



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



HUEYPOXTLA
GOBIERNO DE RESULTADOS
AJUNTAMIENTO 2019-2021



EDOMEX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE	SERVICIO: X
BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS			
DESCRIPCIÓN:			
Es un canal de comunicación y su objetivo primordial es recoger las quejas y sugerencias anónimas, reclamos de las/los ciudadanas/os sobre el funcionamiento de los servicios que presta la unidad administrativa, así como el trato que reciba por parte de los servidores públicos, con la finalidad de mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de las actividades y servicios de la Administración Pública Municipal de Hueypoxtla, e incrementar la satisfacción de la ciudadanía.			
FUNDAMENTO LEGAL:	Art. 11 fracción 1, Art. 95 Frac. II, Art. 96 y Art. 97 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Artículos 89 y 90 Y 91 fracción X del Bando Municipal 2020.		
DOCUMENTO A OBTENER:	Ninguno	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	Estará fijado por 15 días en un sitio abierto al público.
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	SI NO	DIRECCIÓN WEB	N/A
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:	Cuando algún ciudadano crea conveniente externar alguna queja en contra de algún servidor público, por la acción u omisión en el desempeño de su trabajo, o realizar sugerencias respecto a los servicios prestados.		
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	N/A		
REQUISITOS:	ORIGINAL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO,
PERSONAS FÍSICAS			
*Formato de que queja o sugerencia debidamente requisitado. *Nombre completo del ciudadano que presenta la queja o sugerencia (o en su caso puede ser anónimo). * domicilio para oír o recibir todo tipo de notificaciones (en su caso). *Nombre completo, cargo y señas particulares del servidor público o servicio del que se queja o desea realizara alguna sugerencia. Descripción de la queja o sugerencia *Firma (en su caso).	SI	N/A	Artículos 89 y 90 Y 91 fracción X del Bando Municipal 2020.
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS			
*Formato de que queja o sugerencia debidamente requisitado. *Nombre completo del ciudadano que presenta la queja o sugerencia (o en su caso puede ser anónimo). * domicilio para oír o recibir todo tipo de notificaciones (en su caso). *Nombre completo, cargo y señas particulares del servidor público o servicio del que se queja o desea realizara alguna sugerencia. Descripción de la queja o sugerencia *Firma (en su caso).	SI	N/A	Artículos 89 y 90 Y 91 fracción X del Bando Municipal 2020.
INSTITUCIONES PÚBLICAS			
*Formato de que queja o sugerencia debidamente requisitado. *Nombre completo del ciudadano que presenta la queja o sugerencia (o en su caso puede ser anónimo). * domicilio para oír o recibir todo tipo de notificaciones (en su caso). *Nombre completo, cargo y señas particulares del servidor público o servicio del que se queja o desea realizara alguna sugerencia.	SI	N/A	Artículos 89 y 90 Y 91 fracción X del Bando Municipal 2020.



Descripción de la queja o sugerencia				
*Firma (en su caso).				
DURACIÓN DEL TRÁMITE:	5 minutos (tiempo es de acuerdo a la queja o sugerencia que desea realizar)		TIEMPO DE RESPUESTA:	1 día hábil
COSTO:	N/A Fundamento Jurídico N/A			
FORMA DE PAGO:	EFFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
DÓNDE PODRÁ PAGARSE:	N/A			
OTRAS ALTERNATIVAS:	N/A			
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRAMITE APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA	Depende del tipo de queja o sugerencia (al instante, de manera directa o através de oficio dirigido a el área o servicio público).			

DEPENDENCIA U ORGANISMO:				UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:	
Contraloría Interna Municipal				Contraloría	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		Lic. Ana Yeli Rosales Tolentino			
DOMICILIO:	CALLE:	Plaza principal	NO. INT. Y EXT.:	S/N	
COLONIA:	Centro	MUNICIPIO:	Hueyoxtlá		
C.P.:	55670	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.; Sábados de 9:00 am. a 2:00 p.m.		
LADA:	TELEFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:	
	599 68 81 51	N/A	N/A	Contraloriainterna_hueyoxtlá@hotmail.com	
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO					
OFICINA:	Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México				
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:	Maestro Javier Vargas Zempoaltecatl				
DOMICILIO:	CALLE:	Avenida primero de mayo	NO. INT. Y EXT.:	S/N	
COLONIA:	Zona industrial	MUNICIPIO:	Toluca Estado de México.		
C.P.:	50070	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.		
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:	
	275 67 00 01 800 696 96 96	6592	N/A	contacto@secogem.gob.mx	
FORMATO(S) DESCARGABLES	N/A				
INFORMACIÓN ADICIONAL					
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿Para qué sirve un buzón de quejas y sugerencias?				
RESPUESTA:	Para dar a conocer el mal o buen servicio que brinda una dependencia o servidor público que la atiende.				
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Quiénes pueden colocar sus quejas o sugerencias en el buzón?				



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX

DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

RESPUESTA:	Todo ciudadano
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿Cuál es la unidad encargada de dar seguimiento a las quejas y sugerencias?
RESPUESTA:	La contraloría interna.
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS	

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
 MIREYA MANCILLA HERNÁNDEZ	 ANA YELI ROSALES TOLENTINO	__15__ / __06__ / __2020__
NOMBRE COMPLETO	NOMBRE COMPLETO	