

**PROFESIONAL UNIVERSITARIO 15 (2050) – DIRECCIONES – DIRECCIÓN  
NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS – RECEPCIÓN Y ANÁLISIS  
NACIONAL**

**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 Trámite de Quejas
9. Área:	302002 Recepción y Análisis
10. Sub área:	No aplica
11. Cargo del Jefe:	Quien ejerza la supervisión directa

**II. PROPÓSITO PRINCIPAL**

Aplicar conocimientos propios de la carrera profesional respectiva participando en el diseño, planeación y la ejecución de planes, programas y proyectos relacionados con el proceso de atención y trámite de peticiones 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 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:

1. 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.
2. Apoyar la ejecución de las actividades de monitoreo y evaluación de los proyectos de fortalecimiento a la gestión de la Dirección, para verificar el impacto esperado o deseado.
3. Mantener actualizado el registro de peticiones que llegue a la dependencia, en los sistemas diseñados para tal fin.
4. Realizar el control y evolución del trámite dado a las quejas, por asignación del superior inmediato.
5. Participar en las gestiones que se requieran para atender las peticiones que se reciben y en general en instancias en donde se presuma violación de los mismos.
6. Practicar por designación del superior inmediato las visitas o pruebas requeridas que permitan la obtención de la información para realizar el trámite correspondiente. Participar en las jornadas descentralizadas asignadas por el Director.
7. 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.

8. 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.
9. Apoyar 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. De acuerdo a los criterios y metodologías determinadas para tal efecto.
3. De acuerdo a los parámetros establecidos en los Manuales de Procesos y Procedimientos.
4. De acuerdo a las directrices del superior inmediato.
5. Siguiendo las directrices del jefe inmediato.
6. De conformidad con los procesos y procedimientos establecidos para tal fin.
7. Siguiendo las directrices institucionales y las establecidas por el Director.
8. Atendiendo las estrategias y protocolos establecidos para el seguimiento a las Regionales.
9. Siguiendo las directrices institucionales y las impartidas por el jefe inmediato.
10. Recibiendo y atendiendo las directrices del jefe inmediato.

#### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. **POLÍTICAS – ESTADO:** Constitución Política, organización del Estado, Código Disciplinario Único.
2. **MISIONALES – INSTITUCIONALES:** Marco legal Institucional, conocimiento en jurisprudencia de la Corte constitucional y de los tribunales internacionales de Derechos Humanos, códigos sustantivos y de procedimiento correspondiente a los asuntos del área, Derechos Humanos, derechos colectivos y grupos vulnerables.
3. **PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FUNCIONALES:** Planeación Estratégica, procedimiento administrativo, formulación, 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 Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría y afines, o en áreas relacionadas con las funciones a desempeñar y matrícula o tarjeta profesional, en los casos requeridos por la ley.
2. Un (1) año de experiencia profesional relacionada con las funciones a desempeñar.

