

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO 18 (2010) – SECRETARÍA GENERAL –  
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
1. Denominación:	Profesional Especializado
2. Tipo Cargo:	Administrativo
3. Código Cargo:	2010
4. Grado del Cargo:	18
5. Ubicación Organizacional:	Central
6. Nivel del cargo:	Profesional
7. Ubicación Funcional:	50 Secretaría General
8. Dependencia:	50 Secretaría General
9. Área:	5004 Atención al Ciudadano
10. Sub área:	No aplica
11. Cargo del Jefe:	0050 Secretario General
<b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>	
Elaborar planes y programas de atención al ciudadano que promuevan un servicio efectivo por parte de los servidores públicos de la entidad, con base en las políticas, la misión, la visión y las normas aplicables.	
<b>III. DESCRIPCIÓN FUNCIONES ESENCIALES</b>	
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 esta Resolución y las siguientes:	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Atender las quejas y reclamos presentados frente al desempeño de las dependencias y servidores públicos en coordinación con la Oficina de Control Interno a fin de proyectar mecanismos de mejora que garanticen una adecuada atención al usuario.</li><li>2. Poner en marcha el modelo de atención al ciudadano de acuerdo con las necesidades planteadas y los estándares de calidad establecidos en respuesta a la misión y políticas institucionales.</li><li>3. Administrar el sistema de información frente a la gestión de atención al ciudadano de acuerdo con los procesos y procedimientos propios de la entidad en respuesta a la misión institucional.</li><li>4. Suministrar la información de carácter público que solicite el ciudadano como derecho fundamental de acuerdo con normatividad, políticas institucionales y canales establecidos.</li><li>5. Realizar campañas de divulgación con base en las necesidades de los ciudadanos frente a la adecuada prestación del servicio de acuerdo a la misión y políticas institucionales</li></ol>	
<b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Las quejas y reclamos presentados frente al desempeño de las dependencias y servidores públicos se atienden y presentan de manera eficaz y oportuna y siguiendo los lineamientos y procedimientos establecidos.</li></ol>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>El modelo de atención al ciudadano se ejecuta de acuerdo con las necesidades planteadas y los estándares de calidad establecidos y responden a la misión y políticas institucionales.</li> <li>El sistema de información frente a la gestión de atención al ciudadano, se administra de forma transparente siguiendo los procesos y procedimientos y de acuerdo a las normas institucionales.</li> <li>La información de carácter público que solicita el ciudadano se suministra de acuerdo a los canales establecidos, de manera eficaz y oportuna garantizando los derechos de los ciudadanos en respuesta a la constitución y la ley.</li> <li>Las campañas de divulgación se realizan con base en las necesidades de los ciudadanos, facilitando una adecuada prestación del servicio al usuario de acuerdo con la misión institucional la constitución y la ley.</li> </ol>
<b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li><b>POLÍTICAS – ESTADO:</b> Constitución Política, organización del Estado, políticas públicas, normas de contratación pública, Código Disciplinario Único.</li> <li><b>MISIONALES INSTITUCIONALES:</b> Estructura organizacional y funcional de la Entidad, básico en Derechos Humanos, DIH, Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Modelo integrado de Planeación y Gestión.</li> <li><b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FUNCIONALES:</b> Planeación estratégica, procedimiento administrativo, formulación, evaluación y gerencia de proyectos, procesos y procedimientos, manejo y elaboración de indicadores, análisis de información, básicos sobre Sistema de Control Interno, Servicio al Ciudadano, Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas, ofimática, presupuesto.</li> <li><b>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES:</b> Aprendizaje continuo, experticia profesional, trabajo en equipo y colaboración, habilidades comunicativas, creatividad e innovación.</li> </ol>
<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>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Título profesional en Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingenierías, Matemáticas, Estadística o núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones a desempeñar y tarjeta o matrícula profesional en los casos requeridos por la ley.</li> <li>Título de postgrado en áreas afines con las funciones a desempeñar.</li> <li>Dos (2) años de experiencia profesional relacionada con las funciones a desempeñar.</li> </ol>