

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	1506
II. Área Funcional	
Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Liderar la formulación, implementación y evaluación de la estrategia integral del servicio, de acuerdo con la normatividad vigente en esta materia y el direccionamiento estratégico institucional.	
IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> Liderar la formulación de los planes Institucionales que están a cargo de la Subdirección, relacionados con la Estrategia integral del Servicio. Desarrollar e implementar la metodología y medición de los niveles de satisfacción y percepción con la participación de las demás dependencias de la Entidad. Realizar el análisis causal y propuestas de medidas correctivas y preventivas que deban implementarse para mejorar los niveles de satisfacción y percepción ciudadanía. Coordinar las acciones para el cumplimiento de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano, de conformidad con la normatividad vigente. Liderar, implementar y evaluar las acciones para el sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de la Políticas de relacionamiento estado ciudadano. Liderar la estrategia de capacitación para las partes interesadas del Ministerio de Educación Nacional, en temas relacionados con Servicio al Ciudadano. Monitorear la información relacionada con la ejecución de los planes institucionales que están a cargo de la Subdirección, relacionados con la Estrategia integral de Servicio. Diseñar e implementar las estrategias para fortalecer la cultura de servicio, en articulación con la dependencia que se encuentran inmersas en la Estrategia Integral del Servicio. Diseñar el 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. Liderar la estrategia de monitoreo a secretarías de Educación en el Modelo de Planeación y Gestión y uso adecuado del SAC. Dirigir la aplicación de los instrumentos diseñados para medir la percepción y la satisfacción del ciudadano, frente a su experiencia durante la prestación de servicios y trámites por parte del MEN, con el fin de contar con información de valor que permita desarrollar e implementar medidas correctivas o preventivas que fortalezcan y mejoren el modelo de experiencia. 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	
<ol style="list-style-type: none"> Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. Formulación y seguimiento de planes, programas y proyectos. Diseño de la Estrategia de servicio. Conocimiento en Modelos de Atención y servicio. Manejo de sistemas de información y herramientas ofimáticas. 	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	

RESOLUCIÓN NÚMERO 00005 DE 2024

Comunes	Por Nivel Jerárquico
Orientación a resultados	Aporte técnico-profesional
Orientación al usuario y al ciudadano	Comunicación efectiva
Aprendizaje continuo	Gestión de procedimientos
Compromiso con la organización	Instrumentación de decisiones
Trabajo en equipo	
Adaptación al cambio	
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y DE EXPERIENCIA	
Formación Académica Requerida	Experiencia Requerida
<p>Título profesional en las disciplinas académicas del núcleo básico de conocimiento en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derecho y Afines - Administración. - Ingeniería Administrativa y Afines. - Ingeniería Industrial y Afines. - Ingeniería de Sistemas, Telemática 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	
Formación Académica Requerida	Experiencia Requerida
<p>Título profesional en las disciplinas académicas del núcleo básico de conocimiento en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derecho y Afines. - Administración. - Ingeniería Administrativa y Afines. - Ingeniería Industrial y Afines. - Ingeniería de Sistemas, Telemática 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>