

		Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno		
<b>NOMBRE OFICIAL DEL TRÁMITE O SERVICIO</b>		<b>NOMBRE CIUDADANO DEL TRÁMITE O SERVICIO</b>		
Atención a Quejas y Denuncias Ciudadanas		Quejas y Denuncias Ciudadanas		
<b>ORGANISMO</b>		<b>HOMOCLAVE</b>		
Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno		BC-SHFP-004		
<b>DESCRIPCIÓN</b>		<b>TIPO TYS</b>		
Proporcionar al ciudadano la atención oportuna, para presentar quejas o denuncias en contra de las personas servidoras públicas de la Administración Pública Estatal.		Servicio		
		<b>¿CUANDO DEBO DE REALIZARLO?</b>		
		Cuando el ciudadano se siente objeto de: mal trato, mala prestación y negativa injustificada de un servicio público, corrupción y por negligencia.		
<b>¿QUÉ OBTIENE?</b>		<b>¿QUIEN PUEDE REALIZARLO?</b>		
Acuse de recibo de queja.		Interesado Representante Legal Tutor		
<b>TIPO COSTO</b>		<b>VIGENCIA</b>		
Sin costo				
<b>COSTO</b>		<b>PLAZOS</b>		
		Tiempo que tiene el organismo para resolver :90 Días Naturales		
<b>LUGARES DE PAGO</b>				
NINGUNO				
<b>TIENE DOCUMENTOS INFORMATIVOS</b>		<b>CANTIDAD DE DOCUMENTOS INFORMATIVOS</b>		
NO		0		
<b>AFIRMATIVA FICTA</b>		<b>REQUIERE VISITA DE INSPECCIÓN</b>		
NO		NO		
<b>OFICINAS DONDE SE PUEDE REALIZAR</b>				
<b>DIRECCION</b>	<b>TELÉFONOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>DÍA SEMANA</b>	<b>HORARIO</b>
Dirección de Contraloría Social - Av. Álvaro Obregón y Calle México, Sección Primera , 599, Mexicali 21100	(686) 555-4920	Félix Antonio Gutiérrez Hernández	Lunes	08:00 A 17:00
	EXT 8224	Director de Contraloría Social	Martes	08:00 A 17:00
	(686) 555-4921	fagutierrez@baja.gob.mx	Miércoles	08:00 A 17:00
	EXT 8224	(686)555-4920	Jueves	08:00 A 17:00
	(686) 555-4922 EXT 8224		Viernes	08:00 A 17:00

<b>Dirección de Contraloría Social - Blvd. Aguacaliente, Fracc. El Paraíso, 21939, Tijuana 22160</b>	(664) 979-2920 EXT 2568	Félix Antonio Gutiérrez Hernández Director de Contraloría Social fagutierrez@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
<b>Dirección de Contraloría Social - Carretera Transpeninsular Ensenada-La Paz, Ex-Ejido Chapultepec, 6500, Ensenada 22785</b>	(646)172-30-34 EXT 2653	Félix Antonio Gutiérrez Hernández Director de Contraloría Social fagutierrez@baja.gob.mx (646)172-30-34	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
<b>Dirección de Contraloría Social - "Calz. Independencia y Paseo de los Héroos", CENTRO CIVICO, S/N, Mexicali 21000</b>	(686) 555-4920 EXT 8224	Félix Antonio Gutiérrez Hernández Director de Contraloría Social fagutierrez@baja.gob.mx (686)555-4920	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 Anticorrupción y Buen Gobierno, ART.28 y 31, fracciones 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 Anticorrupción y Buen Gobierno, 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 Anticorrupción y Buen Gobierno, hace clic en el botón "Sistema de Quejas y Denuncias", después da clic en "seguimiento a queja y/o denuncia" e ingresa usuario y contraseña.

**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. 8224; Ensenada (646) 172-3034, ext. 3251, o a nivel nacional 800-466-3786 (HONESTO).
- ° El ciudadano ingresa al portal institucional de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, hace clic en el botón "Sistema de Quejas y Denuncias", después da clic en "seguimiento a queja y/o denuncia".
- ° 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 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.

**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 Anticorrupción y Buen Gobierno, hace clic en el botón "Sistema de Quejas y Denuncias", después 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.

**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 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 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 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 capturar 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 Anticorrupción y Buen Gobierno, hace clic en el botón "Sistema de Quejas y Denuncias", y posteriormente da clic en "seguimiento a queja y/o denuncia".