



# FICHA DE TRÁMITE O SERVICIO

Atención a quejas, solicitudes, sugerencias e inquietudes de trámites y servicios que presta el Instituto Queretano del Transporte

Fecha de generación: 12/4/2024 1:18:35 PM;

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CMER  
COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE QUERÉTARO

## Acerca del trámite

### Acerca de

- Nombre: Atención a quejas, solicitudes, sugerencias e inquietudes de trámites y servicios que presta el Instituto Queretano de Transporte
- Sujeto Obligado: Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro (AMEQ)
- Unidad Administrativa Responsable: Dirección de Vinculación Ciudadana
- Homoclave: TR-AMEQ-012
- Nombre del Trámite: Atención a quejas, solicitudes, sugerencias e inquietudes de trámites y servicios que presta el Instituto Queretano del Transporte
- Señale si es trámite o servicio: Servicio
- Tipo de trámite o servicio: AVISO
- Categoría: No capturado
- Comunidad: Público en General Público en General
- ¿Quién puede solicitar el Trámite o Servicio? : Otro
- Descripción Ciudadana: Brindar atención a los usuarios y ciudadanía en general respecto de quejas, solicitudes, sugerencias e inquietudes de los trámites y servicios que presta el Instituto Queretano del Transporte.
- Describa con lenguaje claro, sencillo y conciso los casos en que debe o puede realizarse el Trámite o Servicio Este servicio se prestará para atender a los usuarios y ciudadanía en general respecto de quejas, solicitudes, sugerencias e inquietudes de los servicios del transporte público del Instituto Queretano del Transporte.
- Describa los beneficios de Trámite o Servicio: .
- ¿Tiene Modalidades? : No

### Fundamento Jurídico

- Nombre del Fundamento Jurídico que da origen al trámite: Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro: 204

### Estadísticas del Trámite

- Número de solicitudes realizadas (año anterior): 33522
- Número de solicitudes aceptadas 2024: 30176
- Número de solicitudes rechazadas 2024: 0

### Información Económica

- Sector al que va dirigido el trámite o servicio: Ciudadano

### Vigencia

- Medida de la vigencia: Días Naturales
- Número de la vigencia (entero): 30
- Observaciones: El ciudadano deberá presentar su promoción, dentro de un plazo máximo de treinta días naturales posteriores al hecho que de origen a su promoción ante el Instituto, a través de la Defensoría de los Derechos del Usuario.
- ¿La resolución es requisito de otro trámite o servicio?: No

## Requisitos

### Formato

- ¿Este trámite o servicio puede o debe presentarse mediante formato?: No

## Fundamento Jurídico

## Requisitos

- Número de requisitos totales: 1
- Número de requisitos que son parte del formato: 0
- Número de requisitos que NO son parte del formato: 1

### 1. Documentos

**Descripción:** Para brindar una respuesta más efectiva y proceda este servicio es necesario proporcionar los siguientes datos. Del denunciante: 1. Nombre completo. 2. Teléfono de contacto. 3. Correo. 4. Localidad. 5. Municipio. Datos del transporte: 6. Modalidad. 7. Número de concesión. 8. Número de la unidad. 9. Ruta. 10. Placas. Datos de los hechos: 11. Lugar de los hechos. 12. Fecha. 13. Hora. 14. Breve descripción de los hechos. 15. Municipio. Datos tarjeta/ puntos de recarga/cajero: 16. Folio de la tarjeta. 17. Número del cajero. 18. Establecimiento. 19. Domicilio.

Presenta alguno de los siguientes documentos:

### Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

## Casos o Supuesto

- ¿Es suficiente cumplir con la entrega de la totalidad de los requisitos, en tiempo y forma, para obtener una resolución favorable de este trámite o servicio?: No

- **Consideraciones adicionales:** El servicio que brinda la Defensoría de los Derechos del Usuario, es regido por la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro, su Reglamento, el Procedimiento de Atención de las Quejas Administrativas que se presentan al Instituto Queretano del Transporte, entre otras disposiciones legales; por lo que se realiza un análisis jurídico administrativo donde se hace la valoración de los elementos que obran en el expediente integrado, y con base en todo ello, las partes involucradas establecen acuerdo reparatorio o bien se emite Resolución respectiva.

- **Señale la metodología para llevar a cabo la resolución del trámite o servicio:** En caso de ser queja, se requiere que se hayan expuesto los elementos de modo, tiempo y lugar, así como datos que permitan identificar al responsable de la problemática; además de que dicha queja sea ratificada en los primeros 5 días hábiles; en caso de que se requiera un proceso de mediación y audiencia, el primer acercamiento será en los siguientes 5 días hábiles. La atención asignando un folio para seguimiento es de 8 horas. Todas las promociones son clasificadas y turnadas a las áreas operativas del IQT, para que sean analizadas y se realicen las acciones pertinentes para solucionar la problemática de los usuarios. La resolución depende de la naturaleza de la solicitud.

## Como o dónde realizarlo

### Canales de atención

- Presencial
- Medios Electrónicos

### Vía Presencial

- ¿Es posible que se pueda agendar una cita de manera presencial?: No
- ¿Es posible agendar la cita en línea?: No

### Vía Internet

- ¿Existe una aplicación para presentar el trámite o servicio?: Sí
- **Liga de la aplicación:** [https://play.google.com/store/apps/details?id=mx.hts.InstitutoQueretanoTransporte&hl=es\\_MX&gl=US](https://play.google.com/store/apps/details?id=mx.hts.InstitutoQueretanoTransporte&hl=es_MX&gl=US) y <https://apps.apple.com/mx/app/transporte-p%C3%BAblico-quer%C3%A9taro/id1199292090>
- **Pasos que se tiene que seguir en la aplicación electrónica:**

1. Proporcionar al personal adscrito a la DDU (Defensoría de los Derechos del Usuario) los datos de modo, tiempo y lugar de la problemática planteada dentro de la queja administrativa, para que sea generado un reporte dentro del Sistema Integral de Atención al Usuario del Transporte Público.
2. Así mismo, deberá exhibir los documentos o evidencia que acredite los hechos, debidamente relacionados. Su credencial oficial con fotografía y en caso de contar con ella, la tarjeta de prepago expedida para los usuarios del transporte público.
3. De no exhibir la documentación o evidencia referida, se otorgará un plazo de 03 (tres) días contados a partir de la legal notificación para que los exhiba a la DDU por medio electrónico o presencial.
4. Allogados los elementos necesarios, realizadas las investigaciones correspondientes con las demás unidades administrativas de este Instituto, y si la naturaleza del hecho lo permite, la DDU fijará fecha para llevar a cabo la audiencia de conciliación, en donde a través de la utilización de medios alternativos de solución, las partes intentaran resolver la problemática planteada. A la cual acudirán la parte promovente, la parte concesionaria y/o permisionaria, y personal adscrito a la DDU.
5. De llegar a acuerdo reparatorio durante la referida comparecencia, éste se establece por escrito y se fija una fecha para que se remita a la DDU el cumplimiento cabal de dicho acuerdo.
6. Tanto la parte promovente como la parte concesionaria y/o permisionaria, deberán cumplir con el acuerdo reparatorio alcanzado.

