

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Organización	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Atención Ciudadana	
Página 1 de 8	Fecha de emisión: diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MO-DAC

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

AUTORIZACIONES

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

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Organización	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Atención Ciudadana	
Página 2 de 8	Fecha de emisión: diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MO-DAC

ESTRUCTURA ORGÁNICA Y FUNCIONAL DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

I. Descripción.

Encargada de establecer un vínculo directo entre la población y el gobierno, sirviendo como un canal para recibir, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes, quejas, sugerencias y necesidades de los ciudadanos. Su objetivo principal es mejorar la relación entre el gobierno y la sociedad, promoviendo una administración pública más cercana, transparente y eficiente.

II. Misión.

Ser el enlace directo entre la ciudadanía y las instituciones gubernamentales, brindando servicios de orientación, resolución de problemas, y canalización de solicitudes o quejas. Fomentar una comunicación efectiva y transparente, asegurando que las necesidades y preocupaciones de las personas sean atendidas de manera ágil, eficiente y con un enfoque centrado en el ciudadano.

III. Visión.

Ser un referente en la atención ciudadana, reconocido por su empatía, eficiencia e innovación, fortaleciendo la confianza de la población y promoviendo la participación activa de la ciudadanía en la mejora continua de los servicios públicos.

IV. Marco Legal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Guerrero.
- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Guerrero.
- 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.
- Bando de Policía y Gobierno del Municipio de Zihuatanejo de Azueta.

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Organización	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Atención Ciudadana	
Página 3 de 8	Fecha de emisión: diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MO-DAC

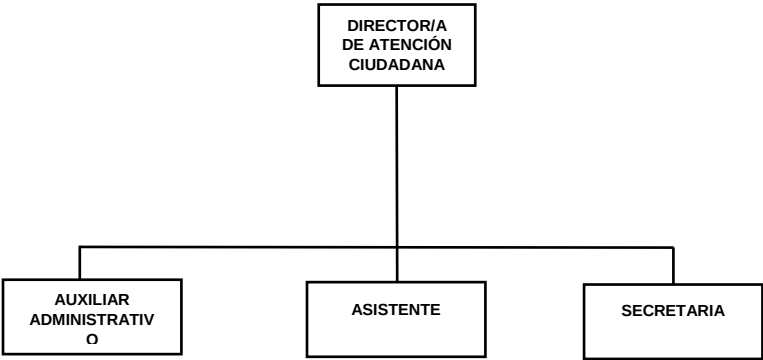
V. Objetivos Estratégicos.

1. Fortalecer los canales de comunicación
2. Ampliar y diversificar los medios de atención, como oficinas físicas, líneas telefónicas, aplicaciones móviles, y portales en línea.
3. Fomentar la accesibilidad para garantizar que todos los sectores de la población puedan comunicarse con el departamento.
4. Promover la participación ciudadana
5. Generar espacios de diálogo para que la ciudadanía participe activamente en la identificación de problemas y la propuesta de soluciones.
6. Realizar campañas de sensibilización para involucrar a la comunidad en temas de interés público.
7. Reducir tiempos de respuesta y optimizar procesos
8. Identificar cuellos de botella en los trámites y diseñar estrategias para resolverlos.
9. Establecer indicadores de desempeño para medir la eficacia y eficiencia del área.
10. Implementar la innovación y transformación digital
11. Incorporar tecnología para mejorar la eficiencia de los procesos de atención.
12. Crear herramientas de autogestión que permitan a los ciudadanos realizar trámites o dar seguimiento a sus solicitudes de manera autónoma.

