

**REGISTRO DE TRÁMITES Y SERVICIOS  
MUNICIPIO DE SILAO DE LA VICTORIA**

**DEPENDENCIA**

CONTRALORIA

**RESPONSABLE**

CONTRALORIA

**NOMBRE**

QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

**TIPO**

SERVICIO

**CLAVE**

SIL-CON-CON-01

**FECHA DE REGISTRO**

2021-12-10

**OBJETIVO**

ATENDER QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA Y/O LOS SERVIDORES PÚBLICOS MEDIANTE COMPARECENCIA, POR ESCRITO, POR CORREO ELECTRÓNICO Y/O LLAMADA TELEFÓNICA CON LA FINALIDAD DE DAR UN SERVICIO DE EXCELENCIA. SENSIBILIZAR A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL PARA QUE REALICEN SU TRABAJO CON CALIDAD Y EXCELENCIA Y PROMOVER PERMANENTEMENTE LAS ACTITUDES DE RESPONSABILIDAD

**USUARIOS**

CIUDADANOS Y SERVIDORES PÚBLICOS

**DOCUMENTO QUE SE OBTIENE**

ACUERDO DE ARCHIVO POR CONCILIACIÓN; Y EN CASO DE EXISTIR UNA PROBABLE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA SE TURNA A LA COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN

**COSTO**

NINGUN  
O

**TIEMPO**

DE 1 A 1 MES (ES)

**VIGENCIA**

INDEFINIDO

**ALTERNATIVAS DE PAGO**

**OFICINA RECEPTORA / RESOLUTORIA**

**NOMBRE**

COORDINACION DE QUEJAS, DENUNCIAS Y/O SUGERENCIAS

**DOMICILIO**

MELCHOR OCAMPO #1, ZONA CENTRO, SILAO DE LA VICTORIA, GUANAJUATO

**HORARIO DE ATENCIÓN**

DE 8:00 A 15:00 HRS

**TELÉFONO**

(472)7220110 Ext. 120

**CORREO ELECTRÓNICO**

contraloria@silao.gob.mx

## REQUISITOS

NOMBRE	ORIGINAL	COPIAS	NOTAS
ESCRITO LIBRE DE QUEJA, DENUNCIA Y/O SUGERENCIA	1		A FALTA DE ESCRITO DE LA QUEJA, DENUNCIA Y/O SUGERENCIA, SE ENTREGARA EN EL DOMICILIO DE LA CONTRALORIA MUNICIPAL EL FORMATO RESPECTIVO PARA SU LLENADO CORRESPONDIENTE. SI ASI LO DESEA EL USUARIO LA QUEJA, DENUNCIA Y/O SUGERENCIA PODRA SER ANONIMA. EL ESCRITO PODRA SER PRESENTADO DE MANERA PRESENCIAL, POR CORREO ELECTRONICO Y/O LLAMADA TELEFONICA. EL ESCRITO DEBERA CONTENER UN DOMICILIO PARA RECIBIR NOTIFICACIONES.
PRUEBAS		1	PRUEBAS QUE ACREDITEN LA QUEJA, DENUNCIA Y/O SUGERENCIA, SI NO SE PRESENTARAN PRUEBAS, SE SEGUIRA EL PROCESO DE INVESTIGACION RESPECTIVO A FIN DE RECABAR LAS PRUEBAS CORRESPONDIENTES.
IDENTIFICACION OFICIAL VIGENTE CON FOTOGRAFIA		1	COPIA DE LA IDENTIFICACION OFICIAL POR AMBOS LADOS, SI EL USUARIO ASI LO DESEA LA QUEJA, DENUNCIA Y/O SUGERENCIA PODRA SER ANONIMA.

LINK PARA DESCARGAR FORMATO

FECHA DE  
PUBLICACIÓN  
DEL FORMATO

NO APLICA

## PASOS

1.- PRESENTAR QUEJA, DENUNCIA, SUGERENCIA POR PARTE DE LA CIUDADANIA Y/O SERVIDORES PÚBLICOS MEDIANTE COMPARECENCIA, POR ESCRITO, POR CORREO ELECTRÓNICO Y/O LLAMADA TELEFONICA

2.- SOLICITAR EL INFORME RESPECTIVO AL AREA ADMINISTRATIVA CONTRA LA CUAL SE INTERPUSO LA QUEJA, DENUNCIA Y SUGERENCIA.

3.- DAR VISTA AL USUARIO DEL INFORME REALIZADO POR AREA ADMINISTRATIVA CONTRA LA CUAL SE INTERPUSO LA QUEJA, DENUNCIA Y SUGERENCIA, PARA QUE MANIFIESTE SU CONFORMIDAD O INCONFORMIDAD.

4.- EN CASO DE CONFORMIDAD POR PARTE DEL USUARIO: SE REALIZA EL ACUERDO DE CONCILIACION Y SE DA VISTA AL USUARIO PARA QUE EN EL TERMINO DE 3 DIAS REALICE LAS MANIFESTACIONES CORRESPONDIENTES.

**CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DE TRÁMITE O SERVICIO**

LOS CRITERIOS DE RESOLUCION DE BASAN EN LAS ACTUACIONES (DOCUMENTOS) QUE OBRAN EN EL EXPEDIENTE RESPECTIVO. O EN SU CASO EN EL RESULTADO DE LA SESION DE CONCILIACION.

**OBSERVACIONES**

EL TIEMPO DE RESPUESTA DEPENDE DE LOS PLAZOS LEGALES

FICTA

NO APLICA

**FUNDAMENTOS DE LEY**

ARTÍCULOS 171, 172, 175 Y 182 FRACCION II DE LA LEY PARA EL GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN DE LOS MUNICIPIOS DEL ESTADO DE GUANAJUATO, ARTÍCULO 31 FRACCION II DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO Y JUSTICIA ADMINISTRATIVA PARA EL ESTADO Y LOS MUNICIPIOS DE GUANAJUATO.

**FUNDAMENTOS DE DISPOSICIÓN REGLAMENTARIA**

ARTÍCULOS 10 FRACCION II, 20 DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA CONTRALORIA DEL MUNICIPIO DE SILAO DE LA VICTORIA, GUANAJUATO.

**INFORMACIÓN QUE DEBE DE CONSERVAR PARA FINES DE ACREDITACIÓN, INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN CON MOTIVO DEL TRÁMITE O SERVICIO**

ESCRITO LIBRE DE QUEJA, DENUNCIA Y/O SUGERENCIA

**PRUEBAS**

IDENTIFICACION OFICIAL VIGENTE CON FOTOGRAFIA

EXPEDIENTE INSTRUMENTAL CORRESPONDIENTE

**LUGARES PARA REPORTAR PRESUNTAS ANOMALÍAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO**

DEPENDENCIA

TELÉFONO

CORREO ELECTRÓNICO

CONTRALORIA MUNICIPAL

472 722 0110 EXT. 120

quejasysugerencias@silao.gob.mx

**SANCIONES QUE EN SU CASO PROCEDAN POR OMISIÓN DEL TRÁMITE**

REVISÓ

AUTORIZÓ

VALENTINA PEREZ ROMERO

JULIO CESAR MORENO NAVARRO

COORDINADORA DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS

CONTRALOR

FECHA DE IMPRESIÓN

FECHA DE REVISIÓN

NUMERO DE REVISIÓN

2026-06-10 20:44:14

2024-11-21

4 DE 4