

**S.E.S.T.N.M.**

**T.N.M.**

**S.E.P.**

# INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TOLUCA

## 

# INGENIERIA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

# ANTEPROYECTO DE RESIDENCIA

**“DESARROLLO DE PLATAFORMA WEB Y MOVIL PARA LA OPTIMIZACION DE LA ATENCION CIUDADANA EN AYUNTAMIENTOS Y DEPENDENCIAS DE GOBIERNO”**

**P R E S E N T A:**

**CARLOS JONATHAN CADENA ESPINOSA**

**NO. CONTROL:**

**12280355**

#### METEPEC, ESTADO DE MÉXICO, 26 DE ENERO DE 2017.

#### METEPEC, ESTADO DE MÉXICO, 26 DE ENERO DE 2017.

**Objetivo**

Optimizar los procesos de la administración pública tales como administración interna, audiencias con la ciudadanía y peticiones de la ciudadanía en base a la eficiente gestión de la información a través de una plataforma web y móvil que simplificara dichos procesos y reforzara la comunicación entre la ciudadanía y las dependencias de gobierno, mejorando la atención ciudadana y brindando una óptima administración de los recursos.

**Justificación**

Los trámites y servicios son el principal instrumento con el que cuentan los gobiernos para interactuar con los ciudadanos. No obstante, en ocasiones representan un proceso complejo y costoso, lo que reduce la relación entre la ciudadanía y el gobierno. Con el paso del tiempo, las dependencias gubernamentales y ayuntamientos han acumulado trámites y servicios de manera excesiva y dispersa, lo que provoca una mala atención ciudadana, debido a que no incorporan elementos innovadores que les permitan la óptima gestión de todos estos trámites y servicios.