



FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Órgano Unidad Orgánica Unidad Funcional Nivel Organizacional Grupo de Servidores Civiles Familia de Puestos Rol Nivel / Categoría Puesto Tipo Subnivel/subcategoría Nombre del Puesto Código del Puesto Nº de posiciones del puesto Código de posiciones Dependencia Jerárquica lineal Dependencia Funcional Grupo de Servidores al que reporta Nº de posiciones a su cargo	OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
	SUB JEFATURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO
	SUB JEFATURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO
	NIVEL ORGANIZACIONAL 3
	SERVIDORES DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
	OPERADORES DE PRESTACIÓN Y ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS, OPERADORES DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONAL; MANTENIMIENTO Y SOPORTE; Y CHOFERES
	OPERADORES DE PRESTACIÓN Y ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS
	CO2-CATEGORÍA 2
	CO2010101-SUPERVISOR DE OPERADORES DE PRESTACIÓN Y ENTREGA DE BIENES Y SERVICIOS
	CO2-1
	SUPERVISOR (A) DE PRESTACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
	CO01010099
	1
	CO01010099 - 0001
	EJECUTIVO (A) DE SUBJEFATURA DE SERVICIO AL CIUDADANO
	NO APLICA
	SERVIDORES CIVILES DE CARRERA
	NO APLICA

MISION DEL PUESTO

Hacer seguimiento a los procesos de atención al ciudadano para la gestión de la modernización institucional bajo los estándares del manual para mejorar la atención en la ciudadanía en las entidades de administración pública.

FUNCIONES DEL PUESTO

- 1 Realizar el seguimiento de la orientación al ciudadano respecto a las quejas o reclamos mediante el sistema (presencial, telefónica y virtual) para su atención respectiva.
- 2 Elaborar informes técnicos en el ámbito de su competencia para cumplir con los estándares del manual y con ello mejorar la atención a la ciudadanía.
- 3 Elaborar la matriz de comparación y la autoevaluación del manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de administración pública e implementar el plan de trabajo en coordinación con las gerencias que atienden al público para establecer lineamientos sobre estándares en la atención.
- 4 Atender consultas y solicitudes de los usuarios para su pronta atención.
- 5 Establecer acciones correctivas y preventivas para mejorar la atención al ciudadano.
- 6 Apoyar en la elaboración de procedimientos vinculados a la atención al ciudadano para cumplir con los estándares del manual de mejor atención al ciudadano.
- 7 Otras funciones asignadas por la jefatura inmediata, relacionadas a la misión del puesto/área.

CONDICIONES ATÍPICAS PARA EL DESEMPEÑO DEL PUESTO

NO APLICA

Aplicación temporal (Marca con una X y luego explicar o sustentar): Temporal Permanente

NO APLICA

COORDINACIONES PRINCIPALES

Coordinaciones Internas:

TODOS LOS ÓRGANOS Y/O UNIDADES ORGÁNICAS

Grupo de servidores civiles con quién coordina (marcar con un aspa)

Funcionarios Públicos
 Directivos Públicos
 Servidores de Carrera
 Servidores de Actividades Complementarias

Coordinaciones Externas

SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA, PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS.





FORMATO DE PERFIL DEL PUESTO

FORMACIÓN ACADÉMICA

A) Nivel Educativo <table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Incompleta</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Completa</i></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años) <input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años) <input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<i>Incompleta</i>	<i>Completa</i>	<input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años) <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años) <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	B) Grado(s)/situación académica y carrera/especialidad requeridos <input type="checkbox"/> Egresado(a) <input checked="" type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Título/Licenciatura BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD, ECONOMÍA, INGENIERÍA ECONÓMICA, INGENIERÍA INDUSTRIAL O AFINES POR LA FORMACIÓN PROFESIONAL. <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Grado <input type="checkbox"/> Doctorado <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Grado	C.) ¿ Colegiatura? sí <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> d.) ¿Habilitación profesional? sí <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
<i>Incompleta</i>	<i>Completa</i>													
<input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
<input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
<input type="checkbox"/> Técnica Básica (1 ó 2 años) <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
<input type="checkbox"/> Técnica Superior (3 ó 4 años) <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
<input checked="" type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>													

CONOCIMIENTOS

A. Conocimientos Técnicos principales (No requieren documentación sustentadora):
 MANUAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

B. Cursos y programas de especialización requeridos y sustentados con documentos
 20 HORAS ACUMULADAS EN CURSOS DE GESTIÓN DE CALIDAD O GESTIÓN POR PROCESOS O ATENCIÓN AL CLIENTE

C.) Conocimiento de Ofimática e Idiomas.

Ofimática	Nivel de dominio			
	No aplica	Básico	Intermedio	Avanzado
Procesador de Textos (Word;Open Office,Write,etc)		X		
Hojas de calculo (Excel,;Opencalc,etc)		X		
Programa de presentaciones(Power Point;Prezi,etc)		X		
Otros	X			

Idiomas y/o dialectos	Nivel de dominio			
	NO APLICA	Básico	Intermedio	Avanzado
Inglés	X			
Observaciones				

EXPERIENCIA

Experiencia general
 Indique el tiempo de experiencia laboral; ya sea en el sector público o privado
 2 años

Experiencia específica
 A. Indique el tiempo de experiencia requerida para el puesto en la función o la materia:
 1 año
 B. En base a la experiencia requerida para el puesto (parte A), señale el tiempo requerido en el sector público:
 1 año

C. Marque el nivel mínimo requerido como experiencia; en caso existiera algo adicional para el puesto

Practicante profesional Asistente Analista Coordinador/ Especialista Ejecutivo /Experto Directivo

* Mencione otros aspectos complementarios sobre el requisito de experiencia; en caso existiera algo adicional para el puesto
 NO APLICA

HABILIDADES O COMPETENCIAS

ORGANIZACIÓN DE INFORMACIÓN, EMPATÍA, INICIATIVA, PLANIFICACIÓN

REQUISITOS ADICIONALES

NO APLICA

