

## Atención Ciudadana

Se brinda atención a la ciudadanía y a los servidores públicos de la entidad a efecto de que presenten peticiones ciudadanas:

Relacionadas con el incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos

- Quejas
- Denuncias

Implican presunta responsabilidad por actos u omisiones de los servidores públicos en el desempeño de su empleo, cargo o comisión.

**Queja** .- Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones que afectan la esfera jurídica de una persona, misma que los hace del conocimiento de la autoridad.

**Denuncia** .- Es la manifestación de hechos presuntamente irregulares en los que se encuentran involucrados servidores públicos en ejercicio de sus funciones que afectan la esfera jurídica de una persona, que se hacen del conocimiento de la autoridad por un tercero.

Vinculadas con la calidad de trámites y servicios gubernamentales

- Seguimiento de irregularidad
- Sugerencia
- Solicitud
- Reconocimiento

Son las manifestaciones de los particulares y servidores públicos con relación a deficiencias en la prestación del servicio o al mejoramiento del mismo; o bien relativos a requerimientos específicos sobre la realización de trámites. También son aquellas que tienen por objeto hacer un reconocimiento de la labor de un servidor público.

## Órgano Interno de Control en PMI Comercio Internacional, S.A. de C.V.

A efecto de brindar atención a las peticiones ciudadanas se llevan a cabo una serie de actuaciones a cargo del personal del Área de Quejas.

Las peticiones ciudadanas pueden recibirse de la siguiente manera:

a) Atención directa:

- Oficinas ubicadas en el piso 20 de la Torre Ejecutiva de PEMEX ubicada en Av. Marina Nacional N° 329, Colonia Petróleos Mexicanos, Delegación Miguel Hidalgo, México D.F., C.P. 11311.

b) Vía telefónica: (55) 1944-0000 Ext. 0289

c) Vía medios electrónicos:

- correo electrónico e intranet: [mrobles@pmicim.com](mailto:mrobles@pmicim.com)

d) Vía correspondencia:

- Buzones ubicados en los pisos 20, 21 y 22 de la Torre Ejecutiva de PEMEX  
- A las oficinas del Órgano Interno de Control

### **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: <http://www.funcionpublica.gob.mx>

### **Sistema de Atención Ciudadana**

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

### **Atención Telefónica**

Número local: 2000-2000;  
Número larga distancia nacional gratuito: 01 800 FUNCION (386 2466);  
Número 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)