



PROYECTO DE ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA VENTANILLA UNICA
DE ATENCION AL CIUDADANO EN LA CASA DE SANTANDER EN LA CIUDAD DE
BOGOTÀ D.C.

ESTUDIANTE: HECTOR FABIAN MANTILLA REMOLINA.

CODIGO 79.341.432

ASESORA: Dra. DIANA ESPERANZA OROZCO.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y ADISTANCIA UNAD

ESCUELA DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS

ESPECIALIZACION EN GESTIÒN PÙBLICA

BOGOTA

AGOSTO DE 2018

**PROYECTO DE ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA VENTANILLA 1
UNICA DE ATENCION AL CIUDADANO EN LA CASA DE SANTANDER EN LA
CIUDAD DE BOGOTÀ D.C.**

ESTUDIANTE: HECTOR FABIAN MANTILLA REMOLINA.

CODIGO 79.341.432

ASESORA: Dra. DIANA ESPERANZA OROZCO.

Modalidad Trabajo de Grado: Proyecto de Aplicado.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y ADISTANCIA UNAD

ESCUELA DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS

ESPECIALIZACION EN GESTIÒN PÙBLICA

BOGOTA

AGOSTO DE 2018

- A Dios creador del universo por mantenerme firme y con fortaleza para no decaer a pesar las adversidades presentadas durante este gran esfuerzo y dedicación que comprendió mi Especialización en Gestión Pública.
- A mis padres: Heriberto y Teresa, a mi Hijo Fabián Sebastián por su afecto y apoyo incondicional todo ha sido mucho más llevadero.
- A mi tutora, la profesora Diana Esperanza Orozco por su gran ayuda y colaboración en cada momento de consulta y soporte en este trabajo de investigación.
- A mi compañera de Vida Zulay Natalia Prieto, a mis Hermanos y a mis amigos, especialmente a Miguel Ángel Pinto H, Claudia López , Luz Stella y Elizabeth Rojas Durán, por Motivarme a continuar en mi proceso de profesionalización, por escucharme, aguantarme y animarme a seguir adelante, por estar ahí no sólo en los buenos momentos, por enseñarme y hacer que me divierta mientras descubría las alegrías y también los sinsabores de volver a estudiar e investigar. Gracias.
- A todos los miembros de la Gobernación de Santander, quienes colaboraron conmigo para la cristalización de este proyecto y con quienes he compartido durante los últimos años mis ilusiones, trabajo y esfuerzo.

Resumen

Actualmente las entidades se encuentran en búsqueda constante de retos que garanticen con efectividad el desempeño humano y laboral de sus funcionarios llevando de esta forma al éxito institucional; Dando cumplimiento a las normas gubernamentales donde se toma como punto de partida el marco legal aplicable al sistema de gestión documental, gobierno en línea y la ley general de archivos que permite un servicio activo, eficiente a los usuarios y a su vez que los funcionarios desarrollen sus actividades dentro del cumplimiento responsable de sus funciones con un proceso adecuado de control, apoyo y monitoreo motivantes donde las dimensiones comunicativas, tecnológicas y humanas se encuentran en constante enlace.

Dada la evolución en las tecnologías de información y comunicación se han generado transformaciones en los modelos tradicionales de trabajo, en la gestión de los recursos humanos y en la gestión documental. La implementación de la Ventanilla única de atención al usuario en la casa de Santander en la ciudad de Bogotá D.C. dará un cambio estructural y práctico que permite tomar decisiones acordes con la realidad particular y visión estratégica de la gobernación de Santander; constituyendo una medida de efectividad y calidad laboral incrementando la atención a la comunidad y calidad la productiva fomentando productividad y mejores servicios.

Atención al Ciudadano, Fortalecimiento Institucional, Gestión Pública Moderna, Servicio y Unión Regional.

Abstract:

Currently entities are currently entities are constantly seeking challenges that effectively guarantee the human and labor performance of its officials, thus leading to institutional success; Complying with government regulations where the legal framework applicable to the document management system, online government and the general archives law that allows an active, efficient service to users and in turn that officials develop their activities within the responsible fulfillment of their functions with an adequate process of motivating control, support and monitoring where the communicative, technological and human dimensions are in constant liaison.

Given the evolution in information and communication technologies, transformations have been generated in traditional work models, in the management of human resources and in document management. The implementation of the single window for customer service in the Santander house in the city of Bogotá D.C. it will give a structural and practical change that allows decisions to be taken according to the particular reality and strategic vision of the governance of Santander; constituting a measure of effectiveness and labor quality, increasing attention to the community and productive quality, promoting productivity and better services.

Keywords:

5

Citizen Services, Institutional Strengthening, Modern Public Management, Service and Regional Union.

Agradecimientos.....	2
Resumen.....	3
Palabras Claves.....	4
Abstract.....	4
Keywords.....	5
Lista de Figuras.....	7
Lista de Anexos.....	8
Introducción.....	9
1.- Planteamiento del Problema.....	10
2.- Justificación.....	12
3.- Objetivos.....	15
3.1.- Objetivo General.....	15
3.2.- Objetivos Específicos.....	15
4.- Marco Referencial.....	16
4.1.- Marco Teórico.....	16
4.2.- Marco Conceptual.....	18
4.2.1.- Relación entre la Administración Pública y el Ciudadano.....	18
4.3.- Marco Legal.....	20
4.4.- Marco Espacial.....	23
4.5.- Metodológico.....	24
4.5.1.- Tipo de Estudio.....	24
4.5.2.- La Encuesta	25
4.6.- Componentes del Modelo del Servicio al Ciudadano.....	25
5.- Resultados.....	27
5.1.- Ventanilla Hacia Adentro.....	28
5.2.- Ventanilla Hacia Afuera.....	28
Conclusiones.....	30
Recomendaciones.....	32
Bibliografía.....	34

Lista de Figuras.**Pág.**

Figura No 1: Pirámide las Necesidades de Maslow.....17

Figura No 2: Componente del modelo del Servicio al Ciudadano.....25

Lista de Anexos**Pág.**

Anexo No 1: Encuesta Aplicada a Santandereanos Residentes en la Ciudad de Bogotá. D.C.....	35
Anexo No 2: Análisis Cualitativo y Cuantitativo de la Encuesta Aplicada Santandereanos Residentes en la Ciudad de Bogotá. D.C.....	37
Anexo No 3: Resumen Analítico Especializado.....	42

Introducción.

El presente trabajo denominado proyecto aplicado que tiene como objetivo realizar el estudio para la implementación de la ventanilla única de atención al ciudadano para la casa de Santander en la ciudad de Bogotá D.C, por medio de la estrategia digital que permite la preservación de la memoria institucional en la Gobernación de Santander fortaleciendo los mecanismos de participación y control social en el servicio al ciudadano; es un trabajo practico que se desarrolla para determinar las necesidades que afrontan los santandereanos residentes en la capital colombiana, durante su desarrollo se aplica la metodología de Investigación aplicada, con la Investigación acción que se centra en generar cambios en una realidad estudiada dando énfasis en lo teórico para lograr unir la investigación con la práctica que se orienta a la toma de decisiones, tiene un carácter ideográfico cuyo objetivo es buscar solución a los problemas; valiéndose de metodologías cualitativas y cuantitativas. Este proyecto surge del estudio que se origina en la misma comunidad, con el fin que en la búsqueda de la solución se mejore el nivel del servicio de la Gobernación de Santander y el nivel y calidad de vida de las personas involucradas.

1.- Planteamiento del Problema.

La Casa Santander en Bogotá Fue adquirida en junio de 1989 siendo Gobernador de Santander Eduardo Camacho Barco. En Mayo de 1990 fue inaugurada siendo Gobernador de Santander Hernando Reyes Duarte, esta casa para el funcionamiento fue creada mediante la Ordenanza No.3 del 18 de marzo de 1915 donde se denominó inicialmente como Agencia Fiscal de Santander; a través del tiempo sufre varias modificaciones de diversa índole hasta llegar a lo que hoy conocemos como Casa Santander cuya misión es promover y divulgar la gestión de la administración departamental en la capital del país, que contribuya al mejoramiento de la imagen del departamento a nivel nacional, a través de una gestión transparente, eficaz, eficiente, articulada con la comunidad y demás entes institucionales, contando con un personal identificado y comprometido con la institución.

Dentro de las funciones está ser reconocida como modelo de gestión y promoción del departamento de Santander a nivel nacional, garantizando la participación ciudadana y la coordinación interinstitucional para el posicionamiento de la Casa de Santander a nivel nacional y el reconocimiento de la gestión de la administración departamental. Dentro de la proyección de la Casa Santander se tiene ser el enlace de los foráneos Santandereanos y ciudadanos en

general que requieran los servicios públicos administrativos de la Gobernación de Santander, 11 lamentablemente esto a la fecha no se ha podido dar toda vez que no existe una ventanilla de atención al ciudadano en las instalaciones de la Casa Santander para el campo de la participación ciudadana, en la actualidad no da cumplimiento a la normatividad del Conpes 3785.

Aunque dentro de los objetivos, misión y visión de la Casa Santander en Bogotá encontramos los lineamientos de básicos de atención al Ciudadano este servicio no se presta ya que no cuenta con la oficina especializada para la prestación y seguimiento del servicio, es por esto que los usuarios deben desplazarse hasta el Departamento de Santander para tramitar y gestionar la documentación requerida; generando inversión en tiempo y dinero.

En el cumplimiento al artículo 2 de la Constitución Nacional, a los lineamientos establecidos en la política de eficiencia administrativa del conpes3785 de 2013 se definió que el Ciudadano es el eje del quehacer de las instituciones y en este sentido, el Servicio al Ciudadano es transversal a todas las políticas públicas y a la normativa que regula los diferentes aspectos relacionados con el acceso real y efectivo a los servicios del Estado de las políticas nacionales de Gobierno en Línea, así como el cumplimiento de la normatividad de la ley general de archivos y gestión documental que permita participación activa de los ciudadanos hace evidente la necesidad de la implementación de la ventanilla única de atención al ciudadano en la Casa de Santander. D.C. que permita mejorar el servicio en costos y tiempos.

2.- Justificación.

El cliente en la administración pública es entendido como el usuario o ciudadano que requiere la prestación de un servicio, para esto el estado debe facilitar y garantizar el cumplimiento de sus necesidades.

La constitución política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del estado el servicio a la comunidad, para cumplir con este mandato constitucional las entidades de la Administración Pública a nivel Nacional, Departamental y local deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas y reclamos conocidas como PQR, sugerencias y denuncias, basándose en los principios de eficiencia, racionalidad, oportunidad, eficacia y transparencia garantizando los derechos de los ciudadanos.

El Conpes 3785 fija lineamientos en la política de eficiencia Administrativa al servicio del ciudadano para el desarrollo de la democratización de la gestión pública en su responsabilidad de fortalecer las capacidades de los servidores públicos de las entidades y organismos del Estado.

La Gobernación de Santander contempla como objetivo primordial mejorar la calidad de vida de los santandereanos fomentando la competitividad, fortaleciendo la ciencia y la tecnología,

y recuperando la credibilidad de los usuarios de los servicios regionales de la gobernación; 13
vitales para el desarrollo y la proyección del departamento.

Para lograr la satisfacción de atención al ciudadano, se han caracterizado una serie de funciones que están delimitadas para el logro del cumplimiento de las metas y objetivos del plan de desarrollo.

Muchos Santandereanos han emigrado a la Capital de la república en buscando mejorar la calidad de vida y proyección profesional, al encontrar en la capital una oficina adscrita a la gobernación de Santander se visita para gestionar el trámite de documentos llevándose la sorpresa que desde allí no se puede hacer nada porque no existe el servicio de Atención al ciudadano a pesar que ya está establecido por ley. La Administración Departamental requiere dentro de su proceso de modernización en el proceso de Gestión Documental y atención al ciudadano en la ciudad de Bogotá, necesita un mecanismo efectivo para atender las necesidades de los Santandereanos residentes en la Ciudad de capital y usuarios en general frente a los trámites y servicios que se prestan en la Gobernación de Santander en la ciudad de Bucaramanga.

Es importante brindar apoyo en la atención al ciudadano, desde todos los ámbitos, para dar cumplimiento a la directriz nacional en el favorecimientos y sostenibilidad del medio ambiente con el lema (Cero impresiones en Papel).

Al pensar en la implementación de la ventanilla única de usuarios en la casa Santander es importante validar las herramientas tecnológicas con las que cuenta para la prestación del servicio en forma eficiente en la ciudad de Bogotá, teniendo atención especial a qué necesidades tiene el perfil de atención en la Ventanilla única; Se debe partir de la premisa que “no es el perfil el que se adecua a la tecnología existente, sino que ésta se debe adecuar a un perfil determinado”.

En la actualidad la Casa de Santander de la Gobernación presta un servicio de embajada social (organización de eventos sociales y culturales) es un lugar de información a los visitantes. Los mecanismos para radicación de documentos para los Santandereanos residentes en la ciudad de Bogotá y de usuarios en general, en relación a solicitud documental de la gobernación de Santander son nulos, En la casa de Santander ubicada en la Ciudad de Bogotá D.C no existe un sistema de gestión que permita realizar la solicitud en línea, ni siquiera de forma manuela se puede hacer la solicitud, solo dan información a donde deben trasladarse los usuarios en la ciudad de Bucaramanga, sin que exista un proceso de seguimiento y control, por eso los usuarios deben desplazarse desde la capital Bogotana a la Ciudad de Bucaramanga a realizar el trámite en las respectivas oficinas en la gobernación de Santander, teniendo que hacer un gasto injustificado de tiempo y dinero, pues en muchas ocasiones no encuentran al funcionario responsable de dar respuesta a la solicitud requerida y el tiempo invertido es mucho mayor.

3.- Objetivos.

3.1.- Objetivo General:

Realizar el estudio para la implementación de la ventanilla única de atención al ciudadano y Gestión documental para la casa de Santander en la ciudad de Bogotá D.C, por medio de la estrategia digital que permite la preservación de la memoria institucional en la Gobernación de Santander fortaleciendo los mecanismos de participación y control social en el servicio al ciudadano.

3.2.- Objetivos Específicos:

1. Recopilar la información primaria de las diferentes colonias Santandereanas residentes en la ciudad de Bogotá acerca de la necesidad de implementar una ventanilla única de atención al ciudadano, en la casa de Santander en Bogotá .
2. Establecer los componentes del servicio al ciudadano con los que debe contar la Casa de Santander en Bogotá para la implementación de la ventanilla única.
3. Determinar los elementos de modelos de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos, de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia necesarios en la Casa de Santander en Bogotá.

4. Establecer los recursos espaciales, económicos, humanos y tecnológicos con los que cuenta la casa Santander para la implementación de la ventanilla única. 16

4.- Marco Referencial:

4.1.- **Marco Teóricos:** Las empresas, sean públicas o privadas, demuestran que la calidad en los servicios que se ofrecen son un factor principal para sobrevivir en el mercado. El Cliente es entendido como el ciudadano o usuario que demanda la prestación de un servicio para el cual el Estado debe garantizar el cumplimiento de sus necesidades desde lo más básico hasta el grado de Auto-realización por medio de servicios o productos específicos que los suministran los diferentes entes públicos creados para tal fin. Es importante mirar el contexto de servicio al cliente, analizando las necesidades que los seres humanos presentan a lo largo de la vida; desde el nacimiento de ahí en adelante se necesita tener una cantidad de bienes o servicios como salud, trabajo, educación, vivienda entre otros que son traducidos en aspectos indispensables para disponer de una vida digna; por lo anterior es notorio que al existir las necesidades se debe brindar un servicio que cumpla con el objetivo de compensarla.

En su teoría de la Motivación Humana (Maslow, 1943) propuso la jerarquía de las necesidades que identifica cinco categorías, asegurando que a medida que los individuos remedian las necesidades que parecen más importantes pasan a otro nivel.

La figura 1. Muestra la jerarquización de las necesidades por medio de una pirámide.

Por naturaleza el ser humano siempre busca la forma de satisfacer sus necesidades y es aquí ¹⁷ cuando aparece el concepto de servicio: El concepto de servicio proviene del latín *servitium*.

Figura 1. Pirámide de las necesidades.



Fuente: <https://blog.cognifit.com/es/piramide-de-maslow/>

El mismo hace referencia a la acción servir, sin embargo este concepto tiene múltiples acepciones desde la materia en que sea tratada. Los servicios, desde el punto de vista del mercadeo y la economía, son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible. Esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posea.

Solo con el paso de los años se logra un cambio en la cultura de las personas y el servicio se asume como parte inherente de la actividad que se desarrolla, se tomó mucho más tiempo para que se concibiera como la razón de ser de las organizaciones.

Ahora si se puede relacionar el concepto de servicio al cliente desde la Administración¹⁸ Pública con la satisfacción de las necesidades ya que es definida como el “Conjunto de actividades que desarrolla una entidad frente a una comunidad o una persona natural o jurídica para satisfacer necesidades como seguridad, servicios públicos, vivienda, expedición de documentos, salud, etc. Etc.” (Escuela de Administración Pública ESAP.)

Generalizando los términos de necesidades y satisfacción se hace importante definir el concepto de ciudadano en el contexto de la Administración Pública, entonces ciudadano “se refiere a la persona personas naturales que acceden a los servicios ofrecidos por la entidad, con el fin de satisfacer necesidades específicas dentro de ciertas condiciones” (Escuela de Administración Pública), por consiguiente se entiende al ciudadano con el mismo beneficiario, cliente, usuario o consumidor del que se habla en las empresas en el sector privado.

Para finalizar se habla de satisfacción del ciudadano que es el pilar fundamental de la gerencia del servicio, no solo en la administración Pública, también lo es en las empresas del sector privado o mixta que quieren la calidad de sus servicios que se trabaja para la implementación de una buena gestión del servicio al cliente; ya que se habla de la satisfacción entendiéndose como la Percepción del ciudadano sobre el grado en que se cumplan sus requisitos y expectativas, hablándose de la calidad total buscando lograr que la empresa satisfaga las necesidades y expectativas tanto de los clientes como de los empleados, por ende de la entidad también.

4.2.- Marco Conceptual.

4.2.1 Relación entre la Administración Pública y el ciudadano: En primer lugar debemos tener en cuenta que el objetivo principal de la Administración Pública es satisfacer las

necesidades de la población. Esta, está conformada por varias instituciones y organizaciones¹⁹ con el fin de administrar y gestionar de manera eficiente el Estado. Es por ello, que la administración pública se va a relacionar con los ciudadanos; la administración pública se relaciona con los ciudadanos de manera normativa, informal y formal.

- A. **MODO NORMATIVO:** Se refiere a las normas, reglamentos y directivas, esto quiere decir que todo acto y procedimiento en la administración pública siempre debe estar regulado, por ejemplo, cuando el órgano de control hace algunas acciones y señala donde está regulado los actos administrativos que están haciendo, es en esta circunstancia donde se aplica este modo de relacionarse con los ciudadanos de modo normativo.
- B. **MODO INFORMAL:** La administración pública no es que propicie la informalidad en los actos, si no que ésta se da a través de orientaciones y consultas, estas orientaciones y consultas son los administrados, personas y oficinas, por ejemplo, alguien puede preguntar qué tengo que hacer, entonces se orienta a la persona y se le da una breve explicación a esto se refiere orientar.
- C. **MODO FORMAL:** Se refiere a la producción de efectos jurídicos concretos a través del procedimiento administrativo. asimismo, se dice que existe un deber de la administración de tramitar los procedimientos administrativos, de oficio o a pedido de parte, con sujeción al ordenamiento jurídico y a la tutela del interés público.

La administración Pública ha generado cantidad de estrategias para la regulación y gestión de las relaciones de servicio al ciudadano comenzando por la caracterización de los usuarios que “ es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios que por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento con el fin de identificar las necesidades y

motivaciones de los mismos al acceder a un servicio” (Ministerio de Tecnologías de la información y de las comunicaciones, Gobierno en Línea 2011). 20

Como resultado de la caracterización de los usuarios se obtienen segmentos de usuarios que le indican a las entidades:

- Elementos que les permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- Determinar necesidades de sus usuarios.
- Enfocar los servicios ofrecidos.
- Implementar acciones que permitan el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener en la entidad.
- Ajustar servicios existentes.

El usuario o ciudadano de hoy día tiene una relación directa con la Administración Pública gracias a las diversas estrategias de participación ciudadana.

4.3.-Marco Legal: Existen recursos legales que brindan protección al ciudadano enmarcados en la constitución nacional como lo son La acción de tutela, el derecho de petición, la acción popular, la acción de cumplimiento, la queja, el reclamo; además existen entes encargados de brindar protección al usuarios como lo son la Procuraduría General de la Nación, Las Personerías, las Veedurías, la Defensoría del Pueblo y la Confederación Colombiana de Consumidores.

El Programa Nacional de Atención al ciudadano PNSC nace en el año 2007 que tiene como objetivo primordial dar respuesta a las necesidades de desarrollar el modelo de gestión de servicio al ciudadano que garantizará que los tramites y servicios que ofrecen las entidades de la

Administración Pública se brinden de forma oportuna y con calidad. (Departamento Nacional²¹ de Planeación 2014), en el marco de la renovación de la Administración Pública.

En un breve resumen enumerare la normatividad relacionada con el servicio al ciudadano:

- **Decreto 01 de 1.984:** Código contencioso Administrativo en donde se reglamentan las actuaciones administrativas que las personas pueden iniciar como las peticiones escritas o verbales, las solicitud de información general, el acceso sobre información especial y particular y donde se establece la obligatoriedad en dar respuesta oportuna dentro de los tiempos que aquí también se establecen.
- **Directiva Presidencial 07 de 1993** “Programa de racionalización y Simplificación de Trámites”
- **Directiva Presidencial 02 de 1994** “ Desarrollo de la Función de Control Interno de las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.
- **Decreto 2150 de 1995:** Por medio del cual se suprimen y reforman las regulaciones de procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 594 de 2000 Ley General de Archivo:** Tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, La presente ley comprende a la administración pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados por la presente ley.
- **Ley 872 de 2003:** Por la cual se crea el sistema de Gestión de Calidad de la rama Ejecutiva del poder Público y entidades prestadoras de Servicios., su Decreto 4110 de 2004 que reglamente esta Ley y la Circular No 06 de 2005 que implementa el sistema de Gestión de Calidad en las entidades del Estado obligadas por la Ley 872. Y la Norma Técnica de Calidad de Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

- **Documento CONPES 3292 DE 2004** “ Proyecto de racionalización y automatización de²² trámites”
- **Ley 962 de 2005;** “ Por medio del cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios Públicos”.
- Gobierno en Línea, a través de esta estrategia se da cumplimiento **al Decreto 1151 de 2008** que reglamenta y regulo lo pertinente a la estrategia Gobierno en Línea liderada por Min Tic y la ESAP.
- **Decreto 2623 de 2009:** por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Ley 734 de 2012:** Código Único Disciplinario: Encargado de Regular el comportamiento disciplinario de los servicios Públicos, establece su derechos, deberes y prohibiciones, imparte la Ley disciplinaria de todos los servicios públicos quienes son la imagen de las entidades para las cuales trabajan ante los ojos del resto de los ciudadanos.
- **Decreto 4199 de 2015:** Modelo Estándar de Control MECI, para lograr l mejoramiento institucional a partir del fortalecimiento del sistema de control interno orientando a las entidades hacia el cumplimiento de sus Objetivos Sociales.

Estas normas expedidas en los últimos años han tenido como fin simplificar, dinamizar y automatizar los trámites para brindar satisfacción a los ciudadanos dando una relación estrecha entre el estado y el usuario, la normatividad vigente encamina a que la gestión de las entidades públicas brinde la satisfacción del usuario de forma clara y transparente generando grado de confianza del usuario a la gestión de la Administración Pública.

