

Área de Quejas

Objetivo:

Dirigir y coordinar la recepción, atención, análisis e investigación de las quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, investigando detalladamente mediante la revisión de procesos, con la finalidad de prevenir, detectar y corregir problemas, procurando así un desempeño transparente y libre de corrupción en la institución.

Funciones:

1. Recibir las quejas y denuncias que se formulen por el posible incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos.
2. Recibir las quejas y denuncias que se formulen en contra de personas físicas o morales por infracciones a las disposiciones jurídicas en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obra pública, servicios relacionados con la misma y demás disposiciones en contratación pública.
3. Practicar de oficio, o a partir de queja o denuncia, las investigaciones por el posible incumplimiento de los servidores públicos a las obligaciones a que se refiere el ordenamiento legal en materia de responsabilidades, con excepción de aquéllas que deba llevar a cabo la Dirección General de Denuncias e Investigaciones, por acuerdo del Secretario, así como informar a dicha unidad administrativa sobre el estado que guarde la tramitación de los procedimientos de investigación que conozca.
4. Practicar de oficio o a partir de queja o denuncia, las investigaciones en contra de personas físicas o morales por infracciones a las disposiciones jurídicas en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obra pública, servicios relacionados con la misma y demás disposiciones en contratación pública, con excepción de aquéllas que deba conocer la Dirección General de Controversias y Sanciones en Contrataciones Públicas, así como informar a dicha unidad administrativa sobre el estado que guarde la tramitación de los procedimientos de investigación que conozca. Para lo cual, podrá emitir todo tipo de acuerdo y llevar a cabo toda clase de diligencias.
5. Citar, cuando lo estime necesario, al denunciante o al quejoso para la ratificación de la denuncia o la queja presentada en contra de servidores públicos por presuntas violaciones al ordenamiento legal en materia de responsabilidades, o incluso a otros servidores públicos que puedan tener conocimiento de los hechos a fin de constatar la veracidad de los mismos, así como solicitarles que aporten, en su caso, elementos, datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad del servidor público.
6. Practicar las actuaciones y diligencias que se estimen procedentes, a fin de integrar debidamente los expedientes relacionados con las investigaciones que realice con motivo del incumplimiento de los servidores públicos a las obligaciones a que se refiere el ordenamiento legal en materia de responsabilidades.
7. Dictar los acuerdos que correspondan en los procedimientos de investigación que realice, incluidos los de archivo por falta de elementos cuando así proceda, y de remisión al área de responsabilidades.
8. Promover la implementación y seguimiento de mecanismos e instancias de participación ciudadana para el cumplimiento de estándares de servicio, así como en el establecimiento de indicadores para la mejora de trámites y servicios en las dependencias, las entidades y la Procuraduría, conforme a la metodología que al efecto se emita..

9. Asesorar, gestionar, promover y dar seguimiento a las peticiones sobre los trámites y servicios que presente la ciudadanía y recomendar a las dependencias, las entidades o la Procuraduría la implementación de mejoras cuando así proceda.
10. Conocer previamente a la presentación de una inconformidad, las irregularidades que a juicio de los interesados se hayan cometido en los procedimientos de adjudicación de adquisiciones, arrendamientos y servicios, así como respecto de la obra pública que lleven a cabo las dependencias, las entidades o la Procuraduría, a efecto de que las mismas se corrijan cuando así proceda.
11. Supervisar los mecanismos e instancias de atención y participación ciudadana y de aseguramiento de la calidad en trámites y servicios que brindan las dependencias, las entidades, o la Procuraduría conforme a la política que emita la Secretaría.
12. Auxiliar al titular del órgano interno de control en la formulación de requerimientos, información y demás actos necesarios para la atención de los asuntos en la materia, así como solicitar a las unidades administrativas la información que se requiera.
13. Determinar la procedencia de las inconformidades que se presenten en contra de los actos relacionados con la operación del Servicio Profesional de Carrera y sustanciar su desahogo, conforme a las disposiciones que resulten aplicables.
14. Realizar la valoración de la determinación preliminar que formulen las dependencias sobre el incumplimiento reiterado e injustificado de obligaciones de los servidores públicos de carrera, en términos de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal y su Reglamento.
15. Llevar los registros de los asuntos de su competencia y expedir las copias certificadas de los documentos que obren en sus archivos.
16. Las demás que las disposiciones legales y administrativas le confieran y las que le encomienden el Secretario y el titular del órgano interno de control correspondiente.