

MODELO DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO AL USUARIO
DEL SECTOR PÚBLICO EN EL MUNICIPIO DE
PUERTO TEJADA

ZULY ESTUPIÑAN ORTIZ
CLARA CILENA VELASCO LUCUMI

FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2023

**MODELO DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO AL USUARIO DEL SECTOR
PÚBLICO EN EL MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA**



**ZULY ESTUPIÑAN ORTIZ
CLARA CILENA VELASCO LUCUMI**

**FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI**

2023

**MODELO DE MEJORAMIENTO DE SERVICIO AL USUARIO DEL SECTOR
PÚBLICO EN EL MUNICIPIO DE PUERTO TEJADA**



**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR DE
EMPRESAS**

ZULY ESTUPIÑAN ORTIZ

CLARA CILENA VELASCO LUCUMI

ASESOR;

FRANCISCO HERNÁNDEZ

**FUNDACION UNIVERSITARIA SAN MARTIN
FACULTAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y VIRTUAL
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

SANTIAGO DE CALI

2023

Nota de aceptación:

El presente trabajo de grado cumple con los requerimientos establecidos por la Fundación Universitaria San Martín, para optar al título de Administradora de Empresas.

Firma del director

Firma del jurado

Firma del jurado

Santiago de Cali, mayo de 2023.

Agradecimientos

El presente trabajo de grado demuestra la disciplina, constancia y el gran amor que sentimos por nuestra carrera profesional, culminamos un escalón importante de nuestras vidas y ahora se abre un camino donde pondremos en marcha la preparación que nos brindó nuestra universidad, para la cual agradecemos profundamente y extendemos nuestra admiración.

Agradecemos a Dios por bendecirnos con la vida y la salud, extendemos las gracias a nuestro asesor Francisco Hernández que, con su experiencia y paciencia nos orientó e hizo que este trabajo culminara con éxito, gracias a todos nuestros docentes, pilares fundamentales para nuestra formación como profesionales.

Clara Cilena Velasco Lucumi

Zuly Estupiñan Ortiz

Dedicatoria

Agradezco a mi madre e hija; Ana tilde Lucumi González por los valores inculcados, por su amor incondicional y Jennifer Stephany Rodríguez Velasco por brindarme su apoyo, y sobre todo a Dios por darme salud y vida, estar ahí en cada instante guiándome, autor y conductor de nuestras vidas.

Clara Cilena Velasco Lucumi

Dedicatoria

Agradezco infinitamente a Dios por ser guía, protector y conductor central de mi vida.

Esta tesis está dedicada especialmente a: mi esposo e hijo, quien con su paciencia y apoyo hizo gran contribución para llevar a cabo este proceso, Lucas Barros Estupiñan quien fue mi fuente de inspiración y motivación para continuar y culminar este proyecto de vida, ellos fueron piezas claves para cumplir con mi objetivo de terminar esta carrera profesional.

Zuly Estupiñan Ortiz

Tabla de contenido

	Pág.
Resumen.....	14
Abstrac	15
Introducción	16
1. Planteamiento del problema.....	17
1.1. Descripción del problema	17
1.2 Formulación del Problema.....	21
1.3 Sistematización del Problema	21
2. Objetivos de la investigación.....	22
2.1. Objetivo General	22
2.2. Objetivos Específicos.....	22
3. Justificación de la investigación	23
3.1 Justificación Teórica	23
3.2. Justificación Metodológica	25
3.3. Justificación Práctica	25
3.4. Justificación académica	26
4. Marco de Referencias	27
4.1 Antecedentes o estado del arte.....	27
4.2. Marco Teórico.....	28
4.2.1. Administración burocrática.....	28

4.2.2. Teoría estructuralista de la administración	30
4.2.3. Teoría de la administración Pública.....	31
4.2.4. Servicio al cliente y satisfacción.....	32
4.2.6. Planeación Estratégica y sus Ventajas.	33
4.3. Marco Conceptual.....	34
4.4. Marco Legal	35
4.4.1. Plan de Desarrollo Municipal 2020 – 2023 denominado El Cambio es con la Gente (Acuerdo No. 04 de 19 de Junio del 2020)	36
4.5. Marco espacial o geográfico	37
4.6. Marco Temporal.....	38
4.7. Marco contextual	38
4.7.1. Secretaria de Talento Humano y Servicios Administrativos.....	39
5. Diseño Metodológico.....	42
5.1. Tipo de investigación y método.....	42
5.2. Fuentes técnicas de la Investigación	42
5.2.1. Fuentes Primarias.....	42
5.3.2. Fuentes Secundarias.....	43
5.4. Instrumentos.....	43
5.5. Análisis de la Información.....	44
5.5.1. Escala.	44
5.5.2. Población.....	44
5.5.3. Muestra.	45
6. Diagnóstico y análisis de resultados del servicio al usuario en la Alcaldía de Puerto Tejada..	46

6.1. Análisis de la encuesta	50
6.2. Análisis DOFA.....	51
7. Plan de mejoramiento	53
7.1. Posibles actividades a realizar.	53
7.2. Estrategias.....	57
7.3. Logros	59
7.4. Plan de inversión.....	59
8. Conclusiones y Recomendaciones.....	61
8.1 Conclusiones.....	61
8.2. Recomendaciones	62
Bibliografía	63
Anexos	67

Índice de figuras

Pág.

Figura 1. Encuesta de satisfacción en línea Alcaldía de Puerto Tejada 2022.....	19
Figura 2. Trámites y servicios Alcaldía de Puerto Tejada.....	19
Figura 3. Árbol de problemas de Alcaldía de Puerto Tejada.....	20
Figura 4. Elementos gestión servicio al ciudadano.....	28
Figura 5. Mapa de Puerto Tejada Cauca.....	37
Figura 6. Estructura Organizacional Alcaldía de Puerto Tejada.....	39
Figura 7. Organigrama de la secretaria del talento Humano y servicios administrativos - PQRS	40
Figura 8. Escala de evaluación atención al usuario alcaldía de Puerto Tejada.....	44
Figura 9. Ingreso al dispositivo digital	54
Figura 10. Funcionario orientador para usuarios con alguna dificultad	55
Figura 11. Recibe turno para el área seleccionada.....	55
Figura 12. Sala de espera	56

	Pág.
Gráfica 1. Nivel de atención	46
Gráfica 2. Información oportuna.....	47
Gráfica 3. Respuestas ayudan con el logro del objetivo	48
Gráfica 4. Clasificación del tiempo de espera en la alcaldía	48
Gráfica 5. Conocimiento de los medios de información virtuales de la alcaldía.....	49

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1. Fuentes secundarias	43
Tabla 2. Matriz DOFA alcaldía de Puerto Tejada	51
Tabla 3. Costos de Adecuación.....	60

Anexo A. Formato de encuesta de satisfacción usuarios alcaldía Puerto Tejada	67
Anexo B. Fotos de encuesta y entidad prestadora de servicio	68
Anexo C. Después de la mejora.....	70

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo proponer un modelo de mejoramiento enfocado en la atención del servicio al usuario en la alcaldía del municipio de Puerto Tejada 2023. Se hicieron diferentes revisiones bibliográficas de antecedentes de evaluación de servicios de atención al público reportados en la literatura científica, informes gubernamentales y reportajes de diarios, a partir de los cuales se realizó un análisis bajo un enfoque estratégico del proceso de Evaluación de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Como instrumento metodológico, se llevó a cabo una encuesta y posteriormente se genera un plan de mejoramiento que optimice la atención al usuario, que va desde la readecuaciones locativas, elección de un funcionario idóneo que cumpla con el perfil para orientar y a su vez mitigar la falencia que se evidenció en el cuestionario, hasta la implementación de nuevas tecnologías para facilitar el proceso. La conclusión fue que se logró determinar la estructura propuesta, los procesos, los procedimientos, las funciones y los valores corporativos con los que se logrará alcanzar un óptimo desarrollo del servicio de atención al usuario en la alcaldía de Puerto Tejada.

Palabras Clave: Atención al usuario, Funcionario público, Plan de mejoramiento, Servicio de información, Servicio público.

Introducción

El modelo de servicio al usuario en el sector público del municipio de Puerto Tejada, busca satisfacer las necesidades de atención e información, la calidad del servicio en este sector, es uno de los principales factores de bienestar social. Teniendo en cuenta que es intangible y su forma de evaluación es a través de la percepción de los usuarios, en el ámbito público su finalidad es ayudar a las personas que lo necesitan.

En el modelo de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano se encuentran los elementos que se deben potencializar en los entes públicos para poder cumplir con el propósito fundamental de los mismos, que es brindar servicios de calidad a los usuarios con la finalidad de impactar positivamente en su entorno, mejorando su calidad de vida. Cuando los ciudadanos acuden con sus solicitudes ante la Alcaldía de Puerto Tejada, esperan una pronta respuesta y una solución oportuna de acuerdo a sus requerimientos, no obstante, se viene presentando un alto índice de respuestas a dichas solicitudes con términos vencidos, lo que afecta directamente el libre ejercicio de sus derechos.

Así las cosas, el objetivo de este proyecto es proponer un modelo de mejoramiento para la alcaldía en el municipio de Puerto Tejada, que contribuya a la solución de algunas de las dificultades presentadas en la entidad, con respecto a la atención de los usuarios, considerando las necesidades de información sobre el servicio prestado.

Entre los temas a tratar se encuentran: primero, el diagnóstico del estado actual del servicio al usuario de la entidad, indicando los factores que inciden en su percepción; segundo, se define un plan de mejoramiento; tercero, se realiza una valoración de la efectividad de la propuesta una vez sea implementada. Por último, las conclusiones y recomendaciones generales.