

# MANUAL MUNICIPAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS SINGUILUCAN HIDALGO

## CONTRALORÍA 2016-2020

Elaboro  
**L.D. Miguel Ángel Ramírez Taboada**  
**Contralor Interno Municipal**

<b>ÍNDICE</b>	<b>PÁGINA</b>
I. Introducción	3
II. Marco Legal	3
III. Objetivos generales	4
IV. Objetivo específico del buzón	4
V. Responsabilidad y coordinación del buzón	5
VI. Alcance	5
VII. Términos y definiciones	5
VIII. Objetivo de los procedimientos	7
IX. Políticas de Operación de Tratamiento de las Quejas y denuncias	7
X. Políticas de Operación de Tratamiento de las Sugerencias	9
XI. Justificación	10
XII. Anexos:	11
XIII Definición de Conceptos	17
XIV Diagrama de flujo tratamiento de Quejas y Denuncias	19
XV Diagrama de flujo tratamiento de Sugerencias	22

## **I. Introducción**

La Contraloría Interna del Municipio de Singuilucan, Hgo., en uso de su facultad dispuesta por el artículo 106 fracción XIV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo, ha elaborado el presente documento que contiene el Sistema de Quejas, Denuncias y Sugerencias de esta administración pública municipal.

Este Sistema está dirigido tanto a los ciudadanos que deseen ejercer sus derechos constitucionales ante esta autoridad, como al personal comprendido por empleados y funcionarios públicos que conforman la estructura orgánica del Municipio de Singuilucan, Hgo.

En él, se describen los procedimientos para la elaboración de quejas, denuncias, y sugerencias, su presentación, el proceso que seguirá la Contraloría Interna al respecto, el dictamen que se emitirá, así como el resultado y propuesta de resolución de dicho procedimiento.

Las quejas y denuncias se podrán presentar por parte de todo aquel ciudadano que se considere afectado en sus derechos e intereses por un acto administrativo determinado o que, sin ser directamente perjudicado, observe un acto ilícito por parte de un servidor público integrante de este Gobierno en el desempeño de sus funciones.

A través de este instrumento, se busca que los servidores públicos desarrollen sus funciones bajo los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, honradez y legalidad que establece nuestra Constitución Política y las normas secundarias aplicables.

## **II. Marco Legal**

La Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Hidalgo, en su Título Décimo “De la responsabilidad de los servidores públicos” Capítulo Único artículos 149, 150, 151, 152, 153 y 154, que establecen los lineamientos básicos para fincar responsabilidades a los servidores públicos que no cumplan con las atribuciones legales al puesto asignado.

La Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo, en su artículo 106 fracción XIV, faculta a la Contraloría Interna para establecer y operar un sistema de quejas, denuncias o sugerencias relacionadas con las funciones de este Gobierno Municipal.

La Ley General de Responsabilidades Administrativas, establece los deberes que todo servidor público observa en el desempeño de su empleo, cargo o comisión; así también, en el Capítulo II de este mismo Título contempla las sanciones a que se harán acreedores aquellos que incumplan dichas obligaciones.

### **III.- OBJETIVOS GENERALES**

III.1. Establecer la metodología y el procedimiento que permita a la ciudadanía y usuarios en general presentar sus quejas, sugerencias y denuncias, captadas a través del sistema de buzón (físico y/o virtual) que al efecto se tienen instalado en el palacio municipal, y demás mecanismos que sean implementados para tales efectos a fin de propiciar la calidad del servicio público, brindando una acertada orientación así como una amplia y oportuna información, mediante un trato digno a la ciudadanía en un ambiente de respeto y equidad.

III.2. Recibir, tramitar, dar seguimiento y solución oportuna y expedita a las quejas, sugerencias y denuncias de la ciudadanía y usuarios, sensibilizando al personal del H. Ayuntamiento sobre la relevancia que tiene atender y prevenir conductas irregulares en el trato al usuario durante su estancia en el H. Ayuntamiento Municipal de Singuilucan Hidalgo, permitiendo establecer un canal de comunicación permanente entre la ciudadanía y el gobierno municipal.

III.3 Promover permanentemente en todo el personal del H. Ayuntamiento de Singuilucan Hidalgo, actitudes de responsabilidad y vocación en el servicio, disponiendo de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas, sugerencias y denuncias, información e inquietudes de los usuarios en general, con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento.

III.4 Establecer la metodología que permita atender las Quejas, Sugerencias y Denuncias de los usuarios de manera efectiva, atendiendo a los principios de la función pública como lo son la igualdad, la moralidad, la eficacia, la imparcialidad, la publicidad, y la velocidad con una rápida solución, de tal forma que sean evaluadas y atendidas, estableciendo acciones correctivas y preventivas, para elevar la Calidad del Servicio Público, fomentando los valores del H. Ayuntamiento de Singuilucan Hidalgo.

### **IV.- OBJETIVO ESPECÍFICO DEL BUZÓN FÍSICO Y VIRTUAL**

Recepcionar, atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las quejas, sugerencias y denuncias, hasta satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, para consolidar y enriquecer la calidad del servicio público.

## V.- RESPONSABILIDAD Y COORDINACIÓN DEL BUZÓN

Será responsabilidad del Órgano de Control Interno el orientar al ciudadano de cómo presentar su queja, sugerencia y/o denuncia, a través del formato preestablecido y demás mecanismos existentes para tales efectos, así mismo conocer, dar seguimiento y solución a las quejas, sugerencias y denuncias, siendo también el órgano de control interno el encargado de la aplicación de encuestas de satisfacción a los ciudadanos respecto a la atención y servicio prestado por los servidores públicos municipales, así como en la solución brindada a su asunto.

## VI.- ALCANCE

Este procedimiento abarca las actividades que se realizan en las distintas áreas o departamentos del H. Ayuntamiento de Singuilucan Estado de Hidalgo, que puedan originar la recepción de las quejas, denuncias y sugerencias, hasta la implementación de acciones correctivas o preventivas que conduzcan a satisfacer los requerimientos de la ciudadanía.

## VII.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito del presente manual se identifican los siguientes términos y definiciones que aplican al procedimiento.

**Bitácora.-** libro, cuadernillo o sistema donde se registran datos o información respecto de alguna queja, sugerencia o denuncia.

**Buzón.-** Espacio físico o virtual donde el usuario puede interponer, depositar o presentar su queja, sugerencia o denuncia.

**Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes al H. Ayuntamiento de Singuilucan Hidalgo, que le permite satisfacer necesidades de forma buena o mala a la ciudadanía y apreciarlo con respecto a los restantes Ayuntamientos.

**Denuncia.-** Es el medio a través del cual, un servidor público o un ciudadano cumple con la obligación de informar al órgano disciplinario de actos u omisiones realizados por otro(s) servidor(es) público(s) y que sean contrarios a las normas, leyes y principios que rigen la función pública, independientemente si le significan una afectación directa a sus derechos o intereses como gobernado, limitándose a describir los hechos sin calificarlos jurídicamente.

**Garantía de Audiencia.-** Derecho constitucional que brinda la oportunidad a la defensa.

**Improcedencia:** Falta de requisitos de fondo debido a la falta de competencia o por no estar apegado a los requisitos que establece la ley.

**Órgano Interno de Control:** El o la persona designada para ocupar el cargo de Contralor(a) Municipal.

**Procedimiento.-** Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

**Queja.-** Es la comunicación que el usuario directamente afectado, hace a la autoridad competente, por los medio establecidos, sobre el “mal desempeño” del Servidor Público Municipal en el cumplimiento de sus funciones.

En algunos casos esta puede ser improcedente como tal, puesto que lo único que refleje sea el comentario o sugerencia para la mejora de un servicio o la prestación del mismo.

**Ratificar.-** Confirmar lo hecho o dicho con anterioridad.

**Requisitos de fondo.-** fundamentos esenciales de derecho en que se basa la resolución emitida.

**Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Servidor público:** Es la persona que presta atención y servicios en nombre del municipio para la comunidad.

**Servicio Público:** Es una actividad técnica, directa o indirecta, de la administración pública activa o autorizada a los particulares mediante concesión, que ha sido creada y controlada para asegurar la satisfacción de las necesidades de la colectividad.

**Solución:** Resolución de una queja, sugerencia y/o denuncia por la autoridad municipal competente.

**Sugerencia.-** Es una alternativa de solución hecha por cualquier interesado, que conduce a manifestar las ideas o acciones para colaborar en la solución o mejora del servicio público municipal.

**Usuario.-** Persona física o moral que goza o es destinataria de un servicio público, pudiendo ser interna o externa.

## **VIII.-OBJETIVO DE LOS PROCEDIMIENTOS**

Disponer de un sistema interno de conocimiento, recepción, atención, seguimiento y resolución de quejas, sugerencias y denuncias, que la ciudadanía usuaria emita y que facilite al Órgano de Control Interno y a los servidores públicos municipales competentes, la retroalimentación con la misma, proporcionando los resultados generados a partir de estas, para la toma de decisiones asertivas en el mejoramiento continuo de las áreas de oportunidad detectadas y en la calidad del Servicio Público Municipal.

## **IX.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN PARA TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS**

1. La Queja deberá ser por escrito, vía telefónica, y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el formato respectivo elaborado y proporcionado por la Contraloría Municipal o bien en el buzón virtual establecido en el portal institucional del Municipio, en el caso de que el usuario presente su queja de forma verbal se le invitará a llenar el formato indicado y si esta no supiera leer y/o escribir, deberá el órgano interno de control levantar acta en presencia de un testigo, poniendo huella al pie del acta el quejoso, y firmada por el testigo y el órgano interno de control.
2. Las quejas y denuncias son recabadas del buzón físico por cualquiera de los Servidores Públicos integrantes del Órgano Interno de Control Municipal. El buzón virtual será revisado, al menos, una vez por día.
3. Los registros de las quejas y denuncias del buzón físico deben ser depositados en un sobre, debiendo cerrarse y sellarse con cinta adhesiva transparente, anotando la fecha, y el número de registros encontrados, firmando de conformidad por los responsables de abrir el buzón y contabilizar las quejas.
4. Todas las quejas y denuncias realizadas acerca de la atención al usuario y los servicios que presta el Municipio serán tratadas con estricta reserva, asegurando la exactitud e integridad de la información.
5. El Órgano Interno de Control llevará registro en bitácora sobre las quejas presentadas, conteniendo folio, fecha, asunto, área a la que es turnada, estatus de atención y seguimiento, y resolución.
6. El Órgano de Control Interno es el responsable de abrir el buzón físico en presencia de la Contraloría Estatal; debiendo formular citatorio para el quejoso a efecto de que acuda a ratificar y/o ampliar su queja, asegurándose de mantener el anonimato de la persona que la interpone y omitiendo la información personal.

7. Si se desiste el quejoso, o no asiste; se levanta el acta administrativa correspondiente, se elabora acuerdo y se archiva el asunto.
8. En caso de no proceder deberá notificar la causa de la improcedencia debidamente fundada y motivada a la persona que interpone la queja.
9. Si es procedente el Órgano Interno de Control Municipal enviara la respectiva queja o denuncia a la Autoridad Investigadora para que se realicen las investigaciones pertinentes a fin de determinar el inicio del Procedimiento Administrativo.
10. Si se determina el Inicio de Procedimiento Administrativo por la Autoridad Investigadora se realizará el acuerdo respectivo enviando el procedimiento a la Autoridad Substanciadora, se citará para brindarle la garantía de audiencia, presentándose por sí mismo o acompañado de un defensor, o el órgano interno de control proporcionara un defensor de oficio, en la fecha y hora hábiles señaladas en el citatorio para su desahogo, con la finalidad de presentar las pruebas a su favor, pasando en ese mismo acto a la etapa de admisión de pruebas y desahogo de las mismas por el órgano interno de control, continuando con la etapa de alegatos, procediendo a levantar el acta circunstanciada correspondiente, señalando término que no deberá de ser menor a tres día hábiles ni mayor a cinco, para dictar la resolución que proceda, sobre la responsabilidad y sanción administrativa que en derecho proceda, adecuándose al requerimiento formulado, teniendo correspondencia e integridad con los hechos asentados en la queja y cumplir con los requisitos de fondo y las formalidades del caso.
11. En el caso de que se trate de una queja o denuncia emitida que involucre una o varias direcciones, áreas o departamentos o servidores públicos y que se refiere a aspectos delicados, el órgano interno de control los citará, así como al presidente municipal, informándoles de la misma, desahogándose la audiencia con los involucrados, levantándose acta circunstanciada de la misma, firmando los que en ella participan, dictando la resolución en los mismos términos y circunstancias señaladas en el punto anterior, entregándose copia a los involucrados.
12. Si la Autoridad Resolutora determina en la resolución que no procede la sanción, se notificará a las partes involucradas, dando fin al proceso.
13. La notificación de la resolución del asunto al quejoso y sobre la responsabilidad(es) y sanción(es) área(s) o servidor(es) público(s) involucrado(s), se realizará de forma personal, no debiendo exceder a los cinco días hábiles posteriores a la fecha en que se dictó la resolución por el órgano interno de control.
14. Si procedió la sanción al o los servidores públicos involucrados, el órgano Interno de Control será el encargado de ejecutarlas.



