



DIRECTORIO DE OFERTA INSTITUCIONAL



Dirección Municipal de Cultura

Cursos y talleres Casa de la Cultura

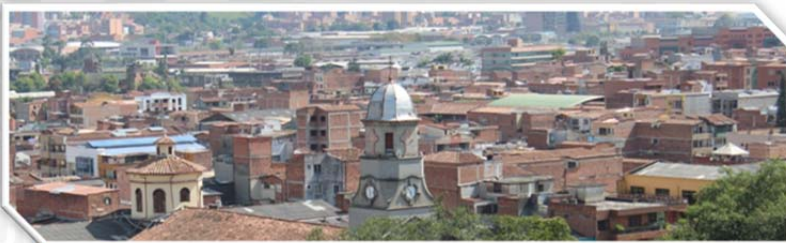
Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Ofrecer a toda la comunidad una diversa y rica gama de posibilidades para el uso creativo del tiempo libre	
¿A quién está dirigido?	Niños jóvenes y adultos	
¿Dónde se puede realizar?	Casa de la Cultura o entes descentralizados autorizados por la Dirección de Cultura.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒	
¿Cuándo se puede realizar?	Cuando se abran convocatorias	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Cada taller o curso puede contar con requisitos en cuanto a edad, grado de escolaridad o algún tipo de habilidad requerida	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Documento de identidad	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Dirigirse a la Casa de la Cultura	
	2. Consultar disponibilidad en el curso o taller escogido	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Se procede con la inscripción	
	2. Se le informa al inscrito cuando puede empezar	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Telefónica
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	No especificado
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Inscripción al curso-
	Dependencia que resuelve el servicio	Dirección Municipal de Cultura
	Cargo quien resuelve el servicio	Director Casa de la Cultura
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Personalmente o vía <u>telefónica</u>
Marco normativo y regulatorio	N. A.	
Observaciones especiales	El inicio está sujetos a contar con el mínimo de inscritos para el curso escogido.	



Secretaría General

Punto Vive Digital

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	El Punto Vive Digital, es un centro de acceso a las TIC (Tecnologías de Información y las Comunicaciones); donde la población, hace uso de las herramientas tecnológicas de estos centros, con el fin de interactuar con estas, a través de procesos de aprendizaje, entretenimiento y apropiación de las mismas	
¿A quién está dirigido?	Niños jóvenes y adultos	
¿Dónde se puede realizar?	El Punto Vive Digital Esta ubicado en la cra 49 # 42-34 barrio Los Naranjos, tel. 2773285	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒	
¿Cuándo se puede realizar?	Cuando se abran convocatorias	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	*La asignación de la Sala o Área se realiza sólo con la cantidad del mobiliario disponible de la mismas, es decir la capacidad máxima de la Sala de Capacitación (32 puestos), capacidad máxima del Área de Acceso a Internet (31 computadores), capacidad máxima del Área de Gobierno en Línea (3 computadores específicos para este servicio), capacidad máxima del Área de Entretenimiento (3 consolas).	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1.Documento de identidad	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. *El solicitante debe enviar una carta dirigida a los Administradores del Punto Vive Digital solicitando el Servicio de Préstamo de Sala o Área. Esta solicitud debe hacerse con al menos un mes de antelación al evento, en la solicitud se debe especificar: nombre de la actividad, número de participantes, persona responsable del evento y su número telefónico de contacto (Fijo y Móvil) y si el evento incluye manejo de equipos de cómputo y/o de equipos audiovisuales de apoyo. 2.Consultar disponibilidad del evento escogido	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Se procede con la inscripción 2. Se le informa al inscrito cuando puede empezar	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Telefónica
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	No especificado
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Inscripción al curso
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaria General
	Cargo quien resuelve el servicio	Administrador Punto Vive Digital
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Personalmente o vía <u>telefónica</u>
Marco normativo y regulatorio	N. A.	
Observaciones especiales	El inicio está sujetos a contar con el mínimo de inscritos para el curso escogido.	



Secretaría de Vivienda y Hábitat

Inscripción al programa mejoramiento de vivienda

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Solicitar un subsidio para mejorar una o varias de las condiciones básicas de habitabilidad de las viviendas
¿A quién está dirigido?	Personas Naturales que sean propietario de una vivienda
¿Dónde se puede realizar?	En la Secretaría de Vivienda y Hábitat ubicada en el CAMI Edificio Judicial Piso 4
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	Cuando se abran convocatorias
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Ser propietario con escritura pública o posesión reconocida por Juzgado de un solo inmueble y que esté ubicado en la jurisdicción del municipio de Itagüí
	2. Diligenciar el formulario de Inscripción al programa de mejoramiento de Vivienda
	3. Contar con un grupo familiar conformado permanentemente por mínimo dos (2) personas
	Estar encuestado en el Sisbén del Municipio de Itagüí
	5. Los ingresos del grupo familiar no pueden ser superiores a cuatro (4) SMMLV
	6. La vivienda no puede estar en zona de alto riesgo ni retiros de quebradas
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. El jefe de hogar debe presentar la cédula de ciudadanía para reclamar y entregar el formulario de Inscripción
	Después del proceso de selección y evaluación se exige la siguiente documentación:
	1. Copia del documento de identidad de todos los integrantes del grupo familiar
	2. En caso de que alguno de los miembros del grupo familiar presente una condición especial como: -Discapacidad física o cognitiva en cualquier grado debe presentar el certificado médico que acredite la condición-Víctima del conflicto: La Casa de la Justicia del municipio de Itagüí certifica dicha condición
	3. Certificar que es propietario del bien inmueble por medio de: Certificado de libertad, escritura, posesión
	5. Certificado de catastro departamental y del Municipio de Medellín de todos los integrantes del grupo familiar en la cual no posean otros inmuebles
	6. Certificado de Aptitud Geológica

Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio		1. El Jefe de Hogar se debe acercar a la oficina de la Secretaría de Vivienda y Hábitat a solicitar el formulario de inscripción
		2. El Jefe de Hogar entrega personalmente el formulario diligenciado en la Secretaría de Vivienda y Hábitat
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.		1. Se abre la convocatoria estableciendo los requisitos a exigir, el proceso de selección y las fechas para entregar y recepcionar el formulario de inscripción
		2. La Secretaría de Vivienda y Hábitat recepciona el formulario de inscripción con su respectivo radicado
		3. Se compila la información de los formularios y se hace el proceso de selección a través de una calificación preliminar
		4. Después de seleccionado el hogar por orden de importancia se procede a realizar 3 visitas de campo al inmueble que arroja los siguientes conceptos: - Concepto de Aptitud Geológica del terreno liderado por el P.U. del área de suelos y geología de la Secretaría de Vivienda y Hábitat - Caracterización socio-económica del hogar liderado por el P.U. del área social de la Secretaría de Vivienda y Hábitat - Concepto técnico con respecto a la estructura y distribución físico-espacial del inmueble liderado por los P.U. Ingeniero Civil y/o arquitecto de la Secretaría de Vivienda y hábitat
		5. Se compila los conceptos técnicos y se realiza el proceso final de selección de las viviendas a mejorar
		6. Se agrupan varios presupuestos de obra por medio de un proyecto que se viabiliza
		7. Se inicia el proceso contractual donde se involucran además la Secretaría Jurídica, el Departamento Administrativo de Planeación y la Secretaría de Hacienda
		8. A través de Resolución se publica los hogares beneficiados al subsidio de mejoramiento de vivienda
		9. La Secretaría de Vivienda y Hábitat procede a realizar las resoluciones y son firmadas por el secretario de despacho quien a su vez las remite al despacho del alcalde
		10. El alcalde firma las resoluciones regresándolas posteriormente a la Secretaría de vivienda y Hábitat
		11. Con la resolución se procede a elaborar el contrato de obra entre el beneficiario y el contratista, la autorización del desembolso a favor del contratista y de esto se notifica al beneficiario telefónicamente para que se acerque a firmar toda la documentación pertinente. Se hace solicitud de póliza al contratista para el manejo de los recursos.
		12. Se remite a la Secretaria de hacienda para que proceda a desembolsar.
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Resolución
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	No especificado
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Resolución de Adjudicación de Subsidios para mejoramiento de vivienda
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaria de Vivienda y Hábitat

	Cargo quien resuelve el servicio	Secretario de Vivienda y Hábitat	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Personalmente o vía telefónica
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 1537 de 2012 2. Ley 388 de 1997 3. Ley 675 de 2001 4. Decreto 3702 de 2006 5. Decreto 2190 de 2009 6. Acuerdo 002 de 2012 7. Acuerdo 013 de 2012 8. Acuerdo 010 de 2008 9. Resolución 610 de 2004 10. Resolución 895 de 2011 11. Acuerdo 010 de 2008		
Observaciones especiales	El número de subsidios a adjudicar está sujeto al presupuesto		
Relaciones con otros servicios			
Estadísticas	# de servicios al mes	150 al año aproximadamente	
	Costo entidad		
	Recaudo anual		
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒		
Formatos utilizados	1. Formulario de inscripción de mejoramiento de vivienda 2. Ficha evaluativa de caracterización socio-económica 3. Certificado de aptitud geológica 4. Ficha de calificación técnica de inmueble 5. Ficha informativa de necesidades de vivienda		

Inscripción al programa mejoramiento de vivienda

Definición	Trámite ☒ Servicio ☐
Nombre	Inscripción al programa adquisición de vivienda
Descripción	Solicitar un subsidio para la adquisición de vivienda
¿A quién está dirigido?	Personas naturales que no tengan títulos de vivienda o con necesidades de reubicación
¿Dónde se puede realizar?	En la Secretaría de Vivienda y Hábitat ubicada en el CAMI Edificio Judicial Piso 4
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	Cuando se abran convocatorias
Requisitos exigidos al ciudadano	1. No poseer ningún tipo de inmueble en el territorio colombiano

para la realización del servicio	2.Tener la necesidad de reubicación
	3. Diligenciar el formulario de Inscripción al programa de adquisición de vivienda
	4.Contar con un grupo familiar conformado permanentemente por mínimo dos (2) personas
	5.Estar encuestado en el Sisbén del municipio de Itagüí
	6. Los ingresos del grupo familiar no pueden ser superiores a cuatro (4) SMMLV
	7. Tener el ahorro mínimo exigido de acuerdo al valor de la vivienda
	8.Tener la posibilidad de adquirir el crédito para subsanar el faltante del valor de la vivienda
	9.Para los trabajadores dependientes afiliados a una Caja de Compensación Familiar la postulación para acceder al subsidio de vivienda
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1.El jefe de hogar debe presentar la cedula de ciudadanía para reclamar y entregar el formulario de Inscripción
	Después del proceso de selección y evaluación se exige la siguiente documentación:
	1. Copia del documento de identidad de todos los integrantes del grupo familiar
	2.En caso de que alguno de los miembros del grupo familiar presente una condición especial como: -Discapacidad física o cognitiva en cualquier grado debe presentar el certificado médico que acredite la condición -Víctima del conflicto: La Casa de la Justicia del municipio de Itagüí certifica dicha condición
	3. Registro civil de matrimonio o constancia notarial de unión libre
	4. Certificado de catastro departamental y del municipio de Medellín de todos los integrantes del grupo familiar en la cual no posean otros inmuebles
	5. Certificado de residencia en el municipio de Itagüí no menor de cinco (5) años (dado en la Secretaría de Gobierno) para todos los mayores de edad del grupo familiar.
	6. Certificado de ahorro programado
	7.En caso de aprobación de un subsidio de vivienda nueva por la Caja de Compensación se debe anexar el certificado de aprobación
	8.Carta laboral de los integrantes del grupo familiar que trabajen
	9.Para los hogares con necesidad de reubicación el Informe técnico de la vivienda con las firmas del director del Clopad y la P.U. del área de suelos de la Secretaría de Vivienda y Hábitat
	10.Para los trabajadores independientes, certificado de ingresos firmado por un contador público, donde se relacione la actividad laboral y el ingreso mensual
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. El jefe de hogar se debe acercar a la oficina de la Secretaría de Vivienda y Hábitat a solicitar el formulario de inscripción
	2.El jefe de hogar entrega personalmente el formulario diligenciado en la Secretaría de Vivienda y Hábitat
	3.Entregar la documentación solicitada por el Municipio y la Empresa asociada al Proyecto después de haber sido seleccionado
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1.Para vivienda nueva se inicia el proceso contractual con la Caja de Compensación o la empresa asociada al proyecto donde se involucran además la Oficina Asesora Jurídica, el Departamento Administrativo de Planeación y la Secretaría de Hacienda

		2. Se abre la convocatoria estableciendo los requisitos a exigir, el proceso de selección y las fechas para entregar y recepcionar el formulario de inscripción
		3. La Secretaría de Vivienda y Hábitat recepciona el formulario de inscripción con su respectivo radicado
		4. Se compila la información de los formularios y se hace el proceso de selección a través de una calificación preliminar
		5. Después de seleccionado el hogar por orden de importancia se procede a realizar la Caracterización socio-económica del hogar liderado por el P.U. del área social de la Secretaría de Vivienda y Hábitat
		6. Se compila la información y se le da traslado cuando es Vivienda Nueva a través de oficio de la personas preseleccionadas a la Caja de Compensación o la empresa asociada con el municipio para la realización del proyecto
		7. Cuando es vivienda nueva la Caja de Compensación o la empresa asociada al proyecto solicita los documentos establecidos en las normas para la adjudicación del inmueble el cual entra en un proceso de evaluación jurídica y económica para el respectivo cierre financiero del proyecto
		8. A través de resolución se publica los hogares beneficiados al subsidio de adquisición de vivienda
		9. La Secretaría de Vivienda y Hábitat procede a realizar las resoluciones de adjudicación de subsidios y son firmadas por el secretario de despacho quien a su vez las remite al despacho del alcalde
		10. El alcalde firma las resoluciones regresándolas posteriormente a la Secretaría de vivienda y Hábitat
		11. Se remite a la Secretaría de Hacienda para que proceda el desembolso, si es vivienda nueva a favor de la Caja de Compensación o la empresa asociada al proyecto
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Resolución
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	No especificado
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Resolución de adjudicación de subsidios para adquisición de vivienda
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Vivienda y Hábitat
	Cargo quien resuelve el servicio	Secretario de Vivienda y Hábitat
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?		SI ☒ NO ☐
		¿De qué manera? Personalmente o vía telefónica
Marco normativo y regulatorio		1. Ley 388 de 1997
		2. Decreto 575 de 2007
		3. Decreto 1248 de 2008
		4. Ley 1537 de 2012
		5. Decreto 2190 de 2009
		6. Ley 546 de 1999
		7. Ley 675 de 2001
		8. Ley 2 y 3 del 1991

Observaciones especiales	El número de subsidios a adjudicar está sujeto al presupuesto	
Relaciones con otros servicios		
Estadísticas	# de servicios al mes	200 al año aproximadamente
	Costo entidad	
	Recaudo anual	
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒	
Formatos utilizados	1.Formato de postulantes de vivienda nueva 2.Ficha evaluativa de caracterización socio-económica 3.Ficha informativa de necesidades de vivienda	

Asesorías inmobiliarias

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Las personas naturales resuelven inquietudes con respecto a: - Adquisición de vivienda -Reglamento de propiedad horizontal -Desenglobes -Legalización de predios e inmuebles	
¿A quién está dirigido?	Personas naturales	
¿Dónde se puede realizar?	En la Secretaría de Vivienda y Hábitat ubicada en el CAMI Edificio Judicial Piso 4	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	- De lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1.Cédula de ciudadanía	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1.El jefe de hogar debe presentar la cédula de ciudadanía para reclamar y entregar el formulario de Inscripción	
	2. Certificado de Aptitud Geológica cuando aplique	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. El jefe de hogar se debe acercar a la oficina de la Secretaría de Vivienda y Hábitat a solicitar el formulario de inscripción	
	2.El jefe de hogar entrega personalmente el formulario diligenciado en la Secretaría de Vivienda y Hábitat	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. La Secretaría de Vivienda y Hábitat recepciona el formulario de inscripción con su respectivo radicado	
	2.De acuerdo al tipo de asesoría se solicitan los documentos necesarios para identificación del predio y la propiedad del mismo	
	4. Después de identificada la necesidad en la vivienda se expide el formato de seguimiento de la asesoría inmobiliaria con los pasos a seguir anexando los documentos probatorios suministrados por el interesado que en este caso corresponde al jefe del hogar	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Formato de asesoría inmobiliaria
	Tiempo para la respuesta al	No especificado

	ciudadano		
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Clarificarle al ciudadano los pasos a seguir dentro de un negocio inmobiliario o un trámite con respecto al inmueble donde habita	
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Vivienda y Hábitat	
	Cargo quien resuelve el servicio	Secretario de Vivienda y Hábitat	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Personalmente o vía telefónica
Marco normativo y regulatorio	Constitución Política Art 23		
	Ley 1437 de 2011 C.P.A.C.A. Arts 5,15,21 y 35		
	Ley 675 de 2001		
Observaciones especiales			
Relaciones con otros servicios			
Estadísticas	# de servicios al mes		
	Costo entidad		
	Recaudo anual		
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒		
Formatos utilizados	1.Ficha informativa de necesidades de vivienda y hábitat 2.Formato de seguimiento de asesorías Inmobiliarias		

Certificado de aptitud geológica

Definición	Trámite ☒ Servicio ☐
Descripción	Concepto técnico en el que se informa al solicitante (persona natural, jurídica, entidades gubernamentales) la capacidad geológica de un terreno para ser utilizado o no; así como las restricciones con respecto al suelo para su aprovechamiento
¿A quién está dirigido?	Personas naturales o jurídicas de todo tipo de constitución, mayores de edad nacionales o extranjeros, actuando en nombre propio o con poder de autorización de un tercero que tengan predios en el municipio de Itagüí.
¿Dónde se puede realizar?	Secretaría de Vivienda y Hábitat ubicada en el Piso 4 del CAMI Edificio Judicial Piso 4
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 5:00 p.m.
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	1. Para personas naturales y jurídicas diligenciar el formato de solicitud.
	2. Para entidades públicas se concerta visita por medio telefónico o solicitud escrita
	3. El inmueble debe estar ubicado dentro del municipio de Itagüí

Documentos exigidos al ciudadano para la realización del trámite		No se exigen documentos	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del trámite		Persona natural o jurídica	Entidades públicas
		1.Reclama el formato de solicitud de concepto de aptitud geológica en la Secretaría de Vivienda y Hábitat 2.Entrega de formato diligenciado en el Archivo Municipal	1. A través de solicitud escrita o medio telefónico concerta visita de campo con la P.U. del área de suelos de la Secretaría de Vivienda y Hábitat para los inmuebles a visitar
Pasos que sigue el trámite al interior de la entidad.		1.Se realiza la visita de campo por parte de la P.U. del área de suelos de la Secretaría de Vivienda y Hábitat a el inmueble o inmuebles solicitados dentro de los 15 días hábiles después de radicada la solicitud	
		2. Se emite el concepto de aptitud Geológica firmada por el Secretario de despacho y el P.U. del área de suelos de la Secretaría de Vivienda y Hábitat	
		3. En la oficina de traslapan las observaciones realizadas en el trabajo de campo con los mapas del P.O.T y se elabora el certificado (original y copia).	
		4.Luego de firmado se llama telefónicamente al solicitante para que reclame personalmente el certificado en la Secretaría de Vivienda y Hábitat e cual se le notifica por escrito mostrando el documento de identidad	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Escrita mediante certificado	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	15 días hábiles	
	¿En qué consiste el resultado final del trámite?	Certificado de aptitud geológica positivo, negativo o mixto	
	Dependencia que resuelve el trámite	Secretaría de Vivienda y Hábitat	
	Cargo quien resuelve el trámite	Profesional universitario área de suelos	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al trámite?		SI ☐ NO ☒	¿De qué manera?
Marco normativo y regulatorio		1. Ley 388 de 1997.	
		2. Acuerdo 020 de 2007 P.O.T.	
Observaciones especiales			
Relaciones con otros trámites			
Estadísticas		# de trámites al mes	30 aproximadamente
		Costo entidad	Ninguno
		Recaudo anual	Ninguno
¿El trámite está identificado en el manual de procesos y procedimientos?		SI ☒ NO ☐	
Formatos utilizados		1.Solicitud de aptitud geológica 2.Certificado de aptitud geológica	

Legalización de predios fiscales

Definición	Trámite ☒ Servicio ☐
Descripción	Legalización de predios urbanos de propiedad del municipio de Itagüí
¿A quién está dirigido?	Personas naturales que tengan un proceso de posesión pasiva en lotes de propiedad del municipio de Itagüí
¿Dónde se puede realizar?	En la Secretaría de Vivienda y Hábitat ubicada en el CAMI Edificio Judicial Piso 4
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	- De lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m. - Cuando los predios son reportados por otras dependencias del municipio de Itagüí - Cuando se abre convocatoria por parte del municipio de Itagüí
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Tener una vivienda con posesión pasiva como mínimo de cinco (5) años sobre el predio propiedad del municipio de Itagüí y no tener más inmuebles en el territorio colombiano 2. Diligenciar el formulario de Inscripción al programa de legalización de vivienda 3. Contar con un grupo familiar conformado permanentemente por mínimo dos (2) personas 4. Estar encuestado en el Sisbén del municipio de Itagüí 5. Los ingresos del grupo familiar no pueden ser superiores a cuatro (4) SMMLV 6. La vivienda no puede estar en zona de alto riesgo ni retiros de quebradas
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. El jefe de hogar debe presentar la cédula de ciudadanía para reclamar y entregar el formulario de inscripción Después del proceso de evaluación se exige la siguiente documentación 1. Copia del documento de identidad de todos los integrantes del grupo familiar 2. En caso de que alguno de los miembros del grupo familiar presente una condición especial como: - Discapacidad física o cognitiva en cualquier grado debe presentar el certificado médico que acredite la condición - Víctima del conflicto: La Casa de la Justicia del municipio de Itagüí certifica dicha condición 3. Certificado de catastro departamental y del municipio de Medellín de todos los integrantes del grupo familiar en la cual no posean otros inmuebles 4. Certificado de usos del suelo y vías obligadas 5. Certificado de aptitud geológica
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. El jefe de hogar se debe acercar a la oficina de la Secretaría de Vivienda y Hábitat a solicitar el formulario de inscripción 2. El jefe de hogar entrega personalmente el formulario diligenciado en la Secretaría de Vivienda y Hábitat
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Cuando es por convocatoria se establecen los requisitos a exigir, las fechas para entregar y recepcionar el formulario de inscripción 2. La Secretaría de Vivienda y Hábitat recepciona el formulario de inscripción con su respectivo radicado 3. Se compila la información de los formularios y se hace el proceso de selección

		4. Se realiza visita al predio fiscal para realizar la caracterización socio-económica y el concepto de aptitud geológica. Cuando el certificado de aptitud geológica es negativo se suspende el proceso de legalización		
		5. Se compila los conceptos técnicos y se empieza un proceso de estudio de títulos y de verificación donde se cruza información con la Oficina de Catastro, Subsecretaría de bienes, Curadurías, Oficina de Instrumentos públicos, Planeación (usos del suelo y vías obligadas), Subsecretaría de Control urbanístico y demás que tengan relación con el normal desarrollo del lote. Se analiza que en el pasado haya tenido una sana posesión y en el futuro no haya impedimentos normativos para su legalización.		
		6. Se seleccionan los lotes que se pueden legalizar y a través de oficio se le envían al alcalde para que decida cuáles se les va a dar el visto bueno de legalización		
		7. La Oficina Asesora Jurídica proyecta la resolución de legalización para que el alcalde proceda a su firma		
		8. La resolución de legalización es llevada por la Secretaría de Vivienda y Hábitat a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos para su respectivo registro		
		9. La Secretaría de Vivienda y Hábitat con el alcalde entrega los títulos de legalización equivalente a la ficha de registro expedido por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Resolución		
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	No especificado		
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Resolución de legalización de predios fiscales		
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Vivienda y Hábitat		
	Cargo quien resuelve el servicio	Secretario de Vivienda y Hábitat		
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?		SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Personalmente o vía telefónica
Marco normativo y regulatorio		Constitución Política 1. Ley 9 de 1989 2. Ley 3 de 1991 3. Ley 388 de 1997 4. Ley 708 de 2001 5. Ley 555 de 2003 6. Ley 812 de 2003 7. Ley 216 de 2003 8. Ley 1561 de 2012		
Estadísticas		# de servicios al mes		
		Costo entidad		
		Recaudo anual		
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?		SI ☐ NO ☒		
Formatos utilizados		1. Ficha informativa de necesidades de vivienda y hábitat 2. Certificado de aptitud geológica 3. Ficha evaluativa de caracterización socio-económica 4. Concepto de uso del suelo y vías obligadas		



Secretaría de Movilidad

Patrulleros de tránsito

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Solicitar el formulario de inscripción.		
¿A quién está dirigido?	Para Niños, Niñas y Jóvenes de 8 a 16 años.		
¿Dónde se puede realizar?	En la Secretaría de movilidad ubicada en la Cl. 50 N. 43-34		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒		
¿Cuándo se puede realizar?	Último sábado de cada mes		
	1. Para Niños, Niñas y Jóvenes de 8 a 16 años.		
	2. Comprar el Formulario de los Patrulleros en Rapitratramite Cl. 50 N. 43-26 enseguida del Tránsito Itagüí.		
	3. Diligenciar el formulario de Inscripción.		
	4. Estar en el SISBEN del Municipio de Itagüí o tener EPS.		
	5. Presentar el Formulario, en el sótano del Tránsito de Itagüí - Oficina Educación Vial y Patrulleros		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Telefónicamente y personal y en la página de la sección de patrulleros: www.actiweb.es/patrullerostransitoitagui/	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	5 días	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	A los patrulleros seleccionados se les capacita permanentemente.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Movilidad.	
	Cargo quien resuelve el servicio	Jefe de Patrulleros Tel. 3 71 90 00 Ext. 118	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐		¿De qué manera? Personalmente o vía telefónica
		Costo	400 pesos
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?		SI ☐ NO ☒	



Secretaría del Medio Ambiente

Asesoría técnica e informativa sobre intervención componente arbóreo municipal

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Brindar apoyo y orientación a la comunidad en asuntos relacionados con intervención del componente arbóreo municipal ubicados en las zonas verdes públicas (tala y/o poda) y que sean de competencia del ente territorial; mediante asesoría técnica e informativa para mejorar el bienestar de la población itagüiseña.
¿A quién está dirigido?	Personas Naturales y Jurídicas
¿Dónde se puede realizar?	Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible Carrera 51 N° 51 -55 Edificio Judicial Segundo Piso CAMI
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes hasta las 5:00 p.m.
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitar el servicio. Comunicación escrita donde manifieste el servicio que deseen que le presten, especificando claramente los siguientes datos: - Nombre - Cédula - Dirección - Barrio - Teléfono
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitud del servicio
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Realizar solicitud personal, telefónicamente o por escrito especificando el tema sobre el que requiere la formación. 2. Recibir respuesta a su solicitud

Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.		1. Recibir la solicitud por parte del archivo central 2. Remitir la solicitud a la Secretaría de Medio Ambiente 3. Asignar y entregar solicitudes a los funcionarios de acuerdo a sus competencias. 4. El funcionario responsable se encarga de analizar la pertinencia de la solicitud y en caso de ser necesario lo remite a la secretaría competente 5. Programar la visita técnica 6. Ejecutar la visita técnica 7. Se emite concepto técnico sobre intervención componente arbóreo 8. Se regresa al Secretario de Despacho para firma 9. Se envía a la oficina de correspondencia	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Por escrito	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	10 días hábiles	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Concepto técnico sobre intervención Componente Arbóreo Municipal	
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	
	Cargo quien resuelve el servicio	Secretario de Despacho	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?		SI ☐ NO ☒	¿De qué manera? En las Oficinas de la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible
Marco normativo y regulatorio		1. Constitución Política de Colombia 2. Decreto 2811 de 1974. Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente. 3. Ley 99 de 1993. Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones. 4. Ley 1027 de 1996 Establece régimen de aprovechamiento forestal	
Observaciones especiales		La Autoridad Ambiental es el ente territorial que puede autorizar la tala o poda de componente arbóreo en áreas verdes públicas	
Relaciones con otros servicios		N.A	
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?		SI ☒ NO ☐	
Estadísticas	Número de servicios al mes	N.D	
	Costo entidad	N.D	
	Recaudo anual	N.D	

Asesoría y asistencia técnica ambiental

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Brindar apoyo y orientación técnica y metodológica a la comunidad en asuntos de su interés y que sean de competencia del ente territorial; mediante programas de asesoría y acompañamiento en temas ambientales tendientes a mejorar el bienestar de la población itagüiseña	
¿A quién está dirigido?	Personas Naturales y Jurídicas	
¿Dónde se puede realizar?	Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible Carrera 51 N° 51 -55 Edificio Judicial Segundo Piso CAMI	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes hasta las 5:00 p.m.	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitar el servicio. Comunicación escrita donde manifieste el servicio que deseen que le presten, especificando claramente los siguientes datos: - Nombre - Cédula - Dirección - Barrio - Teléfono	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitud escrita dirigida a la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	3. Realizar solicitud personal, telefónicamente o por escrito especificando el tema sobre el que requiere la formación. 4. Recibir respuesta a su solicitud	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Recibir la solicitud por parte del archivo central 2. Remitir la solicitud a la Secretaría de Medio Ambiente 3. Asignar y entregar solicitudes a los funcionarios de acuerdo a sus competencias. 4. El funcionario responsable se encarga de analizar la pertinencia de la solicitud y en caso de ser necesario lo remite a la Secretaría competente 5. Programar la visita técnica 6. Ejecutar la visita técnica 7. Emitir respuesta al solicitante 8. Se regresa al Secretario de Despacho para firma 9. Se envía a la oficina de Correspondencia	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Forma Escrita o verbal
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	10 días hábiles
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica Ambiental
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible
	Cargo quien resuelve el servicio	Secretario de Despacho

¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	En las Oficinas de la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	
Marco normativo y regulatorio	5. Constitución Política de Colombia 6. Decreto 2811 de 1974. Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente. 7. Ley 99 de 1993. Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.			
	Aire - Política Nacional de Producción Más Limpia - Política de Prevención y Control de Contaminación del Aire - Decreto 02 de 1982 Fuentes fijas, calidad del aire - Decreto 948 de 1995 Fuentes fijas, permisos, calidad aire, ruido - Decreto 2107 de 1995 Prohíbe uso de crudos pesados como combustible - Resolución 909 de 2008 Fuentes Fijas, incineración - Resolución 0058 de 2002 Incineración - Decreto 979 de 2006 Calidad del Aire - Resolución 601 de 2006 Fuentes Fijas, olores ofensivos - Resolución 910 de 2008 Fuentes Móviles - Resolución 0627 de 2006 Ruido Ambiental			
	Agua - Ley 373 de 1997 Se establece Programa para Uso Eficiente y Ahorro de Agua - Decreto 1594 de 1984 Vertimientos - Decreto 302 de 2000 Conducción aguas residuales			
	Fauna - Decreto 1608 de 1978 Norma general			
	Residuos - Ley 9 de 1979 Conductas generales - Decreto 1713 de 2002 Recolección Domiciliaria de Aseo y normas generales - Decreto 1140 de 2003 Almacenamiento - Decreto 1505 de 2003 PGIRS - Resolución 541 de 1994 Escombros - Decretos 2676 de 2000, 1669 de 2002, 4126 de 2005 Residuos Hospitalarios - Ley 430 de 1998 Residuos Peligrosos - Decreto 4741 de 2005 Residuos Peligrosos - Ley 1252 de 2008 Residuos Peligrosos - Ley 1259 de 2008 Residuos/escombros/sanciones pedagógicas y económicas			

	Gestión Ambiental - Resolución 1023 de 2005 Guías Ambientales	
Observaciones especiales		
Relaciones con otros servicios		
Estadísticas	# de servicios al mes	
	Costo entidad	N.D
	Recaudo anual	N.D
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☒	NO ☐

Inspección, vigilancia y control ambiental

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente por parte de la comunidad y las empresas, de acuerdo con las competencias de la Entidad Territorial; mediante la Inspección, vigilancia y control ambiental (aire, ruido, agua, suelo, etc.) para prevenir y/o corregir cualquier situación crítica que evidencie un factor de riesgo para la comunidad
¿A quién está dirigido?	Personas Naturales y Jurídicas
¿Dónde se puede realizar?	Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible Carrera 51 N° 51 -55 Edificio Judicial Segundo Piso CAMI
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes hasta las 5:00 p.m.
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitar el servicio. Comunicación escrita donde manifieste el servicio que deseen que le presten, especificando claramente los siguientes datos: - Nombre - Cédula - Dirección - Barrio - Teléfono - Información detallada y precisa del asunto a tratar
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1.Solicitud escrita dirigida a la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1.Realizar solicitud personal, telefónicamente o por escrito especificando el tema a tratar, a - La oficina de recepción de documentos de la Alcaldía Municipal primer piso. - La Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible 2. Esperar la visita de un funcionario

Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.

1. Recibir la solicitud por parte del archivo central
2. Remitir la solicitud a la Secretaría de Medio Ambiente
3. Asignar y entregar solicitudes a los funcionarios de acuerdo a sus competencias.
4. El funcionario responsable se encarga de analizar la pertinencia de la solicitud y en caso de ser necesario lo remite a la secretaría competente
5. Programar las visitas de Inspección, Vigilancia y Control (Identificación del lugar, logística, materiales, etc.)
6. Realizar las visitas de Inspección, Vigilancia y Control
7. Dar respuesta al solicitante mediante un informe técnico
8. Remitir informe técnico al Secretario para revisión y firma
9. Entregar informe a la oficina de correspondencia para envío al solicitante
10. Si es necesario, realizar visita de seguimiento a las recomendaciones y/o compromisos pactados durante las visitas

Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Forma Escrita o verbal
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	10 días hábiles
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Control y seguimiento a los factores que afectan el medio ambiente; se realizan requerimientos ambientales con el fin de corregir, minimizar o eliminar tales factores, de requerirse se remite a la autoridad ambiental competente y/o la Secretaría de Gobierno
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible
	Cargo quien resuelve el servicio	Secretario de Despacho

¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?

SI ☒ NO ☐

¿De qué manera?

En las Oficinas de la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible

Marco normativo y regulatorio

8. **Constitución Política de Colombia**
9. **Decreto 2811 de 1974.** Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente.
10. **Ley 99 de 1993.** Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.

Aire

- **Política Nacional de Producción Más Limpia**
- **Política de Prevención y Control de Contaminación del Aire**
- **Decreto 02 de 1982** Fuentes fijas, calidad del aire
- **Decreto 948 de 1995** Fuentes fijas, permisos, calidad aire, ruido
- **Decreto 2107 de 1995** Prohíbe uso de crudos pesados como combustible
- **Resolución 909 de 2008** Fuentes Fijas, incineración
- **Resolución 0058 de 2002** Incineración
- **Decreto 979 de 2006** Calidad del Aire
- **Resolución 601 de 2006** Fuentes Fijas, olores ofensivos
- **Resolución 910 de 2008** Fuentes Móviles
- **Resolución 0627 de 2006** Ruido Ambiental

	Agua - Ley 373 de 1997 Se establece Programa para Uso Eficiente y Ahorro de Agua - Decreto 1594 de 1984Vertimientos - Decreto 302 de 2000Conducción aguas residuales Fauna - Decreto 1608 de 1978Norma general Residuos - Ley 9 de 1979Conductas generales - Decreto 1713 de 2002Recolección Domiciliaria de Aseo y normas generales - Decreto 1140 de 2003Almacenamiento - Decreto 1505 de 2003PGIRS - Resolución 541 de 1994Escombros - Decretos 2676 de 2000, 1669 de 2002, 4126 de 2005Residuos Hospitalarios - Ley 430 de 1998Residuos Peligrosos - Decreto 4741 de 2005Residuos Peligrosos - Ley 1252 de 2008Residuos Peligrosos - Ley 1259 de 2008Residuos/escombros/sanciones pedagógicas y económicas Gestión Ambiental - Resolución 1023 de 2005Guías Ambientales	
Observaciones especiales	El Servicio de Inspección , Vigilancia y Control Ambiental puede darse por dos causas: - Producto de la solicitud de un usuario - Productos de las funciones y actividades propias de la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	
Relaciones con otros servicios		
Estadísticas	# de servicios al mes	
	Costo entidad	N.D
	Recaudo anual	N.D
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☒ NO ☐	

Suministro de material vegetal

Definición		Trámite ☐	Servicio ☒
1. Descripción	Brindar acompañamiento a la comunidad mediante la entrega de material vegetal para el embellecimiento de las zonas verdes públicas del municipio		
2. ¿A quién está dirigido?	Personas Naturales y Jurídicas		
3. ¿Dónde se puede realizar?	Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible Carrera 51 N° 51 -55 Edificio Judicial Segundo Piso CAMI		
4. ¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐		
5. ¿Cuándo se puede realizar?	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 m de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes hasta las 5:00 p.m.		
6. Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitar el servicio. Comunicación escrita donde manifieste el servicio que deseen que le presten, especificando claramente los siguientes datos: - Nombre - Cédula - Dirección - Barrio - Teléfono - Cantidad de material vegetal solicitado		
7. Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1.Solicitud escrita dirigida a la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible		
8. Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	5. Realizar solicitud personal, telefónicamente o por escrito 6. Recibir respuesta a su solicitud		
9. Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Recibir la solicitud por parte del archivo central 2. Remitir la solicitud a la Secretaría de Medio Ambiente 3. Asignar y entregar solicitudes a los funcionarios de acuerdo a sus competencias. 4. El funcionario responsable se encarga de analizar la pertinencia de la solicitud 5. Programar la visita técnica 6. Ejecutar la visita técnica del sitio donde se 7. Emitir respuesta al solicitante 8. Se regresa al Secretario de Despacho para firma 9. Se envía a la oficina de Correspondencia		
12. Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Forma Escrita o verbal	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	10 días hábiles	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Entrega de material vegetal adecuado para ser plantado en el área determinada	
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	
	Cargo quien resuelve el servicio	Secretario de Despacho	

13. ¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	En las Oficinas de la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible
14. Marco normativo y regulatorio	11. Constitución Política de Colombia 12. Decreto 2811 de 1974. Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente. 13. Ley 99 de 1993. Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.		
15. Observaciones especiales	La entrega de material vegetal depende de la disponibilidad que haya en el inventario		
16. Relaciones con otros servicios			
17. Estadísticas	# de servicios al mes		
	Costo entidad	N.D	
	Recaudo anual	N.D	
		SI ☒ NO ☐	

Educación ambiental

10. Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
11. Descripción	Desarrollar actividades de formación para la generación de una cultura ciudadana en el manejo y cuidado adecuado de los recursos naturales y el ambiente, mediante actividades de capacitación en dicha temática
12. ¿A quién está dirigido?	Personas Naturales y Jurídicas
13. ¿Dónde se puede realizar?	Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible Carrera 51 N 51 -55 Edificio Judicial Segundo Piso CAMI
14. ¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
15. ¿Cuándo se puede realizar?	Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes hasta las 5:00 p.m.
16. Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitar el servicio. Comunicación escrita donde manifieste el servicio que deseen que le presten, especificando claramente los siguientes datos: - Nombre - Cédula - Dirección - Barrio - Teléfono - Tema sobre el cual requiere capacitación - Cantidad de personas

17. Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	2. Solicitud del servicio		
18. Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	7. Realizar solicitud personal, telefónicamente o por escrito especificando el tema sobre el que requiere la formación. 8. Recibir respuesta a su solicitud		
19. Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Recibir la solicitud por parte del archivo central 2. Remitir la solicitud a la Secretaría de Medio Ambiente 3. Asignar y entregar solicitudes a los funcionarios de acuerdo a sus competencias. 4. El funcionario responsable se encarga de analizar la pertinencia de la solicitud y en caso de ser necesario lo remite a la Secretaría competente 5. Programar el proceso de formación (logística, transporte, materiales, recursos, etc.) 6. Establecer contacto con el usuario para ultimar detalles del proceso de formación 7. Entregar respuesta al interesado		
12. Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Personalmente o por escrito	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	10 días hábiles	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Programación en capacitación y sensibilización en temas ambientales	
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	
	Cargo quien resuelve el servicio	Secretario de Despacho	
13. ¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	En las Oficinas de la Secretaría del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible
18. Marco normativo y regulatorio	14. Constitución Política de Colombia 15. Decreto 2811 de 1974. Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente. 16. Ley 99 de 1993. Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones. 17. Ley 115 de 1994 Art 5 Ley General de Educación 18. Decreto 1743 de 1994 Reglamenta el Proyecto Ambiental Escolar- PRAES 19. POLITICA NACIONAL DE EDUCACION AMBIENTAL SINA 20. LEY 1549 DE 2012 Por medio de la cual se fortalece la institucionalización de la Política Nacional de Educación Ambiental y su incorporación efectiva en el desarrollo territorial		
19. Observaciones especiales	N.A		
20. Relaciones con otros servicios	N.A		
21. Estadísticas	# de servicios al mes	N.D	
	Costo entidad	N.D	
	Recaudo anual	N.D	
22. ¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☒ NO ☐		



Secretaría de Gobierno

Auxilio de servicio fúnebre

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Apoyo a las familias de escasos recursos para que accedan a los servicios funerarios cuando no disponen de los recursos.
¿A quién está dirigido?	Familias de escasos recursos con niveles 0, 1 y 2 del Sisbén
¿Dónde se puede realizar?	En el despacho de la Secretaría de Gobierno, en el 4 piso del Edificio Judicial (CAMI) Teléfono: 3737676 ext. 1285
¿Cuándo se puede realizar?	De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Asesoría y capacitación en control urbanístico y publicidad exterior visual

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Asesorar a las familias sobre la construcción de predios nuevos, modificación de predios ya existentes, normas urbanísticas y normas de publicidad exterior visual.
¿A quién está dirigido?	Toda la ciudadanía
¿Dónde se puede realizar?	En la Subsecretaría de Control Urbanístico y Publicidad Exterior Visual, Calle 52 N. 49-18 Tel 281 78 64
¿Cuándo se puede realizar?	De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Casa de Justicia

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Nombre	Casa de Justicia
Descripción	Asesoría, asistencia y adecuada orientación al ciudadano que faciliten el acceso a la justicia formal y no formal (conciliación). Así como procesos de formación y capacitación dirigidas a las víctimas del conflicto armado para la protección y restitución de derechos vulnerados.
¿A quién está dirigido?	Toda la ciudadanía
¿Dónde se puede realizar?	En la Casa de Justicia cra. 52 A #74 – 67 Santa María Teléfono: 2813266
¿Cuándo se puede realizar?	De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Asesoría en prevención y atención de riesgos de desastres

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Nombre	Asesoría en prevención y atención de riesgos de desastres
Descripción	Asesoría y capacitación en las comunas y el corregimiento de los lugares con alto riesgo de desastres naturales.
¿A quién está dirigido?	Toda la ciudadanía
¿Dónde se puede realizar?	En la Subsecretaría de Gestión del Riesgo de Desastres, 4 piso del edificio judicial (CAMI) - Teléfono: 3737676 ext. 1285
¿Cuándo se puede realizar?	De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.



Secretaría de Salud y Protección Social

Almuerzo en comedor comunitario

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Entregar un almuerzo diario en los comedores Comunitarios ubicados en diferentes barrios del municipio.	
¿A quién está dirigido?	A la población más vulnerable : menores de edad desescolarizados hasta los 14 años, discapacitados, desplazados, madres cabeza de familia, madres gestantes o lactantes de niveles 0,1 y 2 del SISBÉN , habitantes de la calle, adultos mayores, que presenten problemas de tipo socio-económico-familiar (abandono, subempleo, entre otros).	
¿Dónde se puede realizar?	En los barrios donde funcionan los comedores comunitarios.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	Dependiendo de la disponibilidad de cupos. En la entrega del almuerzo: de lunes a viernes de 11:00 am a 1:00 pm	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Presentar el documento de identidad (registro civil, tarjeta de identidad o cedula de ciudadanía), carta de condición de Desplazamiento y Certificado de discapacidad. Se solicitará 1 sola vez para la inscripción.	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	Para la inscripción y la entrega: Dirigirse al sitio donde funciona el comedor comunitario y entregar sus respectivos documentos.	
Pasos a realizar al interior del servicio	1.Verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos 2. Verificar la disponibilidad de cupos. 3. Ingresar a la base de datos del programa como beneficiario del almuerzo comunitario.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Entrega personal del almuerzo comunitario
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Inmediata
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Entrega del almuerzo en el comedor comunitario.
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Salud y Protección Social – Área Protección Alimentaria y Nutricional
	Cargo quien resuelve el servicio	Profesional Universitario - Protección Alimentaria y Nutricional
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Presentando sugerencias y/o quejas o reclamos por escrito a la Secretaría de Salud y Protección Social.
Marco normativo y regulatorio	1 Acuerdo Municipal 009 del 12 septiembre de 2007 “ Política de Seguridad Alimentaria y Nutricional para el Municipio de Itagüí. 2. Decreto 3039 de 2007 Ministerio de Protección Social-Presidencia de la República 3.CIRCULAR EXTERNA N° 0018, Febrero 18 de 2004 4. Objetivos del milenio	
Observaciones especiales	Se retiran del programa aquellos beneficiarios que presenten por tres (3) veces inasistencia consecutiva. El servicio si está identificado en el manual de procesos y procedimientos	

Almuerzos escolares

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Entrega de almuerzos en las instituciones educativas	
¿A quién está dirigido?	Menores de edad de las instituciones educativas públicas de la básica primaria oficial y de bachillerato, desplazados y/o con algún grado de desnutrición.	
¿Dónde se puede realizar?	En los comedores de las 24 instituciones educativas del municipio y sus sedes alternas.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	De Lunes a viernes de 11:30 am a 2:00 pm	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Menores de edad en condición de desplazamiento matriculados en Instituciones Educativas públicas en primaria o bachillerato. 2. Menores de edad que se encuentren matriculados en las instituciones educativas de básica primaria o bachillerato y presenten algún grado de desnutrición diagnosticada por médico o nutricionista y pertenezcan a los niveles 1 o 2 del Sisbén.	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Ninguno Estar matriculados en las Instituciones Educativas del Municipio de Itagüí, Carta de Desplazamiento y/o, diagnóstico nutricional.	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	Dirigirse al coordinador del Programa de Restaurante Escolar en las instituciones educativas.	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Verificar con la identificación del escolar el puntaje de caracterización en la base de datos de la Dirección Nacional de Planeación (DNP) y los datos de matrícula en el SIMAT 2. Verificar la disponibilidad de cupos. 3. Ingresar a la base de datos del programa de almuerzo escolar como beneficiario	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Entrega personal del almuerzo
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Inmediata
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Entrega de almuerzos en la jornada escolar a la población inscrita
	Dependencia que resuelve el servicio	Instituciones educativas y Secretaría de Salud y Protección Social, Área de Protección Alimentaria y Nutricional.
	Cargo quien resuelve el servicio	Coordinador del Programa de Restaurante Escolar, Profesional Área de Protección Alimentaria y Nutricional de la Secretaría de Salud y Protección Social
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Consultando en la base de datos del Programa Almuerzos Escolares en la Institución Educativa o en la Secretaría de Salud y Protección Social, Área de Protección alimentaria y Nutricional Seguimiento a través de los Comité de Programa de Alimentación Escolar -PAE
Marco normativo y regulatorio	1. Acuerdo Municipal 009 del 12 septiembre de 2007 " Política de Seguridad Alimentaria y Nutricional para el Municipio de Itagüí 2. Decreto 3039 de 2007 Ministerio de Protección Social-Presidencia de la República, Convenio Interadministrativo ICBF-Programa de Alimentación Escolar -P.A.E 3. Ley 715 del 2001, Circular 018 del 18 de febrero de 2004 del Ministerio de Protección Social Ley 60 del 12 de agosto de 1993 , Art. 30 Circular 18 del 18 de febrero de 2004, numeral 1 literal e)	
Observaciones especiales	Cuando el escolar no quiera acceder al beneficio debe de tener carta de retiro El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos.	

