

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
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 - COPASST 	<ul style="list-style-type: none"> - SEC. ADMINISTRATIVA, DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO. - GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - OFICINA DE COMUNICACIONES - SECRETARIA DE PLANEACIÓN, DIRECCIÓN DE FORTELECIMIENTO INSTITUCIONAL 	<ul style="list-style-type: none"> - COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA - RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y CARGAS LABORALES - CLIMA LABORAL - INCENTIVOS LABORALES - LIDERAZGO - CAPACITACIONES - ASIGNACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL MANTENIMIENTO Y SOSTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - CONOCIMIENTO Y SOCIALIZACIÓN DE LAS NORMAS ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 - CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA Y MANUAL HSEQ - CONOCIMIENTO DE LOS PROGRAMAS AMBIENTALES - FACILIDAD ACCESO A LA INFORMACIÓN - CONOCIMIENTO DE LOS RIESGOS HSEQ - PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> - RECIBIR CAPACITACIONES HSEQ CERTIFICADAS - 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 HSEQ - CONOCIMIENTO, SEGUIMIENTO Y APLICACIÓN DE LOS DIFERENTES MANUALES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - DISMINUCIÓN DE LOS RIESGOS QUE AFECTAN LA SEGURIDAD Y LA SALUD DEL TRABAJADOR - INSTALACIÓN DE DISPOSITIVOS AHORRADORES - INFRAESTRUCTURA Y PUESTOS DE TRABAJO ADECUADOS 	<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 - PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN - NORMAS ISO 9001:2015, ISO 14001, ISO 45001 - RESOLUCIÓN 312 DEL 2019 - LEY 1562 DE 2012 - DECRETO 777 DE 2021 - NORMAS ISO 9001,14001,45001.

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	PRIORIDAD Sin problema Atención Mitigante Cuidado	CANAL DE DIÁLOGO	AREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
						- EQUIPOS OPTIMOS DE PROTECCIÓN (EPP)	- PREVENIR ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LA BORALES	
CONTRATISTAS	1	3	MITIGANTE	<ul style="list-style-type: none"> - REUNIONES GENERALES - COMUNICACIONES ESCRITAS - ATENCION DIRECTA - COMITE DE CONVIVENCIA - BOLETINES INFORMATIVOS - INDUCCION Y REINDUCCION - SOCIALIZACIONES Y RETROALIMENTACIONES - COMITÉS TÉCNICOS - CAPACITACIONES - CORREOS ELECTRÓNICOS INSTITUCIONALES 	<ul style="list-style-type: none"> - OFICINA DE CONTRATACIÓN SECRETARÍA ADMINISTRATIVA. - TODAS LAS DEPENDENCIAS - SECRETARIA DE PLANEACIÓN, DIRECCIÓN DE FORTELECIMIENTO 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, ISO 45001 - FACILIDAD ACCESO A LA INFORMACIÓN - CONOCIMIENTO DEL SISTEMA HSEQ 	<ul style="list-style-type: none"> - COMUNICACIÓN ACERTIVA CON COMPAÑEROS Y SUPERIORES - EFECTIVA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS - IMPLEMENTACIÓN DE AMBIENTES LABORALES DE PAZ - GENERAR LIDERAZGO CON INTELIGENCIA EMOCIONAL - APROPIACIÓN DEL MANUAL SIGAMI - CONOCIMIENTO, SEGUIMIENTO Y APLIACIÓN DE LOS DIFERENTES MANUALES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD DEL SISTEMA HSEQ - CONOCER LAS ESTRATÉGIAS ESTABLECIDAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA HSEQ - SISTEMA HSEQ INCLUYENTE 	<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 - PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN - NORMAS ISO 9001:2015, ISO 14001, ISO 45001 - RESOLUCIÓN 312 DEL 2019 - LEY 1562 DE 2012 - DECRETO 777 DE 2021

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
								- NORMAS ISO 9001,14001,45001.
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE FUNCIÓN PÚBLICA, MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE, MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA, MINISTERIO DEL TRABAJO, MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL	3	3	CUIDADO	<ul style="list-style-type: none"> - VISITA - E-MAIL - OFICIOS - CORRESPONDENCIA - INSPECCIONES - PLATAFORMAS VIRTUALES Y PAGINAS WEB - CANALES PARA DENUNCIAS Y PQR 	<ul style="list-style-type: none"> - ALTA DIRECCIÓN - SECRETARIA ADMINISTRATIVA - SECRETARIA AMBIENTE Y GESTIÓN DEL RIESGO - SECRETARIA DE PLANEACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> - INFORMACIÓN - DAR CUMPLIMIENTO AL P.N.D - ALIANZA ESTRATÉGICA - CUMPLIMIENTO A LA LEGISLACIÓN VIGENTE EN MATERIA HSEQ. 	<ul style="list-style-type: none"> - CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS - CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES - CUMPLIMIENTO ESTRICTO A TODA LA LEGISLACIÓN EN MATERIA HSEQ. - INFORMACIÓN DISPONIBLE Y REAL. 	<ul style="list-style-type: none"> - DECRETO 1072 / 15 - LEY 373 / 97 - LEY 909 / 04 - LEY 1820/16 - DECRETO 1499/2017 - NORMAS ISO 9001,14001,45001.
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

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
						<ul style="list-style-type: none"> - DESARROLLO DE COMPETENCIAS PARA INCREMENTAR EL DESARROLLO PERSONAL DEL INDIVIDUO - ESTABILIDAD LABORAL 		<ul style="list-style-type: none"> - NORMAS ISO 9001,14001,45001.
ARL	2	3	ATENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - ESCRITOS - ATENCIÓN DIRECTA - REUNIONES - VIRTUAL - ASESORÍA EXTERNA 	<ul style="list-style-type: none"> - SECRETARÍA ADMINISTRATIVA, TALENTO HUMANO - GRUPO SST 	<ul style="list-style-type: none"> - COMUNICACIÓN - MITIGACIÓN DE RIESGOS Y PELIGROS - APOYO DIRECTO DE LA ADMINISTRACIÓN - CUMPLIMIENTO NORMATIVIDAD VIGENTE PROCEDIMIENTOS DESTINADOS A PREVENIR, PROTEGER Y ATENDER A LOS TRABAJADORES DE LOS EFECTOS, LAS ENFERMEDADES Y LOS ACCIDENTES QUE PUEDEN OCURRIRLES CON OCASIÓN O COMO CONSECUENCIA DEL TRABAJO QUE DESARROLLAN. - BRINDAR ESPACIOS PARA EL ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍAS DE PROFESIONALES INTERDISCIPLINARIOS 	<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 - IMPLEMENTAR AMBIENTES LABORALES SALUDABLES - DAR APOYO A LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DEL SST. - CUMPLIMIENTO DEL 100% ESTÁNDARES MÍNIMOS. 	<ul style="list-style-type: none"> - LEY 1562/2012 - DECRETO 1072/2015 - RESOLUCIÓN 322 DE 2018 - LEY 100 Y OTRAS - NORMAS ISO 9001,14001,45001.

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	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 ELECTRÓNICOS Y VIRTUALES. -MEDIO TELEFONICO -BUZONES DE SUGERENCIA -PAGINA WEB -PISAMI -VENTANILLAS Y PUNTOS DE RECEPCIÓN -ENCUENTROS CIUDADANOS -RADIO -TELEVISIÓN -PRENSA -REDES SOCIALES -CHAT VIRTUAL	- SECRETARÍA GENERAL- DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - OFICINA DE COMUNICACIONES - TODAS LAS DEPENDENCIAS	- PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS - INFORMACIÓN - COMUNICACIÓN - TRAMITES - DENUNCIAS - FELICITACIONES - TRAMITES - FORMULACIÓN DE CONSULTAS - FELICITACIONES - CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS PUBLICAS	- OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA EN LA RESPUESTA CUMPLIENDO CON LOS TERMINOS Y PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA LEY. - CONOCER EL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIG. HSEQ. - EMPODERAMIENTO ESPACIOS PARA DIALOGO - CONOCER LOS IMPACTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DEL SIG. HSEQ.	- DECRETO 1072 / 15 - LEY 373 / 97 - LEY 909 / 04 - LEY 1820/16 - LEY 1448/11 - NORMAS ISO 9001,14001,45001.
POBLACIONES ESPECIALES (CON ENFOQUE DIFERENCIAL)	2	4	MITIGANTE	- MEDIO TELEFONICO - BUZONES DE SUGERENCIA - PAGINA WEB - PISAMI - VENTANILLAS Y PUNTOS DE RECEPCION - ENCUENTROS CIUDADANOS - RADIO - TELEVISIÓN - PRENSA	- SECRETARIAS MISIONALES DE LA ENTIDAD.	- PETICIONES - QUEJAS - RECLAMOS - SUGERENCIAS - INFORMACIÓN - COMUNICACIÓN - TRAMITES - DENUNCIAS - FELICITACIONES - TRAMITES	- OPORTUNIDAD Y EFICIENCIA EN LA RESPUESTA CUMPLIENDO CON LOS TÉRMINOS Y PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA LEY CON ENFOQUE DIFERENCIAL.	- LEY 909 / 04 - LEY 1820/16 - LEY 1448/11 - NORMAS ISO 9001,14001,45001.

