

	NOMBRE		CÓDIGO	
	Trámite de Quejas.			
	DEPENDENCIA RESPONSABLE		Trámite/servicio	
	Contraloría Municipal de Guanajuato.		Proceso	

OBJETIVO
Recepcionar y dar trámite a las quejas que presentan los ciudadanos, en relación a los servicios y/o actividades que prestan las dependencias /u organismos municipales.

DESCRIPCIÓN
<p>I. Recepción de quejas:</p> <p>(a). Por Buzón.</p> <p>(b). Por Vía Telefónica.</p> <p>(c). Por Vía Electrónica.</p> <p>(d). Por Comparecencia.</p> <p>II. Anotación de la queja en el libro de registro, asignándole número de expediente.</p> <p>III. Revisión de la queja, valorando su procedencia en base a los hechos que refiere el quejoso.</p> <p>IV. Elaboración del oficio de turno a la dependencia y/u organismo responsable, para su atención y seguimiento.</p> <p>V. Una vez turnada se procede a dar de baja en el libro de quejas.</p>

ÁMBITO DE APLICACIÓN	Ciudadano	X	Personas físicas	X	Personas morales	X
----------------------	-----------	---	------------------	---	------------------	---

DEPENDENCIA RESPONSABLE	
Oficina receptora	Área de Investigaciones, Quejas, Denuncias y Sugerencias.
Oficina resolutora	Autoridad Investigadora.
Domicilio: Carretera Libre Guanajuato-Silao Km 5.5, Interior 5	Municipio: Guanajuato
Teléfono: 473-732-3464 y 473-732-3200	Horario de atención: 8:30 a 16:00
Fax:	Correo electrónico: contraloria@guanajuatocapital.gob.mx quejasydenuncias@guanajuatocapital.gob.mx

FUNDAMENTO JURÍDICO			
	Disposición	Artículos	
1	Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato.	132 fracción II	139 fracción X
2	Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Guanajuato, Gto.	53 fracción XXI	55 fracciones V, VII, IX, XII, XVI, XXXIV, XXXV

REQUISITOS				
Requisitos		Especificaciones o condiciones	Original	Copia
1	Depositar la queja en el buzón	Llenas boleta de participación.	X	
2	Enviar queja vía electrónica	Mensaje con datos del quejoso y la razón de la queja.	X	
3	Llamada al N° Telefónico de la Contraloría Municipal.	Proporcionar datos del quejoso y los hechos para realizar el llenado del reporte.	X	
4	Por comparecencia.	Levanta el Acta de Comparecencia del quejoso.	X	X

TIEMPO DE RESOLUCIÓN	COSTO	FUNDAMENTO JURÍDICO
30 Días hábiles.	Indeterminado.	Lineamientos internos. Ley Orgánica Municipal del Estado de Guanajuato. Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Guanajuato, Gto.

FORMATO(S)							
¿Tiene formato la solicitud?	Si		No		Clave		Se anexa
¿Tiene formato el documento?	X						

SALIDA O DOCUMENTO QUE SE EXPIDE		
Descripción	Especificaciones	Vigencia
Oficio de turno a la dependencia y/u organismos.	Se envía la causa de inconformidad del ciudadano.	Sin plazo

SANCIONES
Las señaladas en los artículo 75 (faltas no graves) y del 51 al 63 (faltas graves) de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.

INDICADORES DE MEDICIÓN			
Descripción	Fórmula	Periodo de medición	Meta
N° de quejas recibidas	N° de quejas recibidas por el N° de quejas atendidas	Anual.	Del 100% de quejas recibidas, sea el 100% atendidas.

PERIODO DE MAYOR DEMANDA
Semana Santa, Festival Cervantino y Época Decembrina.

RIESGOS IDENTIFICADOS	PROPUESTAS DE MITIGACIÓN
Tiempo de espera prolongada para la atención de la ciudadanía.	Crear salas de espera para el ciudadano con bancas y W.C.
Falta de espacios para estacionamiento.	Crear ventanillas de atención al ciudadano de fácil ubicación y con áreas abiertas para estacionamiento.
Falta de respuesta de la autoridad, para atender la queja.	Capacitación a los servidores públicos en el manejo de la legislación y reglamentación en la prestación del servicio.

SUGERENCIAS DE MEJORA	MOTIVO
Difusión del marco legal y reglamentario del Municipio.	Desconocimiento del servidor público de las nuevas disposiciones legales.
Cursos de capacitación en materia de atención ciudadana.	Rotación alta de movimiento alto y bajas del personal.
Adquirir más y mejores infraestructuras administrativas (instalaciones, equipo y mobiliario)	Carencia de herramientas de punta, que permitan eficientar el trabajo de la Administración Pública.

OBSERVACIONES ADICIONALES
Se cuenta con un Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Guanajuato, Gto. entro en vigor el pasado 30 de agosto de 2019.

FECHA	06 de septiembre de 2019	RESPONSABLE	C.P Luis Eduardo Enríquez Chico.
-------	--------------------------	-------------	----------------------------------