



4. ASESORÍAS.

Las asesorías representan uno de los servicios más socorridos por parte de la población, porque a través de éstas las personas exponen sus dudas o preguntas respecto de algún problema jurídico, administrativo, familiar o personal que le tiene preocupado.

En este rubro se hicieron cambios en el control de las asesorías, hoy en día se puede saber quien fue el asesor que atendió a una persona, además que el formato de asesoría incluye la firma del asesorado con el fin de comprobar que efectivamente se prestó la atención debida.

El tiempo promedio de una asesoría es de 30 a 60 minutos. La atención en esta Defensoría es personal, además que puede prestarse a través de la vía telefónica, correo electrónico e internet, incluso se acude a los domicilios de los asesorados.

A continuación se muestran algunos datos extraídos de la base de datos para 2010.

Se otorgaron 1,698 asesorías la Defensoría Municipal de Derechos Humanos de Tlalnepantla. Un dato comparativo en las asesorías nos indica que la Defensoría Municipal por si sola representa el 9.7% de las asesorías que se dieron a nivel estatal por parte de la CODHEM (17,496¹) para 2010.

¹ Informe de actividades CODHEM 2010, página 19.



De las 1,698 asesorías las mujeres representan el 56% (952) de las asesorías, los hombres el 37 % (628), los menores de edad 6.9% (118).

El 8.9% (151) pertenece a algún grupo vulnerable: 140 personas fueron adultos mayores, 5 personas con discapacidad y 6 migrantes.

Por edad: El 56% (952) de personas atendidas está comprendida entre los 18 y 45 años.

Por sus estudios: El 53% (915) de las personas tienen estudios de primaria y secundaria y solo el 13% (230) tiene una licenciatura.

Por su ocupación: 490 se dedican al hogar, 318 son empleados, 176 trabajan por su cuenta y 151 son desempleados.

Por materia: 396 familiar, 278 penal, 138 laboral, 131 civil, 662 administrativa².

Asesorados canalizados a instituciones municipales: 76 fueron referidas al DIF de Tlalnepantla, 46 a la Oficialía Conciliadora y Calificadora, y 20 a la Oficialía del Registro Civil.

² Aquí se incluyen asesorías para el pago del impuesto predial, asesoría en materia de uso de suelo, construcciones irregulares, conflictos vecinales, tenencia de la tierra, cobros excesivos de luz, agua y la orientación de trámites gubernamentales.



Asesorados canalizados a instituciones Estatales: 191 al Instituto de la Defensoría de Oficio 191, 179 al Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de México, 139 a la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, 112 a la Procuraduría de la Defensa del Trabajo.

Asesorados canalizados a instituciones Federales: 13 a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), 12 a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y 12 a la Subdelegación Administrativa del IMSS (CLÍNICA 72).

Relación de mayor índice de personas asesoradas por colonias: Los Reyes Ixtacala 47, El Tenayo 34, Tlalnepantla centro 35, Santa María Tlayacampa 27, La Romana 24, Lázaro Cárdenas 24, y 22 Tequesquinahuac.

Relación de mayor índice de personas asesoradas por Municipios: 1082 Tlalnepantla de Baz, 129 Atizapán de Zaragoza, 125 Tultitlán, 60 Naucalpan de Juárez, 55 Cuautitlán Izcalli, 40 Nicolás Romero y 63 personas de las diferentes delegaciones del Distrito Federal



Gráfica de asesorías otorgadas.

