

**RESOLUCIÓN NÚMERO 00005 DE 2024**

**I- IDENTIFICACIÓN**

Nivel del Empleo:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	2044
Grado:	10
Número de Cargos:	Tres (3)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
ID Ministerio:	1652 – 1653 – 1654

**II. ÁREA FUNCIONAL**

Subdirección de Relaciónamiento con la Ciudadanía

**III- PROPÓSITO PRINCIPAL**

Gestionar los requerimientos formulados por los grupos de valor ante el Ministerio de Educación Nacional para satisfacer necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncia.

**IV- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Atender el primer nivel de servicio dirigido a los grupos de valor, de conformidad con las políticas de operación del Ministerio de Educación Nacional y lo dispuesto por la Ley.
2. Aplicar los protocolos y acuerdos de niveles de servicio, en los canales de atención disponibles, de conformidad con las políticas de la entidad.
3. Escalar a la dependencia competente los requerimientos de segundo nivel, con el fin de dar respuesta a los grupos de valor.
4. Tramitar las quejas, reclamos y denuncias por actos de corrupción formulados por los grupos de valor, dentro de los términos legales.
5. Contribuir desde el ámbito de su competencia en la identificación y ejecución de acciones para la mitigación de los riesgos del proceso.
6. Ejecutar las medidas correctivas y preventivas que deban implementarse para mejorar los niveles de satisfacción y percepción ciudadanía.
7. Reportar la información relacionada a la ejecución de los planes institucionales que están a cargo de la Subdirección, relacionados con la Estrategia integral de Servicio.
8. Apoyar la ejecución de las estrategias para fortalecer la cultura de servicio, en articulación con las dependencias que se encuentran inmersas en la Estrategia Integral del Servicio.
9. Desarrollar las acciones del modelo de Servicio basado en la Gestión de la Experiencia del Servicio, de conformidad con la caracterización del sector y el cumplimiento de la normatividad aplicable
10. Acompañar el desarrollo de las acciones de mejora producto de los informes de gestión de los canales de atención.
11. Reportar los resultados de los indicadores de gestión de los canales de atención conforme a la periodicidad establecida en los procedimientos.
12. 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**

1. Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG
2. Conocimiento de canales de Atención e Índices de desempeño
3. Aplicación de la estrategia de servicio
4. Conocimiento en Modelos de Atención y servicio

**VI- COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

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

**VII - REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA**

**RESOLUCIÓN NÚMERO 00005 DE 2024**

<b>FORMACION ACADÉMICA</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Título profesional en las disciplinas académicas del núcleo básico de conocimiento en: - Derecho y Afines. - Psicología. - Administración. - Ingeniería Administrativa y Afines. - Ingeniería Industrial y Afines. Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la ley.	Veintisiete (27) meses de experiencia profesional relacionada.
<b>VIII. ALTERNATIVA DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA</b>	
<b>FORMACION ACADÉMICA</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Título profesional en las disciplinas académicas del núcleo básico de conocimiento en: - Derecho y Afines. - Psicología. - Administración. - Ingeniería Administrativa y Afines. - Ingeniería Industrial y Afines. Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo. Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la ley.	Tres (3) meses de experiencia profesional relacionada.
<b>FORMACION ACADÉMICA</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Título profesional en las disciplinas académicas del núcleo básico de conocimiento en: - Derecho y Afines. - Psicología. - Administración. - Ingeniería Administrativa y Afines. - Ingeniería Industrial y Afines. Título de postgrado en la modalidad de maestría en áreas relacionadas con las funciones del cargo. Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la ley.	N/A