



Procedimiento:

Atención a la Protesta Ciudadana (Queja en la tramitología municipal)

CÓDIGO:

PR-1730-01

REVISIÓN:

2

FECHA DE CREACIÓN:

31-05-18

FECHA DE MODIF:

23-09-2022

Dependencia:

SECRETARÍA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Dependencia Subordinada:

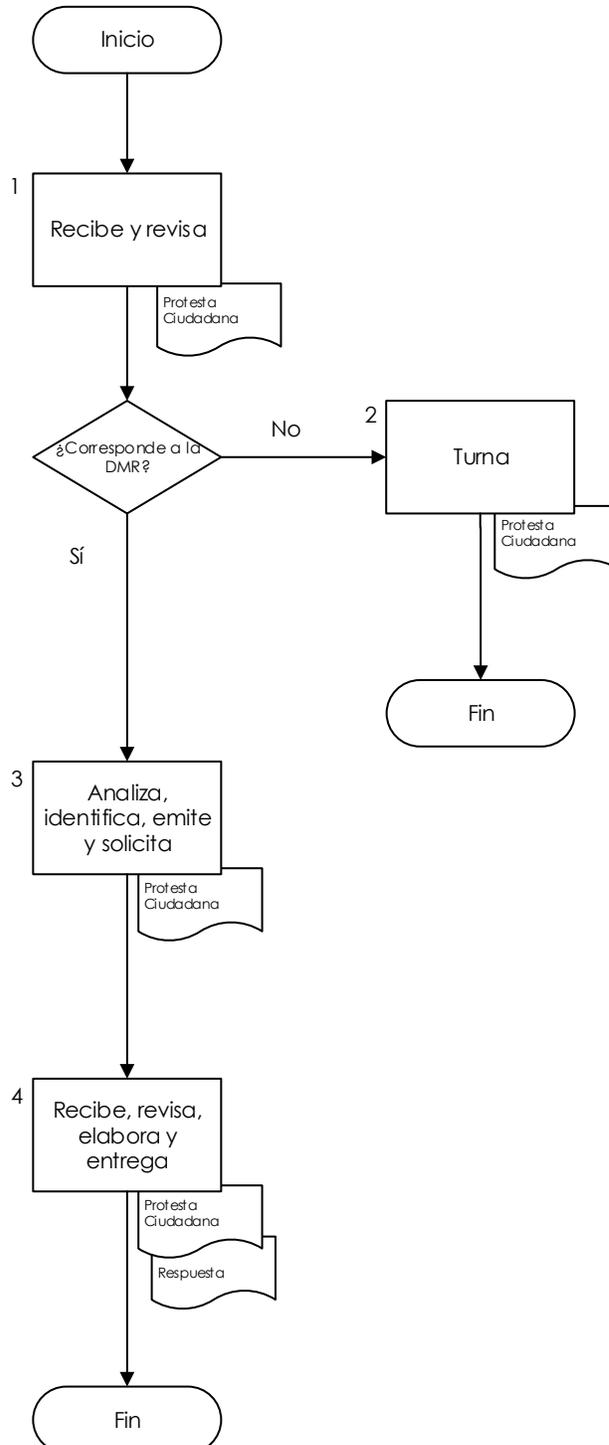
DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA

OBJETIVO:

Atender y resolver las quejas respecto de la tramitología, inspección, verificación o visita domiciliaria que realiza el Municipio.

Dirección de Mejora Regulatoria

Descripción



1. El Director de Mejora Regulatoria recibe del ciudadano FM-1730 "Protesta Ciudadana" y verifica si es facultad de Mejora Regulatoria resolver la queja.

¿La Queja del Ciudadano le corresponde resolver a la Dirección de Mejora Regulatoria?

No Le corresponde resolver a la Dirección de Mejora Regulatoria.

2. El Director de Mejora Regulatoria turna el FM-1730 "Protesta Ciudadana", a las áreas y/o dependencias que son de su competencia.

Fin del procedimiento

Sí le corresponde resolver a la Dirección de Mejora Regulatoria.

3. El Personal de la Dirección de Mejora Regulatoria analiza e identifica en el FM-1730 "Protesta Ciudadana" la problemática, emite opinión y solicita a la dependencia correspondiente dar respuesta en un lapso no mayor a 2 días hábiles.

4. El Director de Mejora Regulatoria recibe de la dependencia la contestación a FM-1730 "Protesta Ciudadana", la revisa y elabora una respuesta para el Ciudadano indicando la solución a su trámite.

Fin del procedimiento.



Procedimiento:

Atención a la Protesta Ciudadana (Queja en la tramitología municipal)

CÓDIGO:

PR-1730-01

REVISIÓN:

2

FECHA DE CREACIÓN:

31-07-17

FECHA DE MODIF:

23-09-2022

Políticas:

1. El horario de atención Para Protesta Ciudadana (presencial) es de lunes a viernes de 8:30 a 15:00 horas (días hábiles).
2. El Tiempo de respuesta a la Queja de Tramitología Municipal por parte de la dependencia no debe ser mayor a 3 días, de lo contrario se turnara a la Secretaría de Control y Evaluación para que atienda conforme a la Ley de Responsabilidad Administrativa del Estado de Querétaro.
3. La respuesta al ciudadano de la Queja de Tramitología Municipal no debe ser mayor a 10 días hábiles.

Responsabilidades :

1. Es responsabilidad del personal de la Dirección de Mejora Regulatoria revisar y verificar que la información recibida esté completa y correcta.
2. En caso de que la Protesta Ciudadana no sea competencia de la Dirección de Mejora Regulatoria es responsabilidad de la misma, girara el expediente a la dependencia correspondiente.
3. Es responsabilidad de la dependencia encargada de dar atención a la Protesta Ciudadana, cumplir con el tiempo de respuesta establecido (2 días).

Definiciones y siglas:

Protesta Ciudadana. Herramienta que permite al Ciudadano señalar las acciones u omisiones en que pueda incurrir un servidor público en su actuar, respecto de la tramitología, inspección, verificación o visita domiciliaria.

Normatividad y Documentos Externos:

Reglamento de Mejora Regulatoria del Municipio de Corregidora, Querétaro.
Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Querétaro.
Ley General de Mejora Regulatoria.

Formatos Utilizados:

FM-1730 "Protesta Ciudadana"