

SUBSECRETARÍA DE CONTRALORÍA SOCIAL Y TRANSPARENCIA

DIRECCIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA

REPORTE ANUAL





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 móviles a la Dependencia, Entidad o 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), se cuentan los documentos



CLASIFICACION:
Se analiza del tipo de documento si es (denuncia, queja, sugerencia, petición, inconformidad y/o reconocimiento



TURNAMOS: la queja o denuncia que cumple con los requisitos establecidos por 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 atender sugerencias, peticiones e inconformidades



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

SE EXPANDIÓ LA ATENCIÓN

BUZONES DIGITALES: A mediados del presente año 2024 nos comprometimos más a la atención de la ciudadanía, trabajando con herramientas digitales para crear e instalar buzones Digitales, que funcionan mediante un código QR el cual a través de la plataforma <http://www.contraloriasocial.oaxaca.gob.mx:8090/social/buzones> permite recibir quejas, denuncias, peticiones, sugerencias, inconformidades y reconocimientos ciudadanos. Se da seguimiento a la atención dada por la Dependencia o Entidad a los documentos enviados.





HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

RESULTADOS HASTA DICIEMBRE 2024

Al mes de diciembre 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:



SIERRA FLORES MAGON

19 Buzones Instalados

Instituto de la Función Registral: **1**

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

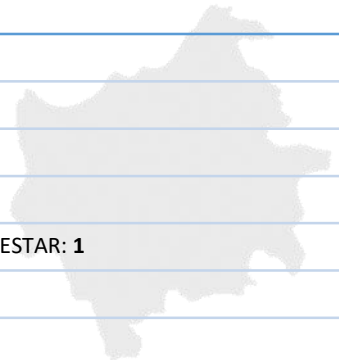
Programa "Farmacias Bienestar": **1**

ICEO: **2**

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

Registro Civil: **7**

"Mi primera chamba": **4**





COSTA

60

**Buzones
Instalados**

ICEO: **3**

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

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

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

Instituto de la Función Registral: **4**

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

Programa "Farmacias Bienestar": **2**

Registro Civil: **20**

"Mi primera Chamba":**17**

10

**Aperturas
de Buzones:**

ICEO: **6**

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

Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **3**

19

**Documentos
Captados:**

Reconocimientos: **13**

Inconformidades: **2**

Petición: **2**

Sugerencias: **2**



SIERRA SUR

35

Buzones
Instalados

ICEO: **1**

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

Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **1**

Instituto de la Función Registra: **2**

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

Programa "Farmacias Bienestar": **1**

Registro Civil: **21**

"Mi primera Chamba": **5**

13

Aperturas
de Buzones:

ICEO: **7**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **6**

4

Documentos
Captados:

Reconocimientos: **4**



ISTMO

93 Buzones Instalados

ICEO: **6**

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

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

Instituto de la Función Registral: **6**

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

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

Programa "Farmacias Bienestar": **1**

Registro Civil: **26**

"Mi primera Chamba": **41**

23 Aperturas de Buzones:

ICEO: **17**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **3**

Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **3**



SIERRA DE JUAREZ

29

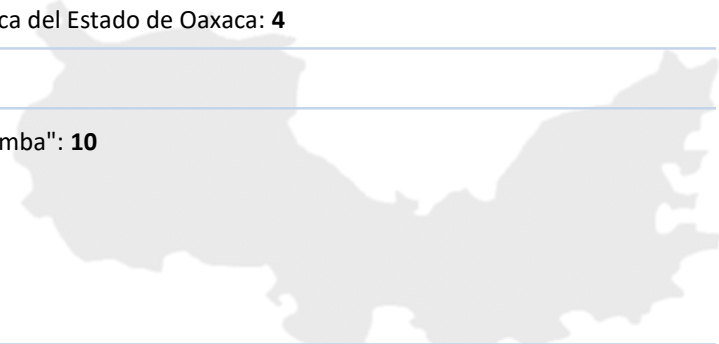
Defensoría Pública del Estado de Oaxaca: **4**

Buzones

Registro Civil: **15**

Instalados

"Mi primera Chamba": **10**





CUENCA DE PAPALOAPAM

47

**Buzones
Instalados**

ICEO: **3**

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

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

Instituto de la Función Registral: **1**

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

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

Programa "Farmacias Bienestar": **1**

Dirección de Regulación y Fomento Sanitario: **1**

Registro Civil: **12**

"Mi primera Chamaba": **19**

10

**Aperturas
de
Buzones:**

ICEO: **6**

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

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

3

**documentos
captados**

Reconocimientos: **3**



VALLES CENTRALES

484

**Buzones
Instalados**

ICEO: **7**

MOVILIDAD: **5**

ABPB: **1**

Registro Civil: **29**

BIENESTAR: **1**

INFRAESTRUCTURAS: **1**

Coordinación Estatal de Protección Civil y Gestión de Riesgos: **1**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **4**

