

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO 19 (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: | 19 |
| 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

Diseñar, controlar y ejecutar procedimientos, planes, programas y proyectos relacionados con el proceso de atención y trámite de peticiones, conflictividad social y mediación, para contribuir a 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. 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. Desarrollar las políticas institucionales sobre la ejecución y puesta en marcha de la resolución de conflictos en el ámbito nacional y territorial.
3. Diseñar e 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. 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.
5. Monitorear y evaluar los proyectos de fortalecimiento a la gestión del proceso de atención y trámite de peticiones, para verificar su impacto.
6. Revisar y proponer modificaciones, actualizaciones y ajustes a las herramientas para la atención y trámite de peticiones.
7. Participar en las jornadas descentralizadas asignadas por el Director.

8. Proyectar 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.
9. Proyectar informes, recomendaciones, observaciones necesarias para promover, ejercer y divulgar los derechos humanos de acuerdo con la gestión ordenada por el jefe inmediato.
10. Realizar seguimiento a 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.
11. Elaborar proyectos de resoluciones defensoriales, ponencias, conferencias, seminarios, etc., en asuntos de relevancia para la Dirección.
12. 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.
13. Documentar las experiencias y elaborar informes sobre los temas asignados que permitan realizar el trámite, control y seguimiento.
14. 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.
15. 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.

IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO

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.
2. De acuerdo con los criterios establecidos en la Dirección.
3. De manera oportuna conforme a los protocolos establecidos.
4. Manteniendo claridad y coherencia con los diagnósticos realizados.
5. De conformidad con los protocolos establecidos y directrices del Director.
6. Con información suficiente y relevante.
7. De acuerdo con los protocolos institucionales y directrices del Director.
8. De conformidad con los procesos y procedimientos establecidos.
9. De manera oportuna, eficaz y empleando como herramienta lo recursos técnicos de la Entidad.
10. De conformidad con los protocolos establecidos por la Dirección.
11. Atendiendo las directrices institucionales y las establecidas por el jefe inmediato.
12. 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.
13. De acuerdo con los criterios establecidos en la Dirección.

14. Siguiendo los procedimientos establecidos para tal fin.
15. De conformidad con los procedimientos establecidos y directrices del jefe inmediato

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. **POLÍTICAS – ESTADO:** Constitución Política y estructura del Estado, Políticas Públicas, Código Disciplinario Único.
2. **MISIONALES INSTITUCIONALES:** 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.
3. **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.
4. **COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES:** Liderazgo, habilidad gerencial, toma de decisiones, dirección y desarrollo de personal, conocimiento del entorno.

VI. RANGOS DE APLICACIÓN

Entidades públicas del nivel nacional, territorial o cualquier oficina en representación del Estado en el exterior.

Clases. Verbal, telefónica, virtual (Chat, e-mail, teleconferencia, foro virtual).

Categoría. Información.

Clases. Escrita, digital, verbal, presencial.

VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

1. Título profesional en Ciencias Sociales y Humanas, Ciencias de la Educación, Economía, Administración, Contaduría y afines, Ingenierías, Estadística 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.
2. Título de posgrado en áreas relacionadas con las funciones a desempeñar.
3. Tres (3) años de experiencia profesional relacionada con las funciones a desempeñar.