

CERTIFICACIÓN

CERT26-004251 / GFPU 13082000
Bogotá D.C., 31 de julio de 2026

La Jefe de la Oficina de Talento Humano del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en cumplimiento de la delegación conferida mediante la Resolución N° 1014 del 17 de septiembre de 2025

TENIENDO EN CUENTA

Que la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, como requirente y ordenadora funcional del servicio, mediante Memorando No. MEM26-00037039 de fecha 30 de julio 2026, presentó los estudios previos del contrato de prestación de servicios de Apoyo a la gestión y la justificación técnica para la contratación del objeto denominado:

"Prestar servicios de apoyo a la gestión administrativa y operativa de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, apoyando la atención al ciudadano, la gestión de PQRS y el desarrollo de las estrategias de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana."

Que en el citado documento, el Jefe de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano justificó de manera expresa, bajo su estricta responsabilidad técnica y operativa, la insuficiencia del personal de planta adscrito a su dependencia para atender las obligaciones específicas objeto de la futura contratación, manifestando que los funcionarios actuales se encuentran al 100% de su capacidad laboral en el cumplimiento de las metas institucionales del Plan de Acción.

Que es competencia exclusiva del área requirente evaluar, medir y certificar la carga laboral, la disponibilidad real de tiempo de sus funcionarios y la necesidad del servicio en sus respectivas dependencias, por ser quienes detentan el control operativo directo de la gestión.

Información Pública**Presidencia de la República**

Dirección: Calle 7 No. 6 - 54, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Que la Jefatura de Talento Humano, en aplicación de los principios de buena fe, eficiencia y confianza legítima respecto de la información técnica, veraz y vinculante suministrada por el Jefe Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, y atendiendo la instrucción impartida por dicha dependencia para el trámite del proceso contractual, y bajo el mérito de la justificación allegada por el área solicitante.

Que de conformidad con el artículo 2.8.4.4.5 del Decreto 1068 de 2015, los contratos de prestación de servicios con personas naturales o jurídicas solo procederán cuando no exista personal en la planta con capacidad para realizar las actividades que serán contratadas.

Que de acuerdo con el mencionado artículo del Decreto 1068 de 2015, *"Se entiende que no existe personal de planta en el respectivo organismo, entidad, ente público o persona jurídica, es imposible atender la actividad con personal de planta, porque de acuerdo con los manuales específicos, no existe personal que pueda desarrollar la actividad para la cual se requiere contratar la prestación del servicio, o cuando el desarrollo de la actividad requiere un grado de especialización que implica la contratación del servicio, o cuando aun existiendo personal en la planta, éste no sea suficiente, la inexistencia de personal suficiente deberá acreditarse por el jefe del respectivo organismo"*.

CERTIFICA

Que con fundamento exclusivo en la justificación técnica de necesidad, capacidad operativa e insuficiencia de personal remitida por Oficina de Relacionamento con el Ciudadano mediante Memorando No. MEM26-00037039 de fecha 30 de julio 2026, se establece que la planta de personal actual de dicha dependencia resulta insuficiente para asumir las actividades específicas de:

"Prestar servicios de apoyo a la gestión administrativa y operativa de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, apoyando la atención al ciudadano, la gestión de PQRS y el desarrollo de las estrategias de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana."

Información Pública

Presidencia de la República

Dirección: Calle 7 No. 6 - 54, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Que de acuerdo con lo indicado en los estudios previos:

"(...)

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2647 de 2022, corresponde al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República asistir al Presidente de la República en su calidad de Jefe de Estado, Jefe de Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa, en el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, así como brindarle el apoyo administrativo necesario para el cumplimiento de las mismas.

En desarrollo de este mandato, la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano cumple un papel fundamental en la articulación entre la Presidencia de la República y la ciudadanía, mediante la promoción de espacios de diálogo, participación y atención directa que contribuyan al fortalecimiento de la relación Estado-ciudadano.

(...)

Acorde con lo mencionado la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano actúa como enlace estratégico entre la Presidencia de la República y la sociedad, asegurando que las solicitudes, inquietudes y aportes de la ciudadanía sean atendidos con oportunidad, calidad y pertinencia. Asimismo, su papel en la evaluación de procesos y en la formulación de estrategias de mejora contribuye al fortalecimiento de la confianza institucional y al cumplimiento de los principios de buen gobierno.

Igualmente, el mencionado artículo 28 establece con claridad las funciones de esta dependencia, las cuales no solo responden al cumplimiento de un marco legal, sino que reflejan una visión estratégica de gobernanza abierta y colaborativa. La interacción efectiva entre el Estado y los ciudadanos constituye hoy uno de los principales indicadores de calidad democrática y eficiencia institucional. Por ello, el fortalecimiento de los canales de atención, la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación, y la promoción de una cultura de servicio, son acciones que trascienden lo administrativo para convertirse en herramientas de transformación social.

Estas funciones complementan el rol estratégico de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, al permitir que los lineamientos institucionales se materialicen en acciones concretas de atención, cercanía

Información Pública

Presidencia de la República

Dirección: Calle 7 No. 6 - 54, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



CO - 088 / 2023 /
ICONTEC



Certificado
84-CE788702



Certificado
87-CE7886833



Certificado
80-CE7872-1



Página | 3



y participación, consolidando así un modelo de servicio público transparente, accesible y centrado en las personas. De acuerdo con lo mencionado, se requiere la contratación de un equipo de trabajo que asegure el fortalecimiento de los Grupos de Democracia y Participación Ciudadana y del Grupo de Correspondencia de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, con el propósito de consolidar un servicio de atención integral, innovador y sostenible, que permita al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República proyectarse como un referente nacional en atención al ciudadano, participación ciudadana, fortalecimiento de la democracia, construcción de confianza y transparencia institucional y la política institucional de transparencia, rendición de cuentas y de participación ciudadana.

También tenemos que el volumen de peticiones que recibe el Grupo de Correspondencia, para su radicación corresponde aproximadamente a 514 comunicaciones diarias aproximadamente y el Grupo de Atención a la Ciudadano y Participación Ciudadana, para su trámite asciende en promedio a 450 solicitudes diarias, cifras que evidencian la alta demanda de atención que requiere la ciudadanía, garantizando la atención a la ciudadanía, así como mejorar y hacer más eficientes los procesos de radicación y trámite de comunicaciones, dicho lo anterior se requiere un grupo de profesionales para Prestar servicios en el Grupo de Atención a la ciudadanía apoyando en la implementación de los mecanismos de atención a la ciudadanía y facilitar el direccionamiento de las peticiones y la proyección de respuestas a PQR's, solicitudes, recepción y clasificación de la información.

(...)

PQRSD radicadas por el Grupo de Correspondencia de la Presidencia de la República (2023 – 2026)

Meses	2023	2024	2025	2026	Total general
Total general	117710	124374	123822	65038	430944

PQRSD gestionadas por el Grupo de Atención a la Ciudadanía y

Información Pública

Presidencia de la República

Dirección: Calle 7 No. 6 - 54, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



CO - 088 / 2023 /
ICONTEC

Certificado
BA-CEP887032

Certificado
ST-CEP886353

Certificado
SC8672-1



Participación Comunitaria en la Presidencia de la República (2023 – 2026)

Meses	2023	2024	2025	2026	Total mes
Total año	70756	90414	98133	54711	314014

De acuerdo con lo anterior, La Oficina de Relacionamento con el Ciudadano de la Presidencia de la Republica tiene a su cargo la recepción, clasificación, registro, trámite y seguimiento de las peticiones presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención. Como se ilustró, durante los últimos años se ha evidenciado un incremento significativo en el volumen de correspondencia, PQRS y solicitudes formales, lo cual ha generado una mayor carga operativa en el Grupo.

(...)

*De igual forma, el Informe de Auditoría, ITA 0998 del DAPRE evidenció brechas en la actualización normativa, publicación de contenidos, trazabilidad documental y articulación de los instrumentos de transparencia, participación y rendición de cuentas, lo que exige personal que apoye en la implementación de planes de mejoramiento, control de legalidad y seguimiento permanente. Finalmente, **la Entidad no cuenta con personal de planta suficiente para atender integralmente estas actividades**, circunstancia acreditada mediante la respectiva certificación de insuficiencia de personal, por lo cual se hace necesaria la vinculación de un apoyo humano que permita atender de manera eficiente, oportuna y continua las necesidades del servicio.*

En este sentido, la contratación de personal de apoyo a la gestión con objeto contractual igual obedece a la necesidad de apoyar en el fortalecimiento institucional de la gestión de PQRS y el desarrollo de las estrategias de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana a cargo de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano.

Información Pública

Presidencia de la República

Dirección: Calle 7 No. 6 - 54, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



CO - 088 / 2023 /
ICONTEC

Certificado
BA-CEP887032

Certificado
ST-CEP886353

Certificado
SC8672-1

En consecuencia,

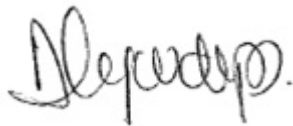
AUTORIZA

La celebración de siete (7) contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión que tendrían por objeto:

"Prestar servicios de apoyo a la gestión administrativa y operativa de la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, apoyando la atención al ciudadano, la gestión de PQRSD y el desarrollo de las estrategias de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana."

La presente certificación se expide a solicitud de la dependencia interesada, de conformidad con el Memorando No. MEM26-00037039 y los estudios previos adjuntos. La expedición de la presente certificación no exime de cumplimiento y aplicación de las normas de contratación que rijan el proceso de contratación.

Cordialmente,



ALEJANDRA MARIA PUENTES.

Jefe Oficina de Talento Humano (E)
OFICINA DE TALENTO HUMANO

Información Pública

Presidencia de la República

Dirección: Calle 7 No. 6 - 54, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666

