

Información Pública Clasificada

 Icfes	SOLICITUD CERTIFICADO DE NO DISPONIBILIDAD DE PERSONAL		Código: GAB -FT057
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 002
Clasificación de la información	☒ PÚBLICA	☐ CLASIFICADA	☐ RESERVADA

PARA: ANA CECILIA VALENCIA AGUIRRE
Subdirectora de Talento Humano

DE: LUIS GONZAGA MARTÍNEZ SIERRA
Secretario General

ASUNTO: Solicitud certificado de no disponibilidad

De manera atenta me permito solicitar certificación de no disponibilidad de personal del siguiente perfil técnico con base en la siguiente información y justificación:

Objeto	Obligaciones	Perfil Requerido	Cantidad
Apoyar en la gestión de PQRSD que ingresen a la entidad, a través de los canales de atención, de acuerdo con la normatividad vigente y las necesidades planteadas por los grupos de interés, así como proponer planes de mejora en el marco del modelo de servicio.	1. Tramitar y brindar respuesta a las PQRSD que le sean asignadas por la supervisión del contrato, garantizando los atributos de oportunidad, calidad y pertinencia. 2. Gestionar un mínimo de cuarenta (40) PQRSD diarias, en caso de que no cumpla con la productividad exigida, presentar a la supervisión del contrato, un informe con la respectiva justificación. 3. Participar en las mesas de trabajo y demás reuniones concernientes a la gestión de PQRSD y otras instancias designadas por la supervisión del contrato. 4. Realizar seguimiento a los casos y solicitudes que le sean asignados por la supervisión del contrato. 5. Realizar seguimiento y control al proceso de asignación y escalamientos de las PQRSD atendidas por la Unidad.	Categoría II Nivel 6 Título de formación tecnológica en cualquier área del núcleo de conocimiento	9

Información Pública Clasificada

 Icfes	SOLICITUD CERTIFICADO DE NO DISPONIBILIDAD DE PERSONAL		Código: GAB -FT057
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 002
Clasificación de la información	☒ PÚBLICA	☐ CLASIFICADA	☐ RESERVADA

	6. Participar en la ejecución de los planes de mejoramiento, frente al comportamiento de las PQRSDF.		
--	--	--	--

Dentro de las funciones reglamentadas que cumple la Unidad de Atención al Ciudadano, se encuentran la ejecución de los planes y los programas para la atención y prestación del servicio al ciudadano con base a políticas públicas, diagnósticos y atribuciones del sector y de la entidad, así como las actividades de la gestión del modelo de servicio, lo que implica la evaluación del servicio y cumplimiento de los estándares de calidad. Todo lo anterior asociado a los aspectos relevantes de calidad y mejoramiento continuo para una correcta prestación de servicio en la atención a la ciudadanía.

Por lo anterior, y con el objetivo potencializar la estrategia de servicio que desarrolle tanto el nivel táctico como el estratégico, la Unidad de Atención al Ciudadano lidera diversas actividades enfocadas a fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, con el fin de mejorar la experiencia de todos los grupos de interés de la Entidad.

Igualmente, se pretende asegurar y mejorar el nivel de servicio, así como la pertinencia y oportunidad de respuesta en los tiempos que regula la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Para ello se requiere personal idóneo que pueda apoyar en liderar de forma constante el acompañamiento y seguimiento a las de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los diferentes grupos de interés, incluyendo los clientes internos del Instituto (áreas, funcionarios y contratistas de la Entidad).

Por consiguiente, desde la Unidad de Atención al ciudadano se debe garantizar la gestión oportuna y pertinente de las PQRSDF, lo cual se complementa con un acompañamiento constante, control y seguimiento al cumplimiento en términos de ley, planes de mejoramiento y estrategias en pro de la mejora continua del servicio prestado a nuestros grupos de interés, buscando solución a sus necesidades.

Con lo expuesto anteriormente y teniendo en cuenta que la Unidad de Atención al Ciudadano no cuenta con personal suficiente para atender la necesidad descrita, se requiere de la contratación de un profesional o apoyo para preste sus servicios de apoyo en la planeación, acompañamiento y seguimiento de acuerdo con las necesidades de cada grupo de interés del Instituto.

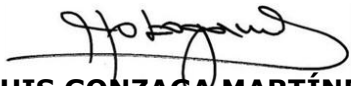
Información Pública Clasificada

 Icfes	SOLICITUD CERTIFICADO DE NO DISPONIBILIDAD DE PERSONAL		Código: GAB -FT057
	GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO		Versión: 002
Clasificación de la información	☒ PÚBLICA	☐ CLASIFICADA	☐ RESERVADA

Por todo lo anterior se solicita la expedición de la certificación de no disponibilidad de personal debido a que:

- No existe personal en planta suficiente para llevar a cabo las actividades.
- El Manual de las Funciones y Competencias del Instituto no existe un perfil funcional para llevar a cabo el objeto y obligaciones contractuales.
- Las actividades contractuales no pueden ser realizadas por personal de planta debido al grado de especialización que requiere su ejecución.

Cordialmente,


LUIS GONZAGA MARTÍNEZ SIERRA
Secretario General

Proyectó: Esteban Grajales Ciro - Contratista Secretaría General