



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
Atención Directa	Proporcionar orientación y asesoría personalizada a los interesados para la formulación de sus quejas, denuncias y peticiones sobre trámites y servicios, e informar sobre los requisitos que habrá de cubrir para su procedibilidad.	<p>Con la comparecencia del interesado y orientación que se proporciona, se levanta acta cubriéndose los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Toma de Generales Protesta de Ley Datos del Servidor público involucrado (cuando conoce la información) En su caso, información que facilite su identificación. Trámite y servicio que origina la queja o denuncia. Narración de hechos (ubicando tiempo lugar y circunstancias) Se procura la ratificación (sin que ello sea impedimento para su trámite) 	Siempre que comparece un interesado para solicitar el servicio	Esta forma de atención directa, ha propiciado la confianza en los interesados para acercarse al OIC solicitando orientación.
Buzón	Facilitar a los interesados y usuarios del servicio, en las diversas estaciones del Ferrocarril del Istmo de Tehuantepec la presentación de quejas, denuncias y peticiones sobre trámites y servicios.	<p>Depósito por el interesado en buzones instalados en las estaciones de Medias Aguas, Veracruz; Matías Romero, Ixtepec, Salina Cruz, Oaxaca, y Oficinas Centrales en Av. Eugenia No. 197 Edificio "Rafael" Piso 10 Ala "B" Colonia Narvarte, México, D.F.</p> <p>Se verifica y en su caso recopilan las solicitudes ciudadanas en lapsos no mayores de 15 días respecto de los buzones instalados en los estados de Oaxaca y Veracruz; el instalado en el D.F. se verifica diariamente.</p> <p>Captada la solicitud, cuando se cuenta con información suficiente, se contacta con el ciudadano para brindar atención personalizada, caso contrario se da el trámite que corresponda de acuerdo al tipo de solicitud ciudadana.</p>	Siempre que se recibe por este medio	Facilita la presentación de quejas, denuncias y peticiones sobre trámites y servicios
Telefónica	Facilitar a los interesados y usuarios del servicio la presentación de quejas, denuncias y peticiones sobre trámites y servicios.	Recibido el llamado, se proporciona la orientación necesaria dando atención personalizada de acuerdo a la característica de la solicitud.	Siempre que se recibe llamado en los números telefónicos (015) 5682-2478 y 5682-2493	Facilita la presentación de quejas, denuncias y peticiones sobre trámites y servicios