



FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGO  
MACROPROCESO GESTIÓN HUMANA  
PROCESO VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN

CÓDIGO:  
F190-GH

VERSIÓN:  
V1.0-2020

### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel del Cargo:	Profesional				
Nombre del Cargo:	Asistente de Dirección Atención al Usuario				
Dirección:	Dirección Atención al Usuario				
Frente de Trabajo:	Atención al Usuario				
Cargo al que reporta:	Director de Atención al Usuario				
ROL DEL CARGO					
Estratégico		Misional		Apoyo	X

### FORMACIÓN ACADÉMICA

Describe el mínimo requerido para el desempeño de este cargo

Nivel de Educación	Campo de Estudio
Profesional	Ingeniería Industrial, áreas administrativas.

### EXPERIENCIA LABORAL

Describe el mínimo de experiencia requerida para el desempeño de este cargo, especificando si la misma puede ser general o relacionada con responsabilidades específicas del cargo

Experiencia Laboral	Descripción
18 meses	Relacionada con manejo de bases de datos, análisis de información, indicadores, seguimiento a cronogramas, proyección de informes, generación de reportes, elaboración de estadísticas; preferiblemente en el sector salud.

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Stefania Zambrano Camacho Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Sandra Rojas / Diana Mejía Directora de Talento H. / Prof. G.A Agosto de 2020	Sandra Liliana Rojas Socha Directora de Talento Humano Agosto de 2020



FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGO  
MACROPROCESO GESTIÓN HUMANA  
PROCESO VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN

CÓDIGO:  
F190-GH

VERSIÓN:  
V1.0-2020

### COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

COMPETENCIAS	Relaciones interpersonales Análisis numérico Orientación al Resultado Análisis e interpretación de datos Atención al detalle Sentido de urgencia
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	Formulación y seguimiento de indicadores, herramientas ofimáticas y Manejo de bases de datos. Comunicación escrita.

### DESCRIPCIÓN DEL CARGO

#### PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar seguimiento y garantizar la ejecución de las actividades que se desarrollan en la dirección, con el fin de asegurar el cumplimiento de todos los compromisos, alertando al Director de Atención al Usuario al respecto para que imparta las correspondientes acciones preventivas y/o correctivas a que haya lugar.

### TOMA DE DECISIONES

SIN CONSULTA	
COMPARTIDAS	Contactar a entes de control y personal externo y/o interno Implementar herramientas de apoyo. Direccionamiento de la gestión de solicitudes y requerimientos. Fecha de entregables.
NO TOMA DECISIONES	

### RESPONSABILIDADES DEL CARGO

#### PRINCIPALES RESPONSABILIDADES QUÉ, CÓMO Y PARA QUÉ LO HACE

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Stefania Zambrano Camacho Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Sandra Rojas / Diana Mejía Directora de Talento H. / Prof. G.A Agosto de 2020	Sandra Liliana Rojas Socha Directora de Talento Humano Agosto de 2020



FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGO  
MACROPROCESO GESTIÓN HUMANA  
PROCESO VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN

CÓDIGO:  
F190-GH

VERSIÓN:  
V1.0-2020

1. Llevar el control y seguimiento de los cronogramas, fechas de vencimiento y/o entrega, planes y términos establecidos para los diferentes procesos liderados por la dirección, generando alertas requeridas con el fin de garantizar respuestas oportunas.
2. Asegurar la ejecución de la información para el desarrollo de los comités y reuniones, de acuerdo con los lineamientos de la dirección con el objetivo de cumplir con las necesidades de la organización.
3. Seguimiento del informe de control del plan anual de adquisiciones con el fin de garantizar el presupuesto a utilizar de acuerdo a las necesidades de la Dirección.
4. Proponer alternativas de mejora de los procesos de la dirección, teniendo en cuenta las necesidades, siguiendo los lineamientos del jefe inmediato para dar cumplimiento a los objetivos del área.
5. Proyectar respuestas a peticiones, solicitudes, reportes, comunicaciones e informes a requerimientos internos, externos, así como de los entes de control conforme a los lineamientos establecidos y la normatividad vigente con el fin de cumplir en los tiempos determinados.
6. Efectuar el seguimiento y control de la gestión de riesgos de la dirección e indicadores del área, brindando las alertas a la dirección con el fin de garantizar una respuesta oportuna a los requerimientos.
7. Consolidar y analizar la información de cumplimiento de los planes, programas y proyectos que sean competencia de la dirección, con base en informes, reportes, estadísticas, indicadores, entregados por las coordinaciones pertenecientes a la dirección de atención al usuario.
8. Hacer seguimiento a las reuniones internas o externas en la que sea delegado, realizando el análisis de la información presentada con el fin de garantizar un consolidado de la misma de acuerdo con los lineamientos de la dirección.
9. Consolidar las respuestas diarias, semanales, reportes a grupos de interés, informe de gestión trimestral, entre otros, con el fin de verificar el porcentaje de cumplimiento en el área.
10. Realizar el informe de gestión del área, garantizando la coherencia, completitud, e integralidad de la información del mismo.
11. Las demás que sean asignadas por el jefe inmediato, acordes con el nivel y denominación del cargo.
12. Elaborar las presentaciones requeridas por el jefe inmediato para los diferentes comités y necesidades de la Dirección de Atención al Usuario.

