

NOTA: Si el servidor de carrera no acredita el perfil profesional exigido para ocupar el empleo vacante, conforme al Manual de Funciones y de Competencias Laborales, no se dará continuidad a la valoración de los demás requisitos.

Denominación del empleo a proveer: PROFESIONAL UNIVERSITARIO CÓDIGO 2044 GRADO 10 (VACANTE DEFINITIVA)

Dependencia: OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR Y DE APOYO EMPRESARIAL - Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano (Código 0287)

REQUISITOS PARA EL EJERCICIO DEL EMPLEO : Título profesional que corresponda a uno de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento - NBC:

- Administración
- Ciencia política, relaciones internacionales
- Comunicación social, periodismo y afines
- Derecho y afines
- Diseño
- Economía
- Ingeniería administrativa y afines
- Ingeniería industrial y afines
- Ingeniería de sistemas, telemática y afines
- Matemáticas, estadística y afines
- Sociología, trabajo social y afines
- Psicología
- Publicidad y afines

Tarjeta profesional en los casos reglamentados por la Ley. Veintisiete (27) meses de experiencia profesional relacionada.

EQUIVALENCIA. Título profesional que corresponda a uno de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento - NBC:

- Administración
- Ciencia política, relaciones internacionales
- Comunicación social, periodismo y afines
- Derecho y afines
- Diseño
- Economía
- Ingeniería administrativa y afines
- Ingeniería industrial y afines
- Ingeniería de sistemas, telemática y afines
- Matemáticas, estadística y afines
- Sociología, trabajo social y afines
- Psicología
- Publicidad y afines

Título de posgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo. Tarjeta profesional en los casos reglamentados por la Ley. Tres (3) meses de experiencia profesional relacionada.

EQUIVALENCIA. Título profesional que corresponda a uno de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento - NBC:

- Administración
- Ciencia política, relaciones internacionales
- Comunicación social, periodismo y afines
- Derecho y afines
- Diseño
- Economía
- Ingeniería administrativa y afines
- Ingeniería industrial y afines
- Ingeniería de sistemas, telemática y afines
- Matemáticas, estadística y afines
- Sociología, trabajo social y afines
- Psicología
- Publicidad y afines

Título de posgrado en la modalidad de maestría en áreas relacionadas con las funciones del cargo. Tarjeta profesional en los casos reglamentados por la Ley. No requiere experiencia profesional relacionada.

PROPÓSITO PRINCIPAL. Participar en la gestión de tramites de atención al ciudadano presentados a través de los canales de comunicación de la Superintendencia, teniendo en cuenta las políticas institucionales y los lineamientos definidos.

- FUNCIONES DEL EMPLEO:**
- 1.Participar en la actualización y seguimiento de documentos, guías, instructivos y procesos relacionados con la atención al ciudadano de la Superintendencia, según los objetivos institucionales.
 - 2.Proyectar la respuesta de peticiones, consultas, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones presentados por los ciudadanos o usuarios a través de los canales de atención definidos, teniendo en cuenta la oportunidad requerida y las disposiciones normativas establecidas.
 - 3.Contribuir con la revisión de los documentos proyectados que le sean asignados, siguiendo los parámetros definidos y la normativa vigente.
 - 4.Orientar a través de los canales de atención a los ciudadanos o usuarios que demanden solicitudes sobre los servicios o trámites a cargo de la entidad, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos.
 - 5.Monitorear la operación del sistema de información de atención al ciudadano y generar los informes que sean necesarios, de acuerdo con las políticas institucionales.
 - 6.Participar en actividades contractuales que requiera la gestión del proceso de atención al ciudadano, con base en la normativa vigente.
 - 7.Participar en la evaluación del nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes canales implementados, de acuerdo con la normativa vigente
 - 8.Elaborar documentos técnicos, conceptos e informes, que requiera el proceso de atención al ciudadano.
 - 9.Participar en la implementación y mejora continua del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Superintendencia.
 - 10.Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con la naturaleza del empleo y el área de desempeño.

Nombre de Empleado de Carrera	Empleo de Carrera del cual es titular	Última Evaluación del Desempeño	Estudios reportados en hoja de vida	CUMPLE PERFIL PROFESIONAL		EXPERIENCIA	Aptitudes y Habilidades*	Sanción Disciplinaria
				SI	NO	RELACIONADA		
PEDRO ALEJANDRO NIÑO ROA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO 4044-11	95.00 SOBRESALIENTE	AMINISTRADOR DE EMPRESAS	X		No registra experiencia profesional relacionada con las funciones del empleo vacante.	**	***
FLOR MARINA CIFUENTES MUÑOZ	AUXILIAR ADMINISTRATIVO 4044-08	100.00 SOBRESALIENTE	COMUNICADOR SOCIAL - PERIODISTA. ESPECIALISTA EN GERENCIA DE PROCESOS Y CALIDAD	X		Sí registra experiencia profesional relacionada con las funciones del empleo vacante.	SI	NO
YUDYSELA QUINTERO ACOSTA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO 4044-08	100.00 SOBRESALIENTE	PSICOLOGA SOCIAL.	X		Sí registra experiencia profesional relacionada con las funciones del empleo vacante.	SI	NO
LUZ FERNANDA CASTILLO LUNA	SECRETARIO 4178-08	100.00 SOBRESALIENTE	COMUNICADOR SOCIAL. TÉCNICO PROFESIONAL EN SECRETARIO BILINGÜE Y 3 SEMESTRES EN PSICOLOGÍA.	X		Sí registra experiencia profesional relacionada con las funciones del empleo vacante.	SI	NO

* En cumplimiento al artículo 24 de la Ley 909 de 2004, modificado por la Ley 1960 de 2019 "...el encargo deberá recaer en quienes tengan las más altas calificaciones descendiendo del nivel sobresaliente al satisfactorio (...). El encargo deberá recaer en un empleado que se encuentre desempeñando el cargo inmediatamente inferior de la planta de personal de la entidad (...)".

** No hay continuidad en el estudio de todas las variables cuando se encuentra que no cumple con alguna de ellas.

CONCEPTO. Examinada la planta de personal se evidencia empate de las servidoras públicas Flor Marona Cifuentes Muñoz, Yudysela Quintero Acosta y Luz Fernando Castillo Luna. Que en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Interna 005 del 14 de febrero de 2019, se aplicó el primer criterio de desempate: "El empleado público con derechos de carrera administrativa que obtenga el mayor puntaje por estudios de formación (educación formal) y que sean adicionales y superiores a los requisitos mínimos exigidos en el Manual de Funciones y Competencias Laborales para el cargo que se encuentre vacante...", encontrando que la funcionaria FLOR MARINA CIFUENTES MUÑOZ es la servidora con derecho a encargo en el empleo vacante.

ELABORADO POR: Grupo de Trabajo de Administración de Personal

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: 14/2/2024