

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	Julio 30 de 2024
PERIODO DE SEGUIMIENTO	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
ENERO 01 A JUNIO 30 DE 2024	DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ATENCION A LA COMUNIDAD

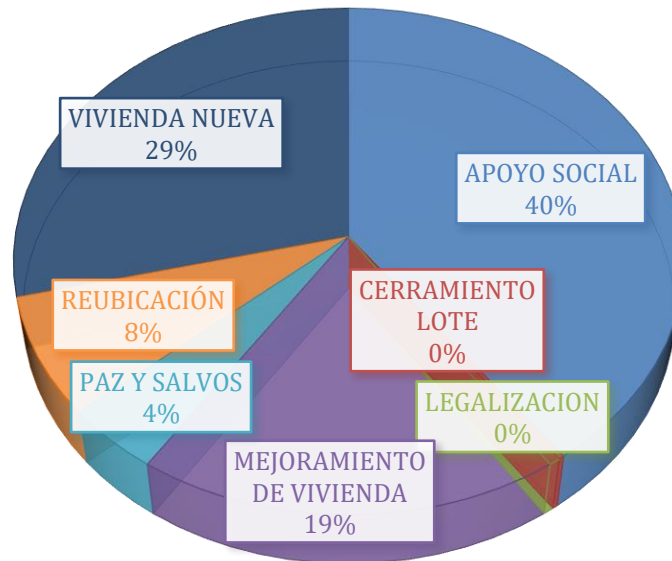
OBJETIVO:	Conocer la satisfacción de los ciudadanos con el servicio ofrecido por el Instituto de Desarrollo Municipal transformado en la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas al momento de realizar un trámite o servicio en la Entidad.
MARCO NORMATIVO:	Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado 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 Enero hasta el 30 de Junio de 2024, con un total de 396 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 permite identificar el servicio por el cual acude el Ciudadano a la EDOS, el canal utilizado y adicionalmente cuenta con seis preguntas, que permiten analizar la calidad del servicio y la información brindada, así como medir la satisfacción del Ciudadano con el servicio prestado. A continuación, el análisis de las encuestas: Servicