

IX. Mecanismos específicos para captación de quejas y denuncias y procedimiento para atenderlas

En este rubro se desarrollarán dos mecanismos:

1. Captación y seguimiento de quejas o denuncias por medio de un proceso de atención ciudadana.

Las(los) beneficiaria(o)s de los programas, podrán presentar quejas y/o denuncias en cualquier unidad administrativa de la CDI, la cual estará obligada a atender y dar seguimiento respectivo. Los medios disponibles para presentarlas serán a través de buzones y la atención directa por parte de los servidores públicos.

2. Captación y canalización de quejas y denuncias procedentes de los Comités de contraloría social.

La Delegación Estatal o CCDI, a través del RECS, con apoyo de los Responsables del programa de la CGPPE en la Delegación, deberá informar al Comité que corresponda, el estado que guardan las quejas y/o denuncias presentadas por cualquiera de los integrantes; estas denuncias podrán ser presentadas mediante escrito libre o a mediante la misma cédula de vigilancia (de apoyo o servicios).

Los pasos a seguir por parte de los Comités serán:

- a) Solicitar a la persona que le entregó la queja o denuncia, que le describa detalladamente el asunto que presenta; y en su caso presentar alguna constancia del hecho objeto de la denuncia,
- b) Recibir la queja o denuncia y **dar un acuse de recibo** al interesado,
- c) Analizar la queja y la información que en ésta se incluya,
- d) Solicitar información a la autoridad competente, en caso de que así lo requiera, para que cuente con elementos que permitan realizar un correcto análisis del caso, y
- e) Verificar que realmente la queja sea procedente para que el Comité pueda brindar una respuesta al demandante.

En caso de que el asunto de la queja o denuncia esté relacionado con la aplicación de un Programa de la CGPPE, el Comité deberá:

- f) Acudir con el área competente responsable del programa de la CGPPE en la Delegación y solicitar la solución de la queja relacionada con la aplicación y ejecución de dicho programa,

- g) Los plazos y tipo de seguimiento dependerán de las características de la queja o denuncia presentada, e
- h) Informar al interesado sobre el seguimiento o resolución sobre el asunto.

En caso de que el Comité determine que el asunto de la queja o denuncia puede dar lugar al fincamiento de responsabilidades administrativas, civiles o penales relacionadas con alguno de los programas de la CGPPE, deberá:

- i) Presentar la queja, con la información previamente recopilada, al Responsable del programa que corresponda, en la Delegación Estatal o CCDI.
- j) Solicitar el número de registro con el que se recibe la queja o denuncia, así como el nombre de la persona a quien fue entregada.
- k) Acudir en el plazo establecido por la autoridad competente, para dar seguimiento a la respuesta que se emita.
- l) Informar al interesado sobre la respuesta o resolución que brinde la autoridad.

Los RECS, con apoyo de los Responsables de los programas de la CGPPE en la Delegación Estatal o CCDI, dependiendo del ámbito de competencia de la queja o denuncia, deberá turnar el caso conforme a la siguiente tabla:

Persona involucrada en la conducta irregular o anomalía:	Turnar a:	Nota general
Beneficiarias(os)	A la autoridad local competente	Existe la posibilidad de que alguna denuncia genere al mismo tiempo responsabilidades de tipo administrativo, penal o civil, por lo que las características de cada caso proporcionarán más elementos para la toma de decisiones.
Servidores públicos de la CDI	Responsable de programa competente en la CGPPE (conforme el gráfico de la página 30) y al Órgano Interno de Control en la CDI	
Personal de instancias ejecutoras estatales y/o municipales	La Oficina del Órgano Estatal de Control más cercana,	

Los Responsables de programas competente podrán realizar el reporte vía telefónica o por correo electrónico, proporcionando toda la información necesaria, incluyendo una fecha tentativa de seguimiento, hasta la atención completa de la queja o denuncia, de la cual deberá mantener informado a la (al) interesada(o). Estas acciones serán supervisadas por el Coordinador del Esquema de Contraloría Social en los programas de la CGPPE (véase página 32).