

# DELEGACIÓN IZTACALCO



## Área de **Atención Ciudadana**

### QUÉ SON LAS AAC?

Se entenderá por Área de Atención Ciudadana (AAC) a la unidad diseñada para atender en forma directa y continua a los ciudadanos que demandan información, trámites, servicios y asesorías, a través de distintos canales de comunicación (presencial, telefónico o digital); de preferencia siendo subordinadas a los titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político Administrativos y Entidades de la Ciudad de México.

Los ciudadanos podrán acercarse a las distintas AAC de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Órganos Político Administrativos y Entidades por alguno de los siguientes canales por los cuales se desarrolla la atención:

- 1. Atención Presencial (UNAC, Ventanillas Únicas, Centros y Módulos de Atención y Oficinas):** se entenderá por Atención Presencial la que se da directamente a las personas que se presentan en las oficinas gubernamentales para la obtención de cualquier tipo información, gestión de trámite, solicitud de servicios y/o asesorías.
- 2. Atención Telefónica (Call-centers):** se entenderá: el sistema integrado con infraestructura de cómputo, telefonía y personal que tiene por objeto ser vínculo de comunicación vía telefónica entre la ciudadanía y la APDF, atendiendo solicitudes de información, orientación, quejas, denuncias y/o servicios.
- 3. Atención Digital (portales de Internet, kioscos interactivos, pantallas, correo electrónico y redes sociales):** se entenderá todos aquellos medios electrónicos, a través de los cuales se brinde atención de solicitudes de información, orientación, quejas, denuncias y/o servicios.

A las AAC presenciales y digitales que operan actualmente en las 16 delegaciones políticas del Distrito Federal se les conoce también como Unidades de Atención Ciudadana (UNAC), y fueron creadas en 1999 con la finalidad de concentrar en un mismo espacio físico a las Ventanillas Únicas (VUD), los Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC).