# I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

| | |
|---|---|
| **Denominación del Cargo:** | Auxiliar Administrativo |
| **Nivel Jerárquico:** | ASISTENCIAL ADMINISTRATIVO |
| **Número de Cargos:** | 2 |
| **Código:** | 407 |
| **Grado:** | 04 |
| **Dependencia** | Comercial |
| **Cargo del Jefe Inmediato:** | Subgerente Administrativo, Comercial y Financiero |

# II. PROPÓSITO PRINCIPAL DEL CARGO

Atender los reclamos, peticiones, quejas, reclamos e inquietudes de los servicios públicos de la entidad, orientando sobre los trámites a seguir, propendiendo por una solución eficaz, eficiente y oportuna, de acuerdo a la normatividad vigente, procedimientos y costumbre de la empresa.

# III. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

**01** Cumplir con las actividades y responsabilidades que se determinen en el Manual de procesos y procedimientos, y los requisitos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Control de la ESPA pertinentes a su cargo.

**02** Cumplir con el horario establecido de trabajo con el fin de aplicar las políticas de personal.

**03** Atender y orientar en forma presencial a los usuarios y orientarlos sobre los procedimientos y trámites que requieren.

**04** Definir si es una inquietud o una solicitud, dando respuesta a los usuarios sobre el trámite a seguir.

**05** Coordinar con el profesional de servicio al cliente cuando se requiera generar conceptos jurídicos, acuerdos de pago, responder recursos, cobros persuasivos.

**06** Solucionar de forma inmediata la respuesta si es una solicitud.

**07** Tramitar la radicación con los documentos anexos para su estudio cuando su resolución no es inmediata.

**08** Tramitar la radicación con los documentos anexos para su estudio cuando su resolución es inmediata y entregar la respuesta al cliente/usuario.

**09** Aplicar encuestas de satisfacción entre los usuarios, para incorporar a los indicadores de este proceso.

**10** Evaluar por tipo de caso del tiempo de respuesta de cada área responsable de la atención al usuario.

**11** Realizar seguimiento preventivo o monitoreo general a las áreas responsables de la atención de la solicitud

**12** Tomar acciones hacia las áreas donde el trámite no se haya efectuado dentro del tiempo establecido.

**13** Recibir respuesta del área responsable del estudio del caso recibido.

**14** Responder por el inventario asignado, establecer y adoptar controles necesarios para la conservación, el buen uso de los elementos para evitar pérdida, hurto o deterioro de los mismos

**15** Adelantar dentro del marco de las funciones propias de la dependencia, las gestiones necesarias para asegurar el oportuno cumplimiento de los planes que estén por desarrollar.

**16** Participar en los estudios e investigaciones, que permitan mejorar la prestación de los servicios a cargo de la dependencia.

**17** Realizar las acciones adicionales, complementarias o extraordinarias que se deban, durante la ocurrencia de eventos o contingencias que afecten la prestación continua o la calidad de los servicios.

**18** Cumplir con los requerimientos establecidos para llevar a cabo actividades propias de Procesos Transversales en la organización tales como Gestión jurídica y de contratos, Gestión del talento humano, Gestión almacén, Gestión de la tecnología de información y las comunicaciones, Gestión contable y de costos, Gestión de tesorería, Gestión presupuestal, Gestión de archivo y correspondencia, Control interno, Sistema de gestión de calidad, y demás que se generen en la entidad.

**19** Cumplir las funciones que le señalen la Ley, los Estatutos y Normas propias de la Entidad, y las demás funciones que le asigne el Jefe Inmediato que por naturaleza del cargo le correspondan

## IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)

**01** De forma presencial se atiende y orienta a los usuarios sobre los procedimientos y tramites que requiera, evitando de esta manera demoras en la resolución de sus inquietudes.

**02** A los usuarios se les define si es una inquietud o una solicitud dando respuesta sobre el trámite a seguir.

**03** Si es una solicitud, se le da respuesta de manera inmediata, solucionando así de manera eficiente la inquietud presentada.

