

**PROCESO DE ENCARGO PARA LA PROVISION DEL EMPLEO DE  
 PROFESIONAL UNIVERSITARIO CÓDIGO 2044 GRADO 01  
 Resolución 11500 de 2017**

<b>ROL CENTRO ZONAL</b>	
<b>FUNCIONES</b>	<b>REQUISITOS DEL EMPLEO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender con calidad, amabilidad y oportunidad a todos los ciudadanos que soliciten atención en los programas y servicios institucionales, de conformidad con los horarios establecidos para ello por la entidad, en el marco de la Ley.</li> <li>2. Aplicar los protocolos y preguntas filtro, de acuerdo con el tipo de petición realizada por los ciudadanos, haciendo uso de la herramienta GECO (preguntas frecuentes).</li> <li>3. Clasificar, tipificar y registrar todas las solicitudes e interacciones ciudadanas que se reciban a través de los distintos canales de atención de la entidad en el Sistema de Información Misional – SIM del ICBF, de acuerdo con los criterios fijados para cada petición en la Guía para la gestión de PQRSD.</li> <li>4. Verificar la calidad del registro de peticiones en el Sistema de Información Misional, respecto al tipo de petición, motivo, datos del ciudadano y descripción coherente con la necesidad ciudadana, así como, ortografía y redacción.</li> <li>5. Direccionar la solicitud, cuando el servicio así lo amerite, al punto de atención o dependencia del ICBF o entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar competente para dar respuesta de fondo a la petición.</li> <li>6. Articular con las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, la gestión y/o respuesta a peticiones ciudadanas, cuando se requiera.</li> <li>7. Proponer mejoras en la prestación del servicio y planes de acción en conjunto con los colaboradores de servicios y atención ubicados en la Sede Regional y en la Dirección de Servicios y Atención.</li> <li>8. Asistir y participar en las capacitaciones que programe la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.</li> <li>9. Mantenerse actualizado en la normatividad relacionada con el objeto misional de la Entidad y el proceso de relación con el ciudadano.</li> <li>10. Cumplir con las directrices y políticas del sistema integrado de gestión de calidad.</li> <li>11. Las demás que sean asignadas de conformidad con el cargo que desempeña en la operación.</li> </ol>	<p>Título profesional en una de las siguientes disciplinas académicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento DERECHO Y AFINES.</li> <li>• Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento PSICOLOGÍA.</li> <li>• Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento SOCIOLOGÍA, TRABAJO SOCIAL Y AFINES.</li> </ul> <p>Tarjeta profesional en los casos contemplados por la Ley</p> <p><b>NO REQUIERE EXPERIENCIA PROFESIONAL</b></p>