

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) como estrategia para gestionar la administración pública¹

The Integrated Planning and Management Model (MIPG) as a strategy to manage public administration

Recibido: agosto 2023

Evaluado: septiembre 2023

Aprobado: octubre 2023

Julián Felipe Bello López²

Escuela Superior de Administración Pública-ESAP
Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1762-9545>

Fredy William Andrade Pérez³

Escuela Superior de Administración Pública-ESAP
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8917-1583>

Andrea Marcela Bonelo Chavarro⁴

Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD
Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3514-8550>

-
- 1 Este artículo es el resultado de una investigación que contó con financiación de la Escuela Superior de Administración Pública-ESAP.
 - 2 Economista, Especialista en Gestión Pública, Magister en Ciencia Política.
Correo electrónico: julian.lopez@esap.edu.co
 - 3 Economista, Licenciado en matemáticas y Física, Especialista en Negocios y Finanzas Internacionales, Magister en Economía Aplicada, Magister en Gestión Pública
Correo electrónico: fredy.andrade@esap.edu.co
 - 4 Economista, especialista en gestión financiera. Correo electrónico: andrea.bonelo@unad.edu.co



RESUMEN

Introducción: Este artículo se centra en analizar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la alcaldía municipal de Neiva, una herramienta de mejora continua, desarrollada por el Departamento Administrativo de la Función Pública para el control y gestión de procesos en entidades públicas. El MIPG se utiliza para evaluar el comportamiento organizacional y mejorar los procesos internos en el sector público. *Objetivos:* El proyecto busca comprender cómo la implementación del MIPG ha contribuido a la mejora continua de los procesos internos y, en última instancia, a la atención al cliente en el sector público. *Metodología:* se analizará la optimización y las respuestas a las solicitudes de los usuarios, especialmente las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS). *Resultados:* se evidencia que la efectiva utilización del MIPG facilita el control interno y el cumplimiento de las PQRS en la alcaldía de Neiva, mejora la toma de decisiones y la percepción de los usuarios, y fomenta la cooperación entre funcionarios públicos y usuarios para una administración más eficiente.

Palabras clave: Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Gestión pública, usuario, servicio al cliente, estrategia.

ABSTRACT

Introduction: This article focuses on analyzing the implementation of the Integrated Planning and Management Model (MIPG) in the municipal mayor's office of Neiva, a continuous improvement tool, developed by the Administrative Department of the Public Service for the control and management of processes in public entities. The MIPG is used to evaluate organizational behavior and improve internal processes in the public sector. *Objectives:* The project seeks to understand how the implementation of the MIPG has contributed to the continuous improvement of internal processes and, ultimately, customer service in the public sector. *Methodology:* optimization and responses to user requests will be analyzed, especially Requests, Complaints and Claims (PQRS). *Results:* it is evident that the effective use of the MIPG facilitates internal control and compliance with the PQRS in the mayor's office of Neiva, improves decision-making and user perception, and encourages cooperation between public officials and users for better administration. more efficient.

Keywords: **Integrated** Planning and Management Model (MIPG), Public management, user, customer service, strategy.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años, la humanidad ha buscado satisfacer sus necesidades físicas a través de los productos y servicios que produce. Esto subraya el papel fundamental que desempeña la calidad del servicio al cliente en el funcionamiento efectivo tanto de empresas públicas como privadas en la actualidad. Maximizar los recursos mediante la optimización de los marcos de calidad que al interior de las organizaciones es fundamental para lograr resultados que aborden necesidades insatisfechas.

El servicio al cliente no es un lujo, sino una obligación para cualquier empresa, reflejando un valor agregado que las empresas brindan en proporción a su crecimiento. Sirve para elevar los estándares de calidad y simplificar los procesos. Por lo tanto, es imperativo reconocer la importancia del servicio al cliente dentro de la Alcaldía Municipal de Neiva y su influencia potencial en la profesionalización y estandarización de los procesos internos, lo que finalmente resulta en un servicio mejorado para los ciudadanos de Neiva.

Además, en el transcurso de la prestación de servicios, es crucial comprender que un excelente servicio fomenta la confianza y la credibilidad. Este servicio debe abarcar a todo el personal que interactúa directamente con los clientes, con el objetivo de proporcionar soluciones genuinas y satisfacer sus necesidades. Se ha demostrado que la cooperación entre funcionarios públicos y usuarios puede influir y reducir los costos operativos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, la Administración Pública busca mejorar la satisfacción de los ciudadanos como usuarios de sus servicios. La calidad en el servicio al cliente es crucial tanto en el sector público como en el privado. El proyecto se centró en analizar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en la alcaldía de Neiva y su impacto en la mejora de la atención al cliente en el sector público. Además, se evaluó el funcionamiento de los Sistemas de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) para identificar problemas y necesidades de los usuarios. La cooperación entre funcionarios públicos y usuarios se destaca como un factor clave para reducir costos operativos y mejorar la eficiencia administrativa.

Las políticas gubernamentales buscan fortalecer la cultura de servicio en los servidores públicos y optimizar los recursos disponibles. Sin embargo, se observa una falta de capacidad administrativa y deficiencias en la prestación de servicios públicos, lo que se refleja en la insatisfacción de los usuarios debido a largos tiempos de espera y trámites engorrosos.

El estudio buscó demostrar que una implementación efectiva del MIPG mejora los sistemas de PQRS y la percepción positiva de los usuarios sobre la institución pública. Se examina la articulación de mecanismos de control como el sistema de gestión de calidad, sistema de desarrollo administrativo y sistema de control interno, con el objetivo de unificar y mejorar la gestión de las entidades públicas.

Se pretendió analizar la implementación del MIPG en la alcaldía de Neiva, contrastando los datos con años anteriores para evaluar si ha habido una reducción en los PQRS y una mejora en los procesos internos, especialmente en la reducción de tiempos de respuesta.

En resumen, se investigó cómo la implementación del MIPG y la cooperación entre funcionarios públicos y usuarios pueden mejorar la eficiencia de la administración pública, reducir costos operativos y satisfacer las necesidades de los ciudadanos en la alcaldía de Neiva.

Es por esto por lo que surgió la siguiente problemática que será la finalidad del estudio:

¿Cuáles han sido los factores determinantes en los procesos de toma de decisiones con la prestación del servicio al usuario, en relación con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la alcaldía municipal de Neiva?

OBJETIVO

Analizar cuáles han sido los factores determinantes en los procesos de toma de decisiones con la prestación del servicio al usuario, en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la alcaldía municipal de Neiva durante los años 2021 – 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer y analizar las condiciones y el alcance del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG implementado por la alcaldía municipal de Neiva.
2. Identificar si se han articulado y cumplido los mecanismos de seguimiento de los procesos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el decreto 1499 de 2017 durante la vigencia 2021 – 2022 en la alcaldía de Neiva.
3. Determinar y analizar las disposiciones administrativas en los procesos de la implementación del MIPG en la atención de los usuarios, tomando como base los PQRS durante las vigencias de la implementación del programa.

MARCO TEÓRICO

Max Weber define la "burocracia" gerencial como una organización formal donde se delegan funciones administrativas según normas y reglas institucionales. Esta estructura incluye una jerarquía en la que los directivos supervisan a la estructura inferior. Se enfatiza la documentación de la actividad administrativa y la necesidad de un aprendizaje profesional para los funcionarios, quienes deben entregarse plenamente a sus cargos (Oszlak, 2006).

Weber encuentra similitudes y diferencias con Taylor y Fayol. Taylor se centra en la organización científica del trabajo industrial, mientras que Fayol se enfoca en las funciones de dirección. Weber adopta una perspectiva sociológica y económica, considerando las estructuras de poder y los patrones de comportamiento en las organizaciones (Zalazar, 2013).

La "burocracia" se asocia con la idea de que la existencia de las personas está regulada por oficinas centrales y leyes dentro del aparato estatal. Se reconoce que ha existido siempre cuando se requieren soluciones centralizadas para grandes grupos de personas y vastos territorios (Zuwanic & Iacoviello, 2010).

La definición de instituciones y burocracia en la administración y gestión estratégica varía y no hay consenso claro. Se describen como patrones de comportamiento estables, sistemas de interacción, expectativas compartidas y reglas organizacionales, entre otros elementos (Petrella, 2007).

El concepto de legitimidad es fundamental en diversas disciplinas académicas y se ha debatido a lo largo de la historia. Max Weber, un destacado teórico alemán, contribuyó significativamente a la comprensión de la legitimidad en el contexto de la ciencia política y la administración pública. Según Weber, existen tres tipos de legitimidad: carismática, racional y legal (López Hernández, 2009, p. 155). La legitimidad legal, en particular, se asocia estrechamente con la legalidad y es esencial para la estabilidad de un Estado.

Norberto Bobbio, por su parte, ofrece una distinción entre dos significados de legitimidad: uno genérico, relacionado con la justicia y la razonabilidad, y otro específico, comúnmente utilizado en el ámbito político e institucional (Prada Cadavid, 2014, p. 58). Este último se centra en la legitimidad del Estado y su capacidad para obtener obediencia sin recurrir a la fuerza, basándose en un consenso dentro de la comunidad (Rúa Delgado, 2013).

El estudio de la legitimidad es relevante en diversas disciplinas, desde el derecho público hasta la filosofía y la administración pública (Martínez-Ferro, 2010). Implica comprender cómo las instituciones y las autoridades adquieren la aceptación y el respaldo de la población.

La legitimidad es un concepto crucial en las ciencias sociales y se ha abordado desde diferentes perspectivas teóricas. Max Weber y Norberto Bobbio ofrecen valiosas contribuciones para comprender este concepto en el contexto de la ciencia política y la administración pública. La legitimidad legal y su relación con la legalidad son aspectos fundamentales en la estabilidad de un Estado, y su estudio abarca diversas disciplinas académicas (Martínez-Ferro, 2010; López Hernández, 2009; Prada Cadavid, 2014; Rúa Delgado, 2013).

En la gestión empresarial, los sistemas integrados de gestión de calidad son esenciales para la planificación y eficacia, tanto en organizaciones públicas como privadas. Estos sistemas responden a la necesidad de estandarizar procesos y gestionar riesgos. Se han analizado diversas perspectivas académicas y estudios científicos sobre su implementación, buscando mejorar los aspectos relevantes de la gestión. El control de calidad no debe ser solo un cumplimiento burocrático, sino una herramienta que se retroalimenta según las necesidades de los usuarios y las demandas del mercado. Esto implica consultar regularmente a los usuarios a través de encuestas de percepción para mejorar los procesos internos. Los sistemas integrados de gestión

de calidad buscan optimizar todas las áreas, desde recursos humanos hasta la satisfacción del cliente (García, Quispe, & Ráez, 2003, pág. 87).

William Edwards Deming, conocido por sus contribuciones a la gestión de calidad, promovió la "calidad total" y la adaptación constante a las necesidades del cliente. Según Lozano Cortijo (1998), Deming "definía la calidad en la prestación de los servicios donde el consumidor se siente satisfecho con la prestación de los servicios" y abogaba por "redefinir constantemente los requerimientos de la prestación de sus servicios".

Deming también abordó la variabilidad en los procesos, afirmando que "cuanto menor sea la variabilidad del producto o servicio, mejor será la calidad del producto final y resultante" (Lozano Cortijo, 1998).

METODOLOGÍA

Este estudio aborda la problemática de las instituciones públicas, centrándose en la eficiencia de los servicios y la percepción ciudadana. Se investigan dos variables: la utilización efectiva de la sistematización en los sistemas de gestión de calidad en la Alcaldía de Neiva y la burocratización en las instituciones estatales, que afecta la percepción de la institucionalidad por parte de los ciudadanos.

La organización y sistematización en el sector público y privado están vinculadas a la mejora de los servicios. Los sistemas de gestión de calidad buscan satisfacer las necesidades del usuario a través de medidas administrativas. Sin embargo, en la práctica, las instituciones a menudo interrumpen estos procesos debido a problemas como la "tramitología" y la burocratización de las denuncias.

Un aspecto clave en este análisis es la variable de percepción, utilizada para evaluar la eficiencia en las organizaciones públicas y privadas. La percepción influye en las decisiones, en el sector privado respecto a la eficiencia y en el público en relación con el desempeño. Además, se destaca la necesidad de replantear la contratación de funcionarios para mejorar la idoneidad del personal y la credibilidad en la función estatal.

Este estudio se centró en identificar cómo la sistematización y la percepción afectan la eficiencia y la legitimidad de las instituciones públicas, tomando como ejemplo la Alcaldía de Neiva y abordando desafíos como la burocratización y la contratación de personal.

Se exploró cómo la cooperación entre individuos, tanto en el ámbito público como privado, puede mejorar las condiciones de vida en las sociedades modernas. Elinor Ostrom destaca la importancia de la cooperación equitativa en la gestión de bienes comunes, mientras que William Edwards Deming enfatiza la calidad en la prestación de servicios como filosofía de gestión.

La utilización efectiva de sistemas de peticiones, quejas y reclamos en las instituciones del estado, como la Alcaldía de Neiva, junto con una cooperación sólida entre funcionarios públicos y usuarios, puede influir positivamente en la percepción de la institución pública. Esto se traduce en un mejor desempeño en los procesos estatales y una percepción más positiva por parte de los usuarios.

Es importante destacar que, a pesar de las diferencias conceptuales entre los autores analizados, todos coinciden en que la burocracia es una forma de administración caracterizada por decisiones impersonales y jerarquizadas. Sin embargo, este estudio va más allá de la crítica a la burocracia y se centra en la importancia de la cooperación y la eficacia de herramientas como los PQRS para mejorar la percepción pública y la eficiencia organizacional. Demuestra que la cooperación y la adecuada gestión de las interacciones entre funcionarios públicos y usuarios pueden contribuir significativamente a la percepción positiva de las instituciones públicas y su funcionamiento.

En el último tiempo han sido muchos los métodos y enfoques metodológicos utilizados en los procesos de investigación. Todos ellos aplicado en función de las características que genera la representatividad de cada estudio. Sin embargo, siempre ha existido conflicto entre la metodología cuantitativa y la cualitativa, abordándose de manera diferente y no existiendo compaginación entre ellas. Podemos observar un gran cambio en los paradigmas utilizados en el proceso metodológico, analizando que las aplicaciones de ambas metodologías no se contraponen, sino sirven para arrojar mejores resultados a la hora de analizar, discutir datos estadísticos para la caracterización y conclusiones de resultados investigativos.

Para lograr el alcance de lo propuesto en el presente estudio, se planteó el paradigma de investigación cualitativa, siendo este ideal para desarrollar investigaciones de carácter socioeconómico, teniendo en cuenta que este paradigma está basado en un proceso que recoge y analiza la información con datos cualitativos en un mismo estudio explicando los hechos. (Tashakkori y Teddlie, 2003, citado en Barrantes, 2014, p.100).

El enfoque investigativo escogido para el estudio correspondió al Estudio de Caso, el cual se caracteriza por efectuar un análisis o estudio detallado sobre un tema específico, siendo frecuentemente usado, en las investigaciones aplicadas a grupos sociales, empresariales u organizacionales, estando concebido dentro de la investigación cualitativa.

Los estudios de caso se definen como un examen completo e intensivo de un asunto o acontecimiento, los cuales se desarrollan dentro de un marco espacio temporal específico; se entiende como una investigación procesual, sistemática y profunda de un caso concreto el cual decide ser estudiado por un investigador o por un grupo de investigación.

Otras definiciones describen el Estudio de Caso como un análisis inductivo, descriptivo, heurístico y particularista, el cual es muy útil para estudiar problemas prácticos y situaciones específicas de la vida real.

Este enfoque se caracteriza por elaborar hipótesis, generar razonamientos inductivos a partir de la observación y análisis de la información recolectada; generalmente produce nuevos conocimientos, confirma teorías que ya se suponían, realiza un registro de los acontecimientos ocurridos, describe hechos concretos, proporciona conocimiento nuevo y concluyente, ayuda a comprender el escenario objeto de estudio, comprueba situaciones hechos e irregularidades, evaluando realidades o situaciones ocurridas (Fong, 2008). Para claridad del lector se refiere que el caso escogido para el presente estudio alude al análisis de la implementación del (Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG) en la alcaldía municipal de Neiva durante los años 2021 y 2022.

Para poder verificar la finalidad y los objetivos propuestos en el trabajo utilizamos enfoques metodológicos cualitativos con interpretaciones analíticas de realidad percibidas (Hermenéutica) para conocer la representatividad del trabajo, donde se va a presentar la ficha técnica de la muestra

propuesta y la validación del instrumento propuesto con las escalas de herramientas metodológicas relacionadas con los procesos de calidad y enfoques teóricos propuestos por investigadores modernos. El trabajo de campo realizado se soportó en la elaboración de entrevistas a los participantes de forma presencial en la alcaldía municipal de Neiva con las autoridades responsables de los procesos de la implementación del MIPG, para cotejar los métodos de calidad y la puesta en marcha de los ítems establecidos en el decreto 1499 de 2017 y el decreto 1299 de 2017, cotejando y relacionando los procesos de interacción administrativa con la disminución o aumento de los PQRS instaurados en el ente territorial.

Para interpretar las implicaciones teóricas del instrumento MIPG, se revisaron las similitudes y las diferencias con las normas de gestión administrativa, diseñadas por el departamento de la función pública, y las oficinas que evalúan, califican y cuantifican el desarrollo administrativo y las disposiciones reglamentarias en los procesos de toma de decisiones administrativas, para cumplir la interacción entre la eficiencia de los procesos administrativos y la reducción de las quejas por la prestación de los servicios al interior de los entes territoriales.

Para cumplir el segundo objetivo específico se realizó una revisión analítica (hermenéutica) del decreto puesta en marcha, contrastando con la información documental que se encuentra radicada en la página de la alcaldía municipal, lo cual nos llevará a revisar los ítems implementados para la elaboración de los procesos continuos de la herramienta MIPG en el ente territorial, adicionalmente se realizará una entrevista participante, con la funcionará encargada de la implementación del MIPG Martha Lucia Ramos, (Ramos, 2021) contrastando dicha información con la revisión documental de los documentos encontrados en la alcaldía municipal y que son de público conocimiento de los ciudadanos debido a las exigencias del mismo decreto (1499 de 2017) de acceso transparente de la información de las diferentes entidades públicas.

El análisis sustancial de los decretos y la revisión documental con la entrevista participante de la información reportada por la alcaldía municipal de Neiva y las certificaciones del departamento de la función pública, permitieron dilucidar el avance y el cubrimiento de la puesta en marcha de los mecanismos de respuesta de la gestión administrativa y la interrelación con los procesos internos (funcionarios públicos) y externos (usuarios) para la toma de decisiones que sirvan para la reducción de los costos y gastos administrativos por los reprocesos al interior de la entidad territorial y los

canales que se utilizan para la profesionalización y estandarización de la función pública, como lo son – elementos de control, mejora y sanción – de los procedimientos desarrollados.

La tabla de seguimiento del MIPG, se diseñó con los planes de mejora correspondientes desde la vigencia 2017 a la 2022, se pretendió analizar los ítems de la implementación de la herramienta diseñado por el departamento de la función pública, identificando las bases certificadas y los nuevos mecanismos de implementación dentro del ente territorial, es de esta manera que se va analizar por un lado la implementación de la herramienta y por otro cotéjalo con los canales de atención y mejora dentro la prestación del servicio al cliente de la alcaldía municipal.

Para hablar de calidad y satisfacción del servicio se definieron algunas dimensiones para evaluar el grado de un servicio contenida en la teoría de tres investigadores norteamericanos (Berry Parasuraman y Zethaml) donde hacen estudios de calidad de servicio en mercados EE.UU. las 10 dimensiones son : la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la profesionalidad, la cortesía, la credibilidad, la accesibilidad, la seguridad, la comunicación, la comprensión del usuario y los elementos tangibles. (Devoto Ratto, 2005)

Por lo tanto, las siguientes preguntas formaron parte del instrumento que se empleó para contrastar la información con lo referido al departamento de la función pública, y publicados por la alcaldía municipal.

INSTRUMENTO:

1. ¿Cuál es el esquema jerárquico que maneja la oficina del MIPG?
2. ¿Se le hace seguimiento constante al instrumento, verificando los tiempos de respuestas?
3. ¿Cuántos son empleados con los que cuenta la oficina del MIPG y cuales son su denominación de contratación?
4. ¿Qué sanciones y que herramientas legales cuenta la oficina del MIPG, en las prestaciones deficientes de los servicios de la alcaldía municipal?
5. ¿Por qué existen tantos ítems pendientes, si la implementación se debió efectuar desde el 2017?

6. ¿Con que recursos cuenta la oficina para la implementación y articulación del programa del MIPG?
7. ¿Cómo profesional, como evalúa el programa y que tanto acerca el diseño al proceso de mejora continua?
8. ¿Es necesario contratar más funcionarios en la implementación de la herramienta a nivel de toda la alcaldía municipal?

RESULTADOS

La evaluación que se le realizó al usuario de los servicios de la Alcaldía de Neiva está basada en escalas de medición contempladas en los procesos de calidad pre-establecidos. Para hablar de calidad y satisfacción del servicio iniciaremos por definir algunas dimensiones para evaluar el grado de un servicio contenida en la teoría de tres investigadores norteamericanos (Berry Parasuraman y Zethaml) donde hacen estudios de calidad de servicio en mercados EE.UU. las 10 dimensiones son : la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la profesionalidad, la cortesía, la credibilidad, la accesibilidad, la seguridad, la comunicación, la comprensión del usuario y los elementos tangibles.

Los factores que se describen constituyen la piedra angular para la evaluación de la calidad del usuario del servicio. A partir de ellos y de su análisis estadístico, se construyeron la escala de medición de la calidad, con base en los aspectos técnico que el estudio de la medición del servicio de calidad requiere, estos son funcionales y generales que se van a utilizar en las muestras para la Alcaldía de Neiva.

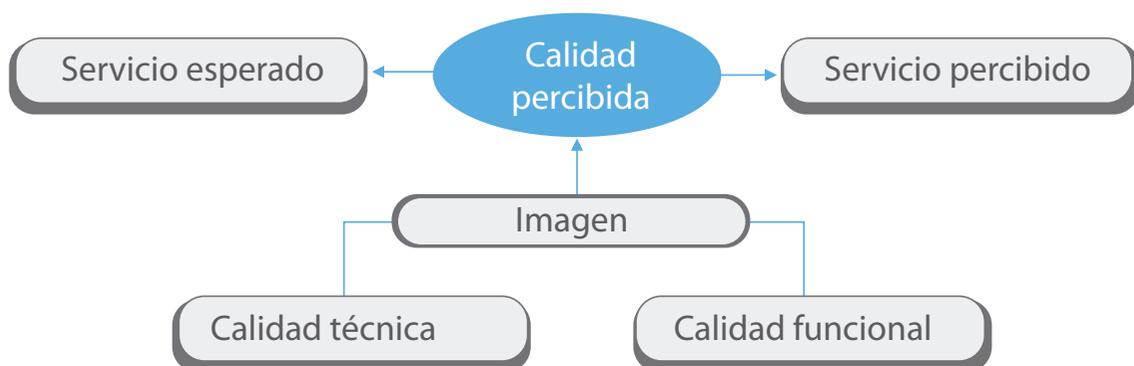


Figura 1. Calidad Percibida

Fuente: Tomado de Wayne Desarbo

La escala de medida que el "SEVQUAL", en el cual se relaciona nuestra escala es un método empírico derivado que puede ser utilizada por una organización de servicios públicos para mejorar la calidad de los servicios. El método desarrolla una comprensión de las necesidades percibidas de la calidad del servicio que buscan los clientes. Estas opiniones son la medida de la calidad del servicio de la organización. El análisis nos permitió obtener una descripción de las relaciones entre las variables que determinan la mejora de la calidad y el desempeño actual de la alcaldía de Neiva. El resultado se podrá utilizar como conductor en el proceso de la toma de decisiones para mejorar el servicio.

La escala de medida toma en cuenta las opiniones del usuario de las cualidades del servicio. Esto permite que una organización asigne prioridades para utilizar sus recursos en mejorar las cualidades de servicio más críticas. Los datos se recogieron vía encuestas a una muestra aleatoria de usuarios. En estas encuestas, esos clientes respondieron una serie de preguntas basadas en un número de dimensiones determinadas con base en el estudio de la Bibliografía analizada sobre la calidad en los servicios públicos.

