



## MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LABORALES

### I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO

Denominación del Empleo	<i>Jefe de Oficina</i>
Código	006
Grado	04
Nivel	Directivo
Dependencia	Atención al Ciudadano
Naturaleza del cargo	Libre Nombramiento y Remoción
Jefe Inmediato	Secretario General

### II. AREA FUNCIONAL –OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

### III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Liderar la atención de la ciudadanía haciéndola más cercana a la Administración pública, permitiendo la satisfacción de los usuarios.

### IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES

1. Dirigir la ejecución de los planes, programas y proyectos en materia de atención al ciudadano.
2. Garantizar a la comunidad el acceso a la información pública.
3. Dirigir las acciones en materia de atención al ciudadano en la Administración Municipal.
4. Dirigir y controlar las acciones en materia de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias (PQRS).
5. Verificar y hacer seguimiento a los derechos de petición.
6. Trazar los lineamientos para la correcta atención a la ciudadanía.
7. Direccionar la aplicación del componente de atención al ciudadano en los procesos del orden Municipal.



8. Dirigir estrategias orientadas a crear, generar y proyectar un enfoque de influencia sobre la formulación de políticas y el protocolo de una atención con calidad, ágil y oportunidad a los habitantes, visitantes y la Administración Municipal.
9. Desarrollar medidas tendientes a generar la cultura interna de la buena atención a la ciudadanía en la Administración Municipal de Sabaneta.
10. Desarrollar acciones para la aplicación de la política de calidad definida para la Administración Municipal en los procesos dirigidos a la comunidad.
11. Mantener información completa y veraz de toda la Administración Municipal.
12. Aplicar e implementar las estrategias y acciones del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, que le correspondan a su área.
13. Cumplir de manera efectiva la misión, visión, política y objetivos de calidad, y la ejecución de los procesos en que interviene en razón del cargo.
14. Cumplir con las normas y reglamentación impartida por el Alcalde Municipal, en las áreas de su competencia; así como también las funciones contenidas en la Constitución, la Ley, las Ordenanzas, Decretos, Acuerdos, Manual de Funciones y Reglamentos Internos de la Administración Municipal.
15. Fomentar una cultura y un clima organizacional que genere las buenas relaciones interpersonales y, la comunicación asertiva entre su grupo de trabajo.
16. Asistir a las reuniones de los consejos, juntas, comités y demás cuerpos en que tenga asiento la entidad o efectuar las delegaciones pertinentes.



17. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, las que reciba por delegación y aquellas inherentes a las que desarrolla la dependencia.

**V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES**

- Normatividad sobre administración pública, procesos y procedimientos, medios y sistemas de Información.
- Relaciones humanas.
- Protocolo y Atención al Usuario.
- Medios de comunicación y normatividad legal vigente.
- Sistema de gestión de calidad

**VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

**COMUNES**

- Aprendizaje Continuo
- Orientación a resultados
- Orientación al usuario y al ciudadano.
- Compromiso con la organización.
- Trabajo en equipo
- Adaptación al cambio

**COMPORTAMENTALES**

- Visión estratégica
- Liderazgo efectivo
- Planeación
- Toma de decisiones.
- Gestión del desarrollo de las personas.
- Pensamiento sistémico.
- Resolución de conflictos

**VII. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA**

**FORMACIÓN ACADEMICA**

Título profesional del núcleo básico de conocimiento en: Agronomía, Medicina Veterinaria, Zootecnia, Artes Plásticas Visuales y afines, Artes Representativas, Diseño, Música, Otros programas asociados a Bellas Artes, Publicidad y Afines, Educación, Bacteriología, Enfermería, Medicina, Nutrición y Dietética, Odontología, Optometría, Otros programas de ciencias de la salud, Salud Pública, Terapias, Antropología, Bibliotecología, Otros de Ciencias Sociales y

**EXPERIENCIA**

Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional.

**DECRETO N° 047**  
**FECHA: 4 DE MARZO DE 2019**

**Código: F-AM-018**

**Versión: 01**

**Página 4 de 4**



Humanas, Ciencia Política, Relaciones Internacionales, Comunicación Social, Periodismo y Afines, Deporte, Educación Física y Recreación, Derecho y Afines, Filosofía, Teología y Afines, Geografía, Historia, Lenguas Modernas, Literatura, Lingüística y Afines, Psicología, Sociología, Trabajo Social y Afines, Administración, Contaduría Pública, Economía, Arquitectura y Afines, Ingeniería Administrativa y Afines, Ingeniería Agrícola, Forestal y Afines, Ingeniería agroindustrial, alimentos y afines, Agronómica, Pecuaria y afines, Ingeniería Civil y Afines, Ingeniería de Minas, Metalúrgica y afines, Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines, Ingeniería Eléctrica y Afines, Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines, Ingeniería Industrial y Afines, Ingeniería Mecánica y Afines, Ingeniería Química y afines, Otras ingenierías, Ingeniería Ambiental, Sanitaria y Afines, Biología, Microbiología y afines, Física, Geología, Otros programas de ciencias naturales, Matemáticas, Estadística y Afines, Química y Afines.

Tarjeta profesional en los casos reglamentados por la Ley.

### **VIII. EQUIVALENCIAS**

Aplican las equivalencias establecidas por el Decreto Nacional 785 de 2005 y demás normas que le modifiquen.