

4.10 DESPACHO DEL SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Superintendente Delegado
Código:	0110
Grado:	23
Número de Cargos:	06
Cargo del Jefe Inmediato:	Superintendente Nacional de Salud
Área:	Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Proponer, diseñar, coordinar políticas y mecanismos para asegurar la protección al ciudadano, garantizando el cumplimiento de sus derechos en salud.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Ejercer la inspección y vigilancia sobre el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario. 2. Impartir lineamientos al interior de la Delegada para dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Direccionar, responder y registrar en los sistemas dispuestos para tal fin, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Ejercer la inspección y vigilancia sobre los sujetos vigilados en relación al cumplimiento oportuno, suficiente y con calidad de los instructivos de atención de peticiones, quejas y reclamos. 5. Impartir y hacer seguimiento a las instrucciones de inmediato cumplimiento que se requieran para superar las situaciones, condiciones y actuaciones que pongan en peligro inminente la vida o la integridad del usuario. 6. Desarrollar y liderar estrategias de promoción de la participación ciudadana, protección al usuario y del ejercicio del control social en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluidos los regímenes especiales y excepcionales en salud.

7. Fomentar, establecer y hacer seguimiento a los mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad, por los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de los regímenes especiales y excepcionales en salud y del Sistema General de Riesgos Profesionales en sus actividades en salud, en los términos previstos en la ley, en coordinación con los demás organismos competentes.
8. Proponer y desarrollar canales de comunicación para la divulgación de los derechos de los usuarios en salud y los mecanismos de protección con los que cuentan, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional.
9. Apoyar al Despacho del Superintendente Nacional de Salud en 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 esta dependencia.
10. 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 y Organización del Estado Colombiano
2. Jurisprudencia y doctrina en seguridad social en salud y el sector cooperativo
3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social Integral,
4. Conocimiento en la Gestión de Riesgos
5. Conocimiento en herramientas ofimáticas
6. Conciliación y métodos de solución alternativa de conflictos.
7. Conocimientos sobre el Sistema Integrado de Gestión.

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. Liderazgo 2. Planeación 3. Toma de Decisiones 4. Dirección y Desarrollo Personal 5. Conocimiento del entorno

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
Título de formación profesional del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Administración, Economía, Odontología, Psicología o Ciencia Política y Relaciones Internacionales.	Sesenta y cuatro (64) meses de experiencia profesional relacionada.

Título de postgrado en la modalidad de maestría relacionado con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley	
ALTERNATIVAS	
Título de formación profesional del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Administración, Economía, Odontología, Psicología o Ciencia Política y Relaciones Internacionales. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionado con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la L	Setenta y seis (76) meses de experiencia profesional relacionada.

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Asesor
Denominación del Empleo:	Asesor
Código:	1020
Grado:	10
Número de Cargos:	19
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Asesorar, aconsejar y asistir al Superintendente Delegado y las Direcciones de Participación Ciudadana y de Atención al usuario, en la formulación, adopción y ejecución de las políticas, planes, programas, proyectos y en la gestión del ejercicio de la Inspección, Vigilancia y Control.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Asesorar, promover y participar en los estudios e investigaciones que permitan el oportuno cumplimiento del Plan estratégico, dirigidos al logro de los objetivos institucionales. 2. Cumplir con los procesos y lineamientos establecidos por la entidad para proteger 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. 3. Asesorar al Superintendente Delegado en la identificación de mecanismos institucionales, metodológicos y técnicos que garanticen su articulación con las funciones de inspección, vigilancia y control. 4. Asesorar a la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario en la definición de lineamientos y directrices que garanticen la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud, conforme al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud. 5. Proponer al Superintendente Delegado, canales de comunicación para la divulgación de los derechos de los usuarios en salud y los mecanismos de protección de los mismos. 6. Diseñar estrategias de promoción de la participación ciudadana, protección al usuario y del ejercicio del control social en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluidos los regímenes especiales y excepcionales en 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. Normatividad presupuestal y contable.
5. Conocimientos en Auditoría.
6. Plan de desarrollo del gobierno nacional
7. Formulación, evaluación y gerencia de proyectos,

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. Experticia Profesional 2. Conocimiento 3. Construcción de Relaciones 4. Iniciativa

