

**PROFESIONAL UNIVERSITARIO 15 (2050) – DIRECCIONES – DIRECCIÓN
NACIONAL DE ATENCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS**

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- | | |
|------------------------------|--|
| 1. Denominación: | Profesional Universitario |
| 2. Tipo Cargo: | Misional |
| 3. Código Cargo: | 2050 |
| 4. Grado del Cargo: | 15 |
| 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

Aplicar conocimientos propios de la carrera profesional respectiva participando en el diseño y ejecución de acciones, planes, programas y proyectos relacionados con el proceso de atención y trámite de quejas, 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. Participar en la evaluación, monitoreo y sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad del proceso de atención y trámite de peticiones.
2. Participar en la implementación de protocolos y procedimientos institucionales, para que los servidores de la Entidad intervengan de manera eficaz y eficiente durante la resolución de los conflictos.
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.
4. Participar en la evaluación, monitoreo y sostenibilidad del Modelo Estándar de Control Interno y Sistema Integrado de Gestión en la dependencia.
5. Mantener organizado el programa de atención y trámite de quejas en lo que se refiere a su especialidad para facilitar la consecución de información para efectos del servicio.
6. Elaborar y consolidar los diagnósticos, recomendaciones, informes,

<p>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.</p> <ol style="list-style-type: none"> Participar en las jornadas descentralizadas asignadas por el Director. Participar en la mediación de las peticiones que sean solicitadas, por designación del jefe inmediato. Documentar las experiencias y elaborar informes sobre los temas asignados que permitan realizar el trámite, control y seguimiento. Practicar por designación del jefe inmediato las visitas o pruebas requeridas que permitan la obtención de la información para realizar el trámite correspondiente de la petición.
<p>IV. CRITERIOS DE DESEMPEÑO</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. De acuerdo con los criterios y metodologías determinadas para tal efecto. De acuerdo a las directrices del superior inmediato. La mediación de las peticiones que son solicitadas por el superior inmediato se apoya de acuerdo con las directrices de la Dirección de Atención y Trámite de Quejas. Oportunamente siguiendo las directrices del superior inmediato. De manera oportuna, eficaz y empleando como herramienta lo recursos técnicos de la Entidad. De acuerdo con los protocolos institucionales y directrices del Director. De conformidad con los protocolos establecidos por la Dirección. Atendiendo las directrices institucionales y las establecidas por el jefe inmediato. De conformidad con los procedimientos establecidos y directrices del jefe inmediato.
<p>V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES</p> <ol style="list-style-type: none"> POLÍTICAS – ESTADO: Constitución Política, organización del Estado, normas de Contratación Pública, Código Disciplinario Único. 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. PROCESOS ADMINISTRATIVOS – FUNCIONALES: planeación

estratégica, procedimiento administrativo, formulación, evaluación y gerencia de proyectos, planeación, procesos y procedimientos, manejo y elaboración de indicadores, manejo de office, 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

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 Derecho, ciencias de la Educación, Ciencias Sociales y Humanas, Economía, Administración, Contaduría Pública y afines, Matemáticas, Estadística y afines o en áreas afines o relacionadas con las funciones a desempeñar y matricula o tarjeta profesional, en los casos requeridos por la ley.
2. Un (1) año de experiencia profesional, relacionada con las funciones a desempeñar.