

MONOGRAFÍA

Análisis de la Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos por la Administración Local
en la Plaza del Jardín de Ibagué para la Optimización de la Calidad de Vida y la Gestión
Pública.

ESTUDIANTE

CARLOS DAVID DIAZ ALVAREZ

ASESOR

GENTIL MORENO

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - ESAP

IBAGUÉ –TOLIMA

2025

Contenido

1. Introducción...	4
2. Planteamiento del problema	5
3. Objetivo general	6
3.1 Objetivos específicos.....	6
4. Marco referencia	7
4.1 Marco conceptual	7
4.2 Marco teórico.....	10
5. Marco legal.....	13
6. Metodología.....	17
6.1 Enfoque de la Investigación	17
6.2 Tipo y Diseño de Investigación.....	17
6.3 Población y Muestra.....	17
7. Instrumentó.....	19
8. Análisis instrumento -encuestas	20
8.1 Interpretación figura 1:.....	21
8.2 Interpretación pregunta 2:	22
8.3 Interpretación pregunta 3:	23
8.4 Interpretación pregunta 4:	24
8.5 Interpretación pregunta 5:	25
8.6 Interpretación pregunta 6:	26
8.7 Interpretación pregunta 7:	27
8.8 Interpretación pregunta 8:	28
8.9 Interpretación pregunta 9:	29
8.10 Interpretación pregunta 10:	30
9. Análisis de la Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos por la Administración Local en la Plaza del Jardín de Ibagué para la Optimización de la Calidad de Vida y la Gestión Pública.....	30
9.1. Evaluación General de los Servicios Públicos	30
9.2 Deficiencias Identificadas en los Servicios Públicos	31
9.3 Falta de Mejoras en el Último Año	31
9.4 Eficiencia en la Gestión Pública.....	31
9.5 Impacto de los Servicios Públicos en la Calidad de Vida	32
9.6 Seguridad en la Plaza del Jardín.....	32

9.7 Participación Ciudadana en la Mejora del Entorno.....	32
10. Conclusiones:	33
13. Referencias.....	37

1. Introducción

Como administradores públicos en formación se hace necesario poder identificar y conocer procesos de la gestión pública que permite conocer la eficiencia de esta en el contexto de las entidades públicas, a partir de ello se reconoce que la eficiencia en la prestación de los servicios públicos es un factor fundamental para el desarrollo de las ciudades y el bienestar de sus habitantes. Para el caso específico de Ibagué, en el contexto de la Plaza del Jardín, la administración local enfrenta desafíos continuos para optimizar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, tales como agua potable, recolección de basuras, alumbrado público y transporte. Estos servicios son esenciales para garantizar una vida digna y mejorar la calidad de vida de los residentes, pero la percepción ciudadana y la efectividad de la gestión pública dependen directamente de su eficiencia.

La Plaza del Jardín, como un centro neurálgico en el corazón de Ibagué, representa uno de los retos y oportunidades que enfrenta la administración pública local. La optimización de los servicios públicos en este entorno no solo implica la mejora de los recursos materiales, sino también el fortalecimiento de la confianza ciudadana en las instituciones locales. En este sentido, es crucial analizar cómo los servicios públicos son gestionados y cómo la eficiencia de estos impacta en la vida cotidiana de los ciudadanos y el servicio que la entidad está prestando a los ciudadanos.

Realizar una evaluación de la eficiencia en la gestión de estos servicios no solo será útil para mejorar el servicio en la plaza, sino que también representará una contribución significativa para el fortalecimiento de las prácticas de administración pública local.

Esta investigación tiene como propósito analizar la eficiencia en la prestación de los servicios públicos por parte de la administración local en la Plaza del Jardín de Ibagué, con el objetivo de identificar áreas de mejora que contribuyan a la optimización de la calidad de vida de los habitantes y a una gestión pública más efectiva. Esto se desarrollará a través de un enfoque multidisciplinario, que incluye el análisis de datos, encuestas de percepción y revisión de políticas públicas locales, esta investigación pretende ofrecer recomendaciones prácticas para fortalecer la administración pública y, en última instancia, mejorar la experiencia del ciudadano en este importante espacio urbano.

2. Planteamiento del problema

En el contexto de la Plaza del Jardín de Ibagué, la gestión de los servicios públicos enfrenta varios desafíos que impactan directamente en la calidad de vida de los ciudadanos y en la percepción de la administración pública local.

La problemática asociada a la gestión de servicios públicos en la Plaza del Jardín de Ibagué está relacionada con la deficiencia en la infraestructura, la inseguridad, la falta de accesibilidad, la desorganización en la prestación de servicios complementarios, la escasa participación ciudadana y la asignación inadecuada de recursos. Estas problemáticas afectan tanto la calidad de los servicios como la satisfacción de los usuarios, lo que resalta la necesidad de una evaluación profunda y una serie de recomendaciones que puedan mejorar la gestión pública local en este espacio.

3. Objetivo general

Evaluar la eficiencia de los servicios públicos prestados por la administración local en la Plaza del Jardín de Ibagué, con el fin de optimizar la calidad de vida de los ciudadanos y la percepción de la gestión pública.

3.1 Objetivos específicos

- Analizar la eficiencia de los servicios públicos ofrecidos en la Plaza del Jardín, tales como seguridad, limpieza, mantenimiento, y servicios adicionales.
- Evaluar la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios públicos y cómo estos afectan su calidad de vida en la Plaza del Jardín.
- Proponer estrategias y recomendaciones para optimizar la prestación de servicios públicos en la Plaza del Jardín.

4. Marco referencia

4.1 Marco conceptual

Para poder desarrollar esta investigación se hace necesario abordar conceptos que permiten aterrizar y contextualizar el tema de las plazas de mercado y específicamente el caso de estudio que es la plaza del jardín de la ciudad de Ibagué, algunos de estos conceptos son:

Plazas de mercado, Percepción ciudadana, Servicios públicos, gestión pública, eficiencia entre otros de relevancia en la administración pública.

El comercio de productos del sector primario ha evolucionado paulatinamente, desde trueques o intercambios de productos por otros, luego con la inclusión de la moneda los productos han tomado un valor intangible el cual es determinado por el mercado, hasta el comercio trasladado a grandes superficies y a través de la internet; sin embargo, no se ha perdido la tradición de un espacio dedicado a la compra y venta de productos mayoritariamente del campo, el cual se conoce popularmente en Colombia como “La Plaza de mercado”. Un espacio culturalmente reconocido en el que productores y distribuidores compran y venden sus productos a precios bajos y tiene contacto directo con productos frescos y más cerca de los primeros peldaños de la cadena de producción.

Hablar de plazas de mercado es tomar un tema histórico en Colombia, esto teniendo en cuenta que fueron los primeros espacios de comercialización que existieron en el país, por ellos reconocer estos espacios como públicos debe ser una obligación de toda administración municipal, ahora bien, si es un tema de alta relevancia se debe conocer que las garantías que allí se brinden deben cubrir a todos los que se benefician de esta misma.

“Las plazas de mercado, o “galerías" como se les llama en algunas regiones de Colombia, se pueden abordar desde las formas socioespaciales derivadas de sus dinámicas de intercambio comercial, donde las múltiples relaciones e interacciones entre vendedores y compradores conforman un ambiente urbano que se constituye como una auténtica creación cultural en el tiempo. Son espacios públicos híbridos: edificios y calles reconocidos por la presencia de un comercio tradicional” (Universidad de Chile. Facultad de Arquitectura y Urbanismo. Instituto de la Vivienda, 2022).

En el contexto colombiano las plazas de mercado siempre han existido, pero con el paso de los años han venido perdiendo fuerza comercial, este fenómeno se da debido a la existencia de las grandes y nuevas superficies comerciales que han venido surgiendo en contexto de la globalización, y es allí donde las plazas de mercado han logrado mantenerse competentes en el mercado, es por ellos que garantizar un servicio de calidad y eficiencia se ha convertido en el principal de los retos de las gestiones públicas y entidades en las que están a cargo estas mismas, buscando con ellos que no desaparezcan y estén competitivas en el mercado.

Se reconoce que son superficies que han tenido que renovarse constantemente para garantizar una evolución y una respuesta a esta misma las entidades municipales han tenido que generar estrategias que permitan garantizarles tanto a los comerciantes como agricultores la oferta de sus productos, logrando movilizar la economía de sus territorios.

Como dato histórico cabe resaltar En Colombia existen 1.103 municipios (DANE, 2012) en los cuales se estima que en la mayoría de ellos tienen una plaza de mercado, por lo tanto, se hace necesario conocer el estado actual de estas, pero específicamente en este caso el estado de la plaza del jardín la cual es nuestro caso de estudio.

Es allí donde se hace necesario empezar a ver el papel que tienen la gestión pública frente a este tema, y como este garantiza que dichas plazas de mercado estén cumpliendo de forma efectiva con su propósito, hablar de gestión pública es hacer referencia a: dos nuevos conceptos como lo son eficiencia y eficacia en los procesos públicos

En este caso para las plazas de mercado se hace necesario conocer la gestión que viene haciendo la entidad encargada de la administración de las plazas de mercado en la ciudad de Ibagué como es el caso de INFIBAGUÉ.

INFIBAGUÉ como entidad encargada del mantenimiento de las plazas De mercado de la ciudad de Ibagué manifiesta en su misión: que las Plazas de Mercado están destinadas para la prestación de un servicio al público, con la misión de garantizar la oferta de productos básicos, principalmente de origen agropecuario, de consumo doméstico, garantizando condiciones de libre competencia para satisfacer las necesidades de todas y cada una de las familias que integran la comunidad en general,

en condiciones óptimas de carácter ambiental, sanitario, de seguridad, de calidad, eficiencia y economía dentro de un libre mercado (INFIBAGUÉ, s.f.).

A partir de lo expuesto por la misión de la entidad encargada del mantenimiento y administración de la plaza del jardín, desde esta se podrá abordar desde esta entidad cual es el proceso de mantenimiento que están teniendo por parte de la administración pública y el beneficio que este mismo da hacia los usuarios de esta, para lograr una evidencia de dicha eficiencia en esta plaza se analizara desde la prestación de los servicios públicos que allí se vienen ofreciendo para sus usuarios.

Es en este punto en el que se hace importante abordar el concepto de la gestión pública se hace necesario debido al papel que esta tiene en la investigación que estamos desarrollando, teniendo en cuenta que es por medio de esta que se puede hablar de eficiencia y desarrollo por parte de las entidades públicas.

“La gestión pública podrá medirse por resultados, tendrá un accionar transparente y rendirá cuentas a la sociedad civil. El mejoramiento continuo de la Administración Pública se basará en el fortalecimiento de herramientas de gestión consolidadas en un sistema integrado que permita el buen uso de los recursos y la capacidad del Estado para producir resultados en pro de los intereses ciudadanos. Estas deberán desarrollarse bajo un marco de modernización, reforma y coordinación interinstitucional.” (Delgado, pág. 1)

El medir los resultados que viene teniendo la plaza de mercado del jardín de la ciudad de Ibagué permite dejar en evidencia la gestión que se viene haciendo en pro de seguir posicionándola como una de las más activas económicamente y visitadas por los ciudadanos.

Para el caso de medición en esta investigación se escogió la plaza del jardín por su larga trayectoria y posicionamiento dentro de la ciudad de Ibagué, se tiene en cuenta que al ser una entidad pública prestadora de servicios debe garantizarse la efectividad de los mismos, para poder hacer una medición y conocer el estado actual de los servicios públicos de la plaza de mercado del jardín se aterrizara desde el concepto de los servicios públicos en Colombia.

En Colombia se definen como servicios públicos: el artículo 2.º, numeral 3 de la Ley 80 de 1993 (Estatuto de la Contratación Pública), define los servicios públicos así: Los que están

destinados a satisfacer necesidades colectivas en forma general, permanente y continua, bajo la dirección, regulación y control del Estado, así como aquellos mediante los cuales el Estado busca preservar el orden y asegurar el cumplimiento de sus fines.

4.2 Marco teórico

Para la construcción del marco teórico se abordarán algunos aportes que se han realizado entorno a la gestión pública y las teorías de esta, esto con el fin de conocer cuál es el papel que desarrolla la administración pública frente a la prestación de servicios públicos en la plaza de mercado del jardín de la ciudad de Ibagué.

Dentro de las teóricas que abordan el tema de la gestión pública surge un nuevo concepto sobre la nueva gestión pública como una transformación de los procesos públicos donde puntualmente se busca ya hablar de eficiencia y eficacia en los procesos que se lleven por parte de la administración pública.

Para Leeuw (1996, p. 92) la nueva gestión pública enfatiza en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos políticos y sus programas, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios, todo ello, dedicando menor atención a las prescripciones procedimentales, las normas y las recomendaciones (SÁNCHEZ, 2007, pág. 8).

Desde esta perspectiva el autor pretende hablar ya de una satisfacción por parte de los ciudadanos quienes son los realmente afectados o beneficiados de la gestión pública en las entidades, ahora bien, se incorpora un término dentro de la nueva gestión pública que es el de servicios de calidad, lo que es relevante en el caso de la investigación frente a la prestación de los servicios públicos de la plaza de mercado del jardín, lo que permitirá hacer un análisis frente al estado actual y la percepción que tienen los ciudadanos frente a estos servicios públicos.

Ahora bien, cabe señalar que La nueva gestión pública busca establecer una administración eficiente y efectiva, capaz de atender las necesidades reales de los ciudadanos con el menor costo posible. Para lograrlo, promueve la implementación de mecanismos de competencia que brinden a los usuarios opciones y, al mismo tiempo, impulsen la mejora en la calidad de

los servicios. Además, se apoya en sistemas de control que garantizan la total transparencia de los procesos, planes y resultados, lo que contribuye tanto a optimizar la toma de decisiones como a fomentar la participación ciudadana.

Los espacios públicos son reconocidos por la capacidad de prestar un servicio para la comunidad, un espacio donde es de uso para beneficio de todos y que por lo tanto debe contener las garantías necesarias para que el buen uso de estas este garantizado para los ciudadanos, este es el caso de las plazas y mercados espacios públicos que deben contar con las garantías necesarias para lograr un servicio de calidad a quien allí asisten o se benefician de este espacio de comercio y acopio de alimentos de la ciudad.

Las plazas de mercado son un tipo de equipamiento urbano que ha influido en la transformación de las áreas urbanas, en el desarrollo de actividades comerciales y el incremento en la densificación en su entorno que a través de su historia han enmarcado su fuerte influencia en la consolidación comercial de diferentes tipos y el desarrollo de servicios conformándose como un epicentro de la actividad urbana. (Revista de Estudios sobre Patrimonio Cultural, 2020, pág. 8)

En las plazas de mercado no solamente se habla de un comercio de viveres o de alimentos si no se habla de un beneficio en sinergia de compradores y vendedores que activan de forma continua la economía en una ciudad, por lo tanto se hace necesario reconocer como la infraestructura y la calidad del servicio se presta de forma efectiva y eficaz a quienes se beneficia de allí esto con el fin de poder ser competitiva frente a otras plazas de mercado que prestan el mismo servicio y es en este momento en el que entra a jugar un papel fundamental la gestión pública por medio de las entidades administradora o encargadas de estos espacios públicos como lo son las plazas de mercado.

Dentro del desarrollo de la investigación se reconoce la importancia de la opinión de los ciudadanos frente a la percepción que tienen de los servicios públicos que se prestan en la plaza de mercado del jardín en la ciudad de Ibagué, esto con el fin de reconocer el valor que tiene la participación ciudadana frente a los espacios públicos.

Para el autor Berman (1997) “resume la opinión de los ciudadanos respecto al gobierno en tres factores negativos: se sienten malentendidos o ignorados; consideran que los gobierno

no utilizan su poder para favorecerlos; y encuentran las políticas públicas y servicios inefectivos". (SÁNCHEZ, Secretaría General de Presupuestos y Gastos, 2007).

Las plazas de mercado son consideradas como espacios públicos, espacio donde se puede generar algún tipo de comercio como es el caso de las plazas de mercado, espacios públicos que están desarrolladas para generar centros de acopio de alimentos y tener un orden para la comercialización de estos, es allí donde también se habla de servicios públicos debido a que están diseñados para la comunidad y prestar servicios que generen un desarrollo para la economía.

Según Jaramillo (1998), lo que se entiende por el público es aquello que pertenece a todos de manera equitativa, garantizando la dignidad de cada individuo. Espacios como el andén o el parque son ejemplos de lo público, ya que están disponibles constantemente para que todas las personas puedan transitar y disfrutar de ellos, sin distinción alguna por clase social, género, edad. (RESTREPO, 2013, pág. 6)

La regulación de los servicios públicos es la forma de garantizarle a los ciudadanos la efectividad de las entidades públicas en la administración de los espacios públicos, es por ello que se debe reconocer la gestión que está haciendo INFIBAGUE frente al cuidado y mantenimiento que le está haciendo a la plaza del jardín en la ciudad de Ibagué.

Duguit definía servicio público como "toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado, y fiscalizado por los gobernantes, por ser indispensable a la realización y al desenvolvimiento de la interdependencia social, y de tal naturaleza que no puede ser asegurado completamente más que por la intervención de la fuerza gobernante" (Moreno, 2011, pág. 4)

El concepto de servicio público según Duguit refleja una visión funcionalista del Estado, en la que su intervención es imprescindible para garantizar ciertas actividades fundamentales para la sociedad. Su definición destaca tres aspectos clave: Regulación, aseguramiento y fiscalización: Duguit enfatiza que el gobierno no solo debe establecer normas para el servicio público, sino también garantizar su correcto funcionamiento y supervisarlos constantemente. Esto subraya un papel activo del Estado en la prestación de servicios esenciales.

5. Marco legal

En este espacio se desarrolla el marco legal que está en Colombia para el cuidado y el mantenimiento de las plazas de mercado en Colombia

En esta sesión se abordarán y analizarán los diferentes mecanismos legales que cuentan las plazas de mercado en Colombia, esto con el fin poder realizar un análisis frente a la gestión que vienen haciendo los diferentes entes encargados específicamente en el caso de estudio de esta investigación que es la plaza del jardín de la ciudad de Ibagué y la calidad de prestación de los servicios públicos que allí brindan para la comunidad.

Para iniciar este análisis normativo se realizará un barrido de la normatividad desde lo internacional, nacional y local esto con el fin de conocer y abordar la normatividad que le da el sustento a la investigación presente.

La corte Constitucional. Sentencia C-075/1997. M.P.: Hernando Herrera Vergara.

“El concepto de servicio público ha sido objeto de un permanente desarrollo ligado a la constante evolución de la situación política, económica y social del mismo Estado”, por lo que se entiende la noción como” aquellas actividades que el Estado tiene el deber de prestar a todos los habitantes del territorio nacional, de manera eficiente, regular y continua, en igualdad de condiciones, en forma directa, o mediante el concurso de los particulares, con el propósito de satisfacer las necesidades de interés general que la sociedad demanda”

A nivel internacional se debe tener en cuenta los **ODS** (objetivos de desarrollo sostenible), teniendo en cuenta que estos permiten el desarrollo en un país y buscan garantizar a los Ciudadanos calidad de vida.

Los 17 ODS están integrados: reconocen que la acción en un área afectará los resultados en otras áreas y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad social, económica y ambiental. Los países se han comprometido a priorizar el progreso de los más rezagados. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, s.f.)

En las actividades de las plazas de mercado se ven inmersos prácticamente la mayoría de los objetivos de desarrollo teniendo en cuenta el tipo de actividades que allí se desarrollan y

involucran a todos los actores del sector público, donde se ven inmersos a tener responsabilidades frente a las garantías que ofrecen a los usuarios de estos espacios.

Se tiene en cuenta que las plazas de mercado pueden ser espacios de desarrollo socioeconómico y sostenible que promueven negocios verdes y se gestionan los residuos, teniendo en cuenta que estos serían uno de los aportes fundamentales que hacen estos objetivos y es lograr un desarrollo sostenible en los territorios:

Normatividad	Contexto
Ley 9ª de 1979	Código Sanitario Nacional. La administración de las plazas de mercado en el país ha sido responsabilidad de las entidades territoriales. En general en Colombia la administración de las centrales de abastos está en manos de las alcaldías y gobernaciones es por esto que en la mayoría de los casos en el presupuesto se deja un rubro para el tema de alimentos y servicios el cual busca mejorar las condiciones de los establecimientos. Las plazas de mercado son bienes de uso público, no por el hecho de su destinación a la prestación de un servicio público sino por pertenecer su uso a todos los habitantes del territorio. El carácter de bienes de uso público somete a las plazas de mercado a la custodia, defensa y administración por parte de las entidades públicas respectivas. La primera autoridad municipal tiene la facultad legal de adoptar las medidas administrativas que considere indispensables para la adecuada utilización del espacio público en las plazas de mercado, en particular con el fin de garantizar unas condiciones de libre competencia y de salubridad óptimas que propicien la comercialización directa y efectiva por los campesinos de productos de primera necesidad (Corte Constitucional colombiana, 1993).

Ley 99 de 1993	Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones. Artículo 10. Principios Generales Ambientales: 2. La biodiversidad del país, por ser patrimonio nacional y de interés de la humanidad, deberá ser protegida prioritariamente y aprovechada en forma sostenible.
Ley 142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.
Ley 1990 de 2019	Por medio de la cual se crea la Política para Prevenir la Pérdida y el Desperdicio de Alimentos y se dictan otras disposiciones.
Política de Producción y Consumo Sostenible de 2011	Orientar el cambio de los patrones de producción y consumo de la sociedad colombiana hacia la sostenibilidad ambiental, contribuyendo a la competitividad de las empresas y al bienestar de la población.
Política Gestión Integral de Residuos Sólidos CONPES 3874 de 2016	Cuyo enfoque es la gestión de los residuos no peligrosos y busca aportar al desarrollo sostenible y a la adaptación y mitigación del cambio climático, y plantea la base inicial para avanzar hacia la economía circular desde la gestión integral de residuos sólidos. A partir de esta, se quiere lograr que el valor de los productos y materiales se mantengan durante el mayor tiempo posible en el ciclo productivo.
DECRETO 397 DE 1995	“Por el cual se reglamenta el artículo 54 de la Ley 101 de 1993.”, ARTÍCULO 1°. Se considera Mercado Mayorista aquella instalación o conjunto de instalaciones construidas y adecuadas para realizar actividades comerciales de compraventa al por mayor de productos de origen agropecuario y pesquero, con el objeto de abastecer

	suficientemente a la población y facilitar el proceso de modernización de la comercialización, mediante el mejoramiento de las técnicas de manejo de los productos y de las prácticas de mercadeo.
--	--

Fuente: (MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE, 2022)

Nivel Local

- Decreto 0183 del 23 de abril de 2001, al INSTITUTO DE FINANCIAMIENTO PROMOCION Y DESARROLLO DE IBAGUE – INFIBAGUE se le asignan las funciones de ENTE ADMINISTRADOR, de las Plazas de Mercado la 14, la 21, la 28 y el jardín de la Ciudad de Ibagué.
- En el caso del cuidado y mantenimiento plan de desarrollo IBAGUE PARA TODOS 2024-2027 : Aquí cuidamos lo nuestro, para ello desarrollamos actividades de mantenimiento y/o adecuación en el mobiliario urbano asignado al Instituto, incluyendo las cinco Plazas de Mercado, los Parques y Zonas Verdes del Municipio de Ibagué (tanto en la zona urbana como rural), la Plazoleta de Artesanos, el Coliseo de Ferias, el Multicentro Comercial Chapinero y el Complejo Cultural Panóptico, priorizando las actividades según su impacto funcional y estético, estableciendo una programación detallada para su ejecución eficiente (ALCALDIA DE IBAGUÉ, 2024).

