

Análisis a la gestión de la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto, en cuanto al servicio prestado a personas con discapacidad durante el periodo 2019-2022

Dayana Marisol Constain Bastidas

SAN JUAN DE PASTO
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP
DECIMO SEMESTRE
Junio 2023

Análisis a la gestión de la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto, en cuanto al servicio prestado a personas con discapacidad durante el periodo 2019-2022

Alumno: Dayana Marisol Constain Bastidas

Monografía para optar

El Título de Administrador Público

Asesor Académico: MSc. Giovanni Delgado

**SAN JUAN DE PASTO
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESAP
DECIMO SEMESTRE
Junio 2023**

Agradecimientos

Primero que todo, expreso mis más sinceros agradecimientos a mi padre, Rómulo Constain y a mi madre, Rosita Bastidas por su esfuerzo y dedicación incondicional. A mi hermana Stephanie Constain por acompañarme en esta etapa de mi vida.

Adicionalmente, agradecer a Dios por esta oportunidad llena de cambios y crecimiento personal. Me siento bendecida por haber llegado hasta este punto, después de tanto aprendizaje y un gran esfuerzo que ha resultado reconfortante.

Para finalizar, agradecer a la Escuela Superior de Administración Pública, que junto a mi asesor, me brindaron la posibilidad y las herramientas necesarias para desarrollar mi conocimiento y orientación en este proceso académico, el cual con este trabajo culmina. Gracias por acompañarme en el largo camino de convertirme en profesional y una futura servidora pública.

Tabla de contenido

Resumen.....	7
Introducción	9
Descripción Del Problema	11
Justificación de la investigación	14
1 Marco referencial	18
1.1 Marco teórico	18
1.2 Marco Legal	21
2 Objetivos	25
2.1 Objetivo General.....	25
2.2 Objetivo Específicos	25
3 Aspectos metodológicos	26
3.1 Paradigma	26
3.2 Enfoque	26
3.3 Instrumentos de recolección de información	26
3.4 Análisis de resultados	28
4 Cronograma.....	30
5 Resultados	31
5.1 Sistematización de la Información.....	31
5.2 Análisis de resultados	32
Conclusiones	43
Recomendaciones	44
Bibliografía	45
Anexos	49

Tabla de graficas

Grafica 1 Nivel de satisfacción	35
Grafica 2 Lugar	36
Grafica 3 Atención brindada.....	37
Grafica 4 Experiencia del servicio recibido.....	38
Grafica 5 Infraestructura.....	39

Tabla de Anexos

Anexo 1: Encuesta	49
Anexo 2: Estado del arte	50

Resumen

En esta monografía se analizó la gestión de la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto, en cuanto al servicio prestado a personas con discapacidad durante el periodo 2019-2022, dado que esta problemática se ha convertido en un tema del diario vivir y que se evidencia en muchos de los escenarios de los que son partícipes las Personas con discapacidad.

Inicialmente se caracterizaron a 6 PcD usuarias del servicio y entrevistas a funcionarios de esta entidad para lo cual, se recolectaron datos que corresponden al tipo mixta, es decir dentro del paradigma cualitativo y cuantitativo, lo cual lleva a obtener resultados medibles y no medibles, de acuerdo con la estructura en la que se desarrolla la investigación, el método el cual se aplica en este caso es el deductivo, puesto que la problemática se basa en un hecho que va desde lo general hasta lo particular, ya que esta problemática afecta a nivel nacional en los diferentes entes territoriales.

Posteriormente se identificó que las PcD, hace referencia a exclusión psicológica dado que desde las experiencias que se lograron recopilar como producto de la aplicación de entrevistas semiestructuradas y encuestas dejó en evidencia que es una situación que se repite a diario, pero que lamentablemente en la sociedad actual se ha normalizado dejar a un lado a este tipo de población por ser una minoría.

Luego de recopilar y analizar la información, se concluye la monografía con unas recomendaciones desde la administración pública a través de capacitaciones, encuentros participativos y apoyo que mitigue la exclusión social a PcD.

Abstract

In this monograph, the management of the transit and transportation secretary of the municipality of Pasto was analyzed, regarding the service provided to people with disabilities during the period 2019-2022, given that this problem has become a topic of daily life and that it is evident in many of the scenarios in which people with disabilities participate.

Initially, 6 PwD users of the service were characterized and interviews with officials of this entity were collected, for which data corresponding to the mixed type were collected, that is, within the qualitative and quantitative paradigm, which leads to obtaining measurable and non-measurable results, of According to the structure in which the investigation is carried out, the method which is applied in this case is the deductive one, since the problem is based on a fact that goes from the general to the particular, since this problem affects at a level national in the different territorial entities.

Subsequently, it was identified that PwD refers to psychological exclusion since from the experiences that were collected as a result of the application of semi-structured interviews and surveys, it was evident that it is a situation that is repeated daily, but unfortunately in society currently, it has become normal to leave this type of population aside for being a minority.

After collecting and analyzing the information, the monograph concludes with some recommendations from the public administration through training, participatory meetings and support that mitigates the social exclusion of PwD.

Introducción

La discapacidad es un término general, que incluye a personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” (OPS, s.f.), por esta razón se debe abordar como un fenómeno social complejo y no solo como un asunto de salud. Esto, a fin de lograr una inclusión real, así como el cambio en los imaginarios sociales que favorecen las barreras actitudinales que a diario deben superar Estas personas. (Pasto territorio sin limites 2019- 2031, 2019)

A nivel internacional se cuenta con la convención sobre los derechos para la población objeto de estudio en las Naciones Unidas, que se convierte en base para la acción pública enfocada en reconocer a estas como sujetos de derechos y deberes. En el plano nacional hay una amplia normatividad que ha contribuido en avances importantes respecto a la garantía para el goce efectivo de esta población; asignando, responsabilidades a los municipios en cuanto a la implementación de una política pública que se ajuste a las características del territorio. Por otra parte, Colombia es un Estado social de derecho lo cual supone una premisa fundamental en la garantía de la diversidad basada en la dignidad humana, lo anterior debe tenerse en cuenta en la búsqueda de escenarios de equidad. En este sentido, se toma como un asunto que concierne a la sociedad en una dimensión individual y colectiva. (Pasto territorio sin limites 2019- 2031, 2019)

El municipio de Pasto se registra a esta población en diferentes momentos del curso de vida y diversas discapacidades.

La importancia que ha suscitado estos temas, para el municipio de Pasto, se basa en tratar de eliminar la discriminación en la atención oportuna y constante a estos grupos de enfoque diferencial y por ello, tratando de erradicar en la atención a la ciudadanía factores que impiden

con barreras, el acceso efectivo a los productos de la administración. De ahí, la necesidad de contar con una herramienta que sea sensible a las realidades particulares de la población, sus familias y sus cuidadores, a través de mecanismos que garanticen su participación en el ámbito económico, cultural, deportivo, social, público, político y el fortalecimiento de su red de apoyo primaria. Motivo por el cual se ha definido en el municipio de Pasto una Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social, llamada (Pasto territorio sin límites 2019- 2031, 2019), Por tal razón, el presente documento analiza los factores que afectan la prestación de los diferentes servicios a la ciudadanía en la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto, después de realizar la detección y el análisis en la entrega del servicio a la población objeto de estudio, se pretende realizar propuestas de mejora ya que se debe recordar que el fin esencial del Estado es servir a la comunidad, propender por su bienestar, promover la prosperidad y garantizar la efectividad de sus principios, derechos y deberes, el cual debe ser cumplido a través de los servicios y/o productos que son suministrados por las diferentes entidades públicas nacionales y territoriales. Es así como la forma en que se prestan estos servicios y se entregan determinados productos, debe ir orientada a lograr la satisfacción de los ciudadanos, logrando dar solución efectiva a las distintas necesidades planteadas por éste. (Arenas, El servicio al ciudadano, un reto en las organizaciones publicas del distrito de bogota: caso supercade, 2016)

Descripción Del Problema

Para la gran mayoría de usuarios que acuden a la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto a realizar trámites que permitan garantizar la prestación del servicio, se ha convertido en un obstáculo el acceso para efectuar dichos requerimientos. Es común encontrar a las personas quejándose de la inadecuada atención al público por parte del personal de la entidad, por la infraestructura de esta, por los tiempos largos de espera, por trámites tediosos y/o respuestas inconclusas. Sí para estas personas que no cuentan con alguna limitación esto es tedioso, ¿qué se puede esperar de las personas con discapacidad que acuden a la entidad en busca de una solución?

