



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO



ESTADO DE  
MÉXICO  
El poder de servir

## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:		SERVICIO: X	
Orientación a quejas sobre servicios de Salud en el Municipio.					
DESCRIPCIÓN:				Código de la Cédula	
Se reciben, se atienden y se canalizan las quejas presentadas en relación a los servicios de salud de Casas de Salud, Centros de Salud de ISEM, Unidades Rurales y móviles de IMSS Bienestar, Hospital Municipal en Villa Victoria según sea el caso.					
FUNDAMENTO LEGAL:		Artículo 4 de la Ley General de Desarrollo Social del Estado de México Artículos 16 inciso e), I) ,Artículos 26 fracción II, Artículo 116, fracciones XVI, XVII, XIX, XXI del Bando Municipal 2024			
DOCUMENTO A OBTENER:		Oficio de respuesta		VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	
				30 días	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		SI	NO	DIRECCIÓN WEB	
			X		
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.			
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACION Y OBJETIVO DE LA MISMA		Si			
REQUISITOS:		ORIGINAL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con numero la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.	
<b>PERSONAS FÍSICAS</b>					
Presentar la queja por escrito, la cual debe incluir, nombre y domicilio el quejoso, nombre y cargo de la persona de quien se queja, descripción concreta de los hechos que motivaron la queja, lugar y fecha de los mismos.		SI	1	Artículo 4 de la Ley General de Desarrollo Social del Estado de México Artículos 16 inciso e), I) ,Artículos 26 fracción II, Artículo 116, fracciones XVI, XVII, XIX, XXI del Bando Municipal 2024	
Credencial de Elector		SI	1		
<b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>					
No aplica				No aplica	
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>					
No aplica				No aplica	
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO		1. Presentar la queja por escrito, la cual debe incluir, nombre y domicilio el quejoso, nombre y cargo de la persona de quien se queja, descripción concreta de los hechos que motivaron la queja, lugar y fecha de los mismos. Presentarla en la oficialía de partes y en la oficina de Desarrollo Social			
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA		72 hrs hábiles.			
COSTO:		Gratuito		Fundamento Jurídico	
FORMA DE PAGO:		EFECTIVO	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. Tomar medidas y acuerdos para evitar una segunda ocasión de la misma.			



APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA

Si

DEPENDENCIA U ORGANISMO:		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:			
Dirección de Desarrollo Social, Educación, Cultura		Dirección de Desarrollo Social, Educación, Cultura y Salud			
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		P. en M Mariela Ramírez Carmona			
DOMICILIO:	CALL E:	Av. Lázaro Cárdenas	NO. INT. Y EXT.:	1125	
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	1125	S/N	desarrollosocialvv2022@outlook.com	
<b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>					
OFICINA:	No aplica				
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:	No aplica No aplica				
DOMICILIO:	CALL E:	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	No aplica	
FORMATO(S) DESCARGABLES	No aplica				
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>					
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 las clínica IMSS, ISEM, Hospital General?				
RESPUESTA:	Si, y La Dirección de Desarrollo Social, Educación, Cultura y Salud canaliza la queja a la instancia correspondiente				
<b>TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS</b>					
No aplica					



Gobierno del Estado de México



ESTADO DE MEXICO El poder de servir



<p>ELABORÓ:</p> <p><i>[Signature]</i></p> <p><del>P. en M. MARIFEL RAMÍREZ CARMONA</del></p> <p>NOMBRE COMPLETO</p>	<p>VISTA BUENO</p> <p><i>[Signature]</i></p> <p><del>P. en M. MARIFEL RAMÍREZ CARMONA</del></p> <p>NOMBRE COMPLETO</p>	<p>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</p> <p>22 de Marzo de 2024</p>
---	--	---