## **MECANISMO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PARA PARTES INTERESADAS (MAQR)**

Para el caso de México, los mecanismos formales para atender solicitudes de información pública son los existentes de acuerdo con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la información Pública[[1]](#footnote-1) y su Reglamento[[2]](#footnote-2); es decir, cada dependencia del gobierno federal cuenta con una Coordinación Administrativa. Particularmente, la SHCP cuenta con tres Coordinaciones Administrativas (Del Ramo, Egresos y Tesorería de la Federación). Dichas solicitudes pueden llegar por dos vías:

1. Solicitud de información pública mediante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI)[[3]](#footnote-3)
2. Requerimiento a través de Atención Ciudadana de Presidencia[[4]](#footnote-4)
   1. El trámite puede realizarse, conforme a la Reglas para el trámite y seguimiento de las peticiones dirigidas al presidente de los Estados Unidos Mexicanos, turnadas a las dependencias y entidades para su atención[[5]](#footnote-5), de manera:
      1. Presencial: acudiendo a Palacio Nacional, edificio 10, planta baja, Centro, Cuauhtémoc, Código Postal 06060, Ciudad de México.
      2. Vía telefónica: llamando al 5093 4900 Atención a la ciudadanía: 01 800 080 1127.

Una vez realizado el requerimiento, se le podrá dar atención a éste mediante el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIDAC)[[6]](#footnote-6).

Para este Proyecto se usarán los mecanismos formales anteriormente descritos en lo que se refiere a la atención de solicitudes de información pública.

Para fines de atención aquejas o denuncias, se utilizarán los mecanismos existentes del Órgano Interno de Control (OIC) de la SHCP. El OIC brinda atención para recibir y tramitar denuncias ciudadanas por faltas administrativas o actos de corrupción cometidas por servidores públicos federales y por personas físicas o morales privadas, vinculadas con actos de gobierno. Los canales que pone a disposición para ello son:

* A través del Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDEC)[[7]](#footnote-7)
* Por correo electrónico a roberto\_albor@hacienda.gob.mx y sandra\_angeles@hacienda.gob.mx
* Por comparecencia en Calzada de la Virgen número 2799, Edificio A, Piso 2, Ala Norte, Colonia C.T.M. Culhuacán, Alcaldía Coyoacán, Código Postal 04480, Ciudad de México.
* Por correspondencia en Calzada de la Virgen número 2799, Edificio A, Piso 2, Ala Norte, Colonia C.T.M. Culhuacán, Alcaldía Coyoacán, Código Postal 04480, Ciudad de México.
* Por teléfono al 55-3688-9735 y 55-3688-9742 (mencionados en la sección 1 de este documento).
* Buzón de Quejas instaladas en los inmuebles de la SHCP.

En ese sentido, las denuncias que se reciben en la Dirección de Quejas de la OIC de la SHCP, a través de los medios de captación referidos, se tramitan de conformidad con *los Lineamientos para la atención, investigación y conclusión de quejas y denuncias*[[8]](#footnote-8), así como las disposiciones del Libro Segundo del Título Primero que comprende los artículos 90 al 110 de la *Ley General de Responsabilidades administrativas[[9]](#footnote-9).*

Para gestionar estas quejas y demandas, la UAP creará una base de datos recolectando la información recibida a través del OIC sobre el Proyecto. Así mismo se creará una sección dentro del portal del Proyecto donde se podrá ver la estadística de quejas y reclamos realizados, así como su atención oportuna de manera semestral. Todo el proceso será supervisado por la UAP, en específico por el personal de monitoreo y evaluación con la pertinente participación de DGTSI.

Finalmente, las partes interesadas del Proyecto también podrán realizar consultas, sugerencias y preguntas generales por el siguiente medio: enviando una solicitud a la Unidad Administradora del Proyecto (UAP), al correo que la SHCP ponga a disposición o llamando al 36884606 o, en su caso, solicitando una reunión con la UAP. Las solicitudes serán atendidas en un plazo de 10 días hábiles a partir de su recepción

1. Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTAIP_270117.pdf> [↑](#footnote-ref-1)
2. Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/marjur/marco/Reg_TAIPPDPCDCU_080518.pdf> [↑](#footnote-ref-2)
3. Disponible en: <https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/inicio> [↑](#footnote-ref-3)
4. Disponible en: <https://www.gob.mx/atencion/> [↑](#footnote-ref-4)
5. Disponible en: <https://ts.sct.gob.mx/normatecaNew/wp-content/uploads/2016/04/Reglas_para_el_tramite.pdf> [↑](#footnote-ref-5)
6. Disponible en: <https://sidac.presidencia.gob.mx/consulta> [↑](#footnote-ref-6)
7. Disponible en: <https://sidec.funcionpublica.gob.mx/#!/> [↑](#footnote-ref-7)
8. Disponible en: <http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5434315&fecha=25/04/2016> [↑](#footnote-ref-8)
9. Disponible en: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGRA\_191119.pdf [↑](#footnote-ref-9)