

ATENCIÓN A QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS

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 de la Contraloría General expide la presente Carta Compromiso con la ciudadanía, para que el trámite de Atención a Quejas y Denuncias Ciudadanas, que ofrece la Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas, cumpla con las siguientes características:

OPORTUNO

Se le dará trámite a su queja y/o denuncia en un término que no exceda de 10 días hábiles, contados a partir de su registro.

CONFIABLE

Se le proporcionará el número de folio, cuando su asunto sea presentado a través de los siguientes medios:

denunciapp.sonora.gob.mx

800 HONESTO (466-3786)

WhatsApp: (662)1488484

Aplicación: Denunciapp Sonora

TRANSPARENTE

Nuestra tarea principal es brindarle un servicio de calidad, por lo que estamos en un proceso de mejora continua. Queremos que su experiencia en nuestras oficinas sea satisfactoria y tenga la plena seguridad que cuando así lo requiera lo atenderemos, conforme a los compromisos aquí expresados.

REGLAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Atender las quejas y denuncias recibidas por parte de la ciudadanía, en cuanto al desempeño y/o actos de corrupción por parte de los servidores públicos del Gobierno del Estado, así como actos de particulares vinculados con faltas administrativas graves, las cuales pueden realizarse de las siguientes modalidades:

Vía telefónica: 800 HONESTO (466-3786)

Portal web: denunciapp.sonora.gob.mx

Correo electrónico: denunciapp@sonora.gob.mx.

Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:

- 1.- Datos del solicitante, tales como: nombre, domicilio, correo electrónico y/o número de teléfono, información que puede ser de carácter anónima si así lo solicita.
- 2.- Que su queja o denuncia esté relacionada con el servicio público que brinda el Gobierno del Estado.
- 3.- Narración clara y precisa de los hechos relativos a la queja o denuncia que nos haga llegar (ejemplo: dónde, cómo y cuándo ocurrieron los hechos).
- 4.- Conducirse con veracidad, aportar o señalar las pruebas necesarias que sustenten los hechos denunciados (en caso de contar con ellos).
- 5.- En caso de uso indebido de vehículos oficiales, él (la) ciudadano(a) deberá proporcionar el mayor número de datos posibles, como: color, número de placas, número económico, marca y línea del vehículo, dependencia o entidad a la que pertenece según el engomado, fecha, hora y lugar donde se detectó su mal uso, entre otros.

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: la (él) Titular del Órgano de Control en: Centro de Gobierno, edificio Hermosillo, 2° nivel, ala norte, Ave. Cultura y Comonfort, Proyecto Río Sonora, Hermosillo, Sonora, C.P. 83280 o llame a los teléfonos (662) 121-147 y (662) 121-184, o al correo electrónico: maria.lopez@sonora.gob.mx

En caso de recibir respuesta favorable, puede presentar su queja ante él (la) Titular de la **Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas** de la Secretaría de la Contraloría General en: Centro de Gobierno, edificio Hermosillo, 2° nivel, ala norte, Ave. Cultura y Comonfort, Proyecto Río Sonora, Hermosillo, Sonora, C.P. 83280 o llame a los teléfonos (662) 213-3189 y (62) 213-3190, 800 HONESTO (8004663786), o enviar al correo electrónico: denunciapp.sonora.gob.mx El portal electrónico denunciapp.sonora.gob.mx, tiene como finalidad facilitar información del trámite que ofrece la Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas.

NOS INTERESA MUCHO ATENDERLE BIEN, AYÚDENOS INFORMANDO CUALQUIER INCUMPLIMIENTO A ESTE COMPROMISO.

ATENTAMENTE:

LIC. GUILLERMO ALEJANDRO NORIEGA ESPARZA
SECRETARIO DE LA CONTRALORÍA GENERAL

LIC. RODRIGO CORTÉS ACOSTA
COORDINADOR EJECUTIVO DE INVESTIGACIÓN DE
FALTAS ADMINISTRATIVAS