



Libertad y Orden

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTIÓN PENSIONAL Y CONTRIBUCIONES
PARAFISCALES DE LA PROTECCIÓN SOCIAL – UGPP**

RESOLUCIÓN NÚMERO 444 DE 30 ABRIL 2020
(444 DEL 30 DE ABRIL 2020)

“Por la cual se modifica el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para unos empleos ubicados en la Dirección de Servicios Integrados de Atención”

EL DIRECTOR DE SOPORTE Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

En ejercicio de la facultad que le confiere el literal a) del
Numeral I del artículo 1° de la Resolución No. 187 del 4 de Abril de 2013 y

CONSIDERANDO:

Que la Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social – UGPP, fue creada por el artículo 156 de la Ley 1151 de 2007, su estructura se encuentra determinada por los Decretos 575 de 2013 y 681 de 2017, y su planta de personal fue establecida mediante Decreto 5022 de 2009, ampliada y modificada mediante los Decretos 576 de 2013 y 682 de 2017.

Que los capítulos 4 y 5 del título II del Decreto 1083 de 2015, modificado y adicionado por el Decreto 648 de 2017, en concordancia con el Decreto 770 de 2005, establecen los requisitos generales para el ejercicio de los empleos públicos correspondientes a los niveles jerárquicos pertenecientes a los organismos y entidades del Orden Nacional y sus correspondientes equivalencias, parámetros sobre los cuales se adoptan los requisitos mínimos y sus alternativas por equivalencia para los cargos asignados en la Dirección de Servicios Integrados de Atención.

Que los artículos 2.2.4.7 y 2.2.4.8 del Decreto 1083 de 2015, señalan las competencias comportamentales comunes y por nivel jerárquico determinadas para los empleos a los que hace referencia el Decreto 770 de 2005.

Que en ejercicio de la facultad establecida en el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 y los numerales 11 y 14 del artículo 9° del Decreto 575 de 2013, el Director General, teniendo en cuenta el desarrollo de la operación de la Unidad y la necesidad del servicio, distribuyó los cargos de la planta de personal mediante la Resolución No. 341 del 13 de marzo de 2020.

Que el artículo 2.2.2.5.2, del Decreto 1083 de 2015, establece que cuando para el desempeño de un empleo se exija una profesión, arte u oficio debidamente reglamentados, los grados, títulos, licencias, matrículas o autorizaciones previstas en las normas sobre la materia, no podrán compensarse por experiencia u otras calidades, salvo cuando así la ley lo establezca.

Que a la fecha se encuentra vigente la Resolución N° 782 de 27 de mayo de 2019, mediante la cual se estableció y adoptó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los cargos de la planta de la Dirección de Servicios Integrados de Atención.

Que la Dirección de Servicios Integrados de Atención de la Entidad, teniendo en cuenta las necesidades institucionales, solicitó modificar el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la mencionada dependencia, adoptando los ajustes mencionados a continuación, los cuales considera procedentes la Subdirección de Gestión Humana, una vez adelantado el estudio técnico adjunto a esta resolución:

Cargo	ID	Cambio realizado
Profesional especializado 2028-23	1	Se reemplaza la función 3 por: Representar a la Dirección de Servicios Integrados a nivel interno y externo de la entidad, de acuerdo con las funciones propias de atención al Ciudadano.
		Se reemplaza la función 6 por: Desarrollar actividades que aseguren la ejecución oportuna de los procesos de atención al ciudadano en Back Office como derechos de petición, prestaciones económicas, notificaciones de actos administrativos de los procesos misionales y casos especiales entre otros, mediante el acompañamiento y seguimiento a los planes de acción establecidos.
		Se elimina el conocimiento básico: Gestión de Proyectos PMP
Profesional especializado 2028-23	2	Se elimina el conocimiento básico: Gestión de Proyectos PMP

“Por la cual se modifica el Manual de Funciones y Competencias Laborales, para unos empleos de la planta de la Dirección de Servicios Integrados de Atención”

Cargo	ID	Cambio realizado
Profesional especializado 2028-22	1	Se elimina la función: Diseñar y aplicar las evaluaciones de conocimiento a los operativos del contratista en los canales front, atención virtual y gestión de cobro persuasivo, de acuerdo a los lineamientos definidos.
Profesional especializado 2028-21	3	Se eliminan 2 conocimientos básicos: Gestión de Proyectos PMP. y Pensión Gracia.
Profesional especializado 2028-19	1	Se eliminan 2 conocimientos básicos: Gestión de Proyectos PMP. y Pensión Gracia.
		Se adiciona el conocimiento básico: Inteligencia de Datos
Profesional especializado 2028-19	2	Se adiciona la función: 7. Diseñar y aplicar evaluaciones de conocimiento a los operativos del contratista en los canales de atención y Back Office.
Técnico administrativo 3124-15	1	Se crea todo el manual de funciones por reubicación del cargo.

Que dichas modificaciones fueron informadas a través del correo electrónico de 10 de enero de 2020 y estuvieron publicadas en la Intranet para conocimiento de todos los funcionarios de la Entidad y de las organizaciones sindicales, entre el 10 y el 13 de enero de 2020, periodo de tiempo durante el cual no se presentó ninguna observación al respecto.

Que de acuerdo con lo consagrado en la Resolución No. 187 de 2013 expedida por la Dirección General, en concordancia con el artículo 2.2.2.6.1 del Decreto 1083 de 2015, es potestad del Director de Soporte y Desarrollo Organizacional, adoptar mediante acto administrativo, las modificaciones o adiciones necesarias para mantener actualizado el manual específico de funciones y competencias laborales, cuando la entidad así lo requiera.

Que en consonancia con lo anterior,

RESUELVE:

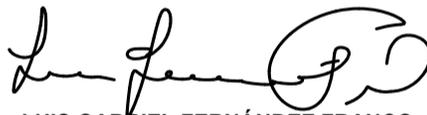
Artículo 1º. Modificar el Manual de Funciones y Competencias Laborales, descrito en el anexo versión 01 de 2020 adjunto a la presente resolución, para los empleos ubicados en la Dirección de Servicios Integrados de Atención, en los aspectos señalados en la parte considerativa de esta Resolución.

Parágrafo. La Subdirectora de Gestión Humana pondrá en conocimiento de cada funcionario las funciones y competencias determinadas en el presente manual, descritas en la versión vigente del anexo, para el respectivo empleo en el momento de la posesión, ya sea cuando se ubique en otra dependencia que implique cambio de funciones o cuando mediante la adopción o modificación del manual de funciones, se afecten las establecidas para los empleos. Los jefes inmediatos responderán por la orientación del funcionario en el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 2º. La presente resolución rige a partir del día siguiente a su comunicación y deroga la Resolución No. 782 del 27 de mayo de 2019.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los 30 ABRIL 2020



LUIS GABRIEL FERNÁNDEZ FRANCO
Director de Soporte y Desarrollo Organizacional

Proyectó: Lilibiana Andrea González
Revisó: Jose Francisco Britto / Leonardo Ortiz Mendieta
Aprobó: Josefina Acevedo Ríos

Manual específico de funciones y competencias laborales

Versión 01 2020
Dirección de Servicios Integrados de Atención



Capítulo 1

Dirección de Servicios Integrados de Atención

- 1.1 nivel directivo
- 1.2 nivel asesor
- 1.3 nivel profesional
- 1.4 nivel técnico

Capítulo 2

Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos

Capítulo 3

Competencias comportamentales por nivel jerárquico

- 3.1 nivel directivo
- 3.2 nivel asesor
- 3.3 nivel profesional
 - 3.3.1 con personal a cargo
- 3.4 nivel técnico
- 3.5 nivel asistencial

Capítulo 4

Competencias funcionales para el área o proceso

Capítulo 1

Dirección de Servicios Integrados de Atención

1.1 nivel directivo

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES.

I. IDENTIFICACIÓN.

Nivel:	Directivo
Denominación del Empleo:	Director Técnico
Código:	0100
Grado	--
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del cargo:	Libre Nombramiento y Remoción
Decreto de Planta:	0576 del 2013.

II. DEPENDENCIA.

Dirección de Servicios Integrados de Atención.

III. PROPÓSITO PRINCIPAL.

Dirigir, coordinar y establecer un sistema integral de relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés, (ventanilla hacia afuera y ventanilla hacia adentro, operaciones back) que asegure la prestación de una atención y servicio con calidad, oportunidad, así como la evaluación permanente de los servicios suministrados por la Unidad, de acuerdo con la normativa y procedimientos establecidos.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Diseñar los planes de acción que orienten la gestión de la Unidad en materia de atención y servicio al ciudadano, actualizando permanentemente los procesos que contribuyan a la mayor eficiencia y eficacia, con base en los lineamientos estratégicos aprobados por el Consejo Directivo.
2. Dirigir y coordinar el desarrollo de indicadores de niveles de atención y servicio para aprobación de la Dirección General, acorde con las metas, planes y programas de la Entidad.
3. Definir y controlar el modelo de servicio al ciudadano de los canales de atención, de acuerdo con las necesidades en materia de servicio y los estándares de calidad definidos.
4. Dirigir y coordinar la administración de los canales de atención, ya sea de manera directa o a través de terceros, de acuerdo con las políticas y lineamientos estratégicos definidos por la Dirección General y en concordancia con las necesidades y los acuerdos de niveles de servicio suscritos con otras dependencias de la Unidad.
5. Dirigir y planear el modelo de calidad emitida y percibida de acuerdo con las políticas definidas por la Unidad, coordinando la implementación de los planes de acción correspondientes.
6. Dirigir la formulación y el seguimiento al plan táctico, operativo y tableros balanceados de gestión de la Dirección de Servicios Integrados de Atención al ciudadano, que permitan alcanzar los objetivos estratégicos de la Entidad.
7. Dirigir y coordinar el suministro de información a los ciudadanos de la Unidad dentro del marco de sus derechos y deberes, conforme a la normatividad vigente y los canales de atención implementados por la Unidad.
8. Dirigir y coordinar la asesoría a los ciudadanos de acuerdo con sus necesidades, derechos, y deberes, y conforme a los productos, servicios y protocolos fijados de manera coordinada con las demás direcciones de la Unidad.
9. Dirigir y coordinar el recibo, radicación y clasificación de las solicitudes de reconocimiento de derechos

1.1 nivel directivo

pensionales y prestaciones económicas, derivadas de los mismos a cargo de la Unidad recibidas en los canales de atención, en concordancia con la normatividad y procedimientos establecidos.

10. Dirigir la gestión de peticiones, quejas, reclamos y recursos de Ley, de acuerdo con las atribuciones de la Unidad y los términos de tiempo establecidos.
11. Participar en el diseño e implementación de contratos para la provisión y operación de los canales de atención de la Unidad
12. Dirigir la supervisión, el seguimiento y control a los operadores de los canales de atención implementados por la Unidad, de acuerdo con los procedimientos definidos para tal fin, bajo estándares de calidad y oportunidad.
13. Garantizar que los procesos a su cargo respondan a los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión SIG, haciendo seguimiento al cumplimiento de las metas e indicadores establecidos.
14. Participar en el proceso de identificación, medición y control de los riesgos operativos relacionados con los procesos a su cargo y verificar las acciones, tratamientos y controles implementados.
15. Gestionar el desarrollo integral de su equipo de trabajo de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.
16. Las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y área de desempeño del cargo, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES.

- Benchmarking.
- Contratación Estatal.
- Control y Administración de Canales de Customer Operations Performance Center - COPC./ o Normas ISO 9001.
- Cuadros de Mando Integral.
- Gestión de Proyectos PMP.
- Investigación de Operaciones / Gestión de Procesos.
- Servicio al Ciudadano.
- Sistema de la Protección Social.
- Sistema Integrado de Gestión (Modelo Estándar de Control Interno (MECI, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y PIGA).
- Herramientas Informáticas (Word, Excel, Power Point, Microsoft Outlook, Internet).

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Derecho y Afines; Administración; Economía; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; o Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de maestría en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Ochenta (80) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.1 nivel directivo

<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Derecho y Afines; Administración; Economía; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; o Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Noventa y dos (92) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
--	---

Alternativa por equivalencia 1

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Derecho y Afines; Administración; Economía; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; o Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines.</p> <p>Título profesional adicional en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Ochenta (80) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

Alternativa por equivalencia 2

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Derecho y Afines; Administración; Economía; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; o Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Ciento dieciséis (116) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.2 nivel asesor

MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y DE COMPETENCIAS LA BORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Asesor
Denominación del Empleo:	Asesor
Código:	1020
Grado:	16
ID	1
No. de cargos	Tres (3)
Dependencia:	Dirección de Servicios Integrados de Atención
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del cargo:	Libre nombramiento y remoción
Decreto:	0576 de 2013

II. DEPENDENCIA

Dirección de Servicios Integrados de Atención

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Asesorar, definir y coordinar el modelo de atención al ciudadano y la administración de los canales de atención de acuerdo con las mejores prácticas, que garanticen altos niveles de satisfacción de los ciudadanos y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Identificar las mejores prácticas en modelos de atención al ciudadano, determinando la viabilidad y plan de acción para su implementación en la entidad.
2. Administrar los canales de atención, ya sea de manera directa o a través de terceros, de acuerdo con las políticas y lineamientos estratégicos definidos por la Dirección General y en concordancia con las necesidades y los acuerdos de niveles de servicio suscritos con las dependencias de la Unidad.
3. Proyectar y dimensionar el volumen de contactos esperado en los diferentes canales de atención, detectando rutas críticas y puntos de congestión, proponiendo alternativas de solución que permitan la mayor eficiencia de los recursos y mejora en el servicio prestado.
4. Coordinar el plan táctico, operativo y tableros balanceados de gestión de los canales de atención de la Dirección de Servicios Integrados de Atención, que permitan alcanzar los objetivos estratégicos de la Entidad.
5. Dirigir, planear y controlar la supervisión de los contratos con los aliados estratégicos que prestan los servicios para el funcionamiento de los canales de atención, verificando el cumplimiento de los objetivos contractuales dentro de los términos de oportunidad y calidad establecidos.
6. Realizar seguimiento a la gestión de los integrantes del equipo de trabajo, de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Dirección.
7. Dirigir y coordinar los planes de acción que orienten a la mejora continua en los canales de atención.
8. Controlar y verificar que en los canales de atención se suministre información a los ciudadanos sobre los trámites y servicios que presta la Unidad en un lenguaje claro, de acuerdo con la normatividad vigente y políticas definidas por la Entidad.
9. Planear y coordinar la adecuada atención de los trámites efectuados por ciudadanos de acuerdo con las políticas y niveles de servicio definidos por la Unidad.
10. Garantizar que los procesos a su cargo respondan a los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión SIG, haciendo seguimiento al cumplimiento de las metas e indicadores establecidos.
11. Participar en el proceso de identificación, medición y control de los riesgos operativos relacionados con los procesos a su cargo y verificar las acciones, tratamientos y controles implementados. Realizar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, naturaleza y área de desempeño del cargo, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad.

1.2 nivel asesor

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Benchmarking
- Contratación Estatal
- Control y Administración de Canales de Customer Operations Performance Center - COPC.
- Cuadros de Mando Integral
- Gestión de Proyectos PMP
- Investigación de Operaciones
- Servicio al Cliente/ciudadano
- Bases de datos
- Sistema Integrado de Gestión (Modelo Estándar de Control Interno (MECI, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y PIGA).
- Herramientas Informáticas (Word, Excel, Power Point, Microsoft Outlook, Internet)

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Derecho y Afines; Administración; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Economía; o Publicidad y Afines.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de maestría en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Cuarenta y nueve (49) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Derecho y Afines; Administración; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Economía; o Publicidad y Afines.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Sesenta y un (61) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

Alternativa por equivalencia 1

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Derecho y Afines; Administración; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Economía; o Publicidad y Afines.</p> <p>Título profesional adicional en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p>	<p>Cuarenta y nueve (49) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.2 nivel asesor

Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.	
Alternativa por equivalencia 2	
Estudios	Experiencia
Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Derecho y Afines; Administración; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Economía; o Publicidad y Afines. Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.	Ochenta y cinco (85) meses de experiencia profesional relacionada.

1.3 nivel profesional

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	23
ID	1
No. de cargos a proveer	Cuarenta y uno (41)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del cargo:	Carrera Administrativa
Decreto:	5022 de 2009

II DEPENDENCIA

Dirección de Servicios Integrados de Atención

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Gestionar, planear y administrar acciones asociadas a la implementación y operación de los canales de atención al ciudadano asignados, de manera que permitan mejorar la experiencia de los ciudadanos y asegurar indicadores de calidad, cumplimiento y eficiencia, en niveles acorde con las metas establecidas por la entidad.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Diseñar e implementar estrategias de mejoramiento para los canales de atención asignados, mediante el análisis de los informes de gestión diarios y mensuales sobre la operación, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Dirección, que permitan el mejoramiento de la experiencia de los ciudadanos.
2. Elaborar y presentar informes de resultados de la gestión del canal de atención asignado, en función de las necesidades diagnosticadas, programas ejecutados y las propuestas de mejora proyectadas, que permitan la eficiencia en los procesos operativos y de atención al ciudadano.
3. Representar a la Dirección de Servicios Integrados a nivel interno y externo de la entidad, de acuerdo con las funciones propias de atención al Ciudadano.
4. Realizar los pliegos de condiciones, la evaluación técnica y la supervisión de la contratación de proveedores de canales de atención que garanticen la operación de atención al ciudadano, de conformidad con los procedimientos y normatividad vigente.
5. Establecer, monitorear, gestionar y ajustar cuando se requiera los indicadores para los canales de atención asignados, de manera que permitan realizar seguimiento a los proveedores, al cumplimiento de las metas y objetivos establecidos y su aporte a nivel estratégico.
6. Desarrollar actividades que aseguren la ejecución oportuna de los procesos de atención al ciudadano en Back Office como derechos de petición, prestaciones económicas, notificaciones de actos administrativos de los procesos misionales y casos especiales entre otros, mediante el acompañamiento y seguimiento a los planes de acción establecidos.
7. Facilitar y hacer seguimiento a la gestión del equipo de trabajo asignado a los canales de atención bajo su responsabilidad, en los procesos operativos y definición de lineamientos de acuerdo con las políticas de la Dirección.
8. Gestionar y dar cumplimiento de los compromisos pactados tales como actualización de procesos, instructivos y caracterizaciones en el Sistema Integrado de Gestión, requerimientos de entes de control, auditorías internas, auditorías externas, FURAG, plan anticorrupción, Matriz de riesgos, Plan Sectorial, entes externos o internos entre otros, que se requiera presentar soportes de gestión cuando

1.3 nivel profesional

sean solicitados.

9. Realizar la supervisión de los contratos asignados, atendiendo los lineamientos y parámetros de control y seguimiento establecidos en el manual de contratación de la Unidad.
10. Planear y ejecutar control presupuestal de los contratos con terceros bajo su supervisión, según las necesidades y los lineamientos definidos por la Dirección de Servicios Integrados de Atención y la entidad.
11. Realizar las liquidaciones de los incumplimientos mensuales a los contratistas de cada operación (atención personalizada, back office, atención virtual), de acuerdo a los indicadores definidos en cada contrato.
12. Diseñar los esquemas o modelos de formación y ejecutar las capacitaciones al personal operativo del contratista respecto a los procesos, políticas y herramientas de la Unidad, cumpliendo con estándares de calidad y oportunidad.
13. Diseñar y aplicar las evaluaciones de conocimiento al personal operativo del contratista en los canales personalizado y virtual, de acuerdo a los lineamientos definidos.
14. Realizar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, naturaleza y área de desempeño del cargo, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Benchmarking
- Contratación Estatal
- Control y Administración de Canales de Customer Operations Performance Center - COPC.
- Cuadros de Mando Integral
- Encuestas
- Estructura General del Sistema Pensiones
- Derechos Pensionales y Prestaciones Régimen de Prima Media con Prestación Definida
- Notificación de actos administrativos
- Pensión Gracia
- Servicio al Ciudadano
- Sistema de la Protección Social
- Sistema Integrado de Gestión (Modelo Estándar de Control Interno (MECI, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y PIGA).
- Herramientas Informáticas (Word, Excel, Power Point, Microsoft Outlook, Internet)

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía; Derecho y Afines; Administración; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Cuarenta (40) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

Alternativa por equivalencia 1	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía; Derecho y Afines; Administración; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de maestría en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
Alternativa por equivalencia 2	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía; Derecho y Afines; Administración; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título profesional adicional en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Cuarenta (40) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
Alternativa por equivalencia 3	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía; Derecho y Afines; Administración; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Sesenta y cuatro (64) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Central
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	23
ID	2
No. de cargos	Cuarenta y uno (41) y Cincuenta (50)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del cargo:	Carrera administrativa
Decreto de Planta	5022 de 2009 y 0576 de 2013

