



## Registro de Trámites y Servicios Municipio de Valle de Santiago, Gto.



|  |                         |  |  |   |   |                |           |
|--|-------------------------|--|--|---|---|----------------|-----------|
| HOMOCLAVE  | CMV-QDS-01              | FECHA DE ACTUALIZACIÓN   | 13   | 2   | 2019  |                |           |
| <b>I. NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DEL TRAMITE O SERVICIO</b>  |                         |  |  |   |   |                |           |
| <b>QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS</b>   |                         |  |  |   |   |                |           |
| Recibir Denuncias, quejas y/o sugerencias relativas a la gestión pública Municipal   |                         |  |  |   |   |                |           |
| <b>II. MODALIDAD</b>   |                         | Correo electronico, presencial o via Telefónica  |  |   |   |                |           |
| <b>III. FUNDAMENTOS JURÍDICO DE LA EXISTENCIA DEL TRÁMITE O SERVICIO</b>   |                         |  |  |   |   |                |           |
| Artículo 139 Fracc. X, Ley Organica Municipal para el Estado de Guanajuato<br>Artículo 9 Fracc. I, II, IV, V, VI, VII, IX y XVIII, Artículo 16 Atribuciones del Área de Quejas, Denuncias y Sugerencias. Reglamento de la Contraloría Municipal de Valle de Santiago, Guanajuato               |                         |  |  |   |   |                |           |
| <b>IV. DESCRIPCIÓN DE LOS CASOS EN QUE PUEDE O DEBE REALIZARSE EL TRAMITE O SERVICIO Y PASOS PARA LLEVARLO A CABO</b>  |                         |  |  |   |   |                |           |
| Por probables faltas administrativas de los servidores públicos y de particulares por conductas de acción u omisión en la prestación de los servicios públicos.  |                         |  |  |   |   |                |           |
| <b>PASOS</b>   |                         |  |  |   |   |                |           |
| 1.- Presentar la Queja, Denuncia y/o Sugerencia, por las diversas modalidades  |                         | 4.- Realizar la investigación conducente respecto a las quejas y denuncias que se reciban  |  |   |   |                |           |
| 2.- Remitir la Queja, Denuncia y/o Sugerencia a la unidad Administrativa que la originó  |                         | 5.-Emitir respuesta al ciudadano en un periodo de 3 Días Hábiles posteriores a la recepción de respuesta de la Unidad Administrativa que originó la queja. |  |   |   |                |           |
| 3.- Recibir la respuesta de la unidad administrativa que originó la queja en un periodo maximo de 10 días Hábiles  |                         | 6.-  |  |   |   |                |           |
| <b>V. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE REQUISITO</b>   |                         |  |  |   | SI EL REQUISITO NECESITA FIRMA DE VALIDACIÓN, CERTIFICACIÓN, AUTORIZACIÓN O VISTO BUENO SEÑALAR LA DEPENDENCIA O ENTIDAD QUE LO EMITE |                |           |
| 1.- Interponer la Queja, Denuncia y/o Sugerencia por medio Electrónico, Telefónica y/o Presencial  |                         |  |  |   | No aplica   |                |           |
| 2.-Pruebas en caso de tenerlas   |                         |  |  |   |   |                |           |
| <b>VI. ESPECIFICAR SI EL TRÁMITE O SERVICIO SE PRESENTA MEDIANTE FORMATO, ESCRITO LIBRE, AMBOS O POR OTRO MEDIO</b>  |                         |  |  |   |   |                |           |
| Mediante formato establecido o Escrito libre   |                         |  |  |   |   |                |           |
| <b>VII. LINK PARA DESCARGA DE FORMATO.</b>   |                         |  |  |   | <b>FECHA DE PUBLICACIÓN DEL FORMATO</b>   |                |           |
| <a href="http://www.valledesantiago.gob.mx/index.php/gobierno-municipal/denuncianet">http://www.valledesantiago.gob.mx/index.php/gobierno-municipal/denuncianet</a><br><a href="http://www.valledesantiago.gob.mx/index.php/tramites">http://www.valledesantiago.gob.mx/index.php/tramites</a> |                         |  |  |   | 14/01/2019  |                |           |
| <b>VIII. EN CASO DE SER REQUERIDA; OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN, VISITA DOMICILIARIA O VERIFICACIÓN.</b>  |                         |  |  |   |   |                |           |
| No se requiere inspección.   |                         |  |  |   |   |                |           |
| <b>IX. DATOS DEL CONTACTO OFICIAL RESPONSABLE DEL TRÁMITE O SERVICIO.</b>  |                         |  |  |   |   |                |           |
| <b>NOMBRE DE SERVIDOR PUBLICO</b>  | <b>TELÉFONO</b>         |  | <b>CORREO ELECTRÓNICO</b>  |   |   |                |           |
| Lic. Sara Arredondo Mares  | 456430059 ext-109 y 112 |  | <a href="mailto:contraloria@valledesantiago.gob.mx">contraloria@valledesantiago.gob.mx</a> |   |   |                |           |
| <b>X. PLAZO DE RESPUESTA DEL TRAMITE O SERVICIO.</b>   |                         |  |  | <b>FIGURA JURÍDICA QUE APLICA A SU RESOLUCIÓN</b> |   |                |           |
| 3 Días Hábiles posteriores a la recepción de respuesta de la Unidad Administrativa que originó la queja  |                         |  |  | Afirmativa Ficta                                  | Si aplica   | Negativa Ficta | No aplica |
|  |                         |  |  |   |   |                |           |
| <b>XI. PLAZO DE PREVENCIÓN POR LA DEPENDENCIA O ENTIDAD MUNICIPAL.</b>   |                         |  |  |   | no se requiere  |                |           |

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| PLAZO PARA QUE EL SOLICITANTE CUMPLA CON LA PREVENSIÓN.             | no aplica                          |
| XII. MONTO DE LOS DERECHOS O APROVECHAMIENTOS Y/O FORMA DE CÁLCULO. | ALTERNATIVAS PARA REALIZAR EL PAGO |
| Sin Costo   | No aplica                          |
| XIII VIGENCIA DE LA RESOLUCIÓN QUE SE EMITE.                        | Permanente                         |
| XIV. CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO.                |                                    |

\*Investigación conducente

\*La respuesta de la Unidad Administrativa que Origino la Queja, Denuncia y/o Sugerencia

|   |  |
|---|--|
| XV. UNIDADES ADMINISTRATIVAS ANTE LAS QUE SE PUEDE PRESENTAR EL TRÁMITE O SERVICIO. |  |
| DEPENDENCIA O ENTIDAD   | Contraloría Municipal                    |
| AREA O DEPARTAMENTO   | Área de Quejas, Denuncias y Seguerencias |
| DOMICILIO   | Portal Hidalgo S/N, Zona Centro          |
| XVI. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.  |  |
| Lunes a viernes de 9:00 am a 16:00 pm   |  |

|   |  |
|---|--|
| XVII. DATOS Y MEDIO DE CONTACTO (PARA CONSULTAS, ENVIO DE DOCUMENTOS Y QUEJAS). |  |
| DOMICILIO (S)   | Portal Hidalgo S/N, Zona Centro  |
| TELEFONO (S)  | 4566430059 ext-109 y 112   |
| CORREO ELECTRÓNICO (S)  | <a href="mailto:Contraloria@valledesantiago.gob.mx">Contraloria@valledesantiago.gob.mx</a> |

|  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| LUGARES PARA REPORTAR PRESUNTAS ANOMALIAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO |                          |   |
| DEPENDENCIA.   | TELÉFONO                 | CORREO ELECTRÓNICO  |
| Contraloría Municipal  | 4566430059 ext-109 y 112 | <a href="mailto:contraloria@valledesantiago.gob.mx">contraloria@valledesantiago.gob.<br/>mx</a> |

XVIII. INFORMACIÓN QUE SE DEBE CONSERVAR PARA FINES DE ACREDITACIÓN, INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN CON MOTIVO DEL TRÁMITE O SERVICIO

|  |                        |
|--|------------------------|
| Pruebas en caso de contar con ellas                        |                        |
| NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR DEL ÁREA                       | SELLO DE LA DIRECCIÓN. |
| Lic. José Guadalupe Martínez Sixtos<br>Contralor Municipal |                        |