

FECHA: 24/11/2023
HORA: 3:25 p.m.
RECIBE: Ana Alvarado

MEMORADUM
UTRC-OIP-088-2023

PARA: ANA CAROLINA ALVARADO
Unidad de Gestión de Denuncia Ciudadana (UGDC)-Línea 130

DE: GABRIELA MARIA ARTEAGA
Oficial de Información Pública (OIP)

ASUNTO: SOLICITUD DE INFORMACIÓN SEMESTRAL PARA ACTUALIZAR PORTAL DE TRANSPARENCIA

[Firma]
OIP
OFICIAL DE INFORMACIÓN PÚBLICA

H
Transparencia y
Lucha Contra la
Corrupción
Gobierno de la República

FECHA: Viernes 24 de noviembre de 2023

Reciba un cordial saludo, deseándole éxitos en sus honorables funciones.

Por este medio, me es grato dirigirme a su persona, en esta ocasión solicitando información de oficio semestral, para actualizar el Portal Único de Transparencia, de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LTAIP). A continuación, se detalla la información que se requiere actualizar:

1. SERVICIOS PRESTADOS A LA CIUDADANIA POR SU UNIDAD

1.1 Servicios Prestados: Se solicita incluir todos los servicios públicos que preste el área a su cargo y que se ofrecen a la ciudadanía. Rellenar la siguiente matriz, que ha sido proporcionada por la Gerencia de Verificación de Transparencia del IAIP. Se enfatiza en la importancia de que la información sea clara y adecuada.

No.	Servicio Prestado	Descripción del Servicio	Tasas y Derechos	Procedimiento	Requisitos	Formatos
1						
2						

NOTA: Esta matriz debe ser enviado en formato impreso, indicando el nombre completo, cargo, firma (tinta azul) y sello del responsable de generar esta información. Asimismo, deberá ser enviada en formato Excel al correo electrónico.

1.2.- Procedimiento: Detallar el Procedimiento de cada servicio prestado mediante un diagrama de flujo del proceso. Dicho diagrama debe contener firma y sello del responsable en cada esquina inferior derecha.

COPIA

1.3.- Requisitos: Se le solicita proporcionar un listado, creativo de ser posible, en orden secuencial de todos los requisitos que debe presentar el ciudadano para acceder a un servicio prestado, incluir tasas y derechos correspondientes.

1.4.- Formatos: Adjuntar todos los formatos disponibles para acceder a los servicios prestados. Favor enviar los mismos al correo electrónico proporcionado.

1.5.- Tasas y Derecho: Detallar al valor individual por cada servicio prestado o tramite que debe hacer el ciudadano indicando el código del TGR1 correspondiente.

NOTA: En caso de que la información solicitada anteriormente se encuentre en proceso de aprobación o aun no esté definida, deberá notificarlo por escrito mediante una nota aclaratoria, con su debida justificación.

Dicha información deberá ser remitida en la fecha indicada en el Calendario Anual de Entrega de Información de Oficio, en conjunto con la información de noviembre que se remitirá en el mes de diciembre, mediante memorándum y enviar la misma al correo electrónico oipt.transparencia.stlcc@gmail.com | oipt@stlcc.gob.hn. Lo anterior se solicita en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sus Reglamentos y Lineamientos emitidos por el IAIP. **el documento enviado deberá contener el nombre completo, firma (tinta azul), puesto y selló de la máxima autoridad de la unidad.**

Fundamento Legal: artículo 17.- **Obligación de actualizar la información.** Las instituciones obligadas deberán asegurar la actualización mensual de la información señalada en el artículo 4 y 13 de LTAIP. **los titulares de las unidades administrativas de las instituciones obligadas serán los responsables de proporcionar la información pública y las modificaciones correspondientes.**

NOTA: El incumplimiento de los plazos puede conllevar a sanciones por parte del IAIP, según lo establecido en el reglamento de sanciones por infracciones a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Atentamente.



COPIA

MEMORÁNDUM
N.º STLCC-UGDC-107-2023

PARA: GABRIELA MARÍA ARTEAGA PORTILLO
Oficial de Información Pública (OIP)

DE: ANA CAROLINA ALVARADO PAVÓN
Coordinadora de la Unidad de Gestión de Denuncia Ciudadana (UGDC)

Ana C. Alvarado

DGTPC
GESTIÓN DE DENUNCIA
CIUDADANA

***H
Transparencia y
Lucha Contra la
Corrupción
Gobierno de la República

ASUNTO: REMISIÓN DE INFORMACIÓN DE OFICIO SEMESTRAL

FECHA: 08 DE DICIEMBRE DE 2023

Tengo el agrado de dirigirme a usted de la manera más atenta, deseándole el mayor de los éxitos en tan delicadas funciones bajo el ejercicio de su digno cargo.

En respuesta al Memorándum N.º UTRC-OIP-088-2023, tengo a bien remitirle la información de oficio semestral generada por la UGDC, en aras de actualizar el Portal Único de Transparencia de esta Secretaría de Estado, en específico en sus apartados de *Servicios prestados a la ciudadanía, Procedimientos y Formatos.*

Cabe resaltar que, en cuanto a los apartados de *Requisitos y Tasas y Derechos*, no se remite ninguna documentación porque los servicios prestados por esta Unidad no cuentan con requisitos específicos para la ciudadanía y son brindados de manera gratuita.

Asimismo, es importante resaltar que la información respectiva también será trasladada en su versión digital mediante correo electrónico.

Sin otro particular, me suscribo de usted con las muestras de mi distinguida consideración.

Atentamente,

📁 Archivo

RECIBIDO
OIP
FECHA: 08-12-2023
HORA: 04:04 pm
RECIBE: Gabriela Arteaga

***H
Transparencia y
Lucha Contra la
Corrupción
Gobierno de la República

SERVICIOS PRESTADOS A LA CIUDADANÍA POR PARTE DE LA UNIDAD DE GESTIÓN DE DENUNCIA CIUDADANA (UGDC)

DICIEMBRE DE 2023

N. °	Servicio prestado	Descripción del servicio	Tasas y derechos	Procedimiento	Requisitos	Formatos
1	Interposición de quejas, sugerencias y/o denuncias.	<p>Queja: Es una manifestación a través de la cual el ciudadano expone problemas en los servicios que prestan las instituciones estatales, ya sea por conducta o acción de servidores públicos o cualquier eventualidad que esté ocurriendo en estas.</p> <p>Sugerencia: Proposición o recomendación por parte de los ciudadanos que tiene por objeto mejorar los servicios o la gestión de las entidades públicas.</p> <p>Denuncia: Es una manifestación del ejercicio del derecho constitucional de participación ciudadana, mediante la cual se formaliza la comunicación de uno o más presuntos hechos arbitrarios o ilegales que ocurren en una entidad pública.</p>	No aplican, el servicio prestado es gratuito.	<p>Para la interposición de quejas, sugerencias y/o denuncias se habilitaron los siguientes mecanismos de participación ciudadana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Línea 130; 2. Buzones de acrílico; 3. Formulario electrónico; 4. Correo electrónico; y, 5. Recepción en físico. <p>Actualmente el servicio de telefonía “Línea 130” no está funcionando, ya que este se encuentra en proceso de reingeniería.</p> <p>Buzones de acrílico:</p> <p>Para interponer quejas, sugerencias y/o denuncias a través de los buzones se deben seguir los siguientes pasos:</p>	No se solicitan requisitos específicos para su tramitación, únicamente se pide al ciudadano que los hechos que manifieste sean verídicos.	https://drive.google.com/file/d/1u4Pqr5tVX4HQEBsKaO2zI48ArMKZrzf/view?usp=sharing

