

El Papel Fundamental del Servicio al Ciudadano en las Entidades Públicas

*Presentado por: Natalia Cardozo Rodriguez
Estudiante de Administración Pública-Décimo semestre*

*Escuela Superior de Administración Pública
Facultad de pregrado
Asesor académico: Rodrigo Alonso Vera Jaimes*

*Dolores Tolima, Colombia
Alcaldía Municipal de Dolores Tolima
Práctica administrativa
Junio de 2023*

TABLA DE CONTENIDO

<i>El Papel Fundamental del Servicio al Ciudadano en las Entidades Públicas</i>	3
<i>Objetivo General</i>	4
<i>Planteamiento del problema</i>	5
<i>Marco Teórico</i>	7
<i>Metodología de Investigación</i>	10
<i>Actividades desarrolladas</i>	11
<i>Primer Objetivo:</i>	11
<i>Segundo Objetivo:</i>	14
<i>Tercer Objetivo:</i>	15
<i>Cuarto Objetivo:</i>	17
<i>Quinto Objetivo:</i>	18
<i>Logros Obtenidos</i>	20
<i>Resultados Finales Elaborados</i>	21
<i>Conclusiones</i>	21
<i>Bibliografía</i>	23

El Papel Fundamental del Servicio al Ciudadano en las Entidades Públicas

Las entidades públicas desempeñan un papel fundamental en la vida de los ciudadanos, ya que son responsables de brindar una amplia gama de servicios y programas destinados a satisfacer las necesidades de la sociedad en su conjunto. Por su parte, el servicio al ciudadano garantiza que los servicios y programas gubernamentales estén disponibles y accesibles para todos los ciudadanos, sin importar su nivel socioeconómico, género, raza u origen. Esto promueve la igualdad de oportunidades y contribuye a la inclusión social, mejorando de igual manera, la calidad de vida de los ciudadanos. A través de un servicio al ciudadano eficiente y efectivo, se pueden brindar servicios de salud, educación, transporte, vivienda y otros aspectos clave que impactan directamente en el bienestar de la población.

El análisis va a enfocado a determinar cómo afecta un servicio al ciudadano de calidad en la gestión pública, debido a la simplificación de los procesos administrativos y la agilidad en los trámites burocráticos. En este contexto, el servicio al ciudadano se vuelve crucial, ya que constituye el punto de contacto directo entre los ciudadanos y el gobierno. Por tanto, en este informe se expondrá el análisis realizado respecto al servicio al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Dolores Tolima conforme al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, como trabajo de grado para optar por el título en Administración Pública. Además, se anexan como productos del trabajo realizado los documentos como una forma de recomendación para la entidad donde se exponen posibles soluciones y alternativas que ayudarán a mejorar la situación actual de la misma en estos temas.

Objetivo General

Establecer la importancia del Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión para el desempeño efectivo de la Alcaldía Municipal de Dolores Tolima.

Objetivos Específicos

- a) Realizar el diagnóstico sobre el nivel actual de servicio al ciudadano en la alcaldía de Dolores, Tolima.
- b) Analizar los procesos y procedimientos existentes en la entidad que afecten directamente la relación con los ciudadanos.
- c) Determinar cómo los procesos de Gestión Archivística afectan la relación y servicios prestados a los ciudadanos
- d) Establecer cómo la implementación y uso de plataformas digitales, es transversal para la prestación de servicios de calidad en la entidad.

Planteamiento del problema

La preocupación por entregar un buen servicio al ciudadano por parte de las entidades públicas ha sido un tema relevante durante varias décadas. Aunque no existe una fecha exacta que marque el inicio de esta preocupación, se pueden identificar hitos importantes en la historia que han contribuido a fomentar y promover la mejora en el servicio público.

En muchos países, el movimiento de la Nueva Gestión Pública a partir de la década de 1980 tuvo un impacto significativo en la forma en que las entidades públicas abordaron la prestación de servicios. Este enfoque introduce principios y técnicas de gestión del sector privado en el sector público, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos.

Por tanto, es importante mencionar que un deficiente servicio o atención al ciudadano genera desconfianza y deterioro de la imagen institucional, debido a una percepción de ineficiencia, falta de transparencia y compromiso por parte de las entidades públicas, lo que a su vez genera una pérdida de legitimidad y reducción de la participación ciudadana.

Además, la creciente demanda de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana ha influido en que las entidades públicas se preocupen cada vez más por entregar un buen servicio al ciudadano. Los avances tecnológicos y del Internet también han impulsado el desarrollo de plataformas digitales y servicios en línea, lo que ha llevado a un enfoque renovado en la mejora de la experiencia del usuario y la satisfacción del ciudadano.

Sin embargo, este problema que puede desencadenar múltiples consecuencias se puede mitigar con acciones concretas, sencillas, eficaces y constantes, como son la capacitación y formación del personal de la entidad, la evaluación de percepción del ciudadano frente a los servicios de la entidad, la mejora en la comunicación interna de la entidad y la implementación del uso de tecnologías en los procesos y procedimientos internos.

Es por esto que el presente informe, busca describir la manera en que se aportó profesionalmente a la Alcaldía Municipal de Dolores Tolima, frente a diversos problemas complejos que fueron evidenciados en el desarrollo y ejecución de la práctica administrativa como opción de grado, entre los cuales está el Servicio al Ciudadano y la Gestión Archivística.

Marco Teórico

Como se ha mencionado anteriormente, la prestación de un servicio determina e influye indudablemente en el desempeño de una institución o entidad. Por lo tanto, es de suma importancia generar mecanismos que busquen prestar servicios de una manera mejor con el fin de lograr el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y la mejora de la percepción en el desempeño de las entidades públicas.

Taylor, F es considerado como uno de los pioneros de la administración Científica, el cual, dentro de sus planteamientos, determinó la mejora de la eficiencia y la productividad en las organizaciones y en la administración, bajo estándares de servicios, y buscando mayor bienestar y felicidad para la sociedad y los empresarios (Blanco, Boland, & Cabrera, 2012).

Por tanto, de acuerdo con el planteamiento anterior, el servicio al ciudadano va más allá de la mera entrega de servicios, también implica la escucha y respuesta a las necesidades y demandas de los ciudadanos, ya sea en espacios públicos o privados. Al establecer canales de comunicación efectivos y mecanismos de participación ciudadana, las entidades públicas pueden involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la formulación de políticas, lo que fortalece la democracia y el sentido de pertenencia a la comunidad.

Otro aporte muy importante es el que realiza las premisas de la Nueva Gestión Pública de acuerdo con su relación directa con la política y la burocrática como parte del estado, en donde se plantea que se pretende que recaiga mayor responsabilidad para los encargados de otorgar los servicios públicos de las entidades, con el fin de mejorar la prestación de servicios ante el público y de esta manera verlos como si fueran “clientes” accediendo a un servicio. (López, S.f)

Nuevamente, este planteamiento nos expone la importancia del otorgamiento de bienes y servicios de manera eficaz y eficiente, impulsando la adopción de principios tanto en el sector

público como en el privado, enfocándolo en el éxito y crecimiento de cualquier organización o entidad. Proporcionar un servicio de calidad crea relaciones sólidas con los clientes o los ciudadanos beneficiados. Además, promueve la retención, genera recomendaciones positivas y construye una reputación sólida. Todo esto contribuye al crecimiento y la prosperidad de la entidad a largo plazo y la recuperación de la confianza en la Administración Pública.

Por otra parte, Función Pública, menciona que “dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad” Departamento Administrativo de la Función Pública (2020), sin embargo, no limita las acciones de las entidades públicas al otorgamiento de servicios públicos sino que se vea desde la perspectiva del acceso real y efectivo a sus derechos.

Ahora bien, es importante mencionar por qué la Gestión Documental influye en la prestación de servicios, por lo que en el contexto de las entidades públicas, la gestión archivística desempeña un papel fundamental en la organización, y acceso a la información. Con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las entidades públicas se encuentran en la gestión Documental una herramienta clave para garantizar la transparencia, eficiencia y legalidad en su gestión, garantizando que la información esté disponible para su consulta y uso, tanto para los ciudadanos como para los propios funcionarios.

