

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	Enero 20-2025
PERIODO DE SEGUIMIENTO	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
JULIO 01 A DICIEMBRE 31 DE 2024	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:
Con el fin de medir la satisfacción del Ciudadano, usuario de los servicios que presta la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas, en el presente documento se analiza cada una de las preguntas que se detallan en la encuesta que se desarrolla en la Entidad. El periodo analizado inicia el 01 de Julio hasta el 30 de Diciembre de 2024, con un total de 659 encuestas diligenciadas, el procedimiento fue llevado a cabo por un funcionario de planta y contratistas de apoyo a la gestión, de acuerdo con los servicios prestados a través de los diferentes canales que tiene la Empresa, presencial, telefónico y virtual. El formato que se tiene aprobado para la encuesta consta de datos básicos como nombre completo, dirección, cédula que son opcionales y otros que permiten identificar el servicio por el cual acude el Ciudadano a la EDOS, el canal utilizado y adicionalmente cuenta con siete preguntas, que permiten analizar la calidad del servicio y la información brindada, así como medir la satisfacción del Ciudadano con el servicio prestado. 1. Trámite realizado 2. ¿Por cuál canal de atención se contactó a EDOS? 3. ¿Cómo le pareció la calidad de la información brindada? 4. ¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad? 5. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable? 6. ¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario de la EDOS? 7. ¿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

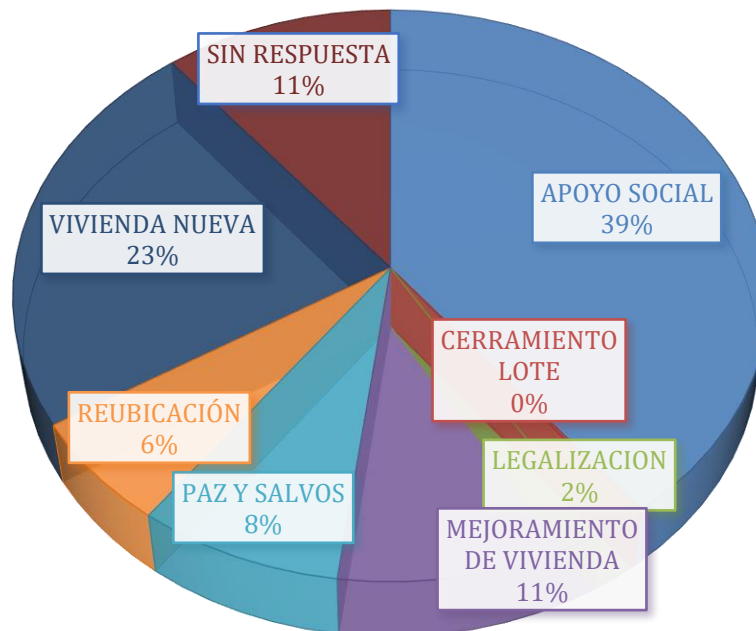


Población objetivo: Ciudadanos y/o usuarios que requieren de tramites realizados por EDOS
Variables valoradas: Trato recibido, Calidad de la información, eficiencia, satisfacción de tramite realizado

A continuación, se detalla el análisis de las encuestas:
Servicio solicitado

APOYO SOCIAL	260
CERRAMIENTO LOTE	1
LEGALIZACION	12
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	70
PAZ Y SALVOS	53
REUBICACIÓN	40
VIVIENDA NUEVA	152
SIN RESPUESTA	71
TOTAL, GENERAL	659