15. La suspensión, destitución o inhabilitación que se impongan a los servidores públicos de confianza, surtirán efectos al notificarse la resolución y se consideran de orden público.

16. Una vez que sean recabadas las quejas y/o denuncias presentadas mediante el buzón virtual, seguirán el mismo procedimiento de atención y seguimiento para su resolución que las interpuestas en el buzón físico.

17. Si derivado del procedimiento administrativo se desprende la probable comisión de un delito que amerite investigación judicial de oficio, el órgano Interno de Control deberá interponer la las denuncias correspondientes ante el Ministerio Público, generando copia de conocimiento respectiva al Presidente Municipal y al Síndico, todo lo anterior tratándose de faltas no graves para las faltas graves la Autoridad Investigadora elaborara un informe a la Autoridad Substanciadora que a la vez enviara el Procedimiento a el TRIBUNAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA.

18. El órgano Interno de Control será el encargado de difundir mediante los diversos medios impresos y/o electrónicos con que se cuenten, de manera trimestral, los resultados estadísticos de la atención, seguimiento, resolución y sanciones de las denuncias presentadas ante el municipio, así como aplicar las Encuestas de Satisfacción al Ciudadano respecto a la Atención brindada a las Quejas, Sugerencias o Denuncias y Encuesta de Satisfacción al Ciudadano respecto al Desahogo de las Quejas, Sugerencias o Denuncias, mediante los formatos establecidos.

## **X.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN PARA TRATAMIENTO DE LAS SUGERENCIAS**

1. Para el caso de las sugerencias de oportunidad y mejora, el órgano Interno de Control, será el encargado de recabarlas a través del buzón o los diversos mecanismos de recepción, levantando acta en presencia del Representante de Contraloría Estatal Contralor y un testigo.

2. Los Registros de las Sugerencias se llevarán en bitácora por el Órgano Interno de Control, conteniendo folio, fecha, propuesta, área de oportunidad y mejora, seguimiento y acción implementada

3. Todas las sugerencias realizadas acerca de los servicios o prestación de los mismos por el municipio, serán tratadas con estricta reserva, asegurando la exactitud e integridad del comentario, así como los datos personales del usuario si estos hubieran sido proporcionados.

4. El órgano Interno de Control siempre que sea día hábil, convocará a reunión al Presidente Municipal, Secretario General Municipal y a la dirección, área o departamento motivo de la propuesta para hacerla del conocimiento a efecto de que se delibere, analice, evalúe, y decida si es viable su implementación, se levantará acta o minuta de acuerdos. En el caso de que la decisión no esté dentro de sus atribuciones, se considerará someterlo a la aprobación del H. Asamblea Municipal.
5. En el caso de que la decisión no esté dentro de sus atribuciones, el Órgano Interno de Control, considerará someterlo a la aprobación del H. Asamblea Municipal para su aprobación.
6. El órgano Interno de Control verificará la implantación de la mejora por el área responsable.
7. Una vez que las sugerencias hayan sido implementadas deben difundirse a la Comunidad del H. Ayuntamiento, a través de los diversos medios electrónicos e impresos con que se cuente, manifestando que se derivaron gracias a la participación ciudadana mediante las sugerencias propuestas.

## **XI. JUSTIFICACIÓN**

La gestión de trámites de Quejas, Sugerencias o Denuncias en los Municipios genera una gran cantidad de actividades y resultados, los cuales deben ser interpretados de manera útil y correcta para la mejora continua y la consideración de áreas de oportunidad. Para ello, se requiere la realización constante de una evaluación integral, considerando por una parte la evaluación desde el punto de vista de los usuarios, y por la otra parte, tener contemplado el punto de vista de los servidores públicos en funciones de atención al público.

Se pretende medir de manera sistemática la satisfacción ciudadana en cuanto a la atención, con el fin de que haya una mejora continua en la calidad del servicio en las áreas de oportunidad que se identifiquen. Los aspectos que se observarán, se refieren a las facilidades, calidez en el trato, tiempos de atención y respuesta de las Quejas, Sugerencias o Denuncias.

Se realizará la evaluación desde el punto de vista de los ciudadanos, a través de: 1) encuestas de salida presenciales mediante la aplicación de la “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS” y 2) “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO RESPECTO AL DESAHOGO DE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS”. Esta técnica consiste en la evaluación que realizan usuarios reales a todo el proceso de atención. Los cuales deben contener los atributos y estándares esperados para el trámite de sus Quejas, Sugerencias o Denuncias.

## Beneficios esperados

- ✓ Detectar de áreas de oportunidad para establecer acciones, políticas y compromisos de mejora en las Áreas de Atención Ciudadana.
- ✓ Beneficiar a los ciudadanos que realizan sus Quejas, Sugerencias o Denuncias.
- ✓ Identificar las necesidades y prioridades de la ciudadanía.

## **XII.-ANEXOS:**

- a) SINGUILUCAN/QUEJA Y/O DENUNCIAS/001 FORMATO PRESENTACIÓN DE QUEJAS DENUNCIAS.
- b) SINGUILUCAN/SUGERENCIA/002 FORMATO PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS.
- c) SINGUILUCAN/CONCENTRADO/CONTRALORÍA/003 CONCENTRADO CLASIFICADOR DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.
- d) SINGUILUCAN/ENCUESTA/004 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS.
- e) SINGUILUCAN/ENCUESTA/005 FORMATO PRESENTACIÓN DE QUEJA, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS BUZÓN VIRTUAL.

## FORMATO a): SINGUILUCAN/QUEJAS/DENUNCIA/001

FORMATO PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS.

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL  
Tel. \_\_\_\_\_ Ext. \_\_\_\_\_  
Fax \_\_\_\_\_  
No. Folio: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

### FORMATO DE DENUNCIAS

#### DATOS GENERALES DEL DENUNCIANTE

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
DOMICILIO: \_\_\_\_\_  
TELÉFONO: \_\_\_\_\_  
CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

Los datos solicitados son operativos, en caso de hacerlo y proporcionarlos con apego a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Hidalgo y sería con la finalidad de tener contacto para informarle a cerca del seguimiento a su sugerencia.

#### ESPECIFICAR DENUNCIA:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA O HUELLA DEL DENUNCIANTE

\_\_\_\_\_

**FORMATO b): SINGUILUCAN/SUGERENCIA/002**

FORMATO PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS.

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Tel. \_\_\_\_\_ Ext. \_\_\_\_\_  
Fax. \_\_\_\_\_

**FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS**

**DATOS GENERALES DEL USUARIO**

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
DOMICILIO: \_\_\_\_\_  
TELÉFONO: \_\_\_\_\_  
CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

Los datos solicitados son optativos, en caso de hacerlos y proporcionarlos, serán protegidos con el apego a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo y sería con la finalidad de tener contacto para informarle a cerca del seguimiento a su sugerencia.

TRÁMITE	O	SERVICIO	QUE	ORIGINA	LA	SUGERENCIA:
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

ÁREA INVOLUCRADA: \_\_\_\_\_

HECHOS: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FIRMA O HUELLA:

\_\_\_\_\_

OBSERVACIONES:

**FORMATO c): SINGUILUCAN/CONCENTRADO/CONTRALORÍA/003**

CONCENTRADO CLASIFICADOR DEL SEGUIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

MES: FEBRERO 2018

ÁREA	Q	D	S	F. P	O	E.T
BUZÓN PROSPERA			✘	Se encontró en buzón de prospera el cual fue abierto el día 01 de febrero del 2018 por personal de Contraloría Social del Estado de Hidalgo.	Se atendió mediante oficio girado al Ejecutivo Municipal con atención al área de Servicios Públicos	ATENDIDA

**Q=QUEJA S=SUGERENCIA D=DENUNCIA FTP= FECHA DE PRESENTACIÓN O OBSERVACIONES E.T=ESTATUS DEL TRAMITE**

**NOTA: EN EL PRESENTE MES NO SE RECIBIÓ NINGUNA QUEJAS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

CONTRALOR INTERNO MUNICIPAL

LIC. MIGUEL ÁNGEL RAMÍREZ TABOADA

## FORMATO d): SINGUILUCAN/ENCUESTA/004

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO RESPECTO A LA ATENCIÓN BRINDADA A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS.

Le invitamos a enriquecer la atención de Quejas, Sugerencias o Denuncias, mediante el llenado de una breve encuesta; el objetivo de la misma es satisfacer las necesidades ciudadanas en la materia; los datos se manejarán, únicamente para aumentar la efectividad del servicio, generando datos estadísticos.

Gracias por ejercer la Acción Ciudadana.

Folio: \_\_\_\_\_  
Fecha de Elaboración: \_\_\_\_\_

Marque la respuesta elegida con una X

1) Su trámite fue para formular una:

Queja                                  Sugerencia                                  Denuncia

2) Área a la que va dirigida la Queja, sugerencia o Denuncia

\_\_\_\_\_

3) ¿Se le informo adecuadamente respecto de la competencia del Órgano Interno de Control?

Sí                                  No

4) ¿En caso de que la Queja, Sugerencia o Denuncia, no sea del ámbito de competencia del Municipio, se le informo a dónde acudir?

Sí                                  No

5) ¿De acuerdo al trámite formulado, se le informo adecuadamente los requisitos para presentarlo?

Sí                                  No

6) Como califica Usted la atención recibida por parte del Servidor Público que recibió su Queja, sugerencia o Denuncia.

Muy Buena          Buena          Regular          Mala          Muy mala

7) Comentario o sugerencia

LA INFORMACIÓN AQUÍ PROPORCIONADA TIENE EL CARÁCTER DE CONFIDENCIAL DE CONFORMIDAD AL ARTÍCULO 36 DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL PARA EL ESTADO DE HIDALGO, Y SOLO PODRÁ SER PROPORCIONADA SEGÚN LO ESTABLECE EL ARTÍCULO 37 DE LA MISMA LEY.

LOS DATOS PERSONALES RECABADOS SERÁN PROTEGIDOS Y TRATADOS CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 38 DE LA LEY EN MENCIÓN Y CUYA FINALIDAD ES, DE CONTAR CON UNA BASE DE DATOS CON INFORMACIÓN ESTADÍSTICA QUE PERMITA IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORAS Y PODRÁN REALIZARSE TRANSMISIONES DE INFORMACIÓN DE CONFORMIDAD A LO ESTABLECIDO EN LA MISMA LEY.

LO ANTERIOR SE INFORMA EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 26 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL PARA EL ESTADO DE HIDALGO.

## FORMATO e): SINGUILUCAN/ENCUESTA/006

### FORMATO PRESENTACIÓN DE QUEJA, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS BUZÓN VIRTUAL.

## Quejas, Denuncias y Sugerencias

---

Derivado de las atribuciones que le confiere a esta Contraloría Interna Municipal, los artículos 105 y 106 XIV, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo, y en estricto cumplimiento a lo ordenado por los artículos 47 y 49 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Hidalgo, se emite el presente formato el cual deberá cumplir los sig. Requisitos:

#### DATOS PERSONALES

Nombre Completo \*

Domicilio para recibir notificaciones dentro del territorio

Colonia \*

Código Postal \*

Calle, número interior / exterior \*

Teléfono (Incluir clave lada) \*

Correo Electrónico \*

#### DATOS DEL SERVIDOR PÚBLICO

Nombre Completo \*

Cargo que Desempeña \*

Dependencia y/u Organismo \*

#### DATOS DE LA QUEJA, DENUNCIA Y/O SUGERENCIA

¿Cuál es el trámite o servicio que motiva la queja, denuncia y/o sugerencia? \*

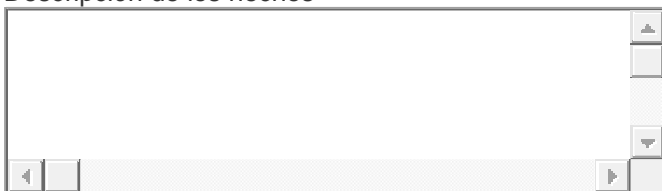
¿Existen testigos de los hechos? \*

Si existen pruebas de los hechos regístrelos aquí \*





Descripción de los hechos \*



Comentarios \*



Nota: con fundamento en lo dispuesto en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, esta Contraloría Interna Municipal lo PREVIENE en este mismo momento para que en el estricto plazo de tres días contados a partir de la recepción de queja, denuncia y/o sugerencia, comparezca ante esta Autoridad, a efecto de ratificar, rectificar y/o ampliar su queja o denuncia y proporcione elementos de prueba a fin de acreditar su dicho, apercibiéndole de que en caso de no realizarlo en tiempo y forma se tendrá por no presentado el escrito o las pruebas según sea el caso.

Así mismo se le exhorta para que el domicilio para oír y recibir notificaciones se encuentre dentro de la Jurisdicción de este Órgano de Control Interno, apercibido que dé en caso de no hacerlo así las subsecuentes notificaciones aun las de carácter personal se efectuaran mediante estrados. Manifiesto bajo protesta de decir verdad que los datos aquí señalados son verdaderos.

### **XIII. Definición de Conceptos.**

La Queja es la manifestación de la voluntad de un ciudadano, mediante la cual hace del conocimiento de esta Contraloría Interna, de la existencia de actos u omisiones, actualizado por servidores públicos del Gobierno Municipal, contrario a las normas y principios que rigen a la Administración Pública, y que le significan una afectación directa a sus derechos o intereses como gobernados.

La Denuncia es el medio a través del cual, los ciudadanos cumplen con la obligación de informar al Órgano Disciplinario del Gobierno Municipal de actos u omisiones realizados por los servidores públicos, pertenecientes a este Gobierno Municipal y que sean contrarios a las normas y principios que rigen la función pública,

independientemente si le significan una afectación directa a sus derechos o intereses como gobernado.

La Sugerencia es aquella idea, propuesta u opinión dirigida a esta Contraloría Interna con el objetivo de buscar un mejor desempeño de las funciones que tienen encomendadas las Dependencias, sus unidades administrativas y de apoyo del Gobierno Municipal.

Son causas suficientes para la interposición de una queja o denuncia contra servidores públicos del Gobierno Municipal, las siguientes:

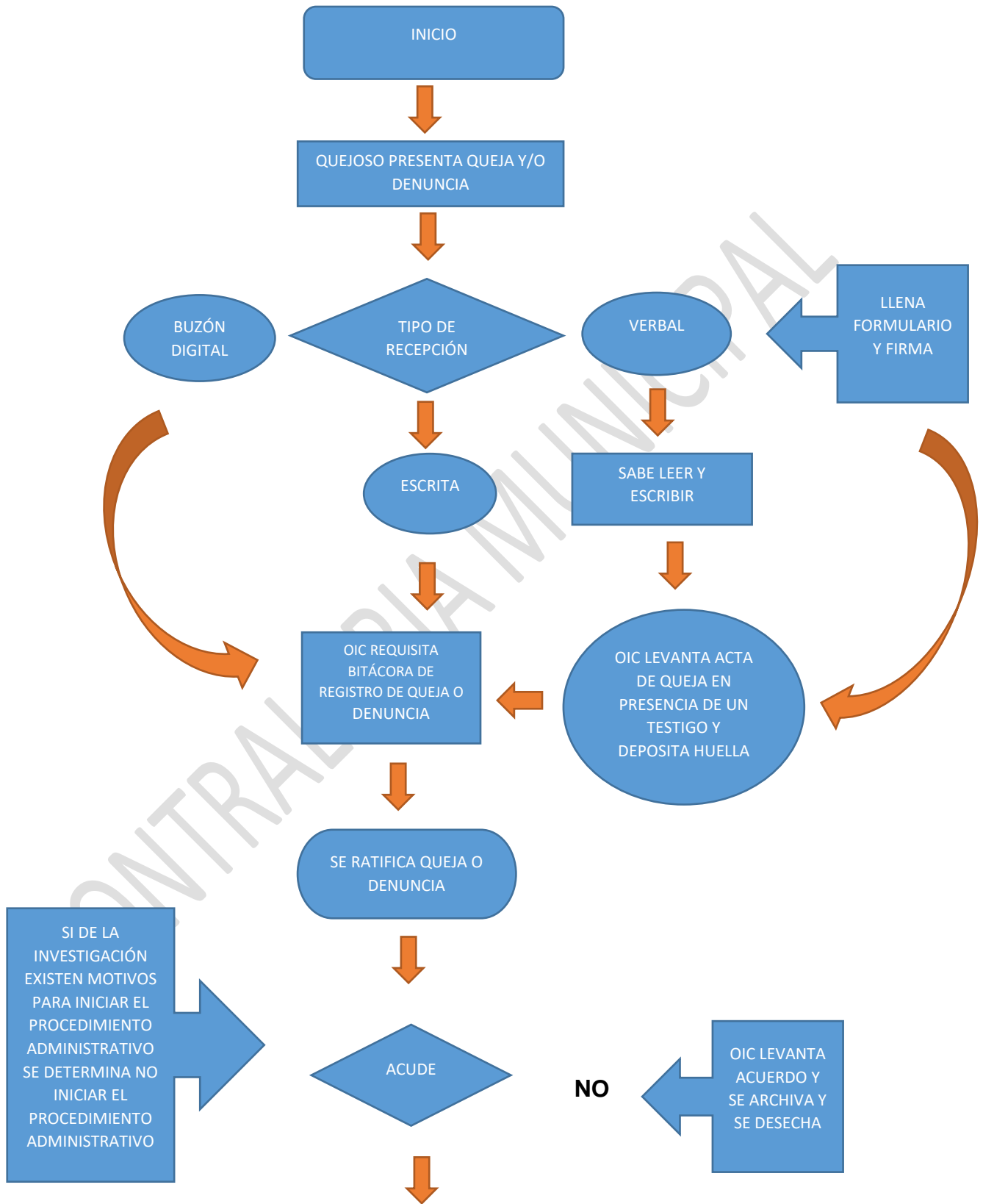
- I.- Por actos arbitrarios o prepotentes en la prestación de un servicio.
- II.- Por nepotismo.
- III.- Por negligencia en la prestación de un servicio o en el ejercicio de sus funciones.
- IV.- Por actualizar cualquier de las conductas consideradas como delitos cometidos por servidores públicos que prevé el Código Penal para el Estado de Hidalgo, siempre que contra quien se pretenda instaurar procedimiento administrativo exista ya sentencia condenatoria firme y su acto atente contra los principios que rigen a la administración pública.
- V.- Por cualquier otro acto u omisión que sea contraria a las obligaciones previstas por el artículo 47 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores públicos para el Estado de Hidalgo, en la Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo u otros ordenamientos aplicables.

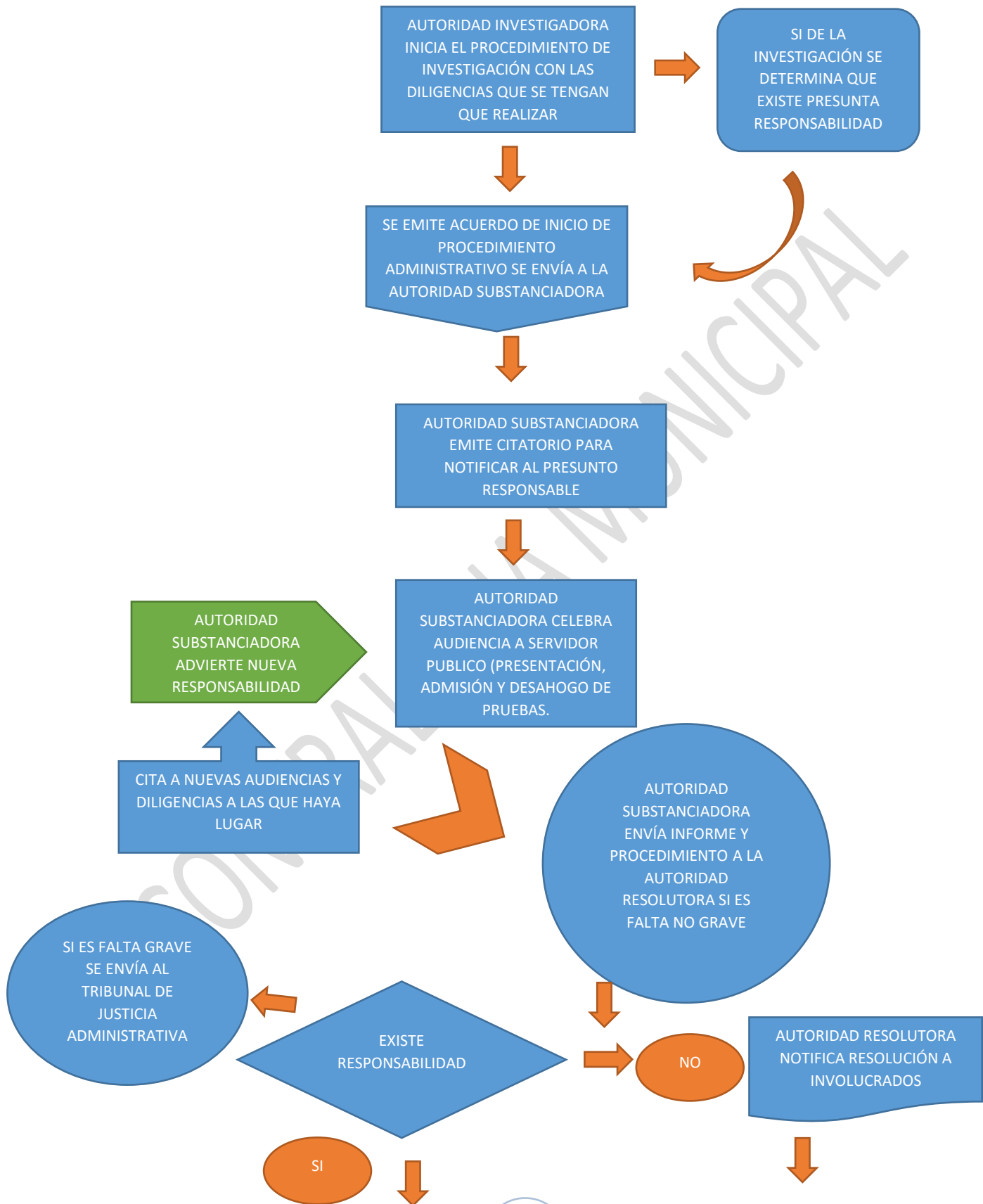
La queja o denuncia sólo podrá presentarse dentro del término de un año, a partir de que se hubiesen nacido los hechos que se estimen denunciables.

