

"2020. Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense".

20706005020000L/060/2020.
Toluca de Lerdo, México,
12 de marzo de 2020.

**LICENCIADA
LINDA E. SOMILLED A VENTURA
SUBDIRECTORA DE VINCULACIÓN CIUDADANA
DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
P R E S E N T E**

Me refiero al oficio número 20706006000000L-0381/2020, a través del cual la Lic. Elizabeth Pérez Quiroz remite una queja y sugerencia presentadas mediante el Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, correspondientes a los Centros de Servicios Administrativos "Atizapán de Zaragoza" y "Toluca".

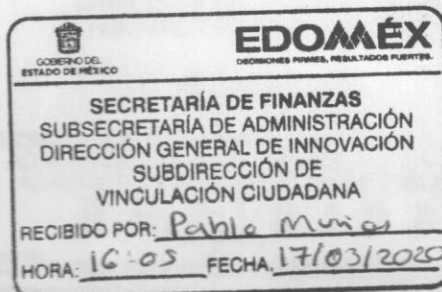
Sobre el particular informo a usted, que se hizo del conocimiento de los Administradores de cada Centro, para lo cual se anexan copias de las respuestas informando las acciones implementadas derivado de las observaciones emitidas por los contribuyentes.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E


**LIC. SERGIO ALFREDO ORIANI HERMIDA
DIRECTOR**

C.c.p. Archivo
SAOH/mafs



SECRETARÍA DE FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Y REHABILITACIÓN DE INMUEBLES

"2020. Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense".

MEMORÁNDUM

Toluca de Lerdo, México,
05 de Marzo de 2020.
20706005020000L/082/2020.

FRANCISCO HERRERA MAYA
ADMINISTRADOR DEL
C.S.A. ATIZAPÁN DE ZARAGOZA
P R E S E N T E

Al tiempo de enviarle un cordial saludo, me permito remitir a Usted 1 papeleta ingresada en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas, de acuerdo con lo siguiente:

Fecha	Asunto
16/01/2020	Queja


Derivado a que no pertenece dicha queja directamente a la Administración, solicito sea turnada a la dependencia correspondiente.

Sin más por el momento, me es grato enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE


LIC. SERGIO A. ORIANI HERMIDA
DIRECTOR

C c p: Archivo/mafs

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	EDOMÉX DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES
SECRETARÍA DE FINANZAS DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y REHABILITACIÓN DE INMUEBLES	
11 MAR 2020	
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS ATIZAPÁN DE ZARAGOZA	
RECIBIDO	
RECIBÍO:	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y REHABILITACIÓN DE INMUEBLES

SECRETARÍA DE FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y REHABILITACIÓN DE INMUEBLES
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

SECRETARÍA DE FINANZAS
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CIUDADANA

EDDALEX

PAPELETAS DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

MÓDULO DE INFORMACIÓN DEL C.S.A. "ATIZAPÁN DE ZARAGOZA"

SI USTED TIENE UNA QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN SOBRE EL SERVICIO QUE LE
PROPORCIONÓ LA SERVIDORA PÚBLICA / SERVIDOR PÚBLICO DE ESTE MÓDULO DE
INFORMACIÓN, FAVOR DE REQUISITAR ESTE FORMATO

Fecha:

16 Enero 2020.

QUEJA

X

SUGERENCIA

FELICITACIÓN

DESCRIBIR:

Lc. Fabian Rico.
El motivo de la queja es por las señoras asistentes
que a pesar de ver asistencia a tiempo regresan a
la fila y a la hora del turno cancelan la cita
por "retardo" cuando ya vieron la asistencia puntual.
más prepotencia y mala actitud. # 7 (puerta).

Jorge Cadena
Recibido

11-01-2020

"2019. Año del Centésimo Aniversario Luctuoso de Emiliano Zapata Salazar, El Caudillo del Sur"

Atizapán de Zaragoza, México a 11 de marzo del 2020.

