



El futuro es de todos

DNP  
Departamento  
Nacional de Planeación

## OPERACIÓN DE LA MESA DE AYUDA

CÓDIGO: AI-I01

PÁG 1 DE 1  
VERSIÓN: 0

**MACROPROCESO:** Gestión, Coordinación y Asistencia Técnica

**PROCESO:** Acompañamiento a Entidades Territoriales para la Implementación del SGR

**SUBPROCESO:** No aplica

ACTIVIDAD.	RESPONSABLE.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD.
1. Recibir la solicitud de asistencia técnica	Asesor nivel 1 Asesor nivel 2	Reciben y revisan el buzón de correo electrónico y atienden las llamadas telefónicas capturando los requerimientos de la entidad territorial solicitante
2. Brindar o gestionar la asistencia técnica a la entidad sobre los temas del SGR	Asesor nivel 1 Asesor nivel 2	Atienden las solicitudes verificando la información de los proyectos en los diferentes aplicativos y brindan una respuesta al requerimiento
3. Redireccionar las solicitudes en caso que no sean competencia de la mesa técnica	Asesor nivel 1 Asesor nivel 2	Escalan las solicitudes a las áreas encargadas, informando a la entidad territorial solicitante de este movimiento
4. Registrar los resultados de la asistencia técnica	Asesor nivel 1 Asesor nivel 2	Registran los casos atendidos en el sistema de información dispuesto, asignando códigos de registro los cuales serán enviados a la entidad territorial solicitante como soporte de atención

REVISÓ:	2017	04	28	APROBÓ:	2017	04	28
<i>Javier Enrique Fraile Lopez</i> <b>Contratista-Coordinador Mesa de Ayuda</b> (Firma)				Camilo Ernesto Lloreda Becerra <b>Director del Sistema General de Regalías</b> (Firma)			