

**PROFESIONAL UNIVERSITARIO 14 (2050) – DIRECCIONES – DIRECCIÓN
NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS – RECEPCIÓN Y ANÁLISIS**

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:	302002 Recepción y Análisis
10. Sub área:	No aplica
11. Cargo del Jefe:	Quien ejerza la supervisión directa

II. PROPÓSITO PRINCIPAL

Aplicar conocimientos propios de la carrera profesional respectiva participando en la ejecución de planes, programas y proyectos relacionados con el proceso de atención y trámite de peticiones especialmente en las actividades de recepción, clasificación, primera lectura y análisis, admisión o rechazo de todas las peticiones o casos relacionados con vulneración de derechos, que se reciban en la sede central en forma escrita, telefónica, correo electrónico, redes, página web de la Entidad, con el fin de direccionarlos a la dependencia o instancia gubernamental, no gubernamental, y entidades de derecho privado que corresponda para garantizar y el trámite de gestión y respuesta efectiva en cumplimiento de la misión, 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. Atender, tramitar y analizar las peticiones de los usuarios de manera escrita, web, telefónicas, correos electrónicos, a nivel nacional, asignadas por el superior inmediato y siguiendo las directrices del mismo.
2. Radicar y mantener actualizado el registro de las peticiones atendidas de manera periódica de acuerdo con las instrucciones del superior jerárquico el registro de peticiones que llegue a la dependencia, en los sistemas diseñados para tal fin.
3. Informar a los ciudadanos del procedimiento a seguir y la gestión adelantada por la Defensoría del Pueblo para el restablecimiento y protección de los Derechos Humanos.
4. Realizar actividades para las gestiones que se requieran para atender las peticiones que se reciben y en general en instancias en donde se presuma violación de los mismos.
5. Elaborar y consolidar los reportes de indicadores para identificar entidades con mayores índices de vulneración de Derechos Humanos, sujetos más afectados, causas de vulneración y posibles recomendaciones según indicaciones del Director

<p>Nacional.</p> <ol style="list-style-type: none"> Elaborar los diagnósticos periódicos que sean requeridos por el jefe jerárquico. Colaborar en las jornadas descentralizadas asignadas por el Director. 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. Practicar por designación del superior inmediato las visitas o pruebas requeridas que permitan la obtención de la información para realizar el trámite correspondiente.
IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<ol style="list-style-type: none"> 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. De acuerdo a los criterios y metodologías determinadas para tal efecto. De acuerdo a los parámetros establecidos en los Manuales de Procesos y Procedimientos. Siguiendo el sistema existente y las instrucciones del jefe inmediato. De conformidad con los indicadores establecidos en los procedimientos. De acuerdo a las directrices del superior inmediato. De acuerdo con los protocolos institucionales y directrices del Director. Siguiendo las directrices institucionales y las impartidas por el jefe inmediato De acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para tal fin.
VI. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> POLÍTICAS – ESTADO: Constitución Política, Organización del Estado, Políticas Públicas, Código Disciplinario Único. MISIONALES – INSTITUCIONALES: Marco legal Institucional, tratados de derechos internacionales, jurisprudencia de la Corte constitucional y de los tribunales internacionales de Derechos Humanos, Derechos Humanos, investigación. PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FUNCIONALES: Planeación estratégica, planeación, procesos y procedimientos, ofimática, Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno para las entidades públicas. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES: Aprendizaje continuo, experticia profesional, trabajo en equipo y colaboración, creatividad e innovación.
VI. RANGOS DE APLICACIÓN
<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>
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA
<ol style="list-style-type: none"> Título profesional en Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración y afines, Ingenierías, Ciencias de la Educación, Matemáticas, Estadística y afines y matrícula o tarjeta profesional, en los casos requeridos por la ley.