


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

NOMBRE DEL MECANISMO	OBJETIVO	FORMA DE OPERACIÓN	CASOS EN LOS QUE SE REALIZA	BENEFICIOS OBTENIDOS
1.- BUZON	Mecanismos cuyo objetivo es la transparencia en las funciones que desarrollan los servidores públicos y el combate a la corrupción, así como un acercamiento directo a los problemas a los que se enfrentan los usuarios del crédito FONACOT (trabajadores, distribuidores y centros de trabajo) y una atención inmediata a sus dudas, inquietudes y necesidades.	Los buzones se colocaron de forma estratégica en cada una de las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza del Instituto FONACOT, Buzones a través de los cuales los usuarios del crédito FONACOT (trabajadores, distribuidores y centros de trabajo) pueden presentar Quejas, Denuncias, Peticiones, Sugerencias, Consultas y Reconocimientos.	Mecanismos establecidos con carácter permanente para el usuario, sin casos en particular.	El resultado que se ha obtenido es una mayor captación de Quejas, Denuncias, Peticiones, Sugerencias, Consultas, Reconocimientos y Gestiones Ciudadanas, lo que ha tenido como consecuencia el mejorar la atención que se brinda a los usuarios del crédito FONACOT, así como reconocer el buen desempeño de las funciones de los servidores públicos que atienden con eficacia y eficiencia a los usuarios, y una atención inmediata a los diversos problemas a los que se enfrenta el público.
2.- CORREOS ELECTRONICOS	Mecanismos cuyo objetivo es la transparencia en las funciones que desarrollan los servidores públicos y el combate a la corrupción, así como un acercamiento directo a los problemas a los que se enfrentan los usuarios del crédito FONACOT (trabajadores, distribuidores y centros de trabajo) y una atención inmediata a sus dudas, inquietudes y necesidades.	Se cuenta con cinco direcciones de correo electrónico:  quejas@fonacot.gob.mx, ➔sugerencias@fonacot.gob.mx, ➔quejas.electorales@fonacot.gob.mx, ➔reconocimientos@fonacot.gob.mx, ➔ Para que los ciudadanos envíen sus Quejas, Denuncias, Peticiones, Sugerencias, Consultas, Reconocimientos, solicitudes de información y Gestiones.	Mecanismos establecidos con carácter permanente para el usuario, sin casos en particular.	El resultado que se ha obtenido es una mayor captación de Quejas, Denuncias, Peticiones, Sugerencias, Consultas, Reconocimientos y Gestiones Ciudadanas, lo que ha tenido como consecuencia el mejorar la atención que se brinda a los usuarios del crédito FONACOT, así como reconocer el buen desempeño de las funciones de los servidores públicos que atienden con eficacia y eficiencia a los usuarios, y una atención inmediata a los diversos problemas a los que se enfrenta el público.
3.- MODULOS EN LAS DIRECCIONES REGIONALES, ESTATALES Y DE PLAZA	Mecanismos cuyo objetivo es la transparencia en las funciones que desarrollan los servidores públicos y el combate a la corrupción, así como un acercamiento directo a los problemas a los que se enfrentan los usuarios del crédito FONACOT (trabajadores, distribuidores y centros de trabajo) y una atención inmediata a sus dudas, inquietudes y necesidades.	Se implementaron Módulos en las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza del Instituto FONACOT para realizar encuestas al público usuario del Crédito FONACOT, sobre la calidad del servicio que proporcionan los servidores públicos.	Mecanismos establecidos con carácter permanente para el usuario, sin casos en particular.	El resultado que se ha obtenido es una mayor captación de Quejas, Denuncias, Peticiones, Sugerencias, Consultas, Reconocimientos y Gestiones Ciudadanas, lo que ha tenido como consecuencia el mejorar la atención que se brinda a los usuarios del crédito FONACOT, así como reconocer el buen desempeño de las funciones de los servidores públicos que atienden con eficacia y eficiencia a los usuarios, y una atención inmediata a los diversos problemas a los que se enfrenta el público.
