

I.- Descripción del Puesto

Puesto:	Departamento de Gestión	
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana	
Reporta a:	Director y subdirector Atención y Gestión	
Supervisa a:	Personal en general	
Interacciones Internas		
Con:	Para:	
Director y Subdirección de Atención y Gestión	Mantener al tanto las estrategias de trabajo a la Dirección para un mejor desempeño en el área.	
Jefes de departamento		
Personal del área asignada en la Dirección de Atención Ciudadana		
Interacciones Externas		
Con:	Para:	
Organización Civil	Hacer la recepción y captura de las peticiones de los ciudadanos para ser canalizadas a las áreas Correspondientes.	
Ciudadanos		

II.- Descripción de las Funciones del Puesto

Descripción Genérica

- ✓ Atención de la ciudadanía, canalización de las demandas hacia las diversas dependencias.
- ✓ Llevar un registro sistematizado de la demanda ciudadana y presentar oportunamente informes al Director y Subdirector de Atención y Gestión.
- ✓ Realizar la captura de las peticiones y llevar el control del Sistema de Atención Ciudadana.

Descripción Específica

- ✓ Revisar Diario el proceso de las peticiones o gestiones ingresadas en el SIAC (Sistema Integral de Atención Ciudadana).
- ✓ Recepcionar las respuestas que envían las diferentes instancias sobre las peticiones que tenemos, registrar y capturar en el sistema.
- ✓ Contactar con los diferentes Directores o Coordinadores para conocer el avance de las respuestas ciudadanas.

III.- Perfil del Responsable del Puesto

Perfil del Puesto

Nivel Académico:	Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración, Lic. Informática Administrativa.
Experiencia:	2 años mínimos, en cargos públicos.
Conocimientos:	Administración Pública, Política Social, Gestión Institucional, Ciencias Sociales, Normatividad, Planeación, Relaciones Humanas y la Estructura y Funcionamiento de la Administración Pública Municipal.
Aptitud para Ocupar el Puesto:	Capacidad de negociación, toma de decisiones, planeación, capacidad analítica y de síntesis, resolución de problemas, enfoque en resultados, Propositivo y facilidad de palabra.