

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS

CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Poder 1. Bajo 2. Mediano 3. Alto 4. Urgente	Interés 1. Bajo 2. Mediano 3. Alto 4. Urgente	PRIORIDAD Sin problema Atención Mitigante Cuidado	CANAL DE DIÁLOGO	AREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
SERVIDORES PÚBLICOS	2	3	MITIGANTE	<ul style="list-style-type: none"> - REUNIONES GENERALES - COMUNICACIONES ESCRITAS - CAPACITACIONES AL PERSONAL - ATENCION DIRECTA - COMITE DE CONVIVENCIA - ORGANIZACIONES SINDICALES - BOLETINES INFORMATIVOS - COMITÉS TÉCNICOS - INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> - SEC. ADMINISTRATIVA, DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO. - OFICINA DE COMUNICACIONES - SECRETARIA DE PLANEACIÓN, DIRECCIÓN DE FORTELECIMIENTO INSTITUCIONAL 	<ul style="list-style-type: none"> - COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA - RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS - CARGAS LABORALES - CLIMA LABORAL - INCENTIVOS LABORALES - LIDERAZGO - CAPACITACIONES - ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL MANTENIMIENTO Y SOSTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS ISO 9001:2015, ISO 14001, OHSAS 18001- ISO 45001 - FACILIDAD ACCESO A LA INFORMACIÓN - SOPORTE TECNICO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - APROPIACION DE LA HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS - CONTAR CON RECURSO TECNOLÓGICO (SOFTWARE Y HARDWARE) PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES - SERVICIOS TECNOLÓGICOS (CORREOS, CONECTIVIDAD, 	<ul style="list-style-type: none"> - IMPLEMENTACIÓN EFECTIVA Y CERTIFICACIÓN EN LAS NORMAS ISO 9001:2015, ISO 14001, OHSAS 18001- ISO 45001 - COMUNICACIÓN ACERTIVA CON COMPAÑEROS Y SUPERIORES - RESOLUCIÓN EFECTIVA DE CONFLICTOS - DISTRIBUCIÓN EQUITATIVA DE LAS CARGAS LABORALES - IMPLEMENTACIÓN AMBIENTES LABORALES DE PAZ ORGANIZACIONAL - INCENTIVOS LABORALES ADECUADOS - GENERAR LIDERAZGO CON INTELIGENCIA EMOCIONAL - MEJORAMIENTO EN EL CLIMA LABORAL - APROPIACIÓN DEL MANUAL SIGAMI - CONOCIMIENTO, SEGUIMIENTO Y APLICACIÓN DE LOS DIFERENTES MANUALES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - OPORTUNIDAD, EFECTIVIDAD EN EL SOPORTE TÉCNICO DEL RECURSO TECNOLÓGICO 	<ul style="list-style-type: none"> - DECRETO 1072 / 15 - LEY 373 / 97 - LEY 909 / 04 - LEY 1820/16 - NORMA TÉCNICA DE EMPRESA SISTEMA DE GESTIÓN DE CULTURA DE PAZ ORGANIZACIONAL - NORMAS ISO 9001:2015, ISO 14001, OHSAS 18001- ISO 45001

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS

CLIENTES O PARTES INTERESADAS	<u>Poder</u> 1. Bajo 2. Mediano 3. Alto 4. Urgente	<u>Interés</u> 1. ^{Bajo} 2. Mediano 3. Alto 4. Urgente	<u>PRIORIDAD</u> Sin problema Atención Mitigante Cuidado	CANAL DE DIÁLOGO	AREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
						ALMACENAMIENTO EN LA NUBE, MESA DE AYUDA ETC)	<ul style="list-style-type: none"> - RECURSO TECNOLÓGICO ADECUADO - CAPACITACIÓN PERTINENTE PARA EL USO Y APROPIACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS - CONTINUIDAD Y OPORTUNIDAD DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS. 	
CONTRATISTAS	1	3	MITIGANTE	<ul style="list-style-type: none"> - REUNIONES GENERALES - COMUNICACIONES ESCRITAS - ATENCIÓN DIRECTA - COMITÉ DE CONVIVENCIA - BOLETINES INFORMATIVOS - INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN - SOCIALIZACIONES Y RETROALIMENTACIONES - COMITÉS TÉCNICOS 	<ul style="list-style-type: none"> - OFICINA DE CONTRATACIÓN - SECRETARÍA ADMINISTRATIVA. - TODAS LAS DEPENDENCIAS - SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, DIRECCIÓN DE FORTELECOMUNICACIONES INSTITUCIONAL 	<ul style="list-style-type: none"> - COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA - RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS - CLIMA LABORAL - LIDERAZGO - CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS - ISO 9001:2015, ISO 14001, OHSAS 18001- ISO 45001 - FACILIDAD ACCESO A LA INFORMACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> - COMUNICACIÓN ACERTIVA CON COMPAÑEROS Y SUPERIORES - EFECTIVA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS - IMPLEMENTACIÓN DE AMBIENTES LABORALES DE PAZ - IMPLEMENTACIÓN DE ACUERDOS DE PAZ - GENERAR LIDERAZGO CON INTELIGENCIA EMOCIONAL - APROPIACIÓN DEL MANUAL SIGAMI - CONOCIMIENTO, SEGUIMIENTO Y APLICACIÓN DE LOS DIFERENTES MANUALES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 	<p>LEY 80/93</p> <ul style="list-style-type: none"> - DECRETO 1072 / 15 <p>NORMA TÉCNICA DE EMPRESA SISTEMA DE GESTIÓN DE CULTURA DE PAZ ORGANIZACIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - NORMAS ISO 9001:2015, ISO 14001, OHSAS 18001- ISO 45001
	3	3	CUIDADO	<ul style="list-style-type: none"> - VISITA - E-MAIL 	<ul style="list-style-type: none"> - ALTA DIRECCIÓN - SECRETARÍA DE GOBIERNO 	<ul style="list-style-type: none"> - INFORMACIÓN - DAR CUMPLIMIENTO AL P.N.D 	<ul style="list-style-type: none"> - CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS 	<ul style="list-style-type: none"> - DECRETO 1072 / 15

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS

CLIENTES O PARTES INTERESADAS	<u>Poder</u> 1. Bajo 2. Mediano 3. Alto 4. Urgente	<u>Interés</u> 1. ^{Bajo} 2. Mediano 3. Alto 4. Urgente	PRIORIDAD Sin problema Atención Mitigante Cuidado	CANAL DE DIÁLOGO	AREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
MINISTERIO DEL INTERIOR Y MINISTERIO DEL TRABAJO				<ul style="list-style-type: none"> - OFICIOS - CORRESPONDENCIA - INSPECCIONES - PLATAFORMAS VIRTUALES Y PAGINAS WEB - CANALES PARA DENUNCIAS Y PQR 	<ul style="list-style-type: none"> - SECRETARIA ADMINISTRATIVA - SECRETARIA GENERAL 	<ul style="list-style-type: none"> - ALIANZA ESTRATÉGICA - ACUERDOS DE PAZ - LEGISLACIÓN LABORAL 	<ul style="list-style-type: none"> - COFINANCIAMIENTO Y/O CONTRAPRESTACIÓN - CUMPLIMIENTO ESTRICTO A TODA LA LEGISLACION LABORAL - IMPLEMENTACIÓN DE LOS ACUERDOS DE PAZ 	<ul style="list-style-type: none"> - LEY 373 / 97 - LEY 909 / 04 - LEY 1820/16 NORMA TÉCNICA DE EMPRESA SISTEMA DE GESTIÓN DE CULTURA DE PAZ ORGANIZACIONAL
ORGANIZACIONES SINDICALES	2	4	ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - ASAMBLEAS - COMITÉS - REUNIONES DE PARTICIPACIÓN DIRECTA - NEGOCIACIÓN COLECTIVA 	<ul style="list-style-type: none"> - ALTA DIRECCIÓN - SECRETARÍA ADMINISTRATIVA 	<ul style="list-style-type: none"> - TRABAJAR EN PRO DE LOS BENEFICIOS E INTERESES DE LOS FUNCIONARIOS - COMUNICACIÓN - DISMINUCIÓN DEL ACOSO LABORAL - MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL - SEGURIDAD EN EL TRABAJO 	<ul style="list-style-type: none"> - MEJORA DE LAS CONDICIONES LABORALES - COMUNICACIÓN ACERTIVA CON LA ALTA DIRECCIÓN - CONTAR CON ESPACIOS FISICOS PARA CADA SINDICATO - NO SE PRESENTEN CASOS DE ACOSO LABORAL 	<ul style="list-style-type: none"> CONFORMACIÓN LEGAL DEL SINDICATO LEY 909 DE 2004 – LEY DE CARRERA ADMINISTRATIVA PRESUPUESTO
ARL	2	3	ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - ESCRITOS - ATENCIÓN DIRECTA - REUNIONES - VIRTUAL 	<ul style="list-style-type: none"> - SECRETARÍA ADMINISTRATIVA , TALENTO HUMANO 	<ul style="list-style-type: none"> - CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE DIRIGIDA A LA SEGURIDAD Y SALUD DE TRABAJADORES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL - COMUNICACIÓN - MITIGACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS - APOYO DIRECTO DE LA ADMINISTRACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> - MINIMIZAR RIESGOS POR ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES. - COMUNICACIÓN ACERTIVA CON LA ALTA DIRECCIÓN Y CON LOS FUNCIONARIOS - COMPROMISO DE APOYO EFECTIVO DE PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> - LEY 1562/2012 - DECRETO 1072/2015 - RESOLUCIÓN 322 DE 2018 - LEY 100 Y OTRAS

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS

CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Poder 1. Bajo 2. Mediano 3. Alto 4. Urgente	Interés 1. Bajo 2. Mediano 3. Alto 4. Urgente	PRIORIDAD Sin problema Atención Mitigante Cuidado	CANAL DE DIÁLOGO	AREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
CIUDADANIA EN GENERAL -CLIENTES O USUARIOS DIRECTOS, VEEDURIAS CIUDADANOS DEL MUNICIPIO	2	3	MITIGANTE	-MEDIOS ELECTRONICOS Y VIRTUALES -MEDIO TELEFONICO O FAX -BUZONES DE SUGERENCIA -PAGINA WEB -PISAMI -VENTANILLAS Y PUNTOS DE RECEPCION -ENCUENTROS CIUDADANOS -RADIO -TELEVISIÓN -PRENSA -REDES SOCIALES	- SECRETARÍA GENRAL - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - OFICINA DE COMUNICACIONES - TODAS LAS DEPENDENCIAS	- PETICIONES - INTERES GENERAL - INTERES PARTICULAR - PETICIONES DE INFORMACION Y SOLICITUD DE COPIAS - FORMULACION DE CONSULTAS - QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS - INFORMACIÓN - COMUNICACIÓN - TRAMITES - DENUNCIAS - FELICITACIONES - FACILIDAD EN LOS TRAMITES	- OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA EN LA RESPUESTA CUMPLIENDO CON LOS TERMINOS Y PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA LEY. - CONOCER EL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ACUERDOS DE PAZ - EMPODERAMIENTO ESPACIOS PARA DIALOGO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS ACUERDOS DE PAZ - CONOCER EL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA EN LA ADMINISTRACION MUNICIPAL	- DECRETO 1072 / 15 - LEY 373 / 97 - LEY 909 / 04 - LEY 1820/16 - LEY 1448/11 Norma Técnica de Empresa Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional
POBLACIONES ESPECIALES (CON ENFOQUE DIFERENCIAL)	2	4	MITIGANTE	- MEDIO TELEFONICO O FAX - BUZONES DE SUGERENCIA - PAGINA WEB - PISAMI - VENTANILLAS Y PUNTOS DE RECEPCION - ENCUENTROS CIUDADANOS - RADIO - TELEVISIÓN - PRENSA - REDES SOCIALES - COMITES PARA POBLACIÓN ESPECIAL (CONSEJO POLITICA SOCIAL, COMITÉ	- SECRETARIAS MISIONALES DE LA ENTIDAD	- INTERES PARTICULAR - PETICIONES DE INFORMACION Y SOLICITUD DE COPIAS - FORMULACION DE CONSULTAS - QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS - INFORMACIÓN - COMUNICACIÓN - TRAMITES - DENUNCIAS - FELICITACIONES - CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS PUBLICAS	- RESPUESTA CUMPLIENDO CON LOS TERMINOS Y PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA LEY. - CONOCER EL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS ACUERDOS DE PAZ - EMPODERAMIENTO ESPACIOS PARA DIALOGO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS ACUERDOS DE PAZ - CONOCER EL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	- LEY 909 / 04 - LEY 1820/16 - LEY 1448/11 - NORMA TÉCNICA DE EMPRESA SISTEMA DE GESTIÓN DE CULTURA DE PAZ ORGANIZACIONAL

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS

CLIENTES O PARTES INTERESADAS	<u>Poder</u> 1. Bajo 2. Mediano 3. Alto 4. Urgente	<u>Interés</u> 1. ^{Bajo} 2. Mediano 3. Alto 4. Urgente	<u>PRIORIDAD</u> Sin problema Atención Mitigante Cuidado	CANAL DE DIÁLOGO	AREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
				JUSTICIA TRANSICIONAL, ETC..)		- IMPLEMENTACIÓN DE LOS ACUERDOS DE PAZ	EN LA ADMINISTRACION MUNICIPAL - GARANTIA DE SUS DERECHOS - CUMPLIMIENTO A LOS COMPROMISOS PACTADOS EN LAS DIFERENTES INSTANCIAS LOCALES, REGIONALES Y NACIONALES	
ACTORES DEL CONFLICTO	1	4	MITIGANTE	- MEDIO TELEFONICO O FAX - BUZONES DE SUGERENCIA - PAGINA WEB - PISAMI - VENTANILLAS Y PUNTOS DE RECEPCION - ENCUENTROS CIUDADANOS - RADIO - TELEVISIÓN - PRENSA - REDES SOCIALES - COMITES DONDE TIENEN PARTICIPACIÓN	- SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL - SECRETARIA DE GOBIERNO	- ATENCIÓN - RECURSOS - RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS - PARTICIPACIÓN	- GARANTIAS DE CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS - GARANTIZAR LA PARTICIPACIÓN EN LAS DIFERENTES INSTANCIAS - EMPODERAMIENTO ESPACIOS PARA DIALOGO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS ACUERDOS DE PAZ - CONOCER EL AVANCE EN LA IMPLEMTACIÓN DEL SISTEMA EN LA ADMINISTRACION MUNICIPAL	- LEY 909 / 04 - LEY 1820/16 - LEY 1448/11 - NORMA TÉCNICA DE EMPRESA SISTEMA DE GESTIÓN DE CULTURA DE PAZ ORGANIZACIONAL
ALCALDE Y ALTA DIRECCIÓN	4	4	CUIDADO	- CONSEJO DE GOBIERNO - COMITÉ COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO	-DESPACHO -SECRETARIA GENERAL -SECRETARÍAS Y JEFATURAS DE OFICINA	- EJECUCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO ARTICULADO CON IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y PUBLICAS	- CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO - IMPLEMENTACIÓN DE LOS ACUERDOS DE PAZ	

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS

CLIENTES O PARTES INTERESADAS	Poder 1. Bajo 2. Mediano 3. Alto 4. Urgente	Interés 1. ^{Bajo} 2. Mediano 3. Alto 4. Urgente	PRIORIDAD Sin problema Atención Mitigante Cuidado	CANAL DE DIÁLOGO	AREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
				<ul style="list-style-type: none"> - MESAS DE TRABAJO - COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO 		<ul style="list-style-type: none"> - ACUERDOS DE PAZ - MAXIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS - CLIMA LABORAL 	<ul style="list-style-type: none"> - IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CULTURA DE PAZ ORGANIZACIONAL - CUMPLIMIENTO DEL PERSONAL DE PLANTA Y CONTRATISTAS A SUS COMPROMISOS Y OBLIGACIONES - MEJORAMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL, CLIMA LABORAL Y TOMA DE CONCIENCIA 	
ENTES DE CONTROL	3	3	CUIDADO	<ul style="list-style-type: none"> - INFORMES - PRESENCIA - DEBATES - MESA DE TRABAJO - LAS TICS 	<ul style="list-style-type: none"> - CONTROL INTERNO - DESPACHO ALCALDE - TODAS LAS ÁREAS 	<ul style="list-style-type: none"> - CUMPLIR METAS PROPUESTAS - CUMPLIMIENTO PLAN DE DESARROLLO - CONTROL POLÍTICO SOCIAL, PRESUPUESTAL - DERECHO HUMANOS FISCAL, AUTORIDAD DEL GASTO - CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO 	<ul style="list-style-type: none"> - CUMPLIMIENTO - PLAN DE DESARROLLO CON PLANES Y PROGRAMAS - TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS - INFORMACIÓN AL DÍA CON LOS ENTES DE CONTROL JUSTO A TIEMPO - ELIMINACIÓN DE LOS HALLAZGOS. 	<ul style="list-style-type: none"> - NORMATIVIDAD EXISTENTE - MANUALES - ACUERDOS - DOCUMENTOS - PLATAFORMAS