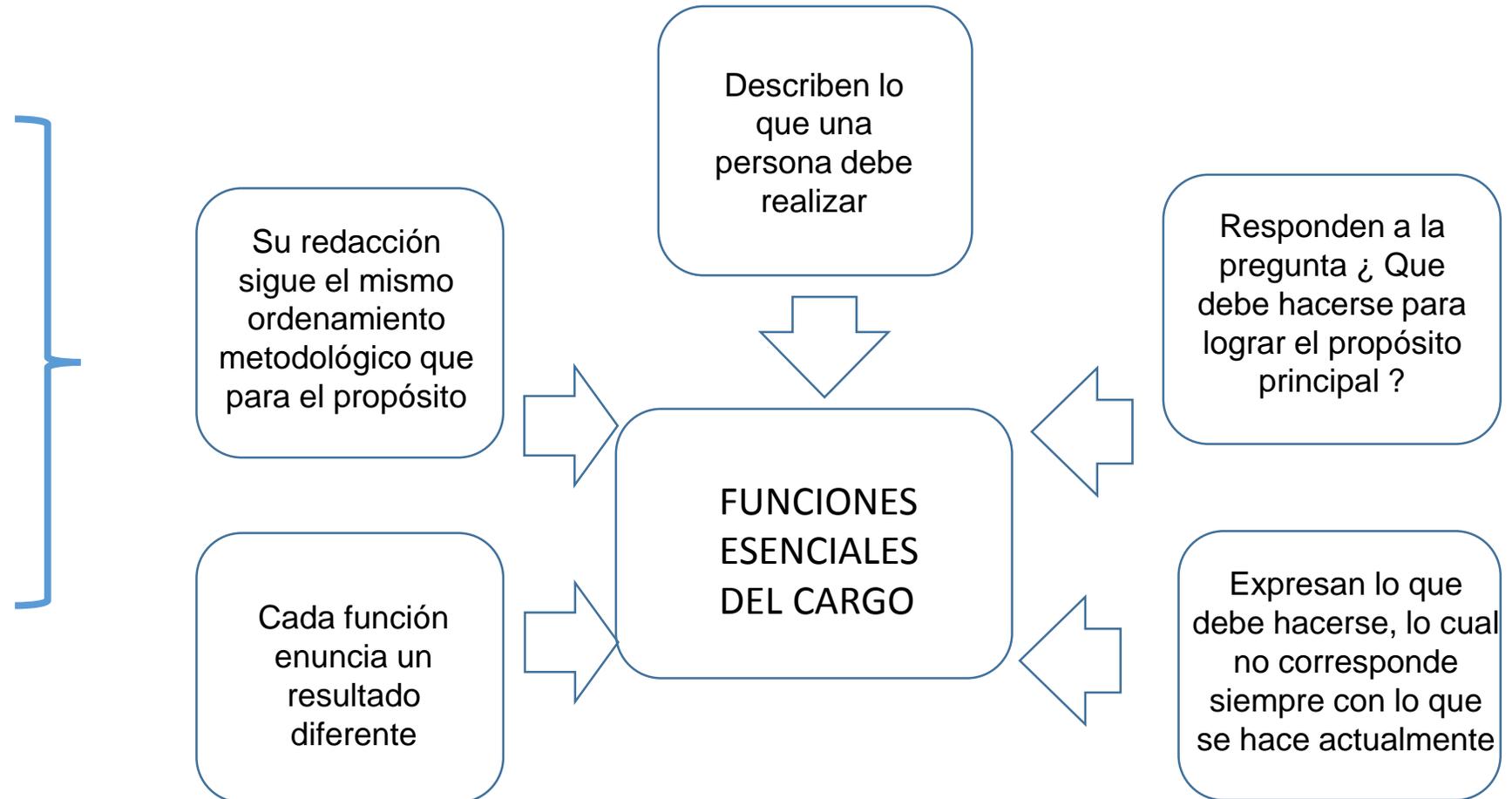


CONSTRUCCION DE COMPROMISOS LABORALES

FUNCIONES ESENCIALES DEL CARGO

Aquellas que se requieren para el cumplimiento del propósito principal del empleo y presentan las siguientes características:



COMO SE CONSTRUYE UN COMPROMISO

La acción fundamental del empleo en función de los procesos en que participa y del área de desempeño específico

Los aspectos sobre los que recae su acción dentro de su área de desempeño.

Los requerimientos de calidad que se espera obtener en los resultados de su función laboral.

VERBO

+

OBJETO

+

CONDICION

PROPOSITO PRINCIPAL DEL EMPLEO

Atender al público en la información requerida, recepcionar y conectar al usuario con la institución y realizar las consultas y trámites pertinentes de la Entidad.

FUNCIONES ESENCIALES DEL CARGO

1. **Recibir las peticiones, las quejas y reclamos y recursos de ley**, según los procedimientos establecidos por la entidad.
2. **Responder al usuario las peticiones, quejas y reclamos** de acuerdo con las competencias de las áreas.
3. **Comunicar al usuario los recursos de ley** según los procedimientos y tiempos establecidos.
4. **Informar al ciudadano o usuario** de acuerdo con sus necesidades, derechos y deberes, productos y servicios y los protocolos establecidos.
5. **Suministrar información al ciudadano o usuario** de acuerdo con la normatividad, derechos, y deberes, productos y servicios y según canales de comunicación establecidos.
6. **Administrar un sistema de información sobre la gestión del servicio al ciudadano o usuario** de acuerdo con las instrucciones que haya recibido de la entidad y el sistema de información Institucional.
7. **Dar respuesta especializada** de acuerdo con el requerimiento del ciudadano o usurario, de acuerdo con las instrucciones de la entidad y protocolos establecido.