



Percepción de los usuarios respecto al servicio recibido por parte de los Servidores Públicos en la Alcaldía del Doncello Caquetá, con el fin de generar estrategias para fortalecer la Institucionalidad.

Elaborado por

Jorge Rene Camacho Caviedes

Yenny Paola Franco Pineda

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia “UNAD”
Especialización en Gestión Pública
Mayo de 2019**

Percepción de los usuarios respecto al servicio recibido por parte de los Servidores Públicos en la Alcaldía del Doncello Caquetá, con el fin de generar estrategias para fortalecer la Institucionalidad.

Elaborado por

Jorge Rene Camacho Caviedes

Yenny Paola Franco Pineda

Proyecto como requisito para opción de grado de:

Especialista en Gestión Pública

Directora

Liliana Manrique Ardila

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia “UNAD”
Especialización en Gestión Pública
Doncello, Caquetá
Mayo de 2019**

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis al todo poderoso por permitir que todo confluyera para su realización, a nuestras familias por permitir que su tiempo se arrebatará por este propósito, a nuestros compañeros de trabajo por su apoyo y por permitir robarles horas de su tiempo, pero sobre todo a aquellos usuarios de nuestra Alcaldía por compartirnos su opinión, respecto a la atención que se les brinda, no se imaginan todo lo que contribuyeron y todo lo que crecimos a partir de ello.

Agradecimientos

Inmensamente agradecidos con todos los docentes que aportaron desde la distancia a este propósito de aprendizaje, a nuestra Directora Liliana por su dedicación y apoyo; a Érica y Juanjo, a Edwin y Luciana, quienes nos alentaron en los momentos en que no teníamos claro cómo avanzar, a todos aquellos que de una u otra forma nos regalaron algo de ellos para nuestras vidas profesionales y por ultimo a nuestra Universidad, la cual con sus largos brazos nos acogió y hoy nos permite ser mejores seres sociales, con profundo respeto por lo público, con profundo respeto por lo de todos.

Resumen

En la presente investigación se abordó la percepción de los usuarios respecto al servicio recibido por parte de los servidores públicos de la Alcaldía del Doncello, Caquetá. Se desarrollan los antecedentes Nacionales e Internacionales enfocados en atención al usuario, regionales no se encontraron lo que hace que la investigación sea pertinente. En el desarrollo del marco teórico se consolidan dos capítulos de referencia, donde el primero se enfatiza en concepciones de atención al cliente y el otro enfocado en conocer el rol que desempeñan los servidores públicos como agentes dinamizadores de la gobernabilidad, esto con el fin de dar mayor aporte teórico a la investigación. El objetivo de la investigación es analizar la percepción de los usuarios frente al servicio prestado por los funcionarios públicos de la Alcaldía; es una investigación cuantitativa con enfoque descriptivo; la muestra se extrajo por medio de Feedback Networks dando un total de 100 usuarios, a los cuales se les realizó encuesta estructurada como técnica de recolección de información.

Con base en la investigación, se identifica que el servicio prestado por los servidores públicos de la Alcaldía de El Doncello es útil, manejan buena escucha y por ello se genera colaboración con el requerimiento, además el servicio, la calidad y la experiencia están en un excelente rango de aceptación, indicando que la percepción de los usuarios respecto al servicio prestado por los funcionarios de la alcaldía es favorable.

PALABRAS CLAVE: atención al usuario, percepción, servidores públicos, estrategias, Institucionalidad.

Abstract

In the present investigation, the perception of users regarding the public services of the City Hall of Doncello, Caquetá is addressed. The national and international background has been made known. In the development of the theoretical framework, two reference chapters are consolidated where the first one is emphasized in customer service conceptions and the other focused on knowing the role played by public servants as dynamic agents of governance, this in order to give greater theoretical contribution to research. The objective of the investigation is to analyze the perception of users in relation to the service provided by the public services of the Mayor's Office. It is a quantitative research with a descriptive focus; the sample was extracted by means of the feedback networks giving a total of 100 users, to whom a structured survey was carried out as a technique for gathering information.

Based on the research, it is identified that the service provided by the public services of the Mayor of Doncello is useful, they handle good listening and therefore the requirement is generated, in addition to the service and the quality of the experience are in excellent range of acceptance, indicating that the perception of users regarding the service provided by the officials of the mayor's office is favorable.

KEY WORDS: attention to the user, perception, public servants, strategies, Institutionality.

Contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 10 |
| Capítulo 1. Planteamiento del Problema | 12 |
| 1.1. Situación Problemática. | 12 |
| 1.2 Objetivos: | 14 |
| 1.3 Justificación: | 15 |
| 1.4. Antecedentes: | 17 |
| 1.4.1. Internacionales | 17 |
| 1.4.2. Nacionales | 18 |
| 1.5. Marco contextual..... | 19 |
| 1.6. Marco Legal | 19 |
| Capítulo 2. Marco Teórico | 20 |
| 2.1 Atención al Cliente:..... | 20 |
| 2.1.1. Calidad y satisfacción del servicio en las entidades públicas. | 24 |
| 2.1.2. Política de Atención al Ciudadano. | 25 |
| 2.1.3. Programa Nacional de Eficiencia al Servicio al Ciudadano (PNESC) | 25 |
| 2.2. El rol que desempeñan los servidores públicos como agentes dinamizadores de la governabilidad en el entorno del estado..... | 26 |

| | |
|--|----|
| Capítulo 3. Metodología..... | 29 |
| 3.1. Hipótesis general:..... | 29 |
| 3.1.1. Específicas: | 29 |
| 3.2. Enfoque: | 29 |
| 3.3. Tipo: | 30 |
| 3.4. Población:..... | 30 |
| 3.5. Muestra:..... | 30 |
| 3.6. Técnicas e Instrumentos:..... | 31 |
| 3.7. Procedimiento: | 32 |
| 3.7.1. Fase 1 | 32 |
| 3.7.2. Fase 2 | 32 |
| 3.8. Fuentes de la información: | 32 |
| 3.9. Tratamiento de la información:..... | 32 |
| Capítulo 4 Resultados | 33 |
| Conclusiones | 39 |
| Recomendaciones..... | 40 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Factores que inciden en el Trato con el usuario | 22 |
| Tabla 2 Elementos comunes en canales de atención..... | 23 |
| Tabla 3 Valores del Servidor Público | 27 |
| Tabla 4 Variables para hallar la muestra..... | 30 |
| Tabla 5 Variables del Análisis Cuantitativo..... | 31 |
| Tabla 6 Ecuación para hallar la muestra | 31 |
| Tabla 7 Cronograma de Actividades..... | 41 |
| Tabla 8 Recursos Necesarios | 42 |

Introducción

La atención al usuario actualmente radica en atender y comprender la importancia de quien solicita un servicio en los diferentes entes, en este caso cobra relevancia al querer conocer cuáles son las prácticas en la atención al usuario realizadas por los servidores públicos de la alcaldía del Doncello, Caquetá, pues es por medio de estos que se establece el canal de comunicación más cercano con la comunidad y sus necesidades, requerimientos o inquietudes.

Por consiguiente, como objetivo principal, se busca un análisis de la atención que se le brinda al usuario; para ello se busca identificar la percepción que tienen los usuarios frente al servicio, que permitirá evaluar el desempeño, para posterior a ello y conociendo los resultados diseñar una propuesta aplicable que focalice debilidades o falencias por parte de los servidores públicos de la alcaldía del Doncello, Caquetá.

La investigación consta de 4 capítulos con los cuales se fortalece la intención del estudio.

➤ Capítulo 1: planteamiento del problema, donde se establece la base de la investigación, se comprende que los usuarios en cierta medida son un eje central en la función de determinado ente privado o público; los objetivos y la justificación donde se distingue la importancia del proyecto, la viabilidad y pertinencia del mismo.

➤ Capítulo 2: marco teórico se describen los conceptos de las variables que dan sustento a la investigación, partiendo por la atención al cliente promulgada por Casal 2004 “el usuario es cualquier persona con un deseo y una necesidad” y por otro lado la Constitución Política de Colombia en su artículo 123 “los servidores públicos están al servicio del estado y la comunidad”.

➤ Capítulo 3: Metodología, investigación con método Cuantitativo de tipo Descriptiva. Se trabajara con una muestra confiable de 100 usuarios a los cuales se les

aplicara como técnica de recolección de información una encuesta estructurada según lo que se quiere analizar.

➤ Capítulo 4: incluirá el análisis de los resultados, se estructuran diagramas (pastel) que permita realizar un mejor análisis. Las conclusiones y/o recomendaciones para la investigación.

Se espera con este análisis lograr encaminar nuevas procesos y procedimientos con estrategias que permitan el mejor desempeño en la institución, creando espacios para el aprendizaje, en donde se rescate la importancia de los valores y la atención al usuario, donde se fortalezca la comunicación entre los servidores públicos y los usuarios del municipio de El Doncello.

Capítulo 1. Planteamiento del Problema

1.1.Situación Problemática.

Las transformaciones constantes que se generan desde el Estado con sus políticas públicas cambiantes y las nuevas tendencias de la administración pública, imprimen todos los días nuevas dinámicas en los asuntos públicos y su relación con los conciudadanos, que suscitan y hacen necesarios el rediseño de estas relaciones para que encajen perfectamente e interpreten los modelos de gestión requeridos y necesarios en la forma en que se implementaran las políticas públicas para que no queden en la retórica y las buenas intenciones.

Por consiguiente, se reconoce que la atención al usuario es el pilar fundamental tanto en las empresas públicas como privadas, independientemente que estén dedicadas a la producción de bienes o a prestar servicios; pues es allí donde los usuarios hacen uso de estas, bien sea para adquirir un producto o para requerir un servicio, así también buscan respuestas que de una u otra manera les generen satisfacción y permitan una buena percepción acerca de quien los atendió y así se cumpla con el cometido institucional.

Desde el punto de vista gubernamental, se entiende que los gobiernos emprenden cambios desde múltiples puntos de vista y estos por supuesto impactan las formas de atención y relación con los ciudadanos, desafortunadamente estos cambios no se interpretan de la misma forma en los servidores públicos quienes son los responsables del éxito o fracaso del cometido institucional, y termina esto siendo una limitante que afecta el cometido gubernamental.

En el mundo y especialmente en los países de América Latina, las reformas que se han venido dando tanto de índole económico, político y social han modificado tanto los procesos y procedimientos de atención dentro de las instituciones públicas, lo que ha determinado un

cambio drástico en las formas de atención, gestión y desempeño que se debe atender con sumo cuidado para que sean factor integrador y constructor de nuevas pautas de atención y administración.

Ahora bien, las buenas practicas utilizadas en el sector privado han permitido comparaciones odiosas pero necesarias frente al sector público, que han puesto en evidencia las falencias y han generado además la necesidad de incorporar conceptos utilizados casi de forma exclusiva por los privados para dinamizar, transformar y planificar procesos, que terminan siendo mejoras continuas y permanentes que generen satisfacción y calidad.

Así se genera la necesidad de incorporar nuevas tendencias y tipos de instrumentos con los cuales se pueda fortalecer la capacidad institucional en todos sus niveles para poder contar con un sector público eficiente y competitivo, donde se fomentaran nuevas y diferentes prácticas que mejoren el desempeño laboral a todos los niveles, para satisfacer las expectativas generadas.

De manera que por la importancia y la dimensión del sector público es deber de todos quienes hacen parte del mismo, aportar, crear, innovar, desarrollar cambios actitudinales que permitan hacer la diferencia y no se limite solamente a la imitación del sector privado y sus buenas practicas, pues de la diferencia que se pueda marcar es de donde nacen las nuevas tendencias innovadoras tan exigidas por todos.

Por todo lo expuesto anteriormente, es que surge la necesidad de realizar un análisis investigativo sobre las prácticas que desarrollan los servidores públicos de la alcaldía del Doncello Caquetá en relación con la atención al usuario y la incidencia que tiene esta relación sobre toda la dinámica institucional, donde con ello finalmente se propongan acciones de mejora que redunden el buenas prácticas y mejoren la imagen institucional y por ende los procesos de gobernabilidad.

En esta investigación se trabajó con la Alcaldía del Doncello Caquetá, municipio de sexta categoría cuya misión es “Construir un territorio de convivencia, participación comunitaria, transparencia y gestión, fomentando desde la institucionalidad la tolerancia, el respeto por la diferencia, la crítica y los derechos fundamentales de los ciudadanos”. (PID)

La situación problemática planteada conduce a formular la siguiente pregunta: ¿Cuál es la percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por parte de los servidores públicos de la administración municipal del Doncello?

1.2 Objetivos:

Objetivo general:

- Analizar la percepción en la atención al usuario por parte de los servidores públicos de la alcaldía del Doncello Caquetá con el fin de generar estrategias para fortalecer la institucionalidad.

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de percepción de los usuarios frente al servicio prestado por los servidores públicos de la Alcaldía del Doncello, Caquetá.
- Conocer el desempeño en los procesos y procedimientos que desarrollan los servidores públicos en la atención al usuario.
- Construir una propuesta viable y eficaz para desarrollar en la atención al ciudadano con los servidores públicos de la Alcaldía del Doncello, Caquetá.

1.3 Justificación:

Se requiere generar y promover de carácter urgente una nueva relación entre quienes hacen uso de los servicios que se prestan en los estamentos públicos y con los servidores públicos que se encargan de prestar esos servicios. Si bien es cierto la actitud y el comportamiento del servidor público son fundamentales en el proceso de atención al usuario, pero cabe resaltar que no son suficientes si no se cuenta con una formación amplia y estructurada al respecto, que le permita asumir los cambios que a diario se presentan en la administración y le ayuden a ejecutar de la mejor manera tal obligación.

En las administraciones municipales incluyendo la del Doncello Caquetá, poco o nada han hecho frente a procesos de capacitación respecto a los retos y nuevos conocimientos requeridos para una óptima prestación de servicios que en su mayoría son de carácter administrativo e informativo, los cuales son prestados por funcionarios o contratistas se puede decir con poca formación en asuntos de atención al usuario, con alta rotación en los cargos o puestos de trabajo, con pocos recursos tecnológicos, pero en su mayoría con una alta vocación de servicio que hasta ahora ha permitido atenuar las falencias en esta materia y las incidencias que termina teniendo esta mala relación en toda la cadena administrativa.

El papel de las TIC es cada vez más importante y está cada vez más relacionado con la gestión que se realiza en las administraciones municipales de todos los niveles, es por ello que se convierte en una herramienta fundamental en la construcción de la simbiosis alcaldías – ciudadanos; la incorporación de las TIC no solo permite mejorar la atención al usuario sino también la gestión propia, racionalizando trámites, minimizando tiempos de respuesta que pueden ser utilizados en otras actividades que ayuden a mejorar la percepción de los usuarios y la productividad en general, lo cual redundará en la mejora de los servicios prestados y en la

atención tanto del cliente interno como el externo; es por ello y atendiendo las consideraciones anteriores éste será considerado un elemento de análisis para la presente investigación.

Las limitaciones presupuestales han sido un factor importante que no ha permitido el buen desarrollo y desempeño en la atención al usuario, pues la falta de insumos técnicos, tecnológicos y de formación al personal hacen de la Alcaldía municipal del Doncello una administración anquilosada y con deficiencias tanto en atención al usuario como en información que pueda ser tabulada y convertida en indicadores que ayuden en la formulación de estrategias que agilicen y se pongan a tono con lo que los ciudadanos usuarios buscan y requieren.

Los ciudadanos tienen derecho a solicitar y obtener información sobre todos los servicios y actividades realizadas por la administración, aparte de eso los ciudadanos cada día son más exigentes, con más altos niveles académicos, con más conocimientos y sobre todo, más reflexivos de los derechos que tienen, es por ello que este análisis también será direccionado teniendo en cuenta al usuario como sujeto de derechos y específicamente como sujeto con derecho a la información, no solo porque esté contemplado en nuestra carta magna, sino porque es política de estado y porque además debe ser establecido como prioridad para la administración municipal.

1.4. Antecedentes:

1.4.1. Internacionales

(Abad & Diaz, 2014) Con su tesis titulada “Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil” fue una investigación de tipo inductivo – analítico, se utilizó como técnica la Encuesta aplicada a 80 colaboradores de una organización y a 10 asesores, se evidencio las habilidades y fortalezas de la institución y carencias en calidad de servicio y cultura organizacional, asimismo concluye que de acuerdo a las encuestas realizadas al personal de la empresa, las áreas donde se identificó mayores inconvenientes son los departamentos que tienen contacto con el cliente, debido a la pésima actitud con la que desarrollan sus funciones.

(Fernandez, 2015) en su tesis “Calidad en atención a usuarios de la administración pública” tuvieron como objetivo diagnosticar la calidad en el servicio de atención a afiliados, para así determinar el nivel de satisfacción y posterior a ello elaborar una propuesta para mejorar falencias; una investigación de tipo descriptivo, con tecnica de aplicación la encuesta una para afiliados y otra para medición del nivel de satisfacción aplicada a una muestra de 372 personas, concluyeron que la mejor percepción esta lo que hace referencia a la apariencia tanto de los empleados como de las instalaciones físicas, el horario de atención, el tiempo de espera para ser atendidos y la información que se le da a los afiliados, son los aspectos más destacados por parte de los mismos a la hora de evaluar el servicio que se le brinda.

(Olmedo, 2013) Con su tesis nombrada “La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha”

Con el objetivo de Determinar cómo incide la capacitación del servidor municipal en la calidad de atención ciudadana en esta municipalidad, utilizando el enfoque cuali-cuantitativo y tipo de investigación exploratorio/descriptivo, utilizando la encuesta y entrevista en 89 usuarios y 11 funcionarios concluyeron que los servidores municipales no tienen la suficiente capacitación para proporcionar información eficaz al usuario, además que no hay buenas relaciones laborales.

1.4.2. Nacionales

(Linares, 2014) Con su tesis de especialización “Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público” cuyo objetivo fue analizar las prácticas de gerencia del servicio en entidades del sector público, con una búsqueda cualitativa aplicada en funcionarios mediante encuesta, concluyeron que la Administración Pública se ha encargado de re direccionar sus estrategias en pro de una mayor cobertura, la disponibilidad de canales de atención efectivos, sistemas de información confiables, servidores públicos más cualificados para el desempeño de sus funciones, mayor participación y co-creación de valor con el ciudadano y el logro de altos índices de calidad en los productos o servicios.

(Rubio, Rodríguez, & Uribe, 2012) Con la tesis denominada “Análisis de la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio recibido por parte del personal que atiende en las grandes superficies de la ciudad de Ibagué” cuyo objetivo principal fue identificar la percepción de los clientes con respecto a la calidad en el servicio al cliente, con un estudio descriptivo aplicado a una muestra de 380 usuarios por medio de la encuesta, concluyeron que existen variables que pueden determinar la calidad del servicio al cliente entre las cuales se destacan la amabilidad del personal, la agilidad en la atención, la atención al cliente, la calidad de los productos, las facilidades de pago y los servicios de garantía, asesoría y postventa, variables que fueron objeto de análisis en este artículo.

1.5. Marco contextual

El Doncello, Caquetá: Municipio de Colombia en el departamento del Caquetá Plantado sobre el piedemonte de la Cordillera Oriental, está ubicado al nororiente de Florencia, capital del departamento. Fundado el 4 de abril de 1951, tiene una superficie de 1043 kilómetros, cuenta con una población total de 22,137 habitantes.

El municipio presenta como divisiones administrativas tradicionales el sector rural y sector urbano, distribuidos en un área aproximada de 1.119 KM². La Cabecera Municipal o Casco urbano lo conforman 17 barrios en un área de 1,92KM² y la parte rural la conforman 58 veredas en un área estimada de 1.118,08 KM². Existen en la parte rural cinco Inspecciones de Policía creadas: Berlín, Maguaré, Puerto Manrique, Peñas negras y Puerto Hungría, pero en la actualidad y debido especialmente a la difícil situación fiscal del Municipio solamente funcionada la de Berlín.

1.6. Marco Legal

- Constitución política de Colombia en los artículos 1o, 13, 23, 74, 83, 84, 209 y 365.
- Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
(Constitución Política de Colombia, 1991)
- Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. (Constitución Política de Colombia, 1991)
- Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3785 DE 2013

- Resolución 2281 de 2013 por la cual se conforma el Grupo de Atención a peticiones, quejas, reclamos y orientación ciudadano de la comisión nacional del Servicio civil.
- Ley 1755 de 2015 la cual hace referencia al derecho de petición ante autoridades.

Capítulo 2. Marco Teórico

Los fundamentos teóricos - conceptuales del presente proyecto de grado se centran en dos ejes temáticos: el primero hace referencia a las concepciones sobre atención al cliente (usuario), y el segundo tiene que ver con el rol que desempeñan los servidores públicos como agentes dinamizadores de la gobernabilidad en el entorno del estado.

2.1 Atención al Cliente:

Entendiendo que la atención al cliente hace “referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización con fines de lucro para establecer contacto e interactuar con sus clientes” (MX, 2013). En la alcaldía de el Doncello los servidores públicos encargados del desarrollo de la atención al cliente, manejan y hacen uso en este caso de tres principales canales de comunicación que les facilita la interpretación a una necesidad o requerimiento, estos seria llamada, escritura o comunicación verbal con el usuario, siendo esta ultima un recurso humano vital para el buen funcionamiento interno de los procesos con la comunidad.

(Casal, 2014) Un usuario es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer y que tiende a solicitar y/o utilizar los servicios de un profesional, empresa o administración. En función del tipo de destinatario de su petición, entendemos al usuario

como cliente si se dirige a la empresa privada, o ciudadano, si su destinatario es la administración pública”. (p.6).

De aquí parte que el usuario es un eje central del funcionamiento de una organización u empresa, por lo que se debe tener estrategias que faciliten la comunicación para dar solución a sus inquietudes.

Por otro lado, (Brown, 1989) establece que “la atención al cliente se refiere a personas, no a cosas. Consiste en hacer un encaje de dos grupos de personas: los empleados y los clientes” (p.5). Es por esto entonces que lo que representa a la empresa son tanto sus funcionarios como sus usuarios, donde obtendrán un producto o servicio que satisfaga sus necesidades o expectativa, por ende es que la empresa debe ofrecer alternativas comunicativas, sociales, y formar para la actitud y el compromiso con su labor.

(Casal, 2014) Afirma que la fidelización y calidad en la atención a clientes y usuarios, es una mezcla de cinco factores o elementos que, unidos, conforman el éxito y que si uno de ellos falla, el usuario percibirá que la calidad del servicios no es la más apropiada. Estos factores son:

- El servicio o producto
- Los procedimientos
- Equipos y recursos materiales
- Gestión de la información
- El personal de contacto

Sin duda alguna teniendo en cuenta los aspectos anteriores el más relevante es el ultimo el cual hace referencia al personal que entra en contacto con el usuario, para nuestro caso los

servidores públicos que son la cara de la administración municipal. Por tanto, la forma en que se atiende a los usuarios es influenciada por diversos factores propios de las personas como lo son, su cultura, su entorno, sus motivaciones, sus emociones, la actitud frente a las actividades que desarrolla; por esto, es de resaltar que hoy en día toda empresa u organización tanto pública como privada deben estar encaminadas en una verdadera cultura hacia el usuario, contar con personal capaz, responsable y en constante formación; pues son sus clientes los que promueven su funcionamiento, básicamente son su eje central.

Como se hizo mención anteriormente, son diversos los factores los que influyen en el trato que se le da a los usuarios, como (Casal, 2014) asevera “las primeras consideraciones que debemos tener en cuenta para acercarnos a nuestro cliente son cuestiones de carácter personal” (p.8), pues son estas con las cuales el usuario va interactuar al momento de entrar en contacto con un funcionario público, y por ende deben tener en cuenta al momento de manejar la comunicación con el usuario.

Tabla 1. Factores que inciden en el Trato con el usuario

| | |
|---|--------------------------------------|
| Socioculturales: van desde el ambiente en que tuvo la socialización primaria hasta el ambiente familiar que transcurre su existencia, pasando por la educación reglada y no reglada. | Sociales Grupales Culturales |
| Rasgos de personalidad: estas características están unidas al sistema de los valores propios de cada persona. | Físicos Intelectuales Emotivos |
| Actitud: Nuestra actitud, al contrario de lo que se piensa en general, es modificable, si se pone la voluntad suficiente para ello. | Positivo Negativo |
| Expectativas y experiencias: la reiteración de situaciones concretas a lo largo de nuestra vida, tanto en el plano personal como en el laboral, inciden en las reacciones o comportamientos. | Buenas Malas |

Elaboración propia.

Es preciso que la empresa que presta un determinado servicio fortalezca los factores necesarios de quienes son los responsables del servicio de atención, y más allá de ello es relacionar al personal con la filosofía y la cultura de la empresa, pues logrando esto se podrá transmitir una buena actitud y de allí se obtendrán las experiencias positivas que favorecen a la percepción positiva de la empresa en este caso de la Administración Pública Municipal del Doncello, logrando niveles de excelencia, duraderos y de calidad.

Por otro lado, es importante reconocer que el servidor público debe mantener un buen trato e identificar prioridades en el momento de cumplir su labor, es por ello que se deben tener en cuenta algunos elementos comunes en los canales de atención como la actitud y el lenguaje a la hora de dar una respuesta negativa, atender reclamos o atención a personas alteradas, por consiguiente teniendo en cuenta el Protocolos de Servicio al Ciudadano, 2017 donde dan pautas para desempeñar una buena labor.

Tabla 2 Elementos comunes en canales de atención.

| | |
|---|--|
| Atributos del buen servicio: va más allá de respuesta, se debe satisfacer al usuario, conocer su necesidad. | Respetuoso, amable, confiable, oportuno, eficiente. |
| Actitud: disposición de ánimo, postura y tono de voz al relacionarse con el usuario. | Anticipar, escuchar, satisfacer, creativo. |
| Atención a personas alteradas: se recomienda mantener actitud amigable, mirada fija, no mostrar agresividad verbal o postural. | Escuchar, permitir que se desahogue, no perder el control, cuidar tono de voz. |

Elaboración propia

2.1.1. Calidad y satisfacción del servicio en las entidades públicas.

Para realizar un análisis de la percepción de los usuarios respecto al servicio recibido por parte de los servidores públicos de la Alcaldía del Doncello, es indispensable hablar de calidad y satisfacción, definidas respectivamente como: (Hurtado, 2005) “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (p.31) y (ISO, 2005) "percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos".

Entonces, independientemente del servicio requerido, todos los usuarios buscan obtener la satisfacción de sus necesidades, aparte de que sean atendidos bajo los mejores estándares de servicio (amabilidad, respeto, comprensión y diálogo) lo que ha obligado a que las administraciones públicas cambien sus estrategias en la planeación donde tenga prioridad el cliente, es así que se debe trabajar a través de políticas o mecanismos necesarios para cumplir con la satisfacción de los requerimientos o necesidades de sus clientes.

Por consiguiente, es comprensible entender la calidad que el ciudadano espera obtener, no se mide en un determinado momento, por el contrario en todos aquellos donde tiene interacción, pues es así que experimenta e identifica factores favorables o negativos para el sector con el cual interactúa. A partir de esto se comprende que el proceso de investigación referido con la atención al cliente por parte de los servidores públicos de la Alcaldía de Doncello debe tener un seguimiento y control a los procesos que se presentan con su personal por parte de su administración para tener una imagen favorable ante los usuarios que acceden a ella.

2.1.2. Política de Atención al Ciudadano.

La política de Atención al Ciudadano en Organizaciones Solidarias es un documento que busca construir de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos al momento de acercarse a Organizaciones Solidarias para acceder a la información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo. (Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano , 2014).

Por consiguiente es vital que el ciudadano tenga una atención igualitaria, prioritaria con una información viable, confiable y asertiva, entonces, la atención al usuario se debe prestar de la mejor forma, teniendo presente que los ciudadanos son los principales clientes y frente a esto dar a conocer que se mejora la atención, satisfaciendo sus necesidades de una forma amable, idónea y concreta, esto a través de un lenguaje acorde, idóneo, amable y sobre todo respetuoso. Es por eso, que para poder cumplir con el objetivo de brindar cada día un mejor servicio a los ciudadanos, se requiere que todos los funcionarios públicos cumplan con esa vocación de servicio que se adquiere como persona y como servidores públicos.

2.1.3. Programa Nacional de Eficiencia al Servicio al Ciudadano (PNESC)

Se encargada de promover la gestión pública que tenga como eje central el Servicio al Ciudadano y la Eficiencia Administrativa en las entidades de la Administración Pública del orden Nacional y Territorial, a través de la generación de Políticas Públicas en materia de Servicio al Ciudadano y el acompañamiento técnico a las entidades, con miras a mejorar sus estándares de atención y ofrecer un servicio acorde a las necesidades, expectativas y realidades de los ciudadanos colombianos. (PNESC, 2014).

2.2. El rol que desempeñan los servidores públicos como agentes dinamizadores de la gobernabilidad en el entorno del estado.

Para una mejor comprensión primero se definirá el concepto de servidor público, que según la Constitución:

Las personas naturales vinculadas a un organismo público por un procedimiento electoral, reglamentario o contractual laboral; a cargos previamente creados, para el ejercicio de funciones y deberes señalados por autoridad competente, relacionados con los fines y las actividades del Estado en las diferentes ramas, órdenes, niveles y organismos autónomos. (Constitución Política de Colombia, ART 123, 1991).

Con este fundamento se entiende que el servidor público debe cumplir su principal tarea, el servicio a la comunidad, pero esta debe enfocarse en un servicio principalmente de calidad y humano. En consecuencia, la Procuraduría establece que “los servidores públicos son, ante todo, ciudadanos que están destinados a servir al Estado y a la comunidad, bajo los principios de transparencia, eficiencia y eficacia”.

Por consiguiente, en el código de integridad se establecen unos valores que el servidor público debe desarrollar en su proceso de interactuar con la comunidad, para que así haya una buena comunicación y entendimiento por las dos partes, siempre debe tener esto en cuenta pues son parte de sus principios laborales y humanos.

Tabla 3 Valores del Servidor Público

| | |
|-------------------|--|
| Honestidad | Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general. |
| Respeto | Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición. |
| Compromiso | Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar. |
| Diligencia | Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado. |
| Justicia | Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación. |

Elaboración propia, tomado de (Codigo de Integridad, Valores del Servicio Público)

El servidor público además de cumplir con los valores mencionados, debe establecer un buen entorno de trabajo, principalmente de comunicación entre colaboradores y administrativos, en procura de promover la confianza y el buen desempeño en sus labores con la comunidad. Como se afirma en el boletín emitido por la (Procuraduría) “con un correcto desempeño del servidor público se construye la confianza necesaria para que la sociedad opere adecuadamente”. Con lo anterior, se identifican uno de los principales factores que permiten que el servidor público sea un dinamizador en el desarrollo de la gobernabilidad.

Por tanto, el servidor público en virtud de su conocimientos, práctica y entendimiento adquiridos en el proceso de atención al usuario (Raja, 2018) “contribuyen a la construcción de políticas públicas que posteriormente pueden ser implementadas para la mejorar de la calidad de vida de los ciudadanos”. Entonces un servidor público que maneje valores por sobre todo como

ser honesto, neutral, efectivo y eficiente permite que sean la única garantía para un desarrollo eficaz en el proceso de gobernabilidad.

El servidor público esta para orientar, ayudar y fortalecer procesos con la comunidad en los requerimientos necesarios, pues estos tienen como misión principal servir; es indispensable en la buena función que el servidor público sienta vocación por lo que hace, y no que como es una obligación lo realizan con actitud arrogante, obteniendo con ello una imagen negativa para la empresa.

El servidor público al igual que el usuario cumple una función principal en el desarrollo de un buen mecanismo de promoción de normas que favorecen la dinámica del proceso de gobernar conociendo e identificando necesidades y falencias presentes en la atención que se le está ofreciendo al usuario.

En el boletín emitido por la (Procuraduría) se establecen que el servidor público quiere concebirse como “creíble, confiable, cumpliendo la labor con la diligencia, la eficiencia y la actitud con la que esperarían si estuvieran del otro lado de la fila o punto de atención. Quieren llegar a ser un modelo a seguir para la sociedad”. Por consiguiente las organizaciones, empresas o entidades deben procurar por la formación, interacción y desarrollo de buenas actitudes del servidor público, de cierta manera ser un apoyo para fortalecer los lazos humanos y administrativos en el entorno laboral.

Capítulo 3. Metodología

3.1. Hipótesis general:

Las prácticas inadecuadas son factores causantes de la de la mala percepción de los usuarios frente a la atención que prestan los servidores públicos de la alcaldía de El Doncello Caquetá

3.1.1. Específicas:

- La mala percepción de atención al usuario se genera por falta de profesionalismo.
- La falta de capacitación continua contribuye a las malas prácticas de los servidores.
- Buenas estrategias contribuyen a mejorar el servicio al usuario por parte de los servidores públicos.

3.2. Enfoque:

El enfoque de la investigación será Cuantitativo referenciado a (Sampieri R. , 2014) “representa un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos”. Se precisa también “El proceso de investigación (Sabino, 2014) y Metodología de la Investigación I de (Ferreyra & Longhi, 2010) donde basados en ellos se hace un encadenamiento de la información de lo general a lo particular.

3.3. Tipo:

Será descriptivo, con este tipo de estudio se “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Sampieri R. , 2014). Se pretende proporcionar información partiendo de la aplicación de encuestas; se aplicara en las dependencias de atención al usuario de la alcaldía de El Doncello Caquetá, con el fin de encontrar factores causantes de la problemática y así poder generar alternativas de solución. La investigación será de corte trasversal, pues “los datos se recogen una sola vez y en un determinado momento”. (Heinemann, 2003).

3.4. Población:

La población del estudio está representada por 22137 ciudadanos del Municipio del Doncello.

3.5. Muestra:

N: Es el tamaño de la población o universo (N: Es igual a habitantes 22137 el municipio de El Doncello (Proyección DANE 2018 según el censo 2005).

Tabla 4 Variables para hallar la muestra

| | |
|---|--|
| k | Constante que depende del nivel de confianza asignada. Indica la probabilidad de que los resultados de la investigación sean ciertos: un 95 % de confianza es lo mismo que decir que habrá una equivocación con probabilidad del 5%. |
| e | Error muestral deseado, parte de los resultados de una muestra aleatoria suficiente para la investigación. |
| p | Proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura. |
| q | Proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$. |
| n | El tamaño de la muestra (número de encuestas a realizar). |

Elaboración propia

Los valores K más utilizados y sus niveles de confianza son:

Tabla 5 Variables del Análisis Cuantitativo

| | | | | | | | |
|--------------------|------|------|------|------|------|-------|------|
| K | 1,15 | 1,28 | 1,44 | 1,65 | 1,96 | 2 | 2,58 |
| Nivel de confianza | 75% | 80% | 85% | 90% | 95% | 95,5% | 99% |

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 6 Ecuación para hallar la muestra

N:

k:

e: %

p:

q:

n: es el tamaño de la muestra

Elaboro: Feedback Networks

Para tener un mínimo margen de error la muestra a encuestar será de 96 usuarios con un margen de error del 5% y con un 95% de nivel de confiabilidad, se obtiene esta muestra por medio de (Feedback Networks, 2013) con los que se lograra obtener la información necesaria para un correcto análisis.

3.6. Técnicas e Instrumentos:

La técnica que se utilizara para la recolección de la información será la encuesta estructurada en lo que se quiere analizar. “*técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio*” (Garcia, 2002).

3.7. Procedimiento:

El propósito de la investigación está encaminado en analizar la atención al usuario por parte de los servidores públicos de la alcaldía del Doncello, Caquetá, en ese sentido se estructuró en dos fases:

3.7.1. Fase 1. Conocer la población que accede a los servicios de la alcaldía, esto dialogando con los usuarios, de allí se parte de la necesidad de conocer que pasa con la atención que ofrecen los funcionarios.

3.7.2. Fase 2: estructuración del proyecto, identificación de la población, aplicación de encuesta y análisis de variables encontradas.

3.8. Fuentes de la información:

- **Fuentes primarias:** Información oral y escrita recopilada directamente y suministrada directamente por los usuarios que acceden a servicios de la Alcaldía.

- **Fuentes secundarias:** Información escrita de textos, revistas, documentos, prensa e informes de investigación que contribuyan en el tema de investigación.

3.9. Tratamiento de la información:

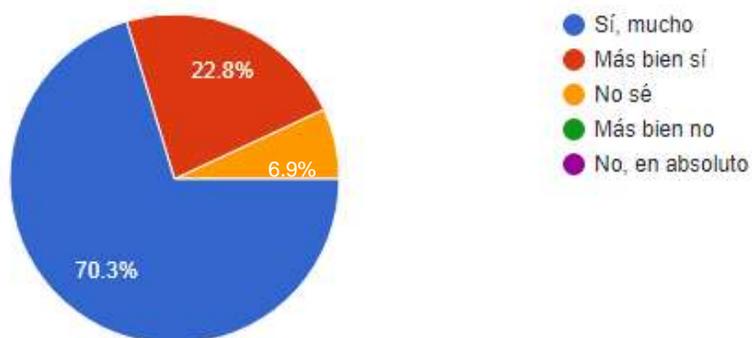
Presentación de información: texto, cuadros, tablas, gráficas, y diagramas.

Capítulo 4 Resultados

Análisis descriptivo de los resultados, se plasman gráficos circulares que permiten una mejor observación de las respuestas dadas por los usuarios encuestados.

1. ¿Es útil el uso de nuestros servicios para usted?

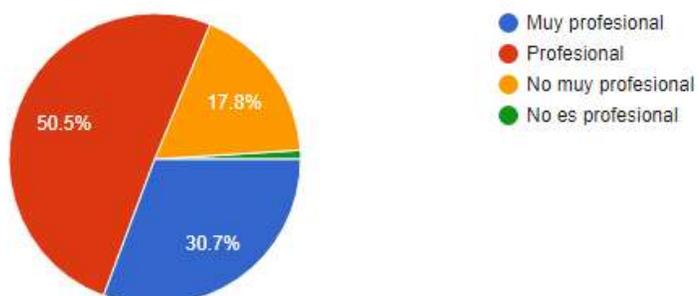
101 respuestas



De los 101 encuestados se establece entonces que gran porcentaje de esta población considera que los servicios prestados por la Alcaldía del Doncello a través de los servidores públicos con un 70,3 % (71 usuarios) es muy útil para ellos; siendo esto positivo para los procesos que manejan la Alcaldía, pues hace ver que se pueden satisfacer las necesidades de los usuarios.

2. ¿Cómo le parece el aspecto profesional de nuestra institución?

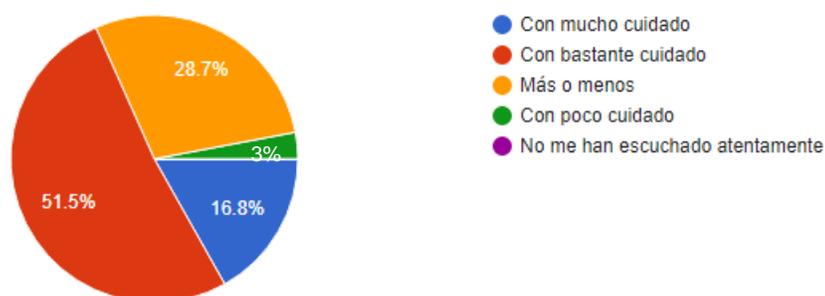
101 respuestas



El 50.5% (51 encuestados) consideran que el aspecto de la institución es “Profesional” y el 30.7% (31 encuestados) “Muy Profesional” de resaltar para la Alcaldía, se confirma que se esmera porque su personal de atención al cliente sean servidores públicos capacitados para el desarrollo de su labor.

3. ¿Los servidores públicos de atención al usuario han escuchado tu problema atentamente?

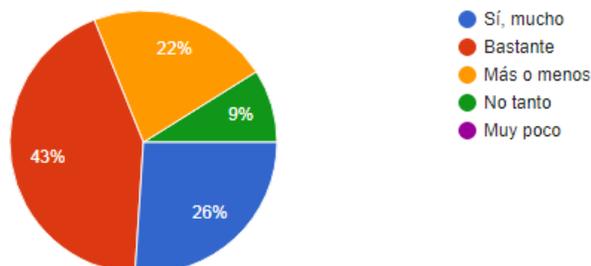
101 respuestas



Al respecto de si los servidores públicos han escuchado sus problemas atentamente, se encuentra que hay un alto grado de satisfacción con el 51.5% (52 encuestados) y el 28.7% (28 encuestados) responden que con “bastante cuidado”, dos variables que denotan que los servidores públicos realizan su labor teniendo muy en cuenta la usuario; solamente un 3% (3 encuestados) respondieron que con “poco cuidado”, un valor mínimo pero importante a fortalecer.

4. ¿Los servidores públicos de nuestro servicio al usuario se han animado a ayudarte?

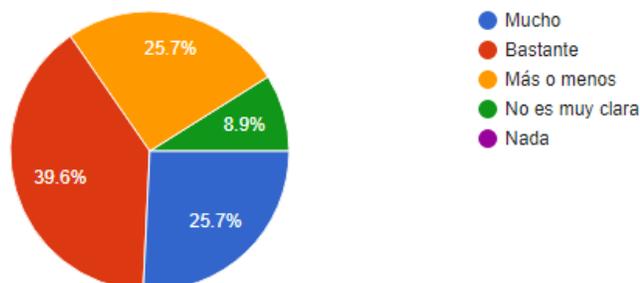
100 respuestas



Con respecto a que si los servidores públicos se han animado a ayudarlo, se evidencia que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que “bastante” con el 43% (43 encuestados) y “sí, mucho” con 26% (26 encuestas); importante identificar que los servidores públicos se toman su labor con el cuidado de tener en cuenta y esforzarse por satisfacer la necesidad del usuario. Por el contrario un 9% (9 encuestados) dicen que “no tanto” pueden ser un mal momento del servidor público que hizo se presentara alguna falencia que ha de tenerse en cuenta.

5. ¿Ha quedado clara la información que proporciona por el servidor público?

101 respuestas

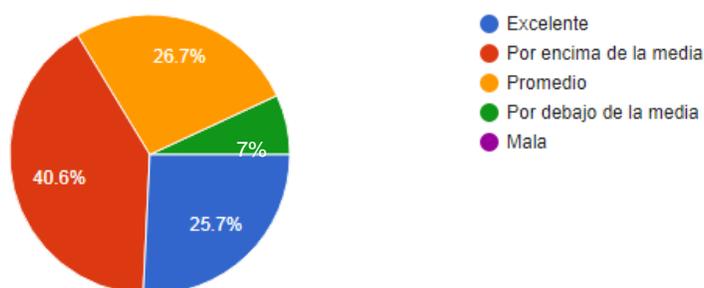


Con relación a que si la información brindada por parte del servidor público le ha quedado clara se obtiene con el 65.3% de los encuestados están de acuerdo en que sí, donde el 39.6% dicen que “bastante” y un 25.7% dicen que “mucho”, dicha información denota que los

funcionarios públicos de la alcaldía está haciendo de su labor un buen ejercicio pues le están facilitando a los usuarios la información necesaria para satisfacer su requerimiento.

6. ¿Cómo calificaría el servicio de los servidores de la alcaldía de El Doncello?

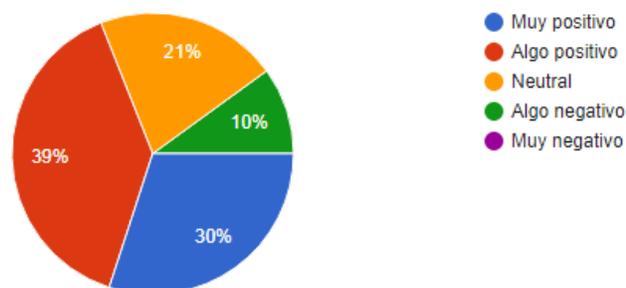
101 respuestas



Con un 40.6% (40 encuestados) el servicio de los servidores públicos está calificado “por encima de la media” y un 7% (7 encuestados) “por debajo de la media” respuestas que denotan que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio, pues de una u otra manera los servidores públicos han cumplido con su labor y son merecedores de que su servicio sea bien calificado.

7. En general, ¿cómo calificaría la calidad de la experiencia del servicio al usuario?

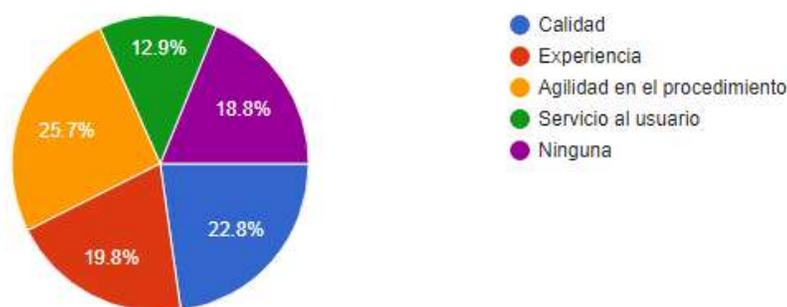
100 respuestas



A la pregunta de que como calificaría la experiencia del servicio al usuario, se tiene con un 39% (39 encuestados) la ven como “algo positivo” y un 30% (30 encuestados) “muy positivo”. Esto permite evidencia que los usuarios que hacen uso de la atención al usuario en la alcaldía del Doncello han quedado satisfechos con los requerimientos solicitados y por ende con la atención recibida por el servidor público. Se ha de tener en cuenta el 10% (10 encuestados) que respondieron que la experiencia ha sido “algo negativo” pues en algo se está fallando en el proceso de entender al usuario como eje de la funcionalidad institucional.

8. ¿Qué lo impresionó más acerca de nuestro servicio?

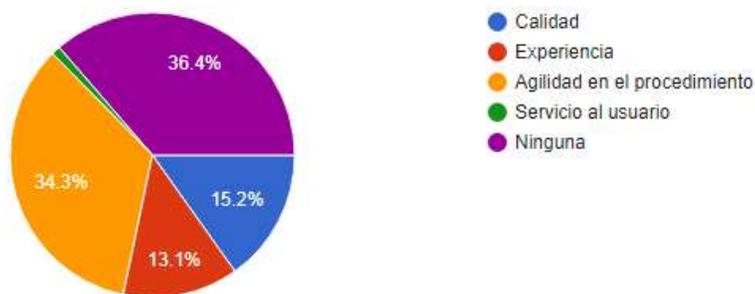
101 respuestas



A la pregunta de qué fue lo que más lo impresiono del servicio, las respuestas están muy divididas, un porcentaje significativo encuestado respondió a “ninguna” con un 18.8%, otras dos respuestas significativas esta con “calidad” un 22.8%, y “experiencia” un 19.8%, con un porcentaje mínimo esta en este caso lo que queremos analizar el “servicio al usuario” con un 12.9% ; con un gran porcentaje de respuesta está la “agilidad en el procedimiento” un 25.7%, puede ser una impresión negativa o positiva, pero que el usuario considera de gran impresión a la hora de su requerimiento.

9. ¿Qué lo decepcionó de nuestro servicio?

99 respuestas



En cuanto a que fue lo que decepciona a los usuarios que acceden a la alcaldía del Doncello, se obtiene que “ninguna” con un 36.4% es decir que los usuarios están contentos con el servicio que se les brinda en la alcaldía, pero con un 34.3% están decepcionados de “la agilidad en el procedimiento” denota que están siendo muy demoradas las respuestas a sus requerimientos, y con un 1% es decir que una (1) persona se encuentra decepcionada del “servicio al usuario” dato importante para comprender que la alcaldía está atendiendo con esmero, agilidad, veracidad y con calidad humana los requerimientos, solicitudes o necesidades de los usuarios.

Conclusiones

Se encontró en la variable “agilidad en el procedimiento” referenciada en las preguntas 8 y 9 un alto grado de coincidencias. De acuerdo a la pregunta 8 es lo que más le impresiona a los usuarios con una representación del 25.7% y en la pregunta 9 es la variable que más decepciona al usuario con el 34.3%, lo que indica que desde las Alcaldía se ha de promover acciones visualizadas al mejoramiento de esta variable, tomando esto como una relación entre estas dos preguntas, es decir hay baja percepción.

En términos generales se puede concluir que la percepción por parte de los usuarios respecto al servicio de atención del Municipio del Doncello goza de buena aceptación. Sin embargo hay que mejorar algunas variables como la agilidad en la prestación del servicio y la calidad de la atención.

El 67.3% de los usuarios encuestados consideran el servicio prestado por parte de los servidores públicos con buena aceptación, es decir que estos tiene un alto nivel de profesionalismo 50.5%, por ende realizan su labor por y para el usuario.

Con base en la investigación, se identifica que el servicio prestado por los servidores públicos de la Alcaldía del Doncello es útil, manejan buena escucha y por ende se genera colaboración con el requerimiento, además de que el servicio y la calidad de la experiencia están en un excelente rango de aceptación, indicando que la percepción de los usuarios respecto al servicio prestado por funcionarios de la alcaldía es favorable.

Recomendaciones

Con relación a los servidores públicos, que son la primera cara de la Alcaldía, mantenerse en constante proceso de capacitación y mejora del servicio prestado para manejar una excelente imagen Institucional.

Realizar un seguimiento continuo a las solicitudes de los clientes, así se le dará respuesta con mayor celeridad a su requerimiento, a su vez tener excelentes canales de comunicación que permitan dar información clara y precisa.

Implementar estrategias o plan de seguimiento a los servidores públicos para identificar posibles falencias que permita darle manejo a tiempo a situaciones que desfavorezcan la imagen institucional.

Tabla 7 Cronograma de Actividades

| ACTIVIDAD | MES 1 | MES 2 | MES 3 | MES 4 |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Construcción de análisis de micro entorno (análisis interno) y macro entorno (análisis externo), de la alcaldía de El Doncello. | ■ | ■ | | |
| Análisis debilidades, amenazas, fortalezas, oportunidades | | ■ | | |
| Diseño de metodológico, determinación, fuentes primarias, fuentes secundarias. según la tipología de la información a obtener técnicas cuantitativas y cualitativas | | | ■ | |
| Diseñar alternativas de solución. Evaluación y análisis de alternativas de solución | | | | ■ |
| Elección, implementación y evaluación de la estrategia | | | | ■ |

Tabla 8 Recursos Necesarios

| RECURSO | DESCRIPCIÓN | PRESUPUESTO |
|-------------------------------------|---|--------------------|
| 1. Equipo Humano | Tiempo de proyecto de aplicador 4 SLM\$781.242X4 Meses | \$3,124,968 |
| 2. Equipos y Software | Computador portátil, aplicaciones de Microsoft y Windows | \$1,800,000 |
| 3. Viajes y Salidas de Campo | No aplica | \$0 |
| 4. Materiales y suministros | No aplica | \$0 |
| 5. Bibliografía | No aplica | \$0 |
| TOTAL | | \$4,924,968 |

Referencias

- 2623, D. (12 de julio de 2009). *MINTIC*. Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3584.html>
- Aaker, D., Kumar, V., & Day, G. (2001). *Investigacion de Mercados*. Limusa.
- Abad, M., & Diaz, D. (noviembre de 2014). Analisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestion de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Brown, A. (1989). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid : Diaz de Santos .
- Casal, J. P. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. Barcelona: Profit.
- Codigo de Integridad, Valores del Servicio Público*. (s.f.). Recuperado el 19 de mayo de 2019, de <http://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad>
- Constitución Política de Colombia*. (s.f.). Recuperado el 24 de Marzo de 2019, de <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-5/capitulo-2/articulo-123>
- Constitución Política de Colombia, ART 123*. (20 de junio de 1991). Recuperado el 20 de mayo de 2019, de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr004.html#123
- Feedback Networks*. (2013). Recuperado el 30 de abril de 2019, de Calcular la muestra correcta: <https://www.feedbacknetworks.com/cas/experiencia/sol-preguntar-calcular.html>
- Fernandez, E. (2015). Calidad en atención a usuarios de la administración pública. Argentina.
- Garcia, F. (abril de 2002). *El Sevier*. Recuperado el 30 de abril de 2019, de La encuesta como tecnica de Investigación : <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Heinemann, K. (2003). *Empírica, Introducción a la Metodología de la investigación*. Barcelona: Paidotribo.
- Hurtado, F. (8 de noviembre de 2005). *Gestion y Auditoria de la Calidad para Organizaciones Públicas*. (U. d. Antioquia, Ed.) Recuperado el 17 de mayo de 2019, de <https://books.google.com.co/books?id=EaDovpo6HF4C&pg=PA31&dq=grado+en+el+que+un+conjunto+de+caracter%20ADsticas+inherentes+cumple+con+los+requisitos%E2%80%9D&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiYyc7sy7LiAhWliOAKHZA0CIAQ6AEIKTAA#v=onepage&q=grado%20en%20el%20que%2>
- ISO. (2005). *Calidad y Gestión*. Recuperado el 17 de mayo de 2019, de http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
- Linares, C. (octubre de 2014). PRÁCTICAS DE SERVICIO AL CLIENTE EN ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO. Bogotá, Colombia.
- Manual Atención al Ciudadano*. (2016). Recuperado el 30 de abril de 2019, de <https://ansv.gov.co/public/archivos/ManualPQRS.pdf>
- Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano*. (01 de diciembre de 2014). Recuperado el 17 de mayo de 2019, de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjVnePNiKbiAhVLo1kKHURUkD-UQFjAAegQIBhAC&url=https%3A%2F%2Fwww.orgsolidarias.gov.co%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Farchivos%2FMANUAL%2520Y%2520PROTOCOLO%2520ATENCION%2520AL%2520CIUDADAN>

- MX, E. D. (01 de septiembre de 2013). *Definición* . Recuperado el 30 de abril de 2019, de <https://definicion.mx/atencion-al-cliente/>
- Olmedo, J. (2013). La capacitación del servidor municipal y su incidencia en la calidad de atención ciudadana en el Balcón de servicios de la administración zonal de Tumbaco del municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha. Quito, Ecuador . PID. (s.f.). Recuperado el 18 de mayo de 2019, de <https://www.pidamazonia.com/content/alcald%C3%ADa-de-el-doncello>
- PNESC. (9 de octubre de 2014). Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Que-es-el-PNSC.aspx>
- Procuraduría. (s.f.). *La razón de ser del servidor público, Boletín Número 3*. Recuperado el 24 de Marzo de 2019, de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiUw6r9-Z3hAhXHuFkKHZaYBiEQFjAAegQIARAC&url=https%3A%2F%2Frepository.unimilitar.edu.co%2Fbitstream%2F10654%2F13057%2F1%2FPRACTICAS%2520DE%2520SERVICIO%2520AL%2520CLIE>
- Protocolos de Servicio al Ciudadano*. (octubre de 2017). Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwi-jLfogqbiAhXOwFkKHWLyApUQFjAAegQIBhAC&url=http%3A%2F%2Fwww.funcionpublica.gov.co%2Fdocuments%2F418537%2F506977%2F2435.pdf%2Fb294db7b-9fc8-4b77-bcc6-56f969616410&usg=AOvVaw11FKyY8i>
- Raja, S. (2018). *10 habilidades esenciales para un servidor público* . Recuperado el 25 de marzo de 2019, de <https://books.google.com.co/books?id=4PRqDwAAQBAJ&pg=PT15&dq=el+rol+de+los+servidores+p%C3%BAblicos&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjrlp-J2J3hAhUDk1kKHbnfCRUQ6AEILzAB#v=onepage&q&f=false>
- Rubio, G., Rodriguez, M., & Uribe, M. (2012). Análisis de la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio recibido por parte del personal que atiende en las grandes superficies de la ciudad de Ibagué. Ibagué, Colombia.
- Sabino, C. (2014). *El Proceso de la Investigación* . Episteme. Obtenido de Sabino, C. (2014). El proceso de investigación. Episteme.
- Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 25 de marzo de 2019, de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2053/?il=721%20>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.