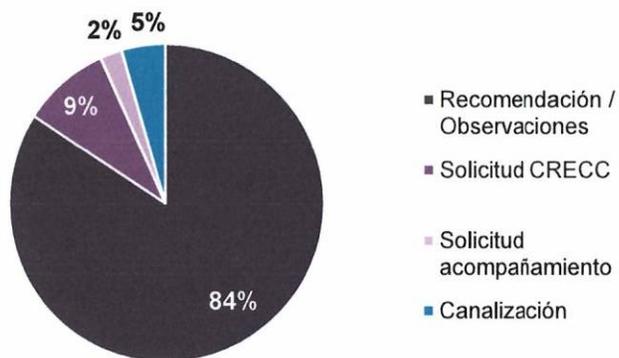
Psicología/ Juntos vs el bullying

**JUNTOS CONTRA EL  
Bullying**

En el 2do cuatrimestre se recibieron **136 reportes**:

- Se detectó la necesidad de crear un material de difusión para la causa, de **fácil lectura, comprensión** y que ilustrará de manera **didáctica** las violencias presentes en el entorno escolar. Se desarrollaron dos versiones, una para alumnos y otra para Responsables de Cuidado y Crianza.

## Seguimiento



## Pláticas y talleres:

Se llevaron a cabo:

- ❖ **60 pláticas**
- ❖ **5 stands informativos y servicios**
- ❖ **1 prevenzoom**
- ❖ **4 actividades de Verano Divertido**

**5 mil 921 asistentes**

## Distribución de las personas alcanzadas por actividad





# X. Acciones por área

## Psicología/ Diversidad Segura



En el segundo cuatrimestre se recibieron 79 reportes:

- ❖ 10 solicitudes de terapia en CRECC
- ❖ 6 acompañamientos

❑ Se reanudó el trabajo con SIBISO en las Caravanas **#EresConOrgullo.**

❑ Plática de Sensibilización **“Nuevas Masculinidades”**

Intervención focalizada en sensibilizar y generar conciencia acerca del concepto de masculinidad hegemónica y los estereotipos que se dictan desde el entramado cultural para los hombres.



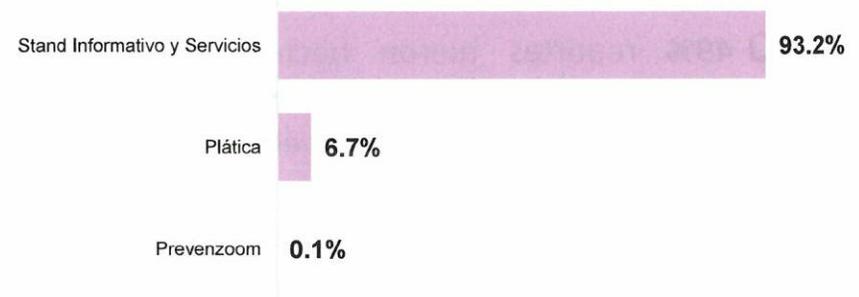
## Pláticas y talleres:

Se llevaron a cabo:

- ❖ 21 stands informativos y servicios 60 pláticas
- ❖ 12 pláticas
- ❖ 2 prevenzoom

**12 mil 877 asistentes**

## Distribución de las personas alcanzadas por actividad

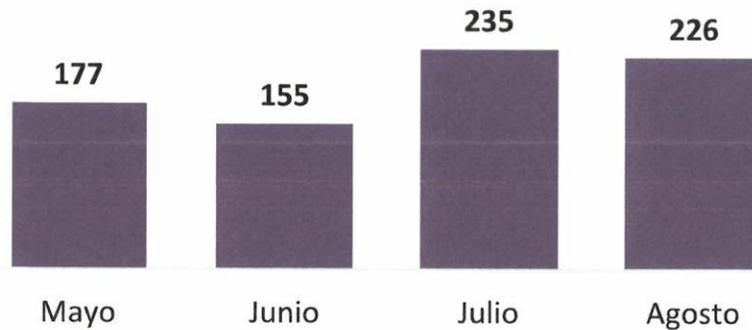




## X. Acciones por área

### Trata de Personas/ Datos Generales de la Línea vs trata de personas

- Durante el segundo cuatrimestre de 2023, en la Línea Nacional vs la Trata y el Chat Nacional atendimos a **793 personas**



- **49%** reportes fueron hechos por **mujeres**, mientras que, **42%** fueron por **hombres**, 9% casos no se logró identificar el sexo.
- La **edad** de la mayoría de las personas que se comunicaron, **oscila entre los 18 a los 38 años**, ocupando el **23%**.

- El **74.8%** de los reportes entraron a través de la Línea Nacional vs la Trata.



- Se clasificaron un total de **63 reportes** como Trata de Personas.





# X. Acciones por área

## Trata de Personas/ Datos Generales de la Línea vs trata de personas

### Tipos de explotación



### Carpetas de investigación

Durante el cuatrimestre, contribuimos con el inicio de **6 carpetas de investigación:**

- ❑ **1 carpeta de investigación (Michoacán)** por el probable delito de exigencia de dinero a menores de edad (163 BIS, Código Penal para el Estado de Michoacán de Ocampo)
- ❑ **1 carpeta de investigación (Veracruz)** por el probable delito de TDP (prostitución ajena u otras formas de explotación sexual).
- ❑ **2 carpetas de investigación (Estado de México)** por el probable delito TDP (trabajo o servicios forzados y mendicidad forzada, respectivamente).
- ❑ **1 carpeta de investigación (Nuevo León)** por el probable delito de TDP (trabajo o servicios forzados).
- ❑ **1 carpeta de investigación (Ciudad de México)** por el probable delito de TDP (prostitución ajena u otras formas de explotación sexual).



## X. Acciones por área

### Trata de Personas/ Capacitaciones- Comisiones

#### 24 Capacitaciones

##### MODALIDAD:

3 virtuales y 21 presenciales.

**1,961 ASISTENTES**

##### TEMAS:

Indicadores y Operatividad de la LCNTDP  
Super Gamers vs Trata de Personas



#### *Comisión Intersecretarial para Prevenir, Sancionar y Erradicar los delitos en materia de Trata de Personas y para la Protección y asistencia a las víctimas de estos delitos*

- Durante el cuatrimestre participamos en 11 sesiones, manteniendo con ello, la vinculación de trabajo con la Comisión.
- Se envió el “Informe Trimestral de Actividades” del área de Trata de Personas del Consejo Ciudadano a la Coordinación del Grupo de Trabajo de Prevención.

#### *Comisión Interinstitucional de la Ciudad de México*

- Se dio seguimiento a la presentación de la “Ruta de Detección y Canalización de Víctimas de Trata de Personas” de la OIM.

#### *Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México*

- Presentamos, en conjunto con la FGJCDMX, el Tercer Informe Anual en materia de Trata de Personas.



## X. Acciones por área

### Comisiones Ciudadanas contra la Corrupción Policial y Violencia a Mujeres Policías

Se atendieron **264 llamadas** relacionados con las **Comisiones:**

- ❖ **20 (8%)** fueron realizadas por policías, **10 Mujeres** y **10 Hombres**

Situaciones reportadas:

- ✓ **14 (70%)** violencia (sexual, psicológica, laboral y discriminación)
- ✓ **1 (5%)** corrupción
- ✓ **5 (25%)** informativas

- ❖ **244 (92%)** **86 Mujeres** y **158 Hombres**

Situaciones reportadas:

- ✓ **72 (29%)** corrupción
- ✓ **6 (2%)** abuso de autoridad
- ✓ **8 (4%)** faltas administrativas
- ✓ **113 (47%)** Informativas
- ✓ **45 (18%)** violencia

Se han brindado **17 acompañamientos**

:

- ❖ **13 inicios de carpetas** ante la Dirección General de Asuntos Internos.
- ❖ **3 inicios de carpeta de investigación;** 2 en la Fiscalía de Servidores Públicos y 1 Fiscalía de Investigación del Delito de Secuestro.
- ❖ **1 Diligencia** para audiencia de apertura de debate de pruebas.



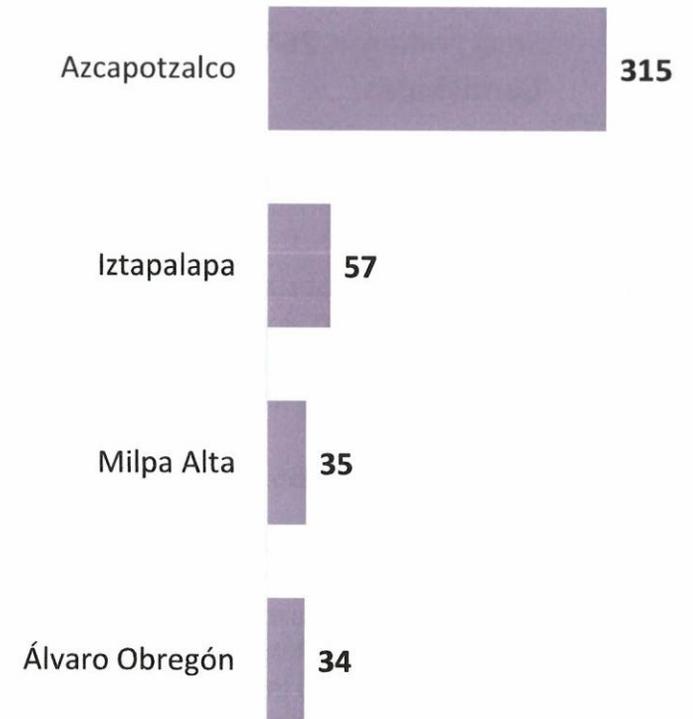
# X. Acciones por área

## Comisiones Ciudadanas contra la Corrupción Policial y Violencia a Mujeres Policías

- ❖ Se capacitaron a **441 policías**.
- ❖ El 30% son mujeres y el 70% hombres.

En diferentes temas, tales como:

- ✓ Violencia Familiar / Violencias Sexuales (**81**)
- ✓ Fraude y Extorsión/ Modalidades de tipos de robo (**20**)
- ✓ Modelo de Atención a víctimas de violencia de género (**171**)
- ✓ La actuación policial para la realización de las detenciones (**151**)
- ✓ La actuación policial en la investigación de los delitos IPH (**18**)





# X. Acciones por área

## Unidad de Enlace

### ✓ Mesas interinstitucionales de seguridad



#### 1. Condesa:

- Se brindaron **101 atenciones** a través de los grupos de WhatsApp.
- Se coordinó una reunión con representantes **COPACO, SSC y CFILMA** para acordar acciones de trabajo.

#### 2. Protejamos Nuestro Aeropuerto:

- Se sesionaron **4 mesas de trabajo**.
- Se brindaron **65 atenciones** a través del grupo de WhatsApp.
- Se agregaron a la mesa de trabajo los **representantes de C5 y METROBÚS**.
- Se logró que SACMEX nivelara las rejillas del puente de Economía.



#### 3. Protejamos Garibaldi:

- Se brindaron **250 atenciones** a través del grupo de WhatsApp.
- Se hizo entrega de las constancias a los asistentes de la plática **Prevención de Violencia Familiar**.

#### 4. Terminales Seguras

- Se sesionaron **4 mesas de trabajo**.
- Se brindaron **106 atenciones** a través del grupo de WhatsApp.
- Derivado de las peticiones de verificación al INVEA, se realizaron **2 operativos** en las inmediaciones de la Terminal Poniente.



# X. Acciones por área

## Unidad de Enlace

### ✓ Reuniones extraordinarias

- Participación en **21 mesas de trabajo** con relación a **Plaza Garibaldi**, en colaboración con la **Autoridad del Centro Histórico**.
- Coordinación de **tres reuniones** con establecimientos para informar sobre los **toldos y enseres**.
- Coordinación de la exposición en **instalaciones del metro** en conjunto con FCH.
- Apoyo de IPKON para la recuperación de una fachada que se intervendrá con arte urbano.
- Se realizó **una mesa de trabajo, con la Subsecretaría de Reordenamiento** de vía pública, para solicitar apoyo de los **establecimientos** para difusión del centro artesanal.
- Asistencia a **una mesa de trabajo con vecinos** de la unidad habitacional **DEMET** Santa María la Ribera.
- Participación en dos mesas de trabajo con los **Museos de la Ciudad de México**.



### ✓ Prevenzoom

- Se coordinaron **18 pláticas** del ámbito de **psicología y jurídico**.
- Se han atendido a **2,015 personas** en transmisión en vivo.





# X. Acciones por área

## Unidad de Enlace

### ✓ Módulos de atención

#### 1. *Barrio Adentro:*

Se participó en la estrategia de **Barrio Adentro**, instalando 1 módulo que brindó orientación a **213 personas**

#### 2. *Sí al desarme, sí a la Paz:*

Colaboramos en el programa **Sí al desarme Sí a la paz**, que proporcionó **asesoría jurídica, atención psicológica y asesorías informativas** sobre acciones y programas del Consejo en 4 módulos diferentes.

En total apoyamos a **dos mil 183 personas**.

### ✓ Jornadas

1. Participamos en **tres mesas** del corredor Cultural Sor Juana, de la cual se deriva la asistencia al 2do Aniversario.
2. Participamos en **8 mesas** de Cultura de la ACH de las cuales **seis fueron jornadas de atención a la ciudadanía**. Se atendieron a **352 personas**.
3. Se participó en **17 reuniones virtuales** del programa **Barrio Adentro**.
4. Asistimos a **4 mesas de trabajo** de la **Comisión Coordinadora de Autoridades en el Aeropuerto Internacional “Benito Juárez”** de la Ciudad de México.





## X. Acciones por área

### Operaciones

- ❖ Para mantener un servicio de calidad y dar un seguimiento adecuado a todas las mujeres víctimas de violencia familiar y de género, que confían en el programa **Mujeres SOS \*765 / 911**, reforzamos nuestra fuerza de trabajo con **67 asesoras mujeres** (22 abogadas, 44 psicólogas y 1 trabajadora social), quienes brindan la atención de manera telefónica, de lunes a domingo, de 9:00 a 21:00 horas.
- ❖ Reforzamos el compromiso con la erradicación de la violencia de género contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes; desde el Centro de Contacto continuamos atendiendo a esta población, a través de la Estrategia de Alojamiento Temporal, mediante la cual, brindamos acompañamiento psicológico a las mujeres y familiares, durante su tiempo de estancia en el hotel.

Del 1 de mayo al 14 de agosto, se ha brindado contención emocional a mujeres provenientes de:

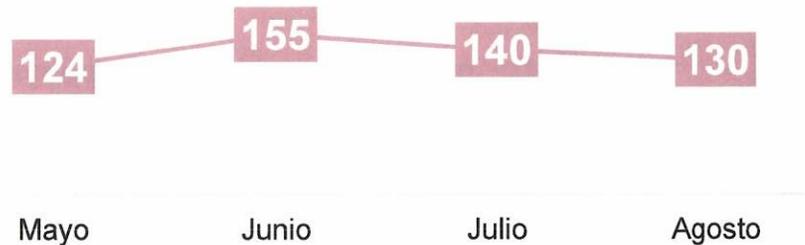
- ❖ Chihuahua
- ❖ Estado de México
- ❖ Guanajuato
- ❖ Morelos
- ❖ Oaxaca
- ❖ Puebla
- ❖ Sonora
- ❖ Veracruz



# X. Acciones por área

## Estadística/ Análisis de información y datos

- Este cuatrimestre, el equipo de análisis de información y datos realizó **549 reportes**



Reportes de temas como **Violencia familiar, Companimal, Dignidad mayor, Suicidio, Extorsión y fraude**, entre otros temas. Así como reportes con datos externos especialmente de las siguientes encuestas y censos **ENSU, Censo de seguridad y Censo Nacional de impartición de Justicia Federal**.

Además, del reporte mensual **DISI sobre la incidencia de 14 delitos de alto impacto** a nivel nacional, Ciudad de México y municipios colindantes. Así como los reportes mensuales de incidencia de las 16 alcaldías.

También, apoyamos con datos, tanto internos como externos, para la estrategia de **Acción comunitaria para la paz y seguridad**.

- ✓ **Reportes acorde a temas, fechas o hechos relevantes**

Se llevaron a cabo estrategias para la recolección de datos que nos ayudarán a crear nuevos datos para dichos reportes:

- Día de las madres
- Día del padre
- 3er informe anual de Trata de personas
- Día del adulto mayor



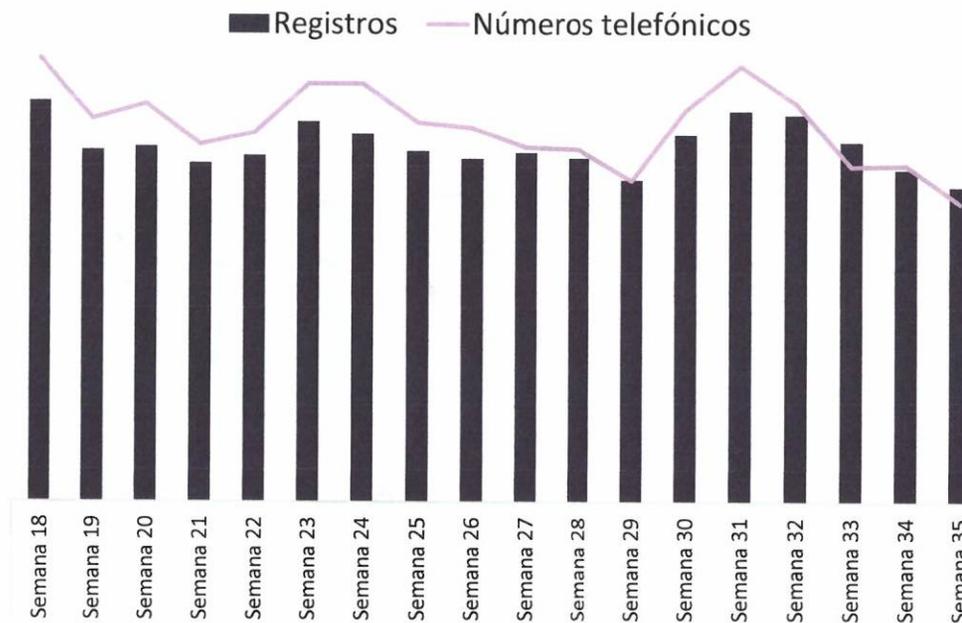


# X. Acciones por área

## Estadística/ Análisis de información y datos

Desde 2020, somos la única organización social que contribuye a la Base Nacional de presuntos números de extorsión telefónica y fraude. Acumulando **120 mil 386 registros** desde el inicio.

### 2do cuatrimestre 2023



- De mayo-agosto de 2023, apoyamos con **13 mil 542 registros** por situaciones de extorsión o fraude, a lo cuál se asociaron **14 mil 312 números telefónicos**
- Con un promedio de 752 reportes por semana y 795 números asociados

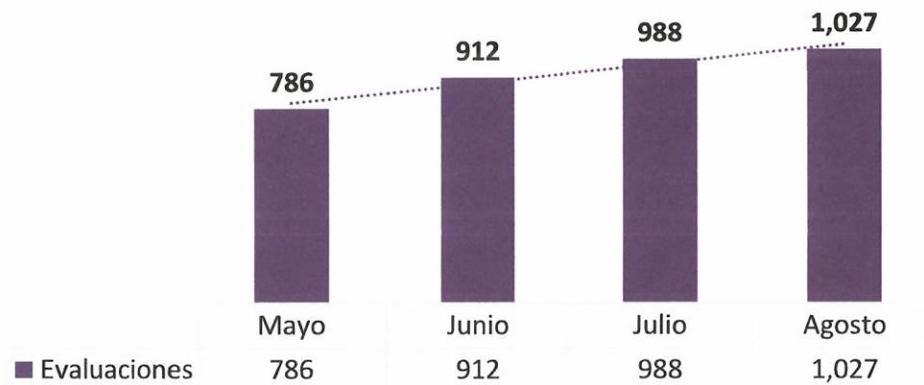


# X. Acciones por área

## Calidad

### Actividades realizadas:

- Presentación de informes semanales al 088 CENAC.
- Presentación de **4 informes mensuales** y participación en mesas de trabajo interinstitucional de la ACH (Autoridad del Centro Histórico).
- Durante el primer cuatrimestre del año ante la alta demanda de servicio, se realizan únicamente sesiones de retroalimentación con asesores con más áreas de oportunidad, dando prioridad al servicio



- Durante el segundo cuatrimestre del año 2023, los monitores de calidad han apoyado en la atención de la Línea de Seguridad y el Chat de Confianza.
- Así como en la realización de llamadas de seguimiento en la campaña \*765/911.
- Durante el cuatrimestre se realizaron **4,869 llamadas** de las monitoras en esa campaña.



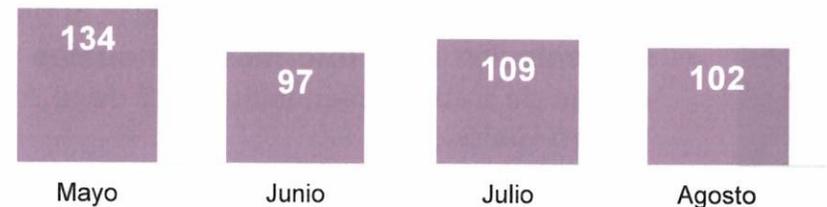
# X. Acciones por área

## Tecnología/ Atención e implementaciones al sistema

### ✓ Asistencia técnica al personal del Consejo

Se atendió un total de **442** problemas técnicos del personal (asesores de Call center, agentes ciudadanos y personal administrativo) que se encuentran en las diferentes sedes del Consejo.

### Dificultades atendidas



### ✓ Se cuenta con 3 Sistemas de datos: **Reporte Ciudadano, Metabase y CRECC**



#### ☐ **Reporte Ciudadano:**

Se diseñaron e implementaron **27** modificaciones al Sistema de Reporte Ciudadano y a su Base de Datos, y a los programas de atención a la ciudadanía.

#### ☐ **CRECC:**

**47** modificaciones a la información del sistema Centro de Recuperación Emocional y se realizó la restauración del servidor de producción del sistema CRECC.

#### ☐ **Metabase:**

**19** modificaciones a la tabla de contenido de la Metabase.



## X. Acciones por área

### Tecnología/ Apoyo a eventos

#### ✓ Apoyo a conferencias de prensa

En este cuatrimestre de 2023 se apoyó por parte del área de tecnología, en **30 eventos**



#### ✓ Identificación y Documentación Centro de Datos

Se realizó 57% de la identificación y documentación de servidores y equipos de telecomunicación que se encuentran en el Centro de Datos de la Organización.





# X. Acciones por área

Tecnología/ Aplicación No más XT



## Descargas



## Total de descargas



## Porcentaje de la disponibilidad de la App



Mayo

Junio

Julio

Agosto

\*Gráfica de baja de servicio o downtime



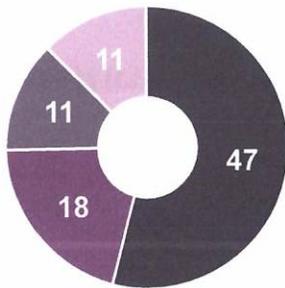
# XI. Sedes

## Sedes/ Pláticas y capacitaciones

### ✓ Pláticas

En el segundo cuatrimestre, se brindaron **150 pláticas** en las diferentes Sedes, con un participación de **8 mil 560 usuarios**

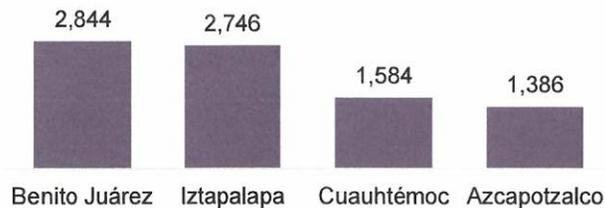
Temas más solicitados



- Inducción causas y programas
- Acoso escolar
- Riesgo en redes sociales
- Violencia en el noviazgo



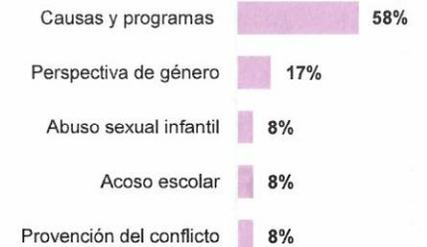
Personas atendidas por sede



### ✓ Capacitaciones

Se ofrecieron **12 capacitaciones** a servidores públicos con participación de **518 usuarios**

Temas





# XI. Sedes

Sedes/ Eventos especiales y brigadas, caravanas y ferias del bienestar

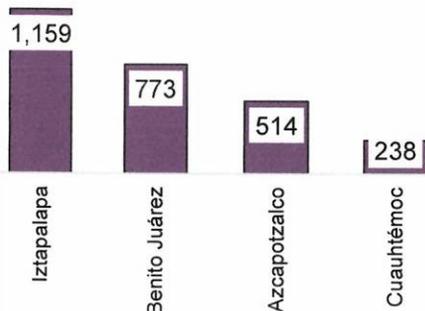
## ✓ Eventos especiales

Este cuatrimestre se tuvieron diferentes eventos especiales, tales como:

- Jornada de salud
- Asambleas con mujeres
- Empoderamiento coach
- Verano en el consejo
- Se implementaron actividades físicas con la boxeadora "La Pantera" y de meditación.

**2,684** personas asistentes

Total de Personas



## ✓ Brigadas, Caravanas y Ferias del bienestar

**15 mil 004** asistentes

en actividades de Brigadeo, Ferias del Bienestar, Jornadas de derechos humanos y Reuniones vecinales.



Total de personas





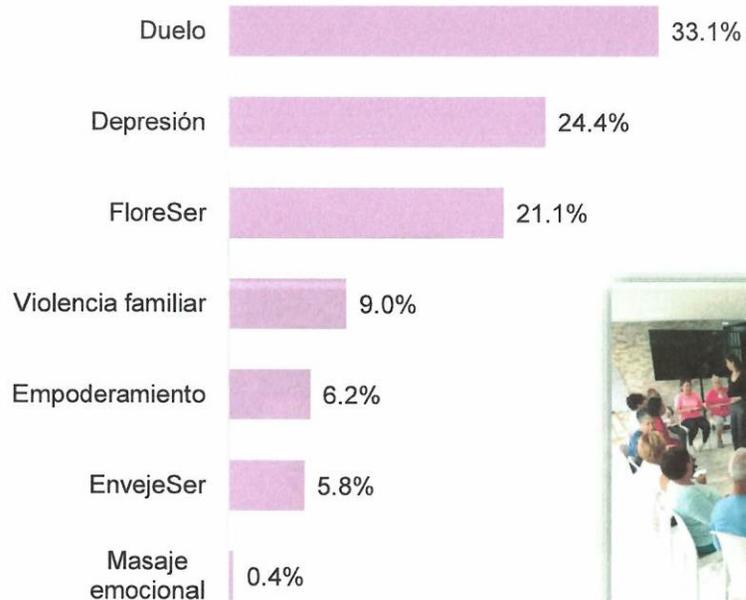
# XI. Sedes

## Sedes/ Talleres

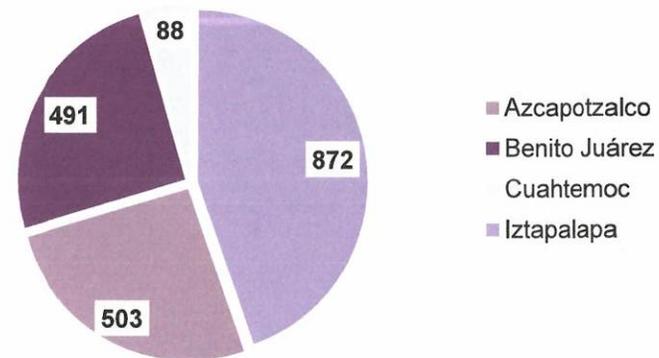
### ✓ Talleres

Se realizaron **158** sesiones de talleres con **mil 954** participantes

#### Participación por tema



#### Población atendida por sede





## XII. Comunicación

Difusión y atención a medios

### Mil 65 productos comunicativos

Distribución de impactos  
por género



711 notas  
217 columnas



25 Reportajes



112 entrevistas

Se emitieron 24 comunicados de prensa  
y se realizaron cuatro conferencias de prensa:

- Concurso de la escultura Sí al Desarme Sí a la Paz
- Presentación Informe Trata de Personas





## XII. Comunicación

### Diseño y video



Además de los videos para **redes sociales**, contribuimos en la elaboración de **cápsulas** para medios como **Heraldo de México**, **Diálogos en Confianza** y **24 horas**

Video en redes

56

51

Total

107

Cápsulas



Se creó material visual para fortalecer la seguridad en **WhatsApp**, el cuidado de la **salud mental** y la **concientización de la no discriminación**.

También carteles para la difusión de los talleres en nuestras 4 sedes



Reportes

3

Total

224

227

E-cards, carteles y presentaciones



## XII. Comunicación

### Redes Sociales



#### FACEBOOK

(@Consejo Ciudadano Mx)

En este periodo realizamos **314 publicaciones** y registramos **4 mil 290 “Me gusta”** y otras reacciones.

Total de seguidores de la página:

**68 mil 332**

31 de agosto 2023

67 mil 330  
“seguidores”  
en la página

30 de abril

68 mil 332  
seguidores

1002 nuevos  
“seguidores”  
en la página

Crecimiento

Con la finalidad de prevenir los riesgos de la ciudadanía en sus salidas nocturnas, en **alianza** con el Gobierno de la Ciudad de México, se lanzó la campaña de autocuidado nocturno **“No lo dejes a la suerte”**, un decálogo de consejos para prevenir distintos delitos.





# XII. Comunicación

## Redes Sociales

### TIK TOK (@consejociudadanomx)



En este periodo realizamos **69 publicaciones** y logramos más de **396 mil 111 reproducciones**



### INSTAGRAM (@consejociudadanomx)



En este periodo realizamos **153 publicaciones, 76 historias y 40 reels** en las que difundimos las actividades que realizamos y los nuevos aliados que sumamos.



# Gracias

---

 [consejociudadanomx.org](http://consejociudadanomx.org)

 @consejociudadanomx

 @ConsejoCiudadanoMx

 @elconsejomx

 @consejociudadanomx



# Consejo Ciudadano

para la Seguridad y Justicia

## Informe Cuatrimestral

1 de septiembre 2023 – 31 de diciembre 2023

Línea de Seguridad  
y Chat de Confianza

  **555533-5533**



# Índice

I.	Capital Humano.....	3
II.	Atención para todos.....	4
III.	Asesorías Jurídicas.....	9
IV.	Atención a módulos .....	10
V.	Acompañamientos Ciudadanos.....	11
VI.	Evaluación del Centro de Contacto.....	21
VII.	Calidad de Atención.....	22
VIII.	Aliados .....	26
IX.	Coordinación permanente en el Gabinete de Seguridad.....	27
X.	Acciones por área	
1.	Presidencia.....	29
2.	Unidad de Psicología.....	30
3.	Unidad Jurídica.....	40
4.	Trata de personas .....	49
5.	Comisiones Ciudadanas contra la Corrupción policial y contra la violencia a Mujeres Policías .....	53
6.	Unidad de Enlace.....	54
7.	Operaciones.....	57
8.	Estadística.....	58
9.	Calidad .....	60
10.	Tecnología.....	61
XI.	Sedes .....	64
XII.	Comunicación.....	67
XIII.	Donaciones.....	72
XIV.	Protección Civil.....	73



# I. Capital Humano

## Representación



Somos una organización de la sociedad civil. ¡Un vínculo entre la **ciudadanía, sector empresarial y autoridades!** El Consejo está integrado por **25 Consejeros Honorarios** entre ellos empresarios, periodistas, activistas, maestros.

Cada mes, los consejeros realizan una reunión donde se informan los avances de los programas y acciones, además de que se desarrollan propuestas de participación en los diversos temas de la agenda de seguridad ciudadana y gobierno.

## Operación

Para garantizar la atención **24/7**, el Consejo Ciudadano cuenta con una plantilla de **252 colaboradores en las siguientes áreas:**

Jurídica	Psicológica	Enlace
Calidad y datos	Informática	Trata y Comisiones
Presidencia	Comunicación	Administrativa

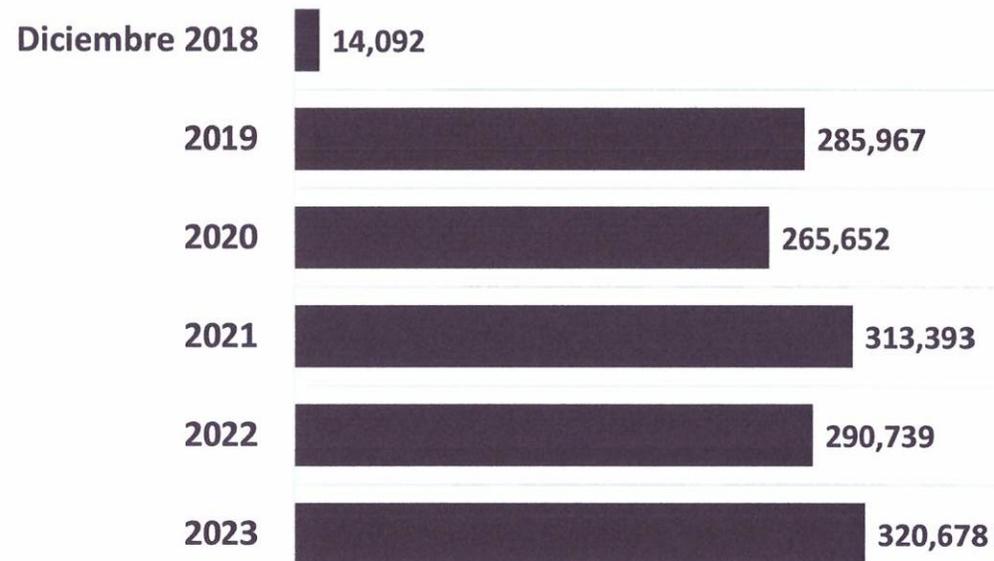
**Tod@s al servicio de l@s ciudadan@s**

**Distribuidos en 4 sedes y 8 módulos.**



## II. Más y mejor atención para tod@s

En el **tercer cuatrimestre del 2023**, el Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México brindó **99 mil 771 atenciones**. En total, desde diciembre de 2018 se han dado **1 Millón, 490 mil 521 atenciones**.





# ¿Cómo se comunican?

Del 1 de septiembre al 31 de diciembre del 2023 se recibieron

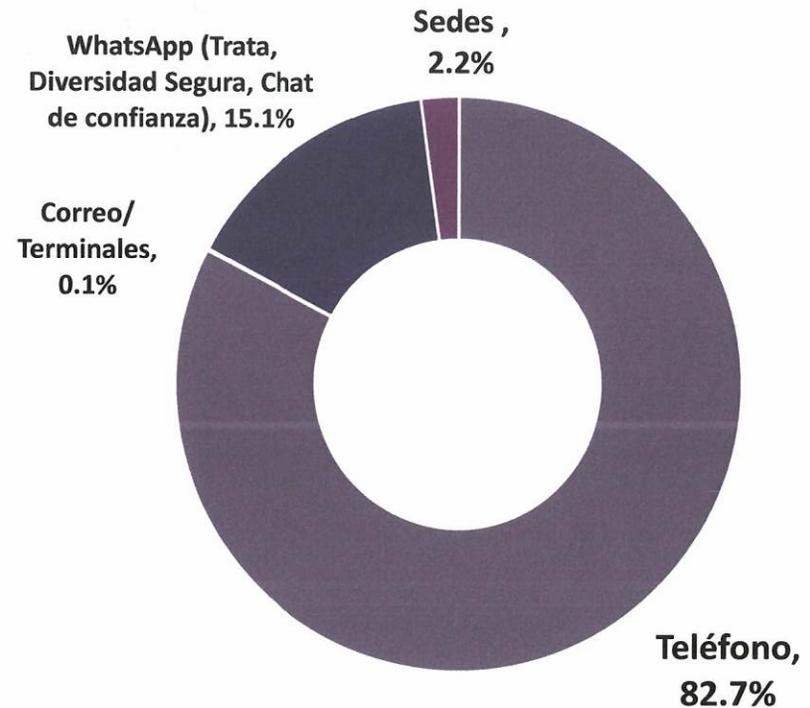
**99 mil 771**

Llamadas/WhatsApp

De las cuáles se generaron

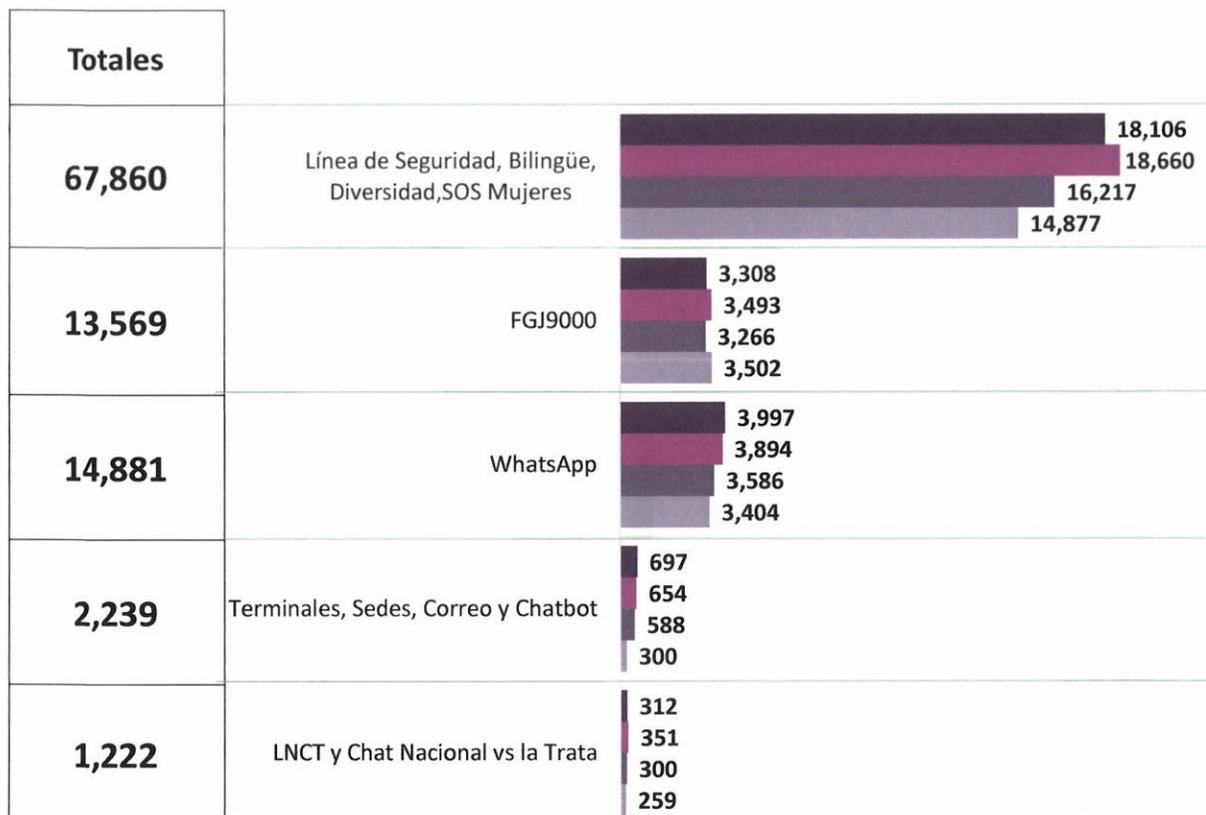
**66 mil 023 reportes**

Distribución de los canales de atención





# Atenciones por línea



■ Septiembre ■ Octubre ■ Noviembre ■ Diciembre

## Reportes

De las llamadas recibidas en la **Línea de Seguridad**, las atenciones de WhatsApp y las de sedes/terminales/correo/chatbot se generaron **53 mil 923 reportes**.

Mientras que en la **Línea Nacional contra la Trata de Personas** la cifra fue de **813 reportes**.

Y en la línea de FGJ9000 fue de **11 mil 287 reportes**.



# Reportes por necesidad

Necesidades	Totales	Porcentaje
Extorsión y Fraude	12,418	23.0%
Apoyo psicológico	10,525	19.5%
Orientación jurídica	7,005	13.0%
Información de trámites y servicios	3,785	7.0%
Violencia Familiar	3,255	6.0%
Companimal	2,436	4.5%
DISI a la vida	2,408	4.5%
Dignidad Mayor	1,678	3.1%
Actividad delictiva	1,667	3.1%
Maltrato Infantil	626	1.2%
Solicitud de Verificación INVEA	394	0.7%
Cultura cívica	376	0.7%
Adicciones	335	0.6%
Reporte Policías	244	0.5%

Necesidades	Totales	Porcentaje
Violencia Escolar	187	0.3%
Emergencias	139	0.3%
Reporte al M.P.	130	0.2%
Persona Desaparecida	95	0.2%
Diversidad Segura	56	0.1%
Personas en situación de calle	40	0.1%
Reordenamiento de trabajadores no asalariados	28	0.1%
Migrantes	26	0.05%
Lavado de Dinero	13	0.02%
SIDEC	12	0.02%
Alcoholímetro	3	0.01%
COVID-19	3	0.01%

\*El 11.2% son cortadas/equivocadas

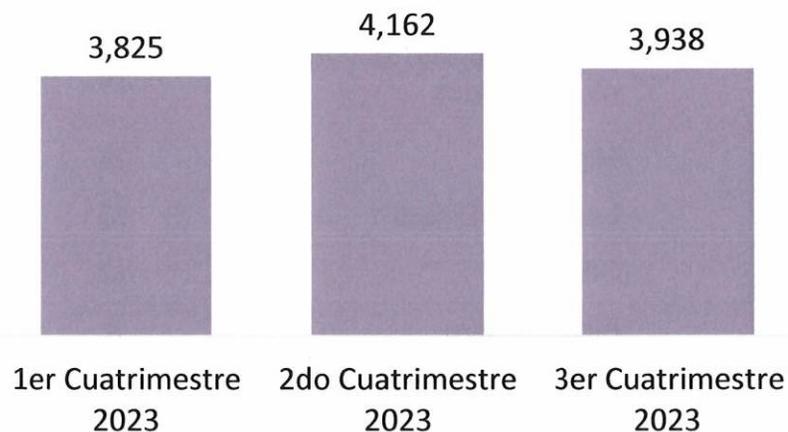


# Coordinación con C5

Desde el 2019, el Consejo Ciudadano fortaleció la coordinación con el C5 a fin de mejorar la atención de los usuarios.

Así, las llamadas al 911 de los ciudadanos que quieren denunciar algún delito se transfieren al Consejo y en contra parte, el Consejo refiere al 911 las llamadas de emergencia.

En estos cuatro meses se han transferido 3,938 llamadas. Respecto al 1er cuatrimestre incrementó 3%.



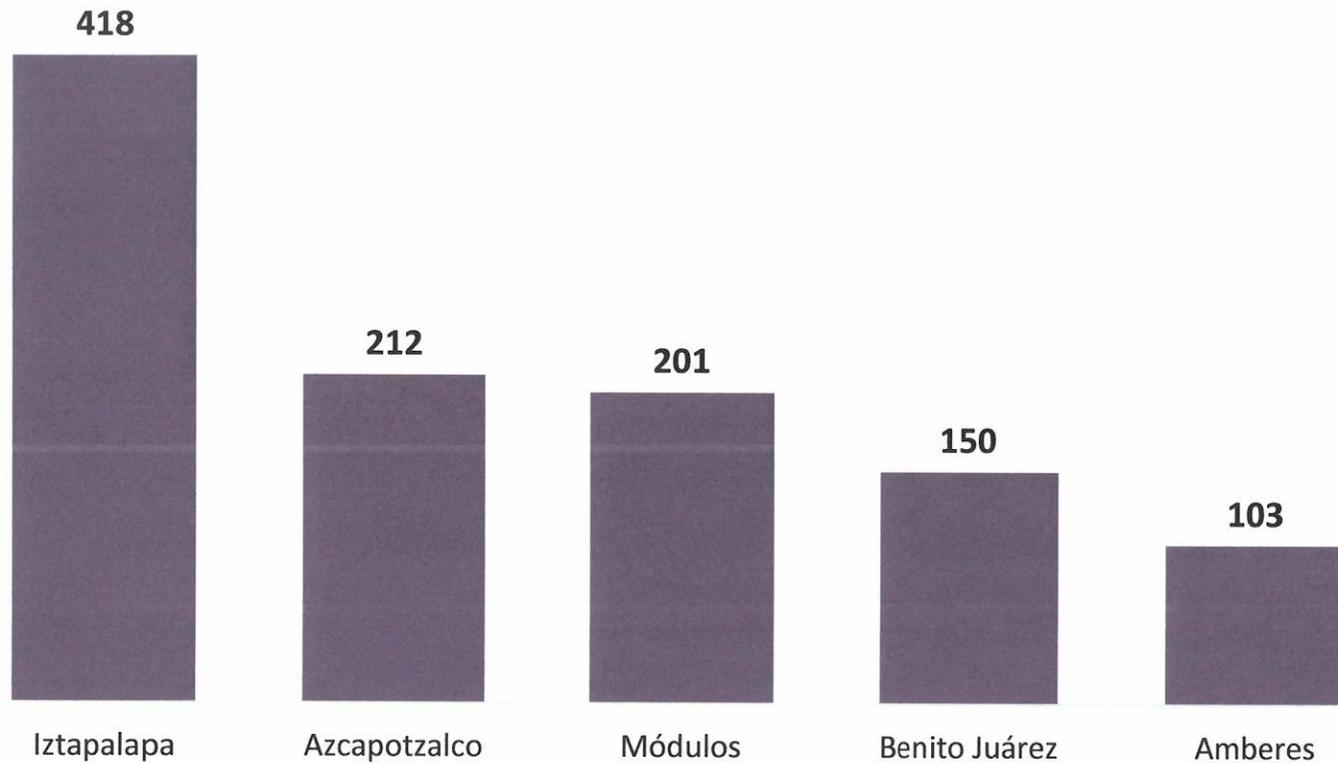
## LLAMADAS TRANSFERIDAS DE 911





### III. Asesorías Jurídicas

En el 3er cuatrimestre de 2023, se brindaron **1,084 asesorías jurídicas**.





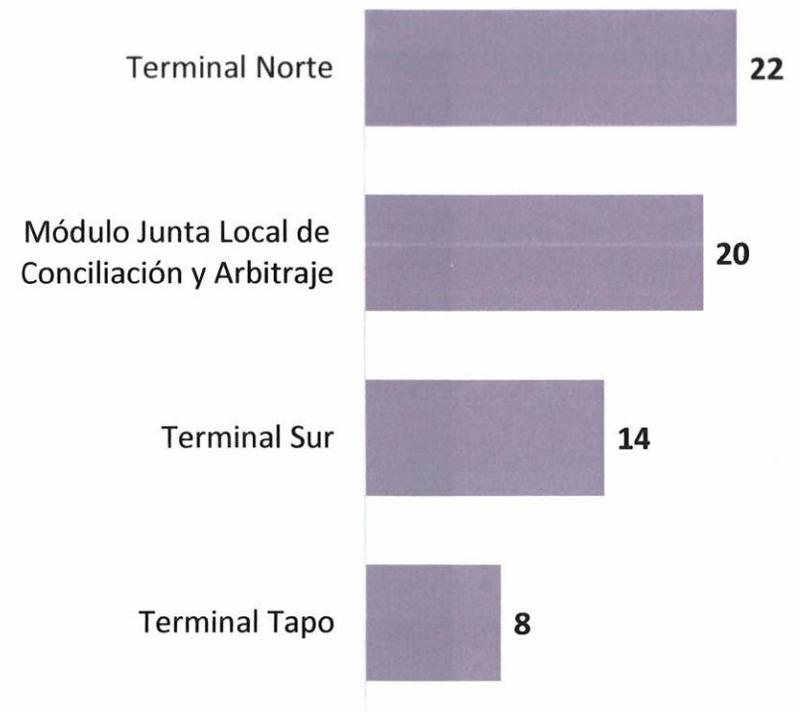
## IV. Atención en Módulos

### Asesorías Jurídicas

Los **8 Módulos de Atención Ciudadana**, se han distribuido estratégicamente en lugares concurridos con el objeto de brindar asistencia jurídica y psicológica a víctimas de delitos, apoyo en el inicio de carpetas de investigación y denuncias digitales, así como reforzar acciones para prevenir la comisión de conductas delictivas y reforzar la seguridad en sus inmediaciones.

- Coordinación Territorial de CUH-7, Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México.
- Terminal de Autobuses del Norte.
- Terminal de Autobuses del Sur.
- Terminal de Autobuses de Pasajeros de Oriente (TAPO).
- Central de Abastos (CEDA).
- Módulo en Juzgado Cívico, Ciudad Universitaria.
- Módulo de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje.
- Centro de Atención Integral “Comunidad de Paz para Mujeres” “COMPAZ”.

### Asesoría Jurídica





# V. Acompañamientos

## Jurídicos

### Apoyos a víctimas del delito: sedes y módulos

Durante el tercer cuatrimestre del año 2023, la Coordinación Jurídica recibió un total de **2,104** solicitudes de acompañamientos, obteniendo como resultado un total de **1,143** acompañamientos efectuados.

Solicitud de acompañamiento. Total: <b>2,104</b>		Procedidos (presenciales)	Denuncia Digital	Desistimientos	No procedidos
Septiembre <b>574</b>	Octubre <b>499</b>	• Septiembre: 180 • Octubre: 143 • Noviembre: 150 • Diciembre: 123 • <b>TOTAL: 596</b>	• Septiembre: 121 • Octubre: 97 • Noviembre: 92 • Diciembre: 73 • <b>TOTAL: 383</b>	• Septiembre: 44 • Octubre: 36 • Noviembre: 40 • Diciembre: 44 • <b>TOTAL: 164</b>	• Septiembre: 229 • Octubre: 223 • Noviembre: 258 • Diciembre: 251 • <b>TOTAL: 961</b>
Noviembre <b>540</b>	Diciembre <b>491</b>				

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



## V. Acompañamientos

Jurídicos

### 223 apoyos a víctimas del delito Sede Amberes

Solicitud de acompañamiento. Total: 484	
Septiembre 121	Octubre 134
Noviembre 116	Diciembre 113

Procedidos (presenciales)
• Septiembre: 56
• Octubre: 49
• Noviembre: 41
• Diciembre: 29
• TOTAL: 175

Denuncia Digital
• Septiembre: 4
• Octubre: 1
• Noviembre: 4
• Diciembre: 7
• TOTAL: 16

Desistimientos
• Septiembre: 11
• Octubre: 5
• Noviembre: 9
• Diciembre: 7
• TOTAL: 32

No procedidos
• Septiembre: 50
• Octubre: 79
• Noviembre: 62
• Diciembre: 70
• TOTAL: 261

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



# V. Acompañamientos

Jurídicos

## 204 apoyos a víctimas del delito Sede Iztapalapa

<b>Solicitud de acompañamiento.</b> Total: 438	
<b>Septiembre</b> 117	<b>Octubre</b> 80
<b>Noviembre</b> 130	<b>Diciembre</b> 111

<b>Procedidos (presenciales)</b>
• Septiembre: 42 • Octubre: 25 • Noviembre: 31 • Diciembre: 37 • <b>TOTAL: 135</b>

<b>Denuncia Digital</b>
• Septiembre: 10 • Octubre: 2 • Noviembre: 2 • Diciembre: 4 • <b>TOTAL: 18</b>

<b>Desistimientos</b>
• Septiembre: 12 • Octubre: 12 • Noviembre: 12 • Diciembre: 15 • <b>TOTAL: 51</b>

<b>No procedidos</b>
• Septiembre: 53 • Octubre: 41 • Noviembre: 85 • Diciembre: 55 • <b>TOTAL: 234</b>

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



# V. Acompañamientos

Jurídicos

## 179 apoyos a víctimas del delito Sede Azcapotzalco

Solicitud de acompañamiento. Total: 356	
Septiembre 86	Octubre 84
Noviembre 83	Diciembre 103

Procedidos (presenciales)
• Septiembre: 33 • Octubre: 29 • Noviembre: 30 • Diciembre: 28 • <b>TOTAL: 120</b>

Denuncia Digital
• Septiembre: 0 • Octubre: 6 • Noviembre: 3 • Diciembre: 6 • <b>TOTAL: 15</b>

Desistimientos
• Septiembre: 13 • Octubre: 11 • Noviembre: 11 • Diciembre: 9 • <b>TOTAL: 44</b>

No procedidos
• Septiembre: 40 • Octubre: 38 • Noviembre: 39 • Diciembre: 60 • <b>TOTAL: 177</b>

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



# V. Acompañamientos

Jurídicos

## 180 apoyos a víctimas del delito Sede Benito Juárez

Solicitud de acompañamiento. Total: 326	
Septiembre 107	Octubre 67
Noviembre 81	Diciembre 71

Procedidos (presenciales)
• Septiembre: 37 • Octubre: 30 • Noviembre: 42 • Diciembre: 28 • <b>TOTAL: 137</b>

Denuncia Digital
• Septiembre: 3 • Octubre: 1 • Noviembre: 3 • Diciembre: 2 • <b>TOTAL: 9</b>

Desistimientos
• Septiembre: 8 • Octubre: 6 • Noviembre: 8 • Diciembre: 12 • <b>TOTAL: 34</b>

No procedidos
• Septiembre: 59 • Octubre: 30 • Noviembre: 28 • Diciembre: 29 • <b>TOTAL: 146</b>

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



## V. Acompañamientos

Jurídicos

### 103 apoyos a víctimas del delito Módulo Coordinación Territorial CUH7

<b>Solicitud de acompañamiento.</b> Total: 123	
---	--

<b>Septiembre</b> 35	<b>Octubre</b> 44
-------------------------	----------------------

<b>Noviembre</b> 26	<b>Diciembre</b> 18
------------------------	------------------------

<b>Procedidos (presenciales)</b>
----------------------------------

- Septiembre: 0
- Octubre: 0
- Noviembre: 0
- Diciembre: 0
- **TOTAL: 0**

<b>Denuncia Digital</b>
-------------------------

- Septiembre: 34
- Octubre: 35
- Noviembre: 19
- Diciembre: 15
- **TOTAL: 103**

<b>Desistimientos</b>
-----------------------

- Septiembre: 0
- Octubre: 0
- Noviembre: 0
- Diciembre: 0
- **TOTAL: 0**

<b>No procedidos</b>
----------------------

- Septiembre: 1
- Octubre: 9
- Noviembre: 7
- Diciembre: 3
- **TOTAL: 20**

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



# V. Acompañamientos

Jurídicos

## 101 apoyos a víctimas del delito Módulo Central de Abastos “CEDA”

Solicitud de acompañamiento. Total: 169	
Septiembre 49	Octubre 42
Noviembre 44	Diciembre 34

Procedidos (presenciales)
• Septiembre: 12 • Octubre: 10 • Noviembre: 6 • Diciembre: 1 • TOTAL: 29

Denuncia Digital
• Septiembre: 21 • Octubre: 14 • Noviembre: 17 • Diciembre: 17 • TOTAL: 69

Desistimientos
• Septiembre: 0 • Octubre: 2 • Noviembre: 0 • Diciembre: 1 • TOTAL: 3

No procedidos
• Septiembre: 16 • Octubre: 16 • Noviembre: 21 • Diciembre: 15 • TOTAL: 68

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



# V. Acompañamientos

Jurídicos

## 48 apoyos a víctimas del delito Módulo en Juzgado Cívico Ciudad Universitaria

Solicitud de acompañamiento. Total: 103	
Septiembre 28	Octubre 19
Noviembre 31	Diciembre 25

Procedidos (presenciales)
• Septiembre: 0
• Octubre: 0
• Noviembre: 0
• Diciembre: 0
• TOTAL: 0

Denuncia Digital
• Septiembre: 18
• Octubre: 9
• Noviembre: 15
• Diciembre: 6
• TOTAL: 48

Desistimientos
• Septiembre: 0
• Octubre: 0
• Noviembre: 0
• Diciembre: 0
• TOTAL: 0

No procedidos
• Septiembre: 10
• Octubre: 10
• Noviembre: 16
• Diciembre: 19
• TOTAL: 55

- **Procedidos:** Se acompaña a la víctima para el inicio de su carpeta de Investigación y/o diligencias.
- **Desistimiento:** manifestación expresa por parte del usuario de no continuar con la denuncia.
- El **total de acompañamientos** se obtiene al sumar el total de procedidos, denuncia digital y desistimientos.



## V. Acompañamientos

### Carpeta de investigación

El **36% de los acompañamientos** atendidos por Agentes Ciudadanos concluyen con el inicio de una investigación, durante el tercer cuatrimestre del año se iniciaron **413 Carpetas de Investigación** en Sedes y Módulos. En consecuencia se generó la siguiente incidencia en relación a los delitos denunciados ante las autoridades correspondientes.

DELITO	CARPETAS DE INVESTIGACIÓN	PORCENTAJE
Violencia Familiar	116	28.1%
Cobranza Ilegítima	70	16.9%
Extorsión	51	12.3%
Amenazas	29	7.0%
Fraude	41	9.9%
Robo	27	6.5%



## V. Acompañamientos

### Denuncia Digital

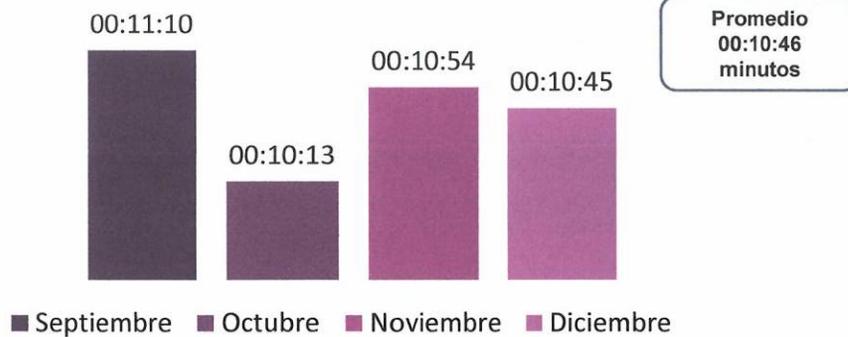
La dirección jurídica implementó el servicio de acompañamiento a distancia mediante el inicio de denuncia digital como estrategia para acercar los servicios de denuncia a la ciudadanía. Este servicio se brinda para víctimas que residen en diversos estados de la República, siempre y cuando el portal digital de la Fiscalía lo permita. Durante el tercer cuatrimestre se han iniciado un total de **383 denuncias digitales** por los siguientes delitos;

DELITO	DENUNCIAS DIGITALES	PORCENTAJE
Fraude	157	41.0%
Cobranza ilegítima	19	5.0%
Usurpación de identidad	14	3.7%
Robo	11	2.9%

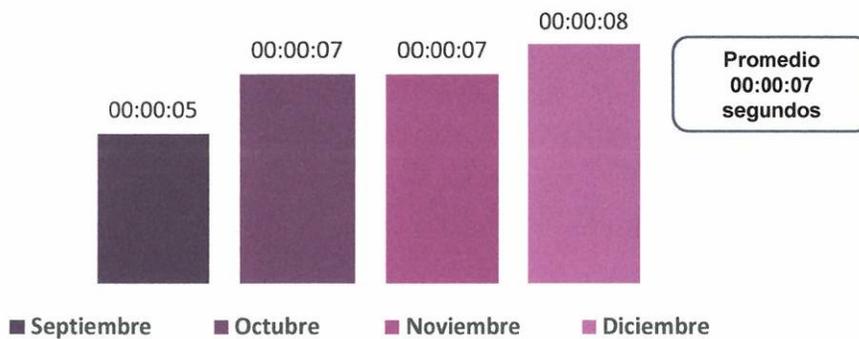


# VI. Evaluación del Centro de Contacto

Promedio de duración de la llamada (minutos)



Promedio de velocidad en la respuesta (segundos)



Línea	TASA DE ABANDONO (2023)			
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Lada Nacional de Seguridad	48%	26%	50%	29%
LNCTDP	48%	39%	41%	41%
Línea Nacional de Diversidad	46%	38%	43%	37%
Línea de Seguridad	29%	24%	26%	20%
Línea FGJ9000	42%	37%	38%	32%
SOS_Mujeres	0%	0%	0%	0%
Línea Turista	10%	25%	58%	44%

**Tasa General**  
28%



## VII. Calidad de la atención

Durante el 3er cuatrimestre 2023, se realizaron **4 mil 148 evaluaciones** de todas las líneas con la finalidad de verificar que la atención sea de calidad y con calidez.

Línea	Llamada	Reporte	Promedio General	Muestra
Línea de Seguridad	85.6%	84.9%	85.2%	1,229
Línea Nacional Contra la Trata de Personas	87.5%	84.4%	86%	143
Línea de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México	89.5%	-	89.5%	813
Chat de Confianza	85.5%	85.2%	85.3%	955



# VII. Calidad de la atención

## Agentes Ciudadanos

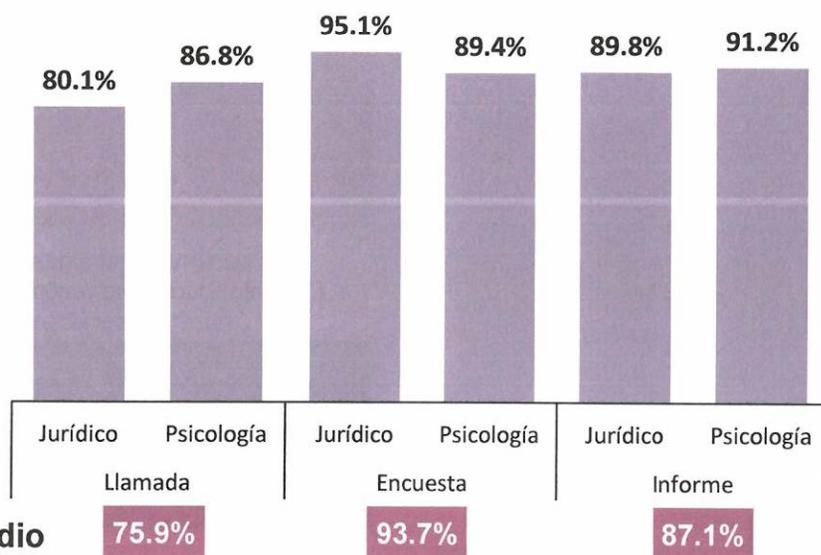
### Acompañamiento a víctimas del delito

202	Evaluaciones previas al acompañamiento
267	Encuestas de satisfacción durante el acompañamiento
207	Evaluaciones posteriores al acompañamiento

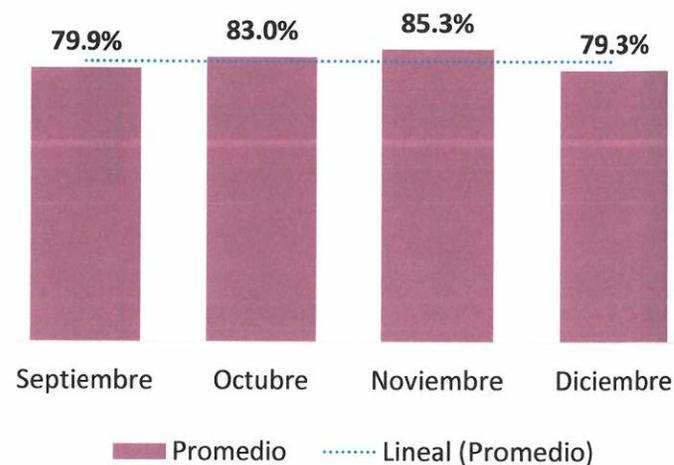
Reportes  
**608**  
Analizados



Promedio  
**81.9%**



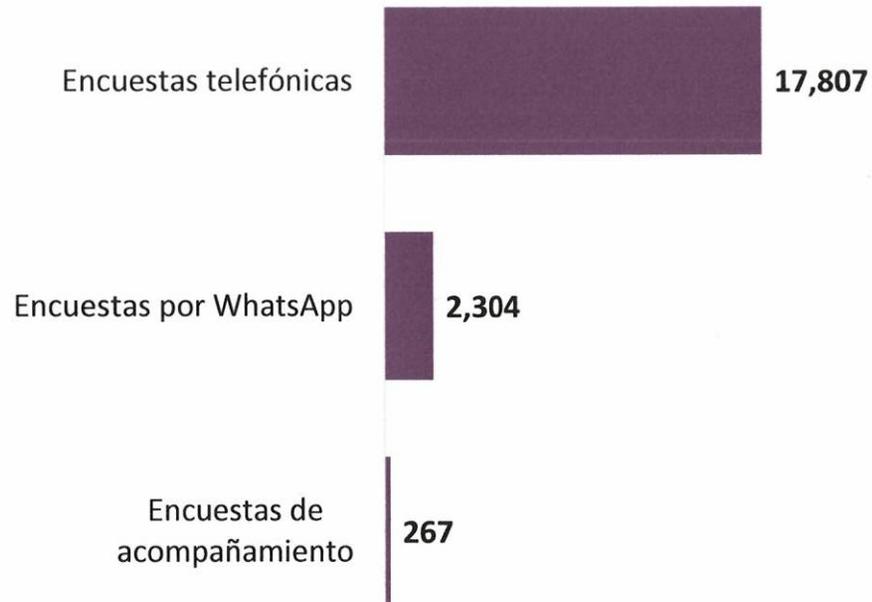
### Puntaje mensual en los reportes



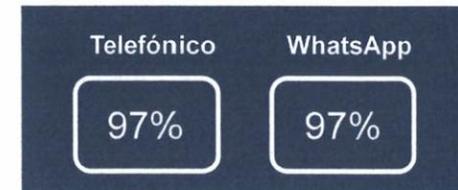


# Nivel de satisfacción usuarios

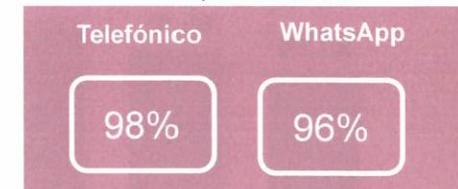
Se realizaron **20 mil 378 encuestas** en el 3er cuatrimestre.



Nuestros usuarios mencionan que el asesor cubrió su necesidad.



La gente indica que sintió amabilidad y cordialidad por parte de nuestro personal :



Las personas atendidas por el Consejo Ciudadano recomendaría nuestros servicios

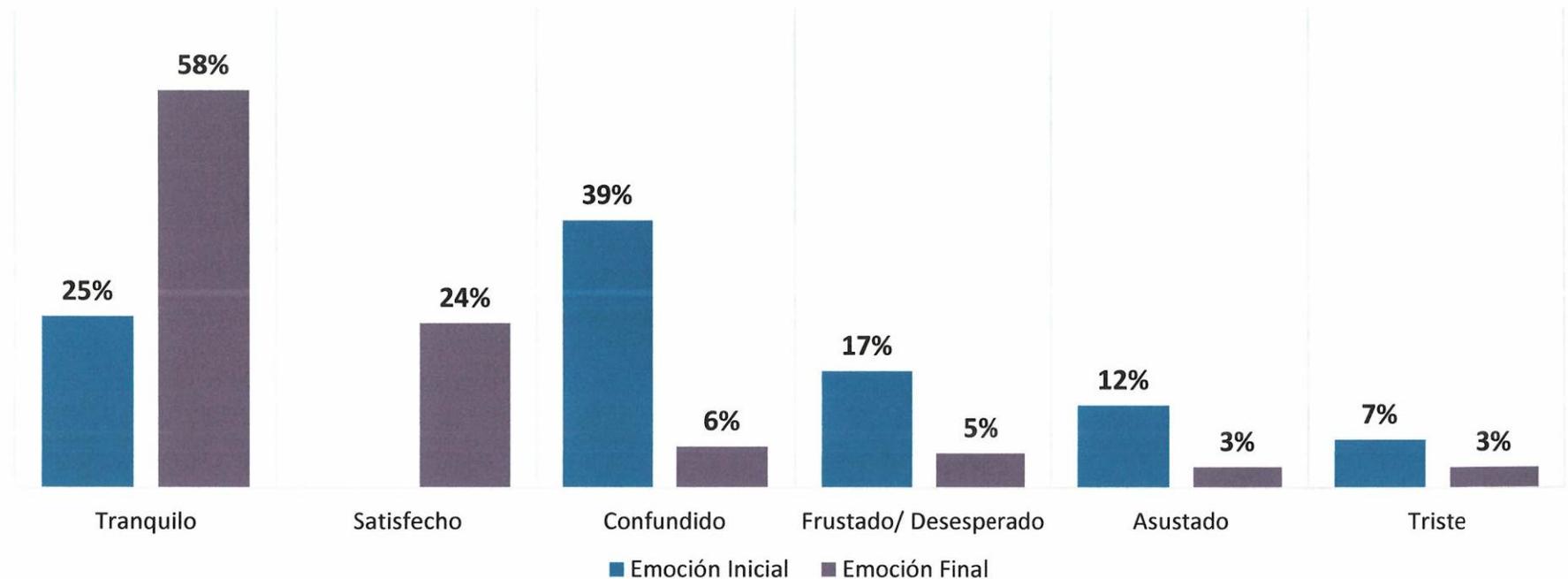




# Nivel de satisfacción usuarios

La atención telefónica de calidad transforma emociones negativas en satisfacción. Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios se realizan encuestas y se analiza la emoción final

85% concluye su llamada con una emoción positiva





## VIII. Aliados

Entre septiembre y diciembre de 2023 se estrecharon lazos para trabajar a favor de la ciudadanía y de las instituciones, sumamos **4 convenios firmados para nuestras causas y programas.**



Implementar acciones para la protección de **#DerechosHumanos** e impulsar la **#Perspectiva de género**, motivó la firma de este convenio. **@elconsejomx @IPN\_MX**



Firma de **#convenio** con **@FundacionGM** y **@elconsejomx** trabajando a favor de la **#Prevención del Delito** y la **#Promoción de los Derechos Humanos**.



Firma de **#convenio** con **@gobdgo**, **@DurangoCap**, **@elconsejomx** y el **@CEC DGO** para combatir **#Trata de Personas**, **#Violencia Familiar**, **#Extorsión** y **#Fraude**.



Firma de **#convenio** con **@InfoCdMex** y **@elconsejomx** trabajando **#Contra la Violencia Digital**.

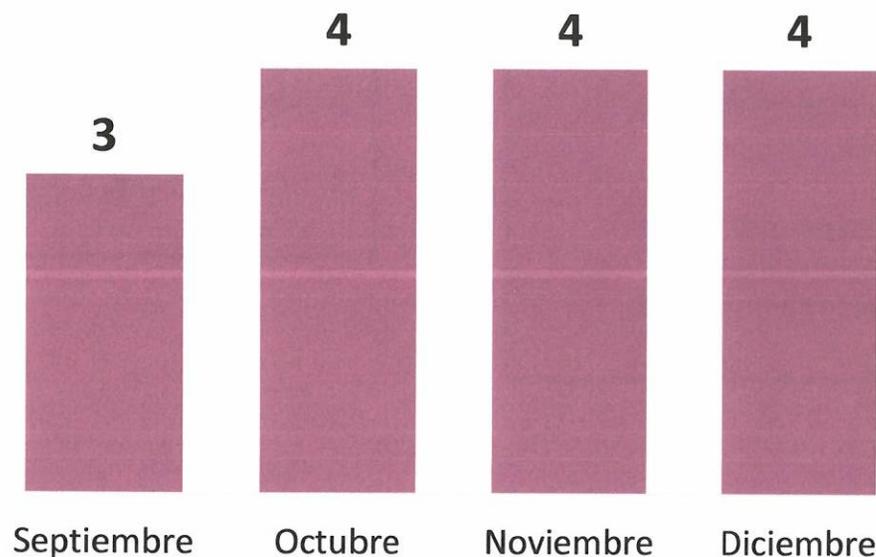


Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México



## IX. Coordinación permanente en el Gabinete de Seguridad

El presidente del Consejo Ciudadano, Salvador Guerrero Chiprés participa en el Gabinete de Seguridad con la finalidad de colaborar con estrategias y análisis de casos que contribuyan a mejorar la seguridad ciudadana, la atención a las víctimas del delito y el acceso a la salud mental. Entre septiembre y diciembre asistió a 15 reuniones en la jefatura de Gobierno.



### SEPTIEMBRE 2023

- 10 de septiembre: Día Mundial para la Prevención del Suicidio.
- El Consejo Ciudadano vs la violencia digital.
- 28 de septiembre: Día por la despenalización del aborto.



# Coordinación permanente en el Gabinete de Seguridad

## OCTUBRE 2023

- 10 de octubre: Día Mundial de la Salud Mental.
- 19 de octubre: Día Mundial de la Lucha Contra el Cáncer de Mama.
- Acceso a la Justicia.
- Acompañamiento emocional por duelo.

## NOVIEMBRE 2023

- Robo de Identidad.
- Fraude esotérico.
- 15 de noviembre: Día Mundial sin alcohol.
- 30 de noviembre: Día Internacional de la Seguridad Informática.

## DICIEMBRE 2023

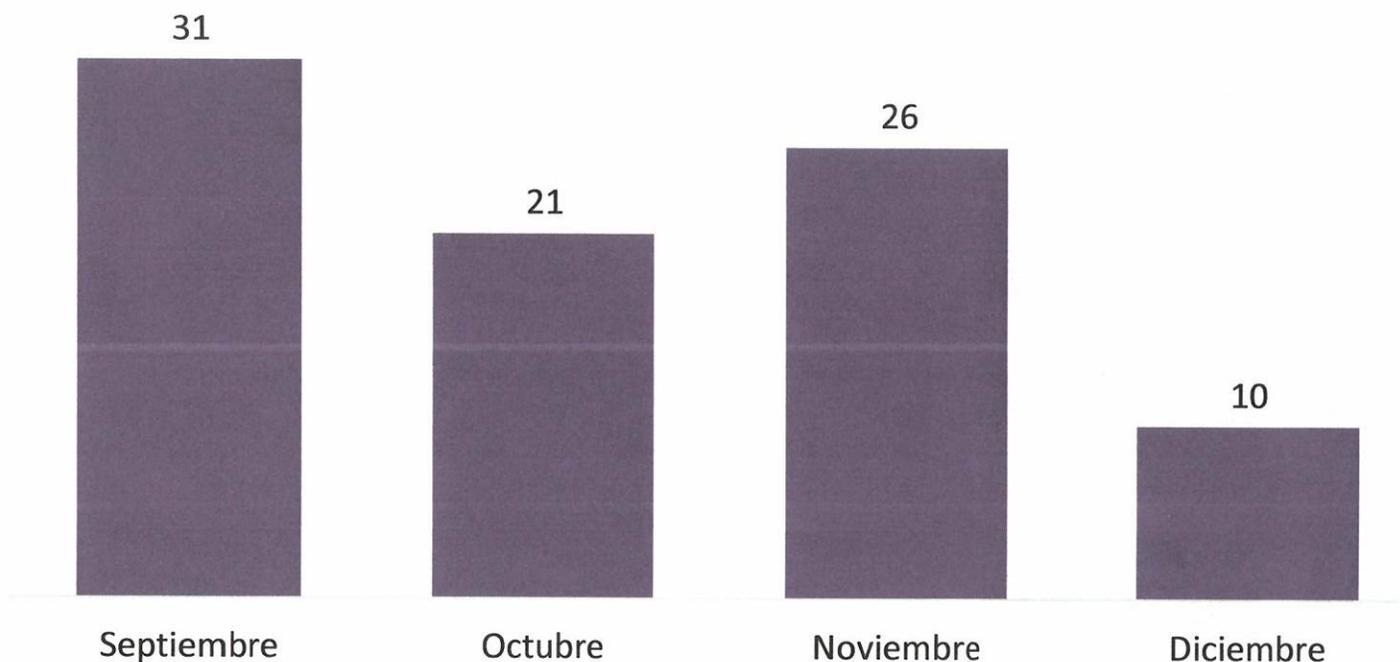
- Reporte de Chelerías.
- Robo de contactos.
- Montaviajes.
- Fraude compra venta por internet.



## X. Acciones por área

### Presidencia

En el tercer cuatrimestre, el presidente del Consejo Ciudadano sostuvo **88 reuniones de trabajo** con la finalidad de **sumar aliados y difundir información sobre los servicios**.





# X. Acciones por área

## Psicología

La unidad de psicología lleva a cabo distintas actividades para el apoyo a la comunidad:

*Personas beneficiadas*



Acompañamiento  
a víctimas

543



Actividades de  
difusión

10,360



Asesorías

876



CRECC

2,057





# X. Acciones por área

## Psicología/ Centro de Recuperación Emocional

2,060

SOLICITUDES RECIBIDAS

- ❖ 8,246 horas efectivas de terapia.
- ❖ 409 sesiones exitosas.
- ❖ 343 continúan en terapia.
- ❖ 402 apoyos a mujeres a través de SOS y 911.

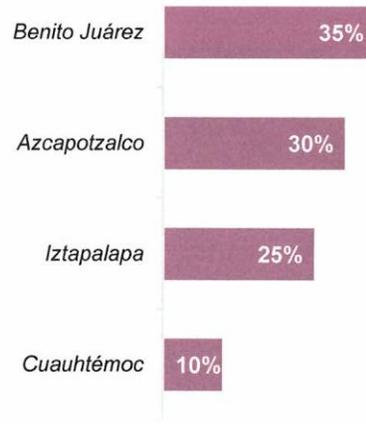
- ❖ Se han atendido a **1,105 personas** en terapia.
- ❖ **55 solicitudes externas** por acuerdos interinstitucionales:
  - 21 de Save the Children,
  - 9 de DIF
  - 25 del Instituto Politécnico Nacional.
- ❖ En este cuatrimestre, con apoyo de los programas \*765 y S.O.S 911, se ha realizado seguimiento para recibir atención psicoterapéutica a **402 mujeres**.



### Temas

Violencia familiar	Delitos sexuales
Depresión y ansiedad	Conductas de riesgo suicida
Duelo	Acoso escolar

### Atenciones por sede



En el mes de la Salud Mental, nos unimos con TikTok para prevenir problemas psicológicos y ayudar a la juventud mexicana. A partir del análisis se identifica que la Depresión y Ansiedad son los principales motivos de solicitud en las 4 sedes, por esto:

Creamos e implementamos el taller: CONOC-T: habilidades para decir Sí a la Vida.



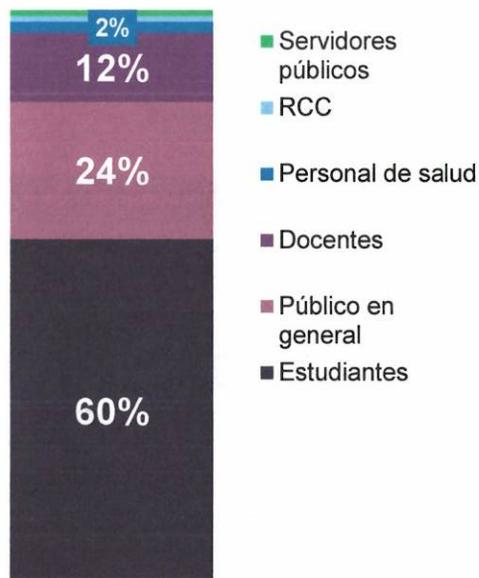


# X. Acciones por área

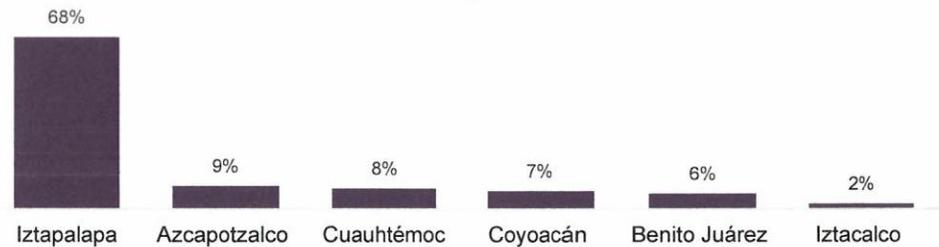
Psicología/ Centro de Recuperación Emocional

❖ Gracias a pláticas y talleres en el CRECC, se atendieron a **1,622 personas beneficiadas**. 916 mujeres y 706 hombres.

Distribución del perfil de las personas beneficiadas



Distribución por alcaldía



Distribución por sector





# X. Acciones por área

Psicología/ DiSí a la Vida



Durante este cuatrimestre se recibieron **2,408** reportes

- ❖ 66 personas atendidas en nuestros centros de recuperación emocional (CRECC).
- ❖ 24 vinculaciones al DIFCDMX



Además, el programa participó con:

La primera carrera para la prevención del suicidio: **“Crear Esperanza a través de la acción”**

Se presentó una capsula sobre **DiSí a la Vida** y la participación del Dr. Salvador como ponente en la: **Semana Nacional para la Prevención del Suicidio.**

**402 capacitaciones para los CEFERESOS** del país, con el objetivo de brindar estrategias para que en su labor diaria, prevengan el suicidio.



Participamos en el **“Cuadernillo Básico para la Prevención del Suicidio”**.

Nuestro número 55-5533-5533 fue designado para la **campana ESA** (Escucha y Espacio Seguro; Simpatiza y Solos no; Acompaña y Ayuda Profesional) del Instituto Nacional de Pediatría.

## Pláticas y talleres:

- **6 mil 686 personas beneficiadas** a través de pláticas y talleres respecto al tema, 70% fueron mujeres y 30% hombres.

Asistentes por sector





# X. Acciones por área

## Psicología/ Juntos vs la violencia familiar



Durante el 3er cuatrimestre se recibieron **3 mil 255 reportes:**

- ❖ **165 fueron canalizaciones a SeMujeres**, de los cuales el 44% ha sido contactado para atención por parte de las LUNAS.
- ❖ **621 seguimientos internos**, los cuales se verifica el estado (físico y emocional) de las personas víctimas de violencia familiar, así como también se ofrece la vinculación a CRECC o se atiende mediante Acompañamientos (medidas de protección y CI).
- ❖ **24 alojamientos de la EAT** Chihuahua y EdoMex, son las entidades con mayor cantidad de solicitudes, 41% y 12% respectivamente.



### ✓ Pláticas y talleres:

- ❖ **Mil 88 personas beneficiadas** a través de pláticas, talleres y sensibilizaciones respecto al tema.
  - ❑ El 30% de las pláticas en campo fue referente al tema de **“Prevención de la violencia familiar”**.
  - ❑ El 13% en el tema de **“Prevención de la Violencia en el noviazgo y embarazo adolescente”**.
  - ❑ El 13% en el tema de **“Prevención de la Violencia contra la mujer”**
  - ❑ La alcaldía con mayor cantidad de solicitudes fue Iztapalapa con el 65%.



# X. Acciones por área

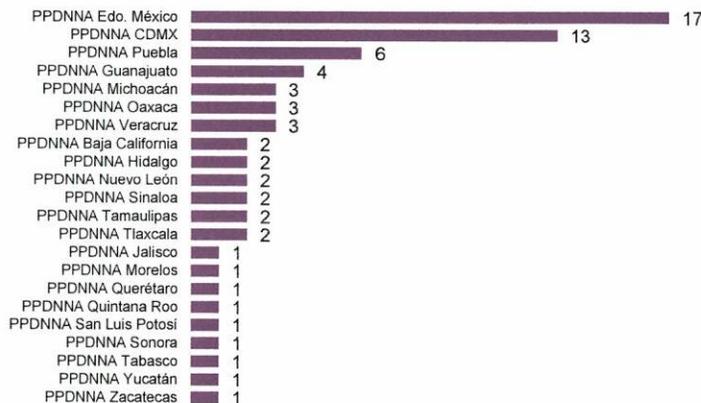
## Psicología/ Juntos vs el Maltrato Infantil



En el tercer cuatrimestre se recibieron 626 reportes:

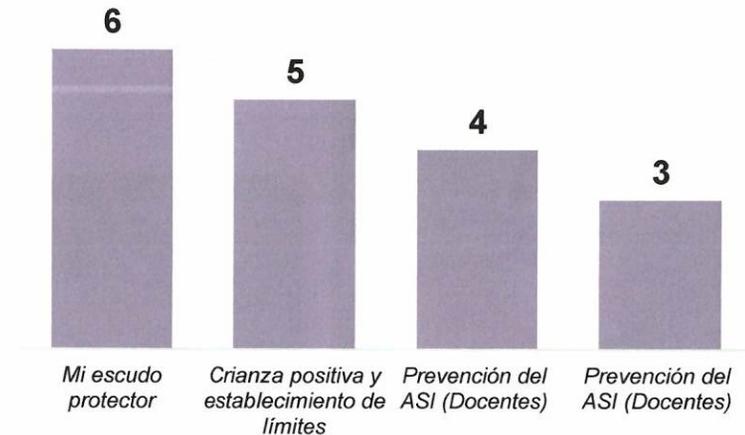
- ❖ 191 canalizaciones al DIF CDMX, con 62 respuesta de la institución.
- ❖ 17 a FGJ CDMX
- ❖ 70 a SNDIF (PPDNNA)

### Procuradurías de Protección de Derechos de NNA Estatales



### Pláticas y talleres:

- ❖ mil 419 personas beneficiadas a través de pláticas y sensibilizaciones respecto al tema.
  - El 33% de las solicitudes de intervenciones en campo, es referente al tema de "Prevención del Abuso Sexual Infantil", con población de 6 a 12 años, es decir, nivel primaria.
  - La Alcaldía con mayor cantidad de solicitudes fue Iztapalapa con el 61%.





## X. Acciones por área

Psicología/ Dignidad Mayor



Durante el 3er cuatrimestre se recibieron mil 678 reportes, a partir de los cuales se derivaron:

- ❖ 106 solicitudes de terapias con CRECC
- ❖ 135 vinculaciones con el INED
- ❖ 3 vinculaciones con el DIF Estado de México
- ❖ 1 vinculaciones con el DIF Hidalgo



### Pláticas y talleres:

453 personas beneficiadas, 69% fueron gracias a pláticas y sensibilizaciones y 31% por mesas informativas.

#### Distribución de las personas beneficiadas por tema





# X. Acciones por área

## Psicología/ Juntos vs las adicciones



En este cuatrimestre se recibieron **335 reportes sobre adicciones**, de los cuales se tuvieron :

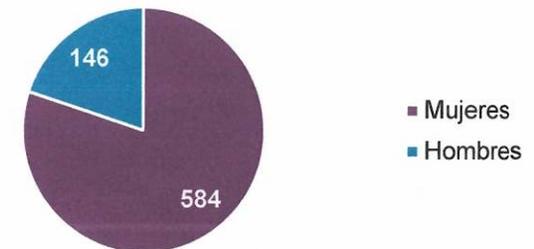
- ❖ 38 Pruebas ASSIST
- ❖ 3 canalizaciones a Centros de integración Juvenil
- Se participó en el 1er Congreso de **Salud Mental y Adicciones**, dirigido a los funcionarios públicos de las instituciones que integran la Mesa Espejo de la Ciudad de México, con fecha del 30 y 31 de octubre de 2023, en las Instalaciones del CENSIS Marina, en el cual fungió como representante del Dr. Salvador Guerrero Chiprés, la Lic. Xóchitl Duarte Medina, coordinadora de la Unidad de Psicología del Consejo Ciudadano. Asimismo, también se participó en el citado Congreso con el Taller “Ejercicio de las nuevas masculinidades como factor de protección hacia el consumo de sustancias psicoactivas.



### Pláticas y talleres:

**2 pláticas y sensibilizaciones** beneficiando a **730 personas**

#### Público asistente a las intervenciones



**640**  
personas  
beneficiadas

Asistencia al 1er Congreso de Salud Mental y Adicciones de la Ciudad de México

**90**  
personas  
beneficiadas

Pláticas y sensibilizaciones dirigidas a NNA



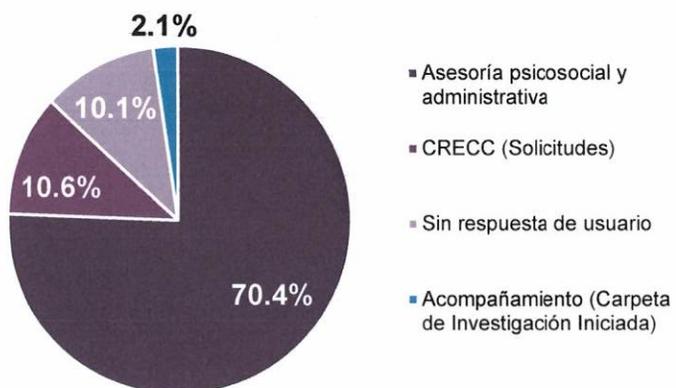
# X. Acciones por área

Psicología/ Juntos vs el bullying



En el 3er cuatrimestre se recibieron **187 reportes**:

## Seguimiento



## Pláticas y talleres:

Se llevaron a cabo:

- ❖ 70 pláticas
- ❖ 11 stands informativos y servicios
- ❖ 1 prevenzoom

**9 mil 254 asistentes**

## Distribución por actividad



■ Plática ■ Stand Informativo y Servicios ■ Prevenzoom



# X. Acciones por área

Psicología/ Diversidad Segura



En el tercer cuatrimestre se recibieron 56 reportes:

- ❖ 4 acompañamientos
- ❖ 2 solicitudes de terapia en CRECC



## Pláticas y talleres:

Se llevaron a cabo:

- ❖ 16 stands informativos y servicios
- ❖ 4 pláticas

**mil 470 asistentes**

Distribución de las personas alcanzadas por actividad





# X. Acciones por área

Jurídico/ Compañimal 

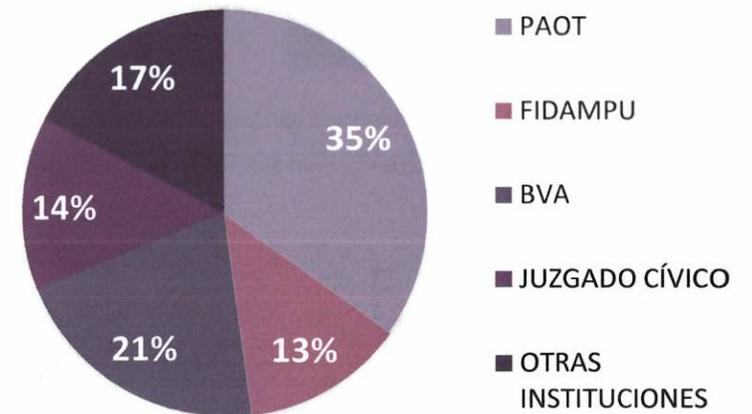
## ✓ Eventos:

Se llevaron a cabo 19 eventos para la promoción de la denuncia en materia de maltrato animal, donde se brindó asesoría jurídica y pláticas con **mil 362 asistencias:**

- Caravana eres con orgullo
- Cant Fest: Jornada de salud
- Inauguración casa Mitli, patitas callejeras en Iztapalapa
- Croquetón
- Jornada de vacunación (PAOT)
- Jornada de vacunación y esterilización (PAOT-AGATAN)
- Can Fest (4 eventos)
- Caminata SEMANA-AGATAN
- Decir adiós también es amar (4 eventos)
- Mega Croquetón – Canal 11



## CANALIZACIONES



## ✓ Denuncias ante PAOT:

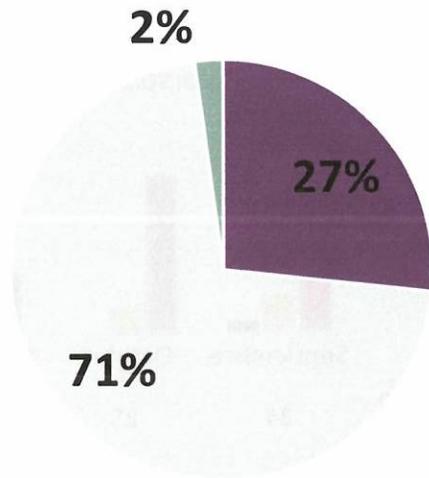




# X. Acciones por área

Jurídico/ Actividad delictiva

**1,667**  
**Reportes recibidos por actividad delictiva**

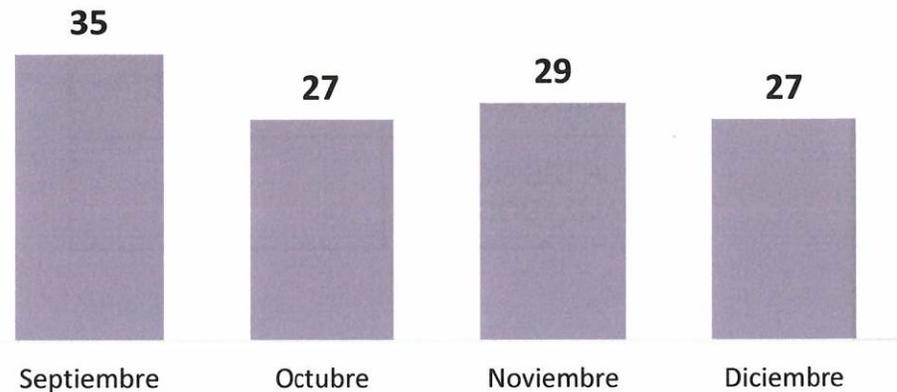


■ Atendidos    □ No procedidos    ■ Canalizados

## ○ 118 Oficios

Elaborados y dirigidos a la Coordinación General de Investigación de Delitos de Alto Impacto de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, derivados de los reportes ingresados por la Línea de Seguridad para atender:

- Delitos contra la salud.
- Delincuencia organizada.
- Secuestro
- Trata de personas (derivado al área especialista)
- Acopio de partes de vehículos relacionados con la comisión de algún delito.





# X. Acciones por área

Jurídico/ INVEA y Personas desaparecidas

## INVEA

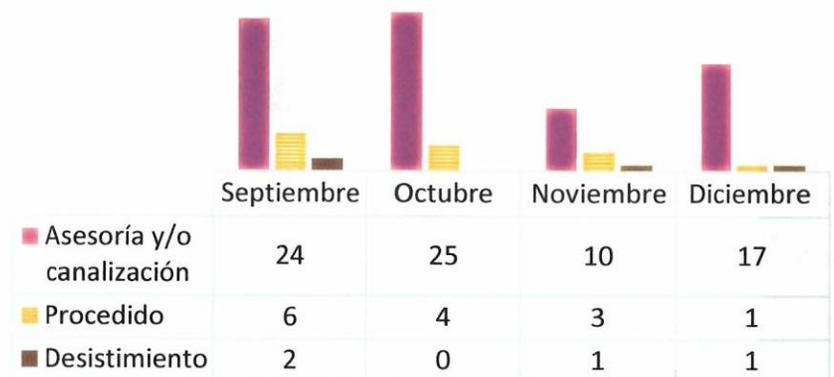
Se recibieron durante el mes de septiembre – diciembre **394 reportes**, de los cuales se realizaron **211 solicitudes** de verificación para INVEA, de establecimientos como "Chelerías", construcciones, restaurantes/ establecimientos con servicio de alimentos, fábricas, taller mecánico, tienda de abarrotes y otros, la misión del Consejo Ciudadano es contribuir a recuperar espacios seguros dentro de cada una de las Alcaldías de la Ciudad de México.

RECIBIDOS	394
REPORTES ENVIADOS A SUAC	277
REPORTES NO CANALIZADOS	117

## Persona desaparecida

Esta causa tiene como objetivo apoyar a los ciudadanos en la búsqueda de personas ausentes, este periodo fueron recibidos **94 reportes**.

De estos reportes, los Agentes Ciudadanos en coordinación con diversas instancias de gobierno y en coadyuvancia con la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, iniciaron **14 Carpetas de Investigación** en la Fiscalía Especializada FIPEDe concluyendo la localización de diversas personas ausentes.





# X. Acciones por área

## Jurídico/ Lavado de dinero

### Lavado de dinero

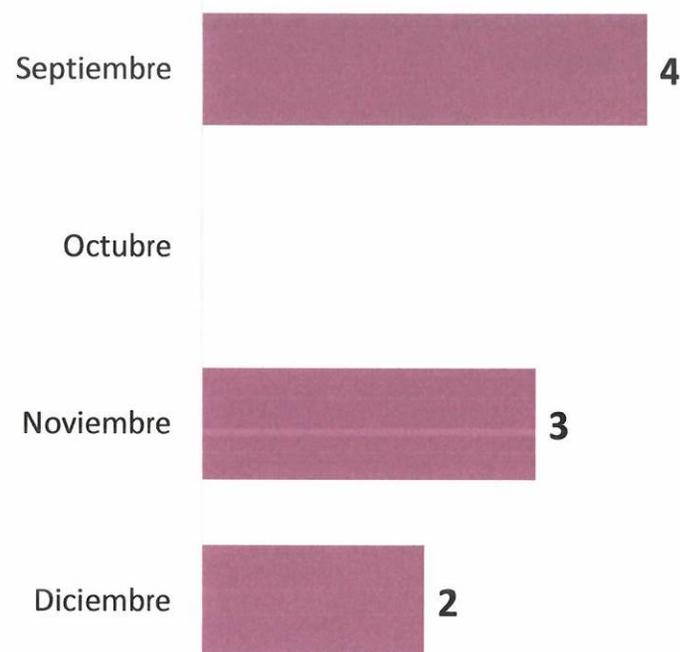
El objetivo principal de este programa es coadyuvar con las autoridades competentes para prevenir y combatir los delitos de operaciones con recursos de procedencia ilícita o financiamiento al terrorismo, así como sus delitos conexos, mediante la recepción y análisis de reportes realizados por la Ciudadanía.

Se recibieron durante el mes de septiembre – diciembre **13 reportes**, las cuales fueron atendidas y canalizadas de la siguiente forma:

MES	TOTAL
SEPTIEMBRE	7
OCTUBRE	1
NOVIEMBRE	3
DICIEMBRE	2

\*En diciembre se realizó una canalización a la Unidad de Inteligencia Financiera de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público

### Asesoría/ Canalización





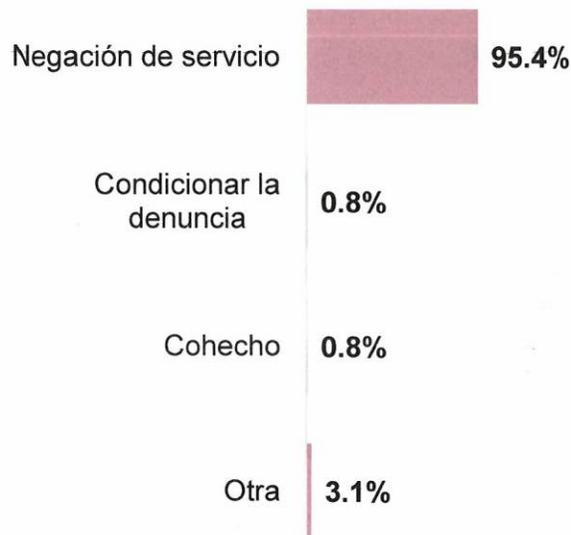
# X. Acciones por área

Jurídico/ Reporte MP

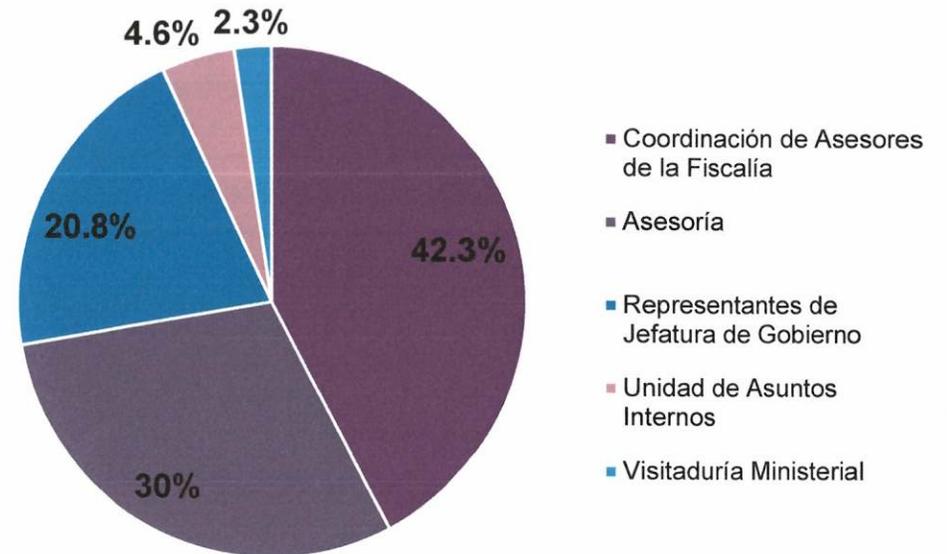
## Reporte MP

130 Reportes recibidos, los cuales 63.3% fueron procedidos.

### Problemáticas reportadas



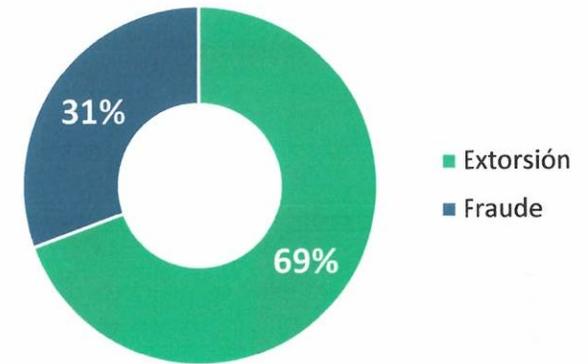
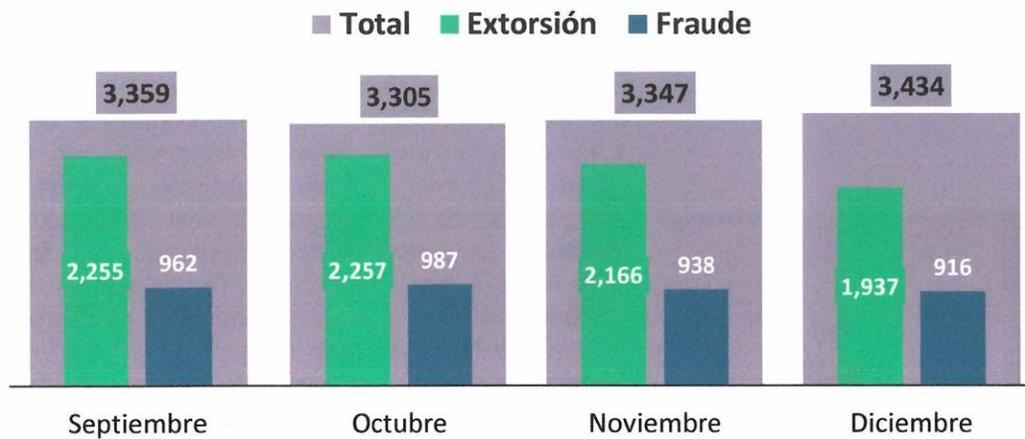
## Canalización





# X. Acciones por área

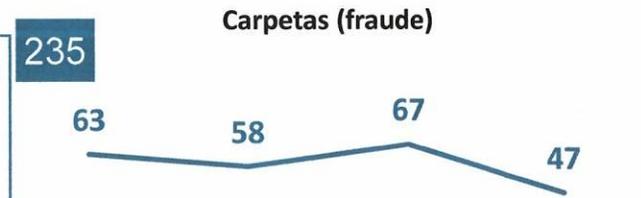
## Jurídico/ Extorsión y Fraude



El 1.9% de los reportes procedió a carpeta de investigación/ denuncias digitales



El 6.2% de los reportes procedió a carpeta de investigación/ denuncias digitales



Septiembre Octubre Noviembre Diciembre

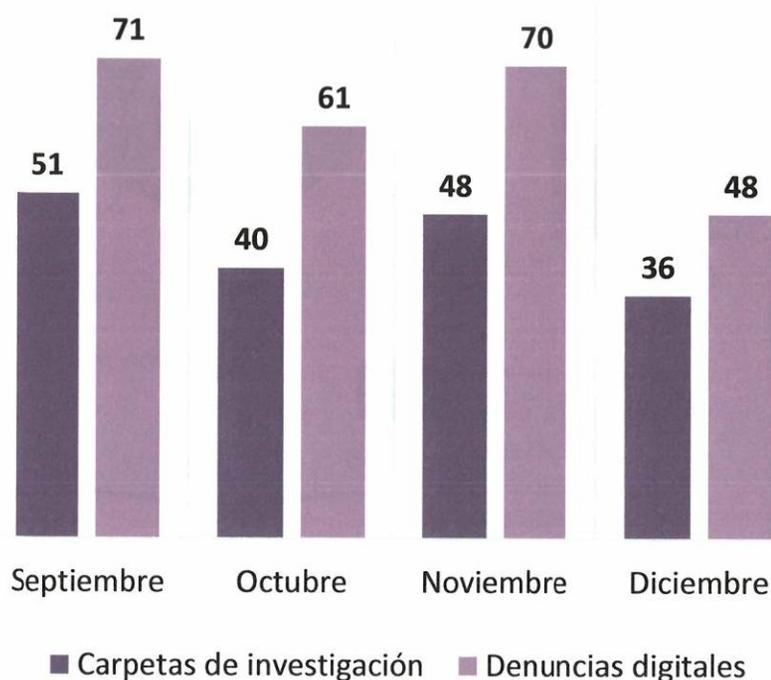
Septiembre Octubre Noviembre Diciembre



## X. Acciones por área

Jurídico/ Extorsión y Fraude

Se brindaron **mil 031** acompañamientos.



### Casos de éxito:

- Derivado de un reporte del 22 de septiembre, el ciudadano informa que un grupo de hombres con armas de fuego acudieron a su domicilio en la Alcaldía Iztapalapa, en búsqueda de su padre, anteriormente le fue solicitado un pago por derecho de piso, el cual se negó a proporcionar. Estas personas intentaron ingresar a su domicilio haciendo uso de la fuerza y con violencia pero les prohibieron el acceso, por lo que detonaron sus armas de fuego contra el portón de entrada y colocaron un papel en el que se identificaron como integrantes del Cártel de Tláhuac, les proporcionaron dos números telefónicos a efecto de entablar comunicación para “hablar de la mejor manera... referente a su familia y su negocio”. Posteriormente llamarón al celular de su esposa para amenazarla.
- Se entabló comunicación con la Secretaría de Seguridad Ciudadana a efecto de brindar apoyo inmediato al ciudadano, elementos del Sector 56 Cobra así como de la Guardia Nacional y Ejército, acudieron al domicilio en mención a brindar apoyo y con esto recuperando la seguridad del Ciudadano.



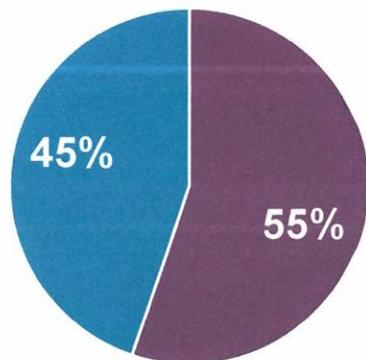


# X. Acciones por área

Jurídico/ Actividades Territoriales

## 80 Actividades Territoriales

Con 10 mil 756 asistentes



- Mujeres
- Hombres

## Temas impartidos

- ABC del testamento
- Stand informativo
- Asamblea de seguridad con vecinos
- Concurso de disfraces conmemorando el día internacional del perro
  - Tenencia responsable
  - Feria del bienestar animal
  - Día internacional del perro
  - Caravana #eresconorgullo
- Conmemoración al día internacional del perro callejero
  - Juntos vs bullying
- Plática "marionetas juntos contra el bullying" hablemos de las emociones
  - Mesa informativa 3ª feria de la libertad

## Vista de niños y niñas de centros de asistencia DIF

- Ritual de despedida de mi animalito de compañía
  - Mesa informativa "dignidad mayor"
- Maratón 2023 CDMX CAN FEST jornada de salud
- Mesa informativa en conmemoración del día mundial de la salud sexual
  - Asamblea de bienestar del adulto mayor y discapacidad
- Presentación del proyecto "cuidado de los perros y gatos" de la brigada de vigilancia animal de la SSC
- Prevención del maltrato del maltratado al adulto mayor y derechos humanos

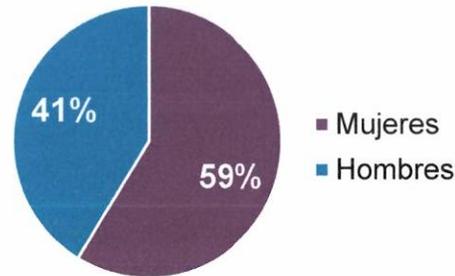


# X. Acciones por área

Jurídico/ Capacitaciones

**68 Capacitaciones**

Con 5 mil 424 asistentes



## Capacitación Dignidad Mayor

- Cultura cívica y sana convivencia
- Capacitación Dignidad Mayor en el marco del Consejo Local del Sistema Integral para la Atención de la Persona Mayor de la Ciudad de México
  - Capacitación Indicadores de Trata y lavado de dinero
  - Aspectos Psicosociales del Acoso Escolar y Marco Jurídico
    - Prevención y detección del abuso sexual infantil
  - Hablemos de las emociones (intervención con marionetas)
- Riesgo en redes sociales, sus Consecuencias Emocionales y Jurídicas
  - ABC de la Denuncia

