



**EFFECTOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN
DE LOS SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO EN COLOMBIA**

**QUALITY MANAGEMENT EFFECTS IN THE DELIVERY OF PUBLIC SERVICES IN
COLOMBIA**

Guillermo Peña Guarín

Convenio Universidad Santo Tomás – Icontec

guillermo.pena@usantotomas.edu.co

Bogotá D.C., Colombia

Junio de 2015

EFFECTOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO EN COLOMBIA.

Resumen

La calidad con que desarrollan sus actividades las entidades del sector público impacta en gran medida el funcionamiento de la economía del país e incide sobre la calidad de vida de los ciudadanos. Para mejorar la calidad de las entidades públicas, el gobierno colombiano ordenó en el año 2004 la implementación del sistema de gestión de la calidad en entidades del sector público, bajo la norma técnica NTCGP 1000, la cual está basada en el modelo internacional ISO 9001. Esta investigación se encamina a determinar los efectos que esta decisión ha tenido sobre la calidad de los servicios que prestan las entidades del sector público a los ciudadanos, vista desde dos perspectivas, la de los funcionarios que desde adentro de las entidades han vivido la implementación del sistema de gestión de la calidad y la de los usuarios que utilizan los servicios de las entidades públicas. A partir de los principios y requerimientos de la norma técnica NTCGP 1000 se establecen categorías y variables que posteriormente se llevan a encuestas, las cuales son aplicadas a muestras aleatorias de servidores públicos y de usuarios. Una vez procesados los datos se identifican las capacidades que el sistema de gestión de la calidad ha logrado desarrollar en las entidades y los efectos que ha tenido sobre la calidad de los servicios que brindan las entidades públicas.

Palabras Clave: Sistema de gestión de la calidad, sector público, efectos, calidad de los servicios.

Abstrac:

The quality of the public sector entities greatly impacts the performance of the economy and affects the citizen's quality of life. To improve the quality of public entities, the Colombian government ordered in 2004 the implementation of the quality management system under the technical standard NTCGP 1000, which is based on the international model ISO 9001. This research is aimed at determining the effects that this decision has had on the quality of the services provided by public entities viewed from two perspectives, that of public entity workers who have experienced the implementation of the quality management system and that of users who use the services of public entities. From the principles and requirements of the technical standard NTCGP 1000 categories and variables that subsequently lead to surveys are set, these are applied to a random sample of public workers and users. Once the data has been processed, the capabilities that the system of quality management has developed in the entities and the effects it has had on the quality of the services provided by public entities are identified.

Keywords: Quality management system, public sector, effects, quality of services.

Introducción.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) se han constituido en un modelo conveniente para administrar las organizaciones públicas y privadas, cuando se buscan resultados de mayor eficiencia y eficacia. Lo anterior debido a que los sistemas de gestión utilizan una metodología estandarizada que se enfoca hacia los factores clave que inciden sobre la interacción entre las organizaciones y sus usuarios, clientes o ciudadanos.

Según Ospina (2000) "...el problema de la calidad de la gestión pública y su capacidad para implementar políticas y movilizar recursos, se ha convertido en factor crítico dentro de las reformas de segunda generación del último decenio...", con lo

cual señala la importancia que tiene el sector público para impactar sobre el funcionamiento de la economía de los países y para incidir en la calidad de vida de los ciudadanos.

En este contexto el Estado colombiano generó una política sobre gestión de la calidad para el sector público mediante la ley 872 de 2003 y el decreto 4110 de 2005, por la cual se ordena la implementación obligatoria de un sistema de gestión de la calidad en las entidades públicas del sector central y del orden nacional. Este sistema de gestión de la calidad se basa en el conocido modelo internacional ISO 9001(1994) y se denomina NTCGP 1000 (2004); las normas legales ya mencionadas concedieron un plazo de cuatro años a las entidades colombianas para adoptar dicho modelo, plazo que se cumplió el 15 de diciembre de 2008.

Ante la carencia de información sistematizada que permita establecer cuáles han sido los efectos que el sistema de gestión de la calidad ha podido producir en la capacidad de las entidades del sector público para mejorar la prestación de sus servicios, la Universidad Santo Tomás (USTA) a través del programa de Maestría en Calidad y Gestión Integral y del grupo de investigación Calidad Integral, en convenio con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), esta última entidad pública designada por el Gobierno como rectora de la política de gestión de la calidad, realizan una investigación para recabar los datos que permitan determinar los efectos reales de esa política.

El propósito de la investigación apunta a conocer los efectos que el sistema de gestión ha tenido sobre la capacidad de las entidades públicas para mejorar la calidad de los servicios que prestan a los ciudadanos.

Los resultados se obtienen por la aplicación, en una muestra de entidades del sector público, de dos instrumentos, uno de ellos orientado a los funcionarios de las entidades y otro a los usuarios de sus servicios.

El diseño, aplicación y posterior análisis de los datos obtenidos se lleva a cabo por equipos constituidos por estudiantes y docentes, en el desarrollo de los trabajos de grado requeridos para graduarse en la Maestría en Calidad y Gestión Integral que orienta la USTA en convenio con el ICONTEC.

Los resultados si bien reflejan una discrepancia entre la realidad percibida por los servidores en sus entidades y los requerimientos que plantea el modelo NTCGP 1000, también indican un efecto positivo respecto al servicio prestado y permiten evidenciar un impacto favorable del sistema de gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios. Adicionalmente brindan algunas directrices para orientar la política pública sobre gestión de la calidad.

Métodos y Herramientas

Se abordan las siguientes preguntas como orientadoras de la investigación:

- ¿Qué efectos ha generado en las entidades públicas colombianas la implementación del sistema de gestión de la calidad (SGC), según los lineamientos de la norma técnica NTCGP 1000, en la calidad del servicio prestado a los usuarios y ciudadanos?
- ¿Cuáles son las capacidades que sirven para mejorar la calidad de los servicios prestados por las entidades públicas, a partir de la implementación del sistema de gestión de la calidad, según los lineamientos de la norma técnica NTCGP 1000?

El trayecto metodológico seguido por esta investigación se orienta en tres direcciones:

- primero la determinación de unas categorías para el análisis, establecidas a partir de los principios y requisitos del modelo NTCGP 1000, como base para el desarrollo de dos instrumentos para recopilar información primaria, uno dirigido al interior de las entidades para ser respondido por los funcionarios y otro dirigido a los usuarios de entidades del sector público.

- en segundo lugar, la definición de una muestra representativa de las entidades del sector público que han implementado el modelo NTCGP 1000 para aplicar los instrumentos desarrollados.
- finalmente, la especificación de la forma como se procesan, analizan y presentan los resultados de la investigación.

Las categorías de análisis determinadas para el instrumento que indaga por la percepción de los funcionarios son: Direccionamiento estratégico; Gestión por procesos y documental; Gestión de los recursos; Gestión del talento humano: competencias; Gestión del talento humano: comunicación; Mejora continua; Seguimiento y medición y Servicio al cliente.

Para el instrumento dirigido a los usuarios se definen las categorías de: Transparencia; Eficacia; Amabilidad; Información oportuna; Orientación y Eficiencia.

Para cada una de las categorías se constituyen equipos de trabajo con estudiantes de la Maestría en Calidad y Gestión Integral, quienes mediante su participación en esta investigación desarrollan su trabajo de grado; a cada equipo se le nombra un docente como director del trabajo y la dirección general del proyecto se le asigna al grupo de investigación Calidad Integral.

En la encuesta interna los diferentes equipos elaboran cuestionarios específicos en su categoría, que permiten relacionar el efecto que en dicha categoría del sistema de gestión de la calidad puede ejercer sobre la calidad del servicio que prestan las entidades.

Cada una de las afirmaciones se evalúa en una escala de Likert, con cuatro opciones: totalmente de acuerdo; de acuerdo; en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Se utiliza una quinta opción, cuando el encuestado no sabe o considera que no es aplicable la afirmación o la variable.

Los cuestionarios se depuran a través de sesiones grupales y se someten a una prueba piloto; el cuestionario dirigido a los funcionarios se aplica a tres niveles jerárquicos: directivo/asesor; profesional y técnico/asistencial, de acuerdo con la clasificación dada en el Decreto 770 de 2005. Para la encuesta a usuarios un solo equipo elabora el cuestionario.

Se seleccionan las entidades en la cuales se realiza el estudio, con los siguientes criterios: entidades públicas del orden nacional certificadas con la norma NTCGP 1000; que presten sus servicios a los ciudadanos ubicados en la zona metropolitana de Bogotá; que sean representativas de todos los sectores de la actividad pública.

Se acude a la selección de la muestra mediante la metodología probabilística aleatoria simple, con la cual resultan seleccionadas 40 entidades, de las cuales finalmente 36 participan en el estudio.

Con el fin de agrupar los datos y poder comparar valores promedio, las cuatro primeras opciones del formulario: totalmente de acuerdo; de acuerdo; en desacuerdo y totalmente en desacuerdo se califican de 4.0 a 1.0 respectivamente.

Considerando la variabilidad de las encuestas basadas en la percepción, se utiliza un criterio para el análisis de los resultados en donde se define un valor mínimo de 3,5, lo cual equivale a un porcentaje 87,5% en la percepción. Esto significa que valores iguales o superiores a 3,5 en el promedio de cada afirmación, señalan una alta correspondencia entre los requisitos de la gestión de la calidad y la realidad de la organización. Por otra parte, valores inferiores a 3,5 significan que en ese aspecto existe una brecha entre la realidad percibida por los encuestados y el requisito que establece el modelo NTCGP 1000, constituyéndose en oportunidades para la mejora. Los datos se tabulan inicialmente en Excel y posteriormente se procesan en el aplicativo Statistical Package for the Social Sciencies (SPSS), a partir del cual se generan informes por cada categoría, por cada afirmación de la encuesta, por los diferentes niveles jerárquicos encuestados y por cada una de las entidades participantes en el estudio.

Resultados.

Percepción de los funcionarios

Según la percepción de los funcionarios, los resultados generales para cada categoría se presentan en la figura 1:

Figura 1 Percepción general de los usuarios por categoría.



Fuente: los autores

El valor más alto fue de 3,61 (sobre un máximo de 4,0) y corresponde a la categoría de Direccionamiento Estratégico. Los valores más bajos correspondieron al factor humano, con un valor para las Competencias de 3,07 y de 3.2 para la Comunicación interna.

Estos resultados son más visibles cuando se presentan desglosadas cada una de las categorías en las variables específicas que se indagaron, las cuales se presentan en las figuras 2 a 9.

Figura 2. Direccionamiento Estratégico y documental

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	%	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo
1. Conozco el direccionamiento estratégico de esta Entidad	66,9	24,2	4,3	0	
2. Planificación estratégica de esta Entidad se incluye el tema de mejorar la prestación de los servicios a los ciudadanos	71,8	21,2	4,8	1,2	
3. La Entidad ha establecido políticas para que todo su personal mejore la calidad de los servicios	64,9	26,3	6,6	1,5	
4. La Entidad aplica planes, programas y los proyectos, para mejorar la atención a ciudadanos	61,4	30,2	6,4	0	
5. El Sistema de Gestión de la Calidad ha logrado que se mejore la calidad de los servicios que presta esta Entidad	56,8	33,8	8	1	
6. Conozco bien la forma como mi trabajo le aporta al logro de los objetivos de calidad de la Entidad	84,2	12,5	1,6	1	

Base: 911

Porcentajes inferiores a 1% no se presentan

Figura 3. Gestión por procesos

	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo	%
7. Los procesos definidos por la Entidad contribuyen a mejorar el servicio que presta a los ciudadanos	61,8	32,5	4,1	1,3	
8. La gestión por proceso ha mejorado la cultura del servicio a los ciudadanos	49,1	41,1	8	1,1	
9. La documentación desarrollada por la implementación del sistema de gestión de la calidad, facilita mis labores diarias.	53,3	34	9,3	2,5	
10. Para facilitar el control social por parte de los ciudadanos, se les garantiza el acceso a la información que pueden necesitar de los procesos de la entidad.	49,7	34,8	8,7	2	
11. La documentación elaborada dentro del Sistema de gestión de la Calidad ha sido efectiva para mejorar la prestación de los servicios a los ciudadanos	46,7	40,9	8	1,3	

Base: 911

Figura 4. Gestión de los recursos Competencias

Figura 5. Gestión del Talento Humano:

GESTIÓN DE LOS RECURSOS							HUMANO: COMPETENCIAS					
%							%					
	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo	No Aplica	No Responde		Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo	No Aplica
12. La Entidad dentro de su planificación incluye la asignación de recursos para aumentar la satisfacción de los ciudadanos que atiende	44,5	35,5	9,4	2,5	7,1	1,1	16. Las competencias laborales, técnicas y comportamentales requeridas para cada cargo, se definen teniendo en cuenta su relación con el servicio que presta a los ciudadanos	36	40	10	10	10
13. La Entidad ejecuta los planes presupuestales destinados a la prestación de sus servicios	55	31,1	4,7	0	7,5	1,3	19. La capacitación que desarrolla la Entidad ha sido planeada para mejorar las competencias necesarias para el servicio ciudadano	5	45	25	20	5
14. La Entidad cuenta con una infraestructura adecuada para entregar sus productos y/o servicios a los ciudadanos	49,1	34,4	11,5	2	2	1	20. La aplicación del enfoque por competencias ha mejorado la imagen de Entidad en la prestación de sus servicios	25	45	20	10	0
15. La Entidad tiene claramente identificados los requisitos de aquellos productos y/o servicios que adquiere	49,9	34,2	7,2	1,2	6,4	1,1	21. La evaluación del desempeño permite verificar el nivel de competencias de los servidores públicos, en relación con su aporte a la ciudad a los productos y/o servicios que entrega la entidad	30	45	10	5	10
16. Se realiza una evaluación objetiva de los proveedores de productos y servicios, con criterios previamente definidos	41,5	31	9,4	2,1	14,8	1,2	22. La Entidad da reconocimiento al buen desempeño de aquellos servidores que fomentan la cultura del servicio a la ciudadanía	25	35	20	10	10
17. Las actividades de verificación de los productos y/o servicios adquiridos, determinan que estos cumplen los requisitos exigidos por la Entidad	43,4	33,3	8	1,5	12,6	1,2	23. Se enfatiza la importancia del trabajo en equipo en la Entidad, con el fin de mejorar las relaciones con el ciudadano	25	35	20	5	15

Porcentajes inferiores a 1% no se presentan

Base: 911

Base: 26

Figura 6. Gestión del TT – HH: Comunicación Figura 7. Mejora Continua

GESTIÓN DEL TALEN O HUMANO: COMUNICACIÓN						MEJORA CONTINUA					
%						%					
	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo	No Aplica		Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo	No Aplica
24. Existe una política de comunicación para que todo el personal se entere de los resultados alcanzados por la Entidad, frente a las necesidades de los ciudadanos	43,7	35,1	15	4,5	0	29. En esta Entidad los productos y/o servicios que se suministran a los ciudadanos, cumplen todos los requisitos	47	40,1	8,1	1	3,2
25. Se fomenta una buena comunicación entre todos los niveles de la Entidad	32,3	38,6	22,1	6	0	30. Cuando la Entidad detecta que un producto o un servicio no cumple con todos los requisitos, toma las medidas necesarias para corregirlo	50,8	33,7	8,3	2,1	4,2
26. En esta Entidad predomina la comunicación formal sobre la comunicación informal	37,2	39,8	16	5,3	0	31. Las auditorías internas de la calidad permiten identificar mejoras para incrementar la satisfacción de los ciudadanos	59,3	28,3	8,1	1,4	2,3
27. La Entidad suministra información completa a los ciudadanos que atiende, acerca de los productos y/o servicios que se les entrega	51,2	36,4	8	1,6	2	32. En la Administración de los Riesgos, la Entidad tiene en cuenta las causas que pueden generar incumplimiento en los productos y/o servicios suministrados a los ciudadanos	49,3	34,7	10,1	1,4	3,7
28. Es fácil para los ciudadanos comunicarse con la Entidad para manifestar cualquier insatisfacción con los servicios prestados	51	30	12,2	4,5	1,4	33. En esta Entidad se toman acciones correctivas para solucionar definitivamente las causas de los problemas que generan insatisfacción en los ciudadanos	48,9	35,3	10,4	2,3	2,2
						34. Los ciudadanos que reciben los productos y/o servicios que entrega a esta Entidad, están más satisfechos hoy, que hace un año	40,4	36	8,1	2,3	11,7

Porcentajes inferiores a 1% no se presentan

Base: 911

Porcentajes inferiores a 1% no se presentan

Base: 911

Figura 8. Seguimiento y Medición

Figura 9. Servicio al Cliente

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN						SERVICIO AL CLIENTE					
%						%					
	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo	No Aplica		Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo	No Aplica
35. Están definidos los mecanismos para medir la satisfacción del ciudadano con respecto al cumplimiento de sus necesidades	45,2	33,3	11,4	2,2	7,1	40. Se cuenta con mecanismos efectivos para conocer las necesidades de los ciudadanos que atiende esta Entidad	42,2	35,7	13,4	2,2	5,7
36. Los datos relacionados con la evaluación de la satisfacción del ciudadano, son confiables	40,1	34,6	11,7	2,5	10,4	41. La Entidad tiene la capacidad para entregar continuamente productos y/o servicios que cumplen con los requisitos planificados	45,6	39,4	10	1,2	3,3
37. Los métodos de seguimiento y medición en mis procesos, sirven para saber si se cumple lo planificado	52,3	33,8	7,8	2,2	3	42. Esta Entidad se esfuerza por exceder las expectativas de los ciudadanos, en relación con los productos y/o servicios que les suministra	46,4	35,5	12	2,6	2,9
38. Se verifica el cumplimiento de los requisitos que deben tener los productos y/o servicios entregados al ciudadano	49,8	33,2	8,7	1,9	5,2	43. Las quejas, peticiones y reclamos que los clientes son solucionados oportunamente	46,5	33,4	11	2,6	5,8
39. Los datos obtenidos se utilizan para implementar mejoras en el servicio	49,7	32,2	8,3	2,3	6						

Base: 911

Porcentajes inferiores a 1% no se presentan

Base: 911

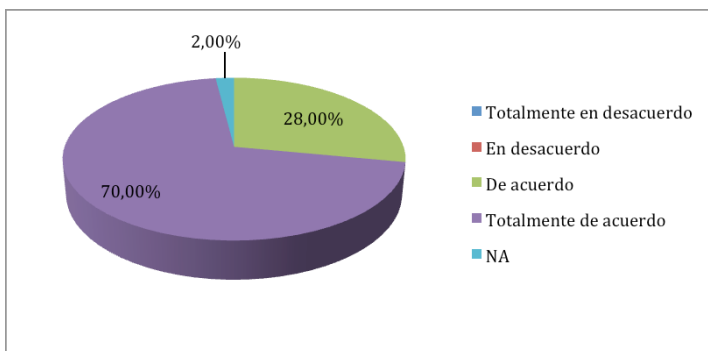
Percepción de los usuarios

Los siguientes son los datos consolidados, correspondientes a los resultados obtenidos con la percepción de los usuarios en las categorías definidas.

Transparencia

En esta categoría se determina si la institución presta sus servicios con valores morales.

Figura 10. Transparencia



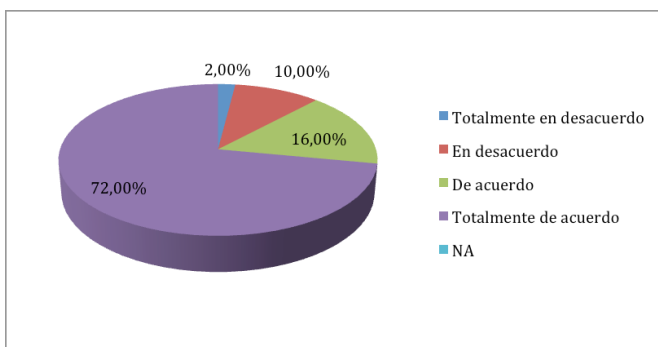
Se encuentra que el concepto que tienen los usuarios respecto al desempeño con transparencia es en un 70% totalmente de acuerdo y un 28 % de los encuestados respondió que está de acuerdo a este mismo criterio. Este resultado es de gran importancia porque se asocia a uno de los principios de la norma técnica NTCGP:1000, para dar cumplimiento a la Constitución Nacional.

Eficacia

La categoría evalúa si la institución cumple con los trámites en los tiempos establecidos de acuerdo con la legislación y si al presentarse un problema o una inquietud, se recibe una respuesta con claridad. Se evalúa en dos subcategorías: tiempos de respuesta y claridad en la respuesta a las inquietudes de los usuarios.

Tiempo de respuesta

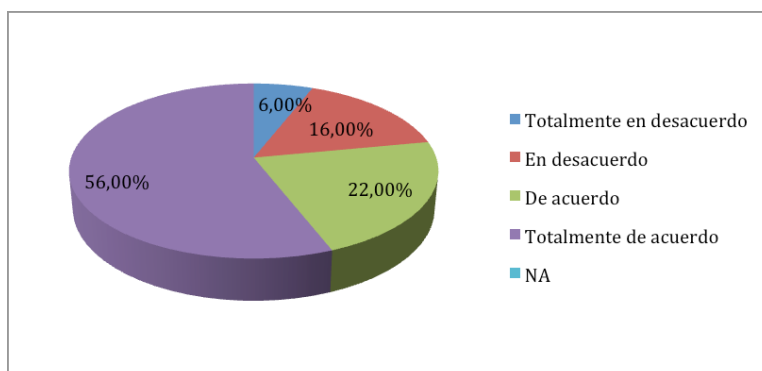
Figura 11. Tiempo de respuesta



La respuesta de los usuarios, fue de un 72% totalmente de acuerdo, un 16% de acuerdo y tan solo un 10% está en desacuerdo.

Claridad en la respuesta

Figura 12. Claridad en la respuesta

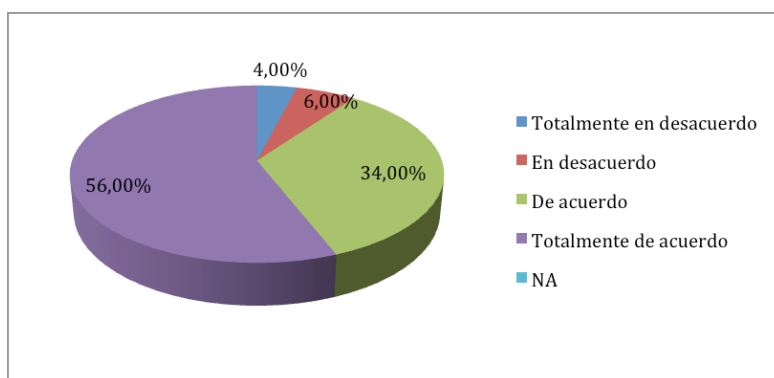


Un 56% de los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo con que las respuestas a sus solicitudes son claras; el 22% está de acuerdo, y un 16% está en desacuerdo.

Amabilidad

Esta categoría evalúa si la atención prestada por el personal da la tranquilidad necesaria para seguir con el trámite y si la atención dada por el prestador del servicio es amable.

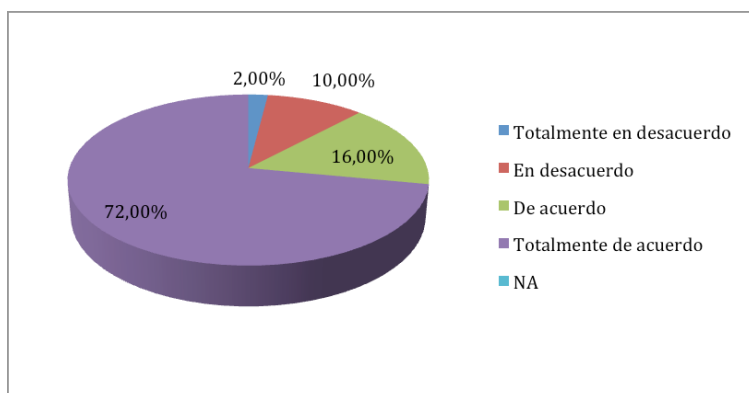
Figura 13. Amabilidad



En esta categoría se obtuvo como resultado que en un 56% los funcionarios ofrecen un trato amable a los usuarios, un 34% está de acuerdo, un 6% en desacuerdo y un 4% totalmente desacuerdo.

Tranquilidad para continuar con el proceso

Figura 14. Tranquilidad para continuar con el proceso



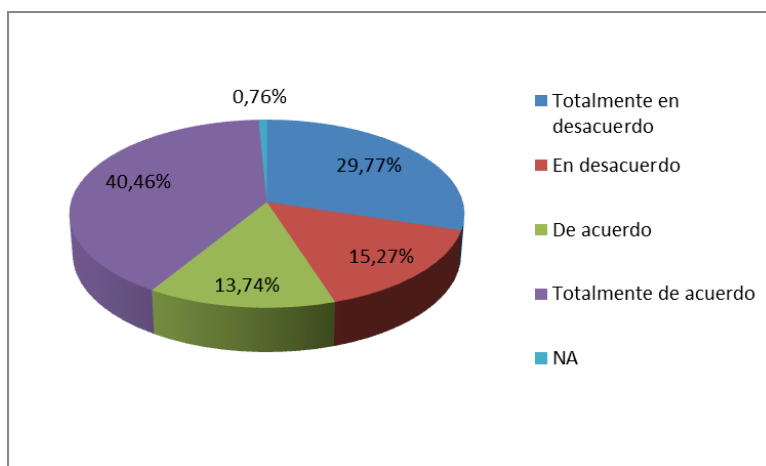
El 72% de los encuestados afirma estar totalmente de acuerdo con que los servidores públicos transmiten la tranquilidad necesaria para continuar con los trámites, el 16% está de acuerdo, el 10% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo.

Información oportuna

La categoría permite determinar la percepción de los usuarios en relación con el tiempo de espera para su atención en la institución y la facilidad de acceso a los servicios.

Tiempo de espera

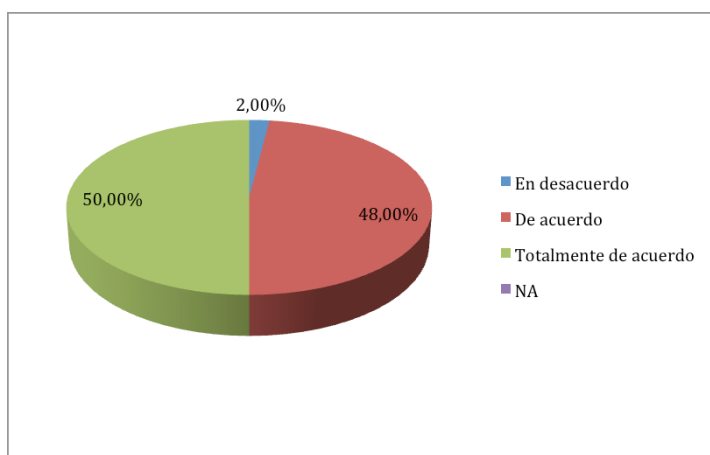
Figura 15. Tiempo de espera



El 29,8% de los usuarios manifiesta estar totalmente de acuerdo en que los tiempos de espera se ajustan a los prometidos por las entidades, mientras que el 15.3% está de acuerdo en que se cumplen. Por otra parte están en desacuerdo un total de 54.2% (13,7% + 40,5%).

Facilidad de acceso al servicio

Figura 16. Facilidad de acceso

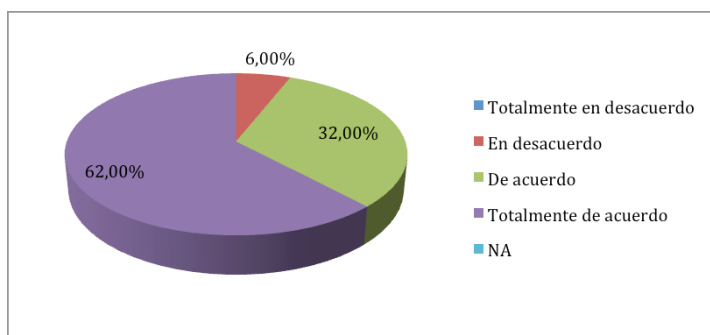


El 50% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que el servicio ofrecido por la institución es de fácil acceso, tanto por medios virtuales como de manera personal; a esto se suma un 48% que están de acuerdo y solo un 2% en desacuerdo.

Orientación

La categoría se enfoca en averiguar si los servidores públicos que atienden al público le brindan una orientación apropiada en relación con los trámites que debe realizar.

Figura 17. Orientación

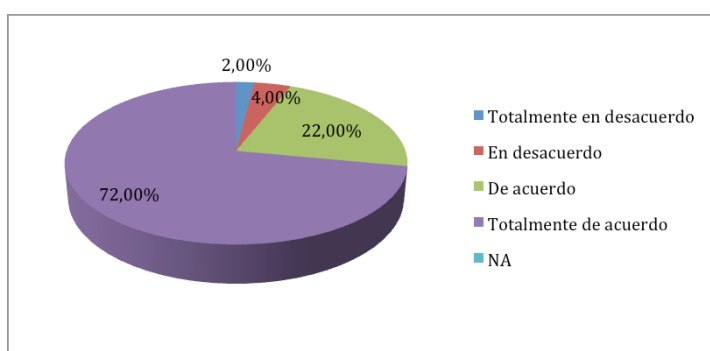


El 62% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la orientación dada por los funcionarios es apropiada y precisa, un 32% están de acuerdo y un 6% están en desacuerdo.

Eficiencia

La categoría se enfoca en establecer si el trámite o servicio requerido a la entidad pública, cumple con las expectativas de los usuarios.

Figura 18. Eficiencia



En un 72% los encuestados están totalmente de acuerdo en que el servicio brindado cumple con sus expectativas, lo que es de gran relevancia porque refleja que las entidades cumplen con el objetivo que tienen, un 22% están de acuerdo, un 4% en desacuerdo y un 2 % totalmente en desacuerdo

Discusión.

Si bien los resultados promedio que arroja la encuesta a los funcionarios públicos reflejan una discrepancia entre la percepción que tienen los funcionarios sobre sus entidades y los requisitos mínimos que plantea el modelo NTCGP 1000, también indican que dicho incumplimiento no es tan amplio como para desestimar los aportes del sistema de gestión de la calidad. Solo la categoría de Direccionamiento estratégico supera el valor mínimo establecido de 3,5, las demás categorías no alcanzan este mínimo.

Desde el punto de vista de los usuarios la percepción es distinta, todas las categorías evaluadas superan el valor mínimo de 87,5%, excepto la del tiempo de espera que solo alcanza un porcentaje de 54,2% al sumar los valores de totalmente de acuerdo y de acuerdo.

De acuerdo con la información presentada anteriormente en los resultados de la investigación, tanto en el escenario externo como en el interno, es claramente perceptible el efecto del sistema de gestión de la calidad en las entidades analizadas, en cuanto a la calidad del servicio que se presta a los usuarios, de igual forma la información recolectada permite a las organizaciones mayor claridad para realizar un seguimiento y control a los aspectos asociados con la satisfacción de sus usuarios.

Es claro entonces que la implementación de los lineamientos de la norma NTCGP 1000 en entidades públicas del orden nacional, tiene efectos en cuanto a la organización y aseguramiento de la satisfacción de los usuarios y que los resultados son favorables para las entidades que hicieron parte del proyecto.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, se puede evidenciar que el efecto de la implementación de la norma NTCGP 1000:2009 en las entidades que participaron en este estudio, es permitir y mantener un enfoque al cliente, identificando sus necesidades y expectativas, requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio.

Conclusiones.

La metodología desplegada en la investigación condujo a recabar datos de 36 entidades del orden nacional colombiano, representativas de las diferentes actividades del sector público, lo cual permite considerar los resultados alcanzados como razonablemente representativos de las entidades que debieron instaurar el sistema de gestión de la calidad bajo el mandato del decreto 4110 de 2005.

El análisis general de los datos para determinar los efectos del sistema de gestión de la calidad conduce a resultados diferentes según el origen de los mismos; por una parte la percepción de los funcionarios de las entidades públicas refleja una posición muy crítica con el sistema de gestión de la calidad y de las ocho categorías evaluadas siete no logran el valor mínimo esperado. Solo la categoría de Direccionamiento estratégico supera ese mínimo.

Por otra parte los usuarios tienen una percepción favorable de los servicios que prestan las entidades públicas y de las seis categorías evaluadas cinco superan los valores mínimos, solo la de tiempo de espera no lo logra.

Esta aparente contradicción requiere profundizar en la investigación con el uso de otras herramientas que permitan recabar datos cuantitativos originados en las entidades de control.

De acuerdo con los resultados presentados, las instituciones tienen un marco de referencia claro para aplicar mejoras importantes con el fin de que el sistema de gestión de la calidad lleve a que efectivamente las entidades mejoren la calidad de los servicios que entregan a la ciudadanía.

Dichas mejoras son necesarias en aspectos puntuales como:

- La gestión del talento humano en las dos perspectivas examinadas, las competencias de las personas para prestar un buen servicio y la comunicación entre los diferentes niveles funcionales en relación con las necesidades de los ciudadanos.
- El seguimiento y la medición de los procesos, para que se recopilen datos confiables en las entidades respecto al cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos y para que los datos recogidos se utilicen para orientar la mejora.
- En relación con el tema del mejoramiento continuo, es baja la percepción en cuanto al cumplimiento sistemático de todos los requisitos que deben tener los servicios y en relación con la toma de acciones correctivas eficaces; así mismo en el análisis de riesgos debe fortalecerse el enfoque preventivo sobre aquellos factores

previsibles que pudieran afectar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.

- Los tiempos de espera en la prestación de los servicios deben disminuirse, porque son una fuente importante de insatisfacción de los usuarios.

Entre los aportes más relevantes, la investigación pudo determinar que el direccionamiento estratégico y la gestión por procesos y documental, son las capacidades que la implementación del sistema de gestión de la calidad ha logrado desarrollar más ampliamente. Hay conocimiento amplio en las entidades sobre los lineamientos estratégicos establecidos y se resalta que el tema de mejorar la calidad de los servicios se encuentra en la agenda de las entidades.

Por otra parte, se reconoce la contribución del enfoque por procesos en el avance hacia el cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos.

Referencias

Congreso de Colombia, (2003). *Ley 872 de 2003 por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios*. Diario oficial. Bogotá D.C.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas, (2009) *Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. NTCGP 1000:2009*. El Instituto. P 88. Bogotá D.C.

International Organization for Standardization (ISO). (2008). *Quality Management Systems. Requeriments*. ISO. Geneve.

Marín, Germán y otros, (2011). *Efectos de la implementación del sistema de gestión de la calidad en la prestación de los servicios del sector público*. Convenio Universidad Santo Tomás – Icontec. Bogotá D.C.

Ospina, Sonia. (2000). *Evaluación de la gestión pública: conceptos y aplicaciones en el caso latinoamericano*. V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, (pág. 2). Santo Domingo.

Presidencia de la República de Colombia (2004). Decreto 4110 de 2004 por el cual se reglamenta la ley 872 de 32003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Diario oficial. Bogotá D.C.

Rodríguez, Marisol y Ruíz Katherine, (2014). *Efectos del sistema de gestión de la calidad en la prestación del servicio público de entidades de Bogotá*. Trabajo de grado para optar al título de magíster en Calidad y Gestión Integral. Convenio Universidad Santo Tomas – Icontec. Bogotá D.C.