

	Macroproceso: Gestión de talento humano			Código	FO-GH-58
				Versión	02
	FORMATO CONVOCATORIA LABORAL			Fecha	1/7/2020
				Páginas	1 de 1
Fecha de publicación de la convocatoria	30/4/2021	Fecha de cierre de la convocatoria	4/5/2021		
Código de la Convocatoria	7				
Tipo de Convocatoria	Interna	X	Externa	X	
Nombre del Cargo	ANALISTA DE INFORMACIÓN - ATENCIÓN AL USUARIO				
Área a la que pertenece	JEFATURA DE ATENCIÓN AL USUARIO	Reporta a	JEFE DE ATENCIÓN AL USUARIO		
Personal a cargo	N/A		Magnitud de la supervisión	Nula: 0	
Objetivo y/o misión del cargo	Procesar la información del aplicativo misional y generar los respectivos indicadores por municipio y globales, de todos los canales de recepción de las PQRD al igual que los resultados las encuestas de satisfacción atención al ciudadano y generar los análisis e informes pertinentes.				
Funciones Específicas	<ul style="list-style-type: none"> • Procesar la información generada del aplicativo misional y, en aras de mejorar a partir de la identificación de nuevos requerimientos organizacionales, de los clientes, usuarios y de ley; tomando como fuente de información los indicadores de proceso y de resultado, bases de datos e informes recibidos del contactó center. • Apoyar la ejecución de las actividades, necesarias para el cumplimiento de los objetivos y/o metas del área a la que pertenece, de conformidad con lineamientos de la organización previamente establecidos en los manuales, procedimientos, instructivos y normas vigentes. • Diseñar parametrización de las bases de datos de gestión de PQRD que tenga la EPS. • Acatar las directrices y políticas establecidas por la organización con el fin de propender por el cumplimiento y el desarrollo de planes y programas inherente al logro de misión, visión, mega metas y objetivos estratégicos de la organización. • Proyectar, desarrollar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos y las metas del área. • Elaborar y presentar informes a las diferentes áreas sobre los indicadores generados por las PQRD, a través de la información generada en los aplicativos y para la toma de decisiones de la organización. • Planear y programar las mediciones de satisfacción de los usuarios, que permitan establecer las acciones de mejoramiento que garanticen la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de la calificación esperada. • Gestionar el acompañamiento permanente de las personas que conforman el equipo de colaboradores de atención al ciudadano para posibilitar el cumplimiento, relacionamiento y ejecución de sus responsabilidades en la EPS a través de los grupos primarios de la organización. • Diseñar e implementar estrategias orientadas a evidenciar la satisfacción de los usuarios de la EPS, así como aquellas que permitan mejorar el aplicativo, en aras de fortalecer la gestión de los facilitadores del servicio. • Realizar los informes de PQRD para la secretaria de salud de Medellín, secretarías locales de salud, de la EPS • Realizar y formular los análisis de satisfacción y consolidación de las PQRD. 				

Competencias requeridas para el cargo			
Competencias comunes		Competencias Específicas	
<ul style="list-style-type: none"> •Aprendizaje continuo •Orientación a resultados •Orientación al usuario y al ciudadano •Compromiso con la organización •Trabajo en equipo •Adaptación al cambio 		<ul style="list-style-type: none"> •Aporte técnico profesional •Comunicación efectiva •Gestión de procedimientos •Instrumentación de decisiones •Dirección y desarrollo de personal •Toma de decisiones 	
Requisitos para la postulación			
Formación académica	Profesional en administración en salud, gerencia en sistemas de información, ingeniería de sistemas o afines		
Conocimientos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> •Sector salud •Legislación en salud •Bases de datos •Herramientas ofimáticas (Excel avanzado) •Indicadores •Estadística •Servicio al cliente •PAMEC 		
Experiencia Laboral	Total:	2 a 3 años de experiencia	Específica: 1 año
Información adicional de la vacante			
Tipo de contrato	Indefinido		
Rango salarial	3.275.703,000	a	3.675.703,000
Observaciones			
<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>			
			