



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS
CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:					TRÁMITE:	SERVICIO:	X
Recepción de quejas, denuncias, sugerencias y recomendaciones vía Internet, Telefónica, en Forma Personal o por Escrito.							
DESCRIPCIÓN:							
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. Artículos 116, 117, 118, 122 y 123 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Artículos 146, 147 y 148 del Bando Municipal 2019. Artículos 2, 5, 7, y 8 del Reglamento Interno del Órgano Interno de Control.						
DOCUMENTO A OBTENER:	Cédula de quejas, denuncias, reconocimientos y /o sugerencias					VIGENCIA:	Permanente
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	SI X	NO	DIRECCIÓN WEB	contraloría@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.						
REQUISITOS:	ORIGINAL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO, UTILIDAD Y DESTINO DEL REQUISITO:				
PERSONAS FÍSICAS							
1. Presentar nombre, dirección y teléfono (opcional)	NO	NO	El señalado en el apartado cuatro				
2. Vía telefónica							
Medio electrónico							
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS							
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA				
INSTITUCIONES PÚBLICAS							
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA				
DURACIÓN DEL TRÁMITE:	Inmediato		TIEMPO DE RESPUESTA:	3 días hábiles a partir de la recepción de la queja o denuncia.			
COSTO:	Gratuito						
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 ALICA						



OTRAS ALTERNATIVAS:		NO ALICA			
CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE		<ul style="list-style-type: none"> - La queja o denuncia sólo en caso de no ser del ámbito de competencia no se llevará a cabo. - La queja o denuncia deberá contar con los elementos suficientes para su trámite (fundada y motivada). 			
DEPENDENCIA U ORGANISMO:			UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:		
Órgano Interno de Control			Las Unidades de Investigación, Substanciadora y Resolutora son las responsables.		
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		Mtro. Fernando Leopoldo González Núñez, Titular del Órgano Interno de Control			
DOMICILIO:	CALLE:	Palacio Municipal	NO. INT. Y EXT.:	S/N	
COLONIA:	Centro	MUNICIPIO:	Lerma, Estado de México		
C.P.:	52000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	De Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 horas		
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:	
01728	2829903	1134	NO APLICA	contraloría@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:	
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	
MUNICIPIOS QUE ATIENDE:	NO APLICA				
INFORMACIÓN ADICIONAL					
PREGUNTA FRECUENTE 1:	Existen quejas improcedentes?				
RESPUESTA:	Sí, que no sean del ámbito de competencia				
PREGUNTA FRECUENTE 2:	Para éste trámite o servicio aplica el calendario:				
RESPUESTA:	Oficial				
PREGUNTA FRECUENTE 3:	En qué casos el trámite o servicio debe realizarse				
RESPUESTA:	Cuando detecte una conducta irregular o se sienta insatisfecho con el servicio o atención de un Servidor Público Municipal.				
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS					
Para este trámite, el OPDAPAS y el DIF Municipal, cuentan con las Unidades Administrativas para la atención del trámite en mención.					

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
Alejandra Arzaluz Arismendi	Mtro. Fernando Leopoldo González Núñez	29 DE JUNIO DEL 2020
_____	_____	
NOMBRE COMPLETO	NOMBRE COMPLETO	