



GOBIERNO DEL ESTADO DE SONORA DESCRIPCIÓN DE PUESTO

05-DDO-P02-F01/REV.00

ID:

DATOS GENERALES

Título actual del puesto funcional: Encargado de Seguimiento a Peticiones Ciudadanas
Dependencia/Entidad: Secretaría de la Contraloría General
Área de adscripción: Secretaría
Reporta a: Titular del Órgano Interno de Control
Puestos que le reportan: Ninguno

OBJETIVO

Operar el funcionamiento técnico y administrativo del Sistema de Atención a Peticiones Ciudadanas, que se encuentra implementado por parte de la Secretaría de la Contraloría General, a fin de lograr recabar por parte de los usuarios finales las necesidades de los Servicios de Salud de Sonora.

RESPONSABILIDADES

1. Organizar, recabar, recibir y atender quejas y denuncias que se formulen con motivo del incumplimiento de las obligaciones de los Servidores Públicos de la Entidad.
2. Planear los recorridos para la sustracción de las quejas, denuncias y recomendaciones de los buzones instalados en unidades administrativas, hospitales y centros de salud, dispersos en territorio del Estado de Sonora.
3. Remitir a la unidad administrativa que corresponda las quejas y/o denuncias que se reciban para que se proceda a su atención o se rindan las aclaraciones que correspondan al caso, dando el seguimiento hasta su resolución total o atención al quejoso.
4. Practicar los actos que se requiera para obtener las pruebas y elementos necesarios para la aclaración y solución de las quejas recibidas. En los casos procedentes turnar el expediente al Departamento Jurídico del Órgano Interno de Control para que se proceda a integrar y presentar la denuncia ante la Coordinación Ejecutiva de Sustanciación y Resolución de Responsabilidades o autoridad que se estime competente.
5. Recibir las sugerencias y reconocimientos que se presenten y turnar a la unidad administrativa que corresponda para su atención.
6. Establecer la coordinación que se requiera con las unidades administrativas de la Entidad, para la debida atención y canalización de las quejas, denuncias, consultas y sugerencias.
7. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

RELACIONES

Internas: a) Unidades Administrativas de la Secretaría de Salud y de los Servicios de Salud de Sonora.
b) Unidades Administrativas de la Secretaría de la Contraloría General.

Externas: a) Denunciantes o usuarios de la Secretaria de Salud y de los Servicios de Salud de Sonora.

MEDIDORES DE EFICIENCIA

1. Porcentaje de conclusión de quejas, sugerencias y denuncias ciudadanas.

DATOS GENERALES DEL PERFIL

Sexo: Indistinto
Estado Civil: Indistinto
Edad: De 24 años en adelante.

Grado de estudios

Grado de estudios requerido y deseable.

Requerido: Estudios profesionales incompletos / Técnico Superior Universitario (TSU)

Deseable: Estudios profesionales completos

¿El puesto requiere alguna especialización académica?

Carrera: Administración
Área: Administrativa

¿El puesto requiere experiencia laboral?

La experiencia laboral requerida.

- 1 año en Administración Pública

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento del inglés o algún otro idioma?

Grado de dominio del idioma inglés

No requerido

¿La ejecución del puesto requiere del conocimiento de manejo de computadora?

Nivel de conocimientos de computación.

Operar los paquetes / Armar cuadros de datos / Formatear documentos

¿Qué nivel de habilidad de trato con personas requiere el puesto?

Habilidad de trato con personas.

Cortesía Normal

¿Cuál es el nivel de la responsabilidad gerencial necesaria?

Nivel de responsabilidad gerencial

No necesaria

¿Cuál es el resultado esencial del puesto?

El resultado esencial del puesto y el resultado secundario más importante.

En primer lugar: Servir

En segundo lugar: Registrar

En relación al servicio a la comunidad y a los objetivos sociales y políticos del Gobierno del Estado, su puesto:

Orientación del puesto.

Apoya el logro de los mismos, aunque el efecto de sus acciones es lejano

Manejo de personal requerido

Número de personas a cargo del titular del puesto

Ninguna

Recursos financieros a su cargo

(M = 000; MM = 000,000 de pesos anuales)

Ninguno (No tiene incidencia evidenciable)

¿Si maneja recursos financieros, su responsabilidad sobre ellos es?

Tipo de responsabilidad sobre los recursos financieros que maneja.

Ninguna

Tipo de Análisis Predominante

Algunas variantes y modalidades controladas; Se compara, se eligen soluciones

Marco de actuación y supervisión recibida

Rutinas sencillas e instrucciones generales. Se revisan sus resultados dentro de la jornada o en intervalos de pocas horas.

DATOS DE APROBACIÓN

Información provista por:

Información aprobada por:

Nombre: Jesús Armando Caballero Oriza

Nombre:

Cargo: Encargado de Seguimiento a
Peticiónes Ciudadanas

Cargo: Titular del Órgano Interno de Control