



SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

FORMATO: FRACCIÓN XVI

MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA
QUE OFRECE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

NOMBRE DEL MECANISMO	OBJETIVO	FORMA DE OPERACIÓN	CASOS EN LOS QUE SE REALIZA	BENEFICIOS OBTENIDOS
BUZON	CAPTAR TODO TIPO DE PETICIONES (SUGERENCIAS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS)	DOCE BUZONES COLOCADOS EN AREAS ESTRATEGICAS DEL INSTITUTO, DE FACIL ACCESO Y USO.	EN AQUELLOS CASOS EN LOS QUE EL USUARIO TENGA QUE SOLICITAR, SUGERIR, DENUNCIAR O QUEJARSE EN RELACION A ALGUN ASPECTO DEL SERVICIO RECIBIDO EN EL INCAN. AUNQUE TAMBIÉN PUEDE EXPONER UN RECONOCIMIENTO DEL SERVICIO.	FACILITA EL EJERCICIO DEL ARTICULO 8 CONSTITUCIONAL, DE LOS USUARIOS QUE ASI LO REQUIERAN.
VIA TELEFONICA, FAX O CORREO ELECTRONICO	CAPTAR TODO TIPO DE PETICIONES (SUGERENCIAS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS)	EXISTE UN TRIPTICO QUE ORIENTAN AL USUARIO AL MOMENTO DE REALIZAR PETICIONES, INDICANDOLE UBICACIÓN, CON QUIEN Y PARA QUE PODRIA ACUDIR AL OIC, ESTABLECIENDO LOS MEDIOS DE CONTACTO (TELÉFONO, FAX Y CORREO ELECTRONICO)	EN AQUELLOS CASOS EN LOS QUE EL USUARIO TENGA QUE SOLICITAR, SUGERIR, DENUNCIAR O QUEJARSE EN RELACION A ALGUN ASPECTO DEL SERVICIO RECIBIDO EN EL INCAN. AUNQUE TAMBIÉN PUEDE EXPONER UN RECONOCIMIENTO DEL SERVICIO.	FACILITA EL EJERCICIO DEL ARTICULO 8 CONSTITUCIONAL. A LOS USUARIOS QUE ASI LO REQUIERAN PARA ENVIAR SUS PETICIONES, QUEJAS O DENUNCIAS.
DIRECTA	CAPTAR TODO TIPO DE PETICIONES (SUGERENCIAS, SOLICITUDES, DENUNCIAS, QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS)	EXISTE UN TRIPTICO QUE ORIENTAN AL USUARIO AL MOMENTO DE REALIZAR PETICIONES, INDICANDOLE UBICACIÓN, CON QUIEN Y PARA QUE PODRIA ACUDIR AL OIC.	EN AQUELLOS CASOS EN LOS QUE EL USUARIO TENGA QUE SOLICITAR, SUGERIR, DENUNCIAR O QUEJARSE EN RELACION A ALGUN ASPECTO DEL SERVICIO RECIBIDO EN EL INCAN. AUNQUE TAMBIÉN PUEDE EXPONER UN RECONOCIMIENTO DEL SERVICIO.	LOS USUARIOS QUE ASI LO REQUIERAN PUEDEN ACUDIR A LAS OFICINAS QUE OCUPA EL OIC, A MANIFESTAR SUS PETICIONES, QUEJAS O DENUNCIAS.