



HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA

PRIMER REPORTE TRIMESTRAL ENERO - MARZO



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

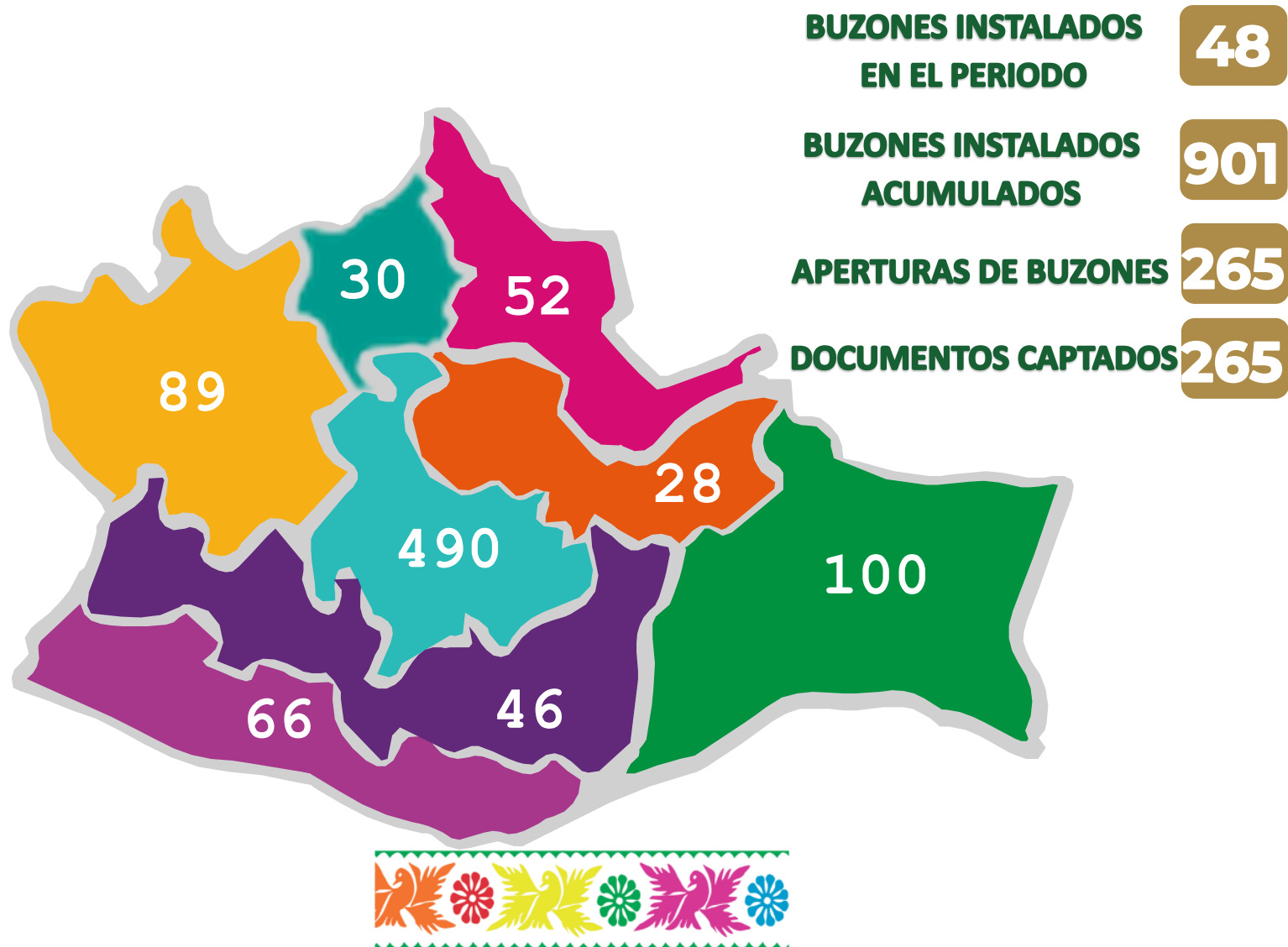
Este 2025 siguiendo el compromiso de la Atención a la ciudadanía en medios digitales se ha logrado Se ha logrado incrementar el alcance de la atención a la ciudadanía, con la creación e instalación de 45 buzones digitales dando así actualmente un total de 775 buzones digitales, mismos que funcionan con 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 - MARZO 2025