II. DEPENDENCIA

Dirección de Servicios Integrados de Atención

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Planear y ejecutar acciones que permitan monitorear las condiciones y calidad de las transacciones que adelanten los proveedores ante los ciudadanos y determinar la percepción de los ciudadanos de Pensiones y Parafiscales con la experiencia del servicio prestado por la Unidad, adelantado seguimiento de los planes de acción establecidos en las áreas misionales verificando su efectividad y estableciendo planes de acción para realizar los ajustes que se requieran en los procesos de atención al ciudadano.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Organizar, analizar y preparar la información institucional proveniente de las áreas misionales, de la cual se identifique o considere, que requiere ser conocida por los ciudadanos en materia de pensiones y parafiscales, para facilitar su acceso a los servicios brindados por la Unidad en los medios de difusión que determine la entidad.
2. Diseñar, implementar y gestionar el programa de educación al ciudadano de pensiones y parafiscales, adelantando acciones que faciliten el conocimiento de los servicios prestados por la Unidad y el protocolo de acceso a los mismos.
3. Diseñar, implementar y gestionar el programa de cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad, dando a conocer los protocolos y lineamientos establecidos para la operación en cada uno de los canales de atención.
4. Liderar el proceso de evaluación de servicio al ciudadano, diseñando, proponiendo e implementando instrumentos que permitan determinar los niveles de calidad emitida y calidad percibida, preparando y socializando informes periódicos de acuerdo con las políticas de la entidad.
5. Diseñar e implementar estrategias de mejoramiento a los procesos de calidad emitida y percibida en los canales de atención al ciudadano y al interior de áreas de la entidad realizando el seguimiento a los planes de acción definidos para las mismas y verificando su efectividad, mediante el análisis de los informes de gestión diarios y mensuales, de acuerdo a los lineamientos establecidos, que permitan el mejoramiento de la experiencia de los ciudadanos.
6. Establecer, monitorear y gestionar los indicadores para mejoramiento los procesos de calidad emitida y percibida en los canales de atención al ciudadano y al interior de áreas de la entidad para el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos de la Unidad.
7. Facilitar y hacer seguimiento a la gestión del equipo de trabajo asignado a los canales de atención bajo su responsabilidad, en los procesos operativos y definición de lineamientos de acuerdo con las políticas de la Dirección.
8. Gestionar y dar cumplimiento de los compromisos pactados tales como actualización de procesos,

1.3 nivel profesional

instructivos y caracterizaciones en el Sistema Integrado de Gestión, requerimientos de entes de control, auditorías internas, auditorías externas, FURAG, plan anticorrupción, Matriz de riesgos, Plan Sectorial, entes externos o internos, entre otros, cuando sean solicitados para presentar como soportes de gestión.

9. Administrar y controlar el mapa de riesgos de los procesos de la Dirección, realizando los reportes y actualizaciones que se requieran.
10. Realizar la supervisión de los contratos asignados, atendiendo los lineamientos y parámetros de control y seguimiento establecidos en el manual de contratación de la Unidad.
11. Planear y ejecutar control presupuestal de los contratos con terceros bajo su supervisión, según las necesidades y los lineamientos definidos por la Dirección de Servicios Integrados de Atención y la entidad.
12. Realizar las liquidaciones de los incumplimientos mensuales de los contratos asignados, de acuerdo a los indicadores definidos.
13. Diseñar los esquemas o modelos de formación y asegurar la transferencia del conocimiento sobre los lineamientos a los terceros o a quien corresponda, respecto a los procesos, políticas y herramientas de la Unidad, cumpliendo con estándares de calidad y oportunidad.
14. Realizar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, naturaleza y área de desempeño del cargo, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Contratación Estatal
- Estructura General del Sistema Pensiones y Parafiscales
- Servicio al Ciudadano enfocado a la Satisfacción cliente
- Administración de canales de atención y medición de satisfacción de clientes.
- Administración de proveedores de servicio al cliente
- Investigación de operaciones y gestión de procesos
- Benchmarking
- Control y Administración de Canales de Customer Operations Performance Center - COPC.
- Cuadros de Mando Integral
- Encuestas
- Sistema de la Protección Social
- Sistema Integrado de Gestión (Modelo Estándar de Control Interno (MECI, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y PIGA).
- Herramientas Informáticas (Word, Excel, Power Point, Microsoft Outlook, Internet)

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Administración; Economía; Ingeniería Industrial y Afines; ; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Ingeniería Administrativa y Afines; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social y Periodismo; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en núcleos básicos de conocimiento relacionados con las funciones del empleo</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Cuarenta (40) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

Alternativa por equivalencia 1	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Administración; Economía; Ingeniería Industrial y Afines; ; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Ingeniería Administrativa y Afines; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social y Periodismo; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de maestría en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
Alternativa por equivalencia 2	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Administración; Economía; Ingeniería Industrial y Afines; ; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Ingeniería Administrativa y Afines; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social y Periodismo; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título profesional adicional en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Cuarenta (40) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
Alternativa por equivalencia 3	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Administración; Economía; Ingeniería Industrial y Afines; ; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Ingeniería Administrativa y Afines; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social y Periodismo; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Sesenta y cuatro (64) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Central
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	22
ID	1
No. de cargos	Seis (6)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del cargo:	Carrera administrativa
Decreto de Planta	0576 de 2013

II. DEPENDENCIA

Dirección de Servicios Integrados de Atención

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Gestionar, planear y administrar acciones asociadas a la implementación y operación y seguimiento de los canales de atención presencial, atención virtual y de gestión de cobro persuasivo, de manera que permitan mejorar la experiencia de los ciudadanos y asegurar indicadores de calidad, cumplimiento y eficiencia, en niveles acorde con las metas establecidas por la entidad.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Diseñar e implementar estrategias de mejoramiento para los canales de atención asignados, mediante el análisis de los informes de gestión de atención presencial, atención virtual y cobro persuasivo sobre la operación, de acuerdo con los lineamientos establecidos, que permitan el mejoramiento de la experiencia de los ciudadanos.
2. Elaborar y presentar informes de resultados de la gestión del canal front, canal de atención virtual y de gestión de cobro, en función de las necesidades diagnosticadas, programas ejecutados y las propuestas de mejora proyectadas, que permitan las eficiencias en los procesos operativos y de atención al ciudadano.
3. Proponer e implementar estrategias que generen efectividad en el apoyo que se presta al proceso de cobro persuasivo a cargo de la Subdirección de Cobranzas de la Dirección de Parafiscales, realizando seguimiento a los indicadores y presentando los informes requeridos, acorde con los lineamientos establecidos.
4. Realizar los pliegos de condiciones, la evaluación técnica y la supervisión de la contratación de proveedores de canales de atención, front, atención virtual y gestión de cobro persuasivo que garanticen la operación de atención al ciudadano, de conformidad con los procedimientos y normatividad vigente.
5. Establecer, monitorear, gestionar y ajustar cuando se requiera los indicadores para los canales de atención front, atención virtual y gestión de cobro persuasivo, de manera que permitan realizar seguimiento a los proveedores, al cumplimiento de las metas y objetivos establecidos y su aporte a nivel estratégico.
6. Facilitar y hacer seguimiento a la gestión del equipo de trabajo asignado a los canales de atención front, atención virtual y gestión de cobro persuasivo, en los procesos operativos y definición de lineamientos de acuerdo con las políticas de la Dirección.
7. Gestionar y dar cumplimiento de los compromisos pactados tales como actualización de procesos, instructivos y caracterizaciones en el Sistema Integrado de Gestión, requerimientos de entes de control, auditorías internas, auditorías externas, FURAG, plan anticorrupción, Matriz de riesgos, Plan Sectorial, entes externos o internos entre otros, que se requiera presentar como soportes de gestión.

1.3 nivel profesional

8. Realizar la supervisión de los contratos asignados, atendiendo los lineamientos y parámetros de control y seguimiento establecidos en el manual de contratación de la Unidad.
9. Planear y ejecutar control presupuestal de los contratos con terceros bajo su supervisión, según las necesidades y los lineamientos definidos por la Dirección de Servicios Integrados de Atención y la entidad.
10. Realizar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, naturaleza y área de desempeño del cargo, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Contratación Estatal
- Estructura General del Sistema Pensiones y Parafiscales
- Servicio al Ciudadano enfocado a la Satisfacción cliente
- Sistema Integrado de Gestión (Modelo Estándar de Control Interno (MECI, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y PIGA).
- Herramientas Informáticas (Word, Excel, Power Point, Microsoft Outlook, Internet)
- Administración de canales de atención y medición de satisfacción de clientes.
- Administración de proveedores de servicio al cliente
- Investigación de operaciones y gestión de procesos

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Administración; Ingeniería Administrativa y Afines; Economía; Ingeniería Industrial y Afines; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley</p>	<p>Treinta y Siete (37) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

Alternativa por equivalencia 1

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Administración; Ingeniería Administrativa y Afines; Economía; Ingeniería Industrial y Afines; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de maestría en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Veinticinco (25) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

Alternativa por equivalencia 2	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Administración; Ingeniería Administrativa y Afines; Economía; Ingeniería Industrial y Afines; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título profesional adicional en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Treinta y Siete (37) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
Alternativa por equivalencia 3	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Administración; Ingeniería Administrativa y Afines; Economía; Ingeniería Industrial y Afines; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Sesenta y un (61) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN.

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	21
ID	1
No. de cargos	Cincuenta y cuatro (54) y Cuarenta y cuatro (44)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del cargo:	Carrera administrativa
Decreto de Planta	5022 del 2009 y 0576 de 2013

II. DEPENDENCIA.

Dirección de Servicios Integrados de Atención.

III. PROPÓSITO PRINCIPAL.

Implementar acciones dirigidas a la operación de los canales de atención al ciudadano asignados, gestionando, desarrollando y solucionando situaciones que permitan el aseguramiento de los indicadores en términos de calidad, cumplimiento y eficiencia, buscando mejorar la experiencia de los ciudadanos acorde con las metas de la entidad. Igualmente, prestar asistencia técnica en temas contractuales y normativos asociados a los procesos de atención al ciudadano, garantizando la adecuada incorporación del marco jurídico en los canales de atención.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Implementar estrategias de mejoramiento para los canales de atención, mediante el análisis de los informes de gestión diarios y mensuales sobre la operación, de acuerdo con los lineamientos establecidos, que permitan el mejoramiento de la experiencia de los ciudadanos.
2. Ejecutar de planes y programas proyectados respecto a los procesos, políticas y herramientas de la Unidad, cumpliendo con estándares de calidad y oportunidad.
3. Monitorear los indicadores para el cumplimiento de la gestión de cobro persuasivo y para los canales de atención asignados generando ajustes en la operación que conlleven el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos de la Unidad.
4. Realizar informes de resultados de la gestión en función de las necesidades diagnosticadas, programas ejecutados y las propuestas de mejora proyectadas, que incrementen la eficiencia en los procesos operativos, de atención al ciudadano y gestión de cobro persuasivo.
5. Ejercer el apoyo a la supervisión en la administración y ejecución de los contratos con terceros, mediante las funciones de inspección, asesoría, corroboración y evaluación, mediante reuniones de seguimiento, monitoreos de indicadores, acciones correctivas y preventivas, solución de problemas propios del negocio y la operación con la toma de decisiones y las demás actividades para el logro de los objetivos y metas establecidas en el contrato y en manual de supervisión de la entidad.
6. Proponer actualizaciones a las caracterizaciones de los procesos de los canales de atención y gestionar su implementación en coordinación con el área competente, de acuerdo con los lineamientos dados por la Dirección.
7. Consolidar y revisar los informes para cumplimiento de los compromisos pactados tales como actualización de procesos, instructivos y caracterizaciones en el Sistema Integrado de Gestión, requerimientos de entes de control, auditorías internas, auditorías externas, FURAG, plan anticorrupción, Matriz de riesgos, Plan Sectorial, entes externos o internos entre otros, que se requiera presentar como soportes de gestión, cuando sean solicitados.
8. Ejecutar nuevos proyectos en la Dirección de Servicios Integrados de Atención para el mejoramiento de la operación de los canales de atención asignados, previa viabilización del Director.

1.3 nivel profesional

9. Orientar de acuerdo con su área de formación profesional, a la Dirección de Servicios Integrados de Atención, en cuanto a normatividad pensional, procedimientos administrativos y procesos a implementar en la Entidad, de conformidad con la normatividad vigente.
10. Efectuar el seguimiento y acompañamiento a la Dirección de servicios Integrados de Atención, de acuerdo con su área de desempeño profesional, en las etapas precontractuales y contractuales de los procesos licitatorios que se lleven a cabo, de conformidad con la normatividad vigente.
11. Realizar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, naturaleza y área de desempeño del cargo, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES.

- Contratación Estatal.
- Control y Administración de Canales de Customer Operations Performance Center - COPC.
- Derechos Pensionales y Prestaciones Régimen de Prima Media con Prestación Definida.
- Estructura General del Sistema Pensiones.
- Gestión de Proyectos PMP.
- Pensión Gracia.
- Servicio al Ciudadano.
- Generalidades en control y gestión de servicio al cliente
- Gestión de equipos de trabajo de terceros y/o manejo de personal
- Gestión de operaciones
- Mejora continua y gestión de procesos
- Control de indicadores de desempeño de servicio al cliente en las operaciones
- Sistema de la Protección Social.
- Sistema Integrado de Gestión (Modelo Estándar de Control Interno (MECI, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y PIGA).
- Herramientas Informáticas (Word, Excel, Power Point, Microsoft Outlook, Internet).

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía; Administración; Derecho y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley</p>	<p>Treinta y cuatro (34) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

Alternativa por equivalencia 1

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía; Administración; Derecho y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Comunicación Social, Periodismo y Afines;</p>	<p>Veintidós (22) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

<p>Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de maestría en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	
Alternativa por equivalencia 2	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía; Administración; Derecho y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título profesional adicional en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Treinta y cuatro (34) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
Alternativa por equivalencia 3	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía; Administración; Derecho y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Cincuenta y ocho (58) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	21
ID	2
No. de cargos	Cuarenta y cuatro (44)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del cargo:	Carrera administrativa
Decreto de Planta	0576 de 2013

II. DEPENDENCIA

Dirección de Servicios Integrados de Atención

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Ejercer el apoyo a la supervisión de la ejecución de contratos de administración de los canales de atención al ciudadano con terceros, mediante el desarrollo de actividades administrativas del contrato, gestionando, desarrollando y solucionando acciones que permitan el aseguramiento de los indicadores en términos de calidad, cumplimiento y eficiencia, buscando mejorar la experiencia de los ciudadanos acorde con las metas de la entidad.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Realizar los pliegos de condiciones, la evaluación técnica y la supervisión de la contratación de proveedores de canales de atención a los ciudadanos de Pensiones y Parafiscales, asegurando el modelo previsto por La Unidad de conformidad con los procedimientos y normatividad vigente.
2. Planear y ejecutar control presupuestal de los contratos con terceros bajo su supervisión, según las necesidades y los lineamientos definidos por la Dirección de Servicios Integrados de Atención y la entidad.
3. Ejecutar los procesos de facturación para el pago de contrato de canales de atención con terceros, dentro de los términos establecidos.
4. Implementar estrategias de mejoramiento para el contrato de canales con terceros, mediante el análisis de los informes de gestión diarios y mensuales sobre la operación, de acuerdo a los lineamientos establecidos, que permitan el mejoramiento de la experiencia de los ciudadanos.
5. Supervisar y apoyar la facturación y el cumplimiento de deberes contractuales, para el contrato de los canales de atención con terceros, mediante la verificación mensual.
6. Ejecutar los planes y programas proyectados respecto a los procesos contractuales de canales de atención con terceros, políticas y herramientas de la Unidad, cumpliendo con estándares de calidad y oportunidad.
7. Monitorear los indicadores de gestión contractuales para los canales de atención, verificando el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos de la Unidad.
8. Realizar informes de resultados de la gestión en función de las necesidades diagnosticadas, programas ejecutados y las propuestas de mejora proyectadas, que permitan eficiencia en los procesos operativos y de atención.
9. Ejercer el apoyo a la supervisión en la administración y ejecución de los contratos con terceros, mediante las funciones de inspección, asesoría, corroboración y evaluación, mediante acciones de vistas permanentes, reuniones de seguimiento, monitoreos de indicadores, acciones correctivas y preventivas, solución de problemas propios del negocio y la operación con la toma de decisiones y las demás actividades para el logro de los objetivos y metas establecidas en el contrato y en la entidad, de acuerdo con los parámetros determinados en el manual de supervisión.
10. Diseñar, implementar y ejecutar las actualizaciones de las caracterizaciones para los procesos de

1.3 nivel profesional

facturación de contratos con terceros, observando los parámetros establecidos por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.

11. Consolidar los informes para cumplimiento de los compromisos pactados tales como actualización de procesos, instructivos y caracterizaciones en el Sistema Integrado de Gestión, requerimientos de entes de control, auditorías internas, auditorías externas, FURAG, plan anticorrupción, Matriz de riesgos, Plan Sectorial, entes externos o internos entre otros, que se requiera presentar como soportes de gestión, cuando sean solicitados.
12. Apoyar la ejecución de nuevos proyectos en la Dirección de Servicios Integrados de Atención cuando le sea requerido, de acuerdo con las instrucciones y parámetros normativos establecidos.
13. Realizar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, naturaleza y área de desempeño del cargo, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Generalidades en control y gestión de servicio al cliente
- Contratación Estatal.
- Gestión de equipos de trabajo de terceros y/o manejo de personal
- Gestión de operaciones
- Mejora continua y gestión de procesos
- Control de indicadores de desempeño de servicio al cliente en las operaciones
- Sistema Integrado de Gestión (Modelo Estándar de Control Interno (MECI, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y PIGA).
- Herramientas Informáticas (Word, Excel, Power Point, Microsoft Outlook, Internet)

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Treinta y cuatro (34) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

Alternativa por equivalencia 1

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de maestría en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p>	<p>Veintidós (22) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.	
Alternativa por equivalencia 2	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título profesional adicional en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	Treinta y cuatro (34) meses de experiencia profesional relacionada.
Alternativa por equivalencia 3	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	Cincuenta y ocho (58) meses de experiencia profesional relacionada.

1.3 nivel profesional

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN.

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	21
ID	3
No. de cargos	Cincuenta y cuatro (54)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del cargo:	Carrera administrativa
Decreto de Planta	5022 del 2009

II. DEPENDENCIA.

Dirección de Servicios Integrados de Atención.

III. PROPÓSITO PRINCIPAL.

Ejercer el apoyo a la supervisión de la ejecución de los contratos de administración de los procesos de calidad emitida y percibida, establecidos con terceros y al interior de las áreas de la entidad, desarrollando acciones que permitan el aseguramiento de los indicadores en términos de calidad, cumplimiento y eficiencia, buscando mejorar la experiencia de los ciudadanos acorde con las metas de la entidad.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Implementar estrategias de mejoramiento a los procesos de calidad emitida y percibida en los canales de atención al ciudadano y al interior de áreas de la entidad, mediante el análisis de los informes de gestión diarios y mensuales sobre la operación, de acuerdo con los lineamientos establecidos, que permitan el mejoramiento de la experiencia de los ciudadanos.
2. Ejecutar planes y programas proyectados respecto a los procesos, políticas y herramientas de la Unidad, cumpliendo con estándares de calidad y oportunidad.
3. Monitorear y gestionar los indicadores para el mejoramiento de los procesos de calidad emitida y percibida en los canales de atención al ciudadano y al interior de áreas de la entidad para el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos de la Unidad.
4. Realizar informes de resultados de la gestión en función de las necesidades diagnosticadas programas ejecutados y las propuestas de mejora proyectadas, que permitan las eficiencias en los procesos operativos y de atención.
5. Ejercer apoyo a la supervisión en la administración y ejecución de los contratos con terceros, mediante las funciones de inspección, asesoría, corroboración y evaluación, mediante acciones de vistas permanentes, reuniones de seguimiento, monitoreos de indicadores, acciones correctivas y preventivas, solución de problemas propios del negocio y la operación con la toma de decisiones y las demás actividades para el logro de los objetivos y metas establecidas en el contrato y en la entidad, de acuerdo con los parámetros definidos en el manual de supervisión.
6. Realizar las actualizaciones las caracterizaciones para los procesos de calidad emitida y percibida en los canales de atención al ciudadano y al interior de áreas de la entidad, atendiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.
7. Consolidar y dar cumplimiento de los compromisos pactados tales como actualización de procesos, instructivos y caracterizaciones en el Sistema Integrado de Gestión, requerimientos de entes de control, auditorías internas, auditorías externas, FURAG, plan anticorrupción, Matriz de riesgos, Plan Sectorial, entes externos o internos entre otros, que se requiera presentar como soportes de gestión, cuando sean solicitados.
8. Gestionar nuevos proyectos en la Dirección de Servicios Integrados de Atención para el mejoramiento

1.3 nivel profesional

de los procesos de calidad emitida y percibida en los canales de atención al ciudadano y al interior de áreas de la entidad.

9. Realizar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, naturaleza y área de desempeño del cargo, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES.

- Contratación Estatal.
- Control y Administración de Canales de Customer Operations Performance Center - COPC.
- Derechos Pensionales y Prestaciones Régimen de Prima Media con Prestación Definida.
- Estructura General del Sistema Pensiones.
- Servicio al Ciudadano
- Sistema de la Protección Social.
- Sistema Integrado de Gestión (Modelo Estándar de Control Interno (MECI, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y PIGA).
- Herramientas Informáticas (Word, Excel, Power Point, Microsoft Outlook, Internet).

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía; Administración; Derecho y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Treinta y cuatro (34) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

Alternativa por equivalencia 1

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía; Administración; Derecho y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de maestría en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Veintidós (22) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

Alternativa por equivalencia 2	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía; Administración; Derecho y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título profesional adicional en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Treinta y cuatro (34) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
Alternativa por equivalencia 3	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía; Administración; Derecho y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Cincuenta y ocho (58) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

}

1.3 nivel profesional

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN.

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	19
ID	1
No. de cargos	Cuarenta y dos (42)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del cargo:	Carrera administrativa
Decreto de Planta:	5022 del 2009

II. DEPENDENCIA.

Dirección de Servicios Integrados de Atención.

III. PROPÓSITO PRINCIPAL.

Ejercer el apoyo a la Dirección de Servicios Integrados de Atención y a la supervisión en los procesos de informes y facturación de la gestión de los canales de atención al ciudadano, desarrollando acciones que permitan el aseguramiento de los indicadores en términos de calidad, cumplimiento y eficiencia, buscando mejorar la experiencia de los ciudadanos acorde con las metas de la entidad.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES.

1. Diseñar e implementar las estrategias de mejoramiento para los canales de atención mediante el análisis de los informes de gestión diarios y/o mensuales, evaluando el comportamiento y nivel de contactos históricos sobre las operaciones, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección, que permitan el mejoramiento de la experiencia de los ciudadanos.
2. Consolidar y entregar para la supervisión, los insumos de facturación para los canales de atención de la línea de personal operativo de contratos con terceros, dentro de los términos de calidad y oportunidad establecidos.
3. Diseñar e implementar planes y programas proyectados respecto a los procesos, políticas y herramientas de la Unidad, cumpliendo con estándares de calidad y oportunidad.
4. Diseñar, analizar y realizar los pronósticos de dimensionamiento los canales de atención, para determinar los recursos requeridos en los mismos, que permitan el cumplimiento de las metas y objetivos de la Dirección de Servicios Integrados de Atención.
5. Implementar y entregar informes de resultados de la gestión en función de las necesidades diagnosticadas, los programas ejecutados y las propuestas de mejora proyectadas, que permitan eficiencias en los procesos operativos y de atención.
6. Ejercer el apoyo a la supervisión en la administración y ejecución de los contratos con terceros, mediante la realización de análisis de causas y preparación de informes, reportando situaciones críticas derivadas del análisis de indicadores.
7. Coordinar la realización de los informes requeridos para el cumplimiento de los compromisos pactados tales como actualización de procesos, instructivos y caracterizaciones en el Sistema Integrado de Gestión, requerimientos de entes de control, auditorías internas, auditorías externas, FURAG, plan anticorrupción, Matriz de riesgos, Plan Sectorial, entes externos o internos entre otros, de acuerdo con los parámetros establecidos y las instrucciones de la Dirección.
8. Ejecutar nuevos proyectos en la Dirección de Servicios Integrados de Atención para los canales de atención, atendiendo los parámetros e instrucciones impartidas.
9. Realizar y entregar los análisis de causas y comportamientos de los diferentes tipos de ciudadanos y

1.3 nivel profesional

procesos, de acuerdo con los parámetros de análisis establecidos, para crear estrategias de atención dirigidas a cada uno de los mismos, orientado al cumplimiento de estándares de calidad y oportunidad.

10. Diseñar e implementar procesos de consolidación de información e indicadores para cada una de las áreas de la Entidad, así como de los proveedores que posee la Dirección de Servicios Integrados de Atención, dando cumplimiento a los lineamientos impartidos.
11. Evaluar la confiabilidad de la información suministrada respecto a informes, indicadores y pronósticos de las diferentes líneas operativas de la Dirección de Servicios Integrados de Atención.
12. Facilitar y hacer seguimiento a la gestión del equipo de trabajo asignado en los procesos operativos y definir lineamientos de acuerdo con las políticas de la entidad.
13. Realizar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, naturaleza y área de desempeño del cargo, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES.

- Conceptos de Estadística.
- Cuadros de Mando de Control.
- Derechos Pensionales y Prestaciones Régimen de Prima Media con Prestación Definida.
- Estructura General del Sistema Pensiones.
- Inteligencia de datos
- Servicio al Ciudadano.
- Sistema de la Protección Social.
- Sistema Integrado de Gestión (Modelo Estándar de Control Interno (MECI, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y PIGA).
- Herramientas Informáticas (Word, Excel, Power Point, Microsoft Outlook, Internet).

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA.

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Economía; o Administración.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

Alternativa por equivalencia 1

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Economía; o Administración.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de maestría en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p>	<p>Dieciséis (16) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.	
Alternativa por equivalencia 2	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Economía; o Administración.</p> <p>Título profesional adicional en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.
Alternativa por equivalencia 3	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines; Ingeniería Eléctrica y Afines; Economía; o Administración.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	Cincuenta y Dos (52) meses de experiencia profesional relacionada.

1.3 nivel profesional

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	19
ID	2
No. de cargos	Sesenta y tres (63)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del cargo:	Carrera administrativa
Decreto	0576 de 2013

II. DEPENDENCIA

Dirección de Servicios Integrados de Atención

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Ejercer el apoyo a la supervisión de la ejecución del contratos de administración de los canales de atención al ciudadano con terceros, gestionando, desarrollando y solucionando acciones que permitan el aseguramiento de los indicadores en términos de calidad, cumplimiento y eficiencia, buscando mejorar la experiencia de los ciudadanos acorde con las metas de la entidad. Igualmente prestar asistencia técnica en temas contractuales y jurídicos asociados a los procesos de atención, garantizando la adecuada incorporación del marco jurídico en el funcionamiento de los canales de atención.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Implementar y monitorear las estrategias de mejoramiento para los canales, mediante el análisis de los informes de gestión diarios y mensuales sobre la operación, de acuerdo a los lineamientos establecidos, que permitan el mejoramiento de la experiencia de los ciudadanos.
2. Implementar y monitorear los planes y programas proyectados respecto a los procesos, políticas y herramientas de la Unidad, cumpliendo con estándares de calidad y oportunidad.
3. Monitorear los indicadores para los canales de atención virtuales (Sede Electrónica, correo escribanos, redes sociales, entre otros), proponiendo acciones para el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos de la Unidad.
4. Preparar informes de resultados de la gestión en función de las necesidades diagnosticadas programas ejecutados y las propuestas de mejora proyectadas, que permitan las eficiencias en los procesos operativos y de atención.
5. Ejercer el apoyo a la supervisión en la administración y ejecución de los contratos con terceros, mediante las funciones de inspección, corroboración y evaluación, mediante acciones de vistas permanentes, reuniones de seguimiento, monitoreos de indicadores, acciones correctivas y preventivas, solución de problemas propios del negocio y la operación con la toma de decisiones y las demás actividades para el logro de los objetivos y metas establecidas en el contrato y en la entidad, cumpliendo los lineamientos y parámetros establecidos en el manual de supervisión.
6. Preparar y gestionar las actualizaciones de las caracterizaciones para los procesos de los canales de atención, en coordinación con la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.
7. Diseñar y aplicar evaluaciones de conocimiento a los operativos del contratista en los canales de atención y Back Office.
8. Consolidar los informes para el cumplimiento de los compromisos pactados tales como actualización de procesos, instructivos y caracterizaciones en el Sistema Integrado de Gestión, requerimientos de entes de control, auditorías internas, auditorías externas, FURAG, plan anticorrupción, Matriz de riesgos, Plan Sectorial, entes externos o internos entre otros, que se requiera presentar como soportes de la gestión, cuando sean solicitados.

1.3 nivel profesional

9. Apoyar e implementar los nuevos proyectos de la Dirección de Servicios Integrados de Atención para el mejoramiento de los canales de atención.
10. Apoyar jurídicamente a la Dirección de Servicios Integrados de Atención, en cuanto a normatividad pensional, procedimientos administrativos y procesos a implementar en la Entidad, de conformidad con la normatividad vigente.
11. Apoyar a la Dirección de Servicios Integrados de Atención en las etapas precontractuales y contractuales de los procesos licitatorios que se lleven a cabo, de conformidad con la normatividad vigente.
12. Realizar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, naturaleza y área de desempeño del cargo, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Generalidades en control y gestión de servicio al cliente
- Generalidades Contratación Estatal.
- Generalidades sobre la seguridad social (pensiones y parafiscales)
- Implementación y control de operaciones.
- Sistema Integrado de Gestión (Modelo Estándar de Control Interno (MECI, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y PIGA).
- Herramientas Informáticas (Word, Excel, Power Point, Microsoft Outlook, Internet)

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley</p>	<p>Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

Alternativa por equivalencia 1

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de maestría en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Dieciséis (16) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

Alternativa por equivalencia 2	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título profesional adicional en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
Alternativa por equivalencia 3	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Cincuenta y Dos (52) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Profesional
Denominación del Empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	19
ID	3
No. de cargos	Sesenta y tres (63)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del cargo:	Carrera administrativa
Decreto	0576 de 2013

II. DEPENDENCIA

Dirección de Servicios Integrados de Atención

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Ejecutar procesos de capacitación, lineamientos y mejora de procesos en los canales de atención al ciudadano dentro del apoyo a la supervisión de la ejecución de los contratos con terceros, desarrollando acciones que permitan el aseguramiento de los indicadores en términos de calidad, cumplimiento y eficiencia, buscando mejorar la experiencia de los ciudadanos acorde con las metas de la entidad.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Diseñar y ejecutar estrategias de mejoramiento para los procesos de capacitación, lineamientos y mejora de procesos en los canales de atención al ciudadano mediante la elaboración de los informes de gestión diarios y mensuales sobre la operación, de acuerdo con los lineamientos establecidos, que permitan el mejoramiento de la experiencia de los ciudadanos.
2. Ejecutar acciones para el aseguramiento de la transferencia del conocimiento sobre los lineamientos a los terceros o a quien corresponda respecto a los procesos, políticas y herramientas de la Unidad, cumpliendo con estándares de calidad y oportunidad.
3. Ejecutar los recursos necesarios para la realización de planes y programas proyectados respecto a los procesos, políticas y herramientas de la Unidad, cumpliendo con estándares de calidad y oportunidad.
4. Monitorear los indicadores establecidos para los procesos de capacitación, lineamientos y mejora de procesos en los canales de atención al ciudadano proponiendo acciones orientadas al cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos de la Unidad.
5. Preparar informes de resultados de la gestión en función de las necesidades diagnosticadas en los programas ejecutados y las propuestas de mejora proyectadas, que permitan las eficiencias en los procesos operativos y de atención.
6. Ejercer el apoyo a la supervisión en la ejecución de los contratos con terceros, mediante las funciones de inspección, corroboración y evaluación, mediante acciones de vistas permanentes, reuniones de seguimiento, monitoreos de indicadores, acciones correctivas y preventivas, solución de problemas propios del negocio y la operación con la toma de decisiones y las demás actividades para el logro de los objetivos y metas establecidas en el contrato y en la entidad atendiendo los lineamientos establecidos en el manual de supervisión.
7. Preparar e implementar las caracterizaciones de los procesos de capacitación, lineamientos y mejora de procesos en los canales de atención al ciudadano, en coordinación con la dirección de seguimiento y mejoramiento de procesos.
8. Consolidar los informes para el cumplimiento de los compromisos pactados tales como actualización de procesos, instructivos y caracterizaciones en el Sistema Integrado de Gestión, requerimientos de entes de control, auditorías internas, auditorías externas, FURAG, plan anticorrupción, Matriz de

1.3 nivel profesional

riesgos, Plan Sectorial, entes externos o internos entre otros, que se requiera presentar como soportes de la gestión, cuando sean solicitados.

