

**PROFESIONAL UNIVERSITARIO 15 (2050) –
DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS - CENTRO DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. Denominación:	Profesional Universitario
2. Tipo Cargo:	Misional
3. Código Cargo:	2050
4. Grado del Cargo:	15
5. Ubicación Organizacional:	Central
6. Nivel del cargo:	Profesional
7. Ubicación Funcional:	30 Direcciones
8. Dependencia:	3020 Dirección Nacional de Atención y
9. Área:	Trámite de Quejas
	302003 Centro de Atención al Ciudadano
10. Sub área:	No aplica
11. Cargo del Jefe:	Quién ejerza la supervisión directa
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Aplicar conocimientos propios de la carrera profesional respectiva participando en el diseño y ejecución de acciones, planes, programas y proyectos, en coordinación con la Regional Bogotá, relacionados con la atención al ciudadano para garantizar la efectividad de los Derechos Humanos en cumplimiento de la misión, las metas, políticas y objetivos de la Entidad.	
III. DESCRIPCIÓN FUNCIONES ESENCIALES	
<p>Hacen parte de éste perfil las funciones generales para todos los servidores de la Defensoría del Pueblo y las correspondientes con el nivel del cargo establecidas en ésta Resolución y las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participar en la elaboración de los proyectos de recursos judiciales, acciones de tutela, impugnaciones y demás asuntos relacionados con mecanismos de protección de derechos fundamentales. 2. Atender a los ciudadanos y víctimas del conflicto armado, para cumplir con los objetivos y metas institucionales que determine el superior inmediato. 3. Atender, tramitar y registrar en el sistema de información, las peticiones asignadas para generar insumos estadísticos de la gestión y de la situación de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario en el país. 4. Participar en el trámite de las peticiones (asesorías, solicitudes y quejas), impetradas por los ciudadanos que acuden a la Defensoría del Pueblo para desarrollar las funciones misionales plasmadas en la Constitución y las leyes, con el fin de garantizar la vigencia de los Derechos Humanos de la ciudadanía en general y de quienes acuden a la entidad en particular. 5. Mantener actualizado los sistemas de información de la Defensoría del Pueblo. 6. Mantener actualizados y organizados los archivos de información y sus soportes para poder dar una mejor información a los interesados, sobre los resultados de las gestiones adelantadas en el grupo. 7. Elaborar y suministrar al superior inmediato el registro actualizado de los funcionarios renuentes cuando este los solicite para el informe anual que el Defensor presenta al Congreso de la República. 	

8. Colaborar en las jornadas pedagógicas para la divulgación de los Derechos Humanos y de los mecanismos de protección cuando así lo determine el superior inmediato.
9. Apoyar al superior inmediato en la preparación de opiniones, informes, recomendaciones y observaciones, a las autoridades y a los particulares frente a la amenaza o violación de los Derechos Humanos para que aquellos adopten los correctivos que sean del caso.
10. Informar al superior inmediato las amenazas o vulneraciones graves de los Derechos Humanos, de las cuales tenga conocimiento de manera personal o de oficio, con el fin de que se tomen las medidas necesarias tendientes a la solución del caso.
11. Participar en la proyección de las gestiones defensoriales y los oficios administrativos y/o judiciales, con el fin de proteger los Derechos Humanos del ciudadano.

IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1. Teniendo en cuenta la Constitución Política y la Ley, los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, acorde con la misión y visión de la entidad.
2. Se realiza dentro de los plazos establecidos.
3. Siguiendo los procedimientos establecidos para tal fin.
4. Con información suficiente y relevante
5. En concordancia con el cronograma
6. De conformidad con los procesos y procedimientos establecidos.
7. De acuerdo con el sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.
8. De acuerdo con los criterios establecidos en la dependencia.
9. Aplicando la Constitución y la ley y siguiendo los lineamientos institucionales.
10. De forma oportuna y con información veraz.
11. Siguiendo las directrices del jefe inmediato y aplicando las directrices institucionales.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. **POLÍTICAS – ESTADO:** Constitución Política, organización del Estado, normas de contratación pública, Código Disciplinario Único.
2. **MISIONALES – INSTITUCIONALES:** Conocimientos de Derechos Humanos y DIH, conocimientos sobre sistema de Defensoría Pública, normatividad relacionada con las garantías procesales y sustanciales a las víctimas a la verdad, justicia y reparación, normatividad sobre víctimas y atención al usuario.
3. **PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FUNCIONALES:** Planeación estratégica, formulación, evaluación y gerencia de proyectos, procesos y procedimientos, manejo y elaboración de indicadores, Resolución de Conflictos, informática e Internet básico, conocimiento y manejo de Sistemas de Control Interno, Sistemas de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas.
4. **COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES:** Aprendizaje continuo, experticia profesional, trabajo en equipo y colaboración, creatividad e innovación.

VI. RANGOS DE APLICACIÓN

Entidades públicas del nivel nacional, territorial o cualquier oficina en representación del Estado en el exterior.

Clases. Verbal, telefónica, virtual (Chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).

Categoría. Información.

Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

1. Título profesional en Ciencias Sociales y Humanas, o en áreas y núcleos básicos de conocimiento relacionados con las funciones a desempeñar y matrícula o tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley
2. Un (1) años de experiencia profesional relacionada con las funciones a desempeñar.