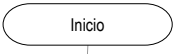
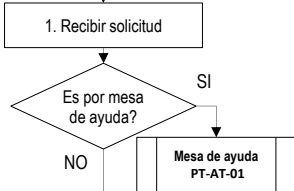
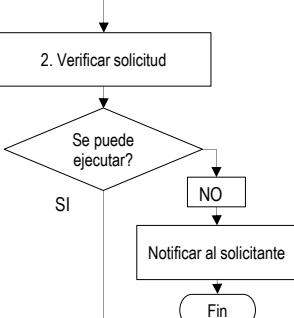
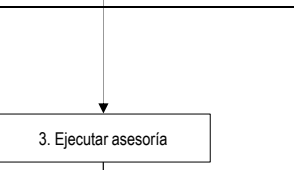
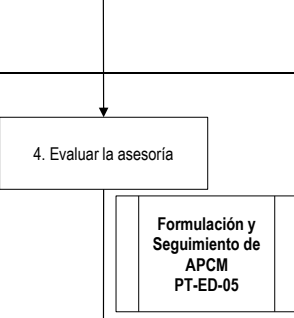
 Departamento Nacional de Planeación		<b>ASESORAMIENTO EN ASPECTOS DE COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP)</b>			
		<b>PROCESO:</b> Asistencia Técnica			
<b>1. OBJETIVO:</b>	Fortalecer o mejorar las capacidades técnicas mediante la atención de los requerimientos solicitados por los grupos de valor sobre los temas de competencia del DNP				
<b>2. ALCANCE:</b>	Inicia con la recepción y verificación de la solicitud de asesoría y termina con la evaluación y consolidación de resultados de la misma.				
<b>3. RESPONSABLE:</b>	Subdirectores Generales, Directores Técnicos, Coordinadores de Grupo o jefes de dependencia				
<b>4. CONDICIONES GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Las dependencias deben definir previamente las herramientas o lineamientos con los cuales se va a prestar la asesoría.</li> <li>Las dependencias deben definir los grupos de valor, objetivos de la asesoría, tipo de capacidad técnica a fortalecer, la disponibilidad de recursos, sistemas de seguimiento y evaluación, si se requiere, personal y fechas.</li> <li>Para el caso de las solicitudes que se reciben por medio del correo <a href="mailto:sgpresguardos@dnp.gov.co">sgpresguardos@dnp.gov.co</a>, <a href="mailto:servicioalciudadano@dnp.gov.co">servicioalciudadano@dnp.gov.co</a>, <a href="mailto:asociatividad@dnp.gov.co">asociatividad@dnp.gov.co</a>, <a href="mailto:kpt@dnp.gov.co">kpt@dnp.gov.co</a>, <a href="mailto:radicacionorfeo@dnp.gov.co">radicacionorfeo@dnp.gov.co</a> o al correo de un colaborador se solicita la radicación por ORFEO de acuerdo con lo establecido en el <b>Manual para la gestión de documentos y administración de archivo M-AD-03</b>.</li> <li>En caso de que la asesoría sea presencial se da el cierre al momento de ejecutar la asesoría y si se requiere se realiza la entrega de material que sirvió de soporte.</li> <li>Se tendrán en cuenta las especificaciones establecidas por la Dirección de Gestión y Promoción del Sistema General de Regalías (DGPSGR)</li> <li>Para el caso de la asesoría que se presta en el marco de la conformación de los esquemas asociativos territoriales, esta se realiza por fases y los cierres son parciales según la necesidad de cada caso.</li> <li>Las dependencias que ejecuten el procedimiento, podrán crear sus propios mecanismos de evaluación o usar los que disponga la entidad.</li> </ol>				
<b>5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO</b>					
FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				P C
	Entradas	Descripción	Responsable	Salidas	
					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud o requerimiento por los canales de comunicación</li> </ul>	HV  Se reciben las solicitudes por los diferentes canales de comunicación institucionales y se realiza el registro en la herramienta definida por cada dependencia, de acuerdo con las necesidades de asesoramiento en temas de competencia del DNP.	Funcionario y/o Contratista de la dependencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de solicitudes recibidas (R)</li> </ul>	X
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de solicitudes recibidas</li> </ul>	HV  Se realiza la verificación de la solicitud, se analiza la competencia y en caso de requerirse se reasigna a quien corresponda.  Si no existe la disponibilidad de recursos (humanos, técnicos, tecnológicos, financieros o de infraestructura) se debe realizar ampliación de los términos que corresponda.  Si no se puede ejecutar la asesoría por no ser competencia de la entidad, se envía comunicación al solicitante y termina el procedimiento.	Funcionario y/o Contratista de la dependencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud verificada</li> </ul>	X
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud verificada</li> </ul>	H  Se coordina con los grupos de valor pertinentes el medio a través del cual se realiza la asesoría y su disponibilidad.  Orientar y dar respuesta a las consultas, inquietudes, necesidades y problemas de acuerdo con las especificaciones técnicas requeridas y la normatividad vigente aplicable. Esta se ejecutará a través del medio o canal dispuesto para tal fin. Ver manuales específicos según aplique.	Funcionario y/o Contratista de la dependencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoría realizada</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoría realizada</li> <li>Mecanismo de evaluación</li> </ul>	VA  El usuario valida la asesoría recibida en el mecanismo de evaluación definido por cada dependencia, este permitirá evidenciar la percepción y/o satisfacción del asistido.  Nota: Solo será objeto de evaluación el asistido que acepte o de su consentimiento para tal fin.  Nota: Si el usuario no realiza esta actividad dentro del plazo establecido por la dependencia, la solicitud será cerrada.	Funcionario y/o Contratista de la dependencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mecanismos, herramientas, formularios de evaluación aplicados</li> </ul>	X

