

“Implementación del Buzón de Denuncias Ciudadanas contra Servidores Públicos del Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco”

PRIMERA CATEGORÍA

PILAR 4

GUEB890531MJCZSR02

MTRO. JORGE ARMANDO ORTIZ TAFOYA

TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

TLAJOMULCO DE ZÚÑIGA, JALISCO

JORTIZ@TLAJOMULCO.GOB.MX



1. Introducción

Con el compromiso de consolidar al **Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga**, Jalisco, como una administración íntegra, **transparente y cercana a la ciudadanía**, se desarrolló el proyecto **“Implementación del Buzón de Denuncias Ciudadanas contra Servidores Públicos del Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco”**, una iniciativa orientada a fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, la rendición de cuentas y el combate a la corrupción.

Este proyecto constituye una herramienta institucional que facilita a la población la presentación de denuncias por posibles actos de corrupción, faltas administrativas, abuso de autoridad, omisiones o cualquier conducta irregular cometida por personas servidoras públicas en el ejercicio de sus funciones. Su implementación se realiza en estricto cumplimiento de lo establecido en los artículos 91, 92 y 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, garantizando un procedimiento formal, accesible y confiable para la recepción y atención de las denuncias.

Más allá del cumplimiento normativo, el Buzón de Denuncias Ciudadanas representa una estrategia de innovación administrativa que acerca al Órgano Interno de Control a la población, eliminando barreras para denunciar y fortaleciendo la confianza ciudadana en las instituciones públicas. A través de este mecanismo se promueve la participación activa de la sociedad como aliada en la prevención y detección de actos de corrupción, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura de la legalidad y de la integridad en el servicio público.

El Órgano Interno de Control desempeña un papel fundamental en este proceso, al ser la instancia responsable de vigilar que las personas servidoras públicas actúen conforme a los principios constitucionales de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, eficiencia y transparencia. Asimismo, es la autoridad encargada de recibir, investigar y, en su caso, substanciar las denuncias por presuntas faltas administrativas, asegurando el debido proceso y la protección de los derechos de las personas denunciantes.



Como parte de esta estrategia, el Gobierno Municipal ha impulsado acciones de proximidad con la ciudadanía mediante la instalación de buzones en espacios de fácil acceso, jornadas informativas y asesoría directa para quienes deseen presentar una denuncia. Estas acciones permiten que la población conozca sus derechos, reciba orientación especializada y participe activamente en la construcción de un gobierno más transparente, responsable y abierto.

En conjunto, este proyecto fortalece la integridad institucional, mejora los mecanismos de control interno y consolida un modelo de gobernanza que coloca a la ciudadanía en el centro de las acciones para prevenir y combatir la corrupción, promoviendo una administración pública más eficiente, confiable y comprometida con el interés público.

2. Misión, Visión y Valores

Misión

Implementar y consolidar un mecanismo accesible, seguro, confiable y transparente para la recepción de denuncias ciudadanas contra personas servidoras públicas del Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, que fortalezca la participación ciudadana, promueva la cultura de la legalidad y contribuya a la prevención, detección e investigación de posibles actos de corrupción y faltas administrativas, garantizando el respeto a los derechos de las personas denunciantes y el debido proceso.

Visión

Ser un modelo de referencia a nivel municipal, estatal y nacional en la implementación de mecanismos innovadores de denuncia ciudadana, reconocido

por fortalecer la confianza de la población en las instituciones públicas, fomentar una cultura de integridad y transparencia, y contribuir a una administración pública eficiente, ética, abierta y comprometida con la rendición de cuentas.

Valores:

La implementación del Buzón de Denuncias Ciudadanas se sustenta en los siguientes valores:

Legalidad. Actuar en estricto apego al marco jurídico aplicable, garantizando que cada denuncia sea atendida conforme a la ley.

Integridad. Promover una actuación ética, honesta y responsable de las personas servidoras públicas, privilegiando el interés público sobre cualquier interés particular.

Transparencia. Favorecer procesos claros, accesibles y verificables que fortalezcan la confianza de la ciudadanía en las instituciones municipales.

Confidencialidad. Proteger la identidad, los datos personales y la información proporcionada por las personas denunciantes, garantizando un tratamiento seguro y responsable.

Imparcialidad. Atender todas las denuncias con objetividad, independencia y sin distinción alguna, asegurando un análisis libre de influencias externas.

Rendición de cuentas. Impulsar una administración pública responsable, que responda por sus actuaciones y fortalezca la confianza ciudadana mediante mecanismos efectivos de control y vigilancia.

Participación ciudadana. Reconocer a la ciudadanía como un actor fundamental en la prevención y combate a la corrupción, promoviendo su colaboración activa en el fortalecimiento de la gestión pública.

Profesionalismo. Desempeñar las funciones con responsabilidad, eficiencia, competencia técnica y apego a las mejores prácticas en materia de control interno e investigación administrativa.

Respeto. Garantizar un trato digno, incluyente y respetuoso hacia todas las personas involucradas en el proceso de denuncia, salvaguardando sus derechos en todo momento.

Compromiso con el servicio público. Orientar todas las acciones hacia la mejora continua de la administración municipal, privilegiando el interés general y el bienestar de la población de Tlajomulco de Zúñiga.

Implementación del Buzón de Denuncias Ciudadanas contra Servidores Públicos del Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga

A) Diagnóstico / Descripción de la problemática

Uno de los principales retos del Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga ha sido incentivar la participación ciudadana en la denuncia de presuntas faltas administrativas o actos de corrupción cometidos por servidores públicos. El Gobierno Municipal de Tlajomulco de Zúñiga reconoce que la participación ciudadana constituye uno de los principales mecanismos para prevenir, detectar y sancionar actos de corrupción en el servicio público. Sin embargo, previo a la implementación del Buzón de Denuncias Ciudadanas se identificó una baja utilización de los canales institucionales para presentar denuncias por presuntas faltas administrativas cometidas por personas servidoras públicas.

El diagnóstico realizado por el Órgano Interno de Control permitió identificar diversos factores que limitaban el ejercicio del derecho a denunciar:

- Desconocimiento de la ciudadanía sobre las atribuciones del Órgano Interno de Control y los mecanismos existentes para denunciar.
- Percepción de que los procedimientos administrativos eran complejos o burocráticos.

- Temor a posibles represalias o afectaciones derivadas de la denuncia.
- Escasa cercanía entre la ciudadanía y las oficinas responsables de recibir denuncias.
- Limitada cultura de la denuncia y baja confianza en que las quejas tendrían seguimiento.

Esta situación ocasionaba que no se obtuviera un registro claro de posibles irregularidades administrativas, reduciendo la capacidad institucional para detectar oportunamente conductas contrarias a los principios de legalidad, honradez, imparcialidad, eficiencia y transparencia previstos en la legislación en materia de responsabilidades administrativas.

Como antecedente institucional, durante ejercicios anteriores se observó una disminución significativa en el número de denuncias ciudadanas recibidas por el Órgano Interno de Control, lo que evidenció la necesidad de implementar mecanismos de proximidad que facilitaran la participación ciudadana y fortalecieran el control social sobre el desempeño de las personas servidoras públicas.

Ante este escenario, el Órgano Interno de Control impulsó la creación del Buzón de Denuncias Ciudadanas como una estrategia preventiva orientada a reducir las barreras de acceso, acercar los servicios de control interno a la población y fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones municipales.

B) Acciones implementadas

Para atender la problemática identificada, se diseñó e implementó una estrategia integral basada en la accesibilidad, la confianza ciudadana y la mejora continua de los procesos de recepción y atención de denuncias.

Las principales acciones fueron:

- Diseño del mecanismo institucional para la recepción de denuncias ciudadanas mediante buzones físicos e itinerantes.
- Elaboración del procedimiento interno para la apertura, registro, clasificación y seguimiento de las denuncias recibidas.
- Instalación estratégica de buzones en edificios públicos municipales con alta afluencia de personas usuarias.
- Diseño de formatos para facilitar la presentación de denuncias, quejas, sugerencias y reconocimientos con **certificación** de la Norma Internacional **ISO 9001-2015 de Sistema de Gestión de Calidad**.
- Definición de protocolos para garantizar la confidencialidad de la información y la protección de los datos personales.
- Capacitación al personal del Órgano Interno de Control responsable de la recepción, análisis y canalización de las denuncias.
- Implementación de campañas de difusión dirigidas a informar a la ciudadanía sobre el derecho a denunciar y los medios disponibles para hacerlo.
- Establecimiento de mecanismos de seguimiento para verificar la atención de cada denuncia conforme a la normativa aplicable.
- Evaluación trimestral de los resultados para identificar oportunidades de mejora y fortalecer el sistema.

Estas acciones permitieron consolidar un mecanismo permanente, sencillo y accesible para promover la denuncia ciudadana y fortalecer la vigilancia social sobre el desempeño gubernamental.

C) Insumos utilizados y actores involucrados

Insumos utilizados

La implementación del proyecto se realizó principalmente con recursos institucionales existentes, sin requerir inversiones extraordinarias.

Entre los principales insumos destacan:

- Buzones físicos de recepción de denuncias.
- Formatos impresos para denuncias ciudadanas.
- Manuales y procedimientos internos.
- Material de difusión institucional.
- Personal técnico y administrativo del Órgano Interno de Control.
- Equipos informáticos para el registro y seguimiento de expedientes.
- Espacios físicos en dependencias municipales.

Actores involucrados

La implementación requirió la coordinación de diversas áreas del Gobierno Municipal y la participación activa de la ciudadanía.

Internos

- Órgano Interno de Control.
- Presidencia Municipal.
- Secretaría General.
- Coordinación General de Inteligencia e Innovación Gubernamental.
- Organismos Públicos Descentralizados con convenio de colaboración.
- Direcciones y dependencias municipales donde fueron instalados los buzones.
- Dirección de Transparencia y Rendición de Cuentas.

Externos

- Ciudadanía.
- Personas usuarias de los servicios públicos.
- Organizaciones sociales interesadas en temas de transparencia y rendición de cuentas.
- Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción del Estado de Jalisco.
- Contraloría del Estado de Jalisco.

- Sistema Estatal Anticorrupción del Estado de Jalisco.
- Comité de Participación Social del Estado de Jalisco.

D) Tiempo de implementación

La implementación se desarrolló de manera gradual mediante cuatro etapas:

Etapas 1. Diagnóstico y planeación

Identificación de la problemática, análisis de los mecanismos existentes y diseño del modelo de operación.

Etapas 2. Diseño normativo y operativo

Elaboración de procedimientos, formatos institucionales y definición de responsabilidades para la atención de denuncias.

Etapas 3. Implementación

Instalación de buzones en edificios con mayor afluencia, así como el buzón itinerante que estará realizando recorridos por las 16 delegaciones del municipio, capacitación constante del personal responsable y difusión institucional.

Etapas 4. Seguimiento y mejora continua

Monitoreo permanente de las denuncias recibidas, evaluación de indicadores y ajustes operativos para incrementar la eficacia del mecanismo.

Actualmente, el Buzón de Denuncias opera como un mecanismo institucional permanente integrado a las funciones del Órgano Interno de Control.

E) Limitaciones, retos o desafíos enfrentados

Durante la implementación se identificaron diversos desafíos que fueron atendidos mediante acciones de mejora continua.

Los principales retos fueron:

- Incrementar la confianza ciudadana para utilizar el mecanismo de denuncia.
- Difundir ampliamente la existencia del buzón entre la población.
- Garantizar la confidencialidad y protección de la identidad de las personas denunciantes.
- Evitar denuncias anónimas carentes de elementos mínimos para iniciar investigaciones.
- Homologar los criterios de recepción y atención de denuncias.
- Fortalecer la coordinación entre las áreas involucradas en la investigación administrativa.
- Dar seguimiento oportuno a cada expediente respetando los plazos establecidos por la legislación.