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
Título de formación profesional del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Enfermería, Psicología, Trabajo Social, Sociología Administración, Economía, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias o Salud Pública. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionado 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:	Directivo
Denominación del Empleo:	Director de Delegada
Código:	0105
Grado:	20
Número de Cargos:	10
Cargo del Jefe Inmediato:	Superintendente Delegado para la Protección al Usuario
Área:	Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Dirigir, promover e implementar estrategias tendientes a fortalecer la calidad en la Atención y el servicio de salud, logrando una mayor satisfacción de los usuarios.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Realizar las actividades de inspección y vigilancia para el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. 2. Efectuar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Presentar acciones de mejora para la atención de las peticiones, quejas y reclamos a partir de los estudios estadísticos que se realicen sobre las mismas, con el fin de proteger los derechos de los usuarios y ejecutar las acciones necesarias para promover y apoyar la organización y desarrollo del ejercicio del control social en el sistema general de seguridad social en salud, los regímenes especiales y excepcionales en salud. 5. Proponer y ejecutar estrategias de promoción y apoyo de la participación ciudadana y del ejercicio del control social e identificar los mecanismos institucionales, metodológicos y técnicos que garanticen su articulación con las

funciones de inspección, vigilancia y control, en coordinación con las demás dependencias y de manera articulada con el Ministerio de Salud y Protección Social y los organismos rectores en la materia.

6. Evaluar periódicamente los mecanismos de control social implementados por los sujetos vigilados y determinar si garantizan el cumplimiento eficaz del derecho ciudadano a la vigilancia de la gestión pública y proponer acciones de mejora.
7. Adelantar estudios para la participación ciudadana en el ejercicio de control social frente al Sistema de Seguridad Social en Salud, en coordinación con el Ministerio de Salud y Protección Social.
8. Proponer y apoyar el desarrollo de los mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad por los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud incluidos los Regímenes Especiales y Excepcionales en Salud y del Sistema General de Riesgos Laborales en sus actividades en salud, en coordinación con los organismos rectores en la materia.
9. 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 y Organización del Estado Colombiano,
2. Jurisprudencia y doctrina en seguridad social en salud y el sector cooperativo
3. Conocimiento del Sistema General de Seguridad Social Integral,
4. Conocimiento en la Gestión de Riesgos
5. Conciliación y métodos de solución alternativa de conflictos.
6. Conocimientos sobre el Sistema Integrado de Gestión.

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. Liderazgo 2. Planeación 3. Toma de Decisiones 4. Dirección y Desarrollo Personal 5. Conocimiento del entorno

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
Título de formación profesional del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Administración, Economía, Psicología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería	Cincuenta y dos (52) meses de experiencia profesional relacionada.

Industrial y afines, Terapias o Salud Pública o Ciencia Política y Relaciones Internacionales. Título de postgrado en la modalidad de Maestría relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	
ALTERNATIVAS	
Título de formación profesional del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Medicina, Odontología, Administración, Economía, Psicología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Terapias o Salud Pública o Ciencia Política y Relaciones Internacionales. Título de postgrado en la modalidad de Especialización relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	Sesenta y cuatro (64) meses de experiencia profesional relacionada.

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 del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO.
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Diseñar, realizar, evaluar los planes, programas y proyectos para la protección de los usuarios en salud y la participación ciudadana, de conformidad con la normativa legal y reglamentaria vigente.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Efectuar las actividades de inspección y vigilancia sobre la garantía y el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. 2. Realizar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Cumplir con las acciones tendientes a dar observancia al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud 5. Coordinar la realización de 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

6. Desarrollar las actividades de inspección y vigilancia sobre el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo.
7. Adelantar estudios y análisis estadísticos para determinar los resultados de la gestión y/o formular planes estratégicos que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional.
8. Formular y diseñar mecanismos para la medición de la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud.
9. 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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad
5. Conocimientos en Auditoria

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales.	Cuarenta y tres (43) meses de experiencia profesional relacionada.

Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo.	
Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	
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 del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Realizar estudios y análisis estadísticos que permitan evaluar los resultados de la gestión de la atención al usuario y la participación ciudadana conforme a los lineamientos establecidos por la dependencia.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Realizar las actividades de inspección y vigilancia sobre la garantía y el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. 2. Cumplir con las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Realizar las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud 5. Organizar la realización de 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

6. Implementar las actividades de inspección y vigilancia sobre el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo.
7. Realizar estudios y análisis estadísticos para determinar los resultados de la gestión y/o formular planes estratégicos que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional.
8. Diseñar mecanismos para la medición de la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud.
9. 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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales.	Cuarenta (40) meses de experiencia profesional relacionada.

Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo.	
Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	
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 del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Ejecutar y evaluar los planes, programas y proyectos establecidos para la protección de los usuarios en salud y la participación ciudadana conforme a las directrices definidas por la dependencia.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Realizar las actividades de inspección y vigilancia sobre la garantía y el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. 2. Cumplir con las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Realizar las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud 5. Adelantar 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

6. Participar en las actividades de inspección y vigilancia sobre el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo.
7. Colaborar con los estudios y análisis estadísticos para determinar los resultados de la gestión y/o formular planes estratégicos que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional.
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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo.	Treinta y siete (37) meses de experiencia profesional relacionada.

Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	
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 del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
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. Realizar las actividades de inspección y vigilancia sobre la garantía y el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. 2. Cumplir con las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Participar en las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud 5. Colaborar con las 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 6. Acompañar las actividades de inspección y vigilancia sobre el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las

metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo.

7. Asistir en los estudios y análisis estadísticos para determinar los resultados de la gestión y/o formular planes estratégicos que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional.
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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo.	Treinta y cuatro (34) meses de experiencia profesional relacionada.

Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	
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 del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
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. Realizar las actividades de inspección y vigilancia sobre la garantía y el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. 2. Efectuar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Participar en las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud 5. Impartir instrucciones para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz, oportuna y con calidad que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

6. Proponer, para aprobación del Superintendente Nacional de Salud, los criterios para la evaluación y ponderación de las solicitudes de los usuarios que deben atenderse de manera prioritaria en el marco de lo señalado en la normativa vigente.
7. Trasladar, para lo de su competencia, a la Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos los asuntos que puedan conllevar infracción a las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud y remitir a las instancias competentes las posibles irregularidades que se puedan estar cometiendo en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
8. Hacer inspección y vigilancia frente a la realización de rendición de cuentas a la comunidad por parte de las entidades vigiladas
9. Ejecutar y mantener los modelos de orientación y acompañamiento para la atención en salud de la población vulnerable y asegurar su implementación por parte de las entidades vigiladas.
10. 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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad

VII 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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones	Treinta y un (31) meses de experiencia profesional relacionada.

Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	
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 del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
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. Cumplir con las actividades de inspección y vigilancia sobre la garantía y el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. 2. Realizar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Participar en las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud 5. Promover acciones para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz, oportuna y con calidad que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

6. Implementar los criterios para la evaluación y ponderación de las solicitudes de los usuarios que deben atenderse de manera prioritaria en el marco de lo señalado en la normativa vigente.
7. Colaborar con el traslado a la Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos los asuntos que puedan conllevar infracción a las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud y remitir a las instancias competentes las posibles irregularidades que se puedan estar cometiendo en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
8. Participar en la inspección y vigilancia frente a la realización de rendición de cuentas a la comunidad por parte de las entidades vigiladas
9. Mantener los modelos de orientación y acompañamiento para la atención en salud de la población vulnerable y asegurar su implementación por parte de las entidades vigiladas.
10. 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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines,	Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.

Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley	
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 del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
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 y la participación ciudadana, de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Realizar las actividades de inspección y vigilancia sobre la garantía y el cumplimiento de los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. 2. Cumplir con las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Participar en las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud 5. Fijar acciones para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz, oportuna y con calidad que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

6. Participar en la definición de criterios para la evaluación y ponderación de las solicitudes de los usuarios que deben atenderse de manera prioritaria en el marco de lo señalado en la normativa vigente.
7. Asistir con el traslado a la Superintendencia Delegada de Procesos Administrativos los asuntos que puedan conllevar infracción a las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud y remitir a las instancias competentes las posibles irregularidades que se puedan estar cometiendo en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
8. Coadyuvar en la inspección y vigilancia frente a la realización de rendición de cuentas a la comunidad por parte de las entidades vigiladas
9. Cumplir con los modelos de orientación y acompañamiento para la atención en salud de la población vulnerable y asegurar su implementación por parte de las entidades vigiladas.
10. 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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería	Veintidós (22) meses de experiencia profesional relacionada.

Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	
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 del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Ejecutar planes, programas y proyectos así como diseñar e implementar metodologías que fortalezcan la calidad en la Atención, el servicio de salud de los usuarios y la participación ciudadana.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Proteger los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. 2. Realizar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Participar en las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud 5. Analizar los resultados de la medición de la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud y proponer acciones de mejora. 6. Prestar asistencia técnica, y aportar elementos para la toma de decisiones relacionadas con la adopción, ejecución y control de los programas propios de la Dirección.

7. Administrar y evaluar los resultados del sistema de información y orientación al ciudadano en coordinación con la oficina de Tecnología de la Información.
8. Dar trámite y resolver en segunda instancia las peticiones quejas y reclamos presentadas por los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con los instructivos que se expidan para el efecto.
9. 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.
10. 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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo.	Diecinueve (19) meses de experiencia profesional relacionada.

Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	
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 del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Ejecutar los planes, proyectos y programas que respondan a criterios de calidad en la Atención al usuario y la participación ciudadana conforme a los lineamientos normativos establecidos.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Proteger los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo.
2. Realizar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite.
4. Participar en las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud
5. Registrar los resultados de la medición de la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud y proponer acciones de mejora.
6. Aportar elementos para la toma de decisiones relacionadas con la adopción, ejecución y control de los programas propios de la Dirección.

7. Evaluar los resultados del sistema de información y orientación al ciudadano en coordinación con la oficina de Tecnología de la Información.
8. Resolver en segunda instancia las peticiones quejas y reclamos presentadas por los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con los instructivos que se expidan para el efecto.
9. Elaborar manuales e instructivos que orienten tanto al usuario externo como interno en la gestión de trámites relacionados con la Atención al usuario.
10. 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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines.	Trece (13) meses de experiencia profesional relacionada.

Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo.	
Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	
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 del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Participar en la ejecución de los planes, proyectos y programas que avalen la calidad de la Atención al usuario y la participación ciudadana conforme a los lineamientos normativos establecidos.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Proteger los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. 2. Realizar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Orientar en las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud 5. Participar en el registro de los resultados de la medición de la satisfacción del usuario frente a los servicios de salud y proponer acciones de mejora. 6. Aportar elementos para la toma de decisiones relacionadas con la adopción, ejecución y control de los programas propios de la Dirección.

7. Divulgar los resultados del sistema de información y orientación al ciudadano en coordinación con la oficina de Tecnología de la Información.
8. Participar en la emisión en segunda instancia de las peticiones quejas y reclamos presentadas por los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con los instructivos que se expidan para el efecto.
9. Elaborar los manuales e instructivos que orienten tanto al usuario externo como interno en la gestión de trámites relacionados con la Atención al usuario.
10. 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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. Título de postgrado en la modalidad de especialización relacionada con las funciones del empleo.	Siete (7) meses de experiencia profesional relacionada.

Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	
ALTERNATIVAS	
N/A	N/A

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	2044
Grado:	11
Número de Cargos:	05
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Ejecutar los planes, proyectos y programas que avalen la oportuna Atención al usuario y la participación ciudadana conforme a los lineamientos normativos establecidos.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Proteger los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. 2. Realizar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Participar en las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud 5. Proponer metodologías para agilizar el trámite y gestiones de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios. 6. Adelantar y socializar estudios estadísticos sobre el resultado del análisis integral de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para proponer acciones de mejora en la prestación del servicio

7. Hacer seguimiento para que se atiendan las instrucciones de inmediato cumplimiento que imparta la Superintendencia para superar las situaciones, condiciones y actuaciones que pongan en peligro inminente la vida o la integridad del usuario y tomar las medidas a que haya lugar.
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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. 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:	05
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Participar en el diseño de los planes, programas, proyectos dirigidos a proteger los derechos de los usuarios y la participación ciudadana de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Proteger los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo.
2. Realizar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite.
4. Participar en las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud
5. Generar metodologías para agilizar el trámite y gestiones de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios.
6. Socializar estudios estadísticos sobre el resultado del análisis integral de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para proponer acciones de mejora en la prestación del servicio

7. Participar en el seguimiento para que se atiendan las instrucciones de inmediato cumplimiento que imparta la Superintendencia para superar las situaciones, condiciones y actuaciones que pongan en peligro inminente la vida o la integridad del usuario y tomar las medidas a que haya lugar.
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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad
5. Conocimientos en Auditoria

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. 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 del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Participar en la ejecución de los planes, programas, proyectos dirigidos a proteger los derechos de los usuarios y la participación ciudadana de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Proteger los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. 2. Realizar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Participar en las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud 5. Desarrollar metodologías para agilizar el trámite y gestiones de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios. 6. Participar en los estudios estadísticos sobre el resultado del análisis integral de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para proponer acciones de mejora en la prestación del servicio

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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad
5. Conocimientos en Auditoria

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. 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:	04
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Contribuir en la ejecución de los planes, programas, proyectos dirigidos a proteger los derechos de los usuarios y la participación ciudadana de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
1. Proteger los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. 2. Realizar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Participar en las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud 5. Participar en el desarrollo de las metodologías para agilizar el trámite y gestiones de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios.

