

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Atención Ciudadana	
Página 1 de 4	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2124-MP-DAC

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

A U T O R I Z A C I O N E S

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Eleazar Lucatero Solís Director Atención Ciudadana	Mtro. Christopher Torres Ríos Director de Planeación	CP. Lizette Tapia Castro Presidente Municipal

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:		CLAVE:	DAC-001
Atención a las solicitudes ciudadanas.			
OBJETIVO: Atender las demandas que la ciudadanía presenta ante la administración municipal.			
Fundamento Legal	• Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios de Guerrero • "Código de ética para los servidores públicos del municipio de Zihuatanejo de Azueta 2021-2024." • Ley de Participación Ciudadana del Estado Libre y Soberano de Guerrero.		
Documentación Necesaria	• Copia de la Identificación Nacional Electoral (INE) del ciudadano que acude a presentar la solicitud al modulo • Adjuntar a la solicitud ciudadana fotografías de evidencia para proceder a resolver la solicitud		

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

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Procedimientos	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Atención Ciudadana	
Página 3 de 4	Fecha de emisión: Diciembre de 2024	Clave: MZA2124-MP-DAC

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

Diagrama de Flujo
Atención a las Solicitudes Ciudadanas

