

Convocatoria

LIDER OFICINA ATENCION AL USUARIO

Cargo	Lider Oficina de Atención al Usuario
Fecha de Publicación	29 de Febrero de 2024
Email para recepción de Hojas de vida	xiomara.robayo@cruzrojacolombiana.org
Fecha de Cierre	15 de Marzo de 2024
Lugar de Trabajo	Villavicencio y sedes externas institucionales
Tipo de Contratación	Contrato a Terminio fijo
Salario	\$2'472.000.oo

PROPÓSITO DEL CARGO:

Brindar atención a los usuarios, contratistas, proveedores, partes interesadas y comunidad en general, evaluar sus requerimientos y darle adecuada y oportuna respuesta a las peticiones, quejas o reclamos, con el fin de garantizar su satisfacción y cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.

FUNCIONES:

1. Cumplir con las normas, funciones y procedimientos del área asignada.
2. Atender en forma personalizada a los usuarios, contratistas, proveedores, partes interesadas y comunidad en general, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
3. Recepcionar, clasificar, tabular y re-direccionar las PQRSF recibidas garantizando el tiempo de respuesta de las mismas.
4. Aplicar los formatos de encuestas de satisfacción institucionales, tabularlos y presentar los informes correspondientes al área de Salud.
5. Operativizar diferentes estrategias que permitan un análisis cuantitativo de las necesidades de los usuarios, a través de encuestas, sondeos, buzón de sugerencias, entre otros.
6. Promocionar el Portafolio de Servicios y establecer nuevas concepciones en la relación usuario – prestador.
7. Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, contratista, proveedor, partes interesadas y comunidad en general, que alimentan la toma de decisiones.

8. Promover actividades de sensibilización en el campo de los derechos y deberes en salud de los usuarios: Campañas institucionales internas y externas.
9. Divulgar las normas legales que fundamentan la creación del Servicio de Información y Atención al Usuario – SIAU, en todos los procesos de la Institución.
10. Garantizar la respuesta oportuna a las PQRS recibidas, con apoyo de los líderes de proceso y presentar un informe consolidado mensual al Líder de Gestión Salud Integral Seccional sobre la gestión realizada.
11. Revisar de manera periódica y hacer mantenimiento de los buzones de sugerencias de la Institución.
12. Actualizar de manera permanente la cartelera del SIAU
13. Brindar excelente atención al usuario, compañeros de trabajo y comunidad en general.
14. Preparar y presentar los informes mensuales y anuales de la gestión del SIAU y demás documentos requeridos en su área de trabajo.
15. Mantener la buena imagen de la Institución y confidencialidad de la información recibida.
16. Todas las demás acorde a sus funciones y que sean asignadas por sus superiores inmediatos y según la necesidad del servicio.

PERFIL PROFESIONAL:

Psicología, Trabajo Social.

EXPERIENCIA:

- Experiencia laboral mínima de 1 año en cargos similares.

OTROS REQUISITOS Y CONOCIMIENTOS:

- BLS (Soporte Vital Básico) certificados. Vigente no mayor a un año.
- Buen estado de salud y tener las siguientes vacunas: antitetánica, fiebre amarilla y Hepatitis B.
- Manejo de Office

PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS:

- Enviar Hoja de vida a la Carrera 30 No. 39-30 Centro – Villavicencio, Sexto piso, Dirección Ejecutiva.

17. Todas las demás acorde a sus funciones y que sean asignadas por sus superiores inmediatos y según la necesidad del servicio.