

4. 17 ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	24
Número de Cargos:	35
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Diseñar, realizar, evaluar los planes, programas y proyectos para la protección de los usuarios en salud, de conformidad con la normativa legal y reglamentaria vigente.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Cumplir con los procesos y lineamientos establecidos por la entidad para garantizar los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como de los deberes por parte de los diferentes actores del mismo. 2. Liderar actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne 3. Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad 4. Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 5. Coordinar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil veraz y oportuna conforme a las directrices impartidas por el Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne. 6. Desarrollar mecanismos para la medición de la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud. 7. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
1. Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano 2. Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud 3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, 4. Conocimiento en herramientas Ofimáticas 5. Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad 6. Conocimientos en Auditoria 7. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Título de formación profesional del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Cuarenta y tres (43) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	23
Número de Cargos:	20
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Evaluar los planes, programas y proyectos para la protección de los usuarios en salud, de conformidad con la normativa legal y reglamentaria vigente.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Cumplir con los procesos y lineamientos establecidos por la entidad para garantizar los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como de los deberes por parte de los diferentes actores del mismo. 2. Desarrollar actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne 3. Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad 4. Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 5. Desarrollar actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil veraz y oportuna conforme a las directrices impartidas por el Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne. 6. Formular y diseñar mecanismos para la medición de la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud. 7. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
1. Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano 2. Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud 3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, 4. Conocimiento en herramientas Ofimáticas 5. Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad 6. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Título de formación profesional del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Cuarenta (40) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	22
Número de Cargos:	32
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Ejecutar y evaluar los planes, programas y proyectos establecidos para la protección de los usuarios en salud, conforme a las directrices definidas por la dependencia.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Cumplir con los procesos y lineamientos establecidos por la entidad para garantizar los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como de los deberes por parte de los diferentes actores del mismo. 2. Implementar actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne 3. Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad 4. Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 5. Implementar actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil veraz y oportuna conforme a las directrices impartidas por el Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne. 6. Participar en la implementación de mecanismos para la medición de la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud. 7. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
1. Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano 2. Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud 3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, 4. Conocimiento en herramientas Ofimáticas 5. Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad 6. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Treinta y siete (37) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	21
Número de Cargos:	34
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Ejecutar las políticas, planes, programas y demás acciones relacionadas con las funciones de la dependencia, conforme a los procedimientos y términos definidos por la ley.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Cumplir con los procesos y lineamientos establecidos por la entidad para garantizar los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como de los deberes por parte de los diferentes actores del mismo. 2. Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne 3. Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad 4. Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 5. Participar en las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil veraz y oportuna conforme a las directrices impartidas por el Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne. 6. Cooperar en la determinación de mecanismos para la medición de la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud. 7. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
1. Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano 2. Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud 3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, 4. Conocimiento en herramientas Ofimáticas 5. Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad 6. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Treinta y cuatro (34) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	20
Número de Cargos:	70
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Proponer, ejecutar y hacer seguimiento a los planes y programas encaminados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la dependencia, de conformidad con los parámetros establecidos por la entidad.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Cumplir con los procesos y lineamientos establecidos por la entidad para garantizar los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como de los deberes por parte de los diferentes actores del mismo. 2. Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne 3. Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad 4. Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 5. Gestionar actividades para la promoción, coordinación, estructuración y funcionamiento a nivel nacional, departamental, distrital y municipal, de la Red de Controladores del Sector Salud, en lo relacionado con las funciones de la dependencia. 6. Resolver consultas sobre mecanismos de participación ciudadana que se presenten dentro de la jurisdicción asignada con los lineamientos del Superintendente Nacional de Salud, o la persona o dependencia que se asigne. 7. Formular las políticas que deben emitirse para la mejor supervisión a los sujetos de vigilancia 8. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
1. Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano 2. Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud

- 3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud,
- 4. Conocimiento en herramientas Ofimáticas
- 5. Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad
- 6. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Treinta y un (31) meses de experiencia profesional relacionada.

