



CULTURA
SECRETARÍA DE CULTURA



Guanajuato
GOBIERNO



QUEJAS Y DENUNCIAS

Honorable Ayuntamiento de Guanajuato, Gto.

Dirección General de Obra Pública

473 731 0950, 51 y 52 Ext.101

obrapublica@guanajuatocapital.gob.mx

Carretera Libre Guanajuato-Silao km. 5 Colonia Marfil

Guanajuato, Gto. C.P. 36250

“Este Programa es público ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”



CULTURA
SECRETARÍA DE CULTURA



Procedimiento Administrativo Institucional para Atender, evaluar, dar seguimiento y resolver las quejas, denuncias y sugerencias ciudadanas

OBJETIVO

Atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a las quejas, sugerencias y denuncias, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, para consolidar y enriquecer la contraloría social.

DEFINICIÓN

Las quejas, denuncias o sugerencias son manifestaciones realizadas por los beneficiarios de los programas de desarrollo social, sobre su aplicación y ejecución, o sobre hechos relacionados con los mismos.

La Contraloría Municipal y la Dirección General de Obra Pública son las áreas responsables de la captación y atención a quejas, denuncias o sugerencias, y seguimiento de los resultados en materia de contraloría social.

GLOSARIO

DGCyES: Dirección General de Contraloría y Evaluación Social de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuenta.

DGOP: Dirección General de Obra Pública.

CM: Contraloría Municipal



Diagrama de Flujo para el Procedimiento Administrativo Institucional para la elaboración de Presupuesto de un Proyecto Ejecutivo

Paso	Diagrama de flujo	Responsable	Actividad
	INICIO		INICIO DEL PROCEDIMIENTO
1.	Recepción de Queja, Denuncia o Sugerencia.	DGEyCS DGOP CM	1. Mediante instrucción emitida se recibe la queja, denuncia o sugerencia a través de la participación conforme a escrito, correo electrónico y buzones de participación social.
2.	Análisis de documentación y determinación.	DGOP CM	2. Se realiza un análisis de la documentación recibida y se determina la competencia de la Contraloría para conocer de los hechos que dieron origen a la queja, denuncia o sugerencia.
3.	Remisión de la queja, denuncia o sugerencia a las dependencias.	CM	3. Se envían oficios de remisión de quejas, denuncias o sugerencias a las dependencias involucradas y responsables de dar atención al asunto en cuestión.
4.	Se envía oficio de atención a particular.	CM	4. Se envían oficios de atención a los denunciantes o quejosos respecto al seguimiento que se brinda a sus planteamientos.
5.	Recepción y valoración de la respuesta de autoridad.	CM	5. Se reciben y analizan los oficios de respuesta de las autoridades involucradas para su valoración y/o acciones efectuadas para la solución de la problemática.
	¿Se desprende probable responsabilidad?		¿Se desprende probable responsabilidad? NO: Pasa a la actividad núm. 6 SI: Pasa a la actividad núm. 7
6.	Notificación de respuesta a particular.	CM	6. Mediante oficio se notifica por correo certificado o electrónico al quejoso o denunciante de la respuesta hecha llegar por la dependencia o entidad municipal involucrada así como los debidos acuerdos que se toman.
7.	Remitir expediente al Área de Investigaciones de la Contraloría Mun.	CM	7. En caso de desprenderse probables conductas constitutivas de responsabilidad administrativa, mediante oficio se remite expediente de queja, denuncia o sugerencia al Área de Investigaciones al interior de la Contraloría Municipal. De igual manera se informa vía oficio de tal situación al titular de la dependencia municipal involucrada.
	FIN		FIN DEL PROCEDIMIENTO

SIMBOLOGÍA



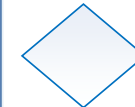
Inicio o finalización del flujo.



Subproceso (Acción u operación).



Documento, cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.



Operación que implica una decisión o alternativa.



Línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas acciones.



CULTURA
SECRETARÍA DE CULTURA



CAPTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Contacto DGCyES:

Conjunto Administrativo Pozuelos s/n

C.P. 36080, Guanajuato, Gto.

cuidatuobra@guanajuato.gob.mx

Tel. (473) 735-13-00 y 01 800 4707500

Contacto de la Instancia Ejecutora (DGOP):

Carretera Libre Guanajuato – Silao km. 5

C.P. 36250, Guanajuato, Gto.

obrapublica@guanajuatocapital.gob.mx

Tel. (473) 731-09-50 y (473) 731-09-51

Contacto de la Contraloría Municipal :

Carretera Libre Guanajuato - Silao km 5.5 (frente a la Volkswagen)

C.P. 36250, Guanajuato, Gto.

direccionquejaseinvestigaciones@guanajuatocapital.gob.mx

Tel. (473) 732-32-00