TRAMITE REALIZADO



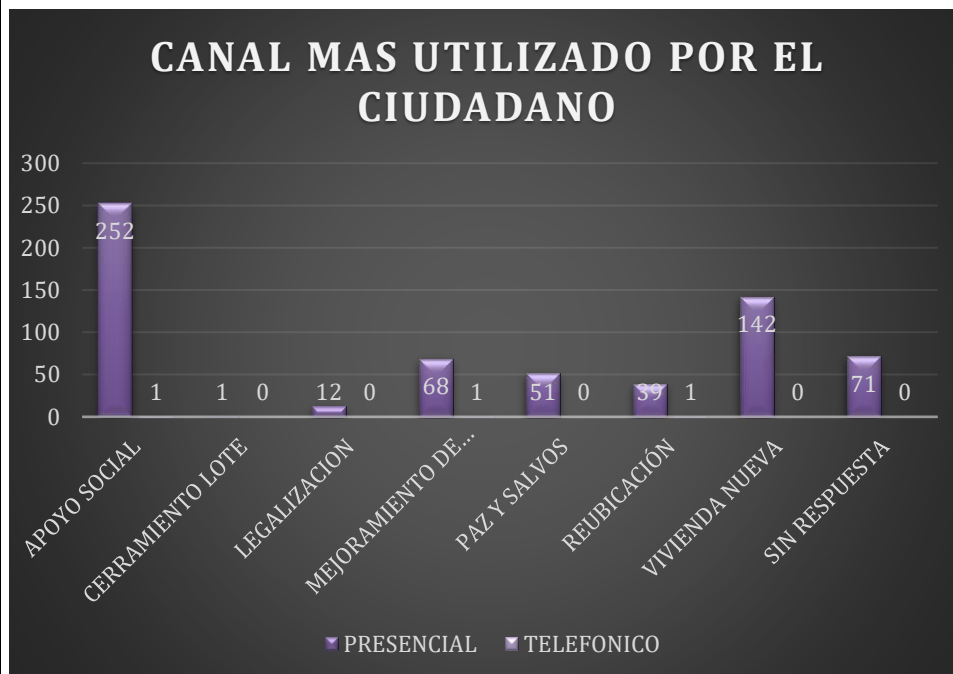
PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



De acuerdo con los resultados plasmados en la gráfica anterior, el 39% de los encuestados acudieron a la Entidad por el servicio de Apoyo social, seguido de un 23% para conocer proyectos de viviendas nuevas, en el 11% acudieron para solicitar mejoramiento de vivienda, para temas de reubicación el 6%.

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

	PRESENCIAL	TELEFONICO	VIRTUAL	TOTAL	PORCENTAJE
APOYO SOCIAL	252	1	7	260	40
CERRAMIENTO LOTE	1	0	0	1	0
LEGALIZACION	12	0		12	2
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	68	1	1	70	11
PAZ Y SALVOS	51	0	2	53	8
REUBICACIÓN	39	1	0	40	6
VIVIENDA NUEVA	142	0	10	152	22
SIN RESPUESTA	71	0	0	71	11
TOTAL, GENERAL	636	3	20	659	100



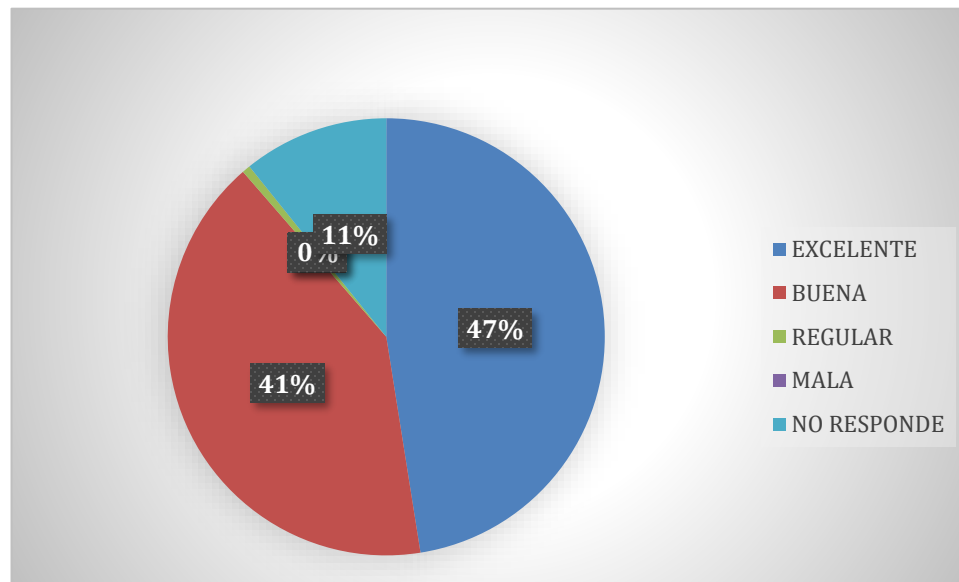
PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



El 96% de los encuestados acude a la Entidad de manera presencial (636 ciudadanos), la atención virtual se ubica con el segundo canal utilizado con un 3% de participación, y finalmente el canal virtual que solo tuvo el 1% correspondiente a tres (3) usuarios del total encuestado.

En la página web, se encuentra publicada la encuesta para el diligenciamiento por parte del ciudadano

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



Respecto a la calidad de la información que se brinda en la Entidad, para cualquier procedimiento que requiera el Ciudadano, el 47% (313 ciudadanos) calificaron como “Excelente” la calidad de la información que se le brindo, el 41%, (271 ciudadanos) ubica la percepción del ciudadano como “Buena”, un total del 0.6% “Regular” (4 ciudadanos) en ningún momento se calificó servicio como malo.

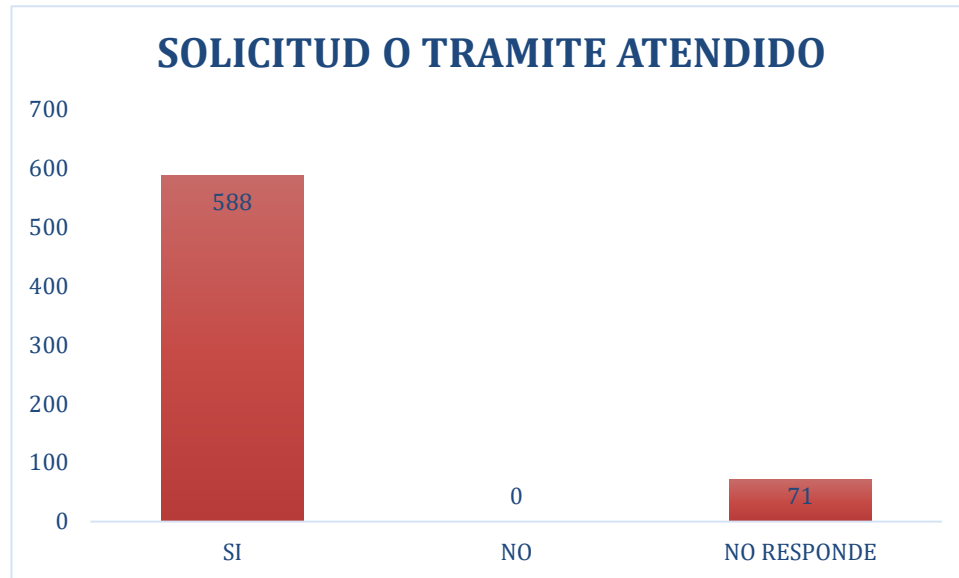
Tabla de Consulta

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	
EXCELENTE	313
BUENA	271
REGULAR	4
MALA	0
NO RESPONDE	71
	659

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



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



Un total de 588 ciudadanos se les atendió sus inquietudes y 71 no respondieron la pregunta.

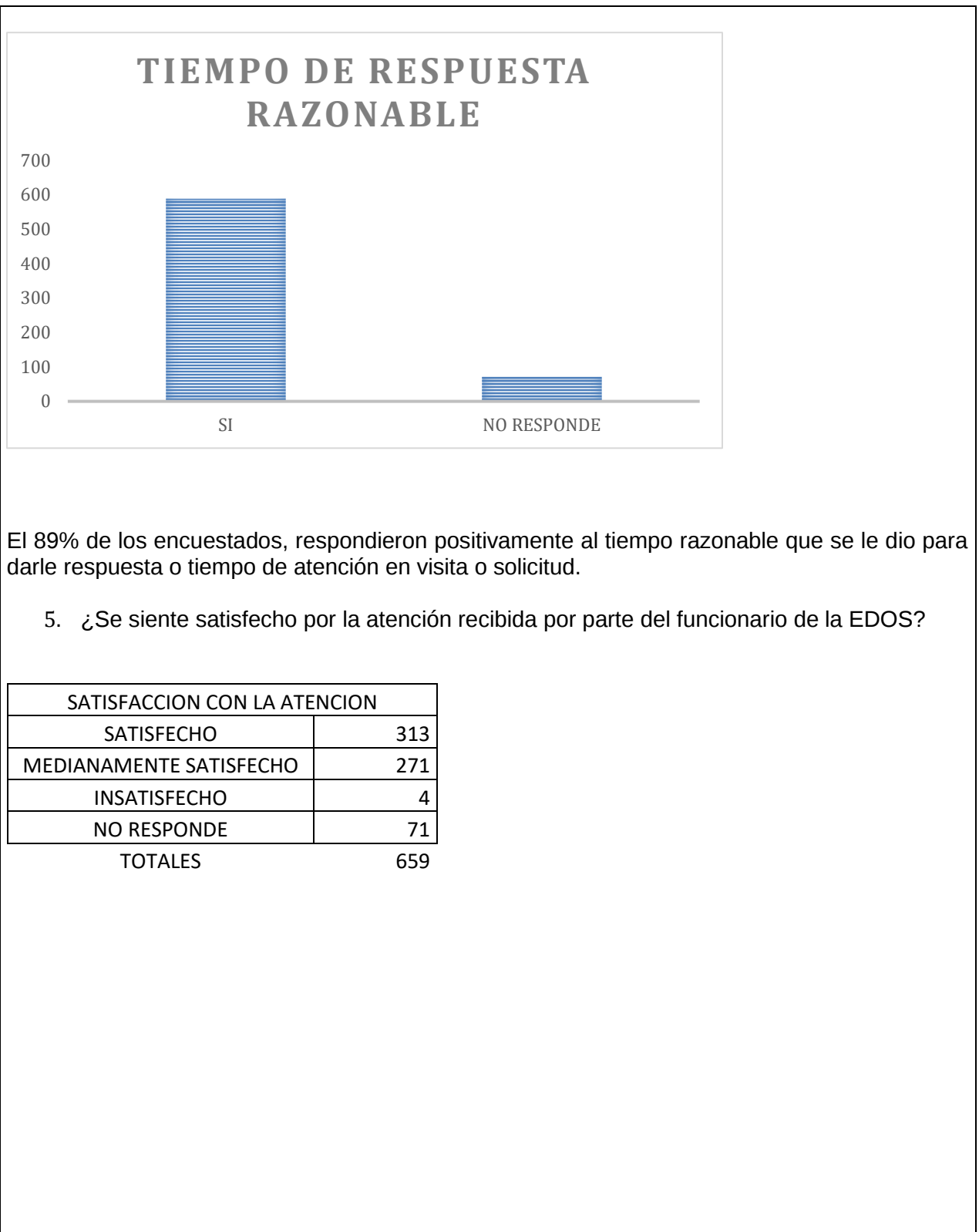
Tabla de Consulta

SOLICITUD ATENDIDA	
SI	588
NO	0
NO RESPONDE	71

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

SI	588
NO RESPONDE	71

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

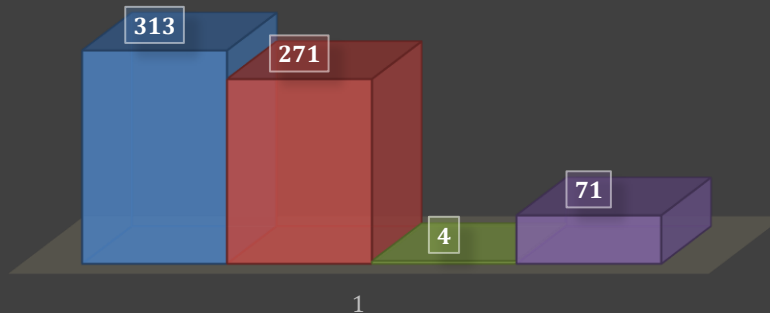


PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



PERCEPCION DE SATISFACCION

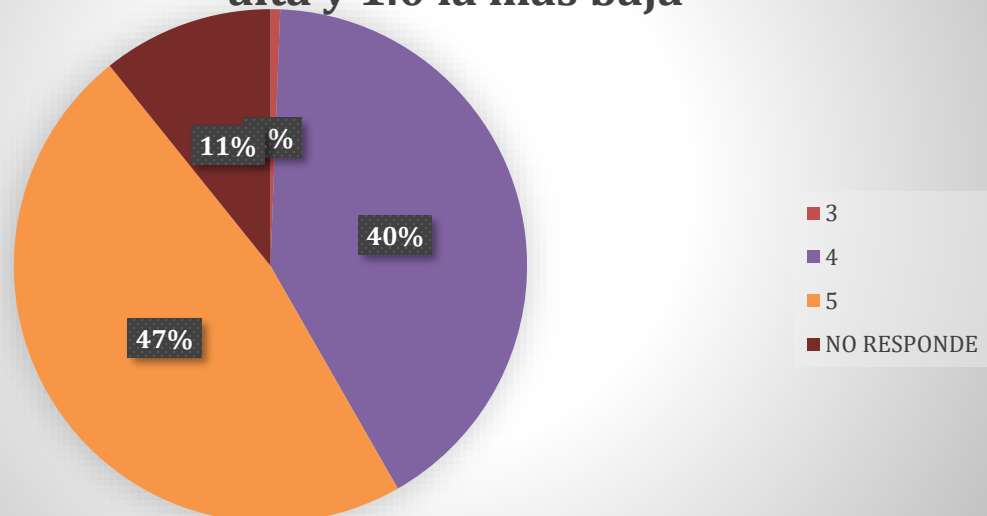
■ SATISFECHO ■ MEDIANAMENTE SATISFECHO
■ INSATISFECHO ■ NO RESPONDE



El 47% de ciudadanos encuestados, correspondientes a 388, se encuentran satisfechos y el 41% que corresponde a 271 ciudadanos se encuentran medianamente satisfechos con la atención que recibieron en la EDOS y cuatro ciudadanos insatisfechos.

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

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



La calificación general del servicio que reciben los ciudadanos encuestados obtuvo dos rangos de respuesta entre 4 y 5, lo que demuestra que la selección y capacitación del personal de la EDOS, ha surtido efecto de manera positiva para la percepción que tienen los Ciudadanos, encontramos que 313 ciudadanos nos califican en 5, 271 califica con 4 y por último cuatro ciudadanos en el 3.

Tabla de Consulta		PORCENTAJE
SATISFACCION CON LA ATENCION		
1	0	
2	0	
3	4	0,61
4	271	41,12
5	313	47,50
NO RESPONDE	71	10,77
TOTALES	659	100,00

De acuerdo con estos resultados, se observa que la percepción de satisfacción con la atención paso de un 98% a un porcentaje del 88%, lo que debe ser analizado por la alta dirección y determinar que factor incidió para esta disminución en la percepción de satisfacción de la ciudadanía.

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- En la obtención de los datos, se observa un total de 1055 encuestas diligenciadas 2024, al verificar se puede evidenciar que las encuestas se iniciaron en el mes de abril del presente año, por lo que se sugiere que desde la Subgerencia Administrativa y Financiera se realice el monitoreo mensual del comportamiento de las encuestas, para que se tomen los correctivos de manera oportuna.
- Se reitera la recomendación de promocionar el diligenciamiento de la encuesta de manera virtual, puesto que no se tiene ningún resultado a la fecha.
- Desde la Oficina Asesora de Control Interno se solicita que se reitera que en el plan institucional de capacitaciones se incluya el componente de atención al cliente con el enfoque que en la actualidad tiene la empresa como industrial y comercial del estado.
- En la construcción del proceso de gestión de negocios se debe incluir todo lo relacionado con el plan de acción para la atención al cliente.

Lina Maria Llano R

LINA MARIA LLANO RAMIREZ
Asesora de Control Interno

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



--