

ATENCIÓN A SOLICITUDES DE APOYO A LA CIUDADANÍA ANTE DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL, ESTATAL, FEDERAL Y ORGANISMOS DE LA SOCIEDAD CIVIL

Este es nuestro compromiso con usted:

Con los propósitos de transparentar la gestión pública, combatir la corrupción y lograr su satisfacción con nuestro servicio, la **Secretaría Técnica y de Atención Ciudadana** expide la presente **Carta Compromiso con la Ciudadanía**, para que el trámite **Atención a solicitudes de apoyo a la ciudadanía ante dependencias de la administración pública municipal, estatal, federal y organismos de la sociedad civil**, a cargo de la Dirección General de Atención Ciudadana, cumpla con las siguientes características:

Oportuno

La Dirección General de Atención Ciudadana otorgará la atención a solicitudes de apoyo a la ciudadanía ante dependencias de la administración pública municipal, estatal, federal y organismos de la sociedad civil, en un tiempo de 20 días hábiles a partir de la recepción de la petición.

Confiable Oportuno

La cantidad de nuevos beneficiarios se determinará en base a los espacios generados por la depuración del padrón y a la disponibilidad presupuestal. La selección de beneficiarios se efectuará conforme a los criterios establecidos en las reglas de operación vigentes.

Transparente

El personal que lo atienda se identificará con su gafete y no le solicitará ninguna retribución o pago adicional por la prestación de su servicio.

Reglas de atención al público

Se reciben y canalizan las peticiones que la ciudadanía en condición de vulnerabilidad realice a la titular del Ejecutivo Estatal, ante las diferentes dependencias, entidades de gobierno municipal, estatal, federal y organismos de la sociedad civil.

Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:

1

Realizar la petición por escrito o por medio del Sistema Automatizado de Control de Gestión, proporcionando los datos generales de identificación y contacto, incluyendo: nombre completo, fecha de nacimiento, domicilio (calle, número, colonia, ciudad y código postal), teléfono y, en su caso, correo electrónico.

2

Presentar identificación oficial (credencial para votar, licencia de conducir, pasaporte mexicano vigente, cartilla militar, certificado de estudios con fotografía, credencial de estudiante con fotografía, credencial del INAPAM, credencial de seguridad social o cédula profesional).

3

Firmar y cumplir los requisitos del estudio socioeconómico.

Costo: Gratuito

El trámite deberá realizarse de acuerdo a lo estipulado en esta Carta Compromiso; en caso contrario tiene el derecho de exigir su cumplimiento. Presente su caso ante: C.p. Rafael Pacheco Soto, Titular del Órgano Interno de Control de SEDESSON en: Paseo Río Sonora No. 76 norte 3er. nivel, entre Galeana y Reforma, Colonia Proyecto Río Sonora C.P. 83200, o llame al teléfono (662) 108-37-36 ext. 46117 y 46125, o envíela al correo electrónico: rafael.pacheco@sonora.gob.mx

En caso de no recibir respuesta favorable, puede presentar su queja ante la Secretaría de la Contraloría General, en: **Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas**, Centro de Gobierno, edificio Hermosillo, 2º nivel ala norte, Paseo Río Sonora y Galeana, Proyecto Río Sonora, C.P. 83280, Hermosillo, Sonora; o llame a los teléfonos 662-213-31-89, 662-213-31-90 o 800-HONESTO (800 466-3786), o envíela al correo electrónico: respuestadecides@sonora.gob.mx o al portal: decides.sonora.gob.mx

El correo electrónico: sedesson@sonora.gob.mx, tiene como finalidad de facilitar las solicitudes de información de la Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Sonora.

Nos interesa mucho atenderle bien, ayúdenos informando cualquier incumplimiento a este compromiso.

Atentamente:

Ing. Manuel Puebla Espinosa
de los Monteros
Secretario de Desarrollo Social



SEDESSON
Secretaría
de Desarrollo Social

C. Rosario Asminda Camou Reyes
Director General de Atención Ciudadana