6. Metodología

6.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación “Análisis de la Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos por la Administración Local en la Plaza del Jardín de Ibagué para la Optimización de la Calidad de Vida y la Gestión Pública”. Se desarrollara bajo un enfoque cuantitativo, el cual permite recolectar y analizar datos de manera objetiva, con el propósito de describir y medir la eficiencia de los servicios públicos prestados por la administración local en la Plaza del Jardín de Ibagué. Este enfoque se centra en la cuantificación de fenómenos, la obtención de datos numéricos y el análisis estadístico, lo cual facilita la formulación de conclusiones generalizables (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

6.2 Tipo y Diseño de Investigación

El estudio es de tipo descriptivo y correlacional. Es descriptivo porque busca caracterizar el estado actual de los servicios públicos y su relación con la calidad de vida en el sector; y correlacional, ya que se pretende establecer relaciones entre variables como el nivel de satisfacción ciudadana y la percepción de la gestión pública.

El diseño es no experimental y transversal, debido a que no se manipulan variables y la recolección de datos se realiza en un solo momento en el tiempo.

6.3 Población y Muestra

La población está conformada por los habitantes, comerciantes y usuarios frecuentes de la Plaza del Jardín de Ibagué.

La muestra, seleccionada por muestreo no probabilístico por conveniencia, está compuesta por 50 personas que residen, trabajan o transitan frecuentemente por el sector. Esta muestra, aunque limitada, permite realizar un análisis preliminar significativo sobre el impacto de los servicios públicos en la zona.

6.4 Distribución estimada de la muestra:

- 25 residentes del sector
- 15 comerciantes del entorno
- 10 visitantes o usuarios frecuentes

6.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

La técnica principal será la encuesta estructurada, aplicada presencialmente en la Plaza del Jardín. El instrumento será un cuestionario de preguntas cerradas, logrando resultados más claros y puntuales para la investigación.

6.6 El cuestionario incluirá:

- Datos sociodemográficos
- Uso de servicios públicos
- Nivel de satisfacción con aseo, iluminación, seguridad y mantenimiento
- Percepción sobre la gestión pública
- Opinión sobre la calidad de vida

7. Instrumentó

Encuesta – Servicios Públicos en la Plaza del Jardín (Ibagué)

Objetivo: Conocer la percepción ciudadana sobre la eficiencia de los servicios públicos en la Plaza del Jardín y su impacto en la calidad de vida.

Instrucciones: Marque solo una opción por pregunta, salvo que se indique lo contrario.

1. ¿Con qué frecuencia visita la Plaza del Jardín?

- A diario
- Varias veces a la semana
- Ocasionalmente
- Casi nunca

2. ¿Cómo califica en general los servicios públicos en la Plaza del Jardín?

- Excelentes
- Buenos
- Regulares
- Malos

3. ¿Qué servicio público considera más deficiente actualmente?

- Alumbrado público
- Recolección de basuras
- Seguridad
- Mantenimiento de zonas verdes

4. ¿Ha notado alguna mejora en los servicios públicos durante el último año?

- Sí
- No

5. ¿Cree que la administración local gestiona de forma eficiente los servicios públicos?

- Sí
- Parcialmente
- No
- No sabe

6. ¿Considera que los servicios públicos influyen en la calidad de vida de los habitantes del sector?

- Sí, mucho
- Algo
- Poco
- Nada

7. ¿Se siente seguro en la Plaza del Jardín durante el día?

- Sí
- No

8. ¿Se siente seguro en la Plaza del Jardín durante la noche?

- Sí
- No

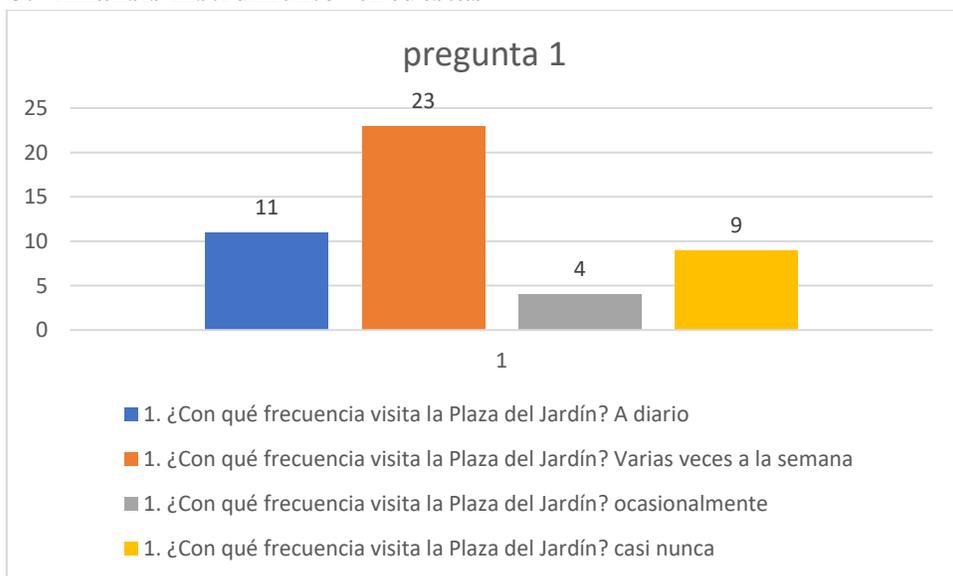
9. ¿Sabe a qué entidad dirigirse para reportar problemas con los servicios públicos?

- Sí
- No

10. ¿Le gustaría participar en iniciativas ciudadanas para mejorar el entorno de la plaza?

- Sí
- No
- Tal vez

8. Análisis instrumento -encuestas

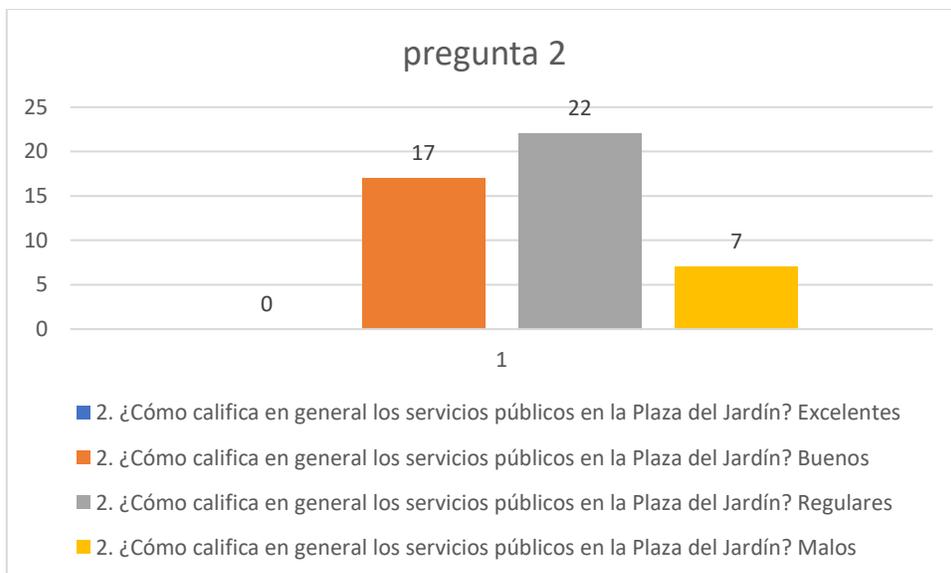


Frecuencia de visita	Cantidad	Porcentaje (%)
A diario	11	22%
Varias veces a la semana	23	46%
Ocasionalmente	4	8%
Casi nunca	9	18%
Total	50	100%

8.1 Interpretación figura 1:

- **La mayoría** de los encuestados visita la Plaza del Jardín **varias veces a la semana (46%)**, lo que indica un alto nivel de interacción comunitaria con este espacio público.
- Un **22% la visita a diario**, lo cual refuerza su importancia como punto de encuentro y tránsito habitual.
- Solo un **8% visita ocasionalmente** y un **18% casi nunca**, lo que sugiere una minoría con baja vinculación con el espacio

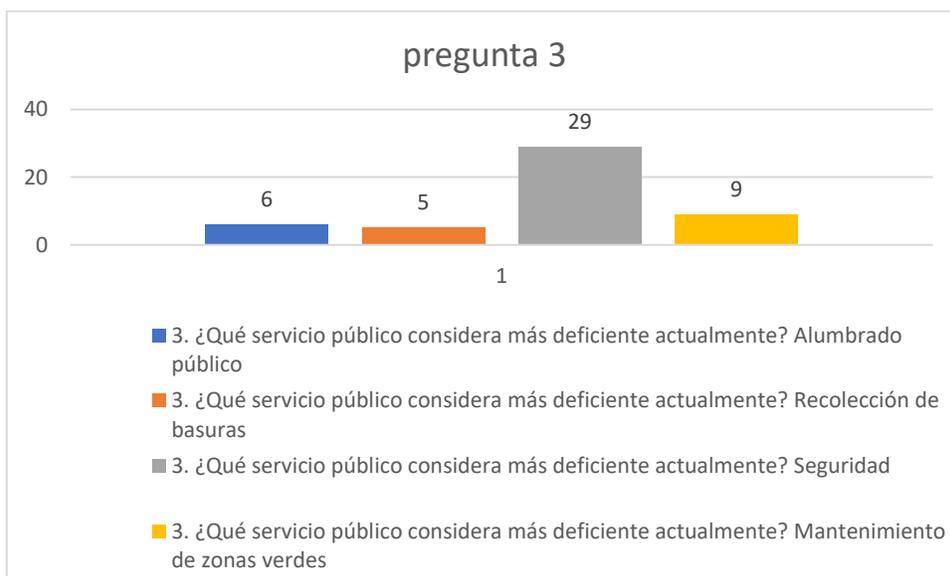
Estos resultados dejan en evidencia como la plaza de mercado sigue siendo un lugar frecuentado por la ciudadanía lo que exige que los servicios que allí se presten sean de calidad y beneficio para la comunidad en general.



Calificación	Cantidad	Porcentaje (%)
Excelentes	0	0%
Buenos	17	34%
Regulares	22	44%
Malos	7	14%
Total	50	100%

8.2 Interpretación pregunta 2:

- La mayoría de los encuestados considera que los servicios públicos son regulares (44%), lo que indica una percepción media o insatisfactoria de la calidad del servicio.
- Un 34% los considera buenos, lo cual refleja un grado de conformidad parcial, aunque sin llegar a la excelencia.
- Nadie calificó los servicios como excelentes (0%), lo que evidencia que no existe una percepción alta o destacada sobre la calidad de los servicios públicos ofrecidos.
- Un 14% los considera malos, lo cual es una señal de alerta sobre posibles deficiencias en áreas específicas.



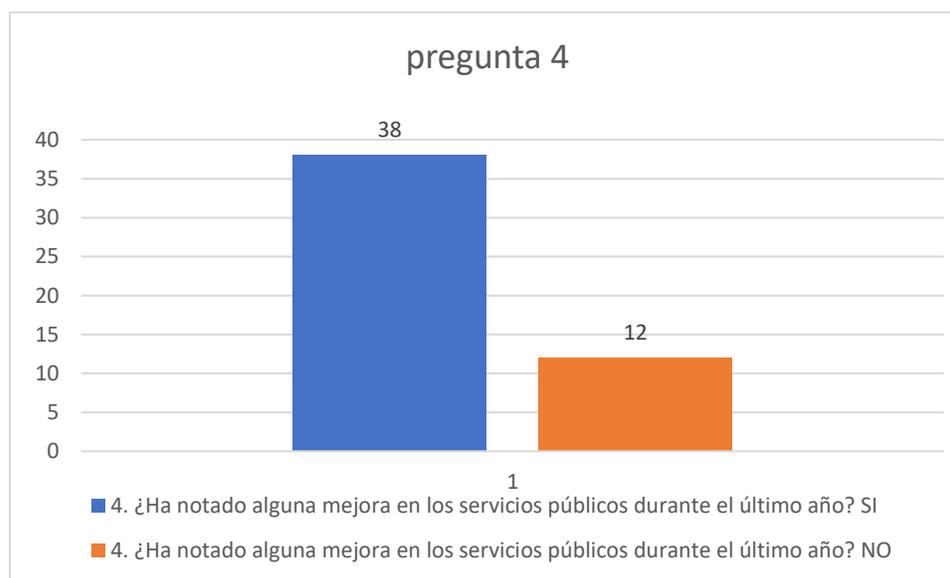
Servicio público	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Seguridad	29	58%
Mantenimiento de zonas verdes	9	18%
Aluminado público	6	12%
Recolección de basuras	5	10%

8.3 Interpretación pregunta 3:

La seguridad es percibida como el servicio público más deficiente por una mayoría significativa (58%) de los encuestados. Esta percepción puede estar relacionada con experiencias personales de los visitantes o con una presencia policial insuficiente, condiciones de iluminación o actos delictivos en la zona.

En segundo lugar, con un 18% de respuestas, se ubica el mantenimiento de zonas verdes, lo que podría reflejar una falta de poda, limpieza o cuidado general del entorno natural de la plaza.

Alumbrado público y recolección de basuras obtuvieron porcentajes similares (12% y 10% respectivamente), lo que indica que, aunque son percibidos como deficientes por una parte de los ciudadanos, no representan la principal preocupación en comparación con la seguridad.



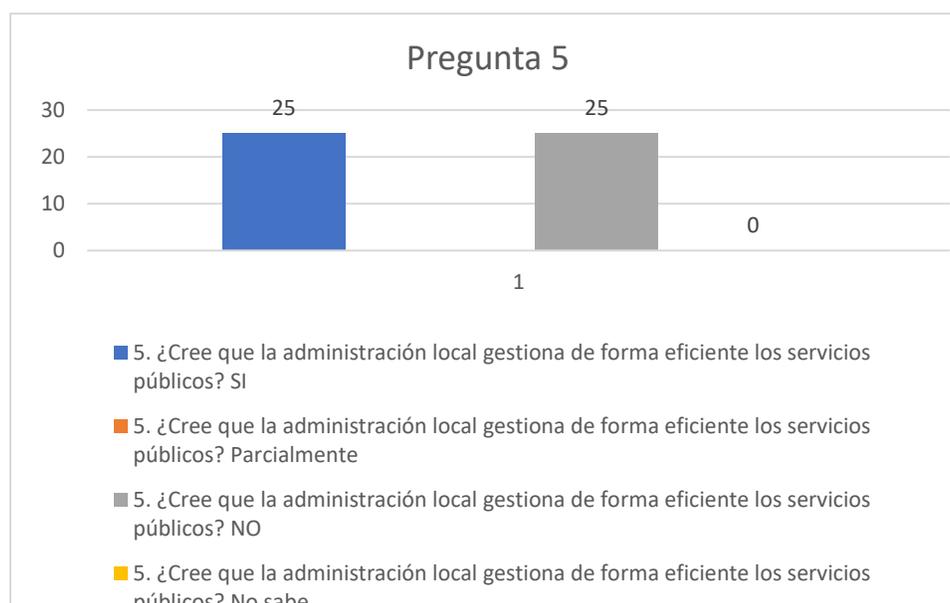
Respuesta	Cantidad de respuestas	Porcentaje (%)
Sí	38	76%
No	12	24%
Total	50	100%

8.4 Interpretación pregunta 4:

Ante la pregunta “¿Ha notado alguna mejora en los servicios públicos durante el último año?”, el 76% de los encuestados respondió afirmativamente, mientras que el 24% manifestó que no ha notado mejoras.

Este resultado indica que la mayoría de los ciudadanos percibe avances positivos en la prestación de los servicios públicos en la Plaza del Jardín. Esta percepción favorable puede estar relacionada con mejoras visibles en áreas como la recolección de basuras, mantenimiento de zonas verdes o alumbrado público, aunque en la pregunta anterior se evidenció que la seguridad sigue siendo una gran preocupación.

No obstante, el hecho de que un 24% no haya notado mejoras sugiere que aún existen retos por superar en la calidad y cobertura de los servicios públicos, especialmente en los aspectos señalados como deficientes.

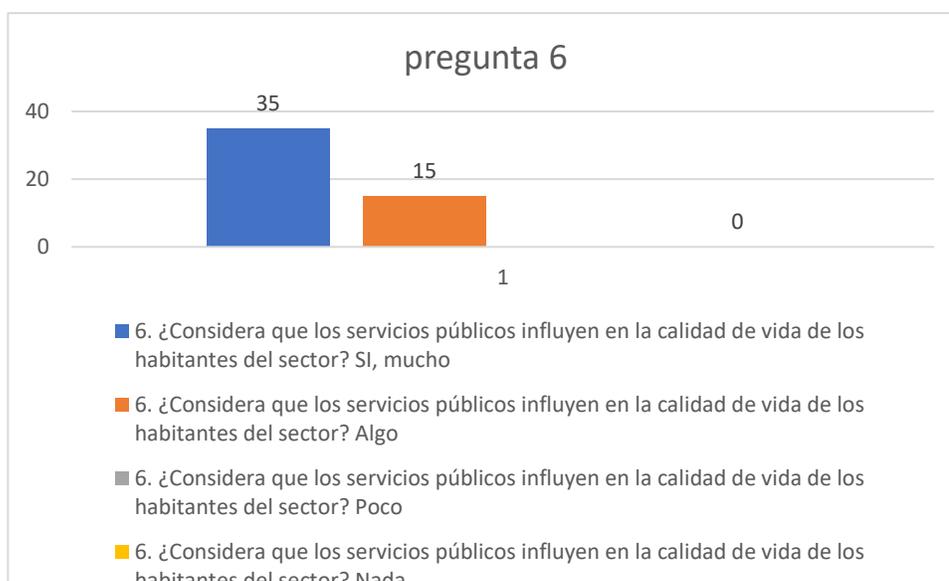


5. ¿Cree que la administración local gestiona de forma eficiente los servicios públicos?	Sí	25	41.7%
	Parcialmente	10	16.6%
	No	25	41.7%
	No sabe	0	0%
	Total respuestas	60	100%

8.5 Interpretación pregunta 5:

Estos datos reflejan una polarización clara en la percepción ciudadana: mientras un grupo confía en la administración local, otro lo considera ineficiente, y un sector menor reconoce ciertos esfuerzos sin calificarlos como completamente eficientes.

Esto sugiere que, si bien hay avances (como lo muestra la pregunta anterior donde el 76% sí percibe mejoras), la gestión pública aún no genera consenso pleno, lo que puede deberse a diferencias en las experiencias individuales o en la calidad del servicio por zonas.



Respuesta

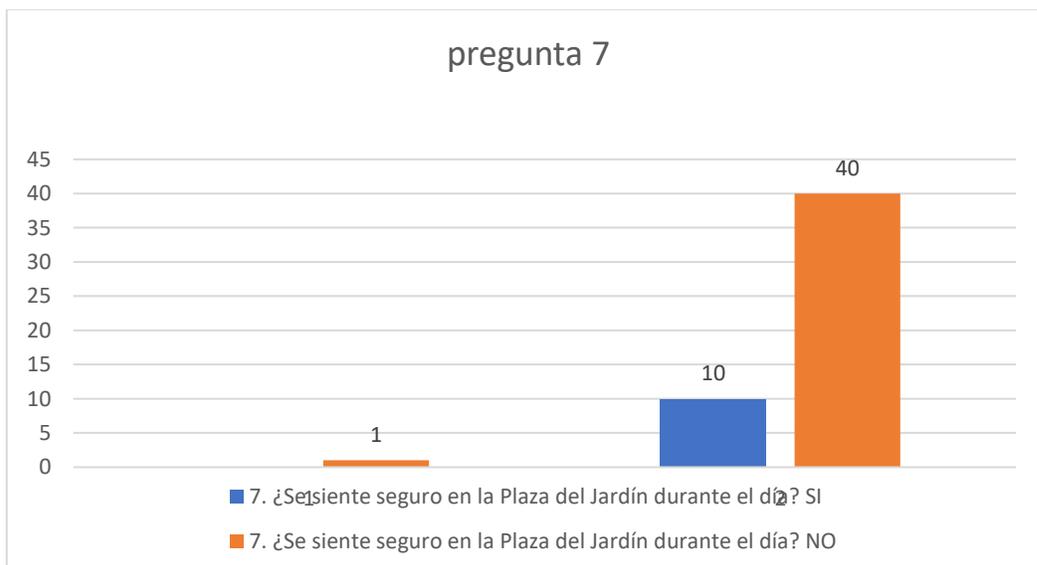
Cantidad

Sí, mucho

35

8.6 Interpretación pregunta 6:

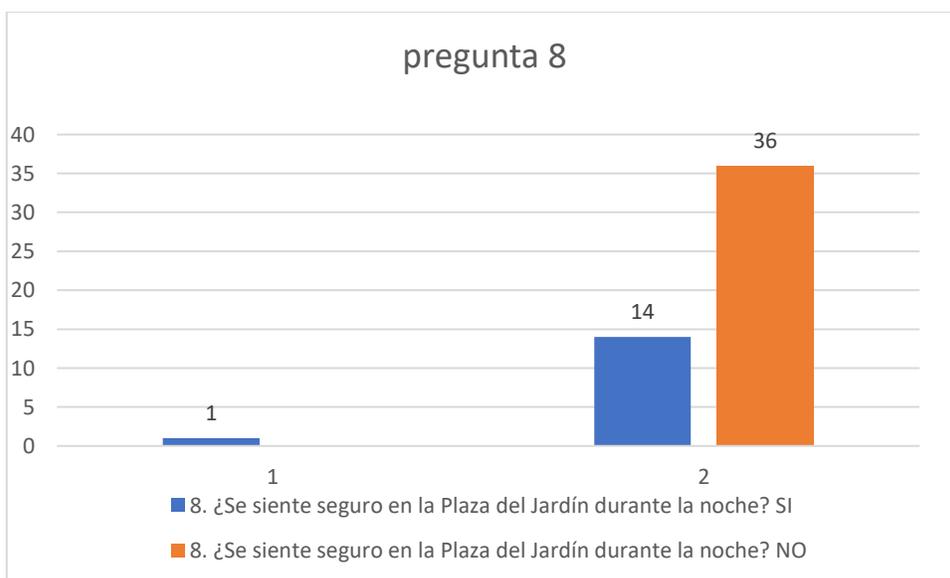
Los resultados de esta consulta evidencian que el 100% de los encuestados reconoce que los servicios públicos influyen en la calidad de vida, destacando que el 70% considera esta influencia como muy significativa. Esta percepción ciudadana positiva respalda la necesidad de seguir fortaleciendo la inversión en infraestructura y cobertura de servicios básicos como agua, energía y saneamiento. Asimismo, representa una oportunidad para mejorar aspectos de calidad y eficiencia, y refuerza la importancia de mantener canales de participación ciudadana que legitimen las decisiones administrativas y aseguren una gestión pública centrada en el bienestar colectivo.



