

## MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACION

**Nivel Jerarquico:** ASISTENCIAL  
**Denominación del empleo:** AUXILIAR ADMINISTRATIVO  
**Código:** 407  
**No. De cargos:** 2  
**Dependencia:** ATENCION AL CLIENTE  
**Cargo del jefe inmediato:** SUBDIRECTOR CIENTIFICO

### II. PROPOSITO PRINCIPAL

Ejecutar labores de Auxiliar tendientes a atender al usuario sobre los servicios del hospital buscando la satisfacción al cliente según las normas de auditoría médica y demás normas vigentes

### III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

Brindar al usuario la orientación e información requerida sobre los servicios de la Empresa  
Vigilar el cumplimiento de los requisitos de atención exigidos al usuario para obtener los servicios de la Empresa  
Apoyar a la unidad de Consulta Externa y Hospitalización en la verificación de datos de los usuarios.  
Facilitar la realización de las actividades propias de la Oficina de Atención al Usuario  
Diligenciar diariamente las estadísticas sobre las acciones realizadas en la unidad y presentarla mensualmente a la Subdirección Científica.  
Diligenciar las encuestas de satisfacción de los usuarios de la UTI, los servicios ambulatorios y hospitalización.  
Informar al grupo familiar del usuario sobre su situación y traslado a otros servicios.  
Asegurar el uso adecuado de materiales, equipos y suministros asignados a la unidad  
Presentar al Jefe inmediato el informe de actividades y los demás que le sean solicitados  
Guardar la debida reserva y discreción de la información que se le ha confiado.  
Asegurar el uso adecuado de los materiales, equipos, suministros asignados a la Unidad  
Mantener buenas relaciones interpersonales con los demás miembros de la organización  
Las demás funciones que se le asignen y que sean afines con la naturaleza del cargo.

### IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

- \* La información al usuario es suministrada oportunamente según Directrices Institucionales
- \* Todos los usuarios de la empresa, reúnen los requisitos mínimos exigidos para ser atendidos
- \* Las gestiones ante las diferentes entidades municipales, departamentales y nacionales, se realizan según
- \* Las actividades realizadas diariamente se registran en los cuadros control respectivos
- \* Los informes mensuales son presentados ante el Subdirector Científico según directrices institucionales
- \* Los servicios ambulatorios cuentan con una encuesta de satisfacción a usuarios, la cual es diligenciada y
- \* Los informes sobre los asuntos concernientes a su unidad son presentados oportunamente
- \* La reserva y discreción de la información es guardada debidamente
- \* Los bienes y recursos a su cargo se obtienen y utilizan con oportunidad y racionalidad

### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

Conocimiento en terminología psiquiátrica  
Capacitación en atención al cliente  
Conocimiento de los manuales tarifarios  
Conocimientos básicos en informática  
Capacitación en la ley de seguridad social.

### VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Diploma de Bachiller en cualquier modalidad	Doce (12) meses de experiencia