



MEMORÁNDUM

TVSC 028-2021

PARA: MARCELA MATAMOROS
Directora Interina de Prevención y Transparencia

DE: NELLY SANCHEZ
Encargada del Programa Presidencial Tu Voz Si Cuenta Línea 130



ASUNTO: Respuesta a Memorando SDT-UTRC-0033-2021

FECHA: 19 de octubre de 2021

En respuesta a memorando SDT-UTRC-0033-2021, cordialmente se remite la información de los servicios prestados a la ciudadanía en este programa, así como su procedimiento correspondiente.

Adjunto cuadro con la información requerida.

Atentamente

Programa Presidencial Tu Voz Si Cuenta Línea 130
Secretaría de Transparencia

Plaza Palmira local 204, Colonia Palmira
Tegucigalpa MDC, Honduras, Centroamérica
Teléfono: PBX (504) 2240-1300; www.tuvozsicuenta.gob.hn

Servicio prestado	Descripción del Servicio	Procedimiento	Requisitos	Formato	Tasas y Derechos
1. Atención de llamadas, clasificadas como quejas, sugerencias, denuncias o Información	1.1 Brindar un espacio de denuncia ciudadana, para optimizar el funcionamiento de las instituciones públicas y asegurar el cumplimiento del Código de Ética del Servidor Público	<p>Llamar a la línea 130 desde teléfono fijo o celular.</p> <p>Esperar que un agente atienda la llamada.</p> <p>Brindar toda la información solicitada por el agente para tener datos confiables y proceder a la creación de su caso (denuncia, queja o sugerencia)</p>	<p>Ser mayor de edad</p> <p>No realizar llamadas brindando datos falsos</p>	Ninguno	La llamada es gratuita para el ciudadano
	1.2 Brindar información a la ciudadanía sobre los diversos trámites que se realizan en las instituciones del Estado, sus requisitos, así como, información general de la institución misma (Ubicación, número de teléfono, horarios, etc.)	<p>Llamar a la línea 130 desde teléfono fijo o celular.</p> <p>Esperar que un agente atienda la llamada.</p> <p>Solicitar al agente la información del trámite o la institución que necesita conocer.</p>	Ninguno	Ninguno	La llamada es gratuita para el ciudadano

Programa Presidencial Tu Voz Si Cuenta Línea 130
Secretaría de Transparencia

Plaza Palmira local 204, Colonia Palmira
Tegucigalpa MDC, Honduras, Centroamérica
Teléfono: PBX (504) 2240-1300; www.tuvozsicuenta.gob.hn



Servicio prestado	Descripción del Servicio	Procedimiento	Requisitos	Formato	Tasas y Derechos
2. Asistencia a tramites de la plataforma SIN + FILAS	Orientar y apoyar a los usuarios de la plataforma SIN +FILAS, para lograr un máximo aprovechamiento de los servicios que se encuentran disponibles en la plataforma.	<p>El ciudadano o usuario llama a la línea 130 o envía su consulta a través de correo electrónico habilitado para ello digiayuda@gobiernodigital.gob.hn</p> <p>Ya sea por llamada o por correo, el ciudadano debe exponer cual es la dificultad que tienen en cuanto al uso de la plataforma Sin+Filas</p> <p>Esperar la orientación de parte del agente si es una llamada, si es por correo, se le enviará lo solicitado al mismo correo electrónico desde el que hizo la consulta</p>	<p>Haber realizado algún tramite de los habilitados en la plataforma SIN+FILAS</p> <p>El ciudadano que realice trámites en la plataforma Sin+Filas, tendrá un tiempo máximo de espera de 48 horas antes de poder hacer el reclamo en la Línea 130 sobre su trámite. De ser así, el agente de TVSC se comunicará con el enlace técnico de la institución responsable del trámite con el objetivo de dar una respuesta favorable al ciudadano.</p>	Ninguno	Servicio gratuito

Programa Presidencial Tu Voz Si Cuenta Línea 130
Secretaria de Transparencia

Plaza Palmira local 204, Colonia Palmira
Tegucigalpa MDC, Honduras, Centroamérica
Teléfono: PBX (504) 2240-1300; www.tuvozsicuenta.gob.hn

