



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS

1. OBJETIVO.

ANALIZAR E INVESTIGAR QUEJAS Y/O DENUNCIAS Y EMITIR UNA OPINIÓN PARA SU CONTESTACIÓN

2. ALCANCE.

INICIA CON LA RECEPCIÓN DE LA SUGERENCIA QUEJA Y/O DENUNCIA Y TERMINA CON LA CONTESTACIÓN DE LA MISMA. APLICA A LA CONTRALORÍA INTERNA Y A LOS INVOLUCRADOS EN LA SUGERENCIA, QUEJA O DENUNCIA.

3. RESPONSABILIDADES GENERALES.

PUESTO	RESPONSABILIDADES GENERALES
CONTRALOR INTERNO	3.1. RECIBE LAS QUEJAS, DENUNCIAS O SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LAS DIRECCIONES QUE OFRECE EL MUNICIPIO DE MATLAPA S.L.P. Y LAS REGISTRA. 3.2 NOTIFICA AL RESPONSABLE DEL PROCESO; DEL INICIO O PROCEDENCIA EL CUAL SE LLEVARA ATENDIENDO AL PROCESO QUE MARCA EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL. 3.3 DA SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LA QUEJA, DENUNCIA O SUGERENCIA. 3.4 ELABORA GRAFICO DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS Y MANTIENE LOS REGISTROS. 3.5 NOTIFICA A LOS USUARIOS EL POR QUÉ NO PROCEDE SU QUEJA O EN SU CASO LA SOLUCIÓN A SU QUEJA. 3.6 VERIFICA SI PROCEDE O NO PROCEDE.
RESPONSABLE DEL PROCESO	3.2.1 RECIBE INFORMACIÓN SOBRE LA QUEJA, DENUNCIA O SUGERENCIA. 3.2.2 VERIFICA SI PROCEDE O NO PROCEDE. 3.2.3 DA UNA CORRECCIÓN INMEDIATA A LA QUEJA, DENUNCIA O SUGERENCIA.

4. POLÍTICAS

4.1 LAS SUGERENCIAS QUEJAS Y/O DENUNCIAS SERÁN RECIBIDAS EN ESCRITO LIBRE, POR COMPARECENCIA Y EN EL MISMO SE DESCRIBIRÁ LOS HECHOS Y DEBERÁ SER FIRMADA POR LA PERSONA INTERESADA, ADEMÁS DEBERÁ MENCIONAR DATOS A LA CUAL SE HARÁ LLEGAR LA CONTESTACIÓN DE LA MISMA.





4.2 LAS DEMÁS QUE SEÑALES LOS ORDENAMIENTOS LEGALES O QUE DETERMINE LA DIRECTIVA Y/O LA JUNTA DE COORDINACIÓN POLÍTICA.

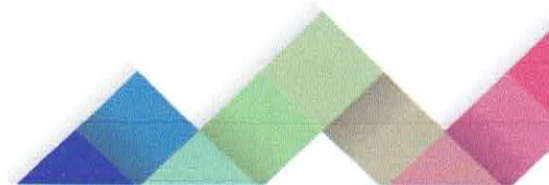
5.-DEFINICIONES.