## Temas impartidos

- Sucesiones
- Violencia cibernética
- Indicadores de la trata de personas en el sector salud
  - Prevención del abuso sexual infantil
- Prevención del maltrato a personas mayores
- Master CLASS monta deudas, fraude y extorsión
  - Violencia de género
- Buen fin, sin fraudes ni extorsiones
- Inauguración de escuela feminista
  - Prevención de conflicto
- Indicadores para la detección de posibles víctimas de la trata de personas
  - Interseccionalidad y transversalización de los DD.HH. (Virtual)
- "Prevención del Maltrato a Personas Mayores y Derechos Humanos"
  - Prevención del Conflicto

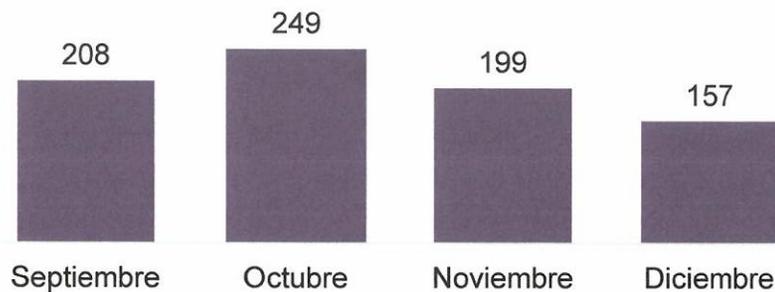




## X. Acciones por área

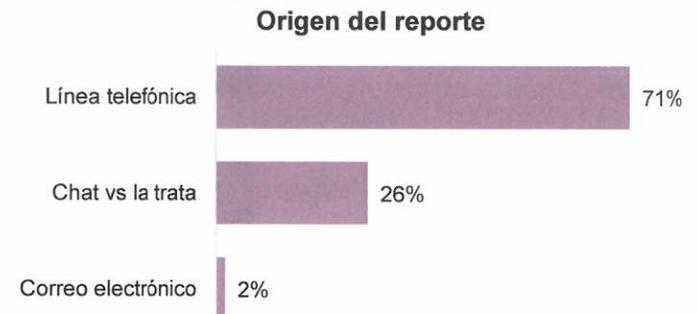
### Trata de Personas/ Datos Generales de la Línea vs trata de personas

- Durante el tercer cuatrimestre de 2023, en la Línea Nacional vs la Trata y el Chat Nacional atendimos a **813 personas**

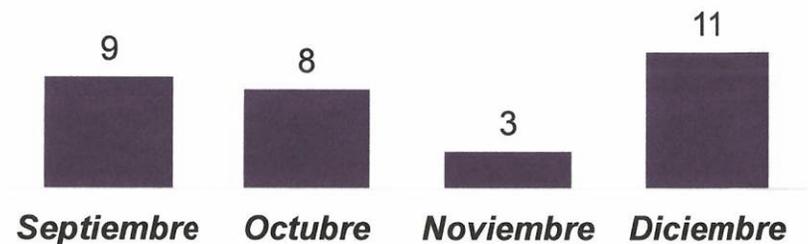


- **52%** reportes fueron hechos por **mujeres**, mientras que, **37%** fueron por **hombres**, **11%** casos no se logró identificar el sexo.
- La **edad** de la mayoría de las personas que se comunicaron, **oscila entre los 18 a los 38 años**, ocupando el **25%**.

- El **71%** de los reportes entraron a través de la Línea Nacional vs la Trata.



- Se clasificaron un total de **31 reportes** como Trata de Personas.

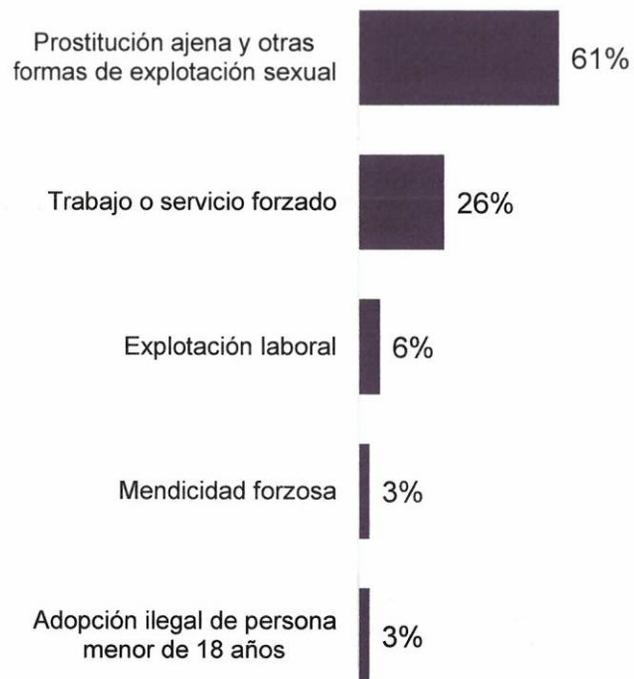




## X. Acciones por área

Trata de Personas/ Datos Generales de la Línea vs trata de personas

### Tipos de explotación



### Carpetas de investigación

Durante el último cuatrimestre, contribuimos con el inicio de **3 carpetas de investigación** en la CDMX, todas por el probable delito de TDP (prostitución ajena u otras formas de explotación sexual).

### Organismos Internacionales:

- Participamos en la Jornada en Materia de Prevención y Atención del Abuso y la Explotación Sexual en Línea de Niñas, Niños y Adolescentes, organizada por **UNICEF** y la **Red de Comisiones Legislativas en Materia de Niñez y Adolescencia de la Cámara de Diputados**
- Se retomó la campaña con **UNODC (Corazón Azul)** y **Aeroméxico**, para la reimpresión del Tarjetón de Seguridad que contiene medidas de detección de posibles víctimas de TDP.
- Nos incorporamos a la **Red de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) contra la Trata de Personas en las Américas**, para fortalecer nuestra presencia en LATAM y contribuir al monitoreo estratégico sobre las tendencias y los avances en la materia.



## X. Acciones por área

### Trata de Personas/ Datos Generales de la Línea vs trata de personas

#### Asociaciones Civiles:

- Nos reunimos con los representantes de **Pozo de Vida** y **CANACAR** para retomar el seguimiento del programa de capacitación “**Guardianes del Asfalto**”, el cual será difundido a través de un podcast en cuya grabación participamos.

#### Convenios de Colaboración:

- Tuvimos un primer acercamiento con la **Quinta Visitaduría** y la **Dirección General de Trata de Personas de la CNDH**, para establecer los términos del convenio de colaboración, próximo a firmarse.

#### Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México

- En relación con la “Ruta de Detección y Canalización de las Víctimas de Trata de Personas”: enviamos sugerencias para la creación de indicadores cualitativos para medir su impacto, a través de un cuestionario elaborado por la **Organización Internacional para las Migraciones (OIM)**.

#### Difusión

- Derivado de las mesas de trabajo con el **Comité Coordinador de Autoridades (COCOA)**, se proyectó nuestro video preventivo de la Trata de Persona en las pantallas de las Terminales 1 y 2 del AICM.





## X. Acciones por área

### Trata de Personas/ Capacitaciones- Comisiones

#### Capacitaciones:

884 asistentes

#### Tema:

**“Indicadores de Detección de Posibles Víctimas de Trata de Personas”**

**Sectores:** salud pública federal, sector hotelero, comunicaciones y transportes, servidores públicos estatales, policías y ciudadanía.



**Comisión Intersecretarial para prevenir, sancionar y erradicar los delitos en materia de trata de personas y para la protección y asistencia a las víctimas de estos delitos.**

- Participamos en **7 sesiones** con los distintos Grupos de Trabajo y la Subcomisión Consultiva, destacando nuestra participación en la **Sexta Reunión de la Cumbre Trilateral (México, EUA y Canadá)**.
- Formamos parte del Subgrupo de Trabajo para el diseño de un curso virtual de trabajo forzoso, en el cual colaboramos junto con la **OIT, World Vision** y autoridades de la **STPS**.
- Se enviaron informes de actividades anuales y trimestrales en materia de prevención de la explotación sexual de NNA a los grupos de trabajo de Protección y Prevención, respectivamente.
- Recibimos capacitación y acceso al **Sistema Nacional de Información en Materia de Trata de Personas (SINTRA)**, para comenzar a registrar las actividades de esta área de TDP.

#### **Comisión Interinstitucional de la Ciudad de México**

- Participamos en 6 sesiones, en las cuales se le dio seguimiento a la implementación de la **“Ruta de Detección y Canalización de Víctimas de Trata de Personas”** de la OIM, así como a los avances del proyecto “Agentes de Cambio” de UNODC.
- Como integrantes del Consejo Interinstitucional perteneciente a la CDMX, rendimos informe de las actividades realizadas de enero a septiembre de 2023, el cual fue incorporado al **Sistema Nacional de Información en Materia de Trata de Personas (SINTRA)**.



## X. Acciones por área

### Comisiones Ciudadanas contra la Corrupción Policial y Violencia a Mujeres Policías

Se atendieron **244 llamadas** relacionadas con las **Comisiones:**

❖ **16 (7%)** fueron realizadas por policías, **13 Mujeres** y **3 Hombres**

Situaciones reportadas:

- ✓ **13 (82%)** violencia a mujeres policías (sexual, psicológica, laboral y discriminación)
- ✓ **3 (18%)** informativas

❖ **228 (93%)** por ciudadanos, **82 Mujeres** y **146 Hombres**

Situaciones reportadas:

- ✓ **108 (47%)** Informativas
- ✓ **63 (28%)** corrupción
- ✓ **52 (23%)** violencia
- ✓ **5 (2%)** corrupción y violencia

Se han brindado **17 acompañamientos :**

❖ **12 inicios de carpetas (71%)** ante la Dirección General de Asuntos Internos.

❖ **5 inicios de carpeta de investigación (29%)** en la Fiscalía de Servidores Públicos.



# X. Acciones por área

## Unidad de Enlace

### ✓ Mesas interinstitucionales de seguridad



#### 1. Condesa:

- Se brindaron **80 atenciones** a través de los grupos de WhatsApp.
- Se coordinó una reunión con representantes **COPACO, SSC y CFILMA** para acordar acciones de trabajo.

#### 2. Protejamos Nuestro Aeropuerto:

- Se sesionaron **4 mesas de trabajo**.
- Se brindaron **62 atenciones** a través del grupo de WhatsApp.
- Se coordinó y asistió a una reunión con **personal de ASA Combustibles y la alcaldía Venustiano Carranza**.

#### 3. Protejamos Garibaldi:

- Se brindaron **150 atenciones** a través del grupo de **WhatsApp**.
- Se realizó la coordinación y enlace con **IPKON** para solicitar el apoyo de una grúa para realizar el mural del Centro Artesanal.
- Se coordinó con la Territorial Centro Histórico el desazolve de la Plaza y la calle San Camilito.
- Enlace con CFE para la atención de la problemática de luz en el predio de Honduras 14.

#### 4. Terminales Seguras

- Se sesionaron **4 mesas de trabajo**.
- Se brindaron **60 atenciones** a través del grupo de **WhatsApp**.
- Derivado de las peticiones de verificación al INVEA, se realizaron **1 operativo** en las inmediaciones de la Terminal Norte y **2 operativos** en la terminal de observatorio.
- **16 apoyos** a la Comisión de Búsqueda de la Ciudad de México para realizar los enlaces con terminales.





# X. Acciones por área

## Unidad de Enlace

### ✓ Reuniones extraordinarias

- Participación en **13 mesas de trabajo** con relación a **Plaza Garibaldi**, en colaboración con la **Autoridad del Centro Histórico**.
- Se participó en **14 reuniones** virtuales de Barrio Adentro.
- Asistencia a **cuatro mesas de trabajo** de la Comisión Coordinadora de Autoridades en el Aeropuerto Internacional “Benito Juárez” de la Ciudad de México.
- Se coordinó y participó en **tres mesas de trabajo** con la FGJ, Policía Turística, INVEA y SEMOVI, a fin de prevenir el fraude a turistas a bordo de taxi en inmediaciones del AICM y zonas turísticas de la Ciudad.



### ✓ Prevenzoom

- Se coordinaron **17 pláticas** del ámbito de **psicología y jurídico**.
- Se han atendido a **1,170 personas** en transmisión en vivo y la repetición de los programas a través de redes sociales.





## X. Acciones por área

### Unidad de Enlace

#### ✓ Módulos de atención

##### 1. *Barrio Adentro:*

Se participó en la estrategia de **Barrio Adentro**, instalando 1 módulo que brindó orientación a **156 personas**

##### 2. *Sí al desarme, sí a la Paz:*

Se colaboró en el programa **Sí al desarme Sí a la paz**, que proporcionó **asesoría jurídica, atención psicológica y asesorías informativas** sobre acciones y programas del Consejo en 4 módulos diferentes. En total apoyamos a **mil 130 personas**.



#### ✓ Jornadas

1. Se atendió **1 mesa** del Corredor Cultural Sor Juana, de la cual se deriva la revisión del proyecto cultural.
2. Participamos en **2 mesas** de Cultura de la Autoridad Centro Histórico, de las cuales se derivaron **cuatro jornadas de atención a la ciudadanía**. Se atendieron a **88 personas**.



## X. Acciones por área

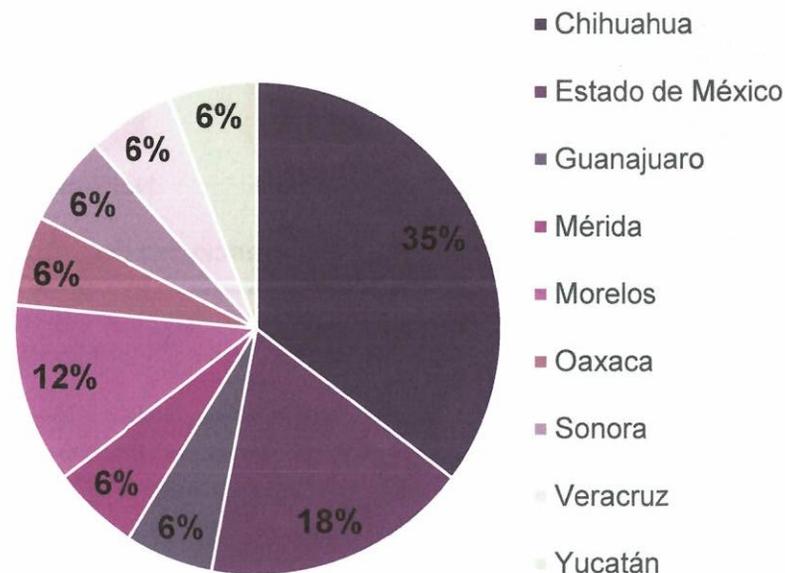
### Operaciones

❖ Participamos en la estrategia Prevenzoon implementada por la Subsecretaría de Participación Ciudadana y Prevención del Delito de la Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC). A través de esta herramienta que busca mantener contacto con la ciudadanía; desde el Centro de Contacto del Consejo Ciudadano, impartimos 2 platicas:

1. Relaciones y Codependencia
2. Diversidad Segura

❖ Del 1 de septiembre al 31 de diciembre, se dio seguimiento a **10 mil 603** mujeres víctimas de violencia de género, derivadas del Programa \*765 y 911.

❖ Se realizó el seguimiento de **17 expedientes** para brindar acompañamiento psicológico a las mujeres y sus acompañantes beneficiarios de la estancia temporal en el hotel, de 9 Estados de la República diferentes.

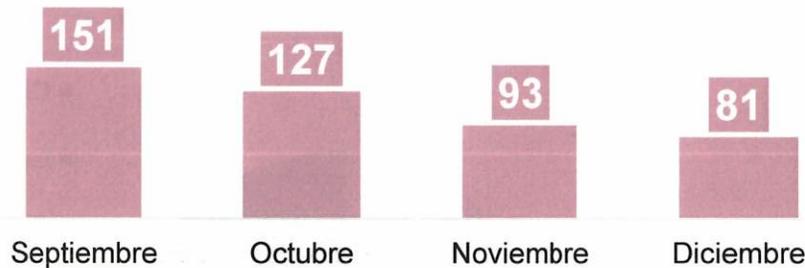




# X. Acciones por área

## Estadística/ Análisis de información y datos

- Este cuatrimestre, el equipo de análisis de información y datos realizó **452 reportes**



Reportes de temas como **Violencia familiar, Compañimal, Dignidad mayor, Suicidio, Extorsión y fraude**, entre otros temas. Por otro lado, se realizaron reportes con datos externos, como **ENSU, Censo de seguridad y Censo Nacional de impartición de Justicia Federal**.

Además, del reporte mensual **DISI** sobre la incidencia de **14 delitos de alto impacto** a nivel nacional, Ciudad de México y municipios colindantes. Así como los reportes mensuales de incidencia de las 16 alcaldías.

Apoyamos con 4 reportes mensuales para el seguimiento de la **Estrategia de Alojamiento Temporal (EAT)**.

- ✓ Reportes acorde a temas, fechas o hechos relevantes

Se llevaron a cabo estrategias para la recolección de datos que nos ayudarán a crear nuevos datos para dichos reportes:

- Día mundial del suicidio
- Día de muertos (duelo)
- Buen Fin
- Invierno navideño



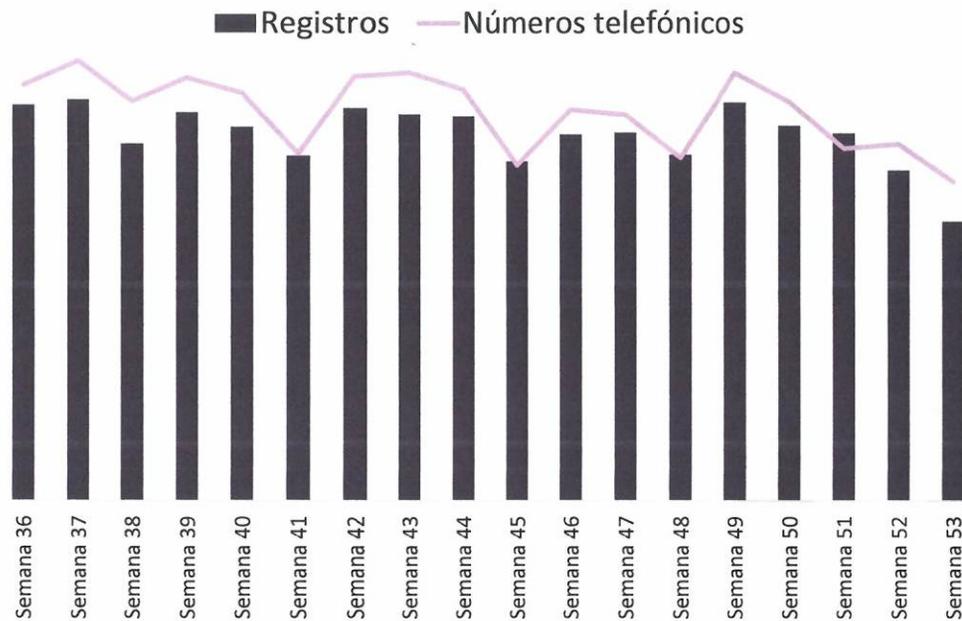


# X. Acciones por área

## Estadística/ Análisis de información y datos

Desde 2020, somos la única organización social que contribuye a la Base Nacional de presuntos números de extorsión telefónica y fraude. Acumulando **132 mil 946 registros** desde el inicio.