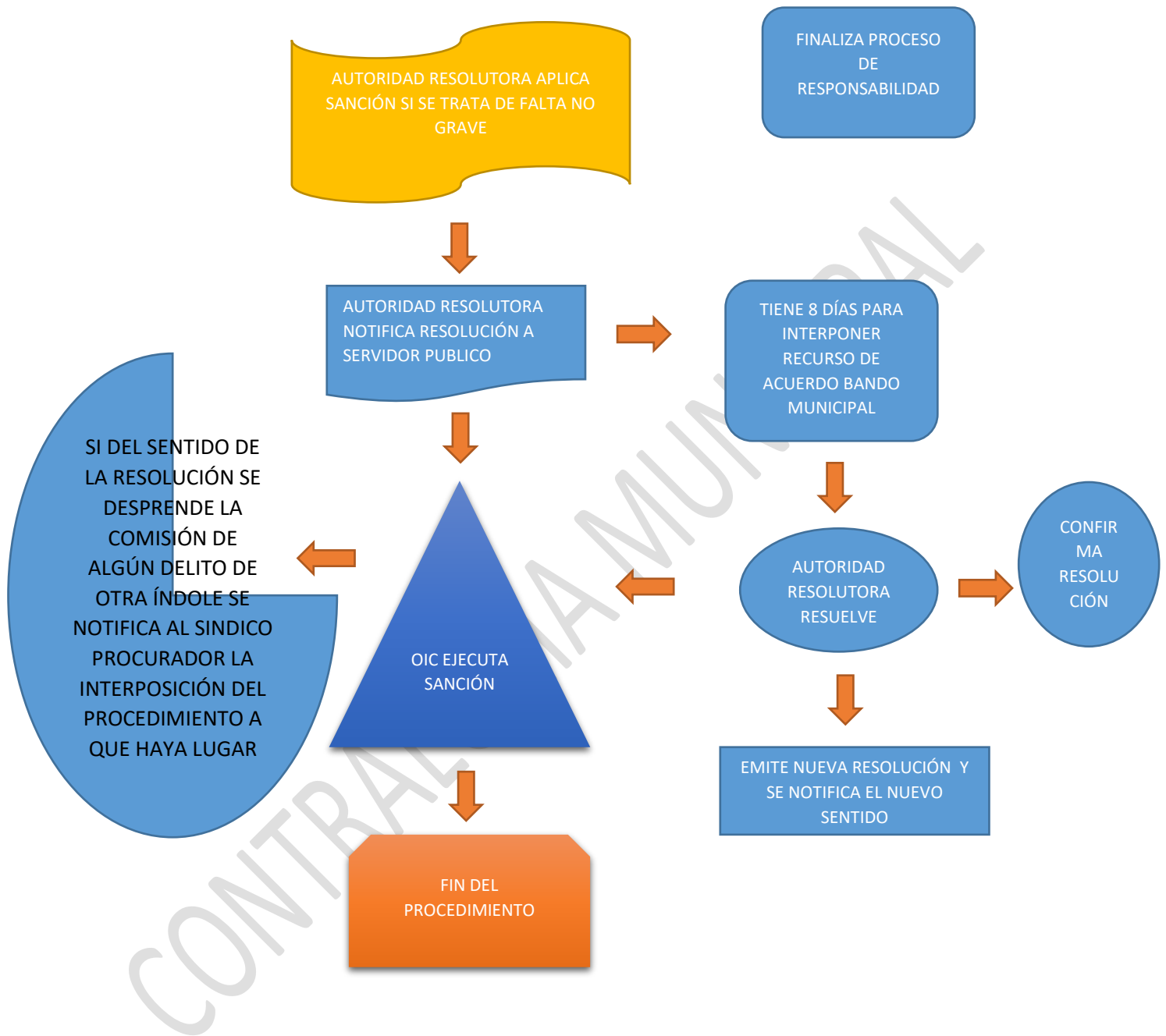
Cuando un servidor público del Gobierno Municipal sea denunciado por alguna de las causas señaladas en la fracción IV del apartado anterior sin que aún exista sentencia ejecutoriada en su contra, la Contraloría Interna recibirá la queja o denuncia y se reservará la facultad de resolver sobre su admisión hasta en tanto aquello ocurra y, notificado el interesado sobre el particular, deberá hacer del conocimiento inmediato de la autoridad competente cuando se advierta que aún no se ha hecho, remitiendo para ello todas las constancias que tuviera en su poder.

En caso de que la queja o denuncia no sea admisible por no actualizar ninguno de los supuestos previstos en este ordenamiento, la Contraloría Interna deberá informar en un término de tres días al reclamante, contados a partir de su recibimiento de este impedimento y lo orientará a fin de acuda ante la instancia que corresponda conocer sobre el asunto, si es el caso.

