

NIVEL JERÁRQUICO:	Directivo.
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO:	Jefe de Oficina.
CÓDIGO:	006
GRADO:	05
DEPENDENCIA:	Despacho del Gerente
CARGO DEL SUPERIOR INMEDIATO:	Gerente Empresa Social del Estado.

II. ÁREA FUNCIONAL.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Dirigir el proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales, obteniendo niveles de gestión eficiente y efectiva en la atención y participación social de los usuarios, conforme a las políticas institucionales y la normatividad legal vigente.

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Orientar técnicamente a la Gerencia en la formulación y aplicación de la política de Participación Social y Atención al Usuario de la Subred Sur E.S.E.
2. Dirigir, organizar y evaluar las actividades de Participación Social y Atención al Usuario que se desarrollen en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
3. Promover al interior de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., los procesos de participación social en salud y atención al usuario, de tal manera que respondan a las necesidades de la población logrando así los objetivos institucionales.
4. Dirigir el sistema de quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y soluciones de su competencia, para un oportuno y efectivo funcionamiento del mismo.
5. Desempeñar las actividades necesarias para la atención oportuna de derechos de petición y demás solicitudes que sean formuladas al Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. con la oportunidad y eficacia requerida.
6. Diseñar, evaluar y supervisar permanentemente los procedimientos de atención al usuario (peticiones, quejas, reclamos, orientación e información a los usuarios tanto internos como externos), especialmente en lo que se refiere a la oportunidad y calidad de las respuestas dadas a los mismos.
7. Establecer estrategias de educación al usuario para el acceso a los servicios de salud, fortaleciendo la participación ciudadana en salud a través de la información por puntos de atención.
8. Diseñar estrategias para la evaluación permanente del grado de satisfacción de los usuarios garantizando la difusión de los resultados para la toma de decisiones y el fortalecimiento de buenas prácticas.
9. Gestionar los estudios técnicos sobre requerimientos de recursos necesarios

para el funcionamiento del proceso de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.

10. Dirigir programas de orientación y participación social con la comunidad del área de influencia, de acuerdo con los lineamientos del ente territorial y la normatividad vigente.
11. Identificar y analizar las necesidades y expectativas de los usuarios y la comunidad, buscando conocer la percepción del usuario sobre los servicios prestados en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
12. Suministrar a los usuarios información de los servicios ofrecidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. cumpliendo con los estándares de eficiencia, eficacia y efectividad organizacional.
13. Gestionar el desarrollo de mecanismos de coordinación sectorial e intersectorial en torno a los procesos de participación social y de atención al usuario.
14. Establecer en el proceso de atención al cliente interno, usuario y familia un trato digno y humanizado.
15. Orientar activamente la construcción, consecución de metas y mejora de los indicadores de gestión clínica y administrativa de su competencia, acorde a las metas institucionales y el Plan Operativo Anual.
16. Gestionar la política del Sistema Integrado de Gestión de la dependencia, conforme a la normatividad vigente.
17. Dirigir la actualización de los procedimientos, programas, formatos, guías, protocolos y demás documentos de la dependencia, que demande el proceso de gestión documental.
18. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas y correspondan a la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

1. V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y ESENCIALES

1. Sistema Integrado de Gestión.
2. Sistema General de Seguridad Social en Salud.
3. Normatividad vigente Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG- y Políticas de Gestión y Desempeño.
4. Sistema de Garantía de la Calidad en Salud.
5. Plan Distrital de Desarrollo de Bogotá D.C.
6. Formas de participación ciudadana.
7. Plan Territorial de Salud.
8. Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).
9. Régimen Disciplinario y Estatuto Anticorrupción.
10. Habilitación de Instituciones Prestadoras de Salud.
11. Sistema Integral de Administración de Riesgo - SIAR.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

COMUNES

POR NIVEL JERÁRQUICO

1. Aprendizaje continuo. 2. Orientación a resultados. 3. Orientación al usuario y al ciudadano. 4. Compromiso con la organización. 5. Trabajo en equipo. 6. Adaptación al cambio.	1. Visión estratégica. 2. Liderazgo efectivo. 3. Planeación. 4. Toma de decisiones. 5. Gestión del desarrollo de las personas. 6. Pensamiento Sistémico. 7. Resolución de conflictos.
COMPETENCIAS TRANSVERSALES	
COMUNES	LABORALES
1. Administración de Política. 2. Capacidad de análisis. 3. Desarrollo de Empatía.	1. Comunicación efectiva. 2. Orientación a resultados. 3. Planificación y Programación.
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
Título profesional en disciplina académica en Trabajo Social del núcleo básico del conocimiento en Sociología, Trabajo Social y Afines. Título Profesional en disciplina académica como Enfermero del núcleo básico de conocimiento en Enfermería. Título profesional en disciplina académica en Sociología del núcleo básico del conocimiento en Sociología, Trabajo Social y Afines. Título profesional en disciplina académica en Psicología del núcleo básico del conocimiento en Psicología. Título profesional en disciplina académica en Antropólogo del núcleo básico del conocimiento en Antropología, Artes Liberales. Título profesional en disciplina académica en Gerontólogo del núcleo básico del conocimiento en Sociología, Trabajo Social y Afines;	Treinta y nueve (39) meses de experiencia profesional o docente

Título profesional en disciplina académica de politólogo del núcleo básico del conocimiento en Ciencia Política, Relaciones Internacionales. Título profesional en disciplina académica de politólogo con énfasis en gobierno y relaciones internacionales del núcleo básico del conocimiento en Ciencia Política, Relaciones Internacionales. Título profesional en disciplina académica de internacionalista del núcleo básico del conocimiento en Ciencia Política, Relaciones Internacionales. Título de postgrado en áreas relacionadas con las funciones del cargo. Matrícula o Tarjeta Profesional en los casos reglamentados por la ley.	
---	--