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría ejecutada</li> <li>• Mecanismos, herramientas, formularios de evaluación aplicados</li> </ul>	<p>H</p>	<p>Se debe consolidar los resultados, utilizando las herramientas establecidas para tal fin. En caso de que se identifiquen oportunidades de mejora o situaciones que requieran actuar correctivamente, se deben implementar las acciones correspondientes y realizar el seguimiento a su cumplimiento conforme a lo establecido en el Procedimiento Formulación y Seguimiento de APCM PT-ED-05</p> <p>Consolidar la información de las asesorías ejecutadas y realizar el reporte de seguimiento a la gestión realizada.</p>	<p>Funcionario y/o Contratista de la dependencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de información consolidada y/o resultados de evaluación</li> <li>• Registro de asesorías ejecutadas (R)</li> </ul>	<p>X</p>

#### 6. DEFINICIONES

<b>APCM</b>	Sigla que describe las Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora
<b>Asesoramiento</b>	Orientar y recomendar a partir de un conocimiento previo, a los distintos grupos de interés en los temas de su competencia, en respuesta a sus consultas, necesidades, inquietudes y problemas.
<b>Asesoría Ejecutada</b>	Es cuando se resuelve y da respuesta a las consultas, inquietudes, necesidades y problemas de los grupos de valor de acuerdo con las especificaciones técnicas requeridas y la normatividad vigente aplicable.
<b>Asignar</b>	Direccionar la solicitud a quién corresponde realizar la asesoría.
<b>Grupos de valor</b>	Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
<b>Mecanismo de evaluación</b>	Es el medio a través del cual se obtendrá la información para valorar el avance y los resultados de un proceso a partir de evidencias.
<b>Mesa de ayuda</b>	Es el medio tecnológico que permite gestionar las incidencias que ingresen por los canales y para los servicios que defina cada dependencia.
<b>Percepción</b>	Hace referencia a las opiniones que tienen los grupos de valor sobre el servicio prestado. Esta se genera evaluando la experiencia del servicio, incluidas las estrategias.
<b>Satisfacción</b>	Percepción del cliente sobre el nivel de satisfacción de sus exigencias en la prestación del servicio.
<b>Solicitud</b>	Requerimiento (consulta, inquietud, problema) que realiza una persona o grupo de valor sobre los temas de competencia del DNP, por medio de los canales dispuestos por la entidad.

#### 7. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS

NOMBRE	Código
Procedimiento Mesas de ayuda	PT-AT-01
Formulación y seguimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora	PT-ED-05
Manual para la gestión de documentos y administración de archivo	M-AD-03
Manual de Asesoramiento a ET GE y otros actores del SGR (1)	M-AT-02

#### 8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión:	Fecha	Descripción
0	20/11/2020	Se crea el procedimiento de acuerdo con el nuevo modelo de operación por procesos del DNP
1	13/09/2023	Se actualizaron las actividades del procedimiento en su descripción y el flujo

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Elizabeth Erazo	Nombre: Juan Miguel Gallego Acevedo/ Jose Alejandro Herrera Lozano/ Tania Guzmán Pardo/ Camilo Acero Azuero	Nombre: Juan Miguel Gallego Acevedo/ Jose Alejandro Herrera Lozano/ Tania Guzmán Pardo/ Camilo Acero Azuero
Cargo: Profesional Especializado-Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Subdirector General de prospectiva y desarrollo social/Subdirectora General del Sistema General de Regalías/Subdirector General de Descentralización y Desarrollo Territorial	Cargo: Subdirector General de prospectiva y desarrollo social/Subdirectora General del Sistema General de Regalías/Subdirector General de Descentralización y Desarrollo Territorial
Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO