



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SUBSECRETARÍA DE CONTRALORÍA SOCIAL Y TRANSPARENCIA DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Con la finalidad de ser un Gobierno cercano a la ciudadanía, la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública del Gobierno del Estado, implementa un mecanismo de atención ciudadana por medio del cual puede presentar quejas, denuncias, peticiones y reconocimientos relacionadas con la operación y atención a la ciudadanía usuaria que ofrecen las diferentes Instituciones de la Administración Pública Estatal, así como de los programas sociales ante las instancias correspondientes a través de los buzones fijos y semifijos.

Los buzones fijos se encuentran instalados en las oficinas de Programas Sociales y las oficinas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, en ellos la población en general podrá depositar sus escritos de quejas, denuncias, peticiones y/o reconocimientos relacionados con la operación de las Entidades y Dependencias, así como de Programas Sociales que operan en el Estado, bajo el siguiente proceso:



1. Notificar mediante oficio la fecha y el personal comisionado para la apertura de buzones fijos y semifijos a la Dependencia o Entidad y Programa Social donde se encuentran instalados dichos buzones.
2. Se realiza la apertura de buzones, levantándose el acta de apertura en la cual se especifica el buzón, las personas que intervinieron en la apertura (personal de la Dependencia o entidad y persona comisionada de la SHTFP), si se encontraron documentos, la fecha y hora de la apertura, firmados por las personas que intervinieron.
3. Cuando se encuentran documentos en los buzones, se realiza un análisis del tipo de documento que es (denuncia, queja, sugerencia, petición, inconformidad y/o felicitación). Si la queja o denuncia cumple con los requisitos que pide la Dirección de Quejas, Denuncias e Investigaciones, se turna a dicha Dirección.
4. Si es un documento diferente a una queja o denuncia, se turna mediante oficio a la Dependencia o Entidad en la que se encontró tal documento y se da un plazo de diez días hábiles para que responda con la documentación que se genere como evidencia de la atención dada a dichos documentos.

Se da seguimiento a la atención dada por la Dependencia o Entidad a los documentos enviados.

Buzones Fijos y Semifijos en Dependencias y/o Entidades y Programas Sociales



SIERRA DE
FLORES MAGÓN

2 Buzones Instalados

- CONAFE: **2**
-



COSTA

15 Buzones Instalados

- ICEO: **3**
 - Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1**
 - Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **1**
 - CONAFE: **4**
 - Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **6**
-

22 Aperturas de Buzones:

- Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **22**
-

7 Documentos Captados:

- Felicitaciones: **5**
 - Inconformidades: **2**
-



ISTMO

15 Buzones Instalados

- ICEO: **6**
 - Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1**
 - Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **1**
 - CONAFE: **2**
 - Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **5**
-

25 Aperturas de Buzones:

- Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **24**
 - Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **1**
-

4 Documentos Captados:

- Peticiones: **3**
 - Felicitación: **1**
-

18 Buzones Instalados

- ICEO: **3**
 - Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1**
 - Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **1**
-



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



MIXTECA

- CONAFE: **1**
- Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **12**

43 Aperturas de Buzones:

- Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **42**
- Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **1**

1 Documentos Captados:

- Petición: **1**



CUENCA DEL
PAPALOAPAN

13 Buzones Instalados

- ICEO: **3**
- Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1**
- Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **1**
- CONAFE: **3**
- Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **5**

15 Aperturas de Buzones:

- Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **14**
- Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **1**

39 Documentos Captados:

- Peticiones: **26**
- Felicitación: **13**



SIERRA DE
JUÁREZ

2 Buzones Instalados

- Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1**
- CONAFE: **1**



SIERRA SUR

5 Buzones Instalados

- ICEO: **1**
- Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1**
- CONAFE: **3**



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



VALLES
CENTRALES

40 Buzones Instalados

- ICEO: **7**
- MOVILIDAD: **4**
- ABPB: **1**
- REGISTRO CIVIL: **3**
- BIENESTAR: **1**
- INFRAESTRUCTURAS: **1**
- Coordinación Estatal de Protección Civil y Gestión de Riesgos: **1**
- Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **3**
- Dirección de Planeación y Desarrollo de los SSO: **1**
- CONAFE: **1**
- Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **17**

117 Aperturas de Buzones:

- ICEO: **5**
- MOVILIDAD: **21**
- ABPB: **5**
- REGISTRO CIVIL: **15**
- BIENESTAR: **5**
- INFRAESTRUCTURAS: **2**
- Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **10**
- Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **54**

156 Documentos Captados:

- Quejas: **2**
 - Sugerencias: **3**
 - Peticiones: **68**
 - Inconformidades: **43**
 - Felicitaciones: **48**
-



110
Buzones
Instalados.



222
Aperturas de
Buzones.



215
Documentos
captados.



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

