



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA NECESIDAD DE CREAR LA OFICINA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS  
– NORTE DE SANTANDER**

**LUZ BELÉN JÁUREGUI SANABRIA**

**ID 650727**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

**2018**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**ANÁLISIS PARA DETERMINAR LA NECESIDAD DE CREAR LA OFICINA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS  
– NORTE DE SANTANDER**

Autor:

**LUZ BELÉN JÁUREGUI SANABRIA**

*Proyecto de grado para obtener el título de Especialista en Gerencia de Proyectos*

Director:

**GLADYS NUBIA BERDUGO**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**

**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**SAN JOSÉ DE CÚCUTA**

**2018**

**CONTENIDO**

TÍTULO .....	4
Resumen.....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
EL PROBLEMA.....	7
Planteamiento y Formulación del Problema.....	7
Formulación del Problema.....	9
Objetivos de la investigación .....	10
Objetivo General.....	10
Objetivo Específicos .....	10
Justificación de la investigación .....	11
Alcance .....	11
MARCO TEÓRICO.....	13
Antecedentes .....	13
Bases teóricas.....	16
Bases legales .....	23
Definición de términos.....	24
Sistema de variables.....	28
Operacionalización de las variables.....	28
MARCO METODOLÓGICO.....	30
Naturaleza de la investigación .....	30
Tipo de investigación.....	30
Diseño de la investigación .....	30
Población.....	31
Muestra .....	31
Técnicas e instrumentos para la recolección de datos .....	32
Técnicas para el análisis e interpretación de datos .....	32
Sistematización y análisis de la información .....	33
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	34
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	44
Referencias bibliográficas.....	47
ANEXO.....	49

Aneo 1. Formato de Instrumento Aplicado.....	50
Anexo 2. Autorización Aplicación de Encuesta .....	52
Anexo 3. Evidencias Fotográficas .....	53

## TÍTULO

ANALISIS PARA DETERMINAR LA NECESIDAD DE CREAR LA OFICINA ATENCION  
AL CIUDADANO DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS – NORTE DE  
SANTANDER

## Resumen

El presente proyecto pretende a través de la investigación cuantitativa, determinar y evaluar los puntos críticos del sistema de atención al ciudadano vigente en la alcaldía de Los Patios Norte de Santander con el fin de concluir si existe la necesidad de implementar una Oficina de Atención al Ciudadano. Para tal fin se utilizara el recurso de la encuesta dirigida a grupos segregados de interés, y el análisis descriptivo de la información.

Se espera que la investigación arroje detalles críticos como el funcionamiento, tiempos de trámite, efectividad y acceso a la información, calidad de la atención, entre otras variables.

La investigación será también el punto de partida para implementar una cultura de respuesta oportuna y efectiva, esto es, atender los requerimientos con celeridad, prontitud y manteniendo una comunicación fluida y permanente con el ciudadano sobre su trámite, acciones a desarrollar y resultados a obtener, en aras de alcanzar la solución definitiva y así satisfacer integralmente sus necesidades humanizando los procesos.

## INTRODUCCIÓN

La vocación de servicio debe acompañar a los servidores públicos de la Administración Municipal de Los Patios, como bandera del buen trabajo. Tener presentes tres valores que acompañan a esta vocación y que deben ser aplicados en la vida diaria: Confianza, Seguridad y Transparencia. Todos los funcionarios públicos deben ser personas dispuestas a servir a la comunidad, con la particularidad de ejecutar cada vez mejor sus funciones a fin de generar confianza en nuestros ciudadanos.

El análisis para determinar la necesidad de crear la Oficina de Atención al Ciudadano en la Alcaldía de Los Patios espera contribuir a mejorar la labor desempeñada por todos y cada uno de los funcionarios que creen que el servicio a la ciudadanía es la razón y finalidad de su trabajo y ayudará a continuar el proceso de mejora continua de la calidad de los servicios que presta la Administración.

En la actualidad no se ha implementado una cultura de respuesta oportuna y efectiva, esto es, atender los requerimientos con celeridad, prontitud y manteniendo una comunicación fluida y permanente con el ciudadano sobre su trámite, acciones a desarrollar y resultados a obtener, en aras de alcanzar la solución definitiva y así satisfacer íntegramente sus necesidades.

Es importante resaltar el tema de la capacitación, motivación hacia el empleado ya que juega un papel muy importante en el momento de la atención al ciudadano para que este sepa cómo llegar a los intereses del usuario y brindarle solución, accesoria, apoyo o información de los diferentes programas y tareas que se desarrollen para beneficio del mismo.

Es por todo esto que se realizara el análisis de la necesidad de la creación de la oficina de atención al ciudadano de la Alcaldía del Municipio de Los Patios donde se brinde un servicio de calidad.

## EL PROBLEMA

### **Planteamiento y Formulación del Problema**

La alcaldía del Municipio de Los Patios (Norte de Santander) contempla dentro de su sistema de Gestión de Calidad un apartado destinado a mejorar la comunicación con el ciudadano, esta gestión se aplica estratégicamente para que se organice de forma descentralizada a fin de que se supla la omisión de no contar con la oficina de atención al ciudadano, de manera que es responsabilidad de cada oficina estipular las estrategias pertinentes con el control de la Secretaria de Planeación, como mecanismo para mejorar la atención al cliente, la misma Secretaria de Planeación en apoyo de la Secretaria General, desarrolla cursos de capacitación al personal de carácter no obligatorio que tratan los temas como: presentación personal, buen trato hacia las personas y conocimiento del sistema de gestión de calidad. La administración en ocasiones incentiva en los discursos dirigidos al personal el buen trato al ciudadano.

Respecto a los procedimientos o protocolos para la atención al ciudadano, no se manejan manuales escritos ni verbales, para ninguno de los medios (presencial, telefónico, personalizado). El sistema de trámites que se maneja actualmente obedece a la consulta directa del ciudadano a la dependencia de interés guiado en varias ocasiones por los mismos funcionarios que transitan por el edificio o el personal de vigilancia. A través de la página web, la alcaldía cuenta con un sistema virtual que facilita los trámites más comunes que no requieren mucho acompañamiento, sin embargo este sistema aún está en fase de pruebas. También existe un servicio de PBX para re direccionar las llamadas a la oficina que el usuario solicite.

Actualmente no existen mecanismos efectivos y veraces que permitan evaluar la eficiencia de los procedimientos o medios descritos anteriormente, tampoco existen estadísticas que determinen el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención a los usuarios, el acceso a la información, conocimiento de trámites, medios de comunicación efectivos, seguimiento y resolución efectiva de sus inquietudes.

De lo anterior se puede concluir que el municipio de Los Patios ha realizado esfuerzos y estrategias en aras de brindar en lo posible la información y el acompañamiento a los usuarios del centro administrativo local, sin embargo surgen algunos interrogantes como los siguientes, a pesar del esfuerzo que está realizando el ente municipal, ¿si son suficientes?, ¿si satisfacen las necesidades de los usuarios? Y que tan en cuenta se ha tenido a la ciudadanía en general a la hora de la creación de dichas estrategias? y si estas comulgan con la realidad a la hora de dar una verdadera atención al público en la que se resuelvan las dudas y necesidades de quien visita las instalaciones de la alcaldía.

Es por ello que este trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la necesidad de crear esta oficina de atención al ciudadano o si por el contrario las estrategias actuales creadas por el ente son suficientes para garantizar la participación e inclusión de todo aquel que necesite algún servicio prestado por dicha entidad.

## **Formulación del Problema**

Al visitar la alcaldía de Los Patios los ciudadanos quieren encontrar personas dentro de sus oficinas que brinden atención con calidad, ágil, oportuna, trato amable, que el tiempo de respuesta para las solicitudes, tramites o servicio sea corto todo esto lo encontramos resumido en una oficina que preste todos estos servicios.?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Analizar la necesidad de crear la oficina de atención al ciudadano en la alcaldía del municipio Los Patios – Norte de Santander.

### **Objetivo Específicos**

Determinar el grado de satisfacción del ciudadano en la atención al cliente, orientación, realización y seguimiento de trámites en la alcaldía del municipio de Los Patios.

Evaluar la efectividad de las herramientas de comunicación con el ciudadano en la alcaldía del municipio de Los Patios.

Proponer nuevas estrategias para mejorar la atención al ciudadano en la alcaldía del municipio de Los Patios.

## **Justificación de la investigación**

Evaluar el sistema de Atención al Cliente es de vital importancia para cualquier organización ya que es el punto de partida para crear un contacto directo con los ciudadanos. El servicio al cliente ayuda a las organizaciones a diferenciarse de otros competidores, mejora las ventas, incrementa los beneficios, disminuir los costos me manejo del mercado y ayuda a generar una buena imagen de la compañía; en el caso de las organizaciones gubernamentales, permite mejorar la comunicación con los Ciudadanos, promover los mecanismos de transparencia, detectar de una forma rápida las necesidades de la comunidad, facilitar el acceso a la información y mejorar la imagen de la Alcaldía como institución. En esta investigación también se pretende evaluar los mecanismos tecnológicos que se encuentran implementados por el Sistema de Gestión de Calidad, como lo son la página Web, las líneas de atención al cliente y otras herramientas audiovisuales que se encuentran en las instalaciones físicas.

Tal vez la motivación más importante es aquella que tiene que ver con la retroalimentación de la experiencia del ciudadano, ya que no hay cifras concretas que permitan evaluar esa condición. La falta de cifras impiden determinar con claridad que puntos se deben cambiar o mantener para el mejoramiento continuo de la atención al cliente, debe eliminarse el sistema actual que podría describirse como un “manejo de pasillo” donde son las críticas y quejas que reciben los grandes funcionarios los que motivan la reacción progresiva de la institución.

## **Alcance**

En este caso, debido a que se quiere analizar la eficiencia del sistema de atención al ciudadano que funciona actualmente en la Alcaldía del municipio de Los Patios – Norte de Santander se requiere evaluar los puntos críticos para un correcto sistema de servicio al ciudadano. Se esta hablando de la realización de un estudio de alcance descriptivo en la cual se utilizaran herramientas tales como la encuesta a los grupos poblacionales de interés para finalmente con los resultados de la investigación realizar un análisis que permita determinar si es factible la creación de una Oficina de Atención al Ciudadano.

## **Delimitación**

### **Espacial**

El trabajo de Investigación lo que pretende es determinar si existe la necesidad de crear la oficina de atención al ciudadano en la alcaldía del municipio de Los Patios-Norte de Santander.

### **Conceptual**

En el acelerado crecimiento del municipio de Los Patios a llevado a que la alcaldía se halla reestructurado creando nuevas dependencias, por lo que este trabajo de investigación tiene como objeto investigar si como complemento de este constante progreso es necesario la creación de la oficina de atención al ciudadano, necesidad que será evaluada mediante un análisis a profundidad y un número determinado de encuestas realizadas a los ciudadanos que acuden a las instalaciones de la administración municipal en un lapso de 1 mes.

## MARCO TEÓRICO

### Antecedentes

Los siguientes antecedentes comprenden una tesis internacional dos tesis nacionales y algunos artículos investigativos que han abordado o se asemejan al tema de que trata este proyecto de investigación, como lo es análisis para determinar la necesidad de crear la oficina de atención al ciudadano del municipio de Los Patios- Norte de Santander bases suficientes para augurar un éxito en este trabajo.

*Propuesta de mejora de los procesos de la plataforma de Atención al Ciudadano en una municipalidad distrital de la provincia de Lima (Vanessa Sara Guzmán Saavedra, 2014)*

En Latinoamérica la mayoría de países son estados sociales de derecho por lo que no varían mucho el concepto de administración pública y el compromiso que esta tiene para con sus administrados, teniendo como objeto principal el suplir las necesidades en un gran rango de satisfacción, Vanessa Sara Guzman Saavedra en su proyecto de Investigación Propuesta de mejora de los procesos de la plataforma de Atención al Ciudadano en una municipalidad distrital de la provincia de Lima en el año 2014 en Perú, trabajo sustentado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas propone mediante un método cuantitativo el mejoramiento de la atención al ciudadano en la ciudad de Lima Perú para ello identifica y conceptúa el sistema burocrático de la ciudad en mención identificando cada uno de los problemas y deficiencias que se dan a la hora de atender al ciudadano seguidamente propone una serie de estrategias como lo son aumentar la velocidad de los Procesos para lo que crea la figura de coordinador además de saber identificar el perfil necesario para cada puesto de trabajo según sus competencias logrando con ello reducir los tiempos de atención y el incremento de la satisfacción por parte del ciudadano, en conclusión logro identificar las aéreas en las cuales se presentaban más inconvenientes e inconformismo por la ciudadanía.

Si bien este proyecto de investigación se realiza en un sistema donde ya se ha creado la oficina de atención al ciudadano nos puede ayudar a reconocer lo necesario que resulta la existencia de dicha oficina en el Municipio de Los Patios – Norte de Santander para ir mejorando día a día en la atención al ciudadano y con ello suplir sus necesidades dando cumplimiento a la política de calidad y los objetivos planteados por la administración.

***Sistema de información y atención al usuario “SIAU” como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de CoemssanarIps(Paola Andrea Erazo, Soraida Amparo Lagos y Álvaro Alejandro Rodríguez, 2014 )***

En Colombia existe un Sistema de Información y Atención al Usuarios (SIAU), instrumento que sirve para satisfacer las necesidades de las personas cuando requieren información en las instituciones prestadoras de salud en Colombia. Los Investigadores Paola Andrea Erazo, Soraida Amparo Lagos y Álvaro Alejandro Rodríguez mediante su trabajo Sistema de información y atención al usuario “SIAU” como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de CoemssanarIpsrealizado en Colombia en el año 2014 en la Universidad de Medellín proponen evaluar si es necesario la creación de esta dependencia, llegado el caso pretenden crear un sistema parecido que cumpla con el objeto de informar a la ciudadanía que utiliza los servicios de atención en Salud de Coemssanar ya que esta Ips ni aplica el SIAU ni cuenta con la oficina de atención al cliente indispensable para tener informados a sus usuarios, la investigación se realiza aplicando el método cuantitativo arrojando como resultado para el caso de interés que sí es necesaria la implementación de dicha oficina, trabajo que para esta investigación es de gran aporte puesto que algunos de sus objetivos coinciden en parte con lo que propone esta investigación que es el análisis para determinar la necesidad de crear la oficina de atención al ciudadano del municipio de Los Patios-Norte de Santander.

**Diagnostico de procesos y procedimientos en atención al usuario con la línea telefónica 3548484 de servicio al cliente de Servientrega regional Antioquia (Astrid Yannet Muñoz Amaya, Juan Gabriel Ochoa Galeano, 2011).**

Los autores del proyecto de investigación se vieron inquietos y quisieron averiguar cuáles eran las causas por que los clientes de servientrega se sentían inconformes al momento de utilizar el servicio de llamadas telefónicas ya que en muchas ocasiones estas llamadas no eran atendidas y el numero de inconformismo aumentaba cada día, en su investigación en sus objetivos pretendían identificar las falencias en el proceso y procedimiento en atención al usuario por parte de los asesores en la línea telefónica de servicio al cliente de Servientrega S.A Regional Antioquia, como también formular una propuesta de mejora para el grupo de asesores de la línea de servicio al cliente de la empresa, utilizando el enfoque cualitativo ya que el numero del personal era pequeño, con estas características se identifican los factores de gran importancia que toda organización debe tener en cuenta para cumplir con los objetivos principales que toda empresa se plantea desde sus inicios que es satisfacer las necesidades de los usuarios para que este se sienta complacido, este proyecto de investigación tiene similitud con el tema planteado que es analizar la necesidad de crear la oficina de atención al ciudadano de la Alcaldía del municipio de Los Patios pues dentro de una empresa los clientes son la razón de ser de toda organización, ellos son el mejor comercial que pueden tener ya que estos se encargan de hablar bien o mal, y esto depende como se sientan que lo atienden cuando utilizan el servicio independientemente del canal que se utilice ya sea presencial, línea telefónica, pagina Web o Buzón de sugerencias es por esto que la calidad en el servicio es de gran importancia para que una empresa pública o privada pueda alcanzar la excelencia.

## Bases teóricas

Para la definición del marco teórico en esta investigación es necesario establecer conceptos claves y factores que intervienen en la prestación del servicio en las entidades públicas del estado colombiano.

### *Atención Básica al Cliente*

*(Manuel Díaz 2014)*

Según el autor un “**cliente** es una persona o empresa que adquiere un producto o servicio para si o para otras personas de forma voluntaria”, este dice que es el tesoro de cualquier actividad económica.

Entonces para poder mantener este tesoro, la empresa debe preocuparse y atenderle de la mejor manera ofreciéndole un servicio de calidad, para ello hay que ser competitivo esta es una de las características que identifican a las empresas hoy en día, y como podemos ser competitivos, se deben seguir unas técnicas primero se debe tener una buena comunicación con el cliente ya que esto es fundamental para la actividad de cualquier empresa sea pública o privada, el autor en su obra menciona la comunicación **verbal y la no verbal** el cual dice que “la comunicación es primordial y es una necesidad que tiene el ser humano, por lo tanto estas características también hay que trasladarlas a las relaciones con los clientes” todos las personas podemos comunicarnos utilizando la comunicación verbal y no verbal, se sabe que la verbal es la que utilizamos cuando hablamos o escribimos, y la no verbal es la que mas utilizamos muchas veces estamos utilizando la comunicación no verbal sin darnos cuenta por eso hay que tener mucho cuidado cuando estamos frente a un cliente como nos estamos expresando , por la postura que tome nuestro cuerpo, las expresiones que hagamos con la cara podemos decir mucho sin hablar una sola palabra.

Segundo se debe tener unas pautas de comportamiento el autor menciona que el comportamiento tiene tres variantes entre ellas están la personalidad, la actitud y los hábitos donde:

**Personalidad** es el conjunto de características que nos diferencia.

**La actitud** es como respondemos ante las diferentes situaciones y que es aprendida bien en la familia o en la sociedad.

**Hábitos** son las costumbres adquiridas.

Esto es parte de la disposición previa, ya que si mantenemos una personalidad adecuada con una buena autoestima una actitud positiva y una dosis de alegría y motivación y siempre con la mejor disposición estaríamos en el camino correcto para que nuestro trabajo de atención con el cliente sea satisfactorio.

El respeto y la amabilidad no pueden quedarse a tras ya que estos valores tienen que estar presentes en cualquier tipo de comunicación, se dice que para poder respetar a los demás primero debemos respetarnos nosotros mismos. El autor define:

***Respeto** es la consideración o atención que se le da a una persona, a sí como sus derechos y dignidad.*

***Amabilidad** es el trato agradable que les conferimos a los demás*

***Servicio al cliente** es el conjunto de actividades y comportamientos que se relacionan entre sí con el objetivo de que el cliente obtenga una satisfacción en el momento y en el lugar adecuado.*

Tener un lenguaje adecuado en la conversación es señales de una persona culta, que se ha esmerado por adquirir ciertos conocimientos, para ponerlos a disposición o en práctica en un momento determinado.

Existen muchas personas que oyen pero no escuchan, en la atención al cliente esto también es muy importante, puesto que si escuchamos a nuestros clientes podemos cambiar para mejorar porque ellos también nos pueden dar pautas para lograr el éxito, y de esta manera ellos se sienten escuchados y por lo tanto bien atendidos, el escuchar activamente es poner a disposición nuestra mente y atención para poder entender el mensaje y poder responder a nuestro interlocutor de una manera elocuente y coherente con lo oímos. La real academia define:

***Oír** percibir con el oído los sonidos.*

***Escuchar** prestar atención a lo que se oye.*

Según las pautas que da el autor son muy importantes para mantener una atención al cliente tanto en la empresa pública como privada, y para mantener una empresa a flote hay que tener en cuenta las técnicas antes mencionadas, ya que con esto logramos satisfacer al cliente y por ende lograr nuestros objetivos, porque a todas las personas les gusta que los traten de la mejor manera incluyéndonos a nosotros mismos que en algún momento de nuestras vidas seremos clientes. Por eso se dice que debemos tratar a los demás como nos gustaría que nos trataran.

### *Gestión de la atención al cliente/consumidor*

Si bien la autora en su libro trata es la parte privada y da estrategias para la conservación y el buen trato que se le debe dar a los clientes, su trabajo no dista del objetivo de la investigación puesto que en la administración pública más que clientes se tienen son asociados a los que se le debe una mejor atención, pues son estos la razón de ser de las organizaciones públicas, en la actualidad tanto en la parte privada como en la parte pública se deben buscar estrategias en procura de un mejoramiento progresivo, y así como la autora en su libro promulga la valoración del cliente antiguo aun por encima de uno nuevo en este proyecto de investigación se quiere evidenciar la necesidad de una oficina de atención al ciudadano en aras de incluir a la ciudadanía en general, logrando con ello la participación, el progreso y el desarrollo de sus objetivos como lo son el mejoramiento permanente de la calidad de vida de sus ciudadanos. (Carmen A, 2017).

*“La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio”.*

**Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente:** La calidad es un aspecto fundamental en cualquier elemento de la empresa producto personal o servicio de atención al cliente, pues esta va a tener repercusión en la cuenta de resultados.

Cuando hablamos de calidad en la atención al cliente debemos tener en cuenta dos variables principales la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Se define calidad como” la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio.”

Según el autor (Carmen A, 2017).EL servicio al cliente tiene hoy día una importancia enorme debido al aumento de la competencia entre las empresas y a que los clientes exigen cada vez mejor servicio, por tanto, el ofrecer un producto de calidad ya no es suficiente. Otro punto importante es que la tecnología está prácticamente al alcance de todos los fabricantes y puede ser fácilmente copiada o implementada en productos con similares prestaciones, por tanto lo que distingue a una empresa de otra es precisamente el valor agregado del producto que oferta, dentro del cual ese servicio es uno de los factores más definitorios.

(Carmen A, 2017). El Triángulo de Servicio tiene un papel fundamental en el análisis de los factores de éxito que ayuden a poner en práctica una iniciativa de servicio en cualquier tipo de organización.

**El triángulo de servicio** es una forma de diagramar la interacción existente entre tres elementos básicos: estrategia de servicio, sistemas y el personal, los cuales deben interactuar adecuadamente entre sí para mantener un servicio con un alto nivel de calidad.

**El cliente**, es el centro del modelo que obliga a que tanto los demás componentes del triángulo, como de la organización misma, se orienten hacia él.

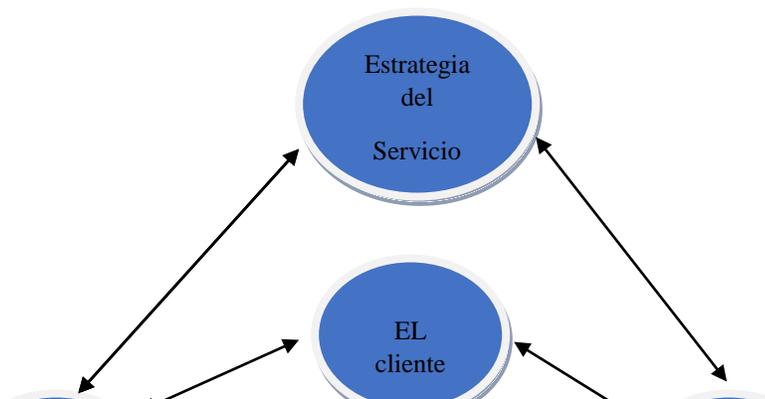




Figura N° 1 Triangulo del Servicio

### **Componentes del Triángulo**

**Cliente:** El servicio debe estar en función del cliente para satisfacer sus necesidades reales y expectativas.

**Estrategia del servicio:** Es la visión o filosofía que se utilice para guiar todos los aspectos de la prestación del servicio. Dicha estrategia tiene que ser capaz de crear las condiciones que propicien que el cliente colabore y sea una fuente de incremento de la eficiencia. La estrategia tiene dos orientaciones: Una interna que tiene que ver con el servicio y otra externa que corresponde a PROMESA DEL SERVICIO que se ofrece a los clientes.

**Sistemas:** Engranaje de mecanismos comunes que componen el todo y que lo hacen flexible ante la dinámica del entorno, por lo que deben ser diseñados de manera simple, rápida y a prueba de contingencias.

Distinguimos entre:

Gerencial

Normas y Procedimientos

Técnico

Humano

**Personas:** Es el elemento más importante en el suministro del servicio por ser portadores vivos de la imagen de la organización, lo que requiere el diseño de políticas específicas para su administración.

La Mejora Continua es la filosofía personal y empresarial, donde se busca siempre la oportunidad de mejorar tanto los productos como el servicio al cliente; ya sea mediante

pequeños pasos pero de manera continua o, a través de grandes transformaciones, siempre en busca de mejorar.(p.67)

### *Derechos ciudadanos una década*

En un estado participativo y pluralista garante de las libertades y derechos de sus ciudadanos no es difícil concluir que todos los administrados hacen parte de la toma de decisiones que afecten el desarrollo y progreso de una comunidad y algunos requisitos indispensables para que esto se pueda dar es que se garantice el derechos a ser informado así como a ser escuchado. Clarisa Hardy y Pablo Morris en su libro *Derechos ciudadanos una década* hacen una recopilación de los derechos más importantes de los ciudadanos teniendo como tiempo de aplicación la década entre los años 90 al 2000 espacio en el que valoran tanto el progreso como el retraso de algunos de estos derechos; circunstancialmente en Colombia se cumplían casi los diez años de la nueva constitución del 91 por lo que el trabajo realizado compagina con el objeto de la constituyente como lo es la garantía de los derechos fundamentales y la derrota de la exclusión, los autores dedican un capítulo en especial a los derechos culturales profundizando en el acceso a la cultura, a la información, al pluralismo y al respeto por la diversidad, temas que compaginan con el objeto de esta investigación y que enriquecen enormemente las bases teóricas para el desarrollo de este trabajo. “De modo que, derrotar la exclusión social a la que conducen la extrema pobreza y masivas situaciones de pobreza, debe ser parte de la vigencia de los derechos sociales básicos para toda población” (Hardy y Pablo. 2001).

Concluyendo las teorías anteriores también se puede decir que los clientes son la mejor publicidad que una empresa puede tener, siempre y cuando la empresa cumpla y aplique las 7 p’s de la atención al cliente, son estas cualidades que una persona al servicio del cliente debe tener.

**Privacidad:** los datos del cliente que realiza la queja deben ser tratados con confidencialidad, independientemente del canal elegido por el usuario para contactar con la empresa. Si la consulta se realiza mediante un canal público, como por ejemplo las

redes sociales, la conversación debe llevarse a un terreno privado (mensaje directo, en caso de Twitter, contacto telefónico o email).

**Paciencia:** Probablemente ésta es la mejor aliada de los servicios de atención al cliente. Esperar a que el usuario termine de expresarse, evitar las interrupciones y escuchar con la atención son el mejor camino hacia un posible entendimiento.

**Pedagogía:** La cortesía y buena educación no deben perderse en ningún caso, ni siquiera cuando el cliente en cuestión pierde los nervios.

**Percepción:** Es imprescindible empatizar con el cliente para hacerle sentir cómodo. Hay que hablar de persona a persona, y no de marca a persona. El usuario debe sentirse cuidado y atendido.

**Profesionalidad:** El personal que compone el departamento de atención al cliente debe estar altamente cualificado y ser capaz de resolver dudas y proporcionar soluciones de forma sencilla. Deben ser expertos en su campo y tener la capacidad de ofrecer explicaciones con claridad.

**Pragmatismo:** Las personas que trabajan en el servicio de atención al cliente deben ser resolutivas y rápidas a la hora de ofrecer respuestas y soluciones.

**Perseverancia:** Una vez atendida la petición o resuelto el problema, conviene hacer un seguimiento de la misma hasta asegurarnos de que el cliente en cuestión está totalmente satisfecho.

### **Ejercicio de la Función Pública Ética y Transparencia**

El autor (Miguel O, 2010) en su libro ejercicio de la función pública ética y transparencia aunque toca abundantes temas en los cuales se ve inmersa la administración pública desde la parte jurisdiccional hasta la participación ciudadana, enriquece este trabajo de investigación con temas puntuales como lo son la protección de consumidores y usuarios como función esencial del estado, en donde conceptualiza el derecho del consumidor como la disciplina jurídica de la vida cotidiana del habitante de la sociedad de consumo, queriendo decir con esto que se busca la

aplicación de la justicia del mercado, pero no desde una simple perspectiva económica, si no desde una concepción humana y social; manifestación que contextualizándola al acceso e inclusión a la administración en la alcaldía del municipio de Los Patios se identifica ya que el administrador más que un interés lucrativo se debe a la ciudadanía teniendo como propósito social suplir en lo máximo las necesidades de su población, siempre que estas estén al alcance de la administración pública.

### **Constitución Política de Colombia**

La Constitución Política de Colombia Carta Magna donde se enmarca el contrato social acordado entre sus habitantes y autoridades administrativas buscando desarrollar los derechos, las garantías y los deberes de cada uno de sus ciudadanos en su título 5 capítulo 2 regula la función pública en Colombia, además identifica a los servidores que ejercen esta función como también señala las responsabilidades y el objeto de sus actuaciones las cuales no son más que cumplir con la constitución y las leyes en beneficio de todos aquellos que requieran de su servicio, logrando con ello la participación, inclusión y el acceso a la administración pública.

### **Bases legales**

Constitución Política de Colombia: en su Art 2, en el que se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que está servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida política, económica, administrativa y cultural de la nación; y su artículo 20 (Libertad de expresión) al mencionar que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Ley 1437 de 2011. Código Contencioso Administrativo; por el cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.

Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Capítulo sexto: Políticas institucionales y pedagógicas. Artículo 73: Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Exige a las Entidades del orden nacional, departamental y municipal la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Ley 1755. Por medio del cual se regula el Derecho de Petición consagrado en el Art 23 de la Constitución Política.

Decreto 1166. Con este decreto se garantiza el derecho que tienen las personas a presentar peticiones en forma verbal y a que se le resuelvan de la forma más expedita logrando con ello la garantía de sus derechos y libertades personales

Decreto N° 2232 del 18 de diciembre de 1995 “Por medio del cual se dan funciones de las dependencias de quejas y reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las oficinas de quejas y reclamos de las entidades de la Administración Pública.

Decreto N° 2623 del 13 de julio de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la administración pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

Estos fundamentos constitucionales y legales sirven de piso jurídico para justificar la necesidad sobre la creación de la oficina de atención al ciudadano y con ello llevar a la realidad los preceptos jurídicos que buscan satisfacer las necesidades de cada uno de los ciudadanos para el caso las personas que acuden a las oficinas de la Alcaldía del Municipio de Los Patios.

### **Definición de términos**

### **Atención a la ciudadanía**

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares de la administración pública, basada en la mejora continua de los procesos, para brindar servicios de calidad al ciudadano y ciudadana que los requiera. Lo que permitirá un acercamiento natural, amable y sencillo entre Estado y ciudadanos con prontitud de manera tal que los derechos y expectativas sean intervenidos, orientados y canalizados adecuadamente siendo subsanadas sus demandas y necesidades.

### **Accesibilidad**

Condición que permite en cualquier espacio o ambiente interior o exterior, el fácil y seguro desplazamiento de la población en general, y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en estos ambientes.

### **Acción**

Medio específico prescrito para el logro de los objetivos.

### **Aceptabilidad**

Aspecto relacionado con la satisfacción de los usuarios, respecto de la valoración que estos realizan acerca del costo, calidad, seguridad, actitud de servicio, resultados, conveniencia u otros aspectos relacionados con un producto o servicio.

### **Actividad**

Conjunto de tareas o acciones que se realizan como parte del esfuerzo para alcanzar el objetivo o producto final de un programa. Tiene como resultado el ofrecimiento de un servicio o producto. Generalmente, las actividades se realizan a nivel inferior o intermedio de la estructura organizacional, como podría ser una sección.

### **Alta dirección**

Comprende, para el caso de la administración pública, el alcalde, secretarios, directores, asesores, que constituyen el más alto nivel de la organización. Ellos comparten la responsabilidad por el desempeño o los resultados de la Entidad.

### **Calidad del servicio**

Conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del Cliente.

### **Ciudadano**

Persona sin distinción de edad, raza, sexo, religión que ejerce sus deberes y derechos en un contexto social definido y que puede de manera individual o en cooperación con otros crear, transformar o mantener el orden social en que quiere vivir.

### **Compromiso**

Correspondencia entre el comportamiento y la palabra dada.

### **Comunicación organizacional**

Orienta la difusión de políticas e información generada al interior de la entidad para clara identificación de objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad. Debe convocar a los servidores públicos en torno a una imagen corporativa que comprenda una gestión ética, eficiente y eficaz que proyecte su compromiso con la rectitud y la transparencia, como gestores y ejecutores de lo público, contribuyendo al fortaleciendo del clima laboral.

### **Celeridad**

Deriva del vocablo latino celeritas. Se trata de un término que hace referencia a la velocidad, la premura, la rapidez o la prisa.

### **Confiability**

Factor fundamental que hace referencia a que el Cliente pueda estar seguro del buen desempeño y respuesta del servidor público o de quien le provee el servicio.

### **Confidencialidad**

Respeto a los derechos del Cliente para controlar la distribución y difusión de sus datos.

### **Contenidos web**

Es la información o datos que se divulgan en un sitio web, entre otros: textos, imágenes, fotos, logos, diseños, animación, video, audio y programas de computador.

### **Eficiencia**

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

### **Enfoque al cliente**

Investigar las necesidades del Cliente y tenerlas presentes al diseñar y ejecutar nuestras actividades, para satisfacer los requerimiento del Cliente INDICADOR. Es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con periodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo.

### **Mercado**

Conjunto de potenciales consumidores de un producto o servicio.

### **Momento de verdad**

Instante en el que el Cliente entra en contacto con la Entidad, y con base en esta experiencia, se forma una impresión sobre la calidad del servicio, las personas y la calidad de la Entidad.

### **Motivación**

Obtención de lo mejor de cada persona y de su completo potencial.

### **Paciencia**

Describe la capacidad que posee un sujeto para tolerar, atravesar o soportar determinada situación sin experimentar nerviosismo ni perder la calma. De esta manera, puede decirse que un individuo con paciencia es aquel que no suele alterarse

### Principio

Norma, precepto o regla de conducta. Verdad o idea que sirve de fundamento a otras o a un razonamiento.

### Procedimiento administrativo

Conjunto de acciones que se realizan en ejercicio de la función administrativa para alcanzar y dar cumplimiento a los fines del estado dentro de las reglas y principios que lo rigen.

### Servidor Público

Un servidor público es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas (mas allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo).

### Sistema de variables

Variable que afectan este medio:

- Atención al cliente

### Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION	CATEGORIA	INDICADORES	ITEM
Atención al cliente	La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes	Cliente	-Necesidades reales -Expectativas	1. ¿Cuando visita la alcaldía de Los Patios ha logrado resolver todas sus inquietudes? 2. Le fue fácil encontrar al funcionario que resolviera sus inquietudes?
		Sistemas	-Gerencial -Normas y procedimientos. -Técnico	3. Con que frecuencia utiliza la pagina Web para resolver sus inquietudes?

	brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.		-Humano	<p>4. Califique la claridad y la calidad de la información que se encuentra en la pagina Web de la alcaldía?</p> <p>5. Califique la claridad de la información brindada por la operadora telefónica o PBX.?</p> <p>6. ¿Normalmente cuanto tiempo ha esperado por una respuesta?</p> <p>7. ¿Esta de acuerdo con que se cree una oficina única de atención al ciudadano donde se brinde toda la información y orientación que el ciudadano necesite?</p>
		El personal	<p>-Privacidad</p> <p>-paciencia</p> <p>-Pedagogía</p> <p>-Percepción</p> <p>-Profesionalidad</p> <p>-Pragmatismo</p> <p>-Perseverancia</p>	<p>8. Cuando lo atiende un funcionario de la alcaldía, emplea el tiempo suficiente para la atención que usted requiere?</p> <p>9. Cuando lo atiende un funcionario de la alcaldía este lo atiende de manera cortés y amable?</p> <p>10. Cuando lo atiende un funcionario de la alcaldía este escucha su problema atentamente?</p> <p>11. Cuando lo atendió un funcionario de la alcaldía este logro resolver rápidamente su inquietud?</p> <p>12. Califique la claridad y la calidad de la información que se encuentra en La página Web de la Alcaldía.</p> <p>13. Califique si la persona que lo atendió tenía un buen conocimiento del tema.</p>

## **MARCO METODOLÓGICO**

A continuación se presenta: La naturaleza de la investigación, el tipo de investigación, el diseño de la investigación, los instrumentos y las técnicas de recolección de los datos. Asimismo, la manera del procesamiento y presentación de los datos, y las técnicas para el análisis e interpretación de los resultados.

### **Naturaleza de la investigación**

Teniendo en cuenta los objetivos de la investigación se determinó que el mejor enfoque corresponde al cuantitativo ya que permitirá de una manera más precisa evaluar la calidad del servicio de atención al Ciudadano.

### **Tipo de investigación**

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo. Este tipo de estudio usualmente describe situaciones y eventos, es decir como son y cómo se comportan determinados fenómenos. “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se a sometido a análisis” (Hernández Sampieri, 1991 p.60).

### **Diseño de la investigación**

El diseño “es la estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere para la investigación”(Hernandez Sampieri, 1991 p.185)

A continuación se describe la estrategia que se adoptó para resolver problemas y dificultades planteados en este estudio. Enmarcada en el objetivo de analizar la necesidad de

crear la oficina de atención al ciudadano de la alcaldía del municipio de Los Patios – Norte de Santander, que permita mejorar el servicio de atención al ciudadano, recogiendo datos de los funcionarios, los comentarios que estos reciben de la comunidad, la misma ciudadanía y de los sistemas ya instalados actualmente dirigidos por la Secretaria de Planeación.

### **Población**

La población a investigar está constituida por la comunidad en general mayor de edad que visita las instalaciones de la Alcaldía del Municipio de Los Patios – Norte de Santander.

### **Muestra**

En este caso se utilizará una muestra probabilística con modalidad de muestreo al azar o aleatorio que, de acuerdo a(Sampieri Hernández, 2010) todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. De esta manera los elementos muestrales tendrán valores muy aproximados a los valores de toda la población, debido a que la selección de los elementos que conforman la muestra se hace de forma aleatoria

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se desconoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

En donde

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

Al aplicar la fórmula el resultado arroja que para una población adulta total de 52.088 personas, información suministrada directamente de la oficina del Sisben del Municipio de Los Patios. Teniendo en cuenta un Nivel de Confianza del 95%, y un margen de error del 10%. El tamaño de la muestra es de 96 personas.

