

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

| <b>I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>   |   |
|--|---|
| 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:   | No aplica   |
| 10. Sub área:  | No aplica   |
| 11. Cargo del Jefe:  | 0030 Director Nacional                                  |
| <b>II. PROPÓSITO PRINCIPAL</b>   |   |
| Aplicar conocimientos propios de la carrera profesional respectiva ejecutando acciones, planes, programas y proyectos del proceso de atención y trámite de quejas, conflictividad social y mediación, especialmente en casos relacionados con vulneración de derechos humanos para garantizar la efectividad de los mismos en cumplimiento de la misión, las metas, políticas y objetivos de la Entidad.   |   |
| <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. Participar en los procesos de atención, trámite y registro 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>2. Participar en la elaboración y consolidación de 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.</li><li>3. 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>4. Documentar las experiencias y elaborar informes sobre los temas asignados que permitan realizar el trámite, control y seguimiento.</li><li>5. Desarrollar las gestiones administrativas y logísticas para asegurar la</li></ol> |   |

|   |
|---|
| <p>realización de los eventos y actividades relacionadas con la Dirección.</p> <p>6. Colaborar en la ejecución de acciones encaminadas a preservar los archivos entregados por la población respecto de los temas relacionados con la violación de sus Derechos Humanos.</p> <p>7. Colaborar en las jornadas descentralizadas asignadas por el Director.</p> <p>8. Colaborar en los procesos de formación y capacitación que se adelante a nivel interno y externo la Dirección.</p>  |
| <b>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</b>   |
| <p>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.</p> <p>2. De acuerdo con los criterios establecidos en la dependencia.</p> <p>3. Se realiza dentro de los plazos establecidos.</p> <p>4. Siguiendo el sistema existente y las instrucciones del jefe inmediato.</p> <p>5. De conformidad con los indicadores establecidos en los procedimientos.</p> <p>6. Con oportunidad, siguiendo los parámetros establecidos por el proceso de capacitación y formación Institucional.</p> <p>7. De acuerdo con los protocolos institucionales y directrices del Director.</p> <p>8. Atendiendo las directrices institucionales y las establecidas por el jefe inmediato.</p>  |
| <b>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</b>  |
| <p>1. <b>POLÍTICAS – ESTADO:</b> Constitución Política, organización del Estado, Políticas Públicas, normas de Contratación Pública, Código Disciplinario Único.</p> <p>2. <b>MISIONALES – INSTITUCIONALES:</b> Estructura organizacional y funcional de la Entidad, marco legal institucional, 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>2. <b>PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FUNCIONALES:</b> Planeación estratégica, planeación, procesos y procedimientos, manejo de office, Atención al Ciudadano Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno para las entidades públicas.</p> <p>1. <b>COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES:</b> Aprendizaje continuo, experticia profesional, trabajo en equipo y colaboración, creatividad e innovación.</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>  |

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, Ciencias de la Educación, Matemáticas, Estadística y afines y matrícula o tarjeta profesional, en los casos requeridos por la ley.