

Análisis de la percepción ciudadana sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios
de la empresa EMPUGAR en el área urbana del municipio de garzón-Huila.

Leidy Johanna Gutiérrez Perdomo

Oscar Iván Lara Yucuma

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD –
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

ECACEN

Garzón - Huila

2018

Análisis de la percepción ciudadana sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios de la empresa EMPUGAR en al área urbana del municipio de garzón-Huila.

Proyecto Aplicado

Director

Ángela Yolima Camargo Fonseca

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD –
Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

ECACEN

Garzón - Huila

2018

Agradecimientos

En el presente proyecto aplicado nos permitimos agradecer primeramente a la Universidad Nacional Abierta y Distancia UNAD por darnos la oportunidad de ser especialistas.

A nuestra directora de proyecto Dra. Ángela Yolima Camargo por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, experiencia paciencia y motivación ha logrado que nosotros hoy en día culminemos con éxito un peldaño más en nuestra formación profesional.

A la Empresas públicas de Garzón EMPUGAR E.S.P por habernos brindado el apoyo y la información necesaria para la realización y puesta en marcha de este proyecto.

Por último, gracias a todas las personas que de una y otra manera han hecho parte de la realización y culminación de un logro más en nuestras vidas.

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mis padres porque siempre me han apoyado y se preocuparon por darme lo mejor, dándome ejemplo de dedicaciones y honestidad. Aunque mi padre ya no me acompaña en la tierra; sé que desde algún lugar ilumina cada paso que doy. Gracias papá por enseñarme tanto, por ese ejemplo de vida y de lucha frente ante cada adversidad que pasaste en tus años de existencia Eres y serás la persona que fomente en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida. A mi madre le agradezco cada uno de los sacrificios que realizo por mi padre y por mí, tú ejemplo de fidelidad y apoyo en los momentos más difíciles, marcaron mi vida y la forma en la que debemos ayudar a los demás.

Este logro también se lo dedico a mi prometido, quien ha estado en mi vida durante siete años, juntos alcanzamos el sueño de ser profesionales y ahora especialistas. Gracias por apoyarme, comprenderme y amarme. Eres un hombre maravilloso

A mi abuela por apoyarme en todos los momentos de mi vida y llevarme siempre en sus oraciones. Y por último a mi suegra, gracias por apoyarme, escucharme y aconsejarme, abrirme las puertas de su casa y de su corazón.

Leidy Johanna Gutiérrez Perdomo

Inicialmente deseo dedicarle este proyecto a Dios por ser siempre ese motor de sabiduría, fuerza y determinación que debemos poseer cuando queremos alcanzar una meta.

A mi madre por haberme apoyado en todo momento de mi especialización, por ser un pilar fundamental en todo lo que soy, tanto en mi parte académica, como en mi vida, por su apoyo incondicional el cual se ha mantenido a través del tiempo.

Si algo me ha enseñado este proyecto es que existen personas maravillosas y valiosas que Dios pone en su camino como lo es mi prometida ya que ha sido la persona que me ha llenado de motivación para hoy en día alcanzar el éxito, fue el ingrediente perfecto para poder lograr alcanzar esta dichosa y muy merecida victoria en mi vida y poder disfrutar del privilegio de que haya hecho parte de este logro.

Por ultimo a la tutora por su dedicación y esfuerzo que ante tan apretada agenda académica supo cómo guiarnos en tan arduo trabajo, deseo expresar mi gratitud hacia usted deseándole éxito y el mayor de los augurios en su trayectoria profesional en la universidad.

Oscar Iván Lara Yucuma

Índice

Agradecimientos	iii
Dedicatoria	iv
Lista De Tablas	ix
Lista de Figuras	xi
Resumen.....	xiv
Palabras Claves.....	xv
Abstract	xvi
Keywords:.....	xvii
Planteamiento Del Problema.....	2
Justificación.....	3
Objetivos	4
Objetivo General	4
Objetivo Específicos:.....	4
Marco Referencial	5
Antecedentes.....	5
Localización Geográfica:.....	6
Población	7
Empresa De Servicios Pública EMPUGAR E.S.P	8
Planta De Tratamiento De Agua Potable.....	8

Alcantarillado	9
Servicio De Aseo	9
Cobertura Acueducto Y Aseo En El Municipio De Garzón.....	9
Marco Teórico Y Conceptual.....	10
Empresas De Servicios Públicos Domiciliarios	16
Prestación Directa De Servicios Por Un Municipio	16
Servicio De Acueducto.....	16
Servicio Público De Aseo.....	17
Alcantarillado	17
Sistema PQRS	17
Superintendencia De Servicios Públicos	17
Marco Legal	18
Garantías Constitucionales	18
Constitución Política De Colombia De 1991	18
Ley De Servicios Públicos Domiciliarios.....	20
Ley 142 de 1994	21
Ley 019 De 2012	23
El Decreto 2105 De 1983	23
La Ley 60 de 199	23
Marco Espacial.....	25

Descripción Física	25
Límites Del Municipio	25
Sectorización	26
Marco Metodológico	27
Los Servicios Que Se Van A Estudiar.....	27
Muestras De Usuarios.....	27
Estrategia De Trabajo	28
Elaboración de las Encuestas.....	28
Resultados De Las Encuestas Aplicadas	29
Entrevista Al Funcionario.....	51
Conclusiones	51
Recomendaciones.....	60
Bibliografía	63
Apéndices.....	66

Lista De Tablas

Tabla 1. Proyección poblacional Municipio de Garzón.....	7
Tabla 2. Estadística de acueducto diciembre 2016	9
Tabla 3. Estadística de alcantarillo diciembre 2016.....	10
Tabla 4. Edades	29
Tabla 5. Sexo.....	30
Tabla 6. Estrato	31
Tabla 7. Barrios.....	32
Tabla 8. Domicilios con servicios de Acueducto y Alcantarillado	33
Tabla 9. Promedio en el que recibe el suministro de acueducto en su Hogar	34
Tabla 10. Color no característico en el suministro del agua	35
Tabla 11. Consumo de acueducto se reflejado en el cobro de su factura.....	36
Tabla 12. Ubicación oficina Empugar	37
Tabla 13. Quejas o reclamos acerca del daño al medidor del acueducto de su hogar	38
Tabla 14. Limpieza de pozos o sumideros de aguas lluvias	39
Tabla 15. Calificación atención al público por parte del personal de Empugar	40
Tabla 16. Tiempo de atención o respuesta a las quejas.....	41
Tabla 17. Tiempo de atención o respuesta a las quejas.....	42
Tabla 18. Recolección de residuos sólidos o vegetación	43

Tabla 19. Horarios de recolección de los residuos sólidos	44
Tabla 20. Se cumplen los horarios de recolección de los residuos sólidos.....	45
Tabla 21. Calificación de la prestación del servicio de aseo en el espacio público.....	46
Tabla 22. Calificación servicio que brindan las operarias de barrido “Escobitas	47
Tabla 23. Cantidad de cestas de basuras públicas en el Municipio	48
Tabla 24. Nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa.....	49

Lista de Figuras

Figura 1. Edades.....	29
Figura 2. Sexo	30
Figura 3. Estrato.....	31
Figura 4. Domicilios con servicios de Acueducto y Alcantarillado.....	33
Figura 5. Promedio en el que recibe el suministro de acueducto en su Hogar	34
Figura 6. Color no característico en el suministro del agua.....	35
Figura 7. Consumo de acueducto se reflejado en el cobro de su factura	36
Figura 8. Ubicación oficina Empugar	37
Figura 9. Quejas o reclamos acerca del daño al medidor del acueducto de su hogar	38
Figura 10. Limpieza de pozos o sumideros de aguas lluvias	39
Figura 11. Calificación atención al público por parte del personal de Empugar	40
Figura 12. Tiempo de atención o respuesta a las quejas	41
Figura 13. Tiempo de atención o respuesta a las quejas	42
Figura 14. Recolección de residuos sólidos o vegetación.....	43
Figura 15. Horarios de recolección de los residuos sólidos	44
Figura 16. Se cumplen los horarios de recolección de los residuos sólidos	45
Figura 17. Calificación de la prestación del servicio de aseo en el espacio público.....	46
Figura 18. Calificación servicio que brindan las operarias de barrido “Escobitas.....	47

Figura 19. Cantidad de cestas de basuras públicas en el Municipio	48
Figura 20. Nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa	49
Figura 21. Formato Encuesta Aplicada.....	68
Figura 22. Entrevista Aplicada Funcionario Empugar.....	69
Figura 23. Basura Calle 8 Municipio de Garzón.....	70
Figura 24. Basura Calle 1 Municipio de Garzón.....	70
Figura 25. Basura Calle 10 Municipio de Garzón.....	70
Figura 26. Basura Calle 8 Municipio de Garzón.....	71
Figura 27. Basura Calle 2 Municipio de Garzón.....	71
Figura 28. Basura Calle 7 Municipio de Garzón.....	71
Figura 29. Basura Calle 7 Municipio de Garzón.....	67
Figura 30. Encuesta Aplicada Barrio La Gaitana.....	72
Figura 31. Encuesta Aplicada Los Canelos.....	67
Figura 32. Encuesta Aplicada Barrio Provivienda.....	67
Figura 33. Encuesta Aplicada Barrio Provivienda.....	68
Figura 34. Encuesta Aplicada Barrio Centro.....	73
Figura 35. Encuesta Aplicada Barrio San Cayetano.....	68

Figura 36. Encuesta Aplicada Barrio San Vicente.....	68
Figura 37. Encuesta Aplicada Barrio Bosque	69
Figura 38. Encuesta Aplicada Barrio Riveras.....	69
Figura 39. Encuesta Aplicada Barrio Álamos.....	74

Resumen

Basados en la importancia de los servicios públicos como pilar del desarrollo integral de las comunidades en el país, tanto el gobierno nacional como las alcaldías municipales han asumido la tarea de desarrollar herramientas e instrumentos legales que permitan garantizar, la prestación de estos servicios bajo criterios de calidad, continuidad, cobertura y precios razonables, de igual manera garantizando la viabilidad y sostenibilidad de estas entidades prestadoras.

Desde la promulgación de la ley 142 de 1994, la cual abarca todos los aspectos esenciales desde la planeación y regulación pasando por la prestación, gestión y consumo hasta su evaluación, por lo cual han sido evidentes y grandes los esfuerzos por generar alternativas que optimicen la calidad de la prestación de los servicios públicos, tanto para los usuarios, como para estas instituciones. Por ende, la percepción ciudadana constituye un importante engranaje en el desempeño de la prestación de estos servicios, ya que su valoración percibe si dichas instituciones de gestión pública cumplen o no con su misión de garantizar la mejor satisfacción a la hora prestación de estos servicios públicos.

En este sentido, el objetivo principal de este proyecto de grado de la especialización es gestión pública de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, es el de analizar la percepción que tiene los ciudadanos del municipio de Garzón- Huila sobre la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, prestados por la Empresa pública de Garzón EMPUGAR en el área urbana del municipio, teniendo como herramienta metodológica el análisis descriptivo de los resultados de una encuesta que se aplicara en el algunos sectores residenciales.

Dichos resultados nos reflejaran el grado de satisfacción o insatisfacción que se encuentra los ciudadanos con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, permitiéndonos realizar el planteamiento de recomendaciones que permitan la optimización en los sistemas de calidad y prestación de los servicios.

Palabras Claves: Empresa públicas de Garzón EMPUGAR, Gestión Pública, Gestión de servicios públicos, Percepción ciudadana, Prestación de servicios públicos domiciliarios

Abstract

Based on the importance of public services as a pillar of the integral development of the communities in the country, both the national government and municipal mayors have assumed the task of developing tools and legal instruments to ensure the provision of these services under criteria of quality, continuity, coverage and reasonable prices, likewise guaranteeing the viability and sustainability of these entities.

Since the enactment of Law 142 of 1994, which covers all the essential aspects from planning and regulation, through the provision, management and consumption to its evaluation, which has been evident and great efforts to generate alternatives that optimize the quality of the provision of public services, both for users and for these institutions. Therefore, citizen perception is an important factor in the performance of the provision of these services, since its assessment perceives whether or not these public management institutions fulfill their mission of ensuring the best satisfaction when providing these public services.

In this sense, the main objective of this degree project of specialization is public management of the National Open University and Distance UNAD, is to analyze the perception of the citizens of the municipality of Garzón-Huila on the provision of services aqueduct, sewage and toilet, provided by Garzón public company EMPUGAR in the urban area of the municipality, having as a methodological tool the descriptive analysis of the results of a survey that will be applied in some residential sectors.

These results will reflect the degree of satisfaction or dissatisfaction that citizens have with the provision of public home services, allowing us to carry out the proposal of recommendations that allow the optimization of quality systems and the provision of services.

Keywords: Public companies of Garzón EMPUGAR, Public Management, Management of public services, Public perception, Provision of public utilities

Introducción

En el marco de los servicios públicos en que se desarrolla este proyecto es sin lugar a dudas parte de la cotidianidad de las personas que residen dentro de una comunidad o población, hasta el punto que la prestación de estos servicios está marcada dentro del orden constitucional de cada país especialmente en el colombiano como un derecho fundamental, basando su importancia en la atención de las necesidades básicas de la población colombiana que influye directamente en su bienestar. Con la realización de este proyecto se reconoce la importancia que tiene la percepción de los usuarios en cuanto a los servicios que se les están brindando por parte de las empresas de servicios públicos.

Basados en esta apreciación se encuentra el objetivo de este trabajo el cual se centra en analizar de manera descriptiva la aplicación de unas encuestas que medirán la percepción del servicio al cliente por parte de una de las principales entidades de gestión pública en el municipio de Garzón-Huila, como lo es la Empresa pública de Garzón Empugar E.S.P encargada de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en área urbana del municipio y de esta manera hallar posibles falencias que permitan plantear recomendaciones para mejorar la calidad y el grado de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios prestados por esta entidad.

A través de este proyecto se adquirieron conocimientos que se deberán tener en cuenta a la hora de la prestación de un servicio ya que de la satisfacción de los usuarios depende el futuro de una empresa u organización.

Planteamiento Del Problema

Analizar la percepción que tiene los usuarios por el servicio que presta una organización se convierte en un aspecto fundamental para todas las áreas de la misma, la importancia radica en que una percepción negativa de estos servicios afecta de manera directa la reputación de una empresa, ya que estas operan en función de prestar un servicio de calidad a sus clientes.

EMPUGAR E.S.P es una empresa prestadora de servicio público de acueducto, alcantarillado y aseo ubicada en el municipio de Garzón departamento del Huila, la cual tiene una larga trayectoria llevando el servicio a cada uno de los habitantes de la población, con el fin de satisfacer las necesidades básicas y aportar al desarrollo de la región en búsqueda de la consolidación como una de las principales entidades prestadoras de servicios públicos a nivel regional.

En la actualidad la calidad de la prestación de los servicios públicos está siendo uno de los puntos más importantes a nivel nacional, ya que la optimización de los recursos a la hora de la prestación de los servicios permitirá la satisfacción de las necesidades básicas de los usuarios, por tal motivo se quiere tomar como punto de partida para este proyecto, la percepción que tiene los usuarios por el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo municipal que se les está ofreciendo a la comunidad residente del área urbana del municipio de Garzón.

Y de esta manera alcanzar el objetivo de este estudio el cual está enfocado en realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa en cuanto a la calidad de la prestación de sus servicios y el nivel de satisfacción de sus usuarios, para determinar cuáles son los factores negativos con más incidencia y plantear alternativas de solución para la organización.

Justificación

Las empresas públicas son entes organizados que bajo el funcionamiento de su actividad dinamizan la economía de una región y suplen las necesidades básicas insatisfechas de la población, en cuanto a la prestación de un servicio público se refiere. Por tal motivo en este proyecto se analizará la percepción que tiene la ciudadanía del municipio Garzón departamento del Huila acerca de la prestación de los servicios que ofrece la empresa pública de Garzón EMPUGAR E.S.P, identificando posibles factores negativos que impidan a esta institución prestar un servicio de calidad a sus usuarios.

Es necesario realizar la implementación de este proyecto para darles voz a los usuarios, quienes por medio de la aplicación de una encuesta darán a conocer su opinión acerca de los servicios que presta esta entidad y con base a los resultados se plantearán recomendaciones que permitan a la empresa aplicar correctivos en las falencias encontradas. Los resultados que se obtengan de la aplicación de estas encuestas van a permitir determinar la percepción que tienen los usuarios con la calidad del servicio y la aceptación de los mismo con la empresa, además los resultados se encaminaran en recomendaciones que permitan adoptar estrategias de mejoramiento para la optimización de los servicios y garantizar las satisfacción de los usuarios y por ende se aplique el principio básico de la gestión pública el cual se basa en el mejoramiento continuo de las empresas. De igual forma con esta clase de proyecto se demuestra que los clientes son la piedra angular para la prestación de un servicio o la elaboración de un producto, ya que para una organización la percepción que tienen sus usuarios es de gran importancia para conocer sus fortalezas y debilidades y de esta manera trazar las estrategias que le permitan llegar a al éxito.

Objetivos

Objetivo General:

Establecer recomendaciones que permitan mejorar la calidad y el grado de satisfacción de los usuarios acerca del servicio de alcantarillado, aseo y acueducto en el municipio de Garzón.

Objetivo Específicos:

- Analizar por medio de una entrevista a un funcionario los diferentes aspectos organizacionales y funcionales que utilizan la empresa pública del municipio de Garzón (Empugar) para la prestación de sus servicios.
- Determinar y verificar por medio de una encuesta la percepción que tienen los habitantes, acerca de la calidad del servicio que presta la entidad en el municipio.
- Realizar un diagnóstico sobre las diferentes debilidades que cuenta la empresa a la hora de la prestación de sus servicios

Marco Referencial

Antecedentes:

Creación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) por parte del Departamento Nacional de Planeación (DNP), que tiene en cuenta el Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010 el cual estableció la necesidad de desarrollar un modelo de gestión de servicios al ciudadano que garantizara que los trámites y servicios que ofrecen las entidades de la Administración Pública fueran brindados de manera oportuna y con calidad. Por esto a través del PNSC se han concentrado las disposiciones necesarias para estandarizar la gestión del servicio en las entidades que hacen parte de la Administración Pública Nacional. Actualmente se ha creado y adoptado cierta Normatividad para el cumplimiento de dicho objetivo entre las cuales encontramos: El Modelo Estándar de Control Interno MECI, Ley 962 de 2005 Anti trámites, Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y el Consejo Nacional de política Económica y Social CONPES decreto 3649 de 2010 que establece los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. (Conpes, 2010). A través de algunos trabajos e investigaciones se ha hablado de la calidad del servicio al cliente que prestan las entidades Públicas, con el fin de medir el impacto que tienen las prácticas de servicio al ciudadano para así poder determinar algunos planes de mejora.

“Las principales administraciones públicas en sus diversos niveles institucionales han realizado un consistente esfuerzo en los últimos años para modernizar sus estructuras organizacionales, ordenar y actualizar sus funciones y adoptar un modelo de gestión de calidad

que les permita satisfacer a los usuarios de sus servicios”. (La Calidad En Los Servicios Públicos, s.f., pág. 17)

De igual manera se puede evidenciar el cambio sustancial que han tenido las Administraciones Públicas de diferentes países en pro del mejoramiento de su gestión en donde se encuentra inmerso el mejoramiento del servicio al ciudadano. Una de las nociones que guiarán la gestión pública es la mejora continua, ese proceso de mejora se asienta tanto en el fortalecimiento de la capacidad operativa del aparato estatal como en el incremento de los niveles de calidad del servicio. A su vez, dicha mejora en la calidad de los servicios sienta sus bases en el logro de un alto nivel de satisfacción y participación de la ciudadanía. (González, 2014)

Localización Geográfica:

Garzón, es un municipio que se encuentra localizado en el suroriente del departamento del Huila, a una distancia aproximada de 112 km de la capital Neiva, su extensión geográfica es de 580 km², su principal fuente económica es la agricultura, teniendo en primer renglón la producción del café, el cual genera 6.504 empleo permanentes y aporta el 45% del excedente empresarial agrícola, en su orden le siguen el plátano, el arroz, el maracuyá, la yuca y el cacao, entre otros, la producción agrícola abarca 12.488 ha, equivalentes al 21,5% del total de la superficie municipal. Garzón es conocido como el alma del Huila, además es la capital diocesana por su turístico religioso, por las obras arquitectónicas como iglesia Catedral, el palacio de la Curia Episcopal, los templos parroquiales de San José de Nazareth, de Nuestra Señora del Rosario y de la Inmaculada Concepción de La Jagua, el Seminario Conciliar, el Monasterio de

Pobres Clarisas, la Capilla de Monserrate y la Casa de Retiros de Loma chata. (Alcaldía de Garzón - Huila, 2016)

Población: El municipio de para el año 2016 conto con una población de 90.187 habitantes y de los cuales 43.353 están ubicados en el área urbana. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, s.f.)

Tabla 1. Proyección poblacional Municipio de Garzón

PERIODO	TOTAL	AREA URBANA
2010	78.642	37.726
2011	80.509	38.626
2012	82.390	39.541
2013	84.307	40.471
2014	86.249	41.417
2015	88.213	42.377
2016	90.187	43.353
2017	92.186	44.344
2018	94.219	45.350
2019	96.296	46.371
2020	98.383	47.407

Fuente. Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE

Empresa De Servicios Pública EMPUGAR E.S.P:

La empresa EMPUGAR E.S.P tiene como misión institucional la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios que demandan los servicios públicos domiciliarios en el municipio, suministrándole los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con eficacia, eficiencia y efectividad, contribuyendo al alcance de niveles óptimos de calidad de vida de sus habitantes y al desarrollo sostenible en las áreas de influencia. EMPUGAR E.S.P, se creó por el consejo municipal como entidad descentralizada, mediante acuerdos Acuerdo No. 026 del 19 de diciembre de 1. 979. Esta empresa como función principal se encarga de la administración y prestación de los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado domiciliarios basado en la reglamentación del Decreto 2785 de 1994 a la Ley 142 de 1994. Mediante Acuerdo No. 036 del 10 de diciembre de 1997, se dictan unas disposiciones para la transformación de Las Empresas Públicas de Garzón EE. PP. MM, en una empresa del Orden Municipal.

Planta De Tratamiento De Agua Potable: La construcción de la planta fue realizada por el Instituto de Fomento Municipal (INSFOPAL) en el año 1969, el cual en forma optimizada brinda un tratamiento convencional completo. El vertimiento del agua que inicialmente recibe la planta proviene de la quebrada que tiene de nombre “Garzón”, este procedimiento se obtiene a través de dos bocatomas. La planta cuenta con dos tanques de almacenamiento, el cual uno es más grande que el otro, después el agua que se procesa en estos tanques se distribuye a los diferentes hogares del municipio de Garzón, además, la planta cuenta con un tanque para el análisis biológico que sirve como indicador si el afluente ha sido contaminado con químicos agresivos que atenten con los seres vivos.

Alcantarillado: En el municipio de Garzón cuenta con una de suscriptores 12.629 en el área urbana (Como se evidencia en la Tabla 3. Estadística de alcantarillo diciembre / 2016). El alcantarillado existente presenta una combinación de aguas lluvias, siendo este un factor determinante para la escogencia del diseño a construir.

Servicio De Aseo. En el área urbana del municipio de Garzón se tiene una cobertura de recolección del 97,5 %.

Cobertura Acueducto Y Aseo En El Municipio De Garzón: Según el estrato socioeconómico, comercial u oficial:

Tabla 2. Estadística de acueducto diciembre / 2016

Acueducto		
Uso	Estratos	Total De Usuarios
Residencial	01 Bajo – Bajo	3,436
	02 Bajo	5,478
	03 Medio – Bajo	2,312
	04 Medio	464
	05 Medio – Alto	9
Comercial	Comercial	867
Oficial	Oficial	63
Total General:		12,629

Fuente. Estadística de acueducto Diciembre / 2016 y Diciembre / 2016 CICLO 1

Tabla 3. Estadística de alcantarillo diciembre / 2016

Uso	Alcantarillado	
	Estratos	Total De Usuarios
Residencial	01 Bajo – Bajo	3,436
	02 Bajo	5,478
	03 Medio – Bajo	2,312
	04 Medio	464
	05 Medio – Alto	9
Comercial	Comercial	867
Oficial	Oficial	63
Total General:		12,629

Fuente. Empresa EMPUGAR Estadística de acueducto Diciembre / 2016 y Diciembre / 2016

Marco Teórico Y Conceptual

En el marco conceptual y teórico de este trabajo cuenta con bases fundamentales como las necesidades básicas del ser humano, sistema de gestión de la calidad como método de dirección y evaluación en la prestación de los servicios públicos, la gestión pública con el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por estas entidades y la participación ciudadana haciendo énfasis en la importancia y papel fundamental que juega en la gestión de calidad para estas entidades.

Para iniciar con el análisis acerca del servicio al cliente, se abarca las necesidades de los seres humanos desde el momento del nacimiento y a lo largo de toda la vida. Es por esto que se

tomar la Teoría de la jerarquía de necesidades del psicólogo estadounidense Abraham Maslow el cual las agrupa en cinco categorías:

- Necesidades Fisiológicas: “En esta categoría se agrupan necesidades como necesidad de respirar, de dormir, de sexo, de refugio” (Jonathan, s.f.)
- Necesidades De Seguridad: “Estas necesidades son necesarias para vivir como la seguridad personal, al orden, la estabilidad y la protección. Aquí figuran: la seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud”. (Jonathan, s.f.)
- Necesidades De Afiliación: “Dentro de este grupo encontramos necesidades como el afecto, el amor y la pertenencia a un grupo social”. (Jonathan, s.f.)
- Necesidades De Reconocimiento: “Aparecen las necesidades de la autoestima, el respeto hacia los demás, los logros particulares. Los seres humanos al satisfacer estas necesidades se sienten más seguras de sí misma”. (Jonathan, s.f.)
- Necesidades De Autorrealización: Estas necesidades son el nivel más alto en el cual se encuentran la autorrealización y el desarrollo de las necesidades internas, la moral, la búsqueda de una misión en la vida, la ayuda desinteresada hacia los demás.

Para satisfacer esas necesidades nace el concepto de Servicio al Cliente, el cual se define como toda actividad que realiza una entidad, orientada hacia una comunidad o personas en búsqueda de satisfacer esas necesidades, una de estas actividades son los servicios públicos domiciliarios. Es por esto que las empresas prestadoras de estos servicios públicos, tienen como pilar fundamental en la satisfacción de sus usuarios en búsqueda de alcanzar sus necesidades básicas.

Para dar una relación más clara con la teoría de la jerarquía de Abraham Maslow y la actualidad sobre el servicio a los usuarios que prestan las entidades del públicas se debe iniciar con la terminología de la gestión de la calidad teniendo en cuenta el art.1 de la ley 872 de 2003 que profiere lo siguiente: creación del sistema de gestión de la calidad.

Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente. (Ley 872 de 2003, s.f.)

De igual manera uno de los principales organismos que implementa de la gestión pública efectiva en el país es el DNP, el cual es el encargado de que la gestión pública podrá medirse por resultados, tendrá un accionar transparente y rendirá cuentas a la sociedad civil. El mejoramiento continuo de la Administración Pública se basará en fortalecimiento de herramientas de gestión consolidadas en un sistema integrado que permita el buen uso de los recursos y la capacidad del Estado para producir resultados en pro de los intereses ciudadanos. Estas deberán desarrollarse bajo un marco de modernización, reforma y coordinación interinstitucional (Gestión Pública Efectiva, 2014).

El mejoramiento logrará un Estado que haga el mejor uso de sus recursos, con resultados sobresalientes un Estado eficiente y eficaz requiere de servidores comprometidos con este

principio de Buen Gobierno e instituciones fortalecidas, llevando a cambios estructurales en la organización y en la gestión de las entidades, involucrando, claridad en las responsabilidades de los servidores públicos y mecanismos adecuados de seguimiento, que permitan analizar progresivamente su gestión y tomar correctivos a tiempo. (Gestión Pública Efectiva, 2014).

Por tal razón se suele asociar la gestión pública con los planteamiento generales del Departamento Nacional de planeación ya que si existe una verdadera planeación, una ejecución de estos planes y un control de los mismos donde se relaciona una gestión que integra los componentes exitosamente, de tal manera que cumpla con metas planteadas por las instituciones públicas, en otras palabras, el concepto de gestión pública está directamente ligado a los resultados que logre una administración de una entidad del estado. Los objetivos de la gestión pública deben apuntar directamente en una nueva regeneración que permita una administración más eficiente y ágil que pueda adaptarse a las necesidades de los ciudadanos que “garantice los mecanismos para aumentar la eficiencia y eficacia de la administración pública y a crear condiciones que posibiliten una relación más democrática entre el Estado y la sociedad.” (Nueva Gestión Publica , 2002, pág. 8).

Bajo los argumentos anteriormente expuestos en el marco de las empresas prestadoras de servicios públicos tienen el deber de optimizar los recursos de tal manera que generen satisfacción para sus usuarios, es decir los administradores de estas entidades públicas tienen la responsabilidad de mejorar cada día la calidad del servicio a la población a la cual ellos prestan. La evaluación de la gestión pública, al igual que la planeación y ejecución de la misma, determina que es un proceso que integre todos los escalones de la cadena ejecutiva, de tal manera que se logre el objetivo de mejoramiento del servicio para los usuarios, este proceso incluye

desde las grandes instancias gubernamentales y de control en el país, pasando por entidades intermedias para finalmente llegar a las empresas prestadoras de estos servicios las cuales son las completan este procesos, en otras palabras desde un punto de vista tomando la gestión pública como disciplina la mejor manera de hallar resultados .

La evaluación la cual será más efectiva como instrumento de modernización en la medida que abarque los tres niveles de la acción social, el macro, meso y micro y en la medida que genere capacidad para establecer conexiones entre estos niveles. Esto garantiza que quienes toman decisiones pertinentes al nivel macro de la acción Estatal puedan utilizar información de los niveles inferiores, y viceversa, creándose así una mayor coherencia en los distintos niveles de la administración pública. (Bozzi, 2000, pág. 1)

En el proceso de la prestación de los servicios públicos se determina con un diseño evaluativo adecuado cuando en la institucionalidad de estas empresas se produce los incentivos necesarios para que los usuarios encuentre una coherencia significativa en las prácticas de los distintos niveles de la gestión pública, si esto se genera se determinara indicadores de gestión en los niveles micro y meso de la acción, es posible hablar de un sistema de medición que genera aprendizajes importante para mejorar las prácticas administrativas públicas.

Por tal motivo el control es una herramienta fundamental en el nuevo paradigma propuesto por la gestión pública, la cual propone indicadores y resultados que permitan evaluar si se están lograron los objetivos planteados por las empresas, no obstante los usuarios juegan un papel fundamental en el control de los resultados de la gestión de los servicios públicos, porque en última instancia, es precisamente la población quien decide si la gestión ejercida por las empresas publicas obtuvo un alto grado de satisfacción en la prestación de sus servicios, en ese

orden de ideas, la participación ciudadana ocupa un lugar importante dentro del control de la gestión pública, como se mencionó anteriormente.

Los mecanismos de participación ciudadana son una serie de herramientas establecidas en la Constitución de 1991 para asegurar e incentivar la movilización de la población colombiana. Todos los individuos de nuestra sociedad con capacidad de voto tienen el derecho de poner en práctica el uso de los mecanismos de participación para asegurar su participación en la toma de decisiones y la resolución de los problemas que afectan el bien común. El objetivo de los mecanismos de participación ciudadana es brindar garantías y beneficios para que el pueblo colombiano pueda incidir en cambios dentro de los sistemas judicial, ejecutivo y legislativo. (Subgerencia Cultural del Banco de la República., 2015).

Así como la Constitución Política de Colombia de 1991, otorga a los ciudadanos del país la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública y también determinar la forma como los ciudadanos participamos en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal (Participación Ciudadana, s.f., pág. 1). De igual manera en el artículo 270 de dicha constitución se garantiza la participación ciudadana como garante de la gestión pública y que declara “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados” (Participación Ciudadana, s.f.) Con todo lo expuesto anteriormente se espera que los resultados del presente proyecto aplicado apunten directamente a realizar un diagnóstico acerca de una de las principales entidades de gestión pública del municipio como lo es la Empresa públicas de Garzón EMPUGAR E.S.P con el fin de saber,

desde la percepción ciudadana cual es la valoración de la prestación de sus servicios, asimismo que las personas encargadas de esta entidad tomen en cuenta la opinión de la población.

De igual manera se dará la definición de los siguientes conceptos:

Empresas De Servicios Públicos Domiciliarios: Según lo establecido en la ley 142 se establece que las empresa de servicios públicos domiciliarios son sociedades por acciones ya sean públicas, mixtas o privadas, que participen en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas, combustible, telefonía pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural; o la realización de una o varias de las actividades complementarias (Ley 142 del 11 de julio de 1994 , s.f.).

La Ley 60 de 1993 manifiesta que son los municipios los encargados de asegurar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, soluciones de tratamiento de aguas y disposición de excretas, aseo urbano y saneamiento básico rural, Como también el de ejercer la vigilancia y control de las plazas de mercado, centros de acopio o mataderos públicos y privados.

Prestación Directa De Servicios Por Un Municipio: Es la que asume un municipio, bajo su propia personalidad jurídica, con sus funcionarios y con su patrimonio.

Servicio De Acueducto: “El servicio de acueducto el cual es prestado por una Empresa, se encarga de los servicios de almacenamiento, conducción, distribución, operación y mantenimiento de las redes, reposición, rehabilitación y expansión de las mismas”. (Acueducto Potable de Excelente Calidad, s.f.) El cual de manera continua realiza controles para garantizar la calidad del agua a través de la realización diaria de análisis fisicoquímicos y microbiológicos, que demuestran que el agua suministrada es apta para el consumo humano, cumpliendo con los

parámetros establecidos por el Decreto 1575 de 2007 sobre calidad del Agua (Ministerio de Protección Social).

Servicio Público De Aseo: Se encarga de realizar actividades de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Alcantarillado: Es el sistema de conductos, tuberías y estructuras empleados para transportar las aguas residuales, cloacales o servidas (alcantarillado sanitario) o aguas de lluvia, (alcantarillado pluvial) desde diferentes puntos de la ciudad o municipio donde las reciben hasta el sitio de tratamiento donde se les hará un procedimiento para quitarle los contaminantes peligroso, seguidamente se encausan hacia un río otro punto de descarga. (Red del Alcantarillado, s.f.)

Sistema PQRS: El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta fundamental que permite saber todas las inquietudes que tiene un grupo de usuarios, para fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa. Todo usuario tiene derecho a presentar ante peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Superintendencia De Servicios Públicos: Es un organismo creado por la Constitución de 1.991 el cual es el encargado de ejercer el control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Marco Legal

Los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia se encuentran cobijados en la siguiente normatividad:

Garantías Constitucionales: En cuanto al usuario la Constitución Política de Colombia consagra los siguientes artículos:

Artículo 1. Fija el trato digno que deben recibir los usuarios de los servicios públicos, los cuales no deben ser considerados no como un recurso del cual se puede periódicamente extraer una suma de dinero.

Artículo 13. Este artículo manifiesta que ningún usuario debe ser discriminado por la empresa de servicios públicos domiciliarios

Artículo 15. El usuario se le debe brindar información clara y oportunamente de sus obligaciones y de las consecuencias de incumplirlas

Constitución Política De Colombia De 1991: La constitución política se encarga de la regulación de los servicios públicos domiciliarios, se implementan el acceso a los servicios básicos como un factor fundamental en el proceso económico y social de una región, como se establece:

Artículo 365. Los servicios públicos deben ser prestados por el Estado a todos los habitantes del territorio Nacional. El Estado bajo régimen jurídico deben prestar los servicios

públicos de forma directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares.

Este será el encargado de mantener el control y la vigilancia.

Artículo 366. Es finalidad del Estado velar por el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Artículo 367. La Ley se encarga de fijar las competencias y responsabilidades de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en cuanto a la calidad, financiación, cobertura y régimen. Será cada municipio el encargado de prestarlos de acuerdo a las especificaciones técnicas y económicas del servicio y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen, y los departamentos cumplirán funciones de apoyo y coordinación.

Artículo 368. La Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios a las personas de escasos recursos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios, de acuerdo a los presupuestos que maneje la entidad.

Artículo 369. Según la Constitución Política de Colombia establece en este artículo, los deberes y los derechos de los usuarios, su protección y las formas de participación en la gestión de las empresas estatales que presten el servicio. De la misma manera establece la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.

Artículo 370. Este artículo manifiesta que el Presidente de la República aplicará las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios, los

cuales se ejercen por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que los presten.

Ley De Servicios Públicos Domiciliarios: Esta ley está compuesta por diez títulos, en los cuales se fijan los principios generales, el papel que juegan los servicios públicos domiciliarios, así como la normas que rigen algunos servicios como los de agua potable y saneamiento, energía eléctrica y gas combustible. (Ley 142, 1994).

Se realiza el análisis de los artículos de la ley de los cuales se tomaron los que aplican al objetivo de proyecto:

Artículo 5. Manifiesta que es competencia de los municipios la prestación de los servicios públicos:

- Asegurar que a todos los habitantes del municipio se les preste los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, y telefonía pública básica conmutada de manera efectiva por empresas de servicios públicos de carácter oficial, privado o mixto, o directamente por la administración central del respectivo municipio en los casos previstos en el artículo siguiente. (Ley 142, 1994, pág. 5)

Artículo 6. Los municipios son los encargados de prestar directamente los servicios públicos de su competencia, cuando las características técnicas y económicas del servicio y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen.

Artículo 9. Es uno de los principales artículos ya que establece los derechos de los usuarios contenidos en el Decreto 1842 de 199, los cuales se mencionan a continuación

- Libre elección del prestador
- Medición de sus consumos reales
- Solicitar información
- Reclamar contra el estrato asignado
- Conocer las condiciones uniformes del contrato de servicios
- Prestación continúa de un servicio de buena calidad y a recibir reparación en caso de falla en la prestación del servicio Información clara en las facturas.
- Presentar peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos (facturación, suspensión, corte, terminación, negativa del contrato.

Artículo 19. Las empresas de servicios públicos a nivel nacional se someterán al siguiente régimen jurídico: El nombre de la empresa deberá ser seguido por las palabras "empresa de servicios públicos" o de las letras "E.S.P."

- La duración podrá ser indefinida.
- Los aportes de capital podrán pertenecer a inversionistas nacionales o extranjeros.
- Al constituir la empresa, los socios acordarán libremente la parte del capital autorizado que se suscribe.

Ley 142 de 1994: Se fija el papel fundamental que juega la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios, plasmados en el capítulo cuarto, con los artículos que a continuación se mencionan:

Artículo 75. La Superintendencia de servicios públicos es la encargada de ejercer el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos

domiciliarios, y los demás servicios públicos a los que se aplica esta Ley, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y, en especial, del Superintendente y sus delegados.

Artículo 76. Se crea la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como un organismo de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Desarrollo Económico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial.

Artículo 79. Son funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos:

- Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad.
- Vigilar y controlar el cumplimiento de los contratos entre las empresas de servicios públicos y los usuarios, y apoyar las labores que en este mismo sentido desarrollan los "comités municipales de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios"; y sancionar sus violaciones.
- Establecer los sistemas uniformes de información y contabilidad que deben aplicar quienes presten servicios públicos, según la naturaleza del servicio y el monto de sus activos, y con sujeción siempre a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Vigilar que los subsidios presupuestales que la Nación, los departamentos y los municipios destinan a las personas de menores ingresos, se utilicen en la forma prevista en las normas pertinentes.

Artículo 80. La principal función de la Superintendencia será la de emitir sancionar a las empresas que no respondan en forma oportuna y adecuada las quejas de los usuarios.

Artículo 81. La Superintendencia de servicios públicos domiciliarios imponen sanciones a quienes violen las normas a las que deben estar sujetas, según la naturaleza y la gravedad

Ley 019 De 2012: Servicios Públicos De La Atención A Los Usuarios De Las Empresas De Servicios Públicos:

Artículo 42. Cuando resulte favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio a un usuario, esta deberá realizarse dentro de las 24 horas siguientes.

Artículo 44. Es importante que la persona que quiera suscribir un servicio público domiciliario en un inmueble determinado, cuente la autorización previa del arrendador. La empresa prestadora de ninguna forma podrá prestar el servicio sin dicho permiso.

El Decreto 2105 De 1983: En este decreto todos los temas relacionados en cuanto a la potabilización del agua. Se establecen los parámetros de calidad física, química y bacteriológica del agua potable, la clasificación de los sistemas de suministros, los procedimientos para el diseño de los sistemas, la operación y mantenimiento de éstos y las medidas sanitarias.

La Ley 60 de 1993. Esta ley determina que es competencia de los municipios de asegurar la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, al igual de establecer el tratamiento del agua. Además, serán las encargadas del aseo urbano y saneamiento básico rural, la vigilancia y control de las plazas de mercado, centros de acopio o mataderos públicos y privados. Esta ley además fija los recursos financieros en cuanto a la remodelación y ampliación de acueductos y

alcantarillados, potabilización del agua, soluciones alternativas de agua potable y exposición de excretas.

En la Empresa de Servicios Públicos de Garzón EMPUGAR E.S.P. Construye el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano fundamentado en el marco normativo que a continuación se presenta.

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión pública).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Compes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, Procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

- Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la Integración de la planeación y gestión.
- Documento Compes 3654 de abril 2010 política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

Marco Espacial

El municipio de Garzón se encuentra ubicado entre el valle del río Magdalena y el macizo de Garzón, entre las cordilleras central y oriental, su cabecera se localiza a los 2° 12” de Latitud Norte y 75° 38” de Longitud Oeste del Meridiano de Greenwich.

Descripción Física: a) Región del Río Magdalena: La constituye una estrecha franja, influenciada por el Río Magdalena, es húmeda y cubierta en gran parte por labranzas, pastos y bosques. b) Región Árida del Llano de la Virgen: Es una llanura cubierta de pastos y matorrales, delimitada por los Ríos Magdalena y Suaza, no irrigada y poco apta para la agricultura y ganadería por ser desértica. c) Región Central: Semi-montañosa, bosques maderados con algunas sabanas de gran paisaje natural. Se encuentra allí gran parte de la población.

Límites Del Municipio: Limita por el norte con el municipio de Gigante, por el Sur con el Municipio de Guadalupe, al Sur - Oeste con los Municipios de Altamira; por el Oriente con el Departamento del Caquetá y por el Occidente con el Municipio de Agrado.

Extensión Área Urbana. Posee una extensión aproximada de 200 Km².

Extensión área rural. Posee una extensión aproximada de 380 Km².

Altitud De La Cabecera Municipal (Metros Sobre El Nivel Del Mar): Está ubicado a 2° 11'57" de latitud Norte y 75° 38'59" de longitud Oeste.

Sectorización: El municipio de Garzón se encuentra conformado por los siguientes barrios, los cuales están sectorizados:

Sector Oriental. Conformado por los barrios: Independencia, Las Colinas, Bosque de Caracolí, Calima, El Monasterio, Santa Clara, La Floresta, Los Canelos, Nazareth, San Cayetano, María Auxiliadora, El Bosque, Las Palmas, Santa Lucía, Luis Carlos Galán, Ciudad Real, Cerros, Las Termitas, Universitario, Canadá, Minuto de Dios, Pío XII, Los Samaritanos, El Fontanar, Orquídea Real, Los Andes, Villa Laura, Riveras de Garzón, Villa Carol, primavera, La Carolina, Jorge Enrique Pulido, Villa Sol.

Sector Centro. Conformado por los barrios: El Progreso, Las Mercedes, El Centro, Provienda, Méndez.

Sector Centro Occidente. Conformado por los barrios La Gaitana, El Obrero, El Jardín, El Rosario, San Vicente de Paúl, Juan Pablo II 1 y 2 etapa, Santa Teresa, El Carmen, Rodrigo Lara Bonilla, Nuevo Horizonte, Las Américas, Álamos, Agustín Sierra, Nueva Holanda.

Sector Occidental. Conformado por los barrios: San Isidro, Los Comuneros, Veinte de Julio, Julio Bahamón, La Libertad, Granjas, Chapinero, La Florida, Valle de Casa Loma, Bajo Sartenejo.

Sector Sur. Conformado por los barrios: Los Guadales I, II, III, Aguazul (bajo y alto), Villa Garzón, El Limonar, 5 de noviembre, Los Fundadores, Las Vegas, Villa Prado, Villa

Constanza, Los Samanes, Los Pinos, Los Olivos, Villa Café, Villa Alejandra, Nueva Esperanza Real, Las Palmeras, Cristo Rey, Villa Francia, Villas del Café, Brisas del Sur.

Marco Metodológico

Para medir la percepción de los usuarios del área urbana del municipio de Garzón acerca del servicio de alcantarillado, acueducto y aseo, se hace necesario aplicar una encuesta por medio muestreo probabilístico. A continuación, se presentada la metodología que será utilizada:

Los Servicios Que Se Van A Estudiar:

Las encuestas están enfocadas en la calidad del servicio que presta en el área urbana del municipio de Garzón la empresa Pública EMPUGAR

Muestras De Usuarios:

El diseño de la muestra se realiza con la obtención de la población objeto de estudio (usuarios de la empresa en el área urbana del municipio de Garzón). Para esto es indispensable establecer claramente cuáles son los objetivos de la investigación, las variables a utilizar y los indicadores deseados. Para esto, se utilizará el método cuantitativo el cual sirve para examinar datos o información. Por lo cual el cálculo del tamaño óptimo de la muestra que se utilizará en este proyecto, tendrá un margen de error máximo admitido del 5,0% para un tamaño de la población que será de 43.353 el cual consiste en el número de habitantes del municipio de Garzón en el área urbana, y se obtuvo como resultado que permitirá tener un nivel de confianza del 95% reflejado en 381 encuesta a aplicar.

Estrategia De Trabajo: Para realizar las encuestas se hace necesario establecer el muestreo probabilístico, además de realizar la selección de los hogares y barrios a los cuales se les va a aplicar el cuestionario. La población objetiva son hombres y mujeres mayores de 18 años, sin importar el grado de escolaridad y condición socioeconómicas de la zona urbana del municipio. El cuestionario está estructurado para tener una duración de 20 minutos y una muestra de 381 encuestas.

El paquete Microsoft office y herramientas virtuales como Google formulario serán utilizados para realizar las gráficas, procesar y analizar la información de las encuestas realizadas.

Elaboración de las Encuestas: Las encuestas serán diseñadas por los estudiantes de la especialización en Gestión Pública, para realizar las preguntas, se toma en consideración los diferentes temas que quieren ser investigados acerca de la prestación del servicio en el municipio. Cada una de las preguntas será de tipo de respuestas cerrada y se enfocan en obtener resultados que ayuden a plasmar la percepción en la calidad y satisfacción del servicio que le brinda la empresa.

Las encuestas aplicadas medirán los siguientes aspectos:

- Evaluación la precepción en la calidad de servicio: Las preguntas se formularán para que las personas encuestadas respondan como les parece el servicio prestado por la empresa Empugar en el municipio de Garzón.

Procesamiento De Las Encuestas: Se realiza por medio de un análisis descriptivo el cual ayudará a observar el comportamiento de la muestra en estudio, a través de tablas y gráficos Para realizar la tabulación de la encuesta se utilizará el paquete Microsoft office

Resultados De Las Encuestas Aplicadas

Los resultados de las encuestas serán plasmados por medio de gráficos el cual muestre el porcentaje de cada una de las preguntas que se le aplica a los habitantes del municipio.

Con los resultados obtenidos se realizan recomendaciones que permitan mejorar la calidad de los servicios y el grado de satisfacción de los usuarios.

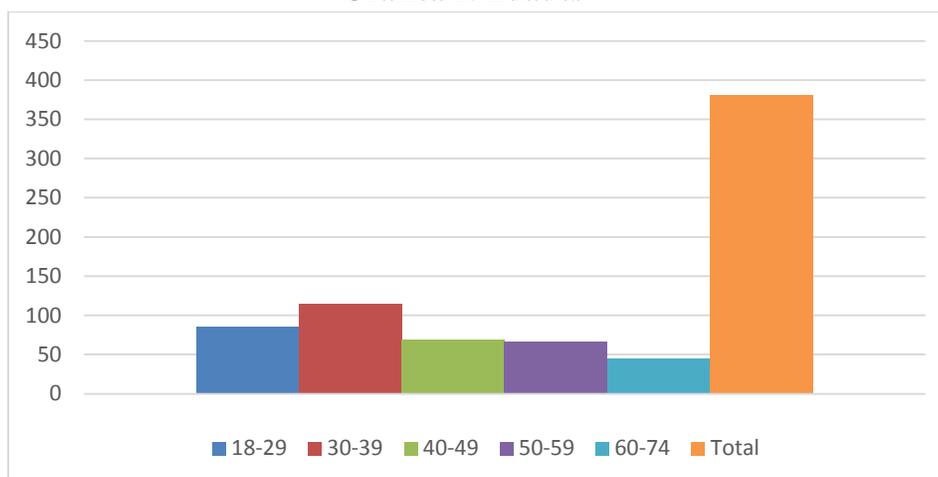
Edades:

Tabla 4. Edades

Edades	
Edad	Personas
18-29	86
30-39	115
40-49	69
50-59	66
60-74	45
Total	381

Fuente. Elaboración propia

Gráfica 1. Edades



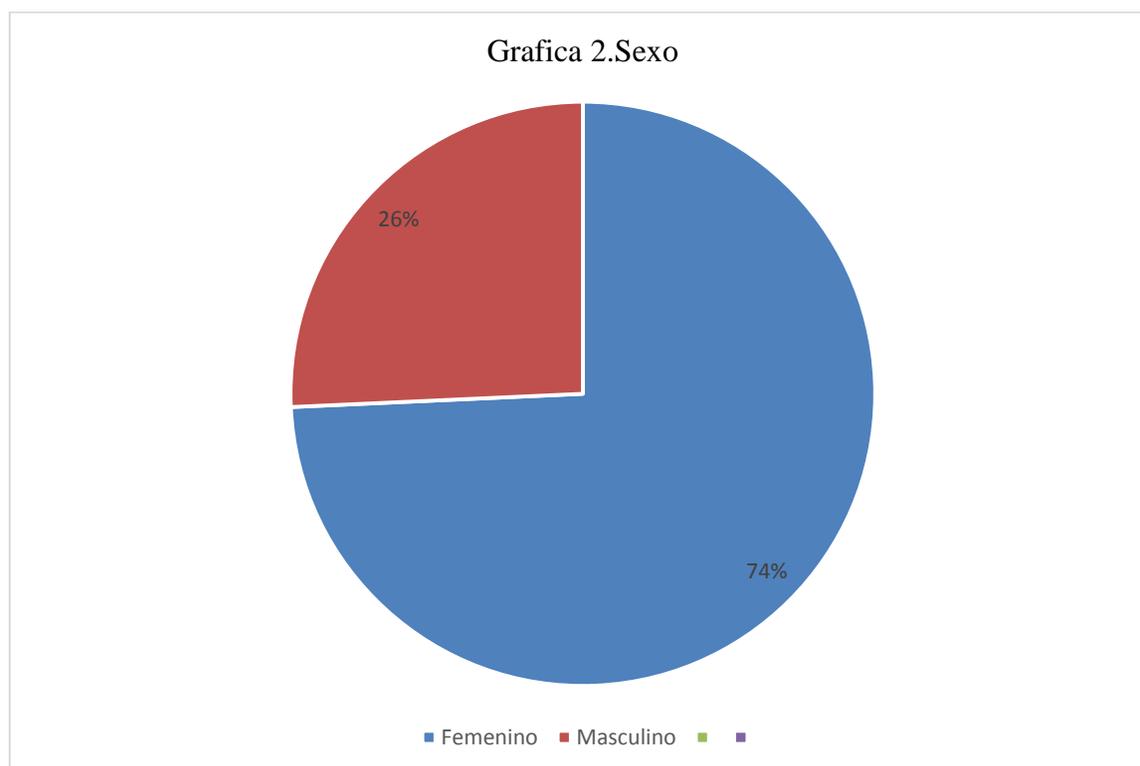
Fuente. Elaboración propia

Sexo:

Tabla 5. Sexo

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Femenino	283	74 %
Masculino	98	26 %
Total	381	100%

Fuente. Elaboración Propia



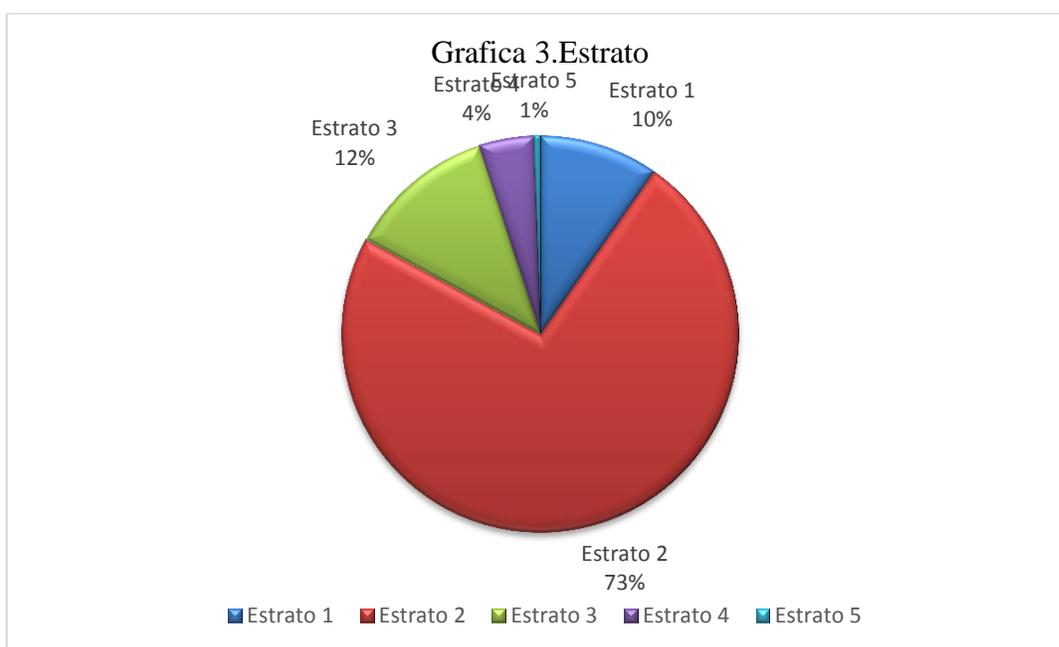
Fuente. Elaboración propia

Análisis: Al analizar los resultados de las encuestas aplicadas de las 381 personas 283 son mujeres con un porcentaje del 74,3% y un 25,7% son hombres con un total de 98 personas. Esto se debe a que las mujeres son las que permanecen la mayor parte del tiempo en el hogar o son las que se encargan de realizar el pago de los servicios públicos domiciliarios.

Estrato:**Tabla 6. Estrato**

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Estrato 1	37	9,7%
Estrato 2	279	73,2%
Estrato 3	46	12,1
Estrato 4	17	9,7
Estrato 5	2	0,5
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia



Fuente. Elaboración propia

Análisis: Es de determinar que la aplicación de las encuestas se segmentó en estratos socioeconómicos bajos como lo son el 1, 2 y 3 ya que la población más vulnerable a la hora de la prestación de un servicio público.

Barrios:**Tabla 7. Barrios**

Barrios	Total
Guaduales	20
Alto de Garzón	18
El Bosque	18
Los Comuneros	14
Rodrigo Lara Bonilla	13
Riveras de Garzón	15
San Vicente de Paul	13
El Rosario	12
Julio Bahamon	13
Nazareth	11
Minuto de Dios	11
Agua Azul	11
San Cayetano	11
San Isidro	11
Santa Clara	11
Juan Pablo Segundo	11
Los Canelos	10
Las Mercedes	10
Provienda	9
Canadá	11
Independencia	15
La Gaitana	8
Álamos	8
Centro	11
Las Américas	8
Santa Teresa	6
Las Palmas	6
Nueva Holanda	6
Limonar	7
Las Vegas	5
Ciudad Real	5
El Progreso	5
5 de Noviembre	4
Las Colinas	4
Villa Francia	5

Villa Constanza	5
Nuevo Horizonte	3
Las Palmeras	3
Villa Laura	5
Brisas del Oriente	4
La Florida	2
Casa Loma	1
Julio Bahamon parte Alta	2
Total	381

Fuente. Elaboración propia

Análisis: Estos fueron los diferentes barrios en donde se sectorizo para la aplicación de las encuestas ya que se encuentra ubicados en los diferentes puntos cardinales del municipio.

1. ¿Cuenta en su domicilio con los servicios de acueducto y alcantarillado implementados por la empresa de servicios públicos Empugar ESP?

Tabla 8. Domicilios con servicios de Acueducto y Alcantarillado

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Si	381	100%
No	0	0%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia

Análisis: Se pudo determinar que la totalidad de los usuarios encuestados cuenta con la prestación de estos los servicios en sus hogares, ya que la empresa EMPUGAR cuenta con una red de acueducto y alcantarillado que se extiende el 100% en el área urbana del municipio de Garzón.

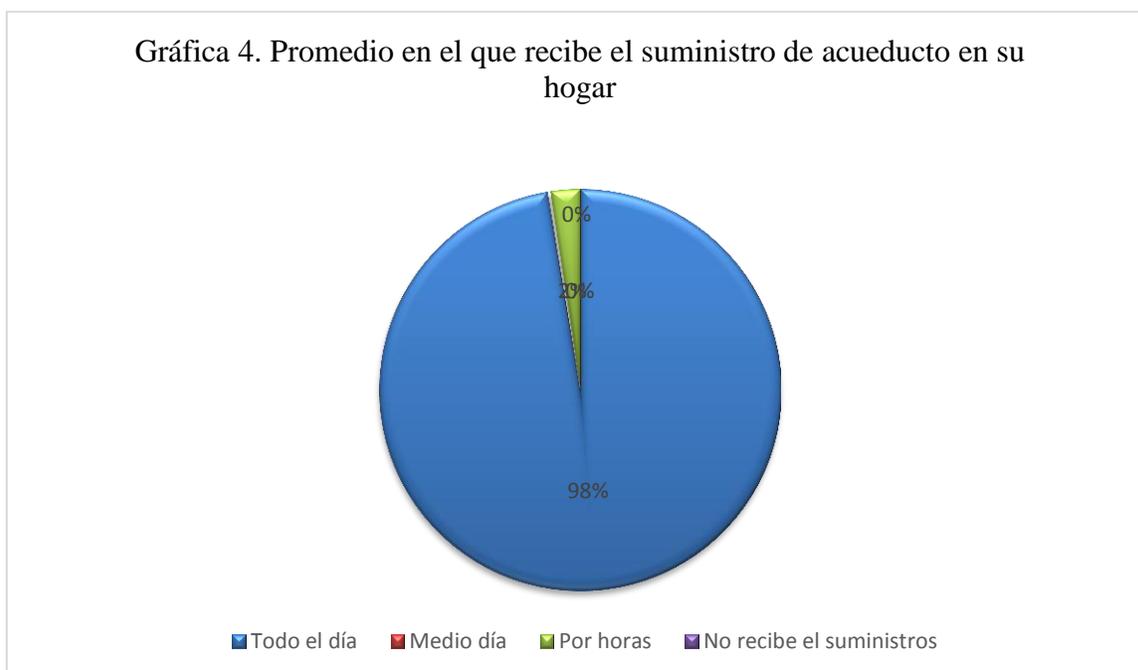
2. ¿En promedio al día cuanto recibe el suministro de acueducto en su hogar?

