

5. SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO

“(…)

5.6 RELACIÓN CON EL CIUDADANO Y LAS AUDIENCIAS

(…)”

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Táctico de Coordinación
Denominación del Empleo:	Coordinador de Gestión
Código:	20 C.G.
Grado:	III
No. de cargos:	Uno (1)
Dependencia:	Donde se ubique el empleo
Cargo del jefe Inmediato:	Quien ejerza la supervisión directa
II. ÁREA FUNCIONAL	
RELACIÓN CON EL CIUDADANO Y LAS AUDIENCIAS – SUBGERENCIA DE SOPORTE CORPORATIVO	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
<p>Formular, articular y hacer seguimiento a las políticas que inciden en la relación Estado Ciudadano, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, participación ciudadana y servicio al ciudadano y las audiencias, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, combatir la corrupción y fomentar la competitividad.</p>	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar y proponer las políticas institucionales, planes y estrategias del servicio al ciudadano, con base en las políticas públicas vigentes y su articulación con la normatividad establecida para el defensor del televidente y del oyente. 2. Coordinar la implementación y el seguimiento a las políticas institucionales, planes y estrategias del servicio al ciudadano, con base en las políticas públicas vigentes, de acuerdo con las directrices y la orientación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño; presentando los respectivos informes. 3. Proponer y asistir a la subgerencia de soporte corporativo frente a la definición e implementación de estrategias tendientes a mejorar continuamente el servicio al ciudadano en la empresa. 4. Liderar el componente de atención al ciudadano y a las audiencias, así como el de participación ciudadana en articulación con el componente de rendición de cuentas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 5. Diseñar, mantener e implementar espacios que garanticen la participación ciudadana y de las audiencias en todo el ciclo de la gestión institucional, en articulación con la coordinación de Planeación. 6. Liderar la realización de la medición de la calidad del servicio al ciudadano prestado por la empresa, e implementar las acciones que contribuyan a la optimización del servicio. 7. Coordinar actividades relacionadas con la medición, diagnóstico, evaluación y seguimiento del servicio de atención al ciudadano. 8. Planear y realizar las actividades y estrategias relacionadas con los procesos integrales de cualificación y sensibilización en materia de servicio al ciudadano, participación ciudadana y de las audiencias para los colaboradores de RTVC. 9. Elaborar, coordinar y administrar el modelo de interacción con la ciudadanía, los usuarios y grupos de valor, en el ámbito de MIPG. 10. Articular con la Coordinación de Planeación la elaboración y validación de los documentos técnicos que den cuenta de la caracterización de los usuarios, ciudadanos y grupos de valor de la empresa en el marco del MIPG. 11. Publicar y divulgar los resultados de la participación y el control social practicados por la ciudadanía y las audiencias en canales masivos. 12. Generar acciones para que la participación ciudadana y de las audiencias sea tenida en cuenta en la elaboración de los planes, programas y proyectos de la empresa. 13. Gestionar, adecuar, implementar y hacer seguimiento a los servicios ciudadanos digitales y trámites en RTVC, conforme con los lineamientos y criterios fijados por la normatividad vigente y la política de racionalización de trámites - relación Estado Ciudadano. 14. Gestionar, atender y responder por el buen funcionamiento de los canales (internos y externos) de atención al ciudadano y de defensoría de las áreas misionales de RTVC. 15. Coordinar, implementar y responder por los trámites, protocolos, procesos, procedimientos y las metodologías que permitan el adecuado relacionamiento con el ciudadano. 	

<p>16. Interactuar y socializar con los responsables de las áreas para desarrollar los diferentes escenarios de relacionamiento y participación con el ciudadano.</p> <p>17. Tramitar, gestionar y resolver con oportunidad, calidad y claridad en el lenguaje las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o denuncias de los ciudadanos.</p> <p>18. Brindar soporte para orientar a la ciudadanía y grupos de valor en el relacionamiento con la empresa.</p> <p>19. Hacer seguimiento a la implementación de los asuntos a los que se refieren las anteriores funciones y presentar los informes y estadísticas requeridos sobre las peticiones, quejas y reclamos atendidas.</p> <p>20. Las demás funciones que le sean asignadas y que corresponda con la naturaleza del empleo.</p>		
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES		
<p>Manejo de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Sistemas Nacional de Servicio al Ciudadano), Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas Formulación, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos. Indicadores de gestión Estadística básica Gestión Pública Normas de derecho administrativo Normatividad anticorrupción, conflicto de intereses, derecho de petición Normas sobre racionalización de trámites Manejo de Herramientas Ofimáticas</p>		
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES Y FUNCIONALES		
COMPORTAMENTALES		
COMUNES	POR NIVEL JERARQUICO	FUNCIONALES
<p>Orientación a resultados. Orientación al usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización. Trabajo en equipo Adaptación al cambio Aprendizaje continuo</p>	<p>Visión estratégica Liderazgo efectivo Gestión del desarrollo de las personas Toma de decisiones Construcción de relaciones. Iniciativa. Pensamiento sistémico Resolución de Conflictos</p>	<p>Comunicación efectiva. Planificación y organización. Manejo de canales de atención</p>
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA		
FORMACIÓN ACADÉMICA		EXPERIENCIA
<p>Título Profesional en disciplina académica como Abogado, Administrador Público, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Comunicación Social, Periodismo del Núcleo Básico del Conocimiento NBC, en Derecho y afines, Administración, y afines, Ingeniería Industrial y afines Comunicación Social, Periodismo y afines.</p> <p>Título de postgrado: En la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del empleo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional en los casos que reglamente la ley.</p>		<p>Cincuenta y un (51) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
VIII. ALTERNATIVA		
FORMACIÓN ACADÉMICA		EXPERIENCIA
<p>Título Profesional en disciplina académica como Abogado, Administrador Público, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Comunicación Social, Periodismo del Núcleo Básico del Conocimiento NBC, en Derecho y afines, Administración, y afines, Ingeniería Industrial y afines, Comunicación Social, Periodismo y afines.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional en los casos que reglamente la ley.</p>		<p>Setenta y cinco (75) meses de experiencia profesional relacionada.</p>
<p>Título Profesional en disciplina académica como Abogado, Administrador Público, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial, Comunicación Social, Periodismo del Núcleo Básico del Conocimiento NBC, en Derecho y afines, Administración, y afines, Ingeniería Industrial y afines, Comunicación Social, Periodismo y afines.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del empleo.</p>		<p>Veintisiete (27) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del empleo, adicional al requerido para el cumplimiento de requisitos mínimos.

Tarjeta o matrícula profesional en los casos que reglamente la ley.

