



TEMA X

ATENCIÓN A QUEJAS Y DENUNCIAS

Artículo 14. Los Servidores Públicos del Municipio de Matamoros, Tamaulipas, tienen la obligación de promover la creación de una cultura responsable de quejas y denuncias. Así mismo, en las áreas en las que se ofrece atención a la ciudadanía, se debe dar seguimiento, atención y respuesta oportuna e imparcial a todas las quejas y denuncias, observando los compromisos y prohibiciones siguientes:

a. Compromisos:

- I. Señalar ante el Comité de Ética, Conducta y Prevención de Conflictos de Interés de los servidores de la Administración Pública Municipal de Matamoros, Tamaulipas, todas las faltas a este Código de Conducta, denunciando siempre con la intención de regular el comportamiento de los servidores públicos;
- II. Brindar cuando se solicite, y de acuerdo con los canales institucionales, la orientación e información necesarias a los ciudadanos que acudan a la administración pública municipal para presentar una queja o denuncia, de tal manera que se permita hacer más eficiente el trámite de las mismas, informando de manera suficiente y precisa sobre el procedimiento a seguir; y
- III. Atender en el ámbito de sus responsabilidades y con estricta confidencia, toda queja y denuncia.

b. Prohibiciones:

- I. Promover o sugerir que no presenten denuncias o dejen de dar seguimiento a sus quejas;
- II. Obstaculizar el proceso de atención ciudadana con respecto a quejas y denuncias; y
- III. Ocultar, sustraer o destruir reportes, documentos e información relativa a quejas y denuncias ciudadanas.