NO APLICA

6.-DESARROLLO

NO. RESPONSABLE ACTIVIDAD DOCUMENTO DE TRABAJO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	CONTRALOR INTERNO	RECIBEN QUEJAS O SUGERENCIAS A TRAVÉS DE LAS SIGUIENTES VÍAS: a) PERSONAL b) BUZÓN DE QUEJAS c) TELEFÓNICA d) PÁGINA WEB	FORMATO SUGERENCIAS QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS.
2	CONTRALOR INTERNO	DOCUMENTA LAS QUEJAS O SUGERENCIAS EN EL FORMATO DE SUGERENCIAS QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS Y SE CANALIZA AL ÁREA CORRESPONDIENTE.	FORMATO SUGERENCIAS QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS. ANEXO 1
3	CONTRALOR INTERNO	ANALIZA SI LA QUEJA O SUGERENCIA PROCEDE, CUANDO NO PROCEDE EL ÁREA DE CONTRALORÍA DA RESPUESTA AL USUARIO EL "POR QUÉ NO PROCEDE" SU QUEJA.	FORMATO QUEJAS Y SUGERENCIAS
4	RESPONSABLE DEL PROCESO	CUANDO SI PROCEDE, ESTA SE ATIENDE SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LA LEY DE RESPONSABILIDADES DE SERVIDORES PÚBLICOS. DONDE LA QUEJA DEBE CUMPLIR LOS SIGUIENTES REQUISITOS: POR ESCRITO, RATIFICACIÓN, PRUEBAS, RESOLUCIÓN.	LEY DE RESPONSABILIDADES DE SERVIDORES PÚBLICOS
5	CONTRALOR INTERNO	VERIFICA E INFORMA AL USUARIO/A LA SOLUCIÓN A SU QUEJA VÍA E-MAIL.	N/A
6	CONTRALOR INTERNO	ELABORA UN REPORTE TRIMESTRAL DE QUEJAS O SUGERENCIAS RECIBIDAS Y LO PRESENTA EN REVISIÓN DIRECTIVA.	FORMATO REPORTE TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES. ANEXO 2
7	COMITÉ DE CALIDAD DE CONTROL INTERNO	REVISLA LA INFORMACIÓN SOBRE LAS QUEJAS Y/O SUGERENCIAS, A TRAVÉS DE LAS REVISIONES DIRECTIVAS.	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DIRECTIVA
8	CONTRALOR INTERNO	MANTIENE Y RESGUARDA LOS REGISTROS DERIVADOS DE ESTE PROCESO EN EL ARCHIVO ACTIVO DURANTE UN AÑO, VENCIDO ESTE PLAZO LOS TURNA AL ARCHIVO MUERTO.	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS
9	CONTRALOR INTERNO	MIDE LA EFECTIVIDAD DE ESTE PROCEDIMIENTO LA CUAL ES: NO. DE QUEJAS/TRIMESTRAL, % DE CUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS = (NO. DE QUEJAS RESUELTAS/NO. DE QUEJAS RECIBIDAS X100)	REPORTE MENSUAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES






MATLAPA

VOLUNTAD DE SERVIR

2021-2024

PARA LO CUAL SE USARIA EL SIGUIENTE:

 MATLAPA VOLUNTAD DE SERVIR 2021-2024	FORMATO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS
	FECHA: _____
	CONSECUTIVO: _____
NOMBRE: _____	
DOMICILIO Y TELEFONO: _____	
A QUIEN DENUNCIA:	
NOMBRE DEL SERVIDOR PUBLICO: _____	
CARGO: _____	
DESCRIPCION DE LA SUGERENCIAS, QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS	
¿DONDE OCURRIERON LOS HECHO?	
¿CUANDO OCURRIERON LOS HECHO?	
¿QUIENES INTERVINIERON EN LOS HECHOS?	
ELEMENTOS DE PRUEBA:	
PARA USO EXCLUSIVO DE LA CONTRALORIA:	
SEGUIMIENTO	
FIRMA DEL CONTRALOR INTERNO: _____	
FECHA: _____	





Y EL ORGANO DE CONTROL INTERNO UTILIZARA EL SIGUIENTE FORMATO PARA:

REPORTE MENSUAL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES							
NUM.	EMITE LA QUEJA	PRESENTACION DE QUEJA	FECHA DE RECEPCION DE LA QUEJA	ASUNTO	SE ENVIO QUEJA AL AREA CORRESPONDIENTE	SEGUIMIENTO Y CONTROL	CIERRE DE QUEJA

ELABORO	FIRMA	FECHA
CONTRALOR INTERNO		
REVISOR		
APROBO		

DADO EN EL SALON DE CABILDO EL DIA VEINTISIETE DE MAYO DE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDOS.


PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

EDGAR ORTEGA LUJAN


SINDICO MUNICIPAL

DANIEL MORALES MARTINEZ





MATLAPA

VOLUNTAD DE SERVIR

2021-2024

GEORGINA BAUTISTA MELO

REGIDOR DE MAYORÍA RELATIVA

ELESBAN VITE ANTONIO

REGIDOR DE REPRESENTACION PROPORCIONAL

NATHALIE VIRIDIANA MENESES OROPEZA

REGIDOR DE REPRESENTACION PROPORCIONAL

REGIDORES:

ESTHER MARTINEZ PEREZ

REGIDOR DE REPRESENTACION PROPORCIONAL

SILVIA SANTIAGO ANTONIO

REGIDOR DE REPRESENTACION PROPORCIONAL

ANGELINA MORALES SANTOS

REGIDOR DE REPRESENTACION PROPORCIONAL