				<ol style="list-style-type: none"> 1. Completar el formulario con todos los datos que se piden (el formulario se encuentra impreso junto al buzón); 2. Una vez que este ha sido completado, debe doblarse y depositarse dentro del buzón de acrílico; 3. Los casos que se ingresen a través de los buzones de acrílico son trasladados a la UGDC cada diez (10) días hábiles (cabe mencionar que estos son de conocimiento exclusivo del personal de la UGDC); 4. Una vez que la UGDC reciba el caso, se pondrá en comunicación con el ciudadano en el término máximo de dos (02) días hábiles, informándole que el mismo ha sido recibido e indicándole el número correlativo de este; 5. Una vez se ha informado al ciudadano sobre la apertura de su caso, la UGDC trasladará el mismo a la institución correspondiente; y, 6. Una vez trasladado, la UGDC le dará el seguimiento debido al caso, hasta que se le brinde una respuesta al ciudadano. 		
--	--	--	--	---	--	--

				<p><i>Resulta oportuno mencionar que estos buzones se encuentran disponibles únicamente en las instituciones estatales que los han solicitado; habiendo instalado hasta la fecha buzones en las oficinas de la Región Centro-Sur de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE), en las instalaciones del Registro Nacional de las Personas (RNP) ubicadas en el Edificio Torre Futura y en el Registro de Proveedores de la Oficina Normativa de Contratación y Adquisiciones del Estado (ONCAE).</i></p> <p>Formulario electrónico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Completar y enviar el formulario electrónico que se encuentra disponible en el siguiente enlace: https://bit.ly/48feLGp; 2. Una vez este se ha enviado, la UGDC lo recibirá de forma automática y se pondrá en comunicación con el ciudadano en el término máximo de dos (02) días hábiles, informándole que el mismo ha sido recibido e indicándole el número correlativo de este; 		
--	--	--	--	---	--	--

				<p> 3. Una vez se ha informado al ciudadano sobre la apertura de su caso, la UGDC trasladará el mismo a la institución correspondiente; y, 4. Una vez trasladado, la UGDC le dará el seguimiento debido al caso, hasta que se le brinde una respuesta al ciudadano. </p> <p> Correo electrónico: </p> <p> 1. Dirigir su queja, sugerencia y/o denuncia a la siguiente dirección electrónica: <u>linea130@stlcc.gob.hn;</u> 2. En el cuerpo del correo hacer una breve descripción de los hechos, señalando la institución sobre la que gira el caso; 3. Adjuntar los archivos contentivos de las pruebas del caso, si las hubiere; 4. Enviar su comunicación al correo oficial de la Línea 130, mencionado en el numeral uno (01); 5. Una vez recibida la queja, sugerencia y/o denuncia, la UGDC contestará al ciudadano en el término máximo de dos (02) días hábiles, informándole que la misma ha sido recibida e </p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>indicándole el número correlativo de esta;</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. La UGDC trasladará la queja, sugerencia y/o denuncia a la institución que corresponda para que pueda ser gestionada y poder brindar así una respuesta al ciudadano; y, 7. La UGDC le dará el seguimiento debido al caso y mantendrá informado al ciudadano acerca del estado de este. <p>Recepción en físico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El ciudadano debe presentarse a las instalaciones de la Secretaría de Estado en los Despachos de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción (STLCC), siendo su dirección actual en el Centro Cívico Gubernamental contiguo a Chiminike, Boulevard Fuerzas Armadas, CA-6, Tegucigalpa; 2. Una vez el ciudadano se encuentre en las instalaciones de la STLCC, podrá: <ol style="list-style-type: none"> a) Completar el formulario para la interposición de quejas, sugerencias y/o denuncias con sus datos 		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>personales, datos de la institución a la que se dirige el caso y la descripción detallada de los hechos.</p> <p>b) Presentar su caso en forma de escrito.</p> <p>3. Una vez se ha completado el formulario o se ha recibido el escrito, la UGDC cuenta con un plazo de dos (02) días hábiles para remitir el caso a la institución que corresponda; y,</p> <p>4. La UGDC le dará el seguimiento debido al caso y mantendrá informado al ciudadano acerca del estado de este.</p>	
--	--	--	--	--	--



DGTPC

GESTIÓN DE DENUNCIA CIUDADANA



Transparencia y
Lucha Contra la
Corrupción
Gobierno de la República

Abg. Ana Carolina Alvarado Pavón

Coordinadora de la Unidad de Gestión de Denuncia Ciudadana (UGDC)