- ANÁLISIS DE LOS DATOS CUANTITATIVOS

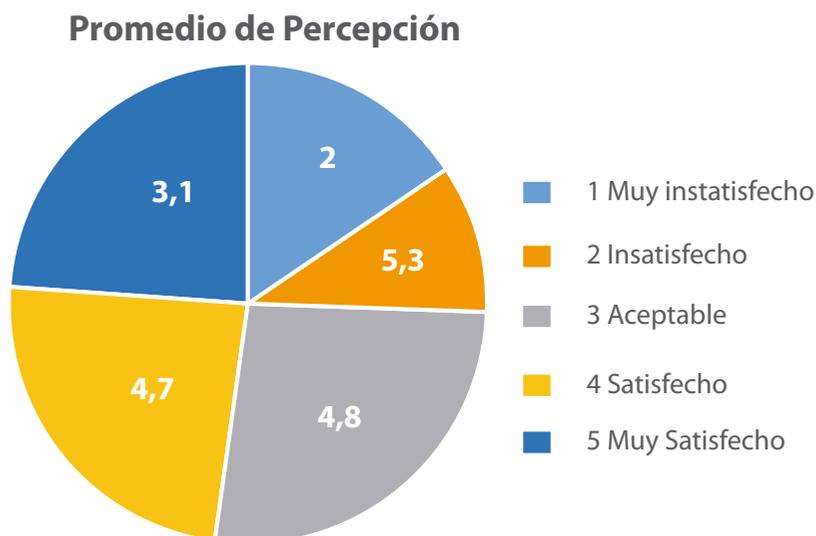


Figura 2. Escala de Percepción

Fuente: Elaboración propia

El nivel de satisfacción de los clientes es de aceptable a malo, se pueden observar las concepciones que tienen los usuarios de la poca fiabilidad de los esquemas de atención, las fallas más comunes se perciben en poca amabilidad, la poca empatía que existe entre el binomio (funcionario público-Usuario), los niveles en porcentajes totales nos indican que el servicio es aceptable: 4,8%, que el usuario se siente insatisfecho: 5,3%; y muy insatisfecho y molesto con los tiempos de respuestas: 2%.

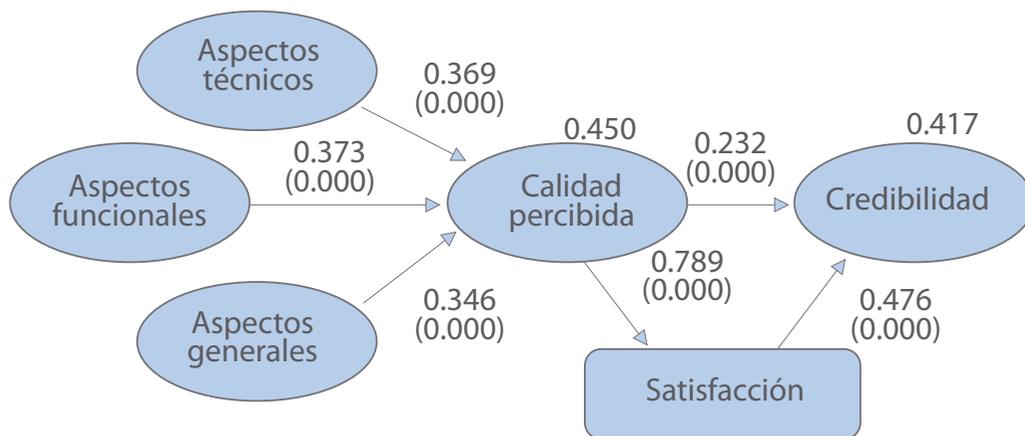


Figura 3. Modelo de Credibilidad
Fuente: Modelo aplicado, tomado de Wayne Desarbo (2000)

La poca capacidad de respuestas a las solicitudes realizadas por los usuarios se traduce en procedimientos engorrosos de distinción entre la Institución y el usuario.

- ANÁLISIS FINALES PORCENTAJES

De la percepción del usuario en los servicios que presta la alcaldía de Neiva se podría hablar de los siguientes elementos de los aspectos técnicos para conseguir un mejor servicio:

- La alcaldía debe mejorar la atención al ciudadano donde este actualizados y respeten una imagen que atraiga, de serenidad y de tecnificación de los procesos. Por ello se debe favorecer el dialogo y la cooperación entre el funcionario y el usuario. El aspecto tecnológico también es muy importante para superar las grietas que existen con los procedimientos

- Es necesario la apropiación de formularios fáciles de entender. Todavía existen muchas personas que no comprende los formularios y que les molesta es la cantidad de papeleo que la administración solicita para diferentes procesos.

El segundo grupo de análisis y elementos que se han descubierto como determinantes directos de la calidad percibida y que afecta la satisfacción son los siguientes:

- Se comprueba que la experiencia que tiene el usuario con los funcionarios varía su imagen en cómo se es tratado durante el proceso, pequeños detalles modifican las percepciones. En este sentido los usuarios consideran que la formación en técnicas de atención y conocimiento del procedimiento más adecuado es susceptible de mejoras.
- Es fundamental que las entidades transmitan una imagen eficaz en los tiempos de respuestas

En tercer lugar, los aspectos generales agrupan elementos en la imagen de las percepciones que ayudan a crear una buena imagen de la administración:

- El fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión de los servicios públicos, es decir si existe comunicación entre el binomio (funcionario público-usuario) contribuye positivamente en la percepción de la imagen de la alcaldía
- Los resultados de la encuesta reflejan que los usuarios consideran que si existiera una mayor disponibilidad y les consultaran sobre los procedimientos mejoraría la confianza

Estos resultados son consistentes con la puesta en marcha como la cooperación entre el binomio observado que sirve para aumentar la credibilidad que confieren la alcaldía de Neiva. Y este puede ser un elemento que sirve para medir y elevar nivel de éxito que se obtiene. La calidad observada de manera directa y de forma indirecta se puede analizar por medio de la satisfacción percibida por los usuarios, ya que influye de manera muy fuerte en la credibilidad y la legitimidad Institucional. Es por esto por lo que determinar y analizar estos factores nos ayuda a mejorar los servicios públicos por medio de la modernización de los mismos, ya que consideramos pertinente basarse en la opinión o percepción de los ciudadanos.

DISCUSIÓN Y PROPUESTA

Es importante medir la percepción de los ciudadanos sobre las instituciones públicas: Muchos ciudadanos tienen una percepción negativa de los servicios y la gestión gubernamental. Esta percepción puede estar influenciada por diversas razones, como la burocracia, la falta de transparencia o la corrupción. ¿Cómo puede el gobierno abordar estos problemas y mejorar la percepción pública? De igual forma, cobra importancia la cooperación entre funcionarios públicos y usuarios: puesto que la cooperación entre funcionarios públicos y usuarios puede reducir los costos de funcionamiento y mejorar la eficiencia. ¿Qué estrategias pueden implementarse para fomentar esta cooperación y garantizar una interacción más efectiva entre ambas partes?

Adicionalmente, la relación entre los ciudadanos y las instituciones públicas ha evolucionado hacia una interacción más directa y confiable. ¿Cómo pueden las instituciones gubernamentales adaptarse a esta nueva dinámica y garantizar una prestación de servicios eficiente y satisfactoria? Finalmente, la introducción de instrumentos tecnológicos podría simplificar los procesos y trámites gubernamentales. ¿Cómo pueden las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) mejorar la calidad de los servicios públicos y la percepción de los ciudadanos?

PROPUESTA

Las instituciones públicas pueden implementar medidas para mejorar la comunicación con los ciudadanos, proporcionando información clara y accesible sobre los servicios, los procesos y los plazos. La transparencia en la gestión gubernamental puede contribuir a aumentar la confianza de la ciudadanía. Los funcionarios públicos pueden recibir capacitación en habilidades de atención al cliente y comunicación efectiva. Esto les ayudaría a interactuar de manera más satisfactoria con los usuarios y a resolver problemas de manera más eficiente.

Las instituciones pueden desarrollar plataformas en línea para la presentación de solicitudes y trámites. Esto agilizaría los procesos y reduciría la necesidad de desplazamientos físicos a las oficinas gubernamentales. De igual forma, es necesario implementar encuestas de satisfacción del usuario, puede ayudar a las instituciones a obtener retroalimentación directa de los ciudadanos para identificar áreas de mejora en la prestación de servicios.

Abordar la percepción negativa de los ciudadanos sobre las instituciones públicas requiere un enfoque integral que incluya la mejora de la comunicación, la cooperación entre funcionarios y usuarios, la incorporación de tecnología y la revisión de procesos internos. Estas medidas pueden contribuir a una administración pública más efectiva y a una percepción más positiva por parte de la ciudadanía.

CONCLUSIONES

Es un hecho visible el que muchos ciudadanos no tengan una buena percepción del servicio y la gestión que las instituciones públicas desempeñan. Pero la finalidad de este estudio fue demostrar conceptualmente que los hallazgos encontrados en la calidad del servicio influyen sustancialmente en la percepción que tienen los individuos de su institucionalidad que legitima el organigrama estatal. Adicionalmente se logró demostrar empíricamente que la puesta en marcha de la cooperación entre (funcionario Público – Usuarios) pueden funcionar en las Administraciones locales en la reducción de los costos de funcionamiento debido a la descongestión de los procesos represados.

También poder decir que la gestión del servicio en la Administración Pública, hoy por hoy el ciudadano tiene una relación mucho más directa con la entidad, más interactiva, de mayor confiabilidad y conflictividad debido a que el Estado se ha visto forzado a dar un vuelco en sus modelos de gestión de servicio al ciudadano debido a la presión que se hacen desde los movimientos sociales, lo cual deben cumplir con los parámetros necesarios para lograr altos niveles de satisfacción y mayor operatividad de la entidad, debido a los marcos legales que protegen al ciudadano.

En cuanto a los resultados, se determinó que el factor que influye en los determinantes de aceptabilidad tiene que ver con el corto circuito que existe entre los funcionarios públicos y los usuarios, debido a la poca capacidad de respuesta de las solicitudes y el poco entendimiento en la tramitología estatal.

De la misma forma se determinaron criterios para la elaboración de una estrategia que vincula directamente a los actores que interactúan en la Alcaldía de Neiva cuya estrategia es orientar a mejorar la percepción de los imaginarios que son entendidos por el servicio que la Alcaldía presta,

ya que en términos descriptivos la Administración no terminó siendo bien evaluada. Es importante la interacción, la clarificación y la simplificación de los procesos internos que permiten una mayor rapidez y fluides procedimental.

Con todo lo dimensionado en la construcción del Marco Teórico, es preciso elaborar una estrategia de gestión que involucren acciones relacionadas para mejorar la calidad ocurrente, tales como la introducción de instrumentos tecnológicos, que de concretarse seria bien visto por la gente, debido a la simplificación de sus procesos y tramites cotidianos, debido que casi tres cuartos de los encuestados señala el interés de usar nuevas herramientas de simplificación al interior de la Alcaldía de Neiva.

Finalmente cada uno de los estudios evaluados y descritos en la rejilla de investigación generan aporte a la labor investigativa y trabajo de campo desarrollado para este estudio, porque describieron como a partir de un proceso de integración de los Sistemas de Calidad, se llega al cambio de la percepción y de la imagen de toda las Instituciones Estatales, que permiten legitimar o deslegitimar los diseños institucionales y la labor del Estado por la insatisfacción de los procesos Administrativos.

REFERENCIAS

- Ángel Lara, H. (2002). El gobierno de los bienes comunes: La evolución de las instituciones de acción colectiva. *Región y sociedad*, 263-269.
- Arenilla Sáez, M. (2011). ¿Son los políticos los responsables de la crisis? En R. Peña, *Herramientas para enfrentarse a la crisis* (pp. 85-120). ServiDoc.
- Baeza, B. (2011). Memoria e imaginarios sociales. *Revista Interdisciplinaria sobre Imaginarios Sociales*, 76-95.
- Camarasa Casterá, J. (2004). La Calidad en la Administración Pública. *IMEX Educar en el 2000*, 9-29.
- Colombia (s.f.). *Ley 1551 de 2012, Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios*.
- Devoto Ratto, R. (2005). *Matematicas financieras, un enfoque para toma de decisiones*. Universidad de Valparaiso.

- Espinal Castrillon, J. (2006). Calidad en el Servicio Publico. La comunidad, Razon de ser del Estado. *Revista Universidad EAFIT*, 88, 33-41.
- Franco, Y. (2003). *Magma Cornelius Castoriadis: psicoanálisis, filosofía, política*. Biblos.
- Gaitan Gelvez, E., y Flores Gutiérrez, S. (2014). La humanización y su impacto en el sistema de gestión de la calidad del Hospital de Fontibón en Bogotá. *Revista Secretaría Distrital de Salud - Bogotá*, 87-99.
- García, M., Quispe, C., y Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6,(1). Editorial Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 89-94.
- González Barroso, F. (2009). La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos. Normas ISO y modelos de autoevaluación EFQM. *Comunidades de Castilla-La Mancha*, 90-113.
- Huaylupo Alcázar, J. (2007). La Burocracia y sus críticos en la desregulación del quehacer estatal. *Revista de Pensamiento Critico Latinoamericano*, 50-70.
- López Hernández, J. (2009). El concepto de legitimidad en perspectiva histórica. *Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho*, 154- 166.
- Losada Otálora, M., & Rodríguez Orejuela, A. (2007). Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Revista Cuadernos de Administracion*, 237-258.
- Lozano Cortijo, L. (1998). ¿Qué es calidad total? *Revista Medica Herediana*, 28-34.
- Merino Pérez, L. (2014). Perspectivas sobre la gobernanza de los bienes y la ciudadanía en la obra de Elinor Ostrom. *Revista mexicana de sociología*, 76(spe), 77-104.
- Martínez-Ferro, H. (2010). Legitimidad, dominación y derecho en la teoría sociológica del Estado de Max Weber. *Estudios Socio-Jurídicos*, 12(1), 405-427.

- Nevado-Batalla Moreno, P. (2003). Calidad de los servicios. *Estudios Socio-Jurídicos*, 5(1), 19-32.
- Ostrom, E., Janssen, M., y Poteete, A. (2012). *Acción colectiva, bienes comunes y múltiples métodos en la práctica*. UNAM.
- Oszlak, O. (2006). Burocracia estatal: política y políticas públicas. *Revista de Reflexión y Análisis Político*, XI, 30-60.
- Pérez Aramburu, E. (2011). La administración pública en el estado moderno: Enfoques teóricos para el análisis de la administración pública. *FaHCE Universidad Nacional de la Plata*, 10-72.
- Prada Cadavid, Á. (2014). Una mirada a la legitimidad del estado desde la teoría política de Thomas Hobbes. *Revista de Estudiantes de Ciencia Política Universidad de Antioquia*, 52-62.
- Petrella, C. (2007). Aportes para la comprensión del modelo burocrático. *Revista Electrónica de la Facultad de Ciencias Empresariales Universidad Católica del Uruguay*, 20-46.
- Rúa Delgado, C. (2013). La legitimidad en el ejercicio del poder político en el estado social de derecho: una revisión desde el caso colombiano. *Ius et Praxis*, 19(2), 85-122.
- Sahagún Padilla, M. (2005). Reseña de "El avance de la insignificancia" de Cornelius Castoriadis. *Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 25-90.
- Serna Gomez, H. (2008). *Gerencia Estratégica*. 3R Editores.
- Vazquez Burguete, J., Cuesta Valino, P., y Gutiérrez Rodríguez, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Revista Innovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 139-170.
- Zalazar, R. (2013). *Introducción a la Administración: Paradigmas en las Organizaciones*. Editorial Eumed.
- Zuñanic, L., & Iacoviello, M. (2010). La burocracia en América Latina. *Revista Centroamericana de Administración Pública*, 58-91.