



**INFORME DE GESTIÓN 2018 – 2021**  
**Dirección de Atención Ciudadana**

En esta Dirección de Atención Ciudadana se cumplió la totalidad de objetivos pactados para la gestión de 2018 a 2021, a pesar de la contingencia por COVID – 19, implementando mecanismos de atención ciudadana segura de acuerdo a las medidas de sanidad; se atendieron en tiempo y forma las solicitudes de Trámites y Servicios, además se enviaron oficios indicando los pendientes a las Unidades Administrativas correspondientes; Asimismo, se capacitó al personal en materias relacionadas a sus actividades diarias.

Los objetivos anuales alcanzados son:

- Fortalecer y actualizar el conocimiento del personal adscrito a la Dirección de Atención Ciudadana con la realización de cursos en las materias afines a sus actividades diarias.
- Implementar las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Dirección de Atención Ciudadana con la finalidad de promover la Innovación Digital.
- Promover la respuesta oportuna por parte de las Unidades Administrativas relacionadas con los Trámites y Servicios prestados en esta Alcaldía.

Las metas e indicadores alcanzados son:

- Se capacitó a la totalidad del personal con funciones de Atención Ciudadana en materias afines a las actividades cotidianas, acreditándose en su totalidad con constancia.
- Se contestaron todas las solicitudes de Información Pública recibidas en esta Dirección de Atención Ciudadana.
- Se actualizó el portal oficial de la Alcaldía, actualizando así los formatos de diversos trámites en materia de Obras y Desarrollo Urbano.
- Se actualizó el portal oficial de la Alcaldía, agregando un enlace directo al Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).
- Se redujo el rezago de los trámites y servicios, enviando a las diversas Unidades Administrativas oficios indicando las fechas compromiso para estos.

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Ana Laura Aviles Lecona