



# DIAGNÓSTICO

**PROGRAMA PRESUPUESTARIO:**

**PRES01 GESTIÓN PÚBLICA Y ATENCIÓN CIUDADANA**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:**

**PRESIDENCIA MUNICIPAL.**



**2026**

## 2 Antecedentes

El diagnóstico del Programa Presupuestario 2026 se fundamenta en el análisis de la evolución reciente de la gestión pública municipal en Atitalaquia, así como en la experiencia operativa acumulada por la Presidencia Municipal en ejercicios fiscales anteriores. En este sentido, se reconoce que, en los últimos años, la administración municipal ha enfrentado un incremento sostenido en la demanda de atención ciudadana, derivado tanto del crecimiento poblacional como del aumento en las expectativas sociales respecto a la calidad de los servicios públicos, la entrega de apoyos y la cercanía institucional.

Históricamente, la Presidencia Municipal ha desempeñado un papel central como enlace entre la ciudadanía y el gobierno local, concentrando la recepción de solicitudes, la gestión de apoyos sociales y la articulación de acciones con diversas instancias gubernamentales. No obstante, esta función estratégica también ha puesto en evidencia diversas áreas de oportunidad, particularmente en lo que respecta a la sistematización de los procesos de atención, el seguimiento oportuno de las peticiones y la garantía de una cobertura equitativa en todas las comunidades que integran el municipio.

Durante ejercicios previos, se han implementado mecanismos de vinculación directa con la ciudadanía, tales como audiencias públicas, giras de trabajo y reuniones comunitarias, los cuales han contribuido a fortalecer la cercanía y la comunicación con la población. Sin embargo, estas acciones, en muchos casos, se han desarrollado sin contar con esquemas estandarizados de registro, monitoreo y evaluación, lo que ha dificultado la medición de su impacto, la trazabilidad de las solicitudes recibidas y la continuidad en el cumplimiento de los compromisos establecidos con la ciudadanía.

Adicionalmente, se ha identificado como una limitante relevante la insuficiente coordinación entre las distintas Unidades Administrativas del gobierno municipal, lo cual incide directamente en la eficiencia de los procesos de canalización y resolución de las demandas ciudadanas. La ausencia de herramientas tecnológicas integrales para el seguimiento de solicitudes, así como la limitada disponibilidad de recursos humanos, materiales y operativos, representan desafíos importantes para garantizar una atención más ágil, eficaz y oportuna.

De igual forma, persisten retos en materia de transparencia y rendición de cuentas, ya que la falta de indicadores claros y sistemas de información consolidados dificulta evaluar el desempeño institucional y comunicar de manera efectiva los resultados a la ciudadanía. Esta situación puede incidir en la percepción pública sobre la eficacia del gobierno municipal, afectando los niveles de confianza y legitimidad institucional.

En este contexto, el diagnóstico del Programa Presupuestario 2026 plantea la necesidad de transitar hacia un modelo de gestión pública más ordenado, eficiente, transparente y orientado a resultados, que permita fortalecer los mecanismos de atención ciudadana, ampliar la cobertura de los servicios en todas las comunidades y optimizar el uso de los recursos públicos disponibles. Para ello, resulta indispensable implementar procesos estandarizados, fortalecer la coordinación interinstitucional, incorporar herramientas tecnológicas de gestión y establecer indicadores de desempeño que faciliten la evaluación continua.

En conclusión, los antecedentes descritos constituyen la base para el diseño de estrategias orientadas a mejorar la eficiencia institucional, elevar la calidad de la atención ciudadana y consolidar una administración pública municipal más cercana, confiable y comprometida con las necesidades de la población de Atitalaquia.

**GOBIERNO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA**

**ANEXO I**



**Ficha de Información Básica del Programa Presupuestario**

Programa Presupuestario	<b>PRES 01 Gestión pública y atención ciudadana</b>
Unidad responsable	<b>Presidencia Municipal</b>

**1. Antecedentes**

1.1. Identifique y describa el entorno en el que operará el programa, considerando la situación, problema o necesidad de llevar a cabo una intervención pública.

Los problemas sociales y carencias que las y los ciudadanos viven, son expresadas mediante inconformidades, las cuáles, requieren una atención puntual de acciones para garantizar la paz y la gobernabilidad en el municipio. El entorno del Despacho de la Presidencia Municipal de Atitlaquia es complejo y dinámicamente influenciado por factores industriales, sociales y administrativos. Esto hace necesario diseñar intervenciones públicas integrales, participativas y enfocadas en resultados, que respondan a problemáticas locales específicas y fortalezcan la gobemanza municipal de Atitlaquia.

1.2. Incorpore información estadística y cualitativa, que permita dimensionar y describir de manera general las acciones que se hayan realizado.

El Gobierno Municipal de Atitlaquia da atención ciudadana a través de sus 29 direcciones que lo conforman, vinculando de acuerdo a sus necesidades, brindando servicio a los 31, 525 habitantes cuando así lo requieran. Realización de mesas de atención ciudadana llamado " jueves ciudadano" teniendo cercanía con los habitantes para escuchar sus necesidades, prestación de servicios como: Asesoría en trámites, atención directa a demandas sociales, canalización de apoyos y programas. En términos cualitativos, estas acciones reflejan un enfoque de gobierno orientado a: Atender necesidades básicas inmediatas (servicios y seguridad). Mantener la gobernabilidad local mediante atención ciudadana. Promover un desarrollo urbano y económico ordenado.

1.3. Identifique los actores que están involucrados con la atención a dicho problema o necesidad.

Ciudadanía del municipio de Atitlaquia que son atendidos, Gobierno Municipal de Atitlaquia, Grupos de oposición con ideas diferentes a los del Gobierno Municipal, Grupos de oposición con ideas diferentes a los del Gobierno Municipal

1.4. Describe la evolución del programa señalando los resultados obtenidos.

La atención oportuna de los problemas sociales emergentes, derivados de las necesidades expresadas por la ciudadanía, ha permitido prevenir el cierre de calles y vialidades importantes, así como evitar de manera cotidiana la generación de conflictos sociales que impacten la gobernabilidad del Gobierno Municipal.

Autorizó.

Lic. Claudia Arisbee Sandoval Ramírez  
Presidenta Municipal Constitucional de Atitlaquia

