savia SALUD EPS	Macroproceso: Gestión de talento humano	Proceso: Selección	Código	FO-GH-58
			Versión	03
	FORMATO CONVOCATORIA LABORAL		Fecha	22/12/2025
			Páginas	1 de 1

Fecha de publicación de la convocatoria	**3/11/2026**	**Fecha de cierre de la convocatoria**	**9/11/2026**
Código del cargo	195		
Tipo de Convocatoria	**Interna** [ ] **Externa** [X] **Mixta** [ ]		
Nombre del Cargo	**Agente Funcional Mesa de Servicio.**		
Área/Proceso	Gestión de Tecnología de la Información	**Nivel jerárquico del cargo**	Operativo
Misión del cargo	Brindar soporte de primer nivel, en relación con los procesos funcionales y aplicaciones empresariales de Savia Salud EPS, con conocimiento profundo del negocio que les permita relacionarlo con soluciones tecnológicas, estrategias de enseñanza (capacitaciones), concerniente con el proceso de soporte tecnológico.		
Funciones Específicas	1. Recibir, Registrar, priorizar y dar seguimiento a los incidentes y requerimientos reportados por los usuarios, asegurando el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos, a través de los canales (teléfono, correo electrónico, sistema de tickets. 2. Solucionar el mayor porcentaje de incidentes y requerimientos en primera línea a través de herramientas de soporte remoto de acuerdo con el alcance estipulado. 3. Realizar el escalamiento técnico a otro nivel cuando los casos excedan los alcances del primer nivel y no puedan ser resueltos en este nivel. 4. Realizar el seguimiento a los casos escalados a otros niveles técnicos, tales como a los especialistas (2do nivel y 3er Nivel) y proveedores. 5. Informar periódicamente a los usuarios sobre el estado de todos los casos, sea que estos se encuentren asignados en primer nivel o en otros niveles técnicos de solución. 6. Cerrar los casos una vez que el usuario proporcione su conformidad. 7.Participar con otros grupos resolutores la atención de requerimientos y solución de los incidentes, mediante el software de gestión designado por la organización. 8. Gestionar el desbloqueo de accesos. 9. Realizar capacitaciones del aplicativo misional transaccional a los usuarios internos (Colaboradores de Savia Salud EPS) y usuarios externos de la entidad (IPS/ESE) 10. Atender y orientar a los usuarios, brindándoles completa información sobre los servicios ofrecidos, de forma ocasional. 11. Brindar soluciones técnicas que satisfagan las necesidades de los usuarios y se integren con los sistemas existentes. 12. Presentar las propuestas de soluciones a los usuarios y a los responsables de la toma de decisiones (PO). 13. Gestionar los cambios en los sistemas y procesos, asegurando que se cumplan los procedimientos establecidos. 14. Evaluar el impacto de los cambios en los procesos de negocio. 15. Ayudar a los usuarios a maximizar el uso de las aplicaciones y sistemas. 16. Actuar como enlace entre los usuarios funcionales y los equipos técnicos. 17. Apoyar las demás funciones asignadas por el jefe del área.		
		Competencias organizacionales	
Competencias requeridas para el cargo		•Aprendizaje continuo •Orientación a resultados •Orientación al usuario y al ciudadano •Compromiso con la organización •Trabajo en equipo •Adaptación al cambio	

Requisitos para la postulación

Formación académica	Tecnólogo en procesos administrativos en salud o afines.			
Conocimientos Específicos	1.Planes de beneficios 2. Manuales tarifarios 3. Facturación en salud. 4. Auditoría en salud 5. Normatividad en salud 6. Autorizaciones y Aseguramiento 7. Contratación y parametrización 8. Manejo de aplicativos, ofimática			
Experiencia Laboral	**General:**	1 año	**Específica:**	De 1 a 3 años.

Información adicional de la vacante

Tipo de contrato	Indefinido		
Salario Asignado	$ 2.300.000	**Otros conceptos no salariales**	
Observaciones	Trabajo 100% Presencial		

Para participar del proceso de selección la persona debe registrar su hoja de vida a través del enlace (clic en el icono regístrate) y anexar su hoja de vida en pdf con los respectivos soportes de estudio y experiencia laboral (Límite del tamaño: 10 MB)

Registrarse para participar de nuestros procesos de selección