


 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2021-2024</small>
	Dirección de Atención Ciudadana		
Página 1 de 2	Fecha de emisión: Diciembre de 2021	Vigencia: 30 de septiembre de 2024	Clave: MZA2124-MP-DAC

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

AUTORIZACIONES

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Eleazar Lucatero Solís Director de Atención Ciudadana	Lic. Abel Alcaraz Alcantar Director de Planeación	Lic. Jorge Sánchez Allec Presidente Municipal

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos		 ZIHUA CIUDAD DE TODOS <small>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZIHUATANEJO 2001-2024</small>
	Dirección de Atención Ciudadana		
Página 2 de 2	Fecha de emisión: Diciembre de 2021	Vigencia: 30 de septiembre de 2024	Clave: MZA2124-MP-DAC

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:	CLAVE:	DAC-001
Atención a las solicitudes ciudadanas.		
OBJETIVO: Atender las demandas que la ciudadanía presenta ante la administración municipal.		

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención a los ciudadanos	Atiende al ciudadano que hace la solicitud personalmente, vía telefónica o por oficio.	Secretaria
2	Recepción y digitalización de la solicitud	Recibida la solicitud, se digitaliza para archivo	Secretaria
3	Asignación de folio en sistema	Una vez digitalizado, se asigna un folio de seguimiento interno.	Secretaria
4	Canalización de solicitud	a) La solicitud se turna al área correspondiente, según la actividad y se le notifica al Director que tiene de 3 a 5 días hábiles para dar respuesta. b) Las solicitudes que requieran o puedan atenderse inmediatamente en el área correspondiente, serán canalizadas en ese mismo momento con el acompañamiento del auxiliar administrativo, el cual deberá asegurarse de que el ciudadano obtenga atención inmediata.	Secretaria y Auxiliar Administrativo
5	Seguimiento	Se da seguimiento al estatus de cada solicitud solicitando la información al Director responsable.	Director y Auxiliar Administrativo
6	Se otorga respuesta a la solicitud.	Una vez analizada la solicitud por el área correspondiente al tema, se otorga una respuesta al ciudadano.	Director
7	Verificación de la respuesta.	Se establece comunicación a través de la Línea de Atención Ciudadana con el solicitante para verificar que se haya atendido su solicitud en tiempo y forma.	Director
8	Se da por finalizado el proceso	Se da por finalizado el proceso y se actualiza el estatus en el sistema interno de seguimiento	Director