

Clave: PR-10-04-04

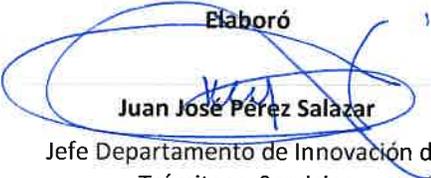
Fecha de emisión: 20/09/2023

Versión N°. 2

Página: 1 de 8

# Procedimiento para la atención de la Protesta Ciudadana y Sugerencias de Mejora de Trámites y Servicios

Elaboró

  
Juan José Pérez Salazar

Jefe Departamento de Innovación de  
Trámites y Servicios

Aprobó

  
Carlos Francisco Bocha Cuevas  
Director General de Desarrollo  
Económico e Inversión

Revisó

  
Angélica María Aguilar Arias

Directora de Mejora Regulatoria

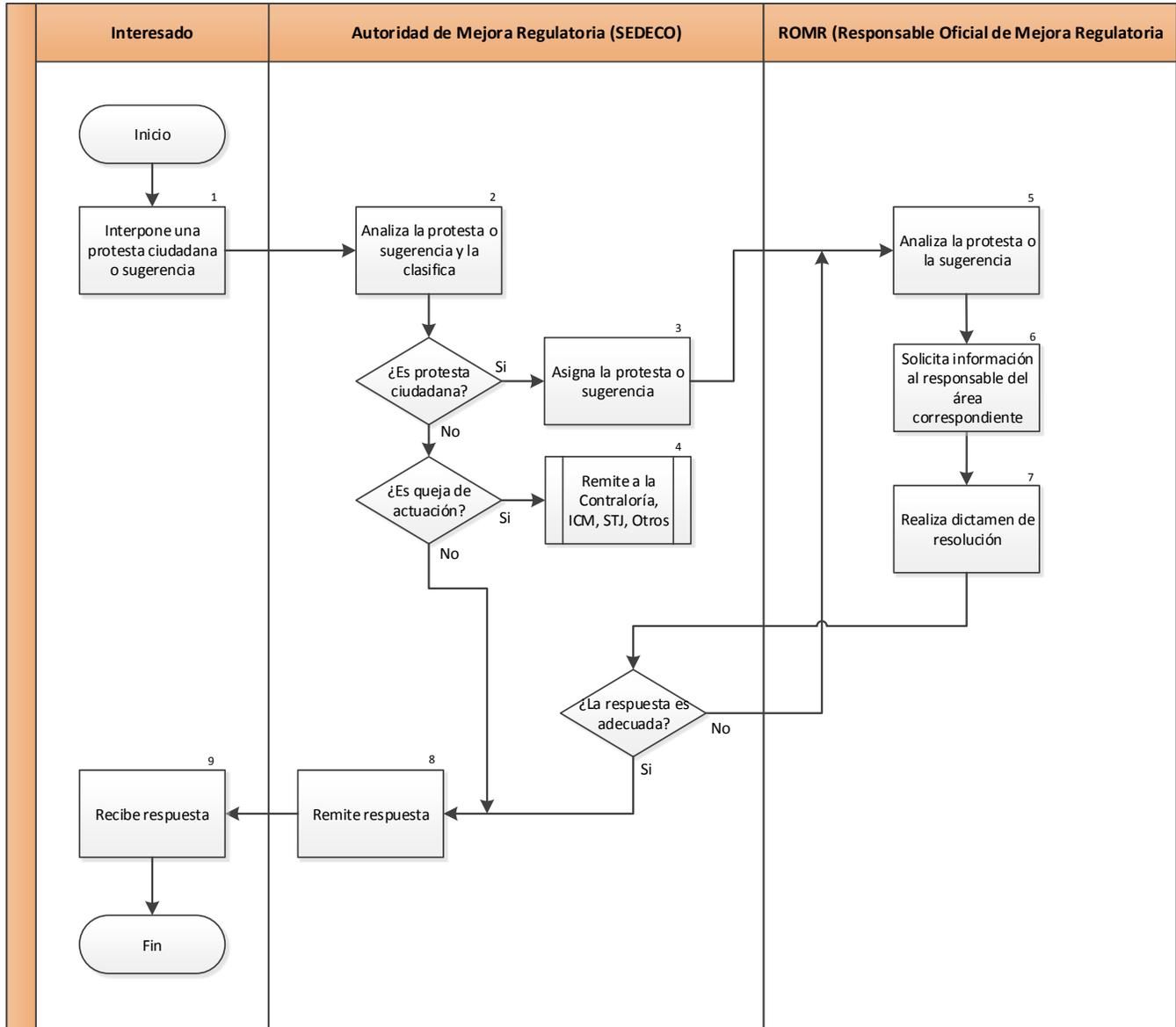
**Procedimiento para la atención de la Protesta Ciudadana**