Tabla 9. Promedio en el que recibe el suministro de acueducto en su Hogar

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Todo el día	371	97,4%
Medio día	1	0,3%
Por horas	9	2,4%
No recibe el suministros	0	0%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia

Gráfica 4. Promedio en el que recibe el suministro de acueducto en su hogar



Fuente. Elaboración propia

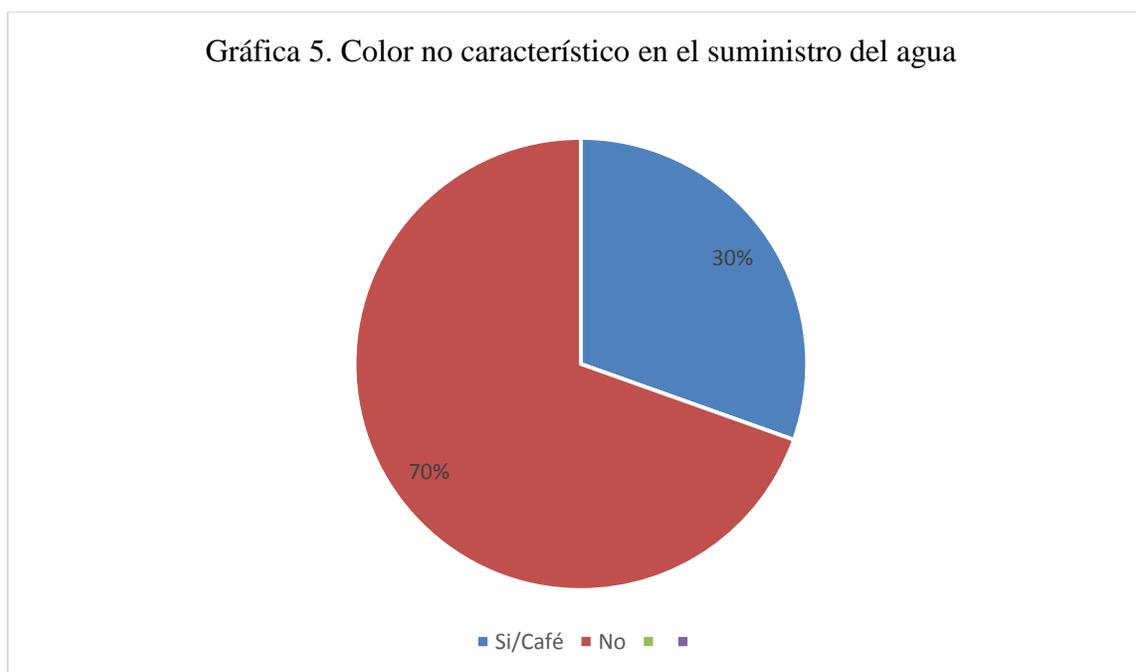
Análisis: Con los resultados que se evidencia a través de las encuestas se pudo identificar que el 97,4% de los usuarios reciben el suministro de agua potable con prestación de servicios las 24 horas del día, que el 0,3% y el 2,4% de las personas encuestadas manifiesta que dicho servicio es prestado solo medio día o por horas en algunos sectores del municipio hallándose falencias a la hora de garantizar el suministro en todos los hogares.

3. ¿En algún momento ha percibido algún color no característico en el suministro del agua?

Tabla 10. Color no característico en el suministro del agua

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Si/Café	116	30,4%
No	265	69,6%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia



Fuente. Elaboración propia

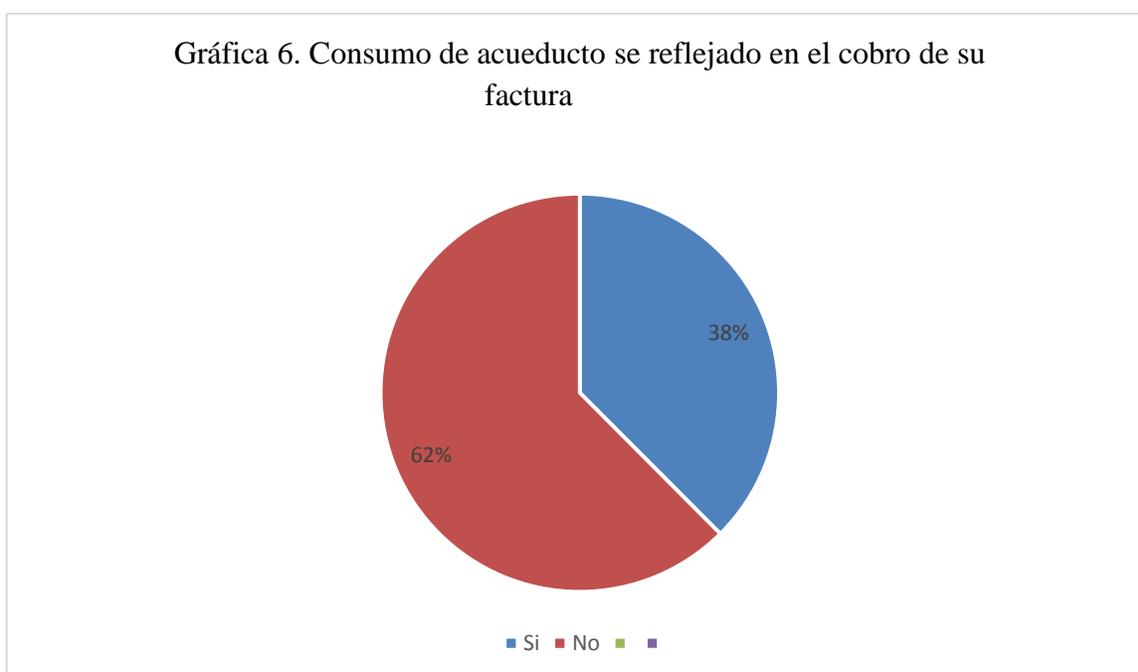
Análisis: Con los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas notamos que el 60,9% de las personas encuestadas manifiestas no identificar ningún color no característico en el suministro del agua, pero el 30,4% identifican un color café en el suministro impidiendo que estas personas cuenten con servicio de acueducto de óptima calidad ya que esta agua no es potable.

4. ¿Considera usted que el consumo de acueducto que se realiza en su hogar se ve reflejado en el cobro de su factura?

Tabla 11. Consumo de acueducto se reflejado en el cobro de su factura

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Si	143	37,5%
No	238	62,5%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia



Fuente. Elaboración propia

Análisis: Los usuarios encuestados manifestaron en este interrogante que el 62,5% no ven reflejado el consumo del acueducto de sus hogares en las facturas que llegan mensualmente a sus residencias ya que en muchas ocasiones se les cobra por daños en la tubería de acueducto en su sector, un 37,5% ven reflejado el consumo de acueducto en su factura.

5. ¿Conoce usted donde está ubicada la oficina de la Empresa públicas de Garzón Empugar ESP?

Tabla 12. Ubicación oficina Empugar

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Si	372	97,6%
No	9	2,6%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia



Fuente. Elaboración propia

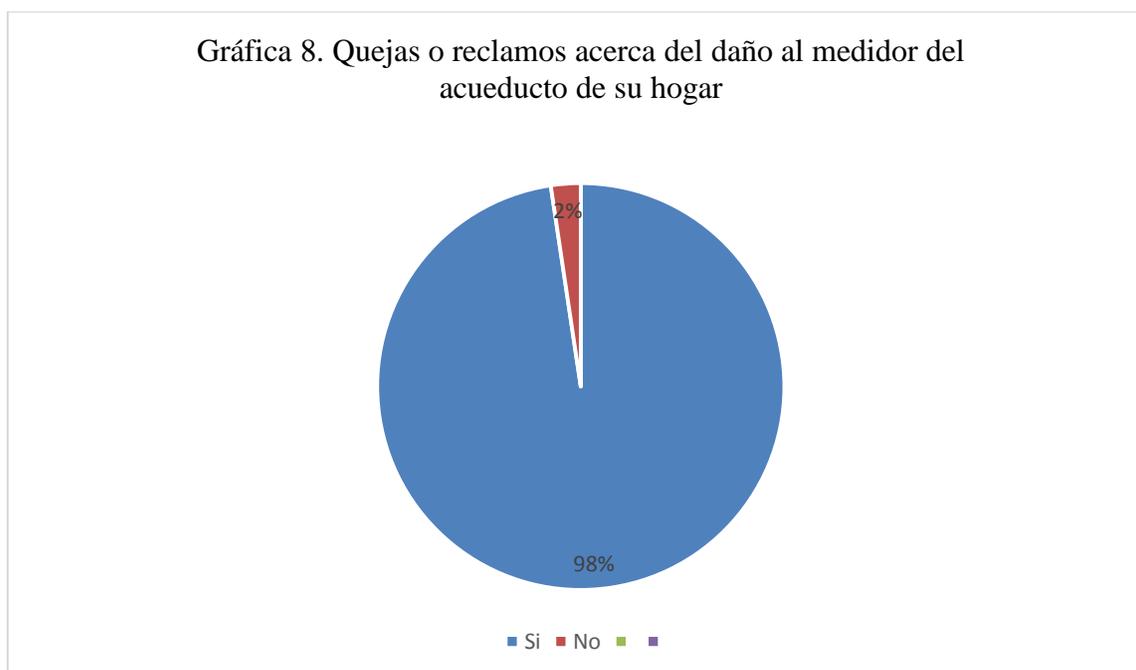
Análisis: En cuanto a la ubicación de las oficinas de Empugar E.S.P los datos suministrados nos dicen que el 97,6 % de la población encuestada saben dónde quedan ubicados y un 2,6% desconocen donde se encuentran oficinas, identificando un amplio conocimiento por parte de los usuarios con la empresa.

6. ¿Ha presentado alguna vez quejas o reclamos acerca del daño al medidor del acueducto de su hogar? Si responde negativamente omita las respuestas 8 y 9.

Tabla 13. Quejas o reclamos acerca del daño al medidor del acueducto de su hogar

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Si	372	97,6%
No	9	2,6%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia



Fuente. Elaboración propia

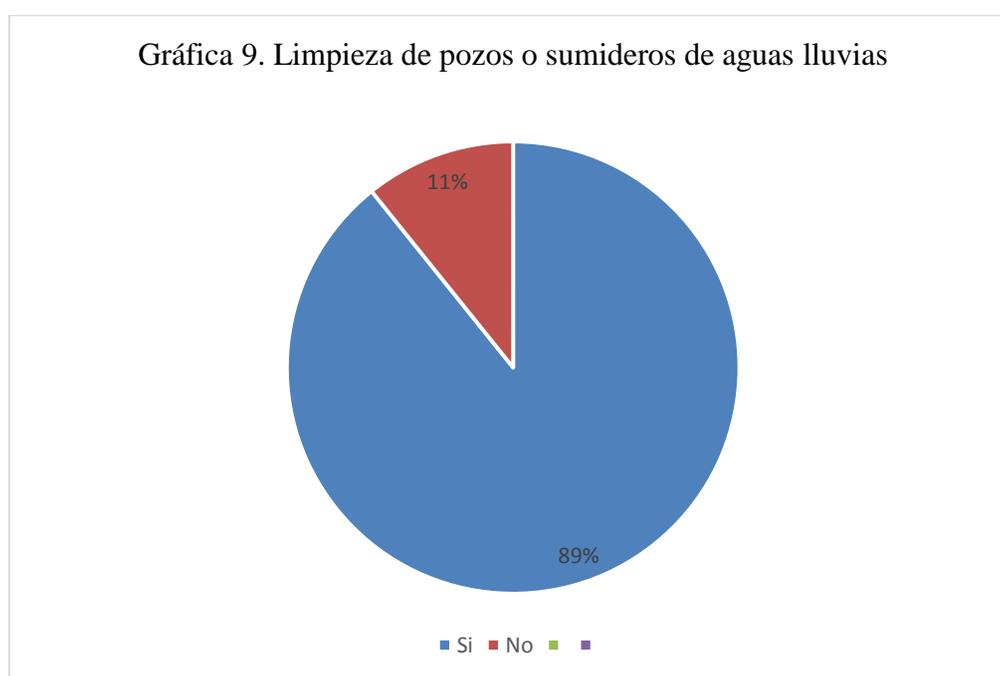
Análisis: Para la empresa resultado una debilidad las quejas o reclamos acerca de daños a los medidores del acueducto del hogar de los usuarios ya que según los resultados de las encuestas el 97,6% si han presentado un PQR por daños en el medidor de sus casas y un 2,6% no lo han realizado.

7. ¿Ha solicitado alguna vez la limpieza de pozos o sumideros de aguas lluvias?

Tabla 14. Limpieza de pozos o sumideros de aguas lluvias

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
No	340	89,2%
Si	41	10,8%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia



Fuente. Elaboración propia

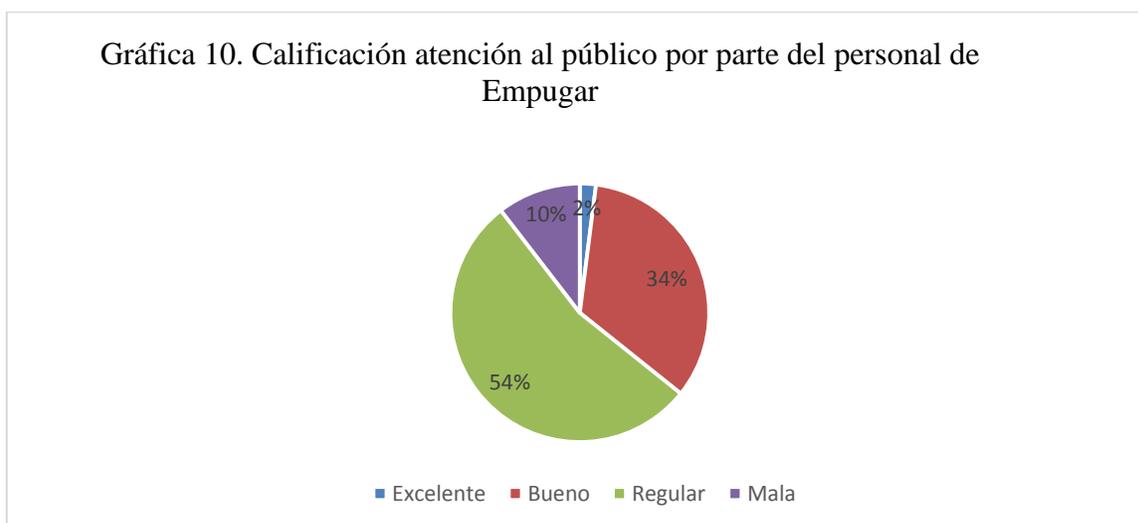
Análisis: En lo que respecta a la limpieza de pozos o sumideros de aguas lluvias en el área urbana del municipio el 89,2 % de las personas encuestadas no han solicitado este servicio que es de desconocimiento por la mayoría de los usuarios y un 10,8% si lo han solicitado porque en algunos de los casos en frente de sus hogares se encuentran ubicados rejillas o pozos del alcantarillado.

8. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal de la oficina de Empugar ESP durante la radicación de la queja o reclamo?

