

**Alternativa Estratégica para la Implementación de la Política de servicio al ciudadano
del municipio de Pasca Cundinamarca en el 2024**

**Rey Diaz Yeimy Vanesa
Estudiante**

**Sánchez Cardona Luis Alfonso
Asesor Académico**

**Escuela Superior de Administración Pública – ESAP
Administración Pública Territorial - APT
CETAP Cundinamarca
Fusagasugá
2024**

Resumen

De acuerdo con el Decreto 1499 expedido en el año 2017, los organismos y entidades de la rama ejecutiva del poder público en Colombia, deben adoptar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con el objetivo de mejorar el desempeño a nivel nacional y territorial, con la ayuda de diecinueve políticas distribuidas en siete dimensiones según sus características.

En este caso, se plantea para el municipio de Pasca Cundinamarca, el análisis de la política número ocho de MIPG, que se refiere al servicio al ciudadano, en busca de mejorar la implementación de estrategias propias de esta política, con base en información primaria (encuestas) y secundaria (documentos) para luego de un análisis, proponer una alternativa para el municipio, alineada con la normatividad nacional, teniendo en cuenta las opiniones de los diferentes actores de la ciudadanía y de la administración que se encuentran involucrados en el marco de la política de servicio al ciudadano.

Palabras Clave: Servicio, actores, política, desempeño y estrategia.

Tabla de Contenido

Introducción-----	7
Pasca Cundinamarca, capital agrícola e hídrica del Sumapaz -----	8
Localización geográfica -----	9
Símbolos Heráldicos -----	10
Ilustración 3. -----	10
Bandera y Escudo del municipio de Pasca Cundinamarca. -----	10
Historia-----	10
Organigrama municipal-----	11
Objetivo General-----	12
Objetivos Específicos -----	12
Justificación -----	12
Marco Referencial-----	15
Marco de Antecedentes -----	15
Marco Normativo-----	17
Marco Conceptual -----	18
Metodología-----	20
Diagnóstico-----	20
Dimensión #3. Gestión con valores para resultados -----	21
Ventanilla Hacia Adentro.-----	21
Ventanilla Hacia Afuera. -----	22
Diagnóstico - Dimensión #3. Ventanilla hacia afuera. Pasca, Cundinamarca – 2024 -----	23

Árbol de Problemas -----	29
Árbol de Objetivos -----	30
Análisis de encuesta A y B-----	31
Encuesta A – Funcionari@s (ver anexo 2 y 5) -----	31
Encuesta B – Actores de la ciudadanía (ver anexo 4 y 6)-----	32
Propuesta -----	34
Conclusiones -----	36
Referencias -----	37
Anexos -----	39

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1. Pasca Cundinamarca.....	8
Ilustración 2. Localización del municipio de Pasca Cundinamarca, Colombia	9
Ilustración 3. Bandera y Escudo del municipio de Pasca Cundinamarca	10
Ilustración 4. Organigrama del municipio de Pasca Cundinamarca.....	11
Ilustración 5. Tipo de vinculo de participantes de la encuesta A	31
Ilustración 6. Sectores de actores participantes de la encuesta B.....	33
Ilustración 7. Areá de los participantes de la encuesta B	33

Tabla de Anexos

Anexo 1. Encuesta A – funcionari@s -----	39
Anexo 2. Tabulación - Encuesta A -----	40
Anexo 3. Resultados encuesta A -----	41
Anexo 4. Encuesta B - Actores de la Ciudadanía -----	43
Anexo 5. Tabulación - Encuesta B -----	44
Anexo 6. Resultados encuesta B -----	46
Anexo 7 Cronograma de trabajo -----	50

Introducción

Pasca, es un municipio ubicado en el departamento de Cundinamarca, categorizado de conformidad con la ley 617 del 2000, en donde se establece que los municipios o distritos con una población igual o inferior a diez mil habitantes y unos ingresos anuales corrientes de libre destinación no superiores a los quince mil salarios mínimos legales, se clasifican en la sexta categoría. Este municipio presenta algunas falencias en torno al servicio a la ciudadanía, a pesar de ser parte de los fines esenciales del Estado. Estas falencias hacen que, día tras día, crezca la brecha entre la institucionalidad y la ciudadanía debido a varios factores, que afectan la legitimidad del Estado y del gobierno en los diferentes niveles territoriales, hasta la comunicación, confianza y respeto entre una alcaldía y su comunidad.

Debido al panorama anteriormente descrito, se identifica la importancia de analizar alternativas estratégicas de forma específica para el municipio de Pasca Cundinamarca, que permitan brindar un respaldo para fortalecer la relación entre la alcaldía municipal y la comunidad pasqueña. Con este propósito a lo largo del trabajo se presenta un diagnóstico sobre la documentación que posee la alcaldía sobre servicio a la ciudadanía, se realiza un análisis de datos recolectados mediante una encuesta aplicada a una muestra de los actores involucrados, en donde se encuentran tanto los trabajadores de la alcaldía como, ciudadanía de diferentes sectores y por último, se realiza una propuesta para la implementación del servicio a la ciudadanía como política municipal, de acuerdo a los lineamientos establecidos por las herramientas de planeación y gestión consignadas en la ley.

Pasca Cundinamarca, capital agrícola e hídrica del Sumapaz

Ilustración 1.

Pasca Cundinamarca.



Tomada por Gudnara Cubillos - 2018

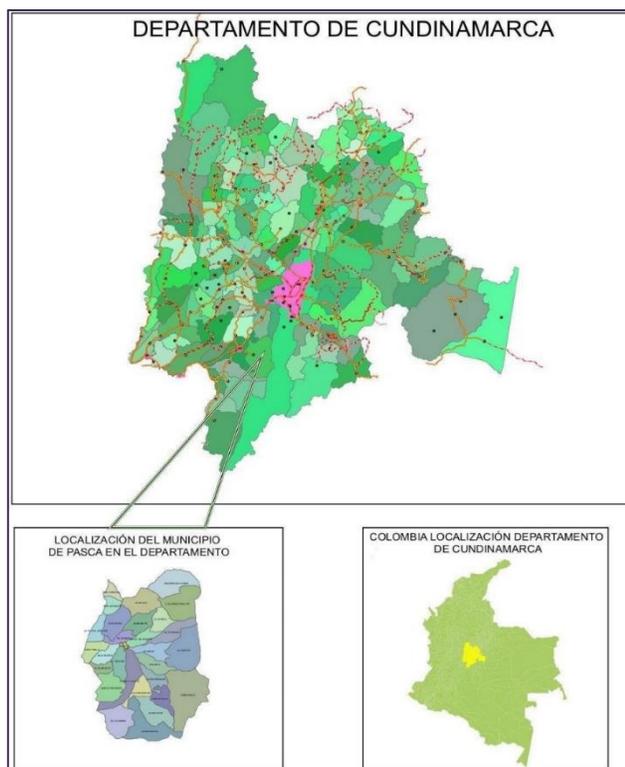
Pasca Cundinamarca es un municipio compuesto en un 99.9% de área rural y un 0,1% de área urbana. Gracias a la producción de varias toneladas de alimentos al año y gracias a sus características, fortalezas, riquezas y majestuosidad de sus recursos hídricos, el municipio ha sido catalogado como “la capital agrícola e hídrica del Sumapaz”.

Localización geográfica

El municipio de Pasca está ubicado en la zona sur del departamento de Cundinamarca, en la provincia del Sumapaz, cuenta con 264.24 kilómetros cuadrados, limita al norte con los municipios de Sibaté, Fusagasugá y Bogotá, al sur con Arbeláez, al oriente con Bogotá y al occidente con Fusagasugá. Está conformado por 28 veredas, 7 barrios y 3 urbanizaciones.

Ilustración 2.

Localización del municipio de Pasca Cundinamarca, Colombia.



Tomado de Guerrero Fernando, 2019

Símbolos Heráldicos

Ilustración 3.

Bandera y Escudo del municipio de Pasca Cundinamarca.



Tomado de Alcaldía municipal, 2021

Historia

A finales de mayo del año 1537 Gonzalo Jiménez de Quesada salió rumbo a Somondoco, cruzó por Engativá, Usaquén, Teusacá, Guasca y llegó a Guatavita, donde encontró mucho oro y se enteró de la famosa laguna. De aquí partió para Chocontá, Turmequé, Tunja, Duitama y Sogamoso. Quesada antes de partir para Tunja en Julio de **1537** dispuso una expedición descubridora hacia el sur a cargo del Capitán Juan de Céspedes.

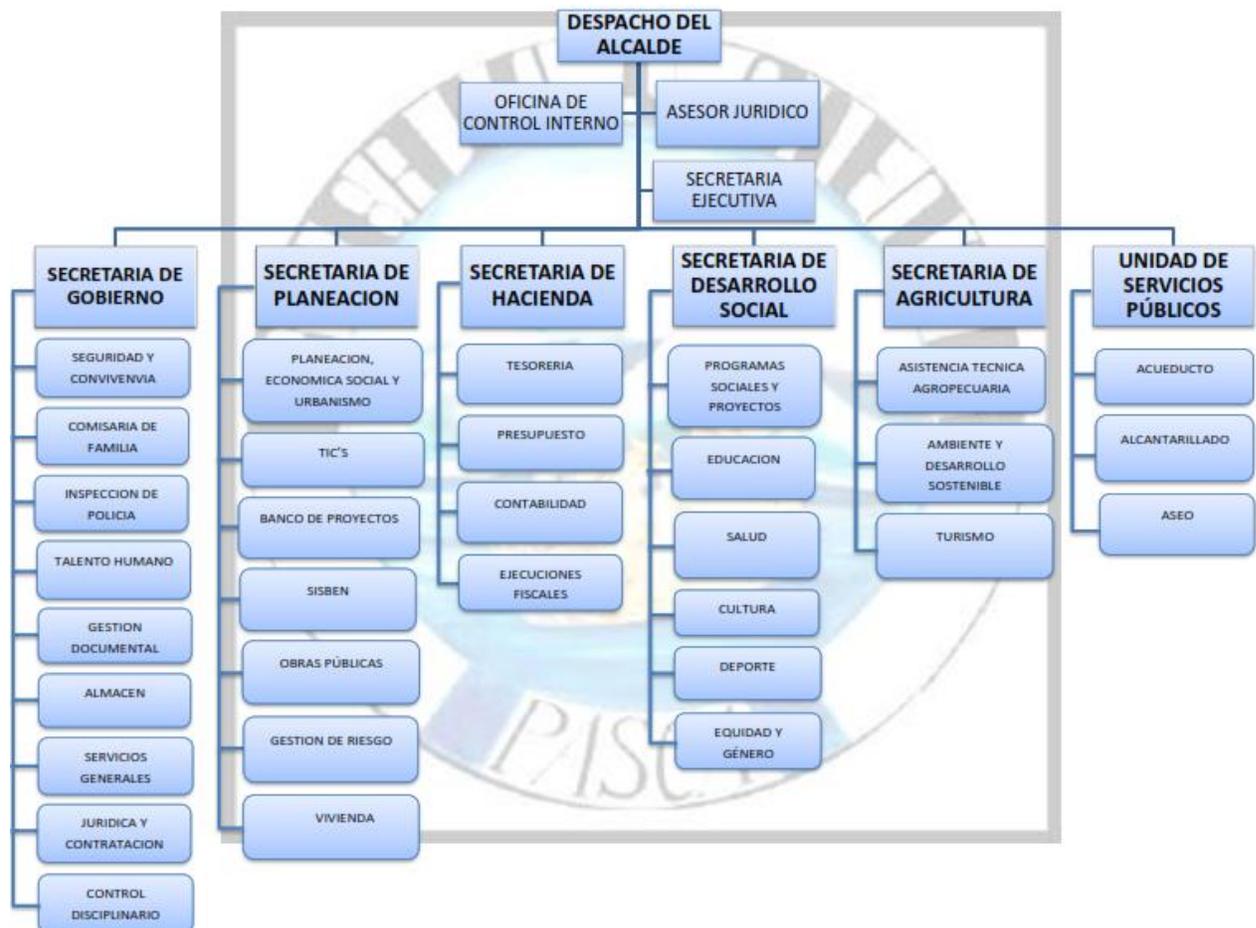
Céspedes en Julio de 1537 llegó a Pasca, descubriendo sus tierras cuando iba en busca de los Panches, Pasca que en lengua chibcha quiere decir, *Cercado del Padre*, según Acosta Ortigón. La historia y la cultura de nuestros antepasados indígenas, cobran vida en este municipio, ya que fue epicentro de grandes descubrimientos arqueológicos a mediados del siglo pasado, como la balsa de oro muisca, imponente pieza de aborigen de orfebrería precolombina.

Organigrama municipal

La planta de talento humano del municipio de Pasca Cundinamarca, se encuentra conformada por trece profesionales de carrera administrativa, ocho de libre nombramiento y remoción, seis de provisionalidad y, tres de periodo fijo. Por último, el municipio cuenta con la colaboración de sesentainueve contratistas, para el cumplimiento de trabajos en las diferentes dependencias.

Ilustración 4.

Organigrama del municipio de Pasca Cundinamarca



Tomado de Alcaldía municipal, 2024

Objetivo General

- Proponer una alternativa estratégica para la implementación de la política de servicio al ciudadano del municipio de Pasca Cundinamarca, para el año 2024.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico sobre la implementación y aplicación de la política de servicio al ciudadano del municipio de Pasca Cundinamarca.
- Analizar los obstáculos de la administración municipal para el cumplimiento de la política de servicio al ciudadano.
- Identificar las posibles alternativas de solución entorno a la política de servicio al ciudadano.

Justificación

El desarrollo de este trabajo académico, se realiza en torno a la importancia en la legitimidad de la relación Estado – Ciudadano, enfocada en el debido cumplimiento del fin esencial del Estado, como protector de los derechos e intereses de la comunidad; y, de la articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que, desde la gobernación de Cundinamarca, como un marco de referencia territorial en favor de la eficiencia, eficacia y calidad en la puesta en marcha de estrategias de acción alineadas a los planes de desarrollo, presenta un sistema para hacer más efectiva la gestión de las entidades territoriales tomando en cuenta cada ítem dentro de los procesos con énfasis en el seguimiento técnico para verificar y garantizar el buen uso en beneficio general, mediante sus seis principios,

1. Orientación a resultados
2. Articulación Interinstitucional
3. Excelencia y calidad
4. Aprendizaje e innovación

5. Integridad, transparencia y confianza

6. Toma de decisiones enfocado a la evidencia

siete dimensiones,

1. Talento humano

4. Evaluación de resultados

2. Direccionamiento estratégico y planeación

5. Información y comunicación

3. **Gestión con valores para resultados**

6. Gestión del conocimiento y la innovación

7. Control interno

diecinueve políticas,

1. Planeación institucional

10. Racionalización de trámites

2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público

pendientes compras y contratación

11. Gobierno digital

3. Compras y contratación pública

12. Seguridad digital

4. Talento humano

13. Defensa jurídica

5. Integridad

14. Mejora normativa

6. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

15. Gestión del conocimiento

16. Gestión documental

7. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

17. Gestión de la información estadística

18. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

8. **Servicio al ciudadano**

19. Control interno

9. Participación ciudadana en la gestión pública

Esta estrategia está orientada a encontrar una ruta de efectivo cumplimiento a los cinco objetivos del MIPG,

1. Fortalecer el liderazgo y talento humano

2. Agilizar, simplificar y flexibilizar la operación

3. Desarrollar una cultura organizacional sólida

4. Promover la coordinación interinstitucional
5. Fortalecer y promover la efectiva participación ciudadana

En pro del mejoramiento y fortalecimiento continuo de las acciones en cabeza del Estado, para el alcance de metas y resultados esperados por cada entidad de acuerdo con su zona de acción, existe un consejo de once entidades comprometidas con la gestión y el desempeño institucional en el país, las cuales actúan como apoyo y control para la efectiva implementación de las políticas, y son:

1. Ministerio de Hacienda y Crédito Público (Minhacienda)
2. Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones (MinTIC)
3. Departamento Nacional de Planeación (DNP)
4. Ministerio de justicia y del derecho (Minjusticia)
5. Departamento administrativo de la presidencia de la republica
6. Departamento administrativo de la función pública (DAFP)
7. Departamento administrativo nacional de estadística (DANE)
8. Contaduría General de la Nación
9. Agencia nacional de contratación pública - Colombia compra eficiente
10. Agencia nacional de defensa jurídica del Estado
11. Archivo general de la nación

Entidades que ejercen su participación de acuerdo con a su especialidad y/o función dentro del organismo estatal nacional.

Luego de conocer los ítems más relevantes del modelo, es necesario precisar que, para el desarrollo del presente trabajo académico, como una de las principales políticas en la relación Estado – Ciudadano, se tomará el enfoque desde la política número **8 Servicio al ciudadano**, para el municipio de Pasca Cundinamarca. La justificación de esta elección radica en la importancia de aumentar la confianza y legitimidad institucional en el municipio, pues la crisis en la relación entre Estado – Ciudadano es una problemática

nacional. De acuerdo con un estudio realizado por el grupo de investigación Innovación y Gobernanza de la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP. Se descubrió como presentó (Cardenas, 2022) que un gran porcentaje de la población nacional no confía en los entes e instituciones gubernamentales de Colombia, la mayoría de estos refiriéndose al mal manejo administrativo y escándalos de corrupción que desmotivan a la ciudadanía al momento de participar, cumplir los deberes cívicos y exigir los derechos. Dado lo anterior, lo que se busca es idear estrategias que disminuyan la brecha mediante un acercamiento efectivo entre la ciudadanía y el Estado, con una excelente calidad en el servicio.

Marco Referencial

Marco de Antecedentes

1991 - Expedición de la Constitución Política de Colombia. Desde donde se ha mostrado el interés por mejorar la calidad en la prestación de los servicios del Estado, y el fortalecimiento de las herramientas de gestión, de esta forma, se consolidaron los principios de la función administrativa y mecanismos de control con el fin de guiar la actuación de los servidores públicos y brindar herramientas para el cumplimiento de las metas estatales en términos de calidad de gestión y satisfacción ciudadana.

1993 - Creación del Sistema de Control Interno. Con el fin de que las entidades realizaran un control a su gestión.

1998 - Creación del sistema de desarrollo administrativo. Con el objetivo de articular la planeación estratégica y la planeación administrativa de las entidades.

2003 – Incorporación del Sistema de Gestión de la Calidad al Sector Público. Con el objetivo de orientar la gestión pública hacia la satisfacción de los ciudadanos.

2005 – Unificación del Sistema de Control Interno. Con el fin de facilitar el ejercicio de control en las entidades a través del modelo estándar de control interno MECI.

2005 - Actualización del Sistema de Desarrollo Administrativo. Entre algunas mejoras, se encuentra la incorporación de la política de gestión de calidad.

2009 – Actualización del Sistema de Gestión de la Calidad. En donde se realizaron cambios para articular con el MECI.

2012 – Diseño de Modelo Integrado de Planeación y Gestión. El cual fue una compilación de los sistemas de gestión existentes, además de tomar el MECI, como herramienta de seguimiento y control

2014 – Actualización del MECI. De acuerdo con las dinámicas de planeación y gestión para hacerlo más coherente con el modelo integrado

2015 – Tras la implementación y evolución de los sistemas creados, las enseñanzas e identificación de oportunidades de mejora, el gobierno nacional decide priorizar el diseño de un único sistema de gestión articulado al sistema de control.

2017 – Diseño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Como la nueva herramienta de orden nacional y territorial para reducir tiempos, facilitar procesos y guiar en la toma de decisiones de políticas y de la gestión institucional hacia metas estratégicas para el cumplimiento de objetivos, dirigiendo la gestión pública hacia la satisfacción de necesidades de los ciudadanos en el marco de la legalidad e integridad.

Marco Normativo

Constitución Política de 1991 - Artículo 2. Fin esencial del Estado. Por medio del cual se define la responsabilidad y obligatoriedad en el compromiso por parte del Estado, para servir y proteger a la ciudadanía, garantizando la efectividad de los derechos y libertades consagradas en la ley.

Constitución Política de 1991 - Artículo 123. Servidores públicos. En donde se establece que los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad. Entre otras disposiciones sobre el cumplimiento de sus funciones de acuerdo con la ley.

CONPES 3649/10. Por medio del cual se establece la política nacional de servicio al ciudadano, en busca de mejorar la satisfacción en los servicios y de reafirmar la confianza respecto a la Administración Pública en el territorio nacional.

CONPES 3785/13. Por medio del cual se establece política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano, entre otras disposiciones de concepto favorable para el financiamiento del proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.

Decreto 2623/2009. Por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC), con el objetivo de coordinar las estrategias, actividades, programas, mecanismos, metodologías y políticas de la Administración Pública del orden nacional, encaminadas a fortalecer la confianza y mejorar la relación entre el Estado y ciudadanía.

Decreto 430/16. Dentro del marco de competencias asignadas, se establece como entidad líder de la política de servicio al ciudadano, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, para acompañar, hacer seguimiento y diseñar los lineamientos para la implementación de la política en el orden nacional y territorial.

Decreto 1499/17. Por medio del cual se modifica el decreto único reglamentario del sector función pública (1083/15), entorno al sistema de gestión.

En el artículo **2.2.22.3.4** del capítulo 3 del decreto 1499/17, se hace referencia al ámbito de aplicación del MIPG, estableciendo que los organismos y entidades pertenecientes a la Rama Ejecutiva del Poder Público, tanto de orden nacional como territorial, deben adoptar de forma obligatoria el modelo integrado de planeación y gestión.

Cabe resaltar que en Colombia la rama ejecutiva está encabezada desde el orden nacional por la presidencia de la república, en el orden departamental por las gobernaciones y en el orden municipal por las alcaldías, entidades que tienen bajo su responsabilidad la administración del Estado.

Marco Conceptual

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, adoptado en el país a partir del año 2017, ha mostrado ser en algunas ocasiones un reto, principalmente para municipios de pequeñas dimensiones que poseen múltiples limitantes para la elaboración de las políticas propuestas por el modelo, para efectos del presente estudio, se define la política pública como: “ la acción del Estado orientada por el gobierno que, de una manera coherente, integral, legítima, sistemática y sostenible, busca responder a las demandas sociales y desarrollar los mandatos constitucionales y legales, acudiendo a distintos métodos de análisis, modelos de gestión y criterios de evaluación, con la participación de los actores involucrados en el problema y en la búsqueda de la solución” (Cuervo, 2010, pág. 28) en este caso específico se aborda la política número ocho del MIPG que se refiere al servicio al ciudadano, aterrizada al entorno del municipio de Pasca Cundinamarca. Esta política contiene como factor fundamental la participación ciudadana, entendida como un conjunto

de “comportamiento cooperativo de los ciudadanos con interés especial en causas de carácter colectivo” (Montoya, 2018, P. 15) y más específicamente sensibles a los asuntos públicos. Respaldando esta concepción “la participación ciudadana es el conjunto de las actividades por los que la población intervienen en los asuntos públicos que les afectan” (Alberich, 2004, como se citó en Cerquera et. al, 2020, P. 24). El Departamento Nacional de Planeación - DNP, menciona que la política de servicio al ciudadano es fundamental para “fortalecer las capacidades institucionales, mejorar los procesos, los procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con oportunidad, calidad y transparencia” (DAFP, s.f). Lo cual permite mantener una buena gobernanza, gobernabilidad y legitimidad del Estado, tras la recuperación de la confianza en lo público y la disminución de la brecha creciente entre el Estado y la ciudadanía con un afianzamiento del sistema democrático participativo.

Por otra parte, es importante mencionar que en el marco de la política existen algunas complicaciones frecuentes para los municipios pequeños de Colombia al momento de implementar el MIPG, dentro de ellas se encuentra: “la baja capacidad administrativa que puede llevar a una deficiente claridad y transparencia en los procesos de planificación, ejecución, monitoreo, seguimiento y control en la adquisición y gestión de recursos, lo que puede generar desigualdades en el acceso a los mismos entre diferentes comunidades y grupos de interés y de valor en la producción de bienes y servicios importantes de la institucionalidad pública” (Pantoja, 2023) (Pantoja, 2023, pág. 11). Además de las limitaciones presupuestales que se presentan debido al débil músculo financiero que poseen los municipios pequeños, pues las necesidades superan la capacidad administrativa municipal. “El sistema de gestión del talento humano, la falta de planeación estratégica con

metas y objetivos claros, dificultad para poner en funcionamiento las políticas públicas, ya sea por la ausencia de indicadores efectivos, por mecanismos efectivos para poner en práctica la transparencia y la rendición de cuentas” (Sierra, 2023) son algunas de las problemáticas identificadas más relevantes con respecto a la gestión administrativa que atraviesan los municipios pequeños en Colombia.

Es un panorama difícil para las administraciones en la ruta por cumplir el deber otorgado desde la constitución política colombiana, sin embargo, a diario los funcionarios trabajan por suplir de la mejor manera posible y con los recursos disponibles las necesidades y prioridades de la agenda dependiendo del territorio en el que estén, pues las características forjan obstáculos y retos distintos para cada región.

Metodología

De acuerdo con las características del trabajo, se determina la necesidad de realizar un análisis cualitativo mediante el método de encuesta para poder identificar tanto la percepción de la ciudadanía, como la de funcionarios entorno a la política de servicio al ciudadano, para luego, realizar un análisis con base en los resultados, que respalden nuevas alternativas estratégicas en busca de fortalecer en el municipio la legitimidad en la relación Estado – Ciudadano.

Diagnóstico

El diagnóstico, según Luchetti y Berland (1998) es una herramienta de apoyo usada con el fin de presentar las condiciones en las que se encuentra un algo o alguien, con el objetivo de identificar si es necesaria una intervención para aproximar la situación presentada bajo las condiciones que se consideran como ideales.

A continuación, se presenta el diagnóstico sobre la dimensión número tres del MIPG, con énfasis en la ventanilla hacia afuera en donde se ubica la política de servicio al ciudadano, realizando un recorrido por sus aspectos principales para luego contrastar con la información presentada por la administración del municipio de Pasca, mediante algunos documentos de planes estratégicos que según el municipio componen la ventanilla hacia afuera. Adicionalmente, se presentan algunos hallazgos frente a la documentación como parte del contraste entre la realidad y las condiciones ideales para el caso del cumplimiento del modelo establecido por la ley para las organizaciones de la rama ejecutiva del poder público colombiano.

Dimensión #3. Gestión con valores para resultados

Hace referencia a los canales de acción para poner en marcha lo estipulado en la planeación institucional y el direccionamiento estratégico bajo un marco de viabilidad que permita llegar al logro en términos de resultados y metas establecidas por dicha entidad.

Dado lo anterior, la dimensión se divide en:

Ventanilla Hacia Adentro.

Con base en la información del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, este subgrupo hace referencia a los procesos internos que buscan de forma estratégica las rutas de acción para dar solución a las peticiones de la ciudadanía de forma efectiva con un alto estándar de calidad en el servicio, cumpliendo las expectativas de la ciudadanía, tras el fortalecimiento de los procesos y procedimientos propios de la entidad. Dentro de esta área de intervención se encuentran las políticas de gestión presupuestal y eficiencia del gasto público, gobierno digital, seguridad

digital, defensa jurídica, mejora normativa, fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

Ventanilla Hacia Afuera.

Como lo menciona el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, en esta sección se contemplan los procesos en los cuales las estrategias planteadas se relacionan con la interacción entre el Estado y ciudadanía, buscando alto rendimiento y calidad además de una amplia cobertura que permita una relación cada vez más sólida. Para esta área de intervención las políticas involucradas son: integridad, **servicio al ciudadano**, racionalización de tramites, participación ciudadana en la gestión pública y gobierno digital.

Integridad. Según el DAFP, esta es una política que genera un espacio de articulación interna de la entidad para fortalecer a los funcionarios que hacen parte de los procesos, entorno al código de integridad, valores, principios, ética de lo público y buen gobierno. Priorizando de forma permanente el interés público sobre el interés personal y/o privado.

Servicio al ciudadano. Con base en la guía de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano, realizada por el DAFP y el DNP, la estructuración se realiza con el fin de generar estrategias que faciliten a la ciudadanía el acceso a sus derechos mediante los diferentes canales y servicios de la entidad. Su desarrollo se basa en los principios de información clara y completa, transparencia, calidad, igualdad, moralidad, celeridad, eficiencia, oportunidad e imparcialidad.

Racionalización de trámites. Como lo describe el ministerio de defensa, esta política se enfoca en la estandarización y/o simplificación de los procesos y trámites administrativos que brinda la entidad con el fin de facilitar al ciudadano el acceso a ellos.

Participación ciudadana en la gestión pública. Como señala el Ministerio de defensa, en esta política busca la estructuración de estrategias que garanticen un nivel óptimo de participación ciudadana en la gestión pública de la entidad. Igualmente, es importante resaltar los momentos dentro del ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

Gobierno digital. Con base en los aportes del DAFP, esta política es transversal y busca un acercamiento del Estado con la ciudadanía mediante un sistema de comunicación digital con el aprovechamiento de las tecnologías de la información, potenciando los beneficios para las partes implicadas en un entorno de confianza digital en donde se permita optimizar recursos como el tiempo para realizar un trámite propio de la entidad.

Diagnóstico - Dimensión #3. Ventanilla hacia afuera. Pasca, Cundinamarca – 2024

La administración municipal de Pasca Cundinamarca, manifiesta no contar con políticas, sino con planes, en un esfuerzo por suplir las necesidades de la comunidad entorno al área de intervención de la “ventanilla hacia afuera”. Debido a lo anterior a continuación se presentarán los instrumentos documentales obtenidos directamente de la administración municipal para la realización de este trabajo.

El primer instrumento es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, el cual, de acuerdo con el estatuto de anticorrupción, su creación es de obligatorio

cumplimiento. Este documento está contemplado como: “un documento que consolida las actividades a emprender institucionalmente en cinco grandes componentes: gestión de riesgos, racionalización de trámites, rendición de cuentas, servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información” (DAFP, s.f). Para el caso del municipio de Pasca es importante mencionar que dentro del PAAC se encontró que se estructura alrededor de seis componentes: (1, Gestión del riesgo de corrupción, 2, racionalización de tramites, 3, Rendición de cuentas, 4, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, 5, mecanismos para la transparencia y acceso a la información, 6, integridad). Para la construcción del plan se realizó un formulario publicado en las redes sociales y pagina web de la alcaldía, el cual estuvo disponible entre el primero y el diez de enero del año 2024 con el fin de recolectar opiniones por parte de la ciudadanía y los funcionarios. El documento presenta cada una de las dependencias con sus respectivos riesgos, adjunta los canales de comunicación con la administración, así como las alternativas para acceder a la información pública e iniciativas adicionales como la implementación de planillas de satisfacción para la evaluación de la comunidad hacia la oficina o dependencia, en busca de la oportunidad de mejora continua con base en las observaciones presentadas. Dentro del PAAC municipal, se encontraron hallazgos sobre el desarrollo del plan, pues se basa en el CONPES 3785 (Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano), se hace mención de una política de “desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano” (Alcaldía de Pasca, 2024) como parte del MIPG, incurriendo en un error, pues esta política no existe dentro de las diecinueve propuestas por el modelo. Por último, aunque se menciona la implementación del formulario que se publicó para la ciudadanía y los funcionarios, no se presentan datos sobre el número de participantes, sus características ni

tampoco los principales aportes, observaciones o comentarios que ayudaron y fortalecieron la estructura del PAAC.

El segundo instrumento es el Plan de Acción Estrategia de Participación, antes de presentar los rasgos más relevantes del documento municipal, es importante mencionar la definición de un plan de acción, en el artículo 72 del concepto 75831 de 2020 del Departamento Administrativo de la Función Pública se señala que: “Para MIPG, el plan de acción, recoge los requerimientos de todas las políticas, estrategias e iniciativas de gobierno en materia de Gestión y desempeño Institucional” (DAFP, 2020). De acuerdo con el objetivo general del plan de acción realizado por la administración del municipio de Pasca, se busca “fortalecer la ciudadanía activa y la interacción colaborativa entre la administración pública y la comunidad” además se plantea ser un ejemplo de calidad en la promoción y protección de los derechos de participación, dando cumplimiento a lo previsto en la constitución política de Colombia, la ley 1757/15 y los lineamientos del MIPG, alrededor de la participación ciudadana y los estándares de buen gobierno.

Cabe resaltar que dentro de los componentes de un plan de acción se encuentra el análisis financiero, la definición de metas, recursos, tiempos de ejecución, actividades y responsables, como lo establece la administración municipal de Espinal Tolima, en la elaboración del plan de acción del 2006 “proyecto de vida con calidad humana” el plan de acción es: “un instrumento de la gerencia pública cuyo propósito es articular los objetivos, metas, estrategias y programas del plan de desarrollo municipal, con la misión y funciones de las entidades públicas y de éstas con las políticas, programas y proyectos de inversión programados en cada vigencia. En este sentido, el Plan de Acción es una herramienta de gestión que permite a cada dependencia de la administración orientar estratégicamente sus

procesos, instrumentos y recursos disponibles (humanos, físicos, económicos e institucionales) hacia el logro de objetivos y metas anuales. Igualmente, el Plan de Acción permite definir indicadores que facilitan el seguimiento y evaluación de las acciones de gobierno y sirven de guía para la toma oportuna de decisiones” (Alcaldía de Espinal, 2006)

Para el caso de este plan de acción del municipio de Pasca se hallaron falencias en los objetivos planteados porque no son medibles, no se propone una dinámica estratégica de indicadores, seguimiento o evaluación para detectar la eficacia en el proceso y en el cumplimiento de las tareas y objetivos específicos que se plantean, no se implementa el análisis del presupuesto necesario para ejecutar el plan, las estrategias de participación no cuentan con un respaldo ni fundamento que garantice su viabilidad y acogida por parte de la ciudadanía, pues al tratarse de los canales de participación, la fuente principal debería estar ligada a la opinión de la ciudadanía, que, con la ayuda de la administración se direcciona de acuerdo con la ley, el plan de desarrollo y los lineamientos del MIPG.

El tercer instrumento es el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI, partiendo de la definición, se contempla que es un: “Documento que consolida las actividades a emprender institucionalmente en materia de tecnología, desarrollo, comunicaciones y seguridad de la información apoyando la estrategia y el modelo operativo de la organización afirmados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital” (DAFP, s.f). Dentro del PETI municipal, se plantea una modernización y actualización tecnológica mediante 4 proyectos (1, inversión tecnológica, 2, plataforma de participación ciudadana, 3, sistema de gestión documental electrónico y, por último, 4, programa de educación digital) en donde se establecen objetivos alrededor de sistemas y plataformas que permitan el acceso a la información pública y el cumplimiento del derecho

a la educación y a la participación ciudadana en la toma de decisiones. Con respecto al PETI municipal fue posible identificar hallazgos como la falta de límites en los objetivos, los alcances de las propuestas, la falta de indicadores y sistemas de seguimiento y evaluación para la valoración de la efectividad y calidad durante los procesos. Dentro de la propuesta no se menciona ni se alinea con parámetros de MIPG, los proyectos carecen de análisis presupuestal y los impactos establecidos no presentan las metas en términos de tiempo, no son medibles. Como ejemplo, en el área de acción de participación ciudadana activa, se establece que el impacto esperado es: “Mayor involucramiento ciudadano, generación de propuestas colaborativas, y fortalecimiento de la relación entre la Alcaldía y los habitantes de Pasca” (Alcaldía de Pasca, 2024). Se refleja en los impactos propuestos dentro del PETI municipal una falta de análisis del estado actual, meta cuantificable del resultado esperado o número de personas a las cuales se espera impactar en un determinado lapso, por lo que hacerle un debido seguimiento y evaluación no sería posible al no contar con un indicador en número del impacto esperado.

Por último, se encuentra el proyecto plan de desarrollo municipal de Pasca Cundinamarca “JUNTOS PODEMOS, 2024 – 2028” en el artículo 6 parte IV, línea estratégica número 3 “juntos podemos construir un entorno seguro y solidario” se propone un fortalecimiento en la infraestructura institucional, haciendo mención al gobierno territorial en aspectos como el cumplimiento de políticas públicas relacionadas en los planes institucionales, el MIPG, el fortalecimiento organizacional para mejorar la capacidad administrativa y operativa del municipio, la racionalización de trámites, optimización de los servicios a la ciudadanía y el aumento de la eficiencia y la excelencia para la satisfacción de la población pasqueña. Además de establecer en el programa, en la meta número 154

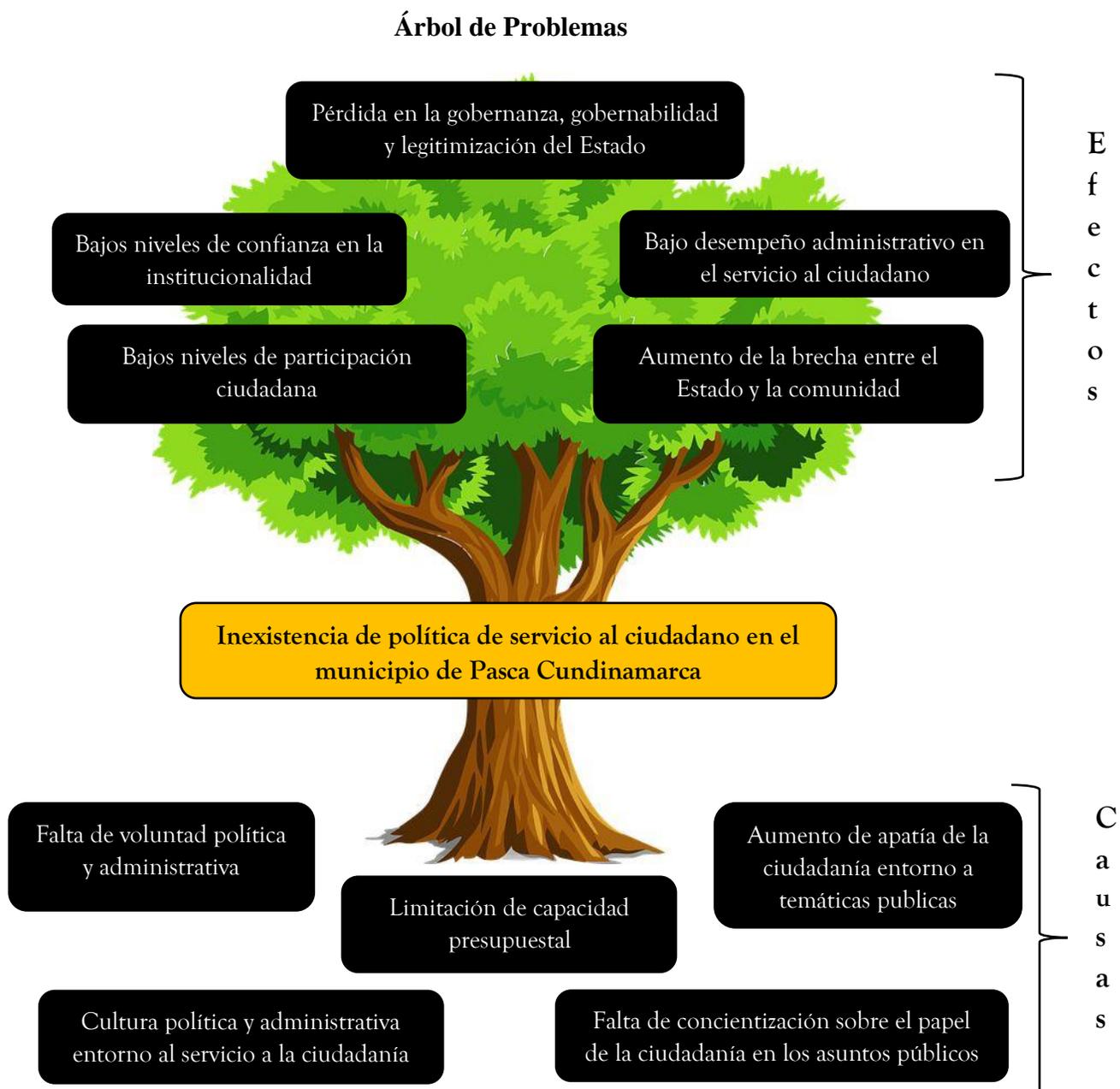
“Aumentar a 80% el porcentaje de implementación de MIPG” para el municipio de Pasca.

Por otra parte, es importante resaltar que el proyecto plan de desarrollo 2024 – 2028

“JUNTOS PODEMOS” del municipio de Pasca Cundinamarca, a pesar de que no presenta la asignación presupuestal para el programa “Juntos podemos fortalecer a la gestión y dirección de la administración pública territorial” el cual menciona dentro de sus metas el aumento en la implementación del MIPG, realizan el análisis e identifican la importancia de las políticas del modelo de forma general para el aumento de eficiencia en la gestión pública territorial. Además de hacer mención a los desafíos frente a la solidez financiera del municipio justificando el bajo nivel de inversión social, tras destinar gran parte de los recursos en funcionamiento, sin embargo, se establece una misión para la secretaria de hacienda en cuanto a la elaboración de estrategias fiscales y financieras del recaudo de recursos propios con el fin de incrementar y fortalecer el musculo financiero municipal para de esta manera poder asignar recursos y ejecutar los programas planteados en el plan de desarrollo.

Tomando en cuenta lo que se ha presentado con anterioridad y poniendo en práctica una de las herramientas de la investigación para resumir, presentar, concentrar y/o relacionar datos, se reconoce la importancia de diseñar un árbol de problemas como método visual para acceder a una visión completa y de fácil comprensión sobre la problemática, realizando una descomposición desde la problemática central. En relación a esto, la organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura, UNESCO, aporta la siguiente definición entorno al árbol de problemas: “Un árbol de problemas es una técnica de análisis que ayuda a identificar y ordenar los principales problemas u oportunidades que una

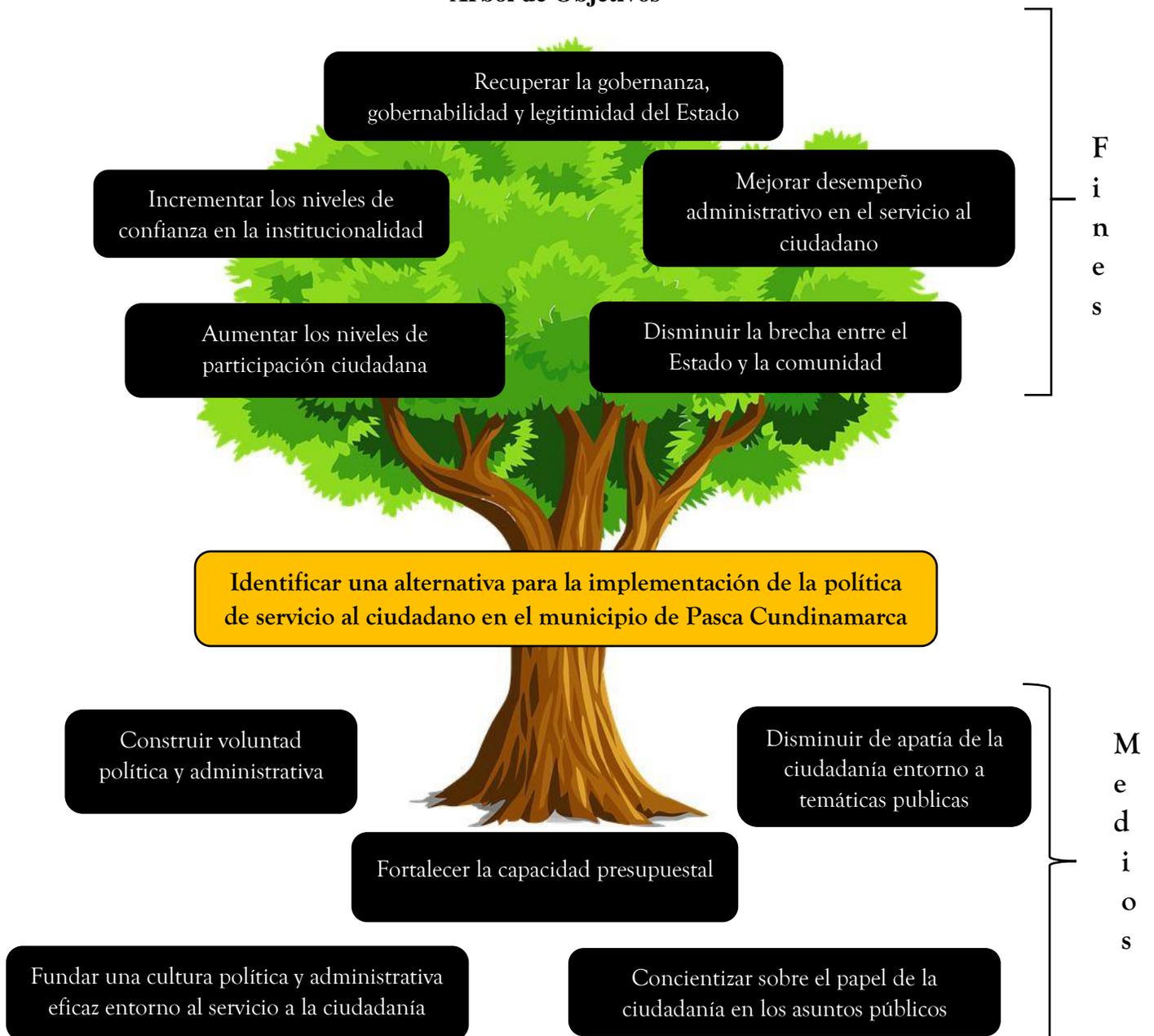
intervención busca abordar, estableciendo interrelaciones de causa-efecto basadas en la teoría y en el conocimiento sectorial” (UNESCO, 2021).



Tras el diseño del árbol de problemas y con el fin de completar el análisis, se establece la necesidad de diseñar un árbol de objetivos, para identificar las posibles soluciones que giran en torno a la problemática encontrada, usando la misma estructura para facilitar la

comprensión de los fines y los medios que pueden ser útiles a la hora de solucionar la problemática. De acuerdo con lo anterior, el consejo nacional de evaluación de la política de desarrollo, CONEVAL, define el árbol de objetivos como una situación deseada que se construye a partir del árbol de problemas, en donde los efectos se plantean en sentido positivo de la meta lograda, mostrados como fines y las causas mostradas como medios para lograr el alcance de la meta a la que se aspira, convirtiendo el problema central en el objetivo principal

Árbol de Objetivos



Por último, es importante mencionar el resultado de las dos encuestas aplicadas en el municipio de Pasca como parte del ejercicio investigativo para encontrar una solución entorno a la política de servicio al ciudadano.

Análisis de encuesta A y B

Dentro de los resultados de las encuestas A y B, se prioriza la explicación y análisis de los datos más relevantes y las muestras con mayor grado de unanimidad por parte de los encuestados. Sin embargo, los resultados de cada pregunta se encontrarán disponibles en los anexos para mayor información y análisis los resultados se encuentran acompañados de gráficos circulares que representan las relaciones entre las diferentes respuestas.

Encuesta A – Funcionari@s (ver anexo 1, 2 y 3)

Para la realización de la encuesta se tomó en cuenta la estructura del organigrama municipal y los funcionarios que prestan su servicio como contratistas. A partir de una muestra de 25 personas sobre las 98 que hacen parte del esquema laboral público del municipio, para el estudio se aplicaron las encuestas como lo muestra la ilustración 5.

Ilustración 5.

Tipo de vínculo de participantes de la encuesta A

Tipo de vinculación	Provisionalidad	3
	Carrera administrativa	4
	Libre nombramiento y remoción	5
	Contratista	13
Total, de encuestados		25

Elaboración propia, 2024.

Luego de realizar la encuesta se obtiene como resultado que la mayoría de personas identifica el servicio a la comunidad como un eje fundamental dentro de sus funciones,

presentan su interés en contar con herramientas que les ayude a saber cómo actuar frente a algunas situaciones, los procedimientos que deberían de aplicar y las formas correctas de comunicarse con el ciudadano, sin embargo, llama la atención que dentro del trabajo con los encuestados, se percibe una preocupación por el presupuesto municipal, por lo que se declara que aplicar una política de acuerdo a lo estipulado en el MIPG, para un municipio de sexta categoría como Pasca, es complejo, pues excede los límites y capacidades del municipio, no obstante, se pueden formular alternativas menos robustas que estén acorde a la política, como algunos lineamientos, guías y/o capacitaciones para fortalecer el desempeño del servicio de los funcionarios hacia la comunidad.

Encuesta B – Actores de la ciudadanía (ver anexo 4, 5 y 6)

Para el caso de las encuestas realizadas a la ciudadanía, se tomaron diferentes sectores del municipio, con un total de 25 encuestados, se logró contar con la participación de actores representantes de sectores como:

Nueve Asociaciones

Tres culturales

Seis Juntas de Acción Comunal JAC

Dos comerciantes

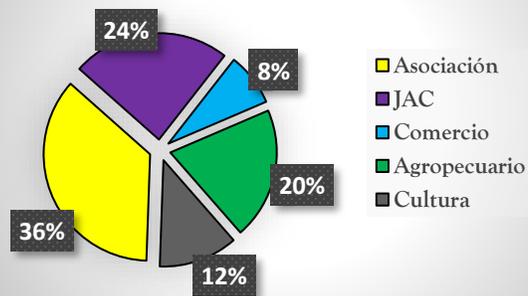
Cinco agropecuarios

A continuación, la ilustración 6. Muestra la relación en una gráfica sobre los sectores y los porcentajes correspondientes conforme los resultados de la muestra realizada en la encuesta B.

Ilustración 6.**Sectores de actores participantes de la encuesta B**

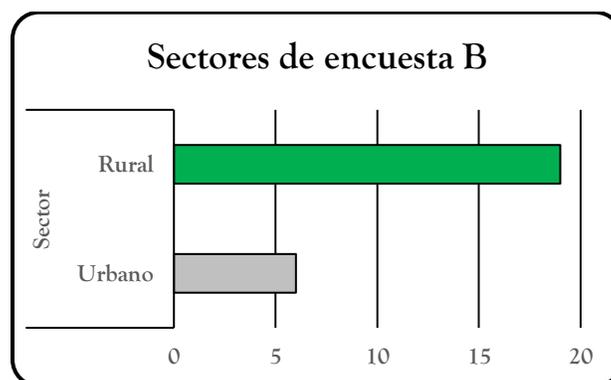
Tipo de Vinculación con el municipio	Asociación	9
	JAC	6
	Comercio	2
	Agropecuario	5
	Cultura	3
Total de encuestados		25

Origen de vinculación de los encuestados en el municipio de Pasca



Elaboración propia, 2024

Para Pasca, como municipio rural, las muestras se tomaron en la zona urbana (6) y rural (19), como se muestra a continuación:

Ilustración 7.**Área de los participantes de la encuesta B**

Elaboración propia, 2024.

De acuerdo con los datos recolectados en la encuesta B, se identificó que, el 92% percibe la política de servicio al ciudadano como importante y necesaria en el municipio, además de tener expectativas de mejoramiento tras el inicio de la nueva administración, esperando que se fortalezcan las falencias presentadas desde la institucionalidad con respecto al servicio. Dentro del análisis de datos (ver anexo 6) es importante recalcar que para el 60% de la muestra, la forma más efectiva para realizar las observaciones se daría entorno a espacios como debates, foros, reuniones y mesas redondas en donde la ciudadanía tenga la oportunidad de expresar sus inconformidades frente a un comité de la administración que se designe como encargado de mejorar los aspectos de ineficiencia y dar manejo a las problemáticas presentadas en el momento de la comunicación directa con la ciudadanía. Lo anterior, en busca de fortalecer la percepción de los ciudadanos sobre el desempeño de la administración.

Propuesta

Dadas las características del municipio de sexta categoría, Pasca Cundinamarca, y de acuerdo a lo plasmado en el plan de desarrollo municipal, para este caso, con las limitaciones financieras se identifica que la realización de la política de servicio al ciudadano debe de ser estructurada de forma estratégica para que se pueda implementar sin que esto requiera mayor compromiso presupuestal por parte del municipio, tomando en cuenta sus características, pues las acciones deben de estar enfatizar sus esfuerzos tanto en el área rural como urbana.

Tomando en cuenta los resultados de las encuestas A y B, realizadas con el fin de respaldar el presente trabajo, es necesario analizar la posibilidad de generar espacios específicos de atención a la ciudadanía, en los que puedan presentar las observaciones,

inconformidades, quejas, reclamos, solicitudes, propuestas, entre otras, en busca de fortalecer y ampliar las herramientas de la ciudadanía con la ayuda de un comité responsable para mejorar la relación y prestación del servicio, optimizando el tiempo, disminuyendo los papeleos, los largos procesos que terminan por aburrir y hacer desertar al ciudadano a la hora de expresar, plantear y participar en la construcción de factores de mejoramiento y sobre los servicios recibidos por el Estado, generando capacitaciones de acuerdo a las áreas de ineficiencia encontradas tras realizar el seguimiento de desempeño de los sectores afectados, retomando como una oportunidad para mejorar el desempeño de la administración y del personal que hace parte de ella. En la muestra de la encuesta B, dieciséis de las veinticinco personas que participaron recurren a quejarse con un funcionario de un rango más alto con respecto al funcionario que le brindó el servicio por el cual se siente inconforme, lo que lleva a evidenciar de alguna forma que estas quejas se realizan con lo que coloquialmente se conoce como “palanca” un contacto, un conocido de confianza y con una posición alta dentro del esquema organizacional. Al fomentar acciones estratégicas de servicio a la ciudadanía, se espera disminuir las palancas o favores personales en beneficio de la igualdad de condiciones.

Conclusiones

- De acuerdo con los datos recolectados por las encuestas tipo A, es evidente la necesidad de realizar capacitación al personal administrativo del municipio, pues en su gran mayoría desconocen qué es el MIPG, a pesar de llevar aproximadamente 7 años como modelo de carácter obligatorio para las entidades y organizaciones de la rama ejecutiva del poder público colombiano.
- Como municipio de sexta categoría, Pasca, se enfrenta a muchos retos y limitaciones por sus características financieras, lo que genera mayores obstáculos a la hora de estructurar e implementar políticas públicas eficaces.
- Existe una confusión interna entre los conceptos de: política pública, plan de acción, plan estratégico y programa.
- La elaboración de metas e índices se realiza de forma generalizada sin entrar a determinar la forma del seguimiento a cada ítem, además de plasmar los objetivos de una forma incuantificable que no permitirá observar los verdaderos impactos logrados.
- De acuerdo con la encuesta tipo B, la ciudadanía de la muestra coincide en un 52% en que el desempeño de la administración en cuanto a servicio a la ciudadanía es medio, el 36% manifiesta que el desempeño es bajo y tan solo el 12% lo evalúa como un desempeño excelente.
- Tras haber tomado muestras de 5 sectores diferentes en la encuesta B, fue posible evidenciar que la mayoría de las personas coinciden en sus respuestas a pesar de desempeñar roles distintos dentro del municipio.

Referencias

- Aguirre, E., Durán, V., & al, e. (2021). *GUB. UY*. Obtenido de Ministerio: <https://www.gub.uy/ministerio-ganaderia-agricultura-pesca/sites/ministerio-ganaderia-agricultura-pesca/files/documentos/publicaciones/El%20C3%A1rbo1%20de%20problemas%20como%20herramienta%20para%20la%20evaluaci%C3%B3n%20de%20pol%C3%ADticas.pdf>
- Alcaldía de Espinal . (2006). *Repositorio CDIM. Escuela Superior de Administración Pública. ESAP*. Obtenido de <https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/123456789/10836/5598-2.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=El%20Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20es,inversi%C3%B3n%20programados%20en%20cada%20vigencia.>
- Alcaldía de Pasca. (2024). Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC Obtenido de <https://www.pasca-cundinamarca.gov.co/planes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-780887>
- Alcaldía de Pasca. (2024). Plan Estratégico de Tecnología de la Información y las Comunicaciones - PETI. Obtenido de <https://www.pasca-cundinamarca.gov.co/planes/plan-estrategico-de-tecnologia-de-la-informacion-peti-17342>
- Cardenas, R. (2022). Confianza Institucional. Innovación y Gobernanza. Fusagasugá. 2022
- DAFP. (2020). *Función Pública*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=124860#:~:text=Para%20MIPG%2C%20el%20plan%20de,poseen%20metodolog%C3%ADas%20e%20instrumentos%20propios.>
- DAFP. (s.f). *Función pública*. Glosario. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/Glosario+2/Plan+Anticorrupci%C3%B3n+y+de+Atenci%C3%B3n+al+Ciudadano>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f.). *Función pública.gov*. Glosario. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/Glosario+2/Plan+Anticorrupci%C3%B3n+y+de+Atenci%C3%B3n+al+Ciudadano>
- Pantoja, J. (2023). *Repositorio CDIM. Escuela Superior de Administración Pública, ESAP*. Obtenido de <https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/123456789/26990/PANTOJA%20RUBIO%20CRISTIAN%20JHON%20JAIRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- DAFP(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>
- Sierra, L. (2023). Análisis de las dinámicas de la gestión administrativa en municipios de sexta categoría en el departamento de Santander. *Revista ESAP*. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0002-0189-7636>
- UNESCO. (2021). Obtenido de UNESDOC: <https://unesdoc.unesco.org/>
- Ministerio de defensa (s.f). *MIPG – Dimensión 3 Gestión con valores para resultados*. <https://mipg.mindefensa.gov.co/sitios/home/mipg/Paginas/dimension-de-gestion-con-valores-para-resultados.aspx>
- Unidad de Atención al Ciudadano (2023). Guía de la Implementación de la política de servicio al ciudadano. Ministerio de educación https://www.mineduacion.gov.co/1780/articles-398739_recurso_37.pdf.
- Secretaria de gobierno de Pasca Cundinamarca (2024) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Pasca Cundinamarca. <https://www.pascacundinamarca.gov.co/planes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-780887>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f). MIPG. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>
- Gobernación de Cundinamarca (2021). MIPG. https://www.cundinamarca.gov.co/wcm/connect/oficontrolint/contenido/asquienessomos/cmipg_control_interno
- Alcaldía de Pasca (2024) Proyecto - Plan de desarrollo municipal 2024-2028. <https://www.pasca-cundinamarca.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-municipio-de-pasca-juntos-podemos>

