



**IDENTIFICACIÓN**

<b>Puesto Funcional:</b>	Jefe (a) de Seguimiento y Atención Ciudadana.	<b>Fecha:</b>	01/01/2025
<b>Puesto Nominal:</b>	Jefatura de Seguimiento y Atención Ciudadana.		
<b>Secretaría:</b>	N/A		
<b>Dirección:</b>	Instituto de la Juventud Regia.		
<b>Área:</b>	Coordinación de Planeación y Evaluación.		

**ORGANIZACIÓN**

<b>Puesto al que le reporta:</b>	Coordinación de Planeación y Evaluación.
<b>Puesto al que le reportan:</b>	N/A

**OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO**

Empoderar a las juventudes del municipio en espacios de participación ciudadana así como apoyar, impulsar y acompañar a los jóvenes para que participen o desarrollen proyectos y emprendimientos sociales.			
<b>Valor que aporta al puesto que reporta:</b>	Alto.	<b>Tipo de Puesto</b>	De libre designación.

**OBJETIVOS PARTICULARES DEL PUESTO**

1	Coordinar y dar seguimiento oportuno a las peticiones, quejas y solicitudes ciudadanas, asegurando una atención eficiente y con enfoque en el servicio.	<b>25%</b>
2	Supervisar y mejorar continuamente los procesos de atención ciudadana, alineándose con la normatividad vigente y los protocolos institucionales.	<b>25%</b>
3	Garantizar la correcta aplicación de las disposiciones legales y administrativas municipales en materia de atención ciudadana.	<b>25%</b>
4	Fortalecer la comunicación y la construcción de relaciones con la ciudadanía, promoviendo confianza y participación juvenil.	<b>25%</b>

**FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES CLAVE**

1	Coordinar la recepción, canalización y seguimiento de solicitudes ciudadanas dirigidas al Instituto.
2	Asegurar la atención oportuna y cordial a la ciudadanía conforme a los protocolos establecidos.
3	Supervisar el cumplimiento de los lineamientos de atención ciudadana por parte del personal a su cargo.
4	Generar reportes periódicos de avances y resultados en atención y seguimiento ciudadano.
5	Mantener comunicación constante con otras áreas del Instituto para resolver eficazmente las peticiones recibidas.
6	Identificar áreas de mejora en los procesos de atención y proponer acciones correctivas.
7	Aplicar la normativa municipal vigente en todos los procesos relacionados con la atención ciudadana.
8	Promover un enfoque de servicio público con orientación a resultados y satisfacción del ciudadano.

**Aprobaciones:**

**ENTIDAD PARAMUNICIPAL**

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

Rodrigo Oyarzun Sanguino  
Jefe de Transparencia

Daniel Bermejo Rodríguez  
Coordinador de Planeación

Maday Frinée Cantú Cantú  
Directora General del Instituto de la  
Juventud Regia

VIGENCIA:

31/12/2025  
FECHA