

AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES – RECEPCIÓN Y VENTANILLA UNICA	
I. Identificación del Empleo	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar de Servicios Generales
Código:	470
Grado:	01
N° de empleos:	Uno (1)
Naturaleza del empleo:	Carrera Administrativa
Área:	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe Inmediato:	Quien ejerza la jefatura del área
II. Área Funcional	
Dirección Administrativa y Financiera	
Procesos:	Gestión Documental y Archivo (GDA) Gestión Administrativa (GAD)
III. Propósito Principal	
Desarrollar labores administrativas y operativas de apoyo a la gestión, tales como el manejo y administración de la información que ingresa y sale del Instituto aplicando el Sistema de Gestión Documental establecido para tal fin, y dentro de los lineamientos normativos para la Unidad de Correspondencia (Recepción y Ventanilla Única).	
IV. Descripción de las Funciones Esenciales	
1. Garantizar el trámite oportuno y pertinente de la correspondencia interna y externa, a través de la herramienta tecnológica aplicada en la Entidad para el Sistema de Gestión Documental. Y realizar seguimiento a todos los radicados desde su ingreso a la plataforma hasta su salida, dentro de los términos legales. 2. Recibir, revisar, clasificar y entregar la correspondencia, los documentos y elementos que sean encomendados y ejercer los controles necesarios para el seguimiento de los mismos, de conformidad con los procedimientos establecidos. 3. Insertar en los documentos recibidos, la fecha en que se vencen los términos para dar respuesta a los PQRS, de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad vigente. 4. Mantener la dinámica del sistema de archivo establecido para la Unidad de Correspondencia conforme a los parámetros en gestión documental. 5. Contestar, recibir y tramitar a los funcionarios, los mensajes telefónicos y personales de los clientes internos y externos del Instituto. 6. Atender a todo el público que acuda a las instalaciones administrativas del Instituto, direccionándolo al área que pueda atenderle su solicitud y suministrar la información requerida de conformidad con los procedimientos establecidos. 7. Apoyar la gestión y logística pertinente para la celebración de actos o reuniones que se requieran en cumplimiento de los objetivos institucionales de la entidad.	

- 8. Responder por la seguridad de los documentos y elementos asignados.
- 9. Velar por la buena imagen del Instituto a través de una adecuada atención al usuario.
- 10. Rendir informe del ejercicio de sus funciones a su superior jerárquico.
- 11. Las demás que surjan y que correspondan a la naturaleza de su cargo.

En relación con la Entidad:

- 1. Suscribir los compromisos laborales con su superior jerárquico para la evaluación de Desempeño, en pro del cumplimiento de los objetivos trazados.
- 2. Mantener y dar aplicabilidad a los elementos contemplados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el Sistema Integrado de Gestión del Instituto, y los demás sistemas aplicables a la Entidad.
- 3. Participar en los comités, juntas, reuniones y demás estamentos decisorios en los que sea parte o haya sido invitado en representación de su área.

V. Conocimientos Básicos o Esenciales

- 1. Protocolos de servicio al ciudadano
- 2. Buenas relaciones interpersonales
- 3. Manejo de herramientas ofimáticas (Office e Internet)
- 4. Gestión Documental y Archivo
- 5. Sistemas de Gestión y Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG

VI. Competencias Comportamentales

Comunes	Por Nivel Jerárquico
Aprendizaje continuo Orientación al usuario y al ciudadano Compromiso con la organización Orientación a resultados Trabajo en equipo Transparencia	Manejo de la Información Relaciones Interpersonales Colaboración Disciplina

VII. Requisitos de Formación Académica y Experiencia

Formación Académica	Experiencia
Título de bachiller en cualquier modalidad	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

ANEXO

A). Control de Cambios

Versión	Fecha (dd/mm/aa)	Aprobado por:	Descripción de la actualización
1	05/01/2009	Bernardo Pabón Carmona (Gerente)	Creación del Documento bajo Resolución No 006 de 2009.
2	01/06/2015	Gilma Mancilla Angulo (Gerente)	Resolución No 107 de 2015.
3	25/06/2019	Gilma Mancilla Angulo (Gerente)	Resolución No 100-34-095 de 2019
4	05/09/2019	Iván Valderrama Campaz (Gerente)	Resolución No 100-34-128 de 2019
5	24/12/2020	Uriel Urbano Urbano (Gerente)	Resolución No 100-34-288 de 2020
6	15/12/2023	María Lyda Serna Fajardo (Gerente)	Resolución No 100-03-02-255 de 2023
7	30/05/2025	Resolución N°100-03-02-072 del 30 mayo del 2025	Modificación en los apartes VII, requisitos de formación académica y experiencia, de los cargos director técnico y director administrativo y financiero.