- Si así lo hicieren, se ordena la finalización de la queja y su archivo definitivo.
7. Si una de las partes incumple el referido acuerdo reparatorio se dejan a salvo los derechos de las partes para resolverlo mediante las acciones legales que estimen pertinentes.
  8. En caso de que durante la audiencia de conciliación las partes no alcanzaran acuerdo, se continuará con la tramitación de la queja a través del Procedimiento de Atención de las Quejas Administrativas que se presentan al Instituto Queretano del Transporte.
  9. Por ello, se emitirá una Resolución en la cual se realizará un análisis jurídico administrativo de los elementos que obran en el expediente y se establecerá la responsabilidad administrativa atribuible al concesionario y/o permisionario o usuario del transporte público. En su caso, se turnará a la Dirección Jurídica de este Instituto, para que de considerarlo pertinente inicie Procedimiento Administrativo contencioso.
  10. En el caso de excepción que por la naturaleza de la queja administrativa no sea susceptible de medios alternativos de solución, no se fijará fecha de audiencia de conciliación, sin embargo se tramitará dicha queja administrativa dentro del Procedimiento de Atención de las Quejas Administrativas que se presentan al Instituto Queretano del Transporte y se emitirá la Resolución respectiva.

- ¿Existe un sitio web para presentar el trámite o servicio?: Sí

- Liga del sitio web: <https://ww2.iqt.gob.mx/app/>

- Pasos que se tiene que seguir en el sitio web:

1. Ingresar al link <https://ww2.iqt.gob.mx/app/> una ubicado ahí selecciona la opción presentar reporte.
2. Una vez hecho lo anterior, deberá hacer el llenado del formato que dentro de la misma página se despliega, a efecto de señalar las circunstancias de modo tiempo y lugar.
3. Al dar click en enviar se recibirá en la misma página un mensaje de confirmación de recepción y se generará un folio con el cual podrá dar seguimiento. De ser calificada como queja administrativa, personal adscrito al Call Center de este Instituto, establecerá contacto telefónico para que se presente en las instalaciones de la DDU (Defensoría de los Derechos del Usuario) dentro de los 05 (cinco) días hábiles posteriores al día en que haya sido generado el reporte, para realizar la ratificación de la queja administrativa respectiva.
4. Así mismo, deberá exhibir los documentos o evidencia que acredite los hechos, debidamente relacionados. Su credencial oficial con fotografía y en caso de contar con ella, la tarjeta de prepago expedida para los usuarios del transporte público.
5. De no exhibir la documentación o evidencia referida, se otorgará un plazo de 03 (tres) días contados a partir de la legal notificación para que los exhiba a la DDU por medio electrónico o presencial.
6. Allegados los elementos necesarios, realizadas las investigaciones correspondientes con las demás unidades administrativas de este Instituto, y si la naturaleza del hecho lo permite, la DDU fijará fecha para llevar a cabo la audiencia de conciliación, en donde a través de la utilización de medios alternativos de solución, las partes intentaran resolver la problemática planteada. A la cual acudirá la parte promovente, la parte concesionaria y personal adscrito a la DDU.
7. De llegar a acuerdo reparatorio durante la referida comparecencia, éste se establece por escrito y se fija una fecha para que se remita a la DDU el cumplimiento cabal de dicho acuerdo.
8. Tanto la parte promovente como la parte concesionaria y/o permisionaria, deberán cumplir con el acuerdo reparatorio alcanzado. Si así lo hicieren, se ordena la finalización de la queja y su archivo definitivo.
9. Si una de las partes incumple el referido acuerdo reparatorio se dejan a salvo los derechos de las partes para resolverlo mediante las acciones legales que estimen pertinentes.
10. En caso de que durante la audiencia de conciliación las partes no alcanzaran acuerdo, se continuará con la tramitación de la queja a través del Procedimiento de Atención de las Quejas Administrativas que se presentan al Instituto Queretano del Transporte.
11. Por ello, se emitirá una Resolución en la cual se realizará un análisis jurídico administrativo de los elementos que obran en el expediente y se establecerá la responsabilidad administrativa atribuible al concesionario y/o permisionario o usuario del transporte público. En su caso, se turnará a la Dirección Jurídica de este Instituto, para que de considerarlo pertinente inicie Procedimiento Administrativo contencioso.
12. En el caso de excepción que por la naturaleza de la queja administrativa no sea susceptible de medios alternativos de solución, no se fijará fecha de audiencia de conciliación, sin embargo se tramitará dicha queja administrativa dentro del Procedimiento de Atención de las Quejas Administrativas que se presentan al Instituto Queretano del Transporte y se emitirá la Resolución respectiva.

- ¿Es posible realizar el trámite o servicio completamente en línea sin acudir a oficinas gubernamentales?: Sí

- ¿Es posible cargar o subir documentos en línea?: No

- ¿Se puede dar seguimiento? es decir, mostrar a los interesados el estatus en que se encuentra el trámite o servicio, ya sea que se encuentre en proceso de resolución, revisión, rechazado o resuelto: Sí

- ¿Se puede enviar y recibir información por medios electrónicos con los correspondientes acuses de recepción de datos y documentos?: No

- ¿La resolución o respuesta oficial es por Internet?: Sí

- ¿Utiliza firma electrónica avanzada?: No

- ¿Es posible realizar notificaciones en línea por información faltante?: No

- ¿Es posible realizar notificaciones sobre vencimiento de plazos de respuesta?: Sí

- ¿El trámite o servicio es de resolución inmediata?: Sí

- ¿Es posible realizar notificaciones sobre plazos de prevención?: No

## Vías Alternativas

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio vía telefónica?: No

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio vía mensajes de texto?: No

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio en Kioscos u otras sedes alternativas?: No

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio por otra vía?: No

## Responsables

### Contacto para atención, consulta y envío de información

#	Nombre	Rol	Correo
1	Elsa María Hernandez Puga	Contacto oficial	ehernandezp@queretaro.gob.mx

- ¿Se pueden realizar consultas sobre este trámite vía chat o en línea? No

### Oficinas de atención

Módulo Qrobús Oficinas Centrales de AMEQ

**Descripción del modulo:**

Oficina Central de la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro

**Domicilio**

Calle Constituyentes No. Exterior 20, No. Interior Col. Centro, Querétaro, Querétaro, C.P. 76000

**Atención telefónica:**

4422100407 , Ext. .

**Correo electrónico:**

ameq.correspondenciaop@ameq.gob.mx

**Horario de Atención:**

- de 08:00 a.m. a 16:00 p.m.

**Notas**

Atención los Sábados de 9am a 2pm

---

### Denuncia

**Nombre completo:**

Einar Alejandro Figueroa Villegas

**Cargo:**

Titular del OIC

**Teléfono:**

**Correo electrónico:**

efigueroa@iqt.gob.mx

**Dirección:**

Constituyentes ,20 ,76000 ,Querétaro ,Querétaro ,Querétaro

## Costo

- Mínimo de unidad: 0.00

- Máximo de unidad: 0.00

- Monto (\$) Mínimo \$
- Monto (\$) Máximo \$

#### Medios disponibles de pago

- ¿El(Los) formato(s) se puede enviar electrónicamente?: No
- Banco comercial: No
- En línea: No
- Comercios: No
- Otro: No

#### Fundamento Jurídico

- Fundamento jurídico de la cantidad a pagar por la realización del trámite o servicio - Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro:

## Plazos

### Plazo de resolución

- Unidad del Plazo: 0
- Medida del plazo: Inmediato
- Tipo de Ficta: No Aplica

### Prevención de autoridad

- Unidad del Plazo: 3
- Medida del plazo: Días Hábiles

#### Fundamento Jurídico

- Fundamento Jurídico del Plazo de Prevención Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro .

### Respuesta a prevención

- Unidad del Plazo: 5
- Medida del plazo: Días Hábiles

#### Fundamento Jurídico

- Fundamento Jurídico del Plazo de Prevención Interesado Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro

## Inspeccion Y Verificaciones

- ¿Este trámite o servicio requiere inspección, verificación o visita domiciliaria?: No

## Información Adicional

- ¿Este trámite o servicio requiere conservar información para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del trámite o servicio?: No