

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:		INTERFAZ	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Denominación:	Asistente de Atención al Ciudadano.	Clientes internos y Clientes externos.		
Nivel:	Profesional			
Unidad o Proceso:	Atención al Ciudadano.		Título Requerido:	Tercer año o sexto semestre aprobado
Rol:	Ejecución de apoyo y tecnológico		Área de Conocimiento:	Comercial, Administración de Empresas, Marketing, Comunicación Social, Relaciones Públicas.
Grupo Ocupacional:	Servidor Publico 1			
Ámbito:	Nacional			
2. MISIÓN		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Ejecutar actividades de apoyo en el servicio de atención a los ciudadanos, así como brindar asistencia en la información y orientación sobre los productos y servicios que brinda la institución.		Tiempo de Experiencia:		Hasta 1 año
		Especificidad de la experiencia:		Atención al cliente y/o ciudadano.
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS		8. DESTREZAS / HABILIDADES
Absolver consultas de usuarios externos sobre asuntos institucionales.		Conocimiento de los productos y servicios que brinda la Institución.		Pensamiento analítico
Atender y orientar a los ciudadanos en función de los productos y servicios que genera la institución.		Conocimiento de los productos y servicios que brinda la Institución.		Pensamiento analítico
Recibir denuncias, sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones que deseen realizar los ciudadanos.		Técnicas de comunicación y de atención al público.		Organización de la información
Resolver las dudas o inquietudes del ciudadano, entregando la información pertinente para satisfacer su necesidad.		Servicio de atención al cliente.		Expresión oral
Registrar el ingreso y egreso de correspondencia de la unidad.		Administración y manejo de información.		Organización de la información
Distribuir y remitir oportunamente para su publicación los boletines y circulares de carácter interno y externo.		Distribución de material para publicación.		Organización de la información

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		2. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	5. INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Código:	1.01.15.4.02.01.01.0	INTERFAZ Equipos de trabajo de la Institución y equipos de trabajo, clientes internos y clientes externos	Nivel de Instrucción:	Tercer Nivel
Denominación:	Analista de Atención al Ciudadano		Título Requerido:	SI
Nivel:	Profesional			
Unidad o Proceso:	Atención al Ciudadano		Área de Conocimiento:	Comercial, Administración de Empresas, Marketing, Comunicación Social, Relaciones Públicas.
Rol:	Ejecución de procesos			
Grupo Ocupacional:	Servidor Publico 3			
Ámbito:	Nacional			
2. MISIÓN		6. EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA		
Brindar a los ciudadanos un servicio de atención óptima y oportuna, que permita su participación directa en el Control de la Gestión Pública, a través de la formulación de peticiones, denuncias, reclamos y sugerencias debidamente fundamentadas; así como brindar la asistencia en información y orientación sobre los productos y servicios que brinda la institución.		Tiempo de Experiencia:	2 años	
		Especificidad de la experiencia:	Analista de Atención al público y/o ciudadano.	
3. ACTIVIDADES ESENCIALES		7. CONOCIMIENTOS		8. DESTREZAS / HABILIDADES
Desarrollar informes técnicos de: atención de requerimiento de información, satisfacción de los usuarios, toma de decisiones sobre la atención al usuario, ejecución, seguimiento y evaluación del plan de mejoramiento continuo e informes de recomendaciones, sugerencias y reclamos.		Trabajo que requiere de conocimientos de Manejo de herramientas informáticas de gestión y de información.		Expresión escrita
Realizar encuestas de satisfacción de los ciudadanos por los productos recibidos.		Trabajo que requiere de conocimientos de técnicas de comunicación y de atención al público.		Recopilación de información
Diseñar plantillas de encuestas de productos y servicios al ciudadano.		Elaboración y diseño de encuestas de satisfacción del cliente.		Generación de ideas
Preparar el banco de preguntas más frecuentes.		Elaboración de encuestas.		Generación de ideas
Generar indicadores de gestión de las actividades ejecutadas en el equipo de trabajo.		Diseño de Indicadores de gestión.		Generación de ideas
Establecer un plan de mejoramiento continuo de productos y servicios al ciudadano.		Plan de mejoramiento continuo y gestión de calidad.		Pensamiento estratégico
Elaborar el Manual de atención al usuario.		Trabajo que requiere de conocimientos en elaboración de manuales de atención al ciudadano.		Planificación y gestión
Elaborar cuadros estadísticos comparativos de la satisfacción de los productos y servicios.		Elaboración de cuadros estadísticos.		Inspección de productos o servicios