

**Estudio y análisis de la oficina de servicios públicos del municipio de Samaniego para la
implementación del manual de atención al ciudadano**

Luisa Maria Cabrera Diaz

Asesor

Jairo Andres Paz Cabrera

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de empresas

2025

Resumen

Durante mi pasantía en la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de la Alcaldía de Samaniego, tuve la oportunidad de aplicar y ampliar los conocimientos adquiridos en mi formación académica, desarrollándolos en un entorno laboral dinámico. Participé en diversas actividades como la atención al usuario, gestión documental y seguimiento de procesos relacionados con los servicios públicos domiciliarios del municipio. Esta experiencia me permitió fortalecer habilidades prácticas como la comunicación efectiva y el trabajo en equipo. Asimismo, contribuí activamente al diseño del Manual de Atención al Cliente, orientado a mejorar la calidad del servicio ofrecido a la comunidad. La pasantía no solo afianzó mis competencias profesionales, sino que también me permitió comprender el funcionamiento institucional y asumir un mayor compromiso con la mejora continua en la atención a la ciudadanía.

Palabras claves: Alcaldía de Samaniego, comunicación efectiva, compromiso institucional, manual de atención al cliente, pasantía.

Abstract

During my internship at the Samaniego Municipality's Public Services Office, I had the opportunity to apply and expand the knowledge I had acquired during my academic training, developing it in a dynamic work environment. I participated in various activities such as customer service, document management, and process monitoring related to the municipality's public services. This experience allowed me to strengthen practical skills such as effective communication and teamwork. I also actively contributed to the design of the Customer Service Manual, aimed at improving the quality of service offered to the community. The internship not only strengthened my professional skills but also allowed me to understand institutional operations and assume a greater commitment to continuous improvement in customer service.

Keywords: Samaniego City Hall, effective communication, institutional commitment, customer service manual, internship.

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 7 |
| Justificación | 8 |
| Objetivos | 9 |
| Objetivo General | 9 |
| Objetivos Específicos..... | 9 |
| Presentación de la empresa | 10 |
| Reseña Histórica del Municipio | 10 |
| Descripción del área donde se desarrolló la pasantía..... | 13 |
| Desarrollo de las actividades realizadas en la practica | 15 |
| Atención al Ciudadano..... | 15 |
| Gestión documental..... | 15 |
| Evaluación del Desempeño de los Operarios..... | 15 |
| Elaboración del Manual de Atención al Cliente | 15 |
| Limitaciones confrontadas durante la pasantía | 16 |
| Aportes del pasante a la empresa | 16 |
| Aportes a la institución universitaria..... | 17 |
| Aportes técnicos, tecnológicos o científicos de los estudiantes durante el desarrollo de la práctica | 21 |
| Conclusiones | 22 |
| Referencias bibliográficas..... | 24 |

Lista de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 <i>Logo Alcaldía Municipal de Samaniego</i> | 10 |
| Figura 2 <i>Organigrama Alcaldía de Samaniego</i> | 12 |
| Figura 3 <i>Oficina de Servicios públicos domiciliarios del municipio de Samaniego</i> | 14 |

Lista de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Referencias teóricas</i> | 18 |
| Tabla 2 <i>Referentes técnicos</i> | 19 |
| Tabla 3 <i>Referencias legales</i> | 20 |

Introducción

La pasantía representa una etapa clave en el proceso de formación de los estudiantes de administración de empresas, ya que permite aplicar en un entorno real los conocimientos teóricos adquiridos durante la carrera, mediante esta experiencia, el futuro profesional puede integrarse al funcionamiento de una organización, comprender su estructura, procesos y dinámicas internas y desarrollar habilidades fundamentales para el ejercicio administrativo.

El presente informe describe la experiencia de la pasantía realizada en la oficina de servicios públicos domiciliados de la alcaldía de Samaniego, donde se tuvo la oportunidad de participar en diversas funciones relacionadas con la atención al usuario, gestión documental, seguimiento a los procesos vinculados con la prestación de servicios públicos estas actividades permitieron observar y analizar la aplicación de principios administrativos como la organización, planificación, el control y la mejora continua dentro de una entidad pública.

Así mismo se realizó una contribución significativa al diseño del manual de atención al cliente, una herramienta estratégica que busca mejorar la eficiencia y calidad del servicio ofrecido a la comunidad, esta labor evidenció la importancia de la gestión orientada al cliente y fortalecimiento institucional desde un enfoque administrativo.

Justificación

La realización de la pasantía es esencial para complementar mi formación académica en administración de empresas, con experiencias prácticas en un entorno profesional, la administración de empresas abarca una amplia gama de conocimientos y habilidades, así como también me permitió aplicar mis conocimientos adquiridos durante mis estudios, como las estrategias empresariales, lo cual me permitió enfrentarme a escenarios reales y así analizar la problemática, proponer soluciones y fortalecer habilidades que son fundamentales para el desarrollo laboral.

Además, la elaboración del manual de atención al cliente constituyo un aporte valioso al fortalecimiento de la calidad en la atención al cliente y consolidación de herramientas de gestión que promueven a la eficiencia, transparencia y satisfacción del usuario.

Objetivos

Objetivo General

Aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica en un entorno real de trabajo apoyando los procesos administrativos, operativos y de atención al ciudadano en la oficina de servicios públicos domiciliarios de la alcaldía de Samaniego.

Objetivos Específicos

Colaborar en los procesos de atención al usuario.

Apoyar en la gestión y organización documental.

Contribuir al diseño de estrategias para mejorar el servicio prestado.

Desarrollar habilidades interpersonales, técnicas y organizativas.

Presentación de la empresa

Figura 1

Logo Alcaldía Municipal de Samaniego



Reseña Histórica del Municipio

El municipio de Samaniego, en los primitivos tiempos fue habitada por las tribus: Sacampués, Pacuales, Chuguldies, Chupsinanganes, Tabiles, Panganes y Abades; dependían autoritariamente de la gran familia de los Pastos, que ocupaban la Sabana de Túquerres y norte del Ecuador. Su labor diaria era la agricultura rudimentaria hasta la llegada de los conquistadores, quienes los sometieron a su voluntad.

Fundada por don Simón Álvarez el 5 de junio de 1837. Su colonización era antiquísima pero debido a la dispersión de sus habitantes, no llenaba las condiciones necesarias que un pueblo requería. Once años después de su fundación fue erigida en distrito con la creación de la parroquia, el 24 de abril de 1848.

Como consecuencia de la Reforma Constitucional de 1858 y del Orden Administrativo Nacional, Samaniego y demás distritos vecinos bajaron de categoría quedando como corregimientos del distrito de Túquerres, con derecho de elegir un miembro para esa

municipalidad. En 1864, reunida la municipalidad de Túquerres, nuevamente, elevó a distritos a Samaniego y a los corregimientos de Ancuya, Guaitarilla, Sapuyes, Mallama y Yascual. El jefe de la municipalidad nombró a don Manuel de J. Benavides para que dirigiera los destinos de Samaniego, quien debió afrontar épocas de retraso económico y crisis política.

Razón Social. Alcaldía Municipal de Samaniego – Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios.

Actividad Económica. Administración pública y prestación de servicios públicos como acueducto, alcantarillado, aseo.

Reseña Histórica. La Alcaldía de Samaniego ha sido el ente rector del municipio desde su creación. Su misión ha sido liderar el desarrollo integral del territorio. La Oficina de Servicios Públicos fue creada para garantizar la prestación eficiente de servicios esenciales a la comunidad.

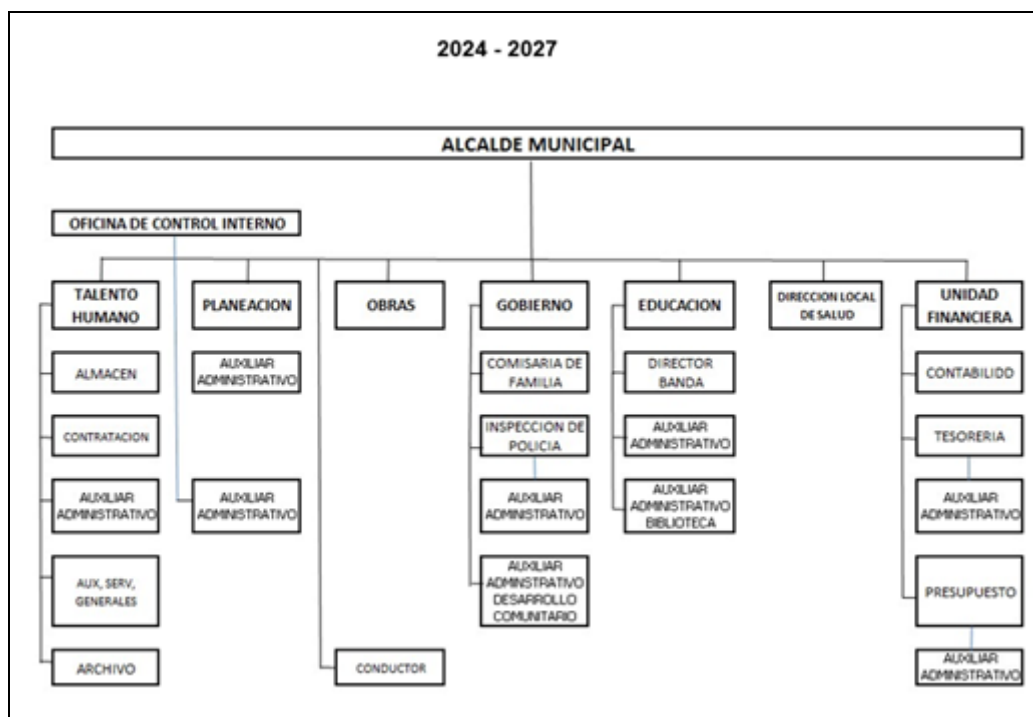
Misión. Garantizar la prestación eficiente, continua y de calidad de los servicios públicos domiciliarios, promoviendo el bienestar de los habitantes de Samaniego.

Visión. Ser una oficina modelo en la gestión de servicios públicos en el departamento de Nariño, destacándose por su eficiencia, compromiso social y atención al ciudadano.

Valores. Transparencia, responsabilidad, compromiso, servicio, eficiencia.

Figura 2

Organigrama Alcaldía de Samaniego



Nota: organigrama de la alcaldía municipal de Samaniego, Tomado de: alcaldía de

Samaniego

Descripción del área donde se desarrolló la pasantía

La Oficina de Servicios Públicos del municipio de Samaniego es una dependencia adscrita a la administración municipal, encargada de planificar, coordinar, supervisar y garantizar la prestación eficiente y oportuna de los servicios públicos domiciliarios. Esta oficina desempeña un papel fundamental en la gestión administrativa y operativa de servicios como el acueducto, alcantarillado, aseo, que impactan directamente la calidad de vida de la comunidad.

La oficina cuenta con personal administrativo y operativo capacitado, quienes desempeñan sus funciones con base en principios de eficiencia, transparencia, legalidad y compromiso con la comunidad. Además, se encuentra en constante interacción con otros entes municipales, empresas prestadoras de servicios y organismos de control, con el fin de velar por el bienestar colectivo y la correcta gestión de los recursos públicos.

Desde el enfoque de la Administración de Empresas, esta área representa un espacio clave donde se articulan procesos administrativos, operativos y de servicio al cliente. La eficiencia en la atención, el uso adecuado de los recursos, la planificación de actividades y la evaluación constante de los procedimientos son aspectos fundamentales en su funcionamiento.

Figura 3

Oficina de Servicios públicos domiciliarios del municipio de Samaniego



Desarrollo de las actividades realizadas en la practica

Durante el periodo de pasantía en la Oficina de Servicios Públicos del municipio de Samaniego, se desarrollaron diversas actividades orientadas al fortalecimiento institucional y a la mejora continua del servicio al ciudadano. Las principales actividades realizadas fueron:

Atención al Ciudadano

Se prestó apoyo en la recepción y radicación de peticiones, quejas y reclamos (PQR), garantizando una atención cordial, clara y eficiente a los usuarios. Esta labor permitió establecer un canal efectivo de comunicación entre la ciudadanía y la administración municipal, facilitando la resolución de inquietudes y la mejora de procesos internos

Gestión documental

Se realizó la organización, clasificación y archivo de documentos físicos y digitales, así como el seguimiento de correspondencia interna y externa. Esta actividad permitió comprender la importancia de la gestión eficiente de la información dentro de una entidad pública.

Evaluación del Desempeño de los Operarios

Se apoyó en la elaboración de informes relacionados con el desempeño de los operarios adscritos a la oficina. La evaluación se basó en criterios como puntualidad, cumplimiento de funciones, atención al usuario, trabajo en equipo y manejo de herramientas administrativas. Esta información fue clave para detectar fortalezas individuales y necesidades de capacitación, promoviendo una cultura de mejora continua dentro del equipo de trabajo.

Elaboración del Manual de Atención al Cliente

Uno de los principales aportes de la pasantía fue la participación activa en la elaboración del Manual de Atención al Cliente. Este documento tiene como objetivo estandarizar los

procesos de atención, establecer protocolos claros para la recepción y respuesta de PQR, definir los canales de comunicación y mejorar la calidad del servicio prestado

Estas actividades permitieron aplicar principios de organización, planificación, control y atención al cliente, propios de la Administración de Empresas, al tiempo que fortalecieron competencias como el trabajo en equipo, la responsabilidad, la proactividad y la orientación al servicio

Limitaciones confrontadas durante la pasantía

Una de las principales limitaciones fue la falta de herramientas tecnológicas actualizadas. En algunas ocasiones, los equipos de cómputo y el acceso a internet presentaban fallas o lentitud, lo que dificultaba el manejo eficiente de la información y el desarrollo oportuno de ciertas tareas administrativas.

También se identificó como limitación la falta de claridad en algunos protocolos internos, especialmente en lo relacionado con la atención al usuario. Esta situación fue una oportunidad para aportar en la estructuración del Manual de Atención al Cliente, con el fin de estandarizar y mejorar dichos procedimientos

Aportes del pasante a la empresa

Uno de los principales aportes fue la participación en el diseño y elaboración del Manual de Atención al Cliente, una herramienta que busca estandarizar los procedimientos de atención al usuario y garantizar un servicio eficiente, claro y orientado a la satisfacción ciudadana. Este documento representa un avance en la calidad del servicio y en la organización interna de la oficina.

Aportes a la institución universitaria

A la universidad nacional abierta y a distancia (UNAD), se deja en alto el buen nombre y reconocimiento ya que la pasantía se culmino de manera satisfactoria, dejando la puerta abierta para futuros estudiantes que deseen realizar su pasantía en la alcaldía de Samaniego y poder culminar sus estudios.

Tabla 1*Referencias teóricas*

| Autor | Descripción de la teoría |
|--|--|
| Teoría General de la Administración – Henri Fayol | Fayol plantea cinco funciones básicas de la administración: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar |
| Teoría de atención al cliente – Kotler y Keller | Según autores como Kotler y Keller, la orientación al cliente es un factor determinante para el éxito de cualquier organización. |
| Teoría Científica de la Administración (Frederick Taylor) | Se enfoca en la eficiencia y productividad en el trabajo, buscando la optimización de procesos y la estandarización de tareas |
| Teoría X y Teoría Y - Douglas McGregor | Abordan las percepciones de los gerentes sobre los empleados y su impacto en la motivación. |

Nota: referencias teóricas que permitieron sustentar las actividades realizadas y aportaron una base sólida para la toma de decisiones, la solución de problemas y la propuesta de mejoras en los procesos de la entidad.

Tabla 2*Referentes técnicos*

| Referencias | Descripción |
|--|---|
| Ley 142 de 1994 – Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios | Esta ley establece el marco normativo para la prestación de los servicios públicos en Colombia. |
| Guías y manuales de atención al usuario de otras entidades públicas (referentes comparativos) | Se tomaron como ejemplos manuales de atención de otras alcaldías y entidades del sector público, para construir una propuesta coherente y contextualizada que pudiera adaptarse a las necesidades del municipio de Samaniego. |
| Manual General de Funciones y Competencias Laborales de la Alcaldía de Samaniego | Este documento institucional proporcionó lineamientos sobre las responsabilidades del personal y permitió identificar las tareas a apoyar como pasante, garantizando coherencia con los procesos administrativos internos. |