Anexos

Anexo 1. Encuesta A – funcionari@s

Tipo de Vinculación:

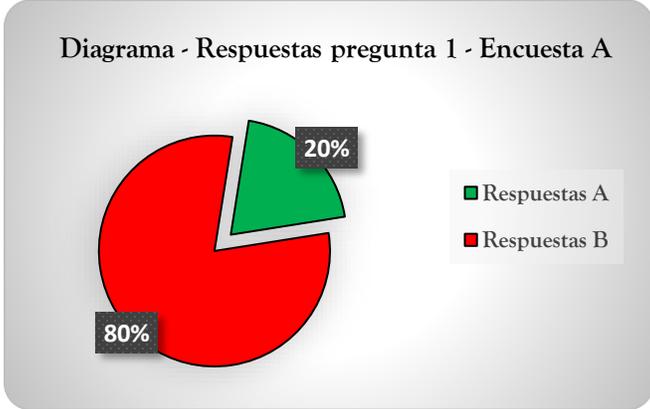
- 1.** ¿Sabe si existe una política de servicio al ciudadano en el municipio?
 - a.** Si
 - b.** No
- 2.** ¿Durante su vinculación al cargo ha recibido capacitación, documentos o directrices sobre la política de servicios al ciudadano del municipio?
 - a.** Si, ¿cuáles?
 - b.** No
- 3.** ¿Cree usted que es importante que el municipio cuente con una política de servicio al ciudadano?
 - a.** Si
 - b.** No
- 4.** ¿Tiene conocimiento sobre los lineamientos del MIPG, o alguna formación complementaria en materia de servicio a la ciudadanía?
 - a.** Si
 - b.** No
- 5.** ¿Como funcionari@ le gustaría contar con una herramienta estratégica, para la implementación de la política de servicio al ciudadano?
 - a.** Si, ¿Por qué?
 - b.** No, ¿Por qué?

Anexo 2. Tabulación - Encuesta A

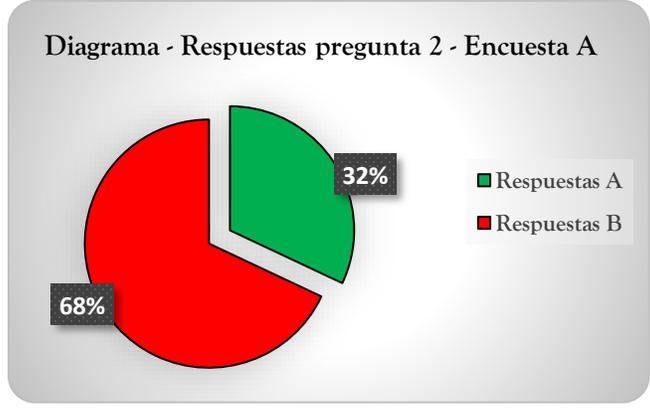
Número	PREGUNTAS	Respuestas de funcionari@s de carrera		Respuestas de funcionari@s de Libre Nombra.		Respuestas de funcionari@s de provisionalidad		Respuestas de Contratistas		Totales	
		4 encuestas		5 encuestas		3 encuestas		13 encuestas		25 encuestas	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Sabe si existe una política de servicio al ciudadano en el municipio?		4	1	3	2	1	2	11	5	20
2	¿Durante su vinculación al cargo ha recibido capacitación, documentos o directrices sobre servicios al ciudadano en el municipio?	2	2	3	2		3	3	10	8	17
3	¿Considera usted que es importante que el municipio cuente con una política de servicio al ciudadano?	4		4	1	3			13	24	1
4	¿Tiene conocimiento sobre los lineamientos del MIPG, o alguna formación complementaria en materia de servicio al ciudadano?	2	2	4	1	1	2	3	10	10	15
5	¿Como funcionari@ le gustaría contar con una herramienta estratégica, para la implementación de la política de servicio al ciudadano?	4		4	1	3			13	24	1

Anexo 3. Resultados de la encuesta A

Pregunta 1.								
	¿Sabe si existe una política de servicio al ciudadano en el municipio?						Respuestas	
						A	B	
	A	SI				5	20	
	B	NO						

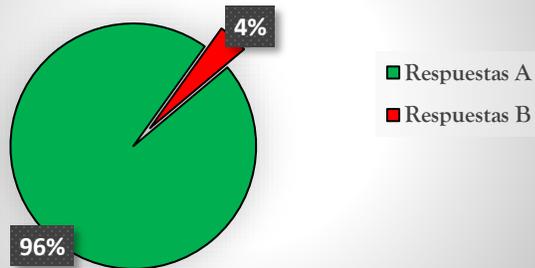


Pregunta 2.								
	¿Durante su vinculación al cargo ha recibido capacitación, documentos o directrices sobre servicios al ciudadano en el municipio?						Respuestas	
						A	B	
	A	SI				8	17	
	B	NO						



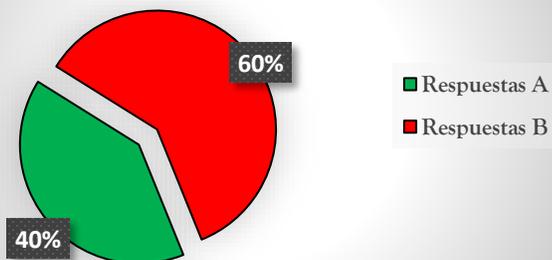
Pregunta 3.								
	¿Considera usted que es importante que el municipio cuente con una política de servicio al ciudadano?						Respuestas	
						A	B	
	A	SI				24	1	
	B	NO						

Diagrama - Respuestas pregunta 3 - Encuesta A

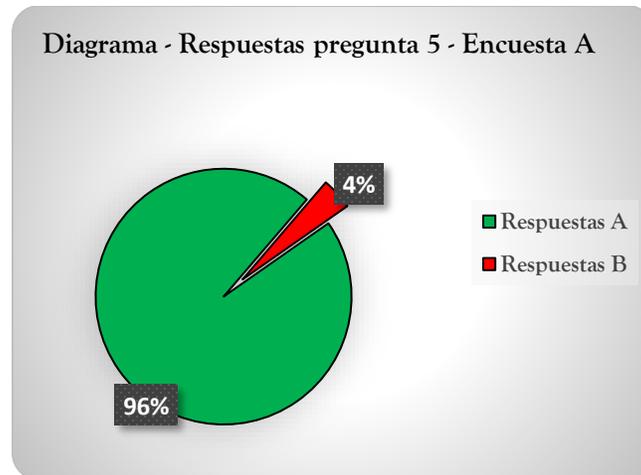


Pregunta 4.								
	¿Tiene conocimiento sobre los lineamientos del MIPG, o alguna formación complementaria en materia de servicio al ciudadano?						Respuestas	
						A	B	
	A	SI				10	15	
	B	NO						

Diagrama - Respuestas pregunta 4 - Encuesta A



Pregunta 5.									
	¿Como funcionari@ le gustaría contar con una herramienta estratégica, para la implementación de la política de servicio al ciudadano?						Respuestas		
						A	B		
	A	SI					24	1	
	B	NO							



Anexo 4. Encuesta B - actores de la ciudadanía

Sector Urbano _____ Sector Rural _____

Tipo de Vinculación:

1. ¿Conoce usted si el municipio tiene una política de servicio al ciudadano?
 - a. Si
 - b. No
2. ¿Cree usted que es importante que el municipio cuente con una política de servicio al ciudadano?
 - a. Si
 - b. No
3. ¿Como evaluaría el desempeño de la administración en relación con el servicio a la ciudadanía?
 - a. Bajo
 - b. Medio
 - c. Alto
 - d. Excelente
4. ¿Cuándo la administración municipal que no cumple satisfactoriamente con sus expectativas, usted decide...?
 - a. Ignorar y olvidar el tema
 - b. Quejarse con un funcionario de un rango más alto

- c. Manifestar su inconformidad directamente con la persona que brindo el servicio
- d. Otro... ¿Cuál?
5. ¿Como le gustaría expresar sus observaciones con respecto al servicio a la ciudadanía, en busca de sembrar un precedente que permita a la administración fortalecer el factor de ineficiencia?
- a. Encuestas de satisfacción luego de recibir la atención
- b. Buzón de PQRS o Correo de PQRS
- c. De forma verbal, en una oficina designada para recibir las observaciones
- d. Reuniones, mesas redondas, foros y/o debates abiertos a la comunidad para expresar sus observaciones frente al servicio
- e. Otro. ¿Cual?
6. ¿Cómo cree que sería el desempeño de la administración, si se implementa una política de servicio al ciudadano en el municipio?
- c. Empeoraría
- d. Sería igual, porque los funcionarios probablemente no le den importancia a dar cumplimiento a la política
- e. Mejoraría, porque tendrían una hoja de ruta para fortalecer el servicio que prestan a la comunidad

