

Datos generales			
1. Nombre del trámite o servicio			
Quejas y/o denuncias			
2. Denominación de la Dependencia o Entidad responsable/unidad administrativa que otorga el trámite o servicio			
Contraloría Municipal/ Subcontraloría de Investigación y Contraloría Social			
3. Descripción del trámite o servicio			
Vigilar el cumplimiento a la normatividad que rige el actuar del gobierno municipal, verificando el correcto uso de los recursos, cumplimiento de los procesos establecidos, propiciando la transparencia, la rendición de cuentas y calidad en el servicio de cada una de las dependencias y organismos que conforman al Ayuntamiento de San Martín Texmelucan, como un área de apoyo con enfoque preponderantemente preventivo.			
4. ¿En qué casos debe solicitarse el trámite o servicio?			
Ciudadanos que quieran presentar una queja o denuncia contra algún servidor público del Ayuntamiento de San Martín Texmelucan			
5. ¿Es un trámite o servicio?	6. Documento que se obtiene		7. Vigencia
Servicio	Ninguno		No aplica
8. Población objetivo	9. Tema	10. Clasificación	11. Objetivo
Ciudadanos	Sanciones Administrativas	Público	Sancionar al servidor público que ha incurrido en faltas administrativas de acuerdo a la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
Requisitos de entrada			
12. Requisitos	13. Descripción		14. Presentación
1.- Identificación oficial	Identificación expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), Credencial expedida por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), licencia, pasaporte, cédula profesional, cartilla militar.		Original y/o copia
15. Documentación complementaria en casos específicos			
Requisitos	Descripción		Presentación
1. Escrito libre	Nombre completo, domicilio y número telefónico del quejoso para contacto, datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa o nombre completo del servidor público que se denuncia, en caso de conocerlo.		Original
16. Observaciones generales			
Trámite estrictamente personal Las formas en las cuales se puede presentar queja y/o denuncia son las siguientes: 1. Por medio de escrito libre presentado en oficina de partes del ayuntamiento. 2. Por comparecencia a través del formato de queja. 3. Via WhatsApp al número 2481569912. 4. Por correo electrónico: quejasydenuncias@sanmartintexmelucan.gob.mx 5. A través del portal de internet: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdaQV5Np9hFOG0GF_YYCVSfRgXRYCJ3GJzE3azhFkzIEFuH5Q/viewform			
17. Modalidad del trámite o servicio		18. ¿Se requiere formato o escrito libre?	
Presencial-En Línea-Telefónica		SI, Ambos	
19. Nombre del(os) formato(s) para la gestión del trámite o servicio			
Queja, denuncia o protesta ciudadana			
20. ¿Personal del gobierno municipal acudirá a realizar algún tipo de inspección domiciliaria para otorgar el trámite o servicio?			
No			
21. ¿Qué información deberá conservar para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del trámite o servicio?			
No aplica			
22. Objetivo de la inspección, verificación o visita domiciliaria			
No aplica			
Costo			
23. Concepto		24. Monto	
No aplica		Gratuito	
Método de pago lugares de pago			
25. Método de pago			
No aplica			
26. Lugares donde se debe efectuar el pago		27. Domicilio de los lugares donde se debe efectuar el pago	

No aplica	No aplica	
28. Otros métodos de pago	29. Datos del método de pago	
No aplica	No aplica	
30. Sustento legal para su cobro (artículo(s), en su caso fracción(es) y nombre de la normatividad(es))		
No aplica		
Plazo para la conclusión del trámite o servicio		
31. Días hábiles para otorgar el trámite o servicio		
Indeterminado		
32. ¿Cuáles son los criterios para la resolución del trámite o servicio?		
Los establecidos en la Ley General de Responsabilidades Administrativas.		
33. En caso de que no se cumpla con los criterios de resolución ¿cuál es el plazo en que el área administrativa responsable informará al solicitante?		
Indeterminado		
34. ¿Por qué medios se le hará del conocimiento del solicitante que no cumple con los criterios de resolución y la propuesta de solución para para continuar con el trámite o servicio, así como el plazo máximo para solventar los requisitos faltantes?		
Se hará de conocimiento de manera presencial o telefónica.		
35. Plazo máximo para que el solicitante cumpla con los criterios de resolución, una vez notificado de la prevención de faltantes u otro tipo de incumplimiento que establece el procedimiento del trámite o servicio		
No aplica		
36. Derechos del usuario ante la negativa o la falta de respuesta (especificar si aplica la afirmativa o negativa ficta)		
No aplica		
Unidad Administrativa y Lugar(es) donde se realiza el trámite o servicio		
37. Nombre del área administrativa responsable del trámite o servicio		
Subcontraloría de Investigación y Contraloría Social		
38. Dirección del área (calle, número interior y exterior, colonia, código postal y municipio)		
Boulevard Xicoténcatl No. 612 Colonia San Damián, San Martín Texmelucan, C.P. 74000		
39. Correo electrónico de contacto para consultas sobre el trámite o servicio	40. Teléfono de atención para consultas sobre el trámite o servicio	41. Horario de atención
quejas y denuncias@sanmartintexmelucan.gob.mx	248109300 Ext. 302 2481569912	Lunes a viernes de 09:00 a 17:00 horas
Fundamento jurídico del trámite o servicio		
42. Fundamento jurídico del trámite, requisitos, inspección, aplicación de afirmativa o negativa ficta, vigencia, criterios de resolución y plazo para informar al solicitante sobre faltante o incumplimientos en el procedimiento (artículo(s), en su caso, fracción(es) y nombre de la normatividad)		
Artículos 10, 74, 90, 91, 93, 94, 95 y 100 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.		
Información adicional		
43. Enunciar información que considere importante sobre el procedimiento y resolución del trámite o servicio, en su caso, el hipervínculo en donde se pueda consultar		
Se cuenta con formato para presentar la queja o realizar un escrito libre, pero no es limitante, para que los ciudadanos presenten sus quejas.		
Datos de quien valida la información:		
44. Nombre	45. Puesto	46. Firma
Nadia Elizabeth Olivera Rendón	Contralora Municipal	
Sonia Cervantes Tello	Subcontralora de Investigación y Contraloría Social	
47. Para interponer quejas y/o denuncias sobre trámites y servicios		
Nombre del área para interponer quejas o denuncias	Ubicación del área para interponer quejas o denuncias	
Subcontraloría de Investigación y Contraloría Social (Contraloría Municipal)	Boulevard Xicoténcatl No. 612 Colonia San Damián, San Martín Texmelucan, CP 74000	
Protesta ciudadana, quejas o denuncias de manera electrónica		
https://forms.gle/vi7VbxfPvZ6D4qTm7		
Correo electrónico	Teléfono de atención	Horario de atención
quejaodenunciaciudadana@gmail.com	248 156 99 12	Lunes a viernes de 09:00-17:00 horas
48. De uso exclusivo de la Contraloría Municipal		
Número de registro de trámite o servicio		
CTS-CM-003-2023		
49. Pasos para realizar el trámite		
Presencial		
Paso 1: El ciudadano deberá presentarse en las instalaciones de la Subcontraloría de Investigación y Contraloría Social.		
Paso 2: Requisar el formato de queja.		
En línea		
Paso 1: Acceder a https://forms.gle/1V6bgaLwaNGbWSmv5		
Paso 2: Relacionar los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa y/o nombre completo del servidor público en caso de conocerlo.		
De manera telefónica		
Paso 1: Nombre completo, domicilio y número telefónico del quejoso para contacto, datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa y/o nombre completo del servidor público en caso de conocerlo.		