

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO 20 (2010) – DIRECCIÓN NACIONAL DE  
ATENCIÓN y TRÁMITE DE QUEJAS – CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
1. Denominación:	Profesional Especializado
2. Tipo Cargo:	Misional
3. Código Cargo:	2010
4. Grado del Cargo:	20
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:	Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Coordinar y dirigir el cumplimiento de políticas, directrices, procesos, procedimientos y actividades encaminadas a brindar atención, orientación, asesoría, y consulta al usuario que requiera los servicios defensoriales, en coordinación con la Regional Bogotá, aplicando los mecanismos adecuados, con el fin de garantizar la atención oportuna, efectiva, y competente en la prestación del servicio.	
<b>III. DESCRIPCIÓN FUNCIONES ESENCIALES</b>	
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:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar, coordinar y supervisar la ejecución de las políticas institucionales en materia de prestación del servicio de atención, orientación, asesoría, y consulta al usuario.</li> <li>2. Reportar las estadísticas de la prestación del servicio brindado en el Grupo y las cifras de ciudadanos atendidos y remitirlas a las dependencias que las requieran.</li> <li>3. Atender y resolver las reclamaciones de los usuarios por irregularidades, discrepancias o inconformidades relativas a la prestación del servicio.</li> <li>4. Controlar, verificar y hacer seguimiento a las actividades que realizan los funcionarios en la prestación del servicio al usuario, con el fin de optimizar el servicio.</li> <li>5. Verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales en la prestación del servicio en el Centro de Atención al Ciudadano, en coordinación con la Regional Bogotá.</li> <li>6. Asignar los procesos de los usuarios para su representación judicial y extrajudicial a los profesionales y contratistas cuando la necesidad del servicio lo requiera.</li> <li>7. Hacer cumplir los procesos y procedimientos establecidos en el Grupo para la buena atención, asesoría y orientación de usuarios.</li> <li>8. Coordinar la viabilidad para la interposición de los mecanismos de protección de los derechos fundamentales con el fin de garantizar el ejercicio efectivo de la acción defensorial en los términos previstos en la constitución y la ley.</li> <li>9. Intervenir de oficio o a petición de cualquier ciudadano ante las autoridades de su jurisdicción, cuando se evidencie la amenaza y/o vulneración de los Derechos</li> </ol>	

<p>Humanos, haciendo para ello las recomendaciones y observaciones necesarias.</p> <p>10. Coordinar la recepción de quejas presentadas por cualquier ciudadano, disponiendo el trámite preferencial cuando así se requiera y remitiéndola para la correspondiente gestión y seguimiento a la dependencia competente.</p> <p>11. Proyectar las opiniones, informes, recomendaciones y observaciones al Director Nacional de Atención y Trámite de Quejas frente a violación o amenaza de Derechos Humanos que se presenten dentro de su jurisdicción.</p>
12. IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. En seguimiento con la planeación estratégica para asegurar el oportuno cumplimiento y aplicación de los mismos.</li> <li>3. De acuerdo con estándares de calidad, de forma oportuna y acorde con los procedimientos establecidos.</li> <li>4. Teniendo en cuenta las políticas institucionales y las necesidades de la dependencia.</li> <li>5. De conformidad con las cláusulas establecidas en el contrato de prestación de servicios</li> <li>6. Oportunamente de forma técnica en cumplimiento de los requerimientos.</li> <li>7. Garantizando el cumplimiento de los fines perseguidos con la respectiva contratación y de conformidad con la ley.</li> <li>8. Teniendo en cuenta los procedimientos Institucionales establecidos.</li> <li>9. Teniendo en cuenta el nivel, el área de desempeño y la denominación respectiva del cargo.</li> <li>10. De forma objetiva y diligente, siguiendo las directrices del Manual.</li> <li>11. Teniendo en cuenta las necesidades del servicio y actuando con oportunidad, eficiencia y eficacia.</li> </ol>
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>POLÍTICAS–ESTADO:</b> Constitución Política y estructura del Estado, estructura organizacional y funcional de la Entidad, Código Disciplinario Único.</li> <li>2. <b>MISIONALES E INSTITUCIONALES:</b> 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.</li> <li>3. <b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS– GERENCIALES:</b> 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.</li> <li>4. <b>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES:</b> Aprendizaje continuo, experticia profesional, trabajo en equipo y colaboración, creatividad e innovación, liderazgo de equipos de trabajo y toma de decisiones</li> </ol>
VI. RANGOS DE APLICACIÓN
<p>Entidades públicas del nivel nacional, territorial o cualquier oficina en representación del Estado en el exterior.</p>

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 y tarjeta profesional.
2. Título de Postgrado en áreas relacionadas con las funciones a desempeñar.
3. Cuatro (4) años de experiencia profesional relacionada con las funciones a desempeñar.