

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

NOMBRE OFICIAL DEL TRÁMITE O SERVICIO			NOMBRE CI	UDADANO DEL TRÁN	MITE O SERVICIO
Atención a Quejas y Denuncias Ciudadanas			Quejas y Denuncias Ciudadanas		
ORGANISMO			HOMOCLAVE		
Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno			BC-SHFP-004		
DESCRIPCIÓN			TIPO TYS		
Proporcionar al ciudadar			Servicio		
presentar quejas o denuncias en contra de las personas			¿CUÁNDO DEBO DE REALIZARLO?		
servidoras públicas de la Administración Pública Estatal.			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 PÚEDE RĚĂLIZARLO?		
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	5	CANTIDAD DE DOCUMENTOS INFORMATIVOS		
NO			0		
AFIRMATIVA FICTA			REQUIERE VISITA DE INSPECCIÓN		
NO			NO		
		OFICINAS DONDE	SE PUEDE RE	EALIZAR	
DIRECCION	TELÉFONOS	RESPONSA	BLES	DÍA SEMANA	HORARIO
Dirección de	(686) 555	Irasema Maycott Mo	ontes	Lunes	08:00 A 17:00
Contraloría Social - Av. Álvaro Obregón y	4920 EXT 8204	Directora de Contra imaycott@baja.gob		Martes	08:00 A 17:00
Calle México, Sección Primera, 599,	(686) 555- 4921	(664) 979-2920		Miércoles	08:00 A 17:00
Mexicali 21100 EXT 8204 (686) 555-			Jueves	08:00 A 17:00	
	4922 EXT 8204			Viernes	08:00 A 17:00

Dirección de Contraloría Social - Blvd. Aguacaliente,	(664) 979- 2920 EXT 2568	Irasema Maycott Montes Directora de Contraloría Social imaycott@baja.gob.mx (664) 979-2920	Lunes Martes	08:00 A 17:00 08:00 A 17:00
Fracc. El Paraíso, 21939, Tijuana 22160	2711 2000		Miércoles	08:00 A 17:00
. •			Jueves	08:00 A 17:00
			Viernes	08:00 A 17:00
Dirección de	(646)172-30-	Irasema Maycott Montes	Lunes	08:00 A 17:00
Contraloría Social - Carretera	34 EXT 2653	Directora De Contraloría Social imaycott@baja.gob.mx	Martes	08:00 A 17:00
Transpeninsular Ensenada-La Paz, Ex-		(664) 979-2920	Miércoles	08:00 A 17:00
Ejido Chapultepec, 6500, Ensenada 22785			Jueves	08:00 A 17:00
			Viernes	08:00 A 17:00
Dirección de Contraloría Social -	(686) 555- 4920	Irasema Maycott Montes	Lunes	08:00 A 17:00
"Calz. Independencia	EXT 8204	Directora de Contraloría Social 04 imaycott@baja.gob.mx (664) 979-2920	Martes	08:00 A 17:00
y Paseo de los Héroes", CENTRO			Miércoles	08:00 A 17:00
CIVICO, S/N, Mexicali 21000			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
	NO

Adjuntar documentos como evidencia que den soporte a la descripción de la narración de los hechos de la queja o denuncia.

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.

REQUISITOS INTANGIBLES

Proporcionar correo electrónico y/o teléfono para dar seguimiento a su 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 "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 TANGIBLES TIENE FORMATO

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

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 ingresa al portal institucional de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, 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".
- ° 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 NC hechos de la queja o denuncia.

PASOS POR MODALIDAD

En línea

- ° El ciudadano ingresa al portal institucional de la Secretaría de Anticorrupción y Buen Gobierno, 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.

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.

DECLUCITOR TANCIDI EC	TIENE CODMATO
REQUISITOS TANGIBLES	ITIENE FORMATO
	11-11-11-11-11-11-11-11-11-11-11-11-11-

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

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 NO hechos de la queja o denuncia.

PASOS POR MODALIDAD

Mixto

- ° 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 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.
- ° 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 "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".

Página 4