**1. Generalidades**

<b>Nombre del Procedimiento</b>	Procedimiento para la Atención de la Protesta Ciudadana y Sugerencias de Mejora de Trámites y Servicios	<b>Área Responsable</b>	Dirección de Mejora Regulatoria
<b>Objetivo</b>	Establecer el procedimiento y los lineamientos para el mecanismo mediante el cual la población en general puede manifestar una inconformidad o sugerencia de mejora, relacionadas con trámites y/o servicios ofrecidos por el Gobierno del Estado.		
<b>Alcance</b>	Toda la población en general que interponga una protesta ciudadana o sugerencia de mejora hasta que se emita una respuesta a los interesados.		
<b>Políticas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Garantizar el derecho de la población para interponer protestas ciudadanas y sugerencias de mejoras de trámites y servicios, cuando así se desee.</li> <li>Los Sujetos Obligados del Ejecutivo Estatal, en cumplimiento a la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios, deberán poner a disposición los mecanismos indicados para ello.</li> <li>Los interesados podrán presentar la manifestación deseada, a través de un buzón físico y uno electrónico, alojado en la página web del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS).</li> <li>Se ofrecerá una respuesta a los interesados en un plazo máximo de 5 días hábiles posteriores a haber recibido la manifestación.</li> <li>Se impulsará la simplificación y la mejora continua de los trámites y servicios.</li> </ol>		
<b>Normatividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley General de Mejora Regulatoria. Artículos 61, 62 y 63.</li> <li>Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios, Artículos 53, 54, 55 y 56.</li> <li>Reglamento de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima. Artículos 40 al 55.</li> </ul>		
<b>Términos y Definiciones</b>	<p><b>Autoridad de Mejora Regulatoria (AMR):</b> Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO). Entidad encargada de implementar la política pública de Mejora Regulatoria en la administración pública estatal.</p> <p><b>Interesado(a):</b> Persona física o moral que tiene una participación activa o pasiva, como usuaria, beneficiaria u obligada en un trámite, servicio o acto administrativo que ofrece el Gobierno del Estado.</p> <p><b>Protesta ciudadana:</b> Manifestación de inconformidad o queja por parte de un interesado(a), cuando se le niegue sin causa justificada un trámite o servicio o se le proporcione de manera diferente a lo establecido en el Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS).</p> <p><b>Sugerencia de Mejora:</b> Propuesta de mejora hacia un trámite o servicio emitida por una persona física o moral, aún sin necesidad de haberlo realizado.</p> <p><b>Responsable Oficial de Mejora Regulatoria (ROMR):</b> Responsable de coordinar, articular y vigilar el cumplimiento de la política pública de mejora regulatoria y la Estrategia Estatal al interior de cada Sujeto Obligado.</p> <p><b>Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETyS):</b> Catálogo estatal que recopila la información de todos los trámites y servicios que ofrece el Gobierno del Estado.</p> <p><b>Sistema electrónico para la Protesta Ciudadana:</b> Plataforma digital implementada para recibir, atender y responder a las protestas ciudadanas o sugerencias de mejora de los trámites y servicios, que presente un interesado(a).</p> <p><b>Sujeto Obligado:</b> Dependencia o entidad de la administración pública estatal.</p>		

**Procedimiento para la atención de la Protesta Ciudadana**

**2. Diagrama del procedimiento:**



**Procedimiento para la atención de la Protesta Ciudadana**

**3. Descripción del Procedimiento:**

	<b>Fase/actividad</b>	<b>Área responsable</b>	<b>Documento</b>
	INICIO		
1	<p><b>Interpone una Protesta Ciudadana o Sugerencia de Mejora de Trámites y Servicios o cualquier otra manifestación.</b></p> <p>Se presenta una protesta ciudadana, una sugerencia de mejora o cualquier otra manifestación referente a un trámite o servicio ofrecido por el Gobierno del Estado.</p> <p>Los medios para presentarlas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal electrónico de Protesta Ciudadana, ubicado en el link: <a href="https://protestaciudadana.col.gob.mx/">https://protestaciudadana.col.gob.mx/</a></li> <li>• Buzones físicos en las dependencias del ejecutivo estatal.</li> <li>• Correos electrónicos: <a href="mailto:mejoraregulatoria@gobiernocolima.gob.mx">mejoraregulatoria@gobiernocolima.gob.mx</a>, <a href="mailto:mejoraregulatoria@colima.digital">mejoraregulatoria@colima.digital</a></li> <li>• Teléfono al 3123162000, ext. 24118.</li> <li>• Presencialmente, en la oficina de Mejora Regulatoria en el Complejo Administrativo del Gobierno del Estado, 3er. Anillo Periférico Esq. Ejército Mexicano S/N. Colonia el Diezmo. C.P. 28010, Colima, Col.</li> <li>• Una protesta ciudadana, se deberá presentar dentro de los 10 días hábiles siguientes después de haber realizado el trámite o servicio en cuestión.</li> <li>• Una sugerencia de mejora se puede presentar en cualquier momento, aún sin haber realizado el trámite o servicio.</li> </ul> <p>Cuando se utilice el buzón físico se deberá usar una papeleta de Protesta ciudadana destinada para ese fin, pudiendo desprender la cenefa inferior con número de folio, para poder dar seguimiento a la manifestación.</p> <p>En dicho caso la persona Responsable Oficial de Mejora Regulatoria deberá recuperar la papeleta del buzón físico y registrarla en el Portal electrónico de Protesta Ciudadana.</p>	Interesado(a)	<p>Papeleta de Protesta Ciudadana con No. de folio</p> <p>Sistema electrónico de Protesta Ciudadana</p>
2	<p><b>Recibe, analiza la manifestación y la clasifica.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diariamente a primera hora de la jornada laboral, se debe ingresar al sistema electrónico de Protesta Ciudadana, para verificar si hay manifestaciones recibidas.</li> </ul>	Autoridad de Mejora Regulatoria	Sistema electrónico de Protesta Ciudadana

**Procedimiento para la atención de la Protesta Ciudadana**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda manifestación recibida se debe analizar para clasificar el tipo de manifestación de que se trate, de acuerdo a la siguiente clasificación:</li> <li>• <b>Protesta ciudadana</b>, en este caso se deberá cumplir con alguna(s) de las fracciones del artículo 53 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Colima y sus Municipios.</li> <li>• <b>Sugerencia de mejora</b>, debe coincidir con el artículo 55 de la citada Ley.</li> <li>• <b>Otro tipo de queja o manifestación</b>, será todo lo que no se encuadre como protesta ciudadana o sugerencia de mejora, debiendo ser turnada a la instancia competente para su atención, debiendo notificarse al interesado(a).</li> <li>• Al ser recibida la manifestación, se le notificará al interesado(a) de recibida, vía correo electrónico.</li> <li>• Cuando la manifestación no se clasifique dentro de los 3 supuestos anteriores, se le notificará al interesado(a) y se dará por finalizado el proceso.</li> <li>• En el supuesto de que la información expresada en la papeleta o el sistema electrónico por parte del interesado(a) esté incompleta o no sea clara, se prevendrá al interesado(a), para que complemente la información, siempre y cuando el documento contenga los datos de contacto, a más tardar en <b>2 días hábiles</b> siguientes a la fecha que sea recibida.</li> <li>• El interesado(a) tendrá <b>5 días hábiles</b> después de haber sido prevenido para complementar la información necesaria para su clasificación, en caso contrario, se dará por terminada la manifestación y se archivará.</li> </ul>		
3	<p><b>Asigna la protesta ciudadana o la sugerencia.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando la manifestación se clasifique como Protesta Ciudadana o Sugerencia de Mejora, se turnará al Sujeto Obligado que corresponda a través del sistema electrónico de Protesta Ciudadana.</li> <li>• La Autoridad de Mejora Regulatoria podrá exhortar al Sujeto Obligado a que cumpla y resuelva la petición del interesado(a), para lo cual se dará vista a la Contraloría General del Estado.</li> <li>• Alternadamente al sistema electrónico, siempre se notificará la remisión de la protesta ciudadana o sugerencia de mejora, vía correo electrónico.</li> </ul>	Autoridad de Mejora Regulatoria	Sistema electrónico de Protesta Ciudadana
4	<p><b>Remite a la Contraloría, ICM, STJ, Otras instancias.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando la manifestación interpuesta por parte del interesado(a), NO se clasifique como una protesta ciudadana, ni sugerencia de mejora, se turnará a la</li> </ul>	Autoridad de Mejora Regulatoria	Sistema electrónico de Protesta Ciudadana

**Procedimiento para la atención de la Protesta Ciudadana**

	<p>instancia correspondiente, para que la atienda de acuerdo a las atribuciones correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lo anterior se notificará al interesado por correo electrónico o cualquier otro medio de contacto que haya registrado.</li> </ul>		
5	<p><b>Recibe, analiza la protesta o la sugerencia y emite un dictamen de resolución o respuesta a la manifestación del interesado(a).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diariamente se deberá ingresar al sistema electrónico para verificar si se ha recibido alguna protesta ciudadana o sugerencia de mejora de los trámites o servicios que ofrece la dependencia.</li> <li>Cada día se deberá abrir el buzón físico de la dependencia, en caso de que se cuente con ello y si hay alguna manifestación, se deberá registrar en el sistema electrónico de protesta ciudadana, adjuntando la papeleta física de protesta ciudadana por el mismo medio.</li> <li>Se deberá analizar la manifestación recibida para poder integrar un dictamen de resolución o respuesta, que por ley se deberá dar al interesado(a).</li> <li>En caso de que la protesta ciudadana o sugerencia recibida no sea competencia del Sujeto Obligado a la que fue turnada de origen, se deberá regresar inmediatamente a la Autoridad de Mejora Regulatoria, para su reasignación.</li> </ul>	<p>Sujeto Obligado</p> <p>Responsable Oficial de Mejora Regulatoria</p>	<p>Sistema electrónico de Protesta Ciudadana</p> <p>Papeleta física de protesta ciudadana</p>
6	<p><b>Solicita información al Responsable del Área correspondiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se deberá analizar la manifestación recibida para poder integrar un dictamen de resolución o respuesta, que por ley se deberá dar al interesado(a).</li> <li>En este punto, la persona Responsable Oficial de Mejora Regulatoria, podrá atender la protesta ciudadana o la sugerencia de mejora, solicitando el apoyo al interior de la dependencia.</li> <li>Cuando no se tengan todos los elementos con la información recibida, para integrar un dictamen de resolución o respuesta al interesado(a), se deberá solicitar la colaboración a la persona Responsable del Área del trámite o servicio en cuestión.</li> </ul>	<p>Sujeto Obligado</p> <p>Responsable Oficial de Mejora Regulatoria</p>	<p>Sistema electrónico de Protesta Ciudadana</p>
7	<p><b>Realiza dictamen de resolución</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La persona Responsable de Mejora Regulatoria deberá elaborar un Dictamen de Resolución o respuesta al Interesado(a)</li> <li>La redacción de la respuesta deberá poseer un lenguaje ciudadano, ser precisa, que responda a la inconformidad que motivó la protesta ciudadana, y</li> </ul>	<p>Sujeto Obligado</p> <p>Responsable Oficial de Mejora Regulatoria</p>	<p>Sistema electrónico de Protesta Ciudadana</p>

