

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	22
N° de cargos	Treinta y cinco (35)
Dependencia:	Oficina de Atención al Ciudadano
Cargo del jefe inmediato:	Quien ejerza la jefatura de la dependencia
II. ÁREA: OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Coordinar, organizar, implementar y evaluar planes y proyectos de servicio al ciudadano de acuerdo con las necesidades, deberes y derechos de los usuarios, las atribuciones de las Superintendencia y estándares de calidad establecidos.	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> Identificar necesidades de información del ciudadano o usuario según los procedimientos establecidos por la Superintendencia. Informar al ciudadano o usuario registral con base en sus necesidades y los canales de comunicación señalados por la entidad. Investigar asunto de acuerdo con los requerimientos del usuario y dar respuesta especializada de acuerdo con los requerimientos presentados por los usuarios en línea con los procedimientos y políticas institucionales. Recibir y responder peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los usuarios y recursos de ley según los procedimientos y tiempos establecidos. Realizar estudios y elaborar informes preliminares sobre el asunto investigado con base en análisis de información y mejora en la satisfacción de los ciudadanos. Participar en el diseño de programas de fortalecimiento de la Cultura del Servicio al ciudadano para los servidores públicos de la Superintendencia en correspondencia con las políticas formuladas por el Gobierno nacional. Elaborar indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano. Diseñar herramientas de encuesta, análisis, evaluación, medición y estudio de la calidad del servicio al ciudadano en la Superintendencia en coordinación con la Dirección de Planeación. Orientar y diseñar políticas de implementación y desarrollo de políticas de atención al ciudadano en las Oficinas de Registro e Instrumentos Públicos conforme a los lineamientos institucionales. Acompañar el diseño de procedimientos que debe seguir la entidad para la atención de PQRS y responder por la trazabilidad de las mismas, atendiendo los principios de celeridad, imparcialidad, economía y publicidad de las actuaciones de la entidad. Desempeñar las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con 	

el nivel, la naturaleza y el área de desempeño de cada cargo.	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad vigente en atención al ciudadano • Estadística • Canales de atención al ciudadano • Protocolos de servicio al ciudadano • Procedimientos y trámites de registro de información • Normatividad sobre PQRS, y recursos de ley • Plan estratégico y mapa de procesos 	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes Orientación a resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la organización	Por Nivel Jerárquico Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: : Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines y título de postgrado en la modalidad de especialización.	Experiencia Treinta y siete (37) meses de experiencia profesional relacionada
ALTERNATIVAS	
Formación Académica Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines y título profesional adicional en disciplina académica del núcleo básico de conocimiento en : Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines	Experiencia Treinta y siete (37) meses de experiencia profesional relacionada
Título Profesional en disciplina académica del núcleo básico de conocimiento en: : Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines Dos (2) Títulos de postgrado en la modalidad de especialización	Trece (13) meses de experiencia profesional relacionada.

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Nivel:	Profesional
Denominación del empleo:	Profesional Especializado
Código:	2028
Grado:	19
N° de cargos	Noventa y cuatro (94)
Dependencia:	Oficina de Atención al Ciudadano
Cargo del jefe inmediato:	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano
II. AREA: OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	
III. PROPOSITO PRINCIPAL	
Implementar y evaluar planes y proyectos de servicio al ciudadano de acuerdo con las necesidades, deberes y derechos de los usuarios, las atribuciones de las Superintendencia y estándares de calidad establecidos.	
IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Adelantar estudios e investigaciones que permitan adoptar las políticas de atención al ciudadano del Gobierno Nacional y proponer las estrategias y procedimientos para unificar criterios para el suministro de la información y atención de los usuarios. • Atender y registrar las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y consultas de segundo nivel – PQRS - que presenten y formulen los ciudadanos, para garantizar el cumplimiento de las normas que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asiste a los ciudadanos. • Participar en la elaboración de los parámetros para el seguimiento, evaluación y control de la calidad en la prestación de los servicios que presta la Superintendencia. • Proponer las acciones de mejora tendientes a incrementar los niveles de satisfacción del ciudadano. • Identificar y poner a consideración del Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, los temas que requiere de unificación de criterios o de revisión normativa. • Realizar estudios tendientes a mejorar la satisfacción de los usuarios internos y externos. • Participar en el estudio de las metodologías y estrategias para la racionalización de los trámites en la Superintendencia conforme a la política nacional. • Participar en el diseño e implementación de los programas de fortalecimiento de la Cultura del Servicio al ciudadano para los servidores públicos de la Superintendencia en correspondencia con las políticas formuladas por el Gobierno nacional. • Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño de cada cargo.. 	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad vigente en atención al ciudadano • Estadística • Canales de atención al ciudadano • Protocolos de servicio al ciudadano • Procedimientos y trámites de registro de información • Normatividad sobre PQRS, y recursos de ley • Comunicación organizacional • Plan estratégico y mapa de procesos 	

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
COMUNES	POR NIVEL JERARQUICO
Orientación a Resultados Orientación al Usuario y al Ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje Continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad e Innovación
VII. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en disciplina académica del núcleo básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Administración, Ingeniería Industrial y afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines, y título de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.	Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVA	
Formación Académica	Experiencia
Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Administración, Ingeniería Industrial y afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines y título profesional adicional en disciplina académica del núcleo básico de conocimiento en Derecho y afines, Administración, Ingeniería Industrial y afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines	Veintiocho (28) meses de experiencia profesional relacionada.
Título Profesional en disciplina académica del núcleo básico de conocimiento en: Derecho y afines, Administración, Ingeniería Industrial y afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines. Dos (2) Títulos de postgrado en la modalidad de especialización	Cuatro (04) meses de experiencia profesional relacionada.

I. IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEO	
Nivel: Denominación del empleo: Código: Grado: N° de cargos Dependencia: Cargo del jefe inmediato:	Profesional Profesional Especializado 2028 16 Noventa y ocho (98)) Oficina de Atención al Ciudadano Jefe Oficina de Atención al Ciudadano
II. AREA: OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	
III. PROPOSITO PRINCIPAL	
Desarrollar las políticas de atención al ciudadano en materia de quejas, reclamos y consultas que éstos interpongan, relativas al servicio público que presta la Superintendencia de Notariado y Registro y el servicio público encomendado a los Notarios, para garantizar el orden jurídico y la calidad del servicio.	

IV. DESCRIPCION DE FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> Atender las quejas, reclamos y consultas que presenten los ciudadanos relativas al servicio que presta la Superintendencia de Notariado y Registro, los Registradores de Instrumentos Públicos y el servicio público encomendado a los Notarios a fin de garantizar la satisfacción de los usuarios. Proponer e implementar los procedimientos a seguir según el nivel de gravedad y/o urgencia de las quejas o reclamos presentados por los ciudadanos, con el objeto de optimizar la calidad del servicio. Clasificar y remitir por competencia a las dependencias respectivas las quejas, reclamos o denuncias presentadas por los ciudadanos para ser analizadas y resueltas por las mismas. Mantener actualizada la base de datos de la dependencia a fin de que sirva como insumo de los informes presentados al Superintendente para que sirva de instrumento de gestión. Estudiar, evaluar y conceptuar sobre las recomendaciones y sugerencias presentadas por los ciudadanos con el objeto de estimular la participación ciudadana en la gestión pública. Gestionar actividades de servicio al ciudadano de acuerdo con las necesidades, deberes y derechos de los usuarios, las atribuciones de las Superintendencia y los estándares de calidad establecidos. Participar en el diseño de programas de fortalecimiento de la Cultura del Servicio al ciudadano para los servidores públicos de la Superintendencia en correspondencia con las políticas formuladas por el Gobierno nacional. Participar en el diseño e implementación de herramientas de encuesta, análisis, evaluación, medición y estudio de la calidad del servicio al ciudadano en la Superintendencia. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño de cada cargo. 	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> Normatividad vigente en atención al ciudadano Estadística Canales de atención al ciudadano Protocolos de servicio al ciudadano Procedimientos y trámites de registro de información Normatividad sobre PQRS, y recursos de ley Plan estratégico y mapa de procesos 	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
COMUNES	POR NIVEL JERARQUICO
Orientación a Resultados Orientación al Usuario y al Ciudadano Transparencia Compromiso con la Organización	Aprendizaje Continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad e Innovación
VII. REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Título profesional en disciplina académica del núcleo básico de Conocimiento en: Derecho y afines o Ciencias Políticas y	Diecinueve meses (19) de experiencia

Relaciones Internacionales, Administración, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines, y título de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo.	profesional relacionada.
ALTERNATIVA	
Formación Académica Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Administración, Ingeniería Industrial y afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines y título profesional adicional en disciplina académica del núcleo básico de conocimiento en Derecho y afines, Administración, Ingeniería Industrial y afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines	Experiencia Diecinueve meses (19) de experiencia profesional relacionada.
Título Profesional en disciplina académica del núcleo básico de conocimiento en: Derecho y afines, Administración, Ingeniería Industrial y afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines. Dos (2) Títulos de postgrado en la modalidad de especialización	No se requiere

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del empleo:	Profesional Universitario
Código:	2044
Grado:	10
N° de cargos	Trescientos veinticinco (325)
Dependencia:	Oficina de Atención al Ciudadano
Cargo del jefe inmediato:	Quien ejerza la jefatura de la dependencia
II. ÁREA: OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Atender las actividades de servicio al ciudadano de acuerdo con las necesidades, deberes y derechos de los usuarios, las atribuciones de las Superintendencia y estándares de calidad establecidos.	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> Recibir al usuario registral de acuerdo con protocolos de servicio y canales establecidos. Recibir y responder peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los usuarios y recursos de ley según los procedimientos y tiempos establecidos. Informar al ciudadano o usuario registral con base en sus necesidades y los canales de comunicación señalados por la entidad. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar las necesidades del ciudadano - cliente de acuerdo con sus derechos y deberes y productos y servicios de la entidad. • Registrar la información y datos sobre el ciudadano registral según procedimiento institucional. • Elaborar proyectos de respuesta y respuestas finales con base en referencias técnicas y normatividad vigente. • Evaluar, registrar, clasificar y remitir PQR'S y Recursos de Ley según la competencia de la entidad. • Participar en la consolidación de información estadística relacionada con la atención al ciudadano. • .Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES

<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad vigente en atención al ciudadano • Estadística • Canales de atención al ciudadano • Protocolos de servicio al ciudadano • Procedimientos y trámites de registro de información • Normatividad sobre PQRS, y recursos de ley • Plan estratégico y mapa de procesos
--

VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Comunes	Por Nivel Jerárquico
Orientación a resultados	Aprendizaje continuo
Orientación al usuario y al ciudadano	Experticia profesional
Transparencia	Trabajo en equipo y colaboración
Compromiso con la organización	Creatividad e innovación

VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA

Formación Académica	Experiencia
Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Administración, Economía, Contaduría Pública o Psicología.	Veintisiete (27) meses de experiencia profesional relacionada.

ALTERNATIVAS

Formación Académica	Experiencia
Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines. y título profesional adicional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones	Tres (3) meses de experiencia profesional relacionada.

Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines.	
Título Profesional en disciplina académica del núcleo básico de conocimiento en: Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, Psicología, Comunicación Social, Periodismo y afines. y Título de postgrado en la modalidad de especialización	Tres (3) meses de experiencia profesional relacionada.

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Profesional
Denominación del empleo:	Profesional Universitario
Código:	2044
Grado:	05
N° de cargos	Noventa y seis (96)
Dependencia:	Oficina de Atención al Ciudadano
Cargo del jefe inmediato:	Quien ejerza la jefatura de la dependencia
II. ÁREA: OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Atender a los ciudadanos en materia de quejas, reclamos y consultas que éstos interpongan, relativas al servicios públicos que presta la Superintendencia de Notariado y Registro para garantizar el orden jurídico y la calidad del servicio..	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender las quejas, reclamos y consultas que presenten los ciudadanos relativas a los servicios a cargo de la Superintendencia de Notariado y Registro, a fin de garantizar la satisfacción de los usuarios. • Desarrollar el procedimiento a seguir según la gravedad y/o urgencia de las quejas presentadas y que tiene el mérito suficiente para ser analizadas y resueltas por las dependencias de la Entidad a fin de tomar las medidas correctivas pertinentes. • Mantener actualizado el Sistema de Información de las actividades del Grupo con el objeto de que dicha información sirva como insumo de los informes presentados a las dependencias de la SNR para que ellas ejerzan los controles necesarios. • Expedir periódicamente informes sobre las estadísticas de quejas atendidas, su naturaleza, frecuencia y causas probables a fin de que sirvan como instrumento para la toma de decisiones del nivel directivo. • Proponer e implementar los cambios que se requieran con base en las recomendaciones y sugerencias de los ciudadanos a fin de mejorar el servicio con el objeto de presentarlos a las directivas de la Entidad y estimular la participación ciudadana en la gestión pública. • Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas para permitir evaluar la gestión de la dependencia. • Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia. • Organización y estructura del Estado Colombiano. • Organización y estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro. • Estatuto notarial y normas que lo modifiquen o adicionen. • Procesos disciplinarios • Régimen del empleado público • Estatuto notarial y registral 	

<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de proyectos • Ofimática 	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes Orientación a resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la organización	Por Nivel Jerárquico Aprendizaje continuo Experticia profesional Trabajo en equipo y colaboración Creatividad e innovación
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, sociología, trabajo social y afines	Experiencia Doce (12) meses de experiencia profesional relacionada.
ALTERNATIVAS	
Formación Académica Título profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, sociología, trabajo social y afines y título profesional adicional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, sociología, trabajo social y afines.	Experiencia No requiere
Título Profesional en disciplina académica del núcleo básico de conocimiento en: Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, sociología, trabajo social y afines y. Título de postgrado en la modalidad de especialización	No requiere

