

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO 19 (2010) – SECRETARÍA GENERAL –
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
1. Denominación:	Profesional Especializado
2. Tipo Cargo:	Administrativo
3. Código Cargo:	2010
4. Grado del Cargo:	19
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
II. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Formular estrategias, planes y programas que garanticen una óptima calidad en la atención ofrecida por los servidores públicos, a través de los diferentes canales, a los ciudadanos y usuarios de la Defensoría del pueblo en cumplimiento de la misión, la visión, políticas y la ley.	
III. DESCRIPCIÓN FUNCIONES ESENCIALES	
<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Hacer seguimiento a los procesos y procedimientos de atención al ciudadano de acuerdo con las políticas institucionales y la normatividad vigente sobre la materia. procedimientos y metas establecidas.2. Proponer mecanismos de racionalización, interacción y optimización de procedimientos de atención al ciudadano a fin de facilitar la accesibilidad de los usuarios a los servicios de la Defensoría del Pueblo.3. Diseñar técnicas de automatización de trámites a fin de prevenir los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar durante la ejecución de los procedimientos de atención al ciudadano.4. Proponer canales de atención al ciudadano que garanticen el acceso a la información pública en posesión o bajo control de la entidad, como derecho fundamental de los ciudadanos de acuerdo a la misión, visión y políticas institucionales.5. Desarrollar espacios efectivos de participación ciudadana a fin de brindar información institucional de interés a la ciudadanía y facilitar el control social de acuerdo con las metas establecidas.6. Liderar el sistema de PQR'S y Recursos de Ley de acuerdo con las competencias y los términos de tiempo establecidos por la Defensoría del Pueblo a fin de brindar una solución efectiva a los ciudadanos.7. Proponer alianzas inter e intra-institucionales que promuevan la mejora continua en el proceso de atención al ciudadano con base en las necesidades, los planes y proyectos.	

IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Los procesos y procedimientos de atención al ciudadano se realizan de conformidad con los procesos y procedimientos establecidos y con la normatividad vigente. 2. Los mecanismos de racionalización, interacción y optimización de procedimientos de atención al ciudadano propuestos facilitan de manera efectiva el acceso a los servicios de la Defensoría del Pueblo, de acuerdo con los derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, acorde con la misión y visión de la entidad. 3. Las técnicas de automatización de trámites diseñadas permiten prevenir y disminuir los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar durante la ejecución de los procedimientos de atención al ciudadano. 4. Los canales de atención propuestos, facilitan el acceso a la información pública a los ciudadanos de acuerdo a la misión, visión y políticas institucionales. 5. Los espacios de participación ciudadana creados, permiten generar información institucional de interés y facilitar el control social de acuerdo con las metas establecidas. 6. El sistema de PQR'S es administrado de acuerdo con las competencias de la entidad, la Constitución Política y la Ley brindando una solución efectiva a los ciudadanos. 7. Las alianzas interinstitucionales promueven el mejoramiento continuo en el proceso de atención al ciudadano y dan cumplimiento a las metas, planes y proyectos establecidos.
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES
<ol style="list-style-type: none"> 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, básico en Derechos Humanos, DIH, Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Modelo integrado de Planeación y Gestión. 3. PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FUNCIONALES: Planeación estratégica, procedimiento administrativo, formulación, evaluación y gerencia de proyectos, procesos y procedimientos, manejo y elaboración de indicadores, análisis de información, Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas. 4. 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"> 1. Título profesional en Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingenierías, Matemáticas, Estadística y afines o núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones a desempeñar y tarjeta o matrícula profesional en los casos requeridos por la ley. 2. Título de postgrado en áreas afines con las funciones a desempeñar. 3. Tres (3) años de experiencia profesional relacionada con las funciones a desempeñar.