



**MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA QUE OFRECE EL
ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA COMISIÓN REGULADORA DE ENERGÍA**

NOMBRE DEL MECANISMO	OBJETIVO	FORMA DE OPERACIÓN	CASOS EN LOS QUE SE REALIZA	BENEFICIOS OBTENIDOS
Atención mediante la página Web.	Recepción de Quejas, Denuncias y Peticiones sobre los trámites y servicios, y en su caso, el formato que corresponda.	Se revisa diariamente el correo a fin de integrar las Quejas, Denuncias y Peticiones sobre los trámites y servicios y proceder a darles el trámite correspondiente. En caso de que el interesado lo solicite, por esta vía, se le podrá asesorar y comunicar el estado procedimental de su Queja, Denuncia o Petición sobre los trámites y servicios.	Proceso Sistemático Permanente.	Facilitar al ciudadano la presentación de sus Quejas, Denuncias o Peticiones.
Atención por correspondencia	Recepción de Quejas, Denuncias y Peticiones mediante los servicios de correo o de mensajería.	Una vez presentada la petición ciudadana por este medio, el Titular del Área de Quejas, analizará la misma y determinará el trámite correspondiente, con base a la normatividad aplicable.	Proceso Sistemático Permanente.	Facilitar al ciudadano la presentación de sus Quejas, Denuncias o Peticiones.
Atención a través del buzón	Recepción de Quejas, Denuncias y Peticiones a través de un buzón que se encuentra instalado en la Comisión.	Cuando existan solicitudes se deberá efectuar la recopilación al día siguiente y se le dará el trámite correspondiente.	Proceso Sistemático Permanente.	Facilitar al ciudadano la presentación de sus Quejas, Denuncias o Peticiones.
Atención directa.	Recepción de Quejas, Denuncias y Peticiones de manera personal en las oficinas del Órgano Interno de Control en la Comisión Reguladora de Energía.	Se brindará asesoría en la formulación de quejas, denuncias y peticiones, sobre los trámites y servicios a fin de que éstas contengan los elementos suficientes para su investigación o gestión.	Proceso Sistemático Permanente.	Facilitar al ciudadano la presentación de sus Quejas, Denuncias o Peticiones.
Atención vía telefónica.	Recepción de Quejas, Denuncias y Peticiones sobre trámites y servicios.	Existe una línea telefónica directa para la comunicación para la ciudadanía con el número 5283 1580 , 5283 1594 y/o conmutador 5283 1515 ext. 1594 y 1580.	Proceso Sistemático Permanente.	Facilitar al ciudadano la presentación de sus Quejas, Denuncias o Peticiones.
Atención por medios electrónicos.	Recepción de Quejas, Denuncias y Peticiones por fax, internet o cualquier otro medio de esta naturaleza.	Se revisará diariamente el correo electrónico a fin de identificar e integrar las Quejas, Denuncias y Peticiones sobre los trámites y servicios y respaldar dicha información con controles de seguimiento.	Proceso Sistemático Permanente.	Facilitar al ciudadano la presentación de sus Quejas, Denuncias o Peticiones.