



ESCUELA INTERNACIONAL DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GERENCIA ESTRATÉGICA

Trabajo de Grado
Maestría en Gerencia Estratégica

**Estrategias de Mejoramiento de Cultura Organizacional y de
Servicio en la Alcaldía de Ortega (Tolima).**

Johanna Lizeth Carrillo Monroy.

Trabajo de grado para obtener el título de Maestría en Gerencia Estratégica.

Director de Trabajo de Grado:
María Cristina González Saravia

Chía, junio de 2021

Tabla de Contenido

Resumen.....	7
Introducción.....	9
Justificación.....	11
Planteamiento del problema.....	15
Pregunta de investigación.....	18
Objetivos	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos.....	19
Marco conceptual.....	20
Cultura.....	20
Cultura Organizacional	21
Clima Organizacional.....	21
Servicio.....	23
Cultura de Servicio al cliente.....	25
Marco teórico – empírico.....	27
Modelo Integrado de Planeación (MIPG).....	27
Misión y Visión empresarial.....	28
Modelo Denison de Cultura Organizacional.....	30
Modelo de cultura organizacional desde la perspectiva de Edgar Schein (1988).....	34
Modelo de cultura organizacional de valores en competencia de Cameron y Quinn (1999)	35
La cultura organizacional basada en dimensiones según Hofstede (2004).....	36
Modelo de Calidad del Servicio.....	37
La cultura de servicio en la modernidad y cómo implementarlo en una organización.....	38
Casos de servicio al cliente exitosos a nivel nacional e internacional.....	40
Construcción de una cultura de calidad en el sector público.....	42
Metodología.....	46
Tipo de investigación.....	46
Diseño de la investigación	46
Fuente: Elaboración propia.....	48

Diseño de instrumentos de recolección de información.....	48
Diseño de la entrevista.	49
Diseño de la encuesta tipo Likert.....	50
Participantes.	51
Participantes en la aplicación de la entrevista.....	51
Participantes en la aplicación de la encuesta.	52
Procedimiento.....	52
Procedimiento de realización de la Entrevista (Método cualitativo):.....	52
Procedimiento de realización de la Encuesta tipo Likert (Método Cuantitativo).	53
Hallazgos.....	53
Hallazgos de la entrevista.	53
Hallazgos de la Encuesta.....	66
Sustentación de la diferencia entre los hallazgos de la entrevista y la encuesta.....	92
<i>Plan de formación y de intervención en cultura organizacional y de servicio a los trabajadores de la alcaldía de Ortega – Tolima.....</i>	95
Valores que construyen la atención al ciudadano a nivel regional.	95
Canales de atención destinados por la Alcaldía de Ortega para interactuar con los ciudadanos.	97
Protocolos estándar para la atención al ciudadano en todos los niveles.	99
Objetivo del plan.....	101
Población.	102
Alcance de la propuesta.....	102
Variable Implicación.....	102
Variable Consistencia.	105
Variable Adaptabilidad.....	108
Variable Misión.	110
Variable Servicio.	111
Resultados Esperados.....	114
Medición final de la satisfacción del usuario y cumplimiento de lo propuesto.	114
<i>Cronograma de actividades</i>	118
<i>Conclusiones.</i>	118
Implicaciones prácticas.....	121
Limitaciones de la investigación.	121
<i>Referencias bibliográficas</i>	122
<i>Anexos.....</i>	125

Lista de tablas

Tabla 1. Manifestaciones de inconformidad ciudadana con la atención prestada por parte de la Alcaldía de Ortega presentadas vía correo electrónico.....	17
Tabla 2. Manifestaciones de inconformidad ciudadana con la atención prestada por parte de la Alcaldía de Ortega presentadas vía Facebook.	18
Tabla 3. Proceso metodológico realizado.....	48
Tabla 4. Aspectos identificados en las entrevistas realizadas.....	61
Tabla 5 - Valores que construyen la atención al ciudadano según la Gobernación del Tolima.....	96
Tabla 6 - Líneas de atención al ciudadano de la Alcaldía de Ortega.....	98
Tabla 7 - Propuestas para el perfeccionamiento de la variable Implicación.	103
Tabla 8 - Propuesta para el perfeccionamiento de la variable consistencia.....	106
Tabla 9 - Propuesta para el perfeccionamiento de la variable Adaptabilidad	108
Tabla 10 - Propuesta para el perfeccionamiento de la variable Misión.....	110
Tabla 11 - Propuesta para el perfeccionamiento de la variable Servicio.....	112

Lista de gráficas

Gráfica 1 - Procesos de Gestión del MIPG.....	15
Gráfica 2 - Estructura triada del servicio.....	24
Gráfica 3 - Modelo Denison de Cultura Organizacional.....	32
Gráfica 4 - Gráfica de Cebolla sobre el Modelo de Cultura Organizacional de Schein.....	35
Gráfica 5 - Proceso de cambio de cultura de servicio de De la Ossa y Ghisays (2012).....	39
Gráfica 6 - Exposición breve de los aspectos identificados en el Modelo Denison de Cultura organizacional.	64
Gráfica 7 - Análisis de resultados Variable Implicación pregunta 1: En caso de presentarse un problema o duda, los miembros de la organización de manera voluntaria, encuentran la manera de resolverlo.....	67
Gráfica 8 - Análisis de resultados Variable Implicación pregunta 2: Los miembros de esta organización conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución.	68
Gráfica 9 - Análisis de resultados Variable Implicación pregunta 3: En caso de presentarse un problema o duda, los miembros de esta organización se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente.....	69
Gráfica 10 - Análisis de resultados Variable Implicación pregunta 4: Los miembros de esta organización consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado.	69
Gráfica 11 - Análisis de resultados Variable Implicación pregunta 5: Los miembros de la institución se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo.	71
Gráfica 12 - Análisis de resultados Variable Consistencia pregunta 1: Los miembros de la organización conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público.	72
Gráfica 13 - Análisis de resultados Variable Consistencia pregunta 2: En caso de existir diferencias con otros trabajadores de la organización los resuelven conciliadoramente.....	73

Gráfica 14 - Análisis de resultados Variable Consistencia pregunta 3: Los miembros de la organización se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la institución y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes.	74
Gráfica 15 - Análisis de resultados Variable Consistencia pregunta 4: En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los miembros de la organización acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.	75
Gráfica 16 - Análisis de resultados Variable Consistencia pregunta 5: Los miembros de la organización conocen los objetivos de la empresa y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.	76
Gráfica 17 - Análisis de resultados Variable Adaptabilidad pregunta 1: La organización está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.	77
Gráfica 18 - Análisis de resultados Variable Adaptabilidad pregunta 2: La organización reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.	78
Gráfica 19 - Análisis de resultados Variable Adaptabilidad pregunta 3: La organización conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.	79
Gráfica 20 - Análisis de resultados Variable Adaptabilidad pregunta 4: La organización realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.	80
Gráfica 21 - Análisis de resultados Variable Adaptabilidad pregunta 5: La organización trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.	81
Gráfica 22 - Análisis de resultados Variable Misión pregunta 1: Los miembros de la organización conocen el contenido de la Misión institucional.	82
Gráfica 23 - Análisis de resultados Variable Misión pregunta 2: Los miembros de la organización trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.	83
Gráfica 24 - Análisis de resultados Variable Misión pregunta 3: Los miembros de la organización conocen el contenido de la Visión Institucional.	83
Gráfica 25 - Análisis de resultados Variable Misión pregunta 4: Los miembros de la organización trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.	84
Gráfica 26 - Análisis de resultados Variable Misión pregunta 5: Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la organización a mediano plazo.	85
Gráfica 27 - Análisis de resultados Variable de Servicio pregunta 1: La institución ha evolucionado conforme a las necesidades del cliente y su satisfacción a través del tiempo.	86
Gráfica 28 - Análisis de resultados Variable de Servicio pregunta 2: Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.	87
Gráfica 29 - Análisis de resultados Variable de Servicio pregunta 3: Es factible cumplir eficientemente las exigencias de los usuarios.	88
Gráfica 30 - Análisis de resultados Variable de Servicio pregunta 4: Las interacciones con los clientes son respetuosas y exitosas.	88
Gráfica 31 - Análisis de resultados Variable de Servicio pregunta 5: Las expectativas de los clientes son alcanzadas en el servicio que brinda la institución.	89
Gráfica 32 - Gráfica integrada de tendencias promedio identificadas en las variables Denison y de servicio.	90
Gráfica 33 - Relación entre los hallazgos encontrados en la encuesta y la entrevista.	92
Gráfica 34 - Principios de la comunicación humana.	98

Lista de Imágenes.

Imagen 1 - Socialización del plan en la alcaldía.....	115
Imagen 2 - Socialización del plan en la alcaldía.....	116
Imagen 3 - Socialización virtual desde la perspectiva académica	117

RESUMEN.

Introducción: En el presente proyecto se realizó un estudio que tenía como propósito diseñar estrategias que permitan fortalecer la cultura organizacional y de servicio en la Alcaldía del municipio de Ortega en el departamento del Tolima, que sean compatibles con la Política del Talento Humano de Colombia, y mejoren la atención al ciudadano.

Método: Esto se llevó a cabo, por medio de una metodología mixta de investigación en la cual se realizaron dos mecanismos de recolección de información; el primero, una entrevista semiestructurada y el segundo, una encuesta tipo Likert; ambos aplicados a los funcionarios de la institución mencionada, discriminando su participación según el cargo en la organización.

Resultados: Gracias a esto, se concertó la inexistencia de un modelo funcional y coherente con las necesidades de los trabajadores de la alcaldía.

Discusión o conclusión: Finalmente, se propone la implementación de un plan de acción que lleve a la estructuración y evaluación de un Modelo de Cultura Organizacional y de Servicio inspirados en los postulados de Denison (1994).

Palabras Clave: Cultura, cultura organizacional, clima organizacional, servicio, cultura de servicio.

Abstract.

Introduction: In the present project, a study was carried out with the purpose of designing strategies which allow strengthening the organizational and service culture in the mayor's office of the municipality of Ortega in the department of Tolima, which are compatible with the human talent policy of Colombia, and improve the attention to the citizen.

Method: This was carried out through a mixed research methodology in which two information gathering mechanisms were carried out; the first, a semi-structured interview and the second, a Likert-type survey; both applied to the officials of the aforementioned institution, discriminating their participation according to the position in the organization.

Results: Thanks to this, the non-existence of a functional and coherent model with the needs of the mayoral workers was agreed.

Discussion or Conclusion: Finally, the implementation of an action plan is proposed that leads to the structuring and evaluation of a model of organizational and service culture inspired by the postulates of Denison (1994).

Keywords.

Culture, Organizational Culture, Organizational Climate, Service, Service Culture.

INTRODUCCIÓN.

De forma integral, se puede comprender que la cultura organizacional abarca la totalidad de los valores, presunciones, costumbres, hábitos, filosofía, clima laboral, lenguajes, rituales, códigos, reglamentos, manifestaciones, creencias, producciones, símbolos que se integran o asocian dentro de una empresa y cómo se perciben en la organización; gracias a ello, se propone una mejoría en el rendimiento tanto individual como colectivo conforme a la creación de una cultura empresarial, que trae consigo un conjunto de prácticas que favorecen los procesos de gestión que se construyen cotidianamente (Mena, 2019).

Por otro lado, la cultura de servicio, de manera reciente ha sido objeto de estudio por parte de las organizaciones ya que garantiza la fidelización de los clientes, adicionalmente, ha sido considerado un factor decisivo para competir en el mundo globalizado en las diferentes industrias (Daza, Daza, & Pérez, 2017); aplicado al sector público, se ha implementado para mejorar la atención al ciudadano en las diferentes instituciones y suplir plenamente sus necesidades.

No obstante, a pesar de que según lo planteado, lo idóneo sería que todas las instituciones públicas contaran con un modelo de cultura organizacional y de servicio plenamente instaurado y funcional, en la alcaldía de Ortega se ha comprendido que esto no ocurre; debido a ello, se han presentado un número elevado de Peticiones, Quejas y Reclamos por parte de la ciudadanía, que se refiere persistentemente a la atención brindada por los trabajadores que, en su servicio al usuario presentan diferentes fallas.

En el presente trabajo se realiza un estudio teórico de la conceptualización prudente respecto a la cultura organizacional y de servicio, para escoger un modelo que sea más factiblemente ajustable a las necesidades de la alcaldía de Ortega, posteriormente, por medio de

los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada y encuesta tipo Likert) se logra identificar cuáles elementos de la cultura necesitan ser intervenidos, y finalmente, se formula un plan de formación y de intervención en cultura organizacional y de servicio a los trabajadores de la alcaldía de Ortega, que busca finalmente, no solamente construir una cultura debidamente estructurada en la institución sino solucionar la problemática de alto número de Peticiones, Quejas y Reclamos por parte de la ciudadanía gracias al mejoramiento de la atención al usuario, esto usando como base los lineamientos del CONPES y de la Gobernación del departamento del Tolima respecto a las mencionadas prácticas.

JUSTIFICACIÓN.

Según la Universidad Nacional Autónoma de México (2017), la cultura organizacional guía las actividades diarias de los trabajadores sin supervisión constante, determina el conocimiento que estos tienen sobre la misión y los valores institucionales, estudia la motivación de éstos y cómo estas variables afectan el éxito de una institución o una oportuna atención al cliente, por lo tanto, es un aspecto ciertamente trascendente al momento de articular la estrategia institucional y perfección la prestación del servicio a los ciudadanos. El desarrollo de modelos de cultura organizacional favorece las entidades en el margen de su crecimiento, ya que las blindo ante la adversidad y les brinda autosuficiencia; adicionalmente, brinda favorabilidad y comodidad al trabajador, cuestión que con el pasar del tiempo se verá reflejada en su actitud hacia el trabajo y en la atención al cliente (Yan, Li, & Cheng, 2020).

Retomando lo enunciado, en Colombia, particularmente en el sector público, existe la Política de Gestión Estratégica del Talento Humano¹ (GETH), donde se considera, a grandes rasgos la cultura organizacional como un instrumento primigenio a tener en cuenta en el ámbito de la prestación del servicio. Anualmente, se debe realizar un diagnóstico de la cultura organizacional que debe servir como precedente a la planeación institucional del año a comenzar.

Particularmente, en la alcaldía del municipio de Ortega, en el departamento del Tolima, entre febrero y agosto del 2020, se han presentado 506 peticiones, quejas y reclamos, las cuales preocupan al nuevo alcalde, ya que estas suponen una carga económica, jurídica y administrativa. Con el fin de reducir estas cifras, este estudio se propone diseñar estrategias de mejoramiento de

¹<https://www.icfes.gov.co/documents/20143/1325907/Plan%20estrategico%20de%20talento%20humano%202019.pdf>

cultura organizacional inspiradas en los planteamientos de Denison et al (1994) que permita mejorar la atención al ciudadano y esté en línea con la Política de Talento Humano del país.

La Sala de Consulta y del servicio civil del Consejo de Estado, mediante la radicación 855 de 1996 trató de definir al Servidor Público en el margen del marco constitucional y legal que estructura el pronunciamiento, de este modo, indica;

Servidores públicos es un concepto genérico que emplea la Constitución Política para comprender a los miembros de las corporaciones públicas y a los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios; todos ellos están "al servicio del Estado y de la comunidad" y deben ejercer sus funciones "en la forma prevista en la Constitución, la ley y el reglamento (Consejo de Estado, 1996).

Adicionalmente, se esclarece el criterio planteado por el artículo 123 de la Constitucional indicando la posibilidad de inferirse quiénes podrían ostentar el título de servidor público, indicando que estos pueden ser i) los miembros de las corporaciones públicas, ii) los empleados públicos, iii) los trabajadores oficiales y iv) los particulares que desempeñan funciones públicas (López & Carrillo, 2020).

Por otro lado, la cultura organizacional es la base de un clima organizacional positivo que permite el progreso institucional. Además, determina la voluntariedad y la satisfacción de los trabajadores con su entorno de trabajo y de los ciudadanos con la atención que reciben. Las entidades estatales tienen como principio lograr el bienestar y la satisfacción de los ciudadanos a través de la respuesta y atención que brindan. Según Denison et al. (1994), la cultura organizacional implementada de forma correcta da como resultado una prestación del servicio eficiente e inclusive una contraprestación económica aún más rentable (M. E. Martínez, 2010). Esto se logra conectando la cultura organizacional con los indicadores de desempeño, que en el

caso del sector público radican en la satisfacción del ciudadano y el valor de lo público; esto se medirá finalmente conforme a los postulados de Denison de Cultura Organizacional y de Servicio.

Entre febrero y agosto del 2020, se presentaron 506 manifestaciones de peticiones, quejas y reclamos por parte de los ciudadanos del municipio de Ortega, expresando su inconformidad por los servicios prestados en la alcaldía. Esta cifra muestra el grave problema que existe en el cumplimiento de la función pública, la cual está centrada en la satisfacción de los usuarios con la atención que reciben de los servidores públicos. Adicionalmente, para el actual gobierno representa un exceso en la carga laboral de la vía administrativa y jurídica, que, en breve se representa en gastos financieros que podrían ser invertidos en otras necesidades del municipio.

El cumplimiento de las metas planteadas en el plan de gobierno presentado por el alcalde tiene su ápice en la rendición de cuentas donde deben señalarse los aspectos de progreso que se han presentado en el marco de su administración. Adicionalmente, en términos políticos para el alcalde es importante el reconocimiento de una buena administración por parte de sus electores y la ciudadanía en general y, poder demostrar que fueron superadas las problemáticas de atención al cliente y por lo tanto, las inconformidades de los ciudadanos.

El impacto estratégico del proyecto se ve enmarcado en que, de lograrse cumplido el objetivo de investigación, no solamente se podrá mejorar la atención al usuario por parte de los trabajadores de Ortega, tal y como se ha reflejado en los casos de ejemplo, sino que también se vería el cumplimiento del plan de gobierno de la alcaldía de Ortega y con ello, se vería beneficiado la totalidad del municipio.

Por lo tanto, el alcance de los objetivos propuestos es apropiado porque:

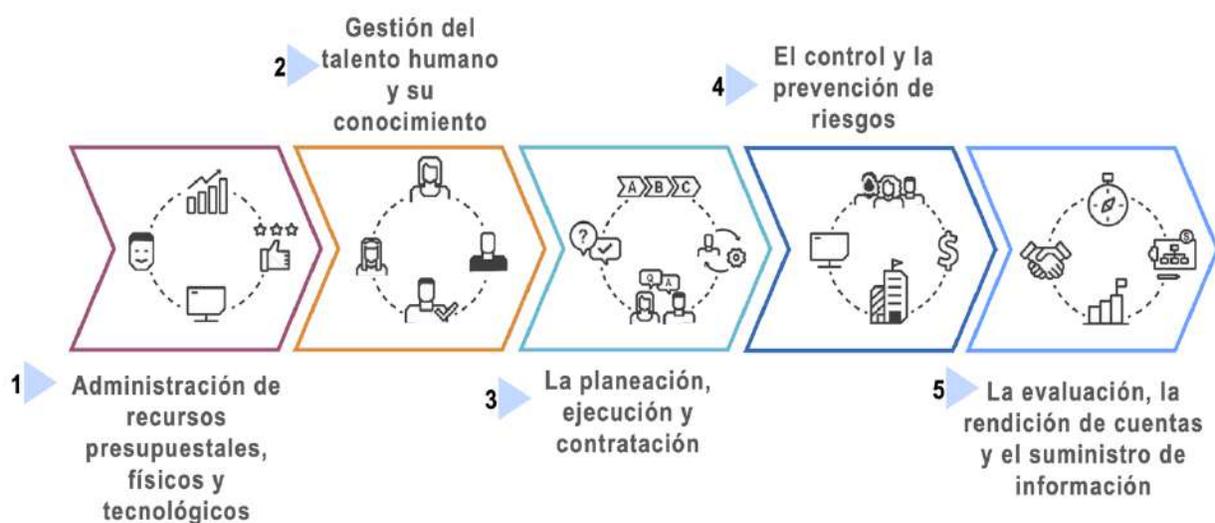
- A nivel del sector público, una de las metas de la Alcaldía es brindar una atención óptima al público y al momento de la rendición de cuentas mostrar un progreso significativo en la disminución de peticiones, quejas y reclamos.
- A nivel de gastos, es importante reducir la dirección de dineros a la resolución administrativa y jurídica de peticiones y tutelas presentadas por la ciudadanía y dirigirlos a otras necesidades que se presenten en el municipio.
- En la vía administrativa, evitar el exceso de carga institucional en tiempo que supone la resolución de las peticiones, quejas y reclamos; y poner a los trabajadores encargados de resolver estos pleitos y recopilar la información a realizar otras actividades propias de sus funciones es un aspecto fundamental para la actual administración.

Para poder alcanzar estas metas, se vislumbran como posibles retos el hecho de que, la conformación de un proceso cultural dentro de una organización depende de una preparación colectiva y una voluntad conjunta de superación y alcance de los objetivos planteados en la misión y la visión institucionales; es claro que, la creación de un criterio monolítico de un mismo objeto es variable dependiendo de la subjetividad de los individuos que hay dentro de la institución y de las necesidades que cada uno pueda vislumbrar; adicionalmente, debe existir un proceso de capacitación disciplinado y constante, para ello será necesario contar con recursos tanto financieros como institucionales que hasta el momento, no están disponibles para este tipo de actividades; adicionalmente, hay que considerar que, es necesario formar a los ciudadanos en el correcto trato y respeto a los funcionarios de la alcaldía.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En Colombia, el Departamento de Función Pública es el encargado de velar por el mejoramiento de la gestión de los servidores públicos y demás instituciones en el orden nacional; se encuentra conexo a la Rama Ejecutiva y tiene como misión el fortalecimiento del desempeño de los trabajadores al servicio del Estado (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2018). Este es el encargado de replicar el Modelo Integrado de Planeación - MIPG en los municipios y en los departamentos del país. Para ello se cumplen los procesos de gestión que se presentan a continuación en la Gráfica 1.

Gráfica 1 - Procesos de Gestión del MIPG



Fuente: (Función Pública, 2017).

La función pública en el país está centrada en el servicio a la población civil y debe ser ejecutada en el margen de la vocación y la voluntad de brindar prestaciones de óptima calidad a un público que debe encontrarse satisfecho (López y Carrillo, 2020). De esta manera, los servidores y las instituciones que brindan servicios a los ciudadanos deben tener dentro de su

misión colectiva el alcance de la satisfacción de los usuarios, tal y como lo plantea el modelo MIPG.

Congruentemente, la relación entre la existencia de cultura organizacional y desempeño empresarial marca la distinción entre la innovación y el éxito de una institución, así como el sentido de pertenencia de los trabajadores y su voluntariedad respecto a sus funciones (Hernández, Cújar, Ramos, & López, 2013). Según la Función Pública, anualmente se debe hacer un diagnóstico de la cultura organizacional (encuesta) de las entidades para poder determinar posibles acciones para mejorar la cultura de las instituciones y hacer más grata la experiencia general en el margen de la atención al público; así mismo, se ha establecido que las emociones humanas responden a estímulos psicológicos, el ambiente laboral y el clima institucional desde el punto de vista de la cultura organizacional influirá fuertemente en la comodidad de los empleados y con ello, en el desarrollo de sus actividades como trabajadores (Wang, Guchait, & Pasamehmetoglu, 2020).

En línea con esta disposición, el nuevo gobierno del municipio de Ortega², el cual inició el 1º de enero del año 2020, identificó un incremento significativo en el número de peticiones, quejas y reclamos sobre atención al usuario. Dado que para la Alcaldía la satisfacción de los ciudadanos es una de las metas dentro del plan de gobierno, esta se propuso mejorar los índices de satisfacción de los ciudadanos y reducir no solo los costos administrativos que implica la atención de estos temas, sino los gastos económicos y temporales relacionados con la resolución de derechos de petición y tutelas.

² Este municipio está ubicado en el departamento del Tolima, a 109 kilómetros de Ibagué, la ciudad capital. Limita territorialmente con los municipios de San Luis, Valle de San Juan, Rovira, Chaparral, Coyaima, Saldaña y San Antonio. Según datos del DANE (2015) este municipio tiene 45.524 habitantes distribuidos en 17 barrios localizados en el sector urbano, 124 veredas en el área rural, 31 caseríos, 21 resguardos indígenas y 32 cabildos (Gobernación del Tolima, 2016).

Para poder dar un control efectivo a las solicitudes, quejas y reclamos que realizan los ciudadanos, la Alcaldía de Ortega ha dispuesto tres medios de recepción información: el correo electrónico, la página web de Facebook y el buzón de sugerencias. Cabe anotar que debido a la pandemia del COVID-19, este último se encuentra actualmente inactivo. Los datos son recopilados por la Secretaría General y de Gobierno del municipio, la cual se encarga de procesarlos, analizarlos y darles solución.

De acuerdo con los datos recopilados, entre febrero y agosto de este año, se evidencia un incremento en el número de peticiones, quejas y reclamos, lo cual afecta la percepción de los ciudadanos acerca de la Alcaldía y genera costos innecesarios. Como se puede observar en la Tabla 1, de 269 correos electrónicos que han llegado, 51 son derechos de petición y 107 quejas de atención prestada en ventanillas. Cabe anotar que en ambos casos las quejas están asociadas a la deficiente prestación del servicio, lo cual se hubiera podido evitar con una buena atención a los usuarios por parte de los funcionarios de la Alcaldía.

Tabla 1. *Manifestaciones de inconformidad ciudadana con la atención prestada por parte de la Alcaldía de Ortega presentadas vía correo electrónico.*

Tipo de manifestación	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Derechos de Petición	15	20	21	24	20	25	26	151
Quejas de Atención	7	10	16	19	15	20	20	107
Tutelas	2	1	2	1	3	1	1	11
TOTAL	24	31	39	44	38	46	47	269

Fuente: Alcaldía del Municipio de Ortega, Secretaria General y de Gobierno (Agosto de 2020)

Igualmente, el número de quejas recibidas a través de Facebook se han duplicado (ver Tabla 2). En efecto, pasando de 60 a 130 en un periodo de 7 meses. En total, de las 738 manifestaciones de inconformidad realizadas entre febrero y agosto, 145 son quejas por parte de los usuarios y solo 92 son solicitudes de información. Al igual que en el caso anterior, estas quejas se hubieran podido evitar con una adecuada atención a los usuarios por parte de los funcionarios de la alcaldía.

Tabla 2. *Manifestaciones de inconformidad ciudadana con la atención prestada por parte de la Alcaldía de Ortega presentadas vía Facebook.*

Tipo de manifestación	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	TOTAL
Felicitaciones o Agradecimientos	40	60	66	77	89	79	90	501
Quejas	8	15	18	22	30	25	27	145
Solicitud de Información	12	16	17	11	11	12	13	92
TOTAL	60	91	101	110	130	116	130	738

Fuente: Alcaldía del Municipio de Ortega, Secretaria General y de Gobierno (Agosto de 2020)

Estas cifras muestran claramente una problemática para la nueva administración que se ha propuesto mejorar la prestación del servicio a los ciudadanos de Ortega. Por lo tanto, es pertinente en el marco de los modelos de cultura organizacional planear una intervención efectiva direccionada a mejorar la atención que brindan los trabajadores de la alcaldía centrada en elementos fijados hacia la gestión humana.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.

¿Cuáles son las estrategias más indicadas para fortalecer la cultura organizacional en la Alcaldía del municipio de Ortega en el departamento del Tolima, que sean compatibles con la Política del Talento Humano de Colombia, y mejoren la atención al ciudadano?

OBJETIVOS

Objetivo general

Diseñar estrategias que permitan fortalecer la cultura organizacional y de servicio en la Alcaldía del municipio de Ortega en el departamento del Tolima, que sean compatibles con la Política del Talento Humano de Colombia, y mejoren la atención al ciudadano.

Objetivos específicos

- Analizar la teoría respectiva correspondiente a los modelos de Cultura Organizacional y de Servicio que sean más posiblemente aplicables para la resolución de la problemática en la Alcaldía de Ortega.
- Realizar un diagnóstico de la cultura organizacional y de servicio y la atención al ciudadano en el municipio de Ortega.
- Diseñar estrategias con base en los principios del modelo de Denison de Cultura Organizacional (Denison et al, 1994), acordes a las condiciones del sector público, que permitan fortalecer la cultura organizacional y de servicio del municipio.

MARCO CONCEPTUAL.

Cultura.

La cultura históricamente ha sido un concepto que los doctrinantes han centralizado en analizar desde el punto de la antropología o la construcción de sociedades, ideas, valores y acciones conscientes e inconscientes; destacándose principalmente los efectos de la cultura sobre el comportamiento más no se centraron de manera inicial en el estudio de las organizaciones (Garay, 2009).

No obstante, con el pasar de los años, el fenómeno cultural ganó trascendencia en el campo de la dirección estratégica de las organizaciones, siendo este parte central de la construcción y estabilidad del núcleo central de una empresa, dando lugar a conocimientos, valores, habilidades y actitudes que rigen la toma de decisiones y que han revolucionado la organización empresarial; esto, gracias a que el ser humano puede ser estimulado a partir de la subjetividad y los símbolos que pueden influenciar directamente elementos como el sentido de pertenencia, factores que hablan de la apropiación de un concepto (O. García, 2007).

Posteriormente, el concepto de cultura comenzó a implementarse en diferentes áreas de las ciencias sociales, principalmente en la economía, la psicología, la sociología e inclusive, la administración, que dio lugar a involucrar ya finalmente el concepto de cultura en un ambiente corporativo, derivando en el conjunto de percepciones que constituye a la fecha lo que más recientemente se ha comprendido como clima organizacional (Gómez & Rodríguez, 2004). Conforme a esta evolución conceptual y aplicado enteramente al ámbito organizativo, se deriva en el tema de la cultura organizacional.

Cultura Organizacional

Conforme a lo anterior, la cultura organizacional es el conjunto de creencias de una institución que están implícitas, es decir, no están planteadas por escrito o en una normatividad y usualmente son representadas en forma de valores, creencias, conocimiento y pensamientos de los integrantes de la organización; estos pueden reflejarse en la conducta de los mismos visible (en su forma de vestir o actuar) e invisiblemente (supuestos y procesos de pensamiento) (Universidad Nacional Autónoma de México, 2017).

A pesar de que inicialmente el estudio de la cultura organizacional estaba principalmente ligada al ámbito de la psicología para valorar las formas de trabajo en el sector empresarial, hoy en día se desarrolla como un conjunto de significados compartidos y creencias en poder de una colectividad, es decir, se estudia de manera general y de forma ajena al ámbito laboral. Este concepto ha adquirido mucha trascendencia con el pasar de los años, ya que evidencia la forma de trabajo en colectividad y las conductas de los individuos en caso de confrontar situaciones adversas (Hernández et al., 2013).

Clima Organizacional.

Conforme a lo planteado en la cultura organizacional, se considera importante conceptualizar el clima organizacional, según Sandoval (2004), este se define, literalmente como;

El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación, recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos (p.84).

Adicionalmente, esta misma autora indica que el clima organizacional repercutirá en aspectos referidos a las características del medio ambiente de trabajo que perciben los

trabajadores, repercute directamente en el comportamiento que tienen los mismos en el ejercicio de sus funciones y así mismo, tiene incidencia directa en el desempeño *de la organización* (M. del C. Sandoval, 2004).

Un trabajador es un ser biopsicosocial. Por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no sólo de la vida sino también del trabajo. Pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio. Su percepción es también vital (J. Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo, 2009).

Dado que el trabajador es un ser biopsicosocial, este expresará su interacción con el entorno laboral, conforme a sus relaciones humanas, en búsqueda de la eficiencia los empresarios han promovido (igual, gracias a demanda de los trabajadores) la existencia de beneficios y prestaciones sociales que incrementarían la satisfacción del empleado y con ello, su rendimiento; naciendo conceptos como la calidad de vida laboral, profesionalizando el área de recursos humanos y las oficinas de trabajo social dentro de las empresas (Calderón, Murillo, & Torres, 2003).

Así mismo, siendo que las problemáticas que resulten nacientes de algo tan importante como el Capital Humano, tienen que ser solventadas de manera inmediata, la construcción de planes de manejo de inconvenientes en las relaciones laborales que tengan los trabajadores, garantizan la subsistencia de la empresa, el cumplimiento de las funciones laborales y la existencia de un buen entorno laboral; la salvedad de estos factores, promete el alcance de las metas propuestas institucionalmente.

En el sector público, es indispensable construir en el ámbito de recursos humanos en la Alcaldía de Ortega, una conformidad del trabajador con su lugar de trabajo centrada en el cumplimiento de condiciones laborales dignas con todos los implementos necesarios para el ejercicio de sus funciones, así como una interacción con los compañeros de trabajo y su área de

desempeño óptimas, de tal manera que, para el funcionario sea un placer acudir a las instalaciones a trabajar.

Servicio.

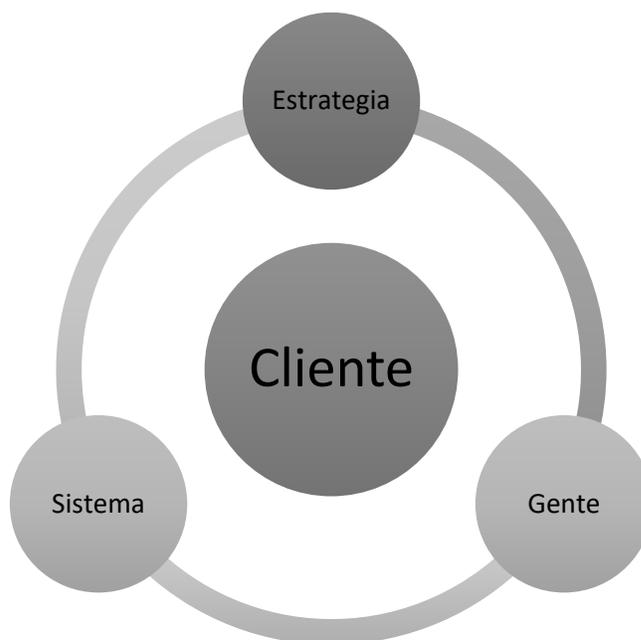
Partiendo de lo anterior, gracias a los preceptos de la globalización, ha sido necesario que las empresas aumenten sus niveles de competencia y se propongan a acrecentar el dinamismo y la práctica de los negocios; de esta manera, de manera más reciente el cliente ha tomado un papel predominante al momento de realizar actividades comerciales y ahora la satisfacción del mismo se ha convertido en eje central de la actividad empresarial, priorizando por la eficacia en la calidad del producto y en una prestación del servicio óptima en veras de suplir las necesidades del consumidor de forma integradora y sistémica (Alonso & Pilar, 2014).

Conforme a esta evolución, las organizaciones fueron centrando más sus esfuerzos en mantener una relación cercana con sus usuarios, extendiéndose este comportamiento a diversos sectores de la economía, principalmente aquellos que refieren a los servicios financieros que se centraron en fortalecer el servicio al cliente; esta conducta se extendió por todo el occidente e inclusive revolucionó las formas de publicidad, siendo ahora *marketing* responsable (Christopher, Payne, & Ballantyne, 1994).

Hoy en día, el servicio está centralizado en la atracción y fidelidad del usuario, gracias a esto se han diseñado maneras de comprender el servicio como una unidad, que actúa alrededor de las necesidades del usuario, siendo este mismo el corazón del modelo; la estrategia, la dedicación que dedica la institución para cumplir las intenciones del servicio; la gente, serán todos aquellos que saben, se entienden y se obligan con el servicio y finalmente, será el sistema, aquellas

herramientas físicas y técnicas que se dispongan para la prestación del servicio (Restrepo, Restrepo, & Estrada, 2006).

Gráfica 2 - *Estructura triada del servicio.*



Fuente: Restrepo, Restrepo y Estrada (2006).

Moccia (2016), expresa que los sentimientos y emociones de los trabajadores tienen fuerte influencia en su desempeño en el ámbito organizativo; adiciona que, estas no solamente transforman la voluntad de los individuos sino que inciden considerablemente en el actuar de las personas desde el punto de vista empresarial, en su trabajo; además, expresa que un entorno de trabajo que tenga influencia en la creación de pensamientos positivos para los trabajadores creará una conciencia colectiva de emociones optimistas que derivarán en cadenas de eventos, que a su vez darán pie a una organización más armoniosa, ordenada y eficiente. Este fenómeno denominado Capitalización o Amplificación del Impacto Positivo, se puede amplificar en el entorno laboral si las personas involucradas manejan una comunicación asertiva e inclusive es transmitida de unas personas a otras (Moccia, 2016).

Ha sido comprobado que el clima laboral fuertemente influenciado por la Cultura Organizacional tiene incidencia directa con la felicidad del trabajador (cliente interno) y por ende, en todo el núcleo de empleados de una institución; teniendo en cuenta la importancia enunciada de la felicidad, de manera más reciente la literatura ha relacionado la felicidad del trabajador con otros indicadores positivos como la creatividad laboral, menores tasas de conductas contraproducentes, perfeccionamiento de las actividades psicosociales de los empleados, sensibilidad a las oportunidades, confianza, cooperación y trabajo en equipo. Así mismo, se ha dictaminado que los empleados que son menos felices son más proclives a presentar conductas pesimistas que resultan desfavorables a la institución, por lo tanto, es teóricamente factible, tratar al trabajador como si fuera un “cliente” y al trabajo que este realiza como un producto (A. Rodríguez & Sanz, 2014).

Cultura de Servicio al cliente.

Colombia ha asumido compromisos regionales y mundiales para incluir las estrategias nacionales, la promoción de administraciones modernas, más eficientes, eficaces y transparentes, mediante el ofrecimiento en línea de información a los ciudadanos, mecanismos de control de gestión, participación, servicios, trámites y contratación estatal (CONPES, 2010).

Albrecht y Bradford a partir del año 1987 se concentraron, a lo largo de su carrera como investigadores y teóricos a estudiar la prestación del servicio y satisfacción del cliente desde la perspectiva empresarial; se aborda la temática de la asertividad en la organización y la interacción y comunicación humana para obtener resultados positivos, se plantea que el contexto de servicio y el ambiente genera un impacto en donde se vincularán las actitudes, aptitudes,

sentimientos, pensamientos y comportamiento, este escenario, conocido por los autores como Momento de la Verdad, estructura un marco de referencia en el cliente y un criterio respecto a la prestación del servicio en la empresa.

Desde la perspectiva del empleado, además de ser orientado sobre la estrategia de servicio, estos deben ser reconocidos por sus buenas aptitudes laborales, calificados de forma positiva al tener interacciones exitosas con los clientes, recompensados por su trabajo extraordinario; es decir, deben ser estimulados de forma positiva y favorable para al final, crear un escenario de favorabilidad y confianza donde sea el trabajador quién en su optimismo brinde un mejor servicio (Albrecht & Bradford, 1990).

Así mismo, se destaca la trascendencia del cliente interno, quienes tienen prioridad en la satisfacción de sus necesidades y expectativas, al respecto se enuncia que este se encuentra constituido por el capital humano (personas que laboran en la organización) y que será este quién, en su conformidad plazca las exigencias del ahora, cliente externo, normalmente representado como consumidor o usuario; este dejo de complacencia dentro de las instituciones se expresa de tres maneras diferentes, la primera, de la empresa hacia los colaboradores; la segunda, entre colegas o trabajadores y la tercera, entre las diferentes unidades (R. Martínez, 2016).

Dado que el servicio existe para ser consumido de manera inmediata, al momento de ser prestada, este requiere una conciencia plena de parte de quién lo presta, siendo que, la mala prestación del servicio al cliente, producen reacciones en cadena y generalizaciones que afectan directamente la perspectiva que tiene el consumidor de cómo funciona y a quiénes emplea una empresa (Espinal, 2012).

MARCO TEÓRICO – EMPÍRICO.

Modelo Integrado de Planeación (MIPG).

Es un conjunto de normativas que paulatinamente y de forma conjunta constituyen un modelo que a su vez estructura un estándar que hace permisible para las organizaciones públicas identificar los lineamientos que haya lugar a la gestión eficaz de los servicios para satisfacer el cliente, optimizando los recursos y en cumplimiento del ordenamiento jurídico y con ello un excelente servicio al ciudadano (Cortina, 2018).

La gestión pública orientada a resultados se basa en el fortalecimiento de dos aspectos fundamentales de la administración estatal: la gestión integral con participación ciudadana y la capacidad institucional de los organismos y entidades gubernamentales. Por gestión integral se entiende la articulación permanente de los procesos de planeación, acciones de gobierno y evaluación, con la cual la planeación deja de ser un proceso estático para convertirse en uno dinámico continuamente retroalimentado (Departamento Nacional de Planeación, 1997 p. 3-4) .

Queda claro que la Gestión Pública está orientada a responder a las necesidades sociales, ya que se atiende a las personas y con ello, a sus condiciones de vida; gracias a ello, es necesario que se implemente un modelo de gerencia social planeada para alcanzar metas de desarrollo institucional; esto debe implementarse, tanto en el sector público como privado,

En este contexto, los gobernadores, los alcaldes y los responsables directos de la prestación de los servicios sociales son los gerentes sociales por excelencia, ya que les corresponde la asignación y la ejecución de la gran mayoría de los recursos de la inversión social del Estado. Por ello, el énfasis en la gerencia social pública tendrá su centro de acción en lo local, dotando a los municipios de herramientas que les faciliten

la planeación, la coordinación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de los programas sociales que se desarrollan en su territorio (Departamento Nacional de Planeación, 1997).

Evidentemente, esto tiene relación directa con el problema de investigación, ya que el presente proyecto busca resolver una problemática de prestación de servicio en una institución pública que, gracias a un conjunto de problemáticas de cultura organizacional, no alcanza a brindar una asesoría de calidad que sea consistente tanto con las necesidades de los usuarios, que en este caso son la comunidad de Ortega, como de lo planteado en los lineamientos del CONPES, que hablan directamente de cooperación, coordinación y ejecución; aspectos que se encuentran igualmente implícitos en el Modelo Denison de Cultura Organizacional y, que conforme a los mecanismos de recolección de información usados, no se tienen en la alcaldía de este municipio.

Misión y Visión empresarial.

Conforme a lo anteriormente planteado por el Modelo Integrado de Planeación, para poder establecer metas estructuralmente definidas desde el punto de vista empresarial para adecuar una selección de estrategias direccionadas al perfeccionamiento del ambiente interno, externo y el éxito de la empresa, es necesario fijar las metas a alcanzar como institución expresadas en una Misión y una visión; Salazar (2009), aborda el tema explicando que, la gestión estratégica está encaminada a la toma de decisiones multifuncionales que permiten el alcance sistemático de los objetivos fijados, para ello, el direccionamiento estratégico formula herramientas para garantizar de manera más constante y menos deliberada aquello que la primera

establezca, en este caso, determinará los ejes centrales que construyen la cultura organizacional y cultura de servicio a través de la misión y la visión; definiéndose estos como:

- Misión: Identifica el sentido de la existencia de la empresa y toma conciencia de la organización misma, la autora (2009), enuncia 3 cuestiones fundamentales que deben resolverse al momento de estructurar la misión empresarial:
 - a. ¿A quién satisface?: Verificará el tipo de mercado en donde habita la empresa y los clientes que busca alcanzar, en este caso se habla de la alcaldía de Ortega y las necesidades de los ciudadanos del municipio que se acercan a las instalaciones.
 - b. ¿Qué satisface?: Estudia las necesidades de sus clientes, en este caso, refiriéndose a los ciudadanos de Ortega y buscaría resolver la problemática de un número elevado de Peticiones, Quejas y Reclamos en la institución.
 - c. ¿Cómo se satisface?: Destacando la particularidad de la empresa, en este caso, la alcaldía de Ortega, evalúa posibles productos y servicios a presar para suplir estas demandas; este estudio debe hacerse de manera distintiva, para la situación en concreto, se buscaría generar una cultura organizacional y de servicio en la institución, con la finalidad de resolver la problemática.
- Visión: La visión, de manera más precisa definirá las metas que tiene la empresa y las fijará para un determinado periodo de tiempo, estructurará el alcance de la misma y debe contener, además, la expresión de los valores institucionales, ámbito de acción, principios organizacionales y el posicionamiento en el mercado (M. Salazar, 2009).

Conforme a los postulados planteados en la misión y visión empresariales, se puede comenzar a construir debidamente una cultura dentro de la Alcaldía de Ortega.

Modelo Denison de Cultura Organizacional.

Para poder construir debidamente cultura dentro de la Alcaldía de Ortega, se ha tenido en cuenta el modelo propuesto por Denison et al. (1994), desarrollado a partir del estudio del desempeño y la cultura organizacionales en el ámbito laboral, propone que las variables *Implicación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión*, son determinantes al momento de direccionar las instituciones y sus metas. Así, de acuerdo con estos autores, la existencia de éstas puede afectar considerablemente el desempeño de los trabajadores. Cabe anotar que estas variables a su vez están constituidas por subcriterios que pueden medirse a través de un diagnóstico del clima organizacional. A continuación, se muestra cada una de variables con sus respectivos subcriterios, explicados desde la perspectiva de Contreras y Gómez (2018):

Implicación: Centrado principalmente en la capacidad de los integrantes de organizarse en pro del trabajo en equipo; se evidencia el compromiso de los miembros de la organización son su labor y a pesar de trabajar en función de una estructura institucional, se encuentran en capacidad de trabajar individualmente y en equipo y en gestionar decisiones relacionadas con el alcance de los objetivos de la empresa.

- Empoderamiento: Enfocado en el sentido de pertenencia que tienen los miembros de la institución con la misma, esto los lleva a construir una capacidad decisoria autónoma enfocada en los objetivos de la empresa y en el cumplimiento de su propio trabajo (p.62).
- Trabajo en equipo: Trabajo corporativo centrado en el cumplimiento de objetivos comunes, una estructura monolítica (p.62).

- Desarrollo de capacidades: El individuo invierte tiempo y voluntad con la intención de capacitarse continuamente y desarrollar competencias y habilidades que favorezcan su desempeño en el área de trabajo (p.62).

Consistencia: Destaca la uniformidad de la empresa, se recoge lo planteado en el trabajo en equipo y se relaciona con la integración de una estructura monolítica con una visión y estabilidad compartidos para crear resultados con una visión unilateral pero colectiva.

- Valores centrales: Conjunto de criterios éticos que generan uniformidad en el sentir colectivo dentro de la institución, crean sentido de identidad y de pertenencia (p.63).
- Acuerdo: En caso de presentarse diferencias en temas centrales, se gestionará y resolverá de forma dialéctica y conciliadora (p.63).
- Coordinación e integración: A pesar de existir diferentes estamentos dentro de una institución, estos pueden trabajar coordinada y conjuntamente (p.63).

Adaptabilidad: La empresa está en capacidad de recibir cambios y desde la experiencia, los experimentan dentro de la adaptabilidad sin sufrir traumatismos y contrario a esto, se ve progreso desde el punto de vista financiero, principalmente en el mercado.

- Orientación al cambio: La organización se adecúa fácilmente al entorno en que se encuentra, asimilando fácilmente modas y tendencias (p.63).
- Orientación al cliente: Se anticipa a las necesidades de cliente y se adapta a las demandas del mismo (p.63).

- Aprendizaje organizativo: *La organización recibe, interpreta y transforma señales del entorno en oportunidades que alienten la innovación, ganando conocimiento y desarrollando capacidades (p.63).*

Misión: Centrado en el criterio que tenga la institución sobre su propuesta y objetivos a futuro, se verá fijado en la creación de metas y estrategias para alcanzar los aspectos primarios fijados en la visión y visión institucionales.

- Dirección y propósitos estratégicos: Plantean el propósito de la organización y las diversas formas que se han planeado para lograrlo, así como el aporte de los trabajadores para el alcance de estos fines (p.63).
- Metas y objetivos: Fijan la dirección del trabajo de cada empleado de la organización (p.63).
- Visión: *Es la imagen de la empresa como desea ser reconocida en el futuro. Es la perspectiva común sobre los valores de las personas que componen la empresa, proporcionando guía y dirección (Contreras & Gómez, 2018).*

Uno de los hallazgos más importantes de estos autores es que aquellas organizaciones donde se hizo énfasis en los recursos humanos las tendencias financieras fueron superiores en el corto plazo con relación a aquellas que no se interesaron lo suficiente por el personal y su interacción. Detectándose así, una relación entre la cultura, el desempeño financiero, resultados de ventas, calidad del servicio y la satisfacción de los empleados (Denison & Neale, 1994).

Gráfica 3 - Modelo Denison de Cultura Organizacional



Elaboración propia, inspirado en Denison (1994).

Entendiéndose que, el modelo Denison busca intervenir en los ejes centrales constitutivos de una organización y velar por su mejoramiento desde la perspectiva desde las cuatro variables principales; cada una de los subcriterios enunciados se dirigen en elementos representativos de la parte organizacional y directiva de la institución (orientación al cambio, aprendizaje organizativo, dirección y propósitos estratégicos, metas y objetivos, visión, coordinación e integración), del crecimiento y capacitación del trabajador (empoderamiento, trabajo en equipo, desarrollo de capacidades, valores centrales y acuerdo) y del servicio al cliente (orientación al cliente).

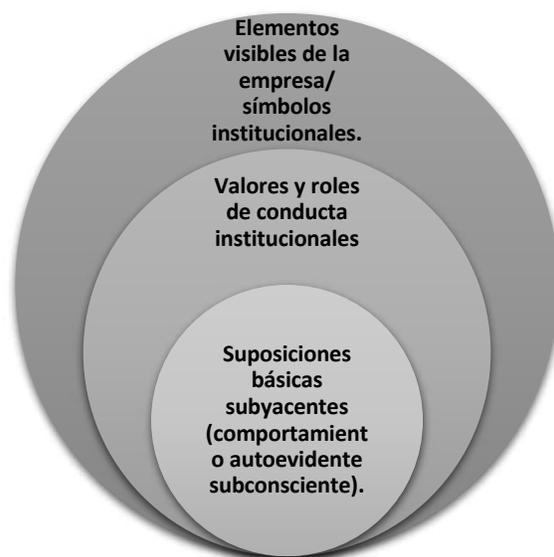
Denison comprende que para poder construir una atención al cliente idónea no es necesario solamente nutrir la orientación al mismo dentro de la organización, sino que es

necesario establecer organizativamente la institución y velar por la capacitación del cliente interno y su felicidad dentro del área de trabajo; es por la complejidad e integralidad de su propuesta de intervención que este fue elegido para resolver el problema planteado para el presente proyecto.

Modelo de cultura organizacional desde la perspectiva de Edgar Schein (1988)

Si bien el modelo propuesto por Denison ha sido el debidamente seleccionado para el desarrollo del proyecto, se encontró pertinente desarrollar teóricamente de manera breve otros modelos de cultura organizacional, en este caso, Schein (1988), introdujo la Teoría de presunciones y creencias, la cual afirma que la cultura organizacional se estructura a partir de niveles, tal y como se ve en la gráfica de cebolla (ver Gráfica 2). En las instituciones, serán los elementos que se encuentren en la parte superior de la cebolla aquellos más reemplazables y menos emblemáticos al momento de constituir cultura, contrario ocurre con los que están más en lo profundo de la gráfica, que serán los aspectos más relevantes y que más influencia tienen en la comunidad de la entidad (Schein, 1988).

Gráfica 4 - Gráfica de Cebolla sobre el Modelo de Cultura Organizacional de Schein.



Fuente: Schein (1998).

De acuerdo con este autor, este conjunto de presunciones y creencias constituyen la cultura en sí misma y con ello, las personas que coexisten al mismo tiempo que los acontecimientos, cimentan una vivencia común y determinan el rol y lugar que ocupan dentro de las organizaciones a las que se vinculen en el trasegar del tiempo.

Modelo de cultura organizacional de valores en competencia de Cameron y Quinn (1999)

Así mismo, este modelo, desarrollado por Cameron y Quinn (1999), a partir de la evaluación de las relaciones interpersonales de las personas pertenecientes a la institución, en particular del afecto, la cercanía, sensación familiar y el compartir; identifica cuatro diferentes tipos de cultura organizacional: de clan, adhocrática, jerárquica y de mercado; estas funcionan con la finalidad de brindar flexibilidad, estabilidad y control a la institución dependiendo del enfoque, que puede ser hacia la integración o hacia la diferenciación. Asimismo, afirma que las

organizaciones que tienen mejor interacción entre sus empleados tienen una marcada orientación hacia el crecimiento (Cameron & Quinn, 1999).

La cultura organizacional basada en dimensiones según Hofstede (2004)

Por otro lado, Hofstede (2004), estructuró su modelo basándose en la idea de la representación social visible en las naciones. Según este autor, los grupos se ven influenciados por los contextos en los que se desenvuelven, en especial en el ámbito social, económico y territorial, por lo cual esto afectará su comportamiento y su desarrollo en comunidad, llegando inclusive a determinar las creencias religiosas de los individuos, preferencias alimenticias y actitudes hacia la autoridad. Con base en esta premisa, el autor propuso cinco dimensiones que favorecen la comprensión de la cultura de una nación, a saber:

- **Distancia de poder.** También reconocida como *Desigual versus Igual*, esta dimensión reconoce que hay una distinción en la distribución del poder y se distribuye de manera desigual. Con base en esta premisa, este autor afirma que las personas aspiran a que la obtención del poder se realice de forma democrática y se estructure de forma jerárquica.
- **Individualismo o colectivismo.** Denominado *Solo versus en grupo*, esta dimensión estudia el desenvolvimiento de la persona en el margen de la individualidad o de la representación colecta al desempeñarse en grupo.
- **Masculinidad o feminidad.** Llamada *Rudo versus Tierno*, esta dimensión evalúa la referenciación histórica de la distinción entre lo masculino y femenino y los valores que a estos conciernen, determinándose como masculinos aquellos individuos que aspiran a tener poder, son ambiciosos, asertivos y materialistas y asignándose como femeninos aquellos valores que se enfoquen en las relaciones humanas.

- **Aversión a la incertidumbre.** Esta dimensión acepta que el futuro es impredecible, estudia la capacidad de los individuos de confrontar situaciones adversas, inexplicables, desconocidas e inclusive desprovistas; y evalúa la tolerancia al cambio.
- **Orientación a corto o largo plazo.** Esta dimensión evalúa la posibilidad de que la cultura vigente en una nación tenga posibilidad de preservarse en el trasegar del tiempo (Hofstede, 2004).

Modelo de Calidad del Servicio.

De la mano de la cultura organizacional va la calidad en la prestación del servicio al cliente, esta históricamente se ha diferenciado de la satisfacción del cliente con el servicio prestado, siendo este último una forma de medición del modelo de servicio, más no el modelo en sí mismo, que se constituye de actitudes a mediano y largo plazo que se ejercen de manera globalizada dentro de una institución para alcanzar un desempeño;

La forma en que los consumidores perciben la empresa es la imagen corporativa de la empresa. Es la percepción de la calidad técnica y funcional de los servicios que presta una organización y, por ende, tiene efecto sobre la percepción global del servicio (Colmenares & Saavedra, 2007).

El modelo de calidad del servicio nace como respuesta a la exigencia que realizan los clientes, quienes, gracias al proceso de globalización se fueron perfeccionando en sus criterios para seleccionar las instituciones y empresas a las cuales recurrir para adquirir sus servicios e invertir su dinero; siendo estos más conscientes y complejos al momento de evaluar factores como la relación de calidad y precio y la capacidad que tienen las empresas de brindar una atención diferenciada de las demás a sus demandantes.

La cultura de servicio en la modernidad y cómo implementarlo en una organización.

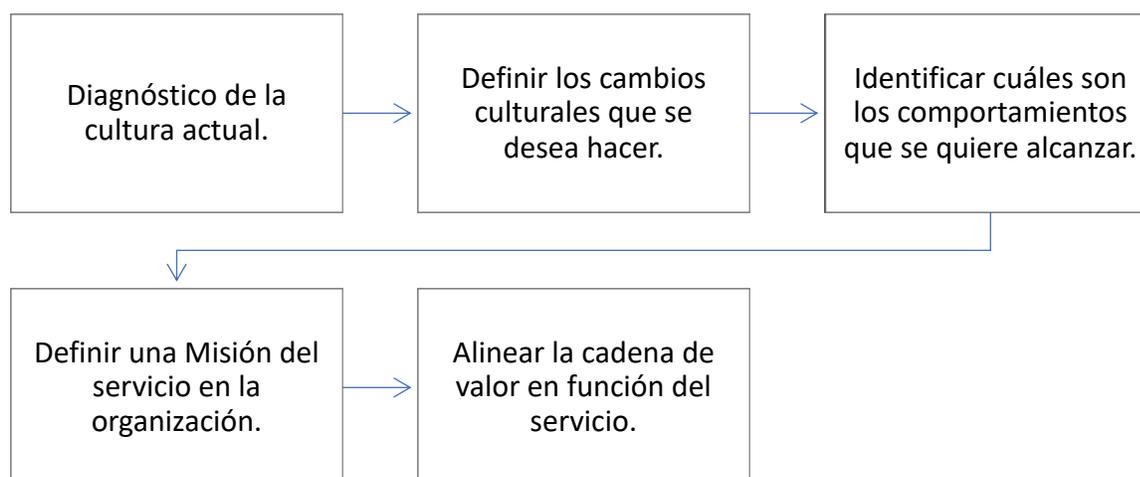
Conforme a lo anterior, para De la Ossa y Ghisays (2012), la cultura de servicio es una herramienta que interviene y compromete la totalidad de los estamentos de una organización, para construir un valor que destaque la institución a los ojos de los usuarios respecto a la competencia; siendo confrontado desde cero, desde la manera en que se piensa hasta cómo se comporta el trabajador frente al cliente, esto mediante unas pautas que direccionan los esfuerzos colectivos en dirección a el cumplimiento de objetivos generales de la organización.

Una de las herramientas más poderosas para generar una cultura de servicio al cliente, es la clara definición de la Misión del Servicio, más allá de la misión corporativa, de la de cada unidad de negocios y de cada área, siempre importantes. Esta misión del servicio debe integrarse al propio marco estratégico del negocio, es un gran faro que enfocará cada vez más a los negocios en función del cliente al decantarse desde los principios misionales corporativos de donde se deriva (De la Ossa & Ghisays, 2012 p.8).

Gracias a este aspecto, la creación de una cultura de servicio al cliente se vuelve una estrategia corporativa en donde se involucran los diferentes niveles de la organización, para ello, deberá comenzarse con un proceso diagnóstico que permita determinar hasta dónde y de qué manera la gerencia está en la necesidad de intervenir para el mejoramiento, posteriormente, se crea el conjunto de métodos para la satisfacción del cliente y finalmente, se alcanza la fidelización (De la Ossa & Ghisays, 2012).

No obstante, a pesar de expresar la implementación de la cultura de una forma genérica inicialmente, De la Ossa y Ghisays (2012), plantearon un procedimiento de implantación de la cultura de servicio más complejo y completo, de la siguiente manera:

Gráfica 5 - *Proceso de cambio de cultura de servicio de De la Ossa y Ghisays (2012)*



Fuente: Elaboración propia, inspirado en el producto de De la Ossa y Ghisays (2012).

Adicionalmente, Martínez (2013), hablan de la experiencia que construye la relación comercial y emocional de una organización con el cliente y menciona que, esta puede construirse mediante aromas, música, el nivel de volumen de la misma, la decoración del lugar, así como su ambiente e iluminación; enunciando que, serán estos estímulos los que construyan sensaciones que impactan en la realidad del cliente, en su placer y su bienestar. De igual modo, se habló de las fallas que pueden aparecer en una cultura del servicio que sea ineficaz o insostenible,

Lo que impide que esta cultura de servicio sea eficaz y sostenible radica en que el personal de contacto no se involucre para resolver situaciones conflictivas con los clientes y que le pueda agregar valor a la interacción cliente-organización, por lo que es importante que cada organización defina estrategias gerenciales que maximicen sus utilidades y un factor clave para el éxito o fracaso de la misma es la relación con el cliente, lo cual aumenta beneficios económicos y la calidad en el servicio, aumentando su potencial y alcanzando un alto nivel de fidelidad por parte del cliente (Martínez, 2013 p.12).

Casos de servicio al cliente exitosos a nivel nacional e internacional.

Desde el punto de vista de la función pública, anteriormente se han presentado casos exitosos respecto a la implementación de estrategias de optimización del servicio al cliente; en el ámbito internacional se puede vislumbrar el caso de la municipalidad provincial de San Martín – Tarapoto en Perú, donde se encontró que la satisfacción del trabajador es un aspecto que trasciende las fronteras personales y se sitúa en el éxito institucional, relacionándose aspectos como la contribución personal del trabajador respecto a su labor y su felicidad en el trabajo; posterior a la implementación de modelos de cultura organizacional y preparación en servicio al cliente, se vio una satisfacción del usuario superior alcanzando el 37,2% (J. Rodríguez & Arévalo, 2018).

Fue igualmente en Perú, en donde en la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, provincia de Trujillo, se implementó un modelo de cultura organizacional, enfocados en el estudio de los trabajadores y su identificación con su puesto de trabajo, verificando su sentido del orgullo con su institución basándose en su conformidad con la municipalidad y en el trato que reciben retroactivamente, cimentándose en recompensas, por el ofrecimiento de ideas o información valiosas para la organización; se consideró la relación de los trabajadores con sus superiores, la función de supervisión y el respeto mutuo con los compañeros, encontrándose que, conforme se acrecentaba la inconformidad de los trabajadores, estos era más susceptibles de incumplir las normatividades, no brindar ideas útiles, cambiar sus trabajos por otros de mejor remuneración; finalmente, se decidió brindar auditorías internas y externas para mejorar los estándares de calidad, realizar reuniones en las jefaturas para verificar los indicadores de gestión,

hacer capacitaciones centradas en las normas de trabajo y reglamento interno y realizar monitoreo a las acciones relacionadas al cumplimiento de metas inmediatas (Abad, 2014).

Desde el punto de vista global, se puede destacar el caso del Ayuntamiento de Madrid, que sin tener una problemática determinada en la prestación del servicio, con la intención de mejorar y perfeccionarse como institución, decidió fomentar el ejercicio de la gestión de ideas internas para dar lugar a una cultura de innovación, con ello, estimular a sus empleados, con la intención de generar iniciativas que dieran lugar al crecimiento de la organización; al final, se demostró que más de la mitad de los funcionarios públicos que trabajaban en esta institución decidían involucrarse en su formación y de forma empírica, participar en los procesos de superación organizacional (Campos, 2018).

Un caso semejante se pudo vislumbrar en el ámbito nacional en el departamento de Bolívar, donde se intervino la alcaldía del municipio de Arenal gracias a que se presentaban problemas igualmente de atención al cliente e inconformismo por parte de la ciudadanía; para ello nuevamente se implementaron modelos de cultura organizacional, se profundizó en aspectos relativos a la comunicación organizacional y se estudió el clima laboral al que estaban sometidos los servidores públicos que trabajaban en este recinto; finalmente, posterior a la formación de los trabajadores, se encontró una referencia de 80% de conformismo con el espacio de trabajo y sentido de pertenencia con la institución (Sierra & Pérez, 2019).

En el ámbito comercial, Velasco (2015) abordó la implementación de un modelo de cultura organizacional en la maquiladora de exportación ASR Industrial, que se encuentra en la parte industrial de Sonora, México; allí se hizo este estudio empíricamente ya que anticipadamente no se conocía ningún estudio semejante en esta región; para realizar el procedimiento se llamaron a 29 empleados, la mayoría de ellos de las áreas de producción, de diversos géneros que podían brindar y comentar su experiencia en sus formas de trabajo.

El elemento para recabar información que fue seleccionado para este estudio fue el cuestionario de Denison, estructurado por 60 ítems dividido en las cuatro dimensiones que constituyen el modelo planteado por este, este cuestionario fue implementado en todos los trabajadores anteriormente mencionados y posteriormente los resultados fueron procesados y analizados.

Finalmente, para concertar el estudio, definieron el perfil de cultura organizacional que ostentaban en el momento de la realización del método de recolección, la estrategia organizacional y fijaron un método de cultura organizacional que consideraron ideal y útil para las circunstancias que rodearon la maquila (Velasco, 2015).

Construcción de una cultura de calidad en el sector público.

En búsqueda de lo propuesto anteriormente, la globalización ha impactado seriamente en la construcción y comprensión de las formas de atención en el mundo entero, naciendo ahora la necesidad del Estado de cambiar y transformarse a medida que el contexto lo va exigiendo, esto se ha visto en la economía y en la forma de hacer negocios, pero también se adapta a la institucionalidad que, es de resaltar que el usuario que acude a las entidades públicas está en búsqueda igualmente de adquirir un producto o servicio, y está en toda su condición de exigir que estos sean de inmensa calidad (Eduarte, 1999).

Para ello, en los diferentes Estados, se ha determinado que por su compromiso con la sociedad, es necesario brindar servicios de atención integral a los diferentes miembros de la población y por lo tanto han debido fijarse anticipadamente normatividades de índole administrativo para fijar estándares de calidad direccionados a satisfacer las exigencias de los usuarios (Segredo, García, León, & Perdomo, 2016).

En este contexto la cultura organizacional, es la médula de la institución y está presente en todas las funciones y acciones que realizan sus miembros, además puede manifestarse a través de conductas significativas de los miembros de las organizaciones, las cuales facilitan el comportamiento en la misma. Además, sin duda alguna es considerada como un hecho social que engloba diversidades y las unifica, liga materialidad e inmaterialidad. Se presenta en cuatro tipologías: rupturas e identidades separadas, identidades en formación o en cambio, cultura enchapada e identidad por posición y comunidad de visión e identidad compartida. Y es al mismo tiempo, el resultado complejo de presiones externas, capacidades internas y de estas con factores aleatorios que como tal, no puede ser fácilmente previstos (Sevilla, 2014).

En el sector público, al hablarse de atención al cliente es necesario pensar en direccionamiento estratégico, planeando, principalmente, el ejercicio de aspectos relativos a la atención, quejas y reclamos, filas, horarios de atención, señalización y bienestar al ciudadano, aspectos que deben cuidarse desde la gestión misional y que deberán tenerse en cuenta al momento de hacer el diseño de la prestación de servicios al cliente para tener estándares de calidad óptimos y cumplimiento cabal de la normatividad vigente (Linares, 2014).

Puede constarse de forma prácticamente indiscutible que cualquier actuación pública o privada de mejora o de excelencia debe traer su causa en una evaluación integral del servicio al que dirijamos nuestra atención. La calidad del servicio estará determinada por el análisis comparado entre los resultados o entre los objetivos deseados por la organización pública prestadora de servicios, los que esperan los usuarios y aquellos realmente conseguidos. De forma más sencilla: verificar por medio de la práctica si la prestación del servicio se realiza correctamente (Nevado, 2003).

Por otro lado García (2016), habló sobre la metodología para generar una cultura de servicio, construida a partir de ocho (08) pasos que involucran la participación de los trabajadores en procesos de liderazgo y eventos, talleres, charlas y actividades que promuevan la buena comunicación y con ello, la fluidez de la información, así

- Determinación de las características que actualmente tiene la cultura de la organización y con ello, los medios que se utilizan para hacer reuniones, exploraciones, y otras interacciones con la totalidad del personal de la institución.
- Conocimiento de la perspectiva de los trabajadores, usuarios, proveedores respecto a su interacción en diferentes instancias o procesos.
- Realización de capacitaciones como clases y cursos que expresen la realidad de la organización y con ello, sus valores y principios, a los trabajadores de todas las áreas.
- Participación activa del personal en la creación de la Misión de Servicio.
- Control y evaluación del comportamiento de los trabajadores que brinden servicio al cliente.
- Instruir al personal respecto a las exigencias de calidad requeridas para sus funciones y con ello, la prestación del servicio.
- Respaldo a los trabajadores en las áreas de atención al cliente mediante la creación de consultores internos y externos.
- Usar los medios de comunicación organizacionales para que se fomente un tránsito de información óptima respecto al proceso de atención al usuario (A. García, 2016).

Recientemente, se ha analizado la cultura de servicio al cliente en Colombia de manera genérica, encontrando que, con relación a otras naciones del mundo, el cliente en el país suele tener actitudes de desconfianza con los trabajadores e inclusive con sus pares, siendo entonces, las actitudes de cordialidad más escasas y poco comunes, por ejemplo, no es usual que un usuario

deje voluntariamente propina a una persona que ha atendido sus necesidades, esto responde a la crisis económica y laboral que pasa la nación; adicionalmente, se encontraron falencias desde la administración de las organizaciones que no implementan una gerencia del servicio enfocada en la satisfacción de las necesidades del cliente, sino que se centran principalmente en la calidad de los productos (D. Sandoval, 2013).

Así mismo, en el departamento del Tolima se han diagnosticado falencias en la implementación de estrategias de cultura de servicio tanto en la micro como en la pequeña y mediana empresa; según se ha mencionado, una de las principales razones es porque los departamentos de servicio al cliente funcionan de manera reactiva, es decir, trabajan posterior a la aparición del problema con la intención de resolverlo, pero no construyen de forma anticipada y por crecimiento una cultura para evitar las problemáticas (Luna, 2014).

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Teniendo en cuenta que esta investigación se propone diseñar estrategias de mejoramiento de Cultura Organizacional para implementar en la Alcaldía del municipio de Ortega, con el fin de mejorar la atención al ciudadano, se desarrolló un estudio de tipo descriptivo. Estos estudios según Rodríguez y Valdeoriolla (2012), son más comúnmente usados en el ámbito educativo, ya que brindan técnicas ideales para describir la realidad, analizar relaciones (bastante prudente en el margen de la cultura organizacional), categorizar, simplificar y organizar variables que puedan tomarse como objeto de estudio; son usualmente usados en situaciones reales.

Diseño de la investigación

Conforme a la ampliación del mercado y las necesidades de cercanía con el usuario desde el punto de vista de la empresa y de las organizaciones, para construir una excelente cultura de servicio, se ha vuelto necesario e importante conocer y analizar los productos y procesos que ofrecen las organizaciones, evaluar la calidad de lo enunciado y planear nuevas maneras de trabajar, más adecuadas, acorde con los tiempos y las necesidades del cliente (W. Salazar & Cabrera, 2016).

Para poder hacer diagnóstico respecto a la implementación de modelos de cultura organizacional, se ha mencionado que deben revisarse los aspectos que constituyan los elementos formales del modelo, en el caso vigente, al tratarse del Modelo Denison, serán implicación, consistencia, adaptabilidad y misión; donde deberían verse los estudios empíricos que se hayan

realizado al respecto, la existencia del Estado del Arte y con ello, poder concretar una posible orientación a los *resultados* (Carrillo, 2016).

Parece ser que el interés por diagnosticar la cultura organizacional hasta hoy, ha obedecido más a la necesidad apremiante de las empresas por conocerse a sí mismas, autodefinirse o redefinirse, con el único fin de hacer frente con éxito a las demandas del medio en el que se encuentran inmersas. Este es el enfoque pragmático que ha visualizado a la cultura como el factor de incidencia para lograr cambios e impregnarlos de sentido, de un sentido que apunte a los objetivos de las empresas y sus aspiraciones de competitividad y desarrollo, dejando de lado el aspecto humano de los individuos que las conforman y la comprensión de la cultura en su nivel más profundo (Aguilar, 2006).

Para el desarrollo de esta investigación se usó una metodología de tipo mixto, la cual combina diferentes estrategias para los procesos de recolección y análisis de la información. De acuerdo con (D. Rodríguez & Valdeoriolla, 2012), este tipo de estudios permite seleccionar y eliminar los rasgos menos procedentes de otros métodos que de realizarse de manera aislada tendrían necesaria aplicación y que estos se retroalimenten entre sí.

Con respecto al tema cuantitativo, se diseñó y aplicó una encuesta a funcionarios de la alcaldía, con el fin de identificar el problema en la prestación del servicio y el clima organizacional. Para el análisis de los datos se usó estadística descriptiva. En cuanto a lo cualitativo, se hizo una entrevista semiestructurada, con el fin de diseñar estrategias de mejoramiento de cultura organizacional y verificar su funcionamiento.

Para lograr este objetivo, se propone a realizó un diagnóstico que permite la identificación de falencias en la cultura organizacional institucional, derivando en estrategias de mejoramiento

de cultura organizacional para mejorar la prestación del servicio en la Alcaldía de Ortega – Tolima.

En la siguiente tabla se presenta en detalle las actividades y herramientas para el logro de cada uno de los objetivos de este estudio.

Tabla 3. *Proceso metodológico realizado.*

OBJETIVO	ACTIVIDADES	TECNICAS-HERRAMIENTAS
Analizar la teoría respectiva correspondiente a los modelos de Cultura Organizacional y de Servicio que sean más posiblemente aplicables para la resolución de la problemática en la Alcaldía de Ortega.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de literatura y construcción del proyecto de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental.
Realizar un diagnóstico de la cultura organizacional y la atención al ciudadano del municipio.	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista a los funcionarios directivos de la institución. • Encuesta a los trabajadores de la alcaldía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista informal • Encuesta tipo Likert.
Diseñar estrategias con base en los principios del modelo de Denison de Cultura Organizacional (Denison et al, 1994), acordes a las condiciones del sector público, que permitan fortalecer la cultura organizacional del municipio.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de literatura • Creación propuesta de estrategias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de resultados de instrumentos de recolección de información. • Estudio de teoría.

Fuente: Elaboración propia.

Diseño de instrumentos de recolección de información.

Para el diseño de los instrumentos de recolección de información, principalmente en la encuesta tipo Likert sobre el uso del modelo Denison de cultura organizacional en el margen de la Alcaldía de Ortega he decidido usar de base las experiencias de Velasco (2015) y de Contreras y

Gómez(2018), donde, adaptando la teoría y los elementos del modelo Denison de Cultura Organizacional, se han dado lugar a métodos de recolección de información donde adicionalmente se tengan en cuenta aspectos como el servicio al cliente.

Diseño de la entrevista.

Teóricamente, se ha definido a la entrevista como una técnica implementada por la investigación cualitativa para recabar datos mediante una conversación, es un instrumento adaptado a la forma de un diálogo común, donde el investigador y el participante o sujeto de estudio, dialogan sobre interrogantes planteados sobre el tema propuesto (Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013).

En el margen del presente proyecto, se realizó una entrevista semiestructurada, que se caracteriza por el hecho de que sus preguntas presentan un grado intermedio de flexibilidad, ya que se parte de preguntas planeadas que en el margen de su ejercicio, pueden dar lugar a adaptarse a los participantes e igualmente pueden motivar al interlocutor a aclarar términos, ambigüedades y formalismos (Díaz et al., 2013).

Para el diseño de la entrevista, se tuvieron en cuenta cada uno de los 4 criterios planteados por Denison al momento de construir su teoría de Cultura Organizacional y adicionalmente, se consideró la Cultura de Servicio, de este modo, se construyeron cinco interrogantes que fueron planteados con la intención de diagnosticar los criterios implicación, consistencia, adaptabilidad, misión y finalmente, servicio, esto mediante la incorporación de una pregunta adicional, ya que este incide en el alcance de los propósitos planteados en los objetivos de la investigación, donde, igualmente, se busca implementar una cultura de servicio al cliente.

Diseño de la encuesta tipo Likert.

Para la creación del cuestionario, se adaptó al caso en concreto el cuestionario de cultura organizacional planteado por Contreras y Gómez (2018), el cual, de la misma manera se nutrió de la teoría de Denison (1994), esto, con el fin de demostrar la expresión de las variables cualitativas. Las mencionadas autoras (2018), hablan de que las escalas tipo Likert son implementados para obtener información que posteriormente debe ser analizada y usada para la toma de decisiones; como referente de fiabilidad, estas se centraron en la teoría del Alfa de Cronbach. No obstante, siendo que este ya ha sido considerado por parte de el instrumento original y comprobado, e igualmente, la encuesta realizada fue aprobada por jurados expertos, no se considera necesario hacer nuevamente la sustentación estadística de la viabilidad de la teoría del Alfa de Cronbach.

Para la realización de la encuesta tipo Likert que se implementó en la Alcaldía de Ortega, se consideró igualmente la teoría expuesta por Denison en su modelo de Cultura Organizacional y del mismo modo, se diagnosticó la Cultura de Servicio al cliente, para ello, se creó un cuestionario que evaluaba la implementación actual de cada uno de los modelos por criterios, entendiéndose que, por ejemplo, el Modelo Denison se estructura de 4 criterios específicos; por lo tanto, se construyeron 5 preguntas por criterio, adicionando, un criterio más relativo a la Cultura de Servicio, para construir un total de 25 preguntas tipo Likert, con cuatro opciones de respuesta de acuerdo.

Para la validación de la encuesta, esta fue referida a 3 jueces expertos dispuestos por la universidad, quienes encontraron que las preguntas, una a una, superaban los mínimos requeridos para su realización; haciendo estos aportes y correcciones indispensables para el ejercicio del

instrumento, quedando aprobadas la totalidad de las preguntas y con ello, brindando validez a la propuesta por variables..

Participantes.

Para poder seleccionar los participantes que se tuvieron en cuenta para los diferentes métodos de recolección de información, se implementó el muestreo por conveniencia,

Es una técnica de muestreo no probabilístico que permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen & Manterola, 2017 p.230).

En el margen de la presente investigación y de manera general, se han considerado participantes aquellas personas que trabajan en la sección asistencial de atención al público en la Alcaldía de Ortega – Tolima, quienes, según se ha explicado en el planteamiento del problema, son aquellos que tienen relación directa con el cliente y es gracias a estos individuos que se han generado una alta incidencia de peticiones, quejas y reclamos, aspectos que, en el desarrollo del presente proyecto se busca resolver.

Participantes en la aplicación de la entrevista.

Para la aplicación de la entrevista, esta fue realizada a trabajadores de la Alcaldía de Ortega, en este caso, se realizó con los siguientes seis funcionarios:

- 1.Secretario de planeación e infraestructura.
- 2.Secretaría de servicio social.
- 3.Secretario de hacienda.
- 4 Secretaría general y de gobierno.

5 Coordinadora de desarrollo agropecuario.

6. Gerente de Enportega.

Quienes fueron seleccionados ya que ocupan cargos de relevancia y dirección de personal y tienen contacto directo con los trabajadores que cumplen sus funciones en servicio al ciudadano.

Participantes en la aplicación de la encuesta.

Como se sabe, en el marco de ambos mecanismos de recolección de información, serán participantes los trabajadores de la Alcaldía de Ortega, no obstante, la encuesta será aplicada a 31 Trabajadores de diferentes áreas de la Institución, estos fueron seleccionados ya que eran trabajadores de todas las distintas dependencias de la alcaldía que, el día de la realización de la encuesta se encontraban presentes en la institución trabajando de manera presencial.

Procedimiento.

Procedimiento de realización de la Entrevista (Método cualitativo):

Para la realización de la entrevista se reunieron 6 trabajadores de la Alcaldía de Ortega en un mismo salón de juntas, allí, se realizó una breve introducción a los concurrentes para que conocieran cómo se iba a realizar la entrevista y que entendieran que su ejecución tendría una intención meramente académica y sus respuestas no afectarían ni sus labores diarias ni su puesto de trabajo.

Posteriormente, comenzaron a plantearse las preguntas ordenadamente, esperando que los asistentes respondieran para proseguir, nuevamente, con la pregunta subsiguiente.

La entrevista fue realizada el día 4 de abril del año 2021 y quedó registro de su ejecución en audio, igualmente, fue debidamente transcrita.

Procedimiento de realización de la Encuesta tipo Likert (Método Cuantitativo).

Para la realización de la encuesta tipo Likert, fueron necesarias dos jornadas, en la primera jornada se reunieron un total de 15 trabajadores, quienes, se agruparon en dos salones distintos y recibieron la encuesta para su correspondiente resolución en formato físico. En la segunda jornada se reunieron un total de otros 16 funcionarios, quienes fueron agrupados de igual manera. Una vez tenían en sus manos la encuesta, tenían que marcar con una equis (x) la opción que para ellos fuera más acertada respecto a las afirmaciones que allí reposaban.

La encuesta se realizó entre los días 16 y 17 abril.

Hallazgos.

Hallazgos de la entrevista.

Para la exposición de los hallazgos de la entrevista, basándose en el enfoque de cada uno de las variables del modelo Denison de Cultura Organizacional y la cultura de servicio, centrada en el contexto de la Alcaldía de Ortega, con la intención de resolver la problemática de Peticiones, Quejas y Reclamos que rodea el proyecto de investigación; se realizó el siguiente procedimiento:

a. Será necesario verificar la calidad de las respuestas entregadas por cada uno de los funcionarios que estuvieron en la entrevista y verificar su relación directa con la pregunta realizada y con ello, su vínculo con la variable en consideración y así revisar su cumplimiento, exponiéndose así las prioridades en la medición realizada, esto mediante un cuadro.

Finalmente, podrá el lector verificar la correcta realización de la entrevista y la frecuencia de las respuestas en la transcripción total de la misma, que se encuentra en los anexos.

En la variable **implicación**, las preguntas realizadas por la suscrita para verificar su cumplimiento real, basándose en la construcción teórica ya antes estudiada de los elementos constitutivos de la misma, fueron las siguientes:

a. “¿Considera usted que los estamentos institucionales, en su labor diaria orientan sus funciones de manera autónoma y comprometida hacia el alcance de los objetivos propuestos por la alcaldía en el plan de gobierno?”

Ante esta pregunta, las respuestas más directas que se obtuvieron fueron las siguientes:

- “Mi percepción personal es una y como jefe de Talento Humano es otra, yo pienso que cuando nosotros manejamos Talento humano, hablo de la Alcaldía, lo primero que se hizo acá fue como tratar de proyectar de tal forma que se distribuyera el Talento Humano de tal forma que ellos se sintieran a gusto en el puesto de trabajo que estaban realizando empezando por ahí; se hizo en el mes de enero la visita a cada puesto de trabajo y se identificó que definitivamente los puestos de trabajo en su gran mayoría no son acordes”.
- “(...)Lo que tiene que ver con el pago de salario y de una de las motivaciones que se ha tratado de implementar teniendo en cuenta que no existen otras motivaciones como el presupuesto para poder comprarles una silla a todos, encontramos también un tema bastante delicado que fue la dotación”.
- “(...)Nosotros traíamos una proyección de articular con el servicio social lo que era la parte lúdica, la parte deportiva, la parte de salud mental con ellos que no se ha podido durante el año pasado porque no podemos generar aglomeraciones, pensamos hacer con la jefe, le proyecte unas rumba terapias, aunque fuera alguna cosa para que durante el año

estuvieran activos y se vino inmediatamente el segundo pico de pandemia y no se pudo, o sea, eso acompañado un poco que no se haya podido hacer la parte lúdica, la parte deportiva, no hemos tenido el apoyo de la ARL, tenemos todos los soportes en donde ni la ARL, ni la caja de compensación, lo único que nos dicen es, la respuesta que les tengo como jefe de Talento Humano es, “solo les podemos apoyar con conferencias o con recomendaciones porque ni siquiera un tapabocas o un elemento de bioseguridad, absolutamente nada”, entonces en ese sentido nos hemos sentido abandonados tanto como de la ARL, como de la caja de compensación”.

- “(...) nosotros a veces nos ha tocado comprar el papel porque no hay, que la oficina que más gasta es contratación y acá porque acá es donde se comía todo”.

b. ¿Cómo cree usted que se puede fortalecer la formación del trabajador institucional para alcanzar un trabajo en equipo eficiente que busque los objetivos de la organización?

Las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

- “(...) Comenzando porque no hay una buena empatía del trabajador del funcionario hacia el usuario, hacia el ciudadano, contestan como quieren, y a veces dicen también que no tienen los elementos necesarios para poder dar solución a eso, que, por ejemplo, los computadores están fallando, la impresora también, no tenemos impresoras, el escáner no es sino un sólo escáner, entonces hay ciertas cosas que fallan para poder dar una buena atención, y también la manera del comportamiento del funcionario”.
- “(...) Entonces hay personas que llegan y se terminó el contrato de uno y luego el nuevo, entonces esa persona no tiene como una inducción previa como hace falta, sí, hace falta esa parte, entonces la persona llega nueva y pues claro, no le va a poder dar una solución

al usuario que llegó porque no tiene conocimiento de eso; o hay funcionarios que llevan tiempo en ese proceso pero entonces se sienten muy indispensables y hacen lo que quieren, ¿sí? No dan la información o tratan a la persona mal, entonces sí hace falta también como compromiso y fortalecer esa parte del Talento Humano, esa parte de los funcionarios, del compromiso que deben de tener con la institución y la inducción que deben de tener para saber, y el perfil para saber si sí cumplen para esa función o no”.

- “(...) Pues yo considero que trato de ser muy amable, de ayudarlos en lo que ellos necesitan, pero es que a veces sí es que se pasan, sí, si uno no puede darles la solución pues ya van en contra de uno, y hay cosas que por más que uno quiera, ya se salen de las manos de uno y ya la cogen en contra de uno, que uno es negligente que uno no, que para que esta que para que se le paga, ese tipo de cosas, entonces yo digo que eso va de parte y parte, hay funcionario que van para el lado que esta mencionando la jefa, y hay otros que brindan un buen servicio pero hay veces que uno da con un usuario que es completamente difícil, que llegan es a atacarlo a uno, entonces es una situación que, de demasiada paciencia y que por más que el usuario se ponga bravo pues decirle que sí, que tiene la razón y mirar como uno trata de solucionarle pero es una situación que, atender público es muy difícil, eso siempre es complicado”.
- “(...) Como gerente creo que sí nos hace mucha falta la capacitación al personal, talento humano, la verdad en la empresa está un poquito abandonado básicamente por la falta de recursos diría yo”.

En la variable **consistencia**, las preguntas realizadas por la suscrita para verificar su cumplimiento real, basándose en la construcción teórica ya antes estudiada de los elementos constitutivos de la misma, fueron las siguientes:

a. ¿Considera usted que las actividades realizadas por los miembros de la institución se ejecutan acorde a los valores centrales de la organización?

Las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

- “(...) los valores que nosotros conocemos son los mismo que a nivel por ley nos rigen como funcionarios públicos”.
- “No se han socializado valores, a pesar que en el Plan de Desarrollo tenemos unos valores”.
- “En el plan de desarrollo están inmersos los valores y está también la misión”.
- “(...)Pero sí es importante, por ejemplo, en la Hacienda, hablo por la Hacienda, los valores como el respeto, la responsabilidad, el compromiso, la honradez, eso se cumple allá, digamos que, a calidad tanto en la parte laboral como en la parte económica, ¿no? Porque digamos eso maneja la parte financiera, yo me reúno con ellos cada 8 días, independientemente cuando está el jefe así me vaciara o no me vaciara, yo siempre iba donde ellos y les decía “saludes del señor alcalde, que muchas felicitaciones por el compromiso que ustedes tienen con la entidad, y que muchas gracias por el compromiso que ustedes tienen con la institución”.

b. ¿Considera usted que las formas de resolución de conflictos empleadas por los recursos humanos en la alcaldía son positivas? ¿Cómo cree usted que se pueden mejorar?

Las respuestas encontradas fueron las siguientes:

- “(...) yo me reúno con mi grupo, les he dado charlas motivacionales porque he solicitado recursos para la charla con todos los empleados y hasta el año pasado se pudo hacer una al final de año, porque no había presupuesto, pero siempre se ha solicitado en los Consejos de Gobierno recurso, el cual se ha priorizado para otras cosas el cual le dan más importancia, ¿sí? Entonces digamos que personalmente que hice, me reúno con la gente con todos, les hago charlas como catedrática pues manejo bastante el tema y me ha tocado darles las charlas a ellos personalmente con mi grupo, con mi equipo”.
- “(...) Hay que asignar el recurso que es en ese sentido, en cuanto a la resolución de conflictos, normalmente yo me reúno con el equipo de planta más que todo, la mayoría está asignado a la Secretaría de Gobierno, la gran mayoría están bajo mi supervisión, entonces digamos que cuando me reuní con ellos hemos hecho varias reuniones del Comité de Convivencia Laboral, hemos hecho 3 comités, precisamente porque el año pasado durante la pandemia nunca se presentaron problemas de quejas de que vinieran a pelear, solamente el tema de la dotación”.

Así mismo, se les interrogó sobre la existencia de un manual para el control de estas situaciones se encontró lo siguiente:

- “(...) me puse a revisar la semana pasada precisamente, fui a revisar a ver que documentos teníamos porque me di cuenta que hay muchos que no tenemos y si hay manuales de procesos de procedimientos de funciones de la parte *portamental*, tenemos documentos” “(...) están con vigencias anteriores, no son de nuestro periodo, pero sí los tenemos, plan de capacitaciones” “(...) en este momento para este año está en 0 porque no hemos arrancado” “(...) el año pasado hicimos una sola capacitación”.

En la variable **adaptabilidad**, la pregunta realizada por la suscrita para verificar su cumplimiento real, basándose en la construcción teórica ya antes estudiada de los elementos constitutivos de la misma, fue la siguiente:

“¿Considera usted que existe un plan de capacitación para el desarrollo y crecimiento profesional de los trabajadores de esta institución? ¿cómo cree usted que podría desarrollarse uno?”

Al respecto se consiguieron las siguientes respuestas:

- “(...)hace mucha falta la capacitación al personal”
- “(...) El año pasado hicimos una sola capacitación”.

En la variable **misión**, la pregunta realizada por la suscrita para verificar su cumplimiento real, basándose en la construcción teórica ya antes estudiada de los elementos constitutivos de la misma, fue la siguiente:

“En su experiencia, ¿considera que en la alcaldía se discuten y dialogan la dirección y los propósitos institucionales lo suficiente? ¿Cómo explicaría usted el alcance de la visión de la Alcaldía de Ortega?”

Las respuestas encontradas fueron:

- “Eso en nuestra administración no se ha hecho, se le dio prioridad a la pandemia”.
- “No, pero sí una estrategia que utilizábamos en Comfenalco; yo hacía parte de asesoría fiscal, allá se socializa todo, se discutía, pero había otra forma de evaluar, ¿nosotros qué hacíamos?, cogíamos un grupo, de los tantos funcionarios que habían, y empezábamos a

chulearlos, hacerles como una especie de entrevistas a ellos y conocerlos, y con base a eso se sacaba una matriz, con base en esa matriz, se le llevaba a Talento Humano”.

- Nosotros digamos que no se socializa, pero se aplican de tal manera que, se aplican mas no se discuten ni se socializan, esa es la verdad, yo hablaba con Olga, precisamente que es la que maneja Talento Humano, y a Olga no le gusta el tema Talento Humano, a ella no le gusta, ella es apática.

En la variable **de servicio**, las preguntas realizadas por la suscrita para verificar su cumplimiento real, basándose en la construcción teórica ya antes estudiada de los elementos constitutivos de la misma, fueron las siguientes:

a. ¿Considera usted que en la Alcaldía de Ortega hay un modelo de Atención al Ciudadano que oriente los procesos y funciones del servicio al cliente?

Las respuestas encontradas fueron:

- “Cada uno maneja su propio modelo”.
- “Los funcionarios ni siquiera conocían el Manual de Funciones, ni siquiera sabían que el Manual de Funciones había sido reformado, o que había sido actualizado, cuando yo les envié al correo a cada uno sus funciones para concretar objetivos, fue que se dieron cuenta cual era el Manual de Funciones nuevo que había quedado en el año 2017”.

b. ¿Qué recomienda usted para desarrollar un modelo que cumpla los estándares de calidad en el servicio al ciudadano?

Las respuestas encontradas fueron las siguientes:

- “Tener más capacitación, en conjunto con Control Interno, una vez capaciten, ellos hacer una mesa de trabajo y sacar como un diagnóstico y con base en ese diagnóstico darnos a

conocer a los funcionarios, no solamente dar a conocerlos sino capacitarlos y hacer seguimiento”.

- “(...) para la mayoría de las personas que manejan los procesos, es ver que, se le presta poca atención, porque esos son de pronto proyectos o temas que no generan una obra que se vea, no generan algo físico que la gente está acostumbrada al pavimento, a la vía, y así pasa internamente, se le presta poca atención al tema y no se le asigna la importancia y el presupuesto que se le tiene que invertir, y eso ha pasado aquí en esta administración, uno puede pedir “no hay para eso, no, eso de ultimas porque eso no tiene importancia”, entonces eso limita mucho también, y uno también trata de hacer lo que puede como jefe sin recursos, que hay mucho que se puede hacer sin recursos, pero siempre es necesario que se le preste la atención en todos los sentidos que merece”.

Tabla 4. Aspectos identificados en las entrevistas realizadas

DIMENSIÓN.	ASPECTOS RELEVANTES IDENTIFICADOS.
IMPLICACIÓN	<p>Está claro que los trabajadores orientaron la parte inicial de las preguntas hacia la plenitud de la tenencia y disposición de recursos para dar lugar al cumplimiento de sus funciones y a estimularlos como trabajadores, más que al concepto original de la implicación que está centrado en la capacidad particular que tiene el trabajador para poder ejercer su trabajo y acrecentar la capacidad de la organización, ya sea de forma individual o en equipo; no obstante, de las respuestas obtenidas se puede inferir que dada la falta de recursos e infraestructura o de elementos primordiales como la dotación, es complejo esperar que los funcionarios cumplan sus funciones o realicen su trabajo voluntaria y laboriosamente sin los elementos necesarios para poder hacerlo.</p> <p>Adicionalmente, se encontró que existe la falencia de que las personas que ingresan a laborar en la alcaldía no reciben una capacitación plena respecto al ejercicio de sus labores, no tienen una inducción que apoye su formación como funcionario que estará</p>

brindando un servicio al público, de esta manera se ve sabotada la realización de su trabajo y con ello, el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Se encuentra que la problemática de la infraestructura afecta la voluntad del funcionario, su ánimo para trabajar y con ello su rendimiento en el cumplimiento de sus labores para alcanzar los objetivos de la organización. En este caso, se recalca, hace falta suplir las necesidades de infraestructura de los trabajadores para poder fortalecer su cumplimiento institucional.

Los funcionarios mencionan que es importante formar al ciudadano en el respeto con el trabajador de la alcaldía, menciona que es complicado cumplir los objetivos propuestos porque eventualmente la voluntad se ve coaccionada porque los ciudadanos tratan de manera grosera o despectiva a los funcionarios, la interacción, para ser exitosa debería funcionar en el respeto mutuo.

El gerente es concreto que al mencionar que la formación para fortalecer el trabajador institucional para alcanzar los objetivos de la organización, será necesario que se capacite constantemente a los funcionarios, principalmente en aspectos relativos al talento humano. Con relación al elemento Implicación del Modelo Denison de Cultura Organizacional, está claro que el compromiso de los miembros de la organización son su labor se ve seriamente afectada por los aspectos mencionados que, fueron debidamente estudiados, de esta manera se puede concertar que el elemento no está cumpliéndose cabalmente y será necesario llegar a la implementación de un proyecto que fomente la formación de los trabajadores para alcanzar los objetivos organizacionales.

CONSISTENCIA.

Para la construcción de una visión colectiva de lo que se estima de la organización, es necesario que los trabajadores conozcan los elementos constitutivos de la misma y se formen al respecto, está claro, que en lo que respecta al conocimiento de los valores institucionales se está en la precariedad, ya que no ha existido una capacitación al respecto, aunque estos elementos rigen el comportamiento de los funcionarios de la alcaldía dentro de su cotidianidad y que deberían inspirarlos a trabajar monolíticamente y en una sola dirección; como esto no existe y no hay conocimientos al respecto, es claro que falla el elemento de Consistencia de manera primaria.

De las respuestas se puede concertar que el manejo de problemáticas y resolución de conflictos se ha manejado de una manera empírica, no se ha plenamente realizado un consecutivo coherente de capacitaciones que estén directamente relacionadas con la convivencia de los funcionarios en su lugar de trabajo. De este modo, es fácil determinar que, de presentarse una problemática, esta sería resuelta por el funcionario jerárquicamente superior de los involucrados, más no por una persona seriamente capacitada en el ámbito de Recursos Humanos.

Se puede inferir de la respuesta que, pese a que existe el documento que regula la resolución de conflictos en la Alcaldía, este está recientemente descubierto, está desactualizado, adicionalmente, no han existido en lo que lleva de vigencia el año lectivo ninguna capacitación respecto al tema y el año pasado solamente existió una aunque esto no es suficiente para abordar la formación de los trabajadores en este aspecto.

Por lo tanto y conforme a lo vislumbrado, se hace evidente que la uniformidad de los trabajadores de la empresa, así como su soporte de trabajo en equipo, y su integración en una estructura monolítica no se está desarrollando en la alcaldía de Ortega y de este modo no se está dando cumplimiento al elemento Consistencia; siendo así, será necesario en el plan a desarrollarse, implementar medidas que lleven a construir una visión y estabilidad de la organización de manera compartida y una resolución de conflictos capacitada y estable en el ámbito de Recursos Humanos.

ADAPTABILIDAD.

De las respuestas recibidas, se hace evidente que no existe un plan de capacitación para el desarrollo y crecimiento profesional de los trabajadores de la institución, es claro que no existe una visión general de los trabajadores alrededor de este aspecto y por lo tanto, la Adaptabilidad que se vivencia es empírica y no muy bien construida. El elemento Adaptabilidad del modelo Denison de Cultura Organizacional, se centra en la habilidad de someterse a cambios sin sufrir traumatismos y por el contrario, relacionarlos con el progreso institucional gracias a la formación constante para asumir las modificaciones que se viven fruto del tiempo.

MISIÓN.

Está claro que no existe una discusión institucional generalizada, enfocada en la creación de una visión o misión que de lugar a un criterio dentro de los trabajadores respecto a la propuesta a futuro que tiene la organización, en este caso la alcaldía; es imposible

que sin que haya un diálogo o una discusión sobre el tema se puedan fijar metas y estrategias comunes para que todos alcancen los objetivos de la institución; por lo tanto se puede comprender que, el elemento Misión de la Cultura Organizacional de Denison no se está viendo implementado.

SERVICIO.

Queda claro que en la Alcaldía de Ortega no existe un modelo en específico que oriente los procesos y funciones de servicio al cliente dentro de la organización, los funcionarios no están enterados de la existencia de la normatividad general del Manual de Funciones y con ello, queda claro que, al menos de manera primaria, la formación en Servicio no se está viendo dentro de la institución.

Los trabajadores son claros al mencionar que para fomentar el mejoramiento en el servicio al ciudadano serán necesarios programas de capacitación y estímulos que lleven a los trabajadores a sentirse motivados en su lugar de trabajo y a sentirse interesados por las problemáticas que giran alrededor de los usuarios.

Fuente: Elaboración propia.

Gráfica 6 - *Exposición breve de los aspectos identificados en el Modelo Denison de Cultura organizacional.*



Fuente: Elaboración propia.

Conforme a lo expuesto anteriormente, se puede concertar que, en la Alcaldía de Ortega fallan completamente en la construcción de una cultura organizacional, principalmente, desde la perspectiva analítica de Denison, donde, no se da cumplimiento a ninguna de los elementos expuestos dentro de su teoría, siendo necesario entonces intervenir la cultura organizacional de esta institución desde su estructura más simple hasta la edificación a mediano plazo de una visión y organización institucional organizada y orgánica.

Hallazgos de la Encuesta

Para realizar el análisis de resultados de las encuestas, con la misma finalidad de las entrevistas, que es conocer el nivel de cultura organizacional que se tiene en la alcaldía de Ortega a la luz de lo planteado en el Modelo Denison, con la intención de solucionar la problemática de peticiones, quejas y reclamos en la institución, se siguió el siguiente procedimiento:

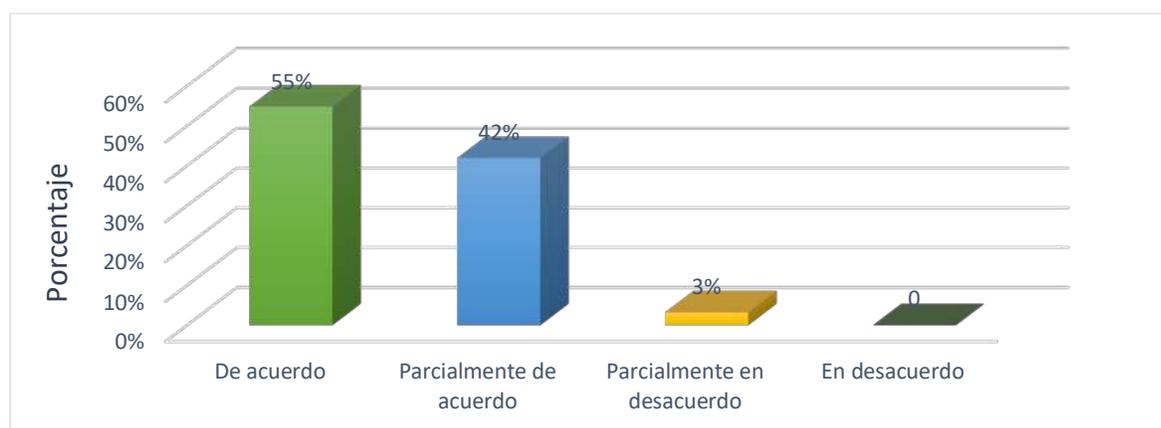
a. Es necesario comprender que estas se estructuran en variables que desprenden cinco interrogantes que determinarán el cumplimiento de los criterios que construyen la variable en cuestión desde la perspectiva de Denison, de este modo, de hablarse de la Implicación esta sería precedida de cinco preguntas y así sucesivamente con las demás variables, incluyendo una referida a la Cultura de Servicio.

b. De este modo, la primera acción a realizarse será verificar las respuestas obtenidas por pregunta según variable, para ello se realizará un diagrama de barras que expresará la cantidad de selecciones obtenidas por opción de respuesta en cada pregunta, con su correspondiente explicación.

c. Una vez culminadas las cinco preguntas por variable y con ello cinco diagramas de barras, se realizará un aporte conclusivo de lo que se puede inferir gracias a las respuestas obtenidas, esto en un cuadro.

Para el estudio de la variable **Implicación**, las preguntas realizadas y las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

Gráfica 7 - *Análisis de resultados Variable Implicación pregunta 1: En caso de presentarse un problema o duda, los miembros de la organización de manera voluntaria, encuentran la manera de resolverlo.*

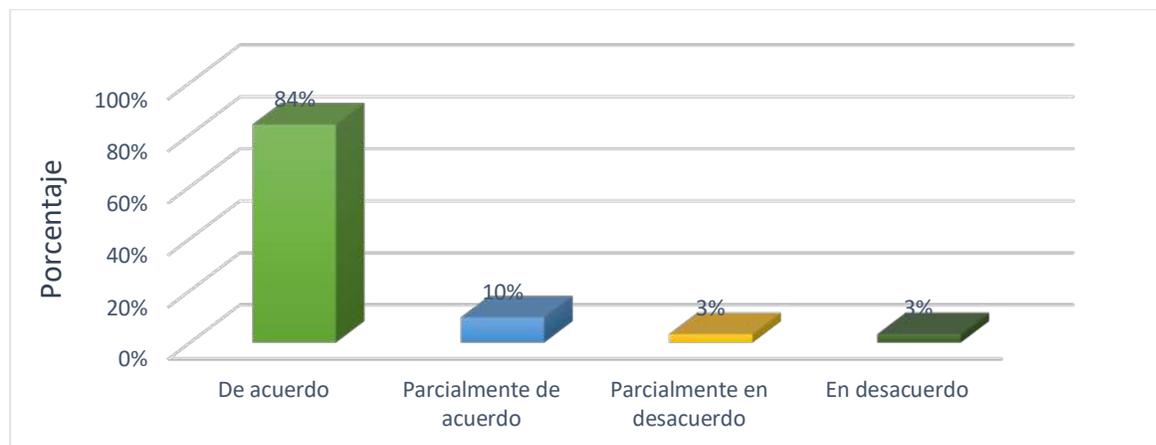


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 55% de las personas estuvieron de acuerdo, 42% de los trabajadores estuvieron parcialmente de acuerdo, 3% estuvieron parcialmente en desacuerdo y finalmente ninguno estuvo en total desacuerdo en que presentarse un problema o duda, los funcionarios de la alcaldía de Ortega, voluntariosamente encontrarían la manera de resolverlo

Esto tiene incidencia en la variable, ya que se comprende que es necesaria la participación comunitaria dentro de las actividades generales de la organización, es prudente que, los funcionarios puedan resolver sus problemáticas de manera rápida, eficiente y eficaz; se ha demostrado gracias a esta pregunta que, así se realiza dentro de la organización.

Gráfica 8 - *Análisis de resultados Variable Implicación pregunta 2: Los miembros de esta organización conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución.*

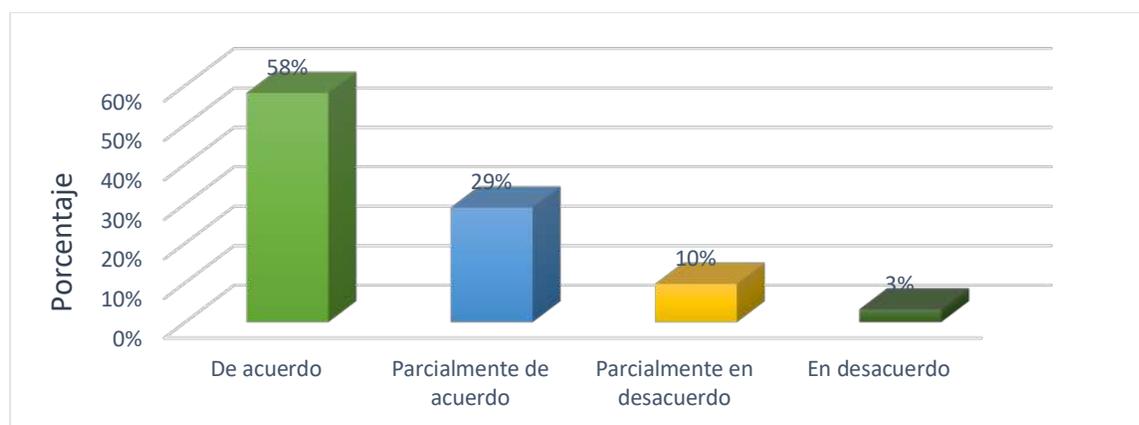


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 84% de las personas estuvieron de acuerdo, el 10% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, 3% estuvo parcialmente en desacuerdo y finalmente otro 3% estuvo totalmente en desacuerdo, en que los funcionarios de la alcaldía conocen que cada trabajador es importante para alcanzar objetivos comunes en la institución.

Dentro de la organización, es importante que cada miembro se sienta parte importante y única de la misma, igualmente, es trascendental que los compañeros de trabajo consideren que cada funcionario cumple un rol destacable dentro de la institución; esto ha sido comprobado que ocurre en la alcaldía de Ortega.

Gráfica 9 - *Análisis de resultados Variable Implicación pregunta 3: En caso de presentarse un problema o duda, los miembros de esta organización se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente.*

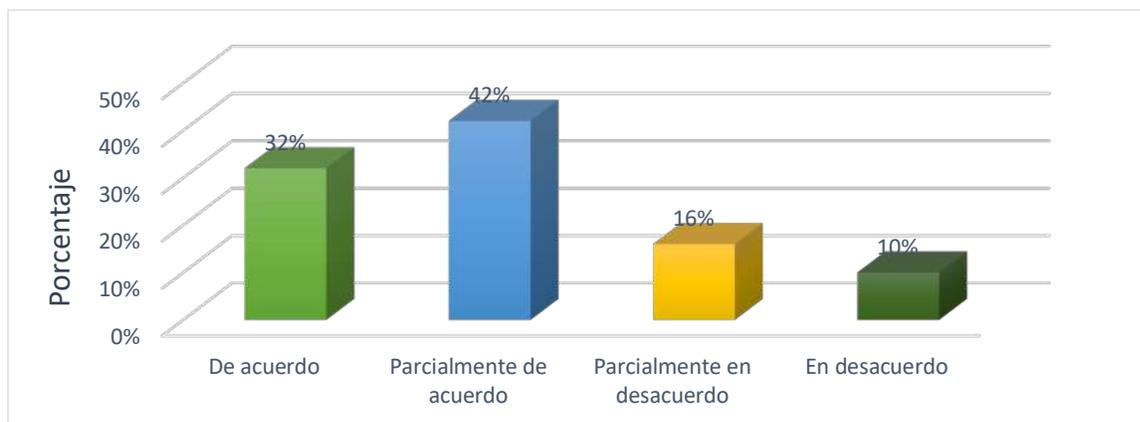


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 58% de las personas estuvieron de acuerdo, el 29% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, 10% estuvieron parcialmente en desacuerdo y finalmente el 3% estuvo totalmente en desacuerdo, en que los funcionarios de la alcaldía de Ortega se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo en caso de presentarse un problema o duda.

La capacidad que tienen los trabajadores de autogestionar su trabajo, es un elemento importante que reviste de la necesidad que tiene el trabajador de estar en formación constante y capacitación respecto a su rol profesional dentro de la organización, gracias a lo plasmado en la gráfica, se puede comprender que, en la Alcaldía de Ortega los funcionarios consideran que pueden gracias a su conocimiento gestionar dudas e inconvenientes.

Gráfica 10 - *Análisis de resultados Variable Implicación pregunta 4: Los miembros de esta organización consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado.*

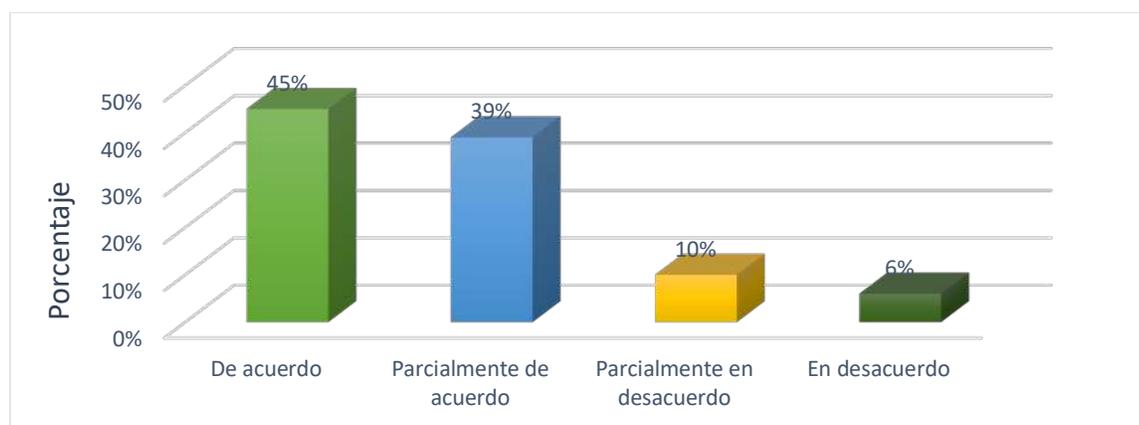


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 32% de las personas estuvieron de acuerdo, 42% de trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, el 16% estuvieron parcialmente en desacuerdo y finalmente el 10% estuvieron totalmente en desacuerdo, en que los funcionarios de la alcaldía de Ortega consideran a sus compañeros de trabajo parte importante de la institución y que en caso de que alguno llegase a faltar, el ejercicio de las labores diarias se vería damnificado.

Conforme a lo que se menciona anteriormente, para crear una entidad monolítica, activa y completamente funcional, debe existir un sentido de la colaboración con los demás compañeros de trabajo y se debe valorar lo que sería las funciones del otro dentro de la organización, de este modo, es razonable que dentro de una institución sea trascendente que los funcionarios consideren que de no estar alguno de los compañeros de trabajo se vería afectado seriamente el funcionamiento de algún estamento.

Gráfica 11 - Análisis de resultados Variable Implicación pregunta 5: Los miembros de la institución se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo.



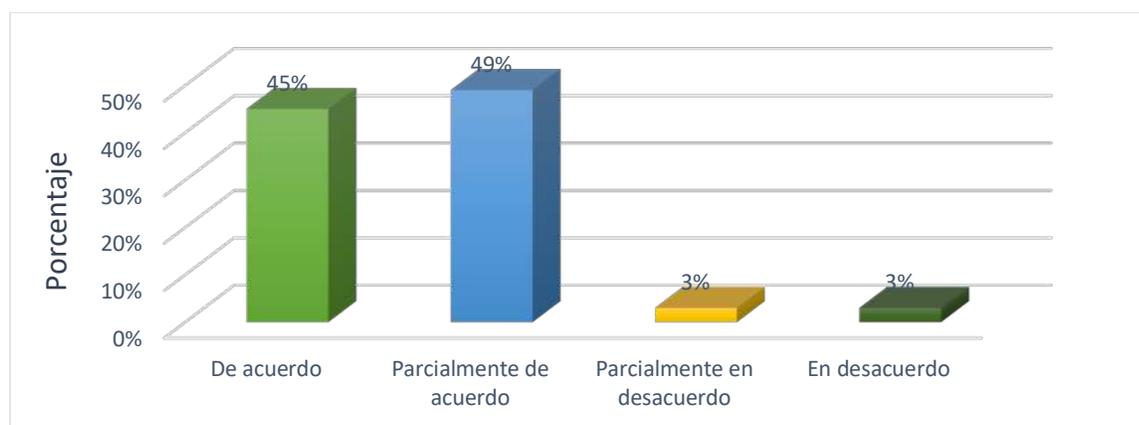
Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 45% de las personas estuvieron de acuerdo, 39% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, 10% estuvieron parcialmente en desacuerdo y finalmente 6% dijeron estar totalmente en desacuerdo, en que los funcionarios de la alcaldía de Ortega se capacitan continuamente respecto a los conocimientos que deben tener para el ejercicio de sus labores.

Contrario a lo que se había plasmado insistentemente en la entrevista, la encuesta ha demostrado que los trabajadores de la alcaldía, al menos en su mayor proporción, consideran que realmente existe un trabajo constante por capacitarse continuamente para ejercer un mejor desarrollo de sus funciones, esto, de manera general y comprensible, debería verse reflejado en el mejoramiento evidente de el cumplimiento del trabajo de cada quien.

Para el estudio de la variable **Consistencia**, las preguntas realizadas y las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

Gráfica 12 - *Análisis de resultados Variable Consistencia pregunta 1: Los miembros de la organización conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público.*

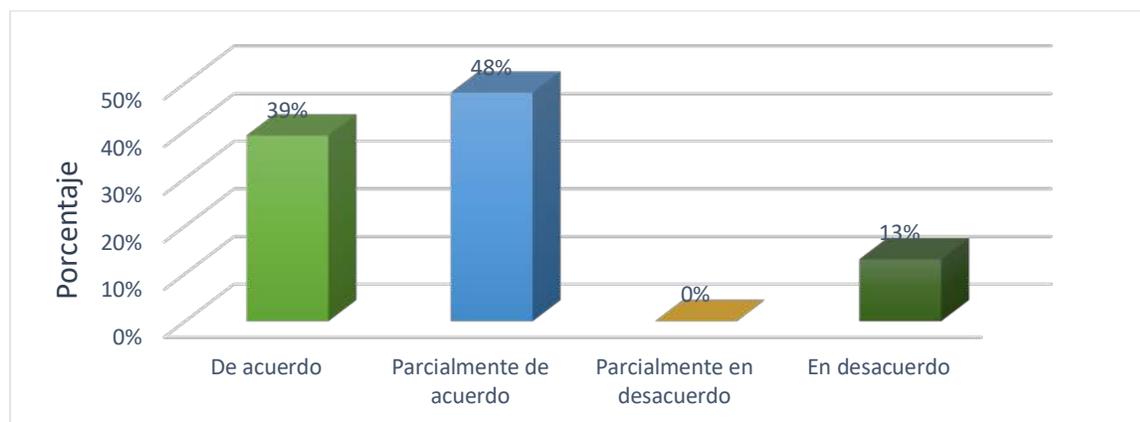


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que 45% de las personas estuvieron de acuerdo, 49% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, 3% manifestó estar parcialmente en desacuerdo y finalmente el 3% estuvo totalmente en desacuerdo, en que los trabajadores de la alcaldía de Ortega conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus labores diarias.

Para poder construir una organización direccionada y con objetivos debidamente direccionados, los trabajadores deben conocer los valores institucionales que construyen directrices que deberían fundamentar su forma de ejercer sus funciones diariamente, de este modo, tal y como lo propone la siguiente gráfica, los trabajadores así lo hacen.

Gráfica 13 - *Análisis de resultados Variable Consistencia pregunta 2: En caso de existir diferencias con otros trabajadores de la organización los resuelven conciliadoramente.*

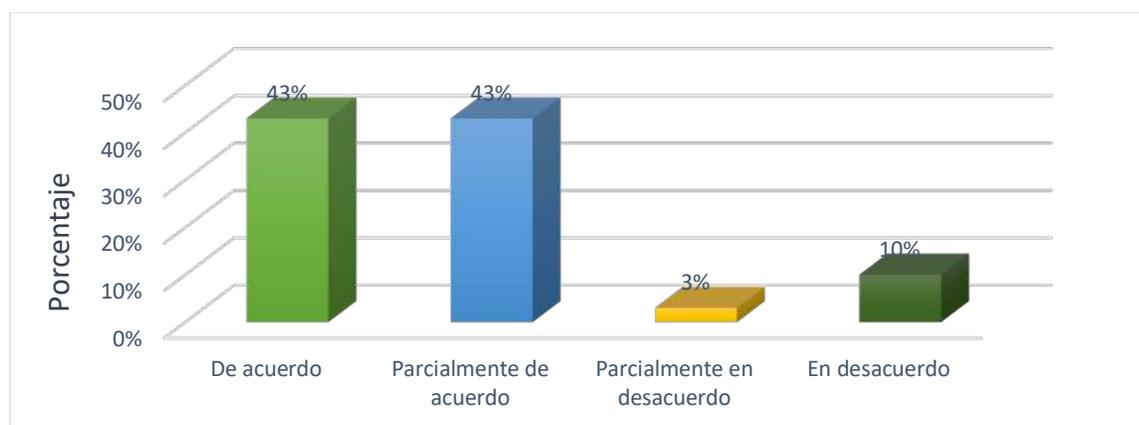


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 39% de las personas estuvieron de acuerdo, un 45% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, ninguno estuvo parcialmente en desacuerdo y finalmente el 13% estuvieron totalmente en desacuerdo, en que en caso de existir diferencias o problemáticas entre los trabajadores de la alcaldía de Ortega, estos serán resueltos de manera conciliadora.

En todas las organizaciones es posible que se presenten diferencias entre sus miembros, por ello es necesario que las personas que conviven diariamente dentro de una institución conozcan la manera idónea para resolver los conflictos que se presenten; según la gráfica presentada, se hace claro que los trabajadores en su mayoría considera que existen mecanismos ideales para la resolución de conflictos de manera pacífica y conciliadora.

Gráfica 14 - *Análisis de resultados Variable Consistencia pregunta 3: Los miembros de la organización se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la institución y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes.*

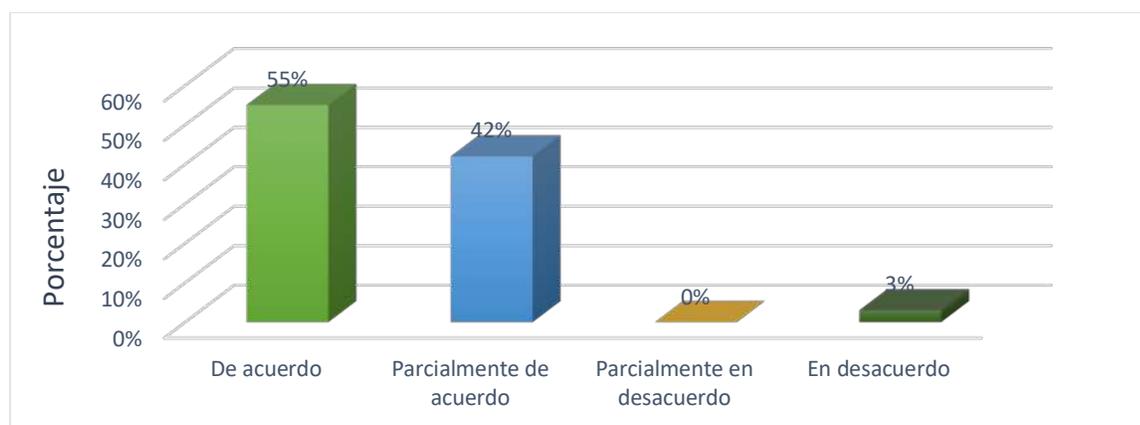


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 43% de las personas estuvieron de acuerdo igualmente, otro 43% de trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, el 3% estuvo parcialmente en desacuerdo y finalmente el 10% de los encuestados indicó estar totalmente en desacuerdo, en que los funcionarios de la alcaldía de Ortega se encuentran seriamente involucrados en la toma de decisiones sobre temas centrales para la institución y por ello se reúnen esporádicamente para dialogarlos.

Los objetivos centrales de una organización deben ser la búsqueda constante de todos los miembros que en ella laboren, el hecho de que los funcionarios de una institución se reúnan y construyan colaboradoramente sus metas y acuerdos comunes, solamente construye una convivencia sana dentro del lugar de trabajo sino que fija unas metas comunitarias que están dentro de la vista de todos los involucrados.

Gráfica 15 - *Análisis de resultados Variable Consistencia pregunta 4: En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los miembros de la organización acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.*

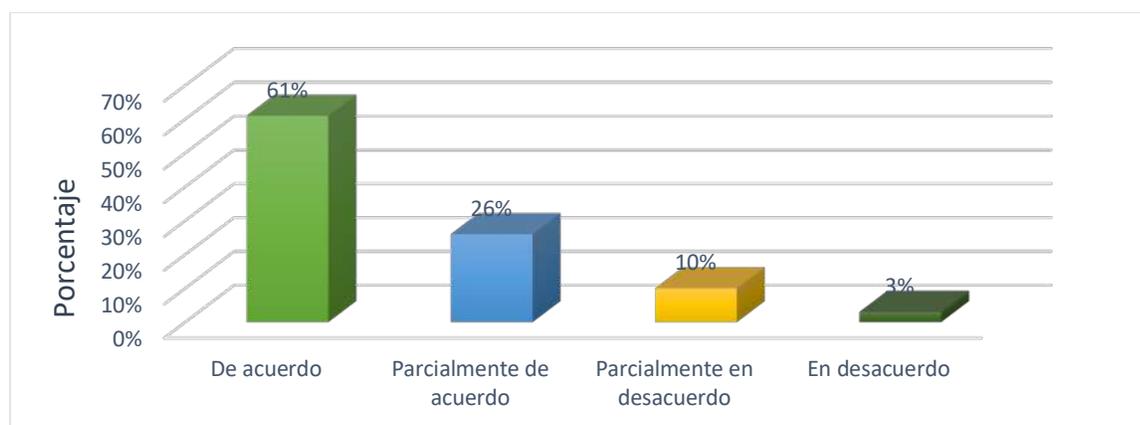


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 55% de las personas estuvieron de acuerdo, 42% de trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, ninguno estuvo parcialmente en desacuerdo y finalmente el 3% manifestó estar totalmente en desacuerdo en que las diferentes dependencias de la alcaldía de Ortega trabajan conjuntamente y por ello, en caso de necesitarse información u ayuda por parte de otras áreas de trabajo, esta será atendida y bien recibida.

Según lo plasmado en la siguiente gráfica, gracias a la relación entre los miembros de la diferentes dependencias de la Alcaldía, es factible que en caso de necesitarse colaboración entre los diferentes organismos, este podrá realizarse de manera eficiente, efectiva y siempre en búsqueda de las metas comunes dentro de la institución.

Gráfica 16 - *Análisis de resultados Variable Consistencia pregunta 5: Los miembros de la organización conocen los objetivos de la empresa y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.*



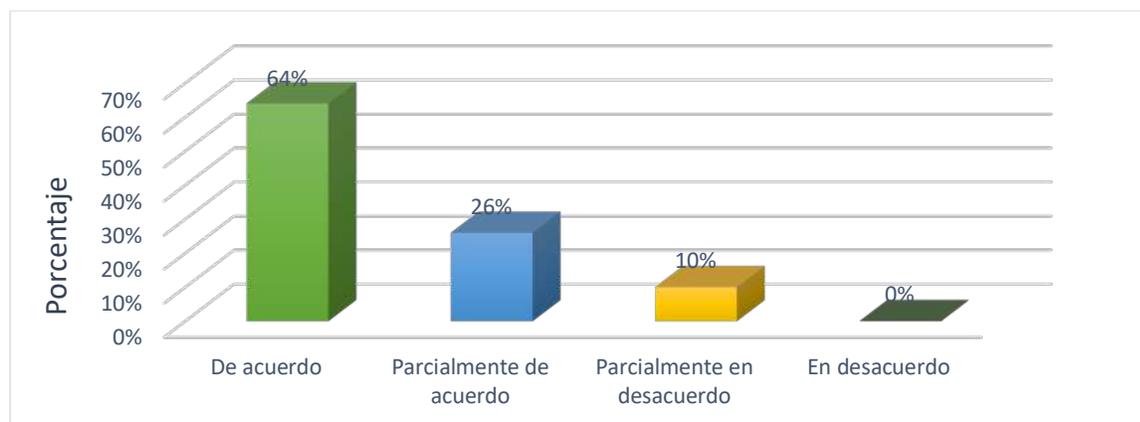
Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que 61% de las personas personas estuvieron de acuerdo, el 26% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, el 10% indicó sentirse parcialmente en desacuerdo y finalmente el 3% manifestó estar totalmente en desacuerdo, respecto al hecho de que los funcionarios de la alcaldía de Ortega conocen los objetivos de la institución y por ello, trabajan activamente con la intención de alcanzarlos.

Una vez se han construido los objetivos de la empresa, y se han dialogado de forma colectiva, tal y como se ha demostrado en las preguntas anteriores, es natural que los trabajadores trabajen de manera común para alcanzar las metas planteadas y con ello se alcance una organización exitosa.

Para el estudio de la variable **Adaptabilidad**, las preguntas realizadas y las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

Gráfica 17 - Análisis de resultados Variable Adaptabilidad pregunta 1: La organización está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.

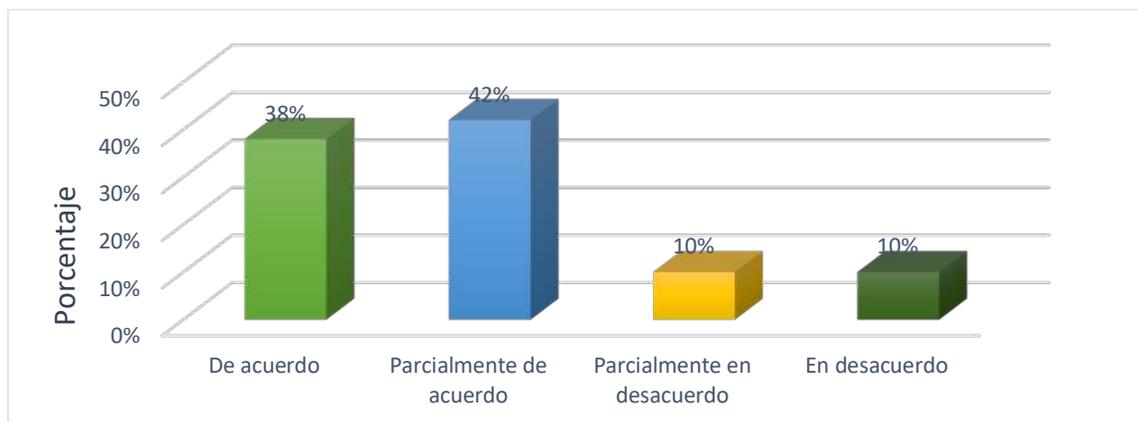


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 64% de las personas estuvieron de acuerdo, un 26% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, 10% indicaron sentirse parcialmente en desacuerdo y finalmente ninguno manifestó estar totalmente en desacuerdo con que la alcaldía de Ortega está dispuesta asumir retos que supongan cambios que lleven a el progreso y mejoramiento de la institución.

Las empresas que construyen retos están destinadas a el mejoramiento constante y con ello, finalmente, a una mejor prestación del servicio; los retos son oportunidades de superación y con ello, al probarse que la Alcaldía está dispuesta a superarse a sí misma, claramente se es evidente que busca la perfección en la realización de sus funciones y como organización.

Gráfica 18 - *Análisis de resultados Variable Adaptabilidad pregunta 2: La organización reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.*

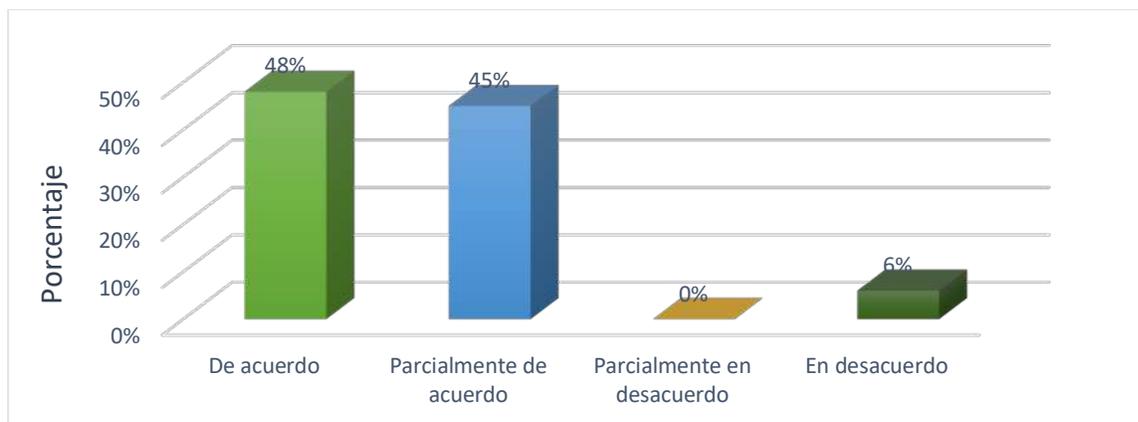


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 38% de las personas estuvieron de acuerdo, 42% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, 10% indicó sentirse parcialmente en desacuerdo y finalmente otro 10% manifestó estar totalmente en desacuerdo en que la alcaldía de Ortega vive a la vanguardia y con ello, reacciona rápidamente a la adaptación a los cambios propios del paso del tiempo y con ello busca su progreso institucional.

Gracias a la globalización, el manejo y uso de la tecnología en diferentes aspectos se ha vuelto una completa necesidad para el desarrollo de las organizaciones, tal y como se ha expuesto en la presente gráfica, es deducible que la alcaldía está a la vanguardia de los desarrollos que han existido en la implementación de TIC.

Gráfica 19 - *Análisis de resultados Variable Adaptabilidad pregunta 3: La organización conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.*

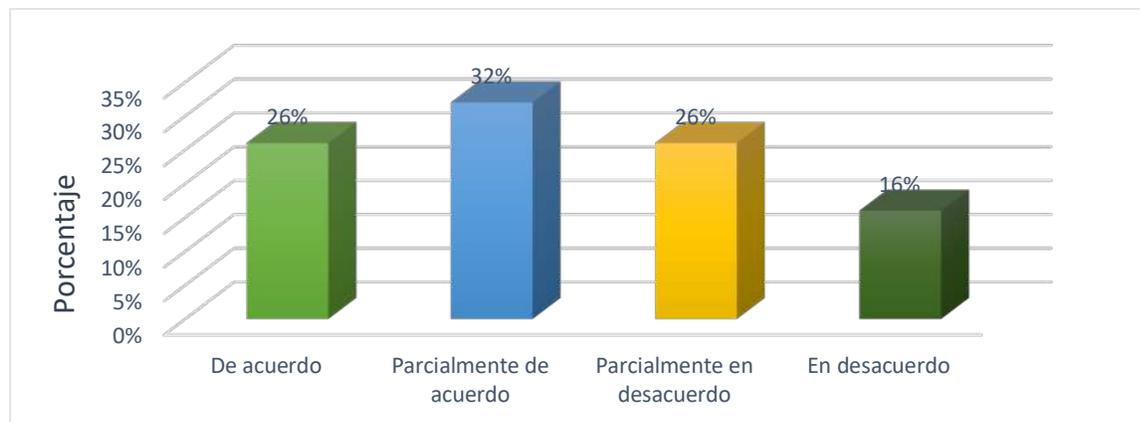


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 48% de las personas estuvieron de acuerdo, el 45% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, ninguno manifestó estar parcialmente en desacuerdo y finalmente el 6% indicó estar totalmente en desacuerdo, en que la alcaldía de Ortega se relaciona y conoce a las personas que acuden recurrentemente a sus instalaciones y por ello, se puede anticipar a sus necesidades.

Conocer a la ciudadanía y sus necesidades es la antesala para prepararse pa su llegada y tener una disposición ideal para la resolución de los problemas con los que estos puedan acudir a las instalaciones de la Alcaldía de Ortega.

Gráfica 20 - *Análisis de resultados Variable Adaptabilidad pregunta 4: La organización realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.*

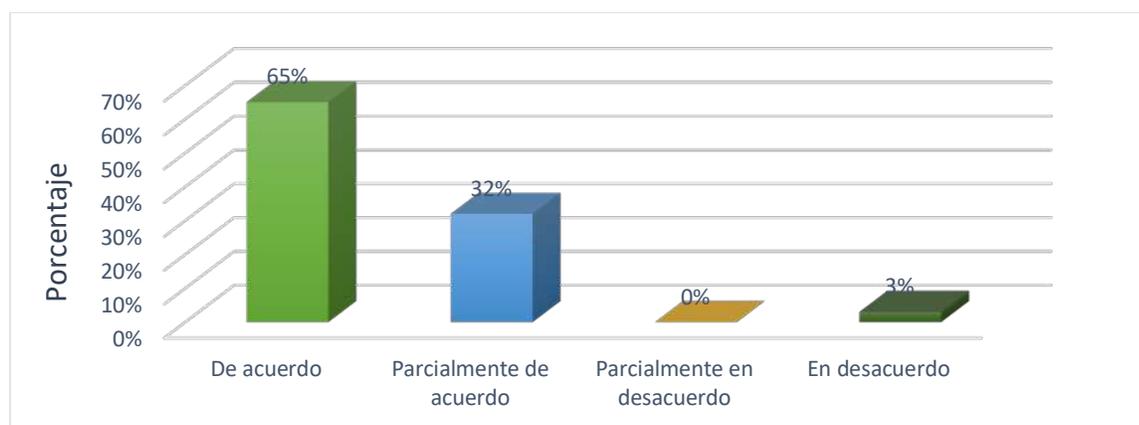


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 26% de las personas estuvieron de acuerdo, el 32% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, 26% manifestaron estar parcialmente en desacuerdo y finalmente el 16% indicó sentirse totalmente en desacuerdo, respecto al hecho de que la alcaldía de Ortega realiza asambleas y crea espacios donde se discuten temas de innovación y desarrollo.

Conforme a lo planteado anteriormente, dentro de las asambleas que se realizan para definir los objetivos organizacionales, es prudente que, se discutan temas de innovación y desarrollo principalmente en temas tecnológicos ya que estos permiten optimizar esfuerzo y tiempo de trabajo; en este caso, las personas que realizaron la encuesta tuvieron divergencia dentro del criterio, siendo que existe una inseguridad concluyente respecto a la real respuesta a esta pregunta.

Gráfica 21 - Análisis de resultados Variable Adaptabilidad pregunta 5: La organización trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones



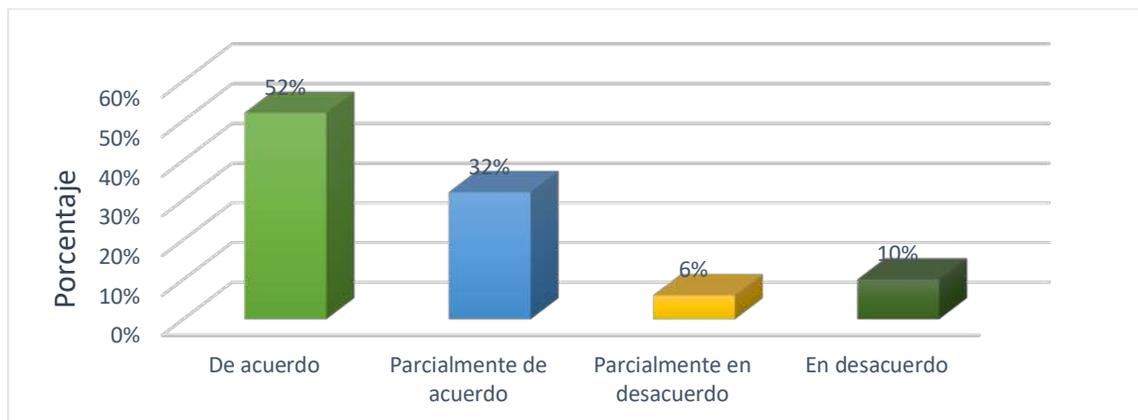
Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 65% de las personas estuvieron de acuerdo, el 32% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, ninguno manifestó estar parcialmente en desacuerdo y finalmente el 3% indicó estar totalmente en desacuerdo, sobre el hecho de que la alcaldía de Ortega trabaja de manera constante en la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

En caso de haberse cumplido la totalidad de los parámetros mencionados en este y las anteriores variables, es normal que los trabajadores consideren que, realmente conocen a su ciudadanía y que el eje central de su ejercicio laboral radica en la satisfacción de las necesidades de aquellos que se acercan a las instalaciones de la alcaldía.

Para el estudio de la variable **Misión**, las preguntas realizadas y las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

Gráfica 22 - *Análisis de resultados Variable Misión pregunta 1: Los miembros de la organización conocen el contenido de la Misión institucional.*

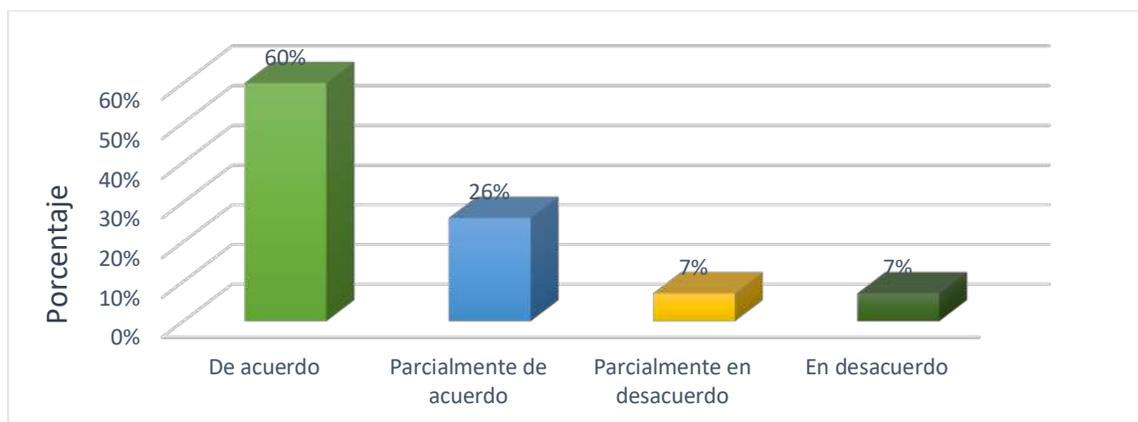


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 52% de las personas estuvieron de acuerdo, el 32% de los trabajadores estuvieron parcialmente de acuerdo, el 6% indicó estar parcialmente en desacuerdo y finalmente el 10% manifestó sentirse totalmente en desacuerdo, respecto al hecho de que los funcionarios de la alcaldía de Ortega conocen el contenido de la misión institucional.

La misión institucional construye la base que da lugar a la creación de los objetivos organizacionales, de este modo, será necesario que, para poder determinar y trabajar de una manera unidireccional conozcan el contenido de la misma, y según la gráfica mostrada, así lo hacen.

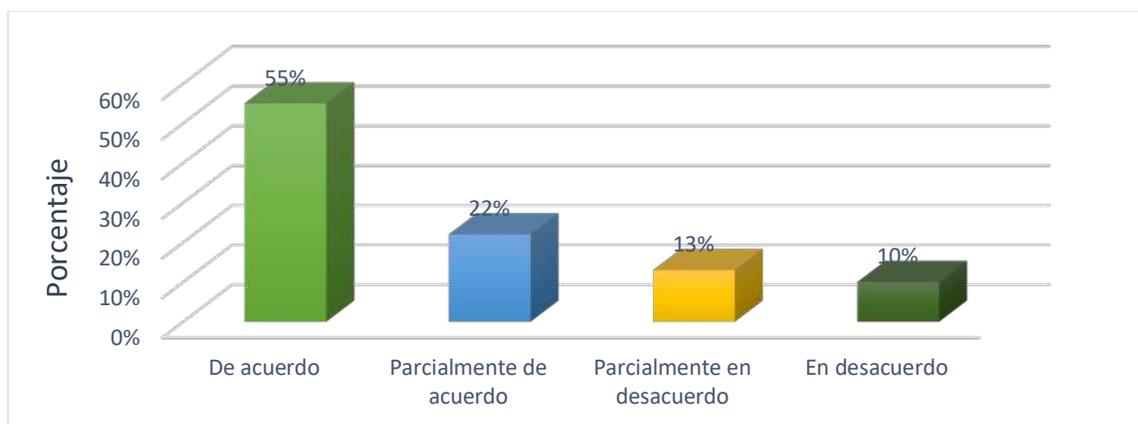
Gráfica 23 - *Análisis de resultados Variable Misión pregunta 2: Los miembros de la organización trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional*



Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 60% de las personas estuvieron de acuerdo, el 26% de trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, 7% indicó estar parcialmente en desacuerdo y finalmente, otro 7% manifestó sentirse totalmente en desacuerdo, sobre la afirmación de que los funcionarios de la alcaldía de Ortega trabajan conforme a los lineamientos que fija la misión institucional.

Gráfica 24 - *Análisis de resultados Variable Misión pregunta 3: Los miembros de la organización conocen el contenido de la Visión Institucional.*

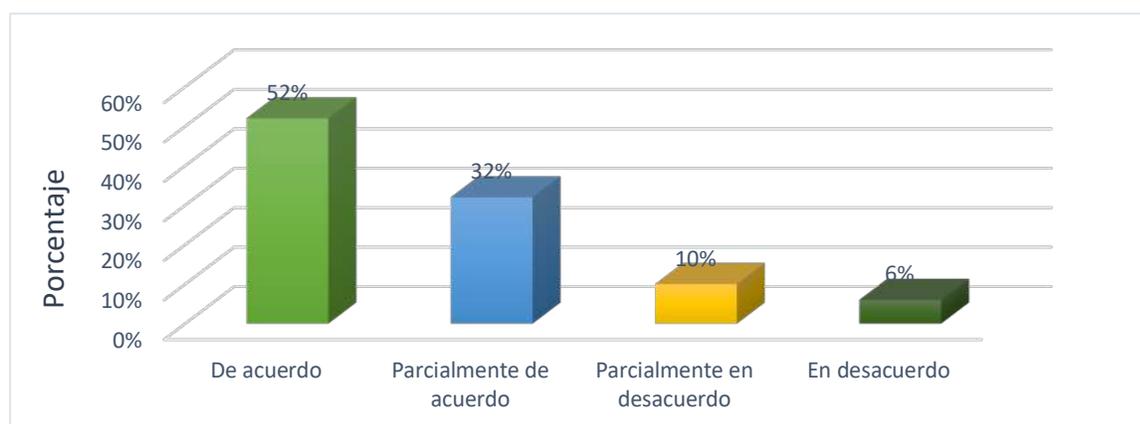


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 55% de las personas estuvieron de acuerdo, el 22% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, el 13% indicó estar parcialmente en desacuerdo y finalmente, el 10% manifestó sentirse totalmente en desacuerdo, respecto a que los funcionarios de la alcaldía de Ortega conocen el contenido de la visión institucional.

La visión institucional favorece la predicción lo que se busca conseguir de la organización en un término determinado de tiempo, el conocimiento generalizado de la misma favorece al hecho de que los trabajadores ejerzan sus funciones cooperativamente en el alcance de lo planteado.

Gráfica 25 - Análisis de resultados Variable Misión pregunta 4: Los miembros de la organización trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección

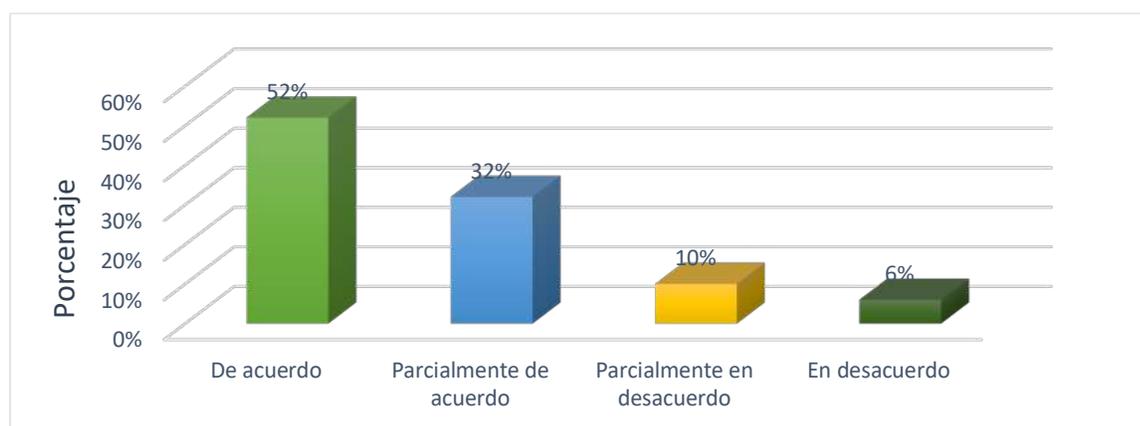


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 52% de las personas estuvieron de acuerdo, el 32% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, el 10% manifestó estar parcialmente en desacuerdo y finalmente un 6% indicó sentirse totalmente en desacuerdo, respecto al hecho de

que los trabajadores de la alcaldía de Ortega, cumplen sus labores como funcionarios conforme a los proyectos planteados en la misión y visión institucional.

Gráfica 26 - *Análisis de resultados Variable Misión pregunta 5: Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la organización a mediano plazo.*

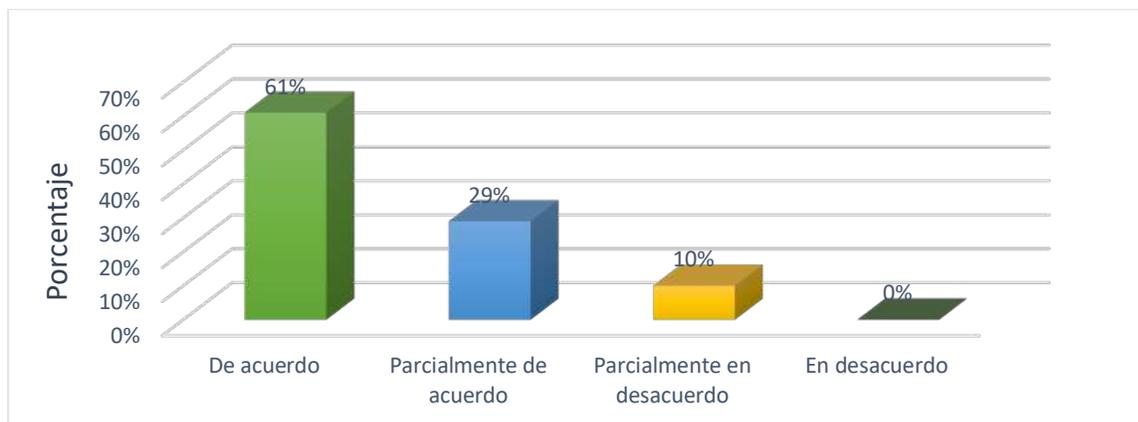


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 52% de personas estuvieron de acuerdo, el 32% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, el 10% manifestó estar parcialmente en desacuerdo y finalmente, el 6% indicó sentirse totalmente en desacuerdo, respecto a la afirmación que indica que los lineamientos de la visión y misión institucional son consistentes con el real alcance que tiene la alcaldía de Ortega a mediano plazo.

Para el estudio de la variable **Servicio**, las preguntas realizadas y las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

Gráfica 27 - *Análisis de resultados Variable de Servicio pregunta 1: La institución ha evolucionado conforme a las necesidades del cliente y su satisfacción a través del tiempo.*

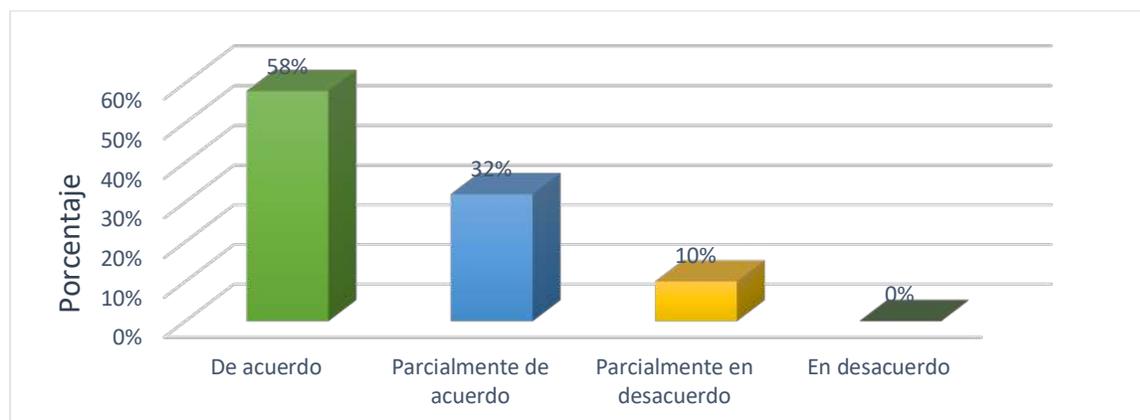


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 61% de las personas estuvieron de acuerdo, el 28% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, el 10% indicó sentirse parcialmente en desacuerdo y finalmente ninguno manifestó estar totalmente en desacuerdo, respecto al hecho de que la alcaldía de Ortega evoluciona respecto a las necesidades del cliente y su satisfacción.

Conforme a la llegada de las tecnologías, que ya se sabe que se aplican y al conocimiento que se tiene del cliente y sus necesidades, que se ha comprobado que existe, es natural que la institución haya decidido mejorarse y capacitarse para, con el pasar del tiempo, brindar un mejor servicio.

Gráfica 28 - *Análisis de resultados Variable de Servicio pregunta 2: Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.*

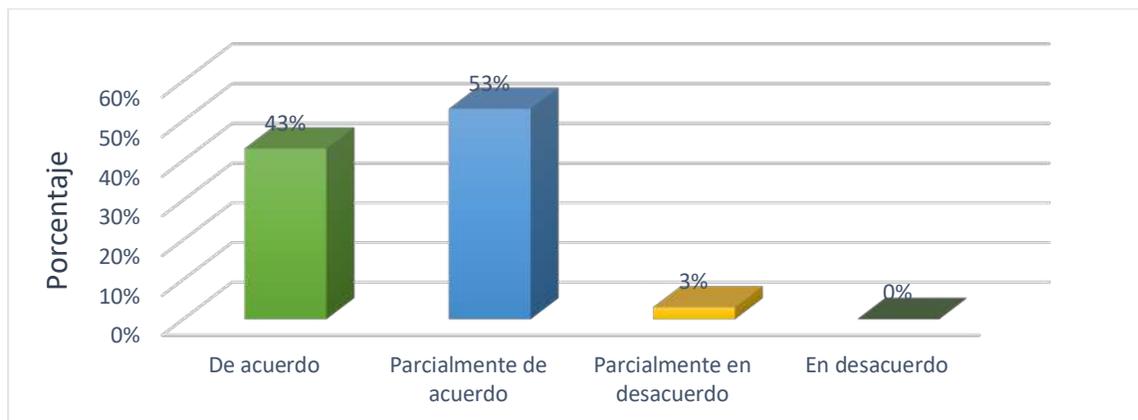


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 58% de las personas estuvieron de acuerdo, el 32% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, el 10% indicó sentirse parcialmente en desacuerdo y finalmente ninguno manifestó estar totalmente en desacuerdo, respecto a el hecho de que en la alcaldía de Ortega se han implementado métodos prácticos y de fácil manejo para concertar de la mejor manera la atención al público.

La existencia de lineamientos métodos de atención al público simplifican e inclusive hacen cuantificable el éxito de los trabajadores conforme a la manera en que lidian con las necesidades de la ciudadanía que se acerca a la alcaldía de Ortega.

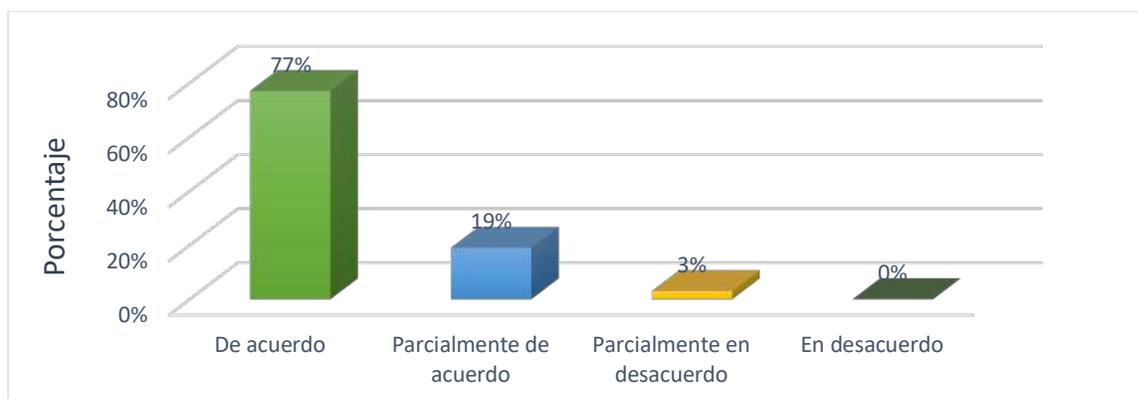
Gráfica 29 - Análisis de resultados Variable de Servicio pregunta 3: Es factible cumplir eficientemente las exigencias de los usuarios.



Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 43% de las personas estuvieron de acuerdo, 53% trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, 3% indicó sentirse parcialmente en desacuerdo y finalmente ninguno manifestó estar totalmente en desacuerdo, respecto a la factibilidad del cumplimiento de las exigencias de los usuarios que acuden a las instalaciones de la alcaldía de Ortega.

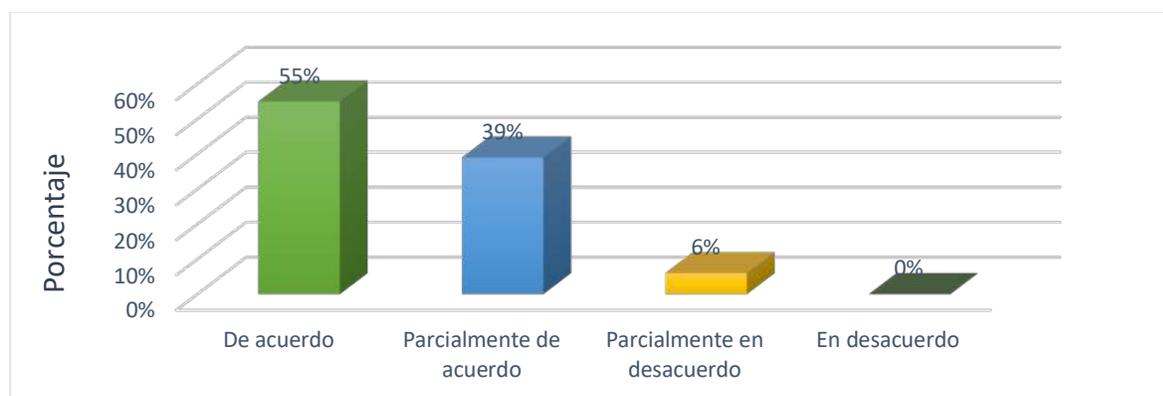
Gráfica 30 - Análisis de resultados Variable de Servicio pregunta 4: Las interacciones con los clientes son respetuosas y exitosas.



Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que el 77% de las personas estuvieron de acuerdo, el 19% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, el 3% indicó sentirse parcialmente en desacuerdo y finalmente ninguno manifestó estar totalmente en desacuerdo, sobre el hecho de que los funcionarios de la alcaldía de Ortega tienen interacciones respetuosas y exitosas con los usuarios que acuden a las instalaciones. Para que exista una prestación del servicio exitosa, es necesario que exista una intrínseca relación de respeto entre el trabajador y el usuario, de este modo, se ha comprobado que las interacciones entre los funcionarios y los ciudadanos se construyen a través del respeto.

Gráfica 31 - *Análisis de resultados Variable de Servicio pregunta 5: Las expectativas de los clientes son alcanzadas en el servicio que brinda la institución.*

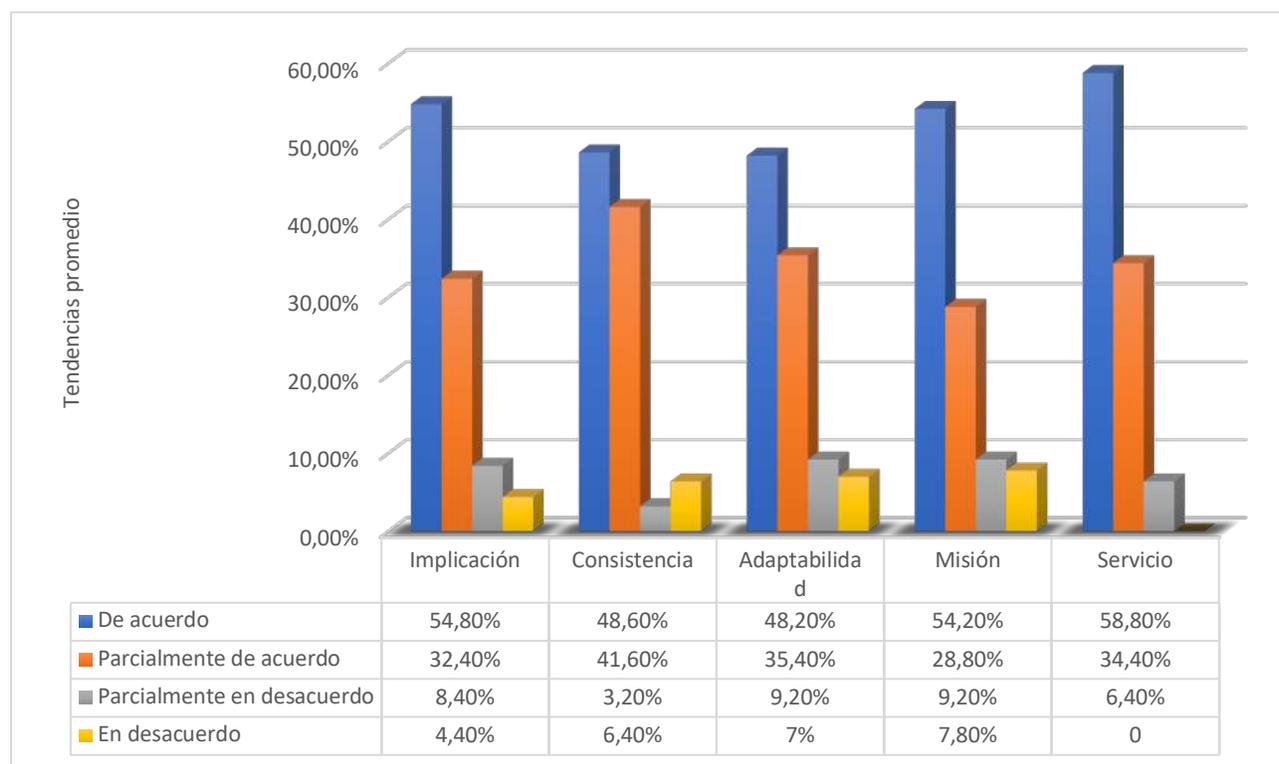


Fuente: Elaboración propia.

Donde se puede concertar que 55% de las personas estuvieron de acuerdo, el 39% de los trabajadores estuvo parcialmente de acuerdo, el 6% indicó sentirse parcialmente en desacuerdo y finalmente ninguno manifestó estar totalmente en desacuerdo, respecto al hecho de que la

alcaldía de Ortega brinda servicios que cumplen con las expectativas que tienen los usuarios que acuden a las instalaciones.

Gráfica 32 - Gráfica integrada de tendencias promedio identificadas en las variables Denison y de servicio.



Fuente: Elaboración propia.

Las respuestas de los funcionarios de la alcaldía de Ortega están principalmente inclinadas a sustentar verdaderamente el cumplimiento cabal de la teoría expresada por Denison para lo que se denomina variable de Implicación, de este modo, podría inferirse según las respuestas obtenidas que, la gran mayoría de los trabajadores considera que sus trabajadores son capaces de integrarse para alcanzar metas comunes propias de la institución y que aún así, estos de manera particular trabajan incansablemente para perfeccionar el ejercicio de sus labores particulares y así acrecentar el cumplimiento de las metas de la organización.

Gracias al enfoque de las respuestas planteadas por los trabajadores de la alcaldía de Ortega, se podría deducir el cumplimiento cabal de los elementos que constituyen la variable de Consistencia, siendo que estos afirman que los trabajadores conocen los objetivos institucionales, trabajan para alcanzarlos, las diferentes dependencias trabajan mancomunadamente para cumplir los fines institucionales y los funcionarios consideran a sus compañeros de trabajo imprescindibles.

Según lo que han manifestado los trabajadores de la alcaldía de Ortega, la institución se encuentra en plena capacidad adaptativa a las nuevas necesidades tanto temporales propias del desarrollo, por ejemplo, la tecnología como, los cambios en las voluntades y necesidades de los usuarios que acuden por auxilio a las instalaciones; de este modo, la alcaldía se ajusta a los cambios que llegan y con ello, progresa.

Se puede concluir que los trabajadores de la institución conocen fielmente el contenido de la misión y visión institucional y conforme a sus directrices erigen su cumplimiento de funciones laborales diariamente, dando lugar, entonces, al cumplimiento cabal de lo planteado por Denison para la variable de Misión.

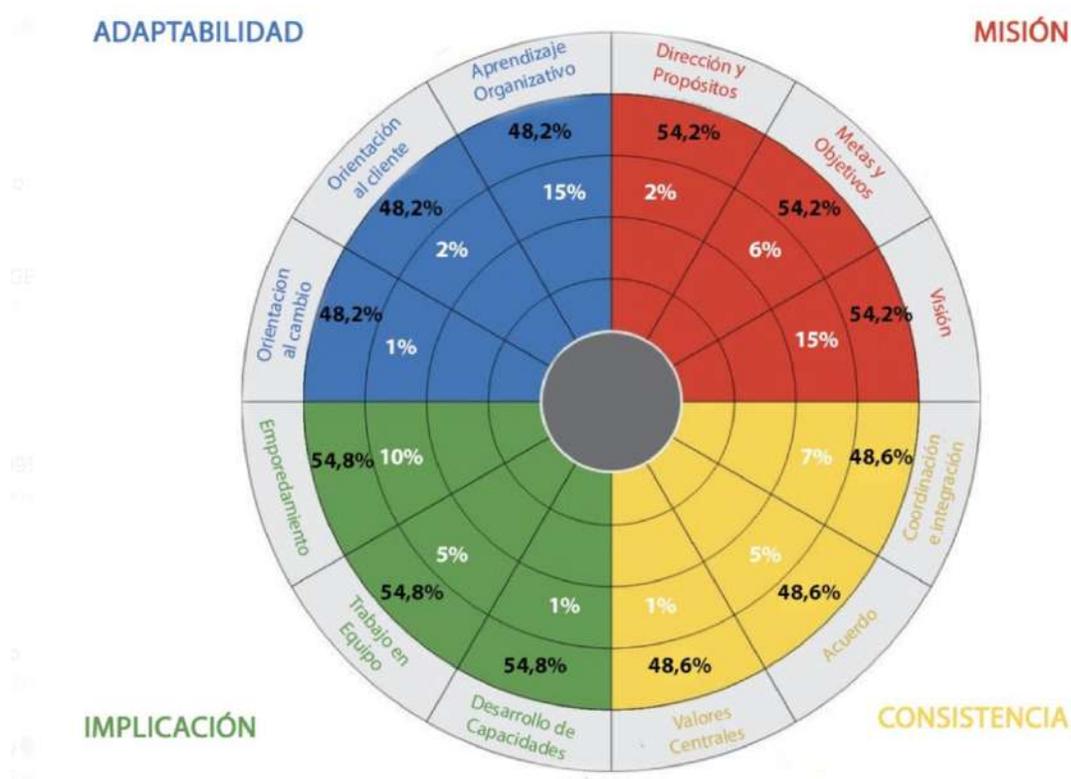
Según lo expuesto por los trabajadores en la encuesta, la alcaldía de Ortega tiene unas directrices y cultura de atención al cliente debidamente construidas, constituidas y actualizadas que están en constante ejercicio por parte de los trabajadores y que tienen resultados positivos al momento de interactuar con los usuarios.

Si bien los resultados presentados por los funcionarios que fueron encuestados, son tendientes al acuerdo, es importante considerar que, estos son realmente resultados positivos (al acuerdo) con tendencias a la neutralidad; no obstante, Likert, mencionó la relevancia del dato con

frecuencia mayor siendo este la directriz del análisis; de este modo, entendiéndose que en el caso particular este siempre tiende al acuerdo, se comprenderá que la tendencia de los resultados es plenamente positiva.

Sustentación de la diferencia entre los hallazgos de la entrevista y la encuesta.

Gráfica 33 - Relación entre los hallazgos encontrados en la encuesta y la entrevista.



	Porcentajes cualitativos – Valoración subjetiva de los resultados de la entrevista.
	Porcentajes cuantitativos – Promedio del resultado “de acuerdo” de las cinco preguntas de toda la variable.

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de los resultados de ambos mecanismos de recolección de información, es evidente que existen grandes diferencias respecto a la información obtenida, siendo que, los resultados de la entrevista demuestran una clara y muy profunda falta de Cultura Organizacional que debería ser resuelta de manera urgente e inmediata, no obstante, los resultados de la encuesta realizada a los Directivos de la Alcaldía, denotan todo lo contrario y dejarían a la vista del lector que, claramente, dentro de la institución existe una cultura organizacional y de servicio debidamente establecida y con ello, no hay razón de ser de la problemática que está en vísperas de resolverse.

La entrevista tiene gran valor debido a que permitió profundizar el análisis relacionado con los objetivos de la investigación; es importante tener en cuenta que los grupos y perspectivas con relación a la cultura interna son diferentes, el rol y los cargos influyen debido a que los procesos y la dinámica de las responsabilidades implican alcances diferentes sobre las dinámicas empresariales. Es una fortaleza de la investigación dado que facilita profundizar en los hallazgos, desde la perspectiva humana. Es importante comprender que, este tipo de hallazgos son razonables ya que los participantes fueron diferentes, y para los funcionarios, su sentir respecto de la Alcaldía radica en una perspectiva más favorable, entendiéndose, entonces, que existe una brecha en la perspectiva de la forma de vivenciar la experiencia de trabajar en la organización.

Las ventajas de una investigación mixta y la entrevista es que permite profundizar en los hallazgos, una expresión más libre de las opiniones, identificar problemas de manera más específica y enriquece los resultados por su profundidad, facilita comprender mejor el problema de investigación.

El diseño de preguntas aportó a obtener datos más completos para responder al problema de investigación. Facilitó la expresión libre de los entrevistados considerando que la subjetividad

es un factor clave en la percepción de cultura y facilita conocer diferentes posiciones frente al objetivo de investigación.

No obstante, la problemática de la alta presentación de Peticiones, Quejas y Reclamos en la Alcaldía de Ortega y, en visión de soporte a lo encontrado en la entrevista, se encuentra igualmente pertinente desarrollar un plan de formación y de intervención respecto a la implementación de Cultura Organizacional y de Servicio en la cotidianidad de la Alcaldía de Ortega y finalmente superar el problema.

PLAN DE FORMACIÓN Y DE INTERVENCIÓN EN CULTURA ORGANIZACIONAL Y DE SERVICIO A LOS TRABAJADORES DE LA ALCALDÍA DE ORTEGA – TOLIMA.

Conforme a los resultados obtenidos en el proyecto de investigación, se propone la ejecución del siguiente plan de intervención donde, se expresan diferentes estrategias que se proponen a mejorar la atención al ciudadano y con ello superar la problemática de Peticiones, Quejas y Reclamos que se ha presentado en la institución; esto se proyecta a partir de los postulados del Modelo Denison de Cultura Organizacional, con sus correspondientes variables y de la Cultura de Servicio.

Para el desarrollo de lo propuesto, nos centraremos en los lineamientos planteados por la normatividad CONPES y el Manual de Atención al Ciudadano expedido por la Gobernación del Tolima que, ya que, siendo el eje central de la investigación el sector público, es prudente el velar por el cumplimiento de las políticas y lineamientos que regulan los criterios de atención al cliente de la región sino que está construido a partir de un análisis lógico de los instructivos más recientes de orden nacional sobre el tema, esto con la intención de brindar valor a los ciudadanos a partir de los hallazgos encontrados y por medio del logro de los objetivos de la investigación, finalmente ofrecer una solución al problema planteado.

Valores que construyen la atención al ciudadano a nivel regional.

Los valores dentro de la organización se han determinado como la forma de actuar que responde a el conjunto de creencias previas e indivisibles, que determina que una forma de actuar es mejor que otra; estas generalmente tienen un significado positivo dentro de la organización. En una institución con una cultura organizacional dominante, los valores son compartidos por la

mayoría de los miembros de la institución, así mismo, en una institución con una cultura organizacional fuerte, los valores perseverarán con intensidad y serán ampliamente compartidos (Dominguez, Rodríguez, & Navarro, 2009)

Es importante destacar que todas las institutrices que dictaminan la realización de la siguiente tabla están plasmadas en el documento “Manual de Atención al Ciudadano”, expedido por la Gobernación del Tolima en el año 2019:

Tabla 5 - Valores que construyen la atención al ciudadano según la Gobernación del Tolima

Valor	Conceptualización en el servicio al ciudadano.
Respeto	Cumplimiento de las obligaciones laborales y en atención al cliente, alrededor de los postulados de la prudencia y tolerancia, reconociendo a cada individuo como un ser humano sin distinciones.
Amabilidad	Comportarse de manera honesta y cortés con los ciudadanos que se acercan a las instalaciones de la entidad pública.
Efectividad	Dentro de las labores que realicen los trabajadores del sector público, estos serán direccionadas a responder por las necesidades y demandas de los ciudadanos.
Transparencia	Trabajar en las necesidades de los ciudadanos con la misma negligencia con la que trataría mis intereses particulares, con claridad, conocimiento y nitidez.
Confiabilidad	Será sancionado de manera penal y disciplinaria todo aquel que, a cambio de ofrecer un buen servicio al ciudadano exija a los individuos pagos o dádivas.
Inclusión	No realizar discriminaciones de ninguna índole al momento de brindar atención de calidad a los ciudadanos.
Compromiso	Conocer los objetivos institucionales y trabajar diariamente por su cumplimiento.
Calidad	El servicio debe realizarse con el fin último de verdaderamente satisfacer la necesidad del ciudadano que acudió a las instalaciones de la entidad pública.

Justicia	Las relaciones que se presenten al momento de brindar atención al cliente, deben fundamentarse y construirse a partir de la imparcialidad, así como en los planteamientos realizados por el Estado y las relaciones de poder.
Empatía	El trabajador se pone en el lugar del ciudadano al momento de prestar su atención, gracias a ello, alcanza a comprender la necesidad del individuo, lo que le lleva a ser paciente y atento con sus necesidades.

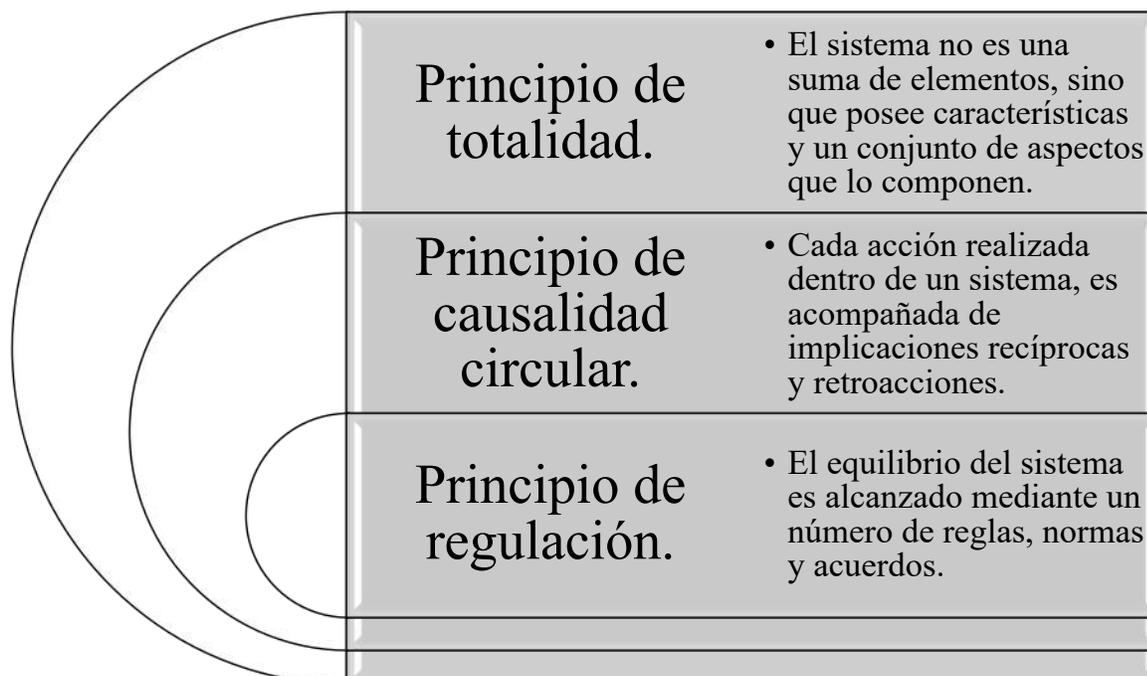
Fuente: Elaboración propia.

Los valores enunciados, al ser determinados por la Gobernación del Tolima deben ser de consideración imprescindible en la totalidad de la región; como es sabido, la alcaldía de Ortega si bien tiene unos valores institucionales generales que determinan el comportamiento de los trabajadores en búsqueda de los objetivos institucionales, no goza de la existencia de valores centrados en la prestación del servicio de atención al ciudadano óptima; de este modo, sería prudente acogerse en su totalidad a los propuestos por el ente regional mencionado.

Canales de atención destinados por la Alcaldía de Ortega para interactuar con los ciudadanos.

Como ya se ha mencionado, en los hallazgos de la investigación se hizo evidente que no existe un modelo en específico que permita orientar los procesos y funciones de servicio al cliente dentro de la alcaldía, gracias a ello, la formación del servicio y la prestación del servicio se ha realizado de manera deficiente; conforme a lo expuesto por el Ministerio de Salud (2020), la comunicación humana se estructura conforma tres principios básicos, que, proponen una comunicación alrededor de la integralidad y que, funciona con la intención de emitir un mensaje para que este sea recibido y retroalimentado por uno o una consecución de receptores.

Gráfica 34 - Principios de la comunicación humana.



Fuente: Elaboración propia.

Gracias a estos postulados, se comprende que los canales comunicativos revisten de trascendencia dentro de las organizaciones ya que dan lugar a una mejor interacción con el usuario, una atención más próspera y personalizada, de este modo, para poder generar una articulación inicial en la relación de la ciudadanía con la alcaldía de Ortega, es necesario destacar las líneas de atención al ciudadano que, constituyen las formas de comunicación centrales que se dan entre el trabajador y el usuario y es donde, se ve efectivamente realizada la cultura de servicio al cliente.

Tabla 6 - Líneas de atención al ciudadano de la Alcaldía de Ortega.

Línea de atención	Acceso.
Atención Presencial	Calle 6 No. 5 - 30, Barrio Centro, Ortega - Tolima
Atención por conmutador.	(+57) 8 225 8106 - 225 8085

Línea Fax	(+57) 8 225 8106
Correo electrónico	despachoalcalde@ortega-tolima.gov.co
Vía Facebook	https://www.facebook.com/people/Alcaldia-Ortega-Tolima/100011587398823

Fuente: Elaboración propia.

Protocolos estándar para la atención al ciudadano en todos los niveles.

Si bien la Gobernación del Tolima dictaminó protocolos especiales para el trato y atención personalizada de individuos con características particulares como menores de edad, minorías étnicas, atención virtual, entre otros; igualmente, se preocupó por exponer unos protocolos comunes a la atención general de cualquier ciudadano o Petición, Queja y Reclamo que se pueda presentar, de la siguiente manera:

- Respecto a la presentación personal: Inicialmente es necesario que todos los trabajadores independientemente de su rol de trabajo o tipo de contratación acudan a las instalaciones de manera prolija y con una presentación personal impecable, así mismo, deben portar su identificación que los acredite como funcionarios de la institución pública en cuestión, en este caso, de la Alcaldía de Ortega.
- Los lugares de trabajo deben tener una apariencia ordenada, limpia y libre de elementos ajenos, ya que la primera percepción del ciudadano brinda una imagen que genera un impacto inmediato en su criterio.

Comprendiéndose que este tiene una relación directa con la variable consistencia de Denison, principalmente en el subcriterio de Valores Centrales, donde se consideran todos los aspectos relativos a la uniformidad en el sentir colectivo de la organización y se tienen en cuenta aspectos que infieran en la identidad y el sentido de pertenencia del trabajador con la

organización; se sabe que la presentación personal y el aseo con uno mismo y con su entorno es una expresión del sentido de pertenencia de un individuo con su contexto.

- Respecto al comportamiento: Debe evitarse abandonar el lugar trabajo excepto en casos en que se determine lo contrario, adicionalmente, es necesario no realizar actividades ajenas al entorno laboral como chatear o interactuar innecesariamente con los compañeros de trabajo.

Este aspecto tiene un vínculo con la variable Denison de Implicación, principalmente en el subcriterio de empoderamiento, donde se tiene en cuenta que el trabajador, de forma autónoma construye una capacidad decisoria que lo lleva a enfocarse en el cumplimiento de su trabajo y de los objetivos de la empresa, de este modo, es razonable que el trabajador no desperdicie su tiempo de trabajo en la realización de actividades ajenas a él o que le entorpezcan.

- Respecto a la expresión facial del trabajador y lenguaje no verbal: El lenguaje corporal debe ser acorde con la imagen que se busca brindar de la institución, de este modo, será necesario que el trabajador exprese en su rostro educación, amabilidad y cortesía. La postura debe ser erguida con cuello y hombros en estado de relajación.
- Respecto a la expresión verbal: Esta debe ser siempre respetuosa, clara, concreta y precisa, además de estar dentro de la facilidad de comprensión del usuario que se acerca a las instalaciones.

Estos últimos aspectos tienen relación directa con el Servicio, ya que es evidente que estos son creados para mantener o construir una relación con los usuarios a través de comportamientos centrados en el fortalecimiento de la experiencia del usuario con la atención recibida.

Los mencionados protocolos se implementarán en el proyecto en la medida en que se de el perfeccionamiento de las variables enunciadas, no se encuentra necesario crear estrategias centralmente dirigidas en esta implementación ya que, al encontrarse relacionadas a las variables de Denison y de servicio, se comprende que, con el mejoramiento de las variables viene implícito el ejercicio de las conductas enunciadas; las demás guías o protocolos para la atención de casos particulares, podrán ser consultados en el “Manual de Atención al ciudadano” expedido por la Gobernación del Tolima en el año 2009.

Objetivo del plan.

Optimizar las conductas de los trabajadores de la alcaldía de Ortega, de tal manera que se configuren comportamientos propios de los postulados de cultura organizacional y de servicio, de tal manera que, se vean superadas las problemáticas de Peticiones, Quejas y Reclamos por parte de los ciudadanos, que se venían presentando en la mencionada institución.

Objetivos específicos:

- Establecimiento de objetivos comunes, así como la optimización de recursos y el fortalecimiento y crecimiento de la comunicación interinstitucional.
- Articular y coordinar la implementación del modelo Denison de Cultura Organizacional y la institucionalización del modelo de servicio en la alcaldía de Ortega.
- Construir una cultura de servicio al cliente o al ciudadano centrada en los valores organizacionales de la alcaldía de Ortega.
- Identificar falencias que puedan seguirse presentando en los aspectos de cultura organizacional y de servicio dentro de la institución y gestionar su superación.

- Preparar un proceso de medición de la la eficiencia de las alternativas propuestas en el siguiente plan de desarrollo.

Población.

El presente plan busca abordar a la totalidad de los trabajadores de la alcaldía de Ortega, independientemente de su cargo, sea directivo o no, así como de su forma de contratación, sea por prestación de servicios o por contrato laboral.

Alcance de la propuesta.

El alcance de la propuesta está centrado en el perfeccionamiento de los comportamientos de los trabajadores de la alcaldía de Ortega, conforme a cada una de las variables de la cultura organizacional de Denison, y la Cultura de Servicio. Y esto se realizará de la siguiente manera, en periodos trimestrales y estructurándose a partir de las variables, así:

Variable Implicación.

Centrado principalmente en la capacidad de los integrantes de organizarse en pro del trabajo en equipo; se evidencia el compromiso de los miembros de la organización son su labor y a pesar de trabajar en función de una estructura institucional, se encuentran en capacidad de trabajar individualmente y en equipo y en gestionar decisiones relacionadas con el alcance de los objetivos de la alcaldía.

Según los resultados de las entrevistas realizadas, se pudo concertar que por falta de recursos e infraestructura, los trabajadores no gozan de la capacidad de cumplir sus funciones. Estos aspectos afectan la voluntad del funcionario y su ánimo para trabajar, y con ello alcanzar los objetivos de la Alcaldía. Adicionalmente, se menciona que las personas de la alcaldía se vinculan sin una capacitación relativa al ejercicio que van a realizar. A partir de estos hallazgos,

se realizan las siguientes propuestas, considerando cada uno de los subcriterios analizados en la variable Denison de Implicación:

Tabla 7 - *Propuestas para el perfeccionamiento de la variable Implicación.*

Subcriterio considerado	Objetivos	Actividades	Recursos	Participantes	Duración	Lugar	Indicadores de resultados
Desarrollo de Capacidades.	Verificar que los trabajadores inviertan tiempo y voluntad en la capacitación y desarrollo de competencias que favorezcan su desempeño en el trabajo.	Brindar una charla a las personas encargadas de contratación, enfocada en los criterios de selección de los trabajadores y funcionarios públicos, con la intención de que las personas que empiecen a trabajar en la alcaldía de Ortega, verdaderamente estén calificadas para realizar el trabajo para el cual están siendo empleados.	Para realizar esta actividad será necesaria la presencia de un encargado de cada estamento de la alcaldía..	1. Funcionarios encargados del área de contratación en la alcaldía de Ortega. 2. Funcionarios encargados de cada estamento de la alcaldía.	6 horas aproximadamente, se planea para realizarse en un término máximo del primer trimestre a partir de la aprobación del presente proyecto.	Aula de conferencias de la alcaldía de Ortega.	En un término de 12 meses se realizará una veeduría enfocada en la revisión de los contratos de trabajo para verificar cualificación de los contratados por la alcaldía de Ortega para el cumplimiento de sus funciones.
Empoderamiento.	Fortalecimiento del empoderamiento del trabajador de la empresa, para que construyan una capacidad decisoria enfocada en los objetivos de la alcaldía.	<u>Capacitación</u> donde se encuentren la totalidad de los trabajadores de la empresa, centrada en el estudio consiente de los objetivos de la organización. Adicionalmente, se realizará una reunión entre directivos y trabajadores por secciones, donde se estudien de manera profunda las funciones de cada uno de los trabajadores y sus herramientas de trabajo. Esta reunión estará amparada por un trabajador de recursos humanos que resolverá cuestionantes que se puedan presentar respecto al rendimiento del trabajador en su lugar de trabajo.	Para esta actividad será necesaria la presencia del documento donde reposen los objetivos de la organización y el manual de funciones.	1. Todos los trabajadores de la empresa. 2. Directivos la empresa. 3. Personal de recursos humanos.	Aproximadamente 4 jornadas laborales. Se planea para realizarse en el término máximo del segundo trimestre a partir de la aprobación del proyecto.	Aula de conferencias de la Alcaldía de Ortega.	Se estima que en un término máximo de dos meses, cada encargado de estamento en la alcaldía, realizará un breve quiz a sus subalternos verificando el conocimiento de sus funciones como trabajador. En caso de salir el resultado negativo, esta persona será llevada nuevamente a recursos humanos para recibir una charla enfocada en sus labores como funcionario público.

Trabajo en equipo.	Fortalecer el trabajo en equipo y la estructura monolítica de los diferentes estamentos de la Alcaldía de Ortega.	Una actividad dinámica de esparcimiento en Liderazgo, donde los trabajadores deben alcanzar objetivos comunes trabajando juntos, independientemente del estamento al que estos pertenezcan.	Un individuo experto en liderazgo y las herramientas pedagógicas que este considere necesarias.	Todos los trabajadores de la Alcaldía de Ortega, sin discriminar por razón de sus funciones o del estamento al que pertenezcan.	Una jornada laboral. Se planea para realizarse en el término máximo del tercer trimestre a partir de la aprobación del proyecto.	Plaza de Bolívar de el municipio de Ortega.	El cambio en la conducta de los trabajadores será perceptible al momento de realizar sus funciones. No existe un método específico para verificar el real funcionamiento de la actividad más allá que el mero cambio en el comportamiento de los funcionarios.
Onboarding	Perfeccionar el proceso de onboarding en la Alcaldía de Ortega para establecer un compromiso de los funcionarios hacia la institución.	Cada vez que se vincule un nuevo trabajador a la institución, el encargado de Recursos Humanos en disponibilidad deberá capacitar a los nuevos contratados no solamente en las funciones relativas a las actividades laborales sino también en los aspectos relativos a la construcción de cultura organizacional y de servicio, como los valores organizacionales, misión, visión, misión de servicio, entre otros.	Aquellas herramientas pedagógicas que el personal de Recursos Humanos considere necesarias.	Todos los nuevos trabajadores de la Alcaldía de Ortega, sin discriminar por razón de sus funciones o del estamento al que pertenezcan.	Este proceso se debe realizar de manera permanente.	Instalaciones de la alcaldía de Ortega.	El cambio en la conducta de los trabajadores será perceptible al momento de realizar sus funciones. No existe un método específico para verificar el real funcionamiento de la actividad más allá que el mero cambio en el comportamiento de los funcionarios.

Fuente: Elaboración propia.

Variable Consistencia.

Destaca la uniformidad de la organización, se recoge lo planteado en el trabajo en equipo y se relaciona con la integración de una estructura monolítica con una visión y estabilidad compartidos para crear resultados con una visión unilateral pero colectiva.

En los mecanismos de recolección de información, se encontró una precariedad en el conocimiento de los valores institucionales, así mismo, la resolución de conflictos en la institución se ha manejado de manera empírica, no está actualizado el instructivo que indica qué se debe hacer en este tipo de situaciones. A partir de estos hallazgos, se realizan las siguientes propuestas, considerando cada uno de los subcriterios analizados en la variable Denison de Consistencia:

Tabla 8 - Propuesta para el perfeccionamiento de la variable consistencia

Subcriterio considerado	Objetivos	Actividades	Recursos	Participantes	Duración	Lugar	Indicadores de resultados
Valores centrales.	Lograr el conocimiento generalizado de los valores institucionales por parte de los funcionarios de la alcaldía de Ortega.	Reunión quincenal entre trabajadores directivos y demás funcionarios para estudiar, discutir y analizar un valor central de la institución.	Valores centrales de la organización.	Todos los trabajadores de la alcaldía de Ortega.	Duración aproximada de una hora quincenal, durante el tiempo necesario hasta abordar todos los valores institucionales. Se planea para realizarse en un término máximo del primer trimestre a partir de la aprobación del presente proyecto.	Espacios disponibles de los diferentes estamentos dentro de la Alcaldía de Ortega.	Tres meses posterior a la finalización de las reuniones quincenales, se realizará una pequeña reunión por estamentos dirigida por recursos humanos, donde se discutan en términos generales los valores institucionales. El efectivo conocimiento generalizado de estos, será determinado de forma subjetiva por quien presida la conferencia. Este brindará un feedback a la dirección de la Alcaldía de Ortega.
Acuerdo.	Garantizar una resolución de conflictos dialéctica y conciliadora en las instalaciones de la Alcaldía de Ortega.	Se realizarán dos capacitaciones, cada una con 20 días de diferencia, a las personas encargadas de recursos humanos, donde se les ilustre en temas relacionados a los mecanismos de resolución de conflictos y diálogo.	Un capacitador invitado del consultorio jurídico de la Universidad del Tolima.	Personal de recursos humanos.	Dos capacitaciones, de una duración aproximada de dos horas cada una, con una diferencia de 20 días entre sí. Se planea para realizarse en el término máximo del segundo trimestre a partir de la aprobación del proyecto.	Aula de conferencias de la alcaldía de Ortega.	Finalizadas las capacitaciones, el capacitador realizará un breve quiz de conocimiento a los trabajadores de recursos humanos. Los resultados serán entregados a la dirección de la alcaldía.

Coordinación e integración.	Velar por la realización de actividades coordinada y conjuntamente por parte de los trabajadores, a pesar de pertenecer a diferentes estamentos.	Se realizará una actividad de esparcimiento por subgrupos en donde las personas de diferentes áreas de trabajo sean relacionadas y estén realizando diligencias enfocadas en el alcance de objetivos comunes,	Un capacitador experto en integración.	Todos los funcionarios de la Alcaldía de Ortega.	Una jornada laboral. Se planea para realizarse en el término máximo del tercer trimestre a partir de la aprobación del proyecto.	Plaza de Bolívar de el municipio de Ortega.	El cambio en la conducta de los trabajadores será perceptible al momento de realizar sus funciones. No existe un método específico para verificar el real funcionamiento de la actividad más allá que el mero cambio en el comportamiento de los funcionarios.
-----------------------------	--	---	--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

Variable Adaptabilidad.

La empresa está en capacidad de recibir cambios y desde la experiencia, los experimentan dentro de la adaptabilidad sin sufrir traumatismos y contrario a esto, se ve progreso desde el punto de vista financiero, principalmente en el mercado.

Gracias a los mecanismos de recolección de información, fue perceptible el hecho de que no existe un plan de capacitación para el desarrollo y crecimiento profesional de los trabajadores de la Alcaldía. . A partir de estos hallazgos, se realizan las siguientes propuestas, considerando cada uno de los subcriterios analizados en la variable Denison de Adaptabilidad:

Tabla 9 - Propuesta para el perfeccionamiento de la variable Adaptabilidad

Subcriterio considerado	Objetivos	Actividades	Recursos	Participantes	Duración	Lugar	Indicadores
Orientación al cambio.	Establecer una adecuación idónea al entorno que rodea la organización.	Hacer una jornada de verificación con el ingeniero encargado de la alcaldía, para que revise el funcionamiento de todos los equipos tecnológicos como computadores, impresoras, fax, entre otros; y en caso de necesitar mantenimiento, ordenarlo.	Ingeniero de sistemas de la alcaldía y los equipos tecnológicos de la organización.	Ingeniero de la alcaldía de Ortega.	Una jornada, que se realizará el primer lunes del trimestre. Se planea para realizarse en un término máximo del primer trimestre a partir de la aprobación del presente proyecto.	Instalaciones de la alcaldía de Ortega.	El ingeniero presentará un informe del estado general de los elementos electrónicos de la alcaldía, comunicando cuáles están en debido funcionamiento y cuáles requieren mantenimiento.
Orientación al cliente.	Favorecer la utilización masiva de los canales de atención de la alcaldía de Ortega para promover el acercamiento de la ciudadanía a la institución.	Se coordine la actualización de los canales de atención, páginas web y redes sociales de la alcaldía para, mediante la utilización de las TIC estar al alcance de la ciudadanía de una manera realmente eficiente.	Ingeniero de sistemas.	Ingeniero de sistemas de la Alcaldía de Ortega y la comunidad del municipio.	El tiempo pertinente para la realización de la actividad. . Se planea para realizarse en el término máximo del segundo trimestre a partir de la aprobación del proyecto.	Instalaciones de la alcaldía de Ortega.	El ingeniero presentará un informe donde ratifique el correcto funcionamiento de los canales de atención, esto según la forma en que él, mediante su experticia, lo considere.
Aprendizaje organizativo.	Estimular la interpretación y cambio del entorno laboral, transformando situaciones de crisis en oportunidades de innovación y crecimiento.	Concertar la contratación de una persona encargada de la revisión de Peticiones, Quejas y Reclamos que se reciban en la alcaldía, para que, determine cuáles son los estamentos institucionales que mas llamados de atención reciben de los ciudadanos y sobre cuáles temas, para finalmente, buscar la mejoría generalizada de estos aspectos mediante la implementación de las medidas que se consideren necesarias según el	Contratación, y demás que sean requeridos para que la persona encargada pueda realizar debidamente las actividades propuestas.	Todos los funcionarios de la alcaldía de Ortega, principalmente aquellos que trabajan en la atención al usuario.	La contratación y demás funciones correlativas tendrán carácter permanente. Estas deberán realizarse en el término máximo del tercer trimestre a partir de la aprobación del proyecto.	Instalaciones de la Alcaldía de Ortega.	La persona contratada en un término de 6 meses presentará un informe a la alcaldía, donde expresará las estrategias desarrolladas por cada uno de los estamentos que más Peticiones, Quejas y Reclamos hayan recibido para su mejoramiento.

		área en cuestionamiento.					
--	--	--------------------------	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Variable Misión.

Centrado en el criterio que tenga la institución sobre su propuesta y objetivos a futuro, se verá fijado en la creación de metas y estrategias para alcanzar los aspectos primarios fijados en la visión y visión institucionales.

Se pudo encontrar en el margen de la investigación que no existe un diálogo alrededor de las metas y estrategias de la Alcaldía centrados en la misión institucional, toda vez que los trabajadores no la conocen.

Tabla 10 - Propuesta para el perfeccionamiento de la variable Misión

Subcriterio considerado	Objetivos	Actividades	Recursos	Participantes	Duración	Lugar	Indicadores de resultados
Dirección y propósitos estratégicos.	Planear los propósitos de la organización y las estrategias para alcanzar estos fines.	Reunir a las directivas con la intención de discutir la dirección y los propósitos estratégicos de la alcaldía y para aclarar el aporte de los trabajadores en tales procedimientos, la intención con ellos, verificar si la alcaldía necesita un redireccionamiento y recordarle a los directivos que los trabajadores ocupan un rol trascendente dentro de la organización.	“Manual de Atención al Ciudadano”, expedido por la Gobernación del Tolima en el año 2019.	Directivos de los diferentes estamentos de la Alcaldía de Ortega.	Se planea para realizarse en un término máximo del primer trimestre a partir de la aprobación del presente proyecto.	Instalaciones de la Alcaldía de Ortega.	Al finalizar la reunión debe existir un acta de reunión que contenga una rúbrica de lo discutido y de las decisiones tomadas, esto será enviado a recursos humanos.

Metas y Objetivos.	Fijar la misión y visión de trabajo en cada uno de los empleados de la institución.	El alcalde organizará un grupo de tres conferencias, donde él mismo explique a los trabajadores y directivos la misión y la visión institucional y su importancia en la implementación de este conocimiento en las labores diarias de cada uno de los trabajadores.	Misión y Visión Institucional y aula de conferencia.	Alcalde de Ortega y demás funcionarios de la institución.	Las conferencias se realizarán el primer lunes de cada mes del segundo trimestre.	Aula de conferencias de la Alcaldía de Ortega.	Al finalizar la reunión debe existir un acta de reunión que contenga una rúbrica, esto será enviado a recursos humanos y se guardará en un archivo centrado en la realización del plan de acción.
Visión.	Reconocer la imagen de la empresa en términos futuros, desde la perspectiva común de aquellos que laboran en la institución.	La persona encargada de Recursos Humanos, realizará una actividad por áreas donde cada trabajador expresará cómo ve su respectiva área de trabajo visionada en un término de 10 años, posteriormente, conforme a la información recibida explicará la Visión Institucional y expresará cómo las proyecciones realizadas por los trabajadores empatan dentro de la visión de la alcaldía.	Visión Institucional.	Personal de recursos humanos y demás funcionarios de la alcaldía de Ortega.	Esta actividad se realizará en una jornada laboral, esta deberá realizarse en el término máximo del tercer trimestre a partir de la aprobación del proyecto.	Espacios disponibles de los diferentes estamentos dentro de la Alcaldía de Ortega.	Al finalizar la reunión debe existir un acta de reunión que contenga una rúbrica, esto será enviado a recursos humanos y se guardará en un archivo centrado en la realización del plan de acción.

Fuente: Elaboración propia.

Variable Servicio.

La cultura de servicio es una herramienta que interviene y compromete la totalidad de los estamentos de una organización, para construir un valor que destaque la institución a los ojos de los usuarios respecto a la competencia; siendo confrontado desde cero, desde la manera en que se piensa hasta cómo se comporta el trabajador frente al cliente, esto mediante unas pautas que

direccionan los esfuerzos colectivos en dirección a el cumplimiento de objetivos generales de la organización (De la Ossa & Ghisays, 2012).

Conforme a lo encontrado en la investigación, se determinó que no existe un modelo de oriente los procesos y funciones de servicio al cliente dentro de la institución; los trabajadores manifiestan que no reciben capacitación ni estímulos que los lleven a tener la voluntad de brindar una atención de calidad.

Tabla 11 - Propuesta para el perfeccionamiento de la variable Servicio

Subcriterio considerado	Objetivos	Actividades	Recursos	Participantes	Duración	Lugar	Indicadores de resultados
Misión de Servicio.	Crear e instituir una misión de servicio que sirva como base en la creación de una cultura de servicio debidamente estructurada.	El alcalde junto con los demás directivos de la alcaldía, se reunirán a concertar la misión de servicio que se manejará en la institución y crearán una proyección organizacional donde se intervengan la totalidad de los estamentos de la alcaldía partiendo de aquellos que más interacción tienen con la ciudadanía.	“Manual de Atención al Ciudadano”, expedido por la Gobernación del Tolima en el año 2019.	Alcalde y demás directivos de la institución, finalmente, se intervendrán todos los demás funcionarios de la alcaldía.	Una jornada laboral completa. Se planea para realizarse en un término máximo del primer trimestre a partir de la aprobación del presente proyecto.	Aula de conferencias de la alcaldía de Ortega.	Al finalizar la reunión debe existir un acta de reunión que contenga una rúbrica de lo discutido y de las decisiones tomadas, esto será enviado a recursos humanos.
Cliente Interno.	Motivar y crear una motivación favorable que impacte en la actitud del trabajador respecto a su lugar de trabajo.	El alcalde enviará un mensaje motivacional quincenal, en donde mencionará y reconocerá a aquellos trabajadores que hayan presentado un progreso o mejoría sustancial en la prestación de su servicio y	Medios de comunicación internos dentro de la alcaldía.	Alcalde y demás funcionarios de la alcaldía de Ortega.	Esta actividad empezará a desarrollarse desde el momento de la aprobación del plan y se prolongará de manera permanente.	Instalaciones de la Alcaldía de Ortega.	El cambio en la conducta de los trabajadores será perceptible al momento de realizar sus funciones. No existe un método específico para verificar el real funcionamiento de la actividad

		expresando los cambios organizacionales que espera que se vayan presentando principalmente, en aspectos relacionados a la atención al cliente, esto principalmente, centrado en la motivación de los trabajadores.					más allá que el mero cambio en el comportamiento de los funcionarios.
Clima Organizacional.	Construir un clima organizacional óptimo para el favorecimiento del sentimiento de felicidad del trabajador respecto a su lugar de trabajo.	Las directivas se reunirán cada dos meses con los trabajadores para conocer y escuchar sus pensamientos y consideraciones respecto al funcionamiento de los enceres de su lugar de trabajo, conocer las circunstancias que rodean el clima organizacional de cada estamento y velar para que, las personas encargadas de la gestión de cada uno de estos aspectos, solucionen las problemáticas encontradas.	Medios de comunicación internos dentro de la alcaldía.	Directivos y demás funcionarios de la alcaldía de Ortega.	Esta actividad empezará a desarrollarse desde el momento de la aprobación del plan y se prolongará de manera permanente.	Instalaciones de la Alcaldía de Ortega.	Se estima que cada dos meses,, los directivos de cada estamento presentará a la oficina del alcalde un informe que recoja los comentarios realizados, las problemáticas encontradas y la señalización de las soluciones realizadas y las que faltan por realizar.
Valores de atención al usuario.	Establecer valores de atención al usuario que construyan bases de conducta dentro de las actividades que realizan los trabajadores de la alcaldía de Ortega que	Se adoptarán los valores de atención al usuario que se han planteado en el “Manual de Atención al Ciudadano”, expedido por la Gobernación del Tolima en el año 2019. Reunión quincenal entre trabajadores	“Manual de Atención al Ciudadano”, expedido por la Gobernación del Tolima en el año 2019.	Todos los trabajadores de la alcaldía de Ortega.	Duración aproximada de una hora quincenal, durante el tiempo necesario hasta abordar todos los valores institucionales. Se planea para realizarse en un término máximo del primer trimestre a partir	Espacios disponibles de los diferentes estamentos dentro de la Alcaldía de Ortega.	Tres meses posterior a la finalización de las reuniones quincenales, se realizará una pequeña reunión por estamentos dirigida por recursos humanos, donde se discutan en términos

	interactúan con los ciudadanos.	directivos y demás funcionarios para estudiar, discutir y analizar un valor del servicio.			de la aprobación del presente proyecto.		generales los valores institucionales. El efectivo conocimiento generalizado de estos, será determinado de forma subjetiva por quien presida la conferencia. Este brindará un feedback a la dirección de la Alcaldía de Ortega.
--	---------------------------------	---	--	--	---	--	---

Fuente: Elaboración propia.

