

25-5-2023

CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y GRUPOS DE INTERÉS ASOCENTRO DEL TOLIMA

Enfoque Necesidades y Expectativas
de las Partes Interesadas



CARACTERIZACIÓN DEL CIUDADANO Y GRUPOS DE INTERÉS

ENFOQUE DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

1. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Identificar las características, intereses y necesidades de los usuarios y partes interesadas en relación con los servicios prestados por ASOCENTRO DEL TOLIMA

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar las características de los usuarios y demás partes interesadas
2. Identificar las necesidades, expectativas e interés de las partes interesadas

2. LÍDER DE LA CARACTERIZACIÓN:

Se establecen como Líder al siguiente Directivo:

- Director Ejecutivo

3. VARIABLES Y DESAGREGACIÓN

Para esta Caracterización se tendrán en cuenta las siguientes Variables:

- Tipo de Parte Interesada
- Prioridad de la Atención
- Canal de Atención o Dialogo
- Área responsable de la Atención
- Necesidad
- Expectativa

4. DESARROLLO DE LA CARACTERIZACIÓN

Cliente o Parte Interesada	Canal de Atención	Área Responsable de Atención	Necesidad	Expectativa
ALCALDES DE LOS MUNICIPIOS ASOCIADOS	PRESENCIAL TELEFONICO ESCRITO EMAIL	DIRECTOR EJECUTIVO	<ul style="list-style-type: none"> - SOLICITUDES - PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - FELICITACIONES - SUGERENCIAS 	OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA EN LA RESPUESTA CUMPLIENDO CON LOS TÉRMINOS Y PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA LEY
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA	PRESENCIAL TELEFONICO ESCRITO EMAIL	DIRECTOR EJECUTIVO	<ul style="list-style-type: none"> - SOLICITUDES - PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - FELICITACIONES SUGERENCIAS 	OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA EN LA RESPUESTA CUMPLIENDO CON LOS TÉRMINOS Y PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA LEY
ORGANISMOS ASOCIATIVOS SUPRADEPARTAMENTALES Y SUPRAMUNICIPALES	PRESENCIAL TELEFONICO ESCRITO EMAIL	DIRECTOR EJECUTIVO	<ul style="list-style-type: none"> - SOLICITUDES - PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - FELICITACIONES - SUGERENCIAS 	OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA EN LA RESPUESTA CUMPLIENDO CON LOS TÉRMINOS Y PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA LEY

Cliente o Parte Interesada	Canal de Atención	Área Responsable de Atención	Necesidad	Expectativa
<p>CIUDADANÍA EN GENERAL</p> <p>-CLIENTES O USUARIOS DIRECTOS, VEEDURÍAS CIUDADANOS DEL MUNICIPIO</p>	<p>-MEDIO ELECTRÓNICO -MEDIO TELEFÓNICO O FAX -BUZONES DE SUGERENCIA -PAGINA WEB --VENTANILLA Y PUNTOS DE RECEPCIÓN -ENCUENTROS EN LOS BARRIOS</p>	<p>TODAS LAS DEPENDENCIAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - PETICIONES - INTERÉS GENERAL - INTERÉS PARTICULAR - PETICIONES DE INFORMACIÓN Y SOLICITUD DE COPIAS - FORMULACIÓN DE CONSULTAS - QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS 	<p>OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA EN LA RESPUESTA CUMPLIENDO CON LOS TÉRMINOS Y PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA LEY</p>
<p>CONTRATISTAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - REUNIONES GENERALES - COMUNICACIONES ESCRITAS - ATENCIÓN DIRECTA 	<p>DIRECTOR EJECUTIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - SOLICITUDES - PAGOS - DIRECCIONAMIENTO 	<ul style="list-style-type: none"> - RECIBIR LOS PAGOS CON OPORTUNIDAD - RECIBIR INFORMACIÓN OPORTUNA A LAS SOLICITUDES
<p>ENTES DE CONTROL</p>	<ul style="list-style-type: none"> -INFORMES PRESENCIAL -REQUERIMIENTOS - DEBATES -MESA DE TRABAJO -CORREOS ELECTRÓNICOS 	<ul style="list-style-type: none"> - CONTROL INTERNO - DIRECTOR EJECUTIVO 	<ul style="list-style-type: none"> - ACTUACIÓN DE LA ENTIDAD EN EL MARCO DE LA LEY - RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS 	<ul style="list-style-type: none"> - TENER LA INFORMACIÓN ORGANIZADA Y DAR RESPUESTA OPORTUNA A LAS SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL

Cliente o Parte Interesada	Canal de Atención	Área Responsable de Atención	Necesidad	Expectativa
MINISTERIOS, DNP, Y DEMÁS ENTIDADES A NIVEL NACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> - VISITA -E-MAIL -OFICIOS - CORRESPONDENCIA -MENSAJERÍA INSTANTÁNEA 	<ul style="list-style-type: none"> - DIRECTOR EJECUTIVO 	<ul style="list-style-type: none"> - INFORMACIÓN - DAR CUMPLIMIENTO AL P.N.D - HACER CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD ALIANZA ESTRATÉGICA 	<ul style="list-style-type: none"> - CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS - COFINANCIAMIENTO Y/O CONTRAPRESTACIÓN - RESPUESTA A LAS SOLICITUDES
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> -REDES SOCIALES -RUEDAS DE PRENSA -COMUNICADOS -BOLETINES -ENTREVISTAS -REPORTES -DEBATES -SITIOS WEB DE LA ALCALDÍA 	<ul style="list-style-type: none"> DIRECTOR EJECUTIVO 	<ul style="list-style-type: none"> - INFORMACIÓN - NOTICIAS 	<ul style="list-style-type: none"> - CONOCER LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PARA INFORMAR, DE ACUERDO AL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS - PAUTAS PUBLICITARIAS