



MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA QUE OFRECE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL



(Artículo 7, Fracción XVI)

Actualización al 30 de septiembre de 2008

| NOMBRE DEL MECANISMO | OBJETIVO | FORMA DE OPERACIÓN | CASOS EN LOS QUE SE REALIZA | BENEFICIOS OBTENIDOS |
|----------------------------------|--|---|--|---|
| Atención directa a la ciudadanía | Promover que la ciudadanía presente quejas y denuncias para detectar los puntos en los que la dependencia presenta deficiencias y de esa forma ayudar a una mejor prestación del servicio. | El usuario se presenta directamente en las oficinas del Órgano Interno de Control, en donde es atendido por los abogados adscritos al área de quejas o por el propio Titular de ésta, quienes levantan el acta correspondiente en la que se detallan los hechos motivo de la queja o denuncia. | Siempre que un ciudadano se acerca al Órgano Interno de Control para presentar una inconformidad por la presunción de hechos irregulares o presente alguna problemática derivada del servicio que presta la dependencia. | Una mejor atención hacia la ciudadanía. |
| Vía correspondencia | Promover que la ciudadanía presente quejas y denuncias para detectar los puntos en los que la dependencia presenta deficiencias y de esa forma ayudar a una mejor prestación del servicio. | El Órgano Interno de Control recibe las quejas y denuncias que son enviadas de cualquier parte de la República Mexicana al domicilio de Av. 20 de Noviembre No. 195, primer piso, Col. Centro, C.P. 06080. Deleg. Cuauhtémoc, México, D.F., la cual es clasificada e integrado el expediente que corresponda. | Toda la correspondencia en la que se manifiesta la comisión de algún acto irregular o una mala prestación de servicio es atendida. | Una mejor atención hacia la ciudadanía. |
| Vía telefónica | Promover que la ciudadanía presente quejas y denuncias para detectar los puntos en los que la dependencia presenta deficiencias y de esa forma ayudar a una mejor prestación del servicio. | El Órgano Interno de Control cuenta con el número telefónico 50 62 14 00, ext. 2111, 2117 y 2119, así como el teléfono lada sin costo para el interior de la República Mexicana 01800 8 49 88 28 mediante el cual se atiende a la ciudadanía por parte de los abogados adscritos al área de quejas o por el propio Titular de ésta, quien toma nota de los hechos que se manifiestan por parte del ciudadano integrando un expediente para la atención correspondiente. | Todas las llamadas que se reciben por parte de la ciudadanía son atendidas. | Una mejor atención hacia la ciudadanía. |



MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA QUE OFRECE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL



(Artículo 7, Fracción XVI)

Actualización al 30 de septiembre de 2008

| NOMBRE DEL MECANISMO | OBJETIVO | FORMA DE OPERACIÓN | CASOS EN LOS QUE SE REALIZA | BENEFICIOS OBTENIDOS |
|------------------------|--|--|--|---|
| Vía Fax | Promover que la ciudadanía presente quejas y denuncias para detectar los puntos en los que la dependencia presente deficiencias y de esa forma ayudar a una mejor prestación del servicio. | El Órgano Interno de Control cuenta con el teléfono 50 62 14 00 Ext. 2734, en donde se encuentra el fax. Todas las inconformidades que son presentadas por la ciudadanía vía fax son clasificadas y registradas bajo un número de expediente, brindándole la atención que corresponda. | Todos los documentos que se transmiten vía fax por parte de la ciudadanía son atendidos. | Una mejor atención hacia la ciudadanía. |
| Vía correo electrónico | Promover que la ciudadanía presente quejas y denuncias para detectar los puntos en los que la dependencia presenta deficiencias y de esa forma ayudar a una mejor prestación del servicio. | De lunes a viernes, la secretaria del Titular del área de Quejas verifica el correo electrónico, imprime los documentos que se hayan recibido por este medio, los entrega al Titular del Área de Quejas, se clasifican y se registran como correspondan, para su atención en la dirección rapocedeleon@ran.gob.mx o vibarra@ran.gob.mx | Toda las manifestaciones presentadas por parte de la ciudadanía vía correo electrónico son atendidas como corresponde. | Una mejor atención hacia la ciudadanía. |
| Vía Internet | Promover que la ciudadanía presente quejas y denuncias para detectar los puntos en los que la dependencia presenta deficiencias y de esa forma ayudar a una mejor prestación del servicio. | La página de Internet del Registro Agrario Nacional cuenta con una opción para captación de quejas por parte de la ciudadanía, siendo ésta: http://www.ran.gob.mx/quejas_y_denuncias/ de lunes a viernes, el personal del área de Quejas revisa si se cuenta con algún registro de queja, si es así se clasifica y se procede a su registro para la atención respectiva. | Todos los comunicados recibidos a través de este medio son atendidos como corresponde. | Una mejor atención hacia la ciudadanía. |
| Vía Buzón | Promover que la ciudadanía presente quejas y denuncias para detectar los puntos en los que la dependencia presenta deficiencias y de esa forma ayudar a una mejor prestación del servicio. | El Órgano Interno de Control cuenta con un total de 40 buzones los cuales se encuentran ubicados en las áreas de atención al público tanto en delegaciones como en las oficinas centrales de la Dependencia en el D.F.; éstos son revisados por el personal del Órgano Interno de Control en el caso de los instalados en las delegaciones estatales al interior de la República Mexicana cuando el personal acude a los estados, y en el caso de oficinas centrales todos los viernes de cada semana, las manifestaciones presentadas por este medio son clasificadas y registradas brindándoles la atención que corresponda. | Todos los documentos que se reciben a través de este medio son atendidos. | Una mejor atención hacia la ciudadanía. |