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Tecnico
Denominación del empleo:	Tecnico Administrativo
Código:	3132
Grado:	18

N° de cargos	Cincuenta y cuatro (54)
Dependencia:	Oficina de Atención al Ciudadano
Cargo del jefe inmediato:	Quien ejerza la jefatura de la dependencia
II. ÁREA: OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Participar en las actividades de servicio al ciudadano de acuerdo con las necesidades, deberes y derechos de los usuarios, las atribuciones de las Superintendencia y estándares de calidad establecidos	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir al usuario registral de acuerdo con protocolos de servicio y canales establecidos. • Recibir y responder peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los usuarios y recursos de ley según los procedimientos y tiempos establecidos. • Informar el trámite de las PQR'S y Recursos de Ley al ciudadano de acuerdo con procedimientos. • Consultar los documentos con información técnica y jurídica de acuerdo con los requerimientos del ciudadano. • Informar al ciudadano o usuario registral con base en sus necesidades y los canales de comunicación señalados por la entidad. • Dar soporte a las consultas relacionadas con el sistema de expedición de certificados en línea botón de pago de acuerdo a los lineamientos establecidos para tal fin. • Registrar y clasificar la información y datos sobre el ciudadano registral según procedimiento institucional. • Entregar las respuestas a los ciudadanos de acuerdo con procedimientos asociados a cada canal de atención y protocolos de servicio. • Participar en la consolidación de información estadística relacionada con la atención al ciudadano. • Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño de cada cargo. 	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia. • Organización y estructura del Estado Colombiano. • Organización y estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro. • Normatividad vigente en atención al ciudadano • Estadística • Canales de atención al ciudadano • Protocolos de servicio al ciudadano • Procedimientos y trámites de registro de información • Normatividad sobre PQRS, y recursos de ley • Plan estratégico y mapa de procesos 	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
Orientación a resultados	Experticia Técnica

Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la organización	Trabajo en equipo Creatividad e Innovación
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
<p>Formación Académica</p> <p>Título tecnológico con especialización en disciplina académica del núcleo básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, sociología, trabajo social y afines ó Terminación y aprobación del pensum académico de educación superior en la modalidad de formación profesional en: Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, sociología, trabajo social y afines</p>	<p>Experiencia</p> <p>Tres (3) meses meses de experiencia profesional relacionada. ó Tres (3) meses meses de experiencia profesional relacionada.</p>
ALTERNATIVAS	
<p>Formación Académica</p> <p>Aprobación de tres (3) años de educación superior en la modalidad de formación profesional en disciplina académica del Núcleo Básico del Conocimiento en: Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, sociología, trabajo social y afines</p>	<p>Experiencia</p> <p>Treinta y nueve (39) meses de experiencia relacionada o laboral</p>
<p>Aprobación de dos (2) años de educación superior en la modalidad de formación profesional en disciplina académica del Núcleo Básico del Conocimiento en: Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, sociología, trabajo social y afines y Título de CAP Técnico del SENA con intensidad horaria superior a 2.000 horas.</p>	<p>Tres (3) meses de experiencia profesional relacionada.</p>

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Tecnico
Denominación del empleo:	Tecnico Administrativo
Código:	3124

Grado:	16
N° de cargos	Ciento treinta y uno (131)
Dependencia:	Oficina de Atención al Ciudadano
Cargo del jefe inmediato:	Quien ejerza la jefatura de la dependencia
II. ÁREA: OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Brindar asesoría al ciudadano de acuerdo con las necesidades, deberes y derechos de los usuarios, de acuerdo a las atribuciones de las Superintendencia y estándares de calidad establecidos.	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Atender en forma oportuna, eficiente y en términos de celeridad las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y consultas formuladas por los usuarios, a través de las líneas • Brindar apoyo en el trámite de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los usuarios, a través de las líneas telefónicas y de manera personal, teniendo en cuenta para ello las políticas institucionales, instrucciones recibidas y tiempos establecidos. • Informar el trámite de las PQR'S y Recursos de Ley al ciudadano de acuerdo con procedimientos. • Consultar los documentos con información técnica y jurídica de acuerdo con los requerimientos del ciudadano, con el propósito de cumplir con las metas, estrategias y objetivos institucionales. • Informar, diligenciar y utilizar en forma adecuada los formatos y programas implementados en la entidad según necesidades del ciudadano o usuario registral a fin de garantizar una mejor prestación del servicio. • Brindar asesoría a las consultas relacionadas con el sistema de expedición de certificados en línea botón de pago de acuerdo a los lineamientos establecidos para tal fin. • Registrar y clasificar la información y datos sobre el ciudadano registral según procedimiento institucional. • Prestar un eficiente servicio al ciudadano, encaminado al fortalecimiento de la imagen institucional. • Prestar apoyo en la consolidación de información estadística relacionada con la atención al ciudadano. • Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia. • Organización y estructura del Estado Colombiano. • Organización y estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro. • Estatuto notarial normas que lo modifiquen o adicionen. • Normatividad vigente en atención al ciudadano • Estadística • Canales de atención al ciudadano • Protocolos de servicio al ciudadano 	

<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos y trámites de registro de información • Normatividad sobre PQRS, y recursos de ley • Plan estratégico y mapa de procesos • Herramientas ofimáticas 	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes Orientación a resultados Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la organización	Por Nivel Jerárquico Experticia Técnica Trabajo en equipo Creatividad e Innovación
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
Formación Académica Título de formación tecnológica en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, sociología, trabajo social y afines ó Aprobación de tres (3) años de educación superior en la modalidad de formación tecnológica o profesional o universitaria en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, sociología, trabajo social y afines	Experiencia Seis (6) meses de experiencia relacionada o laboral. ó Quince (15) meses de experiencia relacionada o laboral.
ALTERNATIVAS	
Formación Académica	Experiencia
Diploma de bachiller en cualquier modalidad.	Cincuenta y un (51) meses de experiencia relacionada o laboral

I. IDENTIFICACIÓN	
Nivel:	Tecnico
Denominación del empleo:	Tecnico Administrativo
Código:	3124
Grado:	14

N° de cargos	Ciento diez (110)
Dependencia:	Oficina de Atención al Ciudadano
Cargo del jefe inmediato:	Quien ejerza la jefatura de la dependencia
II. ÁREA: OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	
III. PROPÓSITO PRINCIPAL	
Ejecutar las actividades de atención al ciudadano de acuerdo con las necesidades, deberes y derechos de los usuarios, las atribuciones de las Superintendencia y estándares de calidad establecidos.	
IV. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> Atender las quejas, reclamos y consultas que presenten los ciudadanos relativas a los servicios a cargo de la Superintendencia de Notariado y Registro, a fin de garantizar la satisfacción de los usuarios. Proyectar los oficios que remitan las quejas presentadas y que tiene el mérito suficiente para ser analizadas y resueltas por las dependencias de la Entidad a fin de tomar las medidas correctivas pertinentes. Diseñar, desarrollar y aplicar Sistemas de Información de las actividades del Grupo con el objeto de que dicha información sirva como insumo de los informes presentados a las dependencias de la SNR para que ellas ejerzan los controles necesarios. Participar en la elaboración periódica de informes sobre las estadísticas de quejas atendidas, su naturaleza, frecuencia y causas probables a fin de que sirvan como instrumento para la toma de decisiones del nivel directivo. Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas con la oportunidad y periodicidad requeridas para permitir evaluar la gestión de la dependencia. Las demás funciones asignadas por la autoridad competente de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo. 	
V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> Constitución Política de Colombia. Organización y estructura del Estado Colombiano. Organización y estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro. Normatividad vigente en atención al ciudadano Planeación Estratégica. Plan Nacional de Desarrollo. Normas generales sobre Notariado y Registro. Formulación y seguimiento de proyectos. Proceso Administrativo. Estadística e Indicadores de Gestión. Normatividad sobre Gestión de la Calidad y Modelos de Control. Ofimática nivel básico Gestión documental. Herramientas ofimáticas 	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
Comunes	Por Nivel Jerárquico
Orientación a resultados	Experticia Técnica

Orientación al usuario y al ciudadano Transparencia Compromiso con la organización	Trabajo en equipo Creatividad e Innovación
VII. REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA	
<p>Formación Académica</p> <p>Título de formación tecnológica en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: : Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, sociología, trabajo social y afines.</p> <p>o</p> <p>Aprobación de tres (3) años de educación superior en la modalidad de formación tecnológica o profesional en disciplina académica del Núcleo Básico de Conocimiento en: : Derecho y afines, Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, Administración, Contaduría Pública, Economía, Ingeniería Industrial y afines, sociología, trabajo social y afines.</p>	<p>Experiencia</p> <p>No se requiere</p> <p>o</p> <p>Nueve (9) meses de experiencia profesional relacionada</p>
ALTERNATIVAS	
Formación Académica	Experiencia
Diploma de bachiller	Cuarenta y cinco (45) meses de experiencia relacionada o laboral