VI. Estructura Orgánica.

	No. Plazas	
	B	C
Dirección de Atención Ciudadana		
Director		1
Auxiliar Administrativo		1
Secretaria		1
Asistente		1

VI. Organigrama General.



VII. Descripción de Puestos y funciones.

Nombre del Puesto:	Director/a de Atención Ciudadana
Objetivo:	Dar atención, seguimiento y desahogo a las solicitudes, trámites y servicios que presta esta administración a la ciudadanía.
Funciones	
1. Atender a la ciudadanía en general. 2. Recibir la solicitud o queja directamente del afectado. 3. Realizar y recibir llamadas de la Línea de Atención Ciudadana. 4. Turnar la queja al departamento correspondiente. 5. Dar seguimiento puntual a cada solicitud recibida hasta su culminación. 6. Escuchar las quejas que se vierten en la radio. 7. Asistir a los eventos oficiales con un módulo móvil de atención ciudadana. 8. Orientar a las personas en la ubicación de alguna Oficina o Departamento. 9. Cuidar que todo el equipo asignado para el desempeño de sus funciones se encuentre funcionado en óptimas condiciones. 10. Colaborar para mantener un ambiente armónico de trabajo. 11. Diseñar acciones de mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.	

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Organización	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Atención Ciudadana	
Página 6 de 8	Fecha de emisión: diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MO-DAC

Nombre del Puesto:	Auxiliar Administrativo/a
Objetivo:	Auxiliar y desempeñar las tareas que se le encomienden con relación a las actividades de la Dirección de Atención Ciudadana.
Funciones	
1. Atender a la ciudadanía en general. 2. Recibir la solicitud o queja directamente del afectado. 3. Realizar y recibir llamadas telefónicas. 4. Acompañar a las personas a las Oficinas o Departamentos del Ayuntamiento cuando la situación lo amerite. 5. Apoyar en los eventos cuando se requiera. 6. Asistir a los eventos oficiales con un módulo móvil de atención ciudadana. 7. Desempeñar las tareas que el Director le encomiende en relación al área. 8. Cuidar que todo el equipo asignado para el desempeño de sus funciones se encuentre funcionado en óptimas condiciones. 9. Colaborar para mantener un ambiente armónico de trabajo. 10. Diseñar acciones de mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.	

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Organización	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Atención Ciudadana	
Página 7 de 8	Fecha de emisión: diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MO-DAC

Nombre del Puesto:	Asistente
Objetivo:	Atención a la ciudadanía y llevar el control de las solicitudes ciudadanas recibidas, así como apoyar en las labores de la Dirección de Atención Ciudadana.
Funciones	
1. Elaborar solicitudes de apoyo, remitir y recibir oficios. 2. Digitalizar las solicitudes o reportes recibidos. 3. Asignar un folio interno de seguimiento. 4. Enviar las solicitudes o reportes al área correspondiente. 5. Realizar y recibir llamadas telefónicas. 6. Apoyar en los eventos cuando se requiere. 7. Atención a la ciudadanía en general. 8. Cuidar que todo el equipo asignado para el desempeño de sus funciones se encuentre funcionado en óptimas condiciones. 9. Colaborar para mantener un ambiente armónico de trabajo. 10. Elaborar Archivo Muerto 11. Diseñar acciones de mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.	

 Zihuatanejo de Azueta	Manual de Organización	 ZIHUA CIUDAD DE TODOS
	Dirección de Atención Ciudadana	
Página 8 de 8	Fecha de emisión: diciembre de 2024	Clave: MZA2427-MO-DAC

Nombre del Puesto:	Secretario/a
Objetivo:	Dar atención a la ciudadanía y llevar el control de las solicitudes ciudadanas recibidas, además de apoyar en las labores de la Dirección Atención Ciudadana.
Funciones	
1. Elaborar, remitir y recibir oficios. 2. Digitalizar las solicitudes o reportes recibidos. 3. Asignar un folio interno de seguimiento. 4. Enviar las solicitudes o reportes al área correspondiente. 5. Realizar y recibir llamadas telefónicas. 6. Apoyar en los eventos cuando se requiere. 7. Atención a la ciudadanía en general. 8. Cuidar que todo el equipo asignado para el desempeño de sus funciones se encuentre funcionando en óptimas condiciones. 9. Colaborar para mantener un ambiente armónico de trabajo. 10. Diseñar acciones de mejora continua de los procesos bajo su responsabilidad.	