9. Ejecutar nuevos proyectos en la Dirección de Servicios Integrados de Atención para los procesos de capacitación, lineamientos y mejora de procesos en los canales de atención al ciudadano, de acuerdo con las instrucciones dadas por la Dirección.
10. Realizar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, naturaleza y área de desempeño del cargo, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Generalidades en control y gestión de servicio al cliente
- Generalidades Contratación Estatal.
- Generalidades sobre la seguridad social (pensiones y parafiscales)
- Implementación y control de operaciones.
- Sistema Integrado de Gestión (Modelo Estándar de Control Interno (MECI, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y PIGA).
- Herramientas Informáticas (Word, Excel, Power Point, Microsoft Outlook, Internet)

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley</p>	<p>Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

Alternativa por equivalencia 1

Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de maestría en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Dieciséis (16) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

Alternativa por equivalencia 2	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Título profesional adicional en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
Alternativa por equivalencia 3	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Publicidad y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; o Psicología.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Cincuenta y Dos (52) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

1.3 nivel profesional

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Central
Denominación del Empleo:	Profesional Universitario
Código:	2044
Grado:	9
ID	1
No. de cargos	Seis (6)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del cargo:	Carrera administrativa
Decreto de Planta	0576 de 2013

II. DEPENDENCIA

Dirección de Servicios Integrados de Atención

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Ejercer el apoyo a la Dirección de Servicios Integrados de Atención y a la supervisión en los procesos de informes y facturación de la administración de los canales de atención al ciudadano, elaborando, consolidando y analizando procesos que permitan el aseguramiento de los indicadores en términos de calidad, cumplimiento y eficiencia, buscando mejorar la experiencia de los ciudadanos acorde con las metas de la entidad.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Ejecutar y monitorear las estrategias de mejoramiento para los canales de atención mediante el análisis de los informes de gestión diarios y mensuales, evaluando el comportamiento y nivel de contactos históricos sobre las operaciones, de acuerdo con los lineamientos establecidos, que permitan el mejoramiento de la experiencia de los ciudadanos.
2. Apoyar a la supervisión en la generación y control de la facturación para los canales de atención de la línea operativos del contrato con terceros.
3. Realizar el análisis y monitoreo de la minería, manejo y gestión de datos, que permitan generar informes con el objetivo de encontrar eficiencias en los procesos de la Dirección de Servicios Integrados de Atención.
4. Procesar y controlar los informes de resultados de la gestión en función de las necesidades diagnosticadas, programas ejecutados y las propuestas de mejora proyectadas, que permitan las eficiencias en los procesos operativos y de atención.
5. Ejercer el apoyo a la supervisión en la gestión y ejecución de los contratos con terceros, mediante la realización de análisis de causas, procesamiento de informes, reporte de situaciones críticas y el análisis de indicadores para el logro de los objetivos y metas establecidas en el contrato y en la entidad.
6. Procesar y consolidar los informes para cumplimiento de los compromisos pactados tales como actualización de procesos, instructivos y caracterizaciones en el Sistema Integrado de Gestión, requerimientos de entes de control, auditorías
7. internas, auditorías externas, FURAG, plan anticorrupción, matriz de riesgos, plan sectorial, entes externos o internos entre otros, que se requiera presentar soportes de gestión cuando sean solicitados.
8. Procesar y analizar comportamientos de los diferentes tipos de ciudadanos, de acuerdo con los

1.3 nivel profesional

perfilamientos que se presentan en la entidad, para crear estrategias de atención dirigidas a cada uno de los segmentos identificados, de acuerdo con los parámetros establecidos.

9. Realizar la consolidación y procesamiento de información e indicadores para cada una de las áreas de la Entidad, así como de los proveedores que posee la Dirección de Servicios Integrados de Atención, dando cumplimiento a los lineamientos impartidos.
10. Elaborar y presentar los informes que sean requeridos en las diferentes líneas operativas de atención y en la Dirección de Servicios Integrados de Atención, garantizando confiabilidad de la información suministrada.
11. Preparar los reportes periódicos que permitan conocer el estado de los resultados de los canales de atención con los indicadores y estadísticas respectivas, de conformidad con los procedimientos establecidos.
12. Mantener actualizados los sistemas de información o base de datos que sean definidas por la entidad para llevar a cabo el seguimiento a los procesos y acciones de la Dirección, en términos de calidad y oportunidad.
13. Realizar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, naturaleza y área de desempeño del cargo, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Generalidades de Cuadros de Mando de Control
- Servicio al Ciudadano
- Herramientas Informáticas (Word, Excel, Power Point, Microsoft Outlook, Internet, Access)
- Generalidades en programación y automatización.
- Conocimiento medio de herramientas de programación (Access, Visual, SQL Server)

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA

Estudios	Experiencia
Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Ingeniería de sistemas, Telemática y afines o Matemáticas, Estadística y Afines. Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.	Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada.

Alternativa por equivalencia 1

Estudios	Experiencia
Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Ingeniería de sistemas, Telemática y afines o Matemáticas, Estadística y Afines. Título de postgrado en la modalidad de especialización en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo. Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.	No requiere experiencia.

1.3 nivel profesional

Alternativa por equivalencia 2	
Estudios	Experiencia
<p>Título profesional en los núcleos básicos del conocimiento de Economía: Administración; Ingeniería Industrial y Afines; Ingeniería Administrativa; Ingeniería de sistemas, Telemática y afines o Matemáticas, Estadística y Afines.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de maestría en los núcleos básicos del conocimiento relacionados con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>No requiere experiencia.</p>

1.4 nivel técnico

MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES

I. IDENTIFICACIÓN

Nivel:	Técnico
Denominación del Empleo:	Técnico Administrativo
Código:	3124
Grado:	15
ID	1
No. de cargos	Quince (15)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
Naturaleza del cargo:	Carrera administrativa
Decreto de Planta	5022 de 2009

II. DEPENDENCIA

Dirección de Servicios Integrados de Atención

III. PROPÓSITO PRINCIPAL

Realizar las tareas de apoyo técnico - administrativo que contribuyan al cumplimiento de las funciones de la Dirección de Servicios Integrados de Atención, atendiendo las políticas, planes, programas, proyectos Institucionales e instrucciones impartidas.

IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES

1. Administrar la bandeja, punto de contacto o aplicativo que le sea asignado con el fin de hacer gestión y reparto diario de los radicados escalados a la Dirección de Servicios Integrados de Atención.
2. Realizar procesamiento y actualización de bases de datos, que sirvan de insumo para los procesos propios de la Dirección de Servicios Integrados de atención, de acuerdo con los procesos establecidos.
3. Participar en la elaboración y consolidación de informes y presentaciones, internos o externos de las actividades de la dependencia de conformidad con las instrucciones impartidas.
4. Prestar apoyo técnico a los líderes de proyecto (redes) de conformidad con las instrucciones impartidas.
5. Detectar y proponer acciones de mejora sobre los procesos del área, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad dentro del marco legal vigente.
6. Realizar y entregar con oportunidad y calidad los reportes que le sean asignados para el seguimiento de la gestión.
7. Garantizar que los procesos a su cargo respondan a los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión SIG, haciendo seguimiento al cumplimiento de las metas e indicadores establecidos.
8. Participar en el proceso de identificación, medición y control de los riesgos operativos relacionados con los procesos a su cargo y verificar las acciones, tratamientos y controles implementados.
9. Realizar las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, naturaleza y área de desempeño del cargo, cumpliendo estándares de calidad y oportunidad.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

- Atención al cliente interno y Servicio al ciudadano.
- Manejo Básico de Estadística
- Normatividad de archivo
- Sistema Integrado de Gestión (Modelo Estándar de Control Interno (MECI, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y PIGA).
- Herramientas Informáticas (Word, Excel, Power Point, Microsoft Outlook, Internet)

1.4 nivel técnico

VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios	Experiencia
Título de formación tecnológica en los núcleos básicos del conocimiento de Administración; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Bibliotecología, Otros de las Ciencias Sociales y Humanas.	Tres (3) meses de experiencia relacionada.
Alternativa por equivalencia 1	
Estudios	Experiencia
Aprobación de 3 años de educación superior en la modalidad de formación tecnológica, profesional o universitaria en los núcleos básicos del conocimiento de Administración; Derecho y afines; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Bibliotecología, Otros de las Ciencias Sociales y Humanas o Economía.	Doce (12) meses de experiencia relacionada.

Capítulo 2: Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES COMUNES A LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

Las competencias comportamentales comunes para los diferentes empleos a que se refiere el presente manual específico de funciones y de competencias laborales serán las siguientes:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aprendizaje continuo	Identificar, incorporar y aplicar nuevos conocimientos sobre regulaciones vigentes, tecnologías disponibles, métodos y programas de trabajo, para mantener actualizada la efectividad de sus prácticas laborales y su visión del contexto	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene sus competencias actualizadas en función de los cambios que exige la administración pública en la prestación de un óptimo servicio. • Gestiona sus propias fuentes de información confiable y/o participa de espacios informativos y de capacitación. • Comparte sus saberes y habilidades con sus compañeros de trabajo, y aprende de sus colegas habilidades diferenciales, que le permiten nivelar sus conocimientos en flujos informales de inter-aprendizaje.
Orientación a resultados	Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia, calidad y oportunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Asume la responsabilidad por sus resultados. • Trabaja con base en objetivos claramente establecidos y realistas. • Diseña y utiliza indicadores para medir y comprobar los resultados obtenidos. • Adopta medidas para minimizar riesgos • Plantea estrategias para alcanzar o superar los resultados esperados. • Se fija metas y obtiene los resultados institucionales esperados. • Cumple con oportunidad las funciones de acuerdo con los estándares, objetivos y tiempos establecidas por la entidad. • Gestiona recursos para mejorar la productividad y toma medidas necesarias para minimizar los riesgos. • Aporta elementos para la consecución de resultados enmarcando sus productos y/o servicios dentro de las normas que rigen a la entidad. • Evalúa de forma regular el grado de consecución de los objetivos.
Orientación al usuario y al ciudadano	Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios (internos y externos) y de los ciudadanos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Valora y atiende las necesidades y peticiones de los usuarios y de los ciudadanos de forma oportuna. • Reconoce la interdependencia entre su trabajo y el de otros. • Establece mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los usuarios y ciudadanos. • Incorpora las necesidades de usuarios y ciudadanos en los proyectos institucionales, teniendo en cuenta la visión de servicio a corto, mediano y largo plazo.

Capítulo 2: Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
		<ul style="list-style-type: none"> • Aplica los conceptos de no estigmatización y no discriminación y genera espacios y lenguaje incluyente. • Escucha activamente e informa con veracidad al usuario o ciudadano.
Compromiso con la Organización	Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve el cumplimiento de metas de la organización y respeta sus normas. • Antepone las necesidades de la organización a sus propias necesidades. • Apoya a la organización en situaciones difíciles. • Demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones. • Toma la iniciativa de colaborar con sus compañeros y con otras áreas cuando se requiere, sin descuidar sus tareas.
Trabajo en equipo	Trabajar con otros de integrada y armónica para la consecución de metas institucionales comunes.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumple los compromisos que adquiere con el equipo. • Respeto la diversidad de criterios y opiniones de los miembros del equipo. • Asume su responsabilidad como miembro de un equipo de trabajo y se enfoca en contribuir con el compromiso y la motivación de sus miembros. • Planifica las propias acciones teniendo en cuenta su repercusión en la consecución de los objetivos grupales. • Establece una comunicación directa con los miembros del equipo que permite compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad. • Integra a los nuevos miembros y facilita su proceso de reconocimiento y apropiación de las actividades a cargo del equipo
Adaptación al cambio	Enfrentar con flexibilidad las situaciones nuevas asumiendo un manejo positivo y constructivo de los cambios.	<ul style="list-style-type: none"> • Acepta y se adapta fácilmente a las nuevas situaciones • Responde al cambio con flexibilidad. • Apoya a la entidad en nuevas decisiones y coopera activamente en la implementación de nuevos objetivos, formas de trabajo y procedimientos. • Promueve al grupo para que se adapten a las nuevas condiciones.

