



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INVENTARIO DE PARTES INTERESADAS, NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS

VIGENCIA  
24-Abr-17

VERSIÓN  
03

CODIGO  
MC-F-002

PÁGINA  
1 de 8

NOMBRE DEL PROCESO O SUBPROCESO:

Relacionamiento con la Ciudadanía

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD (Necesidad de las partes interesadas tienen con la Entidad)	EXPECTATIVAS (Expectativas de las partes interesadas tienen con la Entidad)	REQUISITOS		COMO RESPONDE LA ENTIDAD
			LEGALES	ENTIDAD	
Ciudadanía.	Recibir información oportuna y confiable del portafolio de la oferta institucional que ofrece la Entidad (trámites y otros procedimientos administrativos, bienes y servicios producto de programas o estrategias).	Satisfacción respecto a la atención e información recibida por parte de la Entidad.	<p>Constitución política de Colombia, Art. 2,123,209.</p> <p>Ley 1437 de 2011, código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.</p> <p>Ley 2052 de agosto 2020, se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas.</p> <p>Ley 1755 de junio 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Ley 1712 de marzo 2014, ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.</p>	Procesos, procedimientos, protocolos, manuales, informes.	Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía (PQRSD) y a los canales de atención dispuestos por la entidad para ofrecer una experiencia de servicio de calidad.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INVENTARIO DE PARTES INTERESADAS, NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS

VIGENCIA  
24-Abr-17

VERSIÓN  
03

CODIGO  
MC-F-002

PÁGINA  
2 de 8

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD (Necesidad de las partes interesadas tienen con la Entidad)	EXPECTATIVAS (Expectativas de las partes interesadas tienen con la Entidad)	REQUISITOS		COMO RESPONDE LA ENTIDAD
			LEGALES	ENTIDAD	
			<p>Ley 1474 de julio 2011, Estatuto Anticorrupción.</p> <p>Ley 1306 de junio 2009, personas con discapacidad mental y representación legal de incapaces emancipados.</p> <p>Ley 1275 de enero 2009, personas con enanismo.</p> <p>Ley 1171 de diciembre 2007, adultos mayores.</p> <p>Ley 1145 de 2007, personas con discapacidad.</p> <p>Decreto 1499 de 2017, Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</p> <p>Decreto 2623 de 2009, Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Conpes 3785 de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio de ciudadano.</p>		



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INVENTARIO DE PARTES INTERESADAS, NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS

VIGENCIA  
24-Abr-17

VERSIÓN  
03

CODIGO  
MC-F-002

PÁGINA  
3 de 8

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD (Necesidad de las partes interesadas tienen con la Entidad)	EXPECTATIVAS (Expectativas de las partes interesadas tienen con la Entidad)	REQUISITOS		COMO RESPONDE LA ENTIDAD
			LEGALES	ENTIDAD	
			Circular 100-010-2021 lenguaje claro.		
Dependencias de la Administración Municipal.	Conocer los lineamientos, procesos, procedimientos, protocolos y manuales para mejorar la relación con el servicio a la ciudadanía.	Desarrollar acciones, actitudes y habilidades para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía.	<p>Constitución política de Colombia, Art. 2,123,209.</p> <p>Ley 1437 de 2011, código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.</p> <p>Ley 2052 de agosto 2020, se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas.</p> <p>Ley 1755 de junio 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Ley 1712 de marzo 2014, ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.</p>	Procesos, procedimientos, protocolos, manuales, informes.	Aplicación de procesos, procedimientos, protocolos y lineamientos de servicio al ciudadano acorde a la política y normatividad vigente.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INVENTARIO DE PARTES INTERESADAS, NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS

VIGENCIA  
24-Abr-17

VERSIÓN  
03

CODIGO  
MC-F-002

PÁGINA  
4 de 8

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD (Necesidad de las partes interesadas tienen con la Entidad)	EXPECTATIVAS (Expectativas de las partes interesadas tienen con la Entidad)	REQUISITOS		COMO RESPONDE LA ENTIDAD
			LEGALES	ENTIDAD	
			<p>Ley 1474 de julio 2011, Estatuto Anticorrupción.</p> <p>Ley 1306 de junio 2009, personas con discapacidad mental y representación legal de incapaces emancipados.</p> <p>Ley 1275 de enero 2009, personas con enanismo.</p> <p>Ley 1171 de diciembre 2007, adultos mayores.</p> <p>Ley 1145 de 2007, personas con discapacidad.</p> <p>Decreto 1499 de 2017, Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</p> <p>Decreto 2623 de 2009, Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Conpes 3785 de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio de ciudadano.</p> <p>Circular 100-010-2021 lenguaje claro.</p>		



