

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO 19 (2010) –
DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS - CENTRO DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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:	302003 Centro de Atención al Ciudadano
10. Sub área:	No aplica
11. Cargo del Jefe:	Quien ejerza la supervisión directa
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Diseñar, controlar y ejecutar procesos, procedimientos, planes, programas y proyectos relacionados con el Grupo de Centro de Atención al Ciudadano, en coordinación con la Regional Bogotá, para garantizar la efectividad en la atención, orientación, asesoría, y consulta al usuario, en cumplimiento de la misión, las metas, políticas y objetivos de la Entidad.	
III. DESCRIPCIÓN FUNCIONES ESENCIALES	
<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar y controlar los procesos y procedimientos establecidos para la elaboración de mecanismos de protección del Grupo como: recursos de reposición, apelación, acciones de tutela, impugnaciones, desacatos, derecho de petición, derecho de habeas data para determinar su viabilidad. 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. Elaborar los proyectos de recursos judiciales, acciones de tutela, impugnaciones y demás asuntos relacionados con mecanismos de protección de derechos fundamentales. 4. Recibir y tramitar 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 actualizados los sistemas de información de la Defensoría del Pueblo y mantener organizados los archivos y soportes de las peticiones asignadas, para proporcionar una mejor información a los interesados, sobre los resultados de la gestión adelantada. 6. Practicar las visitas y pruebas que se requieran en el trámite de las quejas para buscar la verdad real de los hechos. 7. Asesorar y absolver las consultas a los ciudadanos, en materia de mecanismos de protección de los Derechos Humanos y demás ramas del derecho para una mayor eficacia en el ejercicio y protección de los derechos de las personas. 	

8. Elaborar y suministrar al jefe 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.
9. Asistir al jefe 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. Participar en la organización y desarrollo de jornadas pedagógicas para la divulgación de los Derechos Humanos y de los mecanismos de protección cuando así lo determine el profesional responsable del grupo y/o el Defensor Regional.
11. Proyectar las gestiones defensoriales y los oficios administrativos y/o judiciales encaminados a proteger los Derechos Humanos cuando así lo demande la naturaleza del asunto planteado a la Entidad, con el fin de incidir ante las Entidades públicas o privadas en la garantía y vigencia de los Derechos Humanos.
12. Apoyar al profesional responsable del Grupo, cuando así lo requiera, en el control y seguimiento de las labores propias del mismo, referente a la atención al ciudadano y demás actividades propias.
13. Colaborar con el profesional responsable del Grupo en la proyección de las respuestas a los derechos de petición y comunicaciones de entidades estatales que sean presentadas a la Institución y que se relacionen con los derechos fundamentales, mecanismos de protección o asesorías en materia civil, administrativa, laboral y en general lo relacionado con el derecho público y privado.

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. Atendiendo los lineamientos establecidos Institucionalmente.
4. De forma oportuna y con estándares de calidad.
5. De conformidad con los procedimientos, procesos, protocolos institucionales y las instrucciones del superior inmediato.
6. Siguiendo las instrucciones del jefe inmediato.
7. Teniendo en cuenta, el marco legal, constitucional y directrices institucionales.
8. De forma oportuna y con información veraz.
9. De conformidad en cumplimiento de las leyes y la normatividad legal vigente para la temática y asunto que se trate.
10. Siguiendo los protocolos establecidos para tal fin.
11. De conformidad con las directrices establecidas por la Entidad y las impartidas por el jefe inmediato.
12. El apoyo y colaboración se debe dar teniendo en cuenta las directrices impartidas por el jefe inmediato y de conformidad con los procesos y procedimientos establecidos.
13. Teniendo en cuenta de dar respuestas de fondo y dentro de los términos establecidos.
14. De forma vez y oportuna y con fundamentos técnicos y jurídicos.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. **POLÍTICAS-ESTADO:** Constitución Política y Estructura del Estado, estructura organizacional y funcional de la Entidad, Código Disciplinario Único.
2. **MISIONALES E 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, conocimientos generales en las ramas del derecho.

3. **PROCESOS ADMINISTRATIVOS– GERENCIALES:** Planeación estratégica, formulación, evaluación y gerencia de proyectos, procesos y procedimientos, manejo y elaboración de indicadores, 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 en Derecho, 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. Título de Postgrado en áreas relacionadas con las funciones a desempeñar.
3. Tres (3) años de experiencia profesional relacionada con las funciones a desempeñar.