4.- TELEFONICA		Existen 2 números telefónicos de los cuales uno de ellos es de Lada sin costo para el interior de la República, siendo estos 52 65 74 00 ext. 7449 y 01-800-627-73-43, a través de los cuales los usuarios del crédito FONACOT, efectúan sus Quejas, Denuncias, Peticiones, Sugerencias, Consultas y Reconocimientos.	Mecanismos establecidos con carácter permanente para el usuario, sin casos en particular.	El resultado que se ha obtenido es una mayor captación de Quejas, Denuncias, Peticiones, Sugerencias, Consultas, Reconocimientos y Gestiones Ciudadanas, lo que ha tenido como consecuencia el mejorar la atención que se brinda a los usuarios del crédito FONACOT, así como reconocer el buen desempeño de las funciones de los servidores públicos que atienden con eficacia y eficiencia a los usuarios, y una atención inmediata a los diversos problemas a los que se enfrenta el público.
5.- OFICINAS	Mecanismos cuyo objetivo es la transparencia en las funciones que desarrollan los servidores públicos y el combate a la corrupción, así como un acercamiento directo a los problemas a los que se enfrentan los usuarios del crédito FONACOT (trabajadores, distribuidores y centros de trabajo) y una atención inmediata a sus dudas, inquietudes y necesidades.	En forma directa cuando los usuarios del Crédito FONACOT acuden a las oficinas del Área de Quejas y Responsabilidades a presentar Quejas, Denuncias, Peticiones, Sugerencias, Consultas, Reconocimientos y Gestiones Ciudadanas,	Mecanismos establecidos con carácter permanente para el usuario, sin casos en particular.	El resultado que se ha obtenido es una mayor captación de Quejas, Denuncias, Peticiones, Sugerencias, Consultas, Reconocimientos y Gestiones Ciudadanas, lo que ha tenido como consecuencia el mejorar la atención que se brinda a los usuarios del crédito FONACOT, así como reconocer el buen desempeño de las funciones de los servidores públicos que atienden con eficacia y eficiencia a los usuarios, y una atención inmediata a los diversos problemas a los que se enfrenta el público.
6.- SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION A USUARIOS DEL CREDITO FONACOT.	Mecanismos cuyo objetivo es la transparencia en las funciones que desarrollan los servidores públicos y el combate a la corrupción, así como un acercamiento directo a los problemas a los que se enfrentan los usuarios del crédito FONACOT (trabajadores, distribuidores y centros de trabajo) y una atención inmediata a sus dudas, inquietudes y necesidades.	En forma indirecta, cuando el Instituto FONACOT recibe a través de su Sistema Integral de Atención a Usuarios del Crédito FONACOT (S.I.A.U.C.F.), quejas, se solicita su envío a este Órgano Interno de Control para su atención.	Mecanismos establecidos con carácter permanente para el usuario, sin casos en particular.	El resultado que se ha obtenido es una mayor captación de Quejas, Denuncias, Peticiones, Sugerencias, Consultas, Reconocimientos y Gestiones Ciudadanas, lo que ha tenido como consecuencia el mejorar la atención que se brinda a los usuarios del crédito FONACOT, así como reconocer el buen desempeño de las funciones de los servidores públicos que atienden con eficacia y eficiencia a los usuarios, y una atención inmediata a los diversos problemas a los que se enfrenta el público.

## SECRETARIA DE LA FUNCION PUBLICA

**Secretaría de la función Pública**

Av. Insurgentes Sur. 1735, Col. Guadalupe Inn  
Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01020, México, D.F.  
Conmutador: 2000-3000 Página Web: [www.funcionpublica.gob.mx](http://www.funcionpublica.gob.mx)

**Atención Ciudadana**

**- Módulo de Atención Directa**  
Planta Baja, ala norte en el interior de la Secretaría

**- Atención telefónica**  
Número local: **2000-2000**;  
Número de larga distancia nacional gratuito: **01 800 FUNCION (386-2466)**;  
Número de larga distancia Estados Unidos gratuito: **1 800 475-2393**

**- Atención por medios electrónicos:**  
Correo Electrónico: [sactel@funcionpublica.gob.mx](mailto:sactel@funcionpublica.gob.mx)  
Correo Electrónico QUEJAS: [quejas@funcionpublica.gob.mx](mailto:quejas@funcionpublica.gob.mx)