



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE MANZANILLO, COLIMA (2021-2024)



PERFIL DE PUESTO

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA

REQUERIMIENTOS MINIMOS DEL PERSONAL

PERFIL DEL PERSONAL : JEFE DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA

REPORTA A: SECRETARIA PARTICULAR DEL DESPACHO

SEXO:	Indistinto
EDAD:	23 En adelante
ESTADO CIVIL:	Indistinto
EXPERIENCIA :	6 Meses

AREA DE CONOCIMIENTO:	Indistinto
ESCOLARIDAD DESEADA:	Indistinto

CUALIDADES / HABILIDADES:

- Responsabilidad
- Liderazgo
- Compromiso
- Honestidad
- Tenacidad
- Comunicación
- Disciplina

- Trabajo en equipo
- Empatía
- Toma de decisiones
- Manejo de conflictos
- Organización
- Actitud propositiva
- Supervisión
- Manejo de personal
- Establecer metas y objetivos

CONOCIMIENTOS BÁSICOS

- Capacidad para organizar personal a su cargo
- Conocimientos básicos de computación
- Redacción de documentos
- Capacidad de toma de decisiones

- Planeación y ejecución de actividades administrativas y de campo.
- Conocimiento de Archivo
- Atención al público
- Elaboración y ejecución de programas.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

OBJETIVO:

Proveer la atención, asesoría y gestión necesaria a todos los ciudadanos que acudan al Despacho de la Secretaría de Gobierno, correspondiente en caso de que el asunto sea competencia directa de la Unidad

FUNCIONES:

El Departamento de Atención Ciudadana, cumpla las funciones y atribuciones siguientes:

- I. Recibir las solicitudes, gestiones, quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones formuladas por la población a la Presidencia Municipal;
- II. Llevar a cabo el registro y clasificación de todas las solicitudes, gestiones, quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones formuladas por la población a la Presidencia Municipal;
- III. Evaluar, gestionar, tramitar y/o canalizar las solicitudes, quejas, denuncias y sugerencias ciudadanas a la Dependencia y/o Dependencias correspondiente del Gobierno Municipal, para su ejecución; para lo que se deberá informar y consultar al Presidente o Presidenta Municipal por conducto de la Secretaria Particular del Despacho;
- IV. Llevar a cabo el registro, seguimiento y control de las gestiones, así como vigilar el cumplimiento de los compromisos públicos que se deriven de ellas;
- V. Diseñar la metodología de planeación para la ejecución de los programas del Departamento, así como asesorar y apoyar su implementación;
- VI. Coordinar y administrar el Módulo de Información de Atención Ciudadana;
- VII. Ser el vínculo de gestión entre las diferentes dependencias del Ayuntamiento y la población;
- VIII. Atender y orientar a los ciudadanos que acudan personalmente a la Presidencia Municipal con el fin de realizar una consulta y/o a presentar alguna solicitud, gestión, queja, sugerencia y felicitación al Ayuntamiento;
- IX. Llevar a cabo el registro, clasificación, control y seguimiento de todas las solicitudes, gestiones, quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones formuladas por la población al Ayuntamiento, con el fin de que éstas logren su cometido en beneficio de la población, para lo cual se debe elaborar una base de datos en la cual se deberá asentar el estado que guardan, si se encuentran concluidas o en proceso. La base de datos deberá ser entregada bimestralmente al Presidente o Presidenta Municipal para su conocimiento y análisis;
- X. Evaluar, gestionar y derivar las solicitudes, quejas y/o sugerencias ciudadanas a las Dependencias Municipales que, en razón de su competencia, les puedan atender y brindar solución. A este respecto, se deberá mantener informado y consultar de manera permanente al Presidente o Presidenta Municipal por conducto de la Secretaria Particular del Despacho;
- XI. Vigilar el cumplimiento de los compromisos públicos que se deriven de las solicitudes, gestiones, quejas, denuncias y sugerencias formuladas por la población al Ayuntamiento;
- XII. Diseñar la metodología de planeación para la ejecución de los programas estratégicos, así como asesorar y apoyar su implementación;
- XIII. Coordinar y administrar los módulos de Atención Ciudadana; y
- XIV. Las demás que le encomiende la Secretaria Particular del Despacho, y/o el Presidente o Presidenta Municipal.