

**Análisis de la Percepción de los Ciudadanos Sobre la Atención y Servicio
recibido por los servidores públicos de la Alcaldía del Municipio de Neiva –
Huila en el Año 2017**

María Consuelo Gómez España

Kleidy Lorena Torres Correcha

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Especialización en Gerencia Estratégica de Mercadeo

Junio de 2018

**Análisis de la Percepción de los Ciudadanos Sobre la Atención y Servicio
recibido por los servidores públicos de la Alcaldía del Municipio de Neiva –
Huila en el Año 2017**

María Consuelo Gómez España

Kleydi Lorena Torres Correcha

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar por el Título de Especialista en
Gerencia Estratégica de Mercadeo**

Asesora

Mg. Clara Sofia Caviedes Villegas

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Especialización en Gerencia Estratégica de Mercadeo

Junio de 2018

Dedicatoria

Principalmente a Dios, quien nos regala la vida y la salud; a nuestras familias, quienes, con su amor y comprensión, son nuestra principal fuente de inspiración y la razón de nuestro crecimiento personal y profesional.

Agradecimientos

A Dios y a nuestras familias, por su apoyo incondicional y por permitirnos su tiempo y el espacio.

A las Instituciones: Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, especialmente a los docentes de la Escuela ECACEN y Asesora de Proyecto y al Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA y Alcaldía Municipal de Neiva – Huila, por su apoyo diligente y participación de este estudio.

Resumen

El Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano – SNSC – Decreto 2623 (Función pública, 2017), fue creado con fundamento en los Artículos 2, 123, 209 y 270 de la Constitución política de Colombia, donde se expresa que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad. Para valorar el impacto de esta normatividad, es necesario efectuar la medición del grado de la satisfacción de los ciudadanos, propósito del presente estudio, en el que se describe la percepción de los ciudadanos sobre la atención y actuación de los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva – Huila, frente a sus usuarios (ciudadanos).

Para la investigación, se llevó a cabo revisión bibliográfica de la normatividad y teorías del servicio, así como el análisis de los resultados de la práctica de una encuesta aleatoria para verificar la aplicación de los protocolos y atributos del buen servicio. Se concluye, que es conveniente la activación del 100% de los mecanismos virtuales de atención al ciudadano, así como el seguimiento a las respuestas que son generadas desde las distintas dependencias de la Alcaldía Municipal de Neiva a las PQRS, un sistema de actualización y capacitación continua para los funcionarios, que permita plantear acciones correctivas y de mejora para el cumplimiento de los objetivos planteados desde el SNSC.

Palabras clave:

Calidad.

Ciudadanos.

Percepción.

Satisfacción.

Servicio.

Abstract

The National System of Citizen Service (Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano - SNSC) - Decree 2623 (Civil Service, 2017) was created on the basis of Articles 2, 123, 209 and 270 of the Political Constitution of Colombia, which states that the purpose of the civil service is the community service. To assess the impact of these regulations, it is necessary to measure the degree of citizen satisfaction, purpose of this study, in which there is a description of the citizens' perceptions about care and actions taken by public officials of the city hall of Neiva - Huila, towards their users (citizens).

For the research study, a literature review of the regulations and theories of service was carried out, as well as the analysis of the results of the implementation of a random survey to verify the application of the good service protocols and attributes. It is concluded that it is convenient to activate 100% of the virtual mechanisms of citizen information, in addition to the follow-up to the answers that are generated from the different departments of the City Hall of Neiva to the Petitions, Complaints, Claims and Suggestions Service (PQRS), a system of continuous updating and training for the officials, which allows to propose corrective and improvement actions for the compliance with the goals established by the SNSC.

Keywords:

Perception

Citizens

Quality

Service

Satisfaction.

Tabla de Contenido

Introducción	11
1. Planteamiento del problema.....	12
1.1 Antecedentes.....	12
1.2 Descripción del problema	13
1.3 Pregunta de investigación	14
2. Justificación	15
3. Objetivos.....	16
3.1 Objetivo General.....	16
3.2 Objetivos Específicos.....	16
4. Marco Referencial.....	17
4.1 Marco conceptual.....	17
4.1.1 Estado.....	17
4.1.2 Servicio.....	17
4.1.3 Administración pública.....	17
4.1.4 Servicio público	18
4.1.5 Calidad	18
4.2 Marco Teórico.....	18
4.2.1 Teoría de la Motivación humana	18
4.2.2 Teoría de los servicios públicos según Duguit.....	19
4.2.3 Teoría de las Relaciones Humanas	21
4.2.4 Modelo Iberoamericano de la Calidad	22
4.2.5 Modelo ISO 9001	24
4.3 Marco Legal.....	26
4.3.1 Norma Técnica de calidad en la gestión pública - NTCGP 1000:2009	26
4.3.2 Sistema Nacional de Servicio al ciudadano	28
4.3.3 Código del Buen Gobierno	29
4.3.4 CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) 3649 de 2010 sobre política Nacional de Servicio al Ciudadano.....	31
4.3.5 Decreto 2623 de 2009 que crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.....	32

4.3.6	Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	32
4.3.7	Directiva Presidencial No 10 de 2002.....	33
4.3.8	Plan de desarrollo de Neiva y el Servicio al ciudadano	33
4.3.9	Carta de Trato Digno	33
5	Resultados	34
5.1	Elementos que inciden en la adecuada prestación de servicio al ciudadano.....	34
5.2	Protocolos de Servicio al ciudadano – Departamento Nacional de Planeación	37
5.3	Percepción de los ciudadanos por medio de la encuesta: satisfacción de la “atención y servicio” prestado al ciudadano por parte de los servidores públicos de la “Alcaldía de Neiva – Huila	39
6	Análisis de la percepción ciudadana acerca del servicio y la atención en Neiva – Huila en el año 2017 y recomendaciones a los hallazgos	45
7	Verificación de objetivos	54
8	Conclusiones	55
9	Recomendaciones	56
10.	Referencias Bibliográficas	58
11.	Anexos	61

Lista de Tablas

Tabla 1. Tiempo de espera para ser atendido.....	40
Tabla 2. Claridad de la información suministrada por el funcionario.	41
Tabla 3. Amabilidad por parte del funcionario.	42
Tabla 4. Solución a los requerimientos de los ciudadanos	43
Tabla 5. Calificación general de la satisfacción de los ciudadanos, con la atención prestada por los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva.	43
Tabla 6. Acciones Estratégicas.	49

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Pirámide de las necesidades.....	18
Ilustración 2. Modelo Iberoamericano de calidad.....	24
Ilustración 3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad y Mejora Continua ISO 9001 – 2008....	25
Ilustración 4. Enfoque al Cliente. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno.....	28
Ilustración 5. Nivel de satisfacción frente al tiempo de espera de los ciudadanos para ser atendidos	40
Ilustración 6. Claridad de la información suministrada por el funcionario	41
Ilustración 7. Amabilidad por parte del funcionario.....	42
Ilustración 8. Solución a los requerimientos de los ciudadanos	43
Ilustración 9. Calificación general de la satisfacción de los ciudadanos, con la atención prestada por los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva.	44
Ilustración 10. Registro fotográfico. Primera Feria de servicio al ciudadano en Neiva – Huila ..	61
Ilustración 11. Número de habitantes de Neiva – Huila.	63
Ilustración 12. Estructura de la población por sexo y grupos de edad en Neiva – Huila.	63
Ilustración 13. Cálculo de la población de Neiva – Huila, por rangos de edad.....	64
Ilustración 14. Carta de trato digno, propuesta por los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva.	69

Introducción

Para lograr la modernización del Estado, se ha acudido a diferentes reformas, en particular, de carácter legislativo que han incidido en la organización administrativa de lo que se conoce como administración pública. Bajo este fundamento, durante la administración del presidente de la República, Juan Manuel Santos Calderón, se activó el Programa Nacional de Servicio al ciudadano, se expidió la Ley de Transparencia y acceso a la información (Ley 1712 de 2014), el Estatuto Anticorrupción (Ley 1417 de 2011) y la activación de mecanismos de participación ciudadana (Ley 1757 de 2015); con el propósito de ofrecer mejores servicios a la ciudadanía y según lineamientos para una efectiva modernización de acuerdo a las exigencias de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE.

Sin embargo, al estudiar detenidamente la implementación y avance de estas disposiciones de carácter normativo relacionados con el servicio al ciudadano en los diferentes municipios de Colombia, se encuentra que los resultados de las encuestas de percepción ciudadana que han realizado, así como las mediciones efectuadas por la Red de Ciudades: “Cómo Vamos”, demuestran que aún se deben realizar importantes esfuerzos para garantizar la efectividad de los servicios del Estado. Tal es el caso, del Municipio de Neiva – Huila, en donde el Tablero de Indicadores de Gestión de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS de los años 2015 a 2017, demuestra que no se alcanza un 100% en el trámite exitoso de los indicadores de gestión hacia las inquietudes y manifestaciones de sus usuarios.

Por tanto, el presente trabajo de investigación pretende describir la percepción de los ciudadanos de Neiva – Huila, sobre la atención y servicio recibido por los servidores públicos de la Alcaldía Municipal, mediante la aplicación de una encuesta aleatoria en donde se validó el protocolo de atención y los referentes conceptuales normativos acerca del servicio y la calidad, con el fin de mostrar los resultados o radiografía sobre este ítem de gestión pública en este ente territorial. Insumo este que, servirá al interior de la alcaldía, si así lo determinan, para implementar acciones estratégicas que permitan fortalecer los procesos y procedimientos relacionados con la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por los servidores públicos a los ciudadanos en general.

Planteamiento del problema

1.1 Antecedentes

Al existir, en Colombia, normatividad para regular la gestión del sector público en cuanto al servicio al ciudadano, sorprende por consiguiente el hecho de que a diario se observen los bajos índices de satisfacción por parte de los usuarios que usan los servicios de la Alcaldía de Neiva, por eso, es interesante conocer un poco más a fondo la implementación y administración de dichas disposiciones en el sector público para determinar posibles falencias o aspectos de mejora.

Es frecuente escuchar a los ciudadanos quejándose por la atención al ciudadano que se brinda en la Alcaldía Municipal de Neiva, se habla de trámites excesivos y tediosos, de poca capacidad de respuesta, déficit en infraestructura y lo que pareciera aún más evidente, la falta o poca preparación del personal en cuanto a suministro de información y la poca calidad humana manejada por el servidor público, para atender a los requerimientos del ciudadano.

Así mismo, durante 2012, el Departamento Nacional de Planeación, a través de infométrika-Sigma, realizó una encuesta de percepción en siete ciudades del país (Bogotá, Cali, Medellín, Cúcuta, Bucaramanga, Huila e Ibagué). En este estudio se identificaron factores asociados al proceso y la gestión del trámite, y a los servidores públicos con los que interactúan. Frente al primero de estos asuntos, los ciudadanos priorizaron como factores críticos para calificar la experiencia del servicio con las entidades públicas los siguientes: rapidez en la entrega del trámite (24%); sencillez de los procesos para acceder a trámites, servicios e información (19%); y, amabilidad de los servidores que lo atienden (18%). Respecto a los servidores públicos, el 43% destacó el uso de un lenguaje claro como elemento de cercanía y confianza, el 37% consideró que la calidad de la asesoría y el 19% la disposición de ayuda de los funcionarios como importantes al

momento de interactuar con la Administración Pública. (Departamento Nacional de Planeación, S.F.)

A la luz, de estas estadísticas nacionales, es por tanto, interesante conocer el desempeño que tienen los servidores públicos del Municipio de Neiva – Huila, ya que en esta Municipalidad no se conocen estudios, que comprueben o descalifiquen las estadísticas nacionales en estos temas.

1.2 Descripción del problema

En el municipio de Neiva – Huila, el día a día de los ciudadanos que buscan información acerca de servicios ofrecidos por la Alcaldía, ha demostrado una carencia de gestión en materia del servicio al cliente, lo cual se ve evidenciado en la cantidad de peticiones, tutelas, quejas y reclamos que a diario son radicadas en esta entidad por insatisfacción en el servicio prestado.

La situación que se presenta con los servidores públicos de Colombia a nivel general, es evidente, considerando factores como el desconocimiento de iniciativas nacionales en favor de la estandarización de un servicio al ciudadano de mayor calidad, servidores públicos poco cualificados en temas de servicio al cliente, altos tiempos de espera, trámites tediosos y burocráticos, poca gestión de los directivos de las entidades y sobre todo poca credibilidad por parte de los ciudadanos en la transparencia de la gestión del sector público, ello de acuerdo con las estadísticas de estudios a nivel nacional como las encuestas de percepción, realizadas por el DNP (Departamento Nacional de Planeación), que viene realizando desde el año 2011, para conocer la percepción de los ciudadanos frente a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Estado, así como los intereses, expectativas y necesidades frente al servicio (DNP, 2017).

Al respecto en la encuesta de percepción ciudadana aplicada por el DNP, se indicó que

“Las ciudades con los más altos índices de percepción fueron Cúcuta (67,3%), Barranquilla (66,3%) y Bogotá (62,0%). Sin embargo, la percepción favorable en la capital se redujo con respecto al año anterior (63,6%). Por su parte, los municipios en los que se observó un menor índice de percepción fueron Tumaco (41,7%), San Andrés (46,7%), Buenaventura (52,8%), Ibagué (54,9%) y Chaparral (55,6%). En estos municipios, además, fue donde una mayor proporción de ciudadanos calificaron como MUY MALA la calidad de los servicios del Estado, como se mostrará más adelante” (DNP, 2017).

Con los resultados anteriores, se deduce que a pesar de que el Municipio de Neiva – Huila, no se encuentra dentro de las ciudades en las que se indica mayor índice de satisfacción por el servicio ofrecidos por los funcionarios públicos; tampoco se encuentra dentro de los Municipios con menor índice de percepción; por lo cual es necesario adelantar estudios significativos que permitan concluir acerca de la calidad en la prestación del servicio por parte de los servidores públicos que laboran en el Municipio 2016-4de Neiva – Huila.

1.3 Pregunta de investigación

¿Cuál es la percepción de los ciudadanos del Municipio de Neiva sobre la atención y servicio recibido por los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva – Huila y que recomendaciones se pueden realizar al respecto?

2. Justificación

En Colombia existe una normatividad para regular la gestión del sector público en cuanto al servicio ciudadano, pero a pesar de esto se observan bajos índices de satisfacción de los usuarios de las entidades que hacen uso de la Administración Pública.

Es importante, tener en cuenta que en el mundo empresarial en que vivimos actualmente la competitividad cada vez se torna más fuerte generando la necesidad de desarrollar nuevos programas y renovar las funciones, con el fin de que los clientes se sientan altamente satisfechos.

Debido a esto podemos decir que el servicio al cliente es una herramienta fundamental para cualquier tipo de organización que realmente esté interesada en crecer, posicionarse y ser la mejor.

Por tal motivo, se ha realizado un estudio más detallado sobre la ejecución del servicio prestado por parte de los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva con el fin de determinar posibles falencias o algunos aspectos a mejorar, es decir lo que se pretende es identificar las principales deficiencias o aspectos positivos en materia de servicio que perciben los ciudadanos del Municipio de Neiva, tomando como referencia los resultados de la encuesta de percepción del servicio, aplicada en la “Primera feria de atención y servicio al ciudadano” y el análisis de la normatividad vigente, con el fin de concluir buenas prácticas de servicio al cliente.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Describir la percepción de los ciudadanos del Municipio de Neiva sobre la atención y servicio recibido por los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva – Huila.

3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los elementos que inciden en la adecuada presentación de servicio al ciudadano en Colombia.
- Diseñar y aplicar un instrumento en el que los ciudadanos evalúen la atención y servicio recibido por los servidores públicos del Municipio de Neiva.
- Presentar los resultados del instrumento aplicado y plantear acciones estratégicas que permitirán fortalecer la calidad de prestación en los servicios ofrecidos.

4. Marco Referencial

4.1 Marco conceptual

4.1.1 Estado

“El estado es una institución, o más bien un conjunto de instituciones, que la sociedad ha creado para moderar el conflicto entre clases e intereses diferentes, a fin de mantenerlos dentro de cierto orden que permita el desenvolvimiento de las variadas actividades y relaciones sociales” (Cristina Puga, 2003)

4.1.2 Servicio.

“El servicio no es otra cosa que la relación entre dos o más personas. Cuando hablamos de relación hablo de interacción social, de relaciones absolutamente sencillas y prácticas, en donde más allá de tener un conocimiento teórico acerca del tema como tal, definitivamente la evidencia se da cuando se desarrolla el trato con un tercero” (Diago Franco, 2012)

Según Karl Albrecht (1994):

“El servicio es definido como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación (Albrecht, 1994)” (Martha Vargas, 2014)

Por su parte, la Real Academia de la Lengua (2001), define el servicio como:

“..etimología, del latín servitium: “acción y efecto de servir, o mérito que se adquiere sirviendo al estado o a otra entidad o persona”.

4.1.3 Administración pública

“Se define como el conjunto de organizaciones públicas, que lleva a cabo tareas de gestión y tareas administrativas. Tiene personalidad jurídica y puede darse en un ámbito internacional, nacional, regional o local. Pone en contacto al ciudadano con el poder político a diferencia del ejecutivo o judicial. También se trata de una actividad del Estado subordinada a los distintos poderes de orden jurídico” (González., 2015).

4.1.4 Servicio público

“El concepto de “servicio público” es un concepto polisémico, por cuanto, por el mismo, “no se entiende exclusivamente una forma de la actividad administrativa, sino el conjunto de ella con independencia de que sea de prestación, de limitación o de fomento”” (Vásquez, 1967).

4.1.5 Calidad

Philip Crosby, conceptualiza la calidad como “el cumplimiento de los requisitos del cliente, con un mínimo de errores y defectos (Barraza, 2007).

4.2 Marco Teórico

4.2.1 Teoría de la Motivación humana

Al contextualizar el tema del servicio al cliente, encontramos en primera instancia, las necesidades que los seres humanos presentamos a lo largo de nuestras vidas, las cuales, según los expertos, inician desde el mismo momento en que se nace y algunas son consideradas como necesidades “latentes”, es decir, que sin su satisfacción no podríamos vivir dignamente. Por tanto, es evidente que, al existir esas necesidades, se ha asociado el tema del servicio, a la satisfacción de las necesidades humanas, tal como lo realizó (Maslow, 1991) en su “Teoría de la Motivación Humana” en la cual propuso una jerarquía de las necesidades identificando cinco categorías y asegurado que a medida que los seres humanos suplen las necesidades que parecen más importantes pasan a otro nivel, hasta llegar a la cima del triángulo, que implica la autorrealización.

La Ilustración 1, muestra la jerarquización de las necesidades a través de una pirámide:

Ilustración 1. Pirámide de las necesidades



Fuente: Profundamente Humanos (1998)

Para Maslow:

“Una buena sociedad, es aquella en la que se fomentan e impulsan las buenas relaciones humanas. Una buena sociedad es aquella mentalmente sana”. (Maslow, 1991).

Al respecto, se puede deducir que desde el momento en que surgen las diferentes necesidades del ser humano, por naturaleza, este siempre tratara de buscar la forma de satisfacerlas, es entonces cuando aparece el concepto de servicio. Tuvieron que pasar muchos años para que operara un cambio en la cultura de las personas y el servicio se asumiera como parte inherente de la labor que se ejercía y mucho más tiempo para que se concibiera como la razón de ser de las organizaciones (Vallejo López, 2013)

4.2.2 Teoría de los servicios públicos según Duguit

Duguit, junto con Gastón Jéze (1869 – 1953), desarrollaron la noción de servicio público y estos autores, son las piezas más representativas de la denominada “escuela de los servicios públicos” o “escuela de Bordeaux” (Gazabón, 2015).

Los servicios públicos, son para Duguit (Gazabón, 2015), aquellas actividades que se imponen a los gobernantes, que para ellos implica el cumplimiento de una obligación jurídica y que les da el poder de mandar cuando permanecen dentro de los límites y que por tanto según esta noción los

servicios públicos tienen la doble connotación de ser deberes que se imponen al Estado, pero que también legitiman su actual¹.

Afirma entonces Duguit que:

“...los gobiernos tienen una misión singularmente compleja y unos deberes infinitamente más numerosos. Deben asegurar sin interrupción el funcionamiento de todos estos servicios que son indispensables para la vida de su nación. Si no tienen el poder y si no saben cumplir estas funciones, no merecen conservar su situación, su poder ya no es legítimo y debe cesar”
(Gazabón, 2015).

De acuerdo a los postulados expuestos por Duguit, la finalidad de la actividad de los gobernantes debe ser la de crear, dirigir, organizar y hacer funcionar ininterrumpidamente los servicios públicos, es decir, que el Estado, por medios de sus agentes con poder de coacción, tiene obligaciones y deberes con la sociedad y son *verdaderos servidores de la comunidad*, así como destinatarios de las acciones de aquellos acreedores de las prestaciones serviciales públicas (Gazabón, 2015).

Agrega el autor, que:

“estas actividades denominadas servicio público deben ser aseguradas, regladas y controladas por los gobernantes. De donde además se desprende otra premisa: la responsabilidad pública. En ese orden “el funcionamiento del servicio público es susceptible de acarrear, de una parte, la responsabilidad del Estado, o, más exactamente, del organismo colectivo, y de otra, la responsabilidad personal de los agentes encargados del servicio”. (Duguit, 1859-1928)

Finalmente, la teoría Duguiniana, enfatiza que:

“El Estado, dentro de la teoría de Duguit, es tan sólo un concepto con el que se identifica a la sociedad con el poder político indispensable o coacción necesaria para el cumplimiento de sus deberes sociales, para la real y efectiva materialización de los servicios públicos a favor de la comunidad. El Estado soberano se justifica sólo si se transforma en una verdadera federación

¹ De acuerdo al estudio preliminar de José Luos Moncreo Pérez y José Calvo González, que hacen bajo el título “La teoría jurídica de Leon Duguit” e el Manual de Derecho Constitucional de este último, publicado en Granada en el año 2005 por la Editorial Colmenares.

de servicios públicos, dentro de la cual la principal obligación de sus gobernantes es la de asegurar su funcionamiento” (Gazabón, 2015).

Siguiendo a de Duguit y a Santofimio Gamboa², y conforme a la escuela de Burdeos, a los servicios públicos se les concibió como toda actividad de los sujetos u órganos públicos tendientes a la realización de las necesidades de interés general, el cual sería el dominante, si se piensa que en últimas el servicio siempre será actividad independiente del órgano o persona que la desarrolle” (Gazabón, 2015).

Estas expresiones, o “teoría solidarista”, ejerció gran influencia dentro y fuera de Europa, incluso en Colombia, en donde esta tesis se ajustaba para enmendar la Constitución, tal como se hizo en 1936 en el gobierno de Alfonso López Pumarejo, por lo que (Gazabón, 2015), afirma que la teoría social de Duguit, fue un punto de inflexión en la historia jurídica de Colombia.

4.2.3 Teoría de las Relaciones Humanas

La Teoría de las Relaciones Humanas, se inició en la segunda década del siglo XX, en una época caracterizada por la recesión económica, inflación, elevado desempleo y fuerte actividad sindical. Tiene sus orígenes en la necesidad de humanizar y democratizar la Administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la Teoría Clásica y adecuándola a los nuevos patrones de vida del pueblo estadounidense. Así mismo, esta teoría, se inició en el desarrollo de las ciencias humanas, principalmente de la psicología, así como de su creciente influencia intelectual y de sus primeras aplicaciones a las organizaciones industriales. Así mismo, la Teoría de las Relaciones Humanas (o Escuela Humanista de la Administración), surgió en Estados Unidos, como consecuencia de las conclusiones del experimento de Hawthorne (realizado entre 1927 y 1932), bajo la coordinación de Elton Mayo y colaboradores, con lo cual pusieron en jaque a los principios postulados por la Teoría Clásica de la

² Santofimio Gamboa, Jaime Orlando. Los servicios públicos: Vicisitudes y fundamentos de un tema jurídico inconcluso e impreciso. En: El derecho público a comienzos del Siglo XXI. Estudios en homenaje al Profesor Allan Brewer Carías, t. II, p. 1888.

Administración, preocupándose esta vez, por las personas y por los grupos sociales (Chiavenato, 2004).

Para esta teoría, las relaciones humanas, son acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. Así pues, cada persona posee una personalidad propia y diferenciada que influye en el comportamiento y en las actitudes de otras personas con las que entra en contacto y por tanto, también es influenciada por éstas. Es así como las personas tratan de adaptarse a los demás y quieren ser comprendidas, aceptadas y participar, con el objeto de atender sus intereses y aspiraciones personales. Es por estas razones, por las que en las organizaciones existe la oportunidad de que se generen las relaciones humanas, debido a la gran cantidad de grupos e interacciones que se crean. Es así como, la comprensión de las relaciones humanas permite la creación de una atmósfera en la que cada persona es adelantada a expresarse de una manera libre y sana (Chiavenato, 2004).

4.2.4 Modelo Iberoamericano de la Calidad

“El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión fue implementado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBQ) en 1999. La Fundibq, es una asociación que integra la experiencia de otros países con los desarrollos actuales en la implantación de modelos y sistemas de excelencia en busca de la mejora de la competitividad. Este modelo se centra en la autoevaluación de la organización y toma en cuenta para su desarrollo nueve criterios, que se encuentran estructurados en cinco facilitadores y cuatro criterios de resultados” (Martha Vargas L. A., 2014).

Al respecto de este modelo, los nueve facilitadores son: el Liderazgo y estilo de gestión: Este facilitador hace referencia a la forma como la organización lleva a la práctica de la cultura y los valores, lo cual es posible de medir, a partir de comportamientos y acciones adecuadas de las personas.

para el éxito a largo aliento, a partir de adecuados comportamientos y acciones de las personas que dirigen la organización.

El segundo facilitador es la política y estrategia, en la cual se observa cómo la organización desarrolla la misión y la visión y las lleva al día a día a partir de la estrategia que se orienta hacia diferentes actores con los cuales

Interactúa, entre los cuales se encuentran sus clientes. El tercero, es el desarrollo de las personas. Aquí se analiza cómo la organización desarrolla, conduce y obtiene el potencial de las personas, de manera individual o en equipo, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión.

El cuarto facilitador, son los recursos asociados, en donde se examina la forma como la organización gestiona los recursos para alcanzar el éxito de manera eficaz. El quinto, y no menos importante, son los clientes. Aquí se indaga cómo la empresa diseña, desarrolla, produce y presta servicios y obtiene productos desde los requisitos dados por el cliente. Se parte del objetivo de satisfacer las necesidades actuales y potenciales de sus clientes.

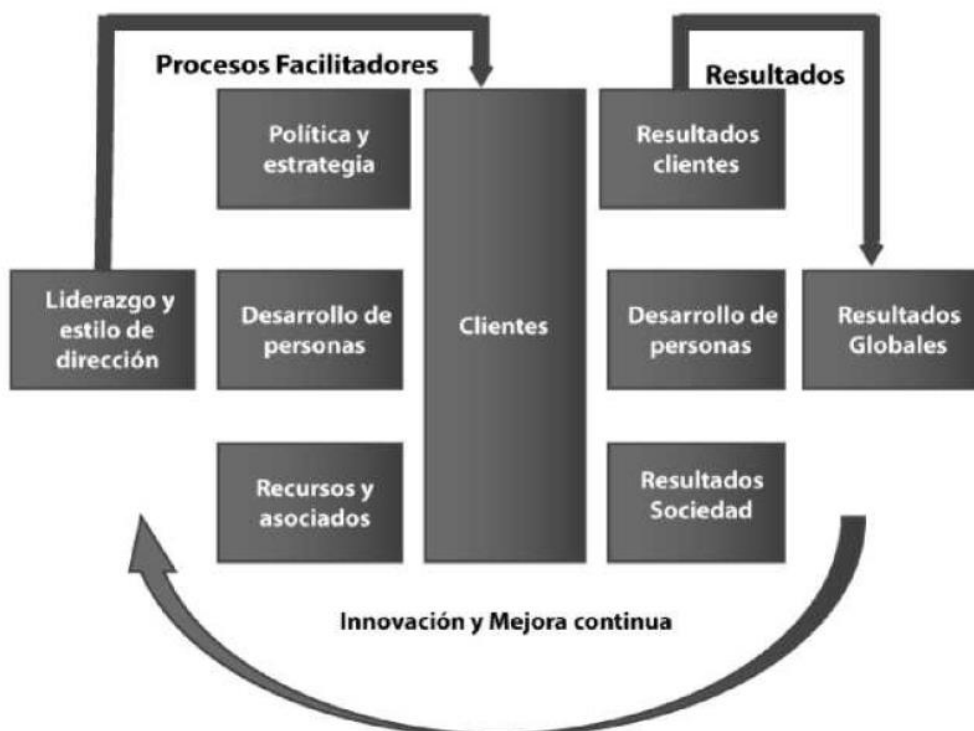
Los cuatro criterios de resultados son los resultados de clientes, los cuales se refieren a todos aquellos objetivos alcanzados que tienen que ver con los clientes externos. Los resultados del desarrollo de las personas, en donde se hace énfasis en los hechos y datos concretos que alcanza la organización, relacionados con el desarrollo de las personas. Es decir, la forma como se cualifica el talento humano de la organización.

El tercer resultado, es el de la sociedad y hace referencia a todo aquello que la empresa alcanza en beneficio de la sociedad local, nacional, regional e internacional. Es decir, lo que hoy en día se conoce, como “responsabilidad social”. Por último, se tienen en cuenta, los resultados globales, que tratan de aquello que alcanza la empresa en función de su desempeño y en la

satisfacción de las necesidades y expectativas de los intereses del medio al que pertenece (Martha Vargas L. A., 2014).

A continuación, se presenta esquemáticamente este modelo:

Ilustración 2. Modelo Iberoamericano de calidad



Fuente: FUNDIBEQ-2011

4.2.5 Modelo ISO 9001

De acuerdo con (Martha Vargas L. A., 2014), el enfoque de las normas ISO 9001, radica en la gestión por proyectos, lo cual conduce a la organización a comprender los requisitos del cliente, cumplirlos, y considerar los procesos que aportan calor. Así mismo, se basa en obtener resultados de desempeño y eficacia de procesos y orientarse a la mejora continúa apoyado en la medición objetiva.

“Los procesos deben estar estructurados en el marco de planificar-hacer-verificar-actuar (PHVA):

- a. **Planificar:** Establecer objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y con las políticas de la organización.
 - b. **Hacer:** Implementar los procesos.
 - c. **Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas y los objetivos.
 - d. **Actuar:** Tomar acciones para verificar continuamente el desempeño de los procesos”
- (Martha Vargas L. A., 2014).

A continuación, se muestra la estructura de la norma, teniendo en cuenta el capítulo 1 al 3, con sus descriptores generales:

Ilustración 3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad y Mejora Continua ISO 9001 – 2008



Fuente: Icontec (2013). (Martha Vargas L. A., 2014).

Este modelo (ACSI) (Martha Vargas a. L., 2014), fue utilizado en Estados Unidos, producto del Modelo ISO 9001. En este modelo se establece el nivel de satisfacción del cliente con los productos y servicios. Los componentes de este modelo son: la calidad percibida, las expectativas, quejas, fidelidad y valor percibido de los clientes. Las expectativas, Sus componentes son suposiciones que los clientes tienen de la calidad del servicio o del producto

que ofrece la empresa, la calidad percibida, es evaluada por el cliente a través de la experiencia de consumo de los productos o servicios que ofrece la empresa. El valor percibido, se refiere a la comparación que realiza el cliente entre calidad y precio. Por su parte, las quejas son medidas de insatisfacción que influyen de manera negativa en el cliente, contrario a la fidelidad, la cual es, el factor fundamental del modelo, y se refiere a la probabilidad de recompra del producto o del servicio por el cliente en el futuro. Para realizar mediciones, el ACSI utiliza dos métodos interrelacionados: las entrevistas y elaboración de modelos econométricos. (*Martha Vargas L. A., 2014*).

Por otra parte, el ACSI (American Customer Satisfaction Index), fue creado en 1994, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los consumidores en Estados Unidos, relacionados con los productos y servicios prestados. Es así como este indicador, actualmente se utiliza en la medición de cuatro grupos: 1) En Estados Unidos, 2) en diez sectores económicos, 3) en cuarenta y tres industrias y 4) en más de doscientas organizaciones del gobierno.

En Colombia, hasta el año 2001, se habían certificado más de cien empresas (Dinero, 2001).

También se tienen Municipios certificados con el este modelo, tal es el caso de Sucre en el año 2011 (Vanguardia.com, 2011), Soatá, en el año 2013 (Tiempo, 2013). Estos, dentro de los casos conocidos.

4.3 Marco Legal

4.3.1 Norma Técnica de calidad en la gestión pública - NTCGP 1000:2009

“La certificación NTC GP 1000 Colombiana, permite a las entidades del Estado evaluar y dirigir el desempeño institucional en términos de calidad y de satisfacción social, de manera sistemática y transparente” (Tools, s.f.)

En este sentido, en la norma NTC GP 1000, se describen los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual es aplicable a la rama ejecutiva de Colombia, de su sector público y otras entidades prestadoras de servicios. Ello, con la finalidad de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Es de resaltar que la promulgación de esta norma, permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001, puesto que ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades del Estado (Tools, s.f.).

