



TRIBUNAL DE JUSTICIA ADMINISTRATIVA  
DEL ESTADO DE SONORA

# CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA



## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Para contribuir al fortalecimiento del Estado Social y Democrático de Derecho, el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Sonora, gestiona e implementa políticas, planes, programas y proyectos, en materia de justicia y amparo efectivo de los derechos, ofreciendo servicios con base en valores:

### **Honestidad**

Actuando siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo nuestros deberes con transparencia y rectitud y favoreciendo siempre el interés general.

### **Respeto**

Reconociendo, valorando y dando un trato digno a todas las personas, con sus virtudes y defectos y sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

### **Justicia**

Actuando con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas con equidad e igualdad y sin discriminación.

### **Confiabilidad**

El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión y validez de la información siempre con transparencia y equidad.

### **Compromiso**

Conscientes de la importancia de nuestro rol como servidores públicos y estamos en disposición permanente de comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en nuestras labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bien.

### **Inclusión**

El servicio deberá ser para todas y todos los ciudadanos, sin distinciones, ni discriminaciones.

### **Amabilidad**

Brindar el servicio solicitado de maneras cortés, otorgando la importancia al requerimiento del ciudadano.

### **Empatía**

El trato con el ciudadano debe interiorizar y comprender de forma objetiva la situación o caso particular que presenta el ciudadano.



## EN EL TRIBUNAL LOS USUARIOS TIENEN DERECHO A

- ✓ Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- ✓ Participar activamente a través de nuestros canales de interacción.
- ✓ Exigir transparencia en los procedimientos.
- ✓ Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara.
- ✓ Presentar peticiones (verbales o escritas).
- ✓ Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- ✓ Confidencialidad de la información y de sus datos personales.

## ES FUNDAMENTAL QUE CONOZCA SUS DEBERES

- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- ✓ Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.



El Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Sonora trabaja para fortalecer la relación con las y los ciudadanos, por eso cuenta con un equipo humano integral dispuesto a aclarar sus dudas relacionadas con los trámites que realiza, a recibir y gestionar sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, a través de los siguientes canales de atención que ponemos a su

## PRESENCIAL Y SERVICIO POSTAL O DE CORRESPONDENCIA

### **Oficina de Servicio al Ciudadano**

Calle Mariano Matamoros #45, esquina Blvd. Rodríguez y Veracruz, Col. Centro, Hermosillo, Son.

**Horario de atención:** lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

**Línea Telefónica:** 662 212 0712 / WhatsApp 6621047376

<http://www.tjasonora.gob.mx/>

### **Virtual**

Formulario virtual de Participación Ciudadana donde los ciudadanos podrán radicar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias a través de la página

**Horario de atención:** lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

**Correo electrónico:** [contacto@tjasonora.gob.mx](mailto:contacto@tjasonora.gob.mx)

**Órgano Interno de Control del Tribunal:** Informes: [organodecontrol@tjasonora.gob.mx](mailto:organodecontrol@tjasonora.gob.mx), ubicado en Calle Puebla # 30, entre Revolución y Heriberto Aja, Col. Centro, C.P. 83000, Hermosillo Sonora.