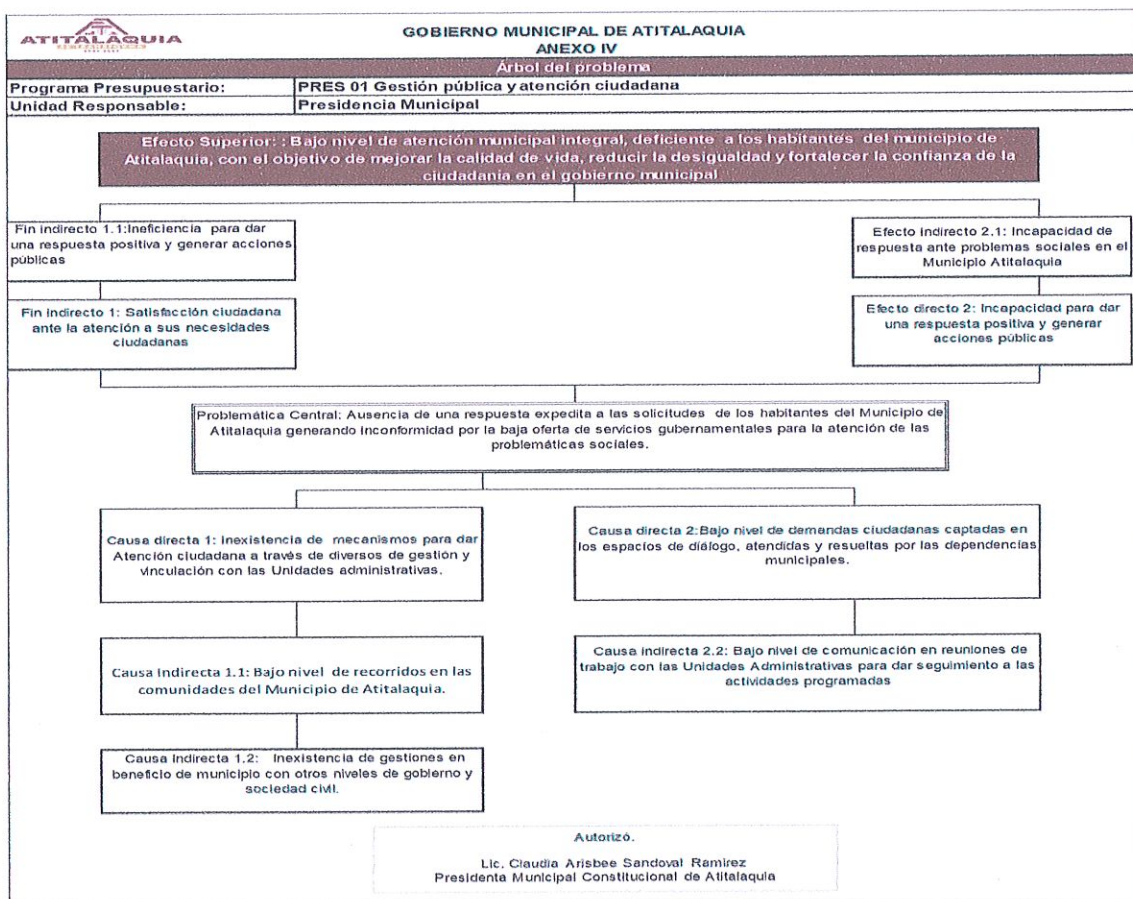
### 3 Analisis de involucrados

Se clasifican los actores clave que intervienen en esta problemática: como beneficiarios se reconoce a la ciudadanía del municipio; como ejecutor principal al Gobierno Municipal de Atitalaquia; mientras que también se consideran grupos opositores e indiferentes, los cuales pueden influir en el desarrollo y resultados del programa. Este análisis permite comprender el entorno social e institucional en el que se implementarán las acciones, facilitando una mejor planeación y toma de decisiones.

Beneficiarios	Ejecutores	Opositores	Indiferentes
Ciudadanía del municipio de Atitalaquia.	Gobierno Municipal de Atitalaquia	Grupos de oposición con ideas diferentes a los del Gobierno Municipal	Grupos de oposición con ideas diferentes a los del Gobierno Municipal

### 4 Identificación, definición y descripción del problema

Este análisis permite visualizar de manera estructurada la problemática, facilitando la definición de estrategias orientadas a mejorar la atención ciudadana, fortalecer la gestión pública y generar resultados que beneficien directamente a la población de Atitalaquia.



#### 4.1 Estado actual del problema.

El problema principal que enfrenta el Despacho de Presidencia Municipal de Atitalaquia es la insuficiente capacidad para atender de manera oportuna y eficiente las solicitudes y necesidades de la población. Actualmente,

Esta limitación en la cobertura se refleja en una baja frecuencia de giras de trabajo y en la realización incompleta de audiencias públicas, así como en la falta de seguimiento efectivo a las peticiones ciudadanas. El tiempo promedio de respuesta a las solicitudes supera el tiempo de entrega, lo que provoca retrasos significativos en la entrega de apoyos y servicios.

La falta de registros estandarizados y de herramientas tecnológicas para el control y evaluación de las actividades de atención ciudadana dificulta cuantificar con mayor precisión el impacto real del Despacho, limitando la capacidad para implementar mejoras basadas en datos confiables.

#### 4.2 Evolución del problema.

Desde la perspectiva de la sociedad de Atitalaquia, el problema de la insuficiente atención y respuesta por parte Presidencia Municipal ha ido en aumento en los últimos años. Inicialmente, la población percibía cierta cercanía y disposición por parte de las autoridades municipales para atender sus necesidades y solicitudes. Sin embargo, con el paso del tiempo, esta percepción se ha deteriorado debido a la creciente complejidad de los problemas sociales y la limitada capacidad institucional para dar respuesta efectiva.

Los habitantes de las distintas comunidades han manifestado que la frecuencia y calidad de las visitas de trabajo, audiencias públicas y mecanismos de diálogo han disminuido o se han vuelto poco satisfactorios. Esto ha generado un sentimiento de abandono y desconfianza hacia las autoridades municipales, que se refleja en una menor participación ciudadana y una percepción de desconexión entre gobierno y sociedad.

Además, la acumulación de solicitudes sin resolver y la falta de seguimiento puntual a los compromisos adquiridos han contribuido a la frustración colectiva. La población ha expresado la necesidad de contar con un gobierno más cercano, eficiente y transparente, que no solo escuche sino que también actúe con prontitud y eficacia.

#### 4.3 Experiencias de atención.

Mesas de diálogo y atención ciudadana

- Se han implementado **Mesas de Acercamiento con la ciudadanía** que integran servidores públicos de los diferentes niveles de gobierno para escuchar de manera directa las necesidades de la población.
- Estos ejercicios permiten **canalizar solicitudes, resolver dudas y orientar en trámites**, con el objetivo de fortalecer la cercanía con la sociedad y mejorar el acceso a programas y apoyos.

Rutas de la Transformación, Servicios para el Pueblo

- Aunque es una estrategia estatal, ha beneficiado directamente a habitantes de Atitalaquia mediante **jornadas de servicios integrales** donde se acercan diversos apoyos y trámites a comunidades.

- Incluye servicios de salud (consultas médicas, entrega de lentes, mastografías), trámites administrativos (actas de nacimiento, refrendo vehicular), y asesorías jurídicas, entre otros, con enfoque en poblaciones vulnerables.

#### Plan Municipal de Desarrollo 2024–2027

- La administración municipal ha estructurado políticas públicas dentro del **Plan Municipal de Desarrollo 2024–2027**, estableciendo prioridades claras para atender las solicitudes ciudadanas y mejorar servicios públicos fundamentales, como agua, drenaje, electrificación, recolección de residuos y vialidades.
- El plan se construyó con **mecanismos participativos**, donde la ciudadanía expresó inquietudes y propuestas que fueron incorporadas en las políticas públicas a implementar.

#### Coordinación interinstitucional

- La planificación y ejecución de programas se realiza en colaboración con otras dependencias municipal, estatal y, cuando corresponde, con sociedad civil o sector privado para **multiplicar el impacto de la atención social** y evitar fragmentación de esfuerzos.

#### Experiencias de atención y gestión municipal

- En informes presentados por el gobierno municipal se han destacado acciones como pavimentación de calles, mejoras de infraestructura urbana, y atención a solicitudes administrativas, lo cual refleja un esfuerzo por **responder a las necesidades expresadas por la población en los primeros meses de la administración**.

#### Atención social y programas específicos

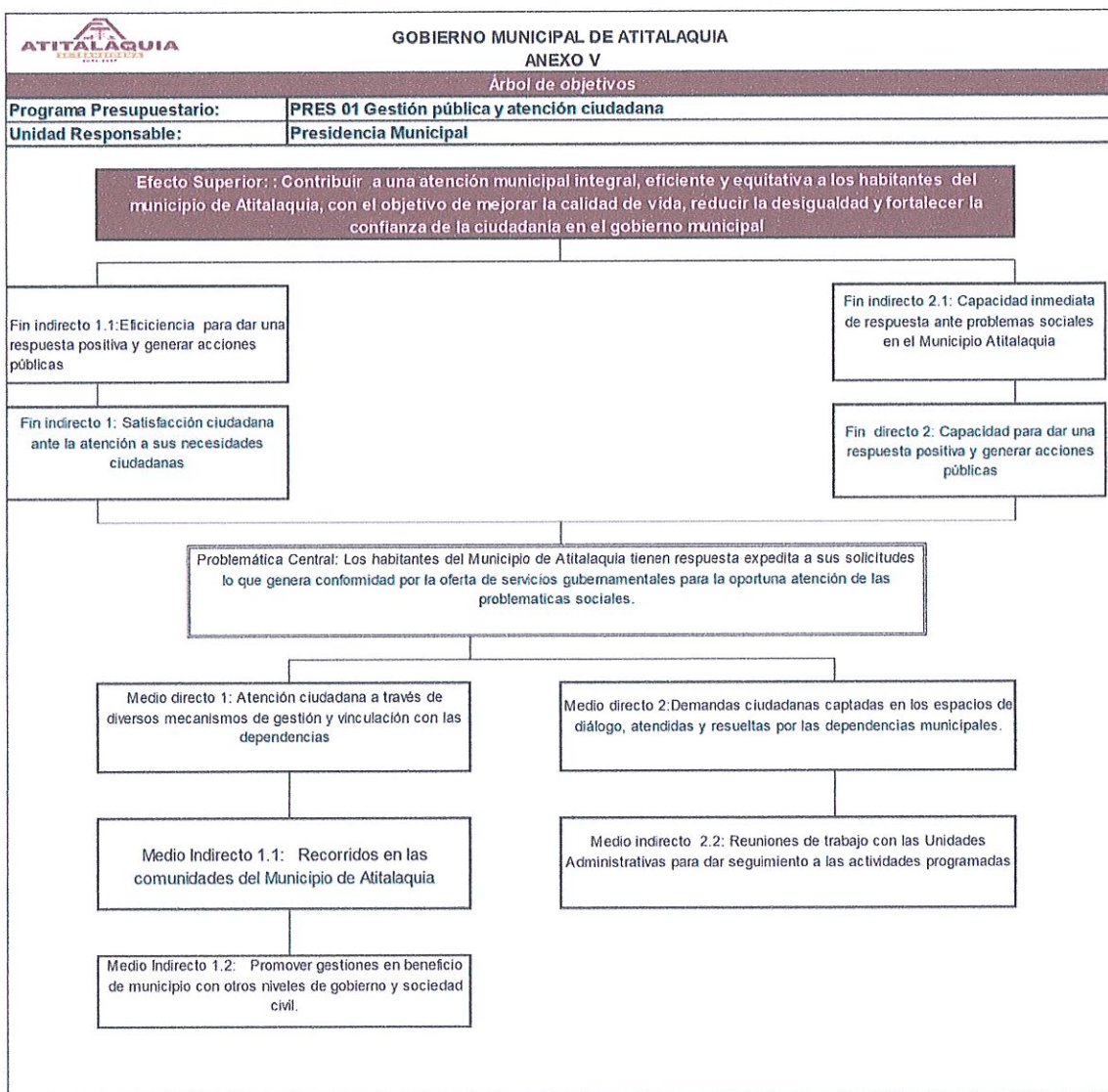
- El municipio, a través de la Presidencia Municipal y el sistema DIF municipal, ofrece servicios básicos como asesoría legal, apoyo social, gestión de trámites oficiales (actas de nacimiento, permisos), así como atención a grupos en situación de vulnerabilidad.

#### Conclusión


La experiencia de atención por parte de la Presidencia Municipal de Atitalaquia y las políticas públicas implementadas reflejan un esfuerzo por acercar los servicios a la población, estructurar la respuesta a las necesidades ciudadanas y mejorar la eficacia administrativa. Aunque persisten desafíos relacionados con la respuesta expedita a todas las solicitudes, las acciones como las Mesas de Acercamiento, programas integrales de servicios, planificación participativa y la incorporación de códigos de conducta ética, demuestran un enfoque orientado a reducir la inconformidad social y fortalecer la gestión pública local.

## 5. Definición de los objetivos

Refleja la visión estratégica del gobierno local para atender las necesidades de la población y mejorar la calidad de vida de sus habitantes. En la raíz se encuentran los problemas principales, como la limitada respuesta a solicitudes ciudadanas y la baja cobertura de servicios públicos. Del tronco surgen los objetivos generales, que buscan fortalecer la eficiencia administrativa, garantizar el acceso oportuno a servicios y promover la participación ciudadana. De las ramas se desprenden los objetivos específicos, como implementar programas de atención social, mejorar infraestructura urbana, fomentar la transparencia y establecer canales de comunicación directa con la comunidad. Este esquema permite visualizar la relación entre los problemas, objetivos y acciones, orientando la gestión municipal hacia resultados concretos y medibles.




## 5.1 Análisis de Corresponsabilidad

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA</b> <b>ANEXO VII.</b>	
<b>Estructura Analítica del Programa Presupuestario</b>	
<b>Programa Presupuestario</b>	<b>PRES 01 Gestión pública y atención ciudadana</b>
<b>Unidad Responsable</b>	<b>Presidencia Municipal</b>

<b>Problemática</b> (Proviene del árbol del problema)		<b>Solución</b> (Proviene del árbol de objetivos)	
Ausencia de una respuesta expedita a las solicitudes de los habitantes del Municipio de Atitalaquia generando inconformidad por la baja oferta de servicios gubernamentales para la atención de las problemáticas sociales.		Los habitantes del Municipio de Atitalaquia tienen respuesta expedita a sus solicitudes lo que genera conformidad por la oferta de servicios gubernamentales para la oportuna atención de las problemáticas sociales.	
<b>Efectos</b>		<b>Fines</b>	
1.1	Incapacidad para dar una respuesta positiva y generar acciones públicas.	1.1	Eficiencia para dar una respuesta positiva y generar acciones públicas.
1.2	Incremento de manifestaciones y conflictos sociales.	1.2	Paz social con los grupos de oposición a través del dialogo.
2.1	Incapacidad de respuesta ante problemas sociales en el Municipio Atitalaquia	2.1	Incapacidad de respuesta ante problemas sociales en el Municipio Atitalaquia.
2.2	Incapacidad para dar una respuesta positiva y generar acciones públicas	2.2	Incapacidad para dar una respuesta positiva y generar acciones públicas
<b>Magnitud (Línea base)</b>		<b>Magnitud (Resultado esperado)</b>	
1,200 habitantes se le dio atención en el año fiscal 2025		1500 habitantes del Municipio de Atitalaquia que posiblemente solicitan servicios gubernamentales y atención a sus problemas sociales.	
<b>Causas</b>		<b>Medios</b>	
1	Inexistencia mecanismos para dar Atención ciudadana a través de diversos de gestión y vinculación con las Unidades administrativas	1	Atención ciudadana a través de diversos mecanismos de gestión y vinculación con las dependencias.
1.1	Bajo nivel de recorridos en las comunidades del Municipio de Atitalaquia	1.1	Recorridos en las comunidades del Municipio de Atitalaquia.
1.2	Inexistencia de gestiones en beneficio de municipio con otros niveles de gobierno y sociedad civil	1.2	Promover gestiones en beneficio de municipio con otros niveles de gobierno y sociedad civil.
2	Acciones ineficientes para conocer las necesidades a través del dialogo con la ciudadanía	2	Demandas ciudadanas captadas en los espacios de diálogo, atendidas y resueltas por las dependencias municipales.
2.1	Bajo nivel de comunicación en reuniones de trabajo con las Unidades Administrativas para dar seguimiento a las actividades programadas	2.1	Reuniones de trabajo con las Unidades Administrativas para dar seguimiento a las actividades programadas

