

REQUISICIÓN PLANTA ÁREA

DATOS DE LA OFERTA

FECHA DE LA REQUISICIÓN	13/02/2026
UBICACIÓN OFERTA	Bogotá - Colombia
DEPARTAMENTO	Relacionamiento al Ciudadano
LÍDER	Dina María Olmos Aponte, Subdirectora Corporativa
CARGO VACANTE	Jefe
TIPO DE VINCULACIÓN	Contrato a término indefinido
FORMACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA	<ul style="list-style-type: none"> • Pregrado en Derecho o Jurisprudencia, Administración de Empresas o Pública, Ingeniería Industrial, Estadística. • Especialista en servicio al cliente, derecho administrativo y/o otras ramas del derecho, administración de empresas, análisis de datos, y afines.
EXPERIENCIA LABORAL PROFESIONAL	Mínimo 6 años de experiencia laboral profesional, en áreas de atención al usuario / cliente, y atención de derechos de petición.
PROPÓSITO DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer la estrategia de atención al usuario de Fogafín y coordinar la implementación de esta. • Ser responsable de la política de relacionamiento con el ciudadano, que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. • Liderar la participación de Fogafín en diversas instancias, grupos de trabajo e iniciativas relacionados con la educación financiera en el ahorro, según corresponda.

En caso de existir campos en blanco, utilizar las siguientes convenciones:
N.A= No aplica.
S.I.D= Sin Información Disponible.

Dirección: Carrera 7 # 35 – 40, Bogotá D.C. Colombia
Conmutador: +57 (601) 4321370

Página 1/5
Versión: 3.1
Fecha de aprobación: 19-02-2025
Fecha de vigencia: 19-02-2025

DESCRIPCIÓN DEL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Actuar como líder y responsable de los proyectos del Plan Estratégico a cargo del Departamento de Relacionamento Ciudadano. • Ejercer la supervisión de los contratos a cargo del Departamento de Relacionamento Ciudadano. • Actuar como líder y responsable ante el SIG de los procesos a cargo del Departamento de Relacionamento Ciudadano y atender requerimientos y auditorías (internas y externas) relacionados con los derechos de petición, las solicitudes de información, reclamaciones, sugerencias, quejas, consultas y agradecimientos, recibidos en la entidad. • Liderar las actividades encaminadas a educar sobre el ahorro seguro a los distintos grupos de valor de la entidad. • Coordinar y ejecutar las actividades de ferias ciudadanas y/o otras actividades encaminadas a llevar educación financiera a diversas audiencias, de acuerdo con la estrategia de comunicación que defina el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Corporativas. • Liderar la planeación, desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Usuarios. • Liderar al equipo humano requerido para la atención al usuario ante la aplicación de un mecanismo de recuperación y resolución. • Participar, diseñar estrategias y atender requerimientos de políticas públicas relacionadas con participación ciudadana, trámites y control interno. • Liderar el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con el Ciudadano, instancia administrativa que se encarga de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas integradas que inciden en la relación Estado – Ciudadano, definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP. • Liderar las políticas públicas relacionadas con servicio al ciudadano en el marco el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, FURAG.
-----------------------	---

En caso de existir campos en blanco, utilizar las siguientes convenciones:
N.A= No aplica.
S.I.D= Sin Información Disponible.

	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en mesas sectoriales sobre servicio al ciudadano y las capacitaciones programadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y Ministerio de Hacienda y Crédito Público, entre otras entidades del Gobierno Nacional. • Liderar y desarrollar las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en lo que respecta a "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" y "Racionalización de Trámites" en lo referente a atención al ciudadano o usuario. • Administrar los trámites de Fogafín inscritos ante la Función Pública y apoyar la ejecución de las estrategias de su racionalización. • Diseñar, ejecutar y controlar modelos, reglas y procedimientos para la medición y evaluación de modelos de segmentación y perfilamiento de clientes. • Proponer e implementar estrategias que lleven a elevar los niveles de satisfacción de los usuarios de Fogafín. • Realizar análisis estadísticos con las bases de datos internas y externas que permitan el conocimiento del cliente en las distintas etapas de su relacionamiento con las entidades. • Coordinar y supervisar la atención oportuna de los derechos de petición, las solicitudes de información, reclamaciones, sugerencias, quejas, consultas y agradecimientos, recibidos en la entidad y suscribir las comunicaciones de respuesta cuando corresponda. • Coordinar la elaboración de informes relacionados con los derechos de petición, las solicitudes de información, reclamaciones, sugerencias, quejas, consultas y agradecimientos, recibidos en la entidad, con la periodicidad que se requiera. • Suscribir las comunicaciones mediante las cuales se dé respuesta escrita a los derechos de petición, las solicitudes de información, reclamaciones, sugerencias, quejas, consultas y agradecimientos y peticiones verbales. • Coordinar el seguimiento al grado de
--	--

En caso de existir campos en blanco, utilizar las siguientes convenciones:

N.A= No aplica.

S.I.D= Sin Información Disponible.

	<p>satisfacción de los usuarios de Fogafín, de acuerdo con lo establecido por el Departamento de Riesgo Operativo y Procesos, y realizar análisis estadísticos a fin de establecer las mejoras a las que haya lugar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar seguimiento al Convenio CM-012-2009 suscrito con Central de Inversiones S.A., o quien haga sus veces, mediante el cual se precisan las condiciones de sustitución del poder entre Fogafín y el Banco Central Hipotecario en Liquidación (hoy extinto), que tiene por objeto el levantamiento de los gravámenes hipotecarios que fueron constituidos a favor del BCH. Lo anterior, incluye elaboración de informes, atención de requerimientos y reuniones, entre otros. • Liderar la implementación efectiva de las acciones definidas en el Manual de Gestión del Conocimiento en su departamento, integrando sus principios en los procesos del área, promoviendo la participación activa del equipo en las diferentes actividades, gestionando los riesgos asociados a la pérdida de conocimiento y asegurando la mejora continua mediante el seguimiento y análisis sistemático de resultados. • Participar en la definición de los ejercicios de la arquitectura empresarial de la entidad, en las actividades de identificación de necesidades, estructuración de requerimientos relacionadas con las funciones y objetivos del área que representa. Así como la participación en la ejecución de los proyectos en las que sea asignado.
CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES TÉCNICAS REQUERIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de usuarios y/o peticionarios y/o clientes • Actividades de divulgación institucional y atención de usuarios en espacios comunitarios • Interacción con comunidades y públicos diversos • Conocimiento de segmentación de mercados • Manejo de Excel • Análisis de datos


En caso de existir campos en blanco, utilizar las siguientes convenciones:
N.A= No aplica.
S.I.D= Sin Información Disponible.

COMPETENCIAS QUE REQUIERE EL CARGO	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de procesos • Pasión por los resultados • Innovación y el mejoramiento • Orientación y servicio al cliente • Gestión del conocimiento • Toma de decisiones • Pensamiento analítico - Nivel jerárquico • Gestión de equipos
OBSERVACIONES	Ninguna
FECHA LÍMITE RECEPCIÓN HV	28 de febrero de 2026

Firma Jefe/Líder del Área:



RANGO SALARIAL	\$ 20 – 23 millones
----------------	---------------------

Revisó	
--------	---

En caso de existir campos en blanco, utilizar las siguientes convenciones:
N.A= No aplica.
S.I.D= Sin Información Disponible.

Dirección: Carrera 7 # 35 – 40, Bogotá D.C. Colombia
Commutador: +57 (601) 4321370

Página 5/5
Versión: 3.1
Fecha de aprobación: 19-02-2025
Fecha de vigencia: 19-02-2025