



H. AYUNTAMIENTO 2015-2018



### Programa de quejas, denuncias y sugerencias.

Descripción: Como parte de las atribuciones conferidas a la Contraloría Municipal dentro de la Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato en sus artículos 131 y 139 fracción X, se encuentra el de Implementar y operar un sistema de quejas, denuncias y sugerencias; por lo que esta Contraloría Municipal, tiene en pleno funcionamiento dicho sistema, el cual tiene como base la participación social.

Los números arrojados con respecto a la atención de quejas y denuncias ha sido la siguiente:

- Quejas 2016: 27
- Quejas 2017: 25
- Denuncias 2017: 24
- Denuncias 2018: 22

### Procedimiento del Servicio de Atención a Quejas y Denuncias

Objetivo: Recibir las quejas y denuncias ciudadanas e investigar los hechos, respecto de las conductas de los servidores públicos del municipio, que pudieran constituir una falta administrativa.



H. AYUNTAMIENTO 2015-2018



No.	Actividad	Responsable
1	Recepción de la denuncia, la cual se recibe por: Comparecencia de quien tiene conocimiento de los hechos, (utilización del formato oficial para recepción de denuncia); Escrito presentado ante el órgano interno de control; buzón de denuncias y Medio electrónico (correo electrónico institucional).	Encargado de quejas, denuncias
2	Emisión de acuerdo de radicación de la denuncia, donde una vez analizada, se admitirá o declarara improcedente	Encargado de quejas, denuncias
3	Una vez admitida, se le asignara un número de expediente de investigación por presunta responsabilidad administrativa	Encargado de quejas, denuncias
4	Realización de las diligencias de investigación.	Autoridad Investigadora
5	Una vez Concluidas las diligencias de investigación, se procederá al análisis de los hechos y de la información recabada.	Autoridad Investigadora
6	Si no se encontraren elementos suficientes para demostrar la existencia de la infracción y la presunta responsabilidad del infractor, se emitirá un acuerdo de conclusión y archivo del expediente.	Autoridad Investigadora
7	En caso de determinar la existencia de actos u omisiones que la ley señale como falta administrativa, se llevara a cabo su calificación como grave o no grave; dicha calificación será notificada al Denunciante, y la forma acceder al Expediente de presunta responsabilidad administrativa, cuando este fuere identificable.	Autoridad Investigadora
8	Una vez calificada la conducta, se presentara el informe de presunta responsabilidad administrativa a la autoridad substanciadora a efecto de que inicie el procedimiento de responsabilidad administrativa.	Autoridad Investigadora