

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



NOMBRE DEL INFORME:	FECHA DE INFORME:
INFORME DE EVALUACION SATISFACCION DEL USUARIO	<u>JULIO 31 DE 2023</u>
PERIODO DE SEGUIMIENTO	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
ENERO 1 A JUNIO 30 DE 2023	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION- ATENCION A LA COMUNIDAD



OBJETIVO:	Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el Instituto de Desarrollo Municipal transformado en la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas al momento de realizar un trámite o servicio en la Entidad.
MARCO NORMATIVO:	Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión, política de Servicio al Ciudadano

DESARROLLO DEL INFORME:
La Empresa requiere identificar los atributos que generan mayor satisfacción a los usuarios que se acercan o consultan a la entidad para adelantar un trámite o servicio y así evaluar de manera permanente las oportunidades de mejora continua. Como herramienta de medición la entidad en el mes de septiembre modificó la encuesta para aplicar a los ciudadanos que se acercan a la sede ubicada en el Barrio Los Naranjos, para lo cual se tomaron en cuenta las recomendaciones recibidas por el equipo de trabajo de servicio al ciudadano, buscando que la encuesta sea más corta y precisa para analizar la percepción ciudadana sobre los servicios ofertados: Señor Ciudadano, la respuesta que usted nos brinde, servirá como herramienta para crear acciones de mejora con la única finalidad que usted se encuentre satisfecho con los servicios que presta la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas.

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



¡IMPORTANTE! Por favor, marque con una X **ÚNICAMENTE** la casilla correspondiente al servicio que usted recibió **EN ESTE MOMENTO**:

2

SUBSIDIO MEJORAMIENTO ☐ REUBICACIÓN ☐ VIVIENDA NUEVA ☐
 APOYO SOCIAL ☐ PAZ Y SALVOS ☐ LEGALIZACION ☐ EDOSRODANTE ☐
 CERRAMIENTO LOTE ☐ OBRAS DE INTERES PUBLICO ☐ PQRSO ☐
 OTRO, ☐
 CUAL _____

Por lo anterior, esta encuesta es completamente confidencial y se puede diligenciar de manera anónima.

1. ¿Por cuál canal de atención se contactó el EDOS?

- ☐ Presencial
- ☐ Virtual
- ☐ Telefónico

2. ¿Cómo le pareció la calidad de la información brindada?

- ☐ Excelente
- ☐ Bueno
- ☐ Regular
- ☐ Malo

3. ¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?

- ☐ SI
- ☐ NO

4. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?

- ☐ SI
- ☐ NO

5. ¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario de la EDOS?

- ☐ Satisfecho
- ☐ Medianamente satisfecho

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



- ☐ No Satisfecho
- ☐ No Aplica

6. ¿Cómo califica en general nuestro servicio? Siendo 5.0 la calificación más alta y 1.0 la más baja

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

¿Tiene alguna queja u observación adicional?

Muchas gracias por su colaboración, estaremos trabajando en la mejora de la prestación del servicio.

En cumplimiento de la política de cero papel, este formulario es diligenciado por los funcionarios que atienden público de manera digital:

y también se encuentra publicada en la página web de la entidad, para este período se aumentó en un 7.7% el tamaño de la muestra de la encuesta comparada con el segundo semestre del año 2022.

Tamaño de muestra: 765 encuestas, todas aplicadas directamente en la Entidad

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



RESULTADOS DE LA ENCUESTA

La oficina Asesora de control interno verifica los resultados de las encuestas aplicadas en el período objeto de seguimiento:

- + Se eliminó la pregunta con los datos personales del encuestado, para generar un mayor grado de confianza con el encuestado.
- + Se pregunta al ciudadano que tramite o servicio requiere de la entidad:
- + **Subsidio de Mejoramiento**
- + **Reubicación**
- + **Vivienda Nueva**
- + **Apoyo social**
- + **Paz y Salvos**
- + **Legalización**
- + **EDOS Rodante**
- + **Cerramiento de Lotes**
- + **Obras de Interés Público**
- + **PQRSD**
- + **Otro** Cual _____

GRAFICA 1 Tramite / Servicio requerido



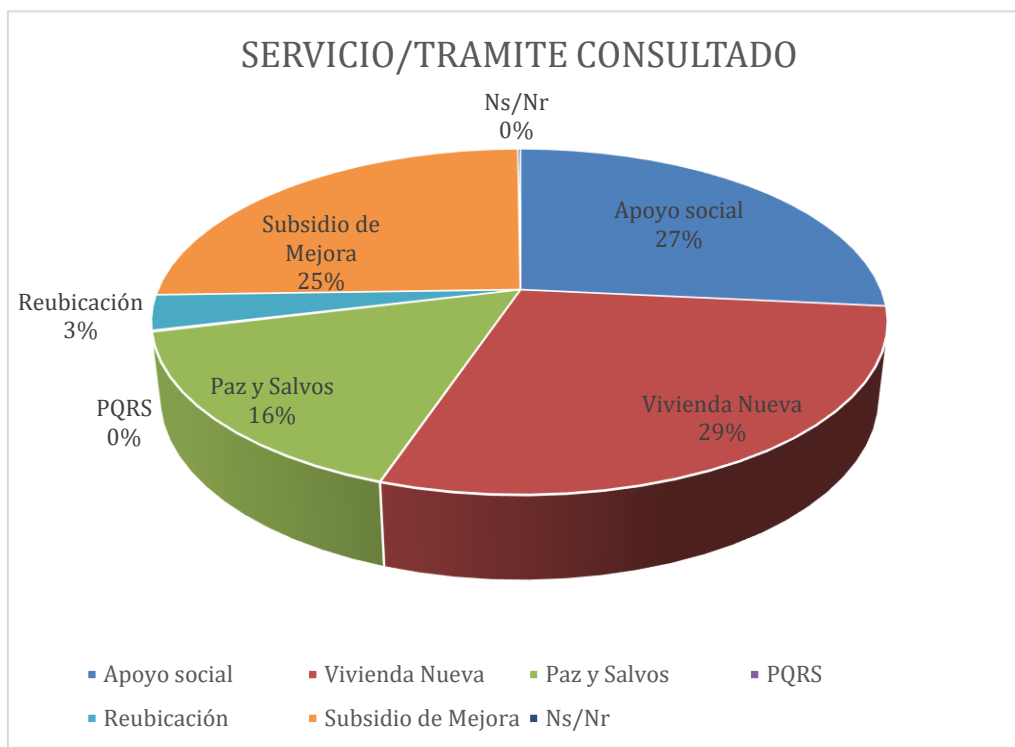
De acuerdo con la gráfica anterior los ciudadanos en el segundo semestre, en un 28.63% se acercaron a la entidad para consultar sobre los proyectos de vivienda nueva, en un 26,54% para información relacionada con el servicio de apoyo social que tiene que ver con los diferentes proyectos de vivienda que ya ha entregado la entidad, para subsidios de mejoramiento en un 25,36% y aunque se muestra un porcentaje de solo el 15,95% para paz y salvos de valorización, de acuerdo al aplicativo en el segundo semestre se expidieron 5539, para trámites de reubicación el 3,27% se debe tener en cuenta que las

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



cifras que se registran en el presente informe, corresponden al análisis de la respuesta de los usuarios que se acercan a la entidad y aceptan diligenciar la encuesta, en el caso de los paz y salvos estos son solicitados por correo por las diferentes entidades como constructoras, notarías, administración municipal y departamental.

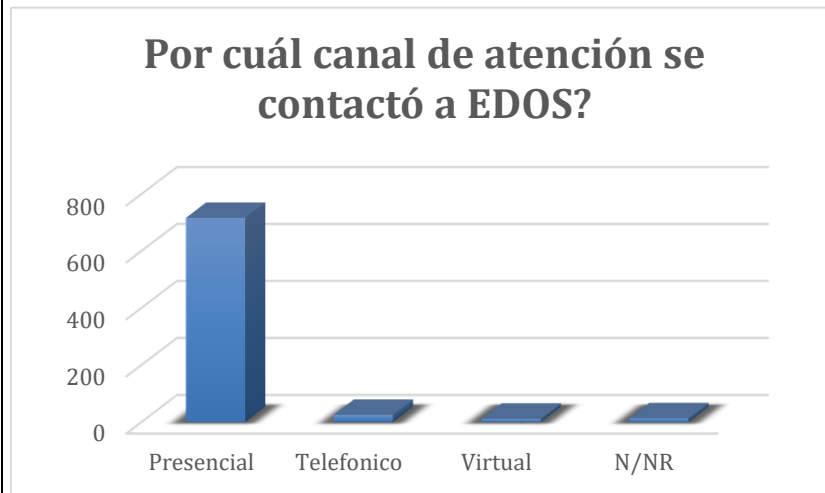
Apoyo social	203	26,54
Vivienda Nueva	219	28,63
Paz y Salvos	122	15,95
PQRS	1	0,13
Reubicación	25	3,27
Subsidio de Mejora	194	25,36
Ns/Nr	1	0,13
	765	100,00



PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



1. ¿Por cuál canal de atención se contactó el EDOS?



Presencial	716	93,59
Telefónico	25	3,27
Virtual	11	1,44
N/NR	13	1,70
	765	100,00

Por la respuesta a esta pregunta se puede concluir que un 93,59%, de las personas encuestadas las personas se contactan con la entidad por el canal presencial, es decir 716 del total que respondieron la encuesta; un 3.27% telefónicamente y solo un 1,44% por los medios virtuales, lo que se puede interpretar como un porcentaje muy bajo de interacción de la ciudadanía con los medios digitales, aunque presenta un leve crecimiento.

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



2. ¿Cómo le pareció la calidad de la información brindada?



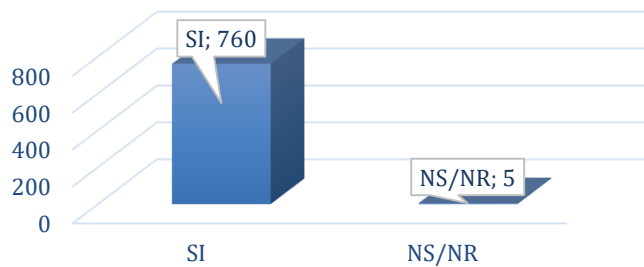
Bueno	189	24,71
Excelente	574	75,03
NS/NR	2	0,26
	765	100,00

De acuerdo con los resultados anteriores, el 75,03% considera que la calidad de la información recibida es excelente y el 24,71% que es buena, al sumar estos dos atributos el resultado es 99,74%, concluyendo que en su gran mayoría los funcionarios brindan una respuesta acorde a las inquietudes de los ciudadanos.

3. ¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0

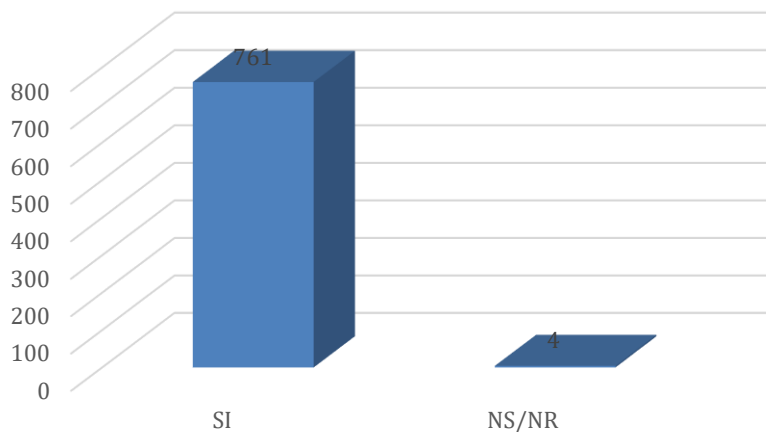
¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?



La gráfica muestra que en un 99,35% fueron atendidos los trámites/servicios, por lo cuales los ciudadanos acudieron a la entidad, y un 0,65% no respondió la pregunta

4. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?

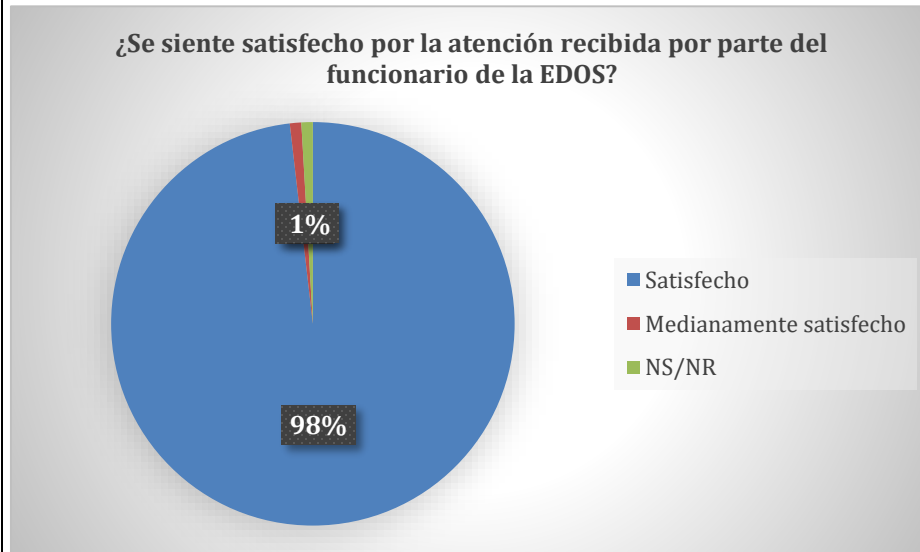
¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?



PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0

Del total de las personas encuestadas el 99,48% considera que el tiempo de respuesta a su solicitud fue razonable

5. ¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario de la EDOS?



De acuerdo con la gráfica anterior la percepción de satisfacción de los ciudadanos fue del 98% y el 1% se siente medianamente satisfecho para el primer semestre de la vigencia 2023, lo que significa una notable mejoría frente al resultado del segundo semestre 2022.

6. ¿Cómo califica en general nuestro servicio? Siendo 5.0 la calificación más alta y 1.0 la más baja

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0

Cómo califica en general nuestro servicio? Siendo 5 la más y 1 la calificación más baja



1	14	1,83
2	0	0,00
3	10	1,31
4	47	6,14
5	690	90,20
NS/NR	4	0,52
TOTAL	765	100,00

En esta pregunta se establece una escala de calificación del servicio, y un 90% de los encuestados calificaron el servicio con 5.0, un 6,14%% con 4.0 y un 1,31% con 3, resultados que coinciden con la pregunta de percepción general de la atención recibida.

PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- ☐ El Índice general de satisfacción para el primer semestre de la vigencia 2023 fue del 90%, lo que significa que se mantiene estable frente a los resultados del segundo semestre.
- ☐ El resultado de un 75% de excelencia en la calidad de la información brindada, requiere de un análisis más preciso de la razón por lo cual calidad de la orientaciones brindadas no cumplieron en un 25% las expectativas de los usuarios.
- ☐ Se reitera la sugerencia de fortalecer los canales digitales para la ciudadanía, porque su porcentaje de participación es muy bajo.
- ☐ Es oportuno analizar si se debe actualizar el cuestionario de la encuesta, teniendo en cuenta el nuevo proceso de gestión de negocios.

Lina Maria Llano R

LINA MARIA LLANO RAMIREZ
Asesora de Control Interno