



BAJACALIFORNIA
GOBIERNO DEL ESTADO



SCTG
BAJACALIFORNIA
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

SISTEMA DE QUEJAS Y DENUNCIAS

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y
TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL





BAJACALIFORNIA
GOBIERNO DEL ESTADO

INTRODUCCIÓN



SCTG
BAJACALIFORNIA
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

- Con el ánimo de brindar prontitud en los tiempos de atención a las quejas presentadas ante **la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental**, esta Secretaría se renueva y pone a su disposición el nuevo **Sistema de Quejas**.





PROCESO GENERAL ATENCIÓN A QUEJAS Y DENUNCIAS

- Directa
- Vía telefónica
- Correspondencia (oficios)
- Medios electrónicos
- Buzón feedback

P
E
T
I
C
I
Ó
N

Captación de quejas, denuncias y sugerencias

- Recepción SCTG (ciudadanía general)
- Secretaría de la Función Pública (SFP)

Registro, canalización y trámite

- Departamento de Contraloría Social

Atención

- Contralorías internas
- Ayuntamiento (Sindicatura Municipal)
- Unidades de responsabilidades administrativas

Emisión de resolución

- Contralorías internas
- Unidades de asuntos jurídicos
- Ayuntamientos (órgano de control)
- Poder Legislativo (órgano de control)
- Poder Judicial (órgano de control)

Seguimiento y registro

- Departamento de Contraloría Social

C
I
U
D
A
D
A
N
O



BAJACALIFORNIA
GOBIERNO DEL ESTADO



SCTG
BAJACALIFORNIA
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

- Para la **Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental**, será un gusto poder atender y ofrecer un mecanismo que acercará a la ciudadanía con el Gobierno del Estado y dar la seguridad de que serán escuchados y canalizados para la atención de su demanda ciudadana.



EXPLICACIÓN DEL SISTEMA DE QUEJAS

En este punto es importante acentuar la protección de los datos personales.




The screenshot shows the user interface of the complaint system. In the top left corner, there is the logo of the SCTG (Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental) for Baja California. In the top right corner, there is a small icon of a person and the text "ATENCIÓN A QUEJAS". The main heading is "Bienvenido". Below this, there is a section titled "Tratamiento de datos personales:" followed by a paragraph of text explaining the data protection policy. A red box highlights a blue button with a checkmark and the text "Capture su Queja". A red arrow points from the text "Capture su queja" to this button. At the bottom of the page, there is a large logo for "CGFE DAP" (Comisión Estatal de Protección de Datos Personales) with the text "Protección de Datos Personales" underneath.

Ahora, veamos un ejemplo; entremos a la página principal y damos click en el botón "**CAPTURE SU QUEJA**".

Ahora, procederemos a dar de alta una queja, donde se proporciona los datos personales del quejoso o si lo prefiere se puede realizar de manera anónima.
(Recordando siempre poner algún dato para poder localizar al ciudadano).

ADMINISTRADOR Buscar Registrar Catálogos Reportes Cerrar Sesión

 **¡Importante!**
Debes redactar en tercera persona. Cubrir las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos.
Recabar información que permita darle seguimiento a la queja. NO hacer congeturas personales.
ATENCIÓN A QUEJAS

Complete el siguiente formulario con sus datos, indicado breve y claramente su sugerencia, felicitación o queja que quiera transmitir.

Queja Felicitación Sugerencia

Auditoria Llamada Telefónica Ventanilla Buzón Móvil

Datos del Ciudadano

Anónima Femenino Masculino Fecha: 10/11/2017

Nombre *	Alicia	A. Paterno	Meza	A. Materno	Lopez	Edad	30
Teléfono	6645682374	E-Mail	alicia.meza@gmail.com	Calle	Gobernador Balarezo	Número	20000
Estado	BAJA CALIFORNIA	Municipio	TIJUANA	Colonia (Op.1)	LA MESA	Col. (Op.2)	SELECCIONE UNA COLONIA
Cod. Postal	22465						

Los campos con * son obligatorios

¡¡¡Atención!!! Sus datos se han registrado correctamente...

De no llenarse los campos marcados con un * no se podrá avanzar a la siguiente página

Una vez que los datos han sido llenados correctamente, aparecerá un mensaje indicándonos que se guardó la información satisfactoriamente.



Al guardar los datos del ciudadano, se genera un número de **FOLIO**



Debes redactar en tercera persona. **¡Importante!** Cubrir las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos. Recabar información que permita darle seguimiento a la queja. **ATENCIÓN A QUEJAS** NO hacer congeturas personales.

Complete el siguiente formulario con sus datos, indicado breve y claramente su sugerencia, felicitación o queja que quiera transmitir.

✓ Queja	Felicitación	Sugerencia			
Auditoría	✓ Llamada Telefónica	Ventanilla	Buzón	Móvil	Línea

Datos del Ciudadano Presunto Responsable Folio: FT-406

Nombre	Ramón	A. Paterno	Gómez	A. Materno	Pérez	Cargo	Secretaría
Dependencia	SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA		Señ. Part. *	usa lentes de aumento, morena, cabello corto, lunar en la mejilla			
Ejemplo: complexión, color de cabello, cicatrices, tatuajes, etc...							
<input type="checkbox"/> ¿Usó indebidamente un vehículo oficial?							
Marca	Marca...	Modelo	Modelo...	Nún. Eco.	Número económico...	Placas	Placas...
Color	Color...	Señ. Part. *	Señas particulares...				
Ejemplo: Marcas (golpes, rayones, etc.) en la carrocería, logotipos, color de las ventanas, etc...							

Los campos con * son obligatorios

Luego pasaremos a la captura de los datos del agraviante y el vehículo en el que iba, en el caso de que esté involucrado algún vehículo oficial; cabe señalar que pueden ser capturados más de dos agraviantes con sus respectivos datos.

Posteriormente se realizará la descripción de la denuncia, en la parte de abajo aparece el botón **ELEGIR ARCHIVOS** donde se seleccionan los documentos de las pruebas del agravio.

ADMINISTRADOR Buscar Registrar Catálogos Reportes Cerrar Sesión

SCTG
BAJACALIFORNIA
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

¡Importante!
Debes redactar en tercera persona. Cubrir las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos.
Recabar información que permita darle seguimiento a la queja. NO hacer congeturas personales.
ATENCIÓN A QUEJAS

Complete el siguiente formulario con sus datos, indicado breve y claramente su sugerencia, felicitación o queja que quiera transmitir.

Queja Felicitación Sugerencia

Auditoría Llamada Telefónica Ventanilla Buzón Móvil Línea

Datos del Ciudadano Presunto Responsable Redacción de los Hechos Folio: FT-406

Expresar su queja o denuncia *

Manifiestan mala prestación de servicio por parte de la secretaría de la dependencia, acuden a pedir información y se demora aproximadamente 15 minutos en atender al ciudadano debido a que utilizaba su teléfono celular.

Fecha 10/11/2017 Lugar * Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia

Evidencia
Elegir archivos IMG_9374.JPG

- Para añadir un archivo, pulse en el botón "Examinar (FF, IE), Examinar Archivos (Chr), Elegir Archivos (Op), etc."...
- El tamaño máximo de cada archivo no debe sobrepasar los 50 Mb...

No existe evidencia...

Los campos con * son obligatorios

Expresar su queja o denuncia *

Mapa Satélite

Marcar Lugar *

AYUNTAMIENTO DE TIJUANA DIF
Blvd. Insurgentes # 1550
Los Alamos, Rio Tijuana 3ra
Etapa
22110 Tijuana, B.C.
México
Ver en Google Maps

AYUNTAMIENTO DE TIJUANA DIF Cajero Banorte

DRACI

Google

Datos del mapa ©2017 Google, INEGI Condiciones del servicio Informar un error en el mapa

Guardar

Marcar la ubicación geográfica del lugar donde sucedieron los hechos.

Indicar la dependencia o institución donde ocurrió el agravio.

Se cargan archivos como: fotos, documentos o videos que sirven como evidencia para sostener la denuncia.

Una vez que se da click en **GUARDAR**, aparecerá un mensaje preguntándonos si estamos seguros de la información capturada, esto con el fin de evitar errores pulsando el botón **TERMINAR**.

The screenshot displays a web interface for the 'SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL' (SCTG) in Baja California. A modal dialog box titled 'Mensaje' is centered on the screen, featuring a large checkmark icon and the text: 'Una vez cerrada la queja no podrá modificarla' and '¿Desea continuar?'. At the bottom of the dialog, two buttons are visible: 'Terminar' (highlighted with a red box) and 'Editar Inf.' (with a red arrow pointing to it). The background shows a complaint form with fields for 'Fecha' (10/11/2017) and 'Lugar' (Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia). A map of Tijuana is also visible, with a red pin marking a location near 'Parque acuatico Albercas el Valle'. The top navigation bar includes 'ADMINISTRADOR', search, and user options. A sidebar on the right contains a 'Modificar queja' button and a 'Sugerencia' button. A banner at the top right reads '¡Importante!' and 'ATENCIÓN A QUEJAS'.

Después de que la queja o denuncia haya sido ingresada al sistema, se generará un número de **FOLIO**, **USUARIO** y **CLAVE** de acceso con la cual se podrá consultar el seguimiento de la queja hasta su conclusión.

ADMINISTRADOR Buscar Registrar Catálogos Reportes Cerrar Sesión

 **SCTG**
BAJACALIFORNIA
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

 **BAJACALIFORNIA**
GOBIERNO DEL ESTADO

QUEJA
Folio: 201711101
Usuario: F00406
Clave: CVE2057

La Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental por conducto de la Contraloría Social agradece la información proporcionada, así como la participación activa en la Vigilancia y Supervisión de las acciones de gobierno.

Puede dar seguimiento el siguiente enlace:
[Nuevo Registro...](#)

[Imprimir Acuse](#) [Enviar Acuse Por E-Mail](#)

Contáctanos
Tel.: 01800-466-3786 / 01(664)-624-2068 Ext. 2036
Mail: contraloriasocialbc@baja.gob.mx

Debes redactar en tercera persona. Cubrir las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos.

¡Importante!
Recabar información que permita darle seguimiento a la queja. NO hacer congeluras personales.