Pregunta	¿Se siente seguro en la Plaza del Jardín durante el día?
Respuesta	Cantidad de personas
Sí	10
No	40

8.7 Interpretación pregunta 7:

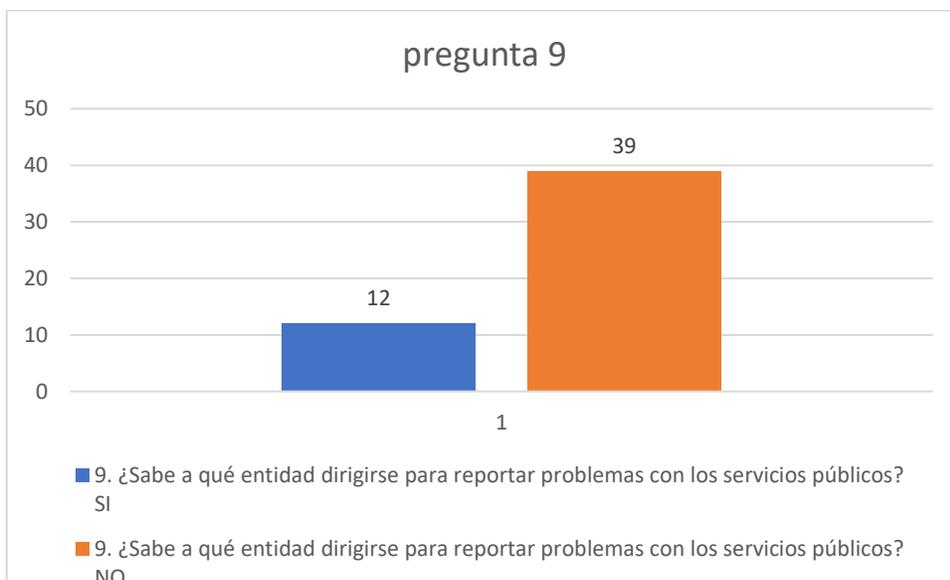
Frente a la pregunta se muestra una fuerte percepción de inseguridad en la Plaza del Jardín durante el día, ya que el 80% de los encuestados (40 de 50 personas) manifiesta no sentirse seguro en este espacio público. Esta situación representa una alerta importante para la administración local, pues evidencia la necesidad urgente de fortalecer la presencia institucional mediante estrategias integrales de seguridad, como mayor vigilancia, iluminación adecuada, recuperación del espacio público y programas comunitarios de convivencia. La confianza ciudadana en los espacios comunes es clave para la cohesión social, el uso adecuado del entorno y la revitalización urbana.



Pregunta	¿Se siente seguro en la Plaza del Jardín durante la noche?
Respuesta	Cantidad de personas
Sí	14
No	36

8.8 Interpretación pregunta 8:

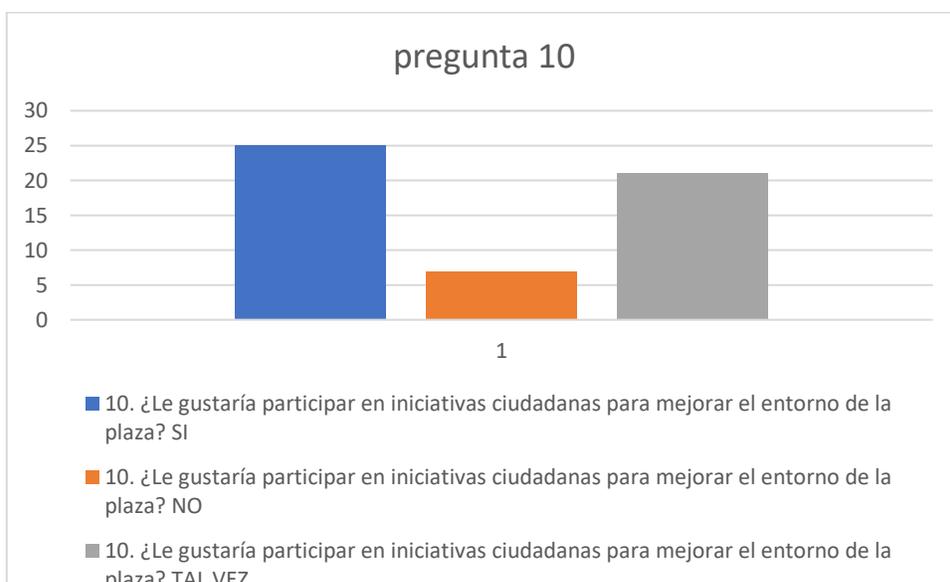
La percepción de seguridad en la Plaza del Jardín durante la noche es preocupante, ya que el 72% de los encuestados (36 de 50 personas) indica que no se siente seguro en ese horario. Aunque el porcentaje de personas que se sienten seguras es ligeramente mayor que durante el día (14 frente a 10), los niveles de inseguridad siguen siendo altos. Esto sugiere deficiencias en iluminación, presencia policial o mantenimiento del espacio, lo cual limita el uso comunitario del lugar y afecta la calidad de vida. Es urgente implementar estrategias de seguridad nocturna que incluyan vigilancia activa, mejora del entorno urbano y promoción de la apropiación ciudadana del espacio.



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí (Sabe a qué entidad dirigirse)	12	23.5%
No (No sabe a qué entidad dirigirse)	39	76.5%
Total	51	100%

8.9 Interpretación pregunta 9:

De los 50 encuestados, solo 12 personas (23.5%) saben a qué entidad dirigirse en caso de problemas con los servicios públicos, mientras que 39 personas (76.5%) no tienen claro cómo proceder. Este dato refleja una falta de conocimiento generalizado sobre los canales adecuados para reportar incidencias, lo que sugiere la necesidad de mejorar la comunicación y educación pública en torno a los servicios públicos. Es importante considerar la implementación de campañas informativas que aumenten la conciencia de la ciudadanía sobre las entidades responsables, así como asegurar que esta información sea accesible y visible, por ejemplo, en recibos de servicios, páginas web y otros medios.



Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí (Le gustaría participar)	25	50%
No (No le gustaría participar)	7	14%
Tal vez (Estaría dispuesto, pero con dudas)	21	42%
Total	50	100%

8.10 Interpretación pregunta 10:

De los 50 encuestados, 25 personas (50%) mostraron interés en participar en iniciativas ciudadanas para mejorar el entorno de la plaza, 7 personas (14%) no estarían dispuestas a participar y 21 personas (42%) respondieron que tal vez estarían dispuestas. Este resultado refleja un alto nivel de interés en la participación comunitaria, ya que la mitad de los encuestados está dispuesta a involucrarse. Sin embargo, la respuesta de "tal vez" de un 42% sugiere que, aunque existe disposición, podría haber incertidumbre o falta de claridad sobre cómo participar o qué implicaría el compromiso. Para aumentar la participación, podría ser útil ofrecer más detalles sobre las iniciativas o crear un ambiente más accesible para la participación.

9. Análisis de la Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos por la Administración Local en la Plaza del Jardín de Ibagué para la Optimización de la Calidad de Vida y la Gestión Pública

El análisis realizado sobre la prestación de servicios públicos en la Plaza del Jardín de Ibagué revela varios aspectos clave de la eficiencia y efectividad en la gestión pública, que inciden directamente en la calidad de vida de los habitantes y en la relación entre los ciudadanos y la administración local. A través de los resultados obtenidos de las encuestas, se identificaron las áreas que requieren una atención prioritaria, lo que permite orientar futuras estrategias para mejorar la gestión pública en esta zona.