## 5.2. Aportación del programa a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estatal de Desarrollo, Plan Municipal de Desarrollo y ODS.

	Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030	Plan Estatal de Desarrollo 2024-2028	Plan Municipal de Desarrollo 2024-2027		ODS:	16. Paz, justicia, e instituciones sólidas.
<b>Acuerdo</b>	1. Gobernanza con justicia y participación ciudadana	1. Acuerdo para un Gobierno Cercano, Justo y Honesto.	1. Acuerdo para la transformación de un gobierno de puertas abiertas, justo, y ordenado.		<b>Meta del objetivo:</b>	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas. 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas. 16.7 Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades
<b>Objetivo</b>	1.1 Promover, fortalecer el desarrollo de una sociedad democrática, participativa, transparente y justa.	1.1. Un gobierno itinerante y cercano al pueblo desde el primer día.	1.4. Fomentar la participación ciudadana activa y efectiva en la toma de decisiones públicas, para mejorar la calidad de vida y el entorno de las comunidades, mediante mecanismos de consulta, colaboración y empoderamiento ciudadano.	<b>GDM</b>	<b>Módulo de la GDM:</b>	N/A
<b>Estrategia</b>	1.1.1 Impulsar los espacios y mecanismos de participación social a fin de involucrar a la población en los asuntos públicos para mejorar sus comunidades y entorno político.	1.3. Transformación de la administración pública del Estado de Hidalgo, con base en la honestidad, transparencia y eficiencia.	1.4.1 Promover la participación ciudadana con el Gobierno Municipal. 1.4.1.1. Llevar a cabo audiencias públicas de manera periódica, que permitan escuchar y atender las necesidades de los Atitalaquenses. 1.4.1.2. Garantizar la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones e implementación de políticas públicas. 1.4.1.3 Atender eficientemente las solicitudes realizadas a través de los medios designados para tal efecto.		<b>Indicador:</b>	N/A

## 6 Cobertura

La población potencial está conformada por el total de habitantes del municipio de Atitalaquia, estimada en aproximadamente 31,525 personas, quienes pueden presentar necesidades relacionadas con la atención de solicitudes, gestión de servicios públicos y resolución de problemáticas sociales ante la Presidencia Municipal. Características socioeconómicas: Niveles de ingreso medios y bajos en una parte importante de la población.

Existencia de desigualdad en la distribución del ingreso. Alta demanda de atención directa y personalizada, principalmente en la Presidencia Municipal. Necesidad de respuestas rápidas y soluciones concretas a problemáticas cotidianas (servicios, seguridad, apoyos). Preferencia por canales presenciales de atención, como audiencias públicas y ventanillas. Requerimiento de orientación en trámites y gestión de apoyos gubernamentales.

Existencia de limitaciones en acceso a medios digitales en algunos sectores, lo que dificulta la atención en línea.

### 6.1 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque objetivo

La población objetivo del programa de atención directa de la Presidencia Municipal de Atitalaquia está constituida por los 31, 525 habitantes del municipio que requieren servicios, orientación, trámites o gestiones canalizadas a la oficina central del Gobierno Municipal durante el ejercicio fiscal.

En cuanto a las características demográficas, predominan los adultos en edad productiva, es decir, entre 18 y 60 años, quienes representan la mayor parte de las solicitudes relacionadas con empleo, servicios públicos, infraestructura, y programas de desarrollo social. No obstante, también se consideran niños, adolescentes y adultos mayores que requieren atención especial, particularmente en temas de educación, salud, programas de apoyo alimentario y asistencia social. La distribución de género es prácticamente equitativa, con un 51% de mujeres y un 49% de hombres, reflejando la necesidad de diseñar políticas públicas inclusivas que atiendan las particularidades de cada grupo.

En términos de localización geográfica, la población objetivo se concentra en localidades urbanas y semiurbanas del municipio, lo que genera diferencias en el acceso a los servicios de la Presidencia Municipal. Mientras que los habitantes de zonas urbanas cuentan con mayor cercanía y facilidad para realizar trámites presenciales, quienes residen en comunidades semiurbanas enfrentan barreras como distancia, transporte limitado y menor disponibilidad de información sobre los servicios gubernamentales.

La comprensión de estas características permite a la Presidencia Municipal de Atitalaquia planificar y priorizar la atención, diseñar estrategias diferenciadas según las necesidades de cada grupo poblacional, y asegurar que los servicios públicos lleguen de manera eficiente, equitativa y oportuna a toda la población, contribuyendo a reducir la inconformidad y mejorar la satisfacción ciudadana.


### 6.2 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque potencial y objetivo.

La población potencial está conformada por el total de habitantes del municipio de Atitalaquia, estimada en aproximadamente 31,525 personas, quienes pueden presentar necesidades relacionadas con la atención de solicitudes, gestión de servicios públicos y resolución de problemáticas sociales ante la Presidencia Municipal. Características socioeconómicas: Niveles de ingreso medios y bajos en una parte importante de la población.

Existencia de desigualdad en la distribución del ingreso. Alta demanda de atención directa y personalizada, principalmente en la Presidencia Municipal. Necesidad de respuestas rápidas y soluciones concretas a problemáticas cotidianas (servicios, seguridad, apoyos). Preferencia por canales presenciales de atención, como audiencias públicas y ventanillas. Requerimiento de orientación en trámites y gestión de apoyos gubernamentales.

## 7 Análisis de alternativas.

El análisis de alternativas de la Presidencia Municipal de Atitalaquia se orienta a identificar y evaluar diferentes opciones de intervención que permitan mejorar la atención ciudadana y dar respuesta oportuna a las solicitudes de la población. Este proceso parte del reconocimiento de la problemática principal relacionada con la limitada capacidad de respuesta administrativa y la necesidad de fortalecer la prestación de servicios públicos municipales.

 <b>GOBIERNO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA</b> <b>ANEXO VI</b> <b>Análisis de Alternativas</b>			
Programa Presupuestario		PRES 01 Gestión pública y atención ciudadana	
Unidad Responsable		Presidencia Municipal	
Criterios de valoración	Alternativa (Componente 1) Atención ciudadana a través de diversos mecanismos de gestión y vinculación con las dependencias	Alternativa (Componente 2) Demandas ciudadanas captadas en los espacios de diálogo, atendidas y resueltas por las dependencias municipales.	Alternativa (Componente 3)
Facultad Jurídica	3	3	N/A
Presupuesto disponible	3	3	N/A
Realizable en corto plazo	3	3	N/A
Disponibilidad de recursos	3	3	N/A
Disponibilidad de recursos técnicos	3	3	N/A
Disponibilidad de recursos administrativos	3	3	N/A
Cultural y socialmente aceptable	3	3	N/A
Estudio de impacto ambiental	N/A	N/A	N/A

Escala: 3 = Viabilidad Alta, 2 = Viabilidad Media, 1 = Viabilidad Baja, N/A= No Aplica.

## 8 Diseño de intervención

**Tipo de intervención:** Se trata de una intervención principalmente preventiva y correctiva, ya que busca, por un lado, prevenir la inconformidad ciudadana mediante la mejora de los procesos de atención y gestión de solicitudes, y por otro, corregir las deficiencias existentes en la eficiencia administrativa, la coordinación interinstitucional y la calidad del servicio público.

Asimismo, es una intervención de tipo directa, debido a que actúa de manera inmediata sobre los procesos internos de la Presidencia Municipal y sobre los mecanismos de atención ciudadana, sin intermediarios, a través de la operación de ventanillas de atención, canales digitales, módulos de gestión y espacios de participación social.

De igual forma, puede clasificarse como una intervención de fortalecimiento institucional, ya que incorpora acciones orientadas a la modernización administrativa, la capacitación del personal, la optimización de procedimientos y la implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de solicitudes ciudadanas.

### **Etapas de la intervención:**

#### **1. Diagnóstico y detección de necesidades**

En esta etapa se identifican los principales problemas de la gestión pública municipal, tales como la lentitud en la respuesta a solicitudes ciudadanas, la limitada coordinación entre áreas administrativas y las barreras de acceso a los servicios públicos. Se recopila información a través de solicitudes ciudadanas, quejas, registros administrativos y mecanismos de participación social.

#### **2. Planeación de la intervención**

Con base en el diagnóstico, se definen los objetivos, estrategias y líneas de acción del programa PRES01. En esta fase se establecen las prioridades de atención, la población objetivo, los recursos necesarios y los mecanismos de seguimiento, alineando las acciones con el Plan Municipal de Desarrollo.

#### **3. Diseño operativo y organización institucional**

Se estructuran los procesos internos para la implementación del programa, definiendo responsabilidades entre áreas, procedimientos de atención ciudadana, flujos de trabajo y canales de comunicación. También se establecen herramientas de gestión como sistemas de registro y control de solicitudes.

#### **4. Implementación de acciones**

En esta etapa se ejecutan las estrategias definidas, como la atención directa a la ciudadanía, la operación de ventanillas de servicio, la digitalización de trámites, la realización de audiencias públicas y la capacitación del personal administrativo. Es la fase donde el programa se materializa en servicios concretos.

#### **5. Seguimiento y monitoreo**

Se realiza la supervisión continua de las acciones implementadas, evaluando tiempos de respuesta, calidad del servicio y nivel de satisfacción ciudadana. Esta etapa permite identificar áreas de mejora y corregir desviaciones en la operación del programa.

#### **6. Evaluación de resultados**

Se analizan los resultados alcanzados en comparación con los objetivos establecidos, midiendo el impacto del programa en la eficiencia administrativa y en la percepción ciudadana. Esta evaluación permite determinar la efectividad de la intervención.

Con base en los resultados obtenidos, se realizan ajustes al programa para mejorar su funcionamiento. Se incorporan aprendizajes institucionales y se fortalecen los procesos de atención ciudadana para futuras intervenciones.

### **Prevención para la integración y operación del padrón de beneficiarios**

La integración de beneficiarios se realiza de forma abierta y no restrictiva, considerando a todos los habitantes del municipio que soliciten atención, trámites o gestiones ante la Presidencia Municipal durante el ejercicio fiscal. No se establece una selección excluyente, sino criterios de priorización en función de la urgencia, vulnerabilidad social y tipo de solicitud, con el fin de atender primero los casos de mayor impacto social.

Para su incorporación, los beneficiarios ingresan al programa a través de los canales oficiales de atención ciudadana, como ventanillas presenciales, oficinas administrativas, módulos itinerantes y, en su caso, plataformas digitales de gestión. Cada solicitud es registrada en un sistema de control interno que permite su seguimiento, canalización al área correspondiente y monitoreo hasta su resolución.

### **Matriz de indicadores:**

**Fin:** Contribuir a una atención municipal integral, eficiente y equitativa a los habitantes del municipio de Atitalaquia, con el objetivo de mejorar la calidad de vida, reducir la desigualdad y fortalecer la confianza de la ciudadanía en el gobierno municipal

**Propósito:** Los habitantes del Municipio de Atitalaquia tienen respuesta expedita a las solicitudes generando conformidad por la oferta de servicios gubernamentales para la atención de sus problemas sociales.

**Componente 1:** Atención ciudadana a través de diversos mecanismos de gestión y vinculación con las dependencias.

**Componente 2:** Acciones realizadas para conocer las necesidades a través del dialogo con la ciudadanía.

**Actividad 1.1:** Recorridos en las comunidades del Municipio de Atitalaquia.

**Actividad 1.2:** Promover gestiones en beneficio de municipio con otros niveles de gobierno y sociedad civil.

**Actividad 2.1:** Reuniones de trabajo con las Unidades Administrativas para dar seguimiento a las actividades programadas

### **Fuentes de financiamiento:**

Adicionalmente, el programa puede ser financiado mediante **participaciones federales (Ramo 28)**, las cuales son transferencias no etiquetadas que el municipio puede destinar libremente para el funcionamiento de la administración pública, incluyendo acciones de atención ciudadana y gestión gubernamental.

Otra fuente relevante son las **aportaciones federales (Ramo 33)**, particularmente aquellas orientadas al fortalecimiento institucional y al desarrollo municipal. Aunque estos recursos suelen estar etiquetados, algunos fondos pueden contribuir indirectamente a mejorar la capacidad operativa del programa, como en el caso del fortalecimiento administrativo y la mejora de servicios públicos.

## 9. RELACIÓN CON OTROS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS.

No existe relación con otros programas presupuestarios.

Elaboró:

Lic. Ana Paola Rodríguez Grande  
Auxiliar de Planeación y PBR

Autorizó:

Lic. Claudia Arisbee Sardova Ramírez  
Presidenta Municipal Constitucional de Amalagüita, Estado de Hidalgo.

2024-2027