



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA
enGRANDE

"2017. Año del Centenario de las Constituciones Mexicana y Mexiquense de 1917"

Oficio Numero: 210091000/0449/2017.
Toluca de Lerdo, México;
a 16 de mayo de 2017

LIC. PEDRO J. ISSAC GONZÁLEZ
JEFE DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE LA
SATISFACCIÓN SOCIAL EN TRÁMITES Y SERVICIOS
GUBERNAMENTALES Y DE TRANSPARENCIA
P R E S E N T E

En atención a su oficio 210060000/125/2017, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 3 fracción XXXIX, 4 y 59 fracciones I, II y III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, remito a Usted en sobre cerrado, la respuesta a la Solicitud de Acceso a la Información Pública número: 00078/SECOGEM/IP/2017.

Aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
EL DIRECTOR DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS "A".

M. EN A. P. DIEGO GARCÍA SÁNCHEZ

at/n

GOBIERNO DEL ESTADO DE MEXICO
SECRETARIA DE LA CONTRALORIA

RECIBIDO
17 MAY 2017
10:21

UNIDAD DE EVALUACION DE LA SATISFACCION SOCIAL EN
"TRAMITES Y SERVICIOS GUBERNAMENTALES Y DE TRANSPARENCIA"

1. ¿Con qué medios de recepción de quejas y denuncias cuenta el Gobierno del Estado de México de la Entidad?

Respuesta: Telefónicamente, por escrito, personalmente y vía internet; siendo importante señalar que en el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, se cuenta con el Sistema de Atención Mexiquense, el cual permite al ciudadano presentar sus inconformidades de los servicios proporcionados o por la actuación u omisión de los servidores públicos, presentar una queja o denuncia; de igual manera, permite al ciudadano emitir una sugerencia, para mejorar el servicio, así como presentar un reconocimiento por el buen servicio o la atención brindada por el servidor público.

2. ¿Existe línea 01800 para recibir quejas en el Gobierno del Estado?

Respuesta: Si, el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, cuenta con las siguientes líneas telefónicas para la atención de quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos las cuales son: 01800 7200202, 01800 7115878, correspondientes al Sistema de Atención Mexiquense, así como los 01800 6969696 y 01800 4663796 correspondientes al Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM).

3. ¿Existe un protocolo para la recepción, de quejas y/o denuncias recibidas?

Respuesta: Existe un procedimiento incluido en el Manual de Operación del Sistema de Atención Mexiquense, el cual contiene los datos, requisitos y demás información necesaria, para llevar a cabo la presentación de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el veintisiete de noviembre de dos mil siete.

4. ¿Se cuenta con un sistema informático único para la recepción, registro, atención y seguimiento de las quejas o denuncias en el Gobierno del Estado?

Respuesta: En el Poder Ejecutivo del Estado de México; si, denominado Sistema de Atención Mexiquense.

¿De qué nivel jerárquico son los servidores públicos que atienden y dan seguimiento a las quejas o denuncias?

Respuesta: Se cuenta con:

1 Director General, quien coordina los procedimientos para la atención de quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos ciudadanos en términos de las disposiciones aplicables.

1 Director de Área, quien instrumenta las investigaciones necesarias en términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios y demás disposiciones aplicables.

1 Jefe de Departamento de Quejas y Denuncias, quien recibe y tramita las quejas y denuncias, practica las actuaciones y diligencias requeridas, a efecto de determinar la procedencia de las quejas y denuncias formuladas, previo a realizar, en su caso, el turno para su trámite de resolución al órgano de control interno de la dependencia u organismo auxiliar competente o, a la Dirección de Responsabilidades que corresponda.

Personal de enlace y apoyo; así como personal operativo, que desarrollan actividades de registro, análisis, turno, incompetencia, información al ciudadano y radicación de quejas y denuncias, sugerencias y reconocimientos, así como también en el trámite de atención de quejas y denuncias a partir de la radicación de las mismas.

5. ¿Dentro de las dependencias, a quienes informan sobre el estado, atención y seguimiento de las quejas y denuncias recibidas?