Complemento para la Recuperación Nutricional Ambulatoria (R.N.A.)

Definición		Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción		Entregar un Paquete Nutricional suministrado por el I.C.B.F. a los niños y niñas menores de 6 años afectados con desnutrición aguda, pertenecientes al Programa MANA Infantil y/o Desayunos infantiles con amor.	
¿A quién está dirigido?		A los niños y niñas menores de 6 años afectados con desnutrición aguda pertenecientes al Régimen vinculado y/o subsidiado.	
¿Dónde se puede realizar?		Bodega del Área de Protección Alimentaria y Nutricional del municipio, Secretaría de Salud y Protección Social, Edificio Judicial del CAMI, piso 3. Teléfono 3737676 ext 1255, 1250.	
¿Está disponible en medios electrónicos?		No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?		Mensual, de acuerdo a la entrega por parte del Instituto Colombiano del Bienestar Familiar y del Programa MANA de la Gobernación de Antioquia	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio		Mensual, de acuerdo a la entrega por parte del Instituto Colombiano del Bienestar Familiar y del Programa MANA de la Gobernación de Antioquia 1. Niño o niña menor de 6 años 2. Que presente desnutrición aguda diagnosticada 3. Pertenecer a los programas de Crecimiento y Desarrollo de la ESE Hospital del Sur y sus sedes alternas Santa María y Calatrava 4. Ser Beneficiarios de MANA Infantil y Desayunos Infantiles	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio		1. Presentar el registro civil del menor de edad 2. Presentar el carné de vacunación 3. Presentar la cédula de ciudadanía de los padres o de la cabeza de familia. 4. Presentar el carné de Crecimiento y Desarrollo donde aparezca la curva de control de peso del niño o niña por debajo del límite inferior 5. Presentar la carta de condición de Desplazamiento, si es desplazado.	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio		Dirigirse a la Secretaría de Salud y Protección Social, con la documentación requerida para realizar el ingreso	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.		1. Verificar el puntaje y el número de la ficha del Sisben en la Dirección Nacional de Planeación (DNP) 2. Verificar la disponibilidad de cupos 3. Ingresar en la base de datos del programa como beneficiario.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Para notificar la inscripción al programa: Vía telefónica o en página WEB. Para la entrega del paquete R.N.A.: Personal	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Un mes después de la inscripción y según la disponibilidad de cupos	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Entrega del paquete de Complemento Alimentario R.N.A.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Salud y Protección Social- Área Protección Alimentaria y Nutricional	
	Cargo quien resuelve el servicio	Profesional Universitaria - Nutricionista	
13. ¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Consultando en la Secretaría de Salud y Protección Social, Área de Protección Alimentaria y Nutricional

14. Marco normativo y regulatorio	1. Acuerdo 009 del Concejo Municipal de septiembre de 2007. 2. Decreto 3039 de 2007 Ministerio de Protección Social-Presidencia de la República. 3. Convenio MANA Gobernación de Antioquia. 4. Circular Externa 18 del 18 de febrero de 2004, numeral 1 literal e) 5. Objetivos del milenio
15. Observaciones especiales	Si no existe cupo disponible al momento de la solicitud, el grupo familiar queda registrado en lista de espera. Programa relacionado con MANA Gobernación de Antioquia. El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos.

Control de Vectores (artrópodos y roedores)

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Intervención técnica para el control químico de plagas y roedores, en los sectores donde se encuentre un aumento indiscriminado de estos vectores; con apoyo de la comunidad con el fin de que las intervenciones realizadas sean perdurables en el tiempo.	
¿A quién está dirigido?	A los sectores de la comunidad que se encuentren afectados por el crecimiento indiscriminado de plagas zancudos, cucarachas y ratas.	
¿Dónde se puede realizar?	La solicitud o reporte se realiza en las oficinas de la Secretaría de Salud y Protección Social, Edificio Judicial del CAMI, piso 3. Teléfono 3737676 ext 1255, 1250. Email: saneamientoitagui@gmail.com, astrid.pisso@itagui.gov.co y se programa la intervención para el sector afectado.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	Cuando haya una situación de riesgo para salud pública de la comunidad por el crecimiento indiscriminado de la población de plagas.	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Presentar la solicitud en la Secretaría de Salud y Protección Social en los horarios establecidos, con los siguientes datos: nombre, dirección, teléfono de la persona solicitante y descripción de la situación. 2. La existencia Real de un factor de riesgo que atente contra la salud pública de una comunidad, ocasionado por plagas de interés sanitario.	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Realizar la solicitud del servicio; en caso de solicitud escrita radicarla en la oficina de correspondencia, ubicada en el primer piso de la alcaldía. 2. Guiar al funcionario del área de Control de Factores de Riesgo en Salud durante la visita de reconocimiento al sector donde se presenta la situación 3. Convocar a la comunidad para ejecutar las acciones de saneamiento correspondientes, en caso de que el funcionario del área de control de factores de riesgo en salud, confirme la infestación por plagas.	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Verificación de la situación. 2. Diligenciamiento de acta de visita donde se especifican las recomendaciones técnicas y preventivas de acciones saneamiento para el control de plagas. 3. Intervención técnica para el control de plagas y roedores.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Ejecución de la visita de inspección y levantamiento del informe con las indicaciones correspondientes
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Máximo 10 días hábiles, después del ingreso de la solicitud a la Dirección Local de Salud
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Control químico de los vectores, si la situación lo amerita
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Salud y Protección Social
	Cargo quien resuelve el servicio	Profesional Universitario y Técnico en Control de Riesgos en Salud

¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Se puede confirmar vía telefónica o a través de correo electrónico.
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 9ª del código Sanitario Nacional de 1979. 2. Decreto 2257 de Julio 16 de 1982.		
Observaciones especiales	La ejecución de la intervención con plaguicida, queda sujeto al grado de infestación del sector valorado por el funcionario de la Secretaría de Salud y Protección Social y la disponibilidad del recurso. Para asegurar la efectividad a largo plazo del control de plagas, la comunidad debe evitar la acumulación de residuos sólidos al interior de los hogares y en la vía pública. Igualmente, se requiere de las adecuaciones locativas y control del crecimiento de malezas en los jardines.		

Capacitación en manipulación de alimentos

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Capacitar al personal manipulador de alimentos del municipio de Itagüí, a través de jornadas programadas desde la Secretaría de Salud y Protección Social en lo referente a las buenas prácticas de manufactura y la normatividad sanitaria relacionada con alimentos.
¿A quién está dirigido?	Toda la comunidad itagüense cuyas actividades económicas estén relacionadas con el manejo de alimentos.
¿Dónde se puede realizar?	La solicitud de inscripción se realiza en las oficinas de la Secretaría de Salud y Protección Social y la capacitación se realiza en los espacios definidos en la programación respectiva. La Secretaría de Salud y Protección Social, se ubica en el edificio Judicial del CAMI, piso 3, Teléfono 3737676 ext 1255, Email: saneamientoitagui@gmail.com, astrid.pisso@itagui.gov.co,.
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	De acuerdo a la programación establecida en la Secretaría de Salud y Protección Social previa inscripción de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m.
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Inscripción previa al curso en la Secretaría de Salud y Protección Social aportando los siguientes datos: nombre, numero de documento de identificación, lugar de expedición y teléfono del asistente 2. Asistir y participar activamente de las jornadas de capacitación.
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Documento de identidad.
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Inscripción personal, telefónica o a través de correo electrónico aportando datos los siguientes datos: nombre completo, número de cédula, ciudad de expedición. 2. Asistir a las jornadas de capacitación en la fecha y hora programadas. 3. Una vez culminada la totalidad del curso, reclamar el carné de manipulación en la Secretaría de Salud y Protección Social, de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m.
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Programación de las capacitaciones 2. Inscripción de personal a capacitar. 3. Verificación del listado de Asistencia 4. Elaboración de los carné de acuerdo al listado de asistencia 5. Entrega de Carné de Manipulación de Alimentos 6. Registro y archivo en libro de control.

Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Ejecución de la capacitación y expedición del carné	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Según el Cronograma.	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Certificación - Carné de Manipulación de Alimentos.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Salud y Protección Social, Área de Control de Factores de Riesgo del Consumo y el Ambiente.	
	Cargo quien resuelve el servicio	Profesional Universitario del Área Control de Riesgos de Salud.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Después de la visita de inspección puede confirmar vía telefónica o correo electrónico
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 9ª de 1979 – Código Sanitario Nacional 2. Decreto 3075 de 1997.		
Observaciones especiales	El servicio tiene un costo establecido por el acuerdo del concejo municipal 006 de octubre 05 de 2006 que se encuentra vigente a la fecha.		

Paquete alimentario a población vulnerable

Definición		Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción		Entregar paquete alimentario con productos de la canasta familiar.
¿A quién está dirigido?		Población vulnerable (mujeres gestantes y lactantes, madres cabeza de familia con hijos menores de 14 años, adultos mayores de 60 años, población en condición de discapacidad, todos en niveles 1 ó 2 del Sisben y población desplazada).
¿Dónde se puede realizar?		Secretaría de Salud y Protección Social, Área Protección Alimentaria y Nutricional, Edificio Judicial del CAMI, piso 3. Teléfono 373 76 76 Ext 1250 y 1253
¿Está disponible en medios electrónicos?		No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?		Posterior a convocatoria, solicitudes emergentes y/o presentadas en la Secretaría General-Oficina de Correspondencia
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio		1. Encontrarse en periodo de gestación o en lactancia y estar clasificado en nivel 1 ó 2 del Sisben 2. Ser madre cabeza de familia con hijos menores de 14 años de nivel 1 o 2 del Sisben 3. Ser adulto mayor de 60 años de nivel 1 ó 2 del Sisben 4. Encontrarse en condición de discapacidad y en nivel 1 ó 2 del Sisben 5. Encontrarse en condición de desplazamiento 6. Pertenecer al Régimen Subsidiado o vinculado
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio		1. Presentar documento de identidad 2. Acreditar condición de desplazamiento 3. Certificado de discapacidad 4. Puntaje del Departamento de Planeación Nacional-DNP
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio		Presentar la documentación requerida en la oficina de Secretaría de Salud y Protección Social, Área de Protección Alimentaria y Nutricional.
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.		Verificar el cumplimiento de los requisitos previamente mencionados
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Respuesta escrita, telefónica y personal, la cual queda registrada en el Sistema de Información del Área de Protección Alimentaria y Nutricional
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Inmediata y de acuerdo a los términos establecidos por la Ley
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Entrega de Paquete Alimentario.

Dependencia que resuelve el servicio		Secretaría de Salud y Protección Social, Área Protección Alimentaria y Nutricional	
Cargo quien resuelve el servicio		Profesional Universitaria –Área Protección Alimentaria y Nutricional.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Secretaría de Salud y Protección Social, Área Protección Alimentaria y Nutricional
Marco normativo y regulatorio	1 Acuerdo Municipal 009 del 12 septiembre de 2007 “ Política de Seguridad Alimentaria y Nutricional para el Municipio de Itagüí 2. Decreto 3039 de 2007 Ministerio de Protección Social-Presidencia de la República 3.Circular Externa N° 0018, Febrero 18 de 2004 4. Objetivos del Milenio Resolución 4288 /96, artículo 10,11 del Ministerio de Salud		
Observaciones especiales	El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos.		

Programa desayunos infantiles con amor-ICBF

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
1. Descripción	Suministro de leche y galletas saborizadas y una bolsa de bienestarina por niños y niñas, para cada día del mes. Dirigido a menores de edad desde los 6 meses hasta 4 años 11 meses. Puntaje Sisben Área Urbana hasta 56.32 Puntaje Sisben Área Rural hasta 40.75 Y para menores de edad en condición de Desplazamiento Para los niños y niñas con discapacidad hasta los 6 años. (lo explica en a quien va dirigido)
¿A quién está dirigido?	Menores de edad desde los 6 meses hasta 4 años 11 meses, de con puntaje Sisben Área Urbana hasta 56.32 Puntaje Sisben Área Rural hasta 40.75 y para menores de edad en condición de Desplazamiento Para los niños y niñas con discapacidad hasta los 6 años.
¿Dónde se puede realizar?	Secretaría de Salud y Protección Social, Edificio Judicial del CAMI, piso 3. Teléfono 373 76 76 ext. 1250 y 1253
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	De Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Ser menor de edad mayor de seis meses y hasta los 4 años 11 meses, puntaje del Sisben Área Urbana hasta 56.32 Puntaje Sisben Área Rural hasta 40.75 y para menores de edad en condición de Desplazamiento 2. Ser menor de edad en condición de discapacidad hasta los 6 años
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1 Presentar Fotocopia del registro civil del menor. 2 Presentar Fotocopia del esquema de vacunación. 3. Presentar Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres o de la cabeza de familia. 4. Fotocopia del esquema de Crecimiento y Desarrollo
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1.Radicar la documentación en la Secretaría de Salud y Protección Social –Área Protección Alimentaria y Nutricional 2. Ingresar a la Base de Datos del programa
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Verificar el puntaje de clasificación socioeconómica en la base de datos del Departamento Nacional de Planeación –D.N.P.- 2. Verificar la disponibilidad de Cupos. 3. Ingresar a la base de datos del programa como beneficiario 4. Entregar el desayuno infantil

Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Reclamar donde los Líderes Comunitarios de los distintos Barrios el Kit de los desayunos infantiles con amor	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Se realiza según la existencia y programación para la entrega	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Entrega del kit de desayunos infantiles con amor	
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Salud y Protección Social	
	Cargo quien resuelve el servicio	Profesional Universitaria Nutricionista del Área de Protección Alimentaria con amor	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Consultando con el personal de la Secretaría de Salud y Protección Social y a través de quejas y reclamos y sugerencias.
Marco normativo y regulatorio	1. Acuerdo 009 del Concejo Municipal de septiembre de 2007. 2. Decreto 3039 de 2007 Ministerio de la Protección Social Presidencia de la República. 3. Circular Externa N° 0018, Febrero 18 de 2004 4. Ordenanza No. 27 del 16 de diciembre de 2003		
Observaciones especiales	1. Los menores de edad que se encuentren inscritos en otros programas del I.C.B.F. 2. Si no existe cupo disponible al momento de la solicitud, el menor de edad queda registrado en lista de espera. 3. Los documentos se exigen por solicitud expresa del Programa Desayunos Infantiles con amor –ICBF 4. Se retiran a los niños o niñas beneficiarios por dos faltas consecutivas sin causa justificada. 5. Este servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos.		

Programa Familias en Acción

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Otorgar apoyo monetario a familias beneficiarias, condicionado al cumplimiento de compromisos de salud para niños y niñas menores de 7 años llevándolos a los diferentes controles de crecimiento y desarrollo programados y en educación, a garantizar la asistencia de los niños a las clases.
¿A quién está dirigido?	Familias con puntajes iguales o menores a 32.20 del Sisben, familias en condición de desplazamiento registradas en el SIPOD y familias indígenas registradas en los censos Indígenas avalados por el Ministerio del Interior y Justicia con menores de 18 años.
¿Dónde se puede realizar?	En las oficinas de la Secretaría de Salud y Protección Social, Edificio Judicial del CAMI, piso 3, teléfono 373 76 76 ext. 1260
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	Martes y Jueves de 9:00 a.m. a 12:30 p.m. y Miércoles de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	Pertenecer al nivel 1 del Sisben (nuevo Sisben hasta el puntaje 32.20) Tener hijos menores de 18 años. Estar en condición de desplazamiento con registro en el SIPOD Ser familias indígenas registradas en los Censos Indígenas avalados por el Ministerio del Interior y Justicia.
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del trámite.	1. Fotocopias de la cédula de la madre, padre o adulto con la custodia legal del menor acreditada por el ICBF. 2. Registros civiles de los menores para acreditar parentesco. 3. Registros civiles de los menores para acreditar parentesco. 4. Tarjetas de Identidad para los niños y niñas mayores de 7 años. 5. Carta de desplazamiento (si la tiene). 6. Certificados de estudio de los niños mayores de 7 años que estén cursando grados de 1ª hasta 11ª. 7. Carné de vacunación y registros de crecimiento y desarrollo de los menores de 7 años.

Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del trámite		1. Acercar a la oficina de Familias en Acción la documentación solicitada. 2. Proveer los datos personales requeridos para llenar el formulario de preinscripción.	
Pasos que sigue el trámite al interior de la entidad.		El Enlace Municipal diligencia el formato de preinscripción y lo envía con todos los documentos de soporte a la Unidad Coordinadora Regional de Antioquia del Programa Más Familias en Acción, quien se encarga de avanzar con el proceso en compañía de la oficina central en Bogotá.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Telefónica o personalmente	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Aproximadamente 4 meses	
	¿En qué consiste el resultado final del trámite?	Recepción de los incentivos monetarios condicionados al cumplimiento de los compromisos en salud (menores de 7 años) y educación (entre 7 y 18 años)	
	Dependencia que resuelve el trámite	Oficina de Más Familias en Acción	
	Cargo quien resuelve el trámite	Enlace Municipal	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al trámite?		SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Telefónica o personalmente
14. Marco normativo y regulatorio		Documento COMPES 3472 DE 2007 Ley 1532 de Julio de 2012	

Programa Materno Infantil del I.C.B.F.

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Consiste en el ingreso al programa del I.C.B.F donde se entrega bienestarina a familias con menores de edad hasta los 7 años y madres gestantes y lactantes en niveles 1 y 2 del Sisben, desplazados, discapacitados y pacientes en los programas de Tuberculosis y VIH-SIDA.	
¿A quién está dirigido?	A familias con menores de edad hasta los 7 años y madres gestantes y lactantes en niveles 1 y 2 del Sisben, desplazados, discapacitados y pacientes en los programas de Tuberculosis y VIH-SIDA	
¿Dónde se puede realizar?	La inscripción y entrega de la bienestarina se realiza en la E.S.E. Hospital del Sur sede San Pio y en las sedes alternas de Santa María y Calatrava	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	Se realiza de lunes a jueves de 7:30 a 11:00 am y de 2:00 a 5:00 pm	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Familias del municipio de Itagüí con menores de edad hasta los 7 años que pertenezcan al régimen subsidiado y/o vinculado 2. Ser madre Gestante o Lactante que pertenezcan al régimen subsidiado y/o vinculado 3. Acreditar condición de desplazamiento	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Presentar el registro civil del menor de edad 2. Presentar el documento que lo acredita en condición de desplazamiento y/o población censal	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	Para la inscripción y la entrega: Dirigirse al área donde funciona el programa de crecimiento y desarrollo de la ESE Hospital del Sur o sus sedes alternas de Santa María y Calatrava	
11. Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Verificar el cumplimiento de los requisitos para ingresar al programa materno infantil 2. Verificar la disponibilidad de cupos dentro del programa 3. Realizar la inscripción y entrega de la bienestarina	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Inscripción y entrega de forma personal
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	La inscripción es inmediata y la entrega se realiza según la

			existencia de bienestarina en bodega
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?		Entrega de bienestarina por el programa Materno Infantil, hogares comunitarios, Hogares FAMI, hogares sustitutos, hogares infantiles, programa PAE (Programa de Alimentación Escolar)
	Dependencia que resuelve el servicio		Secretaría de Salud y Protección Social-Área Protección Alimentaria y Nutricional
	Cargo quien resuelve el servicio		Profesional Universitaria –Nutricionista del Área Protección Alimentaria y Nutricional
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Consultando con el Profesional Universitario de Protección Alimentaria y Nutricional de la Secretaría de Salud y Protección Social.
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 100 de 1993 art 166 Congreso de la República 2. Ley 60 del 12 de agosto de 1993 art 30 Congreso de la República 3. Ordenanza 017 del 24 de noviembre del 2003 art 3, Gobernación de Antioquia. 3. Acuerdo Municipal 009 del 12 septiembre de 2007 4. Circular Externa Nro 0018, Febrero 18 de 2004 Objetivos del Milenio		
Observaciones especiales	La distribución será acorde a la recepción de la bienestarina en Secretaría de Salud y Protección Social. Este servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos.		

Programa Mejoramiento Alimentario y Nutricional Antioquia- MANA Infantil

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Suministro de leche y galletas saborizadas por niños y niñas, para cada día del mes. Dirigido a menores de edad desde los 6 meses hasta 5 años 11 meses. Puntaje Sisben área urbana hasta 56.32 Puntaje Sisben área rural hasta 40.75 Y para menores de edad en condición de desplazamiento Para los niños y niñas con discapacidad hasta los 10 años. (se explica en a quien va dirigido)
¿A quién está dirigido?	Menores de edad desde los 6 meses hasta 5 años 11 meses Puntaje Sisben Área Urbana hasta 56.32 Puntaje Sisben Área Rural hasta 40.75 Y para niños y niñas de edad en condición de desplazamiento Niños y niñas en condiciones de discapacidad hasta los 10 años.
¿Dónde se puede realizar?	Secretaría de Salud y Protección Social- Área Protección Alimentaria y Nutricional, Edificio Judicial del CAMI, piso 3. Teléfono 373 76 76 ext. 1250 y 1253
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	De Lunes a viernes de 8:00 a 12:00 m.
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Ser menor de edad mayor de seis meses y hasta los 5 años 11 meses, con un puntaje del Sisben Área Urbana hasta 56.32 y Puntaje Sisben Área Rural hasta 40.75. y para niños y niñas menores de edad en condición de Desplazamiento 3. Ser menor de edad en condición de discapacidad hasta los 10 años
Documentos exigidos al ciudadano	1 Presentar Fotocopia del registro civil del menor.

para la realización del servicio		2. Presentar Fotocopia del esquema de vacunación. 3. Presentar Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres o de la cabeza de familia. 4. Fotocopia del esquema de Crecimiento y Desarrollo
10. Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio		1. Radicar la documentación en la Secretaría de Salud y Protección Social –Área Protección Alimentaria y Nutricional 2. Ingresar a la Base de Datos del programa
11. Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.		1. Verificar el puntaje de clasificación socioeconómica en la base de datos del Departamento Nacional de Planeación –D.N.P- 2. Verificar la disponibilidad de Cupos. 3. Verificar el puntaje de clasificación socioeconómica en la base de datos del Departamento Nacional de Planeación –D.N.P- 4. Ingresar a la base de datos del programa como beneficiario. 5. Entrega del completo en el barrio donde el menor reside
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Después de verificar la documentación presentada Para entregar de MANA: Se notifica telefónicamente y se entrega de manera personal en los barrios a través de líderes comunitarios
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Después de realizado el ingreso se entrega el complemento en el Barrio donde el niño o la niña reside.
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Entrega en forma individual de kits
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaria de Salud y Protección Social- Área Protección Alimentaria y Nutricional
	Cargo quien resuelve el servicio	Profesional Universitaria Nutricionista del Área de Protección Alimentaria y Nutricional
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Consultando con el personal de la Secretaria de Salud y Protección Social
Marco normativo y regulatorio		1. Acuerdo 009 del Concejo Municipal de septiembre de 2007. 2. Decreto 3039 de 2007 Ministerio de la Protección Social Presidencia de la República. 3. Objetivos del Milenio 4. Circular Externa N° 0018, Febrero 18 de 2004 5. Ordenanza No. 27 del 16 de diciembre de 2003
Observaciones especiales		1. Los menores de edad que se encuentren inscritos en otros programas del I.C.B.F. no son ingresados al programa MANA. 2. Si no existe cupo disponible al momento de la solicitud, el menor de edad queda registrado en lista de espera. 3. Los documentos se exigen por solicitud expresa del Programa MANA Infantil de la Gobernación de Antioquia 4. Este servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos.

