

Ficha de Levantamiento de la Información para el Registro de Trámites y Servicios

I. Información General del Trámite o Servicio

1. Nombre del Trámite o Servicio	Quejas y denuncias		2. Tipo	Servicio
3. Homoclave		4. Nombre de la Modalidad	presencial , vía telefonica y vía internet.	
5. Dependencia Responsable	Contraloría Interna del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia Municipio de Colón Querétaro.	5.1 Unidad Administrativa Responsable	Contraloría Interna	
6. Descripción ciudadana	El objeto del servicio es establecer areas de facil acceso para que cualquier interesado pueda presentar denuncias por presuntas faltas administrativas de conformidad con lo establecido en la Ley General de Responsabilidades Administrativas.			
7. Objetivo general	Investigar actos u omisiones que se señalan y que pudieran advertir presunta responsabilidad administrativa por la comisión de faltas administrativas.			
8. Beneficios que se obtienen	Erradicar conductas que afecten el servicio público.			
9. Sector Económico de mayor incidencia	93 - Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales	10. Subsector Económico de mayor incidencia	931 - Actividades legislativas, gubernamentales y de impartición de justicia	

II. Fundamentos Jurídicos

11.1 Nombre del Fundamento Jurídico que da origen al trámite	Responsabilidades Administrativas, Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro y Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia Municipio de Colón Querétaro.		
11.1.1 Artículo/Incisos	Artículo 92 y 93 (LGRA), 56 y 57 (LRAEQ), y 81 del Reglamento	11.1.2 Liga del Fundamento Jurídico origen	https://colon.gob.mx/SMDIF/index.php/leyes-y-reglamentos/
11.2 Nombre del Fundamento Jurídico que sustenta los requisitos	Responsabilidades Administrativas, Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro, Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia Municipio de Colón Querétaro.		
11.2.1 Artículo/Incisos	Artículo 92 y 93 (LGRA), 56 y 57 (LRAEQ), y 81 del Reglamento	11.2.2 Liga del Fundamento Jurídico de los requisitos	https://colon.gob.mx/SMDIF/index.php/leyes-y-reglamentos/
11.3 Nombre del Fundamento Jurídico del Canal de Atención	Responsabilidades Administrativas, Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro, Reglamento Interno del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Colón Querétaro.		
11.3.1 Artículo/Incisos	93 (LGRA), 56 (LRAEQ) y 81 del Reglamento	11.3.2 Liga del Fundamento Jurídico del canal de atención	https://colon.gob.mx/SMDIF/index.php/leyes-y-reglamentos/
11.4 Nombre del Fundamento Jurídico de los plazos de resolución	No aplica		
11.4.1 Artículo/Incisos	no aplica	11.4.2 Liga del Fundamento Jurídico de los plazos de resolución y prevención	No aplica
11.5 Nombre del Fundamento Jurídico de los plazos de prevención	No aplica		
11.5.1 Artículo/Incisos	No aplica	11.5.2 Liga del Fundamento Jurídico de los plazos de resolución y prevención	no aplica
11.6 Nombre del Fundamento Jurídico de las Inspecciones a Realizar	no aplica		

11.6.1 Artículo/Incisos		11.6.2 Liga del Fundamento Jurídico de las inspecciones	
11.7 Nombre del Fundamento Jurídico de la información a conservar			
11.7.1 Artículo/Incisos		11.7.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	
11.8 Nombre del Fundamento Jurídico de la Ficta	no aplica		
11.8.1 Artículo/Incisos		11.8.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	
11.9 Nombre del Fundamento Jurídico de la cantidad a pagar	No aplica		
11.9.1 Artículo/Incisos		11.9.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	
11.10 Nombre del Fundamento Jurídico de la vigencia del trámite	No aplica		
11.10.1 Artículo/Incisos		11.10.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	
11.6 Nombre del Fundamento Jurídico de las consideraciones del trámite			
11.6.1 Artículo/Incisos		11.6.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	
11.11 Nombre del Fundamento Jurídico de los criterios de resolución	No aplica		
11.11.1 Artículo/Incisos		11.11.2 Liga del Fundamento Jurídico de la información a conservar	

