



Folio:
SON-SEDESSON-71-0025-ACEF

Nombre del trámite o servicio:
Atención a solicitudes de gestión social y servicios de salud a la ciudadanía

Nombre ciudadano: Atención a solicitudes de gestión social y servicios de salud a la ciudadanía

Dependencia / entidad:
Secretaría de Desarrollo Social

Unidad administrativa:
Dirección General de Atención Ciudadana

Tipo:
Estatat

Sector:
Social

RETS / RETE:
RETS - Registro Estatal de Trámites y Servicios

Clasificación:
Trámite

Descripción del trámite o servicio:
Se otorgan a la ciudadanía que en condición de vulnerabilidad solicite a la Titular del Ejecutivo Estatal , beneficios gestionados ante las diferentes Dependencias, Entidades de Gobierno y Organismos de la Sociedad Civil, así como Centros Hospitalarios, o que en su caso requiera la entrega de algún tipo de recurso.

Tiene carta compromiso al ciudadano:
Sí

Carta compromiso al ciudadano:
<http://rets.sonora.gob.mx/ArchivosTramitesServicios/SON-SEDESSON-71-0025-ACEF/CartaCompromiso/20210223150751- carta-compromis>

Número total de replicas de ccc:
1

Tipo de carta compromiso al ciudadano:
Refrendo

Criterios a los que debe sujetarse los sujetos obligados para la resolución del trámite o prestación del servicio:

- En caso de no cumplir con los requisitos no procederá la solicitud.
- La Dirección General de Atención Ciudadana funge como ventanilla única para atender solicitudes de los diferentes programas del Gobierno Municipal, Estatal y Federal.

Descripción con lenguaje claro, sencillo y conciso de los casos en los que el trámite o servicio debe realizarse:
 Cuando una persona realiza una petición a la Gobernadora del Estado, se analiza y se resuelve dentro de ésta Dirección General otorgándoles el beneficio solicitado el cual puede ser un apoyo en especie, o en su caso se envía a la Dependencia correspondiente para que se pueda proporcionar la atención solicitada.

Pasos que deben llevar acabo el particular para su realización:
Presentarse en las oficinas de ésta Dirección General y tomar un turno para ser registrado en el programa informático SARA.
Esperar su turno para ser atendido por un Ejecutivo de Atención y Gestión Inmediata .
Cumplir los requisitos establecidos.
Firmar los documentos respectivos.

Frecuencia mensual de solicitudes y resoluciones del trámite o servicio:
300

Frecuencia mensual esperada para los trámites o servicios de nueva creación:
0

Número de servidores públicos que intervienen en el proceso interno para resolver el trámite:
4

Modalidades:
Presencial
Por Escrito
Vía Telefónica
Ventanilla

URL de chat en línea:
<https://www.sonora.gob.mx/contacto.html>

Personalidad jurídica:
Persona física

Tiene chat en línea:	URL de chat en línea:
Sí	https://www.sonora.gob.mx/

Tiene app Android:
No

Tiene app iOS:
No

Domicilios

Nombre del lugar: Dirección General de Atención Ciudadana	Calle: Dr. Pesqueira	Número exterior: 25
Número interior:	Colonia: Centenario	Código postal: 83260
Municipio: Hermosillo	Localidad: Hermosillo	
Teléfonos: 662-268-8900 Ext: 1		
Correo electrónico: atencionciudadana@sonora.gob.mx		
Referencias: Edificio blanco con cerco negro, frente a la Notaría Pública No. 66.		
Horarios de atención al público: Lunes de 08:00 a 15:00, Martes de 08:00 a 15:00, Miércoles de 08:00 a 15:00, Jueves de 08:00 a 15:00, Viernes de 08:00 a 15:00,		
Nota de instrucciones:		

Contacto

Profesión: Lic.	Nombre: Zulema Rocío
Apellido paterno: Gastélum	Apellido materno: Palma
Teléfonos: 662-289-6800 Ext: 00460	
Correo electrónico: zulema.gastelum@sonora.gob.mx	Liga del DAP: http://directorio.sonora.gob.mx/search/8269/detail

Costos

Gratuito: Sí	
Concepto: Gratuito	
Costo: \$.00	Tipo de moneda: Pesos (MXN)
Tiene vigencia el trámite o servicio: No	
Notas:	

Tiempos de respuesta

Tiempo de respuesta: 10 Día(s) Hábiles	
Transcurrido el plazo señalado en el punto anterior, sin que haya dado respuesta al trámite o servicio indicar si opera algunas de las siguientes figuras No aplica	
Tiene plazo máximo: No	
Identificar las etapas internas: Se recibe la petición, se analiza el asunto de	Y tiempos del sujeto obligado para resolver el trámite: 10 Día(s) Hábiles
Notas:	

Requisitos

Requisito:
Realizar la petición por escrito o por medio del sistema automatizado de control de gestión.

Especificar si el trámite o servicio debe presentarse mediante:
Ambos(Formato, Escrito libre)

Tiene formato:
Sí

Ultima fecha de publicación en el medio de difusión:
29/10/2020

Formato:
<http://rets.sonora.gob.mx/ArchivosTramitesServicios/SON-SEDESSON-71-0025-ACEF/Requisitos/20201030130005-93.pdf>

Notas:
La petición debe llevar 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.

Requisito:
Presentar identificación oficial con fotografía

Especificar si el trámite o servicio debe presentarse mediante:
Otro (No aplica)

Tiene formato:
No

Notas:
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, cédula profesional.

Requisito:
Cumplir y firmar el estudio socioeconómico.

Especificar si el trámite o servicio debe presentarse mediante:
Formato

Tiene formato:
Sí

Ultima fecha de publicación en el medio de difusión:
29/10/2020

Formato:
<http://rets.sonora.gob.mx/ArchivosTramitesServicios/SON-SEDESSON-71-0025-ACEF/Requisitos/20201029103536-95.pdf>

Notas:
Los apoyos son otorgados a personas con algún tipo de vulnerabilidad.

Requisito:
En su caso, presentar recibo o comprobante de la gestión requerida.

Especificar si el trámite o servicio debe presentarse mediante:
Otro (No aplica)

Tiene formato:
No

Notas:
El comprobante puede ser una receta médica, una orden para un estudio médico, recibo de la luz eléctrica, recibo de agua potable, entre otros.

Lugares y formas de pago

Mismo lugar donde se realiza el trámite y/o servicio

Fundamentos jurídicos

Título de la normatividad:
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Capítulo:	Artículo:	Fracción:
	8	

Párrafo:	Numeral:	Inciso

Citar textualmente normatividad:

Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República. A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido , la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario.

Título de la normatividad:
Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora.

Capítulo:	Artículo: 32	Fracción: C
Párrafo:	Numeral: I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII	Inciso

Citar textualmente normatividad:
A la Secretaría de Desarrollo Social le corresponden las facultades y obligaciones siguientes :
I. Atender de manera personalizada a la ciudadanía que acude a las oficinas del Titular del Ejecutivo del Estado para solicitar algún apoyo, atención o manifestar alguna queja o sugerencia;
II. Atender y dar seguimiento hasta su conclusión a l~s escritos de petición que realicen los ciudadanos de manera pacífica. y respetuosa al Titular del Ejecutivo del Estado en las diferentes ramas de la administración pública , que le sean turnados para su atención;
III. Coordinar el registro, análisis, clasificación y gestión de la documentación recibida en giras de trabajo, oficialía de partes, medios de comunicación, redes sociales, correo electrónico, vía telefónica, programas radiofónicos y televisivos y Presidencia de la República, entre otros, para su canalización a las instancias correspondientes; ·
IV. Establecer los procedimientos de atención a las demandas ciudadanas;
V. Registrar y controlar la documentación soporte mediante un sistema automatizado de Control de Gestión, así como elaborar reportes estadísticos que permitan evaluar el seguimiento de las peticiones por área de atención;
VI. Programar y coordinar la audiencia pública que atenderá el Titular del Ejecutivo , conjuntamente con los titulares de las dependencias y entidades paraestatales del Estado;
VII. Elaborar con base a los registros de peticiones que reciba, reportes estadísticos que permitan evaluar el seguimiento de las peticiones pot área de atención; y
VIII. Presentar al Titular del Ejecutivo del Estado proyectos de planes y programas que deban desarrollar las dependencias de la administración pública estatal que le permitan atender las peticiones ciudadanas.

Palabras clave

Petición	Estudio socioeconómico	Apoyo en especie	Gestión social	Atención a la ciudadanía
----------	------------------------	------------------	----------------	--------------------------

Inspección o verificación

No requiere inspección o verificación

Observaciones

Actualización referente a la pandemia de COVID-19 por el coronavirus SARS-CoV-2
Medidas temporales:
-El horario de atención presencial en nuestras instalaciones será de 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.
-La atención presencial se proporcionará solo por citas las cuales pude agendar en <http://atencionciudadana.sonora.gob.mx/>
-Para realizar peticiones de manera electrónica puede hacerla al correo atencionciudadana@sonora.gob.mx, debe incluir su nombre completo, fecha de nacimiento, domicilio actual y número de teléfono.
-Los trámites que así lo permitan, se realizaran en gran medida por correo electrónico para evitar el intercambio de documentación física.
-El tiempo máximo de respuesta será de 30 días hábiles