

PROCESO: Vivienda, Urbanismo y Obras de Interés Público
DOCUMENTO: INSTRUCTIVO ACTIVIDADES APOYO SOCIAL
FECHA: 10/09/2022
VERSIÓN: 1.0



De acuerdo con el Departamento Administrativo de la Gestión Pública, En la actualidad, los grupos de valor y, en general, la sociedad, exigen a las entidades respuestas ágiles, soluciones precisas y espacios de interacción más abiertos y participativos que se destaquen por su calidad y oportunidad, esto obliga a las entidades a, no solo adaptarse a los cambios de su entorno y a los escenarios de incertidumbre, sino también a aprender de su gestión y la de sus colaboradores, apoyándose en la inteligencia colectiva.

Con dicho propósito, la política de gestión del conocimiento y la innovación invita a las entidades a implementar acciones, mecanismos o instrumentos orientados a identificar, generar, capturar, transferir, apropiar, analizar, valorar, difundir y preservar el conocimiento para fortalecer la gestión de las entidades públicas, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios a sus grupos de valor.

En aras de cumplir con este propósito, y teniendo en cuenta que la persona que ocupaba este cargo en la entidad por más de 20 años, culminó su etapa laboral y sale a disfrutar de su pensión, se hace necesario documentar de una manera sus tareas diarias y la forma en que lo realiza, con el fin de transmitirle esta información a la persona que ocupará este cargo, con el fin de facilitar su adaptación y desarrollo de las actividades.

Si bien existe un procedimiento actualizado para este proceso, es importante conocer desde la experiencia de quien entrega el cargo, cuáles son y cómo realizaba sus actividades diarias.

¿Cómo es un día de trabajo normal?

- Una vez ingresa a la oficina, lo primero que se hace es revisar, tanto el correo electrónico como el SAIA para verificar si hay solicitudes o PQRS pendientes por responder.
- Revisar si hay programadas visitas domiciliarias, asistencia a reuniones o capacitaciones.

Referente a las visitas o traslados que debe realizar para dar cumplimiento a sus actividades, se pueden realizar en transporte público o si la entidad dispone de medio de transporte, hacer uso de éste.

- Revisar si tiene programada atención a la comunidad.
- Revisar si tiene informes pendientes por elaborar.

PROCESO: Vivienda, Urbanismo y Obras de Interés
Público
DOCUMENTO: INSTRUCTIVO ACTIVIDADES APOYO SOCIAL

FECHA: 10/09/2022

VERSIÓN: 1.0



- Revisar si tiene programadas reuniones como enlace de las políticas públicas ante el ente central, asistir como apoyo del área social ante las diferentes dependencias de la administración.
- Después de hacer estas revisiones procede a elaborar un cronograma diario de acuerdo con las solicitudes o necesidades.

Como la atención a la comunidad se realiza de manera permanente y no es necesario una cita o programación para ser atendida, se debe tener en cuenta esta situación dentro del cronograma diario.

En cuanto el volumen de trabajo se ha identificado que éste es más alto los primeros días de la semana, tanto en atención a la comunidad, como solicitudes internas.

La solicitud más frecuente de parte de la comunidad es información para poder acceder a los programas de vivienda y mejoramientos de vivienda, y asesoría en cuanto a los servicios que oferta la Empresa.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Sebastián Rubio Contratista de apoyo	Flavio Castaño Subgerente Técnico	Luis Ernesto Valencia Gerente