BAJA CALIFORNIA
GOBIERNO DEL ESTADO

Secretaría de la Honestidad y la Función Pública de Baja California

NOMBRE OFICIAL DEL TRÁMITE O SERVICIO	NOMBRE CIUDADANO DEL TRÁMITE O SERVICIO
Atención a Quejas y Denuncias Ciudadanas	Quejas y Denuncias Ciudadanas
ORGANISMO	**HOMOCLAVE**
Secretaría de la Honestidad y la Función Pública de Baja California	BC-SHFP-004
DESCRIPCIÓN	**TIPO TYS**
Proporcionar al ciudadano la atención oportuna, para presentar quejas o denuncias en contra de las personas servidoras públicas de la Administración Pública Estatal.	Servicio
	¿CUÁNDO DEBO DE REALIZARLO?
	Cuando el ciudadano se siente objeto de: mal trato, mala prestación y negativa injustificada de un servicio público, corrupción y por negligencia.
¿QUÉ OBTIENE?	**¿QUIÉN PUEDE REALIZARLO?**
Acuse de recibo de queja.	Interesado Representante Legal Tutor
TIPO COSTO	**VIGENCIA**
Sin costo	
COSTO	**PLAZOS**
	Tiempo que tiene el organismo para resolver :90 Días Naturales
LUGARES DE PAGO	
NINGUNO	
TIENE DOCUMENTOS INFORMATIVOS	**CANTIDAD DE DOCUMENTOS INFORMATIVOS**
NO	0
AFIRMATIVA FICTA	**REQUIERE VISITA DE INSPECCIÓN**
NO	NO

OFICINAS DONDE SE PUEDE REALIZAR

DIRECCION	TELÉFONOS	RESPONSABLES	DÍA SEMANA	HORARIO
Dirección de Contraloría Social - Av. Álvaro Obregón y Calle México, Sección Primera , 599, Mexicali 21100	(686) 555 4920 EXT 8204 (686) 555-4921 EXT 8204 (686) 555-4922 EXT 8204	Irasema Maycott Montes Directora de Contraloría Social imaycott@baja.gob.mx (664) 979-2920	Lunes	08:00 A 17:00
			Martes	08:00 A 17:00
			Miércoles	08:00 A 17:00
			Jueves	08:00 A 17:00
			Viernes	08:00 A 17:00

Dirección de Contraloría Social - Blvd. Aguacaliente, Fracc. El Paraíso, 21939, Tijuana 22160	(664) 979-2920 EXT 2568	Irasema Maycott Montes Directora de Contraloría Social imaycott@baja.gob.mx (664) 979-2920	Lunes	08:00 A 17:00
			Martes	08:00 A 17:00
			Miércoles	08:00 A 17:00
			Jueves	08:00 A 17:00
			Viernes	08:00 A 17:00
Dirección de Contraloría Social - Carretera Transpeninsular Ensenada-La Paz, Ex-Ejido Chapultepec, 6500, Ensenada 22785	(646)172-30-34 EXT 2653	Irasema Maycott Montes Directora De Contraloría Social imaycott@baja.gob.mx (664) 979-2920	Lunes	08:00 A 17:00
			Martes	08:00 A 17:00
			Miércoles	08:00 A 17:00
			Jueves	08:00 A 17:00
			Viernes	08:00 A 17:00
Dirección de Contraloría Social - "Calz. Independencia y Paseo de los Héroes", CENTRO CIVICO, S/N, Mexicali 21000	(686) 555-4920 EXT 8204	Irasema Maycott Montes Directora de Contraloría Social imaycott@baja.gob.mx (664) 979-2920	Lunes	08:00 A 17:00
			Martes	08:00 A 17:00
			Miércoles	08:00 A 17:00
			Jueves	08:00 A 17:00
			Viernes	08:00 A 17:00

FUNDAMENTOS

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Baja California, ART.48, Fracción XXIII, Estatal

Reglamento interno de la Secretaría de la Honestidad y la Función Pública, ART.28 y 31 Fracción II y III, Estatal

ESCENARIOS

Presencial

REQUISITOS INTANGIBLES
Proporcionar correo electrónico y/o teléfono para dar seguimiento a su queja o denuncia.

REQUISITOS TANGIBLES	TIENE FORMATO
Adjuntar documentos como evidencia que den soporte a la descripción de la narración de los hechos de la queja o denuncia.	NO

PASOS POR MODALIDAD

Presencial

° El ciudadano acude a las oficinas de la Secretaría de la Honestidad y la Función Pública, donde la persona servidora pública del Departamento de Atención Ciudadana y Denuncias que atiende al ciudadano le solicita escrito de queja o denuncia, o en su caso le proporciona formato para la narración de los hechos que describen la queja o denuncia.
° La persona servidora pública del Departamento de Atención Ciudadana y Denuncias ingresa al sistema de atención a quejas y denuncias para registrar los datos y hechos de la queja o denuncia, el cual genera número de folio y claves, que son proporcionadas al ciudadano por medio de un acuse junto con la liga de acceso al sistema de atención a quejas y denuncias para el seguimiento de la queja.
° El ciudadano con el folio y las claves de acceso, le da seguimiento a su queja y/o denuncia a través del portal institucional de la Secretaría de la Honestidad y la Función Pública, hace clic en el botón "Atención ciudadana", después da clic en “aquí para ingresar al sistema” o en la mascota falco, y posteriormente da clic en “seguimiento a queja y/o denuncia”.

