1. **PROPÓSITO:** Brindar asistencia y asesoría técnica a las diferentes solicitudes por parte de la comunidad para identificar las necesidades y problemáticas y plantear posibles soluciones.
2. **ALCANCE:** Este proceso de asistencia técnica inicia con la recepción de solicitudes radicadas en la Secretaría de Infraestructura donde se exponen problemáticas en la infraestructura pública del Municipio De Girardota o predios privados, y finaliza con la consolidación de las respuestas y/o soluciones en un base de datos interna.
3. **DEFINICIONES:**
   1. **ASESORÍA:** Proceso por medio del cual se da una recomendación a determinado problema técnico y/o administrativo en el marco de las competencias específicas de la dependencia.
   2. **ASISTENCIA TÉCNICA:** Es el conjunto de actividades que permiten transmitir información y conocimientos, así como formar actitudes y desarrollar habilidades en los procesos administrativos y técnicos específicos.
   3. **INSPECCIÓN:** El conjunto de operaciones de exploración física y trabajos de revisión necesarios que se realizan por medio de visitas para verificar el estado de alguna obra en particular. Se verifican características funcionales y estéticas.
   4. **SOLICITUD:** Es una diligencia que se hace de manera oficial por escrito y hace referencia a pedir, pretender o buscar algo de una entidad específica.
4. **ACTIVIDADES Y CÓMO SE HACE:**

|  |  |
| --- | --- |
| **ACTIVIDADES** | **CONTROLES /**  **REGISTRO** |
| 1. **EL USUARIO,** debe presentar su solicitud o petición por escrito a la oficina de archivo donde será radicada, o mediante la plataforma digital de la Alcaldía del Municipio de Girardota. | Sistema de Radicación y asignación de consecutivo – Archivo Municipal |
| 1. **DESDE EL ARCHIVO MUNICIPAL O EL ENCARGADO DE LA PLTAFORMA DIGITAL** se direcciona a la secretaría de infraestructura la petición o solicitud del usuario. | Planilla Reparto – Secretaría de Infraestructura |
| 1. **LA SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA** recibe la documentación y de acuerdo a la temática de la solicitud o petición se le encarga al funcionario idóneo en el área respectiva. | Planilla Reparto – Secretaría de Infraestructura |
| 1. **EL FUNCIONARIO** será el encargado de agendar y realizar la visita técnica donde se evaluará la problemática y/o solicitud y se dará el acercamiento con el usuario. | Planilla Reparto – Secretaría de Infraestructura |
| 1. **EL FUNCIONARIO** realizará un informe técnico plasmando todo lo visto durante la visita y dando las posibles soluciones o recomendación de acuerdo con los parámetros y condiciones de cada situación. | INFORME DE ASESORÍA Y/O ASISTENCIA TÉCNICA DE INFRAESTRUCTURA - Código: M-GI-F-008 |
| 1. **EL FUNCIONARIO** realizará una carta de respuesta dirigida a la persona que solicita dando como referencia el informe técnico y las recomendaciones allí plasmadas. | INFORME DE ASESORÍA Y/O ASISTENCIA TÉCNICA DE INFRAESTRUCTURA - Código: M-GI-F-008 |
| 1. **LA SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA Y EL ABOGADO ASESOR DE LA SECRETARÍA** harán una revisión y darán visto bueno a la respuesta a cada caso. | INFORME DE ASESORÍA Y/O ASISTENCIA TÉCNICA DE INFRAESTRUCTURA - Código: M-GI-F-008 |
| 1. **LA AUXILIAR ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA** se encargará de remitir la respuesta al usuario por medio del mismo canal de llegada de la solicitud (Archivo Municipal o Plataforma Digital). | Sistema de Radicación y asignación de consecutivo – Archivo Municipal |

**Notas de cambio**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nro.** | **Versión Inicial** | **Naturaleza del Cambio** | **Identificación del Cambio** | **Versión Final** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |