

 <b>ALCALDÍA DE PASTO</b>	<b>PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA</b>			
	NOMBRE DEL FORMATO:			
	<b>IDENTIFICACION DEL CONTEXTO ESTRATEGICO</b>			
VIGENCIA	VERSION	CODIGO	CONSECUTIVO	
01-Mar-19	01	PE-F-033		

**PROCESO:** Relacionamiento con la Ciudadanía

**OBJETIVO DEL PROCESO:** Mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la Alcaldía de Pasto para facilitar el acceso a sus derechos y aumentar la confianza hacia la entidad.

<b>FACTORES INTERNOS (Debilidades fortalezas)</b>	<b>CAUSAS Debido a:</b>	<b>FACTORES EXTERNOS (Oportunidades amenazas)</b>	<b>CAUSAS Debido a:</b>
Talento Humano	F: Disposición para la atención a la ciudadanía. F: Conocimiento de la oferta institucional. D: Constante cambio de personal. D: Personal insuficiente para cumplimiento de actividades.	Político	O: Cambios positivos en el liderazgo de las dependencias.
Organización	F: Archivo organizado y actualizado bajo lineamientos de la norma archivística.  D: Deficiencia de equipos de cómputo, muebles y enseres para la Atención a la Ciudadanía.	Tecnológico	O: Facilidad y agilidad en los procesos y procedimientos de atención a la ciudadanía a través de plataformas y medios digitales. A: Conectividad intermitente. A: Desconocimiento de los canales de atención por parte de la ciudadanía.
Presupuestal	F: Unidad constituida con personal de planta y contratistas.  D: Baja asignación de presupuesto para el cumplimiento de labores.	Normatividad	O: Implementación de modelos de atención a la ciudadanía y la inclusión de la ciudadanía. A: Modificación constante a la norma que afecte el servicio.
Proceso	F: Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) F: Creación del proceso acorde con los lineamientos de la política de servicio al ciudadano. F: Documentos actualizados para el correcto funcionamiento de la UAC.	Sociales	O: Convenios con Instituciones sociales públicas o privadas para el fortalecimiento del servicio al ciudadano.

Aprobado Líder del proceso: ORLANDO ALBERTO CHAVES BRAVO Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: 12/05/2023


