



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE	X	SERVICIO:
Atención de quejas, denuncias y/o sugerencias.				
DESCRIPCIÓN:				
Atención, recepción, y trámite de quejas, denuncias y/o sugerencias de la ciudadanía para brindar calidad en los servicios públicos.				
FUNDAMENTO LEGAL:	Artículo 8, 14, 16 primer párrafo, 108 último párrafo, 109 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 122, 123 y 130 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, 110, 111, 112 fracciones X y XVIII, 168 y 170 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 2.3, 4, 8, 9 fracción V, 10, 11, 41, 42, 43, 94 fracción I y II, 95, 96, 97, 98, 115, 116, 120 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios; 1, 2, 25, 30, 37, 106, 107, 113, 114, 115, 116, 123, y 127 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.			
DOCUMENTO A OBTENER:	NO APLICA	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	NO APLICA	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	NO	DIRECCIÓN WEB	NO APLICA	
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:	En cualquier momento que se considere una queja, denuncia y/o sugerencia por la ciudadanía para la mejora de un trámite, un servicio o atención brindada a los ciudadanos.			
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	NO APLICA			
REQUISITOS:	ORIGINAL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.	
PERSONAS FÍSICAS				
1. Identificación oficial.	SI	1	Las copias de la identificación oficial, así como el documento que acredite la personalidad son para anexarla al formato de queja y los originales únicamente para cotejo visual. Artículos 1, 2, 3 fracción I, II, III, VI Y IX de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios; 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México	
2. Documento que acredite su personalidad	SI	1		
3. Escrito que detalle los hechos, dirigido al titular de la contraloría municipal, debiendo incluir fecha de suceso y de la narración, nombre o datos de identificación del servidor público en contra del cual se presenta la queja, denuncia y/o sugerencia, nombre completo, domicilio para oír y recibir notificaciones del ciudadano que presta la queja, denuncia y/o sugerencia, así como su nombre completo y firma autógrafa.	SI	1		
4. En caso de presentarse en la oficina de la contraloría municipal se le proporcionará formato para su llenado o bien se realizará la comparecencia correspondiente. Presentarse en días y horas hábiles	SI	1		
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS				
1. Identificación oficial del representante legal.	SI	1	Las copias de la identificación oficial, así como el documento que acredite la personalidad son para anexarla al formato de queja y los originales únicamente para cotejo visual. Artículos 1, 2, 3 fracción I, II, III, VI Y VIII de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios; 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.	
2. Documento que acredite su personalidad.	SI	1		
3. Escrito que detalle los hechos, dirigido al titular de la contraloría municipal, debiendo incluir fecha de suceso y de la narración, nombre o datos de identificación del servidor público en contra del cual se presenta la queja, denuncia y/o sugerencia, nombre completo, domicilio para oír y recibir notificaciones del ciudadano que presta la queja, denuncia y/o sugerencia, así como su nombre completo y firma autógrafa.	SI	1		
4. En caso de presentarse en la oficina de la contraloría municipal se le proporcionará formato para su llenado o bien se realizará la comparecencia correspondiente.	SI	1		
5. Presentarse en días y horas hábiles				



INSTITUCIONES PÚBLICAS				
1. Escrito que detalle los hechos, dirigido al titular de la contraloría municipal, debiendo incluir fecha de suceso y de la narración, nombre o datos de identificación del servidor público en contra del cual se presenta la queja, denuncia y/o sugerencia, nombre completo, domicilio para oír y recibir notificaciones del ciudadano que presta la queja, denuncia y/o sugerencia, así como su nombre completo y firma autógrafa.	SI	I	Artículos 1, 2, 3 fracción I, II, III, VI Y VIII de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios; 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.	
2. En caso de presentarse en la oficina de la contraloría municipal se le proporcionará formato para su llenado o bien se realizará la comparecencia correspondiente.	SI	I		
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	5 días hábiles, con excepción al procedimiento que se genere dependiendo los hechos que motive la queja y que sea necesario la implementación de este mismo.			
COSTO:	GRATUITO		Fundamento Jurídico: Artículos 1, 2, 3 fracción I, II, III, VI Y VIII de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios; 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.	
FORMA DE PAGO:	EFFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
DÓNDE PODRÁ PAGARSE	NO APLICA			
OTRAS ALTERNATIVAS:	NO APLICA			
CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE	NO APLICA			
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA	NO APLICA			



DEPENDENCIA U ORGANISMO:		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:			
CONTRALORÍA MUNICIPAL		CONTRALORÍA MUNICIPAL			
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		L. A. JOSE DE JESUS REYES FRANCO			
DOMICILIO:	CALLE:	GUERRERO	NO. INT. Y EXT.:	40	
COLONIA:	CENTRO	MUNICIPIO:	TEMAMATLA		
C.P.:	56650	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN: LUNES A VIERNES DE 09:00 A 16:00 HORAS, SÁBADOS DE 09:00 A 13:00 HORAS			
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:	
	5559429137	NO APLICA	NO APLICA	contraloriatema@outlook.com	
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO					
OFICINA:	NO APLICA				
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:	NO APLICA				
DOMICILIO:	CALLE:	NO APLICA	NO. INT. Y EXT.:	NO APLICA	
COLONIA:	NO APLICA	MUNICIPIO:	NO APLICA		
C.P.:	NO APLICA	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN: NO APLICA			
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:	
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	
FORMATO(S) DESCARGABLES	FORMATO DE QUEJAS Y DENUNCIAS				
INFORMACIÓN ADICIONAL					
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿ El servidor público sabrá quien puso la queja, denuncia y/o sugerencia?				
RESPUESTA:	SI				
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿En qué situación un servidor público incurre en responsabilidad administrativa?				
RESPUESTA:	Cuando se desatiende lo establecido en el artículo 50 y 52 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y Municipios, así como en el Bando Municipal y a todos los reglamentos internos de la administración.				
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿Qué determina el que, derivado de una queja, denuncia y/o sugerencia amerite algún tipo de sanción?				
RESPUESTA:	Los hechos que se narren en la queja, las pruebas que se puedan aportar, el resultado de la investigación al respecto y la disponibilidad del ciudadano a la ratificación o seguimiento a la misma				
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS					

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
L. A. ALFREDO HERNANDEZ MONRROY		22 / enero / 2021
NOMBRE COMPLETO	NOMBRE COMPLETO	


**CONTRALORÍA
INTERNA MUNICIPAL**