


MEMORANDO

Bogotá D.C

	Al responder por favor cite este número 40042025E3000556	
	Fecha Radicado: 2025-01-15 10:24:05	
	Código de Verificación: 18016	Folios: 1
	Radicator: Ventanilla Minambiente	Anexos: 0
	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible	

PARA: **Dra. DIANA MARCELA ALBARRACÍN NUÑEZ**
Jefe Grupo de Talento Humano del Ministerio

DE: **NELSON HUMBERTO LEÓN ACUÑA**
Coordinador U.C.G.A. y Servicio a la Ciudadanía

ASUNTO: Solicitud certificación de Insuficiencia o Inexistencia De Personal – atención al cliente interno -

De la manera atenta solicito la expedición de la certificación de insuficiencia que trata el artículo 1 del Decreto 2209 de 1998, sobre la inexistencia del personal dentro de la planta de funcionarios del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, para realizar y desarrollar el objeto del siguiente contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión en el grupo Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía, relacionado a continuación:

1. OBJETO

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.

2. OBLIGACIONES

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.
2. Llevar y mantener actualizado y disponible el Registro base de Seguimiento de Solicitudes Cliente interno.
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.

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.
5. Apoyar la elaboración de informes y reportes relacionados con relacionamiento y atención al cliente interno que sean requeridas.
6. Asistir a las reuniones y/o actividades que sean requeridos por el supervisor del contrato y que estén relacionados en el marco contractual.
7. Las demás actividades asignadas por el supervisor, que estén relacionadas con el objeto contractual y las funciones del grupo.

3. **AREA**

El perfil se requiere para la Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía

4. **CANTIDAD DE CERTIFICACIONES SOLICITADAS: 1**

Al respecto, y de conformidad con el citado Decreto, es imposible atender las actividades descritas con el personal de planta, porque de acuerdo con el manual de funciones:

X	El grupo no cuenta con el personal capacitado para el cumplimiento de la necesidad a que se refiere el objeto y obligaciones enunciadas, dado el grado de especialización del servicio.
---	---

En igual sentido le informo que en esta dependencia no existen otras relaciones contractuales vigentes con objeto igual al del contrato que se pretende suscribir.

Cordialmente,

NELSON HUMBERTO LEÓN ACUÑA

Coordinador Unidad Coordinadora de Gobierno Abierto y Atención a la Ciudadanía