



**REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS  
CÉDULA DE INFORMACIÓN**

NOMBRE:		TRÁMITE: <input checked="" type="checkbox"/>	SERVICIO: <input type="checkbox"/>
<b>Atención de quejas, denuncias y/o sugerencias.</b>			
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?:	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	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.		
REQUISITOS:	ORIGINAL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO,
<b>PERSONAS FÍSICAS</b>			
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 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. Presentarse en días y horas hábiles	SI	1	
<b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>			
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			
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>			
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	1	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	1	
DURACIÓN DEL TRÁMITE:	10 minutos en caso de que la queja, denuncia y/o	TIEMPO DE RESPUESTA:	5 días hábiles, con excepción al procedimiento que



sugerencia se realice directamente en la oficina de contraloría municipal, 5 minutos en caso de que se presente vía escrita en la contraloría municipal		se genere dependiendo los hechos que motive la queja y que sea necesario la implementación de este mismo.	
COSTO:	GRATUITO	Fundamento Jurídico	
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 RESOLUCIÓN DEL TRAMITE	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:
	5559429137	NO APLICA	NO APLICA
CORREO ELECTRÓNICO: contraloriatema@outlook.com			
<b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>			
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:
	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
CORREO ELECTRÓNICO: NO APLICA			
FORMATO(S) DESCARGABLES	FORMATO DE QUEJAS Y DENUNCIAS		
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>			
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		
<b>TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS</b>			

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
 L. A. ALFREDO HERNÁNDEZ MONRROY	 L. A. JOSE DE JESUS REYES FRANCO	17 DE ENERO DE 2020
NOMBRE COMPLETO	NOMBRE COMPLETO	

**CONTRALORIA  
INTERNA MUNICIPAL**