DEFINICIÓN

Personal de apoyo denominado Auxiliar de Atención al Usuario con funciones de recepción y orientación a los usuarios con responsabilidad para garantizar la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.

I IDENTIFICACION DEL CARGO	Auxiliar de Atención al Usuario
Modalidad de trabajo:	presencial
Naturaleza:	Administrativa
Área y Responsable	Atención al Usuario (Responsable. Eliana Morales)
Horario:	**Lunes 6:45 am - 5:00 pm** Extensión de la jornada en contingencias o sábados cuando se requiera
II OBJETO DEL CARGO	Prestar apoyo en la recepción y orientación de los usuarios en las IPS de la Red de Salud de Ladera E.S.E. para garantizar el buen funcionamiento de los servicios
III FUNCIONES	• Orientar a los usuarios al punto de atención que requieran. • Informar a los usuarios sobre los servicios habilitados en la IPS • Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles de la Red de Salud de Ladera E.S.E. • Vigilar que no ingresen a las instituciones personas no autorizadas o que se presuma puedan causar daños a los bienes o personal de las IPS • Realizar control de ingreso a las IPS identificando el trámite a realizar o servicio al que acuden las personas.

VIGILADO Supersalud

	• Alertar a su superior o responsable del área y a las autoridades, inmediatamente en caso de sospechar de un acto delictivo en la IPS o en los alrededores. • Velar por la protección de bienes, equipos u objetos que se hallen en las IPS. • Controlar con responsabilidad la apertura y cierre de puertas de ingreso y salida en los horarios establecidos, además de activar y desactivas la central de alarma de la IPS. • Al encontrar documentos o elementos olvidados o perdidos, registrarlos en la oficina de atención al usuario para posterior devolución a sus dueños. • Emplear lenguaje claro al comunicarse con los usuarios.
IV COMPETENCIAS	• Conocer la Empresa y los servicios ofrecidos para direccionar adecuadamente al usuario • Identificar las necesidades del usuario para brindar la orientación adecuada. **Atención preferencial. Portería:** • Los vigilantes identificarán a las personas que requieren atención preferencial, las saludarán e inmediatamente les ofrecerán ayuda, las orientarán hacia el lugar donde deben ir. Cuando el usuario realice una consulta, se le prestará la atención debida y se deberá

VIGILADO Supersalud

	responder de inmediato. • Verificará constantemente si existe alguna persona que requiere de atención preferencial, dentro de la entidad, para orientarla. • Si el usuario necesita de silla de ruedas, el vigilante le realizará el préstamo y acompañará al usuario hasta el área de la institución a la cual se dirija.
V RESPONSABILIDADES	• Portar su uniforme e identificación empresarial • El personal asignado en esta área ejercerá la vigilancia y protección de bienes, tanto privados como públicos, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos, llevando a cabo las comprobaciones, registros y prevenciones necesarias para el cumplimiento de su misión.
VI DEBERES	• Ser soporte para el personal de la Institución, las autoridades de policía y seguridad que se encuentren en las instituciones, en caso de alteración del orden • Cumplir con las tareas y los horarios asignados por sus superiores
VI PERFIL DEL CARGO	• Las personas designadas para desempeñar este cargo en la Sede Administrativa o las IPS de la Red de Salud de Ladera E.S.E. mínimo

VIGILADO Supersalud

CO-SC 7215-1

	deben haber culminado sus estudios de bachillerato o alcanzar estudios técnicos. • Además contar con buena condición física y de salud para el desarrollo de sus actividades • Formación en Lenguaje claro • Formación en servicio al usuario
VII HABILIDADES	• Vocación de servicio • Facilidad de expresión oral • Cordialidad en el trato • Tener iniciativa • Empatía • Capacidad de solucionar conflictos • Rapidez

VIGILADO Supersalud