



Fecha de impresión: 04/03/2021

Cédula del Manual de Trámites y Servicios

Folio:
SON-SEDESSON-71-0028-AC

Nombre del trámite o servicio:
Atención a solicitudes de la ciudadanía recibidas en giras de trabajo de la Titular del Poder Ejecutivo Estatal

Nombre ciudadano:
Atención a solicitudes de la ciudadanía recibidas en giras de trabajo de la Titular del Poder Ejecutivo Estatal

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:
Recibir, analizar y gestionar ante las Dependencias y Entidades de la Administración Pública de los tres niveles de Gobierno , así como Organismos de la Sociedad Civil, las solicitudes que la ciudadanía entrega por escrito a la Titular del Ejecutivo Estatal en sus diferentes giras de trabajo por las Localidades y Municipios del Estado de Sonora.

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 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 por escrito a la Gobernadora durante sus giras de trabajo por el Estado, se reciben, se analizan y se envían a la Dependencia correspondiente para que se pueda otorgar la atención solicitada, o en su caso se resuelven dentro de ésta Dirección General.

Pasos que deben llevar acabo el particular para su realización:
-Realizar y entregar la petición por escrito a la Gobernadora del Estado proporcionando los datos generales de identificación y contacto incluyendo: Nombre completo, domicilio (calle, número, colonia, código postal y ciudad), teléfono y en su caso correo electrónico.

Frecuencia mensual de solicitudes y resoluciones del trámite o servicio:
80

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:
6

Modalidades:
Presencial
Por Escrito

URL de chat en línea:

Personalidad jurídica:
Persona física

Tiene chat en línea:
No

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:

Localidad:

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, 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:
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 proporcionando los datos generales de identificación, contacto y el asunto.

Especificar si el trámite o servicio debe presentarse mediante:
Escrito libre

Tiene formato:
No

Notas:

La petición debe incluir: Nombre completo, domicilio (calle, número, colonia, código postal y ciudad), teléfono y en su caso correo electrónico.

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

Petición	Gira de trabajo	Municipios	Solicitudes de la ciudadanía recibidas en giras de la gobernadora	Giras de trabajo de la gobernadora	Petición por escrito a la gobernadora
----------	-----------------	------------	---	------------------------------------	---------------------------------------

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:
- Las giras de trabajo de la Titular del Poder Ejecutivo Estatal pueden verse parcialmente limitadas durante este tiempo .
 - Los trámites que así lo permitan, se realizaran en gran medida por correo electrónico para evitar el intercambio de documentación física.
 - El correo para seguimiento de peticiones realizadas en giras de trabajo es atencionciudadana@sonora.gob.mx
 - El tiempo máximo de respuesta será de 30 días hábiles