



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA

NOMBRE DEL FORMATO:

IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO ESTRATÉGICO

FECHA
17-Abr-24

VERSION
02

CÓDIGO
PE-F-033

PÁGINA

NOMBRE DEL PROCESO	Relacionamiento con la Ciudadanía	SIGLA DEL PROCESO	
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Secretaria General		
OBJETIVO DEL PROCESO (qué, para qué)	Fortalecer los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, a través de medios y espacios de interacción para facilitar el acceso a la oferta institucional y mejorar la experiencia ciudadana.		
ALCANCE DEL PROCESO (Inicia con..., hasta...)	Inicia con la caracterización e identificación de necesidades de mejora de relación con el ciudadano hasta la medición de la satisfacción y seguimiento de la estrategia de relación con el ciudadano.		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	23/04/2025	TIPO DE PROCESO	Misional

FACTORES INTERNOS (Debilidades fortalezas)	CAUSAS Debido a:	FACTORES EXTERNOS (Oportunidades amenazas)	CAUSAS Debido a:
Talento Humano	F: Disposición para la atención a la ciudadanía. F: Conocimiento de la oferta institucional. D: Constante rotación de personal. D: Personal insuficiente para cumplimiento de actividades.	Político	D: Desconocimiento de los procesos de la Administración Municipal. 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: Deficiencia en el funcionamiento de canales de atención virtuales.
Presupuestal	F: Unidad constituida con personal de planta. D: Baja asignación de presupuesto para el cumplimiento de labores y contratación de personal de apoyo a la gestión.	Normatividad	O: Implementación de modelos de atención a la ciudadanía y la inclusión de la ciudadanía diversas. 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 interinstitucionales públicas o privadas para el fortalecimiento del servicio al ciudadano.


Diana Azaré Martínez Delgado
Secretaria General