Refrigerios Escolares

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Entregar diariamente un refrigerio escolar	
¿A quién está dirigido?	Niños, niñas matriculados en las Instituciones Educativas oficiales de Preescolar, Básica Primaria y Bachillerato en condición de desplazados o con algún grado de desnutrición.	
¿Dónde se puede realizar?	Inscripción: Se realizan en las instituciones educativas de básica primaria del municipio de Itagüí. Informes oficina de la Secretaría de Salud y Protección Social, Edificio Judicial del CAMI, piso 3, Teléfono 3737676 Ext 1250	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	Se realiza de lunes a viernes en horario establecido por la instituciones	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Encontrarse matriculado en las Instituciones Educativas y sus Sedes alternas oficiales del Municipio de Itagüí y estar cursando Preescolar, Básica Primaria y Bachillerato certificando condición de desplazamiento o algún grado de desnutrición.	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	Asistir al Restaurante Escolar y cumplir con los horarios establecidos por la Institución.	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Verificar la asistencia en el control diario de los niños y niñas. 2. Verificar lista reemplazo o suplentes	
respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Entrega personal del refrigerio
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Inmediato
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Entrega de refrigerios reforzados en la jornada escolar
	Dependencia que resuelve el servicio	Entrega de refrigerios escolar
	Cargo quien resuelve el servicio	Coordinador del restaurante escolar, Profesional Universitario – PAE Área de Protección Alimentaria y Nutricional de la Secretaria de Salud y Protección Social
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Consultando con el personal del Comité de seguimiento al Programa de Alimentación Escolar PAE - Institución Educativa
Marco normativo y regulatorio	1. Acuerdo Municipal Nro 009 de septiembre de 2007 2. Decreto 3039 de 2007 Ministerio de Protección Social-Presidencia de la República. 3. Convenio Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -I.C.B.F.- – Programa de Alimentación Escolar -P.A.E.- Convenio MANA Gobernación de Antioquia. 4. Ley 715 del 2001, Circular 018 del 18 de febrero de 2004 del Ministerio de Protección Social 5. Circular Externa N° 0018, Febrero 18 de 2004 6. Objetivos del Milenio 7. Resolución 4288 /96, artículo 10,11 del Ministerio de Salud	
Observaciones especiales	Este servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos.	

Vacunación masiva de caninos y felinos

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Nombre	Vacunación Masiva de caninos y felinos.	
Descripción	Vacunar contra el virus de la rabia a los perros y gatos del municipio de Itagüí.	
¿A quién está dirigido?	Perros o gatos callejeros o con propietario, para controlar los factores de riesgo que atenten contra la salud pública del municipio, en lo relacionado con los riesgos de rabia, tanto humana como animal.	
¿Dónde se puede realizar?	En las oficinas de la Secretaría de Salud y Protección Social, Edificio Judicial del CAMI, piso 3, Teléfono 3737676 Ext 1250, Email: saneamientoitagui@gmail.com	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	Acercarse al sitio indicado de acuerdo a la convocatoria en el día programado para la vacunación por su sector.	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Llevar la mascota al puesto de vacunación más cercano a su residencia. 2. Los perros deben llevarse con bozal y trailla. 3. Los gatos deben llevarse en un costal, esto con el fin de evitar accidentes.	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Carné, con esquema de vacunación de años anteriores (Si lo posee).	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Presentarse con la mascota en el puesto de vacunación cercano a su lugar de residencia en la fecha, lugar y horario señalados, según programación de la Secretaría de Salud y Protección Social.	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Realizar programación de fechas y lugares a efectuarse la jornada gratuita de vacunación y logística respectiva. 2. Solicitud de insumos ante la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia. 3. Registro de las mascotas vacunadas. 4. Elaboración de carné de vacunación.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Ejecución de las jornadas y entrega de carné
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	De acuerdo a programación anual de la Secretaría de Salud y Protección Social.
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Perros y gatos inmunizados contra el virus de la rabia
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Salud y Protección Social, Área de Control de Factores de Riesgo en Salud.
	Cargo quien resuelve el servicio	Veterinario y/o personal calificado.
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Solicitando información al siguiente correo: saneamientoitagui@gmail.com
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 9ª del código Sanitario Nacional de 1979. 2. Decreto 2257 de Julio 16 de 1982.	

Atención a quejas de índole sanitaria

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Atender quejas de tipo sanitario como: humedades causadas por acueductos o alcantarillados internos a las viviendas, por la tenencia de animales domésticos, cría de esos animales en zona urbana, desechos sólidos, ruido y olores intradomiciliarios, contaminación de alimentos, productos de riesgo para la salud pública, plagas (artrópodos y roedores), establecimientos antihigiénicos.		
¿A quién está dirigido?	Toda la comunidad Itagüense que se encuentre afectada por un problema de índole sanitario.		
¿Dónde se puede realizar?	En las oficinas de la Secretaría de Salud y Protección Social, Edificio Judicial del CAMI, piso 3, Teléfono 3737676 ext 1255, 1250, Email: saneamientoitagui@gmail.com, astrid.pisso@itagui.gov.co		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐		
¿Cuándo se puede realizar?	1. Solicitar personalmente en Secretaría de Salud y Protección Social: Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 m. 2. Ante la Oficina de Quejas y Reclamos de la Administración Municipal primer piso edificio alcaldía: de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m 3. Vía correo electrónico y/o solicitud escrita en horarios de oficina.		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	Aportar los datos necesarios para la identificación de la naturaleza de la queja y su ubicación (dirección, número telefónico, persona perjudicada, persona perjudicante, motivo de la queja).		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	De acuerdo a la naturaleza de la queja anexar la evidencia si la tiene.		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del trámite	1. Manifestación de la queja bien sea de forma personal, telefónica, correo electrónico o petición escrita. 2. Si la solicitud es escrita se debe radicar en la oficina de correspondencia, ubicada en el primer piso de la Alcaldía.		
Pasos que sigue el trámite al interior de la entidad.	1. Recepción de la queja en la Secretaria de Salud y Protección Social 2. Programación de la visita para atención de la queja y asignación de acuerdo a la naturaleza de la misma. 3. Visita de atención y levantamiento del acta correspondiente en la dirección especificada por el quejoso. 4. Elaboración de respuesta al quejoso. 5. Registro de la atención en el sistema de información de la Secretaría de Salud y Protección Social.		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	1. Visita de inspección, vigilancia y control e informe de compromisos 2. Oficio de respuesta.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Máximo 15 días hábiles.	
	¿En qué consiste el resultado final del trámite?	Atención, solución y/o remisión de la queja a la entidad competente.	
	Dependencia que resuelve el trámite	Secretaría de Salud y Protección Social	
	Cargo quien resuelve el trámite	PU y técnicos del Área de Control de Riesgos en Salud.	
13. ¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al trámite?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Comunicándose a través de los medios de contacto aportados en esta ficha.

Marco normativo y regulatorio	1. Ley 9ª de 1979 código Sanitario Nacional. 2. Decreto 3075 de 1997. 3. Decreto 1500 de 2007. 4. Ley 711 de 2001. 5. Decreto 2263 de 2004. 6. Resolución 2827 de 2006. 7. Decreto 2676 de 2000. 8. Decreto 4126 de 2005. 9. Resolución 2005 de 2007. 10. Resolución 1842 de 2009 y demás normatividad vigente. 11. Resolución 1164 de 2002. 12. Decreto 1669 de 2002.
Observaciones especiales	Los funcionarios del área de factores de riesgo del consumo y el ambiente, atiende las quejas de índole sanitaria hasta donde su competencia procede; cuando la solución no es posible por esta vía, las quejas son remitidas a los entes competentes internos o externos a la administración municipal para dar solución final.

Direccionamiento a los usuarios para la afiliación y usos de derechos en salud

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Orientar al usuario para que se afilie a una EPS-S o EPS-C
¿A quién está dirigido?	A la población vinculada del Municipio niveles 0 -1 y 2
¿Dónde se puede realizar?	En las oficinas de la Dirección Local de Salud, Edificio Judicial del CAMI, piso 3, teléfono 277 15 11. Oficina de atención al usuario del Régimen subsidiado
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	De Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 11:00 am. Y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 11:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	1. Tener nacionalidad colombiana o extranjera. 2. Realizar solicitud personalizada en la Dirección Local de Salud, Área Aseguramiento del Régimen Subsidiado. 3. Debe tener SISBEN nivel 1 o 2 o ser población censal 4. No tener multifiliación (EPS-S o EPS-C) en otros Municipios
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	1. Presentar Cédula de ciudadanía o cédula de extranjería, registro civil o tarjeta de identidad 2. Presentar Certificado de la institución que lo acredite como población censal según categoría 3. Presentar Carta de retiro de la EPS-C o EPS-S, o del SISBEN, si se encuentra activo en otro Municipio
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del trámite	Presentarse en las oficinas de la Secretaría de Salud y Protección Social, Edificio Judicial del CAMI, piso 3, teléfono 277 15 11. Oficina de atención al usuario del Régimen subsidiado, para realizar su respectiva solicitud

Pasos que sigue el trámite al interior de la entidad.		Validar derechos en las páginas nacionales del FOSYGA y Departamento Nacional de Planeación – DNP- (SISBEN) Si no presenta ninguna multifiliación, se procede a direccionarlo a las EPS-S que tiene contratado el Municipio (COMFAMA – CAPRECOM)	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Personalmente	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Es la EPS-S quien reporta la base de datos a la ESE Hospital del Sur cada mes	
	¿En qué consiste el resultado final del trámite?	La afiliación del usuario en el sistema	
	Dependencia que resuelve el trámite	EPS-S	
	Cargo quien resuelve el trámite	Jefe de régimen subsidiado – Base de Datos de la EPS-S	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al trámite?		SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Consultando en la ESE Hospital del Sur
Marco normativo y regulatorio		Acuerdo 415 de 2009 Resolución 2321	

Certificado de Exhumación

Definición	Trámite ☒ Servicio ☐
Descripción	Solicitar certificado para la exhumación de un cadáver que ha cumplido el tiempo requerido para llevar a cabo este procedimiento.
¿A quién está dirigido?	Comunidad con necesidades de exhumación de cuerpos que han cumplido el tiempo requerido para este procedimiento.
¿Dónde se puede realizar?	En las oficinas de La Secretaría de Salud y Protección Social, Edificio Judicial del CAMI, piso 3, teléfono 3737676 ext 1255, 1250. e-mail: saneamientoitagui@gmail.com o astrid.pisso@itagui.gov.co
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	Solicitud y entrega: Lunes a viernes de 8:00 a 12:00 am
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	1. certificado de defunción que permita verificar si el cadáver cumple con el tiempo requerido para ser exhumado, como se indica a continuación: Si nace muerto 8 meses De 1 a 2 años 1 año De 3 a 4 años 18 meses De 5 a 6 años 2 años De 7 y más años 4 años
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	Certificado de defunción del cuerpo a exhumar.
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del trámite	1. Solicitud personal ante la Secretaría de Salud y Protección Social, Área de Control de Riesgos. 2. Presentar certificado de defunción para verificar el tiempo requerido para llevar a cabo el proceso. 3. Reclamar el Certificado de exhumación

Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.		1. Verificación de los requisitos 2. Diligenciar certificado de exhumación. 3. Registro en libro de control. 4. Entrega del certificado de exhumación.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Entrega personal del almuerzo	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Inmediata	
	¿En qué consiste el resultado final del trámite?	Entrega de almuerzos en la jornada escolar a la población inscrita.	
	Dependencia que resuelve el trámite	Instituciones educativas y Secretaría de Salud y Protección Social, Área de Protección Alimentaria y Nutricional.	
	Cargo quien resuelve el trámite	Auxiliar administrativa	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al trámite?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Personalmente
Marco normativo y regulatorio		1. Ley 9ª del código Sanitario Nacional de 1979. 2. Decreto 200 de 1996.	
Observaciones especiales		Las exhumaciones extemporáneas solo se autorizan por orden expresa de la autoridad competente (Fiscalía), siempre y cuando se garantice que no se atente contra la salud pública durante este procedimiento	

Certificado sanitario para vehículos transportadores de alimentos

Definición	Trámite ☒ Servicio ☐
Descripción	Expedir el certificado sanitario para los vehículos transportadores de alimentos.
¿A quién está dirigido?	Personal transportador de alimentos de alto, mediano y bajo riesgo del municipio de Itagüí que requieren tramitar el certificado sanitario.
¿Dónde se puede realizar?	En las oficinas de la Secretaría de Salud y Protección Social, Edificio Judicial del CAMI, piso 3, Teléfono 3737676 ext 1255, 1250 Email: saneamientoitagui@gmail.com o astrid.pisso@itagui.gov.co
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	lunes a viernes de 7:30 am a 8:30am
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	1. Solicitar la inspección en la Secretaría de Salud y Protección Social en los horarios establecidos 2. Llevar el vehículo transportador de alimentos a un parqueadero cercano a la Secretaría de Salud y Protección Social 3. El vehículo debe estar desocupado en el momento de la inspección. 4. Apoyar al funcionario en la revisión de las condiciones del vehículo y el levantamiento del acta. 5. El Vehículo debe cumplir con condiciones higiénico-sanitarias de acuerdo al producto transportado y no debe atentar contra la salud pública de la comunidad
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	1. Matrícula de propiedad del vehículo. 2. Certificación sanitaria vencida, si es el caso de renovación.
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del trámite	1. Solicitud personal ante la Secretaría de Salud y Protección Social, Área de Control de Riesgos. 2. Presentar certificado de defunción para verificar el tiempo requerido para llevar a cabo el proceso. 3. Reclamar el Certificado de exhumación
Pasos que sigue el trámite al interior de la entidad.	Paso 1: Solicitud personal de la inspección en la Secretaría de Salud y Protección Social, Área de Control de Factores de Riesgo, en el horario designado para el trámite.

		Paso 2: Si el concepto es favorable con requerimientos o pendiente, el propietario debe cumplir con lo estipulado en acta en el tiempo requerido y debe solicitar nueva visita. Paso 2: Si el concepto es favorable, se debe acercar a la Secretaría de Salud y Protección Social, para reclamar el certificado sanitario, presentando el acta de visita levantada durante la inspección y lo requerido en el documento.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Visita de inspección, vigilancia y control y emisión de certificado en los tiempos estipulados	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Respuesta inmediata a la solicitud de inspección	
	¿En qué consiste el resultado final del trámite?	Emisión de concepto sanitario (favorable, condicionado o desfavorable).	
	Dependencia que resuelve el trámite	Secretaría de Salud y Protección Social – Área Control de Factores de Riesgo en Salud del Consumo y el Ambiente	
	Cargo quien resuelve el trámite	PU Área de Control de Riesgos en Salud y Técnico del Área de Control de Riesgos en Salud.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al trámite?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Durante la inspección.
Marco normativo y regulatorio		1. Ley 9ª del código Sanitario Nacional de 1979. 2. Decreto 3075 de 1997. 3. Decreto 1500 de 2007. 4. Decreto 000555 de Marzo de 2004.	

Certificado sanitario para establecimientos

Definición	Trámite ☒ Servicio ☐
Descripción	Expedir certificación del cumplimiento de la normatividad sanitaria a través de la visita de inspección de los factores de riesgo del establecimiento público.
¿A quién está dirigido?	A todos los propietarios de establecimientos comerciales abiertos al público que deben ser sujeto de inspección, vigilancia y control sanitario.
¿Dónde se puede realizar?	En las oficinas de la Secretaría de Salud y Protección Social, Edificio Judicial del CAMI, piso 3, Teléfono 3737676 ext 1255, 1250. Email: saneamientoitagui@gmail.com o astrid.pisso@itagui.gov.co
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	1. Para realizar la solicitud: lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m 2. Para entregar la certificación: lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	1. Presentar la solicitud de visita ante la Secretaría de Salud y Protección Social en los horarios establecidos 2. Aportar datos para la identificación del establecimiento: dirección, nombre del barrio, número telefónico, persona responsable, horario de atención, actividad económica y razón social. 3. El establecimiento debe cumplir con las condiciones higiénico-sanitarias, locativas y de manejo de acuerdo a la actividad según lo estipulado en la normatividad competente.
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	Acta de visita de inspección sanitaria anterior (excepto si se trata de un establecimiento nuevo).
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del trámite	1. Solicitar el servicio de manera personal, telefónica, correo electrónico y/o petición escrita; esta última debe ser radicada en la oficina de correspondencia, ubicada en el primer piso de la Alcaldía. 2. Reclamar el certificado Sanitario presentando el acta de visita levantada durante la última inspección donde se certifique el cumplimiento de lo requerido en ella.

Pasos que sigue el trámite al interior de la entidad.		1. Recibir y direccionar la solicitud de visita al funcionario responsable. 2. Programar la visita de acuerdo a la disponibilidad de la Secretaría de Salud. 3. Realizar la visita de inspección, vigilancia y control al establecimiento solicitante. 4. Diligenciar la certificación sanitaria. 5. Entregar el concepto sanitario. 7. Registrar en el libro de control.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Certificación escrita	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	1. Para realizar la visita: 8 a 10 días hábiles después de la solicitud 2. Entrega de certificado: lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m	
	¿En qué consiste el resultado final del trámite?	Certificación sanitaria	
	Dependencia que resuelve el trámite	Secretaría de Salud y Protección Social, Área Control de Factores de Riesgo del Consumo y el Ambiente.	
	Cargo quien resuelve el trámite	PU Área de Control de Riesgos en Salud y Técnico del Área de Control de Riesgos en Salud.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al trámite?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Después de la visita de inspección puede confirmar el estado del trámite vía telefónica o correo electrónico.
Marco normativo y regulatorio		1. Ley 9ª de 1979 código Sanitario Nacional. 2. Decreto 3075 de 1997. 3. Decreto 1500 de 2007. 4. Ley 711 de 2001. 5. Decreto 2263 de 2004. 6. Resolución 2827 de 2006. 7. Decreto 2676 de 2000. 8. Decreto 4126 de 2005. 9. Resolución 2005 de 2007. 10. Resolución 1842 de 2009 y demás normatividad vigente. 11. Resolución 1164 de 2002. 12. Decreto 1669 de 2002.	
Observaciones especiales		El personal de inspección, vigilancia y control de factores de riesgo del consumo y el ambiente, puede realizar visitas de seguimiento cuando lo considere pertinente.	

Promoción de la salud y calidad de vida

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Realizar acciones orientadas a mitigar el impacto en salud, fortaleciendo factores protectores como habilidades y capacidades individuales, familiares y en comunidad, en articulación con los sectores e instituciones, que modifiquen los condicionantes o determinantes de la salud.
¿A quién está dirigido?	A la comunidad educativa, familias, grupos organizados y comunidad en general.
¿Dónde se puede realizar?	En instituciones educativas, en los hogares, en espacios comunitarios y otros abiertos al público.
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	1 De acuerdo a programación establecida con base en criterios de priorización según los riesgos identificados en estudios diagnósticos e intervenciones previas 2 Que la comunidad a intervenir se encuentre dentro de la población o grupos priorizados
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	Que la comunidad a intervenir se encuentre dentro de la población o grupos priorizados

Documentos exigidos al ciudadano para la realización del trámite		N/A	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del trámite		1.Participación de las actividades programadas 2.Registrar los datos solicitados en los listados de asistencia 3.Diligenciar las encuestas de satisfacción sobre la apreciación personal de las intervenciones realizadas	
Pasos que sigue el trámite al interior de la entidad.		1. Verificar y analizar resultados de estudios e intervenciones previas 2. Programar intervenciones de acuerdo a los requerimientos normativos y necesidades identificadas en la comunidad 3. Concertar con diferentes actores del sistema intervenciones conjuntas 4. Ejecutar las actividades de acuerdo a la programación establecida 5. Consolidar y analizar los resultados obtenidos	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Talleres, actividades lúdicas recreativas, retiros de reflexión, charlas educativas, seminarios (estrategias de información, educación y comunicación – IEC-).	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	N/A	
	¿En qué consiste el resultado final del trámite?	Impacto positivo sobre los condicionantes en salud a nivel individual y que trasciendan al ámbito familiar y comunitario.	
	Dependencia que resuelve el trámite	Secretaría de Salud y Protección Social, Salud Pública	
	Cargo quien resuelve el trámite	Subsecretaría de Salud Pública	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?		SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Respondiendo las encuestas de satisfacción
Marco normativo y regulatorio		R Resolución 425 de 2008, Plan Decenal de Salud Pública	
Observaciones especiales		Las acciones de promoción se basan en cinco áreas prioritarias: •Establecimiento de políticas públicas saludables •Creación de entornos que favorezcan la salud •Fortalecimiento de la acción comunitaria para la salud •Desarrollo de las habilidades personales y •Reorientación a los servicios de salud	

Prevención del riesgo en salud

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Conjunto de acciones individuales y colectivas en salud, orientadas a reducir los riesgos de enfermar o morir, mediante intervenciones compartidas entre el Estado, la comunidad, las entidades promotoras de salud - EPS, las Administradoras de Riesgos Laborales - ARL y los sectores cuyas acciones tienen incidencia en la salud de las personas.		
¿A quién está dirigido?	A la comunidad educativa, familias, grupos organizados y comunidad en general.		
¿Dónde se puede realizar?	En instituciones educativas, en los hogares, en espacios comunitarios y otros abiertos al público		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐		
¿Cuándo se puede realizar?	De acuerdo a programación establecida con base en criterios de priorización según los riesgos identificados en estudios diagnósticos e intervenciones previas		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Que la comunidad a intervenir se encuentre dentro de la población o grupos priorizados.		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	N/A		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1.Participación de las actividades programadas 2.Registrar los datos solicitados en los listados de asistencia 3.Diligenciar las encuestas de satisfacción sobre la apreciación personal de las intervenciones realizadas.		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Verificar y analizar resultados de estudios e intervenciones previas 2. Programar intervenciones de acuerdo a los requerimientos normativos y necesidades identificadas en la comunidad 3. Concertar con diferentes actores del sistema intervenciones conjuntas 4. Ejecutar las actividades de acuerdo a la programación establecida 5. Consolidar y analizar los resultados obtenidos		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Actividades lúdico recreativas, charlas educativas, seminarios (estrategias de información, educación y comunicación – IEC-).	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	N/A	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Reducción de los riesgos de enfermar o morir en la comunidad	
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Salud y Protección Social, Área salud Pública	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaría de Salud Pública	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Respondiendo las encuestas de satisfacción
Marco normativo y regulatorio	Resolución 425 de 2008, Plan Decenal de Salud Pública		
Observaciones especiales	Las acciones de prevención incluyen: Medidas orientadas a evitar la aparición de la enfermedad (prevención primaria). La gestión del riesgo, para detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida (prevención secundaria).		

Visitas de vigilancia epidemiológica

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Realizar visitas de investigación epidemiológica para identificar la causa, la fuente, contactos y la forma de transmisión de enfermedades de interés en salud pública, y establecer rápidamente las medidas de control más adecuadas.	
¿A quién está dirigido?	A los pacientes que sean reportados en el sistema de información de vigilancia epidemiológica - SIVIGILA - como casos sospechosos, probables o confirmados, de enfermedades inmunoprevenibles u otras de interés para la salud pública como ETA, dengue, leptospirosis, entre otras.	
¿Dónde se puede realizar?	La información la registra en el SIVIGILA cada Institución de Prestación de Servicios (IPS) que atiende el caso. La visita como tal, se realiza en el sitio de residencia de los afectados.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	Una vez se identifique el caso en la Secretaría de Salud, se realiza la visita antes de 72 horas.	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Que el usuario haya consultado en la IPS de atención correspondiente o que la comunidad lo reporte como caso o brote. 2. Que los casos hayan sido reportados al SIVIGILA por la IPS 3. Los casos deben tener como residencia el Municipio de Itagüí.	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Presentar el documento de Identidad 2. Exámenes de laboratorio ordenados y resultados de este si los tiene. 3. Fórmula médica si la tiene.	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. El usuario debe consultar a su IPS de atención para la identificación, clasificación y reporte del caso. 2. Recibir la visita efectuada por el personal profesional	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Recibir el reporte del evento 2. Gestionar la ejecución de la visita epidemiológica 3. Realizar el análisis y seguimiento de los casos hasta su cierre final	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	1. Información telefónica sobre la Visita domiciliaria 2. Ejecución de la visita epidemiológica
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	3 días hábiles después de la solicitud
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Realización de la visita y cierre del caso.
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Salud y Protección Social, Área Salud Pública
	Cargo quien resuelve el servicio	Profesional Universitario
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Llamada telefónica a los siguientes números de teléfono: 3737676, extensión 1265
Marco normativo y regulatorio	Constitución Política, la Ley 9 de 1979, Ley 10 de 1990, Ley 100 de 1993, Ley 715 de 2001, Ley 1122 de 2007, Decreto 3518 de 2006, Decreto 2323 de 2006, reglamento sanitario internacional y Metas de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.	
Observaciones especiales	Las enfermedades de interés en salud pública se encuentran relacionadas en los Lineamientos de Vigilancia y Control de Salud Pública publicados en la página de la Dirección Seccional de Salud de Antioquia.	

Vacunación a población susceptible en jornadas de vacunación

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Jornadas masivas de vacunación en cumplimiento de directrices Nacionales, con la ubicación de puestos de vacunación ubicados en un sitios estratégicos de los barrios donde se aplicarán las vacunas que se ofrecen dentro del Programa Ampliado de Inmunizaciones PAI	
¿A quién está dirigido?	Población menor de 6 años de edad, mujeres en edad fértil (10 a 49 años de edad), mujeres en estado de gestación y adulto mayor de 60 años, independiente de la Seguridad Social y su centro de atención o IPS.	
¿Dónde se puede realizar?	En los servicios de vacunación de las IPS y en los puestos de vacunación ubicados en los barrios.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	Las jornadas se realizan en las fechas estipuladas por el Ministerio de Salud y Protección Social, en abril y agosto.	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Estar en el rango de edad para la vacuna	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Para niños menores de 6 años de edad y mujeres en edad fértil, Carné de las vacunas aplicadas en años anteriores, en caso de tenerlo. 2.Documento de identidad	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Asistir al puesto de vacunación en la fecha, lugar y horario señalados 2. Presentar documentos requeridos	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Programar fecha y lugar a efectuarse la jornada de vacunación. 2. Programar logística de la jornada 3. Solicitar insumos y biológicos ante la Dirección Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia. 4. Entregar insumos y biológicos a la ESE Hospital del Sur 5. Realizar la vacunación 6. Consolidar y analizar la información	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Personalizada
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	La aplicación de los biológicos se realiza de manera inmediata una vez se solicite el servicio.
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Ejecución de la jornada de vacunación
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Salud y Protección Social, Área Salud Pública
	Cargo quien resuelve el servicio	Profesional Universitario
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?
Marco normativo y regulatorio	1.Resolucion 412 de 2000 2.Resolución 425 de 2.008	
Observaciones especiales	Las vacunas que están dentro del esquema de vacunación definido por el Ministerio de Salud y Protección Social para Colombia, se aplican de igual manera totalmente gratis, en las Instituciones Prestadoras de Servicios - IPS, para acceder a este servicio, el ciudadano debe verificar cual IPS le fue asignada por su EPS.	

Entrega de medicamentos de salud pública

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Entrega a Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), de los medicamentos para la prevención y tratamiento de enfermedades de interés en salud pública.		
¿A quién está dirigido?	A las IPS con presencia en el municipio de Itagüí		
¿Dónde se puede realizar?	Para solicitar el medicamento por parte de las IPS, se realiza en la Secretaría de Salud y Protección Social de Itagüí. La entrega del medicamento se realiza en el servicio farmacéutico de la ESE de primer nivel del municipio.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐		
¿Cuándo se puede realizar?	Tanto la solicitud como la entrega de los medicamentos se realiza de acuerdo al criterio médico y los protocolos de tratamiento de pacientes confirmados.		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Prestar servicios de salud en el Municipio 2. Estar habilitados como IPS 3. IPS con pacientes diagnosticados y registrados en historia clínica.		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Formato de solicitud de medicamentos diligenciado 2. Reporte del evento en el software de vigilancia epidemiológica - SIVIGILA - 3. Orden y formula medica de especialista para profilaxis.		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitar por parte de la IPS el medicamento en los formatos establecidos. 2. Solicitar la entrega de los medicamentos en el servicio farmacéutico de la ESE del primer nivel.		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Recibir y consolidar los pedidos realizados por las IPS 2. Solicitar medicamentos en formatos establecidos al nivel Departamental 3. Recibir y almacenar los medicamentos 3. Verificar y registrar medicamentos recibidos 4. Entregar medicamentos a IPS según solicitudes y verificación de cumplimiento de requisitos.		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Entrega personalizada de medicamentos de acuerdo a verificación del pedido	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	2 días hábiles	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	IPS con medicamentos de salud pública para el tratamiento oportuno de casos.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaria de Salud y Protección Social, Área Vigilancia Epidemiológica en Salud Pública	
	Cargo quien resuelve el servicio	Profesional Universitario	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	
Marco normativo y regulatorio	Lineamientos de Salud Publica 2013, Resolución 425 de 2008, Decreto 3039 de 2007, Ley 715 de 2001, Resolución 412 de 2000.		

Suministro de insumos y biológicos del Programa Ampliado de Inmunizaciones - PAI

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Entrega a Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) vacunadoras, de los insumos y vacunas que hacen parte del PAI, definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.		
¿A quién está dirigido?	A las IPS vacunadoras con presencia en el municipio de Itagüí.		
¿Dónde se puede realizar?	La solicitud de los biológicos e insumos, los realiza las IPS vacunadoras, a la Secretaría de Salud y Protección Social del municipio, en los formatos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐		
¿Cuándo se puede realizar?	La solicitud de los insumos y vacunas del PAI se realizan los días 03 de cada mes.		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Prestar servicios de vacunación en el municipio 2. Estar habilitados como IPS vacunadoras 3. Solicitud de insumos y vacunas en formatos establecidos por el Ministerio de salud. 4. Que la IPS usuaria se encuentre a paz y salvo en los informes mensuales que se deben enviar a la Secretaría.		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Formato de pedido de insumos y biológicos diligenciado		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Realizar la solicitud por parte de la IPS como usuario de biológicos, en los formatos establecidos según sus necesidades mensuales. 2. Solicitar la entrega de los biológicos e insumos en el lugar que la Secretaría de Salud tiene para ese fin. 3. Enviar el formato de recibido de los biológicos e insumos a la Secretaría de Salud.		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Recibir y consolidar los pedidos realizados por las IPS Vacunadoras. 2. Solicitar los insumos y vacunas en formatos establecidos al nivel Departamental 3. Recibir y almacenar los insumos y biológicos garantizando la cadena de frío 4. Verificar y registrar los insumos y vacunas recibidas 5. Entregar insumos y biológicos a las IPS vacunadoras del Municipio		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Entrega personalizada de insumos de acuerdo a verificación del pedido	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Siete días calendario	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	IPS vacunadoras con insumos y biológicos del PAI para la prestación oportuna del servicio al total de la población susceptible.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Salud y Protección Social, Área Salud Pública	
	Cargo quien resuelve el servicio	Profesional Universitario	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	
Marco normativo y regulatorio	Lineamientos PAI 2013, Resolución 425 de 2008, Decreto 3039 de 2007, Ley 715 de 2001, Resolución 412 de 2000, Manual técnico y administrativo del PAI		

Promoción de la afiliación al Régimen Contributivo, riesgos profesionales y salud ocupacional a las MIPYMES.

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Orientar al empleador de las medianas y pequeñas microempresas para promover la afiliación de sus trabajadores a una EPS-C, afiliación en Riesgos Profesionales y Salud Ocupacional.	
¿A quién está dirigido?	A empleadores de las MIPYMES del municipio de Itagüí	
¿Dónde se puede realizar?	Las visitas las realiza la Secretaría de Salud y Protección Social, ubicada en el tercer piso del Edificio Judicial del CAMI, carrera 51 N 51 -55. Tel 3737676 ext. 1250.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11.00 am. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Ser una MIPYME activa	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	El representante legal deberá presentar: 1. Certificado de afiliación de sus empleados a una EPS Contributiva y planillas de cotización al día. 2. Certificado de afiliación de sus empleados a Riesgos Laborales y sus respectivos pagos. 3. Presentar programa de Salud Ocupacional 4. Planes de emergencias establecidos	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio Recibir asesoría acorde a la normatividad vigente sobre deberes y derechos para la afiliación al Régimen Contributivo y cumplir los requisitos exigidos por la EPS-C, la ARP y el Fondo de Pensiones de la elección.	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	Se realiza visita de inspección y seguimiento a los 45 días hábiles y se evalúa cumplimiento por parte del empleador. En caso de incumplimiento por parte del empleador, se notifica a la Regional del Trabajo para que realice las acciones legales pertinentes.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Personalmente y por escrito con planes de mejoramiento si hay lugar a los mismos
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Cuarenta y cinco (45) días hábiles a partir de la visita realizada por parte del funcionario de la Secretaría de Salud y Protección Social
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Realizar seguimiento a las MIPYMES al cumplimiento de la normatividad vigente en lo que respecta al SGSSS
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Salud y Protección Social- Área de Aseguramiento y Control de la Salud
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Salud, Área de Aseguramiento y Control de la Salud
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Consultando en la Secretaría de Salud y Protección Social- Área de Aseguramiento y Control de la Salud, Carrera 51 N 51-55 Itagüí, torre judicial, tercer piso. 373 76 76 ext. 1250
Marco normativo y regulatorio	Ley 1562 de 2012. Resolución 425 de 2008	
¿El trámite está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	Las vacunas que están dentro del esquema de vacunación definido por el Ministerio de Salud y Protección Social para Colombia, se aplican de igual manera totalmente gratis, en las Instituciones Prestadoras de Servicios - IPS, para acceder a este servicio, el ciudadano debe verificar cual IPS le fue asignada por su EPS.	

Certificado de Tercera Edad

Definición	Trámite ☒ Servicio ☐		
Descripción	Expedir certificación al usuario Adulto Mayor en condición de abandono para facilitar su acceso a otros programas sociales del municipio de Itagüí.		
¿A quién está dirigido?	A personas adultos mayores en condición de abandono.		
¿Dónde se puede realizar?	En la Secretaría de Salud y Protección Social, ubicado en el tercer piso del Edificio Judicial del CAMI, carrera 51 N 51-55. Tel 3737676 ext. 1266.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐		
¿Cuándo se puede realizar?	De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11.00 am. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	Ser adulto mayor y figurar en la base de datos como población censal.		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	Presentar cédula de ciudadanía		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del trámite	Solicitud verbal o escrita en la Secretaría de Salud y Protección Social.		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	Verificación de bases de datos		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Personalmente o persona responsable del cuidado del adulto mayor	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Inmediatamente	
	¿En qué consiste el resultado final del trámite?	El usuario recibe el respectivo certificado.	
	Dependencia que resuelve el trámite	Secretaría de Salud y Protección Social- Área de Aseguramiento y Control de la Salud	
	Cargo quien resuelve el trámite	Técnico de aseguramiento	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al trámite?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Consultando en la Secretaría de Salud y Protección Social- Área de Aseguramiento y Control de la Salud, Carrera 51 N 51-55 Itagüí, torre judicial, tercer piso. 373 76 76 ext. 1266
Marco normativo y regulatorio	Acuerdo 415 de 2009		
¿El trámite está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒		

Certificado de menor en condición de abandono

Definición	Trámite ☒ Servicio ☐		
Descripción	Expedir certificación de menor en condición de abandono a solicitud del ICBF, para facilitar su acceso a otros programas sociales.		
¿A quién está dirigido?	A familiares del menor, madres sustitutas o instituciones que así lo requieran		
¿Dónde se puede realizar?	En la Secretaría de Salud y Protección Social, ubicado en el tercer piso del Edificio Judicial del CAMI, carrera 51 N 51 -55. Tel 3737676 ext. 1266.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐		
¿Cuándo se puede realizar?	De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11.00 am. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	Ser menor en condición de abandono y figurar en la base de datos como población censal.		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	Presentar documento de identidad del menor y ser el responsable de la tenencia del menor debidamente acreditado.		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del trámite	Presentación de documentos exigidos en el horario establecido en la Secretaría de Salud y Protección Social		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	Verificación de bases de datos		
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Inmediatamente	
	¿En qué consiste el resultado final del trámite?	El usuario recibe el respectivo certificado.	
	Dependencia que resuelve el trámite	Secretaría de Salud y Protección Social- Área de Aseguramiento y Control de la Salud	
	Cargo quien resuelve el trámite	Técnico de aseguramiento	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al trámite?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Consultando en la Secretaría de Salud y Protección Social- Área de Aseguramiento y Control de la Salud, Carrera 51 N 51-55 Itagüí, torre judicial, tercer piso. 373 76 76 ext. 1266
Marco normativo y regulatorio	Acuerdo 415 de 2009		
¿El trámite está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒		

Certificado de habitante de la calle

Definición	Trámite ☒ Servicio ☐		
Descripción	Identificar a la población en condición de habitante de calle		
¿A quién está dirigido?	A personas en condición de habitante de calle		
¿Dónde se puede realizar?	En la Secretaría de Salud y Protección Social, ubicado en el tercer piso del Edificio Judicial del CAMI, carrera 51 N 51 -55. Tel 3737676 ext. 1266.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐		
¿Cuándo se puede realizar?	De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11.00 am. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	Ser habitante de la calle		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del trámite	• Presentar Cédula de ciudadanía. En caso de no tener documento de identidad, debe presentar una denuncia de pérdida del documento. • Presentar carta de 3 personas que acrediten su condición de habitante de la calle.		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del trámite	Presentación de documentos exigidos en el horario establecido en la Secretaría de Salud y Protección Social.		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	Se realiza visita a la dirección de permanencia del habitante de la calle para confirmar la información. Se valida la información del habitante de la calle en la base de datos del FOSYGA y del DNP para descartar multifiliación. Se ingresan los datos del habitante de la calle a la base de datos de la población censal. Si se encuentra hospitalizado, se realiza visita a la ESE en la cual se encuentra internado el paciente habitante de la calle.		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Personalmente	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Cinco (5) días hábiles a partir de la solicitud	
	¿En qué consiste el resultado final del trámite?	El usuario adquiere los derechos en salud, según normatividad vigente.	
	Dependencia que resuelve el trámite	Secretaría de Salud y Protección Social- Área de Aseguramiento y Control de la Salud	
	Cargo quien resuelve el trámite	Técnico de aseguramiento	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al trámite?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Consultando en la Secretaría de Salud y Protección Social- Área de Aseguramiento y Control de la Salud, Carrera 51 N 51-55 Itagüí, torre judicial, tercer piso. 373 76 76 ext. 1266
Marco normativo y regulatorio	Ley 1641 de 2013 y Acuerdo 415 de 2009		

Red UNIDOS

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Estrategia para la superación de la pobreza extrema del Gobierno Nacional que durante este cuatrenio, busca que 1.571 familias en el municipio de Itagüí superen la pobreza extrema. Es una red que congrega a 26 entidades del Estado involucradas en la provisión de servicios sociales básicos para la población en pobreza extrema. Su énfasis es asegurar que las familias más pobres puedan acceder a los programas a los que son elegibles. Actualmente, es estrategia de la ANSPE.		
¿A quién está dirigido?	A la población en condición de pobreza extrema pertenecientes a la Red UNIDOS.		
¿Dónde se puede realizar?	El acompañamiento familiar se realiza en el lugar de residencia de cada una de las familias que pertenecen a la estrategia.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒		
¿Cuándo se puede realizar?	No hay convocatoria pública, las familias de la Red Unidos están focalizadas.		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	No hay convocatoria pública.		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	No hay convocatoria pública.		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	No hay convocatoria pública.		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Programar fecha y lugar a efectuarse la jornada de vacunación. 2. Programar logística de la jornada 3. Solicitar insumos y biológicos ante la Dirección Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia. 4. Entregar insumos y biológicos a la ESE Hospital del Sur 5. Realizar la vacunación 6. Consolidar y analizar la información		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Los Cogestores Sociales se encargan de ubicar a la familia beneficiaria de la Estrategia Red UNIDOS.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Inmediata.	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Acompañamiento familia y comunitario y gestión de la oferta del estado a la que puedan ser elegibles.	
	Dependencia que resuelve el servicio	ANSPE	
	Cargo quien resuelve el servicio	Cogestor Social	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	
Marco normativo y regulatorio	1. Resolución nº 375 de 2012 2. Conpes 102		
Relaciones con otros servicios	Todas las familias pertenecientes a la Red UNIDOS tienen acceso preferente a todos los programas del estado especialmente a los del DPS.		
Estadísticas	Número de servicios al mes : 980 visitas de acompañamiento familiar.		



Secretaría del Deporte y la Recreación

Programa Desarrollo Deportivo

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Se encarga del desarrollo del deporte de competencia en el Municipio de Itagüí a partir del fortalecimiento del deporte asociado y formativo, incluyendo la integración de las instituciones involucradas y el apoyo a las representaciones deportivas. Involucra a deportistas, disciplinas deportivas, clubes deportivos, escuelas deportivas y Corporaciones deportivas. En este programa se busca desarrollar el deporte en todos sus niveles; social comunitario, formativo y competitivo.
¿A quién está dirigido?	Está dirigido a niños, niñas, jóvenes, adultos y población con discapacidad
¿Dónde se puede realizar?	En la Secretaría de Deportes y Recreación está ubicada en el Coliseo Ditaires "El Cubo".
¿Cuándo se puede realizar?	Convocatorias abiertas
Requisitos y Documentos	Diligenciar el formulario de Inscripción a la disciplina deportiva de interés
	Copia del documento de identidad
	Fotocopia de la seguridad social
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	Dirigirse a la oficina de Desarrollo Deportivo de la Secretaría de Deportes y Recreación ubicada en el Coliseo Ditaires "El Cubo" o comunicarse 374-81-96 EXT 121
Bienes o Servicios Ofrecidos	Los proyectos que conforman el programa Desarrollo Deportivo son los siguientes: Juegos Departamentales, Deporte Asociado, Juegos Comunes, Juegos por la Paz, Juegos del Servidor Público, Deporte Barrial, Torneo Ponys, Registro y control de clubes y Medicina Deportiva. La Secretaría de Deportes y Recreación ofrece a toda la comunidad itagüiseña 29 disciplinas deportivas, que se pueden practicar desde el nivel de iniciación hasta el competitivo; éstas son: Ajedrez, atletismo, baloncesto, balonmano, beisbol, bicigrós, boxeo, ciclismo, ciclomontañismo, fútbol, fútbol sala, judo, karate-do, kung-fu, levantamiento de pesas, lucha, natación, patinaje, rugby, softbol, taekwondo, tejo, tenis de campo, tenis de mesa, tiro con arco, voleibol, ultimate voleiplaya y bádminton.

Programa Ocio Tiempo Libre y Recreación

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Promueve los estilos de vida saludable, el desarrollo humano, integral y sostenible de la población Itagüiseña, mediante la aplicación de una política del deporte, la recreación y la educación física extraescolar en los siguientes proyectos como: Ciclovías, caminatas, aeróbicos, gimnasia adulto mayor, discapacitados, ludotecas, recreación en vacaciones y tomas barriales. Garantiza la participación de los diferentes grupos poblacionales en la práctica del Deporte, la Recreación y la Educación Física Extraescolar en el Municipio de Itagüí, a través de la diversificación de la oferta y el aumento en la cobertura de programas y proyectos que promuevan el juego limpio, la convivencia y los estilos de vida saludable
¿A quién está dirigido?	Está dirigido a niños, niñas, jóvenes, adultos mayores y población con discapacidad
¿Dónde se puede realizar?	En la Secretaría de Deportes y Recreación está ubicada en el Coliseo Ditaires "El Cubo".
¿Cuándo se puede realizar?	En los horarios establecidos de la programación de la Secretaría de Deportes y Recreación
Requisitos y Documentos	La población de Adulto Mayor realiza inscripciones de acuerdo al grupo de cada barrio o comuna, para mayor información se puede comunicar al 374 81 96 Ext. 106-115 Documento de Identidad Realizar la inscripción al programa de las caminatas comunicándose a la oficina de OTR de acuerdo a la programación de la Secretaría Por solicitud al programa OTR se realiza el servicio de las ludotecas
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	Dirigirse a la oficina de OTR de la Secretaría de Deportes y Recreación ubicada en el Coliseo Ditaires "El Cubo"
Bienes o Servicios Ofrecidos	El programa de Ocio-Tiempo libre-Recreación involucra los proyectos recreativos y de estilos de vida saludable como: - Recreación en Instituciones educativas y barriales - Aeróbicos - Adulto mayor - Ciclovías - Caminatas - Ludotecas - Actividad Física Adaptada (Discapacidad)

Programa Educación Física Extraescolar

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Promueve la convivencia y el juego limpio entre las diferentes comunidades y grupos poblacionales del sector educativo, mediante el desarrollo de programas y eventos deportivos. Los programas de esta área son los centros de iniciación y formación deportiva, polos de desarrollo y los juegos oficiales del sector educativo como son los juegos intercolegiados y los juegos escolares.
¿A quién está dirigido?	Está dirigido a niños, niñas, jóvenes y cada proyecto está definido dentro de una escala de edades donde se involucra todas las instituciones educativas públicas y privadas del Municipio de Itagüí
¿Dónde se puede realizar?	En la Secretaría de Deportes y Recreación está ubicada en el Coliseo Ditaires "El Cubo".
¿Cuándo se puede realizar?	Las convocatorias se hacen directamente a instituciones educativas públicas y privadas
Requisitos y Documentos	Diligenciar la planilla de inscripción dependiendo el programa
	Certificado de estudio
	Documento de identidad
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	Dirigirse a la oficina de Educación Física Extraescolar de la Secretaría de Deportes y Recreación ubicada en el Coliseo Ditaires "El Cubo" 3 piso o comunicarse al 3748196
Bienes o Servicios Ofrecidos	En el sector educativo, la Secretaría de Deporte y Recreación hace presencia con los siguientes programas extraescolares: CIFDI (Centros de Iniciación y Formación Deportiva en Instituciones educativas con las diferentes disciplinas deportivas), Polos de Desarrollo (Especialización en disciplinas deportivas), Juegos Escolares, Juegos Intercolegiados, Copa bachilleres y Juegos del Magisterio.

Programa Administración de Escenarios Deportivos

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Esta área se encarga de controlar la distribución de escenarios deportivos y recreativos pertenecientes al Municipio de Itagüí para que la comunidad tenga acceso a ellos con principio de equidad. A la vez formula y ejecuta un plan maestro de escenarios deportivo-recreativos que permita la información y seguimiento permanente para el mejoramiento de los mismos.
¿A quién está dirigido?	Está dirigido a la comunidad itagüiseña
¿Dónde se puede realizar?	En la Secretaría de Deportes y Recreación está ubicada en el Coliseo Ditaires "El Cubo".
Requisitos y Documentos	Solicitar el formato de solicitudes de escenario deportivo, diligenciarlo
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	Dirigirse a la oficina de Escenarios Deportivos de la Secretaría de Deportes y Recreación ubicada en el 1º Piso del Coliseo Ditaires "El Cubo".



Secretaría de Participación e Inclusión Social

Atención en centros de protección integral para adulto mayor en situación de habitante de calle.

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Brindar atención integral al adulto mayor que se encuentre en situación de alta vulnerabilidad y no cuente con redes familiares ni sociales.	
¿A quién está dirigido?	Hombres y mujeres mayores de 55 años, que se encuentren en situación de calle.	
¿Dónde se puede realizar?	Subsecretaría de Atención Social: Centro Comercial Itagüí. Carrera 50 N° 51-49. Oficina 250. Tel. 3727245. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 pm a 6:00 pm. viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒	
¿Cuándo se puede realizar?	De acuerdo a demanda de la población y disponibilidad de cupos	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Ser habitantes del municipio de Itagüí. Aportar datos de ubicación por parte de la persona que reporta el caso. Y al momento de realizar la visita de verificación aportar la información de salud, familiar y social requerida.	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Documento de identidad y certificado de Población Especial expedido por la Secretaría de Salud y Protección Social.	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitud de estudio de caso por parte de la persona interesada (cuidador) para recibir el servicio.	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Visita de verificación de situación socioeconómica de la persona que solicita el servicio. 2. Elaboración de informe de visita por parte del profesional asignado. Remisión de caso a la institución especializada con que se tenga convenio de acuerdo a disponibilidad de cupos cuando se trata de habitante de calle. 3. Comunicación con la familia o acudiente sobre la disponibilidad de cupo y requisitos de ingreso. 4. Ingreso de la persona a la institución.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Se realiza personalmente o telefónicamente.
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	De 10 días a 30 días de forma telefónica, en la Subsecretaría de Atención Social: Centro Comercial Itagüí. Carrera 50 N° 51-49. Oficina 250. Tel. 3727245
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Adultos mayores vulnerables con atención integral.
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Atención Social: Centro Comercial Itagüí. Carrera 50 N° 51-49. Oficina 250. Tel. 3727245
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaría de Atención Social.

¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Forma presencial y/o, telefónica, en la Subsecretaría de Atención Social del municipio, ubicada en el Pasaje Comercial Itagüí segundo piso, oficina 202, frente al CAMI, Tel. 3727245 - 3723051
Marco normativo y regulatorio	Ley 1251 de 2008		

Actividades lúdicas, recreativas, deportivas y culturales para población con discapacidad

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Busca brindar a la población con discapacidad los espacios, herramientas, la orientación e instrucción para la iniciación, práctica y consolidación de actividades lúdicas, recreativas, deportivas y culturales. Incluye jornadas programadas a través de trabajo de grupo dirigido por profesionales competentes, talleres para la prevención, orientación, identificación, iniciación, acondicionamiento y estimulación para el desarrollo de competencias según niveles de discapacidad.
¿A quién está dirigido?	A toda la población en general con discapacidad cognitiva, sensorial auditiva, visual y física y sus cuidadores, de las comunas y del corregimiento del municipio de Itagüí.
¿Dónde se puede realizar?	Centro de Atención Integral a la Discapacidad ubicado en la Cra. 47 A N° 50 – 65 Tel. 2772088. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒
¿Cuándo se puede realizar?	De acuerdo a disponibilidad de la oferta institucional
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Ser habitante del municipio de Itagüí que presenta discapacidad cognitiva, sensorial auditiva, visual y física o ser cuidador. Persona con discapacidad caracterizada y valorada por profesionales y/o entidades competentes del área de la salud.
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Persona natural, fotocopia de la cédula y persona jurídica, Rut y/o Nit. que acredite la entidad u organización. 2. Para personas naturales que requieran acudiente anexar fotocopia de la cédula de cuidador mayor de edad. 3. Si es menor de edad fotocopia del registro civil o tarjeta de identidad. 4. Fotocopia de los servicios públicos. 5. Fotocopia EPS o Sisbén. Si es desplazado fotocopia de la carta.
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Para inscribirse a las actividades lúdicas, recreativas, deportivas y culturales, deben dirigirse personalmente y/o por intermedio de acudiente autorizado mayor de edad, al Centro Integral de Atención a la Discapacidad ubicado en la Cra. 47ª N 50 – 65 del municipio de Itagüí, con la documentación requerida. 2. Asistir a las actividades lúdicas, recreativas, deportivas y culturales y cumplir con las actividades inherentes a la metodología establecida, en los espacios, fechas y horarios asignados. 3. Diligenciar los formatos de registros de asistencia y de satisfacción con el servicio de las actividades lúdicas, recreativas, deportivas y culturales.
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Convocar a través de estrategias comunicacionales para participar en actividades lúdicas, recreativas, deportivas y culturales por oferta institucional. 2. Se recibe la inscripción ya sea grupal o individual. 3. Identificar y clasificar información, de acuerdo a las necesidades y demandas de las actividades

lúdicas, recreativas, deportivas y culturales de los diferentes grupos poblacionales con discapacidad en el municipio. 4. Coordinar con docentes capacitadores institucionales, interinstitucionales u operadores de las actividades lúdicas, recreativas, deportivas y culturales los elementos esenciales de prevención, orientación, identificación, iniciación, acondicionamiento y estimulación de los programas. (Ejes temáticos, metodologías, logística, intensidad y tiempos). 5. Se programa las actividades con horarios y fechas vía oferta o demanda de acuerdo a la disponibilidad de los recursos. 6. Durante la realización de los programas se orienta el diligenciamiento de los formatos y se realiza el control de la asistencia. 7. Acompañamiento, sustentación, monitoreo y seguimiento a las diferentes actividades lúdicas, recreativas, deportivas y culturales de los diferentes grupos poblacionales, ofrecidas a cargo de la Subsecretaría de Atención Social. 8. Coordinar los programas alternos de logística y refrigerios con la Subsecretaría de Atención Social. 10. Sistematizar y consolidar la información recogida en los diferentes formatos en bases de datos.			
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Personal y por vía telefónica en el 2772088	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	(8) Ocho días hábiles a partir de la solicitud.	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	En la prevención, orientación, identificación, iniciación, acondicionamiento y estimulación de actividades lúdicas, recreativas, deportivas y culturales para el desarrollo de competencias según niveles de discapacidad a grupos poblacionales con discapacidad, agentes educativos y organizaciones que trabajan con discapacidad en los niveles de informal, formación y capacitación para el trabajo y desarrollo humano, con ejes temáticos según programación de oferta y demanda Institucional.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Participación e Inclusión Social/Subsecretaría de Atención Social/ a través del Centro de Atención Integral para la Discapacidad ubicado en la Cra. 47ªN 50 65. Tel. 2772088	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaría de Atención Social	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Dirigirse personal y/o forma escrita al Centro Integral de Atención a la Discapacidad del municipio de Itagüí, ubicado en la Cra. 47 # 50 - 65 o telefónicamente en el 2772088.
Relaciones con otros servicios	Secretarías de Cultura, Educación, Deporte, Movilidad, Infraestructura y Secretaría de Salud. Así como Instituciones y organizaciones privadas al servicio de la población con discapacidad en el municipio de Itagüí.		
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☒ NO ☐		

Asesoría y acompañamiento a mujeres que retoman la educación formal

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Brindar asesoría a las mujeres para que retornen a sus estudios, con el fin de avanzar en su formación académica.	
¿A quién está dirigido?	Mujeres mayores de 18 años	
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6° piso. Subsecretaría de Equidad de Género. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒	
¿Cuándo se puede realizar?	De manera permanente	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Mujeres residentes en el municipio de Itagüí	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Copia de cédula 2. Copia cuenta de servicios 3. Certificación del grado de escolaridad y los demás requerimientos exigidos por la Secretaría de Educación del municipio de Itagüí	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitud de información sobre la oferta institucional de manera personal, electrónica o por vía telefónica: tel. 3737676 ext. 1301, correo electrónico : vmartinez@itagui.gov.co/ vanesamartineztobon@hotmail.com 2. Brindar la información con respecto al grado de escolaridad que tiene. 3. Diligenciar y entregar el formulario completamente y anexarle los requisitos solicitados.	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Con base al grado de escolaridad, se le da a la usuaria la orientación del CLEI al que corresponde y las instituciones educativas que ofertan el servicio en el municipio. 2. Se reciben los documentos y se entrega a la usuaria una constancia de recibido 3. Se realiza la remisión a la Secretaría de Educación mediante un oficio de los documentos para la inscripción de las mujeres que solicitaron el servicio de retorno al servicio educativo 4. Se solicitará a la Secretaría de Educación y/o institución educativa una copia de la asistencia de las mujeres remitidas al CLEI seleccionado. 5. Medir la satisfacción del servicio con las mujeres que ingresaron al sistema educativo	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Telefónica o personalmente
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	(8) ocho días hábiles
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Mujeres asesoradas para que retornen a la educación formal
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Equidad de Género
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaría de Equidad de Género
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Personal o telefónicamente
Marco normativo y regulatorio	Plan de Desarrollo Itagüí 2012-2015, Unidos Hacemos el Cambio. Programa: Itagüí Incluyente. Proyecto: Itagüí, ciudad incluyente para las mujeres	

Asesoría y trámite de subsidio al adulto mayor del nivel nacional

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	La persona o grupo interesado, se debe presentar en la subsecretaría de Atención Social y/o en la sede del Centro Vida Hogar de los Recuerdos. El personal encargado registra los datos personales de los interesados en los formatos correspondientes y cada persona elige la actividad o servicio de acuerdo a su disponibilidad de tiempo y necesidades.		
¿A quién está dirigido?	Mujeres desde 52 años y hombres desde 57 años.		
¿Dónde se puede realizar?	Subsecretaría de Atención Social: Centro Comercial Itagüí. Carrera 50 N° 51-49. Oficina 250. Tel. 3727245 Centro Vida Hogar de los Recuerdos: calle 33 N° 50 C 05. Tel. 2810957. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒		
¿Cuándo se puede realizar?	De manera permanente		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	- Ser habitante del municipio de Itagüí. Estar registrado en el Sisbén del municipio de Itagüí y contar con un puntaje inferior a 43,63. Si es población víctima del conflicto armado, presentar certificación de la Secretaría de Salud que lo acredite como población especial. - Llevar la cédula de ciudadanía.		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	- Dos (2) fotocopias de la cédula de ciudadanía ampliada al 150%. - Aportar datos de ubicación como teléfono y dirección. Y al momento de realizar las fichas de inscripción aportar la información de salud y familiar requerida.		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. La persona se debe presentar en la Subsecretaría de Atención Social y/o en la sede del Centro Vida Hogar de los Recuerdos con su documento de identidad.		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	2. De cumplir con los requisitos, entrega dos (2) fotocopias de la cédula de ciudadanía al 150%.		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Se realiza personal o telefónicamente.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	De 6 a 18 meses, en la Subsecretaría de Atención Social: Centro Comercial Itagüí. Carrera 50 N° 51-49. Oficina 250. Tel. 3727245	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Adultos mayores del municipio de Itagüí postulados al subsidio económico que brinda la Nación.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Atención Social: Centro Comercial Itagüí. Carrera 50 N° 51-49. Oficina 250. Tel. 3727245	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaría de Atención Social.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Forma presencial y/o, telefónica, en la Subsecretaría de Atención Social del municipio, ubicada en el Pasaje Comercial Itagüí, segundo piso, oficina 202, frente al CAMI, Tel. 3727245 - 3723051
Marco normativo y regulatorio	Ley 1251 de 2008		
Relaciones con otros servicios	Todas las familias pertenecientes a la Red UNIDOS tienen acceso preferente a todos los programas del estado especialmente a los del DPS.		
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☒ NO ☐		

Inscripción de usuarios al Centro de Desarrollo Infantil Alcaldía de Itagüí

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Proceso de inscripción de nuevos usuarios al Centro de Desarrollo Infantil Alcaldía de Itagüí.	
¿A quién está dirigido?	Población de niños de cero a cinco años del municipio de Itagüí que presenten vulnerabilidad socioeconómica.	
¿Dónde se puede realizar?	Subsecretaría de Atención Social, en la carrera 50 # 51-49 Centro Comercial Itagüí, oficina 201. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y los viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☒ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	Meses de septiembre y octubre	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Ser habitantes del municipio. Que la familia se encuentre calificada en el Sisbén con puntaje inferior a 51,57. Proporcionar dirección y teléfonos.	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Documento de identidad del niño o de la niña y del acudiente.	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	Presentarse a la Subsecretaría de Atención Social y diligenciar solicitud Entregar documentación solicitada, en el momento de haber obtenido el cupo.	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Recepción del formato de inscripción debidamente diligenciado. 2. Revisión de la inscripción y verificación de cumplimiento de requisitos básicos. 3. Asignación de cupos de acuerdo a disponibilidad existente. 4. Solicitud de documentación personal, cuando la solicitud haya sido aprobada.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Se realiza de forma personal
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	No especificado
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Niños y niñas de la primera infancia atendidos integralmente en el Centro de Desarrollo Infantil Alcaldía de Itagüí.
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Atención Social
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaría de Atención Social
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Se realiza de forma personal
Marco normativo y regulatorio	Ley 1098 del 2006 y Constitución Política. Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015 Unidos Hacemos el Cambio, línea estratégica 2, Itagüí, una agenda social para la vida. Área de Desarrollo: Inclusión Social. Programa: Ciudad de los niños, las niñas y los adolescentes. Proyecto: Gestión para la Atención Integral y el Desarrollo Infantil Temprano.	
Relaciones con otros servicios	Secretaría de Salud, Secretaría de Gobierno, Icbf, entre otros.	
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☒ NO ☐	

Procesos de capacitación para el trabajo y el desarrollo humano

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Coordinar acciones para el acceso de mujeres, ejecutando programas de capacitación, educación para el trabajo y el desarrollo humano a través de talleres y cursos cortos.		
¿A quién está dirigido?	Mujeres entre 16 y 60 años		
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Subsecretaría de Equidad de Género. Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐		
¿Cuándo se puede realizar?	De acuerdo a la oferta institucional disponible		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Mujeres entre 16 y 60 años de edad que residan en el municipio de Itagüí. Que no estén vinculadas a ningún otro programa de capacitación de la Secretaría de Participación e Inclusión Social.		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Cuenta de servicios actualizada 2. Documento de identidad		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitud de información sobre la oferta institucional de manera personal, electrónica o por vía telefónica, tel. 3737676 ext.1301 correo electrónico: vmartinez@itagui.gov.co/ vanesamartineztobon@hotmail.com 2. Inscribirse y/o matricularse según indicaciones que se imparten de manera individual, grupal o masiva, a través de mecanismos comunicacionales locales, piezas publicitarias, o por vía telefónica. Si es individual hacer solicitud directa, si es grupo encargar vocera o representante que inscriba al grupo.		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Se acuerda con la institución contratada para la programación de los cursos con horarios y fechas. 2. Se hace la oferta de manera abierta. 3. Se recibe la inscripción de manera personal o grupal. 4. Se hace el acompañamiento permanente al proceso de formación, durante su ejecución. 5. Verificar al final de los diferentes cursos la entrega de los debidos certificados si está establecido previamente a las participantes del programa. 6. Hacer al final de cada una de los programas, encuesta de satisfacción del servicio.		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Telefónica o personalmente, posterior a la inscripción, se realiza llamadas a cada una de las inscritas para anunciar el comienzo de las capacitaciones por parte del operador del programa de capacitación	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	En el tiempo definido por el operador para dar inicio al proceso	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Mujeres capacitadas para el trabajo y el desarrollo humano.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Equidad de Género	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaría de Equidad de Género	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	
Marco normativo y regulatorio	Plan de Desarrollo Itagüí 2012-2015, Unidos Hacemos el Cambio. Programa: Itagüí Incluyente. Proyecto: Itagüí, ciudad incluyente para las mujeres		

Asesoría y acompañamiento con asistencia técnica para la conformación de nuevas organizaciones de mujeres

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Asesoría y acompañamiento con asistencia técnica para la conformación de nuevas organizaciones de mujeres		
¿A quién está dirigido?	Brindar asistencia técnica de orden normativo y legal por parte de la Subsecretaría de Equidad de Género, a grupos de mujeres que decidan organizarse de manera formal.		
¿Dónde se puede realizar?	Grupos de mujeres del municipio de Itagüí.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒		
¿Cuándo se puede realizar?	De acuerdo a la oferta institucional disponible		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Mujeres residentes en el municipio de Itagüí pertenecientes a grupos de mujeres		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1-Fotocopia cédula de ciudadanía. 2-Fotocopia de la cuenta de servicio actualizado.		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitud de información sobre la oferta institucional de manera personal, electrónica o por vía telefónica, tel. 3737676 ext. 1301 correo electrónico: vmartinez@itagui.gov.co/ vanesamartineztobon@hotmail.com 2. Diligenciar formato de solicitud para la creación de nuevas organizaciones de mujeres		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Se recibe el formulario de solicitud para la creación de nuevas organizaciones de mujeres para ser sistematizado y analizados y al término de una semana, convocar a la solicitante del servicio para darle información y concertar cita. 2. En reunión se expone el plan de asesoría y se acuerda el cronograma de trabajo. 3. Desarrollo del proceso de asesoría y acompañamiento. 4. Constituir legalmente la nueva organización de mujeres, mediante el documento oficial requerido, de acuerdo a la naturaleza de la organización y a la instancia competente para emitirlo. 4. Se hace el acompañamiento permanente al proceso de creación, durante su ejecución.		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Telefónica o personalmente, posterior a la entrega del formulario.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	(8) ocho días hábiles, posterior a la entrega del formulario.	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Organizaciones de mujeres creadas formalmente.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Equidad de Género	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaría de Equidad de Género	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Personal o telefónicamente

Expedición de certificación de representación legal de las Juntas de Acción Comunal o Juntas de Vivienda Comunitaria

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Elaboración y entrega de documento donde se certifica la representación legal del presidente de la JAC o JVC, a petición del interesado.		
¿A quién está dirigido?	Juntas de Acción Comunal y Juntas de Vivienda Comunitaria		
¿Dónde se puede realizar?	CAMI, Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒		
¿Cuándo se puede realizar?	Por solicitud de los interesados		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Ser mayor de 14 años.		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	2. Estar reconocido como presidente de la organización comunal.		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	Cédula de ciudadanía		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Realizar solicitud escrita, por correo electrónico de manera personal, a la oficina de la Secretaría de Participación e Inclusión Social del municipio de Itagüí.		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico o personal.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Certificación de representación legal de las Juntas de Acción Comunal o Juntas de Vivienda Comunitaria expedida.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria.	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Verbal o escrita
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 743 de 2002. 2. Decreto Reglamentario 2350 de 2003. 3. Decreto Reglamentario 890 de 2008. 4. Acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006. 5. COMPES Comunal 3661 de 2010		
Observaciones especiales	El asesoramiento se realiza de acuerdo a las funciones, competencias y recursos de la dependencia.		

Formación y capacitación contable, tributaria y administrativa a organizaciones sociales y comunales

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Brindar capacitación a los organismos sobre las herramientas teóricas, normativas, instrumentales y metodológicas		
¿A quién está dirigido?	Dignatarios de las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asocomunal		
¿Dónde se puede realizar?	CAMI Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒		
¿Cuándo se puede realizar?	De acuerdo a cronograma de la Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Ser dignatario reconocido de una organización comunal desempeñando el cargo de presidente, fiscal y tesorero		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Verificación de reconocimiento como dignatario en la carpeta de la respectiva organización		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Inscripción personal o por escrito en la Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Convocatoria dirigida a los presidentes de las organizaciones comunales por parte de la Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria 2. Desarrollo de la capacitación con una duración de (4) cuatro horas, los días lunes de 6:00 p.m. a 8:00 p.m. en las instalaciones de Asocomunal.		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico o personalmente.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Organizaciones sociales y comunales formadas y capacitadas contable, tributaria y administrativamente	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria.	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Verbal o escrita
Marco normativo y regulatorio	1. Artículo 38 de la Constitución Nacional. 2. Ley 743 de 2002. 2. Decreto Reglamentario 2350 de 2003. 3. Decreto Reglamentario 890 de 2008. 4. Acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006. 5. Decreto Reglamentario 2349 y 2350 de 1993. 6.COMPES Comunal 3661 de 2010		
Relaciones con otros servicios	Es complementario a las acciones de fortalecimiento y capacitación a organizaciones sociales y comunales; transversales con acciones de otras secretarías.		
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☒ NO ☐		

Asesoría y acompañamiento para el nombramiento de los cargos vacantes de las organizaciones comunales

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Brindar asesoría y acompañamiento para el nombramiento de los cargos vacantes de las organizaciones comunales.		
¿A quién está dirigido?	Juntas de Acción Comunal y Juntas de Vivienda Comunitaria		
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒		
¿Cuándo se puede realizar?	De manera permanente		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Ser mayor de 14 años		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Documento de Identidad		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitar información a un funcionario de la Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria, sobre los pasos a seguir para llenar las vacantes originadas al interior de la junta. 2. Realizar asamblea o reunión ampliada para el nombramiento de tribunal de garantías. 3. 15 días después de elegido el tribunal de garantías, realizar asamblea de nombramiento de dignatarios. 4. Enviar la siguiente información a la Secretaría de Participación e Inclusión Social: - Solicitudes escritas de reconocimiento de dignatarios (debe estar firmada por el presidente y secretario de la junta). - Acta de nombramiento de tribunal de garantías con su respectivo listado de asistencia. - Acta de asamblea de elección de dignatarios con su respectivo listado de asistencia, planchas o listas de los postulados y la relación de los elegidos. - Renuncias escrita de los dignatarios salientes con su respectiva firma y cargo o exponer los motivos que ocasionan las vacantes.		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Una vez analizada y verificada la información suministrada por la junta, se procede a la expedición del acto administrativo (resolución) de inscripción de dignatarios por parte de la Secretaría de Participación e Inclusión Social. 2. Notificación personal de la resolución por la cual se inscriben y reconocen los dignatarios.		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico e interpersonal.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Juntas de Acción Comunal y de Vivienda Comunitaria asesoradas y acompañadas para el nombramiento de los cargos vacantes	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Verbal o escrita
Marco normativo y regulatorio	Ley 743 de 2002, Decreto Reglamentario 2350 de 2003, Decreto Reglamentario 890 de 2008., Acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006, COMPES Comunal 3661 de 2010		
Observaciones especiales	El asesoramiento se realiza de acuerdo a las funciones, competencias y recursos de la dependencia.		
Relaciones con otros servicios	Es complementario a las acciones de fortalecimiento y capacitación a organizaciones sociales y comunales; transversales con acciones de otras secretarías.		
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☒ NO ☐		

Disolución y liquidación de los organismos comunales

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Acompañar a los organismos comunales en el proceso de disolución y liquidación de la junta.	
¿A quién está dirigido?	Afiliados del organismo comunal.	
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒	
¿Cuándo se puede realizar?	Por solicitud de los interesados	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Pertenecer a la organización comunal.	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	2. Entregar los documentos requeridos durante el proceso de disolución y liquidación.	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Copia de recibido de documentos entregados anteriormente.	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Información sobre las irregularidades encontradas por violación a las normas legales y estatutarias. 2. Luego de conocer por escrito las denuncias se procede a realizar la investigación pertinente, por parte de la entidad que ejerce la inspección, vigilancia y control. 3. Según los resultados de la investigación, a través de una resolución motivada, se procede a la cancelación de la personería jurídica de la organización comunal 4. Se inicia el proceso de liquidación donde la Secretaría de Participación e Inclusión Social nombrará un liquidador y depositario de los bienes (debe ser un profesional en contaduría o en derecho, externo a la entidad). 4.1. El liquidador publicará tres avisos en un periódico de amplia circulación nacional, dejando entre uno y otro un lapso de 15 días, en los cuales se informará a la ciudadanía sobre el proceso de liquidación, instando a los acreedores hacer valer sus derechos. 4.2. Quince (15) días después de la publicación del último aviso, se procederá a la liquidación en la siguiente forma: en primer lugar se reintegrarán al Estado los recursos oficiales, y en segundo lugar se pagarán las obligaciones contraídas con terceros observando las disposiciones legales sobre prelación de créditos. 5. Si cumplido lo anterior, queda un remanente del activo patrimonial, éste pasará al organismo comunal que se establezca en los estatutos, al de grado superior dentro de su radio de acción o en su defecto al organismo gubernamental de desarrollo comunitario existente en el lugar.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico e interpersonal.
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Junta de Acción Comunal o de Vivienda Comunitaria disuelta y liquidada
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Verbal o escrita
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 743 de 2002, Decreto Reglamentario 2350 de 2003, reglamentario 890 de 2008, acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006, COMPES Comunal 3661 de 2010	
Observaciones especiales	El asesoramiento se realiza de acuerdo a las funciones, competencias y recursos de la Dependencia.	
Relaciones con otros servicios	Es complementario a las acciones de fortalecimiento y capacitación a organizaciones sociales y comunales; transversales con acciones de otras secretarías.	
¿Identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☒ NO ☐	

Asesoría en asistencia técnica a organizaciones de mujeres existentes en el municipio de Itagüí.

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Asesoría y acompañamiento en asistencia técnica a organizaciones de mujeres existentes en el municipio de Itagüí.		
¿A quién está dirigido?	Brindar asistencia técnica de orden normativo y legal por parte de la Subsecretaría de Equidad de Género, a grupos de mujeres organizadas formalmente.		
¿Dónde se puede realizar?	Organizaciones de mujeres formalmente constituidas en el municipio de Itagüí.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒		
¿Cuándo se puede realizar?	De acuerdo a la oferta institucional disponible		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Organizaciones de mujeres del municipio de Itagüí Mujeres residentes en el municipio de Itagüí		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1-Fotocopia cédula de ciudadanía. 2-Fotocopia de la cuenta de servicio actualizado.		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitud de información sobre la oferta institucional de manera personal, electrónica o por vía telefónica, tel. 3737676 ext.1301 correo electrónico: vmartinez@itagui.gov.co/ vanesamartineztobon@hotmail.com 2. Diligenciar completamente el formato de solicitud para el acompañamiento a la organización de mujeres y entregarlo a la subsecretaría con los documentos requeridos		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Recepción de formulario de solicitud para el acompañamiento. 2. Sistematizar información 3. Concertar cita con organizaciones de mujeres 4. En reunión se expone el plan de asesoría y se acuerda el cronograma de trabajo. 5. Desarrollo del proceso de asesoría y acompañamiento. 6. Se hace el acompañamiento permanente al proceso de formación, durante su ejecución. 7. Consolidar la información de las encuestas de satisfacción de la actividad para su respectivo análisis		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Telefónica o personalmente, posterior a la entrega del formulario.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	(8) ocho días hábiles, posterior a la entrega del formulario.	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Organizaciones de mujeres formalmente constituidas asesoradas y acompañadas técnicamente.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Equidad de Género	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaria de equidad de género	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Personal o telefónicamente
Marco normativo y regulatorio	Plan de Desarrollo Itagüí 2012-2015, Unidos Hacemos el Cambio. Programa: Itagüí Incluyente. Proyecto: Itagüí, ciudad incluyente para las mujeres		

Asesoría y acompañamiento para la disolución y liquidación de los organismos comunales

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Brindar asesoría y acompañamiento a los organismos comunales en el proceso de disolución y liquidación de la junta.	
¿A quién está dirigido?	Afiliados del organismo comunal.	
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☒	
¿Cuándo se puede realizar?	Por solicitud de los interesados	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Pertenecer a la organización comunal. 2. Entregar los documentos requeridos durante el proceso de disolución y liquidación.	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitud de cancelación de personería jurídica y disolución. 2. Acta de asamblea y listados de asistencia. 3. Informe de irregularidades u oficio de denuncia de irregularidades.	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Dirigirse a la oficina de la Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria y presentar los documentos requeridos	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. El técnico operativo brinda información sobre el tema requerido y acorde a las normas vigentes (Ley 743 de 2002, decretos reglamentarios y estatutos de la junta).	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico e interpersonal.
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Ciudadanos asesorados para conseguir la disolución de la junta de acción comunal
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.
Observaciones especiales	El asesoramiento se realiza de acuerdo a las funciones, competencias y recursos de la dependencia.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Verbal o escrita
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 743 de 2002. 2. Decreto Reglamentario 2350 de 2003. 3. Decreto Reglamentario 890 de 2008. 4. Acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006. 5.COMPES Comunal 3661 de 2010	
Relaciones con otros servicios	Es complementario a las acciones de fortalecimiento y capacitación a organizaciones sociales y comunales; transversales con acciones de otras secretarías.	

Asesoría contable, tributaria y administrativa a organizaciones sociales y comunales.

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Brindar información, orientación, asesoría a las organizaciones comunales para su fortalecimiento normativo contable y administrativo		
¿A quién está dirigido?	Dignatarios de las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asocomunal		
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐		
¿Cuándo se puede realizar?	De acuerdo al cronograma de la Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Ser miembro de una organización comunitaria legalmente constituida		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Remitir carta a la Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria, solicitando orientación y/o asesoría por parte del presidente de la organización comunal		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Inscripción personal o por escrito en la Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Proyectar cronograma para brindar asesoría y orientación básica sobre procedimientos normativos, contables, requerimientos y de fundamentación específica 2. Desarrollo de la asesoría.		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico o personalmente.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Organizaciones sociales y comunales asesoradas para su fortalecimiento normativo, contable y administrativo	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria.	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Verbal o escrita
Marco normativo y regulatorio	1. Artículo 38 de la Constitución Nacional. 2. Ley 743 de 2002. 2. Decreto Reglamentario 2350 de 2003. 3. Decreto Reglamentario 890 de 2008. 4. Acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006. 5. Decreto Reglamentario 2349 y 2350 de 1993. 6. COMPES Comunal 3661 de 2010		
Observaciones especiales	El asesoramiento se realiza de acuerdo a las funciones, competencias y recursos de la dependencia.		

	La capacitación se da vía oferta y/o demanda.
Relaciones con otros servicios	Es complementario a las acciones de fortalecimiento y capacitación a organizaciones sociales y comunales; transversales con acciones de otras secretarías.
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒

Asesoría para el acceso a la educación superior

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Intermediación para facilitar el acceso a becas condonables para realizar estudios técnicos, tecnológicos y profesionales.	
¿A quién está dirigido?	Mujeres de 18 años en adelante	
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Subsecretaría de Equidad de Género. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	De acuerdo a la oferta institucional disponible	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	2. Mujeres residentes en el municipio de Itagüí mayores de 18 años de edad. Ser bachiller.	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Copia de cédula 2. Copia cuenta de servicios 3. Certificación de aprobación del grado 11 y demás requeridos exigidos por las universidades	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitud de información sobre la oferta institucional de manera personal, electrónica o por vía telefónica: tel. 3737676 ext. 1301 correo electrónico: vmartinez@itagui.gov.co/ vanesamartineztobon@hotmail.com 2. Diligenciar el formato de solicitud de inscripción	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Se reciben los documentos y se entrega a la usuaria una constancia de recibido 2. Se realiza la remisión al ente competente mediante un oficio y los documentos para la inscripción de las mujeres que solicitaron las becas condonables.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Telefónica o personalmente, posterior a la inscripción, se realiza llamadas a cada una de las inscritas para anunciar el comienzo de las capacitaciones
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	(8) ocho días hábiles, posterior al cierre de la inscripción o en el tiempo definido por el operador para dar inicio al proceso
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Mujeres con certificadas en procesos de formación que potencian su liderazgo.
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Equidad de Género
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaría de Equidad de Género

¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Personal o telefónicamente
Marco normativo y regulatorio	Plan de Desarrollo Itagüí 2012-2015, Unidos Hacemos el Cambio. Programa: Itagüí Incluyente. Proyecto: Itagüí, ciudad incluyente para las mujeres		

Asesoría para la constitución de una Junta de Acción Comunal o Junta de Vivienda Comunitaria.

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Brindar asesoría a la comunidad en el proceso de constitución de una Junta de Acción Comunal o Junta de Vivienda Comunitaria.	
¿A quién está dirigido?	Toda la comunidad de las diferentes comunas y corregimiento; mayores de 14 años que residan en el municipio de Itagüí.	
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	Por solicitud de los interesados	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Ser mayor de 14 años. 2. Residir en el municipio de Itagüí.	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Solicitud escrita de asesoría	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Entregar solicitud escrita, por correo electrónico o de manera personal, a la oficina de la Secretaría de Participación e Inclusión Social del municipio de Itagüí. 2. Recibir asesoría específica requerida	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Diligenciar planilla de asistencia 2. Indagación verbal individual y/o grupal sobre solicitud específica para su clasificación y direccionamiento. 3. Asesoría ejecutada informando los pasos a seguir para la conformación de la junta. 4. Realizar reunión con los interesados a conformar la junta para informarle la normatividad vigente que rigen las organizaciones comunales.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico e interpersonal.
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Comunidad asesorada en la conformación de una Junta de Acción Comunal
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria.
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.

¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Verbal o escrita
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 743 de 2002. 2. Decreto Reglamentario 2350 de 2003. 3. Decreto Reglamentario 890 de 2008. 4. Acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006. 5. COMPES Comunal 3661 de 2010		
Observaciones especiales	El asesoramiento se realiza de acuerdo a las funciones, competencias y recursos de la dependencia.		
Relaciones con otros servicios	Es complementario a las acciones de fortalecimiento y capacitación a organizaciones sociales y comunales; transversales con acciones de otras secretarías.		
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒		

Procesos de formación para el liderazgo

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Coordinar acciones para el acceso de mujeres, ejecutando programas de formación para potenciar su liderazgo.
¿A quién está dirigido?	Mujeres entre 26 y 50 años
¿Dónde se puede realizar?	Centro Administrativo Municipal CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Subsecretaría de Equidad de Género. Lunes a Jueves de 7:30 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm. Viernes de 7:30 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	De acuerdo a la oferta institucional disponible
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	3. Mujeres entre 26 y 50 años de edad, residentes en el municipio de Itagüí. Haber cursado 9º grado de escolaridad.
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Cuenta de servicios actualizada 2. Documento de identidad 3. Si hay priorización para la oferta específica, se determinara previamente los documentos que se deben aportar.
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitud de información sobre la oferta institucional de manera personal, electrónica o por vía telefónica: tel. 3737676 ext.1301. e-mail: vmartinez@itagui.gov.co / vanesamartineztobon@hotmail.com 2. Inscribirse y/o matricularse según indicaciones que se imparten de manera individual, grupal o masiva, a través de mecanismos comunicacionales locales, piezas publicitarias, información interpersonal o por vía telefónica. Si es individual hacer solicitud directa, si es grupo encargar vocera o representante que inscriba al grupo.

Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.		1. Se acuerda con la institución contratada la programación de los cursos con horarios y fechas. 2. Se hace la oferta de manera abierta. 3. Se recibe la inscripción de manera personal o grupal 4. Se hace el acompañamiento permanente al proceso de formación, durante su ejecución. 5. Verificar al final de los diferentes cursos la entrega de los debidos certificados a bienestar de las participantes del programa. 6. Hacer al final de cada una de las programas, encuesta de satisfacción del servicio.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Telefónica o personalmente, posterior a la inscripción, se realiza llamadas a cada una de las inscritas para anunciar el comienzo de las capacitaciones	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	8 días hábiles, posterior al cierre de la inscripción o en el tiempo definido por el operador para dar inicio al proceso	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Mujeres con certificadas en procesos de formación que potencian su liderazgo.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de equidad de género	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaría de equidad de género	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?		SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Personal o telefónicamente

Orientación y acompañamiento a mujeres vulneradas

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Realizar apoyo, acompañamiento y orientación a las mujeres que se acerquen a solicitar diferentes servicios en la Subsecretaría de Equidad de Género.
¿A quién está dirigido?	Mujeres en general
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Subsecretaría de Equidad de Género. Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	En el momento en que se requiera
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Mujeres habitantes del municipio de Itagüí
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Ninguno
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitud de información sobre la oferta institucional de manera personal, electrónica o por vía telefónica: tel. 3737676 ext. 1301 correo electrónico: vmartinez@itagui.gov.co/ vanesamartineztobon@hotmail.com 2. Dirigirse al despacho que se le remita de acuerdo a la solicitud.

Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.		1. Se recibe la solicitud personal. 2. Se brinda la orientación requerida. 3. Se le realiza la remisión al despacho correspondiente, según el requerimiento.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Telefónica o personalmente.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Inmediata	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Mujeres orientadas correctamente a los servicios requeridos.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Equidad de Género	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaría de Equidad de Género	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?		SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Personal o telefónicamente
Marco normativo y regulatorio		Plan de Desarrollo Itagüí 2012-2015, Unidos Hacemos el Cambio. Programa: Itagüí Incluyente. Proyecto: Itagüí, ciudad incluyente para las mujeres	

Formación para el trabajo y desarrollo humano

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Se ofrecen desde múltiples temáticas con fundamentación de competencias del saber, saber hacer y saber ser, para la vida, la productividad, el liderazgo, ocupación del tiempo libre, de emprendimientos y desarrollo de ciudadanía.
¿A quién está dirigido?	Organizaciones sociales, comunales y comunidad en general de las diferentes comunas y del corregimiento; mayores de 14 años que residan en el municipio de Itagüí.
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	Por cada vigencia fiscal, según programación por oferta, demanda y recursos institucionales.
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Ser mayor de 14 años. 2. Estar o no inscrito en una organización social o comunal. 3. Residir en el municipio de Itagüí.
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Presentar documento de identidad
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Presentarse personalmente a conocer la oferta institucional. 2. Remitir carta radicada en el archivo municipal dirigida a la Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria relacionando los cursos escogidos por la comunidad, con el horario, lugar donde se realizarán y el número de participantes.
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Se convoca a reunión a todos los presidentes de las JAC, JVC, ediles por comunas y del corregimiento para informar los cursos que se dictarán, además de concertar el proceso de convocatoria a la comunidad y la matrículas. 2. Conjuntamente con el operador se clasifican los cursos, horarios, espacios y número de grupos dependiendo de los cupos disponibles.

		3. Las matriculas son realizadas en los días, horario y espacio por parte del operador con la interventoría de la Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico o personalmente.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Organizaciones sociales, comunales y comunidad en general, formada para el trabajo y el desarrollo humano	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria.	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Verbal o escrita
Marco normativo y regulatorio	1. Artículo 38 de la Constitución Nacional. 2. Ley 743 de 2002. 2. Decreto Reglamentario 2350 de 2003. 3. Decreto Reglamentario 890 de 2008. 4. Acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006. 5. Decreto Reglamentario 2349 y 2350 de 1993. 6. COMPES Comunal 3661 de 2010		
Observaciones especiales	El asesoramiento se realiza de acuerdo a las funciones, competencias y recursos de la dependencia. La capacitación se da vía oferta y/o demanda.		
Relaciones con otros servicios	Es complementario a las acciones de fortalecimiento y capacitación a organizaciones sociales y comunales; transversales con acciones de otras secretarías.		
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒		

Diplomado en presupuesto participativo

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Curso de formación política, herramientas técnicas y prácticas para cualificar la participación de ciudadanos y ciudadanas líderes en el proyecto de planeación local y presupuesto participativo.
¿A quién está dirigido?	Hombres y mujeres que hacen parte de organizaciones sociales y comunitarias
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	Por cada vigencia fiscal, según programación por oferta, demanda y recursos institucionales.
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Leer y escribir 2. Contar con disponibilidad horaria para la formación 3. Hacer parte de una organización social y/o comunitaria
Documentos exigidos al ciudadano	1. Presentar documento de identidad

para la realización del servicio			
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio		1. Hacer llegar los datos de identificación de dos delegados por organización social y comunitaria a la subsecretaría	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.		1. Convocatoria dirigida a ciudadanas, ciudadanos líderes de organizaciones sociales y comunitarias de las comunas y corregimiento para socializar la oferta educativa. 2. Inscripción, programación y realización del diplomado por parte del operador asignado por la subsecretaría.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico o personalmente.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Miembros de organizaciones sociales y comunitarias formados en presupuesto participativo	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria.	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Verbal o escrita
Marco normativo y regulatorio	1. Artículo 38 de la Constitución Nacional. 2. Ley 743 de 2002. 2. Decreto Reglamentario 2350 de 2003. 3. Decreto Reglamentario 890 de 2008. 4. Acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006. 5. Decreto Reglamentario 2349 y 2350 de 1993. 6. COMPES Comunal 3661 de 2010		
Observaciones especiales	El asesoramiento se realiza de acuerdo a las funciones, competencias y recursos de la dependencia. La capacitación se da vía oferta y/o demanda.		
Relaciones con otros servicios	Es complementario a las acciones de fortalecimiento y capacitación a organizaciones sociales y comunales; transversales con acciones de otras secretarías		
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒		

Diplomado en formulación de proyectos

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Curso de formación dirigido a fortalecer los conocimientos y las competencias técnicas de los líderes para la formulación de proyectos, claridad sobre algunas herramientas técnicas, los alcances y el impacto de estos en el escenario de gestión del presupuesto participativo.		
¿A quién está dirigido?	Hombres y mujeres que hacen parte de organizaciones sociales y comunitarias		
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐		
¿Cuándo se puede realizar?	Por cada vigencia fiscal, según programación por oferta, demanda y recursos institucionales.		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Leer y escribir 2. Contar con disponibilidad horaria para la formación 3. Hacer parte de una organización social y/o comunitaria 4. Haber cursado el diplomado de presupuesto participativo		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Presentar documento de identidad		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Hacer presentación personal en la Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria para diligenciar planilla de inscripción		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Convocatoria dirigida a ciudadanas, ciudadanos líderes de organizaciones sociales y comunitarias de las comunas y corregimiento que cursaron el diplomado de presupuesto participativo 2. Inscripción, programación y realización del diplomado por parte del operador asignado por la subsecretaría.		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico o personalmente.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Miembros de organizaciones sociales y comunitarias formados en formulación de proyectos	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria.	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Verbal o escrita
Marco normativo y regulatorio	1. Artículo 38 de la Constitución Nacional. 2. Ley 743 de 2002. 3. Decreto Reglamentario 2350 de 2003. 4. Decreto Reglamentario 890 de 2008. 5. Acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006. 6. Decreto Reglamentario 2349 y 2350 de 1993. 6. COMPES Comunal 3661 de 2010		
Observaciones especiales	El asesamiento se realiza de acuerdo a las funciones, competencias y recursos de la dependencia. La capacitación se da vía oferta y/o demanda.		

Relaciones con otros servicios	Es complementario a las acciones de fortalecimiento y capacitación a organizaciones sociales y comunales; transversales con acciones de otras secretarías.
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒

Proceso de formación para el liderazgo juvenil

Definición		Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción		Capacitación en diversos temas en las modalidades de diplomados, seminarios, foros y talleres.
¿A quién está dirigido?		Toda la comunidad de jóvenes residentes en el del municipio de Itagüí, de todos los estratos y en edades que oscilen entre los 14 y los 28 años.
¿Dónde se puede realizar?		Sede de la Casa de la Juventud ubicada en el Coliseo Ditaires. Torre Noroccidental Tel. 3739871-3739671. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
¿Está disponible en medios electrónicos?		No disponible ☐ Parcialmente ☒ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?		Se realiza oferta de capacitación en diversas modalidades por cada vigencia fiscal, sujeto a la agenda de programación institucional.
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio		4. Ser joven residente en el municipio. Haber aprobado la básica secundaria en los casos que se requiera.
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio		1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía. Certificados de estudio para aquellos programas que lo requieren.
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio		1. Preinscribirse en la sede de la Casa de la Juventud de manera personal, electrónica o telefónicamente al tel. 3739871 – 3739671 o al correo electrónico: oficinadelajuventuditagui@gmail.com 2. Inscribirse y/o matricularse según indicaciones que se imparten de manera individual, grupal o masiva, a través de mecanismos comunicacionales locales, piezas comunicacionales, información interpersonal o de manera telefónica. Si es grupo encargar vocero o representante que inscriba al grupo en total. 3. Asistir a las capacitaciones según nivel de formación en los horarios y los días estipulados. Para ser certificados deberán asistir al 90% de la totalidad del curso.
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.		1. Se recibe la inscripción ya sea grupal o individual. 2. Se programa curso con horarios y fechas. 3. Se pasa a ofrecer capacitación tipo conferencia o seminario. 4. Al final del curso se entregan los debidos certificados a los participantes del curso que cumplan con los productos pactados y con la asistencia requerida.
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	La respuesta a las inquietudes y/o solicitudes respecto de los programas de capacitación se les hará llegar de forma escrita y/o por medio electrónico.
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	(5) cinco días hábiles.
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Jóvenes formados para el liderazgo juvenil.
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría para la Juventud.
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaria para la juventud.

¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Vía telefónica, personalmente, o por correo electrónico.
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 1622 de 2013 2. Plan de Desarrollo Municipal Unidos Hacemos el Cambio 2012-2015. Línea Estratégica 2: Itagüí, un agenda social para la vida. Área de Desarrollo Inclusión Social. Programa Itagüí Incluyente. Proyecto Jóvenes con Sentido. 3. Manual de convivencia del municipio.		
Observaciones especiales	El asesoramiento se realiza de acuerdo a las funciones, competencias y recursos de la dependencia. La capacitación se da vía oferta y/o demanda.		
Relaciones con otros servicios	Todas las familias pertenecientes a la Red UNIDOS tienen acceso preferente a todos los programas del estado especialmente a los del DPS.		
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☒ NO ☐		

Atención psicosocial a la población joven centralizada y descentralizada del municipio de Itagüí.

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Brindar a la población juvenil herramientas psicopedagógicas que permitan que los jóvenes fortalezcan y posesionen su proyecto de vida para prevenir la delincuencia juvenil.
¿A quién está dirigido?	Toda la comunidad de jóvenes residentes del municipio de Itagüí, de todos los estratos y en edades que oscilen entre los 14 y los 28 años.
¿Dónde se puede realizar?	Sede de la Casa de la Juventud ubicada en el Coliseo Ditaíres. Torre Noroccidental Tel. 3739871-3739671. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☒ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	Por petición de los grupos juveniles o instituciones educativas
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Ser joven residente en el municipio. Pertenecer a un club o grupo juvenil del municipio
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Fotocopia de la cédula de ciudadanía. Identificación de jóvenes en riesgo por parte de los clubes o grupos juveniles o instituciones educativas
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	2. Solicitud de atención en la sede de la Casa de la Juventud de manera personal, electrónica o telefónicamente al tel. 3739871 – 3739671 o al correo electrónico: oficinadelajuventuditagui@gmail.com
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Se recibe la solicitud del club o grupo juvenil, la institución educativa o la persona que requiere el servicio. 2. Se programa la atención de acuerdo a disponibilidad de los profesionales encargados.
Forma o canal utilizado para la respuesta	La respuesta a las inquietudes y/o solicitudes respecto de los programas de capacitación se les hará llegar de forma escrita y/o por

Respuesta			medio electrónico.
	Tiempo para la respuesta al ciudadano		(5) cinco días hábiles.
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?		Jóvenes de clubes, grupos juveniles e instituciones educativas atendidos psicosocialmente.
	Dependencia que resuelve el servicio		Subsecretaría de la Juventud.
	Cargo quien resuelve el servicio		Subsecretaria para la juventud.
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Vía telefónica, Personalmente, o por correo electrónico.
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 1622 de 2013 2. Plan de Desarrollo Municipal Unidos Hacemos el Cambio 2012-2015. Línea Estratégica 2: Itagüí, un agenda social para la vida. Área de Desarrollo Inclusión Social. Programa Itagüí Incluyente. Proyecto Jóvenes con Sentido. 3. Manual de convivencia del municipio.		
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☒ NO ☐		

Asesoría y orientación a poblaciones diferenciales LGTBI, afrodescendiente, indígena, room (gitanos), religiosos.

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Prestar orientación y asesoría básica ante necesidades y requerimientos, sirviendo de enlace e interlocución para el acceso a programas y servicios que se tienen con los diferentes despachos municipales y entidades locales, departamentales y nacionales a comunidades residentes en el municipio de Itagüí que se encuentran en situación de exclusión, en los siguientes componentes: • Acceso a programas y eventos de formación y capacitación en liderazgo, proyectos e iniciativas que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida. • Orientación, acompañamiento y fortalecimiento a las organizaciones que lo soliciten. Acceso a programas, proyectos, eventos e incentivos que se ofertan interinstitucionalmente, en el nivel local, departamental y nacional.
¿A quién está dirigido?	A las personas de comunidades negras, indígenas, comunidad room, LGTBI y grupos religiosos.
¿Dónde se puede realizar?	Centro Comercial de Itagüí, Cra. 50 N° 51-49 oficina 249, segundo piso, frente al CAMI. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Los viernes en el horario de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	De manera permanente
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Presentar documento de Identidad. 2. Acreditar pertenencia a las comunidades diferenciales y que residan en el municipio de Itagüí.

		3. Aportar la información completa del grupo familiar y del lugar de residencia 4. Realizar solicitud y/o requerimiento del servicio de manera verbal, escrita o por medio electrónico. 5. Ajustarse a la programación y características de servicio. 6. Realizar solicitud del servicio con oportunidad para realizarse programación y atención con calidad 7. Estar dispuesto a cumplir con los deberes y derechos que le solicita y otorga el hecho de pertenecer a una comunidad organizada. 8. Disponibilidad de tiempo para participar en las actividades que se le convoque. 9. No tiene límite de edad.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Personal, escrita o por vía telefónica. Tel: 3723051	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Inmediato. Cuando se trata de programas, trámites, gestiones o remisiones de carácter interinstitucional, el tiempo está sujeto al impuesto por estas.	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Orientación y asesoría al ciudadano que pertenece a poblaciones diferenciales, entrega de información confiable sobre: • Grupos de poblaciones negras, LGTBI, comunidad indígena, comunidad room y grupos religiosos incluidos en la oferta de programas y servicios institucionales. • Programas y eventos de formación y capacitación • Grupos de poblaciones comunidades negras, indígenas, comunidad room y los sectores poblacionales de LGTBI y grupos religiosos, organizados, con permanencia en los procesos y fortalecidos en los procesos de gestión y de acceso a beneficios del estado	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Atención Social	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaria de Atención Social	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?		SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Personal o por vía Telefónica.
Marco normativo y regulatorio		Ley 70/93 negritudes, sentencia 539/94 comunidades LGTBI, Ley 1585 del 12 de agosto del 1994	
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?		SI ☒ NO ☐	

Registro de libros

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒		
Descripción	Registrar los libros reglamentarios de tesorería, inventarios, afiliados, actas de asamblea y junta directiva, bancos, comisiones de trabajo y los solicitados por estatutos y la asamblea general		
¿A quién está dirigido?	Dignatarios de las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asocomunales		
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.		
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐		
¿Cuándo se puede realizar?	Por solicitud de los interesados		
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Ser una organización comunal legalmente constituida		
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	En el caso de utilización total: deben aportar el libro utilizado, para que en el nuevo libro se continúen revisando los datos. En el caso de retención: se anexará copia del fallo de la comisión de convivencia y conciliación, donde consta la sanción al afiliado retenedor del libro. En el caso de extravío o hurto: debe adjuntar copia del denuncia respectivo. En el caso de deterioro o enmendaduras: deben aparecer los datos ciertos, refrendados con la firma del fiscal. En todos los casos, debe dirigirse oficio a la Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria sustentando los motivos de cambio del respectivo libro.		
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Solicitud por escrito del presidente y/o responsable del libro de la organización comunal, radicada en correspondencia por inicio de actividades, utilización total, por extravío o hurto, por retención, por deterioro, por exceso de enmendaduras e inexactitudes.		
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Se elabora el registro según el consecutivo a la fecha y se firma por los secretarios del despacho		
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico o interpersonal.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Libro registrado	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria.	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Verbal o escrita
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 743 de 2002. 2. Decreto Reglamentario 2350 de 2003. 3. Decreto Reglamentario 890 de 2008.		

	4. Acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006. 5. COMPES Comunal 3661 de 2010
Relaciones con otros servicios	Es complementario a las acciones de fortalecimiento y capacitación a organizaciones sociales y comunales; transversales con acciones de otras secretarías.
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒

Capacitación a organizaciones sociales y comunales

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Brindar herramientas teóricas, normativas, instrumentales y metodológicas, con el objetivo de desarrollar y fortalecer competencias para el ejercicio propio de las dinámicas grupales, organizacionales y comunales, para el mejoramiento de procesos y en concordancia con la normatividad que rige para cada uno de ellos. Formación informal: foros, seminarios, conferencias, conversatorios, teleconferencias, diplomados. Con metodologías tipo taller, actividades lúdico pedagógicas, ejercicios prácticos y vivenciales.
¿A quién está dirigido?	Organizaciones sociales, comunales y comunidad en general de las diferentes comunas y del corregimiento; mayores de 14 años que residan en el municipio de Itagüí.
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 pm.
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	Por cada vigencia fiscal, según programación por oferta, demanda y recursos institucionales.
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Ser mayor de 14 años. 2. Estar o no inscrito en una organización social o comunal. 3. Residir en el municipio de Itagüí.
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Documento de identidad
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Presentarse personalmente a conocer la oferta institucional. 2. Remitir carta radicada en el archivo municipal dirigida a la Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria relacionando los cursos escogidos por la comunidad, con el horario, lugar donde se realizarán y el número de participantes.
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Se convoca a reunión a todos los presidentes de las JAC, JVC, ediles por comunas y del corregimiento para informar los cursos que se dictarán, además de concertar el proceso de convocatoria a la comunidad y la matrículas. 2. Conjuntamente con el operador se clasifican los cursos, horarios, espacios y número de grupos dependiendo de los cupos disponibles. 3. Las matrículas son realizadas en los días, horario y espacio por parte del operador con la interventoría de la Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria

Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico o personalmente.		
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley		
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Organizaciones sociales, comunales y comunidad en general, formada para el trabajo y el desarrollo humano		
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria.		
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.		
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Verbal o escrita	
Marco normativo y regulatorio	1. Artículo 38 de la Constitución Nacional. 2. Ley 743 de 2002. 2. Decreto Reglamentario 2350 de 2003. 3. Decreto Reglamentario 890 de 2008. 4. Acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006. 5. Decreto Reglamentario 2349 y 2350 de 1993. 6. COMPES Comunal 3661 de 2010			
Observaciones especiales	El asesoramiento se realiza de acuerdo a las funciones, competencias y recursos de la dependencia. La capacitación se da vía oferta y/o demanda.			
Relaciones con otros servicios	Es complementario a las acciones de fortalecimiento y capacitación a organizaciones sociales y comunales; transversales con acciones de otras secretarías.			
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒			

Asesoría a organizaciones sociales y comunales.

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Brindar información y orientación básica sobre procedimientos normativos, contables, requerimientos y de fundamentación específica, con el objetivo de aunar esfuerzos para la constitución, consolidación, posicionamiento, fortalecimiento y reconocimiento de las organizaciones, en las siguientes áreas : • Participación • Organización • Empoderamiento • Liderazgo • Gestión Protección y restablecimiento de derechos de organizaciones sociales y comunales	
¿A quién está dirigido?	Personas naturales, pertenecientes o no a organizaciones sociales y comunales de las diferentes comunas y corregimiento; mayores de 14 años que residan en el municipio de Itagüí.	
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	De manera permanente	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Ser mayor de 14 años. 2. Estar o no inscrito en una organización social o comunal. 3. Residir en el municipio de Itagüí.	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Documento de identidad	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Realizar solicitud escrita, por correo electrónico o de manera personal, en la oficina de la Secretaría de Participación e Inclusión Social del municipio de Itagüí para orientación y/o asesoría. 2. Se solicita asignación de servidor público competente para la atención. 3. Recibir asesoría específica requerida	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Diligenciar planilla de asistencia 2. Indagación verbal individual y/o grupal sobre solicitud específica para su clasificación y direccionamiento. 3. Se brinda la información y/o remisión según competencia.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico e interpersonal.
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Asesoría hacia el usuario.
	Dependencia que resuelve el servicio	Secretaría de Participación e inclusión Social (Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria).
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Verbal o escrita
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 743 de 2002.	

	2. Decreto Reglamentario 2350 de 2003. 3. Decreto Reglamentario 890 de 2008. 4. Acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006. 5. COMPEs Comunal 3661 de 2010
Observaciones especiales	El asesoramiento se realiza de acuerdo a las funciones, competencias y recursos de la Dependencia.
Relaciones con otros servicios	Es complementario a las acciones de fortalecimiento y capacitación a organizaciones sociales y comunales; transversales con acciones de otras secretarías.
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒

Asesoría a dignatarios de las organizaciones comunales en el área normativa para su funcionamiento interno

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒	
Descripción	Brindar asesoría a los dignatarios de las organizaciones comunales para que sus acciones sean ejecutadas conforme a las normas vigentes.	
¿A quién está dirigido?	Dignatarios de las organizaciones comunales.	
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐	
¿Cuándo se puede realizar?	De manera permanente	
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Ser mayor de 14 años y reconocidos como dignatarios de una JAC o JVC. 2. Residir en el municipio de Itagüí.	
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Ninguno	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Realizar solicitud escrita, por correo electrónico o de manera personal, en la oficina de la Secretaría de Participación e Inclusión Social del municipio de Itagüí para solicitar orientación y/o asesoría.	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Diligenciar planilla de asistencia 2. Indagación verbal individual y/o grupal sobre solicitud específica para su clasificación y direccionamiento. 3. Se brinda la información y/o remisión según competencia.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico e interpersonal.
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Dignatarios de organizaciones comunales asesorados en normatividad comunal

	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera?	Verbal o escrita
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 743 de 2002. 2. Decreto Reglamentario 2350 de 2003. 3. Decreto Reglamentario 890 de 2008. 4. Acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006. 5. COMPES Comunal 3661 de 2010		
Observaciones especiales	El asesoramiento se realiza de acuerdo a las funciones, competencias y recursos de la dependencia.		
Relaciones con otros servicios	Es complementario a las acciones de fortalecimiento y capacitación a organizaciones sociales y comunales; transversales con acciones de otras secretarías.		
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒		

Acompañamiento para la constitución de una Junta de Acción Comunal o Junta de Vivienda Comunitaria.

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Acompañar a la comunidad en el proceso de constitución de una Junta de Acción Comunal o Junta de Vivienda Comunitaria.
¿A quién está dirigido?	Toda la comunidad de las diferentes comunas y corregimiento; mayores de 14 años que residan en el municipio de Itagüí.
¿Dónde se puede realizar?	CAMI. Edificio Judicial 6º piso. Carrera 51 # 51-55. Secretaría de Participación e Inclusión Social. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	Por solicitud de los interesados
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Ser mayor de 14 años. 2. Residir en el municipio de Itagüí.
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	1. Listado de interesados en conformar la Junta de Acción Comunal. 2. Certificación de existencia del territorio y/o delimitación, donde estará asentada la organización comunal 3. Solicitud escrita de otorgamiento de la personería jurídica, de adopción y aprobación estatutos y de reconocimiento de dignatarios

	4. Acta de la asamblea de constitución con el listado de fundadores. 5. Acta de la asamblea de adopción y aprobación de estatutos con su respectivo listado de asistencia. 6. Acta de nombramiento de tribunal de garantías con su respectivo listado de asistencia. 7. Acta de asamblea de elección de dignatarios con su respectivo listado de asistencia, planchas o listas de los postulados y la relación de los elegidos.	
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Enviar a la Secretaría de Participación e Inclusión Social los documentos descritos anteriormente. 2. Solicitar ante los organismos competentes los documentos descritos anteriormente. 3. Realizar asamblea de constitución de la organización y elaborar las actas descritas anteriormente.	
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Una vez analizada y verificada la información suministrada por la junta, se procede a la expedición del acto administrativo (resolución) de reconocimiento y registro de personería jurídica y de reconocimiento y adopción de estatutos e inscripción de dignatarios, por parte de la Secretaría de Participación e Inclusión Social. 2. Notificación personal al representante legal de la junta de las resoluciones.	
Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	De forma escrita, correo electrónico e interpersonal.
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	Toda solicitud virtual, escrita o verbal se da respuesta según el tiempo que establezca la ley
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Conformación de Junta de Acción Comunal o de Vivienda Comunitaria
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Participación y Gestión Comunitaria
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretario de Participación y Gestión Comunitaria.
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Verbal o escrita
Marco normativo y regulatorio	1. Ley 743 de 2002. 2. Decreto Reglamentario 2350 de 2003. 3. Decreto Reglamentario 890 de 2008. 4. Acuerdo Municipal de Itagüí 476 de 2006. 5. COMPES Comunal 3661 de 2010	
Observaciones especiales	El asesoramiento se realiza de acuerdo a las funciones, competencias y recursos de la dependencia.	
Relaciones con otros servicios	Es complementario a las acciones de fortalecimiento y capacitación a organizaciones sociales y comunales; transversales con acciones de otras secretarías.	
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☐ NO ☒	

Oferta institucional de ocupación del tiempo libre.

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	El grupo interesado, se debe presentar en la Subsecretaría de Atención Social y/o la personas interesada en la sede del Centro Vida Hogar de los Recuerdos y elige la actividad o servicio de acuerdo a su disponibilidad de tiempo y necesidades.
¿A quién está dirigido?	Hombres y mujeres mayores de 50 años, que se acerquen a la oferta institucional.
¿Dónde se puede realizar?	Subsecretaría de Atención Social: Centro Comercial Itagüí. Carrera 50 N° 51-49. Oficina 250. Tel. 3727245 Centro Vida Hogar de los Recuerdos: calle 33 N° 50 C 05. Tel. 2810957. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☐ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	De acuerdo a disponibilidad de la oferta institucional
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	- Ser habitantes del municipio de Itagüí. - Aportar datos de ubicación como teléfono y dirección (recibo de servicios públicos). Y al momento de realizar las fichas de inscripción aportar la información de salud y familiar requerida. - Llevar la cédula de ciudadanía.
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	Cédula de ciudadanía.
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	- El grupo interesado, se debe presentar en la Subsecretaría de Atención Social y/o la personas interesada en la sede del Centro Vida Hogar de los Recuerdos y elige la actividad o servicio de acuerdo a su disponibilidad de tiempo y necesidades. - El personal encargado registra los datos personales de los interesados en los formatos correspondientes - Las personas inscritas, asisten al curso los días estipulados, en caso de calamidad o enfermedad presentar al líder del grupo por escrito la excusa.
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	- Se recibe la inscripción grupal o individual. - Consolidación bases de datos, física y magnética. - Se cubren los cupos de acuerdo a disponibilidad en la programación de la oferta institucional con horarios y fechas. - Se avisa a través de los líderes de cada grupo la fecha y hora de inicio de las actividades

Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Se realiza por medio telefónico.	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	De 10 a 30 días de forma telefónica, en la Subsecretaría de Atención Social. Centro Comercial Itagüí. Carrera 50 N° 51-49. Oficina 250. Tel. 3727245	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Adultos mayores del municipio de Itagüí asesorados, orientados y vinculados a la oferta institucional de servicios: formativas, capacitación, recreativas, culturales con una perspectiva trasversal e integral.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Atención Social: Centro Comercial Itagüí. Carrera 50 N° 51-49. Oficina 250. Tel. 3727245	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaría de Atención Social.	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?	SI ☒ NO ☐		¿De qué manera? Forma presencial y/o, telefónica, en la Subsecretaría de Atención Social del municipio, ubicada en el Pasaje Comercial Itagüí segundo piso, oficina 202, frente al CAMI, Tel. 3727245 - 3723051
Marco normativo y regulatorio	Ley 1251 dE 2008 El grupo interesado, se debe presentar en la Subsecretaría de Atención Social y/o las personas interesada en la sede del Centro Vida Hogar de los Recuerdos y elige la actividad o servicio de acuerdo a su disponibilidad de tiempo y necesidades.		
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☒ NO ☐		

Formación y capacitación a personas con discapacidad.

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Busca brindar a la población con discapacidad elementos teóricos, metodológicos, lúdicos y prácticos para la prevención, orientación, iniciación, identificación, acondicionamiento y estimulación para el desarrollo de competencias según niveles de discapacidad, en las siguientes modalidades: Formación informal en: • Conferencias, conversatorios, cursos diversos con metodología tipo taller, actividades lúdico pedagógicas y experienciales. • Formación inicial y de consolidación de semilleros en las áreas de: Recreación, deporte, artística y cultural. • Cursos de estimulación para población de primera infancia con discapacidad. • Ludotecas Formación para el trabajo y desarrollo Humano: • Conversatorios • Talleres de capacitación • Programas de formación Jornadas de formación pedagógica y de retroalimentación de experiencias y saberes significativos con agentes educativos que pertenecen a la red de atención local para la población con discapacidad.

¿A quién está dirigido?	A toda la población en general con discapacidad cognitiva, sensorial auditiva, visual y física de las comunas y del corregimiento del municipio de Itagüí.
¿Dónde se puede realizar?	Centro de Atención Integral a la Discapacidad ubicado en la Cra. 47 A N° 50 – 65 Tel. 2772088. Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
¿Está disponible en medios electrónicos?	No disponible ☒ Parcialmente ☐ Totalmente ☐
¿Cuándo se puede realizar?	De acuerdo a disponibilidad de la oferta institucional
Requisitos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	2. Ser habitante del municipio de Itagüí que presenta discapacidad cognitiva, sensorial auditiva, visual y física. Personas con discapacidad Caracterizada y Valorada por profesionales y/o entidades del área de la salud competentes.
Documentos exigidos al ciudadano para la realización del servicio	6. Persona Natural Fotocopia de la cédula y Persona Jurídica Rut y/o Nit. que acredite la entidad u organización. 7. Para personas Naturales que requieran acudiente anexar Fotocopia de la cédula de cuidador mayor de edad. 8. Si es menor de edad fotocopia del registro civil o tarjeta de identidad. 9. Fotocopia de los servicios públicos. 10. Fotocopia EPS o Sisbén. Si es desplazado fotocopia de la carta.
Pasos que debe seguir el ciudadano para la realización del servicio	1. Para inscribirse a los eventos de formación y capacitación, deben dirigirse personalmente y/o por intermedio de acudiente autorizado mayor de edad, al Centro Integral de Atención a la Discapacidad ubicado en la Cra. 47ª N° 50 – 65 del municipio de Itagüí, con la documentación requerida. 2. Asistir a las capacitaciones y cumplir con las actividades inherentes a la metodología establecida, en los espacios, fechas y horarios asignados. 3. Diligenciar los formatos de registros de asistencia y de satisfacción con el servicio de capacitación.
Pasos que sigue el servicio al interior de la entidad.	1. Convocar a través de estrategias comunicacionales para participar en programas de capacitación y formación por oferta institucional. 2. Se recibe la inscripción ya sea grupal o individual. 3. Identificar y clasificar información, de acuerdo a las necesidades y demandas de servicios de capacitación de los diferentes grupos poblacionales con discapacidad en el municipio 4. Coordinar con docentes capacitadores institucionales, interinstitucionales u operadores del servicio de capacitación los elementos esenciales de los eventos de capacitación (ejes temáticos, metodologías, logística, intensidad y tiempos). 5. Se programa las actividades con horarios y fechas vía oferta o demanda de acuerdo a la disponibilidad de los recursos. 6. Durante la realización del evento se orienta el diligenciamiento de los formatos y se realiza el control de la asistencia. 7. Acompañamiento, sustentación, monitoreo y seguimiento a las diferentes capacitaciones ofrecidas a cargo de la Subsecretaría de Atención Social de los diferentes grupos poblacionales. 9. Entrega de diplomas y certificados a la culminación de los programas de formación y capacitación. 10. sistematizar y consolidar la información recogida en los diferentes formatos en bases de datos.

Respuesta	Forma o canal utilizado para la respuesta	Personal y por vía telefónica en el 2772088	
	Tiempo para la respuesta al ciudadano	(8) Ocho días hábiles a partir de la solicitud.	
	¿En qué consiste el resultado final del servicio?	Formación y capacitación a grupos poblacionales con discapacidad, agentes educativos y organizaciones que trabajan con discapacidad en los niveles de informal, formación y capacitación para el trabajo y desarrollo humano, con ejes temáticos según programación de oferta y demanda Institucional.	
	Dependencia que resuelve el servicio	Subsecretaría de Atención Social	
	Cargo quien resuelve el servicio	Subsecretaría de Atención Social	
¿Puede el ciudadano hacer seguimiento al servicio?		SI ☒ NO ☐	¿De qué manera? Dirigirse personal y/o forma escrita al Centro Integral de Atención a la Discapacidad del municipio de Itagüí, ubicado en la Cra. 47A N° 50 -65 o
Marco normativo y regulatorio		Ley 1346 de 2009 Convención Internacional ratificada por Colombia Constitución Política de 1991, que consagra una serie de obligaciones del estado en relación con las personas con discapacidad, principalmente en los Artículos 13, 42, 47, 54 y 68, por los cuales se deben garantizar las condiciones para la Integración educativa y sociocultural de esta población. La ley 100 de 1993, que tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de las personas y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten” (Art. 1). Contempla disposiciones específicas en relación con la invalidez y la discapacidad. La ley 115 de 1994 o ley General de Educación: en donde se destaca el proceso de Integración académica y social de las personas con necesidades educativas especiales o con capacidades excepcionales. Igualmente se establecen las funciones de las secretarías de Educación departamental y municipal, entre otros. La ley 361 de 1997, la cual reconoce la protección y asistencia a las personas con discapacidad contemplando aspectos relacionados con la educación, rehabilitación y de integración laboral, del bienestar social, accesibilidad, transpone y Comunicaciones. Y dispone que las ramas del poder público dispondrán de los recursos necesarios para su cumplimiento, a través de las administraciones distritales y municipales, todas las corporaciones públicas y privadas del país. La ley 715 de 2001, que incide en el manejo de la discapacidad y determina las responsabilidades que tiene la Nación y las entidades territoriales departamentales y municipales en la formulación y ejecución de los planes, programas y proyectos de los sectores de educación, salud en correspondencia con lo determinado en la ley 100 de 1993 y 115 de 1994; y en los denominados “otros sectores” entre los cuales están transporte, deporte y recreación, cultura, prevención y atención de desastres, y atención a grupos vulnerables. La ley 7623 de 2002, por medio de la cual se aprueba la “Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las personas con Discapacidad, promulga que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas; y que estos derechos, incluido el de no verse sometidos a discriminación fundamentada en la discapacidad, dimanen de la dignidad y la igualdad que son inherentes a todo ser humano. La ley 789 de 2002, que dicta normas para apoyar el empleo, régimen de aprendices y acciones que involucren al sector de rehabilitación. La Ley 1145 de 2007, que reglamenta el Art. 6 de la Ley 361 de 1997, y que ordena la creación del Comité Departamental de Discapacidad, en articulación con el Comité Nacional y Comités municipales de Discapacidad.	

Observaciones especiales	Todas las Personas con discapacidad deben estar Identificadas caracterizada y registradas por las UGD (Unidades Generadoras de Datos) instituciones y organizaciones al servicio de la población con discapacidad del municipio de Itagüí y valoradas por profesionales y/o entidades competentes del área de la salud- Secretaría de Salud.
Relaciones con otros servicios	Secretarías de Cultura, Educación, Deporte, Movilidad, Infraestructura y Salud. Así también; instituciones y organizaciones privadas al servicio de la población con discapacidad en el municipio de Itagüí.
¿El servicio está identificado en el manual de procesos y procedimientos?	SI ☒ NO ☐



Secretaría de Educación

Educación para la familia

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Disponer de oferta educativa en el Municipio para toda la población que desee estudiar.
¿A quién está dirigido?	Niños, niñas, jóvenes y adultos.
¿Dónde se puede realizar?	En la Secretaría de Educación, 3 piso Edificio del CAMI
¿Cuándo se puede realizar?	De lunes a viernes en horario de oficina 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
¿Lugar para acceder al servicio?	En las 24 instituciones públicas del municipio (38 sedes).

Educación para personas con discapacidad y con talentos especiales

Definición	Trámite ☐ Servicio ☒
Descripción	Disponer de apoyos pedagógicos para la población de las Instituciones educativas oficiales que presentan discapacidad y talentos.
¿A quién está dirigido?	Niños, niñas y jóvenes
¿Dónde se puede realizar?	En la Secretaría de Educación, 3 piso Edificio del CAMI.
¿Cuándo se puede realizar?	De lunes a viernes en horario de oficina 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Apoyos pedagógicos	Intérpretes de lengua de señas colombiana y modelos lingüísticos para los estudiantes sordos
	En Áreas tiflológicas para estudiantes invidentes.(ciegos o baja visión)
	Apoyos pedagógicos fundamentados en el enfoque de inclusión; para población con discapacidad y talentos.
	Atención especializada para estudiantes en edad escolar con discapacidad severa.