

Dirección Nacional de Atención y Trámite De Quejas

DIRECTOR NACIONAL (0030) – DIRECCIONES – DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRAMITE DE QUEJAS

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Denominación: | Director Nacional |
| 2. Tipo Cargo: | Misional |
| 3. Código Cargo: | 0030 |
| 4. Grado del Cargo: | No aplica |
| 5. Ubicación Organizacional: | Central |
| 6. Nivel del cargo: | Directivo |
| 7. Ubicación Funcional: | 30 Direcciones |
| 8. Dependencia: | 3020 Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas |
| 9. Área: | No aplica |
| 10. Sub área: | No aplica |
| 11. Cargo del Jefe: | 0020 Vicedefensor del Pueblo |

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Dirigir, orientar y adoptar los planes, programas, políticas y proyectos, relacionados con el proceso de Atención y Trámite de peticiones, así como coordinar, supervisar y controlar el desarrollo de las actividades correspondientes a su dirección, en cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

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. Dirigir, organizar y evaluar el desarrollo del proceso de atención y trámite de peticiones, a nivel nacional, por violaciones o amenazas de Derechos Humanos y abogar por la solución de las mismas ante las autoridades públicas y los particulares a quienes se haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, garantizando la prestación del servicio defensorial de manera inmediata y oportuna.
2. Orientar a las autoridades, así como los particulares a quienes se haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público en caso de amenaza o violación de los Derechos Humanos en lo relacionado con asuntos de su Dirección para velar por su promoción y ejercicio.
3. Dirigir el seguimiento al proceso adelantado por las Defensorías Regionales para la atención de las solicitudes y peticiones por violación o amenaza de Derechos Humanos y hacer las recomendaciones pertinentes.
4. Recomendar y proponer al Defensor del Pueblo, las medidas requeridas para la actualización e implementación de las herramientas o instrumentos de trabajo en la atención y trámite de peticiones, para la actualización de procedimientos y uso de medios técnicos requeridos para prestar un servicio de calidad.
5. Conducir el seguimiento y monitoreo de gestión en las actividades para generar acciones que optimicen la atención y trámite de peticiones y dirigir la elaboración de

los esquemas y protocolos de atención general y especializada, con enfoque diferencial.

6. Promover en coordinación con las Entidades e instancias competentes, la defensa de los Derechos Humanos, especialmente en los establecimientos carcelarios, de policía y psiquiátricos.
7. Recomendar las investigaciones que considere procedentes frente a violaciones o amenaza de Derechos Humanos.
8. Formular mecanismos para llevar el registro y clasificación de las peticiones que recibe la Entidad por vulneración de los Derechos Humanos, con el fin de identificar las entidades que más vulneran derechos, el derecho más vulnerado y el sujeto más afectado, a efectos de proponer acciones preventivas y de intervención.
9. Coordinar con las Defensorías Regionales, el manejo y mediación de los diversos conflictos de la sociedad, en aplicación de los protocolos establecidos por la Entidad.
10. Dirigir la elaboración de los esquemas y protocolos de atención general y especializada, para el desarrollo del proceso de atención y trámite de peticiones.
11. Dirigir la verificación de hechos cuando se formulen peticiones por violación de los Derechos Humanos.

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 conformidad con los lineamientos institucionales, las normas y los protocolos establecidos.
3. De acuerdo a las necesidades de la institución.
4. En forma oportuna, técnica y legalmente soportada de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Vicedefensor del Pueblo.
5. Se realiza oportunamente en cumplimiento de los objetivos y metas propuestos de la Entidad.
6. Conforme a los hallazgos derivados de las gestiones defensoriales.
7. De acuerdo con las problemáticas detectadas en materia de Derechos Humanos.
8. Teniendo en cuenta los protocolos establecidos.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. **POLÍTICAS – ESTADO:** Constitución Política y estructura del Estado, políticas públicas, Código Disciplinario Único.
2. **MISIONALES INSTITUCIONALES:** Estructura organizacional y funcional de la Entidad, marco legal institucional, tratados de derechos internacionales, códigos sustantivos y de procedimiento correspondiente a los asuntos de la dirección, Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario, derechos colectivos y grupos vulnerables.
3. **PROCESOS ADMINISTRATIVOS – GERENCIALES:** Gestión administrativa, formulación, evaluación y gerencia de proyectos, planeación, procesos y procedimientos, manejo y elaboración de indicadores, informática e internet básica, Sistema de Control Interno, jurisprudencia de la corte constitucional y de los tribunales internacionales de Derechos Humanos, elaboración de informes detallados y ejecutivos, gestión del talento humano, información geo-referenciada y análisis de variables socioeconómicas, poblacionales y de conflicto armado, investigación.
4. **COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES:** Liderazgo, habilidad gerencial, toma de decisiones, dirección y desarrollo de personal, conocimiento del entorno.

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 o Humanas, Ingenierías, Economía, Administración, Contaduría y afines o en áreas de conocimiento 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. Seis (6) años de experiencia profesional o docente relacionada con las funciones a desempeñar.