

I. Identificación del empleo	
Nivel:	Asistencial
Denominación del Empleo:	Auxiliar Administrativo
Código:	4044
Grado:	22
N° de Cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Donde se ubique el cargo
Naturaleza del Cargo:	Carrera administrativa
Cargo del Jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
II. Área funcional	
63. Auxiliar Administrativo 404422, Dirección General - Grupo de Planeación	
III. Propósito principal	
Apoyar la gestión de las actividades del Grupo de Planeación, trámites y asuntos correspondientes, de acuerdo con las normas, metodologías, técnicas y procedimientos establecidos en materia de participación ciudadana y rendición de cuentas.	
IV. Descripción de las funciones esenciales	
1. Brindar atención a los ciudadanos, de acuerdo con los procedimientos y los protocolos establecidos por la Entidad y conforme a la normatividad vigente. 2. Apoyar las diferentes actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas realizadas por el Instituto. 3. Apoyar el seguimiento a la implementación de la política de servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención. 4. Elaborar periódicamente el informe de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias según lo establecido por la ley, y presentarlo al jefe inmediato para su revisión y publicación. 5. Mantener actualizados los registros en los sistemas de información que le sean asignados por el jefe inmediato para su revisión y publicación. 6. Apoyar en la ejecución de actividades, cronogramas, reportes y solicitudes realizadas por el Grupo de Planeación. 7. Realizar la organización y el control de los documentos del proceso de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con las normas del Archivo General de la Nación y las directrices de gestión documental. 8. Las demás señaladas en la ley, los estatutos y las disposiciones que determinen la dependencia y su jefe inmediato de acuerdo con la ubicación en el Instituto Caro y Cuervo conforme al carácter de sus funciones y la naturaleza de su cargo.	
V. Conocimientos básicos esenciales	
• Normas de protocolo y atención telefónica • Procedimientos administrativos generales del sector público • Normatividad de servicio y participación ciudadana • Lineamientos generales de servicio al ciudadano • Manejo de herramientas y tecnologías ofimáticas • Redacción, gramática y ortografía • Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG • Lenguaje claro • Código de Integridad del Servicio Público Colombiano • Comunicación básica mediante el uso de lenguaje de señas • Matriz legal del Instituto Caro y Cuervo	
VI. Competencias comportamentales	
Comunes	Por nivel jerárquico
• Aprendizaje continuo • Orientación a resultados • Orientación al usuario y al ciudadano • Compromiso con la organización • Trabajo en equipo • Adaptación al cambio	• Manejo de la información • Relaciones interpersonales • Colaboración Competencias por procesos transversales Resolución N° 667 de 2018.

	• Desarrollo de la empatía
VII. Requisitos de formación académica y experiencia (Artículo 2.2.2.4.10 decreto 1083 de 2015)	
Formación Académica	Experiencia
Aprobación de dos (2) años de educación superior de pregrado del núcleo básico del conocimiento en: • Administración Pública del NBC administración • Ciencias en sistemas de información y documentación NBC Bibliotecología, otros de ciencias sociales y humanas	Seis (6) meses de experiencia relacionada.
VIII. Equivalencia	
Formación Académica	Experiencia
Aplican las equivalencias establecidas en el Decreto 1083 de 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública, el que lo modifique, adicione o sustituya.	