

INFORME FINAL DE PRÁCTICA ADMINISTRATIVA

Diseño de protocolo de atención haciendo uso de las TIC, que integre canales efectivos de comunicación y de atención, teniendo en cuenta las capacidades de las personaría municipal de Necoclí Antioquia y los requerimientos de los usuarios.

NOLBERTO MUÑOZ VARELA



Escuela Superior de Administración Pública

Administración Pública Territorial

Facultad de Pregrado

Territorial Antioquia

Necoclí Antioquia

2022

“Escuela de administración pública territorial”

INFORME FINAL DE PRÁCTICA ADMINISTRATIVA

Diseño de protocolo de atención haciendo uso de las TIC, que integre canales efectivos de comunicación y de atención, teniendo en cuenta las capacidades de la personaría municipal de Necoclí Antioquia y los requerimientos de los usuarios.

NOLBERTO MUÑOZ VARELA

Asesor Académico:

BELTRAN DEJESUS RESTREPO ARREDONDO

Escuela Superior de Administración Pública

Administración Pública Territorial

Facultad de Pregrado

Territorial Antioquia

Necoclí Antioquia

2022

“Escuela de administración pública territorial”

Tabla de contenido

Introducción	5
Marco teórico.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos	7
Aspectos metodológicos	7
Diagnóstico inicial	7
Ejes de intervención	8
Caracterización de los usuarios	8
Servicios de consultas frecuentes.....	11
Tipo de atención y respuesta.....	12
Inventario tecnológico.....	13
Procesos de atención, seguimiento y de conservación de casos.....	14
Valoración de maquinarias y equipos.	15
Análisis DOFA	15
DESARROLLO	17
La mejora continua	17
Encuesta.....	19
PROTOCOLO DE ATENCIÓN.....	27
Socialización del protocolo	29
Recomendaciones.....	30
Otros logros obtenidos en el proceso	30

Cronograma de actividades	31
Conclusiones	32
Fuentes bibliográficas	33

Tabla de cuadros

Cuadro 1. Caracterización de usuarios	8
Cuadro 2. Resumen cuantitativo de los servicios solicitados	11
Cuadro 3. Porcentaje de atención y respuesta a usuarios a través de los canales que históricamente ha manejado la personería	12
Cuadro 4. Inventario tecnológico de atención a usuarios	13
Cuadro 5. Estado de la capacidad instalada	14
Cuadro 6. Flujograma de proceso de atención, seguimiento y preservación de casos	15
Cuadro 7. Matriz DOFA de la personería municipal	16
Cuadro 8. Elementos del ciclo PHVA	18
Cuadro 9. Nivel de conocimiento de los servicios que ofrece la personería	24
Cuadro 10. Medios por los que prefieren estar enterados de los servicios	24
Cuadro 11. Canales preferidos para recibir atención	25
Cuadro 12. Percepción de los servicios ofrecidos	26
Cuadro 13. Percepción de la atención prestada	26
Cuadro 14. Canales que han utilizado los usuarios	26
Cuadro 15. Protocolo de atención a usuarios	27

Introducción

La personería municipal de Necoclí Antioquia como garante de los derechos humanos y la representatividad del ministerio público en el territorio, es un enlace de las comunidades con la administración pública, vigilantes de las conductas de los funcionarios públicos, para salvaguardar la defensa y promoción de los derechos humanos, en la protección de las poblaciones más vulnerables, actuando con la ley y las normas vigentes como herramientas de la gestión de la personería.

Las personerías son organismos de control y vigilancia de las respectivas entidades territoriales, que ejercen la función de ministerio público y que están encargadas de la defensa, protección y promoción de los derechos humanos en su jurisdicción, así como de ejercer el control disciplinario en el municipio, la guarda del interés público y de los principios del Estado Social de Derechos y de la promoción del control social de la gestión pública. (Departamento Administrativo de la Función Pública Marco 06, 2016, p. 1)

La intencionalidad del presente trabajo, es desarrollar un producto (protocolo de atención a los usuarios) que permita mejorar los servicios que ofrece la personería municipal de Necoclí Antioquia, a través de diferentes canales de comunicación y difusión que dé la oportunidad de informar a los usuarios sobre el portafolio de servicios que ofrece esta entidad y al cual ellos (los usuarios) pueden tener acceso de forma gratuita.

En miras a generar un impacto positivo tanto en la personería como en los usuarios y comunidad en general se propondrá el uso de herramientas tecnológicas digitales como son las redes sociales, las Tics, así como también de plataformas físicas para el desarrollo de un protocolo de servicios de atención a los usuarios de acuerdo a las capacidades de la personería y teniendo en cuenta los requerimientos y necesidades de las personas.

Como mecanismo para la consolidación de este producto se llevarán a cabo diferentes actividades tales como: la implementación de un diagnóstico inicial de la personería, el desarrollo de la propuesta y una ruta sobre cómo implementar el protocolo de atención para mejorar el servicio ofrecido por la personería y que a la vez impacte positivamente a los usuarios a través de los medios más eficaces como las Tics y plataformas físicas y digitales en caso de ser necesario.

Marco teórico

Para la elaboración de la práctica administrativa se tuvo como referente teórico a Henry Mintzberg, quien plantea para el estudio de las organizaciones, la teoría descriptiva y la teoría de la organización, lo cual queda planteado en su texto: la estructuración de las organizaciones.

Considera este teórico sobre las organizaciones dos aspectos fundamentales: la división del trabajo en distintas tareas que deben desempeñarse y la coordinación de estas. Es importante destacar los cinco mecanismos en que las organizaciones coordinan su trabajo: adaptación mutua, supervisión directa, normalización de los procesos de trabajo, normalización de los resultados del trabajo y normalización de las habilidades del trabajador.

Es importante destacar a necesidad de tener en cuenta la propuesta teórica de Max Weber, quien tiene mucho influjo desde lo empírico en las organizaciones públicas colombianas, quien escribió acerca de las estructuras maquinales o burocráticas en las cuales las actividades quedaban formalizadas mediante, reglas, descripciones del puesto y una preparación previa.

Como aspectos básicos tomados de dichos teóricos para la realización de la práctica administrativa y obtener los insumos para la entrega del producto final como son identificar en primer lugar cómo funcionan las organizaciones a partir de sus partes constitutivas, las funciones que desempeña cada una de ellas y la forma en que se relacionan entre si dichas funciones. Identificar como atraviesan las organizaciones los flujos de los procesos de trabajo, autoridad, información y decisión.

Objetivo general

Diseñar un protocolo de atención haciendo uso de las TIC, que integre canales efectivos de comunicación y de atención, teniendo en cuenta las capacidades de las personaría municipal de Necoclí Antioquia y los requerimientos de los usuarios.

Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico general que arroje información relevante sobre las condiciones operacionales internas, sobre el marco de acción y de alcance la personería del municipio de Necoclí.

Desarrollar una propuesta de atención a usuarios haciendo uso de las Tics que contribuya al mejoramiento de los servicios que ofrece la personería.

Diseñar, socializar y entregar de un protocolo de atención a usuarios que contribuya en el mejoramiento de los servicios ofertados por la personería municipal de Necoclí.

Aspectos metodológicos

Diagnóstico inicial

El diagnóstico es un instrumento de recolección de datos, el cual sirve para conocer el estado inicial en que se encuentra un objeto de estudio. Es importante porque es el paso que precede a la planeación con el propósito de ser más efectivos en su ejecución.

Para la implementación del instrumento de diagnóstico el profesional definió 6 ejes de intervención (basado en aspectos que servirán de apoyo del trabajo que se pretende realizar), los cuales giran en torno a:

La caracterización de los usuarios, los servicios de consulta frecuente, el tipo de atención y respuesta, el inventario tecnológico, el proceso puntual de atención a los usuarios, el seguimiento y de la conservación de los casos atendidos y por último de la valoración de la maquinaria y los equipos utilizados.

Cabe resaltar que, estos ejes de intervención, para la realización del diagnóstico, no son de un autor en específico, sino que surgieron basado en algunos elementos identificados por el profesional que considera tienen relación directa con la calidad del servicio que presta la personería y que incluye algunos elementos en donde se tiene en cuenta: a los usuarios, los servicios demandados, la maquinaria y equipo y la calidad de los equipos para la prestación del servicio.

El instrumento de diagnóstico constó de 6 enunciados abiertos, esto con el fin de poder obtener la mayor cantidad de información por parte de los dos profesionales que laboran actualmente en la personería municipal.

Para la aplicación del instrumento se llevaron a cabo 6 sesiones de alrededor de 30 minutos cada una teniendo en cuenta las múltiples ocupaciones en el día a día que tienen estas 2 personas.

A continuación, se presentan los 6 ejes de evaluación del diagnóstico y los datos encontrado después de su aplicación.

Ejes de intervención

Caracterización de los usuarios

En este eje se van a identificar las principales características de los usuarios que demandan los servicios ofrecidos por la personería. Esto con el fin de ser más efectivos al momento de establecer los canales de comunicación más idóneos de acuerdo a los requerimientos de los usuarios.

Los datos fueron obtenidos de la base de registros de asistencia, de las solicitudes de atención y de los casos atendidos de la personería.

Cuadro 1. Caracterización de usuarios

	Población	Temas de consulta	Porcentaje
Edad	18 a 30	-Asuntos matrimoniales. -Negligencia en la prestación de servicios por parte de las EPS. - Conciliación económica. - Abuso laboral. - Arriendo de vivienda. - Seguridad ciudadana.	20%
	30 a 40	-EPS. -Abuso laboral.	20%

		-seguridad. -Prestación de servicios públicos. -Víctimas del conflicto armado.	
	40 a 70	-Indemnizaciones. -Problemas de conflicto armado. -Reclamación de tierras. -Seguridad. -EPS. -Linderos.	60%
Ubicación geográfica	Casco Urbano	-Servicios públicos. -Servicios de salud EPS. -Problemas locales comunitarios.	40%
	Ruralidad	-Indemnizaciones. -Servicios públicos (alumbrado). -Colindancias. -EPS. -Restitución de tierras.	60%
Genero	Hombres	-Colindancias. -Indemnización. -EPS. -Asuntos laborales.	30%

“Escuela de administración pública territorial”

		-Entre otros.	
	Mujeres	-Asuntos matrimoniales. -Seguridad. -Abuso laboral. -EPS. -Servicios públicos. -Entre otros.	70%
Otros	Migrante	-Pérdida de documentos. -Abusos en compra de tiquetes. -Arriendo de viviendas.	
	Educativa	-Seguridad.	
	Comerciantes	-Asesoría jurídica. -Servicios públicos. -Problemas locales comunitarios.	
	Indígenas	-Perdida y cambio de documentos.	
	LGTBG+	-Violación de derechos laborales. -Discriminación.	
	Personas con capacidades diversas	-Discriminación laboral. -Violación de derechos laborales.	

Fuente de información. Personería municipal.

Servicios de consultas frecuentes

En este eje, se hace una descripción de los servicios más relevantes demandados por los usuarios.

Entre los servicios de consultas frecuentes más solicitados por los usuarios de mayor a menor se tienen:

- **Derecho de petición.** Es una herramienta con la que cuentan las personas para presentar quejas o solicitudes de manera formal ante cualquier autoridad o entidad ya sea por motivos particulares o generales.
- **Recurso de reposición.** Es un procedimiento que se presenta ante la administración con el fin de controvertir una decisión y es utilizada por las personas cuando ven sus derechos vulnerados.
- **Tutela.** Es un mecanismo al que pueden acceder las personas para hacer valer sus derechos fundamentales cuando sienten que estos están siendo vulnerados, estando amparados ante la constitución política de Colombia.
- **Actas de conciliación.** Es una herramienta legal previa a una demanda ante un juzgado buscando llegar a un acuerdo satisfactorio con una empresa o persona natural.
- **Acuerdos de pago.** Es un acuerdo que se realiza ante el ministerio público para establecer condiciones de pago contraídas por la persona natural o jurídica.

La siguiente tabla resume de forma cuantitativa la cantidad y porcentaje aproximado de los servicios demandados por los usuarios. Los datos forman parte de la información histórica producto de la experiencia y de los intermitentes registros no formales que maneja en la personería.

Cuadro 2. Resumen cuantitativo de los servicios solicitados

Servicios	Promedio de usuarios que solicitan el servicio por semana	Promedio de usuarios atendidos por mes	%

“Escuela de administración pública territorial”

Derecho de petición	50	154	31%
Recursos de reposición	50	154	31%
Tutela	6	19	4%
Actas de conciliación	50	154	31%
Acuerdos de pago	6	19	4%
TOTAL	162	500	100%

Fuente de información. Personería municipal.

Tipo de atención y respuesta

Este eje está enfocado en si el tipo de atención y respuesta que reciben los usuarios bien sea a través de medios presenciales o tecnológicos.

Tradicionalmente la distribución de los servicios de atención y respuesta a usuarios está distribuida de la siguiente manera.

Cuadro 3. Porcentaje de atención y respuesta a usuarios a través de los canales que históricamente ha manejado la personería

Atención y respuesta presencial	84% Aproximadamente
Respuestas a través de correo electrónico	8%
Atención y respuesta a través de redes sociales (WhatsApp)	5% Aproximadamente
Página web	0%
Llamadas telefónicas	0%
Tableros informativos	0%
Visitas a campo (especialmente corregimientos)	3%

Fuente de información. Personería municipal.

