

TÍTULO I  
NIVEL DIRECTIVO  
JEFE DE OFICINA SECCIONAL

***PARTE GENERAL***  
Jefe de Oficina Seccional 097

***PARTE ESPECÍFICA***  
Oficinas Seccionales 098

<b>Nivel:</b> <b>Directivo</b>	<b>Denominación del cargo:</b> <b>Jefe Oficina Seccional</b> <b>A,B,C</b>
<b>Código:</b> <b>100</b>	
<b>Propósito del Cargo</b>	Dirigir, orientar, coordinar y ejecutar, a nivel local la implementación de políticas y la adopción de planes, programas y proyectos para la prestación de servicios de atención al ciudadano de calidad. En el marco de las normas, políticas y lineamientos institucionales.

Grado	Número de cargos en la planta	Requisitos de Estudio	Requisitos de experiencia
03	20	Título profesional y título de posgrado.	Cincuenta y cuatro (54) meses de experiencia profesional relacionada.
02	19		Cuarenta y cinco (45) meses de experiencia profesional relacionada.
01	22		Treinta y seis (36) meses de experiencia profesional relacionada.

### Funciones Generales

1. Ejecutar las políticas, estrategias, planes, programas, procesos y procedimientos establecidos por la entidad para el eficiente y oportuno servicio a los usuarios externos e internos, de acuerdo a la responsabilidad de la Oficina Seccional.
2. Dirigir, coordinar y responder por la ejecución de los planes operativos de la Oficina Seccional definidos por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.
3. Dirigir las estrategias de servicio al ciudadano de la Oficina Seccional, garantizando una oportuna y eficiente gestión.
4. Dirigir, controlar y evaluar el cumplimiento de los objetivos de la Oficina Seccional, en concordancia con los planes de desarrollo y las políticas trazadas por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.
5. Organizar el funcionamiento de la Oficina Seccional, proponer ajustes a la organización interna y demás disposiciones que regulan los procedimientos y trámites administrativos internos.
6. Dirigir y coordinar la planeación y ejecución de los proyectos de la Oficina Seccional de acuerdo con lineamientos, políticas, estándares de calidad y deberes y derechos de los servidores públicos.

7. Suministrar información al ciudadano o usuario de acuerdo con normatividad, derechos y deberes, productos y servicios y según canales de comunicación establecidos.
8. Atender los requerimientos de los usuarios internos o externos y brindar la asesoría y respuesta oportuna relacionada con la responsabilidad que le corresponde a la Oficina Seccional.
9. Participar en la definición, implementación y vigilancia de las metodologías, estándares, procedimientos y mecanismos definidos que le corresponden a la Oficina Seccional en coordinación con los lineamientos de la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano.
10. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que la entidad contrate con terceros y que sean responsabilidad de la Oficina Seccional.
11. Apoyar la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión Institucional y sus componentes en la Oficina Seccional, en coordinación con las demás dependencias de la entidad.
12. Dirigir la administración de los sistemas de información de la Oficina Seccional de acuerdo con las atribuciones de La Empresa y los sistemas de información institucional.
13. Coordinar el seguimiento, control y evaluación del desarrollo de proyectos que La Empresa contrate con terceros y que sean responsabilidad de la Oficina Seccional.
14. Asistir a las reuniones de los consejos, juntas, comités y demás cuerpos internos y externos en los cuales sea designado de acuerdo a las competencias de la Empresa.
15. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano, las demás dependencias o por los organismos externos.
16. Garantizar la organización, conservación, uso, manejo y custodia de los documentos de conformidad con lo establecido en la Ley General de Archivos.
17. Participar en el proceso de identificación, medición y control de riesgos operativos relacionados con los procesos que se desarrollan en el área.
18. Analizar, preparar y dar cumplimiento a los planes de mejoramiento presentados a los entes de control y la Oficina de Control Interno.
19. Las demás señaladas en la Constitución, la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la organización de la entidad o dependencia a su cargo.
20. Suscribir las certificaciones, informes, respuestas a peticiones, reclamos, sugerencias y demás que sean necesarios para el adecuado ejercicio de sus funciones que correspondan al área y que no sean competencia de otra dependencia.
21. Suscribir los actos que dan respuesta a las acciones de tutela que sean interpuestas por los ciudadanos.

Macroproceso

## Servicio al Ciudadano - Gestión de Afiliados, Beneficiarios, Empleadores y Terceros

Dependencias relacionadas (a donde aplica)  
Oficinas Seccionales

<b>Funciones Específicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrar, dirigir y coordinar las actividades de servicio al ciudadano, adelantadas por la oficina de acuerdo con los procesos establecidos por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y la Gerencia Regional.</li> <li>2. Asesorar y garantizar la atención oportuna y clara a los ciudadanos que requieran el servicio de la Empresa de acuerdo a las directrices impartidas por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano y la Gerencia Regional.</li> <li>3. Dar respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos en los términos y condiciones establecidas en el protocolo de servicio</li> <li>4. Ejecutar las actividades que incentiven a los afiliados, pensionados y empleadores a continuar como afiliados y a preferir los servicios de la Empresa.</li> <li>5. Ejecutar las campañas de divulgación diseñadas por la Gerencia de Mercadeo orientadas a los afiliados y empleadores sobre los beneficios que ofrece la Empresa.</li> <li>6. Garantizar la ejecución del proceso de afiliación definido de acuerdo con las políticas institucionales, para que se realice de manera expedita, sencilla y accesible.</li> <li>7. Garantizar la aplicación de los formatos de encuestas personalizadas al afiliado, pensionado y empleador para evaluar la satisfacción de atención y servicios prestados por la Empresa.</li> <li>8. Establecer los mecanismos de comunicación con el afiliado, pensionado y empleador para hacerles conocer las respuestas que se generen.</li> <li>9. Implementar las instrucciones que reciba la Oficina en relación con los procedimientos de radicación, clasificación y direccionamiento de solicitudes y requerimientos de los afiliados, pensionados y empleadores, de acuerdo con las directrices que establezca la Vicepresidencia de Servicio al Cliente.</li> <li>10. Adelantar a través de la Oficina la recepción, registro y actualización permanente de solicitudes de semanas cotizadas, ingreso base de cotización, datos generales y novedades de los afiliados y beneficiarios, para la decisión del nivel central.</li> <li>11. Dar cumplimiento a las directrices impartidas por la Presidencia de la Empresa relacionadas con el control y evaluación.</li> <li>12. Aplicar en la Oficina de la Red de la Empresa las directrices, procesos e instrucciones impartidas por las diferentes Vicepresidencias.</li> <li>13. Participar en la definición de las políticas que deben aplicarse en el proceso de cierre de jornada del punto de atención.</li> <li>14. Presentar los informes propios de su gestión y los que le sean solicitados por la Vicepresidencia de Servicio al Ciudadano o por los organismos externos.</li> </ol>
<b>Conocimientos Básicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema Integral de Seguridad Social.</li> <li>▪ Normatividad vigente relacionada con las actividades de la Empresa, sistema General de Seguridad Social con énfasis pensiones, Planeación, Control Interno y Disciplinario.</li> <li>▪ Planeación Estratégica.</li> <li>▪ Metodología y normatividad vigente sobre la elaboración, formulación, evaluación y seguimiento de proyectos de inversión.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Desarrollo y aplicación de metodologías para la elaboración de manuales administrativos.</li><li>▪ Administración de Riesgos en el Sistema Financiero.</li><li>▪ Modelo Estándar de Control Interno para las entidades del Estado</li><li>▪ Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados</li><li>▪ Sistemas de calidad.</li><li>▪ Sistemas, métodos y procedimientos de auditoría, de evaluación y de control de gestión y resultados.</li><li>▪ Derecho Administrativo</li></ul>
<b>Disciplinas Académicas</b>	Derecho, Contaduría, Mercadeo, Administraciones, Finanzas, Ingenierías, Negocios Internacionales, Economía, Publicidad, Planeación y Desarrollo Social, Comunicación Social.