



## CERTIFICADO DE INSUFICIENCIA Y/O INEXISTENCIA DE PERSONAL

### LA SUSCRITA COORDINADORA DEL GRUPO DE TALENTO HUMANO CERTIFICA:

De conformidad con lo señalado en el artículo 2.8.4.4.5 del Decreto 1068 de 2015 que compiló el artículo 3° del Decreto 1737 de 1998, modificado por el artículo 1° del Decreto 2209 de 1998 y conforme a la delegación efectuada por esta Cartera Ministerial mediante Resolución No. 940 del 2017, y la Directiva Presidencial No. 08 del 17 de septiembre del 2022; se verifica la siguiente solicitud:

El Grupo de Unidad Coordinadora Para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, de acuerdo con los estudios previos requiere la contratación del siguiente objeto y obligaciones:

<b>Objeto</b>	Prestar servicios de apoyo a la gestión en el grupo Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía apoyando el relacionamiento y atención al cliente interno para la gestión, seguimiento y control de las peticiones que se alleguen los usuarios internos.
<b>Obligaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Recibir, registrar y gestionar las peticiones, solicitudes e inquietudes que en materia de los tramites y servicios internos son dirigidas a los grupos de trabajo de la Secretaría General y la Subdirección Administrativa y Financiera por parte de los usuarios internos del Ministerio mediante las herramientas definidas para tal fin.</li><li>2. Llevar y mantener actualizado y disponible el Registro base de Seguimiento de Solicitudes Cliente interno.</li><li>3. Hacer seguimiento a las solicitudes internas recibidas, asegurando una respuesta oportuna y eficiente dentro de los tiempos establecidos de conformidad con el procedimiento de Relacionamiento y Atención al Cliente Interno y demás lineamientos aplicables.</li><li>4. Apoyar en el diseño e implementación de estrategias para mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios internos del Ministerio, documentos asociados al procedimiento e indicadores entre otros documentos técnicos que le sean solicitados.</li><li>5. Apoyar la elaboración de informes y reportes relacionados con relacionamiento y atención al cliente interno que sean requeridas.</li><li>6. Asistir a las reuniones y/o actividades que sean requeridos por el supervisor del contrato y que estén relacionados en el marco contractual.</li></ol>



Que conforme con el requerimiento presentado por el área solicitante de la contratación y una vez verificada la planta de personal del Ministerio, se certifica que, de acuerdo con las condiciones para la contratación, la que aplica corresponde a:

Condición	Aplica
De acuerdo con el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, no existe personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio.	
El desarrollo de la actividad requiere un grado de especialización que implica la contratación del servicio.	
Aun existiendo personal en la planta, éste no es suficiente.	X

La presente certificación se expide en Bogotá, D.C., 16 de enero de 2025.

DIANA MARCELA ALBARRACÍN NÚÑEZ

Ref:3454TH17012025

Elaboró: Diego Cifuentes - Contratista

Revisó: Martha Cristina Vivas Oviedo Asesora Grupo de Talento Humano

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma del Remitente.