

**CARACTERIZACIÓN Y REQUISITOS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Grupos de interés y/o parte interesada	tipo de cliente (interno- externo)	Caracterización	Necesidades y/o intereses (Qué esperan de nosotros)	Expectativas (Lo que nosotros creemos que ellos esperan de nosotros)	Lo que espera la Alcaldía de la parte interesada	Responsable
<b>Comunidad</b>	<b>Cliente externo</b>	las comunidad den general	Asesoría relacionadas a consultas jurídicas	Eliminar posibles barreras de comunicación que pueden existir entre la comunidad y la parte jurídica de la administración. Como pueden solucionar sus conflictos jurídicos. Que entidad es la indicada. Ante que autoridad se deben dirigir. Cual es la normatividad y campo del derecho que abarca el conflicto presentado.	Poder resolver las dudas de la comunidad frente a temas jurídicos. Que se remitan ante las autoridades o dependencias competentes. Que la comunidad tenga la confianza de asistir a la secretaria jurídica a resolver sus inquietudes.	Secretaría Jurídica
<b>Entes de control</b>	<b>Cliente externo</b>	Contraloría, Procuraduría, Fiscalía.	Respuesta de los requerimientos que hacen los entes de control.	Que se cumpla de manera oportuna con los informes periodicos que se deben presentar ante los entes de control. Mantener al día la información y los procesos que se adelantan en la secretaria jurídica. Responder de manera oportuna, eficaz y de fondo cualquier requerimiento realizado por los entes de control.	Que la administración municipal no se vaya a encontrar inmersa en sanciones de diferentes índoles. Que procedan de manera transparente e idónea con la revisión en cada una de las áreas del control que ejercen.	Secretaría Jurídica
<b>Operadores turísticos</b>	<b>cliente externo</b>	Hombres y mujeres con edad promedio: de 20 a 60 años. La mayoría son mujeres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se les brinde orientación para poder abrir un establecimiento comercial, sobre los documentos que deben tener para que funcione legalmente.</li> <li>• Que se realice capacitaciones dirigidas al Sector Comercial y Empresarial, como son: cursos de manipulación de alimentos, de marketing, contabilidad y finanzas, de emprendimiento, de gastronomía, de atención al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo tramitar el registro.</li> <li>• Cómo pueden legalizar el establecimiento.</li> <li>• Quiénes deben pagar parafiscales, ante quién deben pagarlos.</li> <li>• Que documentos deben tener por ley.</li> <li>• Que se les brinde la información necesaria.</li> <li>• Que los mantengan informados de las actividades de la Alcaldía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que cumplan con la documentación legal para su funcionamiento.</li> <li>• Que presten un buen servicio.</li> <li>• Que den a conocer atractivos turísticos.</li> <li>• Que promocionen los eventos del Municipio.</li> <li>• Que conserven el medio ambiente.</li> <li>• Que implementen las normas técnicas de sostenibilidad.</li> </ul>	Secretaría de Turismo y Sectores Económicos - Alojamientos
<b>Turistas</b>	<b>Cliente externo</b>	Conformado por personas entre los 26 a 45 años, en su mayoría mujeres. Los que más visitan el Punto de Información Turística son colombianos.	Los turistas acuden al Punto de Información Turística, (PIT) para averiguar sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atractivos y productos turísticos.</li> <li>• Alimentos y bebidas.</li> <li>• Turismo local.</li> <li>• Sobre eventos deportivos, ferias y actividades culturales.</li> <li>• Alojamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información oportuna y veraz.</li> <li>• Información clara, específica.</li> <li>• Que todo lo relacionado con el Municipio lo encuentren en el PIT, como eventos deportivos, culturales, gastronómicos.</li> <li>• Orientación sobre sitios para alojarse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que Anapoima sea un destino turístico.</li> <li>• Que aclaren sus dudas.</li> <li>• Que conozcan el Municipio.</li> <li>• Que conozcan los lugares emblemáticos de Anapoima.</li> <li>• Generar confianza en ellos.</li> <li>• Que ayuden a proteger el Municipio y el medio ambiente.</li> <li>• Que haya inversión.</li> <li>• Que promocióne el Municipio de Anapoima, generando impacto, a través de la información que se brinda en el Punto de Información Turística.</li> <li>• Que la visita de los turistas sea de grata recordación, haciendo que Anapoima se convierta en un destino</li> </ul>	Secretaría de Turismo y Sectores Económicos- Punto de Información Turística
<b>Niñas, niños, adolescentes y adulto mayor</b>	<b>Cliente externo</b>	<b>Estudiantes escolarizados de colegios y Universidades.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infancia de 6 a 11 años.</li> <li>• Adolescentes de 12 a 17 años.</li> <li>• Juventud de 18 a 26 años.</li> </ul> <b>No escolarizados:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adultos de 29 a 57 años.</li> </ul> <b>Adultos mayores:</b> mayores de 60 años. <b>Personas con discapacidad.</b> Personas de los <b>grupos sociales</b> , de: familias en acción, Colombia Mayor, habitantes de calle, madres cabeza de hogar, independientes y desempleados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoría en el manejo de las herramientas tecnológicas (equipos).</li> <li>• Apoyo en el manejo de herramientas TIC (Software)</li> <li>• Asesoría y orientación de tareas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extensión de los horarios de atención.</li> <li>• Ampliación de la infraestructura tecnológica.</li> <li>• Que haya más personal capacitado para la atención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la comunidad del sector aproveche el punto tecnológico de manera óptima para cerrar la brecha entre lo análogo y digital.</li> <li>• Que la comunidad haga el uso apropiado de las TIC.</li> </ul>	Secretaría de Turismo y Sectores Económicos - Punto Vive Digital.

Grupos de interés y/o parte interesada	tipo de cliente (interno- externo)	Caracterización	Necesidades y/o intereses (Qué esperan de nosotros)	Expectativas (Lo que nosotros creemos que ellos esperan de nosotros)	Lo que espera la Alcaldía de la parte interesada	Responsable
<b>Niños, niñas, jóvenes, adulto mayor</b>	Cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niños, niñas, adolescentes</li> <li>Estudiantes de escuelas, colegios y Universidades.</li> <li>Adultos</li> <li>Adultos mayores</li> <li>Personas con discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alfabetización digital.</li> <li>Manejo de herramientas ofimáticas.</li> <li>Asesoría en el manejo de dispositivos móviles y portátiles.</li> <li>Acompañamiento de tareas.</li> <li>Asesoría y orientación de tareas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que se pueda dar solución a sus dudas.</li> <li>Que se tenga disponibilidad de tiempo.</li> <li>Que se tenga la sala adecuada para asesorarlos.</li> <li>Extensión de los horarios de atención.</li> <li>Ampliación de la infraestructura tecnológica.</li> <li>Que haya más personal capacitado para la atención.</li> <li>Que se pueda tener el servicio en la zona rural.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que no haya limitaciones para acceder a las TIC.</li> <li>Que todos tengan el conocimiento de las herramientas ofimáticas.</li> <li>Que las personas de mayor edad puedan utilizar los dispositivos móviles.</li> <li>Que se puedan desplazar a las veredas para desarrollar talleres</li> <li>Que las personas de mayor edad puedan utilizar herramientas ofimáticas.</li> <li>Que la comunidad aproveche los servicios del portal interactivo.</li> </ul>	Secretaría de Turismo y Sectores Económicos - <b>Portal Interactivo.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Población desempleada.</li> <li>Pequeñas, medianas y grandes empresas.</li> <li>Empresas temporales.</li> </ul>	Cliente externo	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Jóvenes y adultos</b>, entre los 18 y 60 años. En el género, es equitativo entre hombres y mujeres.</li> <li><b>Comerciantes y empresarios</b>, que ofertan las vacantes disponibles en sus negocios y empresas.</li> <li><b>Empresas temporales</b> que ofrecen vacantes de manera aleatoria.</li> </ul>	Poder realizar la inscripción o actualización de la información de su hoja de vida, con los respectivos soportes, para tener la oportunidad de postularse a las diferentes vacantes ofertadas a través de la Plataforma de la Agencia Pública de Empleo (APE - SENA).	Brindar la orientación del manejo del aplicativo y el cómo se pueden postular a las diferentes vacantes, de acuerdo a su perfil laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que sean responsables y honestos, en el caso de ser contratados en la vacante a la que se postulen.</li> <li>Que los comerciantes, temporales y empresarios, tengan en cuenta el servicio de la agencia Pública de Empleo, para ofertar sus vacantes.</li> </ul>	Secretaría de Turismo y Sectores Económicos - <b>Agencia Pública de Empleo</b>
constructores	Cliente externo	conformado por ingenieros , arquitectos , empresas constructoras.	validacion de estudios de Amenaza, Vulnerabilidad y Riesgo de proyectos urbanísticos	Se emita concepto favorable del estudio de AVR	radique los documentos de legal y debida forma , cumplir con los tiempos en la respueta de observaciones, en el marco legal vigente	Consejo Municipal para la Gestion del Riesgo de Desastres - CMGRD
comunidad en general	Cliente externo	residentes y visitantes de anapoima en su mayoría adultos	Certificados de riesgos para construccion de vivienda	se emita certificados de riesgos acorde a normatividad vigente	radicar documentos de solicitud y atender la visita tecnica	Consejo Municipal para la Gestion del Riesgo de Desastres - CMGRD - apoyo tecnico
comunidad en general	Cliente externo	residentes y visitantes de anapoima en su mayoría adultos	visitas de asistencia tecnica para valoracion de AVR.	contar con concepto tecnico de valoracion de AVR	radicar documentos de solicitud y atender la visita tecnica	Consejo Municipal para la Gestion del Riesgo de Desastres - CMGRD - apoyo tecnico/ secretaria de Planeacion Municipal.
comunidad en general	Cliente externo	residentes y visitantes de anapoima en su mayoría adultos	atencion de situaciones de emergencia	atencion de emergencia presentada	informacion oportuna a directorio de emergencias	Consejo Municipal para la Gestion del Riesgo de Desastres - CMGRD/ Cuerpos de Socorro Bomberos Voluntarios de Anapoima
Mujeres	Cliente externo	madres cabeza de hogar	<ul style="list-style-type: none"> <li>complementos nutricionales.</li> <li>-solicitud de informacion de requisitos para ingresos de programas sociales</li> <li>creacion de programan que eliminen las violencias de genero y les permita a las mujeres estar seguras y en un territorio libre de violencias</li> <li>seguridad alimentaria</li> <li>-solicitud de informacion de requisitos para familias en accion e ingresos de novedades</li> </ul>	para el tema de pagos de programas sociales como Familias en Accion esta población espera que se informe oportunamente las fechas, montos y lugares de retiro de dinero así como soluciones que se puedan presentar durante los procesos de pagos.	entreguen los documentos de inscripción en los tiempos estipulados, asistan a los talleres y capacitaciones de acuerdo a los criterios de focalización	Secretaria para el Desarrollo y la Equidad Social -Dirección de Mujer y Familia

Grupos de interés y/o parte interesada	tipo de cliente (interno- externo)	Caracterización	Necesidades y/o intereses (Qué esperan de nosotros)	Expectativas (Lo que nosotros creemos que ellos esperan de nosotros)	Lo que espera la Alcaldía de la parte interesada	Responsable
mujeres y hombres	Cliente externo	mujeres y hombres empededores	capacitaciones e inversion para apoyar sus emprendimientos .	cubrimiento de zona rurales	entreguen los documentos de inscripción en los tiempos estipulados, asistan a los talleres y capacitaciones de acuerdo a los criterios de focalización	Secretaría para el Desarrollo y la Equidad Social -Dirección de Mujer y Familia
mujeres	Cliente externo	mujeres en estado de gestacion o con menores de 5 años de edad	cupos para la atencion de primera infancia. complementos nutricionales. -solicitud de informacion de requisitos para ingresos de programas sociales - creacion de programas que eliminen las violencias de genero y les permita a las mujeres estar seguras y en un territorio libre de violencias - seguridad alimentaria	cubrimiento de zonas rurales, ampliacion de cobertura de programas sociales	entreguen los documentos de inscripción en los tiempos estipulados, asistan a los talleres y capacitaciones de acuerdo a los criterios de focalización	Secretaría para el Desarrollo y la Equidad Social -Dirección de Mujer y Familia
mujeres	Cliente externo	mujeres jovenes bachilleres	solicitu de informacion de requisitos para jovenes en accion e ingresos de novedades	para el tema de pagos de programas sociales como jvoenes en accion esta población espera que se informe oportunamente las fechas, montos y lugares de retiro de dinero así como soluciones que se puedan presentar durante los procesos de pagos.	entreguen los documentos de inscripción en los tiempos estipulados, asistan a los talleres y capacitaciones de acuerdo a los criterios de focalización	Secretaría para el Desarrollo y la Equidad Social -Dirección de Mujer y Familia
Padres de Familia y/o Acudientes de Estudiantes	Cliente externo	Hombres y mujeres entre los 20 y 60 años de edad responsables de NNA que estudian en instituciones educativas de Anapoima.	Solicitud de información, inscripción y/o quejas relacionadas con las Instituciones Educativas y con programas como PAE y Transporte Escolar.	Solucionar los trámites pertinentes de acuerdo con los lineamientos y características de cada programa o situación.	Participación en los programas acatando la normativa vigente y aclaración de dudas e inquietudes.	Secretaría para el Desarrollo y la Equidad Social / Dirección de Educación, Cultura y Juventud
Directivos y Docentes de Instituciones Educativas	Cliente externo	Directivos y docentes de Instituciones Educativas oficiales y privadas.	Información sobre actividades y/o programas coordinados o ejecutados desde la Administración Municipal.	Atención frente a las diferentes inquietudes o propuestas que presentan los directivos y docentes.	Comunicación fluida, apoyo en las actividades, retroalimentación.	Secretaría para el Desarrollo y la Equidad Social / Dirección de Educación, Cultura y Juventud
NNA y Jovenes y adulto mayor Anapoimunos	Cliente externo	comunidad entre los 6 y los 28 y 50- años en adelante	comunidad que desee ser parte de los procesos publicos de formacion cultural del municipio de Anapoima	Que se cuente con alternativas de procesos formativos para participar y que se realicen eventos culturales que atraiga al turista y que permita que los NNA y jovenes ocupar su tiempo libre	que participen en procesos y eventos culturales ofertados por la administracion municipal	Direccion de educacion, cultura y Juventud
comunidad	Cliente externo	Comunidad general	generen conceptos ambientales, campañas ambientales,	municipio de anapoima realice campañas ambientales , tanto en instituciones educativas como en la comunidad en general,	La comunidad participe en las actividades organizadas por la administracion Municipal	Secretaría para el Desarrollo rural . - direccion de ambiente
entes de control, DAFP	Cliente externo	Contraloria, procuradurias etc	Requerimientos de auditorias, y requerimientos cumplimiento de normatividad	la entidad cumpla con la normatividad vigente , que la entidad sea organizada, y cumpla con el principio de PHVA	•Sean claros en sus requerimientos, •los requerimientos se hagan conforme a los tiempos estipulados por la ley	Oficina de control Interno
la comunidad	Cliente externo	constructores, ingenieros , arquitectos, propietarios de predios urbanos y rurales.	•Licencias de construccion • asesorias de urbanismo •certificaciones urbanisticas (uso de suelo , estratificacion otras) •inscripcion de profesionales ,	• sus licencias sean revisadas y aprobadas en el menor tiempo posible e manera objetiva y/o ecuanime • las certificaciones y visitas se realicen de manera eficiente. • el funcionario sea claro en el momento de responder sus inquietudes • funcionario atienda a ciudadano con amabilidad y con la mayor dispocision	•los urbanizadores entreguen la solicitud de licencias urbanisticas de legal y debida forma cumplir con los tiempos de respuesta de observaciones . •la comunidad sea clara en el momento de exponer sus inquietudes •cumplan con la normatividad vigente en el momento de realizar sus construcciones y/o ampliaciones a sus viviendas	Secretaría de planeacion Direccion de desarrollo territorial y urbanismo
la comunidad	Cliente externo	la comunidad en general	• Arreglo de vias urbana y rurales • Matenimiento de edificaciones del municipio de Anapoima al servicio de la comunidad.	•Prontitud en el arreglo de las vias rurales y urbanas , • solucion a los probrmas de mantenimiento de las edificaciones del municipio de Anapoima .	•buen uso a las edificaciones construidas por el municipio para uso de la comunidad	Secretaría de planeacion - direccion de obras publicas

Grupos de interés y/o parte interesada	tipo de cliente (interno- externo)	Caracterización	Necesidades y/o intereses (Qué esperan de nosotros)	Expectativas (Lo que nosotros creemos que ellos esperan de nosotros)	Lo que espera la Alcaldía de la parte interesada	Responsable
la comunidad	Cliente externo	toda la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>recolección de residuos sólidos</li> <li>limpieza y ornato de las zonas verdes del municipio de Anapoima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>recolección de manera eficiente y oportuna la recolección de residuos sólidos</li> <li>mantener en buen estado los espacios públicos (limpieza y ornato de las zonas verdes del municipio de Anapoima)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>la comunidad maneje de manera adecuada los residuos sólidos</li> <li>buen uso de los espacios públicos por parte de la comunidad (no botar basura, cuidar la vegetación etc)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría de planeación</li> <li>Dirección de Servicios públicos</li> </ul>
la comunidad	Cliente externo	Familias anapoimunas	<ul style="list-style-type: none"> <li>autoridad competente para prevenir, garantizar, restablecer, reparar los derechos de los niños, niñas, adolescentes y demás miembros de la familia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>actuar de manera ecuanime, dando cumplimiento a la normatividad vigente, y garantizando el bienestar de los NNA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>respeto por los NNA</li> <li>cumpla con los acuerdos en las audiencias de conciliación.</li> <li>asistan cuando se les requiere con la mayor disposición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría para el desarrollo social</li> <li>Comisaría de familia</li> </ul>
Oferentes	Cliente externo	personas naturales o jurídicas que se encuentran interesados en participar las convocatorias que realiza la administración municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>las convocatorias realizadas por la entidad en la página de secop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>los pliegos sea claros</li> <li>estudio de mercado coherente y aterrizado a la realidad del precios del mercado</li> <li>cumpla con las normatividad vigente en términos de contratación</li> <li>especificaciones de los productos y servicios a ofertar sean claras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>cumplir con las especificaciones de productos y servicios expuestos en la oferta económica</li> <li>cumplir con la documentación solicitada en los pliegos</li> <li>cumplir con los tiempos de entrega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría de contratación</li> </ul>
Juntas de acción comunal	Cliente externo	Los presidentes, miembros activos de las juntas de acción comunal	<ul style="list-style-type: none"> <li>coordinar actividades, asesorías, y orientaciones para el beneficio de las comunidades que lideran estos líderes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>agilidad en las solicitudes, actividades que beneficien a las comunidades, asesoría clara y oportuna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>participen en las actividades que realiza la administración municipal</li> <li>que sea proactivos en las solicitudes que les hacen por el bien de la comunidad que representan</li> <li>expresen las necesidades a la administración de manera oportuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría de gobierno y participación comunitaria</li> </ul>
Funcionarios públicos	Cliente interno	funcionarios de la administración municipal que manejan aparatos electrónicos, sistemas de información (computadores, impresoras, redes etc)	<ul style="list-style-type: none"> <li>mantenimiento de equipos de cómputo,</li> <li>compra de equipos de cómputo</li> <li>actualización de equipos y sistemas de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>los equipos que se encuentran al servicio de los funcionarios para cumplir sus funciones administrativas se encuentren al 100% de funcionamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>los funcionarios le den uso adecuado a los equipos de cómputo,</li> <li>se informe a tiempo de las fallas presentada en los mismos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría de planeación</li> <li>oficina de TICS</li> </ul>
Contribuyentes Impuesto Predial	Cliente externo	Integrado por dueños de predios ubicados en el Municipio de Anapoima, sean personas naturales o jurídicas, (propietarios, familiares y trabajadores)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que se realice la entrega de la factura para el pago del impuesto predial.</li> <li>Información clara respecto al pago del impuesto predial en el Municipio.</li> <li>Información de entidades en las que puede realizar el pago y procedimiento para realizar el pago por PSE.</li> <li>Asesoría en el pago a cuotas del Impuesto predial.</li> <li>Amabilidad y servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de factura de Impuesto</li> <li>Facilidades para el Pago de Impuesto, Sistema de Pago Alternativo por Cuotas</li> <li>Beneficios y Descuentos por pronto pago</li> <li>Amabilidad y servicio</li> <li>Información clara.</li> <li>Orientación en un lenguaje claro y conciso</li> <li>Comunicación directa con la Entidad</li> <li>Brindar Soluciones a sus requerimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que los usuarios realicen el pago de los tributos municipales.</li> <li>La correcta utilización de los canales de pago y medios de comunicación telefónico, correo electrónico, medio físico, página web, entre otros</li> <li>Percepción de calidad en el servicio ofrecido y amabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría de hacienda</li> </ul>
Contribuyentes Industria y Comercio (Comerciantes)	cliente externo	Integrado por personas naturales o jurídicas que desarrollen actividades comerciales dentro del Municipio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que se brinde orientación para respectivo registro como Contribuyente de Industria y Comercio, agentes de retención y autoretencción así mismo documentos que se requieran para dicha inscripción.</li> <li>Que se faciliten los formularios de registro de contribuyentes y formulario de pago</li> <li>Información acerca de descuentos y/o beneficios otorgados</li> <li>información sobre Calendario Tributario</li> <li>Recepción del pago de impuesto de industria y comercio, Retención De industria y Comercio y autoretencción</li> <li>Presentación de Informacin Exogena</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que se brinde la orientación clara para poder llevar a cabo el proceso de registro de contribuyente.</li> <li>Facilidad para descargar formularios de registro de contribuyentes, formularios de presentación de Información Exogena, Formulario Retención de Industria y Comercio, formulario de Industria y Comercio, y que estos sean de fácil entendimiento</li> <li>Que se dé facilidades de pago en el impuesto.</li> <li>Recepción del pago de impuesto</li> <li>Amabilidad y servicio</li> <li>Una información clara.</li> <li>Orientación en un lenguaje claro y conciso</li> <li>Comunicación directa con la Entidad</li> <li>brindar Soluciones a sus requerimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que todos los establecimientos comerciales que funcionan en el Municipio se encuentren registrados como contribuyentes de Impuesto de Industria y Comercio y que tengan los documentos de Ley para que funcionen de manera legal.</li> <li>Que se realice el pago de impuesto de manera oportuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Secretaría de Hacienda</li> </ul>