Resultados Esperados

En términos generales, todo lo planteado se creó con la finalidad de resolver la problemática de persistentes Peticiones, Quejas y Reclamos en la alcaldía de Ortega por temáticas relacionadas a la prestación de servicios de atención al cliente; de este modo, se crearon estrategias encaminadas a fortalecer y promover la creación de una cultura organizacional enfocada en los planteamientos del modelo Denison, y una Cultura de Servicio; ya que se ha demostrado que, propuestas como estas han resuelto en anteriores ocasiones problemáticas relativas a la satisfacción del trabajador, el clima organizacional, la relación del trabajador con su lugar del trabajo y compañeros del trabajo que, finalmente, derivan en una óptima o deficiente atención al cliente.

Medición final de la satisfacción del usuario y cumplimiento de lo propuesto.

La socialización del plan en la alcaldía se realiza el 17 de junio, de la mano del alcalde y demás directivos, en el aula de reuniones designado para tales actividades, allí, de la mano con el

documento y el “Manual de Atención al Ciudadano”, expedido por la Gobernación del Tolima en el año 2019, se expone a los directivos las medidas que se propuso a implementar para la creación y perfeccionamiento de una cultura organizacional enfocada en el Modelo Denison, así como una cultura de servicio al cliente efectiva y eficiente que, sea debidamente ejecutada y represente utilidad.

Imagen 1 - Socialización del plan en la alcaldía.



Para la medición de cada una de las actividades propuestas, se realizarán los ejercicios dispuestos en el acápite de “Indicadores de resultados” que ya se han considerado en cada una de las propuestas establecidas en el desarrollo del plan; enfocados principalmente en la expresión del cambio de conducta de los trabajadores, de los cuales, son testigos únicamente los ciudadanos

quienes, conforme a su experiencia de atención, pueden tener la posibilidad de calificar el servicio brindado por los funcionarios.

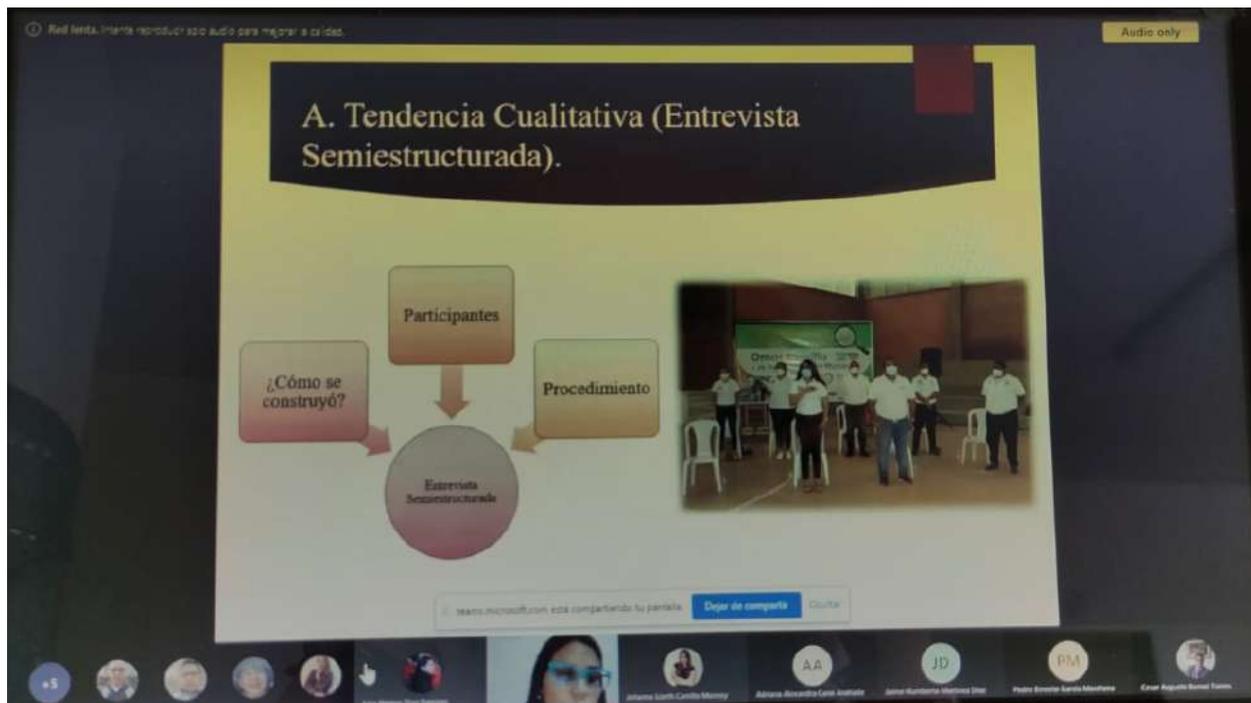
Imagen 2 - Socialización del plan en la alcaldía



Conforme a lo anterior, la Gobernación del Tolima, para poder conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio prestado en las instituciones del sector público de la región, ha propuesto la realización de una Encuesta de Satisfacción que se dispondrá de manera aleatoria a los ciudadanos que hayan asistido a los puntos de atención a los que estos puedan recurrir, con ello, no solamente se conocerá el criterio de los usuarios respecto a lo percibido en la institución sino que será factible la creación de nuevas estrategias para el mejoramiento.

Adicionalmente, desde la perspectiva académica, el proyecto fue debidamente socializado en la Universidad de La Sabana a mediados del mes de julio del año vigente, en donde se recibieron comentarios positivos sobre la propuesta realizada y las intervenciones propuestas en el plan, siendo, en términos generales, un éxito.

Imagen 3 - Socialización virtual desde la perspectiva académica



De este modo, en el caso de la Alcaldía de Ortega y con el fin de integrar personas que podrían estar en condición de analfabetismo, se considera que, la evaluación debe realizarse con la representación pictográfica de 3 caras, una feliz, una en estado intermedio y una triste, el usuario escogerá la que más represente su satisfacción con el servicio.

compatible con la política de Talento Humano; gracias a la investigación documental y el tratamiento de datos, fue factible identificar que el modelo idóneo para la realización del proyecto radicaba en la Cultura Organizacional planteada por Denison y la cultura de servicio; conforme a ello, se ideó y dejó en marcha el Plan de formación y de intervención en cultura organizacional y de servicio a los trabajadores de la alcaldía de Ortega, que recoge las estrategias más indicadas, no sólo para fortalecer sino para consolidar las medidas enunciadas.

Respecto a la real realización de los objetivos, el primero radicaba en analizar la teoría de la cultura organizacional y de servicio que fueran susceptibles de ser implementadas en la Alcaldía de Ortega para finalmente, resolver la problemática de Peticiones, Quejas y Reclamos; esto se ve plenamente alcanzado en el desarrollo del Marco Conceptual y del Marco Teórico Empírico, en donde se expresan y analizan los conceptos principales que edifican el proyecto de investigación alrededor de la superación de el número elevado de PQR en la institución mencionada, siendo expresados los conceptos y preceptos del servicio, la cultura de servicio, la cultura organizacional, los diferentes modelos existentes de cultura organizacional, recursos humanos, su incorporación en la institución pública, entre otros.

Dándole continuidad a lo anteriormente mencionado, el segundo objetivo se centraba en la realización de un diagnóstico de la cultura organizacional y de servicio en la alcaldía, esto evidentemente se realizó gracias a los mecanismos de recolección de información diseñados y aprobados, encuesta Likert y entrevista semiestructurada que permitieron vislumbrar desde la perspectiva cualitativa y cuantitativa la realidad de los trabajadores de Ortega y su percepción respecto a estos aspectos.

Finalmente, en el tercer objetivo se propuso a diseñar estrategias aplicables con base en los modelos Denison de Cultura Organizacional y la teoría de cultura de servicio al cliente en la alcaldía de Ortega, que efectivamente, se hizo real con la creación del Plan de formación y de

intervención a los trabajadores de la alcaldía de Ortega, que se encuentra llegando a la parte conclusiva del proyecto y que, no se centró sólo en el diseño de las estrategias sino que también fue debidamente socializado con los directivos de la institución y tendrá lugar a su aplicación.

Se destaca el valor que le da la ciudadanía a la atención recibida dentro de una organización, siendo que, se ha comprobado teóricamente que tiene más relevancia en la percepción del público, el trato recibido que inclusive la calidad del servicio adquirido, esto gracias a la competencia global que ha permitido tener variedad de productos y precios, y que ha centrado la fidelización del usuario en el servicio al cliente.

Conforme a lo anterior, el proyecto y la ejecución del plan dejan a la alcaldía de Ortega a la vanguardia de los planteamientos globalizados de la evaluación de competencias institucionales dirigidas a la mejora del servicio al cliente como eje central del direccionamiento organizacional, que parte del crecimiento y la felicidad del trabajador como cliente interno y termina por reflejarse en el cumplimiento de las funciones laborales y la atención a la ciudadanía, tal y como se expresó en el desarrollo teórico de proyecto y que hasta ahora, era de total desconocimiento en el municipio.

La alcaldía de Ortega tiene como misión general la de administrar los recursos públicos con el fin de responder a las necesidades de la ciudadanía orteguna; según se planteó, las Peticiones, Quejas y Reclamos que reposan en la justificación del proyecto, son manifestaciones de la población respecto a su inconformismo con el servicio prestado en las instalaciones de la institución, es natural, que la organización disponga de los recursos que allí reposan para resolver sus demandas; claramente, el proyecto y el plan propuestos, mejorarán la percepción de la comunidad y con ello, se respondería a sus necesidad y así, se cumpliría con la misión general de la entidad.

A modo de recomendación, es imprescindible que en el ejercicio del plan de acción, aquellos compromisos que se proponen de carácter permanente se sigan implementando en el transcurso del tiempo y no queden rezagados exclusivamente a los tres trimestres en que se procura a desarrollarse la propuesta.

Implicaciones prácticas.

La Alcaldía de Ortega a la fecha de la presentación del proyecto no tiene dispuestos ni misión ni visión de servicio al cliente; gracias a la creación del plan de acción, no solamente se habrán de incorporar estrategias para fortalecer la cultura organizacional y de servicio en la entidad para superar la problemática de Peticiones, Quejas y Reclamos, sino que de base, se plantea la adopción de los valores de servicio planteados por la Gobernación del Tolima y se fijan fechas y actividades para gestionar la creación de la misión y visión de servicio, que son elementos centrales para incorporar una cultura íntegra de atención al cliente.

Limitaciones de la investigación.

Si bien de forma inicial se consideró que la virtualidad en las labores de la alcaldía por la pandemia mundial de COVID -19, implicaría una problemática difícil de solventar para poder llevar a cabo los mecanismos de recolección de información, finalmente, esto no resultó ser un inconveniente y estos han podido desarrollarse con naturalidad.

Conforme a lo anterior se comprende que, no existió un limitante destacable en la realización del proyecto de investigación o la propuesta del plan de acción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, J. (2014). *La cultura organizacional en la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, provincia de Trujillo, en el año 2014*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Aguilar, A. (2006). El diagnóstico de la cultura organizacional o las culturas de la cultura. *Global Media Journal*, 3(6).
- Albrecht, K., & Bradford, L. (1990). *La excelencia en el servicio*. (Legis, Ed.). Bogotá D.C.
- Alonso, A., & Pilar, F. (2014). Servicio logístico al cliente en empresas de servicios: procedimiento para su diseño. *Revista Economía y Desarrollo*, 152(2).
- Calderón, G., Murillo, M., & Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cua*, 16(25). Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Cameron, K., & Quinn, R. (1999). *Diagnosing and changing organizational culture* (Vol. 16). San Francisco: Jossey - Bass.
- Campos, J. (2018). *Impacto de las iniciativas de gestión de ideas internas en el desarrollo de una cultura de innovación en grandes organizaciones. Un estudio de casos múltiple en España*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Carrillo, Á. (2016). Medición de la cultura organizacional. *Ciencias Administrativas*, 8(4), 73.
- Christopher, M., Payne, A., & Ballantyne, D. (1994). *Marketing relacional: Integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing*. Ediciones Díaz de Santos.
- Colmenares, Ó., & Saavedra, J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Maracaibo: Universidad de Zulia.
- CONPES. (2010). CONPES 3650 de 2010: Importancia estratégica de la estrategia de gobierno en línea. *Agenda*, 13.
- Consejo de Estado. (1996). *Radicalización Número 855*. Bogotá D.C. Retrieved from <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=15073>
- Contreras, A. B., & Gómez, A. (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. *Revista de Investigación Sigma (RIS)*, 59–86.
- Cortina, H. (2018). Propuesta de mejoramiento a través de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el área de tesorería de la Alcaldía Municipal de Tenerife. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Daza, M., Daza, M., & Pérez, A. (2017). Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia). *AiBi Revista de Investigación En Administración e Ingeniería*, pp. 20–26.
- De la Ossa, R., & Ghisays, A. (2012). *La cultura del servicio al cliente como estrategia gerencial*. Cartagena de Indias: Instituto de Empresa - Madrid.
- Denison, D., & Neale, W. (1994). Denison Organizational Culture Survey. *Ann Arbor*. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19861111>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2018). *Visión y Misión - Función Pública*.
- Departamento Nacional de Planeación. (1997). *Documento CONPES 2790*. Santafé de Bogotá: Vicepresidencia de la república.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación En Educación Médica*, 2(7).
- Dominguez, I., Rodríguez, B., & Navarro, J. (2009). La cultura organizacional para los sistemas organizacionales de salud. *Revista Médica Electrónica*, 31(6).
- Eduarte, A. (1999). Calidad en el servicio al cliente. *Revista de Ciencias Administrativas y Financieras de La Seguridad Social*, 7(1).

- Espinal, J. (2012). Calidad en el servicio público. La comunidad, razón de ser del Estado. *Revista de La Universidad Eafit*, (88), 33–41.
- Función Pública. (2017). Presentación Modelo Integrado Planeación y Gestión MIGP - Función Pública. Retrieved from https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/28587893/2019-05-16_Presentacion_general_mipg.pdf/eb964313-8519-6642-c0ef-886ce308eebc?t=1559248280957
- Garay, R. (2009). La cultura organizacional, un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. *Invenio*, 12(22), 67–92.
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 18(3), 381–398.
- García, O. (2007). La cultura humana y su interpretación desde la perspectiva de la cultura organizacional. *Pensamiento y Gestión: Revista de La División de Ciencias Administrativas de La Universidad Del Norte*, (22), 143–165.
- Gobernación del Tolima. (2016). Municipio de Ortega. Retrieved from <https://www.tolima.gov.co/publicaciones/20947/municipio-de-ortega/>
- Gómez, C., & Rodríguez, J. (2004). *La cultura organizacional*. Universidad de Chile.
- Hernández, H., Cújar, A., Ramos, C., & López, J. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Elsevier Doyma*, 29, 350–355.
- Hofstede, G. (2004). Personality and Culture Revisited: Linking Traits and Dimensions of Culture. *Cross-Cultural Research: The Journal of Comparative Social Science*, 38(1), 52–88. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/1069397103259443>
- Linares, C. (2014). Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público.
- López, J., & Carrillo, J. (2020). Los ámbitos y límites de participación política en Colombia en la perspectiva del servidor público. Un problema jurídico. *Nuevas Visiones Del Derecho*, 1(1), 1–31.
- Luna, Y. (2014). *La cultura del servicio al cliente en la micro, pequeña y mediana empresa en la ciudad de Ibagué*. Ibagué: Centro de Comercio y Servicios SENA - Tolima.
- Martínez, C. (2013). *El servicio al cliente más que una estrategia una cultura de vida*. Bogotá D.C: Universidad Militar Nueva Granada.
- Martínez, M. E. (2010). Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas Colombianas: reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison. *Cuadernos de Administracion*, 23(40), 163–190.
- Martínez, R. (2016). *Servicio al cliente interno: Todos somos clientes y todos tenemos clientes. Gestión del talento y liderazgo*. Bogotá D.C.
- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones, 46(123–3068).
- Moccia, S. (2016). FELICIDAD EN EL TRABAJO. *Papeles Del Psicólogo*, 37(2), 143–151.
- Nevado, P. (2003). Calidad de los servicios. *Estudios Socio-Jurídicos*, 5(1).
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Restrepo, C., Restrepo, L., & Estrada, S. (2006). Enfoque estratégico del servicio al cliente. *Scientia Et Technica*, XII(32), 289–294. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/849/84911652051.pdf>
- Rodríguez, A., & Sanz, A. (2014). La felicidad y el bienestar en el trabajo. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 29(3), 1–2.

- Rodríguez, D., & Valdeoriolla, J. (2012). Metodología de la investigación.
- Rodríguez, J., & Arévalo, T. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la municipalidad provincial de San Martín - Tarapoto*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4).
- Salazar, M. (2009). *Estrategias Empresariales Exitosas*. (Universidad Técnica de Ambato, Ed.). Ambato.
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13–20.
- Sandoval, D. (2013). *Análisis de la cultura del servicio al cliente en Estados Unidos y Colombia a partir del seminario internacional Miami – Florida*. Universidad Jorge Tadeo Lozano. Universidad Jorge Tadeo Lozano.
- Sandoval, M. del C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, (27), 83–88.
- Schein, E. (1988). Organizational Socialization and the profession of management. *Sloan School of Management*, 30(1), 53.
- Segredo, A., García, A., León, P., & Perdomo, I. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional: Una aproximación conceptual. *Revista de Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, 0(24), 86–99.
- Sevilla, F. (2014). La Cultura organizacional en la administración pública. Una mirada teórica a la eficiencia en la gestión. *Anuario Universidad de Carabobo*, 37(2011), 284–304.
- Sierra, M., & Pérez, M. (2019). *Estudio de clima laboral a los funcionarios de la alcaldía de Arenal sur de Bolívar, en el marco de los postulados teóricos de la comunicación y la cultura organizacional*. Universidad Francisco de Paula Santander. Ocaña.
- Universidad Nacional Autónoma de México. (2017). Cultura organizacional: Unidad de apoyo para el aprendizaje. Retrieved from https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1229/mod_resource/content/1/contenido/index.html
- Velasco, R. I. (2015). *Modelo de cultura organizacional y alineación estratégica para una maquiladora de exportación*.
- Wang, X., Guchait, P., & Pasamehmetoglu, A. (2020). Anxiety and gratitude toward the organization: Relationships with error management culture and service recovery performance. *International Journal of Hospitality Management*, 89(June), 102592. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102592>
- Yan, K., Li, G., & Cheng, T. C. E. (2020). The impact of service-oriented organizational design factors on firm performance: The moderating role of service-oriented corporate culture. *International Journal of Production Economics*, 228(May 2018), 107745. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107745>

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA.

PREGUNTA: Les vuelvo a leer, bueno en la Alcaldía de Ortega estamos interesados en desarrollar la cultura que nos permita cumplir con nuestra promesa al servicio al ciudadano, mejorar nuestra cultura y clima laboral interno, así como la percepción de nuestros programas y proyectos por parte de los ciudadanos, el objetivo de esta entrevista es escuchar su opinión sobre cómo perciben y ven la atención al ciudadano, por lo tanto realizaremos unas preguntas abiertas sin respuestas buenas o malas, lo importante es conocer la opinión de cada uno de ustedes porque se busca un crecimiento colectivo, ¿listo? Entonces la primera pregunta es la siguiente:

¿Considera usted que los elementos institucionales en su labor diaria orientan sus funciones de manera autónoma comprometida hacia el alcance de los objetivos propuestos por la alcaldía en el plan de gobierno?

RESPUESTA: ¿Qué tipo de elementos?

P: Los elementos en general que te proporcionan la alcaldía

R: Bueno, personalmente puedo contestar... de pronto tomo la vocería como jefe de Talento Humano, ¿sí? Mi percepción personal es una y como jefe de Talento Humano es otra, yo pienso que cuando nosotros manejamos Talento humano, hablo de la Alcaldía, lo primero que se hizo acá fue como tratar de proyectar de tal forma que se distribuyera el Talento Humano de tal forma que ellos se sintieran a gusto en el puesto de trabajo que estaban realizando empezando por ahí; se hizo en el mes de enero la visita a cada puesto de trabajo y se identificó que definitivamente los puestos de trabajo en su gran mayoría no son acordes, por ejemplo, yo hablo de la silla donde se sienta, el escritorio puede ser una mesa o una tabla, ¿sí? Pero la silla por lo menos, deberían gozar de una silla ergonómica que le permita a la persona por lo menos estar sentada y poder siquiera recostar la espalda, entonces de los secretarios hacia abajo, el mismo alcalde no tenía una buena silla, entonces eso empezando, hay personas que llevan muchos años en la misma silla, eso no es problema de esta administración si no que eso viene de 8-10-15 años atrás. Lo cual a mí me parece que lo importante es empezar con el puesto de trabajo de la persona.

R: El trato a las personas también es muy importante y lo que se ha tratado de tener con los funcionarios, hablo de los de planta contrato es como motivarlos en tenerles al día lo básico y es que ningún mes de lo que va recorrido de esta administración se ha atrasado un solo día el pago en su salario, siempre el pago de su salario esta antes, después del 25 la nómina ya está radicada para que antes de que finalice el mes, 2 días o 3 ya ellos tengan su pago que es como la motivación principal que debe tener el talento humano, igual los contratistas, ningún secretario acá se demora en firmar una cuenta a un contratista, acá yo me acuerdo cuando yo trabajé acá, acá la gran mayoría duraban 10-15 días con la cuenta represada en un escritorio, acá lo máximo que se demora es un día el secretario y pasando de pronto si el alcalde no está, entonces pues porque es la persona que más se ausenta, pero lo que tiene que ver con el pago de salario y de una de las motivaciones que se ha tratado de implementar teniendo en cuenta que no existen otras motivaciones como el presupuesto para poder comprarles una silla a todos, encontramos también un tema bastante delicado que fue la dotación, ¿sí? Si bien ese es un tema ya trillado que la administración anterior se le olvidó que había que darle dotación y los dejó sin dinero y sin presupuesto para darles la dotación eso fue una herencia que tuvimos que asumir nosotros, pero si ha habido la dificultad con el presupuesto porque no alcanza para toda la dotación, se ha ido sacando paulatinamente, en este momento estamos en proceso de contratación de la dotación para poder entregarles aunque sea unas 3 dotaciones que se les debe a ellos, esa es una de las principales motivaciones, anoche revisaba en la correspondencia recibida y hay una cantidad de solicitudes que han hecho las personas de planta por la dotación, entonces hace parte también del acuerdo presupuestal, sí, todo va articulado, si no hay presupuesto, no le podemos a ellos contratar la dotación, sí, yo digo en eso, elementos como lo base que es de ley para ellos, acompañado a eso la pandemia nos ha afectado en el sentido que, nosotros traíamos una proyección de articular con el servicio social lo que era la parte lúdica, la parte deportiva, la parte de salud mental con ellos que no se ha podido durante el año pasado porque no podemos generar aglomeraciones, pensamos hacer con la jefe, le proyecte unas rumba terapias, aunque fuera alguna cosa para que durante el año estuvieran activos y se vino inmediatamente el segundo pico de pandemia y no se pudo, o sea, eso acompañado un poco que no se haya podido hacer la parte lúdica, la parte deportiva, no hemos tenido el apoyo de la ARL, tenemos todos los soportes en donde ni la ARL, ni la

caja de compensación, lo único que nos dicen es, la respuesta que les tengo como jefe de Talento Humano es, “solo les podemos apoyar con conferencias o con recomendaciones porque ni siquiera un tapabocas o un elemento de bioseguridad, absolutamente nada”, entonces en ese sentido nos hemos sentido abandonados tanto como de la ARL, como de la caja de compensación.

P: ¿Cuáles son?

R: Comfatolima, I positivo, el otro aspecto también de pronto que se ha tratado como de tener para ellos ha sido incentivarlos con el manejo del horario flexible que el mismo gobierno nacional lo ha solicitado durante toda la pandemia; inmediatamente inicio la pandemia se cambió el horario a jornada continua para evitar que la persona fuera y volviera para contagiarse en una ida y vuelta se contagia, y ha sido una lucha porque hay personas acá, la mayoría son adultos, la mayoría pasan de 40 años, son personas que no pueden, se les dispara el azúcar si no almuerzan a tiempo, entonces toca darles la media horita al medio día para que vayan almuercen y vuelvan, ¿sí? Yo no puedo jugar con la salud de personas que sufren de azúcar, que sufren de diabetes, bueno, todo eso, entonces digamos que el horario se ha mantenido flexible para ellos para que después de las 3 de la tarde cada uno pueda irse para su casa dada la situación de pandemia en cuanto al horario; igualmente las personas que han tenido sus morbilidades, hay personas que han trabajado todo el año en casa, una persona que se le hizo cirugía de corazón abierto, una persona que en este momento está en UCI, Marleny, les informo que Marleny está prácticamente se nos va una de las funcionarias, está muy mal, ya ayer me solicitaron apoyo con ella, que le pagara sus vacaciones alguna cosa para, porque no tienen recurso para los pañales, entonces ella tiene dinero, hubo que autorizarle porque son sus vacaciones, son sus prestaciones, había que darle, entonces el ingeniero nos apoyó y le firmamos ayer; entonces digamos que se han tenido muy pendiente de que personas han estado enfermas, que personas necesitan estar en casa, se han enviado con trabajo en casa, ellos envían sus reportes y aparte de eso, en el tema de la revisión hacia el organismo de salud pública ha sido un apoyo muy grande con el tema del factor de la persona que ha tenido COVID, que son la mayoría, entonces digamos en ese aspecto ha sido como que en la parte de la persona como tal; en la parte de

equipos que tiene que ver como una impresora o un computador, aquí, no solamente ahora si o que hay una falencia bastante grande, en el sentido que nosotros, por ejemplo, aquí sufrimos por impresoras, la comisaria se queja en todo momento, usted viera el cartapacho de solicitudes, “no tengo impresora”, “no tengo tóner”, y esas son evidencias que ellos van dejando, ¿sí? Nosotros muy amablemente le pedimos a almacén, no hay plata para esto, o a veces hay plata entonces se les suministra, cuando no hay pues no, que hay digamos que en ese término de planeación sí, digamos que se podría hacer un correctivo y es, miramos como hacemos un esfuerzo y garantizamos lo que es la papelería, yo nunca había sufrido por papelería en una empresa, sí, una papelería, un gancho.

R: Eso se está cumpliendo, papelería acá no falta ni ganchos

R: No, sí ha faltado, por ejemplo, a nosotros a veces nos ha tocado comprar el papel porque no hay, que la oficina que más gasta es contratación y acá porque acá es donde se comía todo.

R: Pero es que el contrato está vigente, todo lo que se ha requerido esta en almacén, si no van a solicitar a celda, pues muy difícil.

R: No, yo me refiero a de pronto cuando no ha habido contrato que se ha presentado.

R: De pronto el año pasado pero este año si no hay contrato acá se requería.

P: Mejor dicho, ya se ha cumplido.

R: Sí, yo estoy hablando del año anterior doc., que sí hubo esa falencia bastante grave.

P: Entonces para continuar, a mí me gustaría entonces también escuchar a alguno de los otros secretarios, la pregunta sería, ¿cómo cree usted que se puede fortalecer la formación del trabajador institucional para alcanzar un trabajo en equipo eficiente que busque los objetivos de la organización?

R: Bueno, yo tengo bastante Talento Humano a mi cargo, sí y la mayoría tiene atención al público, nosotros comenzando los enlaces, yo tengo enlace de régimen subsidiado, enlace de Familias en Acción, tanto población SISBÉN, como población indígena, y tengo el

enlace de adulto mayor, tengo bastantes quejas de esta población acerca del trato que se da al usuario, sí, comenzando porque no hay una buena empatía del trabajador del funcionario hacia el usuario, hacia el ciudadano, contestan como quieren, y a veces dicen también que no tienen los elementos necesarios para poder dar solución a eso, que, por ejemplo, los computadores están fallando, la impresora también, no tenemos impresoras, el escáner no es sino un sólo escáner, entonces hay ciertas cosas que fallan para poder dar una buena atención, y también la manera del comportamiento del funcionario, entonces yo creo que...

P: ¿Y esas personas son de contrato o de planta?

R: Esas personas son de contrato, pero entonces hay personas que llegan y se terminó el contrato de uno y luego el nuevo, entonces esa persona no tiene como una inducción previa como hace falta, sí, hace falta esa parte, entonces la persona llega nueva y pues claro, no le va a poder dar una solución al usuario que llegó porque no tiene conocimiento de eso; o hay funcionarios que llevan tiempo en ese proceso pero entonces se sienten muy indispensables y hacen lo que quieren, ¿sí? No dan la información o tratan a la persona mal, entonces sí hace falta también como compromiso y fortalecer esa parte del Talento Humano, esa parte de los funcionarios, del compromiso que deben tener con la institución y la inducción que deben tener para saber, y el perfil para saber si sí cumplen para esa función o no.

R: Yo quiero aportar al tema, eso es de, yo creo que es de parte y parte, tanto del funcionario como la persona o el usuario que viene a pedir la información o hacer cualquier tipo de diligencia, ¿sí? Pues yo considero que trato de ser muy amable, de ayudarlos en lo que ellos necesitan, pero es que a veces sí es que se pasan, sí, si uno no puede darles la solución pues ya van en contra de uno, y hay cosas que por más que uno quiera, ya se salen de las manos de uno y ya la cogen en contra de uno, que uno es negligente que uno no, que para que esta que para que se le paga, ese tipo de cosas, entonces yo digo que eso va de parte y parte, hay funcionario que van para el lado que está mencionando la jefa, y hay otros que brindan un buen servicio pero hay veces que uno da con un usuario que es completamente difícil, que llegan es a atacarlo a uno, entonces es una situación que, de demasiada paciencia y que por más que el usuario se ponga bravo pues decirle que sí, que

tiene la razón y mirar como uno trata de solucionarle pero es una situación que, atender público es muy difícil, eso siempre es complicado.

R: Y es que la gran mayoría es, yo soy amigo del alcalde, ¿sí? Y me tienen que atender ya de primero que yo soy amigo del alcalde, o es que, llámeme al alcalde que yo quiero es hablar con el alcalde, el alcalde no está, y los funcionarios cada uno tiene un tema que tratar, y es que entonces eso es lo que más dificulta.

P: ¿Hay horarios de atención al usuario?

R: En este momento por pandemia nosotros tenemos cerrada la alcaldía.

P: ¿Hay algún usuario que logre ingresar a la alcaldía?

R: Cuando les dan la prioridad.

R: Y lo otro es que digamos uno por planeación, nosotros cuando requieren el servicio, nosotros bajamos a la puerta y atendemos, así estamos haciendo todos los funcionarios aquí en la alcaldía, no los dejamos entrar, pero ya cuando es muy prioritario, pero hacienda nunca cierra.

R: Es parte de la cultura ciudadana.

R: En el caso mío si ingresan porque estamos manejando una plataforma del ICA llamada Sinima entonces ellos ingresan a gestionar las guías de movilización animal, entonces ellos sí ingresan porque tienen que darse cuenta del proceso.

P: Ellos sí ingresan por la necesidad del servicio.

R: Sí, Ellos tienen que ingresar.

R: Yo ahí si también quiero agregarle algo, digamos caso que son descentralizado y como gerente creo que sí nos hace mucha falta la capacitación al personal, talento humano, la verdad en la empresa está un poquito abandonado básicamente por la falta de recursos diría

yo, allá, voz a voz con la gente, pues más que todo la gente que va por los reclamos de los recibos que lo hace Catherine, Catherine vive allá hijueputeada por todo el mundo, porque la gente se presenta lo mismo que se presenta acá, dicen es yo debo tanto, el tanto no son 2 meses ni 3, uno mira el recibo y son 30, 32 meses, y dicen “ay es yo voté con Omar”, y “¿usted como me va a colaborar ni nada?”, entonces yo digo, pero es que el jefe a mí no me dijo cuando yo entre acá que yo tenía que perdonar deudas, esto está en quiebra, y si yo me pongo a perdonar esto pues más lo vamos a enterrar.

R: Y piensan que esto acá se maneja con amistad.

R: Exacto, y eso se creó en administraciones pasadas, nosotros abrimos ese sistema cuando llegamos y todo el mundo congelado casi, entonces yo le dije a Catherine, “bueno, actíveme ese sistema para ver cómo vamos con esa cartera que tenemos”, por ahí si nos debían 20 millones nos quedaron debiendo 40 millones, porque todos los amigos del alcalde estaban congelados, ahí si todo muy bonito, entonces todos los amigos sin pagar agua ni pagar nada, y todo los de la empresa casi ninguno pagaba, empezando por ahí; entonces uno dice, acá el enfrentamiento siempre va a estar porque cómo voy a decir, si yo tengo que pagar una nómina, si yo tengo que pagar una ferretería, si yo tengo que pagar unos químicos mensuales, ¿como hago plata yo entonces si me pongo a regalar?, obviamente ahí es muy difícil el contacto de digamos de amabilidad con la gente, yo también cerré la empresa, pues no contacto, sigo todas las instrucciones de acá, no hay contacto con el público pero no, a mí me toca todo los días; la gente llega y “quiero hablar con el gerente y quiero hablar con el gerente y si el gerente no me atiende, quejas para el alcalde”; Omar, ese man no contesta, no atiende, y a ponerlo bravo a él porque usted ni siquiera contesta, porque ni siquiera habla, pero jefe me dicen que no atienda la gente, entonces que hago al fin.

P: Sí, es cierto.

R: Entonces, pero pues eso es de manejo, pero la gente si abusa un poquito en esa parte y más cuando le toca uno el bolsillo que es lo que me toca a mí, cobrar.

R: En parte durante la pandemia, prácticamente fue la mano derecha en el sentido de la atención al ciudadano por qué, porque nosotros habíamos proyectado en el plan de desarrollo una cantidad de visitas en el Programa Alcaldía al Campo, para los 4 años, y el alcalde lo cumplió en el primer año, ¿por qué?, porque le tocó incrementar esa cantidad de visitas al campo porque la gente no podía venir hasta acá, entonces por eso es que le toco a Omar irse a las veredas con los mercados.

P: ¿Él iba solo?

R: No, el armó un equipo que estuvo conformado por Jennifer, mi persona, al principio, estuvo conformado también por el personero, los dos sacerdotes, el cual uno de ellos lo apoyaba con lo urbano y el otro rural, Gestión del Riesgo, el Control Interno también, y, o sea armó un equipo de tal manera que la Policía Nacional que fuera como una habladuría, para que nosotros fuéramos armando toda las pruebas de la atención que se le estaba haciendo a las personas en el campo con la entrega de la ayuda humanitaria y aparte de eso de estar pendiente de las quejas y las situaciones que se le estaban presentando a las personas en el campo, ¿sí?

P:¿Eso fue durante 8 meses?

R: Sí, entonces digamos que durante la pandemia el decir que Ortega estuvo vuelto nada o estaría vuelto nada es mentira, en que sentido, en que a la gente se le atendió directamente por parte del alcalde de manera personal, que durante este tiempito de pronto nosotros estamos atendiendo asuntos y sí hemos dejado de ir al campo que era lo que hacia el alcalde, en ese sentido de pronto sí podría estar presentando la queja, en el sentido que la presencia de Omar en el campo mientras nosotros estábamos acá, encargados de los temas era muy vital, entonces ese vacío sí se puede estar viendo; por lo menos, el tema del ingeniero Pedro y de Gestión del Riesgo, aquí Gestión del Riesgo ha sido el apoyo de Cortolima, ha sido fundamental, aquí ha sido que las podas, que la atención, tenemos activado un grupo de WhatsApp en donde, aquí pasa un accidente, “Fulano, Fulano, ya tenemos el equipo conformado” y cada uno tiene sus tareas que ha habido a quién reportar,

a quién lleva, en todo sentido estamos nosotros conectados en ese aspecto, todos los secretarios hacemos parte de ese grupo también y ahí se dan cuenta de toda la gestión que vamos realizando también.

P: Ya como para pasar a otro ámbito, entonces les pregunto, ustedes consideran que las actividades realizadas por los miembros de la institución se ejecutan acorde a los valores centrales de la organización? ¿Conocen ustedes los valores centrales de la alcaldía? Bueno, ¿quién me habla primero?, alguien que no haya hablado.

R: Empezando que los valores que nosotros conocemos son los mismo que a nivel por ley nos rigen como funcionarios públicos.

P: No, hay unos valores de alcaldía.

R: Ah, bueno.

R: Para mí es importante que esté.

R: No se han socializado valores, a pesar que en el Plan de Desarrollo tenemos unos valores.

P: ¿Ni misión, ni visión?

R: No, iniciando, ¿por qué tenemos que conocer cuál es la misión o cuál es la visión?

R: Y tendríamos que revisar si esos valores son acordes a nuestro gobierno o si habría que...

P: En el plan de desarrollo están inmersos los valores y está también la misión. Es que, si tú te metes en la página, encuentras unos valores de acá de la alcaldía, misión y visión.

R: Esos son los valores que se deben socializar acá, es más, yo sugiero que, acá antes la doctora todos los días mandaba una frase motivacional, y la verdad que mucha gente se sentía comprometida, por ejemplo, lo felicito por su gestión realizada, por el compromiso que tienen con la institución, mandaban un muñequito ahí, fuera algo, pero mucha gente uno cuando salíamos a almorzar decía, “chévere el mensaje de hoy”, eso sería bueno que lo implementaran, pienso yo, ¿no? Pero sí es importante, por ejemplo, en la Hacienda, hablo por la Hacienda, los valores como el respeto, la responsabilidad, el compromiso, la honradez, eso se cumple allá, digamos que, a calidad tanto en la parte laboral como en la parte económica, ¿no? Porque digamos eso maneja la parte financiera, yo me reúno con ellos cada 8 días, independientemente cuando está el jefe así me vaciara o no me vaciara, yo siempre iba donde ellos y les decía “saludes del señor alcalde, que muchas felicitaciones por el compromiso que ustedes tienen con la entidad, y que muchas gracias por el compromiso que ustedes tienen con la institución”, que digamos que lo mismo, que mucho mejor y que necesitamos tal informe pa’ tal fecha, entonces es la forma en la que yo los cojo a ellos y la verdad es que me ha servido de mucho, porque incluso ellos dicen “jefe, no entre a esa reunión”, yo hace más de dos meses no entro a reuniones, y ellos mismo, uno siente que le hace esa falta esa palabra de motivación porque digamos uno los mal acostumbra, pero sí estoy muy pendiente de los informes y ellos en el mismo horario, es muy importante.

P: Listo, por ejemplo, una pregunta respecto a lo que estaban hablando, y pues yo entiendo que si no hemos socializado los valores y demás, pues quiero preguntar en cuanto a la resolución de conflictos, ¿sí? Entonces te voy a hacer una pregunta puntual y es la siguiente, ¿considera usted que las formas de resolución de conflictos de los empleados con los recursos humanos de la alcaldía son positivos?

R: Bueno, algo que puedo de pronto decir es que, en el sentido con respecto, bueno primero la pregunta en la resolución de conflictos, normalmente yo que hago, yo me reúno con mi grupo, les he dado charlas motivacionales porque he solicitado recursos para la charla con todos los empleados y hasta el año pasado se pudo hacer una al final de año, porque no había presupuesto, pero siempre se ha solicitado en los Consejos de Gobierno recurso, el

cual se ha priorizado para otras cosas el cual le dan más importancia, ¿sí? Entonces digamos que personalmente que hice, me reúno con la gente con todos, les hago charlas como catedrática pues manejo bastante el tema y me ha tocado darles las charlas a ellos personalmente con mi grupo, con mi equipo; cuando las personas llegan acá por primera vez su contrato, el alcalde lo primero que hace es enviarlos, “vaya hágame la charlita”, se les habla, se les da la inducción, se les dice qué se necesita, para qué se necesita, se les dice si cumple o no cumple y se le da una inducción, y se les lleva y se les dice cuál es su puesto de trabajo, o si tiene que hacer su trabajo desde afuera, ¿sí? La persona aquí no llega con los ojos cerrados en cuanto a inducción y se le da a la persona, se le dice hasta cómo debe venir vestido, es más, yo he devuelto uniformes porque me han presentado fotos en shores los conserjes, entonces eso, todo eso lo manejo yo acá.

P: Pero entonces te hago una pregunta, ¿hay un manual que diga cuáles son los protocolos, lineamientos?.

R: Sí señora, me puse a revisar la semana pasada precisamente, fui a revisar a ver que documentos teníamos porque me di cuenta que hay muchos que no tenemos y si hay manuales de procesos de procedimientos de funciones de la parte portamental, tenemos documentos.

P: ¿Están actualizados?

R: Están con vigencias anteriores, no son de nuestro periodo, pero sí los tenemos, plan de capacitaciones tenemos actualizados, tenemos plan de...

P: ¿En cuánto está la ejecución del plan de capacitaciones?

R: En este momento para este año está en 0 porque no hemos arrancado.

P: ¿El año pasado cumplimos con el plan?

El año pasado hicimos una sola capacitación.

P: ¿Y cuantas están planeadas en el año?

R: 4 capacitaciones, entonces pero por falta de recursos, asignación de recursos para estos temas que, insisto que se les ha dado poca importancia a estos temas en la asignación de recursos, nosotros para poder demostrar tenemos que hacerle una inversión así sea pequeña, así sean 2-3 millones, pero hay que hacerla; hay que asignar el recurso que es en ese sentido, en cuanto a la resolución de conflictos, normalmente yo me reúno con el equipo de planta más que todo, la mayoría está asignado a la Secretaría de Gobierno, la gran mayoría están bajo mi supervisión, entonces digamos que cuando me reuní con ellos hemos hecho varias reuniones del Comité de Convivencia Laboral, hemos hecho 3 comités, precisamente porque el año pasado durante la pandemia nunca se presentaron problemas de quejas de que vinieran a pelear, solamente el tema de la dotación, ¿sí? Dos funcionarios me dijeron, “Doctora, lo que pasa es que como yo manejo diferente, yo trato con cada uno de manera personal, ¿sí?” Yo he hecho pocas reuniones por el tema de la pandemia, pero con cada uno, “venga Fulano, ¿qué pasa?, ¿usted qué tiene?, ¿usted tiene esto?, o ¿tiene los hijos enfermos de tal cosa?”; o sea, con cada uno me siento cuando es requerido, no todos los días, a quien me toca llamarle la atención y meterle su vaciada también lo he hecho, de manera muy decente y al día siguiente vuelvo y lo saludo, ¿sí? De pronto en ese sentido hay que ser también, de pronto, no sé, o sea uno no puede tratar con amores todo el tiempo a las personas si la están embarrando o si no están cumpliendo un horario o de pronto no están realizando su trabajo, no se presentaron conflictos el año pasado que vinieran acá y bueno, me decían, “es que cuando estaba el doctor César, esto mantenía lleno cada rato de personas para colocar quejas, pues en este año no porque yo los atiendo”, yo los escucho, siga, qué necesita, o qué problema tiene, no necesitan hacerme cola para yo atenderlos-

P: ¿Y se da la resolución del conflicto?

R: Y se da la resolución, en este momento tengo un solo problema que no he podido resolver y es con un contratista, que no sé cómo resolver, y ahora lo voy a comentar, y el

tema de la comisaria que es el tema bandera que se ha presentado, el ingeniero es testigo que hemos hecho 3 reuniones, el comité de convivencia también lo activamos desde el año pasado.

R: La solución a esos problemas es comprar una impresora, les sale más económico, una impresora vale por ahí 700 mil pesos.

P: ¿Y ella hace llegar las quejas por escrito?

R: Sí señora, ella deja evidencia de todo, y hasta le graba a uno.

R: Eso es una mano de oficios por todo, ella deja un oficio porque necesita un celular, porque según ella lo necesita para atender a los usuarios, entonces eso es una mano de oficios por todo, hasta se le está dando la solución de que imprima contraseña.

R: El secretario me dio una opción y me presto una impresora y hasta se la llevé, ella la necesita más en Hacienda, y le dije, “Secre, quédate con una y préstame la otra”, y se la llevé, y ahora pelea porque se le acabo el tóner; entonces, digamos que el tema de resolución de conflictos no se había presentado hasta el de la comisaria, hay videos de escándalo en la calle de la señora, yo le mostré a la policía tres veces porque mi estilo no es ir a meterme en el bonche, cuando están peleando en la calle dos personas así sean funcionarias, yo le mando la policía, y si está implicada la inspectora que es la que tiene que estar allá recibiendo la queja; yo les mando la policía, la calificación de ella dio muy baja, yo lo socialicé en el consejo de gobierno anterior que hicimos, ella está en manos jurídicas, están revisando todas las pruebas, ayer me dijo que estaba todo perfecto, porque definitivamente me toco construir pruebas desde el año 2020 porque ella tenía muchas pruebas, un cartapacho de pruebas de varios años; digamos viene afectando el municipio, afectando a las personas que vienen allá, y afectando a sus compañeros y el ambiente laboral, digamos todo lo ha venido afectando, me toco construir nuevas pruebas ¿por qué?, porque la calificación pasa de 96, de la calificación que le dio el doctor César; entonces a mí no me cuadra una calificación versus unas quejas que tiene ella, porque hay compromiso comportamental y funcional que debo evaluar como jefe inmediata, entonces no fue objetivo al evaluar, por lo tanto a mí no me sirve nada de lo que él hizo atrás, y me toco

empezar a construir las pruebas desde el año 2020 desde el mes de enero, de la fiscalía, de la defensoría del pueblo, hay quejas de todo tipo que son entidades muy serias que colocan una queja de una señora que prácticamente tiene afectado un municipio, esta calificación están en 52, da para destitución, lo cual ya está en manos de la jurídica para ver en qué momento le vamos a notificar.

P: Tengo otra pregunta acá y es la siguiente, ¿consideran que en la alcaldía se discuten o dialogan la lección y los propósitos constitucionales lo suficiente? Misión, visión.

R: Eso en nuestra administración no se ha hecho, se le dio prioridad a la pandemia, que nos funcionó a nosotros, se mantuvo motivado, el talento humano se dividió en 3 grupos, para atender la emergencia de la pandemia, el municipio número uno, bandera que dio ejemplo a nivel departamental fue Ortega, en manejo del orden público de manera externa para la pandemia, hacia el público, el primer grupo fuimos los secretarios, que fuimos los que hicimos frente a la pandemia por 4 meses; aquí los funcionarios estuvieron en casa fresqueando, trabajando desde casa por miedo a la pandemia porque no sabía como enfrentarlo, luego el equipo de contratistas, ese equipo se mantuvo motivado, que me acuerdo tanto que creamos el grupo, se motivaban se daban las gracias, muchachos, bueno, de parte mía lo hice, hasta que me di cuenta que Omar me dijo “quite ese bendito grupo, elimínelo porque está mandándole todo a Mechacoco y a Darnelia”, entonces, se hizo una reunión, se les dijo que habían infiltrados, entre ellos, y eliminamos el grupo, pero se mantuvo motivado durante varios meses todo lo que fue el apoyo de todo el personal de contrato que fue el que nos dio la mano derecha durante la pandemia, el personal de planta no se utilizó para nada en pandemia, ¿por qué?, para evitar, que es que, hubo una señora, que se manifestó por el grupo de planta, en el sentido que se pidieron unos mercaditos para personas que habían colocado trapo rojo, no teníamos mercado, no teníamos plata, no teníamos nada, Omar no quería gastar plata en pandemia y las personas sacaron un trapo rojo que significa que hay que ir a apoyar con comida porque tenían hambre, y en el grupo una funcionaria de planta, después de haber aportado un mercadito de 10 mil pesos se manifestó y dijo “es que eso deberían estar dándolo los políticos, para eso el político no se quién”, cuando vimos eso, Omar me regañó y me dijo que no me le vuelva a pedir nada al

funcionario de planta, ellos mismos se organizaron, fueron a las casas y ellos mismos los entregaron, pero no los hemos vuelto a tocar para nada porque eso es una bomba de tiempo con ellos.

P: Sobre la pregunta que hizo ahorita sobre los valores, sobre, la pregunta que acabo de hacer, la pregunta fue que si en la alcaldía se discuten o se dialogan los propósitos institucionales.

R: No, pero sí una estrategia que utilizábamos en Comfenalco; yo hacía parte de asesoría fiscal, allá se socializa todo, se discutía, pero había otra forma de evaluar, ¿nosotros qué hacíamos?, cogíamos un grupo, de los tantos funcionarios que habían, y empezábamos a chulearlos, hacerles como una especie de entrevistas a ellos y conocerlos, y con base a eso se sacaba una matriz, con base en esa matriz, se le llevaba a Talento Humano “mire, ustedes socializaron pero estas personas no conocen los valores de la institución, lo fundamental que era”, nosotros como asesoría fiscal pasábamos eso a Talento Humano y Talento Humano le llamaba la atención a Control Interno, “que allí hay auditoria interna, bueno y ¿qué está haciendo la auditoria interna?, ¿por qué no han socializado?, ¿qué se hizo allá?”, una figurita de una, como un circulo con un poco de bolitas, sus valores son esto y esto, cumple o no cumple, y se envía por internet, y todo el mundo tenía que evaluar, al mes, Revisoría Fiscal decía, “vamos a ver si eso fue efectivo, si Talento Humano socializó”; entonces llegaban a Asesoría Fiscal, bueno no sé por que a Asesoría Fiscal, “bueno, ¿cuál es su nombre?, ¿su cargo?, ¿conoce los valores institucionales?, ¿sí?, ¿me los puede decir, por favor?”, entonces nosotros llevábamos la hojita y empezábamos a chulear, “este señor está fallando”, “profundice”, esa era la estrategia que usábamos en Asesoría Fiscal.

R: Nosotros digamos que no se socializa, pero se aplican de tal manera que, se aplican mas no se discuten ni se socializan, esa es la verdad, yo hablaba con Olga, precisamente que es la que maneja Talento Humano, y a Olga no le gusta el tema Talento Humano, a ella no le gusta, ella es apática.

P: ¿Quién es Olga?

R: Olga es la niña que maneja Talento Humano.

P: ¿Y no le gusta el talento humano?

R: Digamos que ella es reacia a que la manden a una reunión, a que ella no le gusta, “Doctora a mí no me gusta eso, no a mí no me mande a eso, no a mí no”, ella cumple con lo que sea de oficina y todo eso, pero yo me senté con ella, ahora precisamente con lo de Jura, le dije “Olga, tomamos nota, hicimos un listado, tenemos esto pero no lo conocemos, tenemos tal plan, lo aplicamos pero no lo tenemos documentado”, tenemos tal cosa pero no está por escrito, tenemos tal cosa pero, hay cosas que si estamos haciendo pero no están plasmadas en ningún lado ni tampoco las estamos, no nos estamos dando cuenta que lo estamos haciendo, ¿sí?

P: Un ejemplo, puede existir motivación, pero no hay forma de cómo hacer que la motivación funcione.

R: Eso.

P: Listo, ya para terminar y para finalizar, la pregunta es, ¿considera usted que en la Alcaldía de Ortega hay un modelo de atención al ciudadano que oriente los procesos y funciones del servicio al cliente?

R: Cada uno maneja su propio modelo.

P: No, o sea, no, si cada uno tiene su modelo, no hay un modelo.

R: Pero si tenemos el documento, el documento de atención al ciudadano existe.

P: Pero no está actualizado tampoco.

R: No, esta desactualizado, yo lo estuve revisando y esta desactualizado.

R: Mira, los funcionarios ni siquiera conocían el Manual de Funciones, ni siquiera sabían que el Manual de Funciones había sido reformado, o que había sido actualizado, cuando yo

les envié al correo a cada uno sus funciones para concretar objetivos, fue que se dieron cuenta cual era el Manual de Funciones nuevo que había quedado en el año 2017.

R: Todo lo del principio de valores del modelo, PQE, ni siquiera es de Talento Humano, eso es responsabilidad de Mesi, Modelo Mesi, ¿y Modelo Mesi quién lo ejerce? Control Interno; por eso yo digo que acá es indispensable que esté Hernán, lo digo porque yo trabaje 10 años asesorando Modelo Mesi, y en eso uno era el que tenía que montar la pauta.

R: Es que eso está regido por los dos, los dos tienen que estar involucrados.

R: Sí claro, y ahorita todas las directivas que han salido de Mesi.

P: ¿Y quién es el encargado de Mesi?

R: Control interno.

P: ¿Y quién es Control Interno?

R: Miguel, él es el que debería estar haciendo todas esas diapositivas, capacitándonos.

P: Listo, por ultimo ya como para resumir todo lo que han dicho, ¿qué recomendaría usted para desarrollar un modelo que cumpla los estándares de calidad en el servicio al ciudadano?

R: Tener más capacitación, en conjunto con Control Interno, una vez capaciten, ellos hacer una mesa de trabajo y sacar como un diagnóstico y con base en ese diagnóstico darnos a conocer a los funcionarios, no solamente dar a conocerlos sino capacitarlos y hacer seguimiento, ¿y ese seguimiento quien lo hace? Control Interno.

R: Yo también agregaría que, o sea, un factor desmotivante, yo creo que para la mayoría de las personas que manejan los procesos, es ver que, se le presta poca atención, porque esos son de pronto proyectos o temas que no generan una obra que se vea, no generan algo físico que la gente está acostumbrada al pavimento, a la vía, y así pasa internamente, se le presta poca atención al tema y no se le asigna la importancia y el presupuesto que se le tiene que invertir, y eso ha pasado aquí en esta administración, uno puede pedir “no hay para eso, no,

eso de ultimas porque eso no tiene importancia”, entonces eso limita mucho también, y uno también trata de hacer lo que puede como jefe sin recursos, que hay mucho que se puede hacer sin recursos, pero siempre es necesario que se le preste la atención en todos los sentidos que merece, y nos hemos dado cuenta; yo hablaba con el ingeniero, y yo decía “ole, Inge, pero es que esto es de planeación”, y todas las 400 preguntas me tocaron a mí, yo le decía al ingeniero, y nos damos cuenta que todo es de Talento Humano, la gran mayoría, todo tiene que ver con Talento Humano y atención al ciudadano, es prácticamente, y concretamos con el ingeniero, y le dije “Inge, si vamos a hacer eso, eso no le toca a planeación, eso sale es por gobierno”, porque ahí nos dimos cuenta, esta hasta mal enfocado por parte del Gobierno Nacional, porque el Gobierno Nacional se lo tiene asignado a planeación.

R: No, lo que pasa es que planeación tiene que ser quien hace el enlace con cada, digamos, es el que hace la vigilancia de que esté funcionando, digamos, en Gobernación lo hace Moica, ¿entonces Moica qué hace?, las matrices, distribuyen en las matrices lo que le corresponde a usted, lo que le corresponde a usted, lo que le corresponde a usted, y, todo eso lo alimenta planeación y lo envía.

R: Pero en el tema de municipios como Ortega que tiene pocas Secretarías, acá se centra todo es en gobierno.

P: Sí, es cierto, listo, muchísimas gracias a todos, ya después de esto, pues empezaremos a implementar pues lo que sea necesario para mejorar los procesos, muchas gracias.

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	<p>1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo</p>
	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
2. Consistencia	<p>1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p>

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la Institución. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la Institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/>
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.</p> <p>a. De acuerdo. ✓</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.</p> <p>a. De acuerdo. ✓</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.</p> <p>a. De acuerdo. ✓</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.</p> <p>a. De acuerdo. ✓</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.</p> <p>a. De acuerdo. ✓</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.</p> <p>a. De acuerdo. ✓</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.</p> <p>a. De acuerdo. ✓</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.</p> <p>a. De acuerdo. ✓</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Consideración de la cultura del servicio

1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.

a. De acuerdo.

b. Parcialmente de acuerdo.

c. Parcialmente en desacuerdo.

d. En desacuerdo.

3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.

a. De acuerdo.

b. Parcialmente de acuerdo.

c. Parcialmente en desacuerdo.

d. En desacuerdo.

4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.

a. De acuerdo.

b. Parcialmente de acuerdo.

c. Parcialmente en desacuerdo.

d. En desacuerdo.

5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.

a. De acuerdo.

b. Parcialmente de acuerdo.

c. Parcialmente en desacuerdo.

d. En desacuerdo.

Consideración de la cultura del servicio

1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.

a. De acuerdo.

b. Parcialmente de acuerdo.

c. Parcialmente en desacuerdo.

d. En desacuerdo.

2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.

a. De acuerdo.

b. Parcialmente de acuerdo.

c. Parcialmente en desacuerdo.

d. En desacuerdo.

3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.

a. De acuerdo.

b. Parcialmente de acuerdo.

c. Parcialmente en desacuerdo.

d. En desacuerdo.

4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.

a. De acuerdo.

b. Parcialmente de acuerdo.

c. Parcialmente en desacuerdo.

d. En desacuerdo.

5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.

a. De acuerdo.

b. Parcialmente de acuerdo.

c. Parcialmente en desacuerdo.

d. En desacuerdo.

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ Items
1. Implicación:	<p>1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo.</p> <p>a. De acuerdo <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo</p>
	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
2. Consistencia	<p>1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p>

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.</p> <p>a. De acuerdo. <input type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ Items
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.
- a. De acuerdo.
 - b. Parcialmente de acuerdo.
 - Parcialmente en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo.
3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.
- a. De acuerdo.
 - b. Parcialmente de acuerdo.
 - Parcialmente en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo.
4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.
- a. De acuerdo.
 - b. Parcialmente de acuerdo.
 - Parcialmente en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo.
5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.
- a. De acuerdo.
 - Parcialmente de acuerdo.
 - c. Parcialmente en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo.

Consideración de la cultura del servicio

1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.
- a. De acuerdo.
 - Parcialmente de acuerdo.
 - c. Parcialmente en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo.
2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.
- De acuerdo.
 - b. Parcialmente de acuerdo.
 - c. Parcialmente en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo.
3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.
- De acuerdo.
 - b. Parcialmente de acuerdo.
 - c. Parcialmente en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo.
4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.
- a. De acuerdo.
 - Parcialmente de acuerdo.
 - c. Parcialmente en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo.
5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.
- a. De acuerdo.
 - Parcialmente de acuerdo.
 - c. Parcialmente en desacuerdo.
 - d. En desacuerdo.

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo: b. Parcialmente de acuerdo.X c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. a. De acuerdo.✓ b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo.x b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. x b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.x
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo.✓ b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo.x b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo.

- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo. ✖

4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.

- a. De acuerdo ✖
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.

- a. De acuerdo ✖
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Adaptabilidad

1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo ✖
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo ✖

3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.

- a. De acuerdo ✖
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo ✖

5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.

- a. De acuerdo ✖
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo

4. Misión

1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.

- a. De acuerdo ✖
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	<p>1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input type="radio"/> d. En desacuerdo</p>
	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>
2. Consistencia	<p>1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p>

- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la Institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Adaptabilidad

1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las Instalaciones.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Misión

1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Consideración de la cultura del servicio

1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ Items
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> En desacuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> En desacuerdo.</p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ Items
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/>

- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Adaptabilidad

1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo. ✓
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo. ✓
- d. En desacuerdo.

5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Misión

1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Consideración de la cultura del servicio

1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo. ✓
- d. En desacuerdo.

2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo. ✓
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ items
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.

- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la Institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la Institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.
- Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Adaptabilidad

1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo

I. Misión

1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✓ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. a. De acuerdo. ✓ b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✓ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✓ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✓ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✓ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✓ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. ✓ b. Parcialmente de acuerdo.

- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la Institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo. ✓
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la Institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo. ✓
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Adaptabilidad

1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo. ✓
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo. ✓
- d. En desacuerdo.

3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo. ✓

4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo. ✓
- d. En desacuerdo.

5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo. ✓
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Misión

1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo. ✓
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo ✓</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo ✓</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo ✓</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo ✓</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo ✓</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo ✓</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo ✓</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p>a. De acuerdo ✓</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo ✓</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ Items
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/>
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Pero por su propia cuenta, la entidad no le hace. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Pero falta mucho profesionalismo, algunos hablan a la espalda! b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> con cada uno del área. b. Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> <i>Algunos compañeros los cla trabaja porque se solicitan documentos para realizar trabajos de la entidad.</i></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> <i>Por lo que se apropian la entidad de tecnología.</i></p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.

- a. De acuerdo. cuando le permiten, la opción.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Consideración de la cultura del servicio

1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ Items
I. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. <input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. <input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. <input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. <input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Consideración de la cultura del servicio

1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ Items
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Consideración de la cultura del servicio

1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ Items
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. <input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input type="checkbox"/> d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. <input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input type="checkbox"/> d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. <input type="checkbox"/> a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input type="checkbox"/> d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. <input type="checkbox"/> a. De acuerdo. <input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. <input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input type="checkbox"/> d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. <input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input type="checkbox"/> d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. <input type="checkbox"/> a. De acuerdo. <input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. <input type="checkbox"/> a. De acuerdo. <input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> En desacuerdo.</p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/Items
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/>

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✓ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✓ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✓ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✓ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✓ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. ✓ d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✓ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✓ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo. ✓
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo. ✓
- d. En desacuerdo.

4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo. ✓
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo. ✓
- d. En desacuerdo.

Consideración de la cultura del servicio

1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo. ✓
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo. ✓
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo. ✓
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.

- a. De acuerdo. ✓
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/>
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/>

- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Adaptabilidad

1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Misión

1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Consideración de la cultura del servicio

1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/>
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✗ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos. a. De acuerdo. ✗ b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✗ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✗ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades. a. De acuerdo. ✗ b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. ✗ c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones. a. De acuerdo. ✗ b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional. a. De acuerdo. ✗ b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.

- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Adaptabilidad

1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Misión

1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
<p>Consideración de la cultura del servicio</p>	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/>
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
I. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional. <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ Items
I. Implicación:	<p>1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo</p>
	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
2. Consistencia	<p>1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p>

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <hr/> <p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <hr/> <p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <hr/> <p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
<p>Consideración de la cultura del servicio</p>	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <hr/> <p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <hr/> <p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <hr/> <p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <hr/> <p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	<p>1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo</p>
	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
2. Consistencia	<p>1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p>

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo. <input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo. <input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p> <p><input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo. <input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo. <input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo. <input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo. <input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo. <input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.</p> <p><input type="radio"/> a. De acuerdo. <input type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input type="radio"/> c. Parcialmente en desacuerdo. <input type="radio"/> d. En desacuerdo.</p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	<p>1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo</p>
	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
2. Consistencia	<p>1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p>

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ Items
1. Implicación:	<p>1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo</p>
	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
2. Consistencia	<p>1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p>

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p><input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
<p>Consideración de la cultura del servicio</p>	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p>b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p>c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p>d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ ítems
1. Implicación:	<p>1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> d. En desacuerdo</p>
	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> d. En desacuerdo.</p>
2. Consistencia	<p>1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público.</p> <p><input type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes.</p> <p><input type="checkbox"/> a. De acuerdo.</p> <p><input type="checkbox"/> b. Parcialmente de acuerdo.</p>

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión Institucional. <input checked="" type="checkbox"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

	<p>2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
Consideración de la cultura del servicio	<p>1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.</p> <p>a. De acuerdo. <input checked="" type="checkbox"/> Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
	<p>5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.</p> <p>a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

Esta encuesta será utilizada para mejorar los procesos de la alcaldía del municipio de Ortega; es importante aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas y que las respuestas son anónimas y confidenciales (no es necesario poner el nombre de quien diligencia). Seleccione con una x solo una de las siguientes: opciones de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo o en desacuerdo.

Dimensiones	Preguntas/ Items
1. Implicación:	1. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía de forma voluntaria encuentran la manera de resolverlo. a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo
	2. Los funcionarios de la Alcaldía conocen que cada miembro es parte importante para alcanzar objetivos comunes en la institución. <input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. En caso de presentarse un problema o duda, los funcionarios de la Alcaldía se sienten en capacidad de dirigir su propio trabajo de manera independiente. <input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	4. Los funcionarios de la Alcaldía consideran que los compañeros de trabajo son parte importante de la institución y que, en caso de ausencia de alguno, el ejercicio de las labores diarias se vería seriamente afectado. <input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	5. Los funcionarios de la Alcaldía se capacitan continua y voluntariamente respecto a los conocimientos más recientes sobre su campo de trabajo. a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
2. Consistencia	1. Los trabajadores de la Alcaldía conocen los valores institucionales y los implementan en el ejercicio de sus funciones como servidor público. <input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	2. En caso de existir discusiones con otros trabajadores de la Alcaldía los resuelven conciliadoramente. a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.
	3. Los funcionarios de la Alcaldía se reúnen esporádicamente y dialogan sobre temas centrales para la Alcaldía y participan proactivamente para llegar a acuerdos comunes. a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo.

	<p>c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. En caso de necesitar información o apoyo de diferentes áreas de trabajo dentro de la institución los funcionarios de la Alcaldía acuden a otras dependencias y reciben lo necesitado de manera oportuna. a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. Los funcionarios de la Alcaldía conocen los objetivos de la institución y trabajan activa y mancomunadamente para alcanzarlos. <input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>
3. Adaptabilidad	<p>1. La Alcaldía está dispuesta a asumir retos que supongan cambios que lleven a un mejoramiento institucional. <input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>2. La Alcaldía reacciona rápidamente a los cambios propios del paso del tiempo, por ejemplo, la implementación de tecnologías y se los apropia para crecer institucionalmente. <input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>3. La Alcaldía conoce a la ciudadanía que se acerca recurrentemente a las instalaciones y se anticipa a sus necesidades. a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>4. La Alcaldía realiza asambleas donde se discuten temas de innovación y desarrollo susceptibles de implementarse. a. De acuerdo. <input checked="" type="radio"/> b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p> <p>5. La Alcaldía trabaja en función de satisfacer las necesidades de la ciudadanía que se acerca diariamente a las instalaciones. <input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo</p>
4. Misión	<p>1. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Misión institucional. <input checked="" type="radio"/> a. De acuerdo. b. Parcialmente de acuerdo. c. Parcialmente en desacuerdo. d. En desacuerdo.</p>

2. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a las directrices planteadas en la Misión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Los funcionarios de la Alcaldía conocen el contenido de la Visión Institucional.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Los funcionarios de la Alcaldía trabajan conforme a los proyectos planteados en la Misión Institucional y creen en su guía y dirección.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Los lineamientos planteados en la misión y visión institucionales son coherentes con el alcance que tiene la Alcaldía a mediano plazo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

Consideración de la cultura del servicio

1. La Alcaldía ha evolucionado conforme a las necesidades del ciudadano y su satisfacción a través del tiempo.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

2. Existen métodos alcanzables y prácticos de atención al público.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

3. Es posible cumplir eficientemente las demandas de los usuarios.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

4. Las interacciones con los ciudadanos son respetuosas y exitosas.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.

5. Las expectativas de los ciudadanos son alcanzadas en el servicio que brinda la Alcaldía.

- a. De acuerdo.
- b. Parcialmente de acuerdo.
- c. Parcialmente en desacuerdo.
- d. En desacuerdo.