### 3er cuatrimestre 2023



De septiembre-diciembre de 2023, apoyamos con **12 mil 560 registros** por situaciones de extorsión o fraude, a lo cual se asociaron **13 mil 346 números telefónicos**.

Con un promedio de 698 reportes por semana y 741 números asociados.

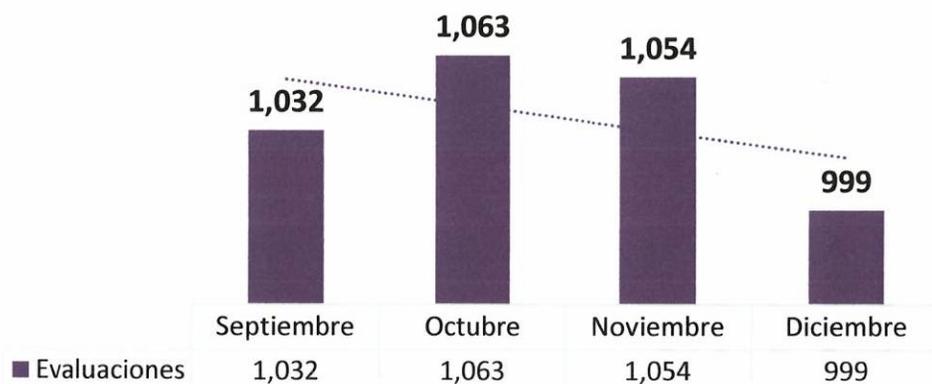


## X. Acciones por área

### Calidad

#### Actividades realizadas:

- Presentación de informes semanales al 088 CENAC.
- Presentación de **4 informes mensuales** y participación en mesas de trabajo interinstitucional de la ACH (Autoridad del Centro Histórico).
- Durante el primer cuatrimestre del año ante la alta demanda de servicio, se realizan únicamente sesiones de retroalimentación con asesores con más áreas de oportunidad, dando prioridad al servicio



- Durante el tercer cuatrimestre del año 2023, los monitores de calidad han apoyado en la atención de la Línea de Seguridad y el Chat de Confianza.
- Así como en la realización de llamadas de seguimiento en la campaña \*765/911.
- Durante el cuatrimestre se realizaron **4,427 llamadas** de las monitoras en esa campaña.



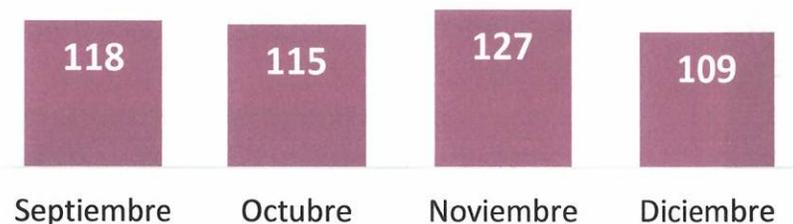
## X. Acciones por área

### Tecnología/ Atención e implementaciones al sistema

#### ✓ Asistencia técnica al personal del Consejo

Se atendió un total de **469** problemas técnicos del personal (asesores de Call center, agentes ciudadanos y personal administrativo) que se encuentran en las diferentes sedes del Consejo.

#### Dificultades atendidas



#### ✓ Se cuenta con 3 Sistemas de datos: **Reporte Ciudadano, Metabase y CRECC**



#### ❑ **Reporte Ciudadano:**

Se diseñaron e implementaron **33** modificaciones al Sistema de Reporte Ciudadano y a su Base de Datos, y a los programas de atención a la ciudadanía.

#### ❑ **CRECC:**

**34** modificaciones a la información del sistema Centro de Recuperación Emocional y se realizó la restauración del servidor de producción del sistema CRECC.

#### ❑ **Metabase:**

**16** modificaciones a la tabla de contenido de la Metabase.

#### ❑ **Estrategia de alojamiento:**

**16** modificaciones a la información del sistema.



## X. Acciones por área

### Tecnología/ Apoyo a eventos

- ✓ **Apoyo a conferencias de prensa, firmas de convenios y eventos de la institución.**

En este cuatrimestre de 2023 se apoyó por parte del área de tecnología, en **22 eventos**



- ✓ **Identificación y Documentación Centro de Datos**

Se realizó 63% de la identificación y documentación de servidores y equipos de telecomunicación que se encuentran en el Centro de Datos de la Organización.





# X. Acciones por área

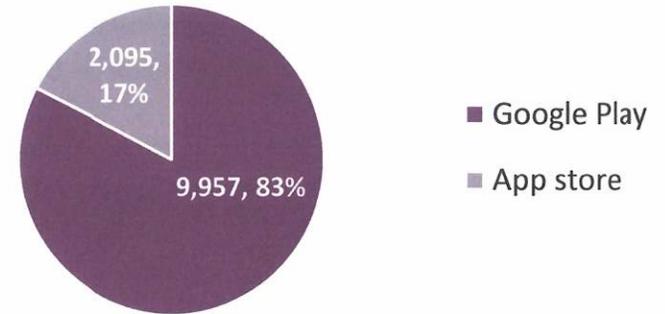
Tecnología/ Aplicación No más XT



## Descargas



## Total de descargas



## Porcentaje de la disponibilidad de la App



Septiembre    Octubre    Noviembre    Diciembre

\*Gráfica de baja de servicio o downtime



# XI. Sedes

## Sedes/ Pláticas y capacitaciones

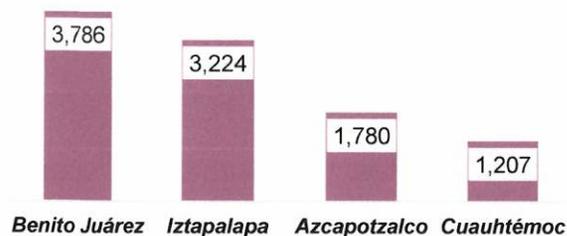
### ✓ Pláticas

En el último cuatrimestre, se brindaron **175 pláticas** en las diferentes Sedes, con un participación de **9 mil 997 usuarios**

Principales temas	%
Programas y causas del Consejo Ciudadano	16%
Riesgos en redes sociales	13%
Aspectos psicosociales del acoso escolar y marco jurídico	10%
Crianza positiva y técnicas para establecer límites	4%
Prevención del abuso sexual infantil	4%
Prevención del conflicto	4%



### Asistencias por sede



### ✓ Capacitaciones

Se ofrecieron **12 capacitaciones** a servidores públicos con participación de **256 usuarios**

#### Principales temas





# XI. Sedes

## Sedes/ Eventos especiales y brigadas, caravanas y ferias del bienestar

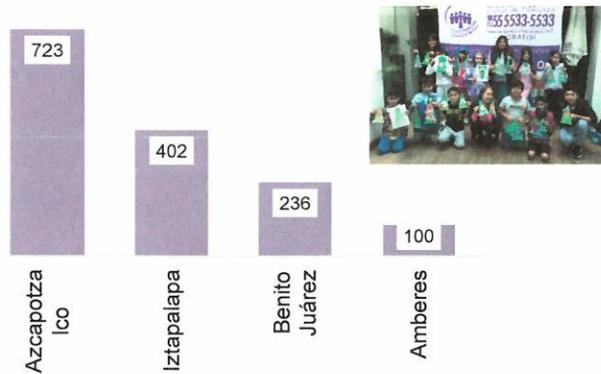
### ✓ Eventos especiales

Este cuatrimestre se tuvieron diferentes eventos especiales, tales como:

- Meditación INED
- Posada navideña
- Jornada de vacunación antirrábica
- Mensajitos al más allá

**1,461 asistentes**

Asistencias por sede



### ✓ Brigadeo

**6 mil 179 asistentes**



Asistentes por sede





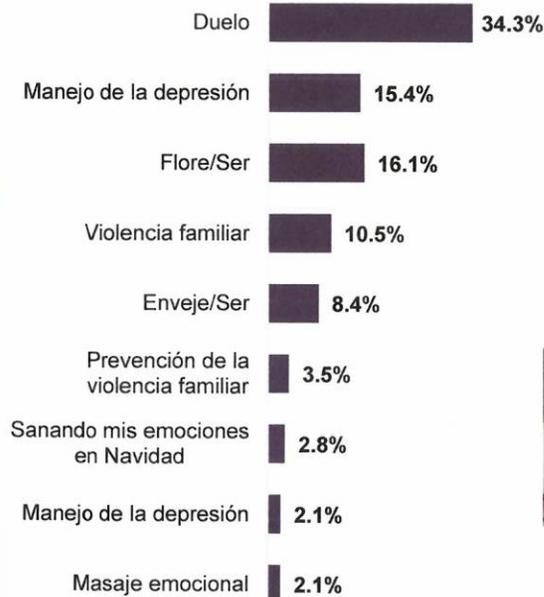
# XI. Sedes

## Sedes/ Talleres y actividades físicas

### ✓ Talleres

Se realizaron **143** sesiones de talleres con **mil 595** participantes.

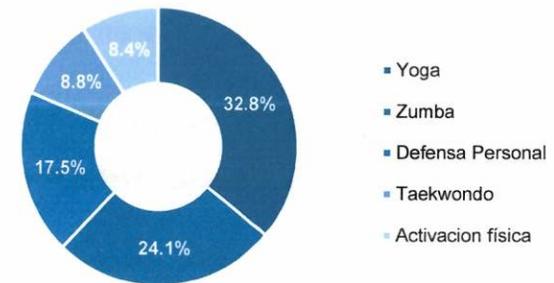
#### Principales temas:



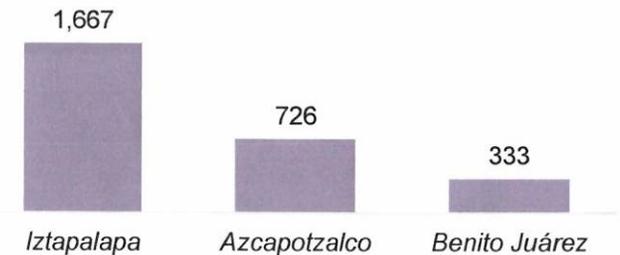
### ✓ Actividades físicas

Se realizaron **274** actividades físicas con **2 mil 726** participantes.

#### Principales tipos de actividades



#### Asistentes por sede





# XII. Comunicación

Difusión y atención a medios

## 891 productos comunicativos

Distribución de impactos por género



527 notas  
208 columnas



120 entrevistas



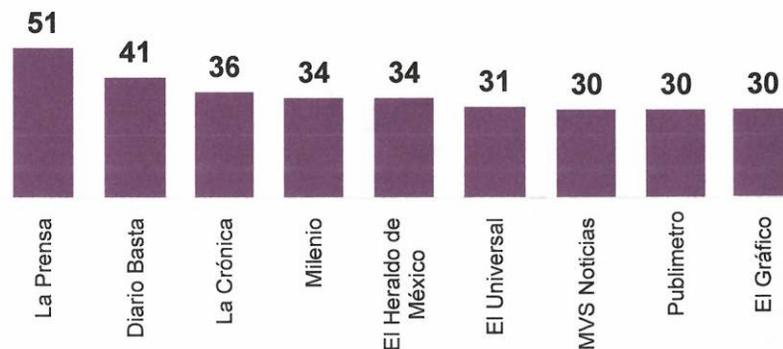
36 Reportajes



## Principales temas

Colaboraciones del Presidente	Montadeudas	Servicio Consejo Ciudadano	Prevención del suicidio
Día Mundial de la Salud Mental	Montalikes	Inteligencia Artificial	Fraudes y extorsiones
Día Mundial de la Salud Mental	El Buen Fin	Ciberdelitos	Inteligencia Artificial
Invierno Emocional	Fraude El Pariente que viene de visita	Robo de Identidad	Ciberdelitos

## Principales medios





# XII. Comunicación

## Diseño y video



Además de los videos para **redes sociales**, contribuimos en la elaboración de **cápsulas** para medios como **Heraldo de México** y **Diálogos en Confianza**.

Video en redes

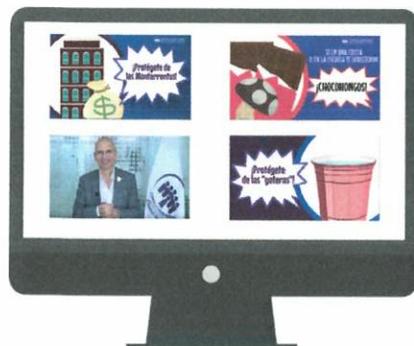
66

32

Total

98

Cápsulas



Se creó material visual para fortalecer la seguridad, el cuidado de la **salud mental** y la **concientización sobre los riesgos de la Inteligencia Artificial**. También carteles para la difusión de los talleres en nuestras 4 sedes.



Reportes

32

6

Total

138

176

Carteles

E-cards, carteles y presentaciones



## XII. Comunicación

### Redes sociales



**INSTAGRAM**  
(@consejocudadanomx)

31 de diciembre 2023



31 de agosto 2023

Crecimiento



Realizamos **131 publicaciones**, **56 historias** y **18 reels** los cuales alcanzaron **3 mil 063 likes**



**FACEBOOK**  
(@Consejo Ciudadano Mx)

Realizamos **221 publicaciones** y registramos **mil 868 “Me gusta”** y otras reacciones.

**Total de seguidores: 68 mil 883**



31 de agosto 2023

Crecimiento



## XII. Comunicación

Redes sociales



**TIK TOK (@consejociudadanomx)**

31 de diciembre 2023

97 mil 500 seguidores

99 mil 453 seguidores

Mil 953 nuevos seguidores

31 de agosto 2023

Crecimiento



En este periodo realizamos **55 publicaciones** y logramos más de **346 mil 687 reproducciones**



**KWAI (@consejociudadanomx)**

En este periodo publicamos **3 videos** y logramos **914 reproducciones**

116 mil 300 seguidores

Cifra sin cambio entre periodos





# XII. Comunicación

## Redes sociales



X (@elconsejomx)



En este periodo realizamos **mil 854 publicaciones** y logramos **729 mil 250 impresiones** (clicks, retuits, reproducciones de videos), en promedio **7 mil 600 por día**.



## THREADS

(@consejociudadanomx)

Esta plataforma abrió en julio de 2023 y desde entonces hemos alcanzado a **861 seguidores**.





## XIII. Donaciones

Donamos 50 cartuchos a la Secretaría de Seguridad Ciudadana para Impresoras HP Neverstop laser 1000w y se aplicó mantenimiento y reemplazo a Tambor HP 104 AI de impresoras Xerox Phaser destinadas al programa Alcoholímetro, de la SSC de la Ciudad de México.





## XIV. Protección Civil

Garantizar la seguridad de los espacios donde labora el personal del Consejo Ciudadano para la Seguridad y Justicia de la Ciudad de México, es tarea fundamental, por lo que este cuatrimestre se dio capacitación de protección civil e implementación del Plan de evacuación y evaluación de respuesta ante un sismo.



# Gracias

---

 [consejociudadanomx.org](https://consejociudadanomx.org)

 @consejociudadanomx

 @ConsejoCiudadanoMx

 @elconsejomx

 @consejociudadanomx



**CONSEJO CIUDADANO PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA Y PROCURACIÓN DE JUSTICIA DE LA CDMX**

APLICACIÓN DE LOS RECURSOS PROPORCIONADOS POR LA SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA CORRESPONDIENTE A LAS ACTIVIDADES Y CONCEPTO DE GASTO, EN EL \*AÑO 2023

ACTIVIDADES	CONCEPTO DE GASTO (pesos)				
	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	SERVICIOS	VINCULACIÓN CIUDADANA **	TOTAL DEL PERÍODO
OPERACIÓN Y PARTICIPACIÓN INTERINSTITUCIONAL Y CIUDADANA	\$32,043,960.00	\$1,027,446.00	\$1,124,781.00	\$2,059,933.00	\$4,212,160.00
RELACIONES PÚBLICAS, ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y FIRMA DE CONVENIOS		\$958,571.00	\$892,311.00	\$948,968.00	\$2,799,850.00
ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y APOYO CIUDADANO		\$1,154,256.00	\$911,545.00	\$588,540.00	\$2,654,341.00
COMUNICACIÓN SOCIAL		\$1,528,879.00	\$1,211,542.00	\$1,539,268.00	\$4,279,689.00
<b>TOTAL CUATRIMESTRAL ASIGNADO</b>		<b>\$32,043,960.00</b>	<b>\$4,669,152.00</b>	<b>\$4,140,179.00</b>	<b>\$5,136,709.00</b>

\*Especificar cuatrimestre que se reporta.

\*\* Especificar a que se refiere. Es un concepto que define la naturaleza en cuanto a la aplicación del gasto, sus destinatarios y beneficiarios. **Vinculación ciudadana** integra conceptos de gasto desde el que se aplica para la adquisición de artículos de uso diario para la realización del trabajo que lleva a cabo el personal que presta sus servicios en el Consejo, gasto corriente; así como los que se requieren para la contratación de encuestas, estudios, publicidad y los que específicamente demandan la realización de eventos que se realizan conjuntamente con diversas dependencias, entidades, organizaciones o instituciones relacionadas con los objetivos del Consejo.

Elaboró

Lic. Graciano Cruz Soriano

Tesorero de la Operadora del Consejo Ciudadano del Distrito Federal, A.C.



Autorizó

Dr. Salvador Guerrero Chiprés

Presidente del Consejo Ciudadano para la Seguridad Ciudadana y Procuración de Justicia de la Ciudad de México



# Consejo Ciudadano

para la Seguridad y Justicia

# GRACIAS

Línea de Seguridad  
y Chat de Confianza

  **555533-5533**