9.1. Evaluación General de los Servicios Públicos

A lo largo de la investigación, los resultados reflejan una percepción predominante de los servicios públicos como **regulares** (44%) y **buenos** (34%), lo que muestra un nivel aceptable

pero no óptimo de los servicios ofrecidos por la administración local. Esta calificación sugiere que, si bien los servicios cumplen parcialmente con las expectativas de los ciudadanos, existen áreas significativas para su mejora, especialmente en términos de eficacia, cobertura y continuidad.

9.2 Deficiencias Identificadas en los Servicios Públicos

Los encuestados señalaron como los servicios más deficientes el **alumbrado público** (58%), la **recolección de basuras** (18%) y la **seguridad** (10%). Estos datos son indicativos de la necesidad urgente de focalizar recursos y esfuerzos en mejorar estos servicios esenciales, que afectan tanto la calidad de vida como la percepción de seguridad y bienestar en la comunidad. En este sentido, una gestión pública más eficiente podría incidir positivamente en la reducción de la inseguridad y en la mejora de las condiciones sanitarias del área.

9.3 Falta de Mejoras en el Último Año

El alto porcentaje (76%) de personas que no han notado mejoras en los servicios públicos en el último año resalta una clara deficiencia en la gestión y planificación de la administración local. La falta de percepción de mejoras podría estar relacionada con una deficiente asignación de recursos, falta de transparencia o ineficiencia en los procesos de intervención. Esta situación subraya la necesidad de mejorar la **rendición de cuentas** y de implementar planes de acción más efectivos para satisfacer las expectativas de la ciudadanía.

9.4 Eficiencia en la Gestión Pública

La percepción generalizada de que la administración local **no gestiona de forma eficiente los servicios públicos** (70%) refleja una brecha importante en la relación entre los ciudadanos y las autoridades locales. Para mejorar esta situación, es fundamental que la administración local implemente procesos más transparentes y participativos, promoviendo la **gestión por resultados** y asegurando que los recursos sean utilizados de manera efectiva y equitativa.

9.5 Impacto de los Servicios Públicos en la Calidad de Vida

El **80%** de los encuestados reconoció que los servicios públicos influyen directamente en su calidad de vida, lo que refuerza la importancia de una gestión eficiente y de calidad. Esto subraya la necesidad de que la administración local enfoque sus esfuerzos en mejorar aquellos servicios clave para el bienestar de la comunidad, como el alumbrado, la recolección de basuras y la seguridad.

9.6 Seguridad en la Plaza del Jardín

La percepción de **seguridad** varía significativamente entre el día y la noche. Mientras que el 72% de los encuestados se siente seguro durante el día, solo el 24% se siente seguro durante la noche. Esta diferencia indica que las políticas de seguridad y alumbrado público deben ser reforzadas, especialmente en horarios nocturnos, para garantizar un entorno más seguro para todos los habitantes y visitantes.

9.7 Participación Ciudadana en la Mejora del Entorno

La disposición de los ciudadanos a **participar en iniciativas ciudadanas** (50%) es un dato positivo que refleja un compromiso con el bienestar común y el interés por colaborar en la mejora del entorno. Este aspecto puede ser aprovechado por la administración local para fomentar la **participación activa** de la comunidad en el diseño e implementación de proyectos de mejora, promoviendo una gestión más inclusiva y responsable

10. Conclusiones:

- El análisis de la prestación de servicios públicos en la Plaza del Jardín de Ibagué evidencia deficiencias significativas en áreas clave como el alumbrado público, la recolección de basuras y la seguridad, que afectan tanto la calidad de vida de los habitantes como la percepción de eficiencia de la administración local.
- La falta de mejoras visibles durante el último año y la percepción de ineficiencia en la gestión pública destacan la necesidad urgente de una revisión y mejora de las políticas públicas y de la asignación de recursos. Es imperativo que la administración local implemente planes más efectivos y transparentes, garantizando la participación ciudadana en la toma de decisiones y asegurando una gestión pública basada en resultados. La mejora de estos servicios no solo optimizará la calidad de vida de los ciudadanos, sino que también fortalecerá la confianza de la comunidad en la administración local, contribuyendo a una mejor gestión pública y a una mayor cohesión social en la Plaza del Jardín.
- Estos resultados sugieren una necesidad clara de mejora en los servicios públicos prestados en la Plaza del Jardín. Si bien hay personas que los consideran aceptables, la ausencia de evaluaciones excelentes y el alto porcentaje de calificaciones regulares deben ser tomados como indicadores críticos para la optimización de la gestión pública local, ahora se debe tener en cuenta que muchos de los entrevistado manifestaron estar inconformes con los servicios públicos que allí cuenta la plaza catálogos como deficientes.

11.Recomendaciones

- En el seguimiento para evaluar la gestión de los avances de la administración de las plazas públicas no se logró evidenciar información actualizada y se dificultó conseguir cifras relevantes que aportaran de forma significativa a la investigación que se estaba desarrollando.
- Visibilizar los procesos por parte de las entidades que están a cargo de las administraciones de las plazas de mercado de forma más constante y de fácil acceso para todos los ciudadanos que estén interesados en conocer los avances.
- Fomentar mayor participación de los ciudadanos que se benefician de la prestación de los servicios de las plazas de mercado de la ciudad de Ibagué y en este caso específico de la plaza del Jardín.
- Articular programas que puedan ser trabajados de forma mancomunada tanto por comerciantes como por ciudadanos que permita trabajar en pro de mejorar los servicios públicos de la plaza de mercado.

12. Anexos fotográficos



Fotografía 1: Espacio plaza de mercado jardín

Fotografía 2: Entrevistas con vendedores plaza de mercado





Foto 3: entrevistas y acercamiento con los vendedores



Foto 4: Espacios de plaza de mercado jardín Ibagué

13. Referencias

- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (s.f.). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Obtenido de <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>
- ALCALDIA DE IBAGUÉ. (2024). *ALCALDIA DE IBAGUÉ*. Obtenido de <https://www.ibague.gov.co/portal/admin/archivos/publicaciones/2024/59510-PLA-20240710092455.pdf>
- BELLO, R. (2009). *EVALUACIÓN DE IMPACTO*. SANTIAGO. Obtenido de https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/impacto_rbbcproy.pdf
- Delgado, L. (s.f.). *Pensemos*. Obtenido de <https://gestion.pensemos.com/gestion-publica-que-es-como-funciona#:~:text=El%20Departamento%20Nacional%20de%20Planeaci%C3%B3n,del%20Estado%20para%20obtener%20resultados.>
- INFIBAGUÉ. (s.f.). Obtenido de <https://www.infibague.gov.co/plazas-de-mercado-2/>
- MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. (2022). *MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE*. Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2023/06/PLAZAS-DE-MERCADO-Y-CENTRALES-DE-ABASTO.pdf>
- Moreno, A. A. (Septiembre de 2011). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25302011000200005#:~:text=Duguit%20defin%C3%ADa%20servicio%20p%C3%BAblico%20como,que%20por%20la%20intervenci%C3%B3n%20de
- RESTREPO, J. I. (Septiembre de 2013). *EL CONCEPTO DE LO PÚBLICO*. Obtenido de <https://alacip.org/cong13/691-restrepo-7c.pdf>
- Revista de Estudios sobre Patrimonio Cultural. (2020). La plaza de mercado como escenario para la identificación de diversos fenómenos socioculturales e interculturales en el continente americano. 8. Obtenido de [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/APUNTES/33%20\(2020\)/151565310006/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/APUNTES/33%20(2020)/151565310006/)
- SÁNCHEZ, I. M. (Mayo de 2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- SÁNCHEZ, I. M. (mayo de 2007). *Secretaría General de Presupuestos y Gastos*. Obtenido de

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)

Universidad de Chile. Facultad de Arquitectura y Urbanismo. Instituto de la Vivienda. (04 de Julio de 2022). *Plazas de mercado en Colombia: creación cultural y organización socioespacial del comercio informal*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/258/25875628008/html/#fn1>