

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"> <li>- SOLICITUDES</li> <li>- PETICIONES</li> <li>- QUEJAS</li> <li>- RECLAMOS</li> <li>- FELICITACIONES</li> <li>- SUGERENCIAS</li> </ul>	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"> <li>- SOLICITUDES</li> <li>- PETICIONES</li> <li>- QUEJAS</li> <li>- RECLAMOS</li> <li>- FELICITACIONES</li> <li>SUGERENCIAS</li> </ul>	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"> <li>- SOLICITUDES</li> <li>- PETICIONES</li> <li>- QUEJAS</li> <li>- RECLAMOS</li> <li>- FELICITACIONES</li> <li>- SUGERENCIAS</li> </ul>	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"> <li>- PETICIONES</li> <li>- INTERÉS GENERAL</li> <li>- INTERÉS PARTICULAR</li> <li>- PETICIONES DE INFORMACIÓN Y SOLICITUD DE COPIAS</li> <li>- FORMULACIÓN DE CONSULTAS</li> <li>- QUEJAS</li> <li>- RECLAMOS</li> <li>- SUGERENCIAS</li> </ul>	<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"> <li>- REUNIONES GENERALES</li> <li>- COMUNICACIONES ESCRITAS</li> <li>- ATENCIÓN DIRECTA</li> </ul>	<p>DIRECTOR EJECUTIVO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SOLICITUDES</li> <li>- PAGOS</li> <li>- DIRECCIONAMIENTO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- RECIBIR LOS PAGOS CON OPORTUNIDAD</li> <li>- RECIBIR INFORMACIÓN OPORTUNA A LAS SOLICITUDES</li> </ul>
<p>ENTES DE CONTROL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-INFORMES</li> <li>-PRESENCIAL</li> <li>-REQUERIMIENTOS</li> <li>- DEBATES</li> <li>-MESA DE TRABAJO</li> <li>-CORREOS ELECTRÓNICOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CONTROL INTERNO</li> <li>- DIRECTOR EJECUTIVO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ACTUACIÓN DE LA ENTIDAD EN EL MARCO DE LA LEY</li> <li>- RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TENER LA INFORMACIÓN ORGANIZADA Y DAR RESPUESTA OPORTUNA A LAS SOLICITUDES DE LOS ENTES DE CONTROL</li> </ul>

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"> <li>- VISITA</li> <li>-E-MAIL</li> <li>-OFICIOS</li> <li>- CORRESPONDENCIA</li> <li>-MENSAJERÍA INSTANTÁNEA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DIRECTOR EJECUTIVO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- INFORMACIÓN</li> <li>- DAR CUMPLIMIENTO AL P.N.D</li> <li>- HACER CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD ALIANZA ESTRATÉGICA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS</li> <li>- COFINANCIAMIENTO Y/O CONTRAPRESTACIÓN</li> <li>- RESPUESTA A LAS SOLICITUDES</li> </ul>
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>-REDES SOCIALES</li> <li>-RUEDAS DE PRENSA</li> <li>-COMUNICADOS</li> <li>-BOLETINES</li> <li>-ENTREVISTAS</li> <li>-REPORTES</li> <li>-DEBATES</li> <li>-SITIOS WEB DE LA ALCALDÍA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DIRECTOR EJECUTIVO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- INFORMACIÓN</li> <li>- NOTICIAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CONOCER LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PARA INFORMAR, DE ACUERDO AL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS</li> <li>- PAUTAS PUBLICITARIAS</li> </ul>