Tabla 3*Referencias legales*

| | |
|---|---|
| <p>Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición</p> | <p>Regula el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones a las autoridades y a obtener respuesta oportuna. Esta ley fue clave en el manejo de pqr (peticiones, quejas y reclamos) y en la estructuración de procedimientos para la atención al usuario.</p> |
| <p>Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA):</p> | <p>Regula la actuación administrativa y los procedimientos que deben seguir las entidades públicas, incluyendo los principios de legalidad, celeridad, eficiencia y economía</p> |
| <p>Constitución Política de Colombia (Artículos 1, 2, 23 y 74):</p> | <p>Estos artículos reconocen los derechos fundamentales de los ciudadanos a recibir servicios eficientes por parte del Estado, a presentar peticiones y a acceder a la información pública.</p> |

Nota: referentes legales que garantizan las acciones desarrolladas durante la pasantía se realizaran dentro del marco normativo vigente, promoviendo una administración pública más eficiente, transparente y orientada a la ciudadanía.

Aportes técnicos, tecnológicos o científicos de los estudiantes durante el desarrollo de la práctica

En el ámbito técnico, se aplicaron conocimientos administrativos para la organización y sistematización de la información institucional. Se apoyó la gestión documental mediante la clasificación y actualización de archivos físicos y digitales, la elaboración de formatos para el seguimiento de trámites ciudadanos y el control de peticiones, quejas y reclamos (PQR). En cuanto a los aportes tecnológicos, se promovió el uso de herramientas ofimáticas como Excel y Word para el manejo de bases de datos, elaboración de reportes y estandarización de documentos. Desde la perspectiva científica o académica, se aplicaron conceptos clave de la Administración de Empresas tales como la mejora continua, la orientación al cliente, la gestión por procesos y la comunicación organizacional.

Conclusiones

Durante el desarrollo de la pasantía en la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de la Alcaldía de Samaniego, se llevó a cabo un proceso significativo de diagnóstico, diseño y elaboración del Manual de Atención al Cliente, con el objetivo de fortalecer los procesos institucionales y optimizar la relación entre la administración y la ciudadanía.

Durante la pasantía se desarrollaron competencias fundamentales para el ejercicio profesional, como la responsabilidad, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la solución de problemas y el pensamiento crítico. Además, se evidenció la importancia del rol del servidor público en la generación de confianza ciudadana y en la promoción de una cultura organizacional enfocada en el respeto, la legalidad y la eficiencia.

Asimismo, se identificaron diversas oportunidades de mejora en los procesos internos de la Oficina de Servicios Públicos, las cuales dieron lugar a propuestas concretas desde lo técnico y lo operativo. Esta experiencia no solo enriqueció el perfil profesional, sino que también permitió un crecimiento personal significativo, al enfrentar retos propios del contexto institucional y aportar soluciones viables con sentido social y compromiso ético.

Recomendaciones

Se recomienda socializar e implementar el manual en todas las dependencias de la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios, asegurando que el personal conozca y aplique los lineamientos allí establecidos para garantizar un servicio coherente, eficiente y orientado al ciudadano.

Mejorar los canales de atención presencial, telefónica y virtual, asegurando su accesibilidad, funcionalidad y cobertura, permitirá una interacción más ágil y cercana entre la administración y la comunidad.

Se recomienda seguir incorporando soluciones tecnológicas que faciliten la gestión documental, el seguimiento de trámites y la recolección de datos sobre la atención al ciudadano, con el objetivo de tomar decisiones más informadas.

Referencias bibliográficas

Ley 142 de 1994 - Gestor Normativo. (s/f). Gov.co. Recuperado el 6 de junio de 2025, disponible

en <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2752>

Manual de servicio al cliente: guía a los asistentes y agentes. (2020, junio 11). Zendesk.

<https://www.zendesk.com.mx/blog/manual-de-servicio-al-cliente/>

Taylor, F. W. (1978). Principios de la administración científica. Argentina : EL ATENEIO.

Consulta temática – gestor normativo función pública, disponible en

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/consulta-tematica.php#>