### **Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

Teniendo en cuenta el tipo de estudio se determina que la técnica que se utilizara será la encuesta y los instrumentos más apropiados para recoger y almacenar la información corresponden al cuestionario con preguntas cerradas, las cuales pretenden agrupar la información para determinar si existe la necesidad de crear la oficina de atención al ciudadano de la alcaldía del municipio de Los Patios.

Para la evaluación se toma la escala de Likert el cual toma como indicadores las respuestas obtenidas a un conjunto de proposiciones, preguntas. Los indicadores son las respuestas dadas mientras que las opciones usadas para obtener esas respuestas constituyen los ítems de la escala. (Sampieri Hernández, 2010)

### **Técnicas para el análisis e interpretación de datos**

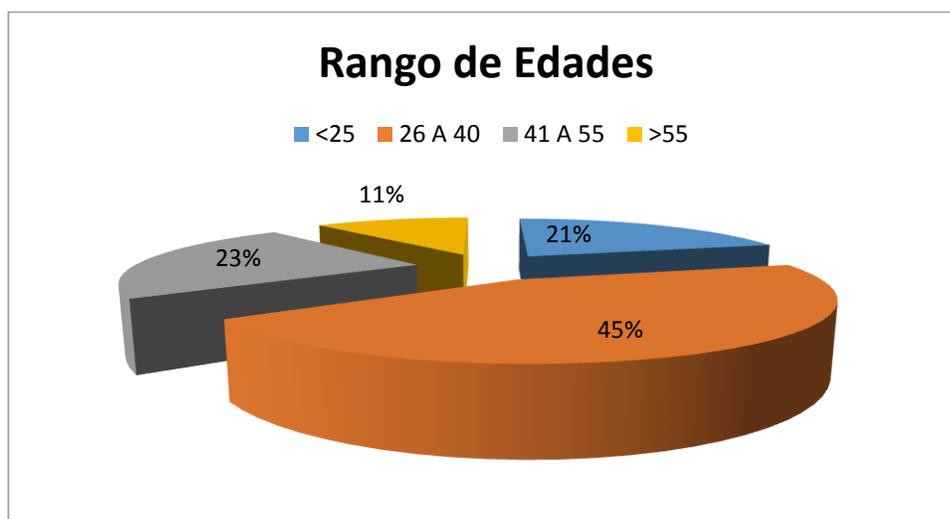
Los resultados arrojados serán tabulados en la herramienta tecnológica Excel para determinar por medio de porcentajes la valoración dada por los sujetos del estudio. Posteriormente se realizarán conclusiones pertinentes para determinar la importancia de los resultados obtenidos. De manera que esclarezcan si existe o no la necesidad de la OAC (Oficina de Atención al ciudadano).

### Sistematización y análisis de la información

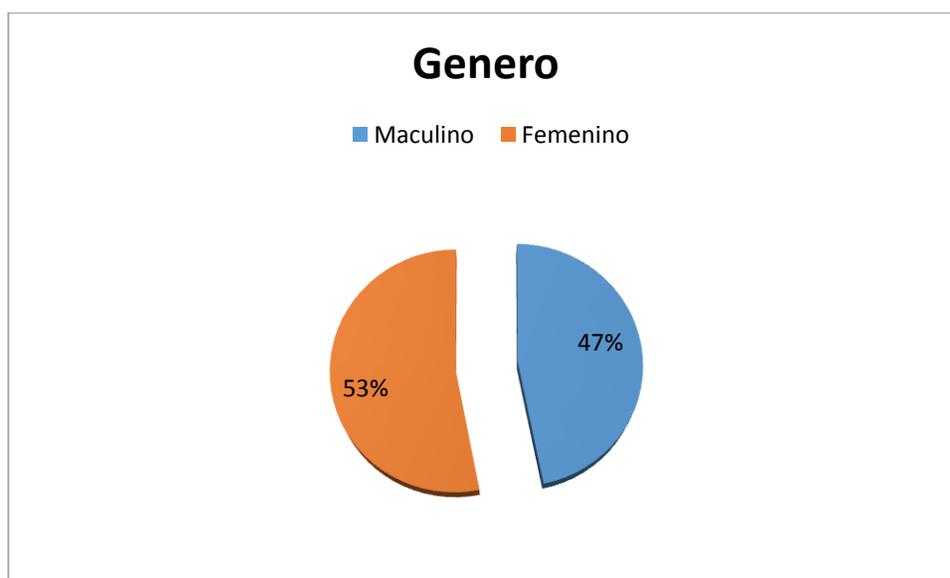
	OPCION					TOTALES
	1	2	3	4	5	
<b>EDAD</b>	20	43	22	11		96
<b>SEXO</b>	45	51				96
<b>1</b>	44	36	14	2	0	96
<b>2</b>	38	47	10	1	0	96
<b>3</b>	3	1	7	36	49	96
<b>4</b>	2	12	46	33	3	96
<b>5</b>	2	2	4	37	51	96
<b>6</b>	39	36	21	0	0	96
<b>7</b>	52	36	8	0	0	96
<b>8</b>	37	54	5	0	0	96
<b>9</b>	33	53	10	0	0	96
<b>10</b>	33	40	21	2	0	96
<b>11</b>	34	35	12	4	11	96
<b>12</b>	31	47	10	6	2	96
<b>13</b>	46	41	5	1	3	96

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados fueron analizados por medio de representación gráficas circulares las cuales mostraron los siguientes:



En la pregunta del rango de edad el 45% de las personas encuestadas obedecen a edades de 26 a 40 años de edad.



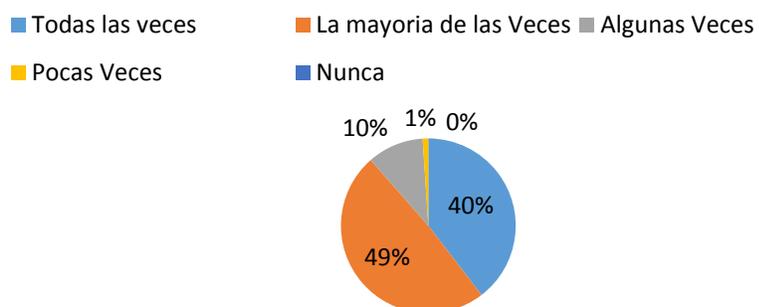
En las encuestas realizadas se desarrollaron en una cantidad casi igual reflejando el 53% para las mujeres y un 47% para los hombres.

## 1. ¿Cuándo ha visitado la alcaldía de Los Patios ha logrado resolver todas sus inquietudes?



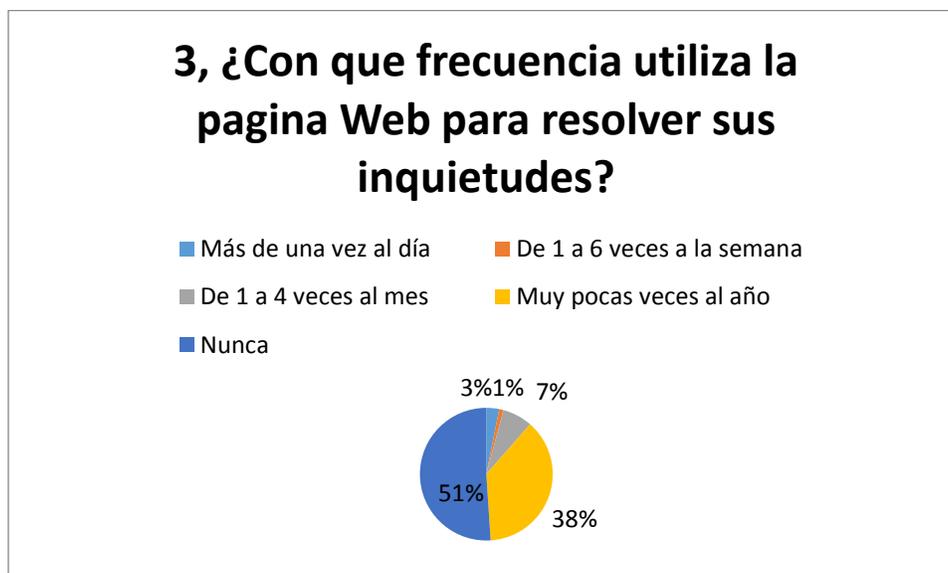
En la pregunta ¿Cuándo ha visitado la alcaldía de Los Patios ha logrado resolver todas sus inquietudes? Se encontró que de las 96 personas encuestadas el 37% contestó que ha logrado resolver todas sus inquietudes y el 2% pocas veces.

