

SFPSECRETARÍA DE LA
FUNCIÓN PÚBLICA

FORMATO: FRACCIÓN XVI

**MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA
QUE OFRECE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
EN EL INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRÍA**

NOMBRE DEL MECANISMO	OBJETIVO	FORMA DE OPERACIÓN	CASOS EN LOS QUE SE REALIZA	BENEFICIOS OBTENIDOS
CORREO ELECTRÓNICO	CAPTAR LAS PETICIONES Y COMENTARIOS DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRÍA.	TODOS LOS DÍAS SE REALIZA UNA REVISIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO PARA DETECTAR LAS PETICIONES DE LOS CIUDADANOS.	CUANDO EL CIUDADANO NO PUEDE ACUDIR PERSONALMENTE A LAS OFICINAS DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.	DISMINUCIÓN DE TIEMPO EN LA PRESENTACIÓN DE ALGUNA PETICIÓN CIUDADANA.
LÍNEA TELEFÓNICA	CAPTAR LAS PETICIONES Y COMENTARIOS DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRÍA.	DEPENDIENDO DE LAS PETICIONES DEL CIUDADANO.	CUANDO EL CIUDADANO NO PUEDE ACUDIR PERSONALMENTE A LAS OFICINAS DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.	DISMINUCIÓN DE TIEMPO EN LA PRESENTACIÓN DE ALGUNA PETICIÓN CIUDADANA.
BUZÓN	CAPTAR LAS PETICIONES Y COMENTARIOS DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRÍA.	UNA VEZ POR SEMANA SE REALIZA LA RECOLECCIÓN DE LAS PETICIONES DEPOSITADAS EN LOS BUZONES INSTALADOS DENTRO DEL INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRÍA.	CUANDO EL CIUDADANO NO PUEDE ACUDIR PERSONALMENTE A LAS OFICINAS DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.	DISMINUCIÓN DE TIEMPO EN LA PRESENTACIÓN DE ALGUNA PETICIÓN CIUDADANA.
ATENCIÓN PERSONAL	CAPTAR PERSONALMENTE LAS PETICIONES Y COMENTARIOS DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL INSTITUTO NACIONAL DE PEDIATRÍA.	DENTRO DEL HORARIO COMPRENDIDO DE 09:00 A 18:00 HRS.	CUANDO EL CIUDADANO ACUDE PERSONALMENTE A LAS OFICINAS DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.	SE LE INFORMA INMEDIATAMENTE LA RADICACIÓN DE SU PETICIÓN Y SE LE HACE SABER EL DERECHO A CONSULTAR EL EXPEDIENTE DE SU PETICIÓN.