4.4.- Marco espacial: Actualmente los mecanismos implementados para la radicación de los diferentes documentos a través de la Ventanilla Única y de Atención al Ciudadano se encuentra limitada para los habitantes del municipio de Bucaramanga y su Área Metropolitana, teniendo en cuenta esta limitante se ha decidido ampliar esta cobertura para aquellos Santandereanos radicados en la Capital de Colombia, con el fin de permitirles poder realizar cualquiera de estos trámites sin la necesidad de venir a las Instalaciones de la Gobernación o por intermedio de terceros.

Teniendo como base la experiencia exitosa de este proceso en la Administración Departamental y estando consignado como una meta en el plan de Desarrollo “Santander nos Une” se hace necesario replicar este modelo en las diferentes entidades territoriales en las Planificación Estratégica las cuales tiene jurisdicción el Departamento, igualmente es necesario continuar desarrollando estrategias que permitan dar aplicación a las políticas del nivel nacional en especial la Directiva Presidencial de aplicación de estrategias tendientes a la utilización de cero papel como también a las normas técnicas internacionales aplicadas a la gestión documental.

La Gobernación de Santander cuenta con una Amplia sede en la Capital Bogotana que actualmente se encuentra realizando ajustes en la prestación de sus servicios a la comunidad pues ha visto la necesidad de interactuar más con sus usuarios en la prestación de servicios y participación ciudadana, porque los residentes en la capital acuden a esta sede de la Gobernación de Santander pero la información que allí se les brinda es de poca utilidad en la realización y solución a inquietudes de servicios que requieren los usuarios, por este motivo deben trasladarse

hasta la ciudad de Bucaramanga para resolver los requerimientos y dar solución a temas relacionados a los ciudadanos.

24

4.5.- Marco Metodológico: La metodología para la realización del proyecto de Investigación aplicada cuyo principal objetivo se basa en resolver problemas prácticos, con un margen de generalización limitado, se desarrolla en Investigación acción para generar cambios en una realidad estudiada y da énfasis en lo teórico logrando unir la investigación con la práctica a través de la aplicación y orientadola a la toma de decisiones. No se centra en hacer aportes teóricos, más bien su objetivo es buscar soluciones a los problemas; La investigación acción forma parte de este tipo de investigación y se vale de algunas metodologías cualitativas generando pocos aportes al conocimiento científico desde un punto de vista teórico. Este proyecto. Surge del estudio de un problema que se origina en la misma comunidad, con el objeto de que en la búsqueda de la solución se mejore el nivel de vida de las personas involucradas.

En la realización y ejecución de la propuesta se ha tenido en cuenta desarrollar las actividades planeadas en cada una de las etapas, del proyecto tomando como referencia la normatividad expedida por la República de Colombia expedidas en la constitución del 91 la Ley y sus decretos reglamentarios, contemplando más los componentes humanos, técnicos, tecnológicos y físicos.

4.5.1.- El tipo de estudio: Necesariamente lleva una mezcla del análisis cualitativo y cuantitativo de la información primaria tomada de las diferentes colonias Santandereanas residentes en la ciudad de Bogotá, para esto se toman una muestra de 100 encuestas cerradas.

4.5.2.- La Encuesta: Aplicada directamente en la muestra vía internet que se seleccionaron los usuarios de la información suministrada por las diferentes colonias Santandereanas para el desarrollo del presente trabajo relacionado con el diagnóstico para la implementación de la ventanilla única de atención al usuario en la ciudad de Bogotá y tener un servicio de calidad entre los usuarios y la Gobernación de Santander.

4.6.- Componentes del Modelo del Servicio al Ciudadano:



Fig. No 2 Componentes del modelo del servicio al ciudadano.

El componente del servicio al Ciudadano expuesto tiene siete factores como lo son el ciudadano, la eficiencia, la efectividad, la colaboración, la información, el servicio compartido

y adecuación física y tecnológica que permite cumplir con el logro de los objetivos, para esto 26 se debe tener revisión y cumplimiento normativo, que brinda el paso a paso de la puesta en marcha de la ventanilla única de atención al ciudadano.

Es de vital importancia contar con la infraestructura física y adecuación tecnológica para que la institucionalidad cumpla con los parámetros establecidos por la ley en cuanto al manejo documental de la información tener planes de acción establecidos en la Ley.

La función Pública ha implementado un modelo de servicio al ciudadano y adopta estrategia para su continua mejora, agrupando de forma integral los componentes que la integran e incluye los elementos de modelos de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos, de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera como lo indica la Fig. No. 2:

1. Recepción y radicación de documentos.
2. Clasificación de la Información.
3. Distribución, transformación Digital y Archivo Documental.
4. Mejoramiento infraestructura física y tecnológica.
5. Mejoramiento infraestructura física y tecnológica.
6. . Ingreso y Archivo de información. Seguridad informática.
7. Información Confiable y evaluación del servicio por el Usuario.

Haciendo referencia para el servicio de atención al Ciudadano el componente planteado está acorde a la Plataforma Digital Forest que el la Utilizada por la Gobernación de Santander y así dar cumplimiento a su gran Lema Santander Nos Une.

5.- Resultados.

Como se manifiesta en el capítulo anterior la metodología aplicada del universo de habitantes santandereanos residentes en la ciudad de Bogotá se toma una muestra de cien (100) personas para aplicarles una encuesta tipo cerrado que arroja el siguiente resultado:

La comunidad residente en la Capital Colombiana tiene conocimiento que la existencia de la Casa de la Santanderianidad, pero al igual manifiestan que cuando han acudido a ella no se puede realizar ningún trámite allí porque funciona es como lugar de paso de los Secretarios de despacho que ocasionalmente vienen cuando van a desarrollar trámites ante entidades de índole nacional referente a la gestión de proyectos, también expusieron que la casa Santander en la capital Bogotana sirve es como embajada cultural y social ya que se realizan eventos de este tipo como lo son exposiciones de artistas Santandereanos.

Se realizó una entrevista a la persona encargada de la Oficina de Atención al Usuario en la ciudad de Bucaramanga para indagar de los pormenores y servicios de la casa Santander a los residentes en la Ciudad de Bogotá donde el encargado manifestó que es de vital importancia tender lazos de conectividad entre los residentes en Bogotá y la Gobernación de Santander en Bucaramanga, en aras de prestar un servicio eficiente, eficaz y oportuno a los usuarios de esta forma se minimizan costos a los usuarios y se extienden los servicios de forma rápida y

oportuna, y que en la actualidad cualquier trámite de documentos tienen que trasladarse hasta 28 la capital Santandereana ya que no existen herramientas, ni mecanismos en la Casa Santander en Bogotá que permita prestar los servicios solicitados por los Usuarios, es por esta razón que se pensó en la adecuación de un lugar específico dentro de la casa de Santander par cumplimiento y la misión y visión de prestar servicios eficiente de calidad acorde a la normatividad vigente a la ciudadanía santandereana.

En la actualidad las herramientas tecnológicas permiten tener mejor y mayor comunicación entre los usuarios y los entes gubernamentales, en los últimos años el gobierno Nacional ha expedido normas que tienen como fin simplificar, dinamizar y automatizar los trámites para generar la satisfacción de los ciudadanos generando relación estrecha entre el estado y los usuarios.

El enfoque integral del Servicio al ciudadano emitida por la ESAP muestra los elementos que toda entidad de estado debe tener en cuenta en la gestión del servicio.

El componente del servicio al ciudadano requiere de un Plan que permita integrar los siguientes Componentes:

5.1.- **Ventanilla Hacia Adentro:** En él se deben integrar tres factores como lo son: Arreglos Institucionales, los Procesos - Procedimientos y los servidores Públicos.

5.2.- **Ventanilla Hacia afuera:** En este componente de deben integrar Cobertura, Cumplimiento y certidumbre,

Para la planeación del servicio se tiene en cuenta lo establecido en la NTCGP 1000:2004.

Por todo lo anterior y dado que dentro de las misión, visión, metas y recursos de la Administración Departamental de Santander está contemplado crear es espacio que permita tener conectividad entre los residentes en la ciudad Bogotá y los servicios de la Gobernación como ente del estado se ha planteado tener una oficina de enlace para dar respuesta a las necesidades y requerimiento de los usuarios residentes en Bogotá, partiendo de las buenas prácticas aplicables al servicio al ciudadano, requiriéndose un cambio de cultura del servicio al ciudadano.

Conclusiones:

- El Proyecto es un trabajo aplicado que busca brindar solución a los Santandereanos residentes en la ciudad de Bogotá, al implementar la ventanilla única de atención al ciudadano en la capital bogotana, estará beneficiando en costo y tiempo a los usuarios.

- En la actualidad las herramientas tecnológica brindan todos los elementos para que tener conectividad inmediata entre las diferentes entidades del Estado, igualmente la normatividad vigente quiere brindar una mejor calidad de los diversos servicios en la entidades públicas.

- La Casa Santander Ubicada en la Ciudad de Bogotá, cuenta con gran espacio el necesario para la adecuación de la oficina de Ventanilla única de Atención al Ciudadano, igualmente la Gobernación de Santander cuenta con los recursos financieros para el desarrollo de este Proyecto porque su el lema o Eslogan de la Administración gubernamental de es Santander nos une.

- Los componentes del modelo del Servicio al Ciudadano que se plantean en el desarrollo del Proyecto Aplicado van acorde a la Plataforma digital Forest que es la utilizada en la

Gobernación de Santander y permitirá desarrollo de trabajo en línea mejorando el servicio y beneficio de los Usuarios.

31

- El gobierno Nacional ha brindado toda la normatividad requerida para la puesta en marcha de la Política pública de Gobierno en Línea.
- Cuando se desarrolle la Ventanilla única de Atención al Ciudadano se mejorará la calidad del servicio que en la actualidad presta en la Casa Santander de Bogotá, ya que brindará a sus usuarios un enlace permanente con los entes administrativos de la Gobernación de Santander
- Es indiscutible que muchos ciudadanos no tienen buena percepción del servicio y la gestión de las entidades públicas en Colombia, aunque la administración pública se ha encargado de redireccionar sus estrategias en pro de una mayor cobertura, disponibilidad de canales de atención efectivos, sistemas de información confiable y servidores públicos cualificados para el desempeño de sus funciones

Recomendaciones.

1. Teniendo en cuenta que el Departamento de Santander cuenta desde hace más de medio siglo con un lugar donde se realizan actividades de sociales y culturales para la difusión de los servicios de la Gobernación de Santander y acorde a los resultados de la encuesta aplicada a cien personas de diferentes Colonias Santandereanas residentes en la ciudad de Bogotá es importante que se tenga el servicio de atención al Ciudadano, el gobierno Nacional ha fijado Política Públicas del servicio de atención al Usuario donde se busca beneficiar en primer lugar siempre a la comunidad, implementando el uso de las tecnologías para acortar distancias, mejorar servicios y economizar presupuestos.
2. Una vez realizada una visita de campo donde se recorrió las instalaciones de la Casa Santander en la ciudad de Bogotá D.C. y se evidencia que tiene espacios amplios donde adecuar la oficina de atención al Usuario, se solicita que el personal que esté a cargo de esta oficina cuente con una adecuada capacitación en la prestación del servicio de atención al Usuario y ojala sea un Santandereano residente en Bogotá.
3. Hoy por hoy, con la modernización de la gestión del servicio administración Pública el ciudadano tiene una relación más directa con la entidad, más interactiva de mayor

confiabilidad y participación, las estrategias de la normatividad legal cumplen parámetros para lograr la satisfacción y efectividad de la gestión de la entidad.

Bibliografía

- Colombia, P. d. (1982). *Decreto 3466*. Bogotá Colombia: Diario Oficial.
- Colombia, P. d. (2013). *Conpes 3875 Programa Nacional de Servicio al Ciudadano*. Bogotá: Gobierno de Colombia.
- Comunicaciones, M. d. (2011). *Gobierno en Línea. Guía para la caracterización de los usuarios de las entidades Públicas*. Bogotá- Colombia: Diario-Oficial.
- Concha, F. S. (2014). *Guía Para entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente*. Bogotá- Colombia.
- Constitución Política de Colombia Artículos 2, 7. y. (1.991). *Artículos 2, 78 y 365*. Bogotá: Presidencia de La Republica.
- ESAP, E. S. (2016). *Guía de Servicio al Ciudadano*. Bogotá- Colombia: ESAP – ESAP Escuela Superior de Administración Pública.
- Maslow, A. (1943). *Teoría de las Necesidades*. teoria-necesidades-humanas-abraham-maslow.htm.
- Planeación, D. N. (2013). *Informe Política eficiencia Administrativa al servicio del ciudadano*. Bogotá-Colombia: www.servicioalciudadano.gov.co.
- Pública, D. A. (2014). *Servicio al Ciudadano*. Bogotá: www.servicioalciudadano.gov.co.
- Pública, D. A. (2017). *Protocolo de Servicio al Ciudadano*. Bogotá: www.portalafp.gov.co.
- Republica, P. d. (2000). *Ley General de Archivos - Gestión Documental*. Bogotá: Diario Oficial.
- Santander, G. d. (2016). *Plan de desarrollo Santander Nos Une*. Bucaramanga- Santander.: <http://www.santander.gov.co>.

Anexo No. 1**ENCUESTA APLICADA A SANTANDEREANOS RESIDENTES EN BOGOTÀ.****D.C.****PROYECTO DE ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA VENTANILLA UNICA DE ATENCION AL CIUDADANO EN LA CASA DE SANTANDER EN LA CIUDAD DE BOGOTÀ D.C.**

Objetivo: Aplicar una encuesta a ciudadanos Santandereanos residentes en Bogotá que sirva en el diagnóstico para implementación de la ventanilla única de atención al Usuario y Gestión documental para la casa de la Santander en la ciudad de Bogotá D.C, por medio de la estrategia digital que permite la preservación de la memoria institucional en la Gobernación de Santander fortaleciendo los mecanismos de participación y control social en el servicio al ciudadano. Para la aplicación de este instrumento se ha contado con el apoyo de las diferentes colonias Santandereanas residentes en la capital Bogotana, por medio de la gobernación de Santander se logró que estas colonias aleatoriamente suministraran los contactos de 100 usuarios. Como estudiante de Especialización en Gestión Pública de la Universidad Nacional Abierta y A distancia UNAD, requiero de su valiosa colaboración en el desarrollo de la siguiente encuesta. Marcar con una **X** la respuesta que usted considere correcta.

1.- Lugar de Nacimiento:

- a) Cincuenta por ciento son Nacidos en Bucaramanga.
- b) Veinte por ciento nacidos en el área metropolitana.
- c) Treinta por ciento nacidos en provincias.

2.- Genero al que pertenece:

- a) Masculino: Cuarenta y cinco por ciento.
- b) Femenino: Cuarenta y Ocho Por ciento.
- c) Otro: Siete Por ciento.

3.- Grado de Escolaridad:

- a) Bachiller: Veinte por ciento por ciento.
- b) Tecnólogo: Diez por ciento.

- c) Profesional Universitario.: Cuarenta Por ciento
- d) Profesional Especializado: Treinta Por ciento.

4.- Tiene conocimiento de que la Gobernación de Santander tiene una Casa en Bogotá para el servicio de los residentes santandereanos en la Ciudad Capital Colombiana.

- a) No: Cero
- b) Si: Cien por ciento.

5.- Ha visitado en alguna época la Casa Santander en Bogotá D.C.?

- a) No: Diez por ciento
- b) Si: Noventa Por ciento.

6.- Ha realizado Tramites en la Casa Santander:

- a) No existe el servicio de Atención al Usuario para tramites: Ochenta Por ciento
- b) Solo he ido a eventos sociales y culturales: Veinte Por ciento.

7.- Le parece importante que existiera una ventanilla de Atención al Ciudadano en la casa de Santander?.

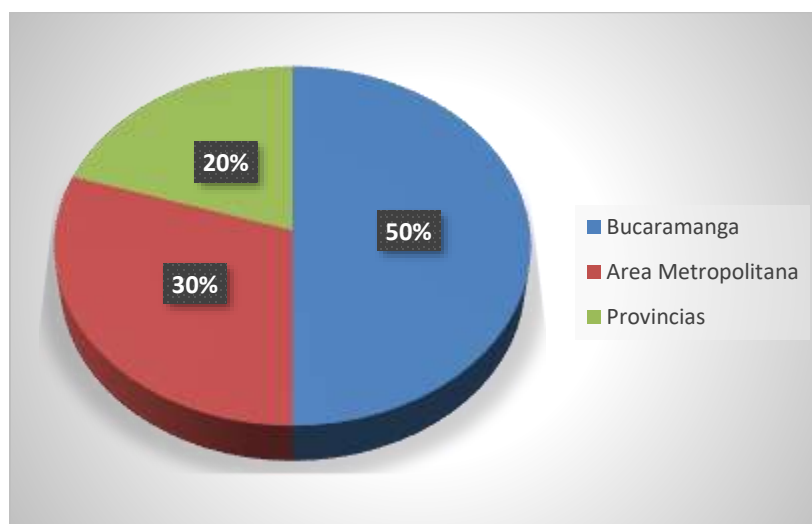
- a) SI: Cien Por ciento.
- b) No: Cero Por ciento.

Anexo No. 2

ANALISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO DE LA ENCUESTA APLICADA A SANTANDEREANOS RESIDENTES EN BOGOTÀ. D.C.

PROYECTO DE ESTUDIO PARA LA IMPLEMENTACION DE LA VENTANILLA UNICA DE ATENCION AL CIUDADANO EN LA CASA DE SANTANDER EN LA CIUDAD DE BOGOTÀ D.C.

1.- Lugar de Nacimiento:

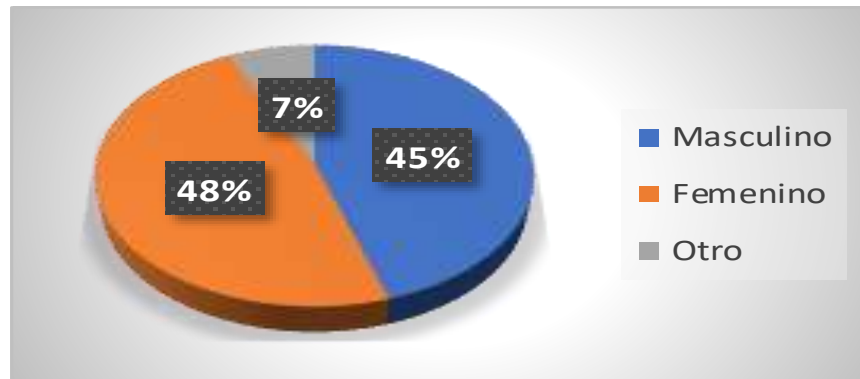


- Cincuenta por ciento son Nacidos en Bucaramanga.
- Veinte por ciento nacidos en el área metropolitana.
- Treinta por ciento nacidos en provincias.

El cien por ciento de los Usuarios a la que se les aplico la encuesta son Usuarios Santandereanos residentes en Bogotá de los cuales el Cincuenta por ciento son nacidos en la capital Bucaramanga, el veinte por ciento nacidos en el área metropolitana y solo el Treinta por ciento son de la Provincia.

2.- Genero al que pertenece:

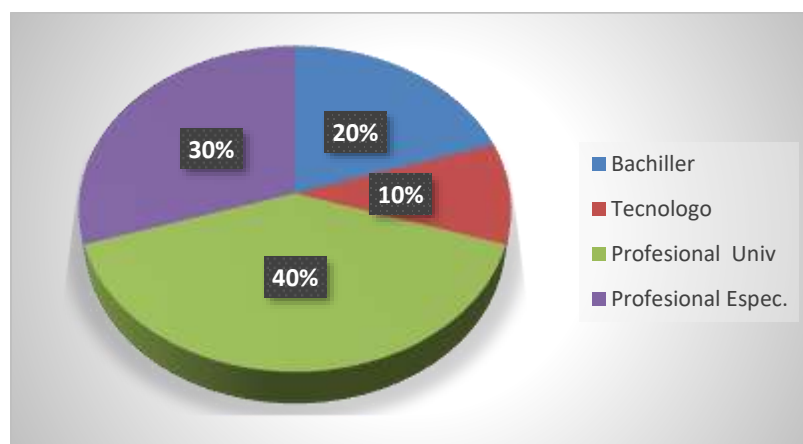
38



- a) Masculino: Cuarenta y cinco por ciento.
- b) Femenino: Cuarenta y Ocho Por ciento.
- c) Otro: Siete Por ciento.

El género predominante de Santandereanos pertenece a género femenino con un cuarenta y Ocho por ciento, en un segundo lugar está el género masculino con un cuarenta y cinco por ciento y un mínimo del siete por ciento pertenece a otro género.

3.- Grado de Escolaridad

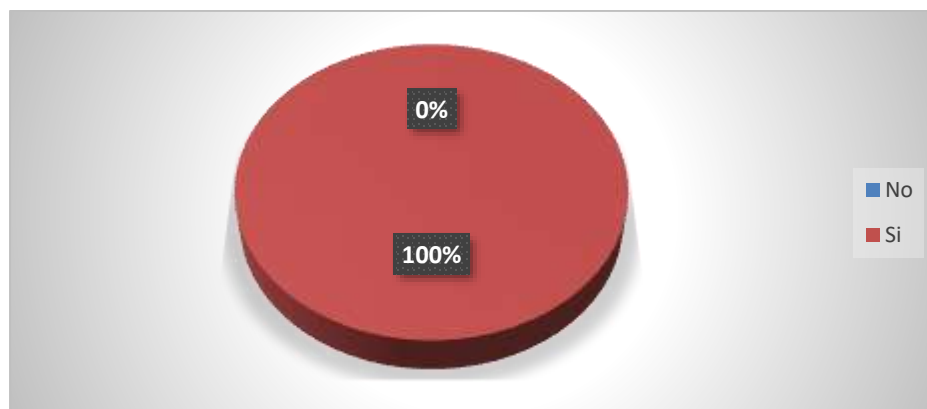


- a) Bachiller: Veinte por ciento por ciento.

- b) Tecnólogo: Diez por ciento.
- c) Profesional Universitario.: Cuarenta Por ciento
- d) Profesional Especializado: Treinta Por ciento.

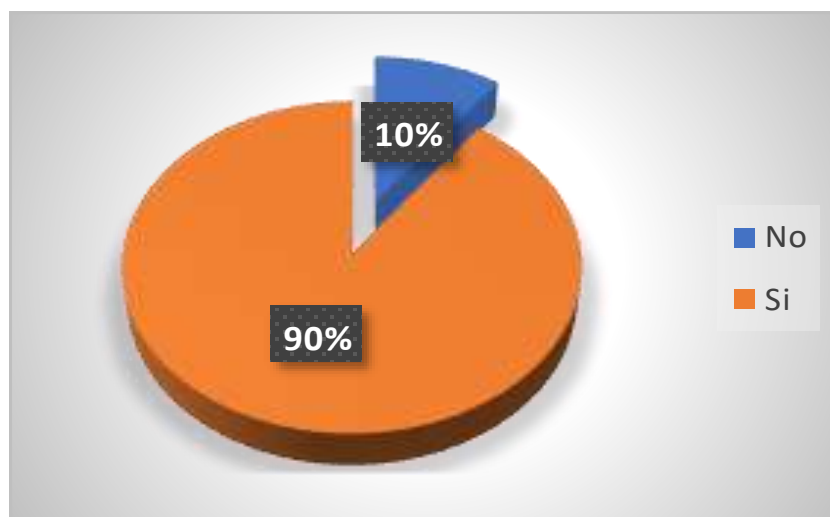
El grado de Escolaridad de los Santandereanos residentes en Bogotá cuentan con formación Profesional universitaria, en segundo lugar encontramos un treinta por ciento con formación profesional Especializado, con un veinte por ciento encontramos que los residentes cuentan con formación de bachiller y el diez por ciento cuentan con formación tecnológica. Eso hace deducir que quienes han emigrado a la capital Bogotana lo hacen con la aspiración de tener y contar con una mejor calidad de oportunidades para el desarrollo de sus vidas.

4.- Tiene conocimiento de que la Gobernación de Santander tiene una Casa en Bogotá para el servicio de los residentes santandereanos en la Ciudad Capital Colombiana.



- a) No: Cero
- b) Si: Cien por ciento.

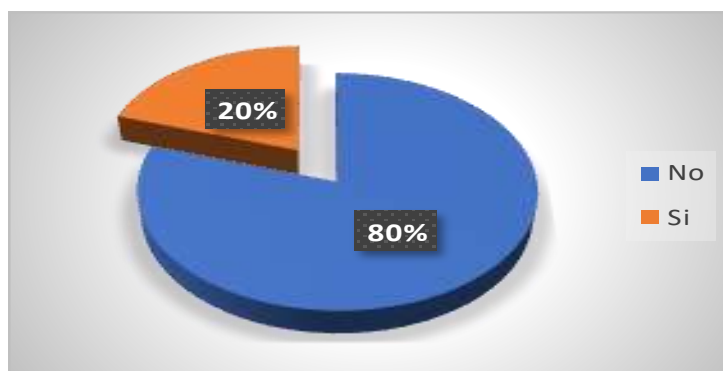
El cien por ciento de los Santandereanos residentes en Bogotá tienen conocimiento de la existencia de la casa Santander en Bogotá, y que se encuentra a sus servicios.

5.- Ha visitado en alguna época la Casa Santander en Bogotá D.C.?

a) No: Diez por ciento

b) Si: Noventa Por ciento.

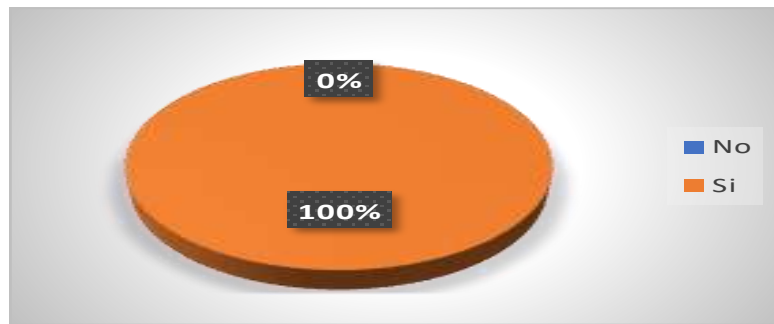
El noventa por ciento de los encuestados en algún momento han visitado las instalaciones de la Casa Santander en Bogotá, solo el Diez por ciento de los encuestados dice no haber visitado la Casa Santander en la capital de la República.

6.- Ha realizado Tramites en la Casa Santander en Bogotá. D.C.:

- a) No existe el servicio de Atención al Usuario para tramites: Ochenta Por ciento 41
- b) Solo he ido a eventos sociales y culturales: Veinte Por ciento.

La mayoría de encuestados en un Ochenta por ciento manifestaron que no existe el servicio de atención al Usuario para la realización de trámites en la casa de Santander en Bogotá y el Veinte por ciento de los usuarios manifestaron que han asistido a eventos sociales y culturales.

7.- Le parece importante que existiera una ventanilla de Atención al Ciudadano en la casa de Santander?.



- a) SI: Cien Por ciento.
- b) No: Cero Por ciento

El Cien por ciento de los Usuarios encuestados manifiestan que es importante que exista la ventanilla de atención al Ciudadano en la Casa Santander en la ciudad de Bogotá, ya que la tecnología une a las comunidades y reduce costos.

RESUMEN ANALITICO ESPECIALIZADO – RAE	
1.- Título	Proyecto de estudio para la implementación de la ventanilla única de atención al ciudadano en la casa de Santander en la ciudad de Bogotá D.C.
2.- Autor	MANTILLA REMOLINA, Héctor Fabián.
3.- Fuentes Bibliográficas	<p>Para la realización del presente estudio se ha tenido como referencia todo el Marco legal emanado por la ley Colombiana y las políticas Públicas para esto se toma como referencia:</p> <p>Colombia, P. d. (1982). <i>Decreto 3466</i>. Bogotá Colombia: Diario Oficial.</p> <p>Colombia, P. d. (2013). <i>Conpes 3875 Programa Nacional de Servicio al Ciudadano</i>. Bogotá: Gobierno de Colombia.</p> <p>Comunicaciones, M. d. (2011). <i>Gobierno en Línea. Guía para la caracterización de los usuarios de las entidades Públicas</i>. Bogotá- Colombia: Diario-Oficial.</p> <p>Concha, F. S. (2014). <i>Guía Para entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente</i>. Bogotá-Colombia.</p> <p>Constitución Política de Colombia Artículos 2, 7. y. (1.991). <i>Artículos 2, 78 y 365</i>. Bogotá: Presidencia de La Republica.</p> <p>ESAP, E. S. (2016). <i>Guía de Servicio al Ciudadano</i>. Bogotá- Colombia: ESAP – ESAP Escuela Superior de Administración Pública.</p> <p>Maslow, A. (1943). <i>Teoría de las Necesidades</i>. teoria-necesidades-humanas-abraham-maslow.htm..</p> <p>Planeacion, D. N. (2013). <i>Informe Política eficiencia Administrativa al servicio del ciudadano</i>. Bogotá-Colombia: www.servicioalciudadano.gov.co.</p> <p>Pública, D. A. (2014). <i>Servicio al Ciudadano</i>. Bogotá: www.servicioalciudadano.gov.co.</p> <p>Pública, D. A. (2017). <i>Protocolo de Servicio al Ciudadano</i>. Bogotá: www.portalafp.gov.co.</p> <p>Republica, P. d. (2000). <i>Ley General de Archivos - Gestión Documental</i>. Bogotá: Diario Oficial.</p> <p>Santander, G. d. (2016). <i>Plan de desarrollo Santander Nos Une</i>. Bucaramanga-Santander.: http://www.santander.gov.co.</p>
4.- Fecha:	Agosto 21 de 2018
5.- Resumen	En la actualidad las entidades se encuentran en búsqueda constante de retos que garanticen con efectividad el desempeño humano y laboral de sus funcionarios llevando de esta forma al éxito institucional; Dando cumplimiento a las normas gubernamentales donde se toma como punto de partida el marco legal aplicable al sistema de gestión documental, gobierno en línea y la ley general de archivos que permite un servicio activo, eficiente a los usuarios y a su vez que los funcionarios desarrollen sus actividades dentro del

	<p>cumplimiento responsable de sus funciones con un proceso adecuado de control, apoyo y monitoreo motivantes donde las dimensiones comunicativas, tecnológicas y humanas se encuentran en constante enlace.</p> <p>Dada la evolución en las tecnologías de información y comunicación se han generado transformaciones en los modelos tradicionales de trabajo, en la gestión de los recursos humanos y en la gestión documental. La implementación de la Ventanilla única de atención al Ciudadano en la casa de Santander en la ciudad de Bogotá D.C. dará un cambio estructural y práctico que permite tomar decisiones acordes con la realidad particular y visión estratégica de la gobernación de Santander; constituyendo una medida de efectividad y calidad laboral incrementando la atención a la comunidad y calidad la productiva fomentando productividad y mejores servicios.</p>
6.- Palabras Claves	Atención al Ciudadano, Fortalecimiento Institucional, Gestión Pública Moderna, Servicio y Unión Regional
7.- Contenidos	El contenido del Proyecto aplicado se desarrolla en base a la normatividad vigente en cuanto a las prácticas de servicio al cliente en entidades Públicas y privadas, los derechos que tienen los ciudadanos en los diferentes servicios que ofrece el Estado y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Desde la Presidencia de la República se fijan leyes, políticas y lineamientos que permiten cada día generar avances sustantivos en la modernización de la Administración Pública; En la que se desarrolla una arquitectura institucional que tiene en cuenta las capacidades técnicas, humanas, de infraestructura física y tecnológica para el logro de la equidad social, prestando el servicio con eficiencia, transparencia orientando sus acciones al destinatario principal de sus bienes y servicios: el Ciudadano.
8.- Descripción del Problema de Investigación	En la actualidad los mecanismos para radicación de documentos para los Santandereanos residentes en la ciudad de Bogotá y de usuarios en general, en relación a solicitud documental de la gobernación de Santander son nulos, En la casa de Santander ubicada en la Ciudad de Bogotá D.C; no existe un sistema de gestión que permita realizar la solicitud en línea, ni siquiera de forma manual se puede hacer la solicitud, solo dan información a donde deben trasladarse los usuarios en la ciudad de Bucaramanga, sin que exista un proceso de seguimiento y control, por eso los usuarios deben desplazarse desde la capital Bogotá a la Ciudad de Bucaramanga a realizar el trámite en las respectivas oficinas en la gobernación de Santander, teniendo que hacer un gasto injustificado de tiempo y dinero, pues en muchas ocasiones no encuentran al funcionario responsable de dar respuesta a la solicitud requerida, el tiempo invertido y los costos son mayores.
9.- Objetivo General	Realizar el estudio para la implementación de la ventanilla única de atención al ciudadano y Gestión documental para la casa de Santander en la ciudad de Bogotá D.C, por medio de la estrategia digital que permite la preservación de la memoria institucional en la Gobernación de Santander fortaleciendo los mecanismos de participación y control social en el servicio al ciudadano.

10.- Objetivos Específicos.	<ol style="list-style-type: none"> 5. Recopilar la información primaria de las diferentes colonias Santandereanas residentes en la ciudad de Bogotá acerca de la necesidad de implementar una ventanilla única de atención al ciudadano, en la casa de Santander en Bogotá . 6. Establecer los componentes del servicio al ciudadano con los que debe contar la Casa de Santander en Bogotá para la implementación de la ventanilla única. 7. Determinar los elementos de modelos de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos, de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia necesarios en la Casa de Santander en Bogotá. 8. Establecer los recursos espaciales, económicos, humanos y tecnológicos con los que cuenta la casa Santander para la implementación de la ventanilla única.
11.- Metodología.	<p>La metodología para la realización del proyecto de Investigación es aplicada cuyo principal objetivo es resolver problemas prácticos, con un margen de generalización limitado, se desarrolla en Investigación acción que generar cambios en una realidad estudiada haciendo énfasis en lo teórico para lograr unir la investigación con la práctica orientando en la toma de decisiones.</p> <p>La investigación acción forma parte de este tipo de investigación y se vale de metodologías cualitativas y cuantitativas. Este proyecto. Surge del estudio de un problema que se origina en la misma comunidad, con el objetivo que en la búsqueda de la solución se mejore el nivel de vida de las personas involucradas. El tipo de estudio necesariamente lleva una mezcla del análisis cualitativo y cuantitativo de la información primaria tomada de las diferentes colonias Santandereanas residentes en la ciudad de Bogotá, para esto se toman una muestra de 100 encuestas cerradas.</p>
12.- Principales Referentes Teóricos y conceptuales.	<p>Desde años atrás se ha creado y desarrollado la normatividad para el cumplimiento de los Objetivos del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como la ha sido el Modelo Estándar de Control Interno MECI, ley 962 de 2015, <i>Conpes 3875</i> Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, estableciendo lineamientos generales y el alcance de Políticas Públicas de Servicio al ciudadano, evidenciando el cambio sustancial que han tenido las entidades Públicas en sus diversos niveles institucionales, regionales, municipales y comunitarios. Como punto de partida se tiene en cuenta teoría de la Motivación Humana de (Maslow, 1943) quien propuso la jerarquía de las necesidades que identifica cinco categorías, asegurando que a medida que los individuos remedian las necesidades que parecen más importantes pasan a otro nivel. Por naturaleza el ser humano siempre busca la forma de satisfacer sus necesidades y es aquí cuando aparece el concepto de servicio.</p>
13.- Resultados.	<ul style="list-style-type: none"> – La comunidad residente en la Capital Colombiana tiene conocimiento que la existencia de la Casa de la Santandereanidad, pero al igual manifiestan que cuando han acudido a ella no se puede realizar ningún trámite allí porque funciona es como lugar de paso de los Secretarios de despacho

	<p>que ocasionalmente vienen cuando van a desarrollar trámites ante entidades de índole nacional referente a la gestión de proyectos, también expusieron que la casa Santander en la capital Bogotá sirve es como embajada cultural y social ya que se realizan eventos de este tipo como lo son exposiciones de artistas Santandereanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al realizar una entrevista a la persona encargada de la Oficina de Atención al Usuario en la ciudad de Bucaramanga para indagar de los pormenores y servicios de la casa Santander a los residentes en la Ciudad de Bogotá manifestó que es de vital importancia tender lazos de conectividad entre los residentes en Bogotá y la Gobernación de Santander en Bucaramanga, en aras de prestar un servicio eficiente, eficaz y oportuno a los usuarios de esta forma se minimizan costos a los usuarios y se extienden los servicios de forma rápida y oportuna, y que en la actualidad cualquier trámite de documentos tienen que trasladarse hasta la capital Santandereana ya que no existen herramientas, ni mecanismos en la Casa Santander en Bogotá que permita prestar los servicios solicitados por los Usuarios, es por esta razón que se pensó en la adecuación de un lugar específico dentro de la casa de Santander para cumplimiento y la misión y visión de prestar servicios eficiente de calidad acorde a la normatividad vigente a la ciudadanía santandereana. - En la actualidad las herramientas tecnológicas permiten tener mejor y mayor comunicación entre los usuarios y los entes gubernamentales, en los últimos años el gobierno Nacional ha expedido normas que tienen como fin simplificar, dinamizar y automatizar los trámites para generar la satisfacción de los ciudadanos generando relación estrecha entre el estado y los usuarios. - El enfoque integral del Servicio al ciudadano emitida por la ESAP muestra los elementos que toda entidad de estado debe tener en cuenta en la gestión del servicio. - El componente del servicio al ciudadano requiere de un Plan que permita integrar los siguientes Componentes: Ventanilla Hacia Adentro y Ventanilla Hacia afuera. - Dado que dentro de las misión, visión, metas y recursos de la Administración Departamental de Santander está contemplado crear un espacio que permita tener conectividad entre los residentes en la ciudad Bogotá y los servicios de la Gobernación como ente del estado se ha planteado tener una oficina de enlace para dar respuesta a las necesidades y requerimiento de los usuarios residentes en Bogotá, partiendo de las buenas prácticas aplicables al servicio al ciudadano, requiriéndose un cambio de cultura del servicio al ciudadano.
14.- Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> - El Proyecto es un trabajo aplicado que busca brindar solución a los Santandereanos residentes en la ciudad de Bogotá, al implementar la

	<p>ventanilla única de atención al ciudadano en la capital bogotana, estará beneficiando en costo y tiempo a los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none">- En la actualidad las herramientas tecnológica brindan todos los elementos para que tener conectividad inmediata entre las diferentes entidades del Estado, igualmente la normatividad vigente quiere brindar una mejor calidad de los diversos servicios en la entidades públicas.- La Casa Santander Ubicada en la Ciudad de Bogotá, cuenta con gran espacio el necesario para la adecuación de la oficina de Ventanilla única de Atención al Ciudadano, igualmente la Gobernación de Santander cuenta con los recursos financieros para el desarrollo de este Proyecto porque su el lema o Eslogan de la Administración gubernamental de es Santander nos une.- Los componentes del modelo del Servicio al Ciudadano que se plantean en el desarrollo del Proyecto Aplicado van acorde a la Plataforma digital Forest que es la utilizada en la Gobernación de Santander y permitirá desarrollo de trabajo en línea mejorando el servicio y beneficio de los Usuarios.- El gobierno Nacional ha brindado toda la normatividad requerida para la puesta en marcha de la Política pública de Gobierno en Línea.- Cuando se desarrolle la Ventanilla única de Atención al Ciudadano se mejorar la calidad del servicio que en la actualidad presta en la Casa Santander de Bogotá, ya que brindara a sus usuarios un enlace permanente con los entes administrativos de la Gobernación de Santander.- Es indiscutible que muchos ciudadanos no tiene buena percepción del servicio y la gestión de las entidades públicas en Colombia, aunque la administración pública se ha encargado de redireccionar sus estrategias en pro de una mayor cobertura, disponibilidad de canales de atención efectivo, sistemas de información Confiable y servidores públicos cualificados para el desempeño de sus funciones.
--	---