



CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LOS MUNICIPIOS

NOMBRE:		TRÁMITE:	SERVICIO:	x
Orientación a quejas sobre servicios de Salud en el Municipio.				
DESCRIPCIÓN:				
Se reciben y se atienden las quejas presentadas en relación a los servicios de salud de Casas de Salud, Centros de Salud de ISEM, Unidades Rurales de IMSS Bienestar, Hospital Municipal en Villa Victoria.				
FUNDAMENTO LEGAL:	Artículos 26 fracción II, Artículo 116, fracciones XV, XVI, XVII y XIX del Bando Municipal 2023.			
DOCUMENTO A OBTENER:	Oficio de respuesta	VIGENCIA:	30 días	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	SI	NO	DIRECCIÓN WEB	
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:	Cuando exista presunta negligencia o maltrato al ciudadano o familiares que hayan solicitado algún servicio de salud.			
REQUISITOS:			FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO, UTILIDAD Y DESTINO DEL REQUISITO:	
PERSONAS FÍSICAS				
	ORIGINAL (SI-NO)	COPIA(S)		
Presentar la queja por escrito, la cual debe incluir, nombre y domicilio del quejoso, nombre y cargo de la persona de quien se queja, descripción concreta de los hechos que motivaron la queja y lugar y fecha de los mismos.	SI	1	Artículos 26 fracción II, Artículo 116, fracciones XV, XVI, XVII y XIX del Bando Municipal 2023.	
Credencial de Elector	SI	1		
PERSONAS JURIDICO-COLECTIVAS				
No aplica	ORIGINAL	COPIA(S)	No aplica	
INSTITUCIONES PÚBLICAS				
No aplica	ORIGINAL	COPIA(S)	No aplica	
DURACIÓN DEL TRÁMITE:	15 minutos	TIEMPO DE RESPUESTA:	2 días hábiles	
VIGENCIA:	No aplica			
COSTO:	Gratuito			
FORMA DE PAGO:	EFFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
DÓNDE PODRÁ PAGARSE:	No aplica			
OTRAS ALTERNATIVAS:	No aplica			
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	Se realiza una entrevista personal con el responsable de la institución involucrada, para que a su vez se definan los criterios que habrán de dar solución al conflicto que origina la queja.			



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



H. Ayuntamiento
Constitucional de
Villa Victoria
2022-2024

EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES

DEPENDENCIA U ORGANISMO:				UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE: Dirección de Educación, Cultura y Salud			
Dirección de Desarrollo Social, Educación, Cultura y Salud				Dirección de Desarrollo Social, Educación, Cultura y Salud			
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:				P. en M Mariela Ramírez Carmona			
DOMICILIO:	CALLE:	Av. Lázaro Cárdenas		NO. INT. Y EXT.:	S/N		
COLONIA:	Centro		MUNICIPIO:	Villa Victoria			
C.P.:	50960	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		Lunes a viernes de 9:00-17:00 y sábados de 9:00 a 13:00 horas.			
LADA:	TELÉFONOS:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:		
726	2 51 52 38		125	726 25 1 60 05	desarrollosocialvv2022@outlook.com		
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO							
OFICINA:	No aplica						
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:	No aplica						
DOMICILIO:	CALLE:	No aplica		NO. INT. Y EXT.:	No aplica		
COLONIA:	No aplica		MUNICIPIO:	No aplica			
C.P.:	No aplica		HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		No aplica		
LADA:	TELÉFONOS:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:		
	No aplica		No aplica	No aplica	No aplica		
FORMATOS DESCARGABLES:	No aplica						
OTROS							
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿En dónde puedo presentar mi queja por los servicios de salud que brinda la unidad médica de mi comunidad?						
RESPUESTA:	En la Dirección de Desarrollo Social, Educación Cultura y Salud de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas y sábados de 9:00 a 13:00 horas						
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Qué hacer en caso de no conocer el nombre y el cargo de la persona que origino mi queja?						
RESPUESTA:	Deberán hacer una descripción de los rasgos físicos, así como vestimenta y horario en el que se originaron los hechos.						
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿Puedo presentar en la Dirección de Desarrollo Social, Educación, Cultura y Salud, quejas del personal de la clínica IMSS de Jesús María?						
RESPUESTA:	Sí, y el La Dirección de Desarrollo Social, Educación, Cultura y Salud canaliza la queja a la instancia correspondiente						
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS							

<p>ELABORÓ:</p>  <p>_____ LIC. MAURICIO BAÑOS LICÓN NOMBRE COMPLETO</p>	<p>No aplica 2022 2024 H. Ayuntamiento Constitucional de VILLA VICTORIA</p>  <p>VISTO BUENO: Villa Victoria Nos luce</p> <p>_____ P. EN M MARIELA RAMÍREZ CARMONA NOMBRE COMPLETO</p>	<p>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</p> <p style="text-align: center;">22 de Marzo de 2023</p>
---	--	---