



ALCALDIA DE PASTO

NOMBRE DEL FORMATOR:

FECHA4-jun-25

VERSION03

IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO ESTRATÉGICO

códigoPE-F-033

PÁGINA1 de 1

PROCESO PLANEACION ESTRATEGICA

NOMBRE DEL PROCESO	Relacionamiento con la Ciudadanía	SIGLA DEL PROCESO	RCC
LIDER DEL PROCESO (cargo)	Secretaría General		
OBJETIVO DEL PROCESO (qué, para qué)	Fortalecer los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, a través de medios y espacios de interacción que faciliten el acceso a la oferta institucional, mejoren la experiencia de servicio y promuevan una atención oportuna, clara e incluyente.		
ALCANCE DEL PROCESO (inicia con..., hasta...)	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.		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	27/03/2026	TIPO DE PROCESO	

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



Firma

María Lucia Bravo Almeida

Secretaría General