

## **DIRECCION DE ATENCIÓN CIUDADANA**

**La Dirección de Atención Ciudadana, actualmente cuenta con los siguientes servicios:**

- A. Difusión del sistema de Atención Ciudadana, propio de la Dirección para la recepción de quejas, peticiones y sugerencias por parte de la ciudadanía para que estas sean canalizadas al área que correspondan, consistente en el perifoneo.
- B. El propio sistema de Atención Ciudadana consiste en la automatización en la recepción de quejas, peticiones y sugerencias por parte de la ciudadanía, el cual su acceso es a través de los siguientes medios:
  - Módulo de Atención Ciudadana, sitio en la entrada principal del H. Ayuntamiento
  - Número telefónico 072
  - Oficinas de la Dirección de Atención Ciudadana
  - Programa Ayuntamiento en tu Comunidad
  - Correo Electrónico: [dac@mazatlan.gob.mx](mailto:dac@mazatlan.gob.mx)
  - Medios de comunicación
  - Funcionario / Director
  - Programa de Radio
  - Descuentos de autobuses foráneos a personas de escasos recursos que les es necesario viajar por cuestiones de salud

### **SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC)**

Con la finalidad de dar una atención personalizada a la ciudadanía que acude al H. Ayuntamiento a realizar diversas gestiones, se creó en la Dirección el Sistema de Atención Ciudadana (SAC), mediante el cual se registran (capturan), por medio de boletas, las peticiones, quejas y sugerencias que el ciudadano hace al Presidente Municipal, sobre los servicios que otorgan las diversas dependencias adscritas a él. Para lo anterior, los Directores de cada una de estas dependencias han asignado al elemento de su mayor confianza para que de seguimiento a estas boletas con la información relacionada a cada caso, a través del mismo sistema, denominándose a estas personas como "ENLACES DAC".

Con este sistema de elaboración, seguimiento y control de peticiones, quejas y sugerencias, se permite un contacto permanente y directo con la ciudadanía, promoviendo una comunicación ágil y efectiva entre las entidades solicitantes y resolutorias, además un monitoreo del desempeño y cumplimiento de las diversas Direcciones de H. Ayuntamiento, automatizando las acciones y procedimientos para

satisfacer sus demandas, registrando y dando respuesta en tiempo y forma, por medio de la red de computo, instalada en las diversas áreas de la Administración Municipal, así como vía Internet a aquellas instituciones para municipales que se ubican fuera del Palacio Municipal. Para llevar a cabo lo anterior, la ciudadanía cuenta con los siguientes medios:

- Módulo de Atención Ciudadana, sitio en la entrada principal del H. Ayuntamiento
- Número telefónico gratuito 072
- Oficinas de la Dirección de Atención Ciudadana
- Programa Ayuntamiento en tu Comunidad
- Correo Electrónico: dac@mazatlan.gob.mx
- Medios de comunicación
- Funcionario / Director
- Programa de Radio

## **CURP**

La Dirección de Atención Ciudadana, en coordinación con la Dirección de Informática Municipal, presta el apoyo a la Dirección Nacional de la CURP, llevando a cabo el trámite de registro e impresión de la Clave Única del Registro de Población.

La Clave Única de Registro de Población, fue diseñada por la Secretaría de Gobernación para sustituir todas las claves existentes que maneja la Administración Pública, la cual nos sirve como mecanismo de identificación.

Para la tramitación de la CURP, la ciudadanía solo tiene que presentar copia del acta de nacimiento y copia de la credencial de elector, en la oficina de la Dirección de Atención Ciudadana, donde a su vez se le extenderá una ficha foliada, en la que se indicará la fecha probable de la entrega de su CURP, posteriormente el personal encargado procederá a indagar en el sistema de consulta de Registros CURP, para verificar si el solicitante fue dado de alta por alguna dependencia, y de resultar positivo, procede a confirmar si el registro se encuentra correcto, y proceder a su impresión y entrega, de lo contrario, solicita rectificar dicho registro para posteriormente imprimirlo y entregarlo. En caso de que la persona nunca haya sido registrada, procederá entonces a inscribirse en el sistema MENU RAIZ 2002, en coordinación con la Secretaría de Gobernación, mediante la captura de los datos que arroje su acta de nacimiento, para finalmente emitirse y hacerse entrega del CURP al ciudadano.

