



“2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab”

Lineamientos para el Seguimiento de Quejas y Denuncias

1.- Responsabilidad del Seguimiento:

- El Órgano Interno de Control será responsable de dar seguimiento a las Quejas y Denuncias, en coordinación con Atención Ciudadana.

2.- Presentación de Quejas y Denuncias:

- Las Quejas y Denuncias deberán ser presentadas mediante el formato establecido y colocadas en el buzón físico ubicado en el área de Atención Ciudadana.

3.- Apertura del Buzón:

- El buzón de Quejas y Denuncias será abierto los viernes de la segunda y cuarta semana de cada mes por el Órgano Interno de Control.
- Personal designado relacionará y clasificará las Quejas y Denuncias ingresadas mediante número de folio asignado.

4.- Revisión y Clasificación:

- El responsable revisará y registrará las Quejas y Denuncias, clasificándolas por tipo y área correspondiente.

5.- Notificación de Quejas:

- En caso de tratarse de una Queja, el Órgano Interno de Control notificará al área competente dentro de los

siguientes 5 días hábiles después de abrir el buzón para su atención y seguimiento.

6.- Estado de la Queja:

- El área responsable deberá informar al Órgano Interno de Control sobre el estado de la queja dentro de los 5 días hábiles posteriores a la notificación.

7.- Informar al Ciudadano:

- El Órgano Interno de Control informará al ciudadano sobre la resolución de su queja dentro de los 3 días hábiles posteriores a la notificación recibida del área involucrada.

8.- Inconformidad del Quejoso:

- En caso de posible inconformidad, el quejoso deberá comunicar su desacuerdo dentro de los 3 días hábiles siguientes, planteando lo que, a su juicio y a la normatividad vigente, debe contener una respuesta satisfactoria. De no hacerlo, se considerará conforme y se cerrará el proceso de Queja.

9.- Tratamiento de Denuncias:

- En caso de una Denuncia, se dará vista a la Autoridad Investigadora para que realice las diligencias necesarias para la investigación de posibles faltas administrativas.