	NOMBRE		CÓDIGO	
	Recepción y seguimiento de peticiones ciudadanas			
	DEPENDENCIA RESPONSABLE		Trámite/servicio	
	Secretaría Particular		Proceso	X

OBJETIVO
Brindar atención y seguimiento a las quejas, denuncias y/o sugerencias de la ciudadanía, que se presenten por cuestiones de prestación de servicios públicos o por el actuar de algún servidor público municipal. Objetivo del servicio: Vigilar que el desempeño de las funciones de los servidores públicos municipales se realice conforme a la ley.


DESCRIPCIÓN
Este es un servicio de atención a quejas, denuncias o sugerencias que se presentan a la Contraloría Municipal, mediante la investigación correspondiente de los hechos cuando se presume una responsabilidad administrativa, o la remisión del asunto cuando su atención compete a otra autoridad.

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

DEPENDENCIA RESPONSABLE	
Oficina receptora	Secretaria Particular
Oficina resolutora	Secretaria Particular
Domicilio: Plaza de la Paz #12, Zona Centro	Municipio: Guanajuato
Teléfono: 73 2 14 88	Horario de atención: 9:00 a 16:00 horas
Fax:	Correo electrónico: uaip@guanajuatocapital.gob.mx

FUNDAMENTO JURÍDICO						
	Disposición	Artículos				
1	Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Guanajuato y sus Municipios.	1,2,3	Frac. VI	29	30	31
2	Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato.	139	Frac. X, XV y XXII			
3	Constitución Política para el Estado de Guanajuato.	19	Frac. VI, X			
4	Reglamento Interior de la Contraloría Interna Municipal.	5,9	Frac. IX, XIV, XV, XIX y XX,	13	Frac. V, IX	

REQUISITOS				
	Requisitos	Especificaciones o condiciones	Original	Copia
1	Proporcionar datos personales.	Nombre completo, domicilio, teléfono o correo electrónico donde pueda notificarse.		
2	Manifestación expresa de que se solicita la intervención de la contraloría.			
3	Expresar las circunstancias del lugar, tiempo y modo en el que motivan la queja, denuncia y/o sugerencia.			

	NOMBRE		CÓDIGO	
	Recepción y seguimiento de peticiones ciudadanas			
	DEPENDENCIA RESPONSABLE		Trámite/servicio	
	Secretaría Particular		Proceso	X

4	Presentar los medios de prueba que posee o en su caso señalar la dependencia en donde puedan recabarse.			
5	Identificación oficial			1
TIEMPO DE RESOLUCIÓN		COSTO	FUNDAMENTO JURÍDICO	
3 a 10 días		N/A		

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

SALIDA O DOCUMENTO QUE SE EXPIDE		
Descripción	Especificaciones	Vigencia

SANCIONES
El acuerdo que determine el archivo del asunto se podrá recurrir por el quejoso en los términos del Código de Procedimiento y Justicia Administrativa para el Estado y los Municipios de Guanajuato.

INDICADORES DE MEDICIÓN			
Descripción	Fórmula	Periodo de medición	Meta

PERIODO DE MAYOR DEMANDA

RIESGOS IDENTIFICADOS	PROPUESTAS DE MITIGACIÓN

SUGERENCIAS DE MEJORA	MOTIVO

OBSERVACIONES ADICIONALES
En caso de que la queja se presente por escrito, éste deberá estar firmado y dirigido al Titular de la Contraloría.

FECHA	09/09/19	RESPONSABLE	Secretaria Particular
-------	----------	-------------	-----------------------