**04** Los documentos se tramitan con los anexos para su estudio, radicándolos cuando su solución no es inmediata.

**05** La radicación se tramita con los documentos anexos para su estudio cuando su solución es inmediata y se entrega la respuesta al cliente/usuario.

**06** Las encuestas de satisfacción entre los usuarios se aplica para incorporar a los indicadores de este proceso.

**07** Los elementos de la dependencia son manejados de forma idónea, asegurando la custodia de los mismos.

**08** Los soportes, reportes e informes elaborados se ajustan a las normas técnicas y legales establecidas, garantizando la información precisa para cada caso.

**09** La información solicitada por los entes de control es facilitada y presentada garantizando respuestas oportunas y eficaces a sus requerimientos.

**10** Los procesos ejecutados están actualizados y reflejan la situación real de la dependencia.

**11** El manejo de documentación es ajustado a las normas de manejo archivístico.

**12** La información suministrada al gerente y a los usuarios es eficaz y oportuna, de acuerdo a las necesidades de los mismos, brindando las indicaciones pertinentes.

**13** Los trámites de la dependencia están actualizados y ajustados a los procedimientos.

## V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

**01** Buen manejo de relaciones interpersonales y manejo de público.

**02** Sistemas informáticos, Sistema de PQRS; y Relaciones Humanas.

**03** Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivo” y Sistemas de Gestión Documental.

**04** Normas generales de manejo y clasificación de correspondencia

**05** Sistema de Gestión de Calidad y Control - Manual de procesos y procedimientos.

## VI. REQUISITOS DE ESTUDIO, EXPERIENCIA Y LEGALES

### Estudios

Terminación y aprobación de Bachillerato y/o seis meses de antigüedad en la empresa

### Experiencia

Doce (12) meses de experiencia laboral en actividades secretariales

### Legales

Los que señale la Ley

## VII. RESPONSABILIDAD EN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

### Procesos

### Procedimientos

M2P04001 Procedimiento Atención a los clientes y/o suscriptores - PQRS

## VIII. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES - ASISTENCIAL ADMINISTRATIVO

| *Competencia* | *Definicion* | *Conducta* |
|---|---|---|
| Manejo de la Información | Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone. | •Evade temas que indagan sobre información confidencial.<br>•Recoge sólo información imprescindible para el desarrollo de la tarea.<br>•Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.<br>•No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas.<br>•Es capaz de discernir qué se puede hacer público y qué no.<br>•Transmite información oportuna y objetiva. |
| Adaptación al cambio | Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente. | •Acepta y se adapta fácilmente a los cambios<br>•Responde al cambio con flexibilidad.<br>•Promueve el cambio. |
| Disciplina | Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente. | •Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas.<br>•Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo.<br>•Acepta la supervisión constante.<br>•Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización. |
| Relaciones Interpersonales | Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás. | •Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.<br>•Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos |
| Colaboración | Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales. | •Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás.<br>•Cumple los compromisos que adquiere.<br>•Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo. |

## IX. COMPETENCIAS COMUNES

| *Competencia* | *Definicion* | *Conducta* |
|---|---|---|
| Orientación a resultados | Realizar las funciones y cumplir los compromisos | •Cumple con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones |

| | | |
|---|---|---|
| | organizacionales con eficacia y calidad. | que le son asignadas.<br>•Asume la responsabilidad por sus resultados.<br>•Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.<br>•Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando los obstáculos que se presentan. |
| Orientación al usuario y al ciudadano | Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad. | •Atiende y valora las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.<br>•Considera las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.<br>•Da respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece la entidad.<br>•Establece diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responde a las mismas.<br>•Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros. |
| Transparencia | Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental | •Proporciona información veraz, objetiva y basada en hechos.<br>•Facilita el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo de la entidad en que labora.<br>•Demuestra imparcialidad en sus decisiones.<br>•Ejecuta sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.<br>•Utiliza los recursos de la entidad para el desarrollo de las labores y la prestación del servicio. |
| Compromiso con la Organización | Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales | •Promueve las metas de la organización y respeta sus normas.<br>•Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades.<br>•Apoya a la organización en situaciones difíciles.<br>•Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones. |