Capítulo 3: Competencias comportamentales por nivel Jerárquico de empleos

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES POR NIVEL JERÁRQUICO DE EMPLEOS. Las competencias comportamentales que por nivel jerárquico se requieren como parámetro mínimo para desempeñar los empleos a que se refiere el presente manual específico de funciones y de competencias laborales, serán las siguientes:

3.1 NIVEL DIRECTIVO

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Visión estratégica	Anticipar oportunidades y riesgos en el mediano y largo plazo para el área a cargo, la organización y su entorno, de modo tal que la estrategia directiva identifique la alternativa más adecuada frente a cada situación presente o eventual comunicando al equipo la lógica de las directivas que contribuyan al beneficio de la entidad y del país.	<ul style="list-style-type: none"> • Articula objetivos, recursos y metas de forma tal que los resultados generen valor. • Adopta alternativas si el contexto presenta obstrucciones a la ejecución de la planeación anual, involucrando al equipo, aliados y superiores para el logro de los objetivos. • Vincula a los actores con incidencia potencial en los resultados del área a su cargo, para articular acciones o anticipar negociaciones necesarias. • Monitorea periódicamente los resultados alcanzados e introduce cambios en la planeación para alcanzarlos. • Presenta nuevas estrategias ante aliados y superiores para contribuir al logro de los objetivos institucionales • Comunica de manera asertiva, clara y contundente el objetivo o la meta, logrando la motivación y compromiso de los equipos de trabajo.
Liderazgo efectivo	Gerenciar equipos, optimizando la aplicación del talento disponible y creando un entorno positivo y de compromiso para el logro de los resultados.	<ul style="list-style-type: none"> • Traduce la visión y logra que cada miembro del equipo se comprometa y aporte, en un entorno participativo y de toma de decisiones. • Forma equipos y les delega responsabilidades y tareas en función de las competencias, el potencial y los intereses de los miembros del equipo. • Crea compromiso y moviliza a los miembros de su equipo a gestionar, aceptar retos, desafíos, directrices, superando intereses personales para alcanzar las metas. • Brinda apoyo y motiva a su equipo en momentos de adversidad, a la vez que comparte las mejores prácticas y desempeños y celebra el éxito con su gente, incidiendo positivamente en la calidad de vida laboral. • Propicia, favorece y acompaña las condiciones para generar y mantener un clima laboral positivo en un entorno de inclusión. • Fomenta la comunicación clara y concreta en un entorno de respeto.
Planeación	Determinar eficazmente las metas y prioridades	<ul style="list-style-type: none"> • Prevé situaciones y escenarios futuros. • Establece los planes de acción necesarios para

Capítulo 3: Competencias comportamentales por nivel Jerárquico de empleos

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
	institucionales, identificando las acciones, los responsables, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.	<p>el desarrollo de los objetivos estratégicos, teniendo en cuenta actividades, responsables, plazos, y recursos requeridos; promoviendo altos estándares de desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hace seguimiento a la planeación institucional, con base en los indicadores y metas planeadas, verificando que se realicen los ajustes y retroalimentando el proceso • Orienta la planeación institucional con una visión estratégica, que tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanos. • Optimiza el uso de los recursos. • Concreta oportunidades que generan valor a corto, mediano y largo plazo.
Toma de decisiones	Elegir entre dos o más alternativas para solucionar un problema o atender una situación, comprometiéndose con acciones concretas y consecuentes con la decisión.	<ul style="list-style-type: none"> • Elige con oportunidad, entre las alternativas disponibles, los proyectos a realizar, estableciendo responsabilidades precisas con base en las prioridades de la entidad. • Toma en cuenta la opinión técnica de los miembros de su equipo al analizar las alternativas existentes para tomar una decisión y desarrollarla. • Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre teniendo en cuenta consideración la consecución de logros y objetivos de la entidad. • Efectúa los cambios que considera necesarios para solucionar los problemas detectados o atender situaciones particulares y se hace responsable de la decisión tomada. • Detecta amenazas y oportunidades frente a posibles decisiones y elige de forma pertinente. • Asume los riesgos de las decisiones tomadas.
Gestión del Desarrollo de las Personas	Forma un clima laboral en el que los intereses de los equipos y de las personas se armonicen con los objetivos y resultados de la organización, generando oportunidades de aprendizaje y desarrollo, además de incentivos para reforzar el alto rendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica las competencias de los miembros del equipo, las evalúa y las impulsa activamente para su desarrollo y aplicación a las tareas asignadas. • Promueve la formación de equipos con interdependencias positivas y genera espacios de aprendizaje colaborativo, poniendo en común experiencias, hallazgos y problemas. • Organiza los entornos de trabajo para fomentar la polivalencia profesional de los miembros del equipo, facilitando la rotación de puestos y de tareas. • Asume una función orientadora para promover y afianzar las mejores prácticas y desempeños. • Empodera a los miembros del equipo dándoles autonomía y poder de decisión, preservando la equidad interna y generando compromiso en

Capítulo 3: Competencias comportamentales por nivel Jerárquico de empleos

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
		<p>su equipo de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se capacita permanentemente y actualiza sus competencias y estrategias directivas.
Pensamiento sistémico	Comprender y afrontar la realidad y sus conexiones para abordar el funcionamiento integral y articulado de la organización e incidir en los resultados esperados.	<ul style="list-style-type: none"> Integra varias áreas de conocimiento para interpretar las interacciones del entorno. Comprende y gestiona las interrelaciones entre las causas y los efectos dentro de los diferentes procesos en los que participa. Identifica la dinámica de los sistemas en los que se ve inmerso y sus conexiones para afrontar los retos del entorno. Participa activamente en el equipo considerando su complejidad e interdependencia para impactar en los resultados esperados. Influye positivamente al equipo desde una perspectiva sistémica, generando una dinámica propia que integre diversos enfoques para interpretar el entorno.
Resolución de conflictos	Capacidad para identificar situaciones que generen conflicto, prevenirlas o afrontarlas ofreciendo alternativas de solución y evitando las consecuencias negativas	<ul style="list-style-type: none"> Establece estrategias que permitan prevenir los conflictos o detectarlos a tiempo. Evalúa las causas del conflicto de manera objetiva para tomar decisiones Aporta opiniones, ideas o sugerencias para solucionar los conflictos en el equipo Asume como propia la solución acordada por el equipo Aplica soluciones de conflictos anteriores para situaciones similares.

3.2 NIVEL ASESOR

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Confiabilidad técnica	Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> Mantiene actualizados sus conocimientos para apoyar la gestión de la entidad. Conoce, maneja y sabe aplicar los conocimientos para el logro de resultados. Emite conceptos técnicos u orientaciones claros, precisos, pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales. Genera conocimientos técnicos de interés para la entidad, los cuales son aprehendidos y utilizados en el actuar de la organización.
Creatividad e innovación	Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones orientados a mantener la competitividad de la entidad y el uso	<ul style="list-style-type: none"> Apoya la generación de nuevas ideas y conceptos para el mejoramiento de la entidad. Prevé situaciones y alternativas de solución que orienten la toma de decisiones de la alta dirección. Reconoce y hace viables las oportunidades y

Capítulo 3: Competencias comportamentales por nivel Jerárquico de empleos

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
	eficiente de los recursos.	<p>las comparte con sus jefes para contribuir al logro de objetivos y metas institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> Adelanta estudios o investigaciones y los documenta, para contribuir a la dinámica de la entidad y su competitividad
Iniciativa	Anticiparse a los problemas proponiendo alternativas de solución	<ul style="list-style-type: none"> Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección. Enfrenta los problemas y propone acciones concretas para solucionarlos. Reconoce y hace viables las oportunidades.
Construcción de relaciones	Capacidad para relacionarse en diferentes entornos con el fin de cumplir los objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> Establece y mantiene relaciones cordiales y recíprocas con redes o grupos de personas internas y externas de la organización que faciliten la consecución de los objetivos institucionales. Utiliza contactos para conseguir objetivos. Comparte información para establecer lazos. Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado.
Conocimiento del entorno	Conocer e interpretar la organización, su funcionamiento y sus relaciones con el entorno.	<ul style="list-style-type: none"> Se informa permanentemente sobre políticas gubernamentales, problemas y demandas del entorno. Comprende el entorno organizacional que enmarca las situaciones objeto de asesoría y lo toma como referente. Identifica las fuerzas políticas que afectan la organización y las posibles alianzas y las tiene en cuenta al emitir sus conceptos técnicos. Orienta el desarrollo de estrategias que concilien las fuerzas políticas y las alianzas en pro de la organización.

3.3 NIVEL PROFESIONAL

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Aporte técnico - profesional	Poner a disposición de la Administración sus saberes Profesionales específicos y sus experiencias previas, gestionando la actualización de sus saberes expertos.	<ul style="list-style-type: none"> Aporta soluciones alternativas en lo que refiere a sus saberes específicos Informa su experiencia específica en el proceso de toma de decisiones que involucran aspectos de su especialidad Anticipa problemas previsibles que advierte en su carácter de especialista Asume la interdisciplinariedad aprendiendo puntos de vista diversos y alternativos al propio, para analizar y ponderar soluciones posibles.
Comunicación efectiva	Establecer comunicación efectiva y positiva con	<ul style="list-style-type: none"> Utiliza canales de comunicación, en su diversa expresión, con claridad, precisión y tono

Capítulo 3: Competencias comportamentales por nivel Jerárquico de empleos

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
	superiores jerárquicos, pares y ciudadanos tanto en la expresión escrita, como verbal y gestual.	<p>agradable para el receptor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redacta textos, informes, mensajes, cuadros o gráficas con claridad en la expresión para hacer efectiva y sencilla la comprensión • Mantiene escucha y lectura atenta a efectos de comprender mejor los mensajes o información recibida. • Da respuesta a cada comunicación recibida de modo inmediato.
Gestión de procedimientos	Desarrollar las tareas a cargo en el marco de los procedimientos vigentes y proponer e introducir acciones para acelerar la mejora continua y la productividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecuta sus tareas con los criterios de calidad establecidos. • Revisa procedimientos e instrumentos para mejorar tiempos y resultados y para anticipar soluciones a problemas. • Desarrolla las actividades de acuerdo con las pautas y protocolos definidos.
Instrumentación de decisiones	Decidir sobre las cuestiones en las que es responsable con criterios de economía, eficacia, eficiencia y transparencia de la decisión.	<ul style="list-style-type: none"> • Discrimina con efectividad entre las decisiones que deben ser elevadas a un superior, socializadas al equipo de trabajo o pertenecen a la esfera individual de trabajo • Adopta decisiones sobre ellas con base en información válida y rigurosa • Maneja criterios objetivos para analizar la materia a decidir con las personas involucradas. • Asume los efectos de sus decisiones y también de las adoptadas por el equipo de trabajo al que pertenece.