Así mismo, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 6º de la Ley 872 de 2003, esta norma específica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

En esta medida, la implementación de la presente norma permite el cumplimiento de la norma internacional ISO 9001:2008, ya que se ajusta la terminología y los requisitos de ésta a la aplicación específica en las entidades del Estado. Así mismo, la orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una de las ventajas de este enfoque, es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales, que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin. (Colombia, 2009)

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse los numerales 7.2.1 y 8.2.1).

Ilustración 4. Enfoque al Cliente. Orientaciones sobre los elementos comunes de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública y el Modelo Estándar de Control Interno

Modelo Estándar de Control Interno	Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
<i>Subsistema: Control Estratégico Componente: Direccionamiento Estratégico</i>	<i>5.2 Enfoque al Cliente</i>
<i>Intencionalidad del Modelo Estándar de Control Interno</i>	<i>Verificar el cumplimiento de las condiciones que hacen posible el desarrollo de la función para la cual fue creada la entidad, a través de la planeación, la caracterización de los procesos y una estructura organizacional adecuada para el desarrollo de sus funciones.</i>
<i>Intencionalidad de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública</i>	<i>Identificar las necesidades y expectativas actuales y (cuando sea posible) futuras de sus clientes, a fin de satisfacerlas oportunamente mediante la gestión de sus recursos y procesos y dentro del marco de referencia de sus poderes legales.</i>
<i>Aspectos comunes</i>	<p><i>Identificar las necesidades y expectativas de los clientes. Esto puede darse a través de identificación de reglamentación aplicable al servicio o producto, revisión de pliegos de contratación, entre otros.</i></p> <p><i>Igualmente se deben definir estrategias operativas que garanticen el desarrollo del producto y/o la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los clientes. Esto se pueden demostrar a través de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>una adecuada planificación que considere las necesidades de los clientes y partes interesadas.</i> - <i>procesos debidamente consolidados y coherentes con la planificación.</i>

Fuente: (Colombia, 2009)

4.3.2 Sistema Nacional de Servicio al ciudadano

En las consideraciones para la creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, creado en Colombia, mediante Decreto 2623 de 2009 (Departamento Nacional de Planeación, 2017) ; se sustenta las razones por las que, en este país, se implementan una serie de medidas para la mejora de los servicios que oferta el Estado a los ciudadanos.

Se explica allí que la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 señala que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la en los

asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho. Decreto 2623 (2009)

En este Decreto (2623 de 2009) se expone que además las funciones que tendrá el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, indicando que se encargará de establecer, con la colaboración de las entidades competentes en cada materia, lineamientos para el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación específicos para los servidores públicos destinados a labores de atención al ciudadano, entre otros.

A continuación, se expone la normatividad que en adelante se ha formalizado en Colombia, para que el servicio al ciudadano sea una de las primeras funciones inherente a la función que cumplen los servidores públicos:

4.3.3 Código del Buen Gobierno

El Código de buen Gobierno, pretende contribuir a dignificar socialmente el servicio público y permitir a sus integrantes, autoridades y funcionarios- sentir el orgullo de realizar una labor esencial para su comunidad.

En definitiva, se pretende que la actuación gubernamental consista en la práctica de la promoción del interés general, y se aleje del reprobable abuso de los recursos públicos para fines de interés partidista o particular.

Los principios básicos que guiarán la acción del buen gobierno son:

- El respeto y reconocimiento de la dignidad de la persona humana.

- La búsqueda permanente del interés general.
- La aceptación explícita del gobierno del pueblo y la igualdad política de todos los ciudadanos y los pueblos.
- El respeto y promoción de las instituciones del Estado de Derecho y la justicia social.

Se entiende por buen gobierno aquél que busca y promueve el interés general, la , la equidad, la inclusión social y la lucha contra la pobreza, respetando todos los derechos humanos, los valores y procedimientos de la democracia y el Estado de Derecho.

Las reglas vinculadas a la gestión pública se enmarcan en:

- Actuar de acuerdo con los principios de legalidad, eficacia, celeridad, equidad y eficiencia y vigilarán siempre la consecución del interés general y el cumplimiento de los objetivos del Estado.
- Garantizar que la gestión pública tenga un enfoque centrado en el ciudadano, en el que la tarea esencial sea mejorar continuamente la calidad de la información, la atención y los servicios prestados.
- Garantizar el ejercicio del derecho de los ciudadanos y de los pueblos a la información sobre el funcionamiento de los servicios públicos que tengan encomendados, con las especificaciones que establezcan las leyes.
- Accesibilidad, en el desempeño de sus cargos, a la ciudadanía y a los pueblos, y atenderán eficazmente y contestarán oportuna y fundadamente a todos los escritos, solicitudes y reclamaciones que aquéllos realicen.
- Procura, en el ejercicio de sus funciones, que su desempeño sea una efectiva referencia de ejemplaridad en la actuación de los empleados públicos.

- Administrar los recursos
- Promoverán la creación, la mejora de la calidad y el uso compartido de estadísticas, bases de datos, portales de gobierno en línea y, en general, todo aquello que facilite la labor interna de sus empleados y el mejor acceso de la ciudadanía a la información y los servicios públicos.
- Fomentar la participación de los ciudadanos y los pueblos en la formulación, implantación y evaluación de las políticas públicas, en condiciones de igualdad y razonabilidad.
- Dar un trato adecuado, digno y respetuoso a los funcionarios y empleados públicos, involucrándoles en la definición y logro de los objetivos y resultados de la organización.
- Promoverán una administración receptiva y accesible, y la utilización de un lenguaje administrativo claro y comprensible para todas las personas y los pueblos.

4.3.4 CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) 3649 de 2010 sobre política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Está enfocado hacia el ciudadano hace parte del conjunto de reformas transversales en cabeza del PRAP (Programa de Renovación de la Administración Pública) y pretende consolidarse a través de una Política Nacional de Servicio al Ciudadano cuyo objetivo central es contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos. En este sentido, la estrategia se centrará en actividades específicas de desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y en el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano, complementando los avances obtenidos en otros frentes como el programa Gobierno en Línea, y la política de racionalización de trámites.

4.3.5 Decreto 2623 de 2009 que crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es un conjunto de normas, orientaciones, actividades, políticas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública, lo cual permite constituir como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional. Tiene como objetivos:

- a) Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.
- b) Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.

De acuerdo a lo anterior las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

4.3.6 Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

Este programa hace parte subdirección territorial y de inversión pública del Departamento Nacional de Planeación el cual se enmarca. Consta de una ventanilla hacia adentro (arreglos institucionales, procesos internos y trámites y, talento humano) y otra ventanilla hacia afuera (cobertura territorial y de canales; cumplimiento de expectativas y calidad y, certidumbre de

tiempo, modo y lugar). Este modelo se trabaja de manera articulada con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el misnisterio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones

4.3.7 Directiva Presidencial No 10 de 2002

A partir de la Directiva presidencial 10 de 2002, el presidente de la época inició un cambio de políticas orientadas a que la Administración pública mejore la atención al ciudadano y por tanto se exponen acciones en el mediano y largo plazo y una gestión pública orientada al servicio público.

4.3.8 Plan de desarrollo de Neiva y el Servicio al ciudadano

En el Municipio de Neiva, se tiene definido hasta el momento, un Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, en el cual se tiene definido unos componentes, metas o producto, presupuesto y fecha de programada de cumplimiento. Es de resaltar que, por normatividad, todos los Municipios deben desarrollar y ejecutar este plan.

4.3.9 Carta de Trato Digno

La carta de trato digno es un documento emitido por las Entidades estatales y dirigida a los ciudadanos en donde se debe expresar por parte de la Entidad pública, los medios a través de los cuales se presta atención al ciudadano, así como los deberes y derechos de este último. Este documento debe estar expuesto en lugares visibles o ser entregado a los ciudadanos, sin embargo, lo que realizan la Administración pública es exponerla en sus páginas web, en donde solo se llega a un mínimo porcentaje de los ciudadanos.

5 Resultados

5.1 Elementos que inciden en la adecuada prestación de servicio al ciudadano

Teniendo en cuenta que en el sector público el cliente es el Ciudadano podemos decir que es el estado quien debe garantizar el cumplimiento de sus necesidades básicas hasta el grado de Auto-realización, a través de servicios o productos específicos que son suministrados por las diferentes entidades públicas creadas para tal fin.

Lo anterior lo podemos relacionar con la teoría de Maslow, (1943) con su “Teoría de la Motivación Humana” quien propuso una jerarquía de las necesidades donde la idea básica de esta es que es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores de la pirámide. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. (Ilustración 1. Pirámide de las necesidades)

Es por esto que el ciudadano requiere contar con una cantidad de bienes o servicios como salud, alimentación, vivienda, educación, vestido, entre otras, que se traducen en aspectos indispensables para tener una vida digna, en pocas palabras, en necesidades latentes.

Por tal motivo es claro que, al existir esas necesidades, proporcionalmente se debe generar un servicio que cumpla con el objetivo de suplirlas.

De acuerdo a lo anteriormente dicho entra a jugar un papel clave la calidad del servicio que se le preste al ciudadano, que sería lo que define su calificación.

Los primeros esfuerzos por definir la calidad del servicio se inclinan en hacerlo de acuerdo con los criterios de prestatario, con la consecuente adaptación a las especificaciones definidas por el productor. Prueba de esto es que, en 1972, Levitt propone aplicar a la producción de los servicios

definiciones y técnicas de control de calidad similares a las de la manufactura. A este enfoque de la calidad se le conoce como calidad objetiva, que se refiere a la superioridad medible y verificable del servicio frente a un ideal estándar (Zeithaml, 1988).

Edwards Deming (1950) define calidad como: Los problemas inherentes en tratar de definir la calidad de un producto, casi de cualquier producto, fueron establecidos por el maestro Walter Shewhart. La dificultad en definir calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará. Esto no es fácil, y tan pronto como uno se siente exitoso, encuentra rápidamente que las necesidades del Ciudadano (cliente) han cambiado y que la competencia ha mejorado, hay nuevos materiales para trabajar, algunos mejores que los anteriores, otros peores, otros más baratos, otros más caros.

Llevándolo a nuestro caso podemos decir que Bajo cualquier circunstancia e independientemente del producto o servicio demandado, todos los clientes o usuarios buscan obtener la satisfacción de sus necesidades además de que los atiendan bajo los mejores estándares posibles lo que ha obligado a la administración pública, de manera inmediata, a dar un vuelco total a su planeación estratégica y colocar en la cima de la pirámide al cliente, trabajando en la gestión integral de mecanismos, políticas y medios para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

“La entidad pública, en general y salvo las condiciones de monopolio por la característica de los servicios que presta y su misión legal, como cualquier organización, está sometida a las presiones de alcanzar los mejores estándares de calidad para cumplir, con el mayor acierto, los objetivos sociales y satisfacer de manera permanente al ciudadano. Por ello, debe trabajar en el fortalecimiento constante de su vocación hacia la calidad, condición que se ha apreciado particularmente en los últimos años, sin

importar su pertenencia o no a sectores monopólicos por las razones señaladas.”
(Escuela Superior de Administración Pública ESAP, S.F.)

Se puede notar que la calidad que el ciudadano espera no se mide solamente en determinados momentos de su interacción con la entidad sino en todos los momentos de verdad que se generan en el recorrido total que el cliente experimenta durante la adquisición de un producto o servicio, si todos los momentos de verdad son estelares, la percepción del usuario frente a la calidad del servicio será alta, pero si tan solo uno de los momentos se torna crítico, sin importar que tan buenos hayan sido los demás, la calidad percibida disminuirá notoriamente.

De acuerdo a esto es importante también incluir el termino de idoneidad en el servicio:

“Su aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para los cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden normal y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado” (Presidencia de la República, 1982).

De esta manera podemos concluir entonces que para que se preste un servicio adecuado al ciudadano en la actualidad, se requiere un cambio hacia una verdadera cultura de servicio que muestre lo importante que es el ciudadano para la entidad, el comportamiento ético de los servidores, la confiabilidad de la información, el buen manejo de los recursos, la preocupación y el interés por satisfacer la necesidad del usuario, el aseguramiento de la calidad y la practicidad de los procedimientos que inciden directamente en el ciudadano. Pero para que la implementación de esa cultura funcione, toda la entidad debe estar debidamente alineada con la visión y las estrategias que se hayan creado en el marco de la gestión integral del servicio, es decir que todos los niveles estén informados y comprometidos plenamente con la ejecución de los planes de acción necesarios para la prestación de un servicio al ciudadano más eficiente y de

mayor calidad, para lo cual se requiere una buena gestión de la comunicación organizacional, un buen sistema de información, un manejo integral del talento humano que incluya un sistema de capacitación, evaluación y recompensa.

Además de potencializar esfuerzos en una cultura de servicio se debe considerar, también, una verdadera actitud de servicio por parte de los servidores lo cual se verá reflejado en la satisfacción de los ciudadanos, pues el comportamiento del servidor ante el cliente constituye claramente la percepción del servicio que el ciudadano se genera a través de los momentos de verdad con la entidad.

5.2 Protocolos de Servicio al ciudadano – Departamento Nacional de Planeación

En el documento de Protocolo de servicio al ciudadano promulgado por el Departamento Nacional de Planeación, se expone que en el marco de la política de Buen Gobierno que busca la generación de valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, en donde se considera que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración Pública y que por ende, debe ser el Estado quien garantice el servicio y la atención de sus necesidades y requerimientos, el DNP; expone un conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o reglas que son establecidas para garantizar que la comunicación y los intercambios con el ciudadano sean consistentes y satisfactorios.

Estos protocolos deben ser aplicados por todos los servidores públicos del país y por tanto, adoptados por todos los Municipios de Colombia a través de los planes anticorrupción y la Carta de Trato Digno. Los planes anticorrupción, fueron adoptados según el Artículo 73 de la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, en esta ley se establece que el Plan debe elaborarse por todas las Entidades de orden nacional, departamental y municipal. Por su parte, la Carta de Trato digno a la ciudadanía, debe ser realizada y adoptada por todos los Municipios en cumplimiento al

numeral 5 del Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011. El propósito de esta carta es fortalecer la interacción de la Administración con la ciudadanía y comprometer al servidor público a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna. (Ver en Anexos la Carta de Trato Digno del Municipio de Neiva).

En este sentido, el DNP, ha expuesto en el Protocolo de Atención al Ciudadano que los atributos del buen servicio son:

- Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- Trato Digno: cortés pero también sincero. Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: Que sea en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectivo: resuelve lo pedido.
- Calidad: El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano. Debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Teniendo en cuenta los anteriores atributos, se define que la evaluación del servicio al ciudadano puede calificarse teniendo en cuenta cinco variables: tiempo para ser atendidos, claridad de la información suministrada, amabilidad por parte del funcionario, solución a los requerimientos y evaluación general del servicio; las cuales permitirían definir la percepción que tienen las personas acerca de la atención o servicio suministrado por los servidores públicos.

5.3 Percepción de los ciudadanos por medio de la encuesta: satisfacción de la “atención y servicio” prestado al ciudadano por parte de los servidores públicos de la “Alcaldía de Neiva – Huila

Para la realización de este estudio, se tuvo en cuenta un universo o población de 210.521 personas, mayores de 19 años del total de la población del Municipio de Neiva – Huila³. Se aplicó fórmula de muestreo probabilístico, con un nivel de confianza del 95%, un margen de error de 5 (Ver Anexo . Población y muestreo). Se utilizó como instrumento de recolección de información, la encuesta (utilizando medidas en escala tipo Likert), la cual se aplicó a una muestra aleatoria de 384 personas. El instrumento (encuesta, presentada en el Anexo 2) fue validado con la herramienta, Alfa de Cronbach, el cual permite estimar la fiabilidad de un instrumento (Virla, 2010) y las hipótesis planteadas fueron contrastadas con la T de Student.

La encuesta fue aplicada el día 12 de septiembre del año 2017, a los ciudadanos que participaron en la “Primera feria Abierta de Atención y servicio al ciudadano” (Registro fotográfico de Feria: Anexo 1), a la cual se vincularon 12 Dependencias de la Alcaldía de Neiva – Huila. Este evento, fue organizado dentro del curso complementario en “Atención y servicio al ciudadano”, certificado por el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, en el cual participaron 40 funcionarios públicos, orientados por la Instructora del SENA – CIES – Regional Huila, María Consuelo Gómez España.

³ Este cálculo se realizó con base en los resultados del Censo general 2005, aplicado por el DANE, de acuerdo con el Boletín Censo General 2005. Perfil Neiva – Huila (Pág.1-2), en donde se indica que la población proyectada para el Municipio es de 330.487 personas y de acuerdo a la estructura de la población por sexo y grupos de edad, que se encuentra en el mismo informe, se calculó que la población mayor de 19 años es de 250.521 personas.

En este orden se ideas, la encuesta arrojo resultados confiables acerca de la percepción de los ciudadanos Neivanos, respecto a la atención y servicio recibido por los servidores públicos. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

En la pregunta (1) se pidió a los participantes calificar en una escala de 1 a 5, el tiempo para ser atendidos, siendo **5** muy satisfactorio y **1**, poco satisfactorio.

A continuación, se muestra el análisis de frecuencias aplicando gráficos circulares:

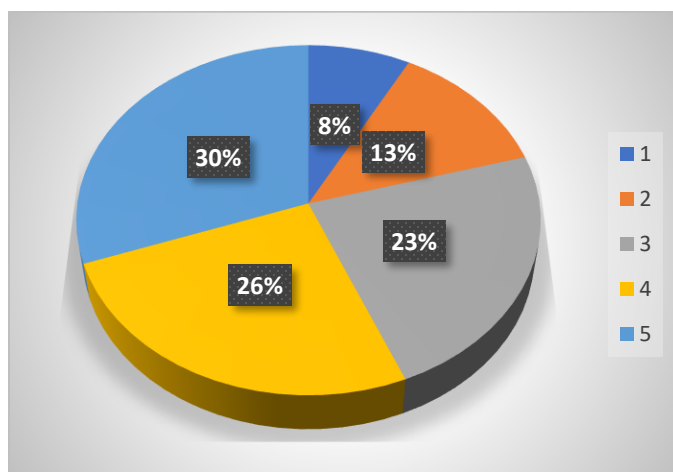
En la pregunta (1) de la encuesta, se solicitó a los ciudadanos encuestados, calificar dentro de la escala de 1 a 5, el tiempo de espera para ser atendidos. Los resultados de sus respuestas se presentan en la tabla 1, e Ilustración 5:

Tabla 1. Tiempo de espera para ser atendido.

Ítems					Total
1	2	3	4	5	
30	49	89	99	117	384

Fuente: Cálculos de las Autoras, según encuesta.

Ilustración 5. Nivel de satisfacción frente al tiempo de espera de los ciudadanos para ser atendidos



Fuente: Cálculo de las Autoras, de acuerdo a tabulación de la encuesta.

En la ilustración 5 (correspondiente a las respuestas de los 384 ciudadanos encuestados), se observa que el 30% de los ciudadanos consultados están muy satisfechos con el tiempo de espera en que son atendidos por los funcionarios públicos; sin embargo, un 8%, dice estar poco satisfecho.

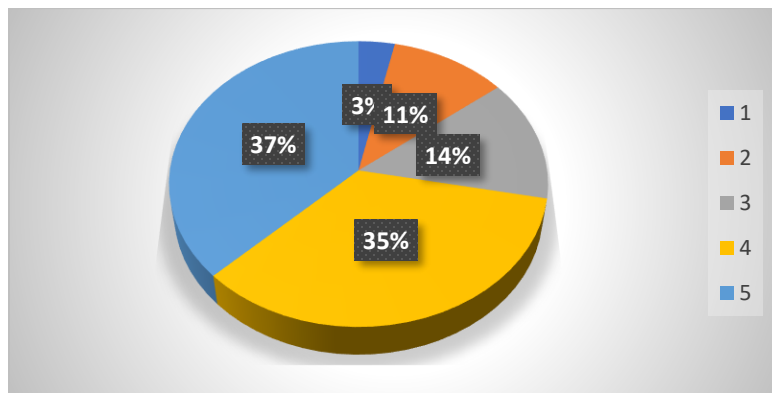
En la pregunta (2) de la encuesta, se solicitó a los participantes calificar en una escala de 1 a 5, Claridad de la información suministrada por el funcionario, siendo **5** muy satisfactorio y **1**, poco satisfactorio. En la tabla 2, e Ilustración 6, se muestran los resultados obtenidos:

Tabla 2. Claridad de la información suministrada por el funcionario.

Ítems					Total
1	2	3	4	5	
13	42	53	133	143	384

Fuente: Cálculos de las Autoras, según encuesta.

Ilustración 6. Claridad de la información suministrada por el funcionario



Fuente: Cálculo de las Autoras, de acuerdo a tabulación de la encuesta.

En la Ilustración 6, se observa que el 35% de los ciudadanos consultados están muy satisfechos con la claridad de la información suministrada por el funcionario públicos; sin embargo, un 3%, dice estar poco satisfecho.⁴

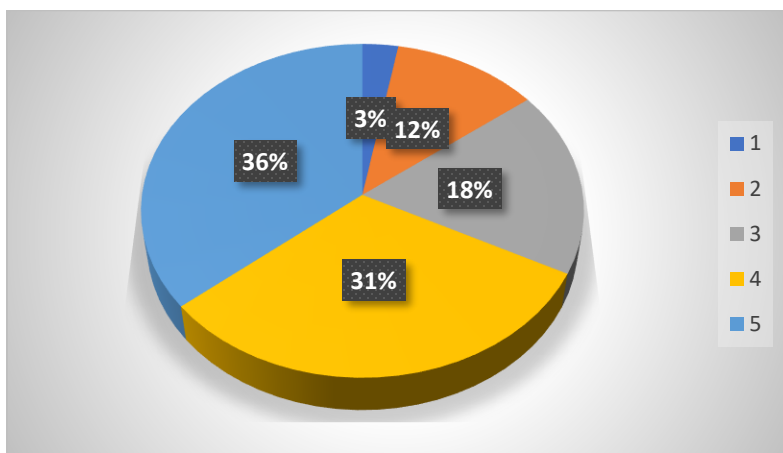
En la pregunta (3) se solicitó a los participantes calificar en una escala de 1 a 5, la amabilidad por parte del funcionario, siendo **5** muy satisfactorio y **1**, poco satisfactorio. En la Ilustración 3, se muestran los resultados obtenidos:

Tabla 3. Amabilidad por parte del funcionario.

Ítems					Total
1	2	3	4	5	
11	45	69	121	138	384

Fuente: Cálculos de las Autoras, según encuesta.

Ilustración 7. Amabilidad por parte del funcionario.



Fuente: Cálculo de las Autoras, de acuerdo a tabulación de la encuesta.

En la Ilustración 7, se observa que el 36% de los ciudadanos consultados están muy satisfechos con la amabilidad por parte del funcionario; sin embargo, un 3%, dice estar poco satisfecho.

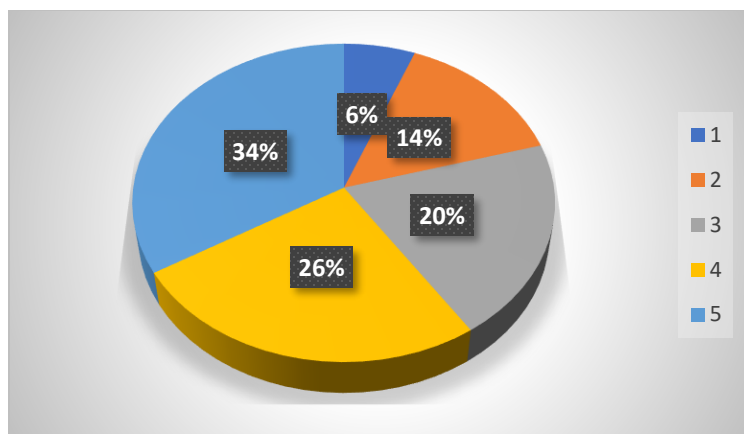
En la pregunta (4) se solicitó a los participantes calificar en una escala de 1 a 5, la solución a sus requerimientos de los ciudadanos, siendo **5** muy satisfactorio y **1**, poco satisfactorio. En la tabla 4 e Ilustración 8, se muestran los resultados obtenidos:

Tabla 4. Solución a los requerimientos de los ciudadanos

Ítems					Total
1	2	3	4	5	
23	56	77	99	129	384

Fuente: Cálculos de las Autoras, según encuesta.

Ilustración 8. Solución a los requerimientos de los ciudadanos



Fuente: Cálculo de las Autoras, de acuerdo a tabulación de la encuesta.

En la Ilustración 8, se observa que el 34% de los ciudadanos consultados están muy satisfechos con la amabilidad por parte del funcionario; sin embargo, un 6%, dice estar poco satisfecho.

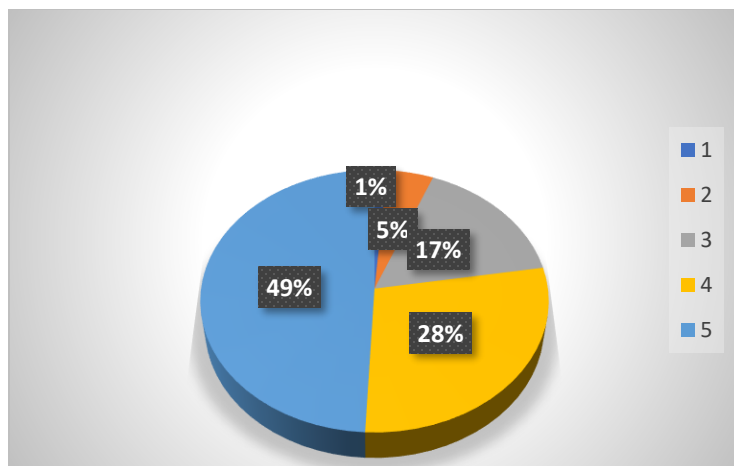
Por último, en la pregunta (5) se solicitó a los participantes calificar en una escala de 1 a 5, en términos generales ¿cómo califica de 1 a 5 su nivel de satisfacción con la atención prestada por los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva?, siendo **5** muy satisfactorio y **1**, poco satisfactorio. En la tabla 5 e Ilustración 9, se muestran los resultados obtenidos:

Tabla 5. Calificación general de la satisfacción de los ciudadanos, con la atención prestada por los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva.

Ítems					Total
1	2	3	4	5	
5	18	63	109	189	384

Fuente: Cálculos de las Autoras, según encuesta.

Ilustración 9. Calificación general de la satisfacción de los ciudadanos, con la atención prestada por los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva.



Fuente: Cálculo de las Autoras, de acuerdo a tabulación de la encuesta.

En la Ilustración 9, se observa que el 49% de los ciudadanos consultados están muy satisfechos con la amabilidad por parte del funcionario; sin embargo, un 1%, dice estar poco satisfecho.

En términos generales, se observa que la mayoría de los encuestados calificaron las variables consultadas entre 4 y 5, lo cual indica que se encuentran satisfechos con el servicio prestado; sin embargo, las calificaciones para los ítems 1, 2 y 3, muestran que aún hay ciudadanos bastante insatisfechos y que requieren que el servicio sea mejorado.

6 Análisis de la percepción ciudadana acerca del servicio y la atención en Neiva – Huila en el año 2017 y recomendaciones a los hallazgos

En este capítulo, se contrastan los resultados de la encuesta anteriormente mencionada frente a los atributos del servicio promulgados por el DNP. Así mismo, se contextualizarán estos resultados apoyándose con notas periodísticas que ayuden a comprender los resultados de la encuesta.

Según la Secretaría de Estado de Función Pública de Colombia, dentro de la Administración existen distintos tipos de empleados con diferentes condiciones: funcionario de carrera, personal laboral, funcionario interino, personal directivo y personal eventual. El funcionario de carrera, es el que ha superado un proceso selectivo de oposición, disponen de un nombramiento en el que se les reconoce dicha condición y trabajan para la Administración Pública prestando funciones que implican la participación directa o indirecta en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguardia de los intereses del Estado, se rigen por el derecho administrativo y existen tres grupos, cada uno subdividido de acuerdo a los cuerpos y escalas de funcionarios.

Por su parte, el funcionario interino, presta sus servicios de carácter transitorio, se rigen por el derecho administrativo y las plazas que se hallan reservadas a los funcionarios de carrera. El personal laboral está constituido por funcionarios con contratos de trabajo, en cualquiera de las modalidades de contratación previstas en la legislación laboral, es de resaltar que, en la mayoría de las Alcaldías Municipales, la gran mayoría de sus funcionarios pertenecen a este grupo.

Por último, está el personal eventual, quienes son los empleados públicos que se nombran libremente en régimen no permanente y ocupan un lugar de trabajo considerado de confianza o de asesoramiento no reservado a funcionarios.

En este sentido, se infiere que debido a los tipos de empleados públicos y fenómenos adyacentes como la corrupción, el exceso de trámites y la burocracia; el personal que labora en las Administraciones Municipales es muy inestable y como consecuencia de ello, pocos gobernadores y Alcaldes duran los cuatro años para los cuales fueron elegidos de forma popular, lo cual genera traumatismos en las Administraciones debido a la rotación de personal.

Como consecuencia de ello, se observa que el personal que accede a la capacitación y formación, de acuerdo a lo establecido mediante el Decreto 4665 de 2007, generalmente son los funcionarios de planta, los cuales constituyen la menor proporción del número de trabajadores estatales y los demás funcionarios que acceden a estas capacitaciones, son funcionarios de contrato o eventuales, con lo cual no se garantiza en la Administración pública una caracterización uniforme de los perfiles de sus funcionarios.

De otra parte, una investigación realizada por el Grupo Multidisciplinario de Políticas Públicas (GMPP) de la Escuela de Gobierno de la Universidad de los Andes (El espectador, 2015) , presentó un diagnóstico que permitió visualizar la necesidad de implementar una política clara que facilite la gestión estratégica del talento humano, con el fin de tener trabajadores efectivos, calificados, orientados al servicio, motivados y satisfechos, teniendo en cuenta que en el estudio se concluye que la fuerza laboral del Estado colombiano, en muchas de sus entidades, está: está envejecida, poco motivada y valorada negativamente por los ciudadanos, ya que es visto como el segundo grupo que más desconfianza genera a los ciudadanos, después de los congresistas; confirmado ello por un estudio del Word Value Survey (2012).

Así mismo, en la investigación (El espectador, 2015) se reveló el descontento de los funcionarios, en los procesos para proveer cargos del Estado y ellos mismos, propusieron que

debía ser el ICFES, quien aplicara las pruebas de conocimiento de los candidatos a cargos del Estado, alegando condiciones de igualdad y méritos.

En este sentido, se hace necesaria la modificación en el proceso de selección de personal para carrera administrativa, ya que hacen falta grandes cambios que le den un giro total a lo que hoy en día se está viviendo con este proceso pues debe ser más transparente, calificable, verificable y dinámico permitiendo que personas con gran potencial se hagan merecedores de estos cargos y se pueda mostrar una cara diferente de lo que son hoy las entidades públicas.

De acuerdo a lo anterior, podemos decir que es real la percepción que continuamente sienten las personas al visitar una entidad pública produciendo descontento e inconformidad con el servicio, Situación que se produce por el poco valor que les dan a los mismos empleados, lo cual genera en ellos desmotivación que se refleja en la deficiente atención prestada en dichas entidades. Esto puede ser perjudicial para cualquier tipo de entidad ya que el buen servicio es un elemento de conexión fundamental para los usuarios.

El panorama anteriormente expuesto, explica las razones por las cuales el personal de la Administración pública de la Alcaldía de Neiva no refleja un servicio con el que el ciudadano esté 100% satisfecho y por el contrario, es evidente la gran tarea que se tiene para mejorar el servicio.

Así mismo, ante la situación encontrada se concluye que, en Colombia, existen una serie indicaciones a nivel legislativo que paulatinamente ha sido trasladada a los Municipios a través de la elaboración de planes Anticorrupción, Carta de Trato Digno y/o la apertura de una oficina de Atención al ciudadano, con los cuales se está cumpliendo en el Municipio de Neiva – Huila. Sin embargo, estos requieren mayor operatividad y por supuesto un compromiso decidido de los funcionarios públicos para el cumplimiento de los propósitos Nacionales, expuestos en su

mayoría en el Programa nacional de servicio al ciudadano que está en el siguiente portal: <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano.aspx>, así como el CONPES 3649 de 2010 sobre política Nacional de Servicio al Ciudadano, el CONPES 3785 de 2013 sobre Política Nacional de Eficiencia Administrativa al servicio del Ciudadano y el Decreto 2623 de 2009 que crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Para el cumplimiento de estos propósitos es necesario en primera instancia el reconocimiento, socialización y apropiación de estos programas para el 100% de los funcionarios públicos, así como la apertura de espacios de socialización de estos procesos entre jefes, supervisores y dependientes, por medio de la cual se realicen compromisos objetivos para el cumplimiento de los mismos, así como una serie de políticas y programas que permitan acercar el ciudadano a los servicios de la Administración; uno de estos programas podría ser la continuidad de la Feria de Servicio al ciudadano, esta vez con la publicación de los objetivos logrados, número de visitantes y procesos solucionados así como el impacto logrado, tal y como lo vienen realizando ciudades como Cali o Cartagena.

Finalmente, es importante el compromiso de los gobernantes para garantizar una acción del Estado transparente y democrática en donde se activen los mecanismos de , la rendición de cuentas transparente y garantizar a sus empleados unas cómodas oficinas con espacios físicos acondicionados para recibir al ciudadano y un Municipio inteligente conectado con el ciudadano digital, con el fin de agilizar y promover acciones que minimicen los tiempos de espera en las respuestas a las PQRS y se disminuyan las filas en los espacios para atención personalizada; para lo cual el Municipio de Neiva deberá impulsar la modernización de

su página web involucrando por este medio la prestación de servicios digitales, con el cual se garantizará el acceso y comunicación inmediata entre el funcionario y el ciudadano.

Teniendo en cuenta estos aspectos, en la Tabla 1, se presentan las acciones estratégicas que son necesarias adelantar, con el fin de mejorar la calidad del servicio ofrecido por los funcionarios públicos:

Tabla 6. Acciones Estratégicas.

Hallazgos – Estrategias	Descripción de la Acción estrategias – área	Objetivos	Meta	Plazo de Ejecución	Responsable de la Ejecución	Observaciones
<p>Hallazgos:</p> <p>*Tiempo de espera: el 30% de las personas se encuentran satisfechas.</p> <p>*Claridad de la información suministrada por el funcionario: el 35% de las personas están a gusto.</p> <p>*Amabilidad por parte del funcionario: el 36% de las personas están satisfechas.</p> <p>*Solución a los requerimientos: el 34% de las personas se sienten satisfechas.</p>	<p>*Para el cumplimiento de estos propósitos es necesario en primera instancia, el reconocimiento, socialización y apropiación de los programas nacionales de servicio al ciudadano, para el 100% de los funcionarios públicos, así como la apertura de espacios de socialización de estos procesos entre jefes, supervisores y dependientes, por medio de la cual se realicen compromisos objetivos para el cumplimiento de los mismos.</p> <p>* Implementación de una serie de políticas y programas que</p>	<p>*Dinamizar el sector público en Neiva, dándole la oportunidad de estar a la altura de las entidades privadas mejorando su reputación y grado de confianza.</p> <p>*Reactivar la gestión humana, dándole la importancia que realmente merece al personal contratado ya que ellos son el capital de trabajo más importante para cualquier organización.</p>	<p>*Dar un giro radical a la imagen que tiene el servicio en las entidades públicas de la ciudad de Neiva, donde cada una de las personas que hagan uso de él se sientan bien, sientan que es un sitio agradable, con personal amable y altamente calificado.</p> <p>*Aumentar el grado de confiabilidad ante cada proceso y</p>	<p>Darle un giro al tema de servicio al sector público podría ser un proceso, ya que el tema de concientización de cada servidor público, revisión de procesos y el replanteamiento de estos, puede tomar un tiempo. En este caso se podría tomar aproximadamente un año para trabajar de manera ardua y continua.</p>	<p>*Inicialmente se puede otorgar la responsabilidad a personal externo altamente especializado en el tema, otorgándole la oportunidad de capacitar y estructurar la planta de la mejor forma para que se vayan viendo poco a poco los resultados.</p> <p>*Es necesaria, también la participación</p>	<p>*Son muchas las situaciones que se viven al interior de una entidad pública, que no permiten que los temas de servicio surjan y se renueven. Pero precisamente, la implementación de nuevas estrategias permitirá un grado de restauración, a tal grado, que los ciudadanos que utilizan los servicios de dichas entidades, irán cambiando su percepción.</p> <p>Así se dejarán atrás los antiguos procesos y maneras de atención, utilizados desde hace mucho tiempo, en los ciudadanos, se han formado ciertos paradigmas y actos de corrupción por parte de los funcionarios públicos, lo cual no</p>

<p>*Atención prestada por los servidores públicos: El 49% de las personas se siente bien atendida.</p> <p>También se encontró que:</p> <p>*La fuerza laboral del Estado colombiano esta desmotivada.</p> <p>*Poca transparencia en los concursos para cargos de carrera administrativa.</p> <p>*Estancamiento en los procesos de selección y evaluación de desempeño del personal.</p>	<p>permitan acercar el ciudadano a los servicios de la Administración. Uno de estos programas podría ser la continuidad de la Feria de Servicio al ciudadano: esta vez con la publicación de los objetivos logrados, número de visitantes y procesos solucionados, así como el impacto logrado, tal y como lo vienen realizando ciudades como Cali o Cartagena.</p> <p>*Finalmente, es importante el compromiso de los gobernantes para garantizar una acción del Estado transparente y democrática en donde se activen los mecanismos de , la rendición de cuentas transparente y garantizar a sus</p>	<p>* Superar la satisfacción de los ciudadanos, por lo menos a un 80%, lo cual confirmaría que la imagen del sector público ha cambiado de manera positiva.</p>	<p>asunto a tratar.</p>		<p>n activa del Alcalde Municipal y Concejo Municipal; otorgando legitimidad y recursos humanos y económicos , al proceso de investigación y capacitación a los funcionarios contratistas y de planta.</p>	<p>permiten que las entidades públicas avancen y tengan la posición que deben tener en cualquier parte del País.</p>
--	---	---	-------------------------	--	--	--

<p>Estrategias:</p> <p>*Diseñar evaluaciones constantes para cada una de las personas que hacen uso de los servicios de las entidades públicas en Neiva.</p> <p>*Aplicar encuestas a diario con el fin de identificar periódicamente en que tema se debe hacer énfasis para trabajar y mejorar.</p> <p>*Contratar personal externo especializado en gestión humana para los procesos de</p>	<p>empleados unas cómodas oficinas con espacios físicos acondicionados para recibir al ciudadano y un Municipio inteligente conectado con el ciudadano digital, con el fin de agilizar y promover acciones que minimicen los tiempos de espera en las respuestas a las PQRS y se disminuyan las filas en los espacios para atención personalizada; para lo cual el Municipio de Neiva deberá impulsar la modernización de su página web involucrando por este medio la prestación de servicios digitales, con el cual se garantizará el acceso y comunicación inmediata entre el</p>					
--	--	--	--	--	--	--

selección de contratistas. *Invitar cada cierto tiempo personal experto en coaching empresarial para lograr la eficacia en los resultados y la motivación del personal se mejore.	funcionario y el ciudadano.					
--	-----------------------------	--	--	--	--	--

Fuente: Las autoras.

7 Verificación de objetivos

Para el logro del objetivo principal de describir y analizar la percepción de los ciudadanos del Municipio de Neiva sobre la atención y servicio recibido por los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva – Huila, se inició con la identificación de los elementos que inciden en la adecuada prestación del servicio al ciudadano. Posteriormente, se diseñó y aplicó un instrumento (encuesta, Anexo 2), mediante el cual se le solicitó a una muestra aleatoria de ciudadanos, evaluar la atención y servicio recibido por los servidores públicos del Municipio de Neiva; información que se tabuló y presentó, indicando los resultados obtenidos.

Finalmente, se analizan los resultados obtenidos, teniendo en cuenta las teorías, investigaciones y documentación y legislación encontrada al respecto, para posteriormente, plantear acciones estratégicas que permitirán fortalecer la calidad en la prestación en los servicios ofrecidos por los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva – Huila.

8 Conclusiones

En primera instancia, es importante, reconocer que el acercamiento entre las Instituciones del Estado, que, para este caso, fueron el SENA y la Alcaldía Municipal de Neiva – Huila, ambas con responsabilidades distintas, pero con igual finalidad (la del servicio), conducen a la cualificación de su talento humano y, por tanto, a la simplificación de los procesos y trato diligente para con los usuarios de los servicios que se oferten.

Con el trabajo de investigación, se constató que el Municipio de Neiva está cumpliendo con los requisitos sugeridos por el gobierno nacional en cuento al programa Nacional de Servicio al Ciudadano, sin embargo, se cuenta con poca modernización en la infraestructura física y tecnológica para la prestación de servicios al ciudadano de forma eficiente y de calidad. De igual forma, aunque existe satisfacción por parte de los ciudadanos con respecto al servicio prestado por parte de los servidores públicos, se observó que el porcentaje es bajo ya que no supero el 50% según la encuesta realizada. Por esto se hace necesario una implementación de estrategias que permitan el mejoramiento continuo hacia el servicio a los ciudadanos.

Las entidades Públicas claramente necesitan replantear sus procesos, estrategias y políticas, deben reinventarse y adaptarse a los cambios organizacionales que van surgiendo en el mundo actual los cuales van a pasos agigantados y que de una forma u otra las diferentes empresas de carácter privado han tenido que asumir, permitiéndoles avances y crecimientos significativos que son la prueba de que las nuevas estrategias si funcionan y cambian el concepto de manera positiva de cualquier organización.

Finalmente, al confrontar la situación encontrada en el Municipio de Neiva, con las características expuestas en el protocolo de la prestación del servicio por parte de los

funcionarios públicos; se encontró que a pesar de que la evaluación que realiza el ciudadano no es negativa, es necesaria la capacitación y acceso de los funcionarios a los medios y recursos necesarios para la mejoría del servicio, así como una evaluación permanente del funcionario que permita medir su disposición física y mental para realizar una labor orientada al servicio.

9 Recomendaciones

Neiva, como capital del Departamento del Huila, es una ciudad importante para la región dado que aquí ciudadanos de todos los Municipios del Departamento del Huila. En este sentido, esta ciudad requiere de servidores públicos diligentes, capacitados y con orientación al servicio. Con este trabajo se observó que el Municipio de Neiva está cumpliendo con los requisitos sugeridos por el gobierno nacional en cuento al programa Nacional de Servicio al Ciudadano, sin embargo, se observa poca modernización en la infraestructura física y tecnológica para la prestación de servicios al ciudadano eficiente y de calidad.

Al confrontar la situación encontrada en el Municipio de Neiva con las características expuestas en el protocolo de la prestación del servicio por parte de los funcionarios públicos, se encontró que a pesar de que la evaluación que realiza el ciudadano no es negativa, es necesaria la capacitación y acceso de los funcionarios a los medios y recursos necesarios para la mejoría del servicio, así como una evaluación permanente del funcionario que permita medir su disposición física y mental para realizar una labor orientada al servicio.

Con el desarrollo de esta investigación, se deja un antecedente que invita a futuros estudios, sobre temas relacionados con el servicio al ciudadano y su impacto para la sociedad, teniendo en cuenta que con este trabajo se mostró que la situación de prestación del servicio al ciudadano ha mejorado, ya que los antecedentes de este tema indicaban a nivel país una insatisfacción superior

al 70%. Sin embargo, son necesarias, una serie de acciones e inversiones para prestar servicios de acuerdo con la evolución de la sociedad y la legislación en torno a este proceso.

10. Referencias Bibliográficas

Barraza, M. F. (2007). *El kaizen/ the Kaizen*.

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: McGrawHill Interamericana.

Ciudadano, P. N. (Noviembre de 2017). *Ferías Nacionales*. Obtenido de www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Programas-Especiales/Paginas/Ferías-Nacionales.aspx

Colombia, R. d. (2009). *Norma Técnica de calidad en la gestión pública*.

CONPES3785. (2013). *Documento CONPES. Consejo Nacional de Política económica y social. República de Colombia DNP*. Bogotá D.C.

Constituyente, A. N. (1991). *Constitución política de Colombia*.

Cristina Puga, J. P. (2003). *Hacia la sociología. Tercera Edición*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Departamento Nacional de Planeación. (09 de 09 de 2017). *Programa Nacional de Servicio al ciudadano*. . Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano.aspx>

Diago Franco, F. E. (2012). *Pincelazos del servicio al cliente: un estilo de vida*. Bogotá D.C.: Editorial Politécnico Grancolombiano.

Dinero. (2001). *Empresas certificadas por ICONTEC. Dinero*.

DNP. (2016). *Informe Trimestral de Encuesta de Percepción Ciudadana – Portal Web 2016-4*.

DNP. (11 de 11 de 2017). *Departamento Nacional de Planeación*. Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Encuesta-de-Percepci%C3%B3n-Ciudadana-.aspx>

Duguit, L. (1859-1928). *Soberanía y Libertad*. Granada. España: Editorial Comares.

El espectador. (21 de Marzo de 2015). *La realidad laboral del sector público colombiano*.

Obtenido de El espectador. Sección economía. :

<https://www.elespectador.com/noticias/economia/realidad-laboral-del-sector-publico-colombiano-articulo-550672>

Gazabón, A. C. (2015). *La influencia de León Duguit en la reforma social de 1936 en Colombia: el sistema jurídico, la función social de la propiedad y la teoría de los servicios públicos*. Universidad del Rosario.

González., J. C. (2015). *El redescubrimiento de la Administración Pública. Creando imágenes desde la universidad*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.

Martha Vargas, a. L. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas (3a. ed.)*. Ecoe Ediciones.

Martha Vargas, L. A. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas. Tercera Edición*. Ecoe Ediciones.

Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid (España): Ediciones Díaz de Santos S.A.

SENA . (2014). *PEI. SENA*.

SENA. (2011). *Atención y servicio al ciudadano*. Versión 01.

Sentencia C-1163/00. (2000). Obtenido de

<http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/C-1163-00.htm>

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA. (2016 - 2017). *INFORME DE GESTIÓN*. SENA. Recuperado el 27 de 04 de 2018, de <http://www.sena.edu.co/es-co/Noticias/Documents/Informe-de-Gestion-Audiencia-Publica-de-Rendicion-de-Cuentas-2017.pdf>

Tiempo, E. (2013). Soatá se convierte en el primer municipio certificado de calidad.

Tools, I. (s.f.). *Calidad y Excelencia*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2011/11/03/ntc-gp-1000-norma-tecnica-de-calidad-en-la-gestion-publica-colombiana/>

Vallejo López, G. y. (2013). *Servicio con pasión*. Bogotá D.C.: Norma.

Vanguardia.com. (2011). Sucre, primer municipio certificado por Icontec. *Vanguardia.com*.

Vásquez, R. P. (1967). *Derecho Administrativo I. Parte General*.

Virla, M. Q. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *TELOS* , 248-249.

11. Anexos

Anexo 1. Registro fotográfico de la I Feria de Servicio al ciudadano en el Municipio de Neiva Huila (12 de septiembre de 2017).

Ilustración 10. Registro fotográfico. Primera Feria de servicio al ciudadano en Neiva – Huila





Fuente: Las autoras.

Anexo 2. Población y muestreo.

La población está conformada por el número de habitantes del Municipio de Neiva Huila mayor de 18 años, teniendo en cuenta que son estas personas quienes realmente acuden a los funcionarios públicos del Municipio para acceder a algún tipo de servicio. Para este caso, se tomó la población proyectada por el DANE en su último censo así:

Ilustración 11. Número de habitantes de Neiva – Huila.

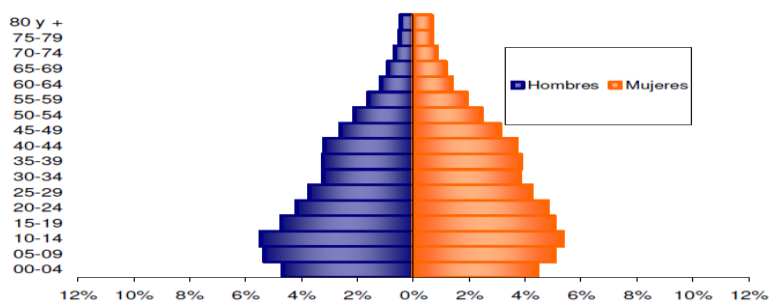
Viviendas, Hogares y Personas				
Área	Viviendas Censo	Hogares General	Personas 2005	Proyección Población 2010
Cabecera	77.696	79.103	295.412	310.902
Resto	5.120	5.023	19.920	19.585
Total	82.816	84.126	315.332	330.487

Fuente: Boletín Censo General 2005. Perfil Neiva – Huila. Pág.1.

La Tabla Nro. 1, indica que la población proyectada para el 2010 en Neiva es de 330.487 habitantes. Para conocer cuántos habitantes son mayores de 18 años, se tuvo en cuenta la siguiente estadística, también proyectada por el DANE:

Ilustración 12. Estructura de la población por sexo y grupos de edad en Neiva – Huila.

Estructura de la población por sexo y grupos de edad



Fuente:

Boletín Censo General 2005. Perfil Neiva – Huila. Pág.1.

La ilustración anterior, muestra a la población del Municipio de Neiva, por sexo y grupos de edad. Si se tiene en cuenta la población proyectada por el DANE para el año 2010, que es de 330.487 habitantes, se tiene:

Ilustración 13. Cálculo de la población de Neiva – Huila, por rangos de edad.

Rango de Edad	Total, hombres por rango de Edad	Total, mujeres por rango de Edad	Total, de la población por rango de Edad
00-04	4,5%	4,2%	8,7%
05-09	4,6%	4,6%	9,2%
10-14	4,8%	4,8%	9,6%
15-19	4,2%	4,6%	8,8%
Total (%) población: Edades de 00 a 19 años.	18,5%	18.2	36.3%

Fuente: Cálculos de las Autoras.

Teniendo en cuenta la tabla anterior se deduce que el 36,3% (es decir, 119.966 habitantes) de la población del Municipio de Neiva tiene edades entre los 00 y 19 años. Si le restamos este porcentaje a la población total proyectada por el DANE que es de 330.487 habitantes, tendríamos que **210.521** habitantes tienen edades entre los 20 y 80 años o más; estas personas se convierten el Universo o población estadística⁴ para este proyecto de investigación, teniendo en cuenta que son habitantes mayores de 18 años y pueden requerir realizar trámite o utilizar alguno de los servicios que prestan los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva.

⁴ Tomado de: Dieterich, Heinz. Nueva Guía para la investigación científica. Pág. 165.

Determinación del tamaño de la Muestra.

El cálculo del tamaño de la muestra es uno de los aspectos a concretar en las fases previas de la investigación comercial y determina el grado de credibilidad que concederemos a los resultados obtenidos. Para el caso de esta investigación, la característica fundamental del muestreo es la edad y el método de selección de la muestra es el aleatorio.

Una fórmula muy extendida que orienta sobre el cálculo del tamaño de la muestra para datos globales es la siguiente:

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

K: es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra investigación sean ciertos: un 95,5 % de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 4,5%.

e: es el error muestral deseado. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Para el caso del presente proyecto, se tuvo en cuenta un universo o población de **210.521** personas, quienes son mayores de 19 años del total de la población del Municipio de Neiva – Huila; igualmente, un nivel de confianza del 95%, un margen de error de 5, datos con los cuales, al aplicar la fórmula anterior, arroja como resultado: 384. Este resultado, sería el tamaño de la muestra.

Anexo 3. Encuesta de Satisfacción de la “Atención y Servicio” prestado al Ciudadano por parte de los servidores públicos de la “Alcaldía de Neiva – Huila”

Respetado Ciudadano(a). Con el ánimo de valorar el servicio prestado por los funcionarios de la Alcaldía de Neiva, le solicitamos resolver las siguientes cuestiones: (Tiempo estimado: 5 minutos).

Fecha de la atención: _____

Nombre de la persona que lo atendió (si lo conoce) _____

Respecto a la atención recibida - califique de **1 a 5** los siguientes aspectos - siendo **5** muy satisfactorio y **1** poco satisfactorio-

Tiempo de espera para ser atendido:

	1		2		3		4		5
--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

Claridad de la información suministrada por el funcionario:

	1		2		3		4		5
--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

Amabilidad por parte del funcionario:

	1		2		3		4		5
--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

Solución a su requerimiento:

	1		2		3		4		5
--	---	--	---	--	---	--	---	--	---

En términos generales cómo califica de 1 a 5 su nivel de satisfacción con la atención prestada por los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva - siendo 5 muy satisfecho y 1 muy insatisfecho.

	1
--	---

	2
--	---

	3
--	---

	4
--	---

	5
--	---

Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar la atención:

¡Muchas gracias!

Anexo 4. Carta de Trato Digno, propuesta por los servidores públicos de 12 dependencias de la Alcaldía de Neiva – Huila.

Ilustración 14. Carta de trato digno, propuesta por los servidores públicos de la Alcaldía de Neiva.



La Alcaldía de Neiva, Comprometida en brindar un Trato Digno a los Ciudadanos y con el fin de contribuir a crear un mejor Gobierno, tiene dentro de sus principios de atención consolidar los mecanismos de participación, fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de Eficiencia, Eficacia y Transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los que requieren de nuestro servicios: (LEY 1755 DE 2015).

■ DERECHOS

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones sin necesidad de un apoderado.
3. Obtener información y orientación oportuna sobre servicios que presta la entidad
4. Tener acceso a cualquier tipo de trámite y/o servicio (Excepto documentos de reserva).
5. Obtener respuesta rápida según plazos establecidos por la ley.
Establecer tiempo según ley
10 días x solicitud de información
15 días x peticiones
6. Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas con Discapacidad, Mujer Gestante, Adulto Mayor Comunidad LGTB, Etnias, etc.
7. Exigir la confidencialidad de su información.
8. Cualquier otro que reconozca la constitución y la ley.
9. La información no tiene ningún costo

■ DEBERES

1. Cumplir con la constitución política y las leyes.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
3. Actuar de acuerdo al principio de buena fe, sin hacer afirmaciones temerarias y/o amenazantes.
4. Tratar con respeto a los servidores públicos.
5. Respetar la fila y/o turnos asignados, haciendo buen uso siempre de las instalaciones.
6. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
7. Los medios como copias y cds, corren a cargo del solicitante.



Carta de Trato Digno

Continuación, carta de trato digno.

Medios de Contacto

Canal	Mecanismos	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Oficina Atención al Ciudadano.	Edificio Alcaldía de Neiva primer piso, carrera 5 No. 9-74	Días hábiles de lunes a Jueves 7:00 am a 12:00 m 2:00 p.m a 5:30 p.m. Viernes 7:00 a.m a 11:00 a.m. 2:00 p.m a 4:00 p.m
Telefónico	Línea Directa Atención al Ciudadano.	8717882	Días hábiles de lunes a Jueves 7:00 am a 12:00 m 2:00 p.m a 5:30 p.m. Viernes 7:00 a.m a 11:00 a.m. 2:00 p.m a 4:00 p.m
Electrónicos	Página Web	www.alcaldianelva.gov.co	24 horas 7 días a la semana
	Correo Electrónico	alcaldia@alcaldianelva.gov.co	24 horas 7 días a la semana
	PQRSD – Web	www.alcaldianelva.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRSD.aspx	24 horas 7 días a la semana
	Neiva - Reporta	www.nevareporta.gov.co	24 horas 7 días a la semana



Neiva
LA RAZÓN DE TODOS
- Gobierno Transparente -



Municipio de Neiva

Fuente: servidores públicos de la Alcaldía de Neiva.