Anexo 5. Tabulación - Encuesta B

Número	Preguntas	Respuestas	Asociación	JAC	COMERCIO	AGRO	CULTURA	TOTALES
			9 encuestas	6 encuestas	2 encuestas	5 encuestas	3 encuestas	25 encuestas
1	¿Sabe si existe una política de servicio al ciudadano en el municipio?	si	1	2	1			4
		no	8	4	1	5	3	21
2	¿Considera usted que es importante que el municipio cuente con una política de servicio al ciudadano?	si	8	6	1	5	3	23
		no	1		1			2

3	¿Como evaluaría el desempeño de la administración en relación con el servicio al ciudadano?	Bajo	3	4		2		9
		Medio	4	2	2	3	2	13
		Alto						0
		Excelente	2				1	3
4	¿Cuándo la administración municipal no cumple satisfactoriamente con sus expectativas, usted decide...?	Ignorar y olvidar el tema	1		1			2
		Quejarse con un funcionario de rango superior	6	5		4	1	16
		Manifestar su inconformidad directamente con la persona que brindo el servicio	2	1		1	2	6
		Otro			1			1
5	¿Como le gustaría expresar sus observaciones con respecto al servicio al ciudadano, en busca de sembrar un precedente que permita a la administración fortalecer el factor de ineficiencia?	Encuestas de satisfacción luego de recibir el servicio						0
		Buzón o correo de PQRS	2	1				3
		De forma verbal en una oficina designada para recibir las observaciones	2	1	1	3		7
		Reuniones, mesas redondas, foros y/o debates abiertos a la comunidad para expresar sus observaciones frente al servicio	5	4	1	2	3	15
6	¿Cómo cree que sería el	Empeoraría						0

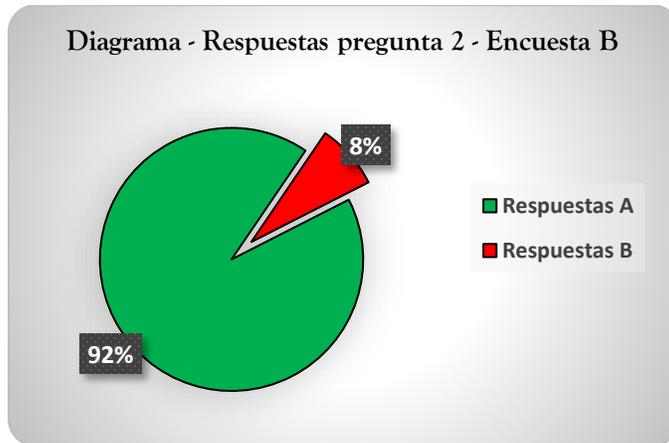
desempeño de la administración, si se implementa una política de servicio al ciudadano en el municipio?	Sería igual, porque los funcionarios probablemente no le den importancia a dar cumplimiento a la política	1	2					3
	Mejoraría, porque tendrían una hoja de ruta para fortalecer el servicio que prestan a la comunidad	8	4	2	5	3		22

Anexo 6. Resultados de la encuesta B

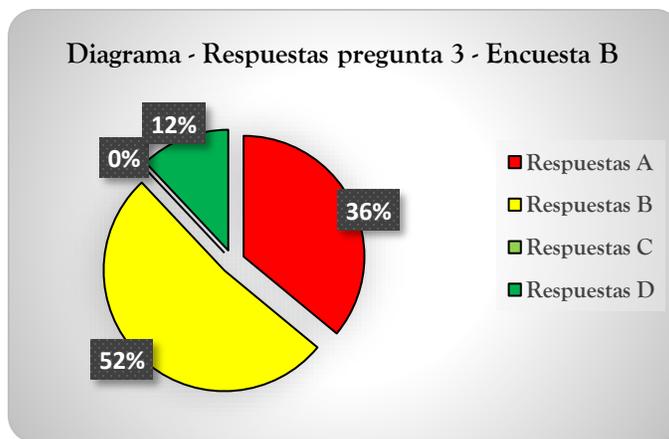
Pregunta 1.										
	¿Sabe si existe una política de servicio al ciudadano en el municipio?					Respuestas				
						A	B			
	A	SI								
	B	NO					4	21		



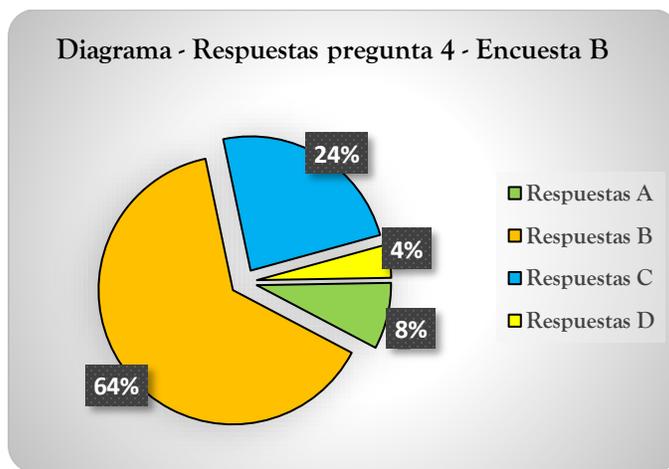
Pregunta 2.									
	¿Considera usted que es importante que el municipio cuente con una política de servicio al ciudadano?				Respuestas				
					A	B			
	A	SI			23	2			
	B	NO							



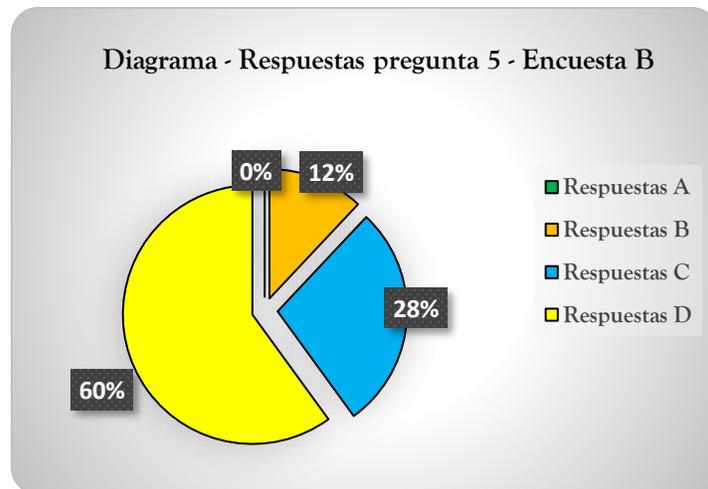
Pregunta 3.									
	¿Como evaluaría el desempeño de la administración en relación con el servicio al ciudadano?				Respuestas				
	A	B	C	D	A	B	C	D	
	Bajo	Medio	Alto	Excelente	9	13	0	3	



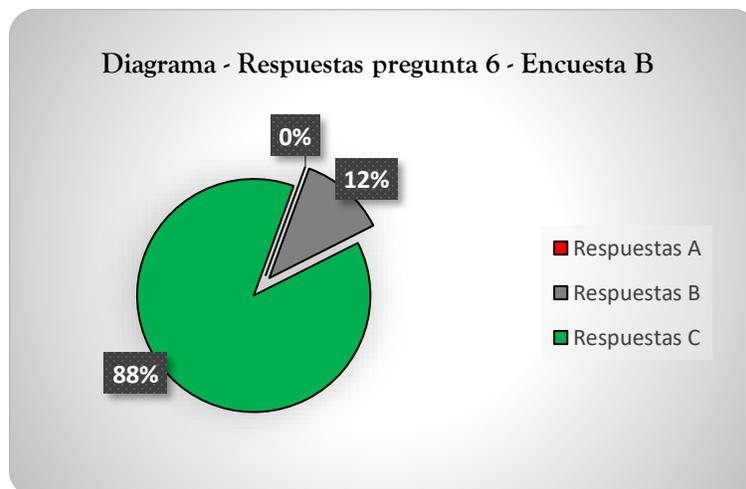
Pregunta 4.									
	¿Cuándo la administración municipal no cumple satisfactoriamente con sus expectativas, usted decide...?				Respuestas				
	A	Ignorar y olvidar el tema	A	B	C	D			
	B	Quejarse con un funcionario de rango más alto	2	16	6	1			
	C	Manifestar su inconformidad directamente con la persona que brinda el servicio							
	D	Otro							



Pregunta 5.									
	¿Como le gustaría expresar sus observaciones con respecto al servicio al ciudadano, en busca de sembrar un precedente que permita a la administración fortalecer el factor de ineficiencia?				Respuestas				
	A	Encuestas de satisfacción luego de recibir el servicio	A	B	C	D			
	B	Buzón o correo de PQRS	0	3	7	15			
	C	De forma verbal en una oficina designada para recibir las observaciones							
	D	Reuniones, mesas redondas, foros y/o debates abiertos a la comunidad para expresar sus observaciones frente al servicio							



Pregunta 6.		Respuestas		
¿Cómo cree que sería el desempeño de la administración, si se implementa una política de servicio al ciudadano en el municipio?		A	B	C
A	Empeoraría			
B	Sería igual, porque los funcionarios probablemente no le den importancia a dar cumplimiento a la política	0	3	22
C	Mejoraría, porque tendrían una hoja de ruta para fortalecer el servicio que prestan a la comunidad			



Anexo 7 Cronograma de trabajo

Actividades	Fechas 2024
Informe 1	13 de abril
Informe 2	11 de mayo
Informe 3	4 de junio
Informe Final	6 de junio
Socialización del trabajo	6 de junio