

**Análisis del tiempo de respuesta institucional del archivo central de predios a las consultas
ciudadanas**

Ricardo Castañeda Botache

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias jurídicas y Políticas - ECJP

Especialización Gestión Pública

Bogotá D.C.

2019

**Análisis del tiempo de respuesta institucional del archivo central de predios a las consultas
ciudadanas**

Ricardo Castañeda Botache

Proyecto de Desarrollo Social Comunitario Monografía

Andrés Alejandro Guerrero

Politólogo, especialista en resolución de conflictos y magíster en intervención social

Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas - ECJP

Especialización Gestión Pública

Bogotá D.C.

2019

Dedicatoria

Un trabajo dedicado a mis hijas, cuya existencia, me ha dado el amor y la fuerza necesaria para realizarlo.

Agradecimiento

Agradezco a mi director de proyecto de grado Andrés Alejandro Guerrero, por su disponibilidad, apoyo, profesionalismo y acompañamiento incondicional durante todo el proceso de la monografía y cuyas retroalimentaciones y consejos fueron determinantes en los momentos críticos e inciertos, pero que fortalecieron el ímpetu y los conocimientos que ayudaron a la consecución del objetivo propuesto.

También agradezco a la Dra. Paula Roa, coordinadora del Archivo Central de Predios, quien facilitó los espacios necesarios para recolectar información vital, sin la cual no hubiera sido posible la culminación exitosa de este trabajo.

Resumen

La Secretaría Distrital de Planeación, cuenta con la Subdirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, en la cual se ubica el Archivo Central de Predios, cuya finalidad es custodiar toda la información de los diferentes predios construidos en la ciudad, ofrece un servicio presencial de asesoría a los ciudadanos en la búsqueda, consulta y recuperación de información sobre Licencias de Construcción y Planos aprobados para las distintas construcciones de la capital. Hoy, la Secretaría Distrital de Planeación, (2013) “desarrolla funciones que apuntan a orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas y la planeación territorial, económica, social y ambiental del Distrito Capital, conjuntamente con los demás sectores”.

En este orden de ideas, cabe indicar que el estudio de la presente monografía, estará enfocado en el Archivo Central de Predios adscrito a la Subdirección de Recursos Físicos y Gestión Documental de la Secretaria Distrital de Planeación y busca analizar el tiempo empleado por un ciudadano para hacer su consulta, de tal forma que se identifiquen las falencias y oportunidades de mejora que le permitan ser más eficiente y ofrecer un servicio con eficacia que brinde una solución oportuna a la necesidad del usuario.

Palabras Claves: Ciudadano, Consulta, Eficacia, Información, Servicio.

Abstract

The SDP has the Subdirectorate of Physical Resources and Document Management, in which the Central Archive of Properties is located, whose purpose is to guard all the information of the different properties built in the city, offers a face-to-face counseling service to citizens in the search, consultation and retrieval of information on Construction Licenses and Approved Plans for the different constructions of the capital. Today, the Secretariat develops functions that aim to guide and lead the formulation and monitoring of the territorial, economic, social and environmental planning and policies of the Capital District, together with the other sectors, (SDP, 2013). Thus, it is pertinent to point out that the object of study of this monograph will be framed in the Central Property Archive assigned to the Subdirectorate of Physical Resources and Document Management of the District Planning Secretary and seeks to analyze the time spent by a citizen to make your query, so that the shortcomings and opportunities for improvement are identified that allow you to be more efficient and offer a service that effectively provides a timely solution to the user's needs.

Keywords: City, Consultation, Efficiency, Information, Service.

Contenido

1. Introducción.....	9
2. Generalidades	11
2.1. Planteamiento del Problema.....	11
2.2. Justificación	13
2.3. Objetivo General	18
2.4. Objetivos Específicos.....	18
2.5. Marco Conceptual	19
2.6. Marco Teórico.....	21
2.7. Metodología	25
2.8. Población	25
2.9. Muestreo Aleatorio Simple	26
2.10. Instrumento de Medición	27
3. Capítulo I. Análisis de expectativa y percepción del ciudadano	28
4. Capítulo II. Tiempo que tiene que esperar un ciudadano para su consulta	30
5. Capítulo III. Acciones de mejora al proceso de respuesta institucional	31
5.1. Otras Propuestas	34
6. Conclusiones.....	35
7. Recomendaciones.....	37
8. Referencias bibliográficas.....	38
9. Anexos.....	40

9.1. Formato de Encuesta.....	40
--------------------------------------	-----------

Tablas

1 Registros QRSF - Quejas	13
2 Registros QRSF - Felicitaciones	16
3 Ciudadanos Atendidos en un mes	26
4 Grado de Satisfacción en el Servicio Prestado.....	29
5 Tiempo Empleado en Hacer un Trámite Completo	30
6 Tiempo Ideal para Realizar un Trámite Completo.....	32
7 Funcionarios para un Servicio Ágil	33

FIGURAS

Figura 1: Tiempo Empleado en Gestionar un tramite de Consulta	14
Figura 2: Servicio de Consulta Documental	15
Figura 3: Sistema Distrital de Servicio.....	21
Figura 4: Pirámide de las Necesidades Humanas.....	22
Figura 5: ¿Cuál es su Grado de Satisfacción con el Servicio que Presta el Archivo Central de Predios a nivel General?	28
Figura 6: ¿Cuánto Tiempo se demora un ciudadano en hacer su tramite Completo?	30

1. Introducción

En la medida que crece la ciudad, crecen también las necesidades de sus habitantes, que también se ve reflejado en un creciente desarrollo urbanístico, estos aspectos muestran una ciudad cada vez más moderna, aplicando nuevas normas y leyes que requieren del surgimiento de nuevas entidades distritales que tengan la capacidad de responder a los nuevos retos y requerimientos de los ciudadanos.

La Alcaldía mayor de Bogotá, a través de la Secretaría Distrital de Planeación, cuenta con la subdirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, que dio origen al Archivo Central de Predios, en cuyas instalaciones se protege y resguarda toda la información de la construcción de los diferentes predios de la ciudad, es así, que presta un servicio de consulta de información como planos arquitectónicos y estructurales, licencias de construcción, planes maestros y toda la documentación (expedientes) que dieron origen a dichas construcciones.

En este orden de ideas, la presente monografía se centra el servicio que se presta en el Archivo Central de Predios y específicamente se analiza el tiempo de respuesta Institucional a los requerimientos de la ciudadanía, que rebasan las expectativas del ciudadanos, ya que son más largos de lo que ellos presupuestan, por lo tanto se decide abordar los siguientes contenidos:

En un primer momento se hablará de generalidades como: el planteamiento del problema, la justificación, los objetivos, el marco conceptual, el marco teórico; entre otros aspectos importantes para el desarrollo del trabajo, también se desarrollaran tres capítulos; en el Capítulo I se hace un Análisis De Expectativa y Percepción del Ciudadano, en Capítulo II se observa el Tiempo Que Tiene Que Esperar Un Ciudadano Para su Consulta y en el Capítulo III se proponen Acciones de Mejora y otras propuestas.

Es un tipo de investigación de la gestión de las organizaciones públicas, mediante la aplicación de una encuesta y la observación se busca también analizar la percepción que tiene la ciudadanía sobre el servicio.

Como limitaciones encontramos la falta de disposición de algunos ciudadanos para llenar la encuesta, así como también, la falta de apoyo de la entidad.

2. Generalidades

2.1. Planteamiento del Problema

El asunto que genera este análisis, parte de la insatisfacción de los ciudadanos en su interacción con las entidades públicas y se relaciona con el tiempo empleado en realizar un trámite de consulta ante las instituciones distritales, así como la respuesta que estas dan. La necesidad del ciudadano choca con la expectativa de atención rápida y pertinente, ya que el tiempo que toma el trámite es más prolongado de lo que ellos tienen presupuestado.

Se evidencia, que esta inconformidad se presenta en la medida que los ciudadanos manifiestan que dejan de hacer otras actividades por estar esperando por la atención que requieren. Así lo demuestran las quejas allegadas a la Dirección del Servicio al Ciudadano a través de los PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias). Como muestra de las quejas allegadas podemos mencionar los siguientes ejemplos:

El día 09 de septiembre de 2019, un ciudadano se queja y sugiere que en Bases de Datos haya dos funcionarios que atiendan al mismo tiempo, por demoras cercanas a 2 horas solo para consulta.

Así también, se presenta el mismo día queja de otro ciudadano por demoras en la atención y refiere que su consulta tardó 1 hora y 50 minutos y que se vio en la obligación de cancelar otros compromisos debido a que no se imaginó que su trámite fuera tan demorado.

Otro ejemplo se presenta el día 10 de septiembre de 2019, cuando un ciudadano manifiesta su inconformidad de la siguiente manera: Demoras increíbles, se necesita personal más preparado en atención en el punto de búsqueda (bases de datos).

Se hace necesario disminuir el tiempo de respuesta institucional, buscando una mejor atención y calidad en el servicio a los ciudadanos, ya que la forma actual retrasa muchos trámites de carácter familiar, laboral, legales o personales que son importantes también para cada uno de los usuarios que acuden a consultar la información, por lo tanto surge la pregunta que sustenta este trabajo ¿Cuál es el tiempo de respuesta Institucional del Archivo Central de predios a las consultas ciudadanas?

Se puede decir que el servicio prestado no va acorde con lo pregonado en el Manual de Servicio al Ciudadano de la Secretaria Distrital de Planeación, en cuanto a la agilidad o rapidez con que se satisface una necesidad ciudadana, este aspecto es negativo para la ciudad en la medida que no se ofrece un servicio ágil y no es coherente a lo que se establece el Decreto 197, 2014, art 2, que define el servicio a la ciudadanía como:

El derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

Nace la necesidad de estructurar una propuesta basada en el diagnóstico realizado al servicio a la ciudadanía en el Archivo Central de Predios, que permita mejorar la percepción del ciudadano ante el servicio que presta la entidad, pero lo más importante, que permita detectar los factores que hacen que el tiempo de espera para la consecución de un trámite demore más de lo debido y así poder proponer los cambios necesarios para un servicio ágil y oportuno.

2.2. Justificación

La necesidad de mejora del proceso institucional, para reducir el tiempo transcurrido desde que el ciudadano ingresa a las instalaciones del Archivo Central de Predios de la Secretaria Distrital de Planeación y pone en conocimiento del funcionario público su requerimiento, hasta que culmina todo su trámite.

En toda entidad estatal se supone que lo principal es y debe ser suplir los requerimientos de la ciudadanía, la mayor cantidad de quejas que se presentan en el Archivo Central de Predios es debido a la mala atención, algunas quejas son:

Tabla 1

Registros QRSF - Quejas

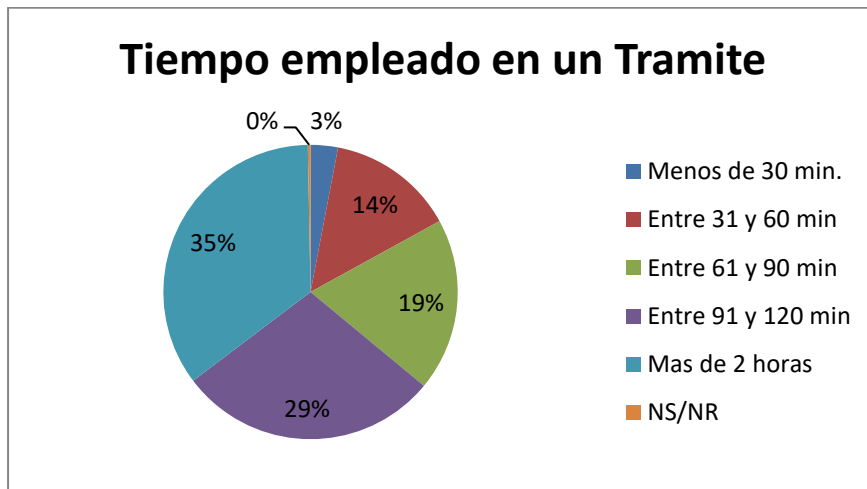
RADICADO	QRSF	ASUNTO	RAD RESPUESTA
1-2019-02095	Queja	Tiempo de atención, publicidad en la pantalla cartelera virtual	2-2019-04755
1-2019-02083	Queja	Demora en Servicio de plotter y servicio de copias.	2-2019-04757
1-2019-03896	Queja	Demora Servicio de copias y sistema de turnos.	2-2019-06069
1-2019-08015	Queja	Demora en Servicio de copias, máquinas dañadas y mala calidad.	2-2019-11421
1-2019-08030	Queja	Demora en Servicio de copias, mala calidad y al revés, documentos revueltos	2-2019-11412
1-2019-30368	Queja	SDQS - Falta de un sistema (bases de datos) para una mejor y rápida atención.	2-2019-30653
1-2019-29966	Queja	Falta de sistema (bases de datos) ágil.	2-2019-30736
1-2019-37823	Queja	Atención cordial pero mucha demora en buscar en bodega el expediente y en la entrega de copias	2-2019-41877
1-2019-38215	Queja	Tiempos de demora en servicio de copias, tuvo que volver a recogerla.	2-2019-42699
1-2019-55700	Queja	Tiempos de demora en servicio de copias.	2-2019-60547

Fuente: Registros Archivo Central de Predios

El problema se hace evidente cuando el tiempo de respuesta en los diferentes puntos de atención (recepción, bases de datos, búsqueda de expedientes, consulta y fotocopiado), son excesivos para los ciudadanos, ya que un trámite de consulta tarda entre una y mas de dos horas.

Figura 1

Tiempo empleado en gestionar un Trámite de Consulta

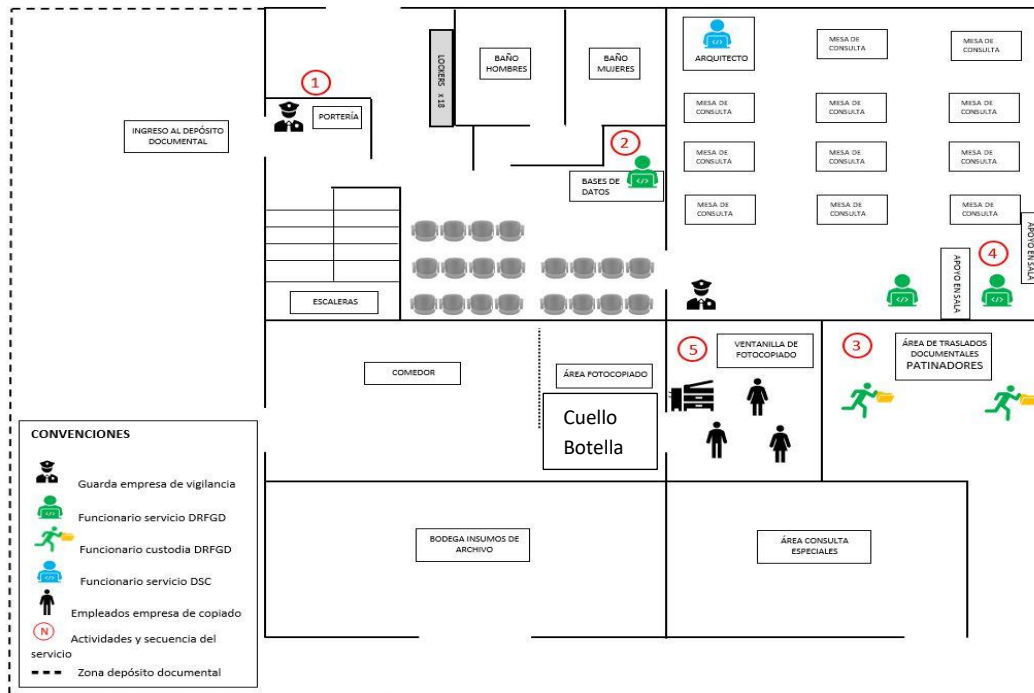


Fuente: Elaboración propia

Se debe destacar que la consulta empieza cuando el ciudadano o ciudadana llega a las instalaciones del Archivo Central, iniciando por anunciándose con el guarda de seguridad, aquí recibe la primera información y termina con la respuesta que da la entidad por medio de su funcionario público, es muy importante mencionar que se puede reorientar al ciudadano cuando su requerimiento compete a otra área de la Secretaria Distrital de Planeación.

A continuación se presenta cada una de las fases que componen el servicio de consulta documental en el Archivo Central de Predios.

Figura 2

Servicio de Consulta Documental

Fuente: Archivo Central de Predios

Se pretende que las conclusiones realizadas durante la investigación señalen que una posible mejora en el tiempo de respuesta podrá suponer un mejor servicio y beneficio ciudadano, así lograr un cambio de imagen de la entidad ante los ciudadanos, depositando un sentimiento de satisfacción al momento de concretar la consulta.

Un ciudadano cuyo requerimiento fue atendido con celeridad hablará bien de la administración pública y lo contrario será una publicidad negativa en cuyo caso, la imagen del servicio público será también negativa y generará poca motivación en los servidores y funcionarios agravando la situación.

A continuación se muestra felicitaciones que han realizado ciudadanos y que motivan a los funcionarios a mejorar el servicio.

Tabla 2

Registros QRSF - Felicitaciones

RADICADO	QRSF	ASUNTO	RAD RESPUESTA
1-2019-06040	Felicitación	Servicio excelente, se entregó información necesaria y adicional.	2-2019-09447
Sin radicado o no asignado - enviado a DSC	Felicitación	El personal es muy proactivo y están dispuestos a escuchar y dar solución a las solicitudes.	Sin responder
Sin radicado o no asignado - enviado a DSC Pablo Castañeda González	Felicitación	El servicio de las personas excelente, información precisa	Sin responder
Sin radicado o no asignado - enviado a DSC Leonel Sánchez	Felicitación	Buen servicio, funcionarios y los de seguridad también. Se sintió a gusto con el servicio.	Sin responder

Fuente: Registros Archivo Central de Predios

Dichas conclusiones o recomendaciones servirán también para mejorar en cada uno de los puntos de atención, porque mide el tiempo que el requerimiento se estanca en cada uno de ellos.

El Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital está orientado y soportado con principios; los mismos que se encuentran adoptados en las Cartas Iberoamericanas y desarrollados en la Directiva 002 de 2005. Así, el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito, adopta el principio de rapidez, es decir, el servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.

Actualmente, la ciudad capital pretende detectar el efecto del servicio prestado a los ciudadanos cuya estrategia de servicio se encuentra el plan de desarrollo, proponiendo para ello un trato cordial, educado, resolutivo, eficiente, rápido y personalizado.

Cuánto más profesional y excelente sea este servicio, mayor será la posibilidad de tener un ciudadano agradecido que ve en el servidor público un amigo, un solucionador y digno representante del Estado que le sabe escuchar, resolver y ayudar.

La buena disposición y el sentido de pertenencia de los funcionarios públicos, sin importar su lugar de trabajo, ni la función que estos desempeñen, conlleva a que se preste un servicio de calidad. Para ello se puede tener en cuenta a Douglas McGregor, en su obra El lado humano de las organizaciones (1960), describe dos formas de pensamiento en los directivos a las que denominó "teoría X" y "teoría Y":

La teoría X se refiere a las antiguas organizaciones en las que se creía que los empleados trabajarían mejor si se los forzaba al límite sin descanso mientras que la teoría Y nos habla de las contemporáneas y que las empresas deben buscar la forma de liberar las mejores habilidades de los trabajadores en beneficio de ellas.

2.3. Objetivo General

Analizar el tiempo de respuesta institucional del Archivo Central de Predios a las consultas ciudadanas.

2.4. Objetivos Específicos

- Describir la percepción y satisfacción de los usuarios en cuanto al servicio de consulta ofrecido en el Archivo Central de Predios.
- Determinar en cuál de las fases que conforman el servicio el ciudadano tiene que esperar más tiempo.
- Sugerir acciones de mejora al proceso de respuesta institucional desde la política de servicio a la ciudadanía.

2.5. Marco Conceptual

Existen términos muy importantes para el desarrollo de la presente monografía cuyas definiciones son tomadas del Manual de Servicio a la Ciudadanía (2018), así podremos entender que:

- *Ciudadano: Es la persona con derechos y obligaciones, que habita en sociedad, que establece una relación privada o pública con los demás miembros de su entorno, bajo el marco de igualdad.*
- *Ciudadanía: Es la pertenencia de los ciudadanos a una comunidad organizada.*
- *Servicio a la ciudadanía: Para la Administración Pública Distrital se entiende que la ciudadanía es la razón de ser, ya que ellos son el eje de la gestión pública, es por eso que el concepto de servicio como filosofía de vida, impulsa a las personas a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que se compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes, garantizando su bienestar individual y colectivo. (p.4)*

La naturaleza del ser humano es ser sociable, es decir, necesita de los demás seres humanos para poder alcanzar su máximo desarrollo y para satisfacer sus necesidades básicas, adquiriendo responsabilidades y derechos definiéndose como ciudadano.

Cuando este ser interactúa con sus similares y por medio de ellos satisface una necesidad podemos hablar de servicio.

Según Arellano, R. (2002) Motivación “es la búsqueda de la satisfacción de la necesidad, la cual, generalmente, se centra en la realización de actividades específicas tendientes a disminuir la tensión producida por la necesidad” (p, 137).

La motivación en la consulta de un ciudadano o ciudadana nace cuando al querer suplir un requerimiento o una necesidad que lo aqueja, es cuando se acerca a solicitar información al Archivo Central y espera un servicio acertado que disminuya su problemática.

Según Much, L. (2002), Satisfacción Del Cliente “Resultado de entregar un bien o un servicio que cumpla con las necesidades y expectativas del cliente, definidas o implícitas” (p. 306).

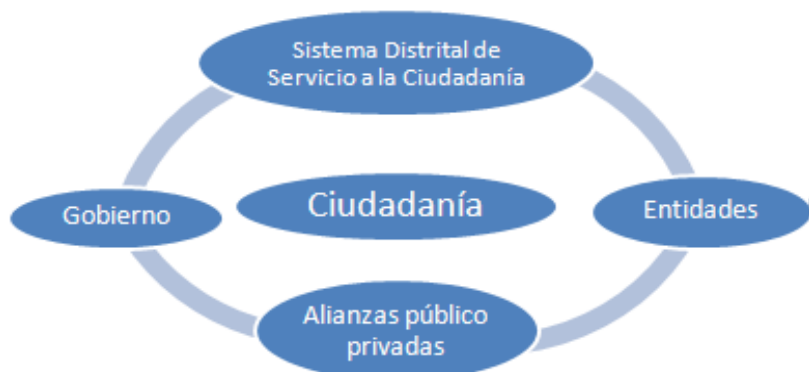
Es servidor público que realiza su tarea de servicio a la comunidad de una forma eficiente, ágil y proactiva, necesariamente entregará lo que solicita el ciudadano.

Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía: Es el espacio donde interactúan instituciones públicas de diferentes órdenes y organizaciones privadas vinculadas al sistema, que por el carácter del bien, trámite o servicio ejercen funciones públicas, según el manual del Servicio a al Ciudadano (2018):

Garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.(p, 09).

La siguiente gráfica muestra como está conformado el sistema de Servicio a la Ciudadanía.

Figura 3

Sistema Distrital de Servicio

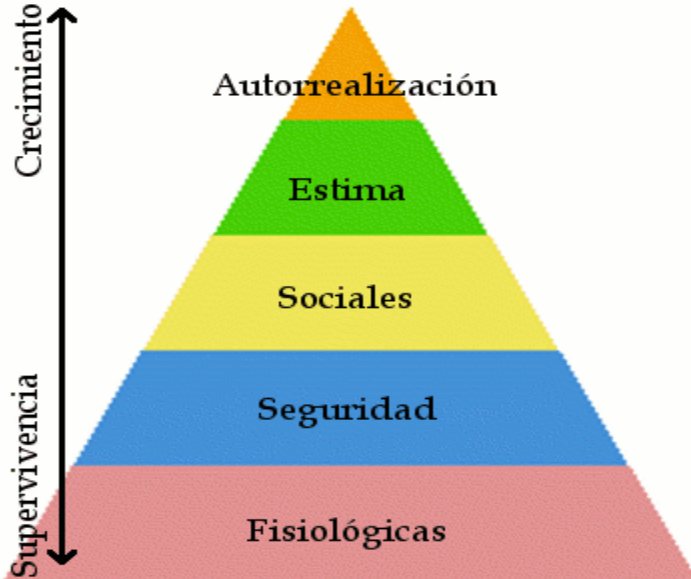
Fuente: Manual de Servicio a la Ciudadanía

2.6. Marco Teórico

Antes de hablar de Servicio, es muy importante abordar las necesidades que todo ser humano tiene durante toda su existencia y sobre las cuales Maslow, A. (1943) afirma:

Todas las necesidades del ser humano están jerarquizadas de forma tal, que se van cubriendo desde aquellas orientadas hacia la supervivencia, hacia las que se orientan hacia el desarrollo. A medida que uno va satisfaciendo las necesidades de un nivel inferior, como muestra la pirámide, uno como persona aspira a satisfacer las necesidades del nivel superior, de esta manera va creciendo como persona. (s, p).

Figura 4

Pirámide de las Necesidades Humanas

Fuente: Teoría de las Necesidades Humanas – Maslow, A. (1943)-

Una vez que se satisface una necesidad, es cuando podemos hablar de servicio Vallejo López, G., & Sánchez Paredes, F. (2011) afirman:

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. (p. 23)

Al relacionar el servicio con la satisfacción de una necesidad, la Escuela Superior de Administración Pública ESAP, afirma que este se define como el “conjunto de actividades que desarrolla una entidad frente a una comunidad o una persona –natural o jurídica- para satisfacer necesidades como seguridad, servicios públicos, vivienda, expedición de documentos, salud, etc.” (s, p).

Cuando se habla de necesidad y servicio, se debe definir el concepto de ciudadano. La administración pública lo identifica de esta manera teniendo en cuenta que:

El Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP) hace referencia al ciudadano más que al usuario, procurando que este concepto recoja por un lado, el espíritu de la Constitución Política de Colombia de 1991 sobre la primicia de los derechos de la persona sobre los demás y, por otra parte, resalte la ciudadanía como presupuesto para el ejercicio de los derechos políticos, por lo que considera dicho Programa que es el ciudadano el destinatario de las acciones que se realizan desde la administración pública. (Escuela Superior de Administración Pública ESAP, S.F.)

Finalmente la satisfacción se entiende como la “percepción del ciudadano sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas” (ICONTEC, 2009), y se presenta cuando la entidad da cumplimiento a los requisitos del ciudadano.

Carlzon, J. (1991) expone un modelo de gestión basado en:

El tratamiento adecuado de todas las situaciones en las que el cliente tiene contacto directo con algún aspecto de la organización ya sea de manera personal o por medio de recursos electrónicos a las cuales denomino “Momentos de verdad”, siendo estos los instantes en los que el ciudadano se forma una opinión sobre la calidad del servicio recibido, (s. p).

Cada una de las etapas (recepción, bases de datos, búsqueda de expedientes, consulta y fotocopiado) constituyen un momento de verdad, siendo cada uno de estos los que darán la percepción de un buen o un mal servicio de la entidad.

Además, se tomará como marco de referencia el Manual de Servicio a la Ciudadanía, Versión 04 acta de mejoramiento 151 del 08 de junio de 2018 Proceso M-CA-003, Dirección de Servicio al Ciudadano, seguidamente se hará la descripción del marco legal, las leyes y normas que atañen al objeto de estudio, como es la Constitución Política de Colombia, Ley 962 de 2005 entre otras que son de gran importancia para el desarrollo del proceso de investigación.

Un servicio de calidad brinda satisfacción y credibilidad, según Parada, T. (s.f.) “La totalidad de circunstancias y características de un producto o servicio que un usuario requiere para satisfacer sus necesidades”(s, p). Donde se puede concluir que se debe dar al ciudadano lo que necesita de forma ágil y oportuna.

Los ciudadanos (clientes) que a diario hacen sus consultas son la razón de ser de la entidad, Ávila Orozco, F. J., Fuentes Benítez, E., & Bustillos Enríquez, S. (2010), definen cliente según Juran, J. (1990) como “Son todas las personas sobre quienes recaen los procesos y productos de la empresa” (s, p), luego los ciudadanos son los clientes que merecen un trato digno sin ningún tipo de restricción o discriminación.

La comunicación con el ciudadano es fundamental durante todo el proceso del trámite, Much, L. (2002) nos dice que es el “Proceso mediante el cual se transmite y recibe información”. De tal forma que tiene que ser en doble vía, asertiva, concreta ya que es el insumo principal para prestar un servicio preciso.

Cuando los procesos se hacen de la mejor manera se puede evidenciar como resultado un excelente servicio, Much, L. (2002) afirma que “Lograr resultados haciendo las cosas bien. Suma de la eficacia y la eficiencia”. La satisfacción de una necesidad es el resultado cuando se hace todo con mejor disponibilidad.

2.7. Metodología

Observación Directa: El proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar.

El objetivo de este método, observación directa, es analizar el tiempo de respuesta institucional del archivo central de predios a las consultas ciudadanas para evaluar la prestación de un buen servicio y se hizo durante un mes.

Encuesta: Método de investigación y recopilación de datos utilizada para obtener información de los ciudadanos sobre el servicio que se presta en el Archivo Central de Predios. Se utiliza la encuesta porque es una manera sencilla y directa para indagar sobre la percepción que tiene el ciudadano frente a la respuesta institucional del Archivo Central a sus necesidades

2.8. Población

De acuerdo al planteamiento de Martínez, C. (2003) la población se puede entender como "Un conjunto de unidades o recuento de todos los elementos que presenta una característica común" (p.273).

Teniendo en cuenta esta definición, la población que se tomara para el desarrollo de esta monografía esta constituida por todos los ciudadanos y todas las ciudadanas, sin importar su edad, su estrato o su nivel educativo, que acuden a consultar diariamente al Archivo Central de Predios (60 ciudadanos diarios en promedio), en este orden de ideas, la población en un mes es de 1.200 ciudadanos.

Tabla 3

Ciudadanos Atendidos en un mes

Día	Cantidad
01/02/2019	56
04/02/2019	57
05/02/2019	60
06/02/2019	55
07/02/2019	52
08/02/2019	56
11/02/2019	57
12/02/2019	62
13/02/2019	56
14/02/2019	54
15/02/2019	81
18/02/2019	69
19/02/2019	62
20/02/2019	68
21/02/2019	64
22/02/2019	57
25/02/2019	55
26/02/2019	69
27/02/2019	56
28/02/2019	54
Total Mes Febrero/2019	1200

Fuente: Archivo Central de Predios

2.9. Muestreo Aleatorio Simple

Es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que por lo tanto están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra, esta dado por:

$$n_0 = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2} \quad \text{Dónde:}$$

Z = Factor probabilístico.....1, 96

P= Variable Positiva.....0,5

Q= Variable Negativa.....0,5

E= Error máximo Permitido.....0,05

N= Tamaño de la Población.....1200

$$n_0 = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2} = \frac{3,84 * 0,25}{0,0025} = \frac{0,96}{0,0025} = 384$$

Como se conoce el tamaño de la población hacemos un ajuste, así:

$$n^1 = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}} = \frac{384}{1 + \frac{(384 - 1)}{1200}} = \frac{384}{1 + \frac{383}{1200}} = \frac{384}{1 + 0,3191} = \frac{384}{1,3191} = 292$$

Entonces para nuestra investigación el tamaño de la muestra es de **292** ciudadanos.

2.10. Instrumento de medición utilizado

Encuesta: Método de investigación y recopilación de datos utilizada para obtener información de los ciudadanos sobre el servicio que se presta en el Archivo Central de Predios.

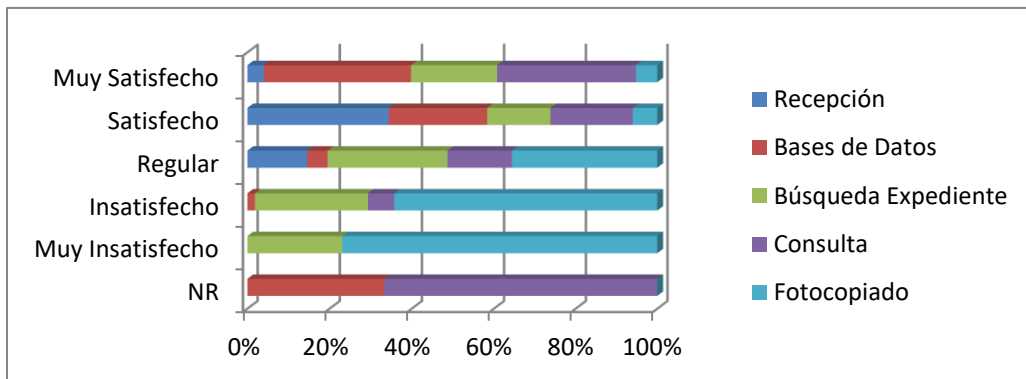
El objetivo de utilizar la encuesta consiste en determinar el tiempo empleado para atender los requerimientos de un ciudadano al realizar cualquier tipo de consulta.

3. Capítulo I. Análisis de expectativa y percepción del ciudadano frente a la atención recibida

Para determinar la satisfacción y expectativa del ciudadano que acude a realizar trámites en el Archivo Central de Predios, se tomo una población de 1.200 usuarios mensuales y una muestra de 292 ciudadanos, se realizó una encuesta con el fin de evaluar aspectos relacionados con el servicio, los tiempos de espera y atención.

Figura 5

¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio que presta el Archivo Central de Predios a nivel general?



Fuente: Elaboración Propia

Para la comprensión y el respectivo análisis de la figura, se elabora la tabla número cuatro (4).

Tabla 4

Grado de Satisfacción en el servicio Prestado

Satisfacción Servicio	NR	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	TOTAL
Recepción	0.0%	0.0%	0.0%	10.2%	86%	3.8%	100.0%
No. Ciudadanos	0	0	0	30	251	11	292
Bases de Datos	1.3%	0.0%	1.0%	3.5%	60.0%	34.2%	100.0%
No. Ciudadanos	4		3	10	175	100	292
Búsqueda Expediente	0	6.0%	15.0%	20.5%	38.5%	20%	100.0%
No. Ciudadanos		18	44	60	112	58	292
Consulta	2.6%	0.0%	3.5%	11.0%	50.5%	32.4%	100.0%
No. Ciudadanos	8	0	10	32	147	95	292
Fotocopiado	0.0%	20%	35%	25%	15%	5%	100.0%
No. Ciudadanos		58	102	73	44	15	292

Fuente: Encuesta Archivo Central de Predios

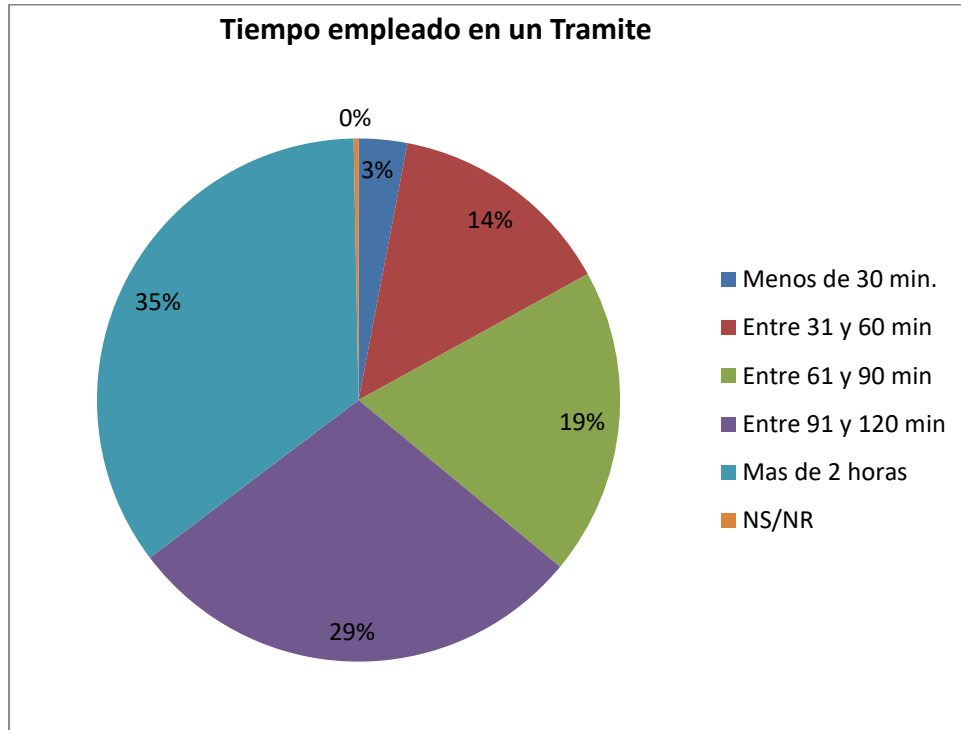
De acuerdo a los datos recopilados, podemos concluir del servicio que presta el Archivo Central de Predios, que el grado de satisfacción se encuentra en las Bases de Datos en un 94.20%, con relación a Recepción que está en un 89.8%, para Consulta en un 82.90%, para la Búsqueda de Expedientes en 58.5% y en Fotocopiado el grado de satisfacción se encuentra en un 20%.

En los momentos que el ciudadano ha tenido contacto directo con los servidores del Archivo Central de Predios, el momento que tiene mejor nivel de satisfacción se presenta en la consulta de las Bases de Datos, en la encuesta se evidencio que en el servicio de Fotocopiado, el usuario tiene un grado de insatisfacción del 80%, debido a que los tiempos de espera son muy altos, causando molestia y una percepción negativa del servicio recibido.

4. Capítulo II. Tiempo que tiene que esperar un ciudadano para su consulta

Figura 6

¿Cuánto tiempo se demora un ciudadano en hacer su trámite Completo?



Fuente: Encuesta Archivo Central de Predios

Tabla 5

Tiempo empleado en hacer un Tramite Completo

TIEMPOS	PORCENTAJE	PERSONAS
Menos de 30 min.	3.0%	9
Entre 31 y 60 min	14.0%	41
Entre 61 y 90 min	19.0%	55
Entre 91 y 120 min	28.7%	84
Más de 2 horas	35.0%	102
NS/NR	0.3%	1
Total	100.00%	292

Fuente: Encuesta Archivo Central de Predios

El siguiente análisis resume lo que evidencia el gráfico seis (6) y la tabla cinco (5):

Según Ferner, J. (1992) "utilizar eficientemente los recursos que se poseen, incluyendo el tiempo, de tal modo que se puedan alcanzar con eficacia las metas importantes", de acuerdo a este aporte de Ferner, se puede analizar que para el desarrollo de un trámite completo en el Archivo central de Predios, se observa que el 35% de los ciudadanos emplean más de 2 horas, lo que genera en la percepción del ciudadano un impacto negativo.

También se puede evidenciar que el 28.7% de ciudadanos gastan casi dos horas de su tiempo realizando un trámite en el Archivo Central de Predios, lo cual tampoco proporciona una buena imagen de la entidad.

5. Capítulo III. Acciones de mejora al proceso de respuesta institucional

Tomando como base la prestación de servicio enfocada hacia el cliente, y adoptando las propuestas de mejoramiento, se podrá mejorar la atención del servicio, con la planeación a través de tomar decisiones que le permitan en el corto y largo plazo dar soluciones para utilizar la capacidad optima, para generar en sus empleados motivaciones, responsabilidades y actitudes de servicio, y por consiguiente generar que los usuarios reciban un servicio de calidad, sintiendo que son importantes para la entidad, lo que permite aumentar el grado de percepción y satisfacción positivo en el servicio, disminuyendo los tiempos de espera y la percepción negativa.

La siguiente tabla muestra (mediante la observación) el tiempo que se gasta actualmente en cada uno de los puntos que componen una consulta, así como también muestra lo máximo esperado y lo propuesto que es lo ideal para prestar un buen servicio.

Tabla 6

Tiempo ideal para realizar un Trámite Completo

	PASO 1 - PORTERIA	PASO 2 - BASES DE DATOS	PASO 3 - PATINADORES	PASO 4 - CONSULTA EN SALA	PASO 5 - COPIAS	TOTALES
MÁXIMO	5 min	15 min	25 min	.+30 min	30 min	1hr 45min
HOY	4 min	10 min	15 a 20 min	30 a 60 min	40 a 70 min	2hr 44 min
IDEAL	3 min	5 min	5 a 10 min	15 a 20 min	5 a 15 min	35 a 53 min

Fuente: Observación Archivo Central de Predios

En la tabla 6, se puede observar el tiempo que se emplea en cada uno de los pasos del proceso de atención al ciudadano, donde se puede destacar que hoy un ciudadano tiene que esperar 2 horas y 44 minutos para recibir una respuesta Institucional, lo cual resulta grotesco e inapropiado y perjudica gravemente la cotidianidad del diario vivir de las personas que se acercan a consultar y proyecta una imagen negativa de la entidad, cuando lo máximo de espera sería de 1 hora con 45 minutos que para el caso también es demasiado tiempo, lo que se propone es reducir el tiempo de respuesta Institucional entre 35 a 53 minutos que es lo justo y daría como resultado un servicio ágil, oportuno y proyectaría una imagen positiva de la entidad y del servidor público.

En cuanto al recurso humano, mediante la siguiente tabla, se presenta una propuesta para mejorar la respuesta institucional a los requerimientos de los ciudadanos.

Tabla 7

Funcionarios para un servicio ágil.

PERSONAL	
HOY	PROPUESTA
5 DRFGD	7 DRFGD
1 DSC	3 DSC
3 Copias	3 Copias
2 Vigilantes	2 Vigilantes

Fuente: Observación Archivo Central de Predios

Se observa que hoy se cuenta con cinco funcionarios de la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, distribuidos de la siguiente manera: Uno en la Base de Datos, dos en la Sala de Consulta y Dos Patinando (Funcionarios que buscan los expedientes en la bodega que tiene tres pisos y más de setecientas mil cajas con información).

Se propone aumentar en dos funcionarios más, de tal manera que uno se encargue de orientar al ciudadano en recepción y conocer de una forma puntual que información requiere y saber si reposa en el Archivo Central y el otro funcionario apoyaría el proceso de patinaje de tal manera que no sean dos patinadores sino tres, lo cual aliviaría esta función y mejoraría los tiempos de búsqueda.

Por otro lado se propone que la Dirección de Servicio al Ciudadano suministre dos arquitectos mas, los cuales apoyarían la labor de asesoría en sala y así agilizar, ya que se evidencia que hoy un solo arquitecto no da abasto para la cantidad de personas que solicitan asesoría.

En cuanto al servicio de fotocopiado y de seguridad con el personal que se tiene es suficiente para la demanda que se presenta.

5.1.Otras Propuestas

- Atención por medio de citas

Se puede habilitar una línea telefónica con el propósito de agendar citas a los ciudadanos que así lo requieran, con fin de optimizar el tiempo y tener una respuesta anticipada, en una hora específica y en un tiempo determinado.

- Registro de firma digital o huella por consulta de usuarios

Será utilizado para ejercer un mayor control el ingreso de los ciudadanos, guardando la información que ya han solicitado de tal manera que si regresa ya se conoce que consulto y si es lo mismo que necesita, así mismo se puede omitir llenar el formato manual de ingreso en la portería reduciendo el tiempo.

- Radicación virtual

Se habilita en la página de la entidad un link, donde el ciudadano hace su solicitud para luego ser retroalimentado con la información que requiere, esto agiliza y disminuye el flujo de personas en las instalaciones del Archivo Central. Además, con el número radicado se podría hacer la trazabilidad del trámite.

- Servicio los fines de semana (Sábado)

Con esta propuesta se pretende que los ciudadanos que laboran de lunes a viernes puedan hacer su consulta en este horario, ya que mediante la observación se identifica que muchos ciudadanos utilizan su hora de almuerzo para acercarse y hacer sus consultas, donde se evidencia que entre las 12:00 y las 2:00 PM hay mayor número de personas dentro de las instalaciones.

6. Conclusiones

La Secretaría Distrital de Planeación, se ha consolidado como líder en el Distrito y en el sector Gestión Pública, es importante resaltar que se creó el Archivo Central de Predios, que permite a los ciudadanos realizar sus trámites de consulta de licencias y planos.

Para el primer objetivo se puede concluir lo siguiente:

- Para determinar la satisfacción de los ciudadanos en cuanto al servicio, se realizó una encuesta, tomándose como población 1200 usuarios mensuales y una muestra aleatoria simple de 292 ciudadanos.
- Se evidencia inconformidad y una percepción negativa del servicio, ya que el tiempo de espera es más prolongado de lo que tiene presupuestado el usuario, lo que conlleva a molestias y por ende al aumento de las quejas.
- El servicio que se presta en la Base de Datos va de acuerdo a lo establecido en el Manual de Servicio al ciudadano, es decir, agilidad, oportunidad y eficacia

En el segundo objetivo se concluye:

- El punto del proceso de consulta donde se presenta la mayor inconformidad es el área de fotocopiado, donde el 80% de los usuarios muestran su total insatisfacción, evidenciándose una falta de mantenimiento preventivo a las máquinas fotocopadoras y no existe una planeación de revisión técnica periódica, ni existe una hoja de vida de cada una de ellas.
- Se observa que la asesoría del profesional por parte del arquitecto, se queda corta en el momento donde la afluencia de ciudadanos es mayor, siendo este otro motivo de la demora en la sala de consulta.

- Otro punto donde se evidencia la insatisfacción de los ciudadanos es la búsqueda de expedientes con 41.5% de ciudadanos que manifiestan su inconformidad con el tiempo de espera en dicho punto.

En cuanto al tercer objetivo propuesto se determina:

- Es conveniente que la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental aumente en dos funcionarios la planta de personal que existe hoy en el Archivo Central de Predios y también se hace oportuno que la Dirección del Servicio al Ciudadano adicione dos arquitectos que apoyen la labor de asesoría en sala.
- Como acción de mejora se propone capacitar a los funcionarios de forma integral de tal manera que cualquiera de ellos este en la capacidad y tenga los conocimientos para suplir la ausencia de un compañero en cualquiera de los puntos de atención del proceso de consulta.
- Para una mayor agilidad en el proceso se propone habilitar una línea para agendar citas con el fin de optimizar el tiempo y para que el ciudadano tenga una hora exacta para ser atendido y programe su tiempo, establecer la huella digital en el sistema con el fin de tener los datos personales de los usuarios de tal manera que se pueda eliminar u obviar el primer paso de registro manual, habilitar un link en la pagina de la entidad para que el ciudadano haga su consulta de manera virtual y por ultimo establecer un horario adicional los sábados medio día, lo que facilita a los usuarios que no tienen tiempo en la semana debido a cuestiones laborales u otros aspectos que no le permiten la consulta en el horario habitual.

7. Recomendaciones

Todos los funcionarios del Archivo Central de Predios deben ser capacitados en cada uno de los puntos del proceso de la consulta ciudadana, para así tener la capacidad de cubrir algún puesto en un momento dado, ya que se evidencia que cada funcionario se ocupa solo de lo que hace y no conoce el manejo de los demás puntos de atención.

Se debe socializar de forma periódica el Manuel de Servicio al Ciudadano, de tal forma que se interiorice, asimile y se ponga en práctica.

Se sugiere programar pausas activas que ayuden a la conservación de la salud física y mental de los servidores públicos.

Es importante socializar los protocolos de atención al ciudadano, de tal forma que sean claros para los usuarios y visibles con el fin de evitar agresiones (físicas y verbales) por el desconocimiento de los mismos.

Es importante considerar la implementación de tecnología y la capacitación en ella, con el fin de reemplazar procesos como los formatos manuales.

8. Referencias bibliográficas

- Arellano, R. (2002). Comportamiento del Consumidor enfoque América Latina. México: McGraw Hill.
- Ávila Orozco, F. J., Fuentes Benítez, E., & Bustillos Enriquez, S. (2010). Calidad en el servicio en el departamento de gestión escolar del CECYT 13 Ricardo Flores Magón (Doctoral dissertation).
- Bitner, Gremler y Zeithaml (2009). Marketing de servicios. 5° ed. México: McGraw-Hill.
- Carlzon, J. (1991). *El momento de la verdad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Ferner, J. D. (1992). Administración del tiempo como recurso (No. 658.3 F394a Ej. 1). Limusa.
- Ferreyro, A., & Longhi, A. L. D. (2014). Metodología de la investigación. Córdoba, Argentina: Encuentro Grupo Editor. Recuperado de: <https://search-ebshost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=847674&lang=es&site=ehost-live>
- González L., Héctor Daniel (2009) Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto Cuarta edición. Bogotá, D.C.: Ecoe ediciones recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=483354&lang=es&site=eds-live>
- Hernández C. Dioel ¿Cómo Calcular el tamaño de la Muestra? (2010) Video YouTube recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=Y0XLJnGbFQs>
- Manual de servicio a la ciudadanía - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Código 2112100-MA-007, versión 03, de 13/06/2016

<http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/ManualServicioCiudadania.pdf>

- Martínez, C. (2003). Estadística y muestreo. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Maslow, Abraham Teoría de las necesidades humanas (sin fecha) recuperado de: <https://sites.google.com/site/abrahamaslownecesidadeshumanas/necesidades-humanas>
- McGregor, D. (1994). *El lado humano de las organizaciones*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Méndez A. Carlos E. (2003) Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación, 4° ed. Bogotá: Limusa
- Munch, L. (2002) Más allá de la Excelencia y de la Calidad Total. México: Trillas
- Parada, T. Entorno laboral y calidad de cuidado que gestionan los gerentes medios de Enfermería.
- Secretaria Distrital de Planeación (sin fecha) recuperado de: <http://www.sdp.gov.co/transparencia/tramites-servicios>
- Vallejo López, G., & Sánchez Paredes, F. (2011). Un paso Adelante. Bogotá: Norma S.A. Recuperado de: <https://www.secretariajuridica.gov.co/search/node/normas>

9. Anexos

9.1. Formato de Encuesta

Encuesta sobre el servicio prestado en el Archivo Central de Predios

Cordial Saludo

Mi nombre es Ricardo Castañeda Botache , estudiante de la Especialización en Gestión Pública de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD-. Estoy realizando un estudio sobre el servicio ofrecido a los usuarios que frecuentan el Archivo Central de Predios, por lo cual le agradezco contestar las siguientes preguntas.

***Obligatorio**

1. Nombre

2. Marca solo un óvalo.

Opción 1

3. Número de Identificación

4. ¿Cuál es el grado de satisfacción con el servicio que presta el Archivo Central de Predios nivel general? *
Marca solo un óvalo por fila.

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho
Recepción	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bases de Datos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Busqueda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Expedientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consulta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fotocopiado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. ¿Cuánto tiempo se demora en hacer su trámite Completo? *
Marca solo un óvalo.

Menos de 30 minutos

Entre 31 y 60 minutos

Entre 61 y 90 minutos

Entre 91 y 120 minutos

Mas de dos (2) horas

No sabe/No Responde

Con la tecnología de