
	GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO		Código:	E-GETH -FR-028
	SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE INEXISTENCIA O INSUFICIENCIA DE PERSONAL DE PLANTA PARA PERSONA NATURAL		Versión:	15
			Fecha de Aprobación:	25/09/2025
INFORMACION BASICA				
NOMBRE DEL ORDENADOR DEL GASTO QUE EMITE LA SOLICITUD:	Sandra Milena Fonseca Casallas			
SECRETARÍA O UNIDAD QUE PRESENTA LA NECESIDAD:	SECRETARÍA DE ENERGÍAS Y MINERÍA SOSTENIBLE			
DEPENDENCIA QUE REQUIERE EL PERSONAL:	DIRECCIÓN DE ENERGÍAS		LYNDA CATHERYNE SANDOVAL SERRANO	
NECESIDAD				
OBJETO DEL CONTRATO:	Prestar servicios profesionales, para acompañar los procesos de atención a reclamaciones de los usuarios, derivados de interrupciones y fallas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios colaborando con la gestión comunicacional y social requerida para el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y regulatorias en la Secretaría de Energías y Minería Sostenible.			
OBLIGACIONES ESPECIFICAS				
<p>1. Brindar acompañamiento comunicacional y social a los procesos de atención, gestión y seguimiento de las reclamaciones, solicitudes, quejas y peticiones presentadas por los usuarios, relacionadas con interrupciones, fallas o deficiencias en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.</p> <p>2. Gestionar la articulación entre la Secretaría de Energías y Minería Sostenible y las áreas técnicas, administrativas y de atención al usuario, con el fin de facilitar la gestión adecuada y oportuna de las reclamaciones asociadas a la prestación de los servicios públicos.</p> <p>3. Elaborar y difundir contenidos informativos y comunicacionales, claros, veraces y oportunos, dirigidos a los usuarios y a la comunidad, relacionados con la atención de reclamaciones, suspensión, restablecimiento y normalización de los servicios públicos.</p> <p>4. Realizar seguimiento a las reclamaciones atendidas, verificando el cumplimiento de los tiempos de respuesta y los procedimientos establecidos por la normativa vigente y por la Secretaría de Energías y Minería Sostenible, sin que ello implique la toma de decisiones administrativas o técnicas.</p> <p>5. Brindar asistencia en la atención a usuarios y comunidades, a través de jornadas informativas, espacios de socialización, reuniones comunitarias u otros mecanismos de comunicación definidos por la Secretaría de Energías y Minería Sostenible, relacionados con las interrupciones y fallas del servicio.</p> <p>6. Elaborar informes periódicos de gestión, en los que se detallen las actividades desarrolladas, el estado de las reclamaciones acompañadas y los resultados del apoyo comunicacional prestado.</p> <p>7. Cumplir con la normatividad legal, reglamentaria y contractual vigente, así como con las políticas, lineamientos y protocolos internos de la Gobernación de Cundinamarca, manteniendo la confidencialidad de la información a la que tenga acceso en desarrollo del contrato.</p>				
PERFIL REQUERIDO				
NIVEL	FORMACIÓN ACADÉMICA		TIEMPO DE LA EXPERIENCIA (EN MESES) (Experiencia laboral para Bachilleres,técnicos y tecnólogos) y profesional para nivel profesional	
	ÁREA DEL CONOCIMIENTO	NÚCLEO BÁSICO DEL CONOCIMIENTO		
Profesional	Ciencias Sociales y Humanas	Comunicación Social, Periodismo y Afines	De 0 a 4 meses de experiencia profesional	
Requiere equivalencia: No				
Cual ? :				
Requiere concepto precontractual de la Secretaría de Prospectiva e Integración Territorial Si				
Especificar origen de los recursos: Inversión				
CERTIFICACIÓN				
<p>Yo, Sandra Milena Fonseca Casallas en mi calidad de Secretaria de Energías y Minería Sostenible, certifico que no es posible atender la necesidad del servicio con el personal de planta asignado en la actualidad a la mencionada dependencia, y que el ejercicio de las actividades u obligaciones a contratar no es de carácter permanente.</p> <p>De esta manera solicito a la Dirección de Potencial Humano del Departamento Administrativo de Función Pública de Cundinamarca, la expedición de la certificación de Insuficiencia de Personal de Planta.</p>				
				
Secretaria de Energías y Minería Sostenible				
Los campos de secretaría y dependencia que requiere el personal deben ser diligenciados acorde con la estructura de la Administración Departamental - Organización interna.				