 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA ASESORÍA Y ASISTENCIA EN PLANEACIÓN	Código: O-AA-026
		Versión: 00
		Fecha: 22/11/2019
		Página 1 de 2

OBJETIVO

Brindar una atención, asesoría y orientación con calidad, reflejada en la amabilidad y oportunidad a los usuarios que requieren los servicios y procesos ejecutados desde el Departamento Administrativo de Planeación del Municipio de La Ceja del Tambo.

CONTENIDO

En la presente guía se encuentran definidas las directrices y pautas de la Asesoría y Asistencia que se lleva a cabo para establecer las recomendaciones generales en la prestación del servicio, acompañamiento y atención a los usuarios que se acercan al Departamento Administrativo de Planeación, de acuerdo con los siguientes detalles:

1. El usuario llega a la oficina de planeación municipal, en su entrada encuentra una de las secretarías a la cual le preguntará por la información que desea obtener.
2. Información acerca de certificados de: Usos del suelo, Nomenclatura y Estrato, Concordancia, Ejecutoriedad, Hilos, Publicidad Exterior.

La Auxiliar Administrativa o persona designada registra en el Formato de solicitud F-AA-001 de Asesoría y Asistencia, los datos personales, explica al usuario como se debe diligenciar y que papelería debe anexar en cada caso (La papelería de cada certificado es diferente).


3. Información acerca de la normatividad

La Auxiliar Administrativa o persona designada, atiende al usuario, registra sus datos personales en el formato F-AA-001 de solicitudes y de acuerdo a su necesidad lo remite hacia el funcionario competente.

4. Información acerca de una construcción sin licencia o un perjuicio causado por una construcción.

Si la información que requiere el usuario es acerca de una construcción sin licencia, La Auxiliar Administrativa o persona designada hace pasar al usuario donde los funcionarios de control urbanístico para tomar sus datos y programar la respectiva visita técnica, verificando la legalidad de la construcción, luego de realizada se llama al usuario para indicar los pasos a seguir.

Si por el contrario la información que necesita el usuario es colocar una queja por un perjuicio de una construcción, la Auxiliar Administrativa o persona designada remite al

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	GUÍA ASESORÍA Y ASISTENCIA EN PLANEACIÓN	Código: O-AA-026
		Versión: 00
		Fecha: 22/11/2019
		Página 2 de 2

usuario a la inspección de policía donde le dan el proceso adecuado a la solicitud del usuario.

5. Información acerca de una copia de una licencia de construcción o unos planos.


La Auxiliar Administrativa o persona designada, registra los datos personales del usuario en el formato F-AA-001 y lo asesora sobre el proceso que debe realizar para la entrega de esta información, la cual es hacer una carta y radicarla en el archivo municipal.

6. Información para radicar un tramite

La Auxiliar Administrativa o persona designada remite al usuario a la persona encargada de radicar los trámites para que dé continuidad al proceso.

NOTAS DE CAMBIOS:

No.	Versión Inicial	Identificación del Cambio	Versión Final
1	00	Se crea	00

Elaboró: Líder Proceso de Asesoría y Asistencia	Revisó: Representante por la Dirección
Firma: 	Firma: