

4.21. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE LA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA.

4.22.1. Organigrama de la Dirección de Atención Ciudadana 2018-2021



Figura 26: Organigrama.

Fuente: Elaborado por la Dirección de Atención Ciudadana.

4.22.2. Puesto: Directora de Atención Ciudadana.

a) **Objetivo:** Atender, orientar, proporcionar, canalizar, a cada uno de los ciudadanos que se presenten a esta dirección con el ánimo de solicitar un trámite o servicio de alguno de los departamentos de Presidencia Municipal. Para nosotros el usuario es primero, es la razón del servicio público por lo que se le atenderá con calidad, eficiencia, de manera oportuna y con sentido humano, con lo que pretendemos satisfacer sus necesidades y demandas de los distintos servicios y tramites.

b) **Funciones y obligaciones:**

- Organizar y direccionar las actividades diarias del departamento;
- Realizar el informe mensual y anual de actividades;
- Asistir a reuniones, capacitaciones, conferencias, ruedas de prensa, actos cívicos, honores a la Bandera y demás eventos convocados por las distintas áreas;
- Gestionar talleres y cursos de capacitación;
- Participar en la conformación de los comités de Participación; Ciudadana, en los distintos fraccionamientos, colonias comunidades etc.;
- Canalizar las demandas, peticiones y solicitudes ciudadanas;
- Encauzar la gestión social, de tal forma que se involucren otras dependencias en la solución de peticiones de los ciudadanos;
- Participar activamente en los consejos y comités de los que forme parte;
- Fomentar la participación social de tal manera que se incluyan en la solución de dificultades vecinales y la satisfacción de demandas;
- Promover audiencias públicas presididas por la máxima Autoridad

municipal, con el fin de acercar los servicios y trámites a los usuarios;

- Creación de la pag. de Facebook y Monitoreo de Quejas, Sugerencias y Reportes del Ayuntamiento.
- Participar en comisiones y actividades que encomiende directamente el H. Ayuntamiento o el Presidente Municipal;
- Difusión constante para dar a conocer el teléfono y la página del departamento de atención ciudadana

Y todas las demás que expresamente me encomiende el Presidente Municipal .

4.22.3. Puesto: Auxiliar Administrativo.

a) Objetivo: Auxiliar al director del área en todas y cada una de las actividades y acciones del departamento, de tal manera que el desempeño satisfaga los requerimientos de los usuarios.

b) Funciones y Obligaciones:

- Apoyar a los ciudadanos en la elaboración de sus solicitudes;
- Atender respetuosamente a las personas que se presenten a esta dirección;
- Canalizar a los usuarios a los departamentos correspondientes;
- Archivar los documentos recibidos y enviados a las distintas direcciones;
- Instruir en el manejo del cajero automático que imprime las actas de nacimiento;
- Entregar información a la Unidad de Acceso a la Información Pública;
- Imprimir CURP;
- Pasar a diferentes áreas del Ayuntamiento Quejas, Sugerencias, Reportes.
- Agendar las distintas actividades del responsable del departamento;
- Auxiliar en la organización de talleres, cursos, asambleas convocadas por esta dirección;

Y desarrollar las demás funciones de su competencia y las que le sean designadas por el Director de Atención Ciudadana.

Tabla 26: Elaboración, revisión y aprobación del Manual Interno de la Dirección de Atención Ciudadana.