**PROCESO DE ENTRENAMIENTO**

TEMA	SUB -TEMA	SOPORTE (Herramientas)	DURACIÓN (Tiempo que requiere el entrenamiento)
Plan estratégico institucional	Promesa de servicio protocolo y etiqueta, carta de reglamento interno de trabajo,	Socialización	1 día

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Stefania Zambrano Camacho Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Sandra Rojas / Diana Mejía Directora de Talento H. / Prof. G.A Agosto de 2020	Sandra Liliana Rojas Socha Directora de Talento Humano Agosto de 2020



FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGO  
MACROPROCESO GESTIÓN HUMANA  
PROCESO VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN

CÓDIGO:  
F190-GH

VERSIÓN:  
V1.0-2020

	seguridad informática. Asociación de usuarios.		
Aseguramiento	Aseguramiento subsidiado y contributivo, movilidad entre regímenes, portabilidad, prestaciones económicas, ley de víctimas de conflicto armado, decreto 064	Evaluación y práctica	2 días
Sigsc	Radicación de contactos, medición de la gestión de la información a las diferentes áreas de la entidad que hacen parte directa del proceso de atención al usuario.	Evaluación y práctica	6 horas
Red de prestación de servicios	IPS contratadas con capital salud, contratos PGPAF de las SISS modalidad de contratos y programas de atención de acuerdo con diagnósticos específicos y novedades de la contratación de acuerdo con el modelo de atención establecido. Programa de atención de cáncer de acuerdo con la modalidad PGP para régimen subsidiado y evento para contributivo. Tablas de negociación de cada uno de los prestadores	Evaluación y práctica con casos en tiempo real	2 días
Coberturas PBS	Reconocimiento y aplicabilidad de las coberturas del plan de beneficios en salud de acuerdo con la norma	Práctica en tiempo real y evaluación	1 día

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Stefania Zambrano Camacho Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Sandra Rojas / Diana Mejía Directora de Talento H. / Prof. G.A Agosto de 2020	Sandra Liliana Rojas Socha Directora de Talento Humano Agosto de 2020



FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGO  
MACROPROCESO GESTIÓN HUMANA  
PROCESO VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN

CÓDIGO:  
F190-GH

VERSIÓN:  
V1.0-2020

	vigente, verificación y reconocimiento de los anexos I-II y III de la norma, también incluye los servicios de PyD.		
Modelo y aseguramiento	Manejo de los aplicativos del sistema medicar habilitados para los técnicos integrales de atención al usuario en línea de frente, sires, actualizaciones de datos.	Práctica con usuarios en tiempo real guiada por el formador utilizando las herramientas de consulta. Evaluación	1 día y medio
Mipres- jurídica - digital	Norma de la prescripción Mipres, reconocimiento del formato y sus características. En jurídica se indica como revisar los fallos y su cobertura para los usuarios de la EPS-s y manejo de la herramienta de turnos digital	Práctica en tiempo real y evaluación	1 día
Certificado de discapacidad, reembolsos y humanización.	Marcación de la discapacidad en el sistema de información del régimen subsidiado SIRES, y direccionamiento del usuario cuando requiere procesos de medicina laboral. Proceso de radicación de reembolsos y actividad de humanización del servicio enfocada al trato de los usuarios en los PAU.	Práctica y taller	1 día
Presentación con los jefes de las áreas que	Conocimientos de las áreas y la interacción	Socialización	30 minutos con los jefes agendados.

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Stefania Zambrano Camacho Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Sandra Rojas / Diana Mejía Directora de Talento H. / Prof. G.A Agosto de 2020	Sandra Liliana Rojas Socha Directora de Talento Humano Agosto de 2020



FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGO  
MACROPROCESO GESTIÓN HUMANA  
PROCESO VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN

CÓDIGO:  
F190-GH

VERSIÓN:  
V1.0-2020

interactúan con la Dirección	para gestionar de la Dirección.		
------------------------------	---------------------------------	--	--

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Stefania Zambrano Camacho Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Sandra Rojas / Diana Mejía Directora de Talento H. / Prof. G.A Agosto de 2020	Sandra Liliana Rojas Socha Directora de Talento Humano Agosto de 2020