

**BANCO NACIONAL DEL EJÉRCITO, FUERZA AÉREA Y ARMADA S.N.C  
INSTITUCIÓN DE BANCA DE DESARROLLO  
LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL**

**MECANISMOS DE ATENCIÓN CIUDADANA QUE OFRECE EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**

NOMBRE DEL MECANISMO	OBJETIVO	FORMA DE OPERACIÓN	CASOS EN LOS QUE SE REALIZA	BENEFICIOS OBTENIDOS
<b>Buzones</b>	Contar con un medio de captación adecuado en las oficinas estatales de la Institución, que permita captar quejas, denuncias y sugerencias de la ciudadanía.	Existen buzones en las sucursales de la Institución, y en los Módulos de I.I.T.V. para la recepción de quejas y denuncias.	Permanentemente	Contar con un medio que permita la recepción de quejas, denuncias y sugerencias en forma directa.
<b>Líneas telefónicas</b> Tel. 56-26-05-23 y 56-26-05-00 ext. 355 y 2713, Fax 56-26-62-33. Correo electrónico: quejasyresp@banjercito.com.mx	Captar de la ciudadanía vía telefónica y correo electrónico, las quejas, denuncias y sugerencias.	El área de responsabilidades y de quejas del <b>O.I.C. en Banjercito, S.N.C.</b> , cuenta con tres líneas telefónicas y un correo electrónico, para la recepción de quejas y sugerencias.	Permanentemente	Contar con un medio que permita la recepción de quejas, denuncias y sugerencias en forma directa.
<b>Centro de Contacto Ciudadano</b> Tel: 01-800-386-24-66 contactociudadano@funcionpublica.gob.mx	A través de la línea telefónica denominada Centro de Contacto Ciudadano, la <b>Secretaría de la Función Pública</b> capta las quejas, denuncias y sugerencias que son del ámbito de influencia del Órgano Interno de Control en el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada S.N.C., remitiéndolas a esta Institución para su atención, seguimiento y resolución.	Cuando la Secretaría de la Función Pública recibe una queja o denuncia en contra de servidores públicos de Banjercito, S.N.C., ésta remite la bitácora que contiene el asunto de que se trate para que el OIC en Banjercito, lo atienda y resuelva.	Permanentemente	Contar con un medio adicional que permita la recepción de quejas y denuncias.