



FORMATO DESCRIPTIVO DE CARGO
 MACROPROCESO GESTIÓN HUMANA
 PROCESO VINCULACIÓN Y DESVINCULACIÓN

CÓDIGO:
F190-GH

VERSIÓN:
V1.0-2020

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nivel del Cargo:	Coordinación
Nombre del Cargo:	Coordinador PQRD y Call Center
Dirección:	Dirección de Atención al Usuario
Frente de Trabajo:	Atención al usuario (Bogotá y Meta)
Cargo al que reporta:	Director Atención al Usuario

ROL DEL CARGO

Estratégico		Misional	X	Apoyo	
--------------------	--	-----------------	----------	--------------	--

FORMACIÓN ACADÉMICA

Describe el mínimo requerido para el desempeño de este cargo

Nivel de Educación	Campo de Estudio
Título de formación Profesional	Administración de Empresas Administración de Servicios De Salud Ingeniería Industrial Ingeniería Administrativa Administración de empresas Economía Administración Pública y/o afines

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Diana Villalobos Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Líder del proceso / Diana Mejía Director(a) de Área. / 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

EXPERIENCIA LABORAL

Experiencia Laboral	Descripción
36 meses	En: atención al usuario y/o áreas administrativas del sector salud, manejo de PQRDs, call center y direccionamiento y seguimiento de personal.

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Diana Villalobos Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Líder del proceso / Diana Mejía Director(a) de Área. / 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

Orientación a resultados
Orientación al usuario y al ciudadano
Compromiso con la organización
Trabajo en equipo
Adaptación al cambio
Disciplina
Responsabilidad
Solución de Problemas
Autogestión
Análisis numérico

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Diana Villalobos Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Líder del proceso / Diana Mejía Director(a) de Área. / 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

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<p>Normatividad del Ministerio de Salud y Protección Social de atención al usuario</p> <p>Normatividad Superintendencia Nacional de Salud de atención al usuario</p> <p>Técnicas de Atención al usuario y servicio al ciudadano</p> <p>Elaboración de proyectos</p> <p>Herramientas Ofimáticas</p> <p>Comunicación asertiva</p> <p>Estatuto anticorrupción</p> <p>Ley Anti tramites</p> <p>Normatividad de PQRD</p> <p>Redacción de documentos</p> <p>Conocimiento de Gestión Call Center, métricas de funcionamiento</p>
----------------------------------	---

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

PROPOÓSITO PRINCIPAL

Coordinar, controlar y desarrollar las acciones asociadas a la gestión de Call center y PQRD atendiendo las solicitudes de los diferentes grupos de interés acorde con la normatividad, la estrategia, los procedimientos y lineamientos definidos por la Compañía, dentro de los tiempos establecidos a fin de lograr altos niveles de satisfacción de los afiliados de Capital Salud EPS-S.

TOMA DE DECISIONES

SIN CONSULTA	
COMPARTIDAS	Con su jefe inmediato. Definir si se deben escalar temas necesarios.

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Diana Villalobos Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Líder del proceso / Diana Mejía Director(a) de Área. / 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

NO TOMA DECISIONES

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

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

1. Coordinar la ejecución de las actividades relacionadas con el funcionamiento del call center y la atención de PQRD, acorde con la normatividad, la estrategia, los procedimientos y lineamientos definidos por la Compañía, dentro de los tiempos establecidos a fin de lograr altos niveles de satisfacción de los afiliados de Capital Salud EPS-S.
2. Proponer la formulación y orientación de las políticas y estrategias para la gestión del Call center y la atención de PQRD acorde con la normatividad, la estrategia, los procedimientos y lineamientos definidos por la Compañía, dentro de los tiempos establecidos a fin de lograr altos niveles de satisfacción de los afiliados de Capital Salud EPS-S.
3. Coordinar las actividades requeridas para atender, gestionar y dar respuesta a las peticiones y requerimientos internos y/o externos y/o a entes de control relacionados con peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, que sean recibida en la EPS a través de los diferentes canales de atención habilitados acorde con los procedimientos y lineamientos establecidos que permitan garantizar respuestas de fondo y altos niveles de satisfacción de los afiliados a CAPITAL SALUD.
4. Asegurar el cumplimiento de las políticas y directrices del área, velando por la correcta función del Call center en el trámite de las atenciones, interacciones y necesidades de los usuarios, asegurando la calidad y correcto uso de los recursos asignados para este proceso.
5. Consolidar y analizar la información de la gestión del Call center y de las PQRD que sirva de base para la toma de decisiones generando impacto positivo en los niveles de satisfacción de los afiliados de Capital Salud EPS -S conforme a los lineamientos y procedimientos establecidos, dando cumplimiento a la normatividad vigente.
6. Coordinar, dirigir y hacer seguimiento al desempeño individual y de equipo aplicando las estrategias definidas, entrenándolos y actualizándolos permanentemente a fin de cumplir las metas y estándares definidos para el área.
7. Generar y optimizar los indicadores del área dando cumplimiento a la efectividad, productividad y calidad de la gestión del call center y atención de PQRD mostrando los actuales y los históricos que permitan ver el comportamiento y la tendencia de los mismos área asegurar los niveles de satisfacción de los afiliados a CAPITAL SALUD.
8. Analizar cifras, indicadores, datos y tendencias que le permitan definir planes de acción que conlleven al logro de los objetivos y metas propuestas.
9. Asegurar la correcta organización y gestión documental de la dependencia, acorde con los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.
10. Las demás que sean asignadas por el su jefe inmediato, acordes con el nivel y denominación del cargo.

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Diana Villalobos Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Líder del proceso / Diana Mejía Director(a) de Área. / 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

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, seguridad informática. Asociación de usuarios	Socialización	1 día
Aseguramiento	Aseguramiento subsidiado y contributivo, movilidad entre regímenes, portabilidad, prestaciones económicas, ley de víctimas de conflicto armado, decreto 064	Evaluación y practica	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 practica	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	Evaluación y practica con casos en tiempo real	2 días

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Diana Villalobos Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Líder del proceso / Diana Mejía Director(a) de Área. / 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

	negociación de cada uno de los prestadores		
Coberturas PBS	Reconocimiento y aplicabilidad de las coberturas del plan de beneficios en salud de acuerdo con la norma vigente, verificación y reconocimiento de los anexos I-II y III de la norma, también incluye los servicios de pyd.	Practica en tiempo real y evaluación	1 día
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.	Practica con usuarios en tiempo real guiada por el formador utilizando las herramientas de consulta. Evaluación	1 día y medio
Mipres- jurídica - digittal	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	Practica 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	Practica y taller	1 día

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Diana Villalobos Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Líder del proceso / Diana Mejía Director(a) de Área. / 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

	humanización del servicio enfocada al trato de los usuarios en los PAU.		
Presentación con los jefes de las áreas que interactúan con la Coordinación de PQRDs.	Conocimientos de las áreas y la interacción para gestionar las PQRDs		30 minutos con los jefes agendados.
Modelo gestión de talento humano	Convención y pacto colectivo, reporte de novedades de personal, modelo de gestión de personas.	Documentos respectivos	2 horas con equipo de TH

ELABORO/MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Diana Villalobos Cargo: Profesional de Selección Fecha: Agosto de 2020	Líder del proceso / Diana Mejía Director(a) de Área. / Prof. G.A Agosto de 2020	Sandra Liliana Rojas Socha Directora de Talento Humano Agosto de 2020