#### **XIV. DIAGRAMA DE FLUJO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS**

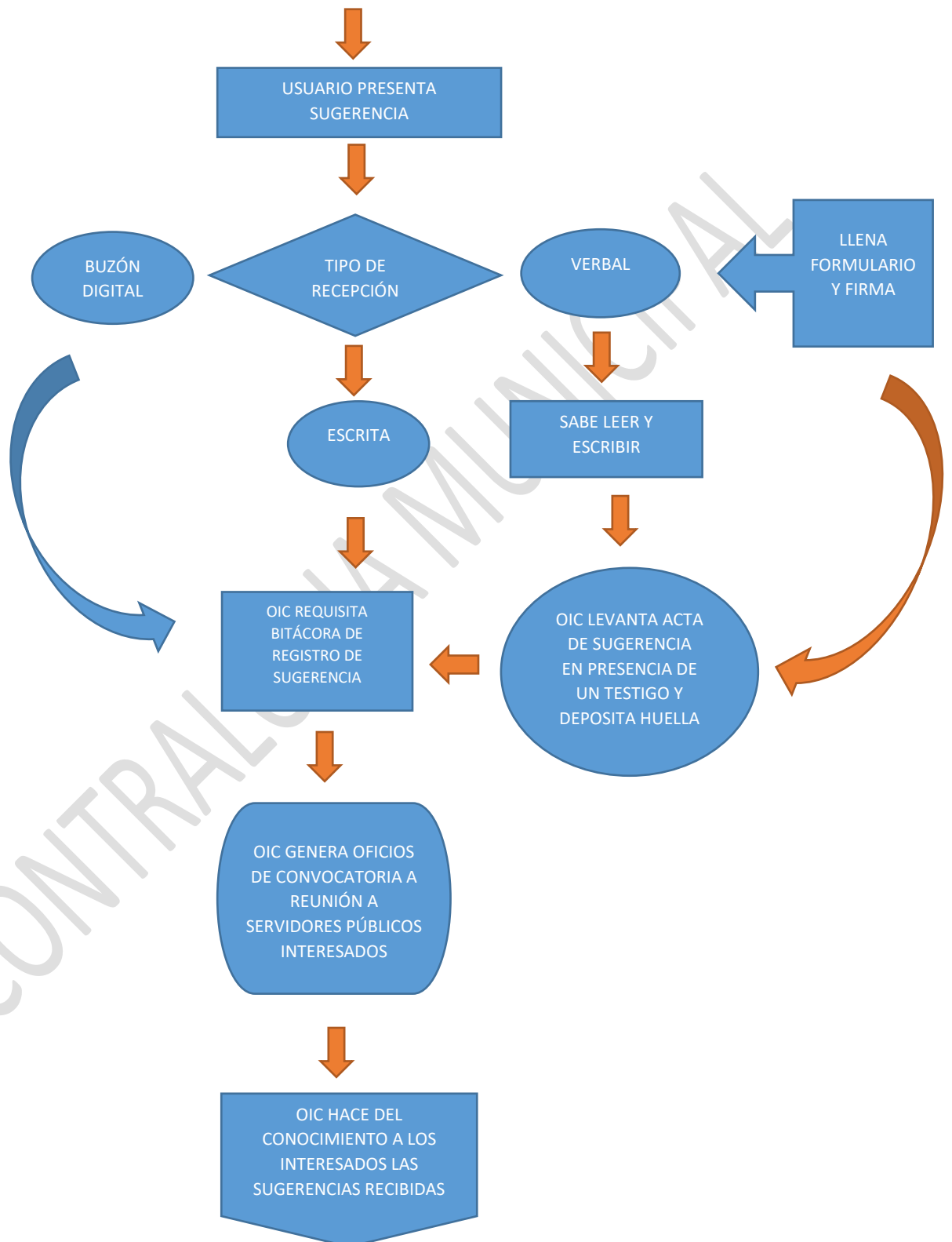


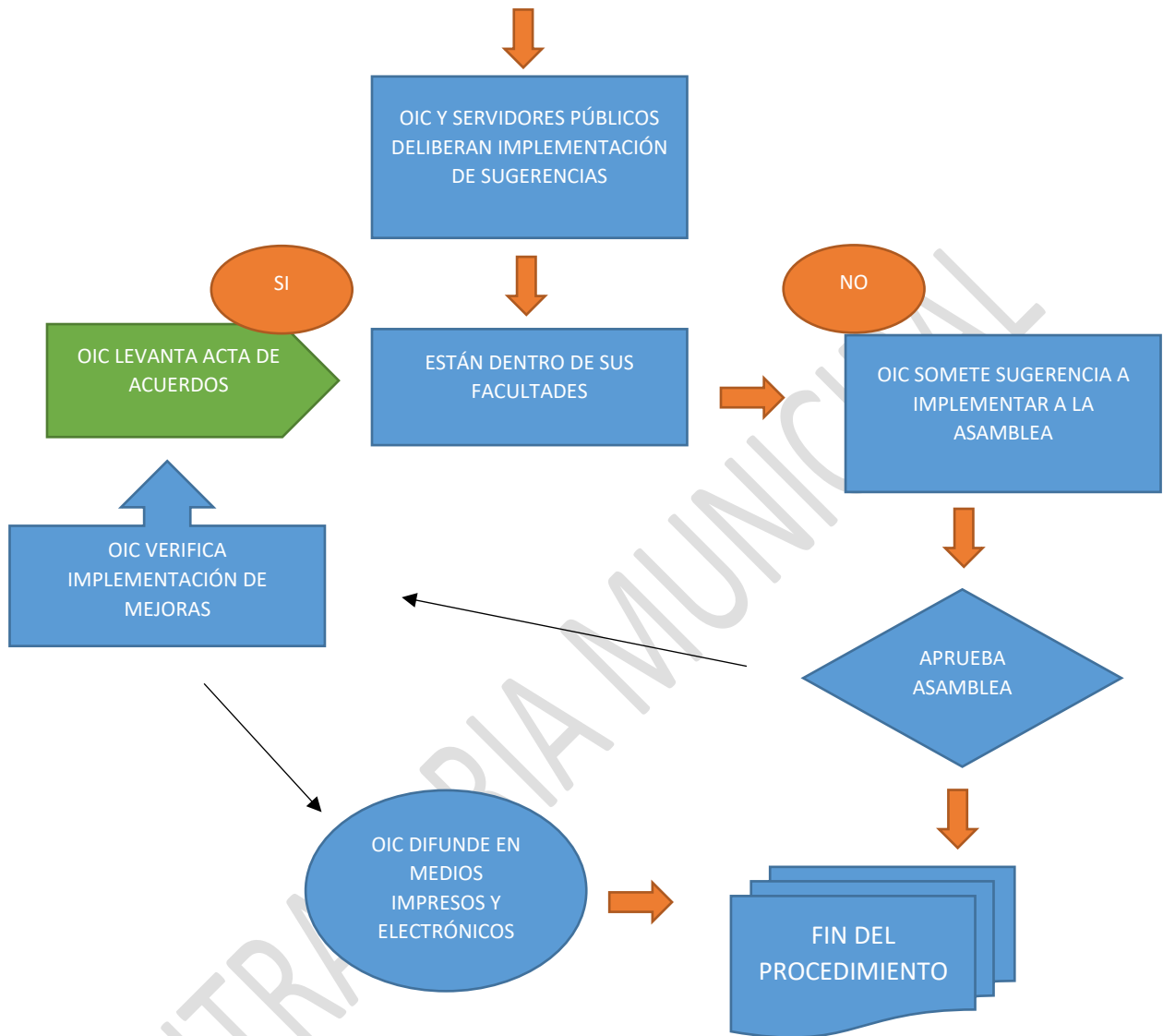




## XV. DIAGRAMA DE FLUJO DE TRATAMIENTO DE SUGERENCIAS







El Ejecutivo Municipal para su observancia, sustento legal y debido cumplimiento actualiza el presente Manual para el tratamiento de quejas y denuncias de la Administración Pública Municipal de Singuilucan Hidalgo en la administración 2016 – 2020.

Lo presenta al H. Asamblea a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 2018, bajo el acta número \_\_\_\_\_ de sesión ordinaria quienes firman al calce los que intervienen.

-----  
**MARIO HUGO OLVERA MORALES**  
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

-----  
**LIC. MARÍA GUADALUPE HERNÁNDEZ GARCÍA**  
SÍNDICO PROCURADOR MUNICIPAL

-----  
**ING. SERGIO TÉLLEZ JIMÉNEZ**  
REGIDOR

-----  
**C. MARINA MARÍA CHAVACANO RENDÓN**  
REGIDORA

-----  
**C. ELEUTERIO ISLAS ARAGÓN**  
REGIDOR



**LIC. ARELI LÓPEZ ALCÁNTARA**  
REGIDORA

-----  
**C. MAURICIO SOTO VEGA**  
REGIDOR

-----  
**C. ELYAQUIM ESPINOSA OTAMENDI**  
REGIDOR

-----  
**C. FLORA HERRERA RODRÍGUEZ**  
REGIDORA

-----  
**C. JOSÉ MANUEL LÓPEZ ISLAS**  
REGIDOR

-----  
**LIC. GUADALUPE AGUILAR MORENO**  
REGIDORA