6. Contribuir con los estudios estadísticos sobre el resultado del análisis integral de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para proponer acciones de mejora en la prestación del servicio
7. Colaborar con 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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad
5. Conocimientos en Auditoria

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. 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:	05
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
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. Proteger los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. 2. Realizar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. 4. Participar en las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud 5. Generar actividades conducentes a fortalecer los canales de comunicación con el usuario para garantizar la óptima atención al usuario.

6. Contribuir en la programación y organización logística de las consultas y veedurías ciudadanas por designación del Superintendente Delegado.
7. 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.
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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad
5. Conocimientos en Auditoria

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. 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:	04
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
III. PROPÓSITO PRINCIPAL
Apoyar la realización de actividades que se deriven de la ejecución de los planes, proyectos y programas que avalen la protección al usuario en salud y la participación ciudadana, conforme a los lineamientos normativos establecidos.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
- Proteger los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. - Realizar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. - Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. - Participar en las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud - Ejecutar actividades conducentes a fortalecer los canales de comunicación con el usuario para garantizar la óptima atención al usuario.

6. Apoyar la programación y organización logística de las consultas y veedurías ciudadanas por designación del Superintendente Delegado.
7. 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.
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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. 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:	02
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Contribuir con la gestión derivada de la implementación de los planes, proyectos y programas que en materia de Atención al usuario y la participación ciudadana se implementen, de conformidad con las directrices establecidas.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Proteger los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo.
2. Realizar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
3. Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite.
4. Participar en las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud
5. Cumplir con las actividades conducentes a fortalecer los canales de comunicación con el usuario para garantizar la óptima atención al usuario.
6. Cooperar con la programación y organización logística de las consultas y veedurías ciudadanas por designación del Superintendente Delegado.

7. 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.
8. Tramitar los requerimientos de las entidades de control conforme a los lineamientos establecidos por la dependencia.
9. 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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad

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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. 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:	08
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Área:	Despacho del Superintendente Delegado para la Protección al Usuario

II. ÁREA FUNCIONAL – DELEGADA PARA LA PROTECCIÓN AL USUARIO
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 y la participación ciudadana, de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes.
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES
- Proteger los derechos en salud y la debida atención y protección al usuario aplicando las metodologías e instrumentos diseñadas y aprobadas por la Oficina de Metodologías y Análisis de Riesgo. - Realizar las actividades de inspección y vigilancia para que los sujetos vigilados suministren a los ciudadanos información útil, suficiente, veraz y oportuna, que les permitan ejercer eficazmente sus derechos como usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud. - Responder de manera oportuna, completa, con calidad y atendiendo los criterios de evaluación y ponderación fijados por el Superintendente Nacional de Salud, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y comunicar a los peticionarios sobre el estado del trámite. - Cumplir con las acciones tendientes a dar cumplimiento al modelo de inspección, vigilancia y control adoptado por el Superintendente Nacional de Salud, con el fin de velar por la protección de los derechos en salud de los usuarios, la debida atención al usuario y la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud - Apoyar a la Oficina de Comunicaciones Estratégicas e Imagen Institucional la actualización de la información publicada en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud, en los temas de su competencia.

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. 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. Participar en las reuniones que se adelanten para la promoción, coordinación, estructuración y funcionamiento a nivel nacional, departamental, distrital y municipal, de la Red de Controladores del Sector Salud y ejecutar las acciones que se deriven de las mismas, en lo relacionado con las funciones de la Dirección
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 de las normas que regulan el Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
1. Orientación a resultados 2. Orientación al usuario y al ciudadano 3. Transparencia	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, Economía, Enfermería, Bacteriología Administración, Optometría y otros Programas de Ciencias de la Salud, Terapias, Psicología, Trabajo Social, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Ingeniería Industrial y afines, Contaduría Pública, Terapias, Salud Pública, Ciencia Política y Relaciones Internacionales o Comunicación social, periodismo y afines. Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley.	No requiere



MINSALUD

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

ALTERNATIVAS	
N/A	N/A