



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:		x	SERVICIO:			
Atención de Sugerencias y Recomendaciones.								
DESCRIPCIÓN:								
Recepción, trámite y atención de sugerencias o recomendaciones que turnan a las dependencias y entidades de la administración pública del Municipio de Tlalnepantla de Baz, así como ciudadanos para el mejoramiento de un trámite, un servicio y/o atención brindada .								
FUNDAMENTO LEGAL:		Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 143 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1,2,4,6,7 y 9 fracción II de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 2,3, 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 1,2,4,9 fracción V de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; 1,6,7,9,12,113,116 y 118 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 157, 158, 160 y 163 del Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, México.						
DOCUMENTO A OBTENER:		No aplica			VIGENCIA:		Permanente	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		SI		NO	x	DIRECCIÓN WEB		No aplica
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:				En cualquier momento que se considere una sugerencia o recordación por la ciudadanía para la mejora de un trámite, un servicio y/o la atención brindada a los ciudadanos.				
REQUISITOS:				FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO, UTILIDAD Y DESTINO DEL REQUISITO:				
PERSONAS FÍSICAS		ORIGINAL		COPIA(S)				
1.- Escrito o por medio electrónico al correo denunciasysugerenciascontraloria@tlalnepantla.gob.mx en español, en el caso de no ser así deberá acompañar su traducción, conteniendo lo siguiente: fecha de elaboración, autoridad a la que se dirige, narración de los hechos, nombre y firma autógrafa o huella digital, domicilio para oír y recibir notificaciones, copia de identificación del interesado		1		No aplica				
2.- Documentos que acrediten su personalidad cuando no lo gestione a nombre del propio.		1		No aplica				
PERSONAS MORALES		ORIGINAL		COPIA(S)				
1.- Escrito o por medio electrónico al correo denunciasysugerenciascontraloria@tlalnepantla.gob.mx en español, en el caso de no ser así deberá acompañar su traducción, conteniendo lo siguiente: fecha de elaboración, autoridad a la que se dirige, narración de los hechos, nombre y firma autógrafa o huella digital, domicilio para oír y recibir notificaciones, copia de identificación del interesado		1		No aplica				
2.- En forma oral (comparecencia), se elabora Acta Administrativa.		1		No aplica				
3.- Documentos que acrediten su personalidad cuando no lo gestione a nombre del propio.		1		No aplica				
INSTITUCIONES PÚBLICAS		ORIGINAL		COPIA(S)				
1.- Escrito o por medio electrónico al correo denunciasysugerenciascontraloria@tlalnepantla.gob.mx en español, en el caso de no ser así deberá acompañar su traducción, conteniendo lo siguiente: fecha de elaboración, autoridad a la que se dirige, narración de		1		No aplica				

AEL

1



los hechos, nombre y firma autógrafa o huella digital, domicilio para oír y recibir notificaciones, copia de identificación del interesado		1	No aplica	Estado de México; 160 del Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz				
2.- En forma oral (comparecencia), se elabora Acta Administrativa.		1	No aplica					
3.- Documentos que acrediten su personalidad cuando no lo gestione a nombre del propio.								
OTROS		ORIGINAL	COPIA(S)					
No aplica		No aplica	No aplica					
DURACIÓN DEL TRÁMITE:	No aplica		TIEMPO DE RESPUESTA:	No aplica				
VIGENCIA:	Indefinida							
COSTO:	Gratuito							
FORMA DE PAGO:	EFFECTIVO	No aplica	TARJETA DE CRÉDITO	No aplica	TARJETA DE DÉBITO	No aplica	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	No aplica
DÓNDE PODRÁ PAGARSE:	No aplica							
OTRAS ALTERNATIVAS:	No aplica							
CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE	No aplica							

Handwritten signature in blue ink

Handwritten signature in red ink

DEPENDENCIA U ORGANISMO:				UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:			
Contraloría Interna Municipal				Subcontraloría de Investigación, Denuncias y Evolución Patrimonial.			
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		Mtra. Josefina Graciela Cámara Guerrero					
DOMICILIO:	CALLE:	Plaza Dr. Gustavo Baz.			NO. INT. Y EXT.:	Sin número.	
COLONIA:	Tlalnepantla Centro.			MUNICIPIO:	Tlalnepantla de Baz		
C.P.:	54000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	09:00 a 18:00 horas de Lunes a Viernes				
LADA:	TELÉFONOS:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:		
55	53663800		3905	No aplica	graciela.camara@tlalnepantla.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
MUNICIPIOS QUE ATIENDE:	No aplica			
OTROS				
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿La Contraloría puede intervenir para que presten los servicios públicos que hacen falta?			
RESPUESTA:	No, la Contraloría conforme a las atribuciones que le confieren la normatividad, da seguimiento a las solicitudes que se integran en las diversas dependencias municipales, a fin de verificar que los titulares de las mismas las atiendan siempre y cuando estas solicitudes o quejas ya hayan sido hechas del conocimiento de las direcciones correspondientes.			
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Hecha la sugerencia la Contraloría que hace al respecto?			
RESPUESTA:	Una vez que recibió la sugerencia, la Contraloría le da trámite ante la dependencia correspondiente, para que en el caso de ser viable sea atendida. En caso de que la queja, denuncia o sugerencia sea competencia de alguno de los organismos descentralizados, se remite al mismo para su seguimiento y conclusión.			
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿Las sugerencias tienen que ser únicamente en relación con el desempeño de las actividades de los servidores públicos?			
RESPUESTA:	No también pueden ser para efecto de dar mayor funcionalidad a los servicios que se prestan en el Ayuntamiento.			
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS				
No Aplica				

Handwritten signature and initials on the right margin.

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
		31 Enero 2019
Sara Eugenia Carranza Pita Enlace de Control de Gestión	Mtra. Graciela Josefina Cámara Guerrero Contralora Interna Municipal	