Por tanto, Función Pública Señala que La Gestión Documental se puede entender como esas acciones administrativas y técnicas dirigidas a la planificación, gestión y organización de la documentación obtenida y recibida por las entidades, desde su creación hasta su destino final. Su propósito es facilitar tanto el acceso como la conservación de dicha documentación con el fin de optimizar su uso y preservación de manera efectiva (Función Pública, s,f)

La gestión archivística, en estrecha relación con el servicio al ciudadano, se encarga de garantizar la disponibilidad y accesibilidad de la documentación necesaria para satisfacer las

necesidades informativas de los ciudadanos. Al asegurar una correcta planificación, manejo y organización de los archivos, se facilita la búsqueda y obtención de la información requerida por los ciudadanos, promoviendo así un servicio eficiente y orientado al usuario.

Además, la gestión archivística contribuye a la transparencia en la administración pública, al permitir la rendición de cuentas y la trazabilidad de los procesos. Los ciudadanos tienen el derecho de acceder a la información y documentos que respaldan las decisiones y acciones de las entidades públicas. La gestión adecuada de los archivos facilita este acceso, fomentando la confianza y fortaleciendo la relación entre la entidad y los ciudadanos.

Para concluir, y como ya se ha mencionado anteriormente, la conservación y preservación de la documentación en buen estado es esencial para garantizar la continuidad del servicio al ciudadano. Los archivos bien organizados y mantenidos aseguran la disponibilidad a largo plazo de la información necesaria para la prestación de servicios públicos. Esto evita demoras, errores y garantiza una atención ágil y efectiva a las necesidades de los ciudadano, tal como se verá reflejado en los análisis realizados en el desarrollo de la práctica administrativa realizada en la Alcaldía Municipal de Dolores Tolima.

Metodología de Investigación

La metodología de investigación es fundamental en cualquier estudio o investigación, ya que proporciona un marco estructurado y riguroso para abordar una pregunta de investigación, obtener respuestas y llegar a conclusiones válidas y confiables. En el caso de las prácticas administrativas, se utilizó en enfoque de investigación cualitativo, con el fin de alcanzar el objetivo general que se planteó como: *“Establecer la importancia del Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión para el desempeño efectivo de la Alcaldía Municipal de Dolores Tolima”*

El enfoque cualitativo, es una metodología de investigación que se basa en comprender y explorar fenómenos complejos desde una perspectiva holística y contextual, caracterizándose por ser una herramienta valiosa para comprender la diversidad y la complejidad de los fenómenos sociales, culturales y humanos (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Por tanto, el enfoque cualitativo Permite capturar la complejidad y la subjetividad de los fenómenos estudiados, brinda una comprensión profunda de las experiencias y los significados asignados por los participantes, y permite explorar áreas que son objeto en un trabajo de investigación, ya sea en organizaciones, instituciones, empresas, grupos sociales etc, tal como se afirma por Hernández, Fernandez y Baptista:

“Enfoque cualitativo Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación”

(Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014 p. 7)

De acuerdo con lo anterior, para el caso del desarrollo de la práctica Administrativa de la Alcaldía Municipal de Dolores Tolima, se realizó un trabajo investigativo y analítico con el fin

de generar recomendaciones y propuestas de mejora con el fin de contribuir al desarrollo institucional de la entidad y de esta forma, exista un mejor desempeño y relación entre la administración y la ciudadanía. Es por esto que, a continuación se iniciará con una descripción detallada de las actividades realizadas y los resultados obtenidos en el desarrollo de las mismas.

Actividades desarrolladas

Para iniciar con la descripción de las actividades desarrolladas, es importante y necesario indicar los objetivos específicos formulados para el desarrollo de la práctica administrativa en la entidad los cuales son:

- 1 Elaborar el Plan Institucional de archivo – PINAR de la Alcaldía Municipal de Dolores para la vigencia 2023
- 2 Determinar la aprobación de las tablas de retención documental
- 3 Elaborar la política del servicio al ciudadano
- 4 Determinar la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG en la página web del municipio de Dolores Tolima
- 5 Actualizar las hojas de vida del personal de la entidad en la plataforma SIGEP II.

Primer Objetivo:

El Plan Institucional de Archivos-PINAR- es una herramienta que facilita el monitoreo y la evaluación a corto, mediano y largo plazo de la gestión de archivos en las entidades públicas. Su propósito es promover un adecuado desarrollo administrativo a través de una gestión eficiente de los archivos, reconociendo su importancia y contribución en la mejora del servicio al ciudadano y en la promoción del acceso a la información pública.

Es por esto, que para desarrollar el Plan Institucional de Archivo de la entidad, se inició con una investigación de los antecedentes respecto a la gestión archivística y el estado actual de los archivos que hacen parte de la gestión documental. Allí se encontró que la entidad no contaba con un Plan Institucional de arhivo, teniendo en cuenta que el que estaba contruido fue para la vigencia de la administración 2016-2019.

Por esta razón, se inició con un diagnóstico con el fin de determinar el estado actual de la entidad en materia de archivos, teniendo en cuenta como punto de partida, el PINAR del año 2018, con el propósito de realizar un análisis comparativo de avances o retrocesos en los últimos 5 años.

La herramienta utilizada para realizar el diagnóstico fue el “Autodiagnóstico Gestión Documental” del Modelo Integrado de Planeación Y Gestión- MIPG explicada en el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivo del Archivo General de la Nación, como una herramienta indispensable para determinar cuál era el estado de la gestión documental y las actividades de gestión que deben tener mayor atención, tal como se evidencia a continuación:

COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍAS	SUBCOMPONENTE	PRODUCTO	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	NIVEL	OBSERVACIONES
			Planeación de la función archivística	Diagnóstico de archivos	La entidad carece de diagnóstico integral de archivos.	INICIAL	
				Política de Gestión Documental	La entidad carece de la política de gestión documental.	INICIAL	
				Programa de Gestión Documental - PGD.	La entidad carece del Programa de Gestión Documental- PGD.	INICIAL	
				Plan Institucional de Archivos - PINAR	La entidad se encuentra elaborando el instrumento archivístico PINAR de acuerdo con los lineamientos y metodología establecida por el Archivo General de la Nación	BÁSICO	
				Sistema Integrado de Conservación- SIC	La entidad carece del Sistema Integrado de Conservación- SIC	INICIAL	
				Plan de análisis de procesos y procedimientos de la producción documental	La entidad carece de un plan de análisis de procesos y procedimientos de la producción documental.	INICIAL	

Fuente: Elaboración Propia, Ver anexos

Este diagnóstico fue indispensable para determinar cuales eran los puntos de mayor atención y que estuvieran adaptados al contexto institucional de la entidad. Por lo tanto, se pudo concluir a partir de estos que:

- La entidad carece de diagnóstico integral de archivos.

- La entidad carece de la política de gestión documental.
- La entidad carece del Programa de Gestión Documental- PGD.
- La entidad carece del Sistema Integrado de Conservación- SIC
- La entidad no contaba con el PINAR
- La Entidad carece del Plan de preservación digital a largo plazo.
- No hay sinergia con los documentos de gestión archivística y el MIPG.
- La Entidad carece de un repositorio digital, depósito digital o similar para organizar un archivo digital, y no se ha definido un modelo de requisitos de un Sistema de Preservación Digital

De acuerdo con estas conclusiones, y analizando las actividades de gestión que requieren mayor atención, se planteó el Plan Institucional de Archivo para la vigencia 2023 el cual tiene por objeto: “Formular, ejecutar y fortalecer la administración de los archivos de la Alcaldía Municipal de Dolores Tolima, con el fin de mitigar los aspectos críticos evidenciados en la gestión documental, alcanzando eficiencia administrativa y el fácil acceso a la información para funcionarios y ciudadanía en general”. Este documento fue realizado de acuerdo con la metodología formulada por el Archivo General de la Nación en el Manual para la formulación del Plan Institucional de Archivos – PINAR.

En este documento, se incluyeron elementos importantes como son:

- El Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se incorpora el Modelo Integrado de Planeación Y Gestión.
- Sinergia con el Plan Municipal de Desarrollo
- La autoridad responsable en su aprobación y ejecución la cual es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño bajo la resolución 019 del 31 de enero de 2020

- La herramienta de seguimiento y control de implementación
- Priorización de aspectos críticos en contexto con la entidad.

Segundo Objetivo:

Las Tablas de Retención Documental permiten establecer una estructura organizada y jerárquica para la gestión de los documentos en una entidad. Proporcionan lineamientos claros sobre cómo clasificar, retener, transferir o eliminar documentos de acuerdo con su valor y tiempo de retención.

Con el fin de dar cumplimiento al segundo objetivo, se realizó la revisión de 12 tablas de Retención Documental, de las siguientes dependencias:

- 1 Secretaría General y de Gobierno- Código 110
- 2 Despacho Alcalde-Código 100
- 3 Control Interno- Código 101
- 4 Secretaría de Salud, Desarrollo Social Y Comunitario- Código 140
- 5 Almacenista General- Código 111
- 6 Inspección de Policía- Código 114
- 7 Comisaría de Familia-Código 113
- 8 Secretaría de Planeación, Infraestructura y Desarrollo Municipal- Código 120
- 9 Salud Pública- Código 141
- 10 Secretaría de Hacienda y Tesorería- Código 130
- 11 Presupuesto- Código 131
- 12 Tesorería- Código 132

Estas tablas de Retención Documental aún no pueden ser modificadas porque a la fecha y después de notificar oficialmente 3 veces vía correo electrónico y 1 vez vía físico al Comité

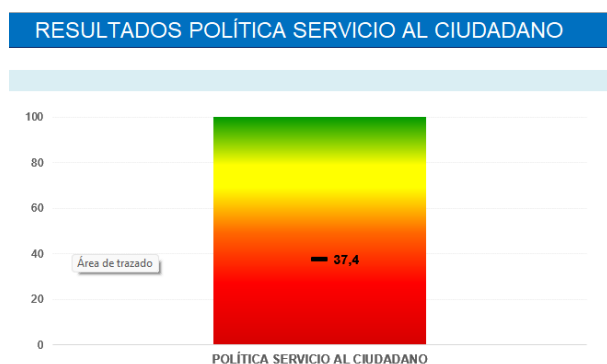
Departamental de Archivo de la Gobernación del Tolima, con el fin de que brinden el concepto técnico, a la fecha aún no se ha obtenido respuesta.

Tercer Objetivo:

En el contexto de la gestión pública, la atención al ciudadano adquiere un papel fundamental en la construcción de una sociedad más justa, equitativa y participativa. La implementación de una política de Servicio al Ciudadano se vuelve esencial para brindar una atención eficiente, oportuna y de calidad a los ciudadanos que interactúan con las entidades públicas.

La elaboración de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, se inició el diagnóstico, con la herramienta proporcionada por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG. Es importante señalar, que la entidad no cuenta ni ha desarrollado en vigencias pasadas, esta Política Pública.

Este autodiagnóstico, fue elaborado de acuerdo con lo evidenciado en los procesos internos de la entidad, concerniente a las actividades de gestión desarrolladas en las diferentes dependencias, frente al tema de Servicio al Ciudadano, como parte de la investigación cualitativa. Por tanto, se encontró que en materia de Servicio al Ciudadano la entidad obtuvo una puntuación de 37,4 puntos sobre 100, ubicándose en el nivel 2 de 5, siendo el nivel 1 el de más baja puntuación y el 5 con más alta puntuación en acciones de servicio al ciudadano. Los resultados obtenidos



permitieron concluir de manera tentativa que la entidad requiere con carácter urgente intervenir en las acciones en materia de servicio al ciudadano teniendo en cuenta los siguientes hallazgos:

Fuente: Elaboración Propia, Ver anexos

- La entidad no cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar o resolver quejas, sugerencias y reclamos.
- La entidad no cuenta con un rubro específico para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece
- La entidad no cuenta con bases de datos para consulta en línea, con información importante para el ciudadano.
- La entidad no organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.
- La entidad no cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano.
- La entidad no determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- La entidad no implementa acciones para garantizar una atención accesible de acuerdo a las diferentes necesidades de la población.

Estos hallazgos, tal como se realizó en el primer objetivo, son considerados los más importantes, teniendo en cuenta que requieren de acciones iniciales y rápidas, con el fin de mejorar el desempeño de la entidad. Por tanto, fueron de suma importancia para determinar los lineamientos y acciones que se plasmaron en la Política Pública de Servicio al Ciudadano.

La política de Servicio al Ciudadano tiene como objetivo principal atender las necesidades, expectativas y demandas de los ciudadanos. Al poner en práctica esta política, la Alcaldía Municipal de Dolores Tolima se compromete a brindar un servicio óptimo, que responda de manera efectiva a las solicitudes, consultas y requerimientos de los ciudadanos. Esto implica

establecer canales de comunicación eficientes, contar con personal capacitado y amable, y garantizar tiempos de respuesta adecuados.

Además, un buen servicio al ciudadano no solo busca satisfacer sus necesidades inmediatas, sino también construir una relación de confianza y transparencia. Cuando los ciudadanos experimentan un trato amable, respetuoso y eficiente por parte de las entidades públicas, su percepción sobre el gobierno y los servicios públicos mejora significativamente. Esto fortalece la confianza ciudadana y promueve una participación más activa en los asuntos públicos.

Es por esto que, la Política Pública de Servicio al ciudadano, elaborada en el en tiempo de vinculación como practicante se priorizaron los aspectos mencionados anteriormente logrando alcanzar un documento con: Introducción, Alcance, Marco Normativo, Marco Conceptual y Objetivos Estratégico, Principios de la Política, Componentes, Actividades por ejecutar y Vigencia (ver anexos). Esta política tiene como objetivo: “Establecer acciones para proveer un servicio al ciudadano de calidad, eficiente y eficaz en la Alcaldía Municipal de Dolores Tolima”, siendo elaborada con base a los lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, del Departamento Administrativo de la Función Pública, actualizados en Marzo de 2023.

Cuarto Objetivo:

En la era digital, las páginas web municipales se han convertido en una herramienta fundamental para establecer una comunicación eficiente y transparente entre los gobiernos locales y los ciudadanos. La aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en estas páginas web adquiere una relevancia significativa, ya que contribuye a mejorar la transparencia, fortalecer la participación ciudadana y promover una gestión eficiente en los municipios.

Para el caso de la Alcaldía Municipal de Dolores Tolima, se realizó un diagnóstico de recepción y respuestas de PQRS que da cuenta del tiempo estimado de respuesta que toma la entidad para

gestionar y contestar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los ciudadanos. En este se estableció que, las PQRS que se interponen vía web, no se gestionan con la misma efectividad que de forma presencial. Aún así, en general, el tiempo de respuesta de las PQRS de la entidad oscila entre 1 mes aproximadamente, sin embargo, en muchos casos este tiempo es aún mayor.

Teniendo en cuenta la importancia de la recepción y respuesta de PQRS, lo hallado en el diagnóstico, es preocupante teniendo en cuenta que las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) son un mecanismo fundamental para que los ciudadanos puedan expresar sus inquietudes, manifestar sus necesidades y hacer seguimiento a los servicios y actuaciones de las entidades públicas. La falta de respuesta adecuada y oportuna a estas PQRS puede acarrear una serie de consecuencias negativas tanto para los ciudadanos como para las propias entidades.

Por tanto, se inició dando respuesta a los PRQS interpuestas por los ciudadanos en el 2023, alcanzando una recepción y contestación satisfactoria a 11 PQRS.

Además, dentro del tema de la Actualización de la Página Web, se realizó una actualización de normatividad de interés público, siguiendo los lineamientos del enfoque de Gobierno Digital. De igual manera, la publicación de noticias de interés público jugó un papel fundamental, ya que permite que la comunidad sea informada sobre eventos, fechas importantes, obras de la entidad, planes, programas y proyectos.

Quinto Objetivo:

En el ámbito de la gestión del empleo público, mantener actualizadas las hojas de vida de los empleados en la plataforma SIGEP (Sistema de Información y Gestión del Empleo Público) se ha convertido en una práctica esencial para las entidades. Esta práctica tiene un impacto directo en la transparencia de los procesos de selección y contratación de personal. Al contar con información actualizada y verificada sobre las competencias, habilidades y experiencia de los empleados, se

garantiza que los procesos de selección sean justos y basados en méritos. Además, esta exigencia se alinea con las normativas y regulaciones que rigen el empleo público, asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos.

Es por esto que, dentro de la vinculación con la Alcaldía Municipal de Dolores Tolima, se lograron actualizar 17 hojas de vida de los 20 funcionarios de planta de la entidad. Siendo un gran avance con respecto al 2022, ya que de los 20, sólo 4 lograron actualizar información de Declaración de Bienes y Rentas y de la hoja de vida en genera.

Logros Obtenidos

Objetivo	Actividad	Subactividad	Meta alcanzada	Logro	
Objetivo 1: Revisar, actualizar	1. Elaboración de la versión 1 el PINAR	Autodiagnóstico	100% Versión Definitiva del PINAR (Elaboración Propia)	100%	
		Investigación			
		Registro fotográfico			
Objetivo 2: Determinar la apro	1. Revisión de las TRD		60% - Correspondiente a 30% en la revisión de las TRD y 30% En envío de las TRD	60%	
	2. Envío de las TRD y TVD al comité De				
Objetivo 3: Elaborar la política	1. Política Pública de Servicio al ciudadano	Autodiagnóstico	100% - Correspondiente a: 30% Autodiagnóstico y 70% desarrollo inicial de la Política Pública	100%	
Objetivo 4: Determinar la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG en la página web del municipio de Dolores Tolima	Respuesta de PQRS	1. Diagnóstico de recepción y respuesta de PQRS	100%	100%	
		2. Respuestas de PQRS	100,00%		Se han dado respuesta a las 11 PQRS sin contestar interpuestas en 2023
	Actualización con enfoque Gobierno Digital	1. actualización de normatividad de interés público	100,00%		De acuerdo con actos administrativos expedidos y que son de interés público, se han publicado 19 correspondientes al 2023.
		Publicación de noticias de interés público	100,00%		Se han realizaro la publicación de 44 noticias desde el 1 de abril hasta la fecha, siendo un gran avance para la actualización de la Página, teniendo en cuenta que para el 2022, se publicaron 4 noticias en todo el año.
		Actualización de directorio institucional	100%		En lo correspondiente al directorio Institucional y el Directorio de Funcionarios, se actualizaron, cargando el manual de funciones de las 8 dependencias de la Entidad. Además, se incluyeron 9 Funcionarios que no se habían incluido en la base de datos, con su respectiva fotografía.
Objetivo 5: Actualizar las hojas de vida del personal de la entidad en la plataforma SIGEP II.	Actividad Complementaria	Actualización de hojas de vida del SIGEP II	90%	el 90% de la actividad complementaria de actualización de las hojas de vida del personal, corresponde a la actualización de hojas de vida de 17 de 20 funcionarios de planta en información en la plataforma SIGEP II frente a declaración de Bienes y Rentas.	90%
Avance Total de Práctica		90%			

Elaboración Propia, Ver anexos

Resultados Finales Elaborados

Los resultados obtenidos como productos a lo largo de la práctica administrativa fueron:

1. El autodiagnóstico de la Gestión Archivística
2. El Plan Institucional de Archivo de la Alcaldía Municipal de Dolores Tolima para la vigencia del 2023. Este documento cuenta con una extensión de 25 páginas, y se añadió como anexo al presente documento.
3. El Autodiagnóstico de servicio al ciudadano, un cuestionario de 53 preguntas, las cuales fueron contestadas y justificadas, con el fin de obtener un panorama de la entidad en temas de servicio al ciudadano.
4. La Política Pública de Servicio al Ciudadano, documento elaborado de acuerdo con el diagnóstico de la entidad el cual se puede evidenciar como anexo al presente documento.
5. Diagnostico de Gestión de PQRS, documento en Excel que da cuenta de la gestión de PQRS de la entidad para las diferentes vigencias.

Conclusiones

De acuerdo con todo lo mencionado a lo largo del trabajo, al final de la práctica se obtuvo un avance total de 90% lo cual, da cuenta de un trabajo arduo y con mucha dedicación con el fin de alcanzar todos los objetivos y metas propuestas. Entre las principales conclusiones que se obtuvieron fueron:

1. La entidad en su gestión archivística se encuentra con aspectos críticos, asimismo, no se ha evidenciado el avance significativo desde el 2018, fecha donde se formuló el programa de gestión archivística y plan institucional de archivo, a la actualidad, debido a la

carencia de formulación de planes, programas, políticas y proyectos enfocados a mejorar los aspectos críticos dentro de la entidad.

2. La entidad en el tema del Servicio al Ciudadano, también se encuentra con una puntuación muy baja, teniendo como principal causa, la inexistencia de una ventanilla exclusiva de atención al ciudadano, que permita avanzar en el mejoramiento del servicio público. Si bien, la entidad tiene de manera informal la ventanilla única, siendo la oficina del despacho del alcalde, esta oficina dentro de sus funciones no contempla la atención al ciudadano y, por ende, no abarca las actividades de gestión propias de una política de servicio al ciudadano.
3. En la actividad complementaria de alimentación y actualización de la Página Web de la Entidad, se evidenció que la publicación de noticias de interés público fue casi nula en el año 2022, además, de la poca recepción y trámite de PQRS. Esto es problemático para la entidad en aspectos claves como servicio al ciudadano, transparencia, gobierno Digital, Gobernanza, Estado abierto e Innovación Digital.
4. El enfoque de este trabajo final fue el servicio al ciudadano, teniendo en cuenta que es transversal a los demás temas que fueron trabajados en el desarrollo de la práctica, es decir, si existe una eficiente y eficaz gestión archivística, se podrá brindar al ciudadano información veraz, rápida y confiable fortaleciendo de esta manera la confianza ciudadana y la participación más activa en los asuntos públicos. Por otra parte, mediante la inclusión de herramientas y servicios en línea, como la solicitud de trámites y servicios, el seguimiento de procesos y la presentación de informes, se agilizan los procedimientos administrativos y se optimiza el uso de los recursos municipales. Esto no solo mejora la experiencia del ciudadano, sino que también permite a la administración

municipal responder de manera más rápida y efectiva a las necesidades de la comunidad, siendo el ciudadano el principal actor.

Por último, para sustento del presente trabajo, se anexan los documentos elaborados en el desarrollo de la práctica como el producto palpable de la misma, elaborados con el fin de aportar a la entidad valor agregado en los procesos administrativos y contribuir a una entidad con mayor desempeño, confiabilidad, eficacia en los trámites y con una excelente relación con los “Doloreños”.

Bibliografía

Alcaldía de Dolores. (03 de marzo de 2020). Obtenido de Alcaldía de Dolores:

<http://www.dolores-tolima.gov.co/alcaldia/procesos-y-procedimientos>

Alcaldía de Dolores Tolima. (10 de Mayo de 2018). Obtenido de Alcaldía de Dolores Tolima:

<http://www.dolores-tolima.gov.co/municipio/geografia>

Alcaldía de Dolores Tolima. (10 de Marzo de 2020). Obtenido de [http://www.dolores-](http://www.dolores-tolima.gov.co/alcaldia/mision-y-vision)

[tolima.gov.co/alcaldia/mision-y-vision](http://www.dolores-tolima.gov.co/alcaldia/mision-y-vision)

Archivo General de la Nación. (13 de Abril de 2000). Obtenido de Archivo General de la Nación:

<https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>

Archivo General de la Nación. (Enero de 2018). Obtenido de Archivo General de la Nación:

https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/2_Politica_archivistica/Instrumentos_Archivisticos/PINAR/PINAR_AGN2018.pdf

Blanco, V., Boland, L., & Cabrera, C. (5 de Diciembre de 2012). *Aportes de Frederick W. Taylor:*

Dos caras de una misma moneda. Obtenido de

https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.1730/ev.1730.pdf

Departamento Administrativo de la Función Pública. (Marzo de 2023). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación Y Gestión.

ESAP. (s.f.). *Escuela Superior de Administración Pública*. Obtenido de

<https://www.esap.edu.co/inicio/esap/que-es-la-esap/>

Función Pública. (13 de Diciembre de 2013). Obtenido de Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=50875>

Función Pública. (26 de Mayo de 2015). Obtenido de Función Pública:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76833>

Función Pública. (s.f). *Gestión Archivística*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/gestion-documental>

FUNCIÓN PÚBLICA. (s.f). *Función Pública*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metología de la Investigación*. México D.F: Interamericana Editores, S.A de C.V.

López, A. (S.f). *La Nueva Gestión Pública: Algunas precisiones para su Abordaje Conceptual*.

Obtenido de

<http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinal.pdf>

Mi colombia digital. (mayo de 2020). Obtenido de Plan de desarrollo 2020-2023:

https://dolorestolima.micolombiadigital.gov.co/sites/dolorestolima/content/files/000328/16367_plan-de-desarrollo-dolores-unidos-con-el-corazon-20202023.pdf

Ramirez, G. B. (05 de Febrero de 2019). Decreto No. 036. Dolores Tolima.