Grupos de interés y/o parte interesada	tipo de cliente (interno- externo)	Caracterización	Necesidades y/o intereses (Qué esperan de nosotros)	Expectativas (Lo que nosotros creemos que ellos esperan de nosotros)	Lo que espera la Alcaldía de la parte interesada	Responsable
Contribuyentes licencias de construcción, delimitación, nomenclatura, uso de suelo, inscripción profesional, entre otros	cliente externo	Conformado por personas naturales, personas jurídicas comunidad en general que requiere de trámites de pago de estos conceptos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se recepcione del pago de certificados o inscripciones para continuar con el trámite ante la secretaría de Planeación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar el Pago</li> <li>• Amabilidad y servicio</li> <li>• Una información clara.</li> <li>• Orientación en un lenguaje claro y conciso</li> <li>• Comunicación directa con la Entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que cumplan con los requisitos exigidos por la Oficina de Planeación para trámite de pago</li> <li>• Percepción de calidad en el servicio ofrecido y amabilidad.</li> </ul>	Secretaría de Hacienda
Proveedores y Contratistas	Cliente externo	Conformado por personas naturales o jurídicas que tienen un vínculo contractual con el Municipio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se entregue información de pagos realizados</li> <li>• Que se envíen vía correo electrónico soportes de pago.</li> <li>• Que se brinde información de los descuentos realizados en los pagos</li> <li>• Entrega de certificados de retención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de información de manera rápida y oportuna</li> <li>• Envío de los soportes solicitados al correo electrónico</li> <li>• Información clara de los pagos y descuentos realizados</li> <li>• Amabilidad y servicio</li> <li>• Orientación en un lenguaje claro y conciso</li> <li>• Comunicación directa con la Entidad</li> <li>• Brindar Soluciones a sus requerimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los proveedores y contratistas conozcan la información de los pagos y descuentos realizados.</li> <li>• Que la información brindada sea clara y de fácil entendimiento.</li> <li>• Excelente servicio al cliente</li> </ul>	Secretaría de Hacienda
pensionados Municipio de Anapoima	Cliente externo	Conformado por los Pensionados del Municipio de Anapoima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de cheques del pago de nómina consulta de fechas de pagos de nómina (primas, retroactivos, entre otros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la entrega de los cheques del pago de la nómina de los pensionados del Municipio de Anapoima</li> <li>• Amabilidad y servicio</li> <li>• Orientación en un lenguaje claro y conciso</li> <li>• Comunicación directa con la Entidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que realicen el proceso de cobro del cheque girado</li> <li>• Percepción de calidad en el servicio ofrecido y amabilidad.</li> </ul>	Secretaría de Hacienda
Concejo Municipal	cliente externo	Conformado por los Honorables concejales del Municipio de Anapoima y Equipo de trabajo administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de cuentas para pago</li> <li>• Trámite de pago de las cuentas radicadas</li> <li>• Solicitudes de traslados presupuestales</li> <li>• Entrega de correspondencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el trámite de pago de las cuentas recepcionadas.</li> <li>• Dar trámite a las solicitudes radicadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de calidad en el servicio ofrecido y amabilidad.</li> <li>• Que exista una buena comunicación</li> </ul>	Secretaría de Hacienda
personería municipal	Cliente externo	conformado por el Personero Municipal y la Secretaría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de cuentas para pago</li> <li>• Trámite de pago de las cuentas radicadas</li> <li>• seguimiento a peticiones radicadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el trámite de pago de las cuentas recepcionadas</li> <li>• Dar trámite a las solicitudes radicadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de calidad en el servicio ofrecido y amabilidad.</li> <li>• Que exista una buena comunicación</li> </ul>	Secretaría de Hacienda
Secretaría de Contratación	cliente interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se recepcionen las cuentas de proveedores y contratistas para pago</li> <li>• expedición de registros presupuestales</li> <li>• Expedición de certificados de disponibilidad presupuestal.</li> <li>• entrega copia de los comprobantes de pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el pago de las cuentas de los contratistas y proveedores</li> <li>• Que se expidan de manera oportuna los certificados de disponibilidad presupuestal y los registros presupuestales</li> <li>• Amabilidad y servicio</li> <li>• Una información clara.</li> <li>• Orientación en un lenguaje claro y conciso</li> <li>• Brindar Soluciones a sus requerimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que exista una buena comunicación</li> <li>• Que exista trabajo en equipo y se realice el trabajo de manera coordinada de acuerdo con los horarios establecidos para la recepción y entrega de cuentas para pago</li> </ul>	Secretaría de Hacienda	
Secretaría de Planeación	cliente interno	Funcionarios de la Secretaría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que realiza la expedición de notas bancarias de los pagos realizados por concepto de Impuesto de Delineación</li> <li>• Entrega oportuna de la información de los predios del Municipio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad y servicio</li> <li>• Una información clara.</li> <li>• Orientación en un lenguaje claro y conciso</li> <li>• Brindar Soluciones a sus requerimientos</li> <li>• Entrega oportuna de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la información recibida este completa de acuerdo a los parámetros solicitados</li> <li>• Que exista una buena comunicación</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	Secretaría de Hacienda
control Interno	cliente interno	Funcionarios de la Secretaría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega oportuna de información referente a informes de entes de control y auditorías internas</li> <li>• Realización mensual de arqueo de caja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega oportuna de la información</li> <li>• Que la información sea clara y completa</li> <li>• Que los recaudos mensuales coincidan con los informes presentados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la información recibida este completa de acuerdo a los parámetros solicitados</li> <li>• Que exista una buena comunicación</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	Secretaría de Hacienda
Talento humano	cliente interno	Funcionarios de la Secretaría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes de disponibilidades</li> <li>• Nómina y novedades de nómina</li> <li>• Ejecuciones pasivas y activas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega oportuna de la información</li> <li>• Que la información sea clara y completa</li> <li>• Que se de trámite correspondiente a la nómina y sus novedades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la información recibida este completa de acuerdo a los parámetros</li> <li>• Que exista una buena comunicación</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	Secretaría de Hacienda
Despacho Alcalde	cliente interno	Funcionarios de la Secretaría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de correspondencia externa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se le de trámite oportuno a la correspondencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la información recibida este completa</li> <li>• Que exista una buena comunicación</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	Secretaría de Hacienda

Grupos de interés y/o parte interesada	tipo de cliente (interno- externo)	Caracterización	Necesidades y/o intereses (Qué esperan de nosotros)	Expectativas (Lo que nosotros creemos que ellos esperan de nosotros)	Lo que espera la Alcaldía de la parte interesada	Responsable
Otras Secretarías y Direcciones de la Alcaldía Municipal de Anapoima.	cliente interno	Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de información referente a solicitud de Ejecuciones Activa y pasiva,</li> <li>• Entrega de información de saldos en los rubros presupuestales</li> <li>• Información pagos a contratistas, solicitudes de disponibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se entregue información actualizada y de manera oportuna para atender diferentes requerimientos.</li> <li>• Amabilidad y servicio</li> <li>• Una información clara.</li> <li>• Orientación en un lenguaje claro y conciso</li> <li>• Brindar Soluciones a los requerimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la información brindada sea clara, entendible y se pueda dar trámite a las diferentes actividades y/o solicitudes de usuarios internos y externos</li> </ul>	Secretaría de Hacienda