El servicio prestado para esta población en la secretaria de tránsito y transporte es inadecuado, primero porque el talento humano de la entidad no está capacitado, los servidores públicos en la práctica parece ser que desconocen sobre su eficiencia y eficacia, en la atención al público se agrava el contexto, cuando se trata de personas con necesidades especiales que requieren apoyo y atención para desenvolverse en su día a día, ya que al ser una minoría no son tomadas en cuenta, además son violentados sus derechos fundamentales por las acciones de discriminación, re victimización e invisibilizando totalmente a esta población, dejando muy malas experiencias y fomentando una cultura insana para el bienestar de la comunidad. En segundo lugar, la infraestructura de la entidad no es adecuada por falta de rampas de acceso, ascensores, señalización en braille y baños para este tipo de población, barreras de la infraestructura y del acceso.

Luego de realizar el análisis de la perspectiva de la adecuación entre grupos de interés y valor, en un estudio específico de la política pública de atención al ciudadano de la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto, la misma, contiene un interés en

generar bienestar desde toda índole a las necesidades de la población, en tres factores, el primero relacionado con el servicio público de atención al ciudadano de manera preferencial, el segundo enfocado en la importancia en reconocer la garantías en favor de Personas con discapacidad en adelante PcD, en sus derechos y acceso acorde al servicio y finalmente el cumplimiento de las garantías fundamentales para generar valor público, mediante la cadena del servidor, que organizara las valoraciones respectivas, en garantizar aquellas prerrogativas de mejoramiento de la calidad de servicio proscrito.

En esta oportunidad, la cadena de valor estructurada, desde la importancia en relación con las personas en situación de discapacidad, puesto que, dentro de los elementos, se evaluó cada incidencia, grado de satisfacción, importancia debida, atención integral, valor público que tiene en favor de este grupo poblacional, mediante la aplicación de la Política pública de discapacidad e inclusión social del municipio de Pasto "Pasto, territorio sin límites 2019 – 2031". siendo así, se identifica como uno de los insumos más relevantes dentro del esquema de cadena de valor, adecuando de manera articulada con el componente de talento humano, en búsqueda efectiva de aquellas capacidades y conocimientos específicos para brindar una atención acorde y de calidad, es decir dotar a la administración de personal profesional y capacitado técnicamente, con equipos de reacción inmediata y prestos a brindar la información oportuna a usuarios de atención preferencial, para que al ocupar sus servicios y el paso por la entidad en busca de una solución sea está resuelta, de tal manera que se articule su función con aquellos equipos psicosociales, generando ambientes que formaran, los insumos de calidad requeridos.

En este sentido, los productos de la cadena de valor se inscriben como atención especial a la población en condición de discapacidad en el enfoque de goce efectivo de

derechos, prevención y promoción de la salud, pero también tendrán importancia en el fomento del componente de habilitación/rehabilitación, por lo tanto se estará bajo las necesidades de una avance en los niveles de educación inclusiva y por supuesto el fortalecimiento de la cultura; resultando en articular el desarrollo de la autonomía, fortalecimiento de la formación, acceso a tecnologías de información y comunicaciones, como también, la promoción y garantía de la participación, fortalecimiento de las redes de apoyo, promoción del control social, y finalmente la comprensión de la diversidad humana como prevención de toda discriminación y tratos crueles. (Pasto A. M., 2019).

Formulación del problema

¿Cómo es la gestión en la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto, en cuanto al servicio prestado a personas con discapacidad durante el periodo 2019-2022?

Justificación de la investigación

Con la investigación se obtendrá el fortalecimiento de los conocimientos relacionados con el tema de discapacidad y servicio al ciudadano, además de identificar y analizar los puntos débiles en la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto al prestar el servicio a las PcD en sus instalaciones, y así proponer nuevas estrategias acompañado de capacitaciones dirigidas al talento humano para que refuercen sus habilidades como funcionarios públicos, y comprendan el papel del valor público, además pongan en práctica la importancia de una buena atención y todos los beneficios que esta genera a los grupos de personas que tienen esta condición; con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos específicos de la investigación, es necesario la aplicación de métodos e instrumentos que lleven a la buena ejecución.

En primer lugar, para identificar los programas o proyectos que tiene la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto con respecto a la población objeto de estudio es necesario indagar con la dependencia encargada si esta cuenta con algún tipo de programa o proyecto en cual este orientado a prestar un buen servicio a personas que tengan algún tipo de discapacidad, esta información se solicitara a través de un oficio dirigido a la dependencia de contratación.

Para identificar la percepción que tiene la población objeto de estudio respecto a la atención que le brinda la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto se aplicó encuestas y/o entrevistas además de analizar las PQRSD que llegan a la entidad ya sea de manera física o virtual, y así poder conocer la percepción de esta población sobre la secretaria.

Para lograr la identificación del error o la falla en la que incurren los funcionarios públicos en la secretaria de tránsito y transporte al brindar atención a la población con discapacidad. Es necesario hacer una revisión de las frecuentes, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD que recibe la entidad, permitiendo así, detallar las falencias de los funcionarios en la implementación de los protocolos y funciones específicas en protección de las PcD y proponer nuevas estrategias para evitar los mismos.

Para los planes de mejoramiento se debe analizar la implementación de mecanismos que ayuden a mejorar la atención, infraestructura y funcionamiento físico de la entidad, por ejemplo, rampas de acceso, información en sistema lecto escritura braille, baños adaptados para la población, rutas de demarcación, ventanilla única preferencial, ascensores, junto a la implementación de ruta preferencial y guía interna, además de realizar un estudio al personal de la entidad para saber sus competencias en lenguaje inclusivo, en comunicación por lenguaje de señas Colombianas, acompañamiento de todas las PQRSD que llegan a la entidad ya sea por medio físico o electrónico, además de realizar reuniones con los funcionarios para que ellos participen y opinen sobre los puntos principales de esta problemática y así disponer de un plan de mejoramiento, continuo y eficiente. .

El desarrollo de la presente investigación trae beneficios para diferentes actores, entre ellos la Escuela Superior de Administración Pública ESAP. Al realizar la investigación sobre el análisis de la gestión en la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto, frente al servicio prestado a personas con discapacidad durante el periodo 2019-2022, se realizó un aporte desde lo académico a la mejora del servicio al ciudadano prestado para este tipo de población, dando a conocer a los funcionarios la política pública, - *Pasto territorio sin límites 2019- 2031*- y la importancia de su implementación, respondiendo a

la misión y objetivos de calidad del alma mater, ya que el proceso de formación implementa, las capacidades de los estudiantes en apoyo de procesos investigativos y la extensión académica en el campo de la administración pública. Para gestionar el conocimiento y la capacitación del talento humano; es decir, generando el valor público requerido.

El interés de aportar a la resolución de este problema como futuros administradores públicos consiste en que se debe sensibilizar y concientizar a los servidores públicos, sobre la percepción que se tiene de las personas en situaciones de discapacidad, implementado las capacitaciones y educación inclusiva en clave de protección especial de derechos y acceso oportuno a servicios y efectivamente, la población focal a su vez, perciba de la entidad hacia ellos, un buen trato, generando respuesta acorde y oportuna a los requerimientos necesarios implementando la atención preferencial.

También, el tema de la presente investigación permite beneficiar a una entidad en particular, que en este caso es la secretaria de tránsito y transporte, pues es el lugar sobre el cual se realiza el desarrollo del análisis de la prestación de servicio al ciudadano brindado a personas con discapacidad, al final se podrá entregar unos resultados que serán de gran interés para el Ente territorial, se identificaron cuatro factores, para mejorar en la aplicación de la política pública de inclusión y prácticas de atención a la ciudadanía en la entidad acordes así:

1. **Protección derechos fundamentales:** a la luz de la normatividad y de la declaración Universal de los derechos Humanos, como también el respeto a la dignidad humana, Constitución Política de Colombia (COLOMBIA, 1991) tenemos prerrogativas y garantía de acceso y promoción de la igualdad de oportunidad y derechos entre todos, entonces, como seres humanos, necesitamos articular esfuerzos para mejorar las perspectivas y hacer visibles las garantías que como seres humanos tenemos.

2. **Eficiencia en la gestión:** La administración, agilizará sus trámites y procedimiento especialmente en atención al ciudadano, si adopta de manera integral la política pública de discapacidad dentro de la administración y por puesto, que los servicios prestados sean integrales en favor de la comunidad y la población con enfoque diferencial de derechos.
3. **Desempeño óptimo de la administración:** Llegar a la ciudadanía con la mejora de los procedimientos internos y de atención al ciudadano, con garantías de acceso efectivo, mediante la articulación de las necesidades y satisfacción del usuario en generar valor público, mediante el proceso efectivo de gestión en calidad en productos destinados al usuario.
4. **Inclusión selectiva, no discriminatoria:** Eliminación de todo acto cruel e inhumano que son víctimas en su mayoría las personas con limitaciones en su funcionalidad y por ende, se tratan de invisibilizar dentro de la cadena de valor, lo cual genera constantes vulneraciones a sus derechos, es por ello que la inclusión selectiva, proporciona el emparejamiento de la igualdad entre desiguales, llevando al punto de tratarnos de la misma manera y brindar servicios y productos en igualdad de derechos y oportunidades.

1 Marco referencial

1.1 Marco teórico

Se puede definir brevemente el servicio como un conjunto de prestaciones adicionales al producto o servicio principal de una organización, que todo cliente espera recibir. Cuando se habla de prestaciones, se dice que es cuando se da la primera relación con la organización que se llama momentos de verdad, que es “aquel preciso instante en que el cliente establece contacto con la organización, y de acuerdo con la calidad de esa experiencia, se forma una opinión acerca de la calidad del servicio e incluso del producto” (Albrecht, La Cultura del Servicio, 2000) tomado de (Arenas, 2016), por otra parte pero en el mismo sentido cuando se habla de la atención al ciudadano se hace referencia a las acciones relacionales y de comunicación con las personas que requieran de la asesoría, orientación y acompañamiento para la solicitud de los servicios que brinda las entidades Públicas (Modelo de Atención al Ciudadano); en la Constitución Política de Colombia Artículo 2 se establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos. A su vez, dichas entidades deben propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país y, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y las condiciones específicas de sus beneficiarios. (ABC del servicio al ciudadano), entonces la atención al ciudadano según el Fondo Adaptación debe ser

consecuente con la responsabilidad social que tiene la Entidad y coherente con los principios y valores éticos adoptados por ella. Estos deben regir las actuaciones de los servidores públicos y colaboradores, por lo cual deben cumplir con atributos que respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía en general. Por lo tanto, los servidores públicos y colaboradores vinculados a la Entidad además de brindar deben reflejar en sus comportamientos y actitudes los atributos de buen servicio cuando atienden a los ciudadanos y de esta forma hacerlo sentir más cómodo y satisfecho. Esto implica que el servicio en la Entidad debe ser: Amable, respetuoso, confiable empático, incluyente, oportuno, efectivo. (protocolo de atención al ciudadano, 2020)

En ese sentido se puede ver la discapacidad como una condición que afecta el nivel de vida de un individuo o de un grupo. El término se usa para definir una deficiencia física o mental, como la discapacidad sensorial, cognitiva o intelectual, la enfermedad mental o varios tipos de enfermedades crónicas. Las PcD son la -minoría más amplia del mundo-, suelen tener menos oportunidades económicas, peor acceso a la educación y tasas de pobreza más altas. Eso se debe principalmente a la falta de servicios que les puedan facilitar la vida como acceso a la información o al transporte, vulnerando sus derechos. A estos obstáculos cotidianos se suman la discriminación social y la falta de legislación adecuada para proteger a esta comunidad. (ONU, s.f.) por consiguiente, es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive, a vista de ello es una situación heterogénea que envuelve la interacción de una persona en sus dimensiones física o psíquica y los componentes de la sociedad en la que se desarrolla y vive. Incluye un sinnúmero de dificultades, desde problemas en la función o estructura del cuerpo —por ejemplo, parálisis, sordera, ceguera o sordoceguera—, pasando

por limitaciones en la actividad o en la realización de acciones o tareas —por ejemplo, dificultades suscitadas con problemas en la audición o la visión—, hasta la restricción de un individuo con alguna limitación en la participación en situaciones de su vida cotidiana.

(Muñoz, 2010, pág. 384)

Dicho esto, la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (MINSALUD, s.f.)

Al tratar de abordar este tipo de temática se genera la oportunidad de reconocer conceptualmente lo que a políticas y normatividad refiere y así reconocer la relación y/o incidencia de estas en lo que a discapacidad respecta, siendo así las políticas como el conjunto de decisiones que son acordadas entre el Estado y los diferentes grupos de interés con el fin de regular un tema específico en una sociedad en particular. Por lo tanto, el análisis de políticas es un “tema que se mueve entre el análisis científico y la acción política, entre las teorías y las prácticas políticas” (Deubel, 2002)

Así entonces, son escenarios sociales complejos en los cuales interactúan diversos actores, una de las maneras de comprender este escenario más no el único es el estudio de la normatividad jurídica entendida como el esfuerzo por comprender y responder a las necesidades de una población.

Ahora bien, la normatividad se refiere a la operacionalización de las políticas, entendidas como el conjunto de respuestas socialmente construidas y articuladas para atender las necesidades de la población con discapacidad (Turnbull y Stowe, 2001; Roth, 2002 citado

por (Pazos, 2015), A toda política y, por tanto, a toda norma, le subyace una noción de justicia, asumida como la preocupación por la vida digna y el bienestar de que deben gozar todos los miembros de una sociedad humana, especialmente los desprotegidos y vulnerables (Rawls, 1971; Sen, 1998; Nussbaum, 2006; Mejía, 2005)

Así entonces y posterior a la recopilación base, de conceptos, definiciones y/u objetivos propios de políticas y normatividad dentro de la sociedad, se aborda la Política pública de Discapacidad e Inclusión social del municipio “Pasto territorio sin límites 2019-2031”. Esta busca Garantizar el goce pleno de los derechos humanos y libertades fundamentales de las PcD, a través de acciones coordinadas entre el sector público, privado, así como las organizaciones de y para la población objeto de estudio y la sociedad civil.

Por medio de esta se pretende fortalecer las capacidades humanas de las personas que tienen limitaciones, sus familias y cuidadores, y la equiparación de oportunidades para el desarrollo y participación en todos sus ámbitos, adoptando medidas pertinentes para asegurar el acceso adecuado, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, los espacios recreativos y culturales, la vivienda, los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

1.2 Marco Legal

Declaración Universal de los Derechos Humanos: Adoptada en 1948 por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales Culturales: Protección especial a personas en condiciones de discapacidad.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos: Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad: Señala objetivos que tienden a una concepción integral para la comprensión y manejo de la discapacidad y presenta un marco para la comprensión y manejo de la discapacidad.

Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de

Discriminación Contra las Personas con Discapacidad: Sus objetivos son “la prevención y eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad” (Art.II) a través de la cual se comprometió principalmente a los Estados parte, a “Adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad...”, además de darle prioridad a acciones de prevención, detección temprana, educación a la **población para el respeto** y convivencia de las personas con discapacidad, crear canales de participación para este grupo poblacional y las organizaciones que los representan. También, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos –CIDH recomendó, en su informe anual de 2000, tomar medidas conducentes a la promoción y protección de los derechos de las personas con discapacidad mental.

Constitución Política de Colombia 1991. Art.1,2,4: Desde la conformación de la estructura de un estado social de derecho, constituido en forma de república, con descentralización administrativa y territorial, con la garantía de los fines esenciales del estado, para cumplir con el interés general que debe primar, por cuanto es en definitiva la norma de normas.

Constitución Política de Colombia 1991. Art.6: La responsabilidad de los particulares será por infracción de la Constitución y la ley, en cambio los servidores públicos, lo serán por la misma causa y por el la omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.

Constitución Política de Colombia 1991 Artículo 13: El Estado protegerá especialmente a las personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Constitución Política de Colombia 1991. Art.29: El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativa, de la misma forma, toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable.

Constitución Política de Colombia 1991. Art.83: Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.

Constitución Política de Colombia 1991. Art. 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Constitución Política de Colombia 1991. Art.259: El Programa de Gobierno: Quienes elijan gobernadores y alcaldes, imponen por mandato al elegido. El programa que presentó al inscribirse como candidato. La ley reglamentará el ejercicio del voto programático.

Constitución Política de Colombia 1991. Art.339: Habrá un Plan Nacional de Desarrollo conformado por una parte integral y un plan de inversiones de las entidades públicas del orden nacional. Artículos 2, 103, 340, 341, 342 y 343.

Ley 100 de 1993 “Sistema de Seguridad Social Integral: tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten” (Art.1). Contempla disposiciones específicas en relación con la invalidez y la discapacidad, en lo concerniente al “Sistema General de Pensiones” (Arts. 38 y 39), “Sistema General de Seguridad Social en Salud” y “Sistema General de Riesgos Profesionales” (Arts. 249 a 253 y 257). En el caso del Sistema de Salud, se prevé que toda la población será cubierta en lo relacionado con la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y la atención y recuperación; además señala que las personas con discapacidad sin capacidad de pago serán beneficiarios del Régimen Subsidiado (Art.157), y que en el caso del Régimen Contributivo la cobertura familiar incluye a las personas con discapacidad permanentes con mayoría de edad (Art.163). El Sistema General de Seguridad Social creado por esta Ley plantea dos tipos de afiliación a través del Régimen Contributivo o a través del Régimen Subsidiado. Las personas que no accedan a ninguno de estos se atenderán como población vinculada a través de las redes de servicios que se contraten para el caso. Los afiliados mediante el Régimen Subsidiado son las personas pobres y vulnerables sin capacidad de pago, categoría en la cual entran las personas en situación de abandono o exclusión social.

Ley 715 de diciembre de 2001: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias...”. Esta Ley tiene incidencia en el tema del manejo de la discapacidad, determina las responsabilidades que tiene la Nación y las entidades territoriales departamentales y municipales en la formulación y ejecución de los planes, programas y proyectos de los sectores de educación, salud en correspondencia con lo determinado en las Ley 100 de 1993 y 115 de

1994; y en los denominados “otros sectores”, entre los cuales están transporte, deporte y recreación, cultura, prevención y atención de desastres, y atención a grupos vulnerables.

Acuerdo No. 005: Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo del municipio de Pasto 2020 – 2023 “Pasto la Gran Capital”.

Política pública de discapacidad municipio de Pasto: (Pasto territorio sin límites 2019- 2031, 2019)

2 Objetivos

2.1 Objetivo General

Analizar la gestión en la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto, frente al servicio prestado a personas con discapacidad durante el periodo 2019-2022. Con el fin de presentar una propuesta desde los saberes de la administración pública territorial para mejorar la atención a personas con discapacidad.

2.2 Objetivo Específicos

- Identificar los programas o proyectos que tiene la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto con respecto a la población objeto de estudio.
- Interpretar la percepción de las PcD respecto a la atención que le brinda la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto.
- Presentar una propuesta desde los saberes de la administración pública territorial para mejorar la atención a apersonas con discapacidad en la secretaria de tránsito y transporte.

3 Aspectos metodológicos

3.1 Paradigma

La presente investigación es de tipo mixta, es decir dentro del paradigma Cualitativo y Cuantitativo pues busca como su título lo menciona el Análisis a la gestión de la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto, en cuanto al servicio prestado a personas con discapacidad durante el periodo 2019-2022, lo cual lleva a obtener resultados medibles y no medibles, para el desarrollo de este se utilizará herramientas como la encuesta y la entrevista para realizar la recolección de información.

3.2 Enfoque

Teniendo en cuenta el grado de profundidad aplicado en el presente trabajo, la investigación se encuentra en un tipo descriptivo, dado que, el desarrollo se basa en el análisis e identificación de características con las cuales se puede llegar al cumplimiento de los objetivos, y dar así recomendaciones y conclusiones a la problemática planteada.

3.3 Instrumentos de recolección de información

Los instrumentos para la recolección de la información se ha de utilizar por una parte un tipo de fuente primaria, la cual se obtendrá de los datos suministrados por los funcionarios y ciudadanos que tengan algún tipo de discapacidad en la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto, para esto se realizará la aplicación de entrevistas la cual es un intercambio de ideas u opiniones mediante una conversación que se da entre dos o más personas presentes que dialogan sobre una cuestión determinada,

(Equipo editorial, Etecé. De: Argentina., s.f.) y por otro lado se aplicaría las encuestas que son un tipo de instrumentos de recopilación de información, que consisten en un conjunto prediseñado de preguntas normalizadas, dirigidas a una muestra socialmente representativa de individuos, con el fin de conocer sus opiniones o visiones respecto de alguna problemática o asunto que les afecta. (Equipo editorial, s.f.), además de ello, también se utilizará la fuente secundaria que corresponde al uso de los documentos, investigaciones, artículos encontrados en los sitios web, que permiten reforzar los conocimientos sobre el tema que desarrolla la investigación.

Revisión de Literatura

Se utilizará como método en la propuesta de investigación, una búsqueda teórica mediante la revisión de artículos, revistas y libros relacionados con la discapacidad, servicio al ciudadano y como esta se evidencia en espacios como la secretaria de tránsito y transporte municipal de Pasto, posteriormente se realizará la correspondiente organización y análisis documental y de literatura como parte del proceso de reflexión.

Población

Personas que tengan algún tipo de discapacidad y accedan a servicios en la secretaria de tránsito y transporte municipal de Pasto.

Muestra

- Seis 06 personas usuarias activas del transporte público con algún tipo de discapacidad.
- Un funcionario activo de la secretaria de tránsito y transporte municipal de Pasto.

Criterios de inclusión

- Personas con algún tipo de discapacidad física.
- Personas con algún tipo de discapacidad física de género usuarias a servicios en la secretaria de tránsito y transporte municipal de Pasto.
- Personas con algún tipo de discapacidad física que deseen participar en la investigación.

Guion preguntas instrumento: entrevista

Caracterización

- ¿Se está ejecutando la política pública de discapacidad e inclusión social en la secretaría de tránsito y transporte en el municipio de Pasto?
- ¿Cómo se atiende a las personas con discapacidades en la secretaría de tránsito y transporte en el municipio de Pasto?
- ¿Se tiene una infraestructura adecuada para las personas con discapacidad en la secretaría de tránsito y transporte en el municipio de Pasto?
- ¿Cuentan con personas capacitadas para brindar atención a la población con discapacidad?
- ¿Tienen pensado adoptar programas que cuenten con inclusión social para personas discapacitadas en la secretaria de tránsito y transporte en el municipio de Pasto?

3.4 Análisis de resultados

Los resultados del proceso investigativo se trazan en cuanto al cumplimiento de objetivo, para ello se realizó la recopilación de la información que se obtuvo en el desarrollo de las

encuestas y entrevista, así como también se vincula el análisis del investigador como parte del proceso de interpretación de la información recolectada referente a personas con algún tipo de discapacidad física de género usuarias a servicios en la secretaria de tránsito y transporte municipal de Pasto.

4 Cronograma

DES	ACTIVIDA	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				
		SEMAN	SEMAN	SEMAN	SEMAN	SEMAN	SEMAN	SEMAN	SEMAN	SEMAN	SEMAN	SEMAN	SEMAN	SEMAN	SEMAN	SEMAN		
	Planteamiento del problema de investigación	■																
	Objetivos de investigación		■															
	Metodología					■												
	Aplicación de entrevista																	
	Aplicación de encuestas							■										
	Análisis de información										■							
	Elaboración de resultados													■				
		PLAN DE TRABAJO								PRIMER INFORME								
																	INFORME FINAL	

5 Resultados

A continuación, se sistematiza los hallazgos de los resultados del proceso investigativo que se trazan en cuanto al cumplimiento de objetivos.

5.1 Sistematización de la Información

Se realizaron encuestas a 6 personas con discapacidad física usuarias del servicio de secretaría de tránsito y transporte en el municipio de Pasto y las entrevistas semiestructuradas a funcionarios de la entidad, como parte de la recolección de información se logró caracterizar a seis PcD usuarias que utilizan vehículos para su transporte adaptados a su discapacidad.

Por medio de la entrevista y encuesta se observa el error o la falla en que incurren los funcionarios públicos en la secretaria de tránsito y transporte al brindar atención a la población es que no se los tiene en cuenta, ya que al ser una minoría no ven muy necesario el capacitarse para dar un buen servicio a las personas con esa condición, por lo cual no existe realmente una inclusión social.

Una de las reflexiones más importantes es que los servidores públicos son una pieza clave en el proceso de inclusión de las PcD para un mundo más participativo y con los estándares de inclusión, depende en gran parte de la gestión que talento humano lleve a cabo dentro de la organización, en ese sentido la discapacidad no siempre es evidente, por lo que es fundamental que siempre se brinde a los funcionarios capacitación y orientación además de proporcionar estrategias como modelos, protocolos, guías que logren registrar, reconocer las discapacidades y convertirlas en oportunidades sin barreras.

5.2 Análisis de resultados

1. Identificación de los programas o proyectos que tiene la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto con respecto a la población objeto de estudio.

Objetivo: Para realizar la entrevista a los funcionarios de la secretaría de tránsito y transporte en el municipio de Pasto, se realizaron las entrevistas semiestructuradas que constaban de 5 preguntas, los datos a excepción de nombres y apellidos (esta información por solicitud de los entrevistados se mantendrá desde el principio de confidencialidad), se relacionan a continuación:

Entrevista al personal de la secretaría de tránsito y transporte en el municipio de Pasto.

La entrevista en una primera instancia quería ser dirigida al actual secretario de secretaría de tránsito y transporte en el municipio de Pasto, pero este no se encontraba razón por la cual se realizó la entrevista a los funcionarios los cuales respondieron muy colaborativamente y accedieron a responder a las preguntas.

1. Se está ejecutando la política pública de discapacidad e inclusión social en la secretaría de tránsito y transporte en el municipio de Pasto.

R/ No, porque aún no se ha implementado ningún programa destinado para atender a personas discapacitadas y explica que actualmente se está haciendo una adecuación porque el edificio tiene más de cincuenta años, razón por la cual este no está preparado o adecuado para este tipo de población ya que anteriormente no se tomaba muy en cuenta a las personas que sufrían algún tipo de discapacidad, por ello van a aprovechar la adecuación para poder

implementar poco a poco la política pública de discapacidad e inclusión social empezando con la instalación de un baño especial para este tipo de población, señalización entre otros.

2. Como se atiende a las personas con discapacidades en la secretaría de tránsito y transporte en el municipio de Pasto.

R/actualmente no tienen a una persona especial que se encargue para atender este tipo de casos, pero las medidas que toman son que, si no puede acceder una persona por su discapacidad a las oficinas, un funcionario se dirige directamente en donde se encuentre esta persona en la entidad y lo atiende personalmente con lo que requiera de información.

3. Se tiene una infraestructura adecuada para las personas con discapacidad en la secretaría de tránsito y transporte en el municipio de Pasto.

R/ No, el edificio tiene más de cincuenta años por lo cual ya es muy viejo y este no tenía ningún tipo de adecuación para personas discapacitadas.

4. Cuentan con personas capacitadas para brindar atención a la población con discapacidad.

R/Actualmente no, porque no es que vayan todos los días personas con algún tipo de discapacidad a la secretaría de tránsito y transporte por algún servicio o trámite y el contratar a alguien especializado para este tipo de población minoritaria sería muy costoso y como anteriormente se dijo no es frecuente, pero cuando se dan los casos algún funcionario relacionado con el trámite o información que el individuo necesite se dirige directamente a él para atenderlo.

5. Tienen pensado adoptar programas que cuenten con inclusión social para personas discapacitadas en la secretaria de tránsito y transporte en el municipio de Pasto.

R/Si, por la misma razón se está adecuando el edificio para poder brindarles un buen servicio a este tipo de población y con ello implementar la política pública de discapacidad e inclusión social en la secretaría de tránsito y transporte en el municipio de Pasto.

2. Interpretación de la percepción de las PcD respecto a la atención que le brinda la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto.

Objetivo: Para la interpretación de la percepción de las PcD respecto a la atención que le brinda la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto, se realizaron las encuestas a las seis usuarias, que constaban de 5 preguntas, los datos a excepción de nombres y apellidos (esta información por solicitud de los encuestados se mantendrá desde el principio de confidencialidad), se relacionan a continuación:

Resultados de la encuesta

Se realizó la encuesta a seis personas en total ya que fue difícil a más personas con algún tipo de discapacidad que tuvieran que ir a la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto por algún servicio o tramite.

1. Nombre de su discapacidad

R/ Física

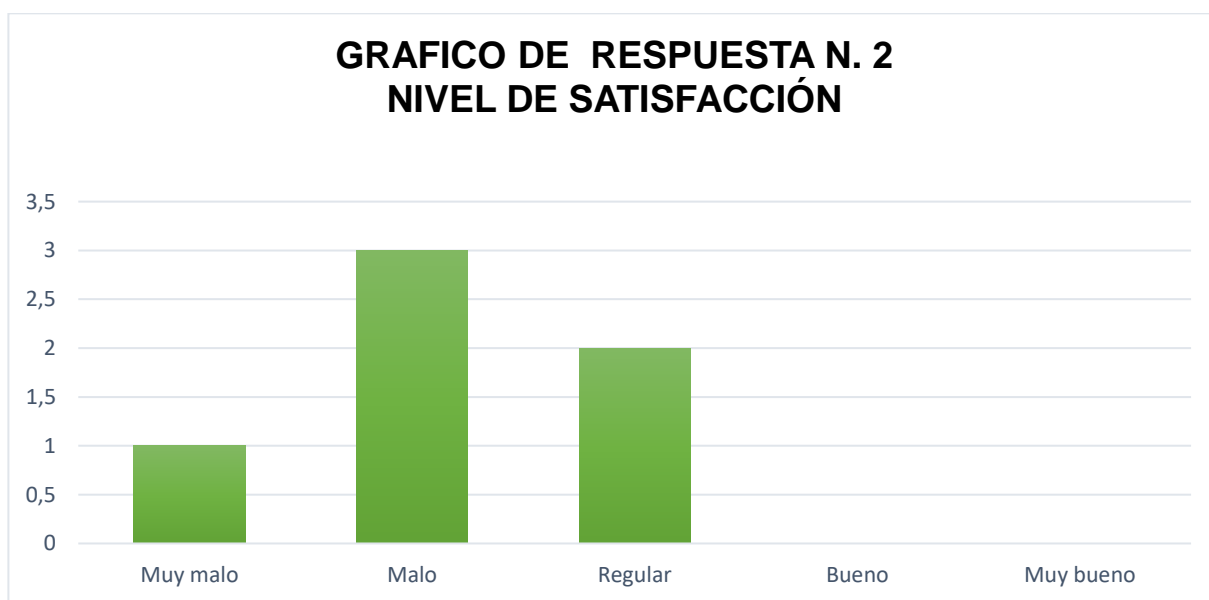
El total de las personas encuestadas respondieron que su condición era física esta es aquella que ocurre al faltar o quedar muy poco de una parte del cuerpo, lo cual impide a la persona desenvolverse de la manera convencional, a las personas que se encuestó su discapacidad no les impide el poder acceder a los servicios de la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto ya que al faltarles una parte estas condicionan y adecuan el vehículo a su discapacidad para poder utilizarlo y desplazarse, debemos recordar que el a ver puesto todos el

mismo nombre de su discapacidad no se refiere que todos tengan las mismas condiciones físicas ya que como algunos les falta una pierna, un brazo, dedos entre otras las cuales no les impide acceder a un transporte si toman las medidas necesarias y legales para comprobar que pueden utilizar un vehículo que este adecuado a su discapacidad y no ponga en riesgo su vida como la de las demás.

2. ¿Qué tan satisfecho estuviste con la atención brindada en la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto?

Grafica 1

Nivel de satisfacción



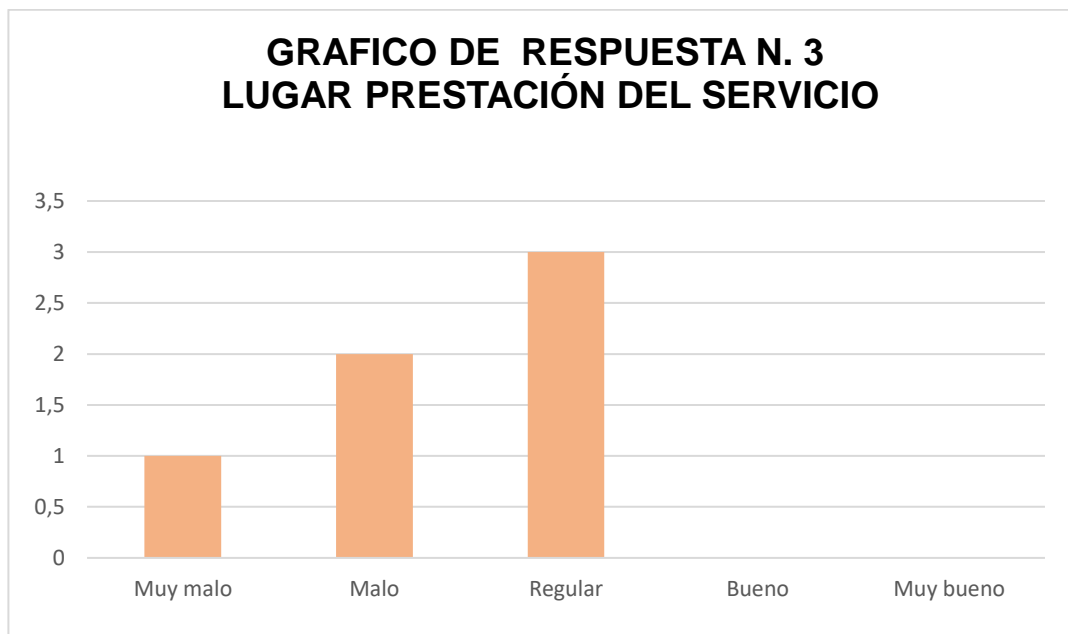
Nota. Resultados de la encuesta aplicada.

Se puede analizar que las personas no tienen un nivel alto de satisfacción con respecto al servicio prestado en la secretaria de tránsito y transporte ya que como vemos en las gráficas nadie califico como bueno o muy bueno, por lo cual se observa que las personas que tienen discapacidades no se sienten realmente satisfechas.

3. ¿Cómo calificarías el lugar de la prestación del servicio?

Grafica 2

Lugar



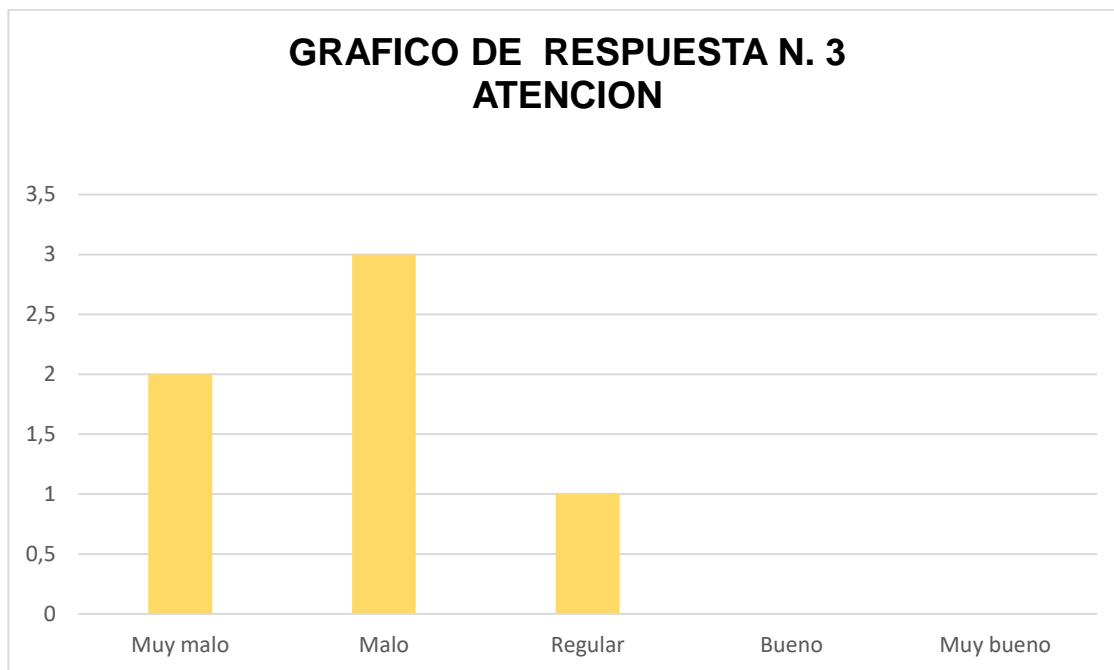
Nota. Resultados de la encuesta aplicada.

Se puede observar según las gráficas que la mitad de las personas encuestadas ven que el lugar donde los atienden no es malo pero tampoco bueno, tanto el 33,33% y el 16,67% no ven con buenos ojos el lugar ya que no se siente a gusto esto puede deberse ya que al ver tenido que ir al lugar de atención la infraestructura no estaba preparada a su condición física y por último se ve que nadie cataloga como bueno o muy bueno el lugar, lo cual se llega a que debe hacerse mejoras por que actualmente existe falencias.

3 ¿Cómo calificarías atención brindada en la secretaria de tránsito y transporte?

Grafica 3

Atención brindada



Nota. Resultados de la encuesta aplicada.

R/ Siendo el 50,00% que cataloga la atención como malo y el 33,33% como muy malo podemos observar según las gráficas que el 83,33% de las personas encuestadas consideran que la atención en la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto es muy precaria o no se siente a gusto con el trato que se les brinda y el 16,67% lo cataloga como regular lo cual se da a entender que la atención que se brinda no es la adecuada para este tipo de población objeto de estudio.

3 ¿Cómo calificarías la experiencia del servicio recibido?

Grafica 4

Experiencia del servicio recibido



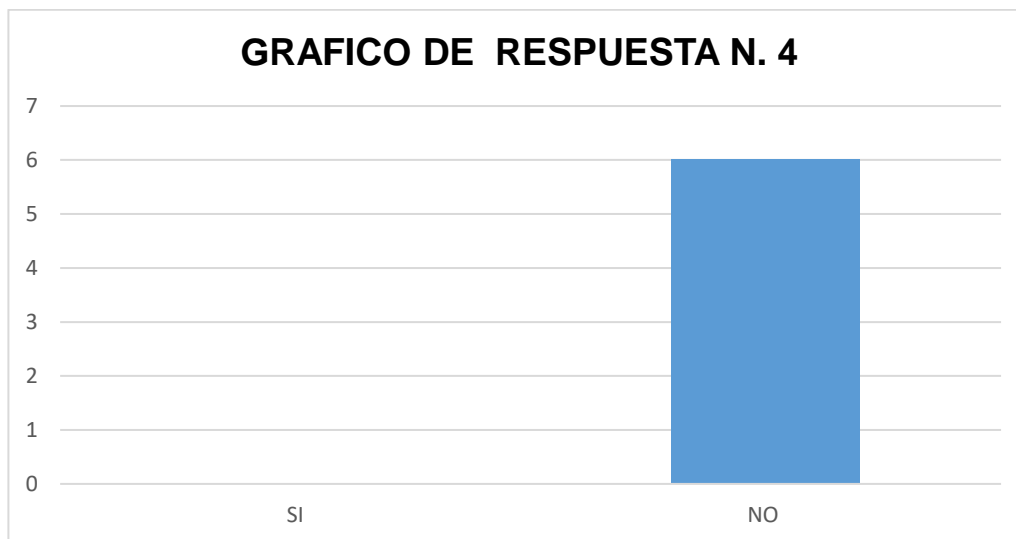
Nota. Resultados de la encuesta aplicada.

R/ podemos entender que las personas encuestadas no tuvieron buenas experiencias al acudir a las instalaciones por algún trámite o servicio, esto se puede deber a que actualmente no cuentan con un programa o infraestructura adecuada para este tipo de población lo cual impide a la persona desenvolverse de la manera convencional o generando inconvenientes para que esta pueda realizar sus respectivas diligencias.

4 ¿Los baños son adecuados para su discapacidad?

Grafica 5

Infraestructura



Nota. Resultados de la encuesta aplicada.

Como se observa en las gráficas el 100,00% dice que en la infraestructura no cuenta con baños para personas con discapacidad, dato que es confirmado en la entrevista que se realizó a los funcionarios en la secretaria de tránsito y transporte municipal de Pasto.

5 Que sugerencia o que mejoraría en la secretaría de tránsito y transporte en el municipio de Pasto frente la prestación del servicio a personas con discapacidad.

Las respuestas o sugerencias brindadas por las personas encuestadas fueron diversas pero la mayoría se enfocaban a la implementación o mejora de la atención diferencial e inclusiva orientadas para brindar un mejor servicio y se sienta a gusto este tipo de población.

En un resumen de las sugerencias brindadas fue el capacitar a los funcionarios para que exista una atención diferencial y adecuar las instalaciones para las personas con cualquier tipo de discapacidad teniendo en cuenta a este tipo de población al momento de crear la infraestructura adecuada que facilite la movilidad, señalización inclusiva, vías de acceso adecuadas para las

personas con cualquier tipo de discapacidad, se debería ubicar un baño para este tipo de población, tener una buena gradería para todo el personal ya que estas se encuentran en mal estado y debería instalar un ascensor, se debe tener más conciencia con este tipo de personas que necesitan una atención especial en la cual haya una inclusión social dentro de las instalaciones y por último que exista una atención virtual que facilite el realizar sus respectivas diligencias con los tramites e información que necesiten.

Ya habiendo realizado el análisis de las encuestas se identifica que actualmente tienen muchas falencias en la secretaria de tránsito y transporte municipal de Pasto con respecto al servicio que se les brinda a este tipo de población tanto en la infraestructura y atención por lo cual no se siente realmente conformes o satisfechos.

3. Propuesta desde los saberes de la administración pública territorial para mejorar la atención a apersonas con discapacidad en la secretaria de tránsito y transporte.

Objetivo: Presentar una propuesta desde los saberes de la administración pública territorial para mejorar la atención a apersonas con discapacidad en la secretaria de tránsito y transporte.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo se tomó como referente para la elaboración de la propuesta, el documento denominado: Política Publica de discapacidad e inclusión social "Pasto, territorio sin límites 2019 -2031" en el que se plantean diversos espacios para la sensibilización, el conocimiento, implementación de nuevas tecnologías, acceso a los servicios e infraestructura, a continuación se relacionan aspectos para su desarrollo con el propósito de brindar alternativas para el mejoramiento del servicio al ciudadano en la secretaria de tránsito y transporte adoptando

medidas pertinentes para asegurar el acceso adecuado de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con los demás.

- Generar una campaña de sensibilización inicialmente a los funcionarios de la secretaria de transporte y tránsito que incluya charlas sobre las principales características representativas de las PcD, así como la articulación de mensajes alusivos, para que de esta manera sea posible contar con el apoyo de estos.
- Capacitación a los funcionarios para que exista una atención diferencial, mediante charlas, presentación de videos e imágenes que se pueden presentar durante reuniones, la información debe estar relacionada con el goce efectivo de los derechos, accesibilidad, cohesión social y la responsabilidad de usuarios que sufran algún tipo de discapacidad y el respeto que se les debe brindar.
- Cumplir con los estándares de inclusión, dependiendo en gran parte de la gestión que talento humano lleve a cabo dentro de la organización, en ese sentido la discapacidad no siempre es evidente, por lo que es fundamental que siempre se brinde a los funcionarios capacitación y orientación además de proporcionar estrategias como modelos, protocolos, guías para que logren registrar, reconocer las discapacidades y convertirlas en oportunidades sin barreras.
- Adecuación de las instalaciones para personas con cualquier tipo de discapacidad orientado al mejoramiento para brindar un buen servicio, que facilite la movilidad, señalización inclusiva, vías de acceso adecuadas, ubicación de un baño, tener una buena gradería, la instalación de un ascensor, teniendo así más conciencia con este tipo de personas que necesitan una atención especial en la cual haya una inclusión social.

- Implementación de una página web especial para PcD recibiendo atención virtual que facilite el realizar las respectivas diligencias con los trámites e información que necesite este tipo de población.

Conclusiones

Identificación que actualmente la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto no cuentan con un programa o proyecto que este orientado a la población objeto de estudio, por lo cual que no se está aplicando la política pública de discapacidad e inclusión social.

En los hallazgos de la encuesta se identifica la percepción que tiene la población objeto de estudio respecto a la atención que le brinda la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto, con los datos arrojados se observa que la atención o la prestación del servicio es mala porque no se sienten a gusto actualmente con el trato que se les brinda, esto puede deberse a que no tienen un personal capacitado o una infraestructura adecuada.

Es importante que desde la administración pública se planteen estrategias de apoyo y acompañamiento, frente a las situaciones no favorables para las PcD que se puedan presentar en la secretaria de tránsito y transporte, de manera que se logre crear una articulación institucional, dado que en muchas ocasiones no se conocen los procesos de atención que se adelantan desde las entidades municipales.

Recomendaciones

En primera instancia se recomendaría a la secretaría de tránsito y transporte en el municipio de Pasto que se empiece a implementar la política pública de discapacidad e inclusión social ya que esta es obligatoria y más para una entidad pública.

Capacitar a los funcionarios para sepan cómo se debe brindar una buena atención dirigida a las personas que sufren de algún tipo de discapacidad y así mismo estos generen empatía con este tipo de población minoritaria que son igual de importantes.

Es importante la instalación de baños, vías de acceso adecuadas para este tipo de población, señalización para los diferentes tipos de discapacidad ya que realmente se ven vulnerados.

Bibliografía

- Albrecht, K. y. (2006). *excelencia en el servicio* .
- Arenas, A. G. (mayo de 2016). El servicio al ciudadano, un reto en las organizaciones Publicas del distrito de bogota. Bogota.
- Arenas, A. G. (mayo de 2016). *El servicio al ciudadano, un reto en las organizaciones publicas del distrito de bogota: caso supercade*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14425/GUZMAN%20ARENAS%20ALEJANDRA%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carmen Liliana Ávila Rendón*Lida Maritza Gil Obando*Alexandra López López*Consuelo Vélez Álvarez*. (1 de 10 de 2014). *POLITICAS PÚBLICAS y DISCAPACIDAD: PARTICIPACIÓN y EJERCICIO DE DERECHOS*. Obtenido de *POLITICAS PÚBLICAS y DISCAPACIDAD: PARTICIPACIÓN y EJERCICIO DE DERECHOS*: <https://revia.areandina.edu.co/index.php/IA/article/view/279/298>
- Cideu. (s.f.). *san Juan de Pasto*. Obtenido de <https://www.cideu.org/miembro/san-juan-de-pasto/>
- COLOMBIA, C. P. (1991). *CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA 1991*. Obtenido de *CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA 1991*: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Deubel, A. N.-R. (2002). *Políticas públicas: formulación, implementación y evaluacion* .
- Equipo editorial, E. D. (s.f.). *Concepto.de.*, 5 de agosto de 2021. Recuperado el 24 de 05 de 2023, de *Concepto.de.*: <https://concepto.de/encuesta/>
- Equipo editorial, Etecé. De: Argentina. (s.f.). *Concepto.de.*, 25 de septiembre de 2020. Recuperado el 24 de mayo de 2023, de *Concepto.de.*: <https://concepto.de/entrevista/>

GOMEZ, X. A. (2010). *SECRETARIA DE TRANSITO Y TRASPORTE DEL MUNICIPIO DE PASTO*. PASTO: FACULTA DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS.

Hacienda, M. d. (Diciembre de 2020). *protocolo de atencion al ciudadano*. Obtenido de https://www.fondoadaptacion.gov.co/images/2021/Protocolo_de_Atencion_al_Ciudadano/Protocolo_de_Atencion_al_Ciudadano.pdf

Israel Cruz-Velandia, S. G.-R.-P.-C. (2017). *Configuración política de la categoría discapacidad en Colombia: relacion estado ciudadania*. Obtenido de Configuración política de la categoría discapacidad en Colombia: relacion estado ciudadania: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576363527004>

MINSALUD. (s.f.). *ABECE DE LA DISCAPACIDAD*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/abece-de-la-discapacidad.pdf>

Muñoz, A. P. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos. *International Law: Revista Colombiana de derecho*, 384.

nacional, P. (s.f.). *Modelo de Atencion al Ciudadano*. Obtenido de <https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/Gu%C3%ADa%20Amigable%20Procuradur%C3%ADa%20V2.pdf>

ONU. (s.f.). *Lo que significa ser discapacitado*. Obtenido de <https://www.un.org/es/observances/day-of-persons-with-disabilities/background>

OPS. (s.f.). *Discapacidad*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>

ORDOÑEZ, P. V. (s.f.). 01. Recuperado el 30 de 05 de 2023, de <https://concejodepasto.gov.co/wp-content/uploads/2019/10/Politica-publica-de-Discapacidad-2019-2021.pdf>

- Pasto, A. d. (1 de 10 de 2019). *Pasto territorio sin limites 2019- 2031*. Obtenido de <https://concejodepasto.gov.co/wp-content/uploads/2019/10/Politica-publica-de-Discapacidad-2019-2021.pdf>
- PASTO, A. D. (1 de 10 de 2019). *POLÍTICA PÚBLICA DE DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL DEL MUNICIPIO DE PASTO "PASTO, TERRITORIO SIN LÍMITES 2019 – 2031*. Obtenido de *POLÍTICA PÚBLICA DE DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL DEL MUNICIPIO DE PASTO "PASTO, TERRITORIO SIN LÍMITES 2019 – 2031*: <https://www.pasto.gov.co/index.php/programas-sociales/13695-programa-de-atencion-integral-a-personas-con-discapacidad-severa-multiple>
- Pasto, A. M. (1 de 10 de 2019). *POLÍTICA PÚBLICA DE DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL DEL MUNICIPIO DE PASTO*. Obtenido de *POLÍTICA PÚBLICA DE DISCAPACIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL DEL MUNICIPIO DE PASTO*: <https://www.pasto.gov.co/index.php/programas-sociales/13695-programa-de-atencion-integral-a-personas-con-discapacidad-severa-multiple>
- Pazos, D. D.-M. (2015). *ESTADO DEL ARTE DE LA DISCAPACIDAD EN COLOMBIA DESDE LA NORMATIVIDAD Y POLITICA PUBLICA EN SALUD*. Obtenido de <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/314/REDI-FDA-2015-3.pdf;jsessionid=4C827324C66E9BD626E4FEA74604BF6B?sequence=1>
- Planeación, D. N. (s.f.). *ABC del servicio al ciudadano* . Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/ABC%20Servicio%20al%20Ciudadano.pdf>
- stanton, E. y. (2004). *fundamnetos del marketing*.
- termcat. (2017).

Trabajo, O. I. (2017). *Fomentando la diversidad y la inclusión mediante ajustes en lugar de trabajo*. Obtenido de Fomentando la diversidad y la inclusión mediante ajustes en lugar de trabajo: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_560782.pdf

virtual, U. (s.f.). Obtenido de

http://virtualnet2.umb.edu.co/virtualnet/archivos/open.php/1037/Contenido_Modulo_II_Servicio_al_cliente.pdf

Anexos

Anexo 1: Encuesta

1. Nombre de su discapacidad

--

Marque con una X

2. ¿Qué tan satisfecho estuviste con la atención brindada en la secretaria de tránsito y transporte del municipio de Pasto?

	Mu y malo	Mal o	Regul ar	Buen o	Mu y bueno
Nivel de satisfacción					

Marque con una X

3. Como calificarías

	Mu y malo	Mal o	Regul ar	Buen o	Mu y bueno
El lugar					
La atención					
La experiencia					

Marque con una X

4. ¿Tienen en la infraestructura baños para personas con discapacidades?

SI	
NO	

5. Que sugerencia o que mejoraría en la secretaría de tránsito y transporte en el municipio de Pasto frente la prestación del servicio a personas con discapacidad.

--

Anexo 2: Estado del arte

Fecha	Fuente Link	Nombre	Autor (s)	Objetivo general	Conclusiones	Aportes
26/09/22	https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15888/RodriguezAcevedoNataliaJuliana2017.pdf?sequence=1	El servicio al cliente y su problemática en el sector público	Natalia Juliana Rodríguez Acevedo	Analizar la importancia que tiene la atención del cliente externo de las organizaciones o empresas, específicamente en el sector público.	El cliente interno y externo son de total importancia en toda empresa y deben ser prioridad para esta. El cliente interno debe capacitarse y evaluarse para poder cumplir los objetivos y metas establecidas. Este debe contar con el respaldo de la organización y debe brindarle todas las herramientas necesarias para el desempeño de sus labores. En las entidades públicas, existe una problemática frente a las recomendaciones políticas, ya que no hay compromiso por parte del aspirante, ni por parte de la entidad. Existe una presión política y por esta se pasa por alto las exigencias básicas para el desarrollo de la organización. Lo anterior ocurre, por las referencias o recomendaciones políticas.	El documento permite en la investigación conocer la problemática y la importancia de atender bien a los ciudadanos.
7/09/22	https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf	Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente.	García, Arminda (2016).	Analizar cómo la cultura de servicio presente en las organizaciones puede favorecer la optimización del servicio al cliente,	El servicio al cliente es parte de la cultura de la organización, es como un valor y una característica primordial que logra que el cliente siempre se sienta acogido, respetado y escuchado por cualquier miembro de la organización. Aunque los empleados no están todo el tiempo en contacto directo con los clientes, estos deben poseer la información necesaria para atender las dudas de los clientes que soliciten de su ayuda para lograr la satisfacción del cliente	En relación con el tema de interés este artículo es un buen referente porque habla de la importancia de contar con una cultura organizacional que implica todo aquello que representa la forma en la cual se manifiesta el pensamiento colectivo de los miembros de una organización, que a su vez determina el estilo de trabajo, su estructura, las relaciones

2 7/09/22	https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/35014/Acu%C3%B1aArvaloSantiagoAndres2019.PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Importancia del proceso de servicio al ciudadano de forma transversal a nivel distrital.	Santiago Andrés Acuña Arévalo	Comprender la importancia del proceso de servicio al ciudadano en el distrito, para establecer una línea base de buenas prácticas.	En esta investigación se muestra una indagación sobre la importancia del proceso de Servicio al ciudadano en las Entidades Distritales en el marco de los lineamientos establecidos por la normatividad vigente y principales factores de buenas prácticas; así mismo, se hace una reflexión sobre garantizar procesos de calidad y buscar la satisfacción del usuario, con el objetivo de comprender cómo estos factores mejoran la credibilidad de las organizaciones en función de un buen servicio de atención	interpersonales internas, las decisiones administrativas básicas, la manera en la que reaccionan ante las dificultades, la definición de lo correcto y lo incorrecto, los criterios en cuanto al comportamiento, como factores que influyen altamente en la manera como se presta el servicio El trabajo investigativo resulto muy útil para la elaboración del presente ya que reitera que la razón de ser de toda organización es la satisfacción del ciudadano y por medio de la ejecución de unas buenas prácticas se logra la calidad y eficiencia, además de una cobertura de las distintas necesidades.
27/09/22	http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y	calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a	Alejandro Ros Gálvez	Determinar las relaciones que se producen entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad	Mediante este abordaje se postula que tanto prestar un servicio de calidad como satisfacer al usuario proporcionará a la entidad cierta cuota de mercado, y lo más importante, usuarios satisfechos que continuarán adquiriendo sus productos (servicios) y que recomendarán a otros su uso y consumo. Además, en el caso de las entidades que prestan sus servicios a personas con discapacidad, su fin último es	Esta investigación cuenta con una temática relacionada directamente y ayuda a reconocer la importancia y el impacto que tiene un buen servicio en la calidad de vida.

		personas con discapacidad		de vida, de los usuarios del servicio	conseguir que estas personas se integren en las mejores condiciones en la sociedad, es decir, que mejore su calidad de vida y la de sus familiares. Sin embargo, existe cierta controversia en la conceptualización de la calidad del servicio, su dimensión, así como su influencia en la satisfacción del usuario. Se concluye que a través de la historia las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan han luchado por el reconocimiento de sus derechos como seres humanos. No obstante, el trasegar teórico jurídico del concepto de discapacidad ha provocado un cambio mundial en el que se reconoce la persona con discapacidad como un ser humano que tiene derechos e igualdad de oportunidades que los demás en todos los ámbitos de la vida social	
01/10/2022	http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v6n2/v6n2a04.pdf	El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos	Mónica Isabel Hernández Ríos	Abordar el análisis del concepto de discapacidad y su transformación del enfoque de salud al enfoque de derechos		Este artículo habla desde el enfoque de derecho aplicándolo a la persona con discapacidad, indiscutiblemente es un gran aporte porque demuestra que el problema y la discapacidad no está en la persona que tiene alguna limitación, sino en la relación de esta persona con un medio que puede ponerle barreras y excluirla o, por el contrario, aceptarla y brindarle los ajustes para que pueda desenvolverse funcionalmente dentro de su medio físico y social
01/10/2022	https://core.ac.uk/download/pdf/268087813.pdf	Condiciones de inclusión de la discapacidad frente a las barreras arquitect	Juan Carlos Ríos Agudelo	Analizar el concepto “Diseño universal incluyente”, tomando como punto de partida hacer las cosas bien desde el	La ruta a seguir es derribar aquellas barreras arquitectónicas que obstaculizan la inclusión social; para tal fin se hace necesario y urgente avanzar por un diseño arquitectónico que no tenga como objetivo final únicamente un sentido estético, sino también humanista que permita desde la obra misma plantear las posibilidades para la aceptación socio cultural de las personas en condición de vulnerabilidad asociada a la	En este trabajo se menciona algo muy importante que forma la exclusión y son esas barreras físicas (infraestructura) que muchas veces obstaculizan el contar con organizaciones y una ciudad más humanas, que sea capaces de ordenadas arquitectónicamente para que todos los hombres,

ónicas, el
reto: la
inclusión
1

principio,
teniendo en
cuenta todos
los
actores
que
convergerán en
determinado
escenario
físico

condición de limitación física, planteando
así la ética de lo estético, convirtiéndose esta
premisa en el reto para la inclusión.

incluso aquellos que usan sillas
de ruedas, puedan circular,
acceder sin trabas, plenamente,
libremente.