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	PRIORIDAD Sin problema Atención Mitigante Cuidado	CANAL DE DIÁLOGO	AREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	REQUISITOS
				<ul style="list-style-type: none"> - REDES SOCIALES - COMITES PARA POBLACIÓN ESPECIAL (CONSEJO POLITICA SOCIAL, COMITÉ JUSTICIA TRANSICIONAL, ETC..) 		<ul style="list-style-type: none"> - FORMULACIÓN DE CONSULTAS - FELICITACIONES - CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS PUBLICAS 	<ul style="list-style-type: none"> - CONOCER EL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIG. HSEQ. - EMPODERAMIENTO ESPACIOS PARA DIALOGO - CONOCER LOS IMPACTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS DEL SIG. HSEQ. - GARANTÍA DE SUS DERECHOS - CUMPLIMIENTO A LOS COMPROMISOS PACTADOS EN LAS DIFERENTES INSTANCIAS LOCALES, REGIONALES Y NACIONALES 	
ALCALDE Y ALTA DIRECCIÓN	4	4	CUIDADO	<ul style="list-style-type: none"> - CONSEJO DE GOBIERNO - COMITÉ COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO - MESAS DE TRABAJO - COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO 	<ul style="list-style-type: none"> - DESPACHO - SECRETARIA ADMINISTRATIVA - SECRETARIA AMBIENTE Y GESTIÓN DEL RIESGO - SECRETARIA DE PLANEACIÓN - SECRETARÍAS Y JEFATURAS DE OFICINA. 	<ul style="list-style-type: none"> - EJECUCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO ARTICULADO CON IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y PUBLICAS - MAXIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS - CLIMA LABORAL - REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. 	<ul style="list-style-type: none"> - CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO - CUMPLIMIENTO EFICAZ DEL SIG. HSEQ. - CUMPLIMIENTO DEL PERSONAL DE PLANTA Y CONTRATISTAS A SUS COMPROMISOS Y OBLIGACIONES. - MEJORAMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL, CLIMA LABORAL Y TOMA DE CONCIENCIA 	<p>DECRETO 1072/2015 DECRETO 1499/2017</p>

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
							- COMUNICACIÓN ADECUADA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS CERTIFICACIONES HSEQ Y MIPG.	
ENTES DE CONTROL	3	3	CUIDADO	-INFORMES -VISITAS -DEBATES -MESA DE TRABAJO -REQUERIMIENTOS -PLANES DE MEJORAMIENTO	- CONTROL INTERNO - DESPACHO ALCALDE Y TODAS LAS DEPENDENCIAS.	- CUMPLIR METAS PROPUESTAS - CUMPLIMIENTO PLAN DE DESARROLLO - CONTROL POLÍTICO SOCIAL, PRESUPUESTAL FISCAL, AUTORIDAD DEL GASTO - CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO.	- CUMPLIMIENTO - PLAN DE DESARROLLO CON PLANES Y PROGRAMAS - TRANSPARENCIA EN LOS PROCESOS - INFORMACIÓN AL DIA CON LOS ENTES DE CONTROL JUSTO A TIEMPO - ELIMINACION DE LOS HALLAZGOS.	- NORMATIVIDAD EXISTENTE - MANUALES - ACUERDOS - DOCUMENTOS - PLATAFORMAS - NORMAS ISO 9001,14001,45001.