

"2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México".

Toluca de Lerdo, Estado de México, a 22 de diciembre de 2021

Expediente Número:

OIC/INVESTIGACIÓN/SF/DENUNCIA/0289/2020 y acumulado

OIC/INVESTIGACIÓN/SF/DENUNCIA/0305/2020.

Oficio Número: 20700003000401S-2397/2021.

ASUNTO: Solicitud de información.

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
JULIO CÉSAR GONZÁLEZ DOMÍNGUEZ
JEFE DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO
P R E S E N T E.**

Me refiero a las denuncias recibidas a través del Sistema de Atención Mexiquense (SAM), y registradas con el número de expediente al rubro indicado, presentadas por el **C. Manuel Hernández Cervantes**, en la que se hicieron del conocimiento hechos presuntamente constitutivos de falta administrativa, consistente en:

"LLAME PARA SOLICITAR INFORMACIÓN PARA INTERPONER UNA QUEJA DE LA SECRETARÍA DE DESARROLLO URBANO Y METROPOLITANO, Y SOLO COMENTO QUE DEBERÍA DIRIGIRME A LA PROPIA SECRETARÍA PARA INTERPONER DICHA QUEJA, SIN TENER LA CONSIDERACIÓN PARA QUE SE LLENARA EL FORMULARIO PERTINENTE POR PARTE DE LA ASESORA, ME DEJO UN TIEMPO APROXIMADO DE 30 MINUTOS EN ESPERA Y POSTERIORMENTE SE COLGÓ LA LLAMADA." (Sic)

"QUIERO PRESENTAR DENUNCIA EN CONTRA DEL SERVIDOR PUBLICO ROGELIO HERNANDEZ, DE ATENCION CIUDADANA, TODA VEZ QUE AL MARCAR EL DIA DE HOY APROXIMADAMENTE A LAS 11:30 HORAS, AL TELEFONO 722 1678350, ME NEGÓ LA ATENCION POR SER UN GROSERO EL DE LA VOZ, ORDENANDO A SUS COMPAÑEROS QUE NADIE ME ATENDIERA, SIN DARME LA OPORTUNIDAD DE COMENTARLE EL MOTIVO DE LA LLAMADA, CONDUCTA QUE CONSIDERO QUE FUE INAPROPIADA POR PARTE DEL SERVIDOR PUBLICO." (Sic)

En este tenor y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 8, 14, 16, 108 y 109, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 78 y 130 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 19 fracciones, III y XIV, 38 Bis, fracción XIX de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México; 1, 3, fracciones I y XXII, 9 fracción VIII, 10, 94, fracción II, 100 y 122 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; 25, fracción I, 26 y 28 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México de aplicación supletoria a la citada Ley de Responsabilidades; 41 Quater del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas; numeral 6.3.2 del Manual para la Atención y Trámite de los Asuntos que se Registran en el Sistema de Atención Mexiquense (SAM) publicado en la citada Gaceta de Gobierno, el nueve de diciembre de dos mil diecinueve; numeral 20700003000401S DEPARTAMENTO DE QUEJAS del Manual General de Organización de la Secretaría de Finanzas, publicado en Gaceta del Gobierno del Estado de México en fecha veinte de mayo de dos mil veintiuno; y numeral QUINTO del Acuerdo de Radicación de fecha once de agosto de dos mil veinte del expediente al rubro citado; solicito a Usted remitir a esta autoridad investigadora lo siguiente:

			
GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO			
SECRETARÍA DE FINANZAS			
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN			
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN			
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL			
GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO			
RECIBIDO POR:		<i>Cervantes</i>	
HORA:	<i>13:54</i>	FECHA:	<i>14/01/22</i>

SECRETARÍA DE FINANZAS
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
ÁREA DE QUEJAS
DEPARTAMENTO DE QUEJAS

1. Informe si los CC. Irma Pérez Pesqueira y Rogelio Hernández "N", son servidores públicos adscritos a ese Centro a su cargo, y de ser el caso, remita su oficio de asignación de funciones vigente al mes de agosto de dos mil veinte.
2. Señale si el número telefónico 722 167 83 50 pertenece a ese Centro de Atención Telefónica a su cargo, y de ser el caso, proporcione el nombre completo y oficio de asignación de funciones de los servidores públicos que atendieron dicha línea telefónica los días treinta de julio y trece de agosto de dos mil veinte.
3. Indique si en ese Centro de Atención Telefónica obra registro de la atención brindada al C. Manuel Hernández Cervantes, en fechas treinta de julio y trece de agosto de dos mil veinte, y de ser el caso, señale si la atención e información proporcionada fue la adecuada de conformidad con la normatividad aplicable.
4. Informe si en ese Centro a su cargo existe algún trámite vehicular de fecha siete de noviembre de dos mil diecinueve, del cual no se haya entregado las placas al contribuyente, y de ser el caso, indique las razones por las cuales no le han sido entregadas.
5. Señale si el personal a su cargo tiene entre sus funciones requisitar quejas de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Metropolitano, solicitadas vía telefónica.

Lo anterior deberá acompañarse de la **documentación soporte debidamente certificada** por servidor público facultado por la Ley, y deberá ser enviada en un **plazo de siete días hábiles** contando a partir del día hábil siguiente al que surta efectos la notificación del presente oficio, a las oficinas que ocupa esta Área de Quejas en el Órgano Interno de Control de la Secretaría de Finanzas del Estado de México, ubicadas en **Calle Ignacio Allende Sur, número 415, Segundo Piso, Colonia Francisco Murguía, C.P. 50130 Toluca, Estado de México.**

No omito mencionarle, que quedan bajo su estricto cuidado y protección los datos personales de la denunciante, en términos de lo dispuesto en los artículos 1, 2, fracción IV, 3, fracción I, 4, fracción XI, 6 y 38 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios; 1, y 143, fracciones I y III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

Hago propicia la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

L.D. GIHAN CARLO POPOCA CERVERA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS

C.c.p. Expediente/Minutario
GCPC/LASG