

RESOLUCIÓN NÚMERO 3335 DE 2015

I- IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	PROFESIONAL ESPECIALIZADO
Código:	2028
Grado:	16
Dependencia:	
Cargo del Jefe Inmediato:	SECRETARIO GENERAL DE MINISTERIO

II. ÁREA FUNCIONAL

III- PROPÓSITO PRINCIPAL

Formular, ejecutar y monitorear las políticas de atención al ciudadano del Ministerio de Educación Nacional, con base en los lineamientos y normatividad vigente.

IV- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar seguimiento y análisis a la gestión de las peticiones, reclamos, orientaciones y trámites del Ministerio, para identificar oportunidades de mejora en el servicio al ciudadano.
2. Realizar análisis estadístico respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y trámites que se presentan al Ministerio, para formular e implementar planes de mejora al modelo de atención al ciudadano del Ministerio.
3. Asegurar que los interesados conozcan oportunamente y de acuerdo a los términos de la ley, el contenido de los actos administrativos que genera el Ministerio, mediante su adecuada y oportuna publicación (notificación, comunicación) y divulgación.
4. Promover la cultura del servicio al interior del Ministerio de Educación Nacional (MEN), teniendo en cuenta la información estadística generada del Macroproceso de Gestión de la Atención al Ciudadano para identificar las debilidades y fortalezas en la prestación del servicio.
5. Coordinar las estrategias, iniciativas y actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas con el fin de asegurar una efectiva atención al ciudadano.
6. Coordinar la salida tanto interna como externa de correspondencia de documentos enviados a entes externos o a dependencias del Ministerio, para realizar un adecuado seguimiento a las mediciones de indicadores de gestión relacionados con la gestión de los trámites de las dependencias.
7. Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza del empleo.

V- CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

1. Manejo del Paquete Office.
2. Normatividad del Sector Educativo
3. Organización del Estado Colombiano
4. Normatividad y Políticas de atención al ciudadano

VI- COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

COMUNES	POR NIVEL JERÁRQUICO	ESPECÍFICAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprendizaje Continuo 2. Orientación a Resultados 3. Orientación al usuario y al ciudadano 4. Compromiso con la organización. 5. Trabajo en Equipo 6. Adaptación al cambio 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aporte técnico-profesional. 2. Comunicación efectiva 3. Gestión de procedimientos 4. Instrumentación de decisiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adaptación al cambio. 2. Capacidad de gestión.

VII - REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACION ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en uno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento <ul style="list-style-type: none"> . Derecho y afines . Administración . Ingeniería Industrial y afines . Economía . Ingeniería administrativa 	Diecinueve (19) meses de experiencia profesional relacionada.

RESOLUCIÓN NÚMERO 3335 DE 2015

Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo. Tarjeta profesional en los casos reglamentados por la ley.	
ALTERNATIVA	
FORMACION ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en uno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento <ul style="list-style-type: none"> . Derecho y afines . Administración . Ingeniería Industrial y afines . Economía . Ingeniería administrativa Tarjeta profesional en los casos reglamentados por la ley.	Cuarenta tres (43) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVA	
FORMACION ACADÉMICA	EXPERIENCIA
Título profesional en uno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento <ul style="list-style-type: none"> . Derecho y afines . Administración . Ingeniería Industrial y Afines . Economía . Ingeniería administrativa Título de formación profesional adicional al exigido en uno de los núcleos básicos del conocimiento antes mencionados. Tarjeta profesional en los casos reglamentados por la ley.	Diecinueve (19) meses de experiencia profesional relacionada.

Posición 898