

RECEPCIÓN Y CANALIZACIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIA CIUDADANA

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 Seguridad Pública expide la presente Carta Compromiso a la Ciudadanía, para que la Recepción y Canalización de Quejas y/o Sugerencia Ciudadana que emite el Centro Estatal de Prevención del Delito y de Participación Ciudadana cumpla con las siguientes características:

OPORTUNO

La recepción de quejas y/o sugerencia ciudadana favorece el contacto directo con el ciudadano y facilitando el proceso de captación a través de buzones móviles que se instalan en eventos y espacios públicos. Teniendo como plazo para contestar su queja y/o sugerencia 28 días hábiles.

CONFIABLE

Se mantiene la confidencialidad del ciudadano(a) que interpone la quejas y/o sugerencia.

Se capta en forma directa la quejas y/o sugerencia ciudadana sin intermediarios y se canaliza ante las Instituciones de Gobierno competente.

TRANSPARENTE

Se orienta e informa al ciudadano(a) sobre su canalización y seguimiento.

REGLAS DE EXPEDICIÓN

Se reciben quejas y/o sugerencias ciudadanas a través de Módulos instalados en eventos y lugares públicos, así como las Coordinaciones Regionales de Vinculación, posteriormente se canaliza al área correspondiente.

Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:

1. Todas y todos los ciudadanos pueden interponer quejas y/o sugerencia ciudadana, aunque no sea directamente afectado(a).
2. Llenar el formato de quejas y/o sugerencia ciudadana.
3. Proporcionar toda la información fidedigna posible.

COSTO GRATUITO

El trámite deberá realizarse de acuerdo a lo estipulado en esta Carta Compromiso. En caso contrario, tienes derecho de exigir su cumplimiento. Presente su caso ante: el (la) Titular del órgano Interno de Control de la Secretaría de Seguridad Pública, en dirección, Plaza Monteverde, Calle Veracruz y Monteverde S/N, Colonia San Benito, Hermosillo, Sonora, CP. 83190, o llame al teléfono 662-2127607, o a los correos electrónicos: samuel.barraza@sonora.gob.mx, francisco.salazar@sonora.gob.mx

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

El correo electrónico: prevenciondeldelito@sspsonora.gob.mx el cual tiene como finalidad facilitar información sobre la Dirección General de Prevención del Delito y de Participación Ciudadana, de la Secretaría de Seguridad Pública.

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

ATENTAMENTE:



LIC. MÁRIA DOLORES DEL RÍO SÁNCHEZ
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA



MTRO. FRANCISCO JAVIER ZAVALA SEGURA
COORDINADOR ESTATAL DEL CENTRO DE
PREVENCIÓN DEL DELITO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA