

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO 18 (2010) – DIRECCIONES – DIRECCIÓN  
NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS**

**I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

- |                              |                                                            |
|------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1. Denominación:             | Profesional Especializado                                  |
| 2. Tipo Cargo:               | Misional                                                   |
| 3. Código Cargo:             | 2010                                                       |
| 4. Grado del Cargo:          | 18                                                         |
| 5. Ubicación Organizacional: | Central                                                    |
| 6. Nivel del cargo:          | Profesional                                                |
| 7. Ubicación Funcional:      | 30 Direcciones                                             |
| 8. Dependencia:              | 3020 Dirección Nacional de Atención<br>y Trámite de Quejas |
| 9. Área:                     | No aplica                                                  |
| 10. Sub área:                | No aplica                                                  |
| 11. Cargo del Jefe:          | 0030 Director Nacional                                     |

**II. PROPÓSITO PRINCIPAL**

Diseñar y ejecutar procesos, procedimientos, planes, programas y proyectos relacionados con el proceso de atención y trámite de peticiones, 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 esta Resolución y las siguientes:

1. Realizar seguimiento, valoración y control de gestión a las regionales en temas relacionados con el proceso de atención, conflictividad social y mediación y presentar informes y estadísticas con recomendaciones a que haya lugar.
2. Implementar políticas institucionales sobre el desarrollo y puesta en marcha de la resolución de conflictos en el ámbito nacional y territorial.
3. Implementar protocolos y procedimientos institucionales, para que los servidores de la Entidad intervengan de manera eficaz, eficiente y segura durante la resolución de los conflictos.
4. Evaluar los proyectos de fortalecimiento a la gestión del proceso de atención y trámite de peticiones, para verificar su impacto.
5. Elaborar y consolidar los diagnósticos, recomendaciones, informes, observaciones necesarias, sobre problemáticas de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario identificados en la atención de

<p>peticiones de acuerdo con la gestión ordenada por el jefe inmediato.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Apoyar los procesos de capacitación sobre la utilización de las herramientas establecidas por la Entidad para la atención y trámite de peticiones y para garantizar su utilización en la gestión en forma estandarizada.</li> <li>7. Participar en las jornadas descentralizadas asignadas por el Director.</li> <li>8. Propender por la defensa de los Derechos Humanos en las entidades públicas y privadas a quienes se haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público en coordinación con la dependencia correspondiente que atienda dicha función.</li> <li>9. 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.</li> <li>10. Controlar las actividades que disponga la Dirección respecto a la gestión desarrollada por los operadores de la Entidad, para la verificación, eficiencia y eficacia de la gestión defensorial.</li> <li>11. Documentar las experiencias y elaborar informes sobre los temas asignados que permitan realizar el trámite, control y seguimiento.</li> <li>12. Ejecutar los procesos de inducción y reinducción sobre el uso de las herramientas de trabajo en la Oficina, y de las referidas al uso del Sistema de Información.</li> </ol>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### **IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO**

<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. De manera oportuna conforme a los protocolos establecidos.</li> <li>3. Manteniendo claridad y coherencia con los diagnósticos realizados.</li> <li>4. Con información suficiente y relevante.</li> <li>5. Empleando como herramienta lo recursos técnicos de la Entidad.</li> <li>6. de conformidad con los procesos y procedimientos establecidos.</li> <li>7. De acuerdo con los protocolos institucionales y directrices del Director.</li> <li>8. De manera oportuna, eficaz y empleando como herramienta lo recursos técnicos de la Entidad.</li> <li>9. De conformidad con los protocolos establecidos por la Dirección.</li> <li>10. Atendiendo las directrices institucionales y las establecidas por el jefe inmediato.</li> <li>11. 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.</li> <li>12. De conformidad con los procedimientos establecidos y directrices del jefe inmediato.</li> </ol>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### **V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES**

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. POLÍTICAS – ESTADO: Constitución Política y estructura del Estado,</li> </ol>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Políticas Públicas, Código Disciplinario Único.</p> <p>2. MISIONALES INSTITUCIONALES:</p> <p>3. 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>4. PROCESOS ADMINISTRATIVOS – GERENCIALES: Gestión administrativa, formulación, evaluación y gerencia de proyectos, planeación, procesos y procedimientos, manejo y elaboración de indicadores, manejo de Office, informática e internet básica, Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno para las Entidades Públicas.</p> <p>5. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES: Liderazgo, habilidad gerencial, toma de decisiones, dirección y desarrollo de personal, conocimiento del entorno.</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 Sociales y Humanas, Ciencias de la Educación, Economía, Administración y afines, Contaduría y afines, Ingenierías o en áreas y núcleos básicos de conocimiento relacionados con las funciones a desempeñar y matrícula o tarjeta profesional en los casos requeridos por la ley.</p> <p>2. Título de Postgrado en áreas relacionadas con las funciones a desempeñar.</p> <p>3. Dos (2) años de experiencia profesional relacionada con las funciones a desempeñar.</p>