Dirección de Planeación y Desarrollo de los SSO: **1**

CORETURO: **1**

Oficina de Pensiones: **1**

Defensoría Pública: **14**

SOAPA: **10**

IFREO: **15**

Programas de Desarrollo Social (IEEPO): **5**

Dirección de Tecnologías e Innovación Digital: **1**

Caminos Bienestar: **1**

Secretaría de las Culturas y Artes: **1**

Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **16**

Vivienda Bienestar: **1**

Comisión Estatal del Agua para el Bienestar: **1**

Dirección de Regulación y Fomento Sanitario: **3**

Secretaría de Administración: **1**

Dirección General de la Policía Vial Estatal: **1**

Secretaría de Desarrollo Económico: **1**

Secretaría de las Mujeres: **1**

SEFADER: **1**

Secretaría de Interculturalidad, pueblos y comunidades indígenas y afro-mexicanas: **1**



359 Aperturas de Buzones:

ICEO: **57**

MOVILIDAD: **55**

ABPB: **12**

REGISTRO CIVIL: **36**

BIENESTAR: **10**

INFRAESTRUCTURAS: **12**

Coordinación Estatal de Protección Civil y Gestión de Riesgos: **12**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **39**

Dirección de Planeación y Desarrollo de los SSO: **10**

CORETURO: **10**

Oficina de Pensiones: **12**

Defensoría Pública: **7**

SOAPA: **8**

IFREO: **5**

Dirección de Tecnologías e Innovación Digital: **4**

Caminos Bienestar: **5**

Secretaría de las Culturas y las Artes: **4**

Programas de Desarrollo Social (IEEPO): **25**

Vivienda Bienestar: **3**

Comisión Estatal del Agua para el Bienestar: **3**

Dirección de Regulación y Fomento Sanitario: **2**

Secretaría de Administración: **3**

Dirección General de la Policía Vial Estatal: **3**

Secretaría de Desarrollo Económico: **3**

Secretaría de las Mujeres: **3**

SEFADER: **3**

Secretaría de Interculturalidad, pueblos y comunidades indígenas y afroamericanas: **3**

Instituto Estatal de Educación para Adultos: **1**

Coordinación del Servicio Nacional de Empleo: **3**

Dirección General de Notarías: **2**

COESIDA: **1**



365

Documentos
Captados:

Quejas: **17**

Sugerencias: **1**

Peticiones: **14**

Inconformidades: **86**

Reconocimientos: **247**



MIXTECA

86

Buzones
Instalados

ICEO: **3**

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

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

Instituto de la Función Registral: **6**

Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **12**

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

Programa "Farmacias Bienestar": **1**

Registro Civil: **27**

"Mi primera Chamba": **29**

18

Aperturas de
Buzones:

ICEO: **11**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **4**

Programa de Apoyo al Empleo de la CSNEO: **3**

43

Documentos
Captados:

Inconformidad: **2**

Petición: **2**

Reconocimientos: **39**



BUZONES FIJOS, DIGITALES Y MÓVILES INSTALADOS

Secretaría de Administración

1 buzón fijo



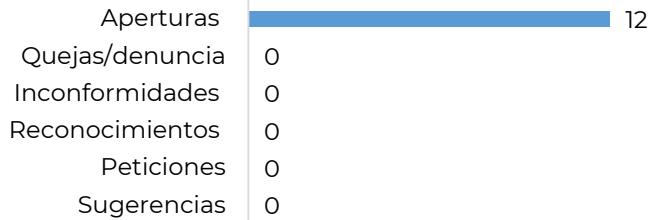
Agua Bienestar

1 buzón fijo



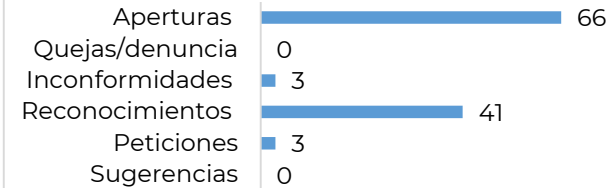
APBP

1 buzón fijo



BIENESTAR

1 fijo, 10 fijos de Útiles y Uniformes para el Bienestar y Tarjeta Margarita Maza, 475 digitales de "Mi Primera Chamba" y 11 digitales de "Farmacias Bienestar" **Total: 497**



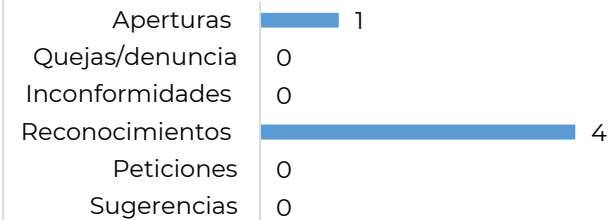
Camino Bienestar

1 buzón fijo



COESIDA

1 buzón fijo





HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

CORETURO

1 buzón fijo



Desarrollo Económico

1 buzón fijo



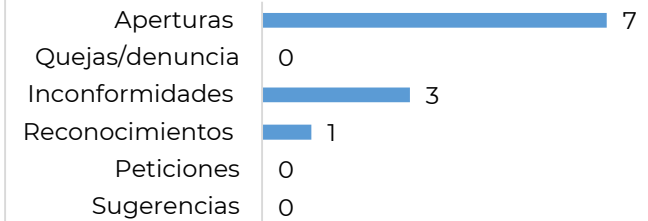
IEEA

1 buzón fijo



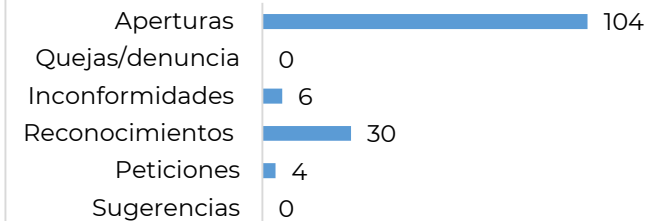
Defensoría Pública

1 buzón fijo y 44 digitales, **total: 45**



ICEO

25 buzones fijos



IEEPO

5 buzones fijos





IFREO

1 buzón fijo y 34 digitales, **total: 35**

Aperturas	5
Quejas/denuncia	0
Inconformidades	1
Reconocimientos	1
Peticiones	0
Sugerencias	0

INTERCULTURALIDAD

1 buzón fijo

Aperturas	3
Quejas/denuncia	0
Inconformidades	0
Reconocimientos	0
Peticiones	0
Sugerencias	0

MUJERES

1 buzón fijo

Aperturas	3
Quejas/denuncia	0
Inconformidades	0
Reconocimientos	0
Peticiones	0
Sugerencias	0

NOTARÍAS

1 buzón fijo

Aperturas	2
Quejas/denuncia	0
Inconformidades	0
Reconocimientos	0
Peticiones	0
Sugerencias	0

Oficina de Pensiones

1 buzón fijo

Aperturas	12
Quejas/denuncia	0
Inconformidades	0
Reconocimientos	0
Peticiones	0
Sugerencias	0

Policía Vial

1 buzón fijo

Aperturas	3
Quejas/denuncia	0
Inconformidades	1
Reconocimientos	0
Peticiones	0
Sugerencias	0

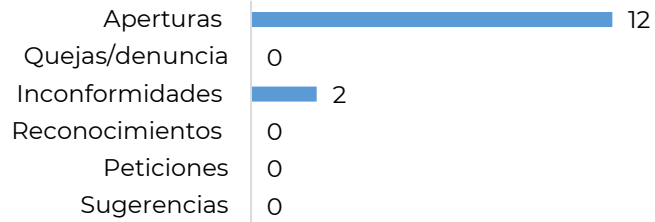


HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

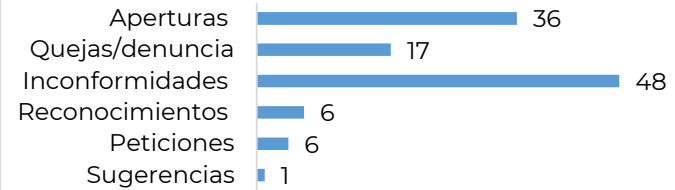
Protección Civil

1 buzón fijo



Registro Civil

3 buzones fijo y 154 digitales, **total: 157**



Regulación Sanitaria

1 buzón fijo y 3 digitales, **total: 4**



Secretaría de Culturas y Artes

1 buzón fijo



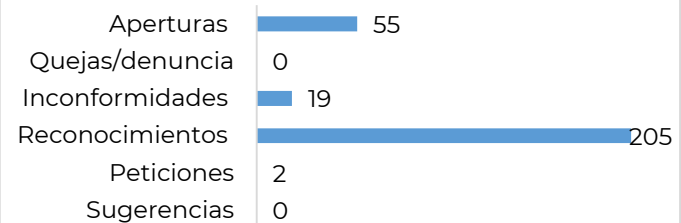
SEFADER

1 buzón fijo



Secretaría de Movilidad

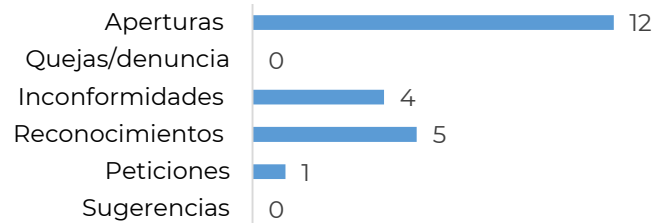
5 buzones fijos





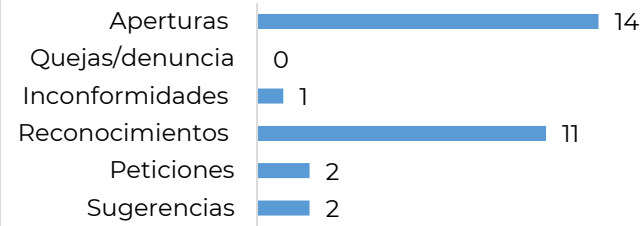
SIC

1 buzón fijo



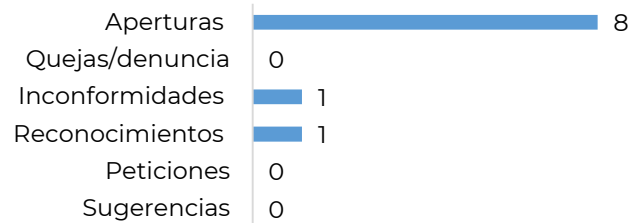
Servicio Nacional de Empleo

5 buzones fijos



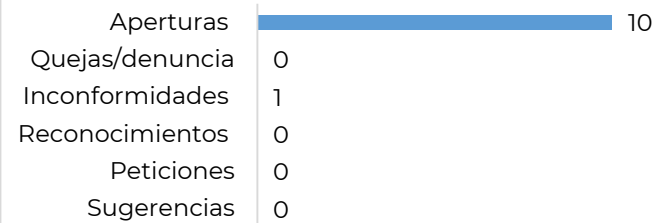
SOAPA

1 buzón fijo y 9 digitales, **total: 10**



SSO, Dir. Planeación y Desarrollo

1 buzón fijo



TECNOLOGÍAS

1 buzón fijo



Vivienda Bienestar

1 buzón fijo

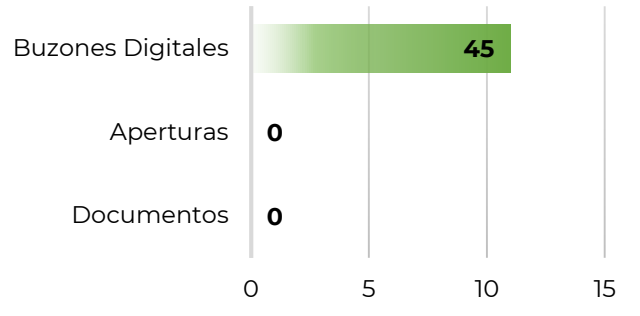




HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

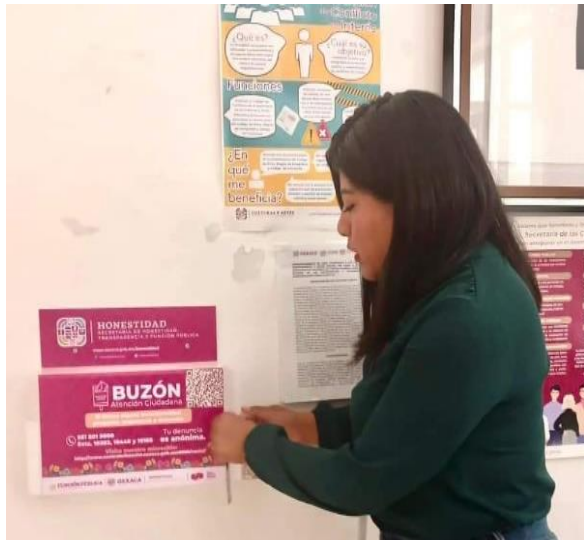
FORTALECIMIENTO A LA ATENCIÓN MÉDICA 45 BUZONES MÓVILES





HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA





HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

