

**PROFESIONAL UNIVERSITARIO 14 (2050) – DIRECCIONES – DIRECCIÓN  
NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS (69, 2025, 1992)**

**I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

1. Denominación:	Profesional Universitario
2. Tipo Cargo:	Misional
3. Código Cargo:	2050
4. Grado del Cargo:	14
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:	No aplica
10. Sub área:	No aplica
11. Cargo del Jefe:	0030 Director Nacional

**II. PROPÓSITO PRINCIPAL**

Aplicar conocimientos propios de la carrera profesional respectiva ejecutando acciones, planes, programas y proyectos del proceso de atención y trámite de quejas, conflictividad social y mediación , especialmente en casos relacionados con vulneración de derechos humanos para garantizar la efectividad de los mismos en cumplimiento de la misión, las 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. Participar en los procesos de atención, trámite y registro 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.
2. Participar en la elaboración y consolidación de 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.
3. 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.
4. Documentar las experiencias y elaborar informes sobre los temas asignados que permitan realizar el trámite, control y seguimiento.
5. Desarrollar las gestiones administrativas y logísticas para asegurar la realización de los eventos y actividades relacionadas con la Dirección.
6. Colaborar en la ejecución de acciones encaminadas a preservar los archivos entregados por la población respecto de los temas relacionados con la violación de sus Derechos Humanos.
7. Colaborar en las jornadas descentralizadas asignadas por el Director.
8. Colaborar en los procesos de formación y capacitación que se adelante a nivel interno y externo la Dirección.

#### 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 con los criterios establecidos en la dependencia.
3. Se realiza dentro de los plazos establecidos.
4. Siguiendo el sistema existente y las instrucciones del jefe inmediato.
5. De conformidad con los indicadores establecidos en los procedimientos.
6. Con oportunidad, siguiendo los parámetros establecidos por el proceso de capacitación y formación Institucional.
7. De acuerdo con los protocolos institucionales y directrices del Director.
8. Atendiendo las directrices institucionales y las establecidas por el jefe inmediato.

#### V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. **POLÍTICAS – ESTADO:** Constitución Política, organización del Estado, Políticas Públicas, normas de Contratación Pública, Código Disciplinario Único.
2. **MISIONALES – INSTITUCIONALES:** Estructura organizacional y funcional de la Entidad, marco legal institucional, Justicia transicional, escenarios de paz y mecanismos alternativos para la solución de conflictos, Derechos Humanos, Derecho Internacional Humanitario, derechos colectivos y grupos vulnerables.
2. **PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FUNCIONALES:** Planeación estratégica, planeación, procesos y procedimientos, manejo de office, Atención al Ciudadano Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno para las entidades públicas.
1. **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, Ciencias de la Educación, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingenierías, Ciencias de la Educación, Matemáticas, Estadística y afines y matrícula o tarjeta profesional, en los casos requeridos por la ley.