Tabla 15. Calificación atención al público por parte del personal de Empugar

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Excelente	5	2%
Bueno	84	33,7%
Regular	134	53,8%
Mala	26	10,4%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia



Fuente. Elaboración propia

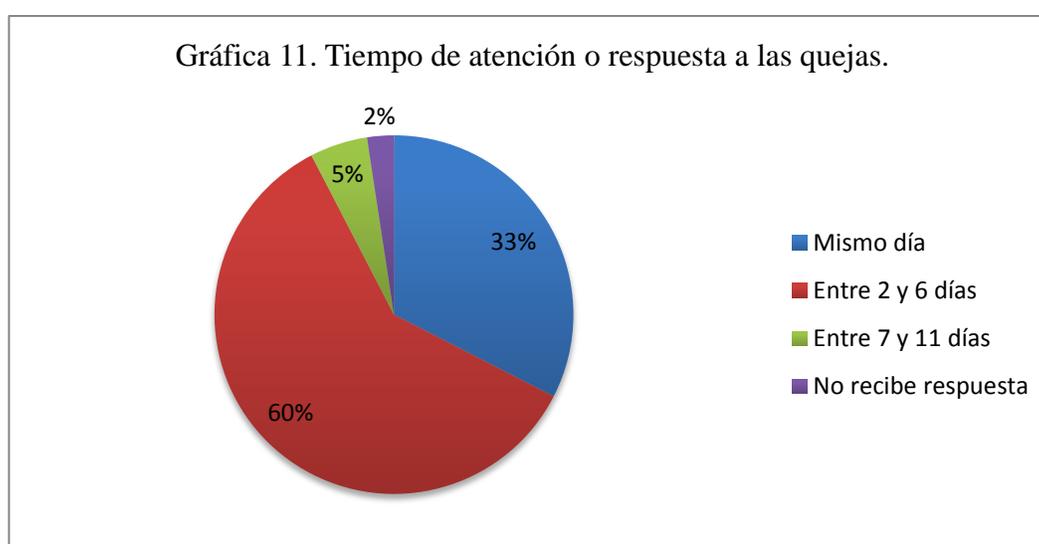
Análisis: El 53,8% de las personas encuestadas manifiesta que la atención al público por parte del personal de Empugar es regular y un 10,4% piensa que es mala, lo que para la empresa resulta un aspecto negativo, debido a que las personas opinan que no son amables a la hora de dar respuestas a sus preguntas. Un 35,7% tiene una opinión favorable en cuanto a la atención prestada por el personal. Esto se convierte en una amenaza para la empresa debido a que su personal debe contar con la capacidad de brindar soluciones a los usuarios al momento de resolver las inquietudes.

9. ¿El tiempo de atención o respuesta a las quejas presentada ha sido?

Tabla 16. Tiempo de atención o respuesta a las quejas

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Mismo día	81	32,5%
Entre 2 y 6 días	149	59,8%
Entre 7 y 11 días	13	5,2%
No recibe respuesta	6	2,4%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia.



Fuente. Elaboración propia.

Análisis: En este aspecto y según los resultados obtenidos, la empresa Empugar presenta dificultad en cuanto a la rapidez con que se les da solución a las necesidades de sus usuarios ya que al realizar la sumatoria entre 2 y 6 días, 7 y 11 días y no atienden el llamado es del 67,8%; comparados con el 32,8% que manifiestan que si le respondieron a su solicitud. Esto genera en la comunidad inconformismo, ya que manifiestan que quieren una solución inmediata a sus inconvenientes y contar con un servicio de calidad

10. ¿Cuándo se presenta un daño en las redes del acueducto o alcantarillado de su sector el tiempo de respuesta de la empresa es?

Tabla 17. Tiempo de atención o respuesta a las quejas

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Mismo día	97	25,5%
Entre 1 y 3 días	262	68,8%
Entre 4 y 7 días	9	2,4%
No atienden al llamado	13	3,4%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia.



Fuente. Elaboración propia.

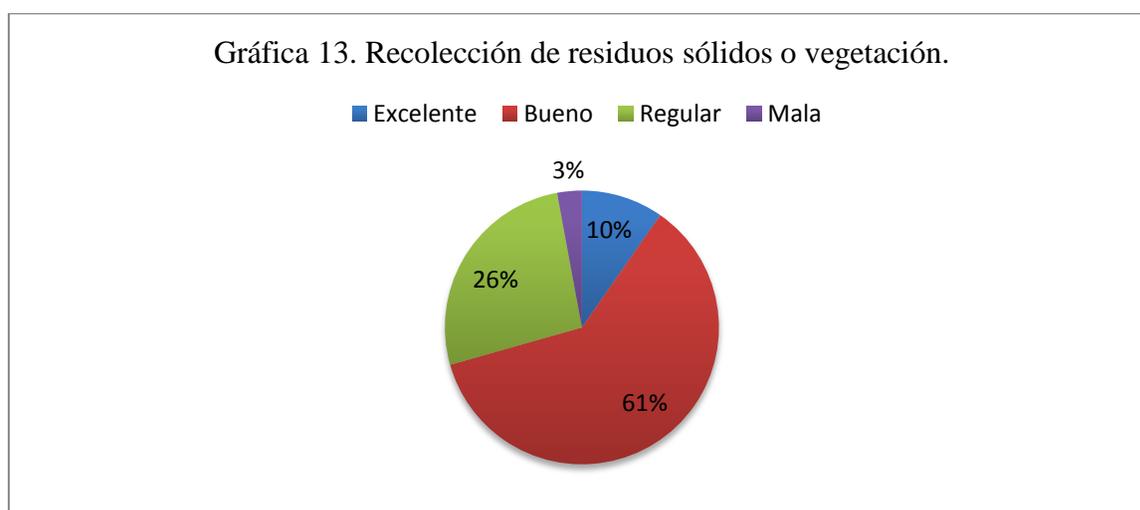
Análisis: Las personas encuestadas manifiestan la demora de la empresa en atender las solicitudes y dar una solución adecuada. Con un total de 262 personas que corresponden al 68,8%, respondieron que se demoran entre 1 a 3 días en solucionar cuando se presenta un daño en las redes del acueducto o alcantarillado de su sector, el 4,3% manifiesta que el tiempo de respuesta es de 4 a 7 días y un 3,4% manifiestan que nunca atienden al llamado. Es obligación de la empresa prestar un servicio de calidad, lo cual requiere agilizar los tiempos de respuesta a quejas y solicitudes y de esta manera lograr la satisfacción de los usuarios.

11. ¿Cómo califica usted la recolección de residuos sólidos o vegetación en su sector?

Tabla 18. Recolección de residuos sólidos o vegetación

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Excelente	37	9,7%
Bueno	232	60,9%
Regular	102	26,5%
Mala	11	2,9%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia.



Fuente. Elaboración propia.

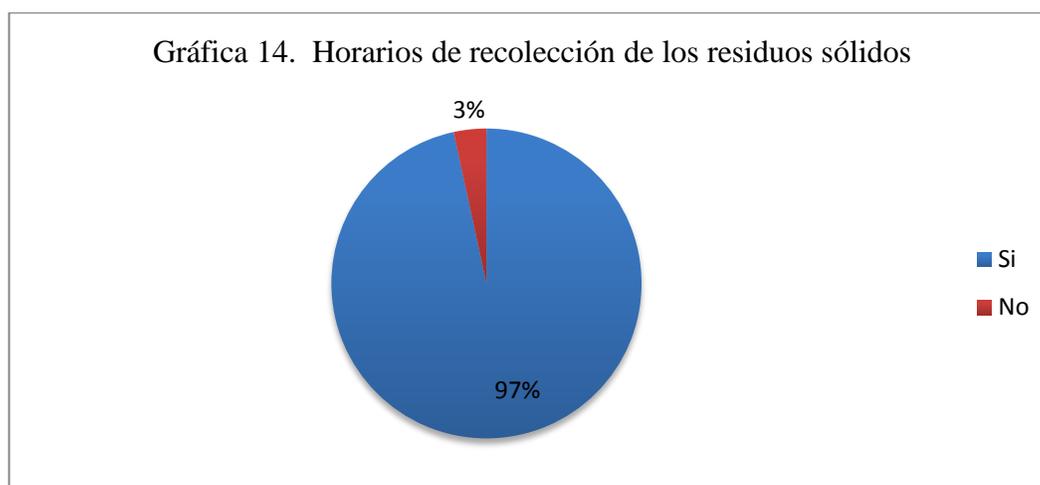
Análisis: Las respuestas obtenidas para esta pregunta indican que las personas encuestadas opinan que la recolección de residuos sólidos y de vegetación en sus sectores es buena con un 60,9%, y excelente con un 9,7%, estos porcentajes permiten evidenciar la aceptación que tienen los habitantes por el servicio que presta la empresa Empugar. Las personas que no tienen una opinión favorable; se dividen en regular con un porcentaje de 26,5% y malo con 2,9%; evidenciando que muchas veces las personas encargadas de la recolección no almacenan de manera adecuada la totalidad de residuos en el vehículo, o que al ser recogidas se rompen las bolsas y dejan esparcida la basura en la calle.

12. ¿Conoce los horarios de recolección de los residuos sólidos en su sector?

Tabla 19. Horarios de recolección de los residuos sólidos

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Si	368	96,6%
No	13	3,4%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia.



Fuente. Elaboración propia.

Análisis: Según el resultado obtenido de las encuestas aplicada en los barrios del municipio de Garzón un 96,6% con un total de 368 personas conoce los horarios de recolección de los residuos sólidos en su sector y una 3,4% con un total de 13 personas manifiestan no tener claro cuando se presta el servicio.

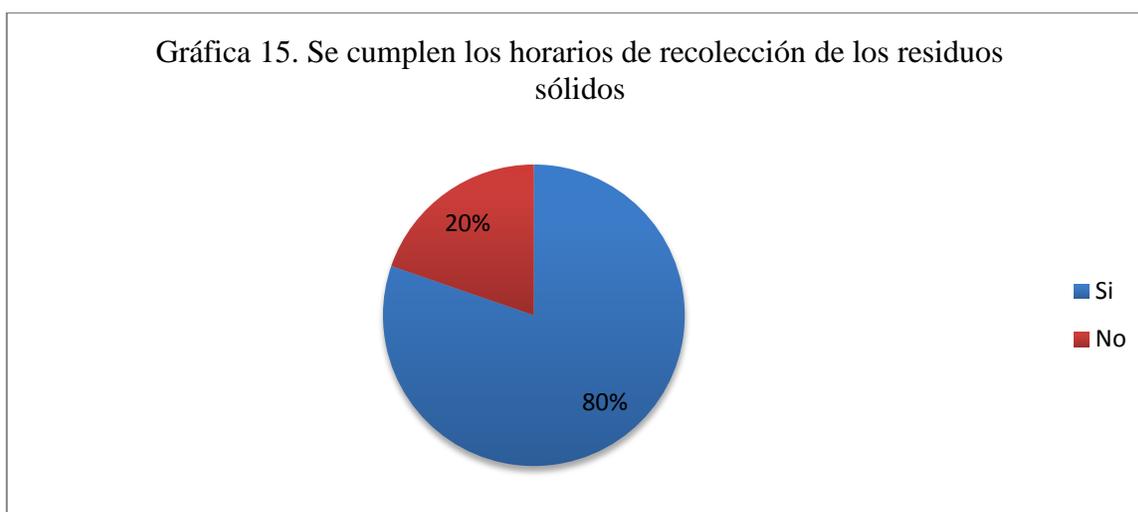
El amplio conocimiento de los horarios de recolección de los residuos sólidos en los barrios del municipio, se debe a que la empresa Empugar se encarga de solidarizar en los horarios de recolección en los diferentes medios de comunicación.

13. En su sector ¿se cumplen los horarios de recolección de residuos sólidos?

Tabla 20. Se cumplen los horarios de recolección de los residuos sólidos

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Si	306	80,3%
No	75	19,7%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia.



Fuente. Elaboración propia.

Análisis: De las 381 personas encuestadas un 80,3% con un total de 306 personas manifiestan que en su sector se cumplen los horarios de recolección de los residuos sólidos. Un 19,7% con un total de 75 personas manifiestan que en su sector no cumplen los horarios establecidos.

Aunque la empresa en esta pregunta cuenta con alto grado de favorabilidad en la prestación del servicio, algunas personas manifiestan sacar la basura en horarios establecidos pero los carros recolectores no recogen a tiempo, favoreciendo que las basuras sean regadas por los habitantes de la calle o por las mascotas.

14. ¿Cómo califica la prestación del servicio de aseo en el espacio público del área urbana del municipio de Garzón: vías, separadores, parques?

Tabla 21. Calificación de la prestación del servicio de aseo en el espacio público

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Excelente	8	2,1%
Bueno	133	34,9%
Regular	212	55,6%
Mala	28	7,3%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia.



Fuente. Elaboración propia.

Análisis: En cuanto a la pregunta ¿Cómo califica la prestación del servicio de aseo en el espacio público del área urbana del municipio de Garzón: vías, separadores, parques? Un total de 212 personas tienen una opinión regular del servicio con un total de 55,6% y 28 personas piensan que es malo con un 7,3%. En cuanto a opiniones favorables un 2,1% con un total de 8 personas manifiesta que el servicio en los espacios públicos es excelente y 133 personas con un porcentaje de 34,9% dice que es bueno.

En el municipio se puede percibir la presencia de basuras en los espacios públicos, esto facilita que se esparzan estos desechos. Las personas manifiestan que la falta de cultura ciudadana y de

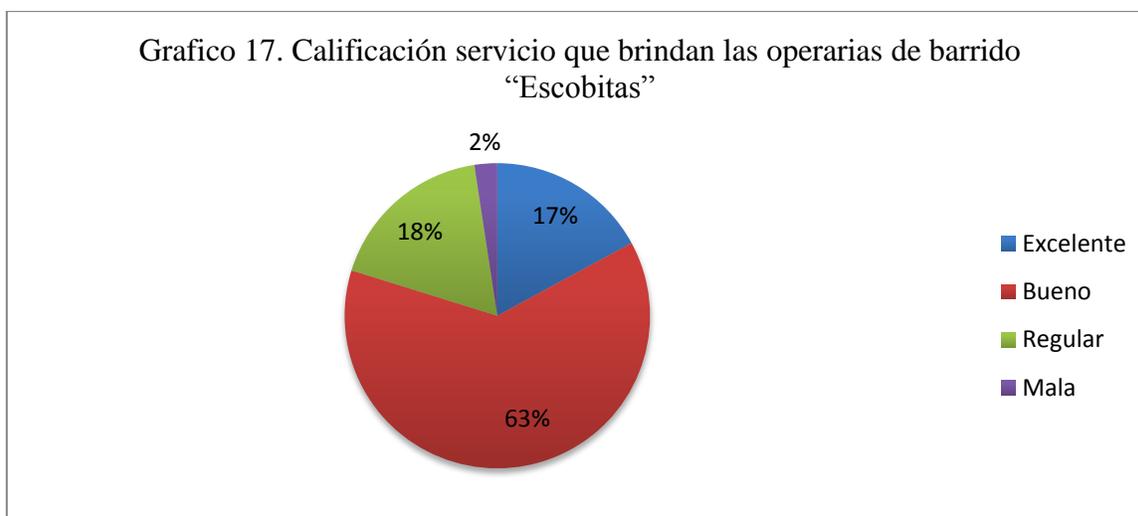
prestar el servicio a tiempo por parte de Empugar, hace que la comunidad no este conforme y realice constantes reclamos.

15. ¿Cómo le parece el servicio que brindan las operarias de barrido “Escobitas” en las áreas públicas del municipio?

Tabla 22. Calificación servicio que brindan las operarias de barrido “Escobitas”

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Excelente	65	17,1%
Bueno	239	62,7%
Regular	68	17,8%
Mala	9	2,4%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia.



Fuente. Elaboración propia.

Análisis: El 79,8% de las personas encuestadas se sienten conformes con el servicio que ofrecen las “Escobitas” en el municipio de Garzón. Un 17,8% con un total de 68 personas opinan que es regular y 9 personas con un porcentaje de 2,4% creen que es malo.

Se puede analizar que la población encuestada tiene una opinión favorable respecto a los servicios que prestan las Escobitas en el municipio de Garzón; pero también se puede evidenciar

que una pequeña parte de la población manifiesta su malestar porque este servicio no llega a sus sectores o no se presta con la mejor calidad.

16. ¿Cree que en el municipio hay suficientes cestas de basuras públicas?

Tabla 23. Cantidad de cestas de basuras públicas en el Municipio

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Si	8	2,1%
No	373	97,9%
Total	381	100%

Fuente. Elaboración propia.



Fuente. Elaboración propia.

Análisis: Las respuestas obtenidas para esta pregunta indican que la mayoría de personas encuestadas opinan que en el municipio de Garzón no hay una cantidad considerable de cestas de basuras públicas. Garzón es un municipio con una extensa zona urbana pero solo cuenta con cestas publica en el parque principal. Esto favorece que las basuras sean arrojadas a los espacios públicos.

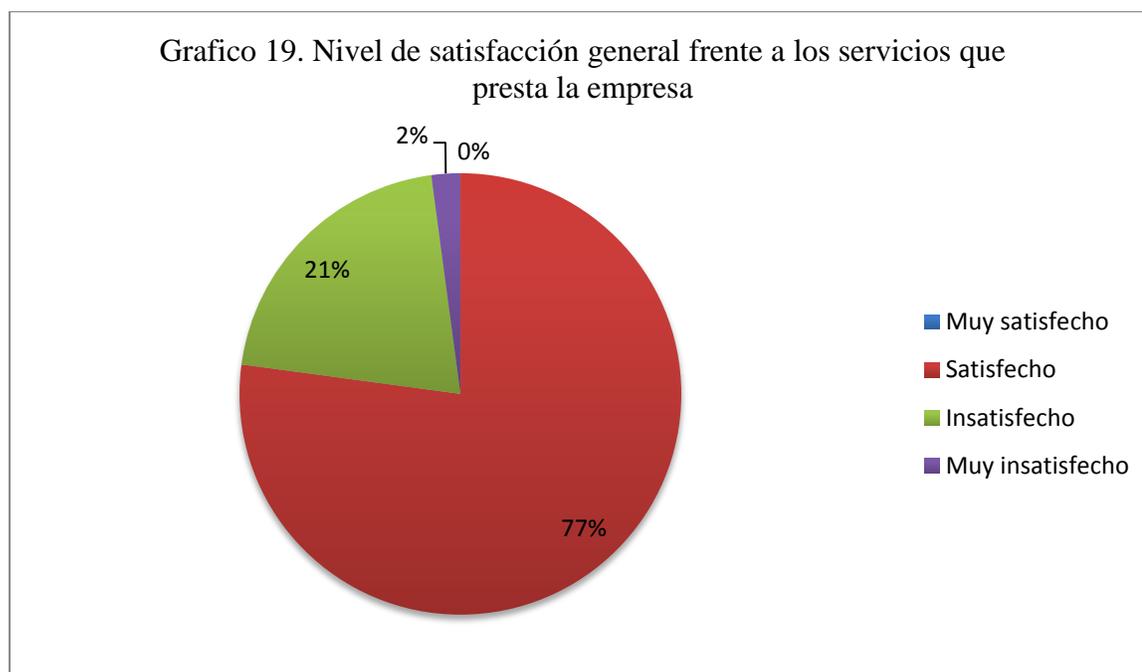
17. Califique su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la Empresa

Públicas de Garzón Empugar ESP

Tabla 24. Nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la empresa

Variable	Variable Absoluta	Variable Relativa
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	293	76,9%
Insatisfecho	79	20,7%
Muy insatisfecho	8	2,1%
Total	381	100 %

Fuente. Elaboración propia.



Fuente. Elaboración propia.

Análisis: Al analizar las encuestas aplicadas a los usuarios de la empresa Empugar de los diferentes barrios, se puede observar que la mayoría de la población se siente satisfecha con la labor que viene desarrollando la empresa en el municipio.

Los porcentajes de insatisfechos con un total de 20,7% y muy insatisfecho con un 2,1%, no son tan significativos respecto a la favorabilidad de la población estudiada. La empresa debe encaminar sus esfuerzos a mejorar cada uno de sus procesos, enfocados en una mejora continua que permita la satisfacción de sus usuarios y además ser reconocida como una de las mejores a nivel departamental.

Entrevista Al Funcionario.

Buenos Tardes, Como estudiantes de Especialización en Gestión Pública de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD estamos realizando como opción de grado el proyecto aplicado Análisis de la percepción ciudadana sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios de la empresa EMPUGAR en al área urbana del municipio de garzón-Huila.

Para el desarrollo del proyecto es de vital importancia obtener información acerca del servicio que presta la entidad en el municipio. Se realizaron 14 preguntas cuya respuesta serán plasmadas en el proyecto:

1. ¿Cuál es la misión y visión de las empresas Publicas Empugar?

• MISIÓN

EMPUGAR ESP desarrolla el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios que demandan los servicios públicos domiciliarios, suministrándole los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con eficacia, eficiencia y efectividad, contribuyendo al alcance de niveles óptimos de calidad de vida de sus habitantes y al desarrollo sostenible en las áreas de influencia. (EMPUGAR, 2016)

• VISIÓN

EMPUGAR ESP”, para el año 2021 se posicionará, como una organización líder en la región centro del Departamento del Huila, por la prestación de los servicios públicos domiciliarios, satisfaciendo las necesidades de los usuarios y fortaleciendo su lealtad mediante la optimización de sus procesos de gestión, el compromiso con la calidad, cobertura, responsabilidad social y el medio ambiente. (EMPUGAR, 2016)

2. ¿Considera que Empugar, está prestando un servicio de calidad a la comunidad?

La empresa Empugar presta un servicio de calidad a la comunidad Garzoneña, para lograr esto, desarrollo e implementa un sistema de gestión, en el cual se busca optimizar los procesos que se realizan dentro de la organización, el cual permitirá alcanzar las metas propuestas por la entidad. Trabaja constantemente en mejorar la cobertura de acueducto y alcantarillado, calidad del agua a cargo de la ingeniera química, además del mantenimiento de infraestructura.

3. ¿Cómo se encuentra organizada la empresa Empugar?

La empresa pública Empugar del municipio de Garzón se encuentra organizada según lo establecido en el organigrama, en cabeza de la junta directiva y el gerente a nivel directivo, quienes son los encargados de planificar, organizar y controlar las funciones que se realizan dentro de la empresa con fin de lograr la eficiencia y efectividad en los procedimientos que se ejecuten. La empresa pública Empugar del municipio de Garzón se encuentra organizada según lo establecido en el organigrama, en cabeza de la junta directiva y el gerente a nivel directivo, quienes son los encargados de planificar, organizar y controlar las funciones que se realizan dentro de la empresa con fin de lograr la eficiencia y efectividad en los procedimientos que se ejecuten, de igual manera a su nivel se encuentra un asesor jurídico y un jefe de oficina de control interno.

Continuando con el organigrama encontramos un secretario ejecutivo nivel asistencial y unos directores tanto administrativos y financieros, como técnico - comercial a un nivel directivo. En la parte operacional están el técnico operativo de obras, asesor comercial PQR, operario calificado y conductor mientras en lo administrativo se encuentra el contador, tesorero general y el almacenista.

4. ¿Cómo se presta el servicio de alcantarillado, aseo y acueducto en el municipio?

Los servicios de alcantarilla, aseo y acueducto se prestan en la totalidad del municipio, con jornadas de mantenimiento y limpieza de los espacios públicos, encaminadas a prestar servicios de calidad. El servicio de acueducto en el municipio se presta a través de dos bocatomas, denominadas Bocatoma Antigua Y Bocatoma Nueva, estas unidades se encuentran en buen estado y en funcionamiento. El servicio de aseo se presta en la totalidad del municipio, a cargo de los funcionarios por medio de rutas de recolección casa a casa y limpieza en los espacios públicos. El alcantarillado se encarga de recoger y transportar aguas residuales y pluviales de la población.

5. ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?

En la empresa Empugar laboran 42 personas, para los cargos de secretaria, pagaduría, química de planta, facturación, contabilidad, almacén, recursos humanos, aseo, auxiliar de servicios generales, gerencia, oficina asesora de control interno, alcantarillado y supervisor.

6. ¿Cuántos usuarios tiene la empresa en el área urbana?

Empugar cuenta en la actualidad con un total de 12,629 en la zona urbana

7. ¿Cada cuánto prestan el servicio de recolección de basuras en el municipio, en que horarios y sectores lo realizan?

Actualmente la empresa Empugar tiene al servicio de la ciudadanía dos macro rutas para la recolección de las basuras:

Los días lunes, miércoles y viernes se realiza en la parte norte del municipio que inicia a partir de la carrera 11 hacia el sector oriental.

Los días martes, jueves y sábados se realiza en la carrera 11 hacia la parte occidental.

8. ¿Cuántos vehículos recolectores de basura tiene Empresa?

El municipio de Garzón cuenta con tres vehículos compactadores, que realizan las rutas establecidas por los diferentes barrios del municipio. En estos vehículos se utilizan 3 empleados, los cuales son los encargados de realizar la recolección manual por las vías del municipio.

9. ¿Cómo pueden reportar los habitantes del municipio que las basuras, desechos o materiales reciclables no han sido recogidos?

Los ciudadanos pueden reportar la presencia de basuras, desechos o materiales en su sector en la línea telefónica 833 3811 – 833 2011 o acercándose a nuestras oficinas ubicadas en el Centro Comercial Paseo del Rosario 3er Piso – Oficina 3-013 para solicitar la recolección de estos residuos.

10. ¿Con que frecuencia realizan jornadas de aseo en los espacios públicos?

Mensualmente se llevan a cabo jornadas de aseo o recolección de desechos en los diferentes sectores públicos del municipio con el fin de mitigar y controlar posibles vectores que atenten con la salud pública.

11. ¿Cuál medio utiliza la empresa para divulgar cuando se realiza la suspensión de los servicios?

La empresa utiliza los diferentes medios de comunicación como lo son radio y televisión local para informar a la ciudadanía acerca la suspensión programada del servicio.

12. ¿Qué procedimiento que realiza la empresa cuando recibe una PQR? ¿En cuánto tiempo se le da solución a una solicitud, queja o reclamo?

Las solicitudes de peticiones quejas o reclamos se realizan directamente en la oficina que está ubicada en el tercer piso del centro comercial Paseo del Rosario y durante los próximos 5 días hábiles se le dará solución.

13. ¿Qué manejo se dan a los residuos sólidos que se recogen en el municipio?

El manejo que se le da a las basuras después de la finalización cada jornada de recolección, es el traslado de estos desechos hasta el relleno sanitario de los ángeles ubicado en municipio de Neiva Huila.

14. ¿Cuáles son los mecanismos que utiliza la empresa pública EMPUGAR del municipio de Garzón, en búsqueda de la eficiencia en la prestación de sus servicios?

Los mecanismos que se están utilizando en este momento para que la prestación de servicio de manera eficiente, es la implantación de mejoras continuas en los procesos de productividad que permitan a la ciudadanía contar con servicio de calidad.

15. Con crecimiento poblacional del municipio ¿Cómo hace las Empresa Empugar para garantizar el servicio de acueducto y alcantarillado a toda la población?

La implantación de estas nuevas redes de acueducto y alcantarillado se dan por obras que se han desarrollado en los sectores más alejados del municipio beneficiando a 11.868 de familias residentes en estos sectores del casco urbano.

16. ¿Cada cuánto la empresa tiene establecido las jornadas de mantenimiento al acueducto del municipio?

Mensualmente se le hace mantenimiento a planta de tratamiento de agua potable.

17. ¿Cuál es el estado actual de las redes de alcantarillado y cuál es el porcentaje de cubrimiento en el municipio?

El estado actual del alcantarillado del municipio es bueno y su cobertura actual es del 96,2% en la actualidad hay planes de ampliación del servicio para alcanzar así el 100%.

Conclusiones

En la actualidad los ciudadanos no tienen una buena percepción de la gestión y el servicio que brindan día a día las entidades prestadoras de servicios públicos en el país, es por tal motivo que la gestión pública se encarga de mejorar y direccionar estrategias con el fin de lograr que estas entidades cuenten con una mayor cobertura, atención efectiva al usuario y servicios públicos de óptima calidad, siempre enfocados en obtener altos estándares en la percepción ciudadana en los servicios que son ofrecidos por estas entidades.

Las empresas públicas de Garzón EMPUGAR E.S.P es una entidad cuya creación se dan mediante el Acuerdo No. 026 del 19 de diciembre de 1.979 promulgado por el consejo municipal, con el objetivo de brindar a la población Garzoneña los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Para obtener el desarrollo deseado en el municipio requiere que dicha entidad esté comprometida con garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales y de los procesos que se llevan a cabo de acuerdo a lineamientos establecidos para la ejecución de las distintas actividades que permitan de manera eficiente la prestación de los servicios que se les brinda a los usuarios. Por tal motivo se realiza el diagnóstico a esta importante institución, desarrollando por medio de la aplicación de una encuesta que midió el nivel de satisfacción de 381 habitantes de los diferentes barrios del área urbana del municipio acerca de los servicios que presta esta empresa. Los resultados obtenidos a nivel general en las encuestas fueron óptimos en cuanto a la aceptabilidad que tiene los usuarios, pero aspectos como las tarifas, la atención al usuario, el aseo en espacio público y las cestas de basura, son aspectos en los que la empresa presenta mayores falencias y se hace necesario plantear recomendaciones.

También por medio de una entrevista a un funcionario se toma información sobre la función que realiza la institución en el municipio, teniendo como misión satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios que demandan los servicios públicos domiciliarios, suministrándole los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, con eficacia, eficiencia y efectividad. Como visión para el año 2021 se posicionará, como una organización líder en la región centro del Departamento del Huila, por la prestación de los servicios públicos domiciliarios. La empresa está organizada de acuerdo a lo establecido en su organigrama y cuenta con un total de 42 empleados entre el área administrativa y operarios.

Según la información del funcionario el servicio de aseo el área urbana del municipio de Garzón se tiene una cobertura de recolección del 97,5 % con 9375 suscriptores, se realiza de acuerdo a las rutas establecidas por la empresa los días lunes, miércoles y viernes se realiza la recolección en la parte superior del municipio que inicia a partir de la carrera 11 hacia el sector oriental y los días martes, jueves y sábados se realiza la actividad en el sector de la carrera 11 hacia la parte occidental. Aunque el funcionario de la empresa manifiesta que los horarios se cumplen de acuerdo a los establecidos, algunos habitantes de los sectores ubicados al sur del municipio manifiestan su inconformidad porque los carros recolectores no recogen sus residuos en los tiempos pactados.

El municipio cuenta con un sistema de acueducto con una cobertura del servicio de 99,1%, con prestación de las 24 horas del día, consta de dos bocatomas, la bocatoma nueva y la bocatoma vieja, la captación de estas dos bocatomas se hace por gravedad y su fuente natural es la quebrada Garzón como principal afluente de suministro de agua para el área urbana, de igual

manera el sistema de alcantarillado del municipio tiene 12,629 suscriptores con una cobertura del 96,2%.

El alcantarillado existente presenta una combinación de aguas lluvias, siendo este un factor determinante para la escogencia del diseño a construir, consta de 72.2 km de redes combinadas que descargan en un 80% en el vertimiento del matadero, un 10% al vertimiento comuneros y 10% restantes en diferentes puntos de la localidad, permitiendo una prestación del servicio a la comunidad sea del 96,2%. Cabe también mencionar que dentro de los funcionarios que tiene la institución cuentan con un ingeniero químico, el cual se encarga de la calidad del agua. Como es de conocimiento de la empresa el municipio de Garzón se encuentra en expansión, para lo cual se encuentran realizando un estudio de diseño hidráulico y estudio topográfico, para brindar sus servicios en la totalidad del municipio. Cuando se indago acerca del control de PQR, se manifiesta que la institución realiza un buen control, pero se considera que hay aspectos que mejorar ya que las acciones tomadas para disminuirlos no han sido suficientes. Para esto la empresa implementa desde gerencia implementar control interno, enfocándose en los empleados de su organización. La capacitación del talento humano para Empugar con el tiempo ha tomado importancia ya que la mayor parte de las quejas se debían a la mala atención al público. La percepción que tiene los ciudadanos es de vital importancia para la empresa, ya que estos son los encargados de evaluar si las entidades de gestión pública cumplen a cabalidad con sus funciones.

Recomendaciones

Después del análisis que se le realizó a las 381 encuestas que se aplicaron a los habitantes del municipio de Garzón Huila, sobre la prestación de los servicios públicos de “acueducto, alcantarillado y aseo” por parte de las empresas públicas de garzón EMPUGAR E.S.P, se pudo determinar que existen varias recomendaciones que se pueden proponer, tomando como base el presente trabajo:

- Implantación de un estudio técnico que permita que el desarrollo del sistema de transporte del agua “acueducto” el cual se realiza por gravedad impidiendo que algunos usuarios que residen en las partes altas del municipio reciban el suministro constantemente.
- Actualización de los procesos que realiza la empresa para la verificación de la calidad del agua que es suministra por parte de la planta a través de las redes del acueducto hasta los usuarios que impidan que estos reciban un agua con un color no característico al procesado.
- Elaboración de un sistema de calidad que permita responder con claridad y agilidad las solicitudes de cobro excesivo en la facturación del consumo y daños en los medidores de los usuarios.
- Creación de un puesto de información en el primer piso del centro comercial paseo de rosario donde se les pueda brindar orientación a los usuarios acerca de los diferentes tipos accesos que cuenta el centro comercial para llegar a las oficinas de las empresas públicas de garzón EMPUGAR E.S.P ubicadas en el tercer piso del mismo.

- Socialización e implementación a los usuarios de EMPUGAR E.S.P del servicio de limpieza de sumideros de aguas lluvias ubicados en las vías públicas del municipio y de esta manera evitar la acumulación de basuras que proliferen enfermedades respiratorias.
- Desarrollo de capacitaciones al personal de la empresa que permitan mejorar el servicio al cliente que se brinda ante la radicación de solicitudes quejas y reclamos por el servicio prestado.
- Mejoramiento de los sistemas de atención y respuesta a los PQR y llamados de la comunidad en daños de las redes de acueducto y alcantarillado de municipio, permitiendo a la empresa dar agilidad y conformidad a sus usuarios por el servicio de alta calidad que es prestado.
- Capacitación al personal encargado de la recolección de los residuos sólidos o de vegetación donde se permita el mejoramiento del acopio de las basuras para evitar el desperdicio de estas en el espacio público y la proliferación de malos olores que afecten la salud de los usuarios.
- Dinamizar los diferentes mecanismos de comunicación que utiliza la empresa para informar a los usuarios sobre cambios en los horarios de las rutas de recolección de basuras o vehículos que no puedan hacer el recorrido programado.
- Implementación en otros sectores públicos del municipio sobre el servicio aseo que brinda las operarias de barrido “Escobitas” ya que es muy apreciado y valorado por los usuarios de la empresa.
- Fortalecimiento de la educación ambiental y reciclaje en los usuarios de la empresa públicas de garzón EMPUGAR E.S.P por medio de charlas pedagógicas en cada uno de los barrios del municipio, además del desarrollo de proyectos de inversión que busque la

implementación de más cestas de basuras en lugares estratégicos donde se evidencie la acumulación de basuras y de esta manera fortalecer el esquema de recolección y reciclaje.

Las anteriores recomendaciones se basaron en el análisis de las encuestas aplicadas tanto al funcionario de la empresa como a la ciudadanía en general, permitiéndonos su planteamiento.

Bibliografía

Acueducto Potable de Excelente Calidad. (s.f.). Obtenido de

http://www.serviciudad.gov.co/web/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=75

Alcaldía de Garzón - Huila. (10 de 05 de 2016). Obtenido de [http://www.garzon-](http://www.garzon-huila.gov.co/informacion_general.shtml)

[huila.gov.co/informacion_general.shtml](http://www.garzon-huila.gov.co/informacion_general.shtml)

Bozzi, S. O. (24-27 de 10 de 2000). Evaluación de la gestión pública:. Obtenido de

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0038514.pdf>

Clavijo, Y. A. (09 de 2013). Evaluación de la planta de tratamiento de agua potable del

municipio de Garzón - Huila. Obtenido de

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11706/1/Evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20planta%20de%20tratamiento%20de%20agua%20potable%20del%20municipio%20de%20Garz%C3%B3n-%20Huila.pdf>

Conpes. (15 de 03 de 2010). Obtenido de [https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3507_documento.pdf)

[3507_documento.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3507_documento.pdf)

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (s.f.). Obtenido de Demografía y

población: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-general-2005-1>

Empresas Públicas de Garzón. (04 de 02 de 2016). Obtenido de

<http://empugaresp.gov.co/es/acerca-de-la-entidad/estructura-organizacional>

Gestión Pública Efectiva. (25 de 07 de 2014). Obtenido de Deprtamento Nacional de Planeación:

<https://www.dnp.gov.co/DNP/gestion/buen-gobierno/Paginas/gestion-publica-efectiva.aspx>

González, C. L. (10 de 2014). Practicas de Servicio al Clientedel Sector Publico. Obtenido de

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13057/1/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%20C3%9AIBLICAS-%20CAROLINA%20LINARES.pdf>

Jonathan, G.-A. (s.f.). Pirámide de Maslow: La Jerarquía de las Necesidades Humanas. Obtenido

de <https://psicologiaymente.net/psicologia/piramide-de-maslow>

La Calidad En Los Servicios Publicos. (s.f.). Obtenido de

http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

Ley 142. (11 de 07 de 1994). Obtenido de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=2752>

Ley 142 del 11 de julio de 1994 . (s.f.). Obtenido de "Por la cual se establece el régimen de los

servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones:

<http://www.celsia.com/Portals/0/contenidos-celsia/nuestra-empresa/pdf/marco-regulatorio/ley-142-regimen-servicios-publicos-domiciliarios.pdf>

Ley 872 de 2003. (s.f.). Obtenido de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>

Nueva Gestión Pública . (2002). Obtenido de

[http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/la%20nueva%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20-%20\(61%20p%C3%A1g%20-%20732%20kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/la%20nueva%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20-%20(61%20p%C3%A1g%20-%20732%20kb).pdf).

Participación Ciudadana. (s.f.). Obtenido de https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-177283_recurso_1.pdf

Participación Ciudadana. (s.f.). Obtenido de Artículo 270:

https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-177283_recurso_1.pdf

Red del Alcantarillado. (s.f.). Obtenido de

http://www.construmatica.com/construpedia/Red_de_Alcantarillado

Subgerencia Cultural del Banco de la República. (2015). Obtenido de Mecanismos de participación ciudadana:

http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/politica/mecanismos_participacion_ciudadana

Superintendencia de Servicio Públicos. (s.f.). Obtenido de

[file:///D:/Propietario/Downloads/IE9_2013_10_Plazo_empresas_de_acueducto_para_reparaciones%20\(3\).pdf](file:///D:/Propietario/Downloads/IE9_2013_10_Plazo_empresas_de_acueducto_para_reparaciones%20(3).pdf)

Apéndices

Apéndices 1. Encuesta

	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	FECHA
		/ / 2017

Estudiantes de la especialización en Gestión Pública de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD; solicitamos de manera muy respetuosa su colaboración para la implementación del siguiente cuestionario. A continuación, se efectuará una evaluación sobre percepción que usted como ciudadano tiene sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios de la empresa Empugar E.S.P en el área urbana del municipio de Garzón-Huila. Agradecemos su colaboración.

EDAD

42

SEXO

Femenino

ESTRATO

2

BARRIO

Santo Clara

El siguiente cuestionario cuenta con 17 preguntas de diferentes opciones de respuesta: Marque con una X la opción la respuesta que usted considere apropiada.

1. ¿Cuenta en su domicilio con los servicios de acueducto y alcantarillado implementados por la empresa de servicios públicos Empugar ESP?

(Si) / (No)

2. ¿En promedio al día cuanto recibe el suministro de acueducto en su hogar?

(Todo el día) / (Medio día) / (Por horas) / (No recibe el suministro)

3. ¿En algún momento ha percibido algún color no característico en el suministro del agua?

(Si) / (No) ¿Cuál? Cole

4. ¿Considera usted que el consumo acueducto que realiza en su hogar se ve reflejado en el cobro de su factura?

(Si) / (No)

5. ¿Conoce usted donde está ubicada la oficina de la Empresa públicas de Garzón Empugar E.S.P?

(Si) / (No)

6. ¿Ha presentado alguna vez quejas o reclamos acerca del daño al medidor del acueducto de su hogar?

(Si) / (No)

7. ¿Ha solicitado alguna vez la limpieza de pozos o sumideros de aguas lluvias?

(Si) / (No)

8. ¿Cómo califica la atención recibida por parte del personal de la oficina de Empugar E.S.P durante la radicación de la queja o reclamo?

(Excelente) / (Buena) / (Regular) / (Mala)

9. ¿El tiempo de atención o respuesta a las quejas presentada ha sido?

(Mismo día) / (Entre 2 y 6 días) / (Entre 7 y 11 días) / (No recibe respuesta)

10. ¿Cuándo se presenta un daño en el acueducto o alcantarillado de su sector el tiempo de respuesta de la empresa es?

(El mismo día) / (De 1 a 3 Días) / (De 4 a 7) / (No atiende al llamado)

11. ¿Cómo califica usted la recolección de residuos sólidos o vegetación en su sector?

(Excelente) / (Buena) / (Regular) / (Malo)

12. ¿Conoce los horarios de recolección de los residuos sólidos en su sector?

(Si) / (No)

13. En su sector ¿se cumplen los horarios de recolección de residuos sólidos?

(Si) / (No)

14. ¿Cómo califica la prestación del servicio de aseo en el espacio público del área urbana del municipio de Garzón: vías, separadores, parques?

(Excelente) / (Buena) / (Regular) / (Malo)

15. ¿Cómo le parece el servicio que brindan las operarias de barrido “Escobitas” en las áreas públicas del municipio?

(Excelente) / (Bueno) / (Regular) / (Malo)

16. ¿Cree que en el municipio hay suficientes cestas de basuras públicas?

(Si) / (No)

17. Califique su nivel de satisfacción general frente a los servicios que presta la Empresa Públicas de Garzón Empugar E.S.P.

(Muy satisfecho) / (Satisfecho) / (Insatisfecho) / (Muy insatisfecho)

Figura 1. Formato Encuesta Aplicada

Apéndice 2. Entrevista Funcionario Empugar.

Buenos _____, Como estudiantes de Especialización en Gestión Pública de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia Unad estamos realizando como opción de grado el proyecto aplicado Análisis de la percepción ciudadana sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios de la empresa EMPUGAR en al área urbana del municipio de garzón-Huila.

Para el desarrollo del proyecto es de vital importancia obtener información acerca del servicio que presta la entidad en el municipio. Se realizaron 14 preguntas cuya respuesta serán plasmadas en el proyecto:

1. ¿Cuál es la misión y visión de las empresas Publicas Empugar?
2. ¿Considera que Empugar, está prestando un servicio de calidad a la comunidad?
3. ¿Cómo se encuentra organizada la empresa Empugar?
4. ¿Cómo se presta el servicio de alcantarillado, aseo y acueducto en el municipio?
5. ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?
6. ¿Cuántos usuarios tiene la empresa en el área urbana?
7. ¿Cada cuánto prestan el servicio de recolección de basuras en el municipio, en que horarios y sectores lo realizan?
8. ¿Cuántos vehículos recolectores de basura tiene Empresa?
9. ¿Cómo pueden reportar los habitantes del municipio que las basuras, desechos o materiales reciclables no han sido recogidos?
10. ¿Con que frecuencia realizan jornadas de aseo en los espacios públicos?
11. ¿Cuál medio utiliza la empresa para divulgar cuando se realiza la suspensión de los servicios?
12. ¿Qué procedimiento que realiza la empresa cuando recibe una PQR? ¿En cuánto tiempo se le da solución a una solicitud, queja o reclamo?
13. ¿Qué manejo se manejan los residuos sólidos que se recogen en el municipio?
14. ¿Cuáles son los mecanismos que utiliza la empresa pública EMPUGAR del municipio de Garzón, en búsqueda de la eficiencia en la prestación de sus servicios?
15. Con crecimiento poblacional del municipio ¿Cómo hace las Empresa Empugar para garantizar el servicio de acueducto y alcantarillado a toda la población?
16. ¿Cada cuánto la empresa tiene establecido las jornadas de mantenimiento al acueducto del municipio?
17. ¿Cuál es el estado actual de las redes de alcantarillado y cuál es el porcentaje de cubrimiento en el municipio?

Figura 2. Entrevista Aplicada Funcionario Empugar

Apéndice 3. Registro fotográfico basuras en el municipio.

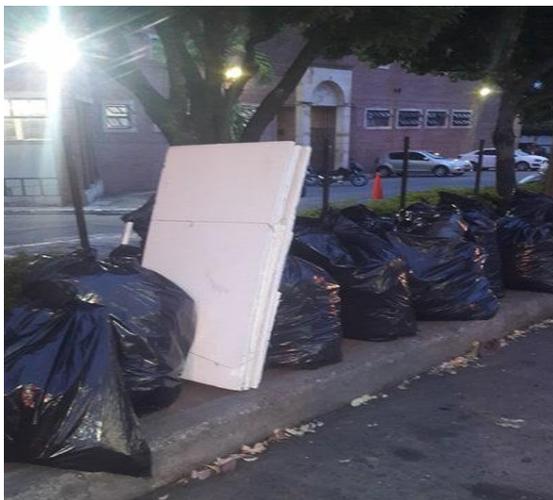


Figura 3. Basura Calle 8 Municipio de Garzón



Figura 4. Basura Calle 1 Municipio de Garzón



Figura 5. Basura Calle 10 Municipio de Garzón



Figura 6. Basura Calle 10 Municipio de Garzón



Figura 7. Basura Calle 8 Municipio de Garzón



Figura 8. Basura Calle 2 Municipio de Garzón



Figura 9. Basura Calle 7 Municipio de Garzón



Figura 10. Basura Calle 7 Municipio de Garzón

Apéndice 4. Registro Fotográfico Aplicación De Encuestas



Figura 11. Encuesta Aplicada Barrio La Gaitana



Figura 12. Encuesta Aplicada Los Canelos



Figura 13. Encuesta Aplicada Barrio Provienda



Figura 14. Encuesta Aplicada Barrio Provienda



Figura 15. Encuesta Aplicada Barrio Centro



Figura 16. Encuesta Aplicada Barrio San Cayetano



Figura 17. Encuesta Aplicada Barrio San Vicente



Figura 18. Encuesta Aplicada Barrio Bosque



Figura 19. Encuesta Aplicada Barrio Riveras



Figura 20. Encuesta Aplicada Barrio Álamos