Vía telefónica

REQUISITOS INTANGIBLES

Proporcionar correo electrónico y/o teléfono para dar seguimiento a su queja o denuncia.

REQUISITOS TANGIBLES	TIENE FORMATO
Adjuntar documentos como evidencia que den soporte a la descripción de la narración de los hechos de la queja o denuncia.	NO

PASOS POR MODALIDAD

Mixto

° El ciudadano se contacta al número telefónico Tijuana (664) 979-2920 ext. 2568; Mexicali (686) 555-4922, ext. 8204; Ensenada (646) 172-3034, ext. 3251, o a nivel nacional 800-466-3786 (HONESTO).
° El ciudadano al ser atendido explica el motivo de la queja o denuncia, y también proporciona los datos que solicite la persona servidora pública del Departamento de Atención Ciudadana y Denuncias.
° La persona servidora pública del Departamento de Atención Ciudadana y Denuncias le asigna un número de folio y claves de acceso para ingresar al sistema de atención a quejas y denuncias.
° El ciudadano ingresa al portal institucional de la Secretaría de la Honestidad y la Función Pública, hace clic en el botón "Atención ciudadana", después da clic en “aquí para ingresar al sistema” o en la mascota falco, y posteriormente da clic en “seguimiento a queja y/o denuncia”.

Línea

REQUISITOS INTANGIBLES

Proporcionar correo electrónico y/o teléfono para dar seguimiento a su queja o denuncia.

REQUISITOS TANGIBLES	TIENE FORMATO
Adjuntar documentos como evidencia que den soporte a la descripción de la narración de los hechos de la queja o denuncia.	NO

PASOS POR MODALIDAD

En línea

° El ciudadano ingresa al portal institucional de la Secretaría de la Honestidad y la Función Pública, hace clic en el botón "Atención ciudadana", después da clic en “aquí para ingresar al sistema” o en la mascota falco, y posteriormente da clic en “capture su queja” donde deberá cargar la información correspondiente, y también se recomienda incluir los datos personales para proporcionar una solución más efectiva.
° El sistema de atención a quejas y denuncias le asigna al ciudadano un número de folio y claves de acceso para el seguimiento de la queja.
° El ciudadano con el folio y las claves de acceso, le da seguimiento a su queja o denuncia a través del portal, siguiendo los pasos antes mencionados, pero en esta ocasión dará clic en “seguimiento a queja y/o denuncia”.

Comités de contraloría social, unidad móvil y código QR

REQUISITOS INTANGIBLES

Proporcionar correo electrónico y/o teléfono para dar seguimiento a su queja o denuncia.

REQUISITOS TANGIBLES	TIENE FORMATO
Adjuntar documentos como evidencia que den soporte a la descripción de la narración de los hechos de la queja o denuncia.	NO

PASOS POR MODALIDAD

En línea

° El ciudadano ingresa al portal sistema de atención a quejas y denuncias da clic en “capture su queja” donde deberá cargar la información correspondiente, y también se recomienda incluir los datos personales para proporcionar una solución más efectiva.
° El sistema de atención a quejas y denuncias le asigna al ciudadano un número de folio y claves de acceso para el seguimiento de la queja.
° El ciudadano con el folio y las claves de acceso, le da seguimiento a su queja y/o denuncia a través del portal, siguiendo los pasos antes mencionados, pero en esta ocasión dará clic en “seguimiento a queja y/o denuncia”.

Oficio y correo electrónico

REQUISITOS INTANGIBLES

Proporcionar correo electrónico y/o teléfono para dar seguimiento a su queja o denuncia.

REQUISITOS TANGIBLES	TIENE FORMATO
Adjuntar documentos como evidencia que den soporte a la descripción de la narración de los hechos de la queja o denuncia.	NO

PASOS POR MODALIDAD

Mixto

° El ciudadano envía por medio de oficio o correo electrónico escrito libre con la narración de los hechos que describen la queja o denuncia, adjuntando documentos como evidencia que den soporte a la descripción de la narración de los hechos. Se recomienda agregar nombre y correo electrónico.
° La persona servidora pública del Departamento de Atención Ciudadana y Denuncias ingresa al sistema de atención a quejas y denuncias para captura la queja o denuncia del ciudadano, la cual se envía al correo electrónico proporcionado usuario, número de folio y claves de acceso para el seguimiento de la queja.
° El ciudadano con el folio y las claves de acceso, le da seguimiento a su queja o denuncia a través del portal institucional de la Secretaría de la Honestidad y la Función Pública, hace clic en el botón "Atención ciudadana", después da clic en “aquí para ingresar al sistema” o en la mascota falco, y posteriormente da clic en “seguimiento a queja y/o denuncia”.