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INVENTARIO DE PARTES INTERESADAS, NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS

VIGENCIA  
24-Abr-17

VERSIÓN  
03

CODIGO  
MC-F-002

PÁGINA  
5 de 8

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD (Necesidad de las partes interesadas tienen con la Entidad)	EXPECTATIVAS (Expectativas de las partes interesadas tienen con la Entidad)	REQUISITOS		COMO RESPONDE LA ENTIDAD
			LEGALES	ENTIDAD	
Proceso de Planeación Estratégica.	Información respecto al cumplimiento de metas de Plan de Desarrollo.	Información clara, oportuna y veraz.	Constitución política de Colombia, Art. 2,123 y 209.  Decreto 1499 de 2017, Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.  Ley 2052 de agosto 2020, se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas.	Plan de Desarrollo Municipal.	Informe y reporte de hoja de captura.
Procesos de mejora continua y evaluación independiente.	Información acerca del desempeño del proceso.	Oportunidad de la información y cumplimiento de las actividades propuestas.	Constitución política de Colombia, Art. 2,123 y 209. Ley 87 de 1993. Ley 1474 de julio 2011, Estatuto Anticorrupción. Decreto 1499 de 2017, Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Decreto 943 de 2014. Decreto 648 de 2017.	Procesos, Procedimientos, manuales, reglamentos, manuales.  Plan de Desarrollo Municipal.	Entrega de información oportuna de la ejecución de actividades del proceso.  Cumplimiento a planes de mejoramiento.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INVENTARIO DE PARTES INTERESADAS, NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS

VIGENCIA  
24-Abr-17

VERSIÓN  
03

CODIGO  
MC-F-002

PÁGINA  
6 de 8

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD (Necesidad de las partes interesadas tienen con la Entidad)	EXPECTATIVAS (Expectativas de las partes interesadas tienen con la Entidad)	REQUISITOS		COMO RESPONDE LA ENTIDAD
			LEGALES	ENTIDAD	
Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Evaluar y hacer seguimiento a la implementación de la política de servicio al ciudadano y evaluar plan de acción.	Adecuada implementación de las acciones de la política de servicio al ciudadano.	Decreto 1499 de 2017, Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Procesos, Procedimientos, manuales, reglamentos, manuales.  Plan de Desarrollo Municipal.	Cumplimiento de las actividades planteadas en Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano.
Entes de Control.	Velar por la protección del interés público y vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas.	Transparencia y oportunidad de la información.	Constitución política de Colombia, Art. 2,123,209.  Ley 1437 de 2011, código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.  Ley 2052 de agosto 2020, se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas.  Ley 1755 de junio 2015, regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Plan de Desarrollo Municipal.	Rendición de informes, actuación de acuerdo a la norma.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INVENTARIO DE PARTES INTERESADAS, NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS

VIGENCIA  
24-Abr-17

VERSIÓN  
03

CODIGO  
MC-F-002

PÁGINA  
7 de 8

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD (Necesidad de las partes interesadas tienen con la Entidad)	EXPECTATIVAS (Expectativas de las partes interesadas tienen con la Entidad)	REQUISITOS		COMO RESPONDE LA ENTIDAD
			LEGALES	ENTIDAD	
			<p>Ley 1712 de marzo 2014, ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.</p> <p>Ley 1474 de julio 2011, Estatuto Anticorrupción.</p> <p>Ley 1306 de junio 2009, personas con discapacidad mental y representación legal de incapaces emancipados.</p> <p>Ley 1275 de enero 2009, personas con enanismo.</p> <p>Ley 1171 de diciembre 2007, adultos mayores.</p> <p>Ley 1145 de 2007, personas con discapacidad.</p> <p>Decreto 1499 de 2017, Establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.</p> <p>Decreto 2623 de 2009, Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.</p>		



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO MEJORA CONTINUA

NOMBRE DEL FORMATO

INVENTARIO DE PARTES INTERESADAS, NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y REQUISITOS

VIGENCIA  
24-Abr-17

VERSIÓN  
03

CODIGO  
MC-F-002

PÁGINA  
8 de 8

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD (Necesidad de las partes interesadas tienen con la Entidad)	EXPECTATIVAS (Expectativas de las partes interesadas tienen con la Entidad)	REQUISITOS		COMO RESPONDE LA ENTIDAD
			LEGALES	ENTIDAD	
			Conpes 3785 de 2013, Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio de ciudadano.  Circular 100-010-2021 lenguaje claro.		

Aprobado Líder del Proceso: ORLANDO ALBERTO CHAVES BRAVO

Firma:

Fecha: 12/05/2023