
	Macroproceso: Gestión de talento humano	Proceso: Selección	Código	FO-GH-58	
	<b>FORMATO CONVOCATORIA LABORAL</b>		Versión	03	
			Fecha	22/12/2025	
				Páginas	1 de 1
<b>Fecha de publicación de la convocatoria</b>	1/7/2026	<b>Fecha de cierre de la convocatoria</b>	7/7/2026		
<b>Código del cargo</b>	195				
<b>Tipo de Convocatoria</b>	Interna <input type="checkbox"/>	Externa <input type="checkbox"/>	X	Mixta <input type="checkbox"/>	
<b>Nombre del Cargo</b>	Agente Funcional Mesa de Servicio.				
<b>Área/Proceso</b>	Gestión de Tecnología de la Información	<b>Nivel jerárquico del cargo</b>	Operativo		
<b>Misión del cargo</b>	Brindar soporte de primer nivel, en relación con los procesos funcionales y aplicaciones empresariales de Savia Salud EPS, con conocimiento profundo del negocio que les permita relacionarlo con soluciones tecnológicas, estrategias de enseñanza (capacitaciones), concerniente con el proceso de soporte tecnológico.				
<b>Funciones Específicas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir, Registrar, priorizar y dar seguimiento a los incidentes y requerimientos reportados por los usuarios, asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos, a través de los canales (teléfono, correo electrónico, sistema de tickets).</li> <li>2. Solucionar el mayor porcentaje de incidentes y requerimientos en primera línea a través de herramientas de soporte remoto de acuerdo con el alcance estipulado.</li> <li>3. Realizar el escalamiento técnico a otro nivel cuando los casos excedan los alcances del primer nivel y no puedan ser resueltos en este nivel.</li> <li>4. Realizar el seguimiento a los casos escalados a otros niveles técnicos, tales como a los especialistas (2do nivel y 3er Nivel) y proveedores.</li> <li>5. Informar periódicamente a los usuarios sobre el estado de todos los casos, sea que estos se encuentren asignados en primer nivel o en otros niveles técnicos de solución.</li> <li>6. Cerrar los casos una vez que el usuario proporcione su conformidad.</li> <li>7. Participar con otros grupos resolutores la atención de requerimientos y solución de los incidentes, mediante el software de gestión designado por la organización.</li> <li>8. Gestionar el desbloqueo de accesos.</li> <li>9. Realizar capacitaciones del aplicativo misional transaccional a los usuarios internos (Colaboradores de Savia Salud EPS) y usuarios externos de la entidad (IPS/ESE)</li> <li>10. Atender y orientar a los usuarios, brindándoles completa información sobre los servicios ofrecidos, de forma ocasional.</li> <li>11. Brindar soluciones técnicas que satisfagan las necesidades de los usuarios y se integren con los sistemas existentes.</li> <li>12. Presentar las propuestas de soluciones a los usuarios y a los responsables de la toma de decisiones (PO).</li> <li>13. Gestionar los cambios en los sistemas y procesos, asegurando que se cumplan los procedimientos establecidos.</li> <li>14. Evaluar el impacto de los cambios en los procesos de negocio.</li> <li>15. Ayudar a los usuarios a maximizar el uso de las aplicaciones y sistemas.</li> <li>16. Actuar como enlace entre los usuarios funcionales y los equipos técnicos.</li> <li>17. Apoyar las demás funciones asignadas por el jefe del área.</li> </ol>				
		<b>Competencias organizacionales</b>			
<b>Competencias requeridas para el cargo</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Aprendizaje continuo</li> <li>•Orientación a resultados</li> <li>•Orientación al usuario y al ciudadano</li> <li>•Compromiso con la organización</li> <li>•Trabajo en equipo</li> <li>•Adaptación al cambio</li> </ul>			
<b>Requisitos para la postulación</b>					
<b>Formación académica</b>	Tecnólogo en procesos administrativos en salud o afines.				
<b>Conocimientos Específicos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planes de beneficios</li> <li>2. Manuales tarifarios</li> <li>3. Facturación en salud.</li> <li>4. Auditoría en salud</li> <li>5. Normatividad en salud</li> <li>6. Autorizaciones y Aseguramiento</li> <li>7. Contratación y parametrización</li> <li>8. Manejo de aplicativos, ofimática</li> </ol>				
<b>Experiencia Laboral</b>	<b>General:</b>	1 año	<b>Específica:</b>	De 1 a 3 años.	
<b>Información adicional de la vacante</b>					
<b>Tipo de contrato</b>	Indefinido				
<b>Salario Asignado</b>	\$ 2.300.000	<b>Otros conceptos no salariales</b>			
<b>Observaciones</b>	Trabajo 100% Presencial				
<p>Para participar del proceso de selección la persona debe registrar su hoja de vida a través del enlace (clic en el icono regístrate) y anexar su hoja de vida en pdf con los respectivos soportes de estudio y experiencia laboral (Límite del tamaño: 10 MB)</p>					
 <a href="#" style="background-color: #008080; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px; text-decoration: none;">Regístrate para participar de nuestros procesos de selección</a>					