En el cuadro 2, se puede apreciar que gran parte de la atención y respuesta (en un 87%) se lleva a cabo a través de sesiones presenciales en oficina y campo. Lo que da a entender que la personería del municipio de Necoclí hace poco uso de los medios tecnológicos para brindar una atención y respuesta oportuna a sus usuarios.

“Escuela de administración pública territorial”

De igual forma, se es muy pobre en la utilización de otro tipo de medios como tableros informativos, correo electrónico e incluso medios digitales para dar a conocer los servicios que ofrecen.

Inventario tecnológico.

Este eje hace referencia a toda la infraestructura con la que actualmente dispone la personería para atender a los usuarios. Este punto es importante porque permite reconocer si se cuenta con las herramientas suficientes para brindar un servicio de calidad.

Cuadro 4. Inventario tecnológico de atención a usuarios

Equipo	Detalle	Cantidad	Estado			
			Malo	Regular	bueno	Muy bueno
Computador	Lenovo	1		X		
Computador	HP	1		X		
Computador	HP	1	X			
Portátil	Lenovo, propiedad del personero	1		X		
Tablero digital		1	X			
Celular Smartphone	Samsung	1			X	
Video Beams	Epson	2		X	X	
Impresora	Epson	2	X		X	
Tablero de Pared		1	X			

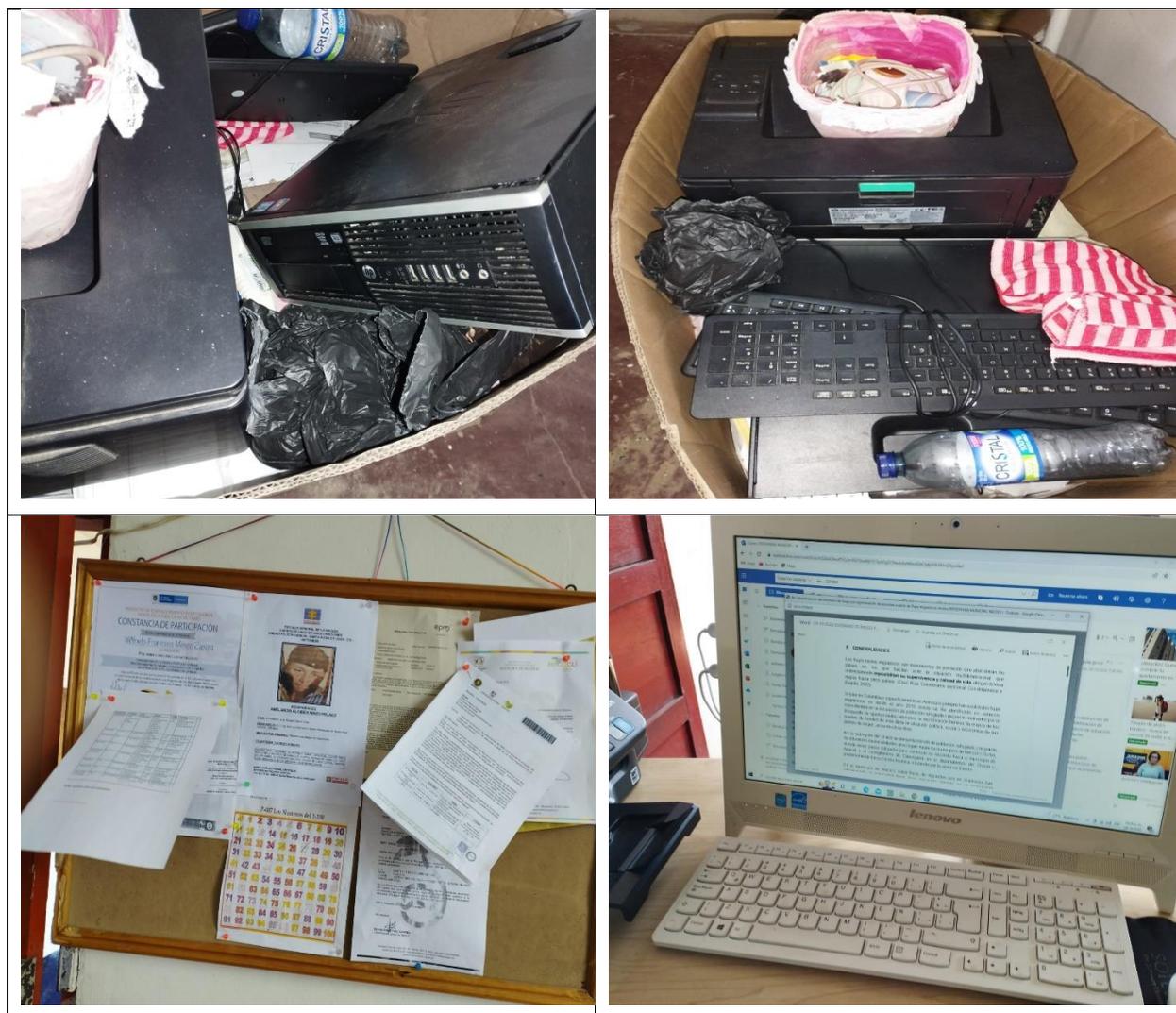
Fuente de información. Personería municipal.

En el cuadro 3, se puede apreciar que la capacidad instalada con la que cuenta la personería es altamente limitada lo que implica menor eficiencia y calidad en la prestación de los servicios y de comunicación que se presta a los usuarios.

Esta capacidad instalada deficiente también implica un mayor desgaste en las labores realizadas por el talento humano.

En las siguientes imágenes se puede evidenciar el estado en que se encuentran los activos de la personería.

Cuadro 5. Estado de la capacidad instalada



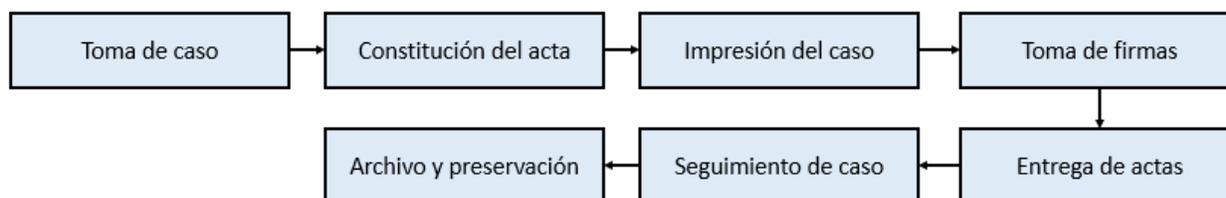
Fuente. Propia.

Procesos de atención, seguimiento y de conservación de casos.

Hace referencia al procedimiento que se utiliza para atender las solicitudes y hacer seguimiento a los casos de los usuarios, a los cuales pueden acceder para defender sus derechos y reducir las brechas de desigualdad.

Así mismo, hace referencia a los tipos de medios que se utilizan para la gestión de la información y de los casos. El proceso se explica a continuación a través del siguiente proceso.

“Escuela de administración pública territorial”

Cuadro 6. Flujoograma de proceso de atención, seguimiento y preservación de casos

Fuente de elaboración. Propia.

Valoración de maquinarias y equipos.

En este punto se busca evaluar el estado de la maquinaria y equipos que se utilizan para brindar los servicios de atención a los usuarios, es decir, el estado en que se encuentra la capacidad instalada de la personería municipal.

Teniendo en cuenta el cuadro 3 que trata sobre el inventario de los equipos que maneja la personería se puede extraer que el 40% del total de los equipos se encuentra en mal estado, otro 40% se encuentra en estado regular y solo el 20% del total de los equipos se encuentra en buen estado.

A pesar de la cantidad de casos que se atienden, aproximadamente 500 casos mensuales, de acuerdo a información suministrada por el equipo técnico. La atención a los usuarios no es óptima debido a que no se cuenta con los equipos y herramientas suficientes e idóneas para brindar una atención de calidad.

Análisis DOFA

El origen de la matriz DOFA se atribuye a Albert Humphrey, un consultor del Instituto de Investigación de Stanford.

Durante su estancia en el Instituto de Investigación diseñó junto a otros colegas el Análisis DOFA, un método de planificación estratégica que se aplica para identificar las Fortalezas, Debilidades (limitaciones), Oportunidades y Amenazas en proyectos de empresas.

El uso de un Análisis DOFA en el presente trabajo es pertinente porque permite hallar información relevante sobre la situación interna y de las oportunidades de mejora de la personería municipal.

A continuación, se presenta el segundo diagnóstico realizado con el instrumento de análisis DOFA, el cual fue desarrollado con el apoyo de los profesionales que actualmente laboran en la personería municipal.

Cuadro 7. Matriz DOFA de la personería municipal

MATRIZ DOFA	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> -Liderazgo en los procesos. -Capacidad de decisión. -Reuniones periódicas. -Imagen institucional (lo que representa). -Unificación entre el ministerio público y procuraduría. -El talento humano. 	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de talento humano para la atención inmediata de todos los usuarios. -Debilidad en los servicios que se prestan a través de las Tics y redes sociales. -Debilidades de planeación y seguimiento del Plan de Acción en el marco de la emergencia sanitaria. -Limitaciones del presupuesto. -Falta de equipos tecnológicos. -Falta de una infraestructura adecuada para la atención a los usuarios. -Falta de archivadores para llevar los procesos de los usuarios. -No esta acondicionada la oficina para atender cómodamente a los usuarios.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> -Crecimiento institucional. -Alta demanda de los servicios. -Nuevos canales de comunicación, aplicaciones, Tics y redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> -Corrupción. -Procesos legales. -Pandemia Covid-19. -Modificaciones al presupuesto. -Migración de personas procedentes de otros países. -Actores armados en el territorio.

	<ul style="list-style-type: none"> -Invasión de tierras y desalojo. -Riesgos de seguridad.
--	--

Fuente de información. Personería municipal.

Con la aplicación del diagnóstico con el instrumento de análisis DOFA es evidente las oportunidades de mejora continua que requiere la personería municipal como estrategia para impactar positivamente a todos los interesados de la misma en el territorio.

La siguiente imagen es una evidencia de las sesiones de transferencia de información realizadas con el equipo profesional de la personería municipal.

Figura 1. Sesión de levantamiento de información



Fuente. Propia.

DESARROLLO

La mejora continua

El enfoque de la mejora continua en el presente trabajo está orientado hacia mejorar progresivamente los procesos de la personería en miras a cultivar una cultura de calidad total y para este caso en específico mejorar los procesos que están estrechamente relacionados con los canales de difusión de información, los canales de recepción y de atención de los usuarios.

“Escuela de administración pública territorial”

El Círculo de Deming (también conocido como **Ciclo PHVA**). Es una estrategia de mejora continua que se visiona hacia la calidad total y lo hace fundamentado en cuatro (4) pilares y basado en un concepto ideado tiempo atrás por Walter A. Shewhart.

Este ciclo consiste en cuatro pilares o fases que según E. Deming son: Planear, hacer, verificar y actuar.

Una organización o uno de sus departamentos o áreas, proporciona una serie de servicios o productos que consume un cliente (interno o externo), para poder entregar un producto las organizaciones desarrollan unos procesos. Implementar los principios de la mejora continua son de gran valor en estos procesos de desarrollo del producto que ofrecen; si se desea hacer un producto fundamentado en la calidad o centrado en satisfacer realmente las necesidades del cliente se recomienda seguir el consejo del autor.

A partir del año 1950, y en repetidas oportunidades durante las dos décadas siguientes, Deming empleó el Ciclo PHVA como introducción a todas y cada una de las capacitaciones que brindó a la alta dirección de las empresas japonesas. De ahí hasta la fecha, este ciclo (que fue desarrollado inicialmente por Shewhart), ha recorrido el mundo como referente indiscutido de la mejora continua. Las normas NTP-ISO 9000:2001 por ejemplo integran el Ciclo PHVA en su esquema de la Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad. (García, 2003, p. 89-94).

Las organizaciones que no implementen planes de mejora continua lo más probable es que operan de forma muy ineficiente contrario a las empresas que se embarcan en la cultura de la mejora continua en todo su sistema.

Cuadro 8. Elementos del ciclo PHVA

PLANEAR	Definir los objetivos, metas y los métodos para alcanzarlos. Decidir hoy lo que será en el futuro.
HACER	Ejecución de las tareas.
VERIFICAR	Evaluación de los resultados.
ACTUAR	Actuar correctivamente y seguir avanzando hacia la mejora continua.

El cuadro 8, Explica que se debe hacer en cada uno de los pasos del proceso de mejora continua del ciclo PHVA propuesto por E. Deming.

Uno de los mayores logros de este modelo es que fue adoptado por la norma ISO 9000:2001, debido a que comprobó que con su implementación puede reducir los costos operacionales, optimizar la productividad, enfocar a la organización hacia la competitividad etc. Logrando grandes beneficios gracias a su filosofía de mejora continua que lleva a la organización en cierta forma a estandarizar e incrementar sus niveles de calidad en todos sus ejes de actuación y operación.

La intención es mejorar el proceso de servicio al cliente, de prestación del portafolio de servicios y de comunicación que es el enfocado el presente trabajo, teniendo en cuenta el impacto que puede generar la mejora continua en una organización

Encuesta

Para llegar a ser más efectivos en cuanto al diseño del protocolo, se ha diseñado una encuesta de recolección de datos para conocer más de cerca las preferencias de los usuarios y basado en esta información diseñar el protocolo de atención haciendo uso de las TIC, que integre canales efectivos de comunicación y de atención, teniendo en cuenta las capacidades de la personería municipal de Necoclí Antioquia y los requerimientos de los usuarios.

A continuación, se presenta la encuesta que fue diseñada para aplicarla a los usuarios de la personería municipal.

ENCUESTA PERSONERÍA MUNICIPAL DE NECOCLÍ

El objetivo de la presente encuesta es poder identificar los canales de comunicación que prefieren utilizar los usuarios, su nivel de satisfacción y el conocimiento que tienen acerca de los servicios que ofrece la personería municipal de Necoclí, esto como una oportunidad de mejora continua de los procesos.

Nombre completo:
Fecha:
Dirección:
Celular:

“Escuela de administración pública territorial”

1. ¿Conoce usted los tipos de servicios ofrecidos por la personería municipal?

Si _____

No _____

2. Si su respuesta anterior fue sí, por favor menciónelos.

3. ¿Por cuál de estos medios prefiere estar enterado acerca de los servicios que ofrece la personería municipal?

a. WhatsApp _____

b. Facebook _____

c. La radio _____

d. De forma presencial (reuniones, eventos, visitas a campo, entre otras) _____

e. A través de correo electrónico _____

f. Página web _____

g. Mensajes de texto _____

h. Otro, ¿cuál? _____

4. ¿Por cuál de estos canales preferiría recibir atención y seguimiento a su caso o solicitud personal?

a. WhatsApp – Chat _____

b. Llamadas telefónicas _____

c. De forma presencial en la oficina _____

d. A través de correo electrónico _____

e. Página web _____

f. Mensaje de texto _____

g. Visitas en campo _____

h. Otro, ¿cuál? _____

5. ¿Los servicios (derecho de petición, denuncias, conciliación económica, etc.) que ofrece la personería municipal le parecen?

a. Muy buenos _____

- b. Buenos _____
 - c. Regular _____
 - d. Malos _____
 - e. Muy malos _____
- 6. ¿La atención recibida por el equipo humano de la personería le parece?**
- a. Muy buena _____
 - b. Buena _____
 - c. Regular _____
 - d. Mala _____
 - e. Muy mala _____
- 7. ¿Cuál de estos canales a utilizado alguna vez?**
- a. WhatsApp
 - b. Llamadas telefónicas
 - c. Atención presencial
 - d. Correo electrónico
 - e. Página web
 - f. Mensaje de texto
 - g. Visita en campo
 - h. Otro, ¿cuál? _____

La imagen que se observa a continuación, se evidencia una de las sesiones en donde se aplicó la encuesta a una de las usuarias de los servicios que ofrece la personería municipal. Cabe resaltar que la encuesta se aplicó a 30 usuarios escogidos de forma aleatoria.

Figura 2. Aplicación de encuesta a usuaria



Fuente. Propia.

El pantallazo que aparece a continuación, ilustra un ejemplo de una de las encuestas respondida por uno de los usuarios.

Figura 3. Encuesta diligenciada

ENCUESTA PERSONERÍA MUNICIPAL DE NECOCLÍ

El objetivo de la presente encuesta es poder identificar los canales de comunicación que prefieren utilizar los usuarios, su nivel de satisfacción y el conocimiento que tienen acerca de los servicios que ofrece la personería municipal de Necoclí, esto como una oportunidad de mejora continua.

Nombre completo: Maria Cristina Gomez
 Fecha: 16/11/2022
 Dirección: B. caibó
 Celular: 310 7003588

- ¿Conoce usted los tipos de servicios ofrecidos por la personería municipal?
 Si
 No
- Si su respuesta anterior fue sí, por favor menciónelos.

- ¿Por cuál de estos medios prefiere estar enterado acerca de los servicios que ofrece la personería municipal?
 a. WhatsApp
 b. Facebook
 c. La radio
 d. De forma presencial (reuniones, eventos, visitas a campo, entre otras)
 e. A través de correo electrónico
 f. Página web
 g. Mensajes de texto
 h. Otro, ¿cuál? _____
- ¿Por cuál de estos canales preferiría recibir atención y seguimiento a su caso o solicitud personal?
 a. WhatsApp - Chat
 b. Llamadas telefónicas
 c. De forma presencial en la oficina
 d. A través de correo electrónico
 e. Página web
 f. Mensaje de texto
 g. Visitas en campo
 h. Otro, ¿cuál? _____
- ¿Los servicios (derecho de petición, denuncias, conciliación económica, etc.) que ofrece la personería municipal le parecen?
 a. Muy buenos
 b. Buenos
 c. Regular
 d. Malos
 e. Muy malos
- ¿La atención recibida por el equipo humano de la personería le parece?
 a. Muy buena
 b. Buena
 c. Regular
 d. Mala
 e. Muy mala
- ¿Cuál de estos canales a utilizado alguna vez?
 a. WhatsApp
 b. Llamadas telefónicas
 c. Atención presencial
 d. Correo electrónico
 e. Página web
 f. Mensaje de texto
 g. Visita en campo
 h. Otro, ¿cuál? _____

Fuente. Propia.

A continuación, se presenta un resumen de los datos encontrados en la encuesta para convertirlos en información útil en la toma de decisiones especialmente en lo que respecta al cumplimiento del objetivo general del presente trabajo.

“Escuela de administración pública territorial”

El siguiente cuadro resume el porcentaje de los canales de difusión de información y de atención que prefieren los usuarios de la personería municipal en respuesta a la pregunta 1 ***¿conoce usted los tipos de servicios ofrecidos por la personería municipal?***

Cuadro 9. Nivel de conocimiento de los servicios que ofrece la personería

Porcentaje	Canal
46.67%	Si
53.33%	No
1	Total

Fuente de información. Personería municipal.

En la pregunta 1 es evidente que muchos de las personas no tienen conocimiento de los servicios que ofrece la personería municipal.

En respuesta a la pregunta 2 ***¿si la respuesta uno fue si, por favor mencionar los servicios que conoce?***

El 47% (14 de las 30 personas encuestadas) manifestó que no distingue ninguno de los temas de atención dentro del portafolio de servicio que ofrece la personería, lo cual se convierte en un aspecto a mejorar por la relevancia e impacto que pueden generar estos servicios en las comunidades.

El otro 53% manifestó que al menos conoce uno de los servicios que ofrece la personería municipal. Lo paradójico aquí, es que muchos de los encuestados de ese 53% no supo mencionar al menos 1 de los servicios que se ofrecen, más bien ellos tienen conocimiento de los fines o misión de la personería municipal más no la gama de servicios que ofrece.

En respuesta a la pregunta 3 ***¿por cuál de estos medios prefiere estar enterado acerca de los servicios que ofrece la personería?***

El siguiente cuadro resume el porcentaje de los canales que prefieren los usuarios para enterarse de los servicios que ofrece la personería municipal.

Cuadro 10. Medios por los que prefieren estar enterados de los servicios

Porcentaje	Canal
68%	WhatsApp
13%	Facebook
10%	Personal
3%	Radio
3%	Correo

3%	Página web
0%	Mensaje de texto
0%	Otro
1	Total

Fuente de información. Personería municipal.

De acuerdo a los datos arrojados de la pregunta 3, es evidente que los usuarios prefieren estar enterados de los servicios que ofrece la personería principalmente a través de WhatsApp, seguido de Facebook y de forma presencial respectivamente. Los demás medios tienen poca relevancia.

En respuesta a la pregunta 4 ***¿por cuál de estos canales prefiere recibir atención y seguimiento a su caso o solicitud personal?*** el siguiente cuadro ilustra las respuestas de los participantes usuarios.

Cuadro 11. Canales preferidos para recibir atención

Porcentaje	Canal
53%	WhatsApp
17%	Llamadas telefónicas
20%	Presencial
10%	Correo
0%	Página web
0%	Mensaje de texto
0%	Visita en campo
0%	Otro
1	Total

Fuente de información. Personería municipal.

En respuesta a la pregunta 4, los canales que más prefieren los usuarios, en primera instancia está WhatsApp, seguido de la presencialidad, las llamadas telefónicas y correo electrónico respectivamente. Los otros canales de acuerdo a los resultados de la encuesta tienen poca importancia.

De acuerdo a la pregunta 5 ***¿los servicios que ofrece la personería le parecen?*** En la siguiente tabla se resumen los resultados dados las opciones elegidas por los usuarios.

“Escuela de administración pública territorial”

Cuadro 12. Percepción de los servicios ofrecidos

Porcentaje	Canal
40%	Muy buenos
57%	Buenos
3%	Regular
0%	Malos
0%	Muy malos
1	Total

Fuente de información. Personería municipal.

Como resultado a la pregunta 5 se obtuvo que la apreciación que tienen los usuarios es muy positiva, lo que da a conocer el nivel de satisfacción que conceden los usuarios a los servicios que ofrece la personería en el municipio.

En respuesta a la pregunta 6 **¿la atención prestada por el equipo humano de la personería le parece?** A lo cual se obtuvieron los datos que aparecen en la siguiente tabla.

Cuadro 13. Percepción de la atención prestada

Porcentaje	Canal
47%	Muy buena
47%	Buena
7%	Regular
0%	Mala
0%	Muy mala
1,00	Total

Fuente de información. Personería municipal.

Aquí se evidencia que la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de la atención prestada por el equipo humano de la personería a pesar de las diversas inconsistencias de recursos económicos y demás es muy positiva, lo que refleja la bondad de los mismos.

Finalmente, como respuesta a la pregunta 7 **¿Cuál de estos canales a utilizado alguna vez?** se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 14. Canales que han utilizado los usuarios

Porcentaje	Canal
37%	WhatsApp
16%	Llamadas telefónicas

29%	Presencial
18%	Correo
0%	Página web
0%	Mensaje de texto
0%	Visita en campo
0%	Otro
1,00	Total

Fuente de información. Personería municipal.

El cuadro anterior arroja que el nivel de preferencia de acuerdo a los medios utilizados por los usuarios, desde el de mayor a menor relevancia están WhatsApp, atención presencial, el correo electrónico y las llamadas telefónicas.

A nivel general de la encuesta se puede inferir que los 3 medios que mejor valoran los usuarios desde el de mayor relevancia al de menor relevancia están:

También se puede inferir que la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad del servicio prestado por el equipo humano a pesar de las múltiples limitaciones (como se observa en la matriz DOFA) y sobre la importancia de los servicios que presta la personería es muy positiva, y al ser la demanda de estos servicios es una clara oportunidad de potencializar y mejorar continuamente estos servicios.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Históricamente el medio de atención a usuarios más utilizado en un 84% por la personería municipal es la presencialidad, esto es una muestra que no se han reinventado de acuerdo a las nuevas tendencias que la tecnología y el mercado están posicionando.

De acuerdo a los requerimientos de los usuarios arrojados en la etapa de diagnóstico y de conformidad con las capacidades de la personería municipal en el presente. La propuesta de diseño del protocolo de atención a instalar consiste en lo siguiente.

Cuadro 15. Protocolo de atención a usuarios

Canal	Objetivo	Antecedentes	Herramienta	Impacto
-------	----------	--------------	-------------	---------

WhatsApp	Informar	Históricamente el canal de atención más utilizado era la presencialidad en un 84%; seguido del correo en un 8% y WhatsApp en un 5%	Celular Smartphone	-Ser más asertivos en la difusión de la información alineados con las preferencias de los usuarios.
Facebook		No se tiene una cuenta de Facebook para hacer difusión de la información	Cuenta de Facebook funcionando	Aprovechar otros medios para la difusión de información.
Tablero informativo		Se tiene un tablero informativo pero no se está utilizando efectivamente	Tablero informativo de pared	Aprovechar este medio para hacer una mayor transferencia y difusión de información
WhatsApp	Brindar atención y seguimiento a los usuarios.	No se estaba potencializando este canal de atención por desconocimiento (5%)	Celular Smartphone	Se mejoraría la capacidad de respuesta a los usuarios utilizando los medios más requeridos por ellos de acuerdo a las nuevas tendencias

				tecnológicas y de mercado. -Generar valor económico a los usuarios.
Presencialidad		Es el medio que tradicionalmente se ha estado utilizando	Oficina	Se tiene la oportunidad de interactuar de forma directa con el usuario
Llamadas		Es un medio que se ha venido utilizando sin potencializarlo	Celular	-Generar valor a los usuarios.
Correo				-Generar valor a los usuarios.

Fuente de información. Propia.

Socialización del protocolo

En medio de una reunión presencial se le dio a conocer al equipo humano el diseño del protocolo de atención, los cuales también hicieron algunas sugerencias las cuales también se tuvieron en cuenta en los ajustes finales del protocolo.

A continuación, se pueden evidenciar las sesiones de socialización del protocolo.

Figura 4. Socialización de protocolo



“Escuela de administración pública territorial”

Recomendaciones

- En cuanto se cuente con los recursos económicos procurar hacer la instalación del protocolo en pro del mejoramiento del servicio ofrecido por la personería municipal.
- Al momento de atender al usuario preguntarle qué medio prefiere para dar seguimiento a su caso de acuerdo a su canal de preferencia para ser más efectivos en la atención brindada a los usuarios.
- Seguir mejorando continuamente de acuerdo a las tendencias tecnológicas y del mercado.
- Aprovechar el alto nivel de aceptación de los usuarios con respecto a la calidad de la atención prestada por el equipo humano de la personería para seguir avanzando hacia la consolidación de un servicio óptimo.
- Hacer un ejercicio de difusión y socialización a los usuarios sobre los nuevos canales adoptados y apropiados por la personería municipal.
- Comprar cámaras de vigilancia y grabadoras para tener evidencias de los procesos realizados con los usuarios en la personería.
- Desarrollar una página web.
- Implementación de un conmutador para la atención a los usuarios.

Otros logros obtenidos en el proceso

- Arreglo del video Beams.
- Gestión de 1 celular Smartphone.
- Mayor articulación de la personería con otras instituciones del territorio.
- Gestión de 2 computadoras ante la OIM ().

Figura 5. Gestión de equipos



“Escuela de administración pública territorial”

Cronograma de actividades

En el siguiente cronograma de actividades, se contemplan todas las actividades a desarrollar en las 3 etapas del presente trabajo (diagnóstico, desarrollo y entrega del producto).

#	Actividad	Mes												% de avance				
		Octubre				Noviembre				Diciembre								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
0	Diseño de la propuesta de trabajo	■	■	■														100%
1	Caracterización de los clientes usuarios				■													100%
2	Selección de las fuentes primarias o secundarias para el levantamiento la información				■													100%
3	Diseño de la herramienta de diagnóstico					■												100%
4	Aplicación de la herramienta de diagnóstico						■											100%
5	Tabulación y análisis de la información							■										100%
6	Socialización de los hallazgos y retroalimentación							■										100%
7	Organización del marco de referencia de apoyo a la mejora continua y para la construcción del protocolo de comunicación y de atención a clientes usuarios								■	■								100%
8	Diseño del protocolo de comunicación y de atención a clientes usuarios									■								100%
9	Recomendaciones para la instalación del protocolo de atención a clientes usuarios de la personería municipal del municipio de Necoclí									■								100%
10	Socialización y ajustes										■							100%
11	Entrega del producto											■	■	■	■	■	■	100%

Fuente. Propia

Conclusiones

De acuerdo al diagnóstico inicial realizado a la personería municipal de Necoclí, es evidente una oportunidad de mejorar especialmente en aspectos que tienen que ver con la adquisición de equipos, en implementar estrategias que mejoren el servicio a los usuarios de acuerdo a las exigencias del mundo actual haciendo uso de las Tics y de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la experiencia de servicio recibida.

De acuerdo a la gama de servicios de solicitud de atención p.ej.; derechos de petición, tutelas, actas de conciliación, entre otras, en el que se encierran diversidad de temas como: asuntos matrimoniales, conciliación económica, situaciones de negligencia en los servicios de salud y públicos, seguridad, colindancia, etc.; De acuerdo a la cantidad de casos que se atienden en el día a día, aproximadamente 25, y la de la diversidad de personas que requieren de estos servicios (comerciantes, comunidad estudiantil, campesinos, indígenas, migrantes, etc.). El diseñar e implementar un protocolo de atención haciendo uso de las TIC, que integre canales efectivos de comunicación y de atención, teniendo en cuenta las capacidades de la personería municipal de Necoclí Antioquia y los requerimientos de los usuarios sería una estrategia que mejoraría la calidad, eficiencia y eficacia del servicio.

Diseñar un protocolo de atención y de comunicación centrado en los requerimientos de los usuarios marcaría las primeras pautas para reconocer que efectivamente se requiere hacer un ejercicio de mejorar continua al interior de la personería municipal de Necoclí.

Hay que reconocer, además, que las personas que más requieren de estos servicios son los mayores de edad y la población femenina y el poder mejorar en los aspectos antes mencionados, también contribuiría a disminuir las brechas de desigualdad en un municipio de sexta categoría y maltratado por los estragos de la violencia como lo es Necoclí.

Cabe resaltar que, se diseñó el protocolo de atención a los usuarios, se llevó a cabo la socialización del mismo con el equipo humano de la personería en donde se abrió un espacio para la retroalimentación como insumo importante para la realización de los ajustes finales.

Finalmente, la personería hoy cuenta con un protocolo de atención a los usuarios y con un nivel mayor de conciencia respecto a la importancia de mejorar continuamente los procesos enfocados hacia la satisfacción de los clientes de acuerdo a los requerimientos y necesidades que estos presentan. Y el llamado es a seguir mejorando constantemente teniendo presente las nuevas tendencias tecnológicas y del mercado.

Fuentes bibliográficas

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2016). *Concepto marco 06 de 2016*.

Tomado de: <https://www.funcionpublica.gov.co>

García, P, M. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Recuperado de

<https://www.academia.edu>

Hernández, O. L. (2017). Walter Shewhart, Cultura de la calidad. Recuperado de

https://www.academia.edu/10856987/Walter_Shewhart

Mintzberg, H. (2012). La estructuración de las organizaciones.

Anexos**Anexo 1. Visto bueno primer informe de práctica administrativa.**

Necoclí, 7 de octubre de 2022

Señores

ESCUELA DE ADMINISTRACION PUBLICA TERRITORIAL ANTIOQUIA
PROGRAMA: Pregrado de administración pública territorial

Asunto: visto bueno primer informe de práctica empresarial.

La personería municipal de Necoclí Antioquia, da el visto bueno del trabajo presentado en la parte correspondiente al diagnóstico por el estudiante practicante Dr. Nolberto Muñoz Varela identificado con cedula No. 8.169.141 de Necoclí Antioquia.

Prevista dentro de los acuerdos iniciales del presente trabajo.

Atentamente.


Wilfredo Francisco Menco Zapata

Personero Municipal de Necoclí Antioquia.

NIT: 9015534960

Anexo 2. Visto bueno segundo informe de práctica administrativa.

NECOCLI, 7 DE NOVIEMBRE DE 2022

SEÑORES:

ESCUELA DE ADMINISTRACION PUBLICA TERRITORIAL ANTIOQUIA

PTOGRAMA: Pregrado de administración pública territorial

ASUNTO: visto bueno segundo informe de práctica administrativa

La personería municipal de Necoclí Antioquia, da el visto bueno del trabajo presentado en la parte correspondiente al desarrollo de la propuesta, diseño de un protocolo de atención haciendo usos de las telecomunicaciones en la personería municipal de Necoclí Antioquia, por el estudiante Practicante Dr. Nolberto Muñoz Varela identificado con cedula No. 8.169.141 de Necoclí Antioquia.

Prevista dentro de los acuerdos iniciales del presente trabajo.

Atentamente.

Wilfredo Francisco Menco zapata
Wilfredo Francisco Menco zapata

Personero Municipal de Necoclí Antioquia.

Nit: 9015534960



07 NOV 2022
PERSONERÍA
DE NECOCLI
MAS CERCA DE TI

Anexo 3. Carta de gestión de equipos ante la OIM.

 <p>SEÑORES</p> <p>OIM</p> <p>ASUNTO: SOLICITUD DE EQUIPOS Y ADECUACION DE OFICINA PARA PERSONERIA DE NECOCLI</p> <p>Yo, WILFREDO FRANCISCO MENCO ZAPATA, identificado con cedula número B203253, en calidad de personero municipal, hago una solicitud, fundamentada en los siguientes hechos:</p> <p>PRIMERO: La personería municipal de Necoclí, es una entidad que hace las veces de ministerio público, debe estar en óptimas condiciones para atender a una población de 70 mil habitantes, donde aproximadamente hay 35.000 víctimas del conflicto, los cuales acuden todas las semanas a las oficinas para resolver asuntos con relación a sus beneficios como desplazados.</p> <p>SEGUNDO: Para atender a la población desplazada se requieren de unas herramientas que ayuden a brindar información detallada del estado de su proceso que se adelanta en la unidad de víctimas a los que son desplazados, de los cuales en el municipio de Necoclí cuenta con menos acceso a los beneficios como: acceso a la vivienda, indemnizaciones, becas para estudios de educación superior, pago de ayudas humanitarias.</p> <p>TERCERO: El enlace municipal de igual manera tiene limitaciones para brindarle información a los ciudadanos desplazados porque solo tiene una funcionaria con acceso a las herramientas que ofrecen información detallada de los desplazados y que por ello los demás procesos son lentos con relación a otros municipios de la región como turbo y apartado por citar algunos.</p> <p>CUARTO: La limitación que hay en el enlace municipal es decir en la unidad de víctima local, hace que constantemente los ciudadanos en la mayoría de la zona rural acudan a la oficina de la personería municipal, para que tramite o realice consultas a los desplazados, en la cual hay que manifestar que no tenemos las herramientas necesarias para brindar información al desplazado que permita realizar una gestión efectiva en su favor.</p> <p>QUINTO: La personería de Necoclí Antioquia, no tiene NIT, no tiene cuentas bancarias propias, a pesar de que es una entidad autónoma administrativa y financieramente, porque ningún personero ha realizado lo correspondiente para tener esos requisitos.</p> <p>SEXTO: La personería municipal de Necoclí Antioquia en el 2021 le toco afrontar la crisis migratoria ocurrida en el municipio por el paso de migrantes HAITIANOS, CUBANOS, AFRICANOS, ASIATICOS Y VENEZOLANOS, que sobre pasaron la cifra de 120.000 mil.</p> <p>SEXTO: La personería municipal de Necoclí Antioquia, durante el paso del migrante toco afrontar solicitudes de los migrantes como: Perdida de documentos (pasaportes, documento de identidad)</p> <p>WILFREDO FRANCISCO MENCO ZAPATA Personero Municipal de Necoclí Email: personerianecocli@hotmail.com Dirección: Carrera 50849-27 PISO 2, Necoclí-Antioquia.</p>	 <p>atención médica, servicios de giros que realizaban los familiares de los migrantes de otros países y que muchas veces eran negados por ciudadanos locales que prestaba su documento para que hicieran el giro a su nombre o por las mismas entidades de cambio como la WUOL junior.</p> <p>SEPTIMO: Requiere de gestionar recursos ante entidades gubernamentales e internacionales para tener más capacidad logística, recurso humano y económico que sea suficiente para atender a la población local y a la población migrante.</p> <p>Dado lo anterior la personería municipal de Necoclí Antioquia, en calidad de garante y defensora de los derechos humanos dentro el territorio, requiere de un apoyo</p> <p>PRIMERO: Requerimos de un apoyo de la OIM, como: COMPUTADORES, portátiles, cámaras fotográficas para tomar registros en campo, sillas, escritorios, archivadores y ventiladores, entre otros.</p> <p>SEGUNDO: Solicitamos una visita por parte de la OIM al municipio de Necoclí, exacta y concretamente a las oficinas de la personería del municipio de Necoclí, para informar lo que estamos haciendo y acordar acciones conjuntas en el año 2022.</p> <p>Agradecemos eternamente su valiosa colaboración en el proceso de atención a la población vulnerable en este municipio y en todo el territorio de Urabá</p> <p>ANEXOS:</p> <p>Fotocopia de la cedula personero</p> <p>Acta de posesión personero</p> <p>Agradeciendo su atención prestada</p> <p><i>WILFREDO FRANCISCO MENCO ZAPATA</i> <i>Personero Municipal de Necoclí</i> <i>Personería aliada de tus derechos</i></p> <p>WILFREDO FRANCISCO MENCO ZAPATA Personero Municipal de Necoclí Email: personerianecocli@hotmail.com Dirección: Carrera 50849-27 PISO 2, Necoclí-Antioquia.</p>
---	---

Anexo 4. Visto bueno informe final de práctica administrativa.

NECOCLI, 7 DE DICIEMBRE DE 2022

SEÑORES:

ESCUELA DE ADMINISTRACION PUBLICA TERRITORIAL ANTIOQUIA

PTOGRAMA: Pregrado de administración pública territorial

ASUNTO: visto bueno informe final de prácticas administrativa

La personería municipal de Necoclí Antioquia, recibe a satisfacción el producto diseño de protocolo de atención uso de las TIC que, integre canales efectivos de comunicación y de atención teniendo en cuenta las capacidades de la personería municipal de Necoclí Antioquia y los requerimientos de los usuarios, por el estudiante Practicante Dr. Nolberto Muñoz Varela identificado con cedula No. 8.169.141 de Necoclí Antioquia.

Prevista dentro de los acuerdos iniciales del presente trabajo.

Atentamente.



07 DIC 2022

PERSONERÍA
DE NECOCLI
MAS CERCA DE TI

Wilfredo Francisco Menco zapata
Wilfredo Francisco Menco zapata

Personero Municipal de Necoclí Antioquia.

Nit: 9015534960