

ESTUDIO DE VERIFICACIÓN DE REQUISITOS PARA OTORGAMIENTO DE ENCARGO

CÓDIGO: GT02-F40

VERSIÓN: 2

FECHA: 2022-09-16

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 01 (VACANTE DEFINITIVA)

Dependencia: Oficina de Servicios al Consumidor y de Apoyo Empresarial - Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano (Código 0657)

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, matrícula o registro profesional en los casos reglamentados por la Ley.

PROPÓSITO PRINCIPAL. Atender al ciudadano frente a las peticiones, consultas, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones que presenten a la Superintendencia, siguiendo los lineamientos y normativa vigente.

FUNCIONES DEL EMPLEO:

1. Proyectar la respuesta a 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 establecidos.
2. 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.
3. Controlar la operación de los sistemas de información del área y generar los informes que sean necesarios, con base en las políticas institucionales.
4. Colaborar con el desarrollo de actividades para la medición del nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto a los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes canales institucionales, de acuerdo con la normativa vigente.
5. Participar en actividades contractuales que requiera la gestión del proceso de atención al ciudadano, con base en la normativa vigente.
6. Elaborar documentos técnicos, conceptos e informes relacionados con la gestión de atención al ciudadano.
7. Participar en la implementación y mejora continua del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Superintendencia.
8. 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 RELACIONADA | Aptitudes y Habilidades* | Sanción Disciplinaria |
|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|----|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| | | | | SI | NO | | | |
| DAISY ELIANA LADINO ROMERO | Auxiliar Administrativo 4044-08 | 100% | Comunicadora Social | X | | "" | "" | "" |

* 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 advierte que no existen servidores de carrera que cumplan con la totalidad de los requisitos contemplados para ser objeto de encargo.

ELABORADO POR: **Grupo de Trabajo de Administración de Personal**

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO: 06/06/2024