

RESOLUCIÓN NÚMERO 00005 DE 2024

I- IDENTIFICACIÓN

Nivel del Empleo:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	22
Número de Cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
ID Ministerio:	1507

II. ÁREA FUNCIONAL

Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía

Liderar y estructurar los canales para la recepción, registro, gestión, trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que presentan los ciudadanos, Gestionar respuesta efectiva, oportuna y completa, de acuerdo con los estándares definidos en la estrategia integral de servicio.

IV- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

- Liderar la gestión integral de la experiencia de servicio en la atención de los trámites institucionales, con la participación y orientación de los equipos técnicos de las Dependencias competentes para cada trámite.
- Liderar y coordinar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano de competencia de servicio al ciudadano.
- Liderar el monitoreo, evaluación e implementación de acciones de mejora frente a los canales de atención.
- Elaborar y socializar los informes de los indicadores de gestión de los canales de atención, conforme a la periodicidad establecida en los procedimientos y garantizando su publicación cuando así corresponda.
- Liderar la generación y aplicación de los protocolos y acuerdos de niveles de servicio, en los canales de atención disponibles, de conformidad con las políticas de la entidad.
- Coordinar la actualización de la información en los sistemas, aplicativos u otros medios tecnológicos de competencia de servicio al ciudadano.
- Liderar la identificación y ejecución de acciones para la mitigación de los riesgos del proceso.
- Coordinar la acción que contribuyan a la gestión del conocimiento en materia de servicio al ciudadano.
- Coordinar la Gestión de los requerimientos formulados por los grupos de valor ante la entidad para satisfacer necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncia.
- Las demás que le sean asignadas por su jefe inmediato y que estén acordes con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

V- CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Conocimiento de canales de Atención e Índices de desempeño.
- Diseño de la Estrategia de servicio.
- Conocimiento en Modelos de Atención y servicio.
- Manejo de informes e indicadores.
- Manejo de niveles de satisfacción.
- Manejo de sistemas de información y herramientas ofimáticas.

VI- COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

COMUNES	POR NIVEL J ERÁRQUICO
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación a resultados • Orientación al usuario y al ciudadano • Aprendizaje continuo • Compromiso con la organización • Trabajo en equipo • Adaptación al cambio 	<ul style="list-style-type: none"> • Aporte técnico-profesional • Comunicación efectiva • Gestión de procedimientos • Instrumentación de decisiones

RESOLUCIÓN NÚMERO 00005 DE 2024

VII - REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

FORMACION ACADÉMICA	EXPERIENCIA
<p>Título profesional en alguno de los siguientes núcleos básico del conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none">- Derecho y Afines.- Psicología.- Administración.- Ingeniería Administrativa y Afines.- Ingeniería Industrial y Afines. <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la ley.</p>	<p>Treinta y siete (37) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

VIII. ALTERNATIVA DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA 1

FORMACION ACADÉMICA	EXPERIENCIA
<p>Título profesional en las disciplinas académicas del núcleo básico de conocimiento en:</p> <ul style="list-style-type: none">- Derecho y Afines.- Psicología.- Administración.- Ingeniería Administrativa y Afines.- Ingeniería Industrial y Afines. <p>Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la ley.</p>	<p>Sesenta y un (61) meses de experiencia profesional relacionada...</p>