



Gestor/a de la atención ciudadana

Familia ocupacional	Administrativo / Especializado
Proceso	Procesos de soporte

PROPÓSITO DE LA OCUPACIÓN

Atender al usuario en los puntos de contacto y canales establecidos, ofreciendo soluciones y alternativas que velen por la satisfacción de la necesidad, imagen institucional y nivel de receptividad de la Organización.

PRINCIPALES ACTIVIDADES

- Proporcionar asistencia y orientación al usuario, ciudadano u otros destinatarios de los productos y servicios de la Organización, en materia de trámites, sugerencias, reclamos o consultas de cualquier índole, por los canales de comunicación determinados (presencial, telefónico, web, correo electrónico u otros), brindando una atención y respuesta alineada a los procedimientos y estándares establecidos.
- Detectar alertas en materia de vulneración de derechos u otras situaciones críticas que se observen durante la atención, derivándolas a las dependencias de la Organización u otros Organismos que correspondan, según el caso.
- Mantener actualizados los registros administrativos en los sistemas de información, asegurando la oportunidad y calidad de la información.
- Atender solicitudes de datos e información en el ámbito de su competencia, interactuando con los actores internos y externos involucrados y elaborando los reportes e informes que le sean requeridos.
- Realizar otras acciones encomendadas relativas a la ocupación.

Puede llegar a requerirse, en el marco del desarrollo en la ocupación:

- Definir procesos de gestión o criterios a aplicar en la atención ciudadana.
- Diagnosticar los casos durante la atención, recomendando los instrumentos de política a aplicar y derivando su gestión a otras áreas o terceros.
- Celebrar audiencias de mediación entre partes que presentan intereses contrapuestos (consumidor/empresa, u otros), liderando el proceso de negociación implicado.
- Gestionar atenciones de carteras de productos y servicios amplias y variadas, siendo el punto focal de la atención para múltiples Organismos en forma simultánea.