

AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL ANSV
MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
RESOLUCIÓN 011 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016
ANEXO N° 14 SECRETARÍA GENERAL – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| I- IDENTIFICACIÓN | |
|--|-------------------------------------|
| Nivel: | Profesional |
| Denominación del Empleo: | Profesional Especializado |
| Código: | 2028 |
| Grado: | 20 |
| No. de cargos en planta de esta denominación: | Catorce (14) |
| Dependencia: | Donde se ubique el cargo |
| Cargo del Jefe Inmediato: | Quien ejerza la supervisión directa |
| II- ÁREA FUNCIONAL: | |
| SECRETARÍA GENERAL – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | |
| III- PROPÓSITO PRINCIPAL | |
| <p>Construir, planificar y ejecutar estrategias o actividades de comunicación externa e interna, orientadas a la atención al ciudadano, participación ciudadana y los diferentes sectores a los que la Agencia Nacional de Seguridad Vial emite información y demás estrategias que contribuyan a fomentar la generación de conocimiento y el posicionamiento de la Agencia en los sectores socioeconómicos del país y la comunidad, fortaleciendo su imagen y presencia institucional, que garanticen al público tener información oportuna y de primera mano para la toma de decisiones.</p> | |
| IV- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Construir, planificar y ejecutar estrategias de comunicación externa e interna orientadas a la atención al ciudadano. 2. Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, que están dadas por las distintas normas establecidas por el Gobierno Nacional y las propias diseñadas e implementadas por la Agencia. 3. Realizar las gestiones necesarias para la realización de la contratación de actos o contratos que se requieran, con el fin de garantizar el seguimiento a las peticiones y su contestación dentro de términos. 4. Robustecer las gestiones y acciones en materia de Tecnología de la Información y la Comunicación, en lo pertinente a Atención al Ciudadano. 5. Diseñar las Políticas de Servicio al Ciudadano conforme a los lineamientos señalados por el Gobierno Nacional de acuerdo a la normativa vigente. 6. Generar estrategias internas que garanticen el control sobre la administración de las PQRS de la Agencia. 7. Mantener alineado a la Agencia Nacional de Seguridad Vial, con la Políticas Nacionales de protección de datos personales, de acuerdo a la normativa vigente. 8. Participar en la realización de eventos internos y externos para fortalecer la presencia institucional en los sectores socioeconómicos estratégicos del país. 9. Participar en la elaboración y actualización de las políticas, procedimientos, manuales y demás documentos que se requieran para cumplimiento de las funciones asignadas. 10. Cumplir con las políticas, procedimientos y directrices del Sistema de Gestión Integrado establecido en la Agencia. 11. Las demás inherentes a su naturaleza y al perfil del cargo que le sean asignadas por el superior inmediato y por las normas legales vigentes. | |
| V- CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES | |
| <p>Aplicación de las normas vigentes, relacionadas con el servicio público, la participación ciudadana y Gerencia Pública. Constitución Política – Mecanismos de participación ciudadana. Sistema de desarrollo administrativo del sector público – Políticas públicas de servicio al ciudadano.</p> | |

AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL ANSV
MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
RESOLUCIÓN 011 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016
ANEXO N° 14 SECRETARÍA GENERAL – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| <p>Conocimiento en manejo de medios de comunicación. Conocimiento en participación ciudadana. Conocimiento y Aplicación de metodologías de mercadeo y servicio. Relaciones Públicas. Conocimientos básicos sobre protocolo y organización de eventos. Habilidades de redacción y comunicación. Conocimientos de logística.</p> | |
|---|---|
| VI- COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES | |
| Comunes | Por nivel jerárquico |
| <p>Orientación a resultados. Orientación al usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización.</p> | <p>Aprendizaje continuo Experticia profesional. Trabajo en equipo y colaboración. Creatividad e innovación.</p> |
| VII - REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA | |
| Formación Académica | Experiencia |
| <p>Título profesional en disciplinas académicas de los Núcleos Básicos del Conocimiento en:</p> <p>Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; Diseño; Administración; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Ingeniería Industrial y Afines.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por ley.</p> | <p>Treinta y un (31) meses de experiencia profesional relacionada.</p> |
| ALTERNATIVA | |
| Formación Académica | Experiencia |
| <p>Título profesional en disciplinas académicas de los Núcleos Básicos del Conocimiento en:</p> <p>Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; Diseño; Administración; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Ingeniería Industrial y Afines.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por ley.</p> | <p>Cincuenta y cinco (55) meses de experiencia profesional relacionada.</p> |

AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL ANSV
MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
RESOLUCIÓN 011 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016
ANEXO N° 14 SECRETARÍA GENERAL – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| I- IDENTIFICACIÓN | |
|---|-------------------------------------|
| Nivel: | Profesional |
| Denominación del Empleo: | Profesional Especializado |
| Código: | 2028 |
| Grado: | 16 |
| No. de cargos en planta de esta denominación: | Veinticuatro (24) |
| Dependencia: | Donde se ubique el cargo |
| Cargo del Jefe Inmediato: | Quien ejerza la supervisión directa |
| II- ÁREA FUNCIONAL: | |
| SECRETARÍA GENERAL – GRUPO INTERNO DE TRABAJO ATENCIÓN AL CIUDADANO | |
| III- PROPÓSITO PRINCIPAL | |
| Ejecutar y hacer seguimiento al procedimiento de atención y servicio al ciudadano, con el fin de lograr una oportuna y eficaz solución a las peticiones, quejas y reclamos presentados ante la Agencia y contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. | |
| IV- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Atender a los usuarios que requieran la solución de algún tipo de solicitud escrita o verbal presentada a la entidad, garantizando el debido proceso a los mismos. 2. Analizar y emitir conceptos sobre la atención y servicio al ciudadano, teniendo en cuenta la normatividad vigente en la materia. 3. Analizar la naturaleza y el contenido de la comunicación allegada por el ciudadano para direccionarla al área que debe proyectar su respuesta, informando el plazo oportuno de atención. 4. Hacer seguimiento y control a la oportuna atención, por parte del área competente, de las acciones, peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos. 5. Participar en la planeación de los requerimientos técnicos de todas las estrategias de comunicación externa e interna y de los eventos sectoriales sobre las distintas temáticas que estén orientadas a la atención al ciudadano. 6. Generar las alertas pertinentes, a las áreas competentes para atender las comunicaciones de los ciudadanos, evitando el vencimiento de los plazos establecidos. 7. Diseñar las estrategias y promover en la Agencia, la cultura orientada a la atención oportuna y con calidad de las comunicaciones de los ciudadanos, de acuerdo con las políticas institucionales. 8. Desarrollar y consolidar las estadísticas relacionados con las acciones, peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos, según los requerimientos de la oficina. 9. Revisar las respuestas dadas a los requerimientos de los entes de control sobre procesos relacionados con atención al cliente. 10. Elaborar para firma los actos administrativos relacionados con los asuntos de su competencia. 11. Consolidar los informes que le sean solicitados sobre los asuntos de su competencia para ser presentados con oportunidad y calidad. 12. Participar en la elaboración y actualización de las políticas, procedimientos, manuales y demás documentos que se requieran para cumplimiento de las funciones asignadas. 13. Cumplir con las políticas, procedimientos y directrices del Sistema de Gestión Integrado establecido en la Agencia. 14. Las demás inherentes a su naturaleza y al perfil del cargo que le sean asignadas por el superior inmediato y por las normas legales vigentes. | |

AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL ANSV
MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
RESOLUCIÓN 011 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016
ANEXO N° 14 SECRETARÍA GENERAL – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| V- CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES | |
|---|--|
| <p>Aplicación de las normas vigentes, relacionadas con el servicio público, la participación ciudadana y Gerencia Pública.</p> <p>Constitución Política – Mecanismos de participación ciudadana.</p> <p>Sistema de desarrollo administrativo del sector público – Políticas públicas de servicio al ciudadano.</p> <p>Conocimiento en manejo de medios de comunicación.</p> <p>Conocimiento en participación ciudadana.</p> <p>Conocimiento y Aplicación de metodologías de mercadeo y servicio.</p> <p>Relaciones Públicas.</p> <p>Conocimientos básicos sobre protocolo y organización de eventos.</p> <p>Habilidades de redacción y comunicación.</p> <p>Conocimientos de logística.</p> | |
| VI- COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES | |
| Comunes | Por nivel jerárquico |
| <p>Orientación a resultados.</p> <p>Orientación al usuario y al ciudadano.</p> <p>Transparencia.</p> <p>Compromiso con la organización.</p> | <p>Aprendizaje continuo</p> <p>Experticia profesional.</p> <p>Trabajo en equipo y colaboración.</p> <p>Creatividad e innovación.</p> |
| VII - REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA | |
| Formación Académica | Experiencia |
| <p>Título profesional en disciplinas académicas de los Núcleos Básicos del Conocimiento en:</p> <p>Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; Diseño; Administración; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Ingeniería Industrial y Afines.</p> <p>Título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.</p> <p>Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por ley.</p> | <p>Diecinueve (19) meses de experiencia profesional relacionada.</p> |
| ALTERNATIVA | |
| Formación Académica | Experiencia |
| <p>Título profesional en disciplinas académicas de los Núcleos Básicos del Conocimiento en:</p> <p>Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; Diseño; Administración; Derecho y Afines;</p> | <p>Cuarenta y tres (43) meses de experiencia profesional relacionada.</p> |

AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL ANSV
MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
RESOLUCIÓN 011 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016
ANEXO N° 14 SECRETARÍA GENERAL – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | |
|---|--|
| Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Ingeniería Industrial y Afines. Tarjeta o matrícula profesional en los casos reglamentados por ley. | |
|---|--|



AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL ANSV
MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
RESOLUCIÓN 011 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016
ANEXO N° 14 SECRETARÍA GENERAL – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| I- IDENTIFICACIÓN | |
|---|-------------------------------------|
| Nivel: | Técnico |
| Denominación del Empleo: | Técnico Administrativo |
| Código: | 3124 |
| Grado: | 16 |
| No. de cargos en planta de esta denominación: | Dieciséis (16) |
| Dependencia: | Donde se ubique el cargo |
| Cargo del Jefe Inmediato: | Quien ejerza la supervisión directa |
| II- ÁREA FUNCIONAL: | |
| SECRETARÍA GENERAL – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | |
| III- PROPÓSITO PRINCIPAL | |
| Apoyar en la orientación y suministro de información que se encuentra en el Banco de datos y archivos digitales de la Entidad, que requieran los usuarios internos y externos. | |
| IV- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar informes periódicos de las PQRS recibidas y reportarlos debidamente a su jefe inmediato. 2. Participar en eventos y actividades que requiera la presencia de un funcionario de la Agencia, en torno a la Atención al Ciudadano. 3. Apoyaren la atención y responder solicitudes de información, que requieran los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación. 4. Orientar a los usuarios que requieran información u otro servicio de la Agencia, que no sea de su competencia. 5. Realizar seguimiento a las PQRS provenientes de los diferentes canales dispuestos por la Agencia, que sean tramitadas y respondidas por el funcionario del respectivo cargo. 6. Velar por el cumplimiento en los controles de canalización de los requerimientos realizados por los usuarios en la dependencia. 7. Apoyar labores y procesos de seguimiento de solicitudes información con el fin de proponer correctivos de control y prevención continuo. 8. Apoyar en la organización e inventario de la información técnica documental para optimizar la consulta, manejo y conservación de documentos. 9. Orientar al ciudadano en torno a la utilización de los canales de comunicación dispuestos por la Agencia para su servicio. 10. Apoyar la elaboración y actualización de las políticas, procedimientos, manuales y demás documentos que se requieran para cumplimiento de las funciones asignadas. 11. Cumplir con las políticas, procedimientos y directrices del Sistema de Gestión Integrado establecido en la Agencia. 12. Las demás inherentes a su naturaleza y al perfil del cargo que le sean asignadas por el superior inmediato y por las normas legales vigentes. | |
| V- CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES | |
| <p>Aplicación de las normas vigentes, relacionadas con el servicio público, la participación ciudadana y Gerencia Pública.</p> <p>Conocimiento en manejo de medios de comunicación.</p> <p>Conocimiento en participación ciudadana.</p> <p>Habilidades de redacción y comunicación.</p> | |

AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL ANSV
MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
RESOLUCIÓN 011 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016
ANEXO N° 14 SECRETARÍA GENERAL – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| VI- COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES | |
|--|---|
| Comunes | Por nivel jerárquico |
| Orientación a resultados. Orientación al usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización. | Aprendizaje continuo Experticia técnica Creatividad e innovación. |
| VII - REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA | |
| Formación Académica | Experiencia |
| Título de formación tecnológica en disciplinas académicas de los Núcleos Básicos del Conocimiento en: Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; Diseño; Administración; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Ingeniería Industrial y Afines. | Seis (06) meses de experiencia relacionada. |
| ALTERNATIVA | |
| Formación Académica | Experiencia |
| Aprobación de tres (3) años de educación superior en la modalidad de formación tecnológica o profesional o universitaria en disciplinas académicas de los Núcleos Básicos del Conocimiento en: Comunicación Social, Periodismo y Afines; Publicidad y Afines; Diseño; Administración; Derecho y Afines; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Ingeniería Industrial y Afines. | Quince (15) meses experiencia relacionada. |

AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL ANSV
MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
RESOLUCIÓN 011 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016
ANEXO N° 14 SECRETARÍA GENERAL – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| I- IDENTIFICACIÓN | |
|--|---|
| Nivel: | Asistencial |
| Denominación del Empleo: | Auxiliar Administrativo |
| Código: | 4044 |
| Grado: | 19 |
| No. de cargos en planta de esta denominación: | Seis (6) |
| Dependencia: | Donde se ubique el cargo |
| Cargo del Jefe Inmediato: | Quien ejerza la supervisión directa |
| II- ÁREA FUNCIONAL: | |
| SECRETARÍA GENERAL – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | |
| III- PROPÓSITO PRINCIPAL | |
| Participar en la logística, atención al público y en las actividades básicas de gestión de las documentaciones y comunicaciones del área de desempeño. | |
| IV- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Administrar la correspondencia y apoyar a la secretaria de la dependencia en llamadas telefónicas y atención al público interno y externo, archivando los documentos que se maneja en la dependencia. 2. Realizar labores de empaque, cargue, descargue y despacho de paquetes, sobres o impresos, para asegurar la eficiencia en las funciones de la dependencia. 3. Realizar labores de mensajería interna y externa, de acuerdo con las instrucciones impartidas, para dar oportuna respuesta a las necesidades del servicio que presente el área. 4. Participar en la radicación, transcripción, digitación, duplicación, distribución y archivo de los documentos, para asegurar la buena marcha de la dependencia. 5. Apoyar en la elaboración y actualización de las políticas, procedimientos, manuales y demás documentos que se requieran para cumplimiento de las funciones asignadas. 6. Cumplir con las políticas, procedimientos y directrices del Sistema de Gestión Integrado establecido en la Agencia. 7. Las demás inherentes a su naturaleza y al perfil del cargo que le sean asignadas por el superior inmediato y por las normas legales vigentes. | |
| V- CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES | |
| Normas de archivo y correspondencia. Gestión documental. Normas de cortesía. Manejo de inventarios Manejo de sistemas de información. Sistema de gestión de calidad. Tablas de retención documental. | |
| VI- COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES | |
| Comunes | Por nivel jerárquico |
| Orientación a resultados. Orientación al usuario y al ciudadano. Transparencia. Compromiso con la organización. | Manejo de la información. Adaptación al cambio. Disciplina. Relaciones interpersonales. Colaboración. |

AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL ANSV
 MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES
RESOLUCIÓN 011 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016
ANEXO N° 14 SECRETARÍA GENERAL – GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| VII - REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA | |
|--|---|
| Formación Académica | Experiencia |
| Diploma de bachiller. | Veinte (20) meses de experiencia laboral. |

| | Nombre | Cargo | Firma |
|-----------------|------------------------------|--|--------------|
| Proyectó | Marlen García Torres | Contratista Agencia Nacional de Seguridad Vial | |
| Revisó | Cesar Mauricio Campos Mantha | Contratista Agencia Nacional de Seguridad Vial | |
| Aprobó | Juan José Silva Serna | Asesor | |
| | Juan Felipe Álvarez | Contratista Agencia Nacional de Seguridad Vial | |

