

DIRECCION DE ATENCION CIUDADANA.

I. PERFIL DE PUESTO

Descripción del Puesto

Puesto:	Departamento de Gestión.
Área de Adscripción:	Dirección de Atención Ciudadana.
Reporta a:	Directora y Subdirectora
Supervisa a:	Departamentos de Gestión.
Interacciones Internas	
Con:	Para:
Director y Subdirector de Atención y Gestión jefes de departamento. Personal del área asignada en la Dirección de Atención Ciudadana.	Mantener al tanto las estrategias de trabajo a la Dirección para un mejor desempeño en el área
Interacciones Externas	
Con:	Para:
Atención al ciudadano. Organizaciones Civiles.	Hacer la recepción y captura de las peticiones de los ciudadanos para ser canalizadas a las áreas Correspondientes

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 informe de Atención y Gestión. Realizar captura de las peticiones y llevar el control del Sistema de Integral 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.

Perfil del Responsable del Puesto

Perfil del Puesto	
Nivel Académico:	Lic. Administración Pública, Lic. Ciencias Políticas, Lic. Administración
Experiencia:	2 años 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.