



PETICIÓN CIUDADANA
SECRETARÍA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Código	DCAI-SACMM/CAC-01	Fecha creación	21/02/2024
---------------	-------------------	-----------------------	------------

¿Es un trámite o servicio?	SERVICIO
-----------------------------------	-----------------

Descripción del trámite o servicio
Brindar atención a la ciudadanía, asesorarla y orientarla en la presentación de sus peticiones, solicitudes, quejas, incoformidades o sugerencias dirigidas al Presidente Municipal y que pretenden sean ingresadas en la Cordinación de Atención Ciudadana y/o cualquier otra dependencia de la administración pública municipal.

Modalidad	Presencial, vía telefónica, buzón vital y correo electrónico.
------------------	---

Fundamento jurídico del trámite o servicio
Plan de Desarrollo Municipal 2021-2024, Eje rector 5 numeral, Reglamento Interior de la Secretaría de Atención Ciudadana del Municipio de El Marqués, Querétaro.

Descripción de los casos en los que puede o debe realizarse el trámite o servicio
Cuando algún ciudadano hace contacto con la Secretaría de Atención Ciudadana con la intención de hacer llegar al Presidente Municipal su petición , solicitud, queja, incofomidad o sugerencia.

Pasos que debe llevar a cabo el particular para su realización
1. Utilizar alguno de los medios de contacto disponibles, para hacer del conocimiento de la Secretaría de Atención Ciudadana su petición, solicitud, queja, recomendación o sugerencia respecto de los trámites o servicios de índole municipal; 2. Manifestar las circunstancias de modo tiempo y lugar del tema que desea hacer del conocimiento del Presidente Municipal, así como los alcences de su petición.; 3. Indicar mecanismo de contacto para retroalimentarlo respecto del seguimiento que brinde la dependencia competente de atender su inquietud; 4. Dar seguimiento en la dependencia a la que fue canalizada su petición.

Tipo de usuario o población a quien va dirigido	La ciudadanía en general.
--	---------------------------

Descripción de los beneficios
La petición se canaliza a la brevedad, se da seguimiento hasta obtener respuesta de las áreas correspondientes. En caso de que la petición no cuente con los elementos necesarios para ser canalizada, personal de la Coordinación de Atención Ciudadana apoya en la elaboración e integración del expediente correspondiente, con la finalidad de que el trámite concluya todas sus fases. En caso de que el ciudadano plantee peticiones que no son de la competencia de la administración pública municipal, se orienta al ciudadano a fin de que acuda a la Institución o Autoridad competente.

Datos Requeridos para el trámite
1. Identificación del ciudadano 2. Domicilio; 3. Teléfono; 4. Constar por escrito con la narrativa de circunstancias de modo, tiempo y lugar del tema que pretende hacer del conocimiento del Presidente Municipal; 5. En caso de presentación peticiones por escrito, firma autográfica en original; 6. En caso de que se trate de una solicitud o petición colectiva, deberán designar un representante común y los datos de contacto de éste.

Documentos requeridos para llevar a cabo el trámite o servicio				
Nombre documento	Características	Trámite o servicio adicional	Autoridad	Presentación Documento
Escrito libre de petición por parte del ciudadano, con la documentación que pueda reforzar su escrito. (copias)	Constar por escrito y dirigido al Presidente Municipal, con firma autográfica original del o los solicitantes, indicando datos de contacto.	N/A	Dirección del Centro de Atención Integral de la Secretaría de Atención Ciudadana	Documento original

Fundamento jurídico	Reglamento Interior de la Secretaría de Atención Ciudadana.
----------------------------	---

Medio de Presentación	Formato Impreso
------------------------------	-----------------

Fundamento jurídico	Plan de Desarrollo Municipal 2021-2024, Eje rector 5 y Reglamento Interior de la Secretaría de Atención Ciudadana del Municipio de El Marqués, Querétaro.
----------------------------	---

Formatos y otros documentos.
N/A

Plazo máximo de respuesta	N/A	Tipo de ficta	Negativa
----------------------------------	-----	----------------------	----------

Plazo apercibimiento	N/A	Vigencia	N/A
-----------------------------	-----	-----------------	-----

Fundamento jurídico	Art. 16 de la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro.
----------------------------	--

Documento a conservar del trámite o servicio	Toda la documentación se conserva
---	-----------------------------------

Fundamento jurídico	Artículo 5 fracción V inciso a) del Reglamento Interno para el Archivo Historico del Municipio del Márques, Querétaro	
En caso de requerir inspección o verificación, señalar el objetivo de la misma		
N/A		
Horario de atención	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:00 horas.	
¿Qué costo tiene?		
Gratuito		
Fundamento jurídico	Plan de Desarrollo Municipal 2021-2024, Eje rector 5 y Reglamento Interior de la Secretaría de Atención Ciudadana del Municipio de El Marqués, Querétaro.	
Criterios de Resolución		
La resolución puede ser positiva, parcialmente positiva, o negativa; es emitida por la dependencia competente a la que se canalizó la petición.		
Fundamento jurídico	N/A	
Autoridad que lleva a cabo el Trámite o Servicio	Dirección del Centro de Atención Integral de la Secretaría Atención Ciudadana.	
Datos del contacto para consulta y envío de información	Oficinas de atención	
Lic. Erika Olvera Olvera Directora Centro del Atención Integral Secretaría de Atención Ciudadana atenciónciudadana@elmarques.gob.mx	Centro Municipal, Carretera Estatal 210 No. 6301, Jesús María El Marqués, Qro., Teléfono: 2333400 Ext-.1206	
Quejas y Denuncias	Beneficios de los usuarios ante la negativa o falta de respuesta	
Auditoría Superior Municipal Centro Municipal, Carretera Estatal 210 No. 6301, Jesús María El Marqués, Qro. Lunes a viernes de 08:30 a 16:00 horas. Teléfono: 2388400 ext. 1150	El ciudadano tiene a salvo su derecho, para ejercer el juicio de amparo ante el Poder Judicial Federal, por vulneración a su derecho de petición contemplado en el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	
Hipervínculo de información adicional	N/A	
Madurez de Digitalización		
Nivel 1: Trámites informativos inscritos en el Registro de Trámites. Nivel 2: Descargar formatos en línea. Nivel 3: Llenar formatos y pagos en línea. Nivel 4: Resolución en línea (trámites de punta a punta).		