III. Documentación y Requisitos del Trámite o Servicio

12. Requisitos y Documentos a Adjuntar											
No.	Nombre del Requisito	Descripción requisito	Naturaleza del Requisito:	¿Requiere Firma?	Tipo de revisión:	Nombre de la persona que lo emite	Fundamento Jurídico	¿Pertenece al formato? (Sí/No)	¿Es resolución de otro trámite? (Sí/No)	¿A qué dependencia pertenece?	¿Cuál es el nombre del trámite?
1	Datos generales del quejoso o denunciante;	Requisitos mínimos para dar trámite a la denuncia	Documento para entrega del ciudadano.	Sí	Otro	Ley General de Responsabilidades Administrativas, Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado	93 (LGRA), 56 (LRAEQ)	Sí	No		
2	Domicilio para oír y recibir notificaciones dentro del Municipio de Colón, Querétaro;	Requisitos mínimos para dar trámite a la denuncia	Documento para entrega del ciudadano.	Sí	Otro	Ley General de Responsabilidades Administrativas, Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado	93 (LGRA), 56 (LRAEQ)	Sí	No		
3	Personas autorizadas para oír y recibir notificaciones;	Requisitos mínimos para dar trámite a la denuncia	Documento para entrega del ciudadano.	Sí	Otro	Ley General de Responsabilidades Administrativas, Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado	93 (LGRA), 56 (LRAEQ)	Sí	No		
4	Datos que permitan identificar a los servidores públicos denunciados IV. Datos que permitan identificar a los servidores	Requisitos mínimos para dar trámite a la denuncia	Documento para entrega del ciudadano.	Sí	Otro	Ley General de Responsabilidades Administrativas, Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado	93 (LGRA), 56 (LRAEQ)	Sí	No		
5	Narración sucinta de los hechos, actos u omisiones, relacionados con las quejas o denuncias; y	Requisitos mínimos para dar trámite a la denuncia	Documento para entrega del ciudadano.	Sí	Otro	Ley General de Responsabilidades Administrativas, Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro	93 (LGRA), 56 (LRAEQ)	Sí	No		

28											
29											
30											

12.1 Total de Requisitos	6
--------------------------	---

12.2 Total de Requisitos del Formato	6
--------------------------------------	---

13. Medio de Presentación	Escrito Libre
---------------------------	---------------

13.2 ¿Se pueden realizar consultas sobre este trámite vía chat o en línea?	No
--	----

IV. Presentación del Trámite o Servicio

17. ¿Quién puede presentar el trámite?	Otro
--	------

17.1 Especificar otro:	Cualquier persona física o moral con capacidad legal.
------------------------	---

18. Grupo Ciudadano	Ambos
---------------------	-------

19. Nivel de digitalización:	
------------------------------	--

20. Pasos que deben seguir los ciudadanos		
No.	Descripción del Paso	21. Criterios de resolución
1	Presentarse de forma física en la oficina de la Contraloría, por vía Telefónica o vía electrónica, con los requisitos mínimos	

2	Llenar el formato proporcionado o en su caso presentar su escrito en la oficina de la Contraloría
3	Dar seguimiento a los requerimientos realizados por la Contraloría.
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Si del análisis de las investigaciones y de la información recabada se determinan la existencia de actos u omisiones que la ley señale como falta administrativa así como la calificación de la misma se presentará un Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa ante la Secretaría de la Contraloría Municipal, a través de su Dirección de Substanciación y Resolución respectiva. Si no se encontraren elementos suficientes para demostrar la existencia de la infracción y la presunta responsabilidad del infractor, se emitirá un acuerdo de conclusión y archivo del expediente, sin perjuicio de que pueda abrirse nuevamente la investigación si se presentan nuevos indicios o pruebas y no hubiere prescrito la facultad para sancionar.

22. ¿Es posible agendar cita?	Sí
-------------------------------	----

22.1 Medio de presentación para hacer la cita	De forma física o vía Telefónica	
---	----------------------------------	--

23. Plazo de Respuesta	1	meses
	##	Unidad de medida

23.1 Plazo de prevención	3	meses
	##	Unidad de medida

24. Tipo de trámite o servicio	OTRO
--------------------------------	------

25. Vigencia de la Resolución	0	años
	##	Unidad de medida

26. Procedimiento al interior de la dependencia para resolver el trámite (alineado al manual de procedimientos)		
No.	Nombre del Paso	27. Metodología
1	Se recibe la denuncia, queja o felicitación	Utilización de todas las practicas de investigación que se encuentren dentro del marco juridico
2	Se elabora el acuerdo de radicación en el cual se ordenan una serie de diligencias	
3	Se notifican los requerimientos realizados	
4	Una vez integradas las constancias se elabora el acuerdo de cierre y archivo en caso no existan elementos para dar inicio, o si	
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

28. ¿Es suficiente cumplir con la entrega de la totalidad de los requisitos, en tiempo y forma, para obtener una resolución favorable de este trámite?	Sí
--	----

28.1 En caso que no, mencione que otras condiciones o consideraciones son necesarias:	la entrega de pruebas que ayuden a actualizar la hipótesis normativa
---	--

29. Lugares donde se puede realizar el trámite o servicio

No.	Nombre del Edificio o Ventanilla de Atención	Dirección del Edificio o Ventanilla de Atención	Días y Horarios de Atención
1	Oficina de la Contraloría Interna al interior de las instalaciones	Calle Venustiano Carranza S/N, Colonia Centro, C.P.76270 Colón, Querétaro.	De Lunes a viernes de 9:00 a 16:00 horas
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

30. Derechos del usuario ante la negativa o falta de respuesta (medios de impugnación)	Recurso de Inconformidad, previsto en los artículos 102 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
--	---

31. Costo del Trámite	No aplica	32. Método para Calcular el Monto a Pagar	No aplica
-----------------------	-----------	---	-----------

33. Medios para realizar el pago	No aplica	33.1 Especificar los lugares de pago:	
----------------------------------	-----------	---------------------------------------	--

34. Momento en el que se debe realizar el pago	No aplica
--	-----------

35. Número de Solicitudes realizadas (año anterior)		35.1 Número de aprobadas		35.2 Número de Rechazadas	0
---	--	--------------------------	--	---------------------------	---

36. ¿Existe una Aplicación para presentar el trámite?	No
---	----

37. ¿Existe un sitio web para presentar el trámite?	No
---	----

38. ¿Es posible realizar el trámite completamente en línea sin acudir a oficinas gubernamentales?	No
---	----

39. ¿Es posible cargar o subir documentos en línea?	No
---	----

40. ¿Se puede dar seguimiento por medio de la plataforma?	No
---	----

41. ¿Se puede enviar y recibir información por medios electrónicos con los acusos de recepción de datos y documentos?	No
---	----

42. ¿La resolución o respuesta oficial es por Internet?	No
---	----

43. ¿Utiliza firma electrónica avanzada?	No
--	----

44. ¿Es posible realizar notificaciones en línea por información faltante?	Sí
--	----

45. ¿Es posible realizar notificaciones sobre plazos de prevención?	Sí
---	----

46. ¿Es posible realizar notificaciones sobre vencimiento de plazos de respuesta?	Sí
---	----

46. ¿El trámite es de resolución inmediata?	No
---	----

48. ¿Es posible presentar el trámite vía telefónica?	Sí
--	----

48.1 Teléfono (Lada + Número) extensión	01 (419) 6 90 48 59
---	---------------------

48.2 Enumera las acciones que el usuario tiene que hacer para realizar el trámite vía telefónica	La narración cronologica de los hechos a denunciar y de igual forma hacer del conocimiento los medios de prueba con los que cuenta, para el caso de que se requieran anexar documentos, esos pueden ser vía electronica al correo institucional que se les proporcionara.
--	---

49. ¿Es posible presentar el trámite vía mensajes de texto?	No
---	----

50. ¿Es posible presentar el trámite en kioskos u otras sedes alternativas?	No
---	----

51. ¿Es posible presentar el trámite de alguna otra manera?	No
---	----

52. ¿Se requiere de inspección?	No		
52.1 Autoridad facultada para realizar inspecciones		52.2 Contacto de la Autoridad facultada para inspeccionar	
53. Este trámite o servicio requiere conservar información	No	53.1 ¿Con que fines?	
53.2 Información que deberá conservar para la inspección o verificación			

VI. Quejas y Denuncias

54. Autoridad facultada para recibir quejas y denuncias	Contraloría Interna del SMDIF de Colón, Querétaro.	55. Contacto de la Autoridad facultada para recibir quejas y denuncias	Lic. Olivia Jiménez Miranda, Telefono: 01 (419) 690-48-56 Correo Electronico: difcolon.contraloria@gmail.com
---	--	--	--

VII. Información y Observaciones Adicionales

56. Información adicional	
57. Observaciones adicionales	