



Fecha de impresión: 04/03/2021

Cédula del Manual de Trámites y Servicios

Folio:
SON-SEDESSON-71-0027-ACDE

Nombre del trámite o servicio:
Atención de solicitudes de orientación, sugerencia y quejas de la ciudadanía

Nombre ciudadano:
Atención de solicitudes de orientación, sugerencia y quejas de la ciudadanía

Dependencia / entidad:
Secretaría de Desarrollo Social

Unidad administrativa:
Dirección General de Atención Ciudadana

Tipo:
Estatal

Sector:
Social

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

Clasificación:
Trámite

Descripción del trámite o servicio:
Se reciben y se atienden de manera presencial, por escrito, vía telefónica y electrónica las orientaciones, sugerencias y quejas por parte de la ciudadanía dirigidas a la Titular del Ejecutivo Estatal, respecto a los diferentes trámites y servicios de la Administración Pública Estatal, Municipal y Federal.

Tiene carta compromiso al ciudadano:
No

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 establecidos 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:
Se reciben por distintos medios solicitudes de orientación, sugerencia y quejas dirigidas a la Gobernadora del Estado en referencia a trámites y servicios del Gobierno.

Pasos que deben llevar acabo el particular para su realización:
Realizar y entregar 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.
Presentar identificación oficial con fotografía.
Firmar y cumplir los requisitos del estudio socioeconómico.

Frecuencia mensual de solicitudes y resoluciones del trámite o servicio:
600

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:
3

Modalidades:
Presencial
Por Escrito
Portal Web (parcialmente en línea)
Vía Telefónica

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

Personalidad jurídica:
Persona física

Tiene chat en línea:
Sí

URL de chat en línea:
<https://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:
Código postal:

	Centenario	83280
Municipio: Hermosillo	Localidad: Hermosillo	
Teléfonos: 662-289-6800 Ext: 1		
Correo electrónico: atencionciudadana@sonora.gob.mx		
Referencias: Edificio color blanco de dos plantas con cerco metálico color negro.		

Horarios de atención al público:

Lunes de 08:00 a 15:00, Martes de 08:00 a 15:00, Miercoles 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: C.	Nombre: Rosario Asminda
Apellido paterno: Camou	Apellido materno: Reyes
Teléfonos: 662-289-6800 Ext: 00434	
Correo electrónico: rosario.camou@sonora.gob.mx	Liga del DAP: http://dap.sonora.gob.mx/search/1797/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: 20 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: 20 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-71-0027-ACDE/Requisitos/20201029115719-102.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-71-0027-ACDE/Requisitos/20201029115719-104.pdf>

Notas:

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: 8	Fracción:
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 los 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 por 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

Orientación	Quejas	Sugerencias	Servicio de orientación, quejas y sugerencias	Servicio 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 puede agendar en <http://atencionciudadana.sonora.gob.mx/>
- Para realizar peticiones de manera electrónica puede hacerla a través de nuestras redes sociales, al correo atencionciudadana@sonora.gob.mx, debe incluir su nombre completo, fecha de nacimiento, domicilio actual y número de teléfono.
- Para información telefónica puede comunicarse a los teléfonos 6622 896800 y 800 911 9300 de 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.
- El Chat Sonora en línea de la página: <https://www.sonora.gob.mx/> continuará operando en horario de 08:00 a 15:00 horas de lunes a viernes.
- Los trámites que así lo permitan, se realizarán en gran medida por correo electrónico para evitar el intercambio de documentación física.
- El tiempo máximo de respuesta será de 30 días hábiles