

## XVI. EN SU CASO, LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA,

MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA QUE OFRECE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INPer IER				
NOMBRE DEL MECANISMO	OBJETIVO	FORMA DE OPERACIÓN	CASOS EN LOS QUE SE REALIZA	BENEFICIOS OBTENIDOS
Buzones	Facilitar a los ciudadanos a interponer sus peticiones por presuntas faltas administrativas o deficiencias en los diversos servicios que presta el Instituto Nacional de Perinatología.	Los buzones se colocaron de forma estratégica en los cuatro servicios de mayor afluencia, como son: Urgencias Médicas, Consulta Externa, Enseñanza y Patología. Con este mecanismo, el público usuario puede presentar su petición ciudadana por escrito, en cualquier momento.	En todos aquellos casos en que se requiera.	El público usuario puede presentar sus peticiones a través de este medio, en cualquier momento. Se detectan deficiencias administrativas, e irregularidades en la prestación de los servicios del Instituto Nacional de Perinatología Isidro Espinosa de los Reyes. Se resuelven las peticiones de los ciudadanos. Sirven como indicadores de satisfacción en la prestación de los servicios.
Módulo de Atención Ciudadana	Atender de manera personal al Público Usuario, con la finalidad de, orientarlo, asesorarlo y apoyarlo en la presentación de sus peticiones. Propiciar la atención inmediata de las peticiones de los ciudadanos, por la prestación de servicios deficientes.	El módulo de Atención Ciudadana se encuentra ubicado en las oficinas del Órgano Interno de Control. Se asesora al ciudadano de una manera cercana, cortés, amable y personalizada, facilitándole la presentación de sus peticiones, y en su caso, brindar la atención inmediata.	En todos aquellos casos en que se requiera.	Se brinda atención y en su caso se resuelve la problemática de la ciudadanía de manera inmediata, en las diversas unidades que integran el Instituto. Se identifican las áreas con mayor problemática a efecto de establecer mecanismos de corrección.
Sactel	Facilitar a los ciudadanos a interponer sus peticiones por presuntas faltas administrativas o deficiencias en los diversos servicios que presta el Instituto Nacional de Perinatología. Atender, asesorar, orientar y captar las peticiones ciudadanas, incluyendo quejas y denuncias por	Mediante trípticos, anuncios y propaganda escrita, se da a conocer el número telefónico de Sactel para que los ciudadanos puedan interponer sus peticiones por este medio.	En todos aquellos casos en que se requiera.	Con este medio se facilita al ciudadano, la presentación de sus peticiones, a través del número telefónico 2000-3000 o llamando al 01-800-00-14-800 desde el interior de la República EEUU 18-88-594-33-72 o del teléfono con línea directa del módulo del Órgano Interno de Control al 55-20-59-46

	presuntas irregularidades administrativas o deficiencias en los servicios que presta el Instituto Nacional de Perinatología, de forma directa.			
Medios electrónicos y bitácora electrónica	Facilitar a los ciudadanos a interponer sus peticiones por presuntas faltas administrativas o deficiencias en los diversos servicios que presta el Instituto Nacional de Perinatología. Captar, asesorar, orientar y atender las peticiones ciudadanas, incluyendo quejas y denuncias por presuntas irregularidades administrativas o deficiencias en los servicios que presta el Instituto Nacional de Perinatología, cuando acude el ciudadano en forma directa.	Mediante trípticos, anuncios, página WEB y propaganda escrita, se da a conocer el correo electrónico, así como el número de fax para que los ciudadanos puedan interponer sus peticiones por este medio.	En todos aquellos casos en que se requiera.	Facilitar al ciudadano, la presentación de sus peticiones, a través de correo electrónico en la siguiente dirección: <b>control@inper.mx</b> , así como, mediante fax en el número 52-20-99-00 Ext. 418