MEMORÁNDUM

PARA: LIC. SERGIO ALFREDO ORIANI HERMIDA
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y
REHABILITACION DE INMUEBLES

DE: C. FRANCISCO HERRERA MAYA
ADMINISTRADOR DEL CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
ATIZAPAN DE ZARAGOZA

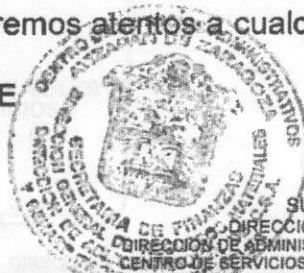
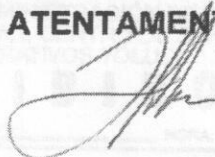
En atención a su solicitud de informe respecto a la papeleta ingresada en el buzón de quejas, con fecha del 16 de enero del 2020 le informo lo siguiente:

Se tuvo una entrevista con el encargado del Centro de Servicios Fiscales, y me comenta lo siguiente:

- Únicamente no se le atiende a los contribuyente si se presenta al modulo careciendo de algún documentó importante (Factura, Carta Factura, Identificación, Etc.).
- La mayoría de las veces se presentan con la Carta Factura vencida (solo tiene vigencia de 30 días) y en todos los casos el contribuyente dice que eso no lo sabía y no lo indican en los requisitos.
- Otras ocasiones llegan y se forman sin preguntar si es la fila adecuada y cuando les checan documentos ya se les paso el tiempo.
- Cuando les falta algún documento de los que se obtienen en línea al realizar su tramite (formato de pago, folio del trámite, cita, etc.) los envían a la sala virtual a imprimirlo y los esperan para concluir el tramite.
- Aun cuando los contribuyentes lleguen sobre el tiempo o un poco tarde en caso de no hayan pasado a otro contribuyente al modulo también se les atiende.
- Respecto a la mala actitud y prepotencia reportadas, indica que es normal que el contribuyente al no poder concluir su tramite busque la manera de desquitarse por medio del buzón, me indica que los módulos de atención tienen las cámaras enfocadas hacia ellos, por lo tanto descarta esa aseveración.

Sin embargo en esta administración continuaremos atentos a cualquier incidencia

ATENTAMENTE



SECRETARÍA DE FINANZAS

SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y REHABILITACIÓN DE INMUEBLES

CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS ATIZAPÁN DE ZARAGOZA

"2020. Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense".

MEMORÁNDUM

Toluca de Lerdo, México,
05 de Marzo de 2020.
20706005020000L/083/2020.

CESAR NOE CORONA SALAZAR
ADMINISTRADOR DEL C.S.A. TOLUCA
P R E S E N T E

Al tiempo de enviarle un cordial saludo, me permito remitir a Usted 1 papeleta ingresada en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas, de acuerdo con lo siguiente:

Fecha	Asunto
04/02/2020	Sugerencia

Así mismo le solicito informe a esta Dirección las acciones a realizar.

Sin más por el momento, me es grato enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

LIC. SERGIO A. ORIANI HERMIDA
DIRECTOR

C c p: Archivo/mafs

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	 DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.
SECRETARÍA DE FINANZAS DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y REHABILITACIÓN DE INMUEBLES	
10 MAR 2020	
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS TOLUCA	
RECIBIDO	
RECIBÍO: <u>GLOBIA</u>	HORA: <u>12:42</u>

SECRETARÍA DE FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y REHABILITACIÓN DE INMUEBLES
SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE INMUEBLES

2020. "Año de Laura Méndez de Cuenca; emblema de la mujer Mexiquense".

Toluca de Lerdo, México
11 de marzo de 2020
20706005020201T/057/2020

MEMORÁNDO

LIC. SERGIO ALFREDO ORIANI HERMIDA
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN
Y REHABILITACIÓN DE INMUEBLES
P R E S E N T E

Con respecto al memorándum No. 20706005020000L/083/2020 recibido el 10 del mes en curso, en el que se remite copia de una papeleta de quejas, sugerencias y felicitaciones, de la Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas, me permito informar lo siguiente:

Si bien es cierto que, la copia del documento mencionado en el párrafo anterior se refiere al servicio que proporciona la servidora o servidor público del módulo de información de este Centro de Servicios Administrativos, la oficina Virtual ubicada en la puerta "F" de este Centro a mi cargo, entre otras funciones, esta la de apoyar a los usuarios que lo soliciten en la generación de "Citas para Certificados de No Antecedentes", sin discriminación alguna, entendiéndose: A cualquier forma de preferencia, distinción, exclusión, repudio, desprecio, incomprensión, rechazo o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, predilecciones de cualquier índole, estado civil o alguna otra, que tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos fundamentales en condiciones de equidad e igualdad de oportunidades y de trato de las personas.

En lo subsecuente, se tomarán medidas para que los orientadores se ubiquen mas cerca del módulo de información, a fin de tener mayor cobertura en la atención hacia la ciudadanía.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle saludos cordiales.



C.C.P. Archivo/minutario

SECRETARÍA DE FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS MATERIALES
ADMINISTRACIÓN DE CENTRO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS TOLUCA