A términos del mes de marzo 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

30 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.**

Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **8 móviles**

5 Aperturas de Buzones:

ICEO: **2 fijos.**

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

Secretaría de Movilidad: **2 digitales.**

2 Documentos Captados:

Inconformidades: **2**



SIERRA DE JUAREZ

28 Buzones Instalados

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

Registro Civil: **13 digitales.**

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

Secretaría de Movilidad: **1 digital.**

Programa Fortalecimiento a la atención médica: **1 móvil.**





HONESTIDAD

SECRETARÍA DE HONESTIDAD, TRANSPARENCIA
Y FUNCIÓN PÚBLICA



COSTA

66

**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.**

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

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.**

**2 Aperturas
de Buzones:**

Secretaría de Movilidad: **2 digitales**

2

**Documentos
Captados:**

Reconocimientos: **1**

Inconformidades: **1**



ISTMO

**100 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.**

Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **4 móviles**

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.**

**2 Apertura de
buzón**

Secretaría de Movilidad: **2 digitales**

**2 Documentos
Captados:**

Reconocimientos: **2**



SIERRA SUR

46 Buzones
Instalados

ICEO: **1 fijo.**

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

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

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

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

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

Registro Civil: **21 digitales.**

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

Secretaría de Movilidad: **3 digitales.**

4 Aperturas de
Buzones:

ICEO: **1 fijo.**

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

Secretaría de Movilidad: **2 digitales**

6 Documentos
Captados:

Reconocimientos: **2**

Inconformidad: **4**



MIXTECA

89
Buzones
Instalados

ICEO: **3 fijos.**

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

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

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

Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **8 móviles.**

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.**

86 Aperturas
de buzones

Secretaría de Movilidad: **86 digitales**

108
Documentos
Captados:

Inconformidades: **4**

Sugerencias: **2**

Reconocimientos: **102**



VALLES CENTRALES

490 Buzones Instalados

ICEO: **7 fijos.**

MOVILIDAD: **5 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.**

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.**

Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **8 móviles.**

Vivienda Bienestar: **1 fijo.**

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

Dirección de Regulación y Fomento Sanitario: **1 fijo y 2 digitales.**

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.**

SEFADER: **1 fijo.**

Secretaría de Interculturalidad, pueblos y comunidades indígenas y afromexicanas: **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.**



166

**Aperturas
de
Buzones:**

ICEO: **12**

MOVILIDAD: **15 en fijos, 26 digitales**

ABPB: **3**

REGISTRO CIVIL: **9**

BIENESTAR: **3**

INFRAESTRUCTURAS: **3**

Coordinación Estatal de Protección Civil y Gestión de Riesgos: **3**

Programa Útiles y Uniformes para el Bienestar de BIENESTAR: **11**

Dirección de Planeación y Desarrollo de los SSO: **3**

CORETURO: **3**

Oficina de Pensiones: **3**

Defensoría Pública: **3**

SOAPA: **3**

IFREO: **3**

Dirección de Tecnologías e Innovación Digital: **3**

Caminos Bienestar: **3**

Secretaría de las Culturas y las Artes: **3**

Programas de Desarrollo Social (IEEPO): **14**

Vivienda Bienestar: **3**

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

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

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 afromexicanas: **3**

Instituto Estatal de Educación para Adultos: **2**

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

Dirección General de Notarías: **3**

COESIDA: **2**

AGEO: **2**

Secretaría del Trabajo: **1**



145
Documentos
Captados:

Quejas: **2**
Inconformidades: **49**
Peticiones: **5**
Sugerencias: **11**
Reconocimientos: **78**



CUENCA DE PAPALOAPAM

52
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: **1 digital.**
Programa Fortalecimiento a la Atención Médica: **4 móviles.**
Defensoría Pública del Estado de Oaxaca: **3 digitales.**
Programa "Farmacias Bienestar": **1 digital.**
Dirección de Regulación y Fomento Sanitario: **1 digital.**
Registro Civil: **12 digitales.**
"Mi primera Chamaba": **19 digitales.**
Secretaría de Movilidad: **5 digitales.**