

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. **084** 27 FEB 2024

*“Por la cual se modifica parcialmente el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.”*

<p>Título profesional en disciplinas académicas de los núcleos básicos de conocimiento en: Administración; Economía; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Derecho y Afines; Sociología, Trabajo Social y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Antropología, Artes Liberales; Bibliotecología, Otros de las Ciencias Sociales y Humanas; Contaduría Pública; Psicología; Filosofía, Teología y Afines; Geografía, Historia; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; ; Ingeniería Administrativa y Afines.</p> <p>Título de posgrado en áreas relacionadas con las funciones del cargo.</p> <p>Matrícula o Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.</p>	<p>Cuatro (4) años de experiencia profesional o docente.</p>
---	--

**II. 045-08 SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**III. PROPÓSITO PRINCIPAL**

Dirigir la formulación, planeación, ejecución, evaluación y seguimiento de la política de servicio a la ciudadanía y de los lineamientos que se deriven de la misma, con el fin de garantizar el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional y el mejoramiento en la prestación de los servicios, con ajuste a las necesidades, contexto y expectativas de la misma.

**IV. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES**

1. Dirigir las actividades relacionadas con la formulación y adopción de políticas, lineamientos, planes, programas y proyectos de atención y prestación de los servicios distritales a la ciudadanía, encaminados al logro de los objetivos de la entidad.
2. Orientar las actividades relacionadas con la planeación, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas y proyectos de atención y prestación de servicios distritales a la ciudadanía, promoviendo información válida y confiable.
3. Liderar y orientar la elaboración de lineamientos para coordinar la articulación de la gestión intersectorial de Servicio a la Ciudadanía en la prestación de servicios y el desarrollo de acciones de implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía, acorde con la normatividad vigente en la materia.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. **084** 27 FEB 2024

*“Por la cual se modifica parcialmente el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.”*

4. Orientar la elaboración de lineamientos, estrategias y/o herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio y a su eficaz y eficiente prestación en el Distrito Capital.
5. Dirigir las actividades relacionadas con el desarrollo e innovación de los servicios prestados a la ciudadanía, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), acorde con los estándares establecidos y la normatividad vigente en la materia.
6. Orientar las actividades relacionadas con la investigación y diseño de estrategias encaminadas a conocer las necesidades y demandas de la ciudadanía, con criterios de confiabilidad y oportunidad.
7. Liderar las actividades relacionadas con el desarrollo y consolidación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de fortalecer la articulación interinstitucional.
8. Liderar la implementación de las actividades relacionadas con la atención, direccionamiento y seguimiento de Peticiones Ciudadanas, con el fin de fortalecer los criterios de coherencia, claridad, oportunidad y efectividad en las soluciones dadas a la ciudadanía.
9. Organiza y orientar el desarrollo de actividades encaminadas a fortalecer la labor del Defensor del Ciudadano en las entidades y/u organismos distritales, con criterios de eficacia y oportunidad.
10. Asesorar al Secretario (a) General, en la formulación de políticas y directrices relacionadas con el mejoramiento de la gestión de las entidades distritales que ejercen la función de inspección, vigilancia y control a empresas y/o establecimientos de comercio domiciliados en el distrito capital, para garantizar la aplicación de la normatividad vigente en la materia.
11. Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato, relacionadas con la naturaleza del cargo y el área de desempeño.

**V. CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES**

1. Estatuto Orgánico del Distrito.
2. Estructura organizacional del Distrito Capital.
3. Plan de Desarrollo de Bogotá.
4. Régimen de contratación pública.
5. Servicio a la Ciudadanía.
6. Derecho Administrativo.
7. Gestión de Calidad.
8. Normatividad en materia de inspección, vigilancia y control a empresas y/o establecimientos de comercio.
9. Indicadores de Gestión.
10. Estatuto Anticorrupción.
11. Régimen de inhabilidades, incompatibilidades y conflicto de intereses.
12. Formulación y evaluación de proyectos.

CONTINUACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. **084** 27 FEB 2024

*“Por la cual se modifica parcialmente el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.”*

13. Herramientas ofimáticas.	
14. Código de Integridad del Servidor Público.	
VI. COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES	
COMUNES	POR NIVEL JERÁRQUICO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje Continuo.</li> <li>• Orientación a resultados.</li> <li>• Orientación al usuario y al ciudadano.</li> <li>• Compromiso con la organización.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Adaptación al cambio.</li> <li>• Capacidad de análisis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión estratégica.</li> <li>• Liderazgo efectivo.</li> <li>• Planeación.</li> <li>• Toma de Decisiones.</li> <li>• Gestión del desarrollo de las personas.</li> <li>• Pensamiento Sistémico.</li> <li>• Resolución de conflictos.</li> </ul>
VII. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
<p>Título profesional en disciplinas académicas de los núcleos básicos de conocimiento en: Administración; Contaduría Pública; Economía; Ciencia Política, Relaciones Internacionales; Derecho y Afines; Sociología, Trabajo Social y Afines; Ingeniería Administrativa y Afines; Ingeniería Industrial y Afines; Antropología, Artes Liberales; Filosofía, Teología y Afines; Geografía, Historia; Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines; Psicología.</p> <p>Matrícula o Tarjeta Profesional en los casos requeridos por la Ley.</p> <p>Título de posgrado en áreas relacionadas con las funciones del cargo.</p>	<p>Cuatro (4) años de experiencia profesional o docente.</p>