1. PERFIL DE PUESTO

**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:** |
| Jefes de Manzana | Hacer la recepción y captura de las peticiones de los  ciudadanos para ser canalizadas a las áreas  Correspondientes. |
| Ciudadanos |
|  |

**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. |

**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. |