

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO 17 (2010) – DIRECCIONES – DIRECCIÓN
NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS (32, 466, 461)**

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- | | |
|------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 1. Denominación: Tipo Cargo: | Profesional Especializado |
| 2. Código Cargo: | Misional |
| 3. Grado del Cargo: | 2010 |
| 4. Ubicación Organizacional: | 17 |
| 5. Nivel del cargo: | Central |
| 6. Ubicación Funcional: | Profesional |
| 7. Dependencia: | 30 Direcciones
3020 Dirección Nacional de Atención y |
| 8. Área: | Trámite de Quejas |
| 9. Sub área: | No aplica |
| 10. Cargo del Jefe: | No aplica
0030 Director Nacional |

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Ejecutar procesos, procedimientos, planes, programas y proyectos propios del proceso de atención y trámite de peticiones, conflictividad social y mediación, para garantizar la efectividad de los Derechos Humanos en cumplimiento de la misión, las 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. Ejecutar el seguimiento, valoración y control de gestión a las regionales en temas relacionados con el proceso de atención y hacer recomendaciones en planes de mejoramiento.
2. Ejecutar las políticas institucionales sobre la implementación, desarrollo y puesta en marcha de la Resolución de Conflictos en el ámbito territorial.
3. Poner en marcha los protocolos y procedimientos institucionales, para que los servidores de la Entidad intervengan de manera eficaz y eficiente durante la resolución de los conflictos.
4. Elaborar y consolidar los diagnósticos, recomendaciones, informes, observaciones necesarias, sobre problemáticas de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario identificados en la atención de peticiones de acuerdo con la gestión ordenada por el jefe inmediato.
5. Apoyar los procesos de capacitación sobre la utilización de las herramientas fijadas por la Entidad para la atención y trámite de peticiones y para garantizar su utilización en la gestión en forma estandarizada.
6. Propender por la defensa de los Derechos Humanos en las entidades públicas y privadas a quienes se haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público especialmente a los grupos vulnerables.
7. Participar en las jornadas descentralizadas asignadas por el Director.
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. Documentar las experiencias y elaborar informes sobre los temas asignados que permitan realizar el trámite, control y seguimiento.
10. Participar en los procesos de inducción y reinducción sobre el uso de las herramientas de trabajo en la Oficina, y de las referidas al uso del Sistema de Información.

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 manera oportuna conforme a los protocolos establecidos.
3. Manteniendo claridad y coherencia con los diagnósticos realizados.
4. Con información suficiente y relevante.
5. De manera oportuna, eficaz y empleando como herramienta lo recursos técnicos de la Entidad.
6. de conformidad con los procesos y procedimientos establecidos.
7. De acuerdo con los protocolos institucionales y directrices del Director.
8. De manera oportuna, eficaz y empleando como herramienta lo recursos técnicos de la Entidad.
9. De conformidad con los protocolos establecidos por la Dirección.
- 10.

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, Justicia transicional, escenarios de paz y mecanismos alternativos para la solución de conflictos, 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, manejo de office, informática e internet básica, Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas.
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 Ciencias de la Educación, Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría y Afines, Matemáticas, Estadística y Afines, Ingenierías 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. Un (1) año de experiencia profesional relacionada con las funciones a desarrollar.