**Procedimiento para la atención de la Protesta Ciudadana**

	<p>mencionar las acciones correctivas que se tomarán para que no se vuelva a presentar una incidencia similar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se tratara de una sugerencia de mejora, se deberá responder si es factible implementarla o no, fundamentando la respuesta y en caso afirmativo mencionar el lapso de tiempo en que pueda ser implementada.</li> <li>• El Sujeto Obligado contará con 3 días hábiles, contados a partir de recibió la manifestación, para integrar totalmente el Dictamen de Resolución o Respuesta, para ser remitida a la Autoridad de Mejora Regulatoria, quien finalmente entregará al interesado(a).</li> <li>• El sistema informático enviará por correo electrónico una notificación a la AMR, avisando que se está entregando el documento antes mencionado.</li> </ul>		
8	<p><b>Remite Dictamen de Resolución o Respuesta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Autoridad de Mejora Regulatoria recibe de parte del Sujeto Obligado en cuestión, el dictamen de resolución o respuesta a la protesta ciudadana o sugerencia de mejora interpuesta y la remite al interesado(a).</li> <li>• Si a criterio de la Autoridad de Mejora Regulatoria, el dictamen de resolución no satisface con lo solicitado o expresado por el interesado(a), se podrá regresar al Sujeto Obligado para su adecuación.</li> <li>• Una vez que se valide el dictamen de resolución, se enviará por correo electrónico al interesado(a), a través del sistema de protesta ciudadana.</li> </ul>	Autoridad de Mejora Regulatoria	Sistema electrónico de Protesta Ciudadana
9	<p><b>Recibe respuesta</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe una respuesta a satisfacción por la protesta ciudadana o sugerencia de mejora emitida, dando por terminado el proceso.</li> </ul>	Interesado(a)	Dictamen de Resolución Correo electrónico
	FIN		

**4. Indicadores**

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable
% de atención de la Protesta Ciudadana interpuesta por vía física.	/Número de protestas por vía física atendidas/ Total de protestas atendidas *100	Mensual	Autoridad de Mejora Regulatoria
% de atención de la Protesta Ciudadana	Número de protestas por vía electrónica	Mensual	Autoridad de Mejora Regulatoria

**Procedimiento para la atención de la Protesta Ciudadana**

interpuesta por vía electrónica.	atendidas/Total de protestas atendidas*100		
% de Protesta Ciudadana o sugerencias interpuestas por dependencia.	Número de protestas interpuestas a la dependencia/ Total de protestas o sugerencias interpuestas *100	Mensual	Autoridad de Mejora Regulatoria
% de Protesta Ciudadana y Sugerencias de Mejora atendidas por dependencia.	Número de protestas y sugerencias atendidas por dependencia/ Total de protestas o sugerencias interpuestas a la dependencia *100	Mensual	Autoridad de Mejora Regulatoria

**5. Evidencia documental**

Clave	Nombre del Documento	Tiempo de retención	Responsable de Conservarlo
NA	Protestas ciudadanas o Sugerencias de mejora electrónicas interpuestas	5 años	Autoridad de Mejora Regulatoria
NA	Registro de Inventario de papeletas de Protesta Ciudadana	5 años	Autoridad de Mejora Regulatoria
NA	Sistema informático	Permanente	Autoridad de Mejora Regulatoria

**6. Sección de cambios**

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	13/03/19	Inicia su uso
1	07/02/20	Actualización
2	20/09/23	Actualización