



1. OBJETIVO:	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
2. ALCANCE:	Inicia con la recepción y verificación de la solicitud de asesoría y termina con la evaluación y consolidación de resultados de la misma.
3. RESPONSABLE:	Subdirectores Generales, Directores Técnicos, Coordinadores de Grupo o jefes de dependencia
4. CONDICIONES GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	<ol style="list-style-type: none"> Las dependencias deben definir previamente las herramientas o lineamientos con los cuales se va a prestar la asesoría. 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. Para el caso de las solicitudes que se reciben por medio del correo sgpresguardos@dnpp.gov.co, servicioalciudadano@dnpp.gov.co, asociatividad@dnpp.gov.co, kpt@dnpp.gov.co, radicacionorfeo@dnpp.gov.co o al correo de un colaborador se solicita la radicación por ORFEO de acuerdo con lo establecido en el Manual para la gestión de documentos y administración de archivo M-AD-03. 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. Se tendrán en cuenta las especificaciones establecidas por la Dirección de Gestión y Promoción del Sistema General de Regalías (DGPSGR) 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. Las dependencias que ejecuten el procedimiento, podrán crear sus propios mecanismos de evaluación o usar los que disponga la entidad.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

FLUJO (flujograma)	ACTIVIDAD				P C	
	Entradas		Descripción	Responsable		Salidas
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud o requerimiento por los canales de comunicación 	HV	<p>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.</p>	Funcionario y/o Contratista de la dependencia	<ul style="list-style-type: none"> Registro de solicitudes recibidas (R) 	X
	<ul style="list-style-type: none"> Registro de solicitudes recibidas 	HV	<p>Se realiza la verificación de la solicitud, se analiza la competencia y en caso de requerirse se reasigna a quien corresponda.</p> <p>Si no existe la disponibilidad de recursos (humanos, técnicos, tecnológicos, financieros o de infraestructura) se debe realizar ampliación de los términos que corresponda.</p> <p>Si no se puede ejecutar la asesoría por no ser competencia de la entidad, se envía comunicación al solicitante y termina el procedimiento.</p>	Funcionario y/o Contratista de la dependencia	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud verificada 	X
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud verificada 	H	<p>Se coordina con los grupos de valor pertinentes el medio a través del cual se realiza la asesoría y su disponibilidad.</p> <p>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.</p>	Funcionario y/o Contratista de la dependencia	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría realizada 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría realizada • Mecanismo de evaluación 	VA	<p>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.</p> <p>Nota: Solo será objeto de evaluación el asistido que acepte o de su consentimiento para tal fin.</p> <p>Nota: Si el usuario no realiza esta actividad dentro del plazo establecido por la dependencia, la solicitud será cerrada.</p>	Funcionario y/o Contratista de la dependencia	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos, herramientas, formularios de evaluación aplicados 	X
	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría ejecutada • Mecanismos, herramientas, formularios de evaluación aplicados 	H	<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>	Funcionario y/o Contratista de la dependencia	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de información consolidada y/o resultados de evaluación • Registro de asesorías ejecutadas (R) 	X

6. DEFINICIONES

APCM	Sigla que describe las Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora
Asesoramiento	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.
Asesoría Ejecutada	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.
Asignar	Direccionar la solicitud a quién corresponde realizar la asesoría.
Grupos de valor	Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.
Mecanismo de evaluación	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.
Mesa de ayuda	Es el medio tecnológico que permite gestionar las incidencias que ingresen por los canales y para los servicios que defina cada dependencia.
Percepción	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.
Satisfacción	Percepción del cliente sobre el nivel de satisfacción de sus exigencias en la prestación del servicio.
Solicitud	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