ALTERNATIVAS

N/A	N/A
-----	-----

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	19
Número de Cargos:	82
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Realizar seguimiento a los planes y programas encaminados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la dependencia, de conformidad con los parámetros establecidos por la entidad.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne 2. Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad 3. Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Implementar actividades para la promoción, coordinación, estructuración y funcionamiento a nivel nacional, departamental, distrital y municipal, de la Red de Controladores del Sector Salud, en lo relacionado con las funciones de la dependencia. 5. Cooperar con las respuestas a las consultas sobre mecanismos de participación ciudadana que se presenten dentro de la jurisdicción asignada con los lineamientos del Superintendente Nacional de Salud, o la persona o dependencia que se asigne. 6. Organizar las políticas que deben emitirse para la mejor supervisión a los sujetos de vigilancia 7. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
1. Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano 2. Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud 3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, 4. Conocimiento en herramientas Ofimáticas 5. Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad 6. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley	Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	17
Número de Cargos:	100
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Ejecutar los procesos y procedimientos establecidos para el cumplimiento de los objetivos de la dependencia en lo relacionado con la protección de los usuarios, de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
- Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne - Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad - Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. - Implementar actividades para la promoción, coordinación, estructuración y funcionamiento a nivel nacional, departamental, distrital y municipal, de la Red de Controladores del Sector Salud, en lo relacionado con las funciones de la dependencia. - Cooperar con las respuestas a las consultas sobre mecanismos de participación ciudadana que se presenten dentro de la jurisdicción asignada con los lineamientos del Superintendente Nacional de Salud, o la persona o dependencia que se asigne. - Organizar las políticas que deben emitirse para la mejor supervisión a los sujetos de vigilancia - Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
- Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano - Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud - Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, - Conocimiento en herramientas Ofimáticas - Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad - Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Veintidós (22) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	16
Número de Cargos:	15
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Ejecutar planes, programas y proyectos y diseñar e implementar metodologías que fortalezcan la calidad en la Atención y el servicio de salud de los usuarios.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
- Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne - Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad - Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. - Organizar las políticas que deben emitirse para la mejor supervisión a los sujetos de vigilancia - Apoyar la ejecución de actividades de inspección y vigilancia a la implementación y desarrollo de los sistemas de atención al usuario de acuerdo con lo establecido en las normas legales vigentes. - Proponer metodologías para agilizar el trámite y gestiones de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios. - Prestar asistencia para fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas que le compete aplicar a la Superintendencia Delegada en el ejercicio de la Vigilancia e Inspección del Sistema General de Seguridad Social en Salud y señalar los procedimientos para su cabal aplicación - Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
- Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano - Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud - Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, - Conocimiento en herramientas Ofimáticas - Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad

6. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno	
COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Diecinueve (19) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	14
Número de Cargos:	54
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Ejecutar los planes, proyectos y programas que garanticen la calidad de la Atención al usuario conforme a los lineamientos normativos establecidos.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne 2. Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad 3. Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Divulgar las políticas que deben emitirse para la mejor supervisión a los sujetos de vigilancia 5. Cooperar en la ejecución de actividades de inspección y vigilancia a la implementación y desarrollo de los sistemas de atención al usuario de acuerdo con lo establecido en las normas legales vigentes. 6. Desarrollar metodologías para agilizar el trámite y gestiones de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios. 7. Emitir criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas que le compete aplicar a la Superintendencia Delegada en el ejercicio de la Vigilancia e Inspección del Sistema General de Seguridad Social en Salud y señalar los procedimientos para su cabal aplicación 8. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
1. Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano 2. Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud 3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud 4. Conocimiento en herramientas Ofimáticas 5. Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad 6. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Trece (13) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	12
Número de Cargos:	20
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Participar en la ejecución de los planes, proyectos y programas que garanticen la calidad de la Atención al usuario conforme a los lineamientos normativos establecidos.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne 2. Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad 3. Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Cooperar con las políticas que deben emitirse para la mejor supervisión a los sujetos de vigilancia 5. Apoyar en la ejecución de actividades de inspección y vigilancia a la implementación y desarrollo de los sistemas de atención al usuario de acuerdo con lo establecido en las normas legales vigentes. 6. Implementar metodologías para agilizar el trámite y gestiones de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios. 7. Revisar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas que le compete aplicar a la Superintendencia Delegada en el ejercicio de la Vigilancia e Inspección del Sistema General de Seguridad Social en Salud y señalar los procedimientos para su cabal aplicación 8. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
1. Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano 2. Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud 3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, 4. Conocimiento en herramientas Ofimáticas 5. Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad 6. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno

VI.COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Siete (7) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	2044
Grado:	11
Número de Cargos:	5
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Ejecutar los planes, proyectos y programas que garanticen la oportuna Atención al usuario conforme a los lineamientos normativos establecidos.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
- Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne - Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad - Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. - Implementar metodologías para agilizar el trámite y gestiones de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios. - Apoyar la realización de estudios e investigaciones periódicas relacionadas con la vigilancia e inspección hacia los sujetos de supervisión de la Superintendencia que permitan el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad - Apoyar la organización y ejecución de actividades de inspección y vigilancia a la implementación y desarrollo de los sistemas de atención al usuario de acuerdo con lo establecido en las normas legales vigentes. - Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
- Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano - Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud - Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, - Conocimiento en herramientas Ofimáticas - Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad - Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Treinta (30) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	2044
Grado:	10
Número de Cargos:	5
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Participar en el diseño de los planes, programas, proyectos dirigidos a proteger los derechos de los usuarios de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
- Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne - Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad - Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. - Apoyar el desarrollo de metodologías para agilizar el trámite y gestiones de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios. - Asistir la realización de estudios e investigaciones periódicas relacionadas con la vigilancia e inspección hacia los sujetos de supervisión de la Superintendencia que permitan el cumplimiento de la misión y objetivos de la entidad. - Cumplir con la ejecución de actividades de inspección y vigilancia a la implementación y desarrollo de los sistemas de atención al usuario de acuerdo con lo establecido en las normas legales vigentes. - Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
- Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano - Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud - Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud - Conocimiento en herramientas Ofimáticas - Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad - Conocimientos en Auditoria

7. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Veintisiete (27) meses de experiencia profesional relacionada.

ALTERNATIVAS

N/A	N/A
-----	-----

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	2044
Grado:	08
Número de Cargos:	10
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Participar en la ejecución de los planes, programas, proyectos dirigidos a proteger los derechos de los usuarios de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne 2. Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad 3. Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Asistir el desarrollo de metodologías para agilizar el trámite y gestiones de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios. 5. Elaborar y presentar informes en materia de su competencia o los que le sean solicitados sobre los planes, programas, proyectos o actividades de la dependencia. 6. Cumplir con la ejecución de actividades de inspección y vigilancia a la implementación y desarrollo de los sistemas de atención al usuario de acuerdo con lo establecido en las normas legales vigentes. 7. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
1. Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano 2. Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud 3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud 4. Conocimiento en herramientas Ofimáticas 5. Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad 6. Conocimientos en Auditoria 7. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Veintiuno (21) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	2044
Grado:	06
Número de Cargos:	4
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Contribuir en la ejecución de los planes, programas, proyectos dirigidos a proteger los derechos de los usuarios de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne 2. Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad 3. Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Asistir el desarrollo de metodologías para agilizar el trámite y gestiones de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios. 5. Presentar informes en materia de su competencia o los que le sean solicitados sobre los planes, programas, proyectos o actividades de la dependencia. 6. Cumplir con la ejecución de actividades de inspección y vigilancia a la implementación y desarrollo de los sistemas de atención al usuario de acuerdo con lo establecido en las normas legales vigentes. 7. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
1. Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano 2. Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud 3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, 4. Conocimiento en herramientas Ofimáticas 5. Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad 6. Conocimientos en Auditoria 7. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Quince (15) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	2044
Grado:	04
Número de Cargos:	5
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Participar en el seguimiento a los planes y programas encaminados al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la dependencia, de conformidad con los parámetros establecidos por la entidad.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne 2. Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad 3. Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Participar en la administración y evaluación de los resultados el sistema de información y orientación al ciudadano, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información. 5. Ejecutar las actividades conducentes a fortalecer los canales de comunicación con el usuario para garantizar la óptima atención al usuario. 6. Proponer, evaluar y actualizar los contenidos e información de interés general publicada en el sitio web de la entidad, así como preparar temas de interés general para dinamizar los foros virtuales de opinión ciudadana. 7. Tramitar los requerimientos de las entidades de control conforme a los lineamientos establecidos por la dependencia. 8. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
1. Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano 2. Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud 3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud 4. Conocimiento en herramientas Ofimáticas

5. Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad
6. Conocimientos en Auditoria
7. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Nueve (9) meses de experiencia profesional relacionada.

ALTERNATIVAS

N/A	N/A
-----	-----

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	2044
Grado:	03
Número de Cargos:	4
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio
II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Apoyar la realización de actividades que se deriven de la ejecución de los planes, proyectos y programas que garanticen la protección al usuario en salud, conforme a los lineamientos normativos establecidos.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
- Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne - Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad - Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. - Administración y evaluar de los resultados el sistema de información y orientación al ciudadano, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información. - Analizar los resultados de la medición de la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud y proponer acciones de mejora. - Actualizar los contenidos e información de interés general publicada en el sitio web de la entidad, así como preparar temas de interés general para dinamizar los foros virtuales de opinión ciudadana. - Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
- Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano - Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud - Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud - Conocimiento en herramientas Ofimáticas - Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad - Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	

Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	5. Aprendizaje continuo 6. Experticia profesional 7. Trabajo en equipo y Colaboración 8. Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Seis (6) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	2044
Grado:	02
Número de Cargos:	2
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Contribuir a la gestión derivada de la implementación de los planes, proyectos y programas que en materia de Atención al usuario se implementen, de conformidad con las directrices establecidas.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
1. Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne 2. Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad 3. Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Evaluar de los resultados el sistema de información y orientación al ciudadano, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información. 5. Actualizar los resultados de la medición de la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud y proponer acciones de mejora. 6. Actualizar los contenidos e información de interés general publicada en el sitio web de la entidad, así como preparar temas de interés general para dinamizar los foros virtuales de opinión ciudadana. 7. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
1. Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano 2. Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud 3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, 4. Conocimiento en herramientas Ofimáticas 5. Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad 6. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico

1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Tres (03) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	2044
Grado:	01
Número de Cargos:	8
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho Superintendente Nacional de Salud- Organización en el Territorio

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO – DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO – ORGANIZACIÓN EN EL TERRITORIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Colaborar en la ejecución de los procesos y procedimientos establecidos para el cumplimiento de los objetivos de la dependencia en lo relacionado con la protección de los usuarios, de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Colaborar en las actividades de inspección y vigilancia sobre la protección de los derechos en salud, la debida atención al usuario y la promoción de los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, conforme las directrices impartidas por el Despacho del Superintendente Nacional de Salud o la dependencia o persona que este asigne 2. Realizar visitas, recibir declaraciones, requerir información y utilizar los demás medios de prueba, legalmente admitidos, para el cumplimiento de sus funciones de inspección y vigilancia, y elaborar y presentar los respectivos informes de acuerdo con los procedimientos y parámetros fijados por la entidad 3. Tramitar de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por la entidad, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Evaluar de los resultados el sistema de información y orientación al ciudadano, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información. 5. Proponer metodologías y herramientas para llevar a cabo la caracterización de los usuarios, de acuerdo a las metodologías definidas. 6. Proponer y elaborar manuales e instructivos que orienten tanto al usuario externo como interno en la gestión de trámites relacionados con la Atención al usuario. 7. Participar en la evaluación de los resultados el sistema de información y orientación al ciudadano, en coordinación con la Oficina de Tecnologías de la Información. 8. Desempeñar las demás funciones inherentes a la naturaleza del cargo y las que sean asignadas por el jefe inmediato y la normatividad vigente.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
1. Constitución Política de Colombia y organización del Estado colombiano 2. Marco legal de la Superintendencia Nacional de Salud 3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, 4. Conocimiento en herramientas Ofimáticas

- 5. Conocimiento de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad
- 6. Conocimientos en el Modelo Estándar de Control Interno

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia 4. Compromiso con la organización	1. Aprendizaje continuo 2. Experticia profesional 3. Trabajo en equipo y Colaboración 4. Creatividad e innovación

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Bacteriología, Optometría otros programas de ciencias de la salud Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias, Comunicación social, periodismo y afines, Ingeniería de sistemas, telemática y afines, Contaduría Pública o Salud Publica. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	No requiere

ALTERNATIVAS

N/A	N/A
-----	-----