La atención de estos retos permitió fortalecer la credibilidad institucional y consolidar el mecanismo como una herramienta de prevención y detección temprana de posibles actos de corrupción.

F) Lecciones, resultados y beneficios

Lecciones aprendidas

La experiencia demostró que los mecanismos de denuncia son más efectivos cuando privilegian la accesibilidad, la simplicidad de uso y la confianza ciudadana.

Asimismo, se identificó que la instalación de buzones físicos continúa siendo una alternativa pertinente para ampliar la cobertura institucional, especialmente para personas que enfrentan barreras de acceso a medios digitales o que prefieren presentar denuncias de manera presencial.

Otra lección relevante fue que la difusión permanente constituye un elemento indispensable para incrementar la utilización del mecanismo, ya que la existencia de canales de denuncia por sí sola no garantiza la participación ciudadana.

Resultados

Entre los principales resultados obtenidos destacan:

- Mayor accesibilidad para presentar denuncias relacionadas con el actuar de personas servidoras públicas.
- Fortalecimiento de la participación ciudadana en la vigilancia del desempeño gubernamental.
- Mejora en los procesos internos de recepción, registro y seguimiento de denuncias.
- Mayor capacidad institucional para detectar oportunamente posibles faltas administrativas.
- Consolidación de un mecanismo permanente de control preventivo.
- Fortalecimiento de la cultura de la legalidad y de la rendición de cuentas.

Beneficios

La implementación del Buzón de Denuncias Ciudadanas ha generado beneficios tanto para la ciudadanía como para la administración pública municipal.

Entre ellos destacan:

- Facilita el ejercicio del derecho ciudadano a denunciar.
- Incrementa la cercanía entre gobierno y sociedad.
- Contribuye a prevenir actos de corrupción mediante mecanismos de detección temprana.
- Fortalece la transparencia y la rendición de cuentas.
- Mejora la confianza en las instituciones municipales.
- Favorece la mejora continua del servicio público al identificar áreas de oportunidad en el desempeño de las personas servidoras públicas.
- Constituye una práctica replicable por otros municipios debido a su bajo costo, facilidad de implementación y alto potencial de impacto institucional.

En conjunto, esta buena práctica fortalece el Sistema Anticorrupción al incorporar a la ciudadanía como un actor estratégico en la prevención, detección y combate de las faltas administrativas y los actos de corrupción, consolidando una administración pública más íntegra, abierta y orientada al interés público.

EVIDENCIAS:

Con el propósito de acreditar la implementación, funcionamiento y resultados del proyecto, se integran las siguientes evidencias documentales y fotográficas, las cuales demuestran el cumplimiento de los objetivos planteados y el impacto generado en materia de transparencia, participación ciudadana y combate a la corrupción.

Evidencia normativa

- Manuales, lineamientos o procedimientos para la recepción y atención de denuncias.
- Fundamentación conforme a los artículos 91, 92 y 93 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

- Documentación emitida por el Órgano Interno de Control relacionada con la operación del buzón.

Evidencia física

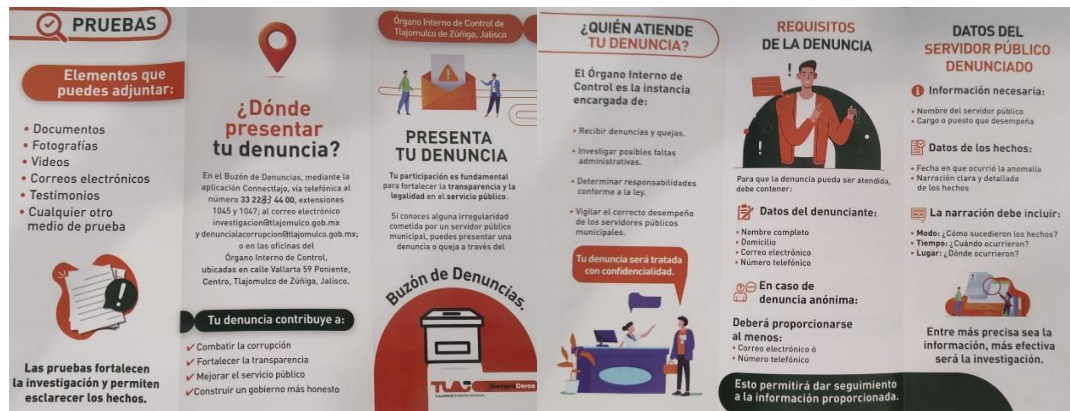
- Fotografías de los buzones instalados en edificios públicos y espacios de atención ciudadana.
- Evidencia de la imagen institucional, señalética y material informativo utilizado.



Evidencia de difusión

- Carteles, trípticos, lonas y materiales informativos dirigidos a la ciudadanía.
- Publicaciones en redes sociales y medios digitales del Gobierno Municipal.
- Convocatorias, campañas de difusión y actividades de promoción del mecanismo de denuncia.

TUAC ÓRGANO INTERNO DE CONTROL



Evidencia operativa

- Formatos de recepción de denuncias.
- Registro del procedimiento de atención, investigación y seguimiento.
- Bitácoras de apertura y revisión de los buzones.
- Protocolos para garantizar la confidencialidad de la información.

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

20 veinte de julio del 2025 dos mil veintiséis
2:00 p.m.
Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, México.
Verificación de Buzones de Denuncias.

Se realizó la revisión de los buzones ubicados en el CAT, MINI CAT, CENDI Y CAT VALLE, del Municipio de Tlajomulco. En dicho acto, se encontraron los buzones vacíos y posteriormente se colocaron los trípticos con la información necesaria y los formatos de denuncia.

Buzón CAT



Buzón MINI CAT



Buzón CENDI



Buzón CAT VALLE



Observaciones:

Se observó la falta de información entre la ciudadanía, así como el desconocimiento sobre la existencia y el funcionamiento del buzón de denuncias, por ello, realizar visitas informativas para que la persona encargada de los buzones distribuya los trípticos y proporcione la información necesaria a la ciudadanía, con el fin de que las personas interesadas puedan presentar sus denuncias de manera adecuada.

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
GOBIERNO MUNICIPAL DE TLAJOMULCO 2024 - 2027
FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJA Y DENUNCIA

Medio de recepción: _____ Fecha: ____/____/____ Folio de recepción: _____

DATOS DEL DENUNCIANTE

Nombre: _____ Teléfono: _____
Domicilio: _____ Correo Electrónico: _____

DATOS DEL DENUNCIADO

Nombre: _____
Dirección y cargo: _____
Fecha de anomalía: _____

HECHOS

Rev. 3.10-ene-22

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
GOBIERNO MUNICIPAL DE TLAJOMULCO 2024 - 2027
FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJA Y DENUNCIA

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

El Órgano Interno de Control del Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga, Jalisco, con domicilio en Av. Vallarta 859-C, Pte. es el responsable del tratamiento de los datos personales que se recaban a través del presente formato de Quejas y Denuncias. Los únicos datos personales que se recaban en este formato consisten en: nombre, firma, domicilio, número telefónico y correo electrónico. Dichos datos serán utilizados exclusivamente para la notificación de los acuerdos, recomendaciones y resoluciones que emanan del trámite, investigación y subsecuente de su queja o denuncia por presuntos actos de corrupción u omisiones de servidores públicos. La entrega de los datos de contacto es voluntaria, sin embargo, en caso de que usted decida no compartir su nombre, teléfono o correo electrónico (o presente su denuncia de forma anónima), todas las notificaciones relacionadas con este procedimiento se realizarán por estrados, de conformidad con la legislación aplicable en materia de responsabilidades administrativas y procedimiento respectivo. Para conocer a detalle los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (Derechos ARCO), así como para consultar el Aviso de Privacidad Integral, puede ingresar al sitio web oficial <https://transparencia.tlajomulco.gob.mx/transparencia/aviso-de-privacidad> o acudir directamente a las oficinas de este Órgano Interno de Control.

Fecha de última actualización: Julio de 2025.

PRUEBAS QUE APORTA

Firma de denunciante: _____

Rev. 2.15-ene-22