 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA Y ASISTENCIA	Código: R-AA-001
		Versión: 04
		Fecha .: 10/09/2020
		Página 1 de 10

1. OBJETIVO

Brindar asesoría y asistencia de manera ágil y oportuna a la ciudadanía de La Ceja del Tambo, en todos los servicios a cargo de la Administración Municipal, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de necesidades de grupos de interés o por requerimientos de los ciudadanos, hasta la evaluación de la satisfacción de estos y/o la toma de acciones correctivas o de mejora.


3. DEFINICIONES

- **Asistencia:** Auxilio o ayuda prestados a alguien. Acción a asistir a una persona o institución prestándole socorro, favor o ayuda.
- **Asesoría:** Información y orientación sobre un tema determinado.
- **Visita:** Observación directa en el medio.
- **Intervención:** Dar tratamiento.


RESPONSABLES

Cargos que ejecutan, controlan o planean el procedimiento:

PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLES
1. Líder	Técnico Operativo - Biblioteca
2. Secretaría de Infraestructura, Ambiente y Hábitat	Secretaria de Despacho
3. Subsecretaría de Medio Ambiente	Auxiliar Administrativo
4. Secretaría de Movilidad	Secretaria de Despacho

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA Y ASISTENCIA	Código: R-AA-001
		Versión: 04
		Fecha .: 10/09/2020
		Página 2 de 10


5. Departamento Administrativo de Planeación	Contratista
6. Secretaría de Educación, Cultura y Juventud	Secretaria de Despacho
7. Bibliotecas Municipales	Contratista
8. Salud Pública y programas especiales	Líder de Salud Pública
9. Atención al Adulto Mayor – Colombia Mayor	Técnico Administrativo
10. Aseguramiento	Técnico Administrativo
11. Familias en Acción	Técnico Operativo
12. Salud Mental	Contratista - Psicólogo
13. Participación Social	Contratista
14. Desarrollo Económico y Competitividad	Secretario de Despacho
15. Emprendimiento y empleabilidad - Empleo	Técnico Operativo Empleo
16. Desarrollo Agrícola e Industrial	Profesional Universitario
17. Turismo	Contratista
18. Enlace Municipal de Víctimas	Profesional Universitario

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA Y ASISTENCIA	Código: R-AA-001
		Versión: 04
		Fecha : 10/09/2020
		Página 3 de 10

19. Inspección de Policía -1	Auxiliar Administrativo
20. Inspección de Policía -2	Inspectora 2
21. Gestión del Riesgo de Desastres	Profesional Universitario
22. Comisaría - 1	Profesional Universitario Psicologo-comisaría1
23. Comisaría - 2	Profesional Universitario Trabajadora Social-comisaría2
24. Oficina Asesora de Desarrollo Comunitario	Técnico Administrativo

4. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1. P. Identificar las necesidades de la comunidad para brindar asesoría y asistencia.	<p>Se obtienen las necesidades de la comunidad mediante las siguientes estrategias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de llamadas telefónicas. 2. Oficios dirigidos a las Dependencias de la Administración Municipal. 3. Solicitudes personalizadas. 4. Encuentros comunitarios. 5. Por observación de las necesidades de la comunidad. <p>En cada Secretaría se evalúa la pertinencia de la solicitud, teniendo en cuenta la normatividad aplicable, los planes definidos por la entidad, la disponibilidad presupuestal y la prioridad de la necesidad.</p>	Secretarios de despacho, Directores y/o funcionarios responsables de las dependencias.	F-AA-001 Formato solicitudes de servicios (Virtual).

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA Y ASISTENCIA	Código: R-AA-001
		Versión: 04
		Fecha .: 10/09/2020
		Página 4 de 10

2. P. Planear la prestación del servicio de acuerdo a la capacidad y requisitos legales establecidos.	<p>Se asigna al personal capacitado y disponible de atender la solicitud.</p> <p>De ser necesario, se planifica la ejecución de la visita técnica.</p> <p>Se planifica los recursos necesarios para la intervención.</p> <p>En los casos que no aplique, se remite a la entidad competente.</p>	Secretarios de despacho, Directores y/o funcionarios responsables de las dependencias.	Agenda virtual del respectivo correo institucional.
3. H. Realizar las actividades necesarias para orientar y/o satisfacer el servicio solicitado.	<p>Asesoría: Revisar, analizar y verificar la solicitud. Bridar información al solicitante en un tema que se conoce con gran detalle y por lo general de forma inmediata, garantizando un manejo eficiente de una situación determinada.</p> <p>Asistencia Técnica: Asesoría que se realiza directamente al usuario, a través de la asignación de uno o varios expertos con el objetivo de buscar la solución a una problemática o necesidad específica, como: Medio Ambiente, Desarrollo Agrícola e Industrial, Desarrollo Económico, Infraestructura, Inspecciones, Planeación, entre otros.; dicha solución se basa en un diagnóstico previo de la problemática. El servicio consiste en que, a partir del diagnóstico, se</p>	Funcionarios responsables de procedimientos.	F-AA-002 Registro de asistencia externa. F-AA-003 Formato acta de entrega de insumos - Dirección Ambiental y Desarrollo Económico F-AA-005 Formato informe de visita - Dirección ambiental. F-AA-014 Formato acta de reuniones. F-AA-015 Historia integral - Comisaría de Familia. F-AA-034 Formato remisión Aseguramiento. F-AA-046 Acta de recibo de Obras de Urbanidad. F-AA-047 Aprobación de Diseños. F-AA-049 Visitas Inspección de Policía. F-AA-050 Préstamo de equipos en bibliotecas.



MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO

PROCEDIMIENTO DE ASESORIA Y ASISTENCIA


Código: R-AA-001

Versión: 04

Fecha .: 10/09/2020

Página 5 de 10

	diseñan estrategias y se organizan las actividades adecuadas en función de las necesidades del usuario que solicitó el servicio. En los casos que no aplique se remiten a la entidad competente.		F-AA-051 Afiliación para el préstamo de libros en bibliotecas F-AA-052 Informe de visita gestión del riesgo de desastres.
4. V. Evaluar el servicio prestado.	La evaluación del servicio se hace aplicando encuestas de satisfacción.	Funcionarios responsables de procedimientos.	F-AA-021 Libreta de Calificaciones del Servicio-Bibliotecas. F-AA-045 Encuesta usuarios servicios de salud. F-MJ-020 Encuesta satisfacción del usuario
5. V. Realizar el seguimiento y medición al proceso de asesoría y asistencia.	Diseñar el sistema de información que facilite la toma de decisiones y el control, dando información temprana del progreso que se realiza hacia el logro de objetivos y permita evaluar la actuación de cada responsable.	Funcionarios responsables de procedimientos.	Indicadores y análisis, informes de gestión, auditorías internas y externas.
6. A. Realizar acciones correctivas o de mejora según sea el caso.	Establecer un plan de mejoramiento adecuado que permita evidenciar la eficacia y/o eficiencia en cualquier actividad del proceso de Asesoría y Asistencia, reduciendo el número de errores, demostrando la conformidad de los servicios a los requisitos aplicables, demostrando una mejora continua.	Funcionarios responsables de procedimientos.	F-MC-005 Registro acciones de mejora.

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA Y ASISTENCIA	Código: R-AA-001
		Versión: 04
		Fecha .: 10/09/2020
		Página 6 de 10

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Normograma ver en el Drive F-PD-003

Guía Comisaría de Familia	O-AA-002 -V.03 del 16/10/2019
Guía Aseguramiento	O-AA-003 -V.02 del 22/11/2019
Guía Víctimas	O-AA-006 -V.00 del 22/11/2019
Guía Bibliotecas	O-AA-007 -V.00 del 18/11/2019
Guía Adulto Mayor	O-AA-008 -V.00 del 18/11/2019
Guía Salud Mental	O-AA-009 -V.00 del 18/11/2019
Guía Participación en Salud	O-AA-010 -V.00 del 18/11/2019
Guía Empleo	O-AA-011 -V.00 del 18/11/2019
Guía Gestión del Riesgo	O-AA-012 -V.00 del 18/11/2019
Guía Familias en Acción	O-AA-013 -V.00 del 18/11/2019
Guía Educación	O-AA-015 -V.00 del 18/11/2019
Guía Infraestructura	O-AA-018 -V.00 del 18/11/2019
Guía Inspección de Policía	O-AA-021 -V.00 del 22/11/2019
Guía Movilidad	O-AA-022 -V.00 del 22/11/2019
Guía Medio Ambiente	O-AA-023 -V.00 del 22/11/2019
Guía Desarrollo Comunitario	O-AA-024 -V.00 del 22/11/2019
Guía Desarrollo Agrícola	O-AA-025 -V.00 del 22/11/2019
Guía Planeación	O-AA-026 -V.00 del 22/11/2019
Guía Turismo	O-AA-027 -V.00 del 22/11/2019

1. NOTAS DE CAMBIOS

No.	Versión Inicial	Identificación del Cambio	Versión Final
1	00	Se retiraron algunos formatos que no aplicaban en el Procedimiento del Programa Crecer UAI y se agregaron otros formatos para implementar en las Bibliotecas y la UAI, se actualizó la normatividad aplicada para cada procedimiento	01
2	01	Se cambia el objetivo del proceso, se retiran formato 019 de Obras Públicas, el 028 de Régimen subsidiado, ingresan los formatos: 037, 038 y 039 del programa Crecer-UAI. En los anexos se registra el convenio del ICA y se hacen algunos ajustes de redacción.	02



MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO

PROCEDIMIENTO DE ASESORIA Y ASISTENCIA

Código: R-AA-001

Versión: 04

Fecha .: 10/09/2020

Página 7 de 10

3	02	<p>El procedimiento pasa a otra versión debido a los cambios que se generan en los procesos misionales, pasando los que son de formación al proceso de Desarrollo social, siendo allí donde se manejan las políticas públicas y el municipio invierte en formadores que ofrecen a la comunidad capacitaciones y talleres de formación, beneficiándose así de todos los programas de manera gratuita. Los siguientes formatos se retiran del procedimiento o cambian de versión:</p> <p>F-AA-008 Formato evolución – Unidad de Atención Integral.</p> <p>F-AA-009 Formato informe de evaluación – Unidad de Atención Integral.</p> <p>F-AA-010 Formato programación evaluaciones multidimensionales – Unidad de Atención Integral.</p> <p>F-AA-012 Formato informe semestral usuarios COMFAMA y/o programa Crecer – Unidad de Atención Integral.</p> <p>F-AA-018 Evaluación de la capacitación y/o evento externo.</p> <p>F-AA-020 Libreta de calificaciones de promoción de lectura – Bibliotecas.</p> <p>F-AA-022 Encuesta Unidad de Atención Integral.</p> <p>F-AA-029 Ausencia visitas SISBÉN. (Este formato pasa al proceso de trámites).</p> <p>F-AA-036 Formato protocolo de egreso Unidad de Atención Integral.</p> <p>F-AA-037 Ficha de matrícula – Unidad de Atención Integral.</p> <p>F-AA-038 Solicitud de permisos y excusas – Unidad de Atención Integral.</p> <p>F-AA-039 Formato de remisión – Unidad de Atención Integral.</p> <p>Procedimiento de Cultura, Turismo y Cultura Ciudadana –</p>	03
---	----	---	----



MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO

PROCEDIMIENTO DE ASESORIA Y ASISTENCIA

Código: R-AA-001

Versión: 04

Fecha : 10/09/2020

Página 8 de 10

R-AA-002 -V.00 del 29/08/2014, éste pasa al proceso de Desarrollo social.

Programa de Participación Comunitaria O-AA-001 -V.00 del 01/09/2008, éste registro se actualiza y cambia por guía. F-AA-044 Registro de Participación Comunitaria.

Guía Comisaría de Familia O-AA-002 -V.01 del 15/07/2014

Guía Régimen Subsidiado O-AA-003 -V.01 del 05/11/2013, estas dos guías se actualizan y cambian de versión.

Guía Formación Infractores O-AA-004 -V.00 del 19/08/2011, pasa para el proceso de Desarrollo Social.

Guía Programa Crecer O-AA-005 -V.00 del 19/08/2011, pasa para el proceso de Desarrollo social.

Guía del SISBEN

O-AA-006 -V.00 del 13/10/2011, pasa para el proceso de trámites.

Formulario Solicitud Concesión de Aguas del SINA – Dirección Agroambiental.

Convenio CN-071-2015 ICA - Municipio de La Ceja. Firmado el 24 de junio de 2015, válido por 4 años prorrogables. El formulario y el convenio se retiran porque ya no aplican en los procedimientos.

F-AA-041 Registro de asistencia a eventos cultura.

F-AA-042 Registro de asistencia formadores-cultura

F-AA-043 Registro de asistencia, visitantes galería-cultura.(estos tres últimos pasan al proceso de Desarrollo Social.)



MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO

PROCEDIMIENTO DE ASESORIA Y ASISTENCIA


Código: R-AA-001

Versión: 04

Fecha : 10/09/2020


Página 9 de 10

4	3	<p>Como mejora del proceso de Asesoría y Asistencia se han analizado las guías y se concluye que las siguientes no son pertinentes ya que su enfoque concluye siempre en un programa o apoyo social, por consiguiente se retiran del procedimiento.</p> <p>Guía Equidad y Género: O-AA-014 –V.00 del 18/11/2019</p> <p>Guía Discapacidad: O-AA-017 –V.00 del 18/11/2019</p> <p>Guía Vivienda: O-AA-019 –V.00 del 18/11/2019</p> <p>Guía Acueductos Veredales: O-AA-020 –V.00 del 18/11/2019.</p> <p>Se retira la guía de desarrollo económico-OAA-016-V.00 del 18/11/2019, porque el contenido de ésta se refleja en las guías de desarrollo agrícola e industrial, emprendimiento y empleabilidad y turismo.</p> <p>No se aplican en los procedimientos y se retiran los formatos: F-AA-023 control restablecimiento de derechos de Comisaría. F-AA-025 control remisiones de Comisaría. F-AA-026 mendicidad de Comisaría. F-AA-032 solicitud de servicio Obras Públicas. F-AA-048 lista de chequeo de urbanizaciones pasa a Desarrollo Social en vivienda.</p> <p>Ingresa el F-AA-052 Informe de visita gestión del riesgo de desastres.</p>	4
---	---	--	---

 MUNICIPIO LA CEJA DEL TAMBO	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA Y ASISTENCIA	Código: R-AA-001
		Versión: 04
		Fecha .: 10/09/2020
		Página 10 de 10

2. ANEXOS

Formatos de ICBF en Comisaría.

Elaboro: Líder Proceso Asesoría y Asistencia	Revisó: Representante por la Dirección –
Firma: 	Firma: 