

**PROFESIONAL UNIVERSITARIO 15 (2050) – DIRECCIONES – DIRECCIÓN  
NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS (89)**

**I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

1. Denominación:	Profesional Universitario
2. Tipo Cargo:	Misional
3. Código Cargo:	2050
4. Grado del Cargo:	15
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 participando en el diseño y ejecución de acciones, planes, programas y proyectos relacionados con el proceso de atención y trámite de quejas, 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. Participar en la evaluación, monitoreo y sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad del proceso de atención y trámite de peticiones.
2. Participar en la implementación de protocolos y procedimientos institucionales, para que los servidores de la Entidad intervengan de manera eficaz y eficiente durante la resolución de los conflictos.
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. Participar en la evaluación, monitoreo y sostenibilidad del Modelo Estándar de Control Interno y MECI en la dependencia.
5. Mantener organizado el programa de atención y trámite de quejas en lo que se refiere a su especialidad para facilitar la consecución de información para efectos del servicio.
6. 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.
7. Participar en las jornadas descentralizadas asignadas por el Director.
8. Participar en la mediación de las peticiones que sean solicitadas, por designación del

<p>jefe inmediato.</p> <p>9. Documentar las experiencias y elaborar informes sobre los temas asignados que permitan realizar el trámite, control y seguimiento.</p> <p>10. Practicar por designación del jefe inmediato las visitas o pruebas requeridas que permitan la obtención de la información para realizar el trámite correspondiente de la petición.</p>
<b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>
<p>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.</p> <p>2. De acuerdo con los criterios y metodologías determinadas para tal efecto.</p> <p>3. De acuerdo a las directrices del superior inmediato.</p> <p>4. La mediación de las peticiones que son solicitadas por el superior inmediato se apoya de acuerdo con las directrices de la Dirección de Atención y Trámite de Quejas.</p> <p>5. Oportunamente siguiendo las directrices del superior inmediato.</p> <p>6. De manera oportuna, eficaz y empleando como herramienta los recursos técnicos de la Entidad.</p> <p>7. De acuerdo con los protocolos institucionales y directrices del Director.</p> <p>8. De conformidad con los protocolos establecidos por la Dirección.</p> <p>9. Atendiendo las directrices institucionales y las establecidas por el jefe inmediato.</p> <p>10. De conformidad con los procedimientos establecidos y directrices del jefe inmediato.</p>
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>
<p>1. <b>POLÍTICAS – ESTADO:</b> Constitución Política, organización del Estado, normas de Contratación Pública, Código Disciplinario Único.</p> <p>2. <b>MISIONALES – INSTITUCIONALES:</b> 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.</p> <p>3. <b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FUNCIONALES:</b> planeación estratégica, procedimiento administrativo, formulación, evaluación y gerencia de proyectos, planeación, procesos y procedimientos, manejo y elaboración de indicadores, manejo de office, análisis de información, Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas.</p> <p>4. <b>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES:</b> Aprendizaje continuo, experticia profesional, trabajo en equipo y colaboración, creatividad e innovación.</p>
<b>VI. RANGOS DE APLICACIÓN</b>
<p>Entidades públicas del nivel nacional, territorial o cualquier oficina en representación del Estado en el exterior.</p> <p>Clases. Verbal, telefónica, virtual (Chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).</p> <p>Categoría. Información.</p> <p>Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.</p>
<b>VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA</b>
<p>1. Título profesional en Derecho, ciencias de la Educación, Ciencias Sociales y</p>

Humanas, Economía, Administración, Contaduría Pública y afines, Matemáticas, Estadística y afines o en áreas afines o relacionadas con las funciones a desempeñar y matricula o tarjeta profesional, en los casos requeridos por la ley.

2. Un (1) año de experiencia profesional, relacionada con las funciones a desempeñar.