## **COORDINACIÓN DE GESTORÍAS ESTATALES**

Dentro de ésta área, adscrita a la Dirección de Atención Ciudadana, se reciben de parte de la Ciudadanía e Instituciones Privadas; la petición de realizarse alguna gestión ante Dependencias Federales, Estatales, Instituciones u organismos no gubernamentales y las propias Direcciones del H. Ayuntamiento de Mazatlán; mismas que posteriormente son registradas mediante boleta en el sistema SAC, y una vez

autorizadas por el Director de ésta dependencia, instruye a la Coordinación de Gestiones, a que realice las labores necesarias para conseguir o alcanzar, los beneficios, autorización de proyectos, patrocinios, prestaciones, ayudas, atenciones, y gratificaciones precisas a las necesidades propias de los solicitantes, dando así posteriormente respuesta y solución al problema planteado.

## COORDINACIÓN DE DIFUSIÓN

Así mismo la Dirección de Atención Ciudadana, cuenta con la actividad de llevar a cabo perifoneos de manera permanente con la finalidad de convocar a la ciudadanía sobre la participación de diversas actividades propias del H. Ayuntamiento como lo es la difusión del Programa de Ayuntamiento en tu Comunidad que se lleva acabo tanto en zona urbana como rural. De igual forma en la difusión de programas diversos en apoyo a las direcciones de la presidencia Municipal, a petición de la misma, como lo son la Dirección de Bienestar Social, Casa Hogar, Servicios Públicos, DIF, Comunicación Social, quienes mediante escrito, efectúan su petición a ésta Dirección de Atención Ciudadana, y una vez recibida y autorizada por el responsable de la misma, procede a ordenar al coordinador del sistema a ejecutar dicho perifoneo en el lugar solicitante.

### Estilo de Atención

El estilo de atención de la Dirección de Atención Ciudadana se caracteriza por ser:

- **Personalizado.** Trato único y tiempo necesario para la atención requerida.
- **Cálido.** Cordial y con alto sentido humano.
- **Sencillo.** Respetuoso, con un lenguaje claro y amigable.
- **Cercano.** Dispuesto a servir y capaz de generar confianza.
- **Auténtico.** Atención abierta, franca, espontánea y siempre sincera.

### Misión

Brindar atención a los ciudadanos que, al amparo de sus derechos constitucionales de petición, audiencia y manifestación; solicitan ser atendidos por el H. Ayuntamiento en sus planteamientos, ofreciéndoles apoyo en la búsqueda de soluciones que respondan a sus necesidades.

## Visión

La Dirección de Atención Ciudadana funcionar como una Red-Municipal de Servicio a la Ciudadanía será vista por la sociedad como la oficina de enlace del Presidente Municipal, que por su encargo, en su nombre, de manera profesional, con alto sentido humano y en un marco de respeto; desarrolla y promueve la cultura de atención ciudadana comprometida en la búsqueda de soluciones a las demandas y necesidades que expresa la ciudadanía.

## Perfil del Personal

Esta Dirección la integraran mujeres y hombres, responsables, capaces, honestos, de ideas nuevas, comprometidos con el cambio y con vocación de servicio. El ciudadano será nuestra prioridad.

### **1. Valores Institucionales**

Los valores que inspiren y animen el trabajo que realice la Dirección de Atención Ciudadana para el Servicio a la Comunidad son:

- **Ética.** Poner en practica los valores morales en nuestro desempeño.
- **Compromiso.** Exige lo mejor de nosotros mismos.
- **Profesionalismo.** Eficacia en tu atención.
- **Calidad.** Bien hecho.
- **Respeto.** Trato digno y considerado.
- **Servicio.** Razón de servir.
- **Equidad.** Atención sin distinción alguna.
- **Comprensión.** A los que demandan el servicio.
- **Honradez.** En apego estricto a la ley.

- **Discreción.** Dar confianza al ciudadano.
- **Amable.** Ser cortés y tratar a las personas como se merecen.
- **Sincero.** No crear falsas expectativas, conducirse con la verdad.
- **Pronto.** Atención rápida.
- **Paciente.** Escuchar y entender a los que demandan el servicio.
- **Imaginativo.** Búsqueda de las mejores alternativas.