

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 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
<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>Tarjeta o matrícula profesional vigente en todos los casos exigidos por la ley.</p>	<p>Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
Alternativa por equivalencia 1	
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 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>No requiere experiencia.</p>
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</p>	<p>No requiere experiencia.</p>

de sistemas, Telemática y afines o Matemáticas, Estadística y Afines.

Título de postgrado en la modalidad de maestría 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.