Respuesta: *La Secretaría informa únicamente de manera estadística al C. Gobernador del total de las quejas y denuncias recibidas, trámite y concluidas, siendo importante precisar que debido a que la información que otorgan los denunciantes es reservada no se confiere a nadie, salvo que lo requiera una autoridad judicial.*

6. ¿Existe algún sistema informático, propio de alguna Dependencia o Entidad del Gobierno del Estado, para la recepción, registro, atención y seguimiento a las quejas o inconformidades?

Respuesta: *Debido a que en el Poder Ejecutivo del Estado de México quien tiene las atribuciones para investigar las conductas irregulares derivadas de quejas y denuncias, de conformidad con el artículo 38 Bis fracción XVIII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, y que la Secretaría de la Contraloría cuenta con el Sistema de Atención Mexiquense, para dicho fin, la respuesta es que no hay otro sistema informático que se encargue de la atención, trámite y conclusión de la queja en materia de responsabilidades.*

¿Cómo funciona este?

El procedimiento para la atención de las quejas y denuncias es el siguiente: Se reciben las quejas y denuncias registrándose el mismo día en el Sistema de Atención Mexiquense, se procede a su análisis, se turnan a la autoridad competente, o bien, se envían en alcance a otras quejas que ya hayan sido turnadas y tengan relación entre sí, de lo cual se informa al ciudadano (quejoso). Cuando se determina la competencia de la Dirección General de Responsabilidades, se procede a la radicación de la queja o denuncia, siempre y cuando se identifique como presunto responsable a un servidor público con nivel de mando superior en la Administración Pública, es decir, con nivel de Director General o equivalente, o determine atraerlas para su atención, o bien, en los asuntos que deba conocer un órgano de control interno que carezca de área de responsabilidades. Una vez radicadas se le da seguimiento con el

registro en el SAM para generar el número de expediente, se cita al quejoso para que ratifique, amplíe o rectifique su queja, se solicitan informes, se cita al servidor público involucrado, se admiten y desahogan las pruebas ofrecidas dentro del trámite de la queja o denuncia, y una vez transcurrido el período de información previa se emite el acuerdo correspondiente, que puede consistir en:

- Acuerdo de archivo por falta de elementos.
- Acuerdo con inicio de procedimiento administrativo.
- Acuerdo con inicio de acciones de control y evaluación.
- Acuerdo de incompetencia.

En razón de lo anterior interviene la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México en la administración del Sistema de Atención Mexiquense, así como fijar las políticas y criterios del trámite, de igual forma en el trámite de algunas quejas en las que la adscripción del servidor público carezca de Órgano de Control Interno y en aquellos en los que pudiera tener una afectación social considerable.

¿Hay participación de la Contraloría Estatal para el seguimiento de las quejas?

Respuesta: El Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, cuenta con el Sistema de Atención Mexiquense, el cual permite al ciudadano usuario de los servicios proporcionados inconforme, ya sea con el servicio prestado o con la actuación u omisión de los servidores públicos, presentar una queja o denuncia; de igual manera, permite al ciudadano emitir una sugerencia, para mejorar el servicio, así como presentar un reconocimiento por el buen servicio o la atención brindada por el servidor público, cuya operación está a cargo de esta Secretaría de la Contraloría.

Su funcionamiento es a través de un programa informático y una base de datos central estatal, mediante el cual se realiza la recepción y el registro de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, así como el almacenamiento, custodia, consulta, reproducción, verificación, administración y transmisión de la información correspondiente, dicho programa es operado por la Secretaría de la Contraloría.

Existe un procedimiento incluido en el Manual de Operación del Sistema de Atención Mexiquense, el cual contiene los datos, requisitos y demás información necesaria, para llevar a cabo la presentación de las quejas y denuncias, sugerencias o reconocimientos, publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el veintisiete de noviembre de dos mil siete.

La participación de la Secretaría de la Contraloría, en el seguimiento de las quejas o denuncias, es a través de la Dirección General de Responsabilidades, así como los Órganos de Control Interno respectivos, por medio del Sistema de Atención Mexiquense.

7. ¿Existe una clasificación de las llamadas, solicitudes o quejas en el sistema de quejas que utiliza el Gobierno del Estado? ¿Cuál es esta clasificación?

Respuesta: *No existe.*

8. ¿Cuántas quejas resultaron respecto del total de llamadas o solicitudes recibidas por los diferentes medios en el Gobierno del Estado en el año 2016?

Respuesta: *13985.*