

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO 19 (2010) – DIRECCIONES – DIRECCIÓN
NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS – RECEPCIÓN Y ANÁLISIS**

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

1. Denominación:	Profesional Especializado
2. Tipo Cargo:	Misional
3. Código Cargo:	2010
4. Grado del Cargo:	19
5. Ubicación Organizacional:	Central
6. Nivel del cargo:	Profesional
7. Ubicación Funcional:	30 Direcciones
8. Dependencia:	3020 Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas
9. Área:	302002 Recepción y Análisis
10. Sub área:	No aplica
11. Cargo del Jefe:	0030 Director Nacional

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Diseñar, controlar y ejecutar planes, programas y proyectos relacionados con el proceso de atención y trámite de peticiones especialmente en las actividades de recepción, clasificación, primera lectura y análisis, admisión o rechazo de todas las peticiones o casos relacionados con vulneración de derechos, que se reciban en la sede central en forma escrita, telefónica, correo electrónico, redes, página web de la Entidad, con el fin de direccionarlos a la dependencia o instancia gubernamental, no gubernamental, y entidades de derecho privado que corresponda para garantizar el trámite de gestión y respuesta efectiva en cumplimiento de la misión, metas, políticas y objetivos de la Entidad.

III. DESCRIPCIÓN FUNCIONES ESENCIALES

Hacen parte de este 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:

1. Diseñar e implementar los criterios para el desarrollo de la recepción y análisis de las peticiones, a nivel nacional, que llegan a la Entidad o los casos relacionados con vulneración de Derechos Humanos que se reciban en forma escrita, telefónica, correo electrónico, redes, o página web de la Entidad.
2. 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.
3. Hacer seguimiento al proceso adelantado por las Defensorías Regionales para la atención de las solicitudes y quejas por violación o amenaza de Derechos Humanos y presentar informes y estadísticas con recomendaciones a que haya lugar.
4. Atender, tramitar y analizar las peticiones allegadas a la Entidad por los ciudadanos, de conformidad con los criterios establecidos con el fin de brindar respuesta oportuna o remitirla a la dependencia o entidad competente e informar al peticionario.
5. Realizar el seguimiento al proceso de atención de quejas de las peticiones allegadas a la dependencia.
6. Coadyuvar la gestión defensorial ante las autoridades competentes para resolver de fondo las peticiones, en especial por la población vulnerable, para que sean tratados

dentro del marco del respeto y la dignidad.
7. Orientar e instruir a los peticionarios en el contenido y alcance de sus derechos para empoderar a la ciudadanía frente a las acciones constitucionales y judiciales que existen para lograr la efectividad de sus derechos.
8. Participar en las jornadas descentralizadas asignadas por el Director.
9. Apoyar la defensa de los Derechos Humanos de las Entidades Públicas, establecimientos carcelarios, judiciales y en general en instancias en donde se presuma violación de los mismos, por designación del superior inmediato, para contribuir a la defensa de los derechos vulnerados.
10. Establecer mecanismos y rutas de comunicación permanente con las organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y entidades de derecho privado para la protección y defensa de los Derechos Humanos.
11. Realizar diagnósticos para identificar problemáticas que ameriten ser investigados por su recurrencia, complejidad o que convoquen el interés de la Sociedad Civil y el Gobierno para el mejoramiento y potenciación de la misión con impacto social, a través de las modalidades como la gestión en bloque, por problemática, por grupo poblacional, de gestión especializada o en jornadas de atención especializada, entre otros.
12. Ejecutar las actividades de monitoreo y evaluación de los proyectos de fortalecimiento a la gestión de la Dirección, para verificar el impacto esperado o deseado.

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. Siguiendo los procedimientos establecidos para tal fin.
3. De acuerdo a los criterios y metodologías determinadas para tal efecto.
4. De acuerdo a los parámetros establecidos en los Manuales de Procesos y Procedimientos.
5. De acuerdo con las directrices por la Dirección de Atención y Trámite de Quejas.
6. Oportunamente siguiendo las directrices del superior inmediato.
7. Teniendo en cuenta los protocolos establecidos para tal fin.
8. De acuerdo con los protocolos institucionales y directrices del Director.
9. Con oportunidad, siguiendo los parámetros establecidos por el proceso de capacitación y formación Institucional.
10. De acuerdo con los procesos y procedimientos diseñados para tal fin.
11. De conformidad con los protocolos y directrices institucionales.
12. Atendiendo los procesos y procedimientos, establecidos para tal fin.
11. Siguiendo las directrices institucionales y las impartidas por el jefe inmediato.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. POLÍTICAS – ESTADO: Constitución Política, organización del Estado, Código Disciplinario Único.
2. MISIONALES – INSTITUCIONALES: Marco legal Institucional, análisis de conflicto armado, conocimiento en jurisprudencia de la Corte Constitucional y de los tribunales internacionales de Derechos Humanos, conocimiento de los códigos de procedimiento correspondientes a las diferentes áreas del derecho, conocimiento y manejo de los Derechos Humanos, derechos colectivos y grupos vulnerables, conocimientos en investigación y pedagogía, acciones populares y de grupo.
3. PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FUNCIONALES: Planeación estratégica, procedimiento administrativo, formulación, tratados de Derechos internacionales,

evaluación y gerencia de proyectos, conocimientos en planeación, procesos y procedimientos, manejo y elaboración de indicadores, conocimientos en ofimática, análisis de información, conocimientos básicos sobre Sistema de Control Interno, Sistema 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 Derecho, Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración y afines, Estadística 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. Título de posgrado en áreas relacionadas con las funciones a desempeñar
3. Tres (3) años de experiencia profesional, relacionada con las funciones a desempeñar.