



## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:				TRÁMITE:	SERVICIO: <input checked="" type="checkbox"/>				
<b>Atención de queja ciudadana</b>									
DESCRIPCIÓN:									
La atención de queja ciudadana es un servicio que ofrece la Contraloría Interna Municipal de forma verbal o mediante un formato de queja que se llena narrando brevemente los hechos y se le da un seguimiento debido al incumplimiento de obligaciones, maltrato o alguna falta administrativa de cualquier servidor público adscrito a la administración municipal de San Martín de las Pirámides									
FUNDAMENTO LEGAL:		Artículo 112 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Fracción X Artículos 100 y 101 fracciones I y III del Bando Municipal de San Martín de las Pirámides 2020							
DOCUMENTO A OBTENER:		Oficio de Acuse de recibido	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	LA señalada en el documento					
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		SI NO X	DIRECCIÓN WEB	No aplica					
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		Cuando los servidores públicos no cumplan con sus obligaciones den maltrato a la ciudadanía y/o incurran en una falta administrativa							
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA		Sí, método de comprobación de hechos.							
REQUISITOS:			ORIGINAL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO,				
<b>PERSONAS FÍSICAS</b>									
Oficio o formato de queja		Si	I	Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos					
Datos generales		Si	No						
Identificación oficial vigente		Si	I						
<b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>									
Oficio o formato de queja		Si	I	Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos					
Datos generales		Si	No						
Poder notarial o acta constitutiva		Si	I						
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>									
Oficio o formato de queja		Si	I	Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos					
Datos generales		Si	No						
Identificación oficial		Si	I						
DURACIÓN DEL TRÁMITE:		5 minutos		TIEMPO DE RESPUESTA:	10 días				
COSTO:		Gratuito		Fundamento Jurídico: No aplica					
FORMA DE PAGO:		EFFECTIVO	N/A	TARJETA DE CRÉDITO	N/A	TARJETA DE DÉBITO	N/A	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	N/A
DÓNDE PODRÁ PAGARSE:		No aplica							
OTRAS ALTERNATIVAS:		No aplica							
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA		La Contraloría Interna abre un periodo de investigación, seguido del procedimiento correspondiente y una vez terminado el mismo emite dictamen según corresponda							



DEPENDENCIA U ORGANISMO:				UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:			
Contraloría Interna Municipal				Contraloría Interna Municipal			
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:				Lic. Rubén López Franco			
DOMICILIO:	CALLE:	Plaza Juárez		NO. INT. Y EXT.:	S/N		
COLONIA:	Centro		MUNICIPIO:	San Martín de las Pirámides			
C.P.:	55850	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		Lunes a viernes de 9:00 a 16:00hrs			
LADA:	TELÉFONOS:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:		
594	95 8 20 91		No aplica	No aplica	No aplica		
<b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>							
OFICINA:	Secretaría de la Contraloría del Estado de México						
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:	Javier Vargas Zempoaltecatl						
DOMICILIO:	CALLE:	Roberto Bosh, Esquina primero de mayo		NO. INT. Y EXT.:	1731		
COLONIA:	Zona Industrial		MUNICIPIO:	Toluca de Lerdo			
C.P.:	5007	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs			
LADA:	TELÉFONOS:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:		
722	27600		6656	No aplica	No aplica		
FORMATO(S) DESCARGABLES	No aplica						
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>							
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿En cuánto tiempo recibo respuesta de mi queja?						
RESPUESTA:	Dentro del término de tres días se inicia el periodo de información previa, posteriormente se le habla para notificarle el estado que guarda la queja						
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿En qué otra área puedo levantar una queja dentro del palacio municipal?						
RESPUESTA:	En el área de Derechos humanos						
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿Qué pasa si vengo a levantar mi queja y no me atienden?						
RESPUESTA:	Puede levantar su queja en la Contraloría del Estado de México						
<b>TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS</b>							
No aplica							

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
		11 / Mayo / 2020
Lic. Raúl Jahir Martínez Ortega Enlace de Mejora Regulatoria	Lic. Rubén López Franco Contralor Interno Municipal	