## 2. ¿Le fue fácil encontrar al funcionario que resolviera sus inquietudes?

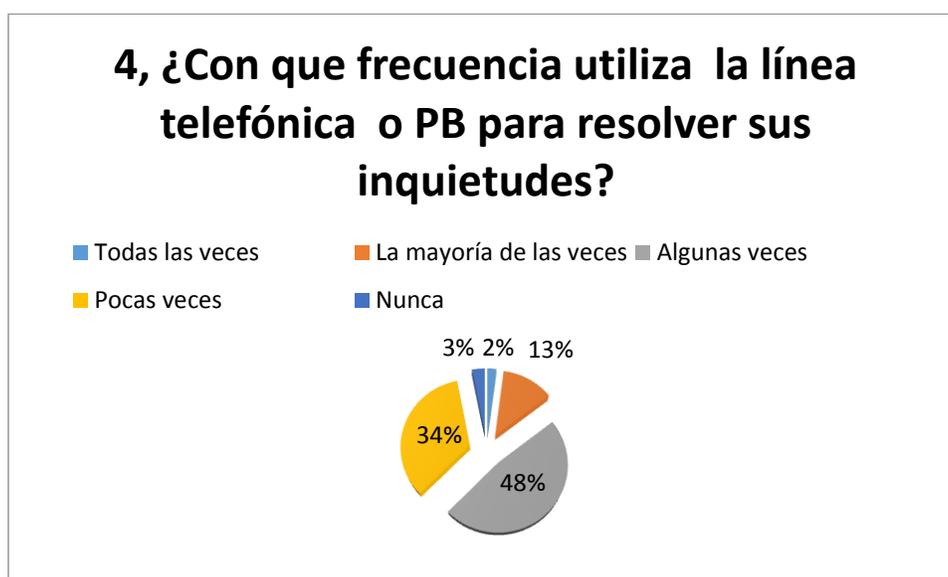


En la pregunta ¿Le fue fácil encontrar al funcionario que resolviera sus inquietudes? Se encontró que de las 96 encuestas aplicadas a los visitantes de la Alcaldía de Los Patios se

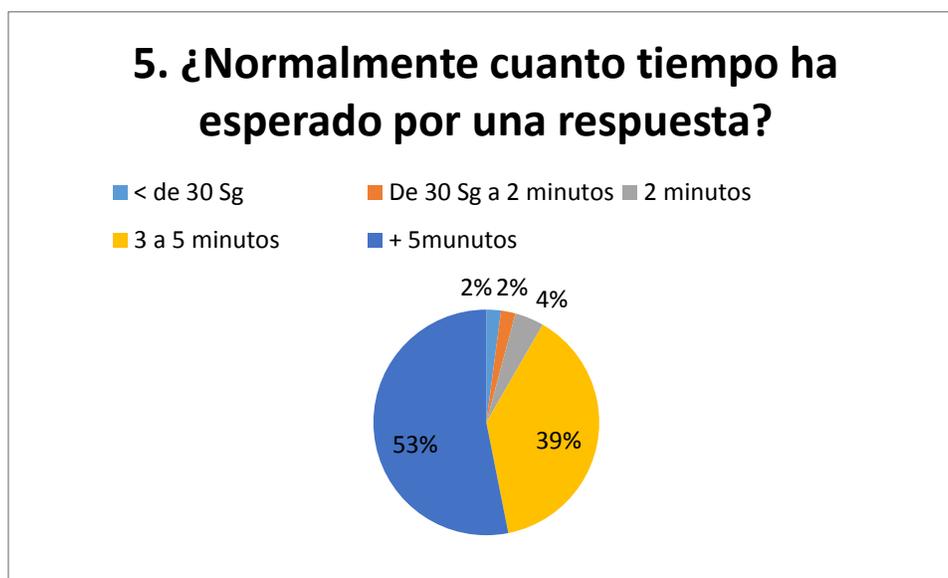
encontró que el 49% le fue fácil encontrar al funcionario que resolviera sus inquietudes y el 1% pocas veces.



En la pregunta ¿Con que frecuencia utiliza la pagina Web para resolver sus inquietudes? Se encontró que 51% nunca utiliza la pagina Web para resolver sus inquietudes y el 38% muy pocas veces al año. Donde se evidencia un porcentaje bastante alto de utilización de este canal de comunicación.



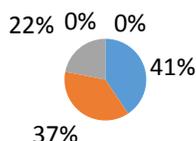
En la pregunta ¿Con que frecuencia utiliza la línea telefónica o PBX para resolver sus inquietudes? Se demostró que la población encuestada siendo el porcentaje más alto con un 48% utiliza la línea telefónica algunas veces y el porcentaje mínimo con un 2% utiliza la línea telefónica todas las veces.



En la pregunta ¿Normalmente cuanto tiempo ha esperado por una respuesta? Se pudo observar que el 53% de las personas ha esperado más de 5 minutos para que le den una respuesta.

## 6. ¿Está de acuerdo con que se cree una oficina única de atención al ciudadano donde se brinde toda la información y orientación que el ciudadano necesite?

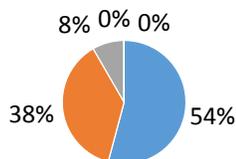
■ Muy de acuerdo                      ■ De acuerdo  
■ Ni en acuerdo ni en desacuerdo   ■ En desacuerdo  
■ Muy en desacuerdo



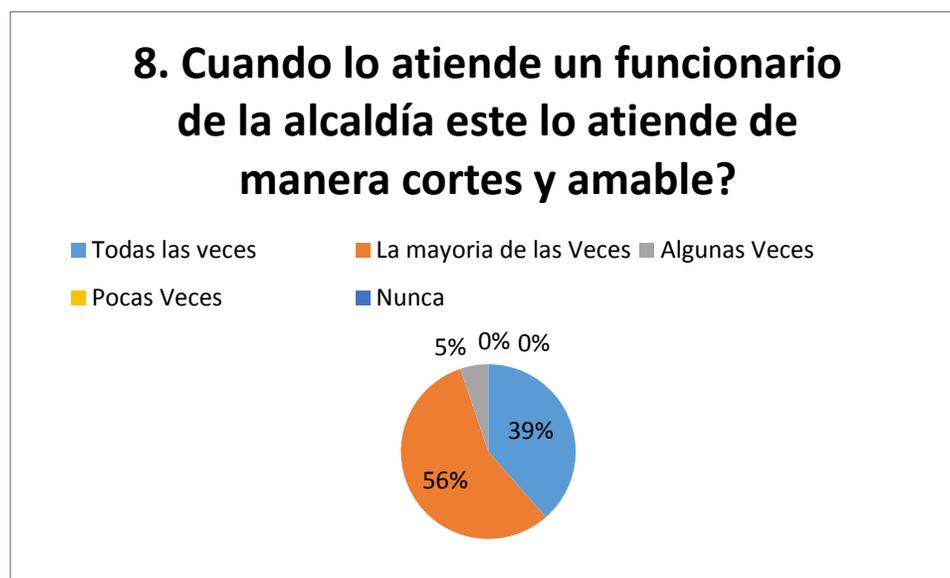
En la pregunta ¿Está de acuerdo con que se cree una oficina única de atención al ciudadano donde se brinde toda la información y orientación que el ciudadano necesite? Se encontró que el 41% de la población encuestada está muy de acuerdo con que se cree una oficina de atención al ciudadano donde se brinde toda la información y orientación que el ciudadano necesite, el 37% está de acuerdo y el 22% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo.

## 7. Cuando lo atiende un funcionario de la alcaldía, emplea el tiempo suficiente para la atención que usted requiere?

■ Todas las veces                      ■ La mayoría de las Veces   ■ Algunas Veces  
■ Pocas Veces                              ■ Nunca

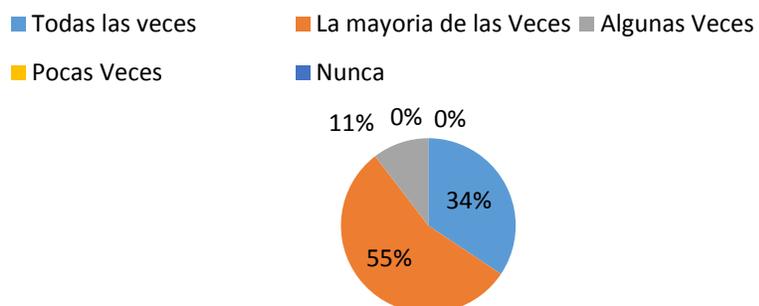


En la pregunta Cuando lo atiende un funcionario de la alcaldía, emplea el tiempo suficiente para la atención que usted requiere? Se encontró que el 54% contesto que todas las veces que visita la alcaldía de Los Patios encuentra un funcionario que le emplea el tiempo suficiente para la atención que requiere, y con el 8% algunas veces.



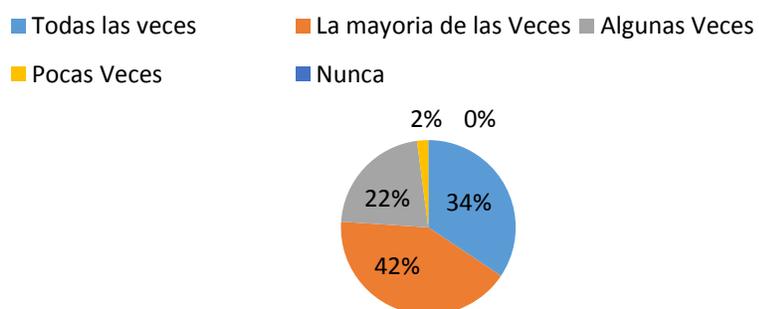
En la pregunta Cuando lo atiende un funcionario de la alcaldía este lo atiende de manera cortes y amable? Se encontró que el 56% la mayoría de las veces lo atienden de manera cortes y amable y el 39% que todas las veces y el 5% algunas veces lo atienden de manera cortes y amable.

### 9. Cuando lo atiende un funcionario de la alcaldía este escucha su problema atentamente?

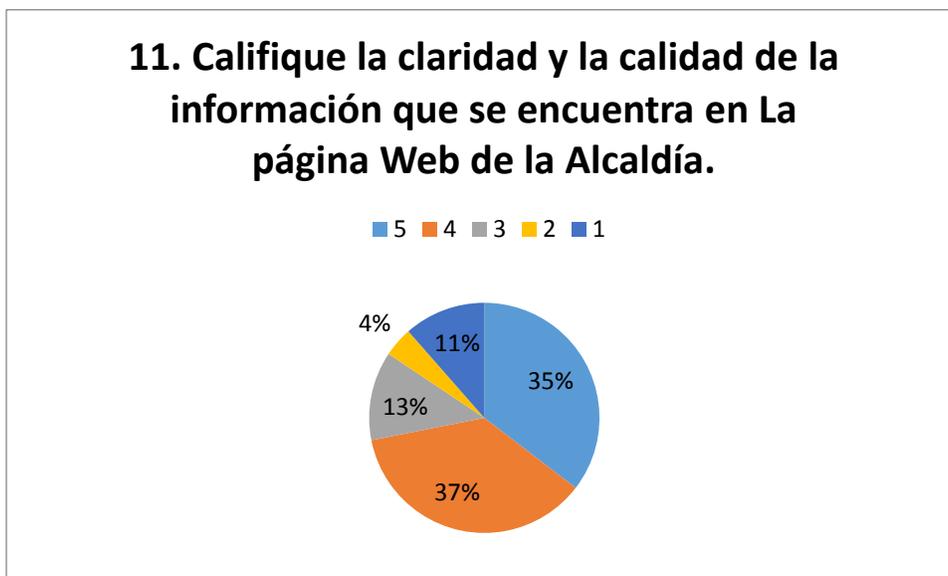


En la pregunta Cuando lo atiende un funcionario de la alcaldía este escucha su problema atentamente se demostró que el 55% contestó que la mayoría de las veces el funcionario que lo atiende escucha el problema atentamente, el 34% todas las veces y el 11% algunas veces el funcionario escucha el problema atentamente.

### 10. Cuando lo atendió un funcionario de la alcaldía este logro resolver rápidamente su inquietud?

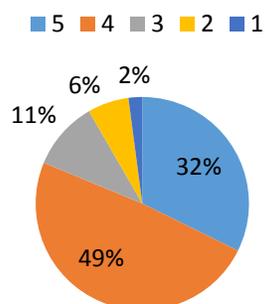


En la pregunta Cuando lo atendió un funcionario de la alcaldía este logro resolver rápidamente su inquietud? Se encontró que el porcentaje más alto es el 42% donde la mayoría de las veces el funcionario logro resolver rápidamente su inquietud y con el porcentaje más bajo 2% pocas veces el funcionario logro resolver su inquietud.



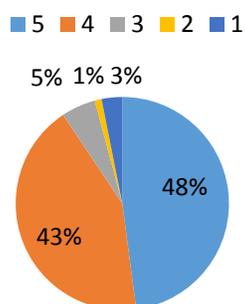
En la pregunta Califique la claridad y la calidad de la información que se encuentra en La página Web de la Alcaldía. Se encontró que el porcentaje más alto con un 37% siendo la opción 4 donde la máxima calificación era 5 y la pésima 1.

## 12. Califique la claridad de la información brindada por la operadora telefónica o PBX.



En la pregunta Califique la claridad de la información brindada por la operadora telefónica o PBX el 49 % marco la opción 4 donde 5 era la máxima y 1 la pésima.

## 13. Califique si la persona que lo atendió tenía un buen conocimiento del tema.



En la pregunta Califique si la persona que lo atendió tenía un buen conocimiento del tema. se encontró que de las 96 personas encuestadas el 48% marcaron la opción 5 demostrando con esto que el personal que trabaja en la alcaldía de los patios está bien informado y capacitado

para brindar información a los ciudadanos de manera eficaz, y el 3% contestó que el personal que lo atendió no tenía buen conocimiento del tema.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Aquí se exponen entonces las conclusiones en base a los resultados conseguidos para cada uno de los tres objetivos de la investigación que fueran planteados.

Descripción de las conclusiones respondiendo a al primer objetivo específico que es determinar el grado de satisfacción del ciudadano en la atención al cliente, orientación, realización y seguimiento de trámites en la alcaldía del municipio de Los Patios, el cual mediante el estudio realizado anteriormente se determina que los usuarios al visitar las instalaciones de la alcaldía de Los Patios han logrado resolver todas sus inquietudes con un porcentaje del 46% y solo un 2% para pocas veces al igual que encontrar personal que lo atiende de forma cortés y amable encontrándose un 56% con personal que atiende de manera cortés y amable y solo un 5% de algunas veces lo han atendido de manera cortés y amable lo mismo sucede con la calidad en el servicio al cliente es relativamente bueno ya que el personal que atiende tiene las condiciones y competencias necesarias para prestar el servicio ya que obtuvo un porcentaje del 48% de favorabilidad y personal con escucha activa o atentamente con un 42% de que la mayoría de las veces lo atienden escuchando atentamente su problema y solo un 2% de pocas veces el personal de la alcaldía escucha atentamente los problemas de la comunidad o los ciudadanos. Llegando a la conclusión que el apartado de atención al ciudadano es de buena calidad, hay que mejorar algunos rasgos para de esta manera poder llegar a la excelencia.

En cuanto al segundo objetivo que es evaluar la efectividad de las herramientas de comunicación con el ciudadano en la alcaldía del municipio de Los Patios se encontró con respecto a la línea telefónica que 48% utiliza el teléfono algunas veces y solo un 34% pocas veces lo utiliza y un 3% que nunca lo utiliza quiere decir esto que no existe la cultura de utilizar la línea telefónica para realizar su trámite, y con respecto a la utilización de la página Web Institucional se demostró que el 51% de personas encuestadas nunca utiliza la página Web para resolver sus inquietudes y realizar trámites mientras que el 38% muy pocas veces al año utiliza la página Web con ello llegamos a la conclusión que por la falta de información y capacitación a los ciudadanos es que no se está utilizando esta herramienta tecnológica de gran ayuda donde se ahorraría tiempo y dinero en la utilización de la página Web, estos indicadores también ofrecen

indicios sobre la necesidad de mejorar y generar estratégicas sobre la oferta de trámites y servicios para que cada vez sean más las personas en utilizar este servicio.

Con respecto al objetivo numero tres que dice proponer nuevas estrategias para mejorar la atención al ciudadano en la alcaldía del municipio de Los Patios y con ello se pregunto si estaría de acuerdo con que se cree una oficina única de atención al ciudadano donde se brinde toda la información y orientación que el ciudadano necesite se obtuvo que el 41% de la población encuestada está muy de acuerdo con que se cree una oficina de atención al ciudadano donde se brinde toda la información y orientación que el ciudadano necesite, el 37% está de acuerdo y el 22% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo razón por la cual se llega a la conclusión que los ciudadanos les gustaría que existiera una oficina de atención al Ciudadano donde se brinde información oportuna y veraz para cumplir en su totalidad con la política de calidad de la institución que es cumplir y satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad.

### **Recomendaciones**

Se recomienda mayor interés ó implementar nuevas estrategias para dar a conocer las herramientas tecnológicas que maneja la alcaldía de Los Patios para la participación de la ciudadanía en general como lo es la pagina Web, correo electrónico y la línea telefónica, de la misma manera la alcaldía es una institución prestadora de servicios que debe atender estándares de alta calidad y los niveles que se evaluaron en esta investigación no lo demuestran ya que los tiempos de respuesta son lentos donde se evidencia poca agilidad por parte del funcionario que presta el servicio el seguir así no se permite avanzar hacia la calidad del servicio al cliente y dar respuesta oportuna por tal razón se recomienda promover la mejora continua mediante la implementación de auditorías internas, a fin que puedan verificar el cumplimiento de las metas trazadas y garantizar que los procesos se mantengan controlados.

También se recomienda crear un manual interno de protocolos en la atención al ciudadano.

Se recomienda para futuras investigaciones la construcción de la oficina de atención al ciudadano donde integre todos los procesos y cuente con personal capacitado y competente donde su misión se ofrecer un servicio con alta calidad al servicio de la comunidad, donde es esta la razón de ser de toda organización, todo esto para así lograr completar el presente estudio.

Finalmente la institución se encuentra en proceso de acreditación y por ende todos los servicios deben ser de alta calidad para lograr tal objetivo.

## Referencias bibliográficas

Vanessa,G.(2014). Propuesta de mejora de los procesos de la Plataforma de Atención al Ciudadano en una municipalidad distrital de la provincia de Lima (Tesis de Pregrado).Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima-Perú.

Paola, E., Soraida, L, y Alvaro, R.(2014). Sistema de información y atención al usuario “SIAU” como un mecanismo que contribuya a mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios de CoemssanarIps (Tesis de Post Grado). Universidad Ces de Medellín, San Juan de Pasto.

Astrid, M., Juan, O (2011). Diagnostico de procesos y procedimientos en atención al usuario con la línea telefónica 3548484 de servicio al cliente de servientrega regional Antioquia (tesis de Pregrado) Universidad Minuto de Dios sede Bello Antioquia.

Hardy, R y Pablo, M (2001). Derechos ciudadanos una década. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=MieSeK01ocYC&pg=PA7&dq=derechos+ciudadanos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi82qSA5vnZAhVK11MKHbw7D7QQ6AEIJzAA#v=onepage&q=derechos%20ciudadanos&f=false>

Carmen, A. (2017). Gestión de la atención al cliente/consumidor Recuperado de [http://bn7wh5mk3f.search.serialssolutions.com/?ctx\\_ver=Z39.88-2004&ctx\\_enc=info%3Aofi%2Fenc%3AUTF-8&rft\\_id=info%3Aasid%2Fsummon.serialssolutions.com&rft\\_val\\_fmt=info%3Aofi%2Ffmt%3Akev%3Amtx%3Abook&rft.genre=book&rft.title=Gesti%C3%B3n+de+la+atenci%C3%B3n+al+cliente+%2F+consumidor.+UF0036&rft.au=Arenal+Laza%2C+Carmen&rft.date=2017-01-01&rft.pub=Editorial+Tutor+Formaci%C3%B3n&rft.isbn=9788416482450&rft.externalDocID=EBC5190124&paramdict=es-ES](http://bn7wh5mk3f.search.serialssolutions.com/?ctx_ver=Z39.88-2004&ctx_enc=info%3Aofi%2Fenc%3AUTF-8&rft_id=info%3Aasid%2Fsummon.serialssolutions.com&rft_val_fmt=info%3Aofi%2Ffmt%3Akev%3Amtx%3Abook&rft.genre=book&rft.title=Gesti%C3%B3n+de+la+atenci%C3%B3n+al+cliente+%2F+consumidor.+UF0036&rft.au=Arenal+Laza%2C+Carmen&rft.date=2017-01-01&rft.pub=Editorial+Tutor+Formaci%C3%B3n&rft.isbn=9788416482450&rft.externalDocID=EBC5190124&paramdict=es-ES)

Manuel, D. (2014). Atención Básica al Cliente. Recuperado de [http://bn7wh5mk3f.search.serialssolutions.com/?ctx\\_ver=Z39.88-2004&ctx\\_enc=info%3Aofi%2Fenc%3AUTF-8&rft\\_id=info%3Aasid%2Fsummon.serialssolutions.com&rft\\_val\\_fmt=info%3Aofi%2Ffmt](http://bn7wh5mk3f.search.serialssolutions.com/?ctx_ver=Z39.88-2004&ctx_enc=info%3Aofi%2Fenc%3AUTF-8&rft_id=info%3Aasid%2Fsummon.serialssolutions.com&rft_val_fmt=info%3Aofi%2Ffmt)

[%3Akev%3Amtx%3Abook&rft.genre=book&rft.title=Atenci%C3%B3n+b%C3%A1sica+al+cliente%3A+manual+te%C3%B3rico&rft.au=D%C3%ADaz+Fern%C3%A1ndez%2C+Manuel+Jos%C3%A9&rft.date=2014-07-01&rft.pub=Editorial+CEP%2C+S.L&rft.isbn=9788468161150&rft.externalDBID=n%2Fa&rft.externalDocID=4184455&paramdict=es-ES](#)

Ejercicio de la función pública: ética y transparencia, Librería Editora Platense S.R.L., 2010. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouniminutosp/detail.action?docID=3188574>.

Sampieri, H., Collado, C. y Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. Quinta Edición, Editorial MCGRAW-HILL

Puro marketing Las 7 P's imprescindibles de la atención al cliente. Recuperado 20 de febrero, 2018.

<https://www.puromarketing.com/53/22686/imprescindibles-atencion-cliente.html>

Constitución Política de Colombia (1991). Julio 7 de 1991 (Colombia).

Congreso de la República de Colombia. Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Congreso de la República de Colombia. Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Congreso de la República de Colombia. Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ANEXO**

## Aneo 1. Formato de Instrumento Aplicado



### INSTRUMENTO ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO



**“SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE LOS PATIOS”**

#### Objetivo:

La presente encuesta es con fines académicos de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Especialización en Gerencia de Proyectos y busca analizar la necesidad de crear la oficina de atención al ciudadano en la alcaldía del municipio Los Patios – Norte de Santander.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino  Femenino

Pregunta	Marque con una X la opción que mas corresponda a su situación.				
1. ¿Cuándo ha visitado la alcaldía de Los Patios ha logrado resolver todas sus inquietudes?	Todas las veces <input type="radio"/>	La mayoría de las veces <input type="radio"/>	Algunas veces <input type="radio"/>	Pocas veces <input type="radio"/>	Nunca <input type="radio"/>
2. ¿Le fue fácil encontrar al funcionario que resolviera sus inquietudes?	Todas las veces <input type="radio"/>	La mayoría de las veces <input type="radio"/>	Algunas veces <input type="radio"/>	Pocas veces <input type="radio"/>	Nunca <input type="radio"/>
3. ¿Con que frecuencia utiliza la pagina Web para resolver sus inquietudes?	Más de una vez al día <input type="radio"/>	De 1 a 6 veces a la semana <input type="radio"/>	De 1 a 4 veces al mes <input type="radio"/>	Muy pocas veces al año <input type="radio"/>	Nunca <input type="radio"/>
4. ¿Con que frecuencia utiliza la línea telefónica o PB para resolver sus inquietudes?	Todas las veces <input type="radio"/>	La mayoría de las veces <input type="radio"/>	Algunas veces <input type="radio"/>	Pocas veces <input type="radio"/>	Nunca <input type="radio"/>
5. ¿Normalmente cuanto tiempo ha esperado por una respuesta?	< de 30 Sg <input type="radio"/>	De 30 Sg a 2 minutos <input type="radio"/>	2 minutos <input type="radio"/>	3 a 5 minutos <input type="radio"/>	+ 5 minutos <input type="radio"/>
6. ¿Está de acuerdo con que se cree una oficina única de atención al ciudadano donde se brinde toda la información y orientación que el ciudadano necesite?	Muy de acuerdo <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Ni en acuerdo ni en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Muy en desacuerdo <input type="radio"/>



## INSTRUMENTO



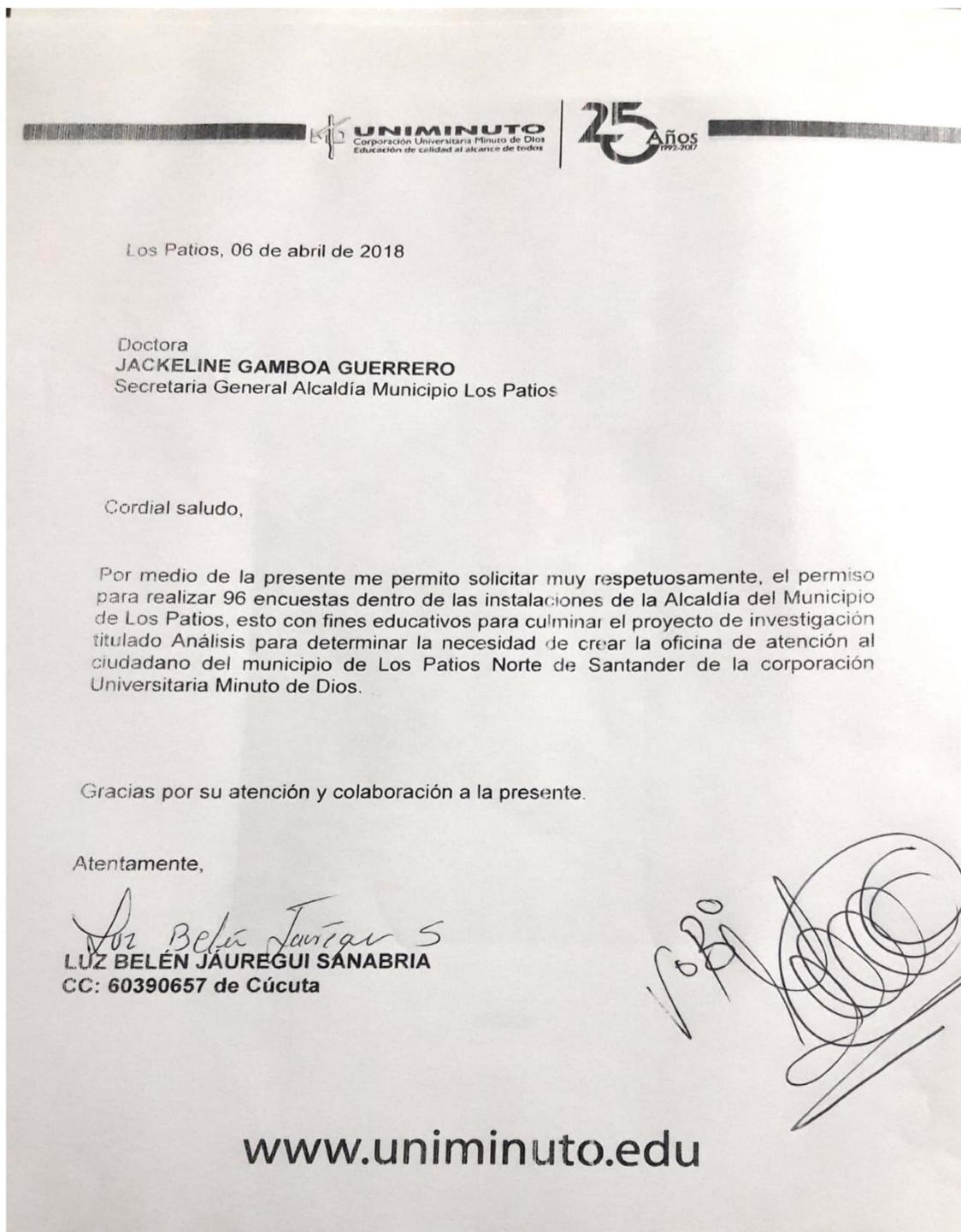
### ENCUESTA SATISFACCION DEL USUARIO

7. Cuando lo atiende un funcionario de la alcaldía, emplea el tiempo suficiente para la atención que usted requiere?	Todas las veces <input type="radio"/>	La mayoría de las veces <input type="radio"/>	Algunas veces <input type="radio"/>	Pocas veces <input type="radio"/>	Nunca <input type="radio"/>
8. Cuando lo atiende un funcionario de la alcaldía este lo atiende de manera cortés y amable?	Todas las veces <input type="radio"/>	La mayoría de las veces <input type="radio"/>	Algunas veces <input type="radio"/>	Pocas veces <input type="radio"/>	Nunca <input type="radio"/>
9. Cuando lo atiende un funcionario de la alcaldía este escucha su problema atentamente?	Todas las veces <input type="radio"/>	La mayoría de las veces <input type="radio"/>	Algunas veces <input type="radio"/>	Pocas veces <input type="radio"/>	Nunca <input type="radio"/>
10. Cuando lo atendió un funcionario de la alcaldía este logro resolver rápidamente su inquietud?	Todas las veces <input type="radio"/>	La mayoría de las veces <input type="radio"/>	Algunas veces <input type="radio"/>	Pocas veces <input type="radio"/>	Nunca <input type="radio"/>

Pregunta	Califique de 1 a 5 siendo 5 la máxima calificación y 1 la pésima				
1. Califique la claridad y la calidad de la información que se encuentra en La página Web de la Alcaldía.	5 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>
2. Califique la claridad de la información brindada por la operadora telefónica o PBX.	5 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>
3. Califique si la persona que lo atendió tenía un buen conocimiento del tema.	5 <input type="radio"/>	4 <input type="radio"/>	3 <input type="radio"/>	2 <input type="radio"/>	1 <input type="radio"/>

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACION!**

## Anexo 2. Autorización Aplicación de Encuesta



### Anexo 3. Evidencias Fotográficas



