

<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Relacionamiento con la Ciudadanía	<b>SIGLA DEL PROCESO</b>	RCC
<b>LIDER DEL PROCESO (cargo)</b>	Secretaría General		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO (qué, para qué)</b>	Fortalecer los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, a través de medios y espacios de interacción que faciliten el acceso a la oferta institucional, mejorar la experiencia de servicio y promuevan una atención oportuna, clara e incluyente.		
<b>ALCANJE DEL PROCESO (inicia con... hasta...)</b>	Inicia con la caracterización e identificación de necesidades de mejora en la relación con la ciudadanía y finaliza con la medición de la satisfacción, el seguimiento a los canales de atención y la implementación de acciones de mejora del proceso.		
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	27/03/2026	<b>TIPO DE PROCESO</b>	

FACTORES INTERNOS (Debilidades fortalezas)	CAUSAS Debido a:	FACTORES EXTERNOS (Oportunidades amenazas)	CAUSAS Debido a:
<b>Talento humano</b>	<p>F: Personal con disposición de servicio y experiencia en atención al ciudadano.</p> <p>D: Rotación del personal contratista que afecta la continuidad.</p> <p>D: Requiere fortalecimiento permanente en conocimiento de trámites, servicios y normatividad.</p>	<b>Público</b>	<p>O: Priorización institucional del servicio al ciudadano y fortalecimiento del MIPG.</p> <p>A: Cambios de liderazgo o lineamientos que pueden modificar prioridades del proceso.</p>
<b>Infraestructura tecnológica</b>	<p>F: Uso de herramientas como ORFEO, FQKSD, sede electrónica, call center y chat institucional.</p> <p>D: Intermittencia en conectividad y fallas ocasionales en canales virtuales.</p> <p>D: Requerimiento de actualización de equipos y soporte técnico oportuno.</p>	<b>Social</b>	<p>O: Mayor participación ciudadana y uso de canales diversos para acceder a la oferta institucional.</p> <p>A: Incremento en la demanda, inconformidad ciudadana o brechas de atención a población diferencial.</p>
<b>Gestión financiera</b>	<p>F: Existe asignación básica de recursos para la operación del proceso.</p> <p>D: Presupuesto limitado para modernización tecnológica, accesibilidad y ampliación del talento humano.</p> <p>D: Dependencia de contratación de apoyo para sostener la operación.</p>	<b>Tecnológico</b>	<p>O: Transformación digital y automatización de trámites, seguimiento y atención multicanal.</p> <p>A: Riesgos de indisponibilidad de plataformas, ciberincidentes o baja apropiación tecnológica por algunos usuarios.</p>
<b>Gestión administrativa</b>	<p>F: Proceso estructurado bajo lineamientos Institucionales y MIPG.</p> <p>F: Aplicación de procedimientos, protocolos y lineamientos del SGC.</p> <p>D: Necesidad de mayor articulación entre dependencias para respuestas oportunas y consistentes.</p>	<b>Legal</b>	<p>O: Marco normativo vigente que fortalece la transparencia, el acceso a la información, la accesibilidad y el servicio al ciudadano.</p> <p>A: Cambios en la normatividad vigente que requieren ajustes oportunos en procedimientos, formatos y tiempos de respuesta institucional.</p>
<b>Desempeño Institucional</b>	<p>F: El proceso aporta al acceso a la oferta institucional y al mejoramiento de la experiencia ciudadana.</p> <p>F: Existen informes y reportes que permiten seguimiento.</p> <p>D: Existen oportunidades de mejora en tiempos de respuesta, lenguaje claro y estandarización del servicio.</p>	<b>Económico</b>	<p>O: Posibilidad de gestionar recursos y convenios para fortalecer canales, accesibilidad y capacitación.</p> <p>A: Restricciones presupuestales que limiten mejoras operativas, tecnológicas o de cobertura.</p>

Firma  
  
Mafra Lucia Bravo Almeida  
Secretaría General