

ATENCIÓN A SOLICITUDES DE APOYO DE ASISTENCIA SOCIAL Y SALUD

Ciudadano, este es nuestro compromiso con usted:

Con el propósito de transparentar la gestión pública y combatir la corrupción, así como lograr que esté satisfecho con nuestro servicio, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora y el Fondo Estatal de Solidaridad, expiden la presente Carta Compromiso al Ciudadano, para brindarle Atención Ciudadana, que ofrece la Dirección de Atención a Población Vulnerable y Centros Asistenciales, mismo que deberá cumplir con las siguientes características:

Sensibilidad

Se atiende personalmente las demandas ciudadanas especialmente de la población vulnerable que lo requiera en un máximo de 30 minutos a partir de ser recibida, cuando son peticiones por escrito en un plazo no mayor de 7 días. Los usuarios serán atendidos, sus inquietudes serán escuchadas, las valoraremos y daremos respuesta oportuna a cada problemática presentada.

Cercanía

Se atenderá directamente a los usuarios del servicio que se encuentren en situación de vulnerabilidad; ofreciéndoles alternativas y oportunidades para mejorar su salud y calidad de vida.

Equidad

Se atenderá a toda la población vulnerable por igual a la cual se les brindará la oportunidad de acceder a los servicios, programas y beneficios que otorgue esta Área.

Integridad

El personal que atiende a los usuarios de Atención Ciudadana actuará conforme a principios éticos y sin excepción, con compromiso, responsabilidad y liderazgo en unidad y congruencia en beneficio de la Población Sonorense que menos tiene. Nuestro Catálogo de Apoyos es el siguiente: Aparatos Auditivos, Apoyo Vida y Función, Cobertores, Despensas, Estudios de Laboratorio, Estudios Médicos, Material de apoyo para el cuidado del paciente en casa, Material de Construcción, Material Ortopédico (tipo 1 y 2), Material Quirúrgico, Medicamentos, Pasajes, Procedimientos Quirúrgicos, Prótesis, Renta de Aparatos, Tratamientos Médicos Especializados, Traslado de Neonatos, Viáticos, Apoyos extraordinarios, entre otros.

Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:

1 Documentación que avale la identidad del usuario, preferentemente deberá ser: Credencial de INE, Credencial de Discapacidad, Licencia, Curp, entre otros.

2 Documento que avale la necesidad del apoyo solicitado (Receta, Dictamen Médico, Canalización o cualquier documento que respalde su solicitud).

3

Presupuesto o Cotización del apoyo solicitado (No aplica en caso de apoyos en especie).

La periodicidad en el otorgamiento y montos de apoyos, será sujeta al padecimiento y continuidad del mismo.

Si el tipo de apoyo solicitado no se incluye en nuestro Catálogo de Apoyos se canaliza a la instancia correspondiente.

Se reserva el derecho admisión a toda persona que se presente en estado inconveniente (agresivo, ebrio o bajo el influjo de algún estupefaciente).

En caso de requerir el servicio, los ciudadanos invariablemente deberán presentarse para cualquier petición de apoyo del Programa Atención Ciudadana.

**Costo:
Gratuito.**

Reporta cualquier irregularidad y observación de que sea objeto al realizar su gestión pues nos interesa cumplir con los compromisos establecidos en esta carta referente al servicio que le estamos ofreciendo, externa su inconformidad ante la C. Rita Sylvia Castillo Castro Subdirectora de Atención Ciudadana de DIF Sonora, ubicada en Boulevard Luis Encinas # 47 entre 14 de Abril y Francisco Monteverde, Colonia San Benito, Hermosillo, Sonora Teléfonos 217-5116 y 217-5118, correo electrónico: rita.castillo@difson.gob.mx. También puede exponer su queja por escrito en los buzones de quejas que encontrara en la recepción de Atención Ciudadana y en la recepción de las Oficinas Generales de DIF Sonora ubicada en Boulevard Luis Encinas esquina con Francisco Monteverde en la Colonia San Benito C.P. 83190; así mismo puede presentar su queja ante el titular del Órgano de Control y Desarrollo Administrativo, C.P Rigoberto Durán Tortoledo, con correo electrónico: rigoberto.duran@difson.gob.mx, ubicado en las Oficinas Generales de DIF Sonora o al teléfono 289-2600 extensión 132, o en la Secretaría de Contraloría General, en la Dirección General de Contraloría Social, ubicada en Centro de Gobierno Comonfort y Paseo del Río Sonora, edificio Hermosillo, 2º Nivel o al teléfono ASISTEL 01-800-623-7900, correo electrónico: csocial@cgeson.gob.mx, donde se le va atender y dar seguimiento a su denuncia.

Agradecemos de antemano su preferencia y le invitamos a sumarse a nuestro esfuerzo, ya que la finalidad de esta institución es brindar asistencia social con calidad y calidez a la población vulnerable.

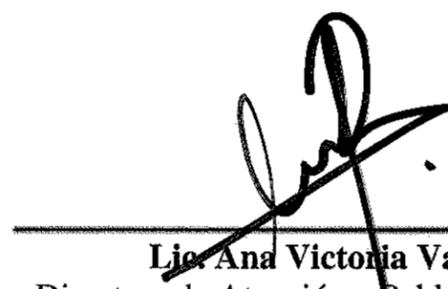
Nos interesa mucho atenderle bien, ayúdenos informando cualquier incumplimiento a este compromiso.



Lic. Karina Teresita Zárate Félix
Directora General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora

karina.zarate@difson.gob.mx

Atentamente:



Lic. Ana Victoria Valdez Díaz
Directora de Atención a Población Vulnerable y Centros Asistenciales

ana.valdez@difson.gob.mx