

REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:		SERVICIO: X					
Cédula de quejas									
DESCRIPCIÓN:			Código de la Cédula						
Consiste en la recepción de las quejas, denuncias, sugerencias y/o recomendaciones de la ciudadanía en contra de algún servidor público municipal; y de las unidades administrativas y organismos auxiliares de la administración pública municipal y, en su caso, de los particulares sobre faltas administrativas o presuntos actos de corrupción.									
FUNDAMENTO LEGAL:		Artículo 108, 109 y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 112 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículos 50 fracción I y II, y 51 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Artículos Título Primero del Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículos 116, 117, 118, 122 y 123 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Artículos 161, 162, 163 y 164 del Bando Municipal 2024.							
DOCUMENTO A OBTENER:		Cédula de quejas, denuncias, reconocimientos y /o sugerencias		VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER: Permanente					
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	DIRECCIÓN WEB: control.interno@lerma.gob.mx					
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		Por multas indebidas, por mala atención, por abuso de autoridad, por presuntos delitos o actos de corrupción, cometidos por servidores públicos.							
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA		Este servicio está sujeto a la investigación correspondiente, conforme al departamento de la unidad investigadora, cuyo objetivo es dar atención veraz y oportuna al ciudadano, conforme a la ley en la materia aplicable.							
REQUISITOS:		ORIGINAL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO,					
PERSONAS FÍSICAS									
1. Presentar nombre, dirección y teléfono (opcional)		No	No	El señalado en el apartado cuatro					
2. Vía telefónica		No	No						
3. Medio electrónico		No	No						
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS									
No aplica		No aplica	No aplica	No aplica					
INSTITUCIONES PÚBLICAS									
No aplica		No aplica	No aplica	No aplica					
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO		1.- Acudir a la oficina del Órgano Interno de Control. 2.- Pasar al Departamento de la Unidad Investigadora. 3.- Se le otorga su formato de cédula para interponer su queja. 4.- Se hace la investigación correspondiente.							
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA		Quince minutos si no es procedente y de tres a cinco días hábiles, si es preciso hacer una investigación más profunda							
COSTO:		Gratuita Fundamento Jurídico El señalado en el apartado cuatro							
FORMA DE PAGO:		EFFECTIVO	N/A	TARJETA DE CRÉDITO	N/A	TARJETA DE DÉBITO	N/A	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	N/A
DÓNDE PODRÁ PAGARSE:		No aplica							
OTRAS ALTERNATIVAS:		No aplica							
CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE		1.- La queja o denuncia sólo en caso de no ser del ámbito de competencia no se llena la cédula. 2.- La queja deberá contar con los elementos suficientes para su trámite (fundada y motivada)							

APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA		No aplica		
DEPENDENCIA U ORGANISMO:				UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:
Ayuntamiento de Lerma				Los Departamentos de la Unidad Investigadora, Substanciadora y Resolutora
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		Lic. Matías Alfredo Gutiérrez Ordóñez		
DOMICILIO:	CALLE:	Palacio Municipal	NO. INT. Y EXT.:	S/N
COLONIA:	Centro	MUNICIPIO:	Lerma	
C.P.:	52000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	De 09:00 a 18:00 horas de Lunes a Viernes	
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
728	2829903	1125	No aplica	Control.interno@lerma.gob.mx
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO				
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:	CORREO ELECTRÓNICO:
N/A	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
FORMATO(S) DESCARGABLES	No aplica			
INFORMACIÓN ADICIONAL				
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿Existen quejas improcedentes?			
RESPUESTA:	Sí, las que no son del ámbito de competencia.			
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Para este trámite que calendario aplica?			
RESPUESTA:	El oficial publicado en gaceta de gobierno.			
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿En qué casos el trámite o servicio debe realizarse?			
RESPUESTA:	Cuando se detecte una conducta irregular o se sienta insatisfecho con el servicio o atención de un servidor público municipal.			
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS				
Para este tipo de trámite o servicio el OPDAPAS, el DIF Municipal y el IMCUFIDE, cuentan con sus propios Órganos Internos de Control				

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
 Lic. Alejandra Arzaluz Arismendi	 Lic. Matías Alfredo Gutiérrez Ordóñez	15 / 02 / 2024
NOMBRE COMPLETO	NOMBRE COMPLETO	