ATENCIÓN A QUEJAS

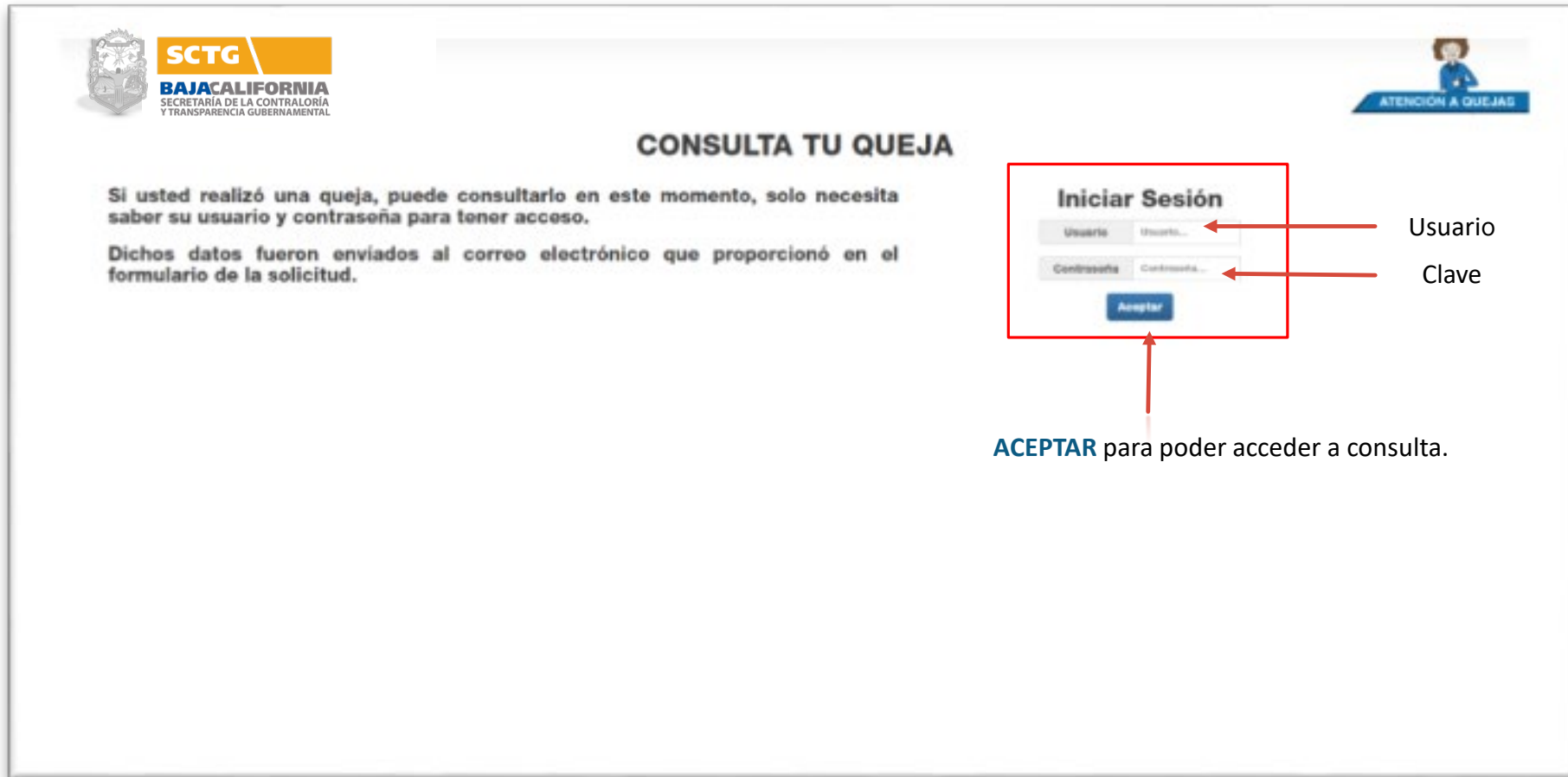
Una vez guardada la queja, te aparecerá un mensaje indicándonos que ha sido registrada satisfactoriamente.





EXPLICACIÓN DE LA CONSULTA DE QUEJAS

Ya teniendo los datos de acceso podemos verificar el tipo de trámite en el que se encuentra la queja; ingresar **USUARIO** y **CLAVE**.



The screenshot shows a web page titled "CONSULTA TU QUEJA" from the SCTG (Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental) of Baja California. The page includes a logo in the top left and a "ATENCIÓN A QUEJAS" icon in the top right. The main content area contains two paragraphs of text and a login form. The login form, titled "Iniciar Sesión", has two input fields: "Usuario" and "Contraseña", and a blue "Aceptar" button. Red arrows point from the labels "Usuario" and "Clave" to their respective input fields. A blue arrow points from the text "ACEPTAR para poder acceder a consulta." to the "Aceptar" button.

SCTG
BAJACALIFORNIA
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

CONSULTA TU QUEJA

Si usted realizó una queja, puede consultarlo en este momento, solo necesita saber su usuario y contraseña para tener acceso.

Dichos datos fueron enviados al correo electrónico que proporcionó en el formulario de la solicitud.

Iniciar Sesión

Usuario Usuario... Usuario

Contraseña Contraseña... Contraseña

Aceptar

Usuario

Clave

ACEPTAR para poder acceder a consulta.

ETAPAS DE LAS QUEJAS O DENUNCIAS



- **INICIADO:** En esta etapa las quejas se encuentran ingresando al sistema, es decir, en una primera etapa para comenzar con la investigación correspondiente.
- **PROCESO:** Etapa en la cual las quejas ya fueron revisadas, analizadas y con el oficio de canalización enviado a la instancia correspondiente.
- **CONCLUIDA:** Última parte del proceso que lleva la queja, en la cual el ciudadano conocerá el resultado de la misma a través del oficio de respuesta.

Aparecerá una ventana donde se indica el tipo de seguimiento en el que se encuentra la queja así como, el folio y nombre del ciudadano.



The screenshot shows a web interface with a modal window titled "Seguimiento". The window displays the following information:

- Folio :** 201707182
- Nombre:** Anónimo
- Fecha de recepción:** Martes 18 de Julio de 2017

A central message states: **Le informamos que su queja se encuentra: "Iniciado"**

Below this, a paragraph explains: "De conformidad con el artículo 57 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California, su queja o denuncia se encuentra en proceso de análisis para determinar el incumplimiento en las obligaciones y restricciones establecidas en el artículo 46 y 47 de la misma ley."

A second paragraph provides contact information: "Las quejas y denuncias presentadas en los diferentes medios de captación podrán ser consultadas en la dirección electrónica faustoviii.22@gmail.com por conducto del folio y contraseña, misma que surte efecto de notificación para todos los efectos legales, de conformidad a los artículos 67 fracción III de la Ley de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos del Estado de Baja California."

A final paragraph states: "La resolución de su queja se emitirá dentro del plazo de diez días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción."

A "Cerrar" button is located at the bottom right of the modal window.

EXPLICACIÓN DEL SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE QUEJAS DENTRO DE LA SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

Al ingresar nuevamente al sistema, las quejas se pueden consultar de diferente forma, se pueden buscar ya sea por tipo de **AGRAVIO** o **MUNICIPIO**, etc. Esto ayuda para que la revisión sea fácil y rápida.

The screenshot displays the SCTG BAJACALIFORNIA system interface. At the top left is the logo for the Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental. The main area contains search filters for 'Del' (01/07/2017) to 'al' (31/07/2017), 'Agravo', 'Municipio', 'Tipo Queja', 'Dep./Prog.', and 'Res./Res.'. Below the filters, it shows 'Total de Registros: 20' and a table of complaints. Two red arrows point from the 'Agravo' and 'Municipio' filter labels to the respective columns in the table header. The table has columns for 'No.', 'Folio', 'Fecha', 'Nivel', 'Tipo', 'Agravo', 'Municipio', 'Status', 'Dep./Prog.', 'Reserva/Hechos', and 'Opción'.

No.	Folio	Fecha	Nivel	Tipo	Agravo	Municipio	Status	Dep./Prog.	Reserva/Hechos	Opción
1	201707182	16/07/2017	FEDERAL	QUEJA /...	MALTRAT...	MEXICALI	EN PROCESO	PROGRAM...	prueba...	↻
2	201707181	16/07/2017	-	QUEJA /...	-	-	RECIBO	-	prueba...	↻
3	201707179	13/07/2017	-	QUEJA /...	-	-	RECIBO	-	prueba...	↻
4	201707178	13/07/2017	-	SUGEREN...	-	-	EN PROCESO	-	style...	↻
5	201707177	13/07/2017	-	FELICIT...	-	-	EN PROCESO	-	ya ver...	↻
6	201707176	13/07/2017	-	QUEJA /...	-	-	RECIBO	-	prueba...	↻
7	201707175	13/07/2017	ESTATAL	SUGEREN...	-	ENSENADA	EN PROCESO	COPLADE	prueba...	↻
8	201707174	13/07/2017	-	QUEJA /...	-	-	RECIBO	-	prueba...	↻
9	201707173	13/07/2017	-	FELICIT...	-	-	EN PROCESO	-	prueba...	↻
10	201707172	13/07/2017	-	QUEJA /...	-	-	RECIBO	-	prueba...	↻
11	201707171	13/07/2017	ESTATAL	QUEJA /...	MALTRAT...	ROSARITO	EN PROCESO	PROGRAM...	prueba...	↻



BAJACALIFORNIA
GOBIERNO DEL ESTADO



SCTG

BAJACALIFORNIA
SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA
Y TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

MUCHAS GRACIAS!

SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA Y
TRANSPARENCIA GUBERNAMENTAL

