



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SEGUNDO REPORTE TRIMESTRAL ENERO - JUNIO



SUBSECRETARÍA DE CONTRALORÍA SOCIAL Y TRANSPARENCIA

DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA



INTRODUCCIÓN

Para atender la demanda ciudadana, existe un sistema que opera la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública del Gobierno del Estado de Oaxaca, por medio del cual la ciudadanía puede presentar quejas, denuncias, peticiones y reconocimientos ciudadanos, relacionadas con la operación y atención a la ciudadanía usuaria que ofrecen las diferentes Instituciones de la Administración Pública Estatal, así como de los programas sociales ante las instancias correspondientes a través de los buzones fijos, móviles y digitales.



Buzones Fijos: Instalados en las oficinas de Programas Sociales, de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, para depositar quejas, denuncias, peticiones y reconocimientos, relacionados con la operación de las Entidades y Dependencias, así como de Programas Sociales que operan en el Estado.



Notifica: Mediante oficio la fecha y el personal comisionado para la apertura de buzones fijos y semifijos a la Dependencia o Entidad y Programa Social.



APERTURA: Se levanta un acta de apertura, con; n° de buzón, personas que intervinieron en la apertura (personal de la Dependencia o entidad y persona comisionada de la SHTFP), documentos encontrados.



CLASIFICACION: Se analiza del tipo de documento que es (denuncia, queja, sugerencia, petición, inconformidad y/o felicitación).



TURNAMOS: la queja o denuncia que cumple con los requisitos que pide la Dirección de Quejas, Denuncias e Investigaciones.



TODO CUENTA: Documento diferente a una queja o denuncia, se turna mediante oficio a la Dependencia o Entidad en la que se encontró tal documento, dando plazo de diez días hábiles para sustentar una respuesta de la atención dada a dichos documentos.



MÁS CERCA DE LOS USUARIOS

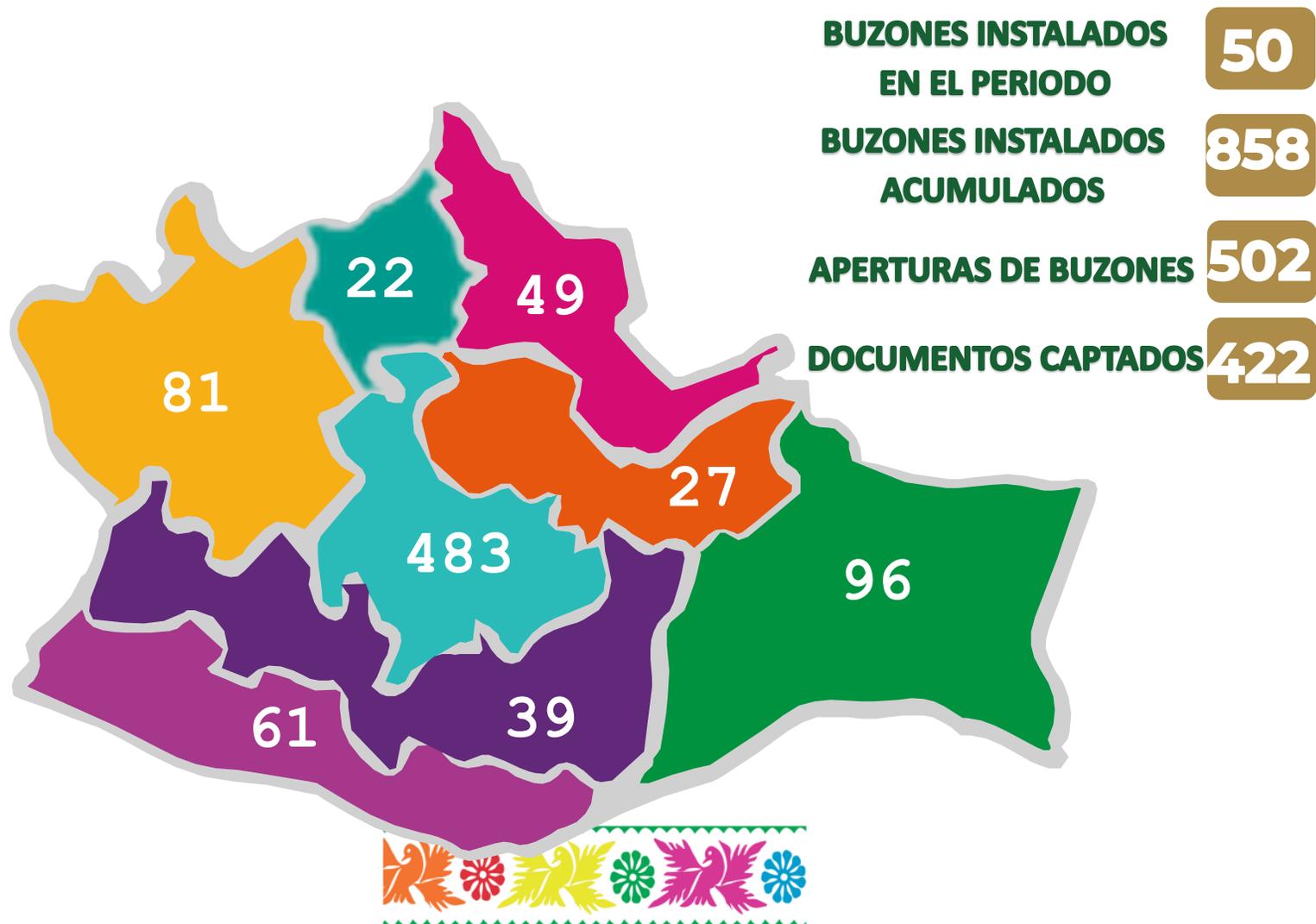
Este 2025 siguiendo el compromiso de la Atención a la ciudadanía en medios digitales se ha logrado Se ha logrado incrementar el alcance de la atención a la ciudadanía, con la creación e instalación de 45 buzones digitales dando así actualmente un total de 775 buzones digitales, mismos que funcionan con la implementación de un código QR, el cual a través de la plataforma <https://contraloriasocial.oaxaca.gob.mx/> permite recibir quejas, denuncias, peticiones, sugerencias, inconformidades y reconocimientos ciudadanos. A la par se instalaron 3 buzones fijos dando ahora un total de 81 buzones fijos en las dependencias y entidades del estado de Oaxaca. Entre estos buzones fijos se encuentra un buzón instalado en la Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública. Se anexa link de video promocional de Buzón fijo instalado en la Secretaría de Honestidad Transparencia y Función Pública <https://www.facebook.com/share/v/197onsxcYS/>

Con esto se está dando seguimiento a la atención dada por la Dependencia o Entidad a los documentos enviados.



RESULTADOS ENERO - JUNIO 2025

A términos del mes de junio se tienen los siguientes resultados respecto a los buzones fijos con códigos QR, móviles y digitales del Programa **“Instalación, apertura y seguimiento de buzones”** en Dependencias y/o Entidades y en Programas Sociales. En el segundo trimestre que comprende de mayo a junio se dan de baja los buzones que pertenecen al programa Fortalecimiento a la Atención Médica.





SIERRA FLORES MAGON

22 Buzones
Instalados

ICEO: **2 fijos.**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1 fijo.**

Instituto de la Función Registral: **1 digital.**

Defensoría Pública del Estado de Oaxaca: **3 digitales.**

Programa "Farmacias Bienestar": **1 digital.**

Registro Civil: **7 digitales.**

"Mi primera Chamba": **4 digitales.**

Secretaría de Movilidad: **3 digitales.**

12 Aperturas
de Buzones:

ICEO: **2 fijos.**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1 fijo.**

Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **6 móviles**

Secretaría de Movilidad: **3 digitales.**

3 Documentos
Captados:

Inconformidades: 3



SIERRA DE JUAREZ

27 Buzones
Instalados

Defensoría Pública del Estado de Oaxaca: **3 digitales.**

Registro Civil: **13 digitales.**

"Mi primera Chamba": **10 digitales.**

Secretaría de Movilidad: **1 digital.**

1 Apertura de
Buzón

Secretaría de Movilidad: **1 digital.**

1 Documento
Captado

Inconformidad: 1





COSTA

61 Buzones Instalados

ICEO: **3 fijos.**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1 fijo.**

Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **1 digital.**

Instituto de la Función Registral: **4 digitales.**

Defensoría Pública del Estado de Oaxaca: **6 digitales.**

Programa "Farmacias Bienestar": **2 digitales.**

Registro Civil: **20 digitales.**

"Mi primera Chamba": **17 digitales.**

Secretaría de Movilidad: **7 digitales.**

17 Aperturas de Buzones:

Secretaría de Movilidad: **6 digitales**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1 fijo**

Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **1 digital**

Registro Civil: **1 digital.**

ICEO: **3 fijos.**

Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **5 móviles**

32 Documentos Captados:

Reconocimientos: **26**

Inconformidades: **6**



SIERRA SUR

39 Buzones
Instalados

ICEO: **1 fijo.**

Defensoría Pública del Estado de Oaxaca: **4 digitales.**

Instituto de la Función Registral: **3 digitales.**

"Mi primera Chamba": **5 digitales.**

Programa "Farmacias Bienestar": **1 digital.**

Registro Civil: **21 digitales.**

Secretaría de Movilidad: **3 digitales.**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1 fijo.**

12 Aperturas
de Buzones:

ICEO: **2 fijos.**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **2 fijos.**

Secretaría de Movilidad: **3 digitales**

Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **5 móviles**

7 Documentos
Captados:

Reconocimientos: **2**

Inconformidad: **5**



MIXTECA

81 Buzones
Instalados

ICEO: **3 fijos.**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1 fijo.**

Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **1 fijo.**

Instituto de la Función Registral: **6 digitales.**

Defensoría Pública del Estado de Oaxaca: **6 digitales.**

Programa "Farmacias Bienestar": **1 digital.**

Registro Civil: **27 digitales.**

"Mi primera Chamba": **29 digitales.**

Secretaría de Movilidad: **7 digitales.**

123 Aperturas
de buzones

Secretaría de Movilidad: **109 digitales**

ICEO: **4 fijos.**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1 fijo.**

Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **2 fijos.**

Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **7 móviles.**

111
Documentos
Captados:

Inconformidades: **4**

Sugerencias: **2**

Reconocimientos: **105**

**VALLES CENTRALES****483
Buzones
Instalados**ICEO: **7 fijos.**MOVILIDAD: **6 fijos y 8 digitales.**ABPB: **1 fijo.**Registro Civil: **3 fijos y 26 digitales**BIENESTAR: **1 fijo.**INFRAESTRUCTURAS: **1 fijo.**Coordinación Estatal de Protección Civil y Gestión de Riesgos: **1 fijo.**Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **4 fijos.**Dirección de Planeación y Desarrollo de los SSO: **1 fijo.**COEPRISO: **1 fijo y 2 digitales.**CORETURO: **1 fijo.**Oficina de Pensiones: **1 fijo.**Defensoría Pública: **1 fijo y 13 digitales.**SOAPA: **1 fijo y 9 digitales.**IFREO: **1 fijo y 14 digitales.**Programas de Desarrollo Social (IEEPO): **5 fijos.**Dirección de Tecnologías e Innovación Digital: **1 fijo.**Caminos Bienestar: **1 fijo.**Secretaría de las Culturas y Artes: **1 fijo.**Secretaría de Fomento Agroalimentario y Desarrollo Rural: **1 fijo.**Vivienda Bienestar: **1 fijo.**Comisión Estatal del Agua para el Bienestar: **1 fijo.**Secretaría de Administración: **1 fijo.**Dirección General de la Policía Vial Estatal: **1 fijo.**Secretaría de Desarrollo Económico: **1 fijo.**Secretaría de las Mujeres: **1 fijo.**Secretaría de Interculturalidad, pueblos y comunidades indígenas y afro mexicanas: **1 fijo.**COESIDA: **1 fijo.**Instituto Estatal de Educación para Adultos: **1 fijo.**Coordinación del Servicio Nacional de Empleo: **1 fijo.**Dirección General de Notarías: **1 fijo.**Programa "Mi Primera Chamba": **350 digitales.**Programa "Farmacias Bienestar": **4 digitales.**AGEO: **1 fijo y 3 digitales**Secretaría del Trabajo: **1 fijo.**SHTFP: **1 fijo.**

**307**
Aperturas
de
Buzones:

ICEO: 20 fijos.

MOVILIDAD: 31 fijos y 34 digitales.

ABPB: 6 fijos.

REGISTRO CIVIL: 18 fijos y 1 digital.

BIENESTAR: 6 fijos.

Secretaría de Infraestructuras y Comunicaciones: 6 fijos.

Coordinación Estatal de Protección Civil y Gestión de Riesgos: 6 fijos.

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: 16 fijos.

Dirección de Planeación y Desarrollo de los SSO: 6 fijos.

COEPRISO: 6 fijos.

CORETURO: 6 fijos.

Oficina de Pensiones: 6 fijos.

Defensoría Pública: 5 fijos.

SOAPA: 5 fijos.

IFREO: 6 fijos y 1 digital.

Dirección de Tecnologías e Innovación Digital: 6 fijos.

Caminos Bienestar: 6 fijos.

Secretaría de las Culturas y las Artes: 6 fijos.

Programas de Desarrollo Social (IEEPO): 22 fijos.

Vivienda Bienestar: 6 fijos.

Comisión Estatal del Agua para el Bienestar: 6 fijos.

Fortalecimiento a la Atención Médica: 6 móviles.

Secretaría de Administración: 6 fijos.

Dirección General de la Policía Vial Estatal: 5 fijos.

Secretaría de Desarrollo Económico: 6 fijos.

Secretaría de las Mujeres: 6 fijos.

SEFADER: 5 fijos.

Secretaría de Interculturalidad, pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas: 6 fijos.

Instituto Estatal de Educación para Adultos: 3 fijos.

Coordinación del Servicio Nacional de Empleo: 6 fijos.

Dirección General de Notarías: 6 fijos.

COESIDA: 4 fijos.

AGEO: 5 fijos.

Secretaría del Trabajo: 3 fijos.

Secretaría de Honestidad, Transparencia y Función Pública: 3 fijos.



252
Documentos
Captados:

Quejas: **3**
Inconformidades: **92**
Peticiones: **12**
Sugerencias: **14**
Reconocimientos: **131**



CUENCA DE PAPALOAPAM

49 Buzones
Instalados

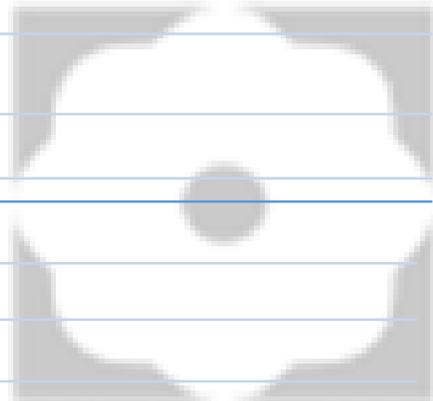
ICEO: **4 fijos.**
Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1 fijo.**
Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **1 fijo.**
Instituto de la Función Registral: **1 digital.**
Defensoría Pública del Estado de Oaxaca: **3 digitales.**
Programa "Farmacias Bienestar": **1 digital.**
Dirección de Regulación y Fomento Sanitario: **1 digital.**
Registro Civil: **13 digitales.**
"Mi primera Chamaba": **19 digitales.**
Secretaría de Movilidad: **5 digitales.**

14
Aperturas de
Buzones

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1 fijo.**
Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **1 fijo.**
Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **4 móviles.**
Registro Civil: **2 digitales.**
ICEO: **3 fijos.**
Secretaría de Movilidad: **3 digitales.**

10
Documentos
Captados:

Queja / Denuncia: **1**
Inconformidades: **2**
Peticiones: **5**
Reconocimientos: **2**





ISTMO

96 Buzones Instalados

ICEO: **6 fijos.**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1 fijo.**

Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **1 fijo.**

Instituto de la Función Registral: **6 digitales.**

Defensoría Pública del Estado de Oaxaca: **6 digitales.**

Programa "Farmacias Bienestar": **1 digitales.**

Registro Civil: **27 digitales.**

"Mi primera Chamba": **41 digitales.**

Secretaría de Movilidad: **7 digitales.**

16 Apertura de buzón

Secretaría de Movilidad: **6 digitales.**

ICEO: **5 fijos.**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **1 fijo**

Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **1 fijo.**

Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **3 móviles.**

6 Documentos Captados:

Reconocimientos: **2**

Incorformidades: **4**