3.3.1 Nivel Profesional con Personal a Cargo

Se adicionan las siguientes competencias:

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Dirección y Desarrollo de Personal	Favorecer el aprendizaje y desarrollo de los colaboradores, identificando potencialidades personales y profesionales para facilitar el cumplimiento de objetivos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica, ubica y desarrolla el talento humano a su cargo • Orienta la identificación de necesidades de formación y capacitación y apoya la ejecución de las acciones propuestas para satisfacerlas • Hace uso de las habilidades y recursos del talento humano a su cargo, para alcanzar las metas y los estándares de productividad • Establece espacios regulares de retroalimentación y reconocimiento del buen desempeño en pro del mejoramiento continuo de las personas y la organización.
Toma de decisiones	Elegir alternativas para solucionar problemas y ejecutar acciones concretas	<ul style="list-style-type: none"> • Elige con oportunidad, entre muchas alternativas, los proyectos a realizar, estableciendo responsabilidades precisas con base en las prioridades de la entidad.

Capítulo 3: Competencias comportamentales por nivel Jerárquico de empleos

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
	y consecuentes con la decisión.	<ul style="list-style-type: none"> • Toma en cuenta la opinión técnica de sus colaboradores al analizar las alternativas existentes para tomar una decisión y desarrollarla. • Decide en situaciones de alta complejidad e incertidumbre teniendo en consideración la consecución de logros y objetivos de la entidad. • Efectúa los cambios que considera necesarios para solucionar los problemas detectados o atender situaciones particulares y se hace responsable de la decisión tomada.

3.4 NIVEL TÉCNICO

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Confiabilidad Técnica	Contar con los conocimientos técnicos requeridos y aplicarlos a situaciones concretas de trabajo, con altos estándares de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplica el conocimiento técnico en el desarrollo de sus responsabilidades. • Mantiene actualizado su conocimiento técnico para apoyar su gestión. • Resuelve problemas utilizando conocimientos técnicos de su especialidad, para apoyar el cumplimiento de metas y objetivos institucionales • Emite conceptos técnicos, juicios o propuestas claros, preciso, pertinentes y ajustados a los lineamientos normativos y organizacionales
Disciplina	Adaptarse a las políticas institucionales y generar información acorde con los procedimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe instrucciones y desarrolla actividades acorde con las mismas. • Acepta la supervisión constante • Revisa de manera permanente los cambios en los procesos.
Responsabilidad	Conoce la magnitud de sus acciones y la forma de afrontarlas	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza el tiempo de manera eficiente. • Maneja adecuadamente los implementos requeridos para la ejecución de su tarea. • Realiza sus tareas con criterios de productividad, calidad, eficiencia y efectividad. • Cumple con eficiencia la tarea encomendada.

3.5 NIVEL ASISTENCIAL

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
Manejo de la información	Manejar con responsabilidad la información personal e	<ul style="list-style-type: none"> • Maneja con responsabilidad las informaciones personales e institucionales de que dispone. • Evade temas que indagan sobre información

Capítulo 3: Competencias comportamentales por nivel Jerárquico de empleos

COMPETENCIA	DEFINICIÓN DE LA COMPETENCIA	CONDUCTAS ASOCIADAS
	institucional de que dispone.	<p>confidencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recoge sólo información imprescindible para el desarrollo de la tarea. • Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización. • No hace pública la información laboral o de las personas, que pueda afectar la organización o las personas. • Transmite información oportuna y objetiva.
Relaciones Interpersonales	Establecer y mantener relaciones de trabajo positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha con interés y capta las necesidades de los demás. • Transmite la información de manera fidedigna evitando situaciones que puedan generar deterioro en el ambiente laboral. • Toma la iniciativa en el contacto con usuarios para dar avisos, citas o respuestas, utilizando un lenguaje claro para los destinatarios, especialmente con las personas que integran minorías con mayor vulnerabilidad social o con diferencias funcionales.
Colaboración	Coopera con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> • Articula sus actuaciones con las de los demás. • Cumple los compromisos adquiridos. • Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.

Capítulo 4: Competencias funcionales para el área o proceso

4 Competencias laborales área o proceso Relación con el ciudadano				
Área o Proceso transversal	Nivel Jerárquico	Norma de Competencia Laboral		
		Función	Actividades Claves	Competencias Comportamentales
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Directivo	Orientar y definir las estrategias para promover la garantía de los derechos de los ciudadanos relacionados con el objeto misional de la entidad, en el marco de las políticas de la relación Estado ciudadano (transparencia y acceso a información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión, servicio al ciudadano)	Orientar los objetivos de caracterización de los ciudadanos y sus necesidades en relación con la entidad	<ul style="list-style-type: none"> · Visión estratégica · Liderazgo efectivo · Planeación
			Coordinar la revisión y ajuste de la oferta institucional, capacidad institucional y el diseño de procesos para responder a las necesidades y características de los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> · Visión estratégica · Liderazgo efectivo · Planeación
			Definir las áreas responsables de la formulación e implementación de las estrategias para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> · Liderazgo efectivo · Planeación
	Directivo	Orientar y definir un esquema de seguimiento y evaluación respecto a la implementación de las políticas de la relación Estado ciudadano (transparencia y acceso a información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión, servicio al ciudadano) en la entidad	Establecer los criterios de evaluación respecto a la implementación de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> · Visión estratégica · Liderazgo efectivo
			Definir los mecanismos y responsables de implementar el seguimiento y evaluación a la implementación de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> · Planeación
	Directivo	Generar espacios de articulación interinstitucionales y al interior de la entidad, para la adecuada implementación de las políticas de la relación Estado ciudadano (transparencia y acceso a información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión, servicio al ciudadano)	Establecer sinergias estratégicas con otras entidades públicas o privadas que aporten a la efectiva implementación de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos	
			Articular a las dependencias de la entidad responsables de la implementación de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos	

Capítulo 4: Competencias funcionales para el área o proceso

Área o Proceso transversal	Nivel Jerárquico	Norma de Competencia Laboral		
		Función	Actividades Claves	Competencias Comportamentales
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Asesor	Propone enfoques y estrategias para fortalecer la implementación de las políticas de la relación Estado ciudadano (transparencia y acceso a información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión, servicio al ciudadano) en la entidad	Analizar el entorno y los lineamientos gubernamentales sobre las políticas para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos	Construcción de relaciones <ul style="list-style-type: none"> · Creatividad e innovación · Conocimiento del entorno
			Proponer mecanismos y alternativas innovadoras para fortalecer la implementación de las políticas para fortalecer la relación de la entidad con los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> · Creatividad e innovación
	Profesional Técnico	Publicar y entregar información pública a los ciudadanos	Identificar y recopilar los activos de información de la entidad conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública	<ul style="list-style-type: none"> · Aprendizaje continuo · Desarrollo de la empatía
			Clasificar la información es pública o reservada o clasificada conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública	
			Publicar de forma proactiva la información pública conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública	
			Actualizar de forma permanente la información pública conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública	
			Responder las solicitudes de acceso a la información pública conforme a los lineamientos de Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública	
			Atender los lineamientos de la Política Pública de Transparencia y Acceso a la Información Pública	

Capítulo 4: Competencias funcionales para el área o proceso

Área o Proceso transversal	Nivel Jerárquico	Norma de Competencia Laboral		
		Función	Actividades Claves	Competencias Comportamentales
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Profesional Técnico	Identificar el portafolio de oferta institucional de la entidad de acuerdo con la Política de racionalización de trámites	Identificar el soporte normativo asociado a los trámites	<ul style="list-style-type: none"> · Aprendizaje continuo · Desarrollo de la empatía
			Gestionar el registro y actualización de los trámites en el SUIT y divulgar la oferta a los ciudadanos y usuarios	
	Profesional Técnico	Diseña e implementa estrategia de racionalización de trámites en la entidad	Prioriza los trámites de mayor impacto al ciudadano a ser racionalizados e	<ul style="list-style-type: none"> · Aprendizaje continuo · Desarrollo de la empatía
			Identificar las mejoras a realizar en los trámites teniendo en cuenta a los usuarios y ciudadanos, y formula la estrategia de racionalización de trámites	
			Articular e implementar con las áreas responsables el desarrollo de las actividades y acciones de racionalización normativas, administrativas o tecnológicas correspondientes	
			Atender los lineamientos de la Política de racionalización de trámites	
	Profesional Técnico	Diseña e implementa estrategia de rendición de cuentas	Identificar las necesidades de información sobre resultados y avances de la gestión de la entidad que tienen los ciudadanos y grupos de interés	<ul style="list-style-type: none"> · Aprendizaje continuo · Desarrollo de la empatía
			Definir los espacios de diálogo y mecanismos de información para la rendición de cuentas de acuerdo con las características de los ciudadanos y grupos de interés	
			Promover el ejercicio del control social por parte de los diferentes grupos de interés	
			Articular e implementar con las áreas responsables el desarrollo de las actividades y mecanismos para efectuar los ejercicios de rendición de cuentas y control social	

Capítulo 4: Competencias funcionales para el área o proceso

			Hacer el seguimiento a la implementación de la estrategia de rendición de cuentas en la entidad	
			Atender los lineamientos de la Política de rendición de cuentas	
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Profesional , Técnico	Diseñar e implementar estrategia de participación ciudadana en la gestión	Identificar escenarios de participación ciudadana en la gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> · Aprendizaje continuo · Desarrollo de la empatía
			Definir los grupos de interés que pueden ser convocados a participar en la gestión institucional	
			Establecer acciones de participación ciudadana que se pueden efectuar en el ciclo de la gestión pública	
			Articular e implementar con las áreas responsables el desarrollo de las actividades para efectuar los ejercicios de participación ciudadana en la gestión pública	
			Hacer el seguimiento a la implementación de las acciones de participación ciudadana en la gestión pública	
			Atender los lineamientos de la Política de participación ciudadana en la gestión	
	Asistencial	Orientar y atender los requerimientos de los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por la entidad en el primer nivel de servicio	Conocer los procedimientos internos establecidos para todos los momentos de relación del ciudadano con la entidad en el primer nivel de servicio (entrega de información pública, atención de trámites y otros procedimientos, rendición de cuentas y participación ciudadana)	<ul style="list-style-type: none"> · Orientación al usuario y al ciudadano · Desarrollo de la empatía
			Orientar al ciudadano en todos los momentos de relación con la entidad en el primer nivel de servicio (entrega de información pública, atención de trámites y otros procedimientos, rendición de cuentas y participación ciudadana)	<ul style="list-style-type: none"> · Orientación al usuario y al ciudadano · Desarrollo de la empatía