

REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE		TRÁMITE		SERVICIO: ☒	
Atención de Sugerencias y Reconocimientos					
DESCRIPCIÓN:		Código de la Cédula: 022SCOMU			
Consiste en la recepción de sugerencias y reconocimientos al servicio público que se ingresan en la Contraloría Municipal por particulares y se relacionan con el desempeño en las actividades del personal que labora en la Administración Pública Municipal Centralizada. Las Sugerencias o Reconocimientos se remiten a las Dependencias y Órganos Desconcentrados con el fin de que se tomen en consideración las manifestaciones expresadas para la mejora de un trámite, servicio o en su caso, el reconocimiento a la atención brindada.					
FUNDAMENTO LEGAL:		Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 2, 3 y 112 fracción X de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículos 79 Fracción XI del Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México; publicado en gaceta Municipal número 016 en fecha 25 de febrero de 2025 y artículo 6 del Manual para la Atención y Trámite de los Asuntos que Registran en el Sistema de Atención Mexiquense (SAM), del 9 de diciembre del 2019.			
DOCUMENTO A OBTENER:		Ninguno, notificación al ciudadano de que la sugerencia o reconocimiento fue remitida a la Dependencia competente.		VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER: Ejercicio fiscal vigente	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?		SI ☐ NO ☒	DIRECCIÓN WEB https://www.secogem.gob.mx/sam/DatosSugaReco.asp?Accion=Nuevo&TipoTram=3		
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		En cualquier momento que se considere necesario realizar una sugerencia por parte de la ciudadanía para la mejora de un trámite, un servicio y/o otorgar un reconocimiento por la atención brindada.			
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA					
REQUISITOS:		ORIGINAL SI o NO	COPIAS anotar con número	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.	
PERSONAS FÍSICAS					
1. Mediante llenado del Formato de Atención de Sugerencias y Reconocimientos (proporcionado en la Contraloría Municipal) o llenado en línea https://www.secogem.gob.mx/sam/DatosSugaReco.asp?Accion=Nuevo&TipoTram=3; mediante encuestas de satisfacción; mediante escrito de sugerencia o reconocimiento conteniendo lo siguiente: fecha de elaboración, autoridad a la que se dirige, narración de los hechos, nombre y firma autógrafa o huella digital.		SI	1, Simple	Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 115, 116, 118, Fracciones I, II del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y 6 del Manual para la Atención y Trámite de los Asuntos que Registran en el Sistema de Atención Mexiquense (SAM), del 9 de diciembre del 2019.	
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS					
1. Mediante llenado del Formato de Atención de Sugerencias y Reconocimientos (proporcionado en la Contraloría Municipal) o llenado en línea https://www.secogem.gob.mx/sam/DatosSugaReco.asp?Accion=Nuevo&TipoTram=3; mediante encuestas de satisfacción; mediante escrito oficial con la sugerencia o reconocimiento conteniendo lo siguiente: fecha de elaboración, autoridad a la que se dirige, narración de los hechos, nombre y firma autógrafa de la persona autorizada.		SI	1, Simple	Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 115, 116, 118, Fracciones I, II del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.	
INSTITUCIONES PÚBLICAS					



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO

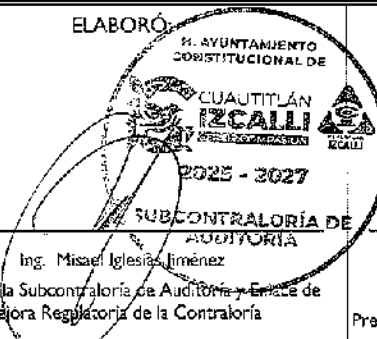


REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

PASOS A SEGUIR, QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO	El ciudadano ingresa la Sugerencia o Reconocimiento mediante Formato (proporcionado en la Contraloría Municipal); en línea a través de la Ventanilla Única VUEL del Gobierno Municipal: https://www.secogem.gob.mx/sam/DatosSugeReco.asp?Accion=Nuevo&TipoTram=2 , mediante encuestas de satisfacción o mediante escrito.			
	El Ciudadano recibe notificación de que la Sugerencia o Reconocimiento fue remitida por la Contraloría Municipal a la Dependencia o al Órgano Desconcentrado competente			
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	15 día(s)			
COSTO:	\$	Fundamento Jurídico		
FORMA DE PAGO:	EFFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
DÓNDE PODRÁ PAGARSE				
OTRAS ALTERNATIVAS				
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	Cuando el usuario sugiere propuestas a las actividades o desempeño en el servicio público del personal que labora en las Dependencias y Órganos Desconcentrados de la Administración Pública Municipal; o queda satisfecho con la prestación del servicio o la atención recibida y quiere manifestar un reconocimiento.			
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA				
DEPENDENCIA U ORGANISMO:		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE		
Municipio Cuautitlán Izcalli		Contraloría Municipal		
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:	L.C. Elia Cortez González			
DOMICILIO:	CALLE:	Av. 1 de mayo	NO. INT. Y EXT.:	100
COLONIA:	Centro Urbano	MUNICIPIO:	Cuautitlán Izcalli, México	
C.P.:	54700	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	De 9:00 a 18:00 horas de Lunes a Viernes	
TELÉFONOS (10 dígitos):		EXTS.:	CORREO ELECTRÓNICO:	
(55) 5864 25 00		5502	contraloria@ciizcalli.gob.mx	
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO				
OFICINA:				
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:				
DOMICILIO:	CALLE:		NO. INT. Y EXT.:	
COLONIA:		MUNICIPIO:	Cuautitlán Izcalli	
C.P.:		HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		
TELÉFONOS (10 dígitos):		EXTS.:	CORREO ELECTRÓNICO:	
FORMATO(S) DESCARGABLES	https://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/DespliegaArchivo?idadjunto=7106&idtramite=17422			
INFORMACIÓN ADICIONAL				
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿La Contraloría puede intervenir para que se brinden los servicios públicos que hacen falta?			
RESPUESTA:	No, la Contraloría conforme a las atribuciones que le confiere la normatividad vigente, da seguimiento a las solicitudes que se han ingresado a las diversas Dependencias y Órganos Desconcentrados Municipales, a fin de verificar que los titulares de las mismas las atiendan, siempre y cuando estas solicitudes ya hayan sido hechas del conocimiento a las áreas correspondientes.			
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Si se sugiere que se mejoren los trámites que se realizan en el municipio, la Contraloría que hace al respecto?			

REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

RESPUESTA:	Una vez que se recibió la sugerencia, la Contraloría la remite al Órgano Desconcentrado o Dependencia correspondiente, para que en el caso de ser viable sea atendida. Cuando la sugerencia es competencia de alguno de los Organismos Descentralizados, se remite la misma al Órgano Interno de Control del Organismo Descentralizado competente para su trámite, atención y seguimiento de la misma.
PRÉGUNTA FRECUENTE 3:	¿Qué es un Reconocimiento y para qué sirve?
RESPUESTA:	Es la manifestación de agradecimiento por particulares que se presentan ante la Contraloría Municipal; y se relacionan con las actividades o desempeño del personal de las Dependencias y Órganos Desconcentrados por la atención brindada o servicio recibido.
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS	
No se encontraron trámites o servicios relacionados.	

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
 Ing. Miguel Iglesias Jiménez Titular de la Subcontraloría de Auditoría y Enlace de Mejora Regulatoria de la Contraloría	 L.C. Elia Cortez Gonzalez Titular de la Contraloría Municipal Presidenta del Comité Interno de Mejora Regulatoria de la Contraloría Municipal	12/03/2025