

RESOLUCIÓN NÚMERO 000005 DEL 02 DE ENERO DE 2024

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel del empleo	Profesional
Denominación del empleo	Profesional especializado
Código	2028
Grado	20
Número de cargos	Uno (1)
Dependencia	Donde se ubique el cargo
Cargo del jefe inmediato	Quien ejerza la supervisión directa
ID Ministerio	1625
II. ÁREA FUNCIONAL	
Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía	
III. Propósito Principal	
Gestionar 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	
1. Desarrollar 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. 2. Coordinar la atención de los requerimientos formulados por los grupos de valor para satisfacer necesidades, mediante la orientación y atención de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncia. 3. Gestionar la aplicación de los protocolos y acuerdos de niveles de servicio, en los canales de atención disponibles, de conformidad con las políticas de operación. 4. Identificar los requerimientos técnicos funcionales (descripción de alto nivel) e implementar las pruebas técnicas en ambiente de certificación en los sistemas de información que lidera la subdirección. 5. Gestionar los cambios en los instrumentos de medición de la satisfacción y de la percepción de acuerdo con el diseño metodológico, teniendo en cuenta el canal (Presencial, buzón de sugerencias, Chat, Telefónico etc.), la periodicidad y atributos de servicio. 6. Llevar a cabo las acciones de mejora producto de los informes de gestión de los canales de atención. 7. Capacitar a las partes interesadas del Ministerio de Educación Nacional, en temas relacionados con Servicio al Ciudadano. 8. Gestionar el trámite de legalizaciones de documentos de educación superior. 9. Gestionar el trámite de reconocimiento de intérpretes de Lengua de Señas Colombiana. 10. Aplicar la metodología para medir los niveles de satisfacción y percepción, con la participación de las demás dependencias de la Entidad. 11. Implementar las medidas correctivas y preventivas que deban implementarse para mejorar los niveles de satisfacción y percepción ciudadanía. 12. Gestionar las acciones para el sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de la Políticas de relacionamiento estado ciudadano.	

13. Adelantar la implementación de la estrategia de capacitación para las partes interesadas del Ministerio de Educación Nacional, en temas relacionados con Servicio al Ciudadano.
14. Llevar a cabo las estrategias para fortalecer la cultura de servicio, en articulación con la dependencia que se encuentran inmersas en la Estrategia Integral del Servicio.
15. Desarrollar 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.
16. 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. Diseño de la Estrategia de servicio.
4. Conocimiento en Modelos de Atención y servicio.
5. Manejo de informes e indicadores.
6. Manejo de niveles de Satisfacción.
7. Manejo de sistemas de información y herramientas ofimáticas.

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
Orientación a resultados	Comunicación efectiva
Orientación al usuario y al ciudadano	Gestión de procedimientos
Aprendizaje continuo	Aporte técnico - profesional
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
Título profesional en las disciplinas académicas del núcleo básico de conocimiento en: - Comunicación Social, Periodismo y Afines. - Psicología. - Administración. - Ingeniería Administrativa y Afines. - Ingeniería Industrial y Afines. - Ingeniería de Sistemas, Telemática 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.	Treinta y un (31) meses de experiencia profesional relacionada.

VIII. ALTERNATIVA

Formación Académica Requerida	Experiencia Requerida
Título profesional en alguno de los siguientes núcleos básico del conocimiento:	Cincuenta y cinco (55) meses de experiencia profesional relacionada.

- Comunicación Social, Periodismo y Afines. - Psicología. - Administración. - Ingeniería Administrativa y Afines. - Ingeniería Industrial y Afines. - Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines.	
Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por la ley.	

Posición 1625