



AYUNTAMIENTO 2018-2021

**Guanajuato**

— SOMOS CAPITAL —



**DIRECCIÓN GENERAL DE OBRA PÚBLICA**

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INSTITUCIONAL PARA ATENDER, EVALUAR, DAR SEGUIMIENTO Y RESOLVER LAS QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS CIUDADANAS**

# 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.

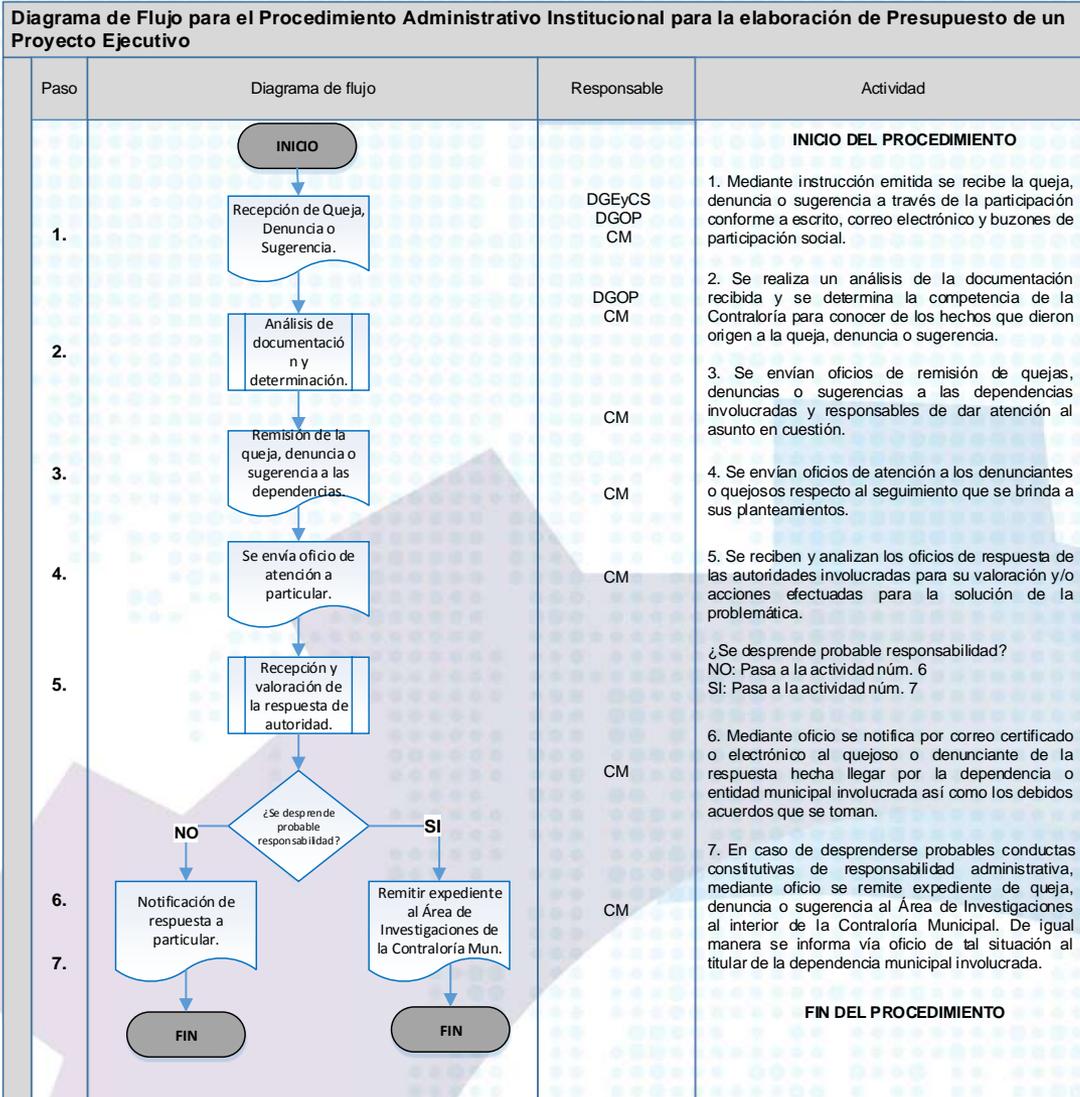
## GLOSARIO

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

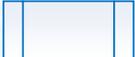
DGOP: Dirección General de Obra Pública.

CM: Contraloría Municipal

Dirección General de Obra Pública  
 Procedimiento Administrativo Institucional para Atender,  
 evaluar, dar seguimiento y resolver las quejas, denuncias  
 y sugerencias ciudadanas 2021.



**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.

## CAPTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

### Contacto DGCyES:

Conjunto Administrativo Pozuelos s/n

C.P. 36080, Guanajuato, Gto.

[cuidatuobra@guanajuato.gob.mx](mailto: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](mailto: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](mailto:direccionquejaseinvestigaciones@guanajuatocapital.gob.mx)

Tel. (473) 732-32-00