



NOMBRE DEL MECANISMO	OBJETIVO	FORMA DE OPERACIÓN	CASOS EN LOS QUE SE REALIZA	BENEFICIOS OBTENIDOS
BUZONES DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS, Y DEMÁS PETICIONES CIUDADANAS	FACILITAR AL PÚBLICO USUARIO DE LOS SERVICIOS QUE OTORGA EL HOSPITAL LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y /O DENUNCIAS Y DEMÁS PETICIONES	UBICACIÓN DE DOCE BUZONES DE RECEPCIÓN EN LAS ÁREAS DEL HOSPITAL DE MAYOR CONCENTRACIÓN DE USUARIOS	SU UBICACIÓN ES PERMANENTE Y SE REVISAN DOA VECES POR SEMANA	QUE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OTORGA EN EL HOSPITAL TENGAN FACILIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE SUS PETICIONES, LOGRANDO CON ELLO CREDIBILIDAD EN EL ACTUAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.
ATENCIÓN PERSONAL	BRINDAR APOYO O ASESORÍA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OTORGA EL HOSPITAL.	EN LOS SEÑALAMIENTOS INSTALADOS JUNTO A LOS BUZONES DE QUEJAS Y DENUNCIAS, SE HACE MENCIÓN QUE CUALQUIER INTERESADO PUEDE ACUDIR A LAS OFICINAS DEL OIC, A PRESENTAR PERSONALMENTE SU QUEJA O DENUNCIA O BIEN A OBTENER APOYO O ASESORÍA	CUANDO ASÍ LO SOLICITAN LOS INTERESADOS	OPORTUNIDAD DE ESCUCHAR AL INTERESADO Y DE ESTA FORMA SABER CON EXACTITUD SUS PRETENSIONES, LO QUE AYUDA EN MUCHO A PODER DARLE UNA RESPUESTA INMEDIATA.
ATENCIÓN TELEFÓNICA	RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS, ASÍ COMO BRINDAR APOYO O ASESORÍA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OTORGA EL HOSPITAL.	EN LOS SEÑALAMIENTOS INSTALADOS JUNTO A LOS BUZONES DE QUEJAS Y DENUNCIAS, SE HACE MENCIÓN QUE CUALQUIER INTERESADO PUEDE COMUNICARSE A CUALQUIERA DE LOS NÚMEROS TELEFÓNICOS QUE SE SEÑALAN Y PRESENTAR SU QUEJA O DENUNCIA O BIEN A OBTENER APOYO O ASESORÍA	CUANDO ASÍ LO SOLICITAN LOS INTERESADOS	QUE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OTORGA EN EL HOSPITAL TENGAN FACILIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE SUS PETICIONES, LOGRANDO CON ELLO CREDIBILIDAD EN EL ACTUAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.
CORREO ELECTRÓNICO	RECEPCIÓN DE QUEJAS Y/O DENUNCIAS, SIN NECESIDAD DE ACUDIR PERSONALMENTE A LAS OFICINAS DEL OIC	EN LOS SEÑALAMIENTOS INSTALADOS JUNTO A LOS BUZONES DE QUEJAS Y DENUNCIAS, SE HACE MENCIÓN QUE CUALQUIER INTERESADO PUEDE VIA CORREO ELECTRÓNICO contraloria@himfg.com.mx , PRESENTAR SU QUEJA O DENUNCIA O BIEN A OBTENER APOYO O ASESORÍA	CUANDO SE RECIBE EL CORREO ELECTRÓNICO, CON LOS DATOS NECESARIOS QUE PERMITAN COMUNICAR AL INTERESADO EL AVANCE Y RESOLUCIÓN DE SU PETICIÓN	QUE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OTORGA EN EL HOSPITAL TENGAN FACILIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE SUS PETICIONES, LOGRANDO CON ELLO CREDIBILIDAD EN EL ACTUAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL, SOBRE TODO EN AQUELLOS CASOS EN QUE LOS PETICIONARIOS SON FORÁNEOS.
RECORRIDOS EN LAS ÁREAS DEL HOSPITAL CON MAYOR DEMANDA DE SERVICIO	VERIFICAR QUE LA ATENCIÓN QUE SE OTORGA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS SEA CON LA CALIDAD Y CALIDEZ DEBIDAS, DETECTAR SITUACIONES QUE PUEDAN SER SUSCEPTIBLES DE CORREGIR.	DURANTE LA VERIFICACIÓN SEMANAL DE LOS BUZONES DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS, AL AZAR SE HACEN PREGUNTAS A USUARIOS SELECCIONADOS RESPECTO DE LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL HOSPITAL.	EN LAS VERIFICACIONES QUE SEMANALMENTE SE HACEN A LOS BUZONES	UN MAYOR ACERCAMIENTO CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS, PROYECTANDO CONFIANZA.