

# **PLAN DE TRABAJO 2026**

**Directora de Atención Ciudadana**

**Elsa Patricia Lizardo de la Cruz**



**INDICE:**

**A. EJE 3 TLAJO EFICIENTE**

1. VISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL ÁREA

**B. DIAGNOSTICO GENERAL DEL ÁREA.**

1. ANÁLISIS FODA

2. ANÁLISIS DE BRECHAS

**C. CONSTRUCCIÓN DE OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS.**

1. OBJETIVO GENERAL

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

**D. INDICADORES DE EVALUACIÓN**

**E. DIAGRAMA DE GRANT**

**F. BIBLIOGRAFIA**

# **PLAN DE TRABAJO GENERAL**

## **A.- EJE: 3 TLAJO EFICIENTE.**

La Dirección de atención ciudadana del ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga alinea al eje 3 Tlajo Eficiente del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza (PMDG) 2024-202, ya que se considera un área estratégica para optimización, de los procesos de atención, canalización de las solicitudes ciudadanas. Se sustenta en criterios de eficacia profesionalismo y mejora continuación la finalidad de brindar servicios públicos de calidad y una administración municipal orientada a resultados.

### **1.VISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA**

Ser una dirección de atención ciudadana, como referente municipal en la prestación de los servicios públicos eficientes, accesibles y de calidad, que garantice una atención oportuna y profesional, a través de la mejora oportuna de los procesos, el uso de herramientas tecnológicas, se busca fortalecer la confianza ciudadana y contribuir a un gobierno eficiente, transparente y orientado a resultados.

### **2.- OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL ÁREA**

Fortalecer el área de Atención Ciudadana mediante la optimización tecnológica operativa y de manera presencial y la estandarización de procesos y el aprovechamiento de los canales digitales, con el fin de brindar un servicio eficiente, accesible y de calidad que mejore la experiencia del ciudadano y reduzcan los tiempos de atención.

**B. DIAGNOSTICO GENERAL DEL ÁREA.**

**1.- Análisis FODA**

<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se crean indicadores de turnos emitidos y atendidos</li> <li>• Calidad de servicio de asesorías de trámites y servicios.</li> <li>• Recepción de llamadas para levantamiento de reportes de ciudadanos.</li> <li>• Atención personalidades al emitir turnos a las áreas correspondientes.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omitimizacion de equipos de cómputo.</li> <li>• Falta de personal del área del Contac Center</li> <li>• Falta de personal en el área de asesorías, recepción de turnos y conmutador</li> <li>• Falta de material (papelería) para el desempeño laboral.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de capacitación ofrecidos por instancias internas y externas.</li> <li>• Mejorar el acceso y eficacia de la atencion ciudadana mediante canales digitales.</li> <li>• Canal de comunicación con las diferentes Dependencias del municipio.</li> <li>• Actualización del catálogo de trámites y servicios.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de personal para cubrir las diferentes áreas de la Dirección.</li> <li>• Insuficiencia o recorte presupuestal que limita la contratación de personal.</li> <li>• Sobrecarga de canales de atencion presencial, telefónica, redes sociales sin procesos estandarizados.</li> </ul>

**2.- Análisis de Brechas**

	Situación Actual	Factores clave por realizar o cambiar	Situación Deseada
<b>DEBILIDADES</b>	Optimización limitada de equipos de cómputo.	Actualizar, reparar o reasignar equipos tecnológicos existentes.	Infraestructura tecnológica suficiente y funcional.
	Falta de personal en el área del Contact Center.	Gestionar contratación, redistribución o apoyo temporal de personal.	Contact Center con personal suficiente para la demanda ciudadana.
	Falta de personal en asesorías, recepción de turnos y conmutador.	Reorganizar funciones y fortalecer la cobertura operativa.	Áreas operativas con cobertura total y atención continua.
	Insuficiencia de material (papelería) para el desempeño laboral.	Implementar control de inventarios y programación de insumos.	Disponibilidad permanente de material de trabajo.
<b>OPORTUNIDADES</b>	Programas de capacitación disponibles con aprovechamiento parcial.	Diseñar un plan de capacitación alineado a las necesidades del área.	Personal capacitado y actualizado en atención ciudadana.
	Uso limitado de canales digitales para la atención ciudadana.	Impulsar la digitalización y difusión de servicios y trámites.	Atención ciudadana eficiente y accesible mediante canales digitales.
	Canal de comunicación con dependencias municipales con seguimiento limitado.	Fortalecer la coordinación interinstitucional y mecanismos de seguimiento.	Canalización oportuna y eficiente de trámites y reportes.
	Catálogo de trámites y servicios en proceso de actualización.	Actualizar y difundir el catálogo de trámites y servicios.	Información clara, actualizada y accesible para la ciudadanía.
<b>AMENAZAS</b>	Falta de personal para cubrir las diferentes áreas de la Dirección.	Priorizar funciones críticas y optimizar recursos humanos.	Cobertura operativa suficiente en todas las áreas.
	Insuficiencia o recorte presupuestal para contratación de personal.	Optimizar recursos existentes y gestionar apoyos presupuestales.	Recursos financieros adecuados para la operación del área.
	Sobrecarga de canales de atención sin procesos estandarizados.	Estandarizar procesos y definir criterios de atención por canal.	Canales de atención organizados, equilibrados y eficientes.

## C.- CONSTRUCCIÓN DE OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS.

### 1.- OBJETIVO GENERAL

Consolidar al a Dirección de Atención Ciudadana y Call Center como una área estratégica que brinde servicios de atención eficientes, eficaces y de calidad mediante procesos optimizados y personal capacitado, garantizando una respuesta oportuna a las demandas de la ciudadanía.

### 2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

2.1.- Fortalecer la capacidad operativa del personal de Atención Ciudadana y Call Center mediante la optimización del personal y la capacitación continua, para garantizar un servicio eficiente y de calidad a la ciudadanía.

2.2.- Actualizar y fortalecer el Catálogo de Trámites y Servicios de la Dirección de Atención Ciudadana y Call Center, garantizando información clara, vigente y accesible para la ciudadanía.

2.3.- Optimizar el uso de herramientas tecnológicas y sistemas de gestión para el registro, seguimiento y resolución de los reportes ciudadanos, fortaleciendo la eficacia operativa y la satisfacción de la ciudadanía.

**C.- INDICADORES DE EVALUACIÓN**

						TRIMESTRAL				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIA	NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	MÉTODO DE CÁLCULO	META ANUAL	1°	2°	3°	4°	RESPONSABLE
Fortalecer la capacidad operativa del personal de Atención Ciudadana y Call Center mediante la optimización del personal y la capacitación continua.	Implementar un programa permanente de capacitación y reorganización del personal, enfocado en atención ciudadana, calidad en el servicio y eficiencia operativa.	Porcentaje de personal capacitado	Resultado	(Personal capacitado / Personal total) * 100	100%	70%	80%	90%	100%	La Dirección de Atención Ciudadana
Actualizar y fortalecer el Catálogo de Trámites y Servicios de la Dirección de Atención Ciudadana y Call Center Garantizando información clara, vigente y accesible para la ciudadanía.	Revisar, actualizar y difundir el Catálogo de Trámites y Servicios en coordinación con las áreas responsables.	Porcentaje de trámites y servicios actualizados en el catálogo.	Gestión	(trámites y servicios actualizados / Total de trámites y servicios ) x 100	100%	40%	60%	80%	100%	
Optimizar el uso de herramientas tecnológicas y sistemas de gestión para el registro, seguimiento y resolución de reportes ciudadanos.	Fortalecer el uso de plataformas tecnológicas para el control y seguimiento de reportes.	Porcentaje de reportes atendidos en sistema	Gestión	(Reportes atendidos / Reportes recibidos) * 100	95%	75%	85%	90%	95%	

**D.- DIAGRAMA DE GRANT**

Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OE1.- Diagnóstico de necesidades de capacitación	•	•										
OE1.- Reorganización y optimización del personal	•	•	•									
OE1.- Diseño del programa de capacitación		•	•									
OE1.- Capacitación continua del personal			•	•	•		•	•			•	•
OE1.- Evaluación del desempeño del personal			•			•			•			•
OE2.- Identificación de trámites y servicios	•	•										
OE2.- Revisión y actualización del Catálogo		•	•	•	•							
OE2.- Validación del Catálogo			•	•	•							
OE2.- Publicación del Catálogo					•	•						
OE2.- Difusión del Catálogo						•	•	•				

Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OE2.- Revisión semestral del Catálogo						•						•
OE3.- Diagnóstico de sistemas	•	•										
OE3.- Mejora del sistema de gestión		•	•	•								
OE3.- Capacitación en uso del sistema			•	•			•	•				
OE3.- Registro y seguimiento de reportes			•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
OE3.- Evaluación del sistema						•			•			•
Evaluación trimestral de indicadores			•			•			•			•
Ajustes y mejora continua				•	•	•	•	•	•	•	•	•

**D.- BIBLIOGRAFIA**

- Dirección Atención Ciudadana (2025). Solicitud de Personal a la Coordinación de Trámites y Servicios (Oficio Núm. DAC/ 025/2025).
- Dirección Atención Ciudadana (2025). Actualización de Catálogo de trámites de Servicio. (Oficio Núm. DAC/ 027/2025).
- Dirección Atención Ciudadana (2025). Actualización de Catálogo de trámites de Servicio. (Oficio Núm. DAC/ 028/2025).
- Dirección Atención Ciudadana (2025). Actualización de Plataforma de Conect Tlajo (Oficio Núm. DAC/ 029/2025).
- Ayuntamiento de Tlajomulco de Zúñiga. (2025). Diagnóstico Institucional del Área de Atención Ciudadana. Elsa Patricia Lizardo de la Cruz. (Documento Interno no Publicado).

