

**ACUERDO No. 55 DE 2019
OCTUBRE 17 DE 2019**

“Por el cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los Empleos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.”

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
NIVEL JERÁRQUICO:	Directivo
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO:	Jefe de Oficina
CÓDIGO:	006
GRADO:	05
No. DE CARGOS:	6
DEPENDENCIA:	Donde se ubique el empleo.
CARGO DEL SUPERIOR INMEDIATO:	Quien ejerza la supervisión directa.

II. ÁREA FUNCIONAL
Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

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

IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES
1. Liderar estrategias que permitan que los usuarios conozcan sus derechos, deberes y responsabilidades a través de instrumentos y mecanismos accesibles a los usuarios y demás grupos de interés que hagan uso de los servicios de la Subred, de conformidad con el Modelo Integral de Atención en Salud y normatividad legal vigente. 2. Definir e implementar los mecanismos y espacios de escucha a los usuarios, pacientes y familiares, con el fin de establecer las necesidades y expectativas del usuario, de conformidad con la normatividad legal vigente. 3. Establecer las estrategias para disminuir barreras de acceso en la prestación de servicios de salud, de conformidad con los procesos y procedimientos y la normatividad legal vigente.

**ACUERDO No. 55 DE 2019
OCTUBRE 17 DE 2019**

“Por el cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los Empleos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.”

- Gestionar las necesidades y expectativas de los usuarios y la comunidad, buscando conocer la percepción del usuario sobre los servicios prestados en la Subred, conforme los procesos y procedimientos internos. - Realizar el monitoreo del grado de satisfacción de los usuarios a través de los mecanismos establecidos en la entidad, de conformidad con el plan de acción y los procesos y procedimientos establecidos. - Gestionar las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios realicen en los diferentes medios de escucha establecidos por la Subred, de conformidad con los procesos y procedimientos. - Gestionar el desarrollo de mecanismos de coordinación sectorial e intersectorial en torno a los procesos de participación comunitaria y de atención al usuario, de conformidad con los procedimientos establecidos. - Promover la participación ciudadana y comunitaria establecidos en la normatividad legal vigente. - Desempeñar las demás funciones relacionadas con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS Y ESENCIALES	
- Sistema General de Seguridad Social en Salud - Participación comunitaria a la gestión pública - Sistema de Garantía de la Calidad en Salud - Sistema Único de Acreditación - Estatuto Anticorrupción - Plan de desarrollo Distrital - Sistema de Gestión de Calidad	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
COMUNES	POR NIVEL JERÁRQUICO
Aprendizaje continuo Orientación a resultados Orientación al usuario y ciudadano Compromiso con la organización Trabajo en equipo	Visión estratégica Liderazgo efectivo Planeación Toma de decisiones Gestión del desarrollo de las personas

ACUERDO No. 55 DE 2019
OCTUBRE 17 DE 2019

“Por el cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los Empleos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.”

Adaptación al cambio	Pensamiento sistémico Resolución de conflictos
COMPETENCIA LABORAL TRANSVERSAL	COMPETENCIAS COMUNES TRANSVERSALES
Visión estratégica Liderazgo efectivo Planeación Aprendizaje continuo	Capacidad de análisis Desarrollo de la empatía Administración de política
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
EDUCACIÓN	EXPERIENCIA
- Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento en: Sociología, Trabajo Social y Afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines, Enfermería. - Título de Posgrado en áreas relacionadas con las funciones del empleo. - Tarjeta profesional para aquellas profesiones en las que se requiera.	Cuarenta y dos (42) meses de experiencia profesional relacionada.