

<b>Nombre del cargo:</b>		
<b>Auxiliar administrativo SIAU</b>		
<b>Nivel jerárquico:</b>	<b>Nivel funcional:</b>	<b>Dependencia:</b>
	Operativo	Área administrativa
<b>Personal a cargo:</b>	<b>No. de cargos:</b>	
(2)	Uno (1)	
<b>OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES</b>		
<b>DIMENSION</b>	<b>FUNCIONES</b>	<b>RESPONSABILIDADES</b>
<b>ESPECIFICOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suministrar en forma detallada y completa la información solicitada por los usuarios y compañeros de trabajo.</li> <li>2. Coordinar el Sistema Integral de Información y Atención al Usuario (SIAU), haciendo énfasis sobre el funcionamiento del servicio de orientación y reclamos de la institución.</li> <li>3. Captar las dificultades o fallas percibidas por los usuarios y los funcionarios de la institución, acerca de la calidad en la prestación de los servicios de salud.</li> <li>4. Recibir quejas y reclamaciones escritas y entregarlas a la subgerencia correspondiente para su investigación y respuesta oportuna.</li> <li>5.</li> <li>5. Abrir los diferentes buzones de sugerencias y clasificar las mismas por servicio y remitir a la subgerencia respectiva para su correspondiente tramite</li> <li>6. Proponer correctivos referentes a las quejas sobre las fallas en la prestación de los servicios.</li> <li>7. Orientar a los usuarios y funcionarios de la IPS sobre todos los aspectos relacionados con la prestación de los servicios de salud de la institución.</li> <li>8. Participar en el diseño de campañas de información y divulgación sobre los derechos y obligaciones que tienen los</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las quejas y reclamos presentadas por los usuarios son tramitadas diligentemente y permiten una intervención oportuna de las autoridades de la Institución.</li> <li>2. La solicitud de información sobre el portafolio de servicios de la entidad es oportuna y garantiza la prestación del mismo.</li> <li>3. El autocontrol en el desarrollo de las funciones asignadas garantiza el uso adecuado, eficiente y racional de los recursos institucionales</li> <li>4. La apertura de los buzones de sugerencias, su clasificación por servicios y la remisión a la subgerencia respectiva para su correspondiente trámite garantiza la oportuna intervención en la mejora de los servicios.</li> <li>5. El Compromiso</li> </ol>

	<p>usuarios y funcionarios de los servicios de salud.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>9. Promocionar en forma permanente entre los usuarios y los funcionarios como funciona el Sistema de Gestión de la Calidad para la prestación de servicios de Salud.</li> <li>10. Proponer estrategias tendientes a mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud y la atención de los usuarios.</li> <li>11. Propiciar la participación activa comunitaria e institucional sobre el sistema de manejo de quejas.</li> <li>12. Cuidar y velar por la adecuada custodia de la documentación e información que este bajo su responsabilidad o a la cual tenga acceso impidiendo o evitando sustracción, destrucción o utilización indebida.</li> <li>13. Presentar los informes que sean requeridos por el superior Jerárquico o la Gerencia.</li> <li>14. Diligenciar correctamente y de acuerdo con las normas vigentes, toda la documentación y los registros que son de su responsabilidad para lograr el normal funcionamiento administrativo de la empresa.</li> <li>15. Participar activamente en la formulación, desarrollo, ejecución y mejora del Plan de Gestión de la Calidad implementado en la Institución para contribuir al mejoramiento continuo de la prestación del servicio.</li> <li>16. Participar activamente en los programas de capacitación que programe la institución.</li> <li>17. Participar activamente en la elaboración, implementación, actualización y ejecución del plan de emergencias interno y externo de la institución para estar siempre preparados y actualizados ante estas eventualidades.</li> <li>18. Participar activamente en las reuniones y comités que le programe la institución en cumplimiento de los objetivos misionales.</li> <li>19. Ejercer el autocontrol en el desarrollo de todas las funciones que le sean asignadas con el fin de hacer uso adecuado, eficiente y racional de los recursos institucionales.</li> <li>20. Cumplir con el código de ética, los reglamentos y normas de la Institución</li> </ol>	<p>Institucional se demuestra con el buen uso de los equipos entregados para el desempeño de las funciones, el uso racional de los insumos y con la asistencia y participación activa a las actividades programadas.</p>
--	--	--

	<p>garantizando compromiso institucional en el ejercicio de la función pública.</p> <p>21. Reportar oportunamente las anomalías en la prestación del servicio y proponer las alternativas de solución.</p> <p>22. Aplicar las normas de Salud Ocupacional durante la ejecución de sus funciones para evitar riesgos ocupacionales.</p> <p>23. Desempeñar las demás funciones que conforme a la ley sean afines a la naturaleza del cargo.</p>	
<b>GERENAL</b>	<p>Ejecutar labores relacionadas con la orientación al usuario, brindando información sobre el portafolio de servicio de la empresa y recepcionar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios en general.</p>	<p>informar oportunamente sobre las necesidades de recursos y responder por el adecuado uso de lo disponible.</p>

### REQUISITOS

AREAS DE MEDICION	FACTORES	ESPECIFICACIONES
<b>EDUCACION</b>	Técnico/Tecnólogo	- Técnico o tecnólogo en administración, apoyo administrativo en salud, salud pública.
	Homologación	N/A
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	Más de (6) meses	Relacionada con el cargo.

<b>FORMACION</b>	General	N/A
	Especificas	N/A
<b>COMPETENCIAS</b>	Laborales/ Humanas	Servicio al cliente, amabilidad y disposición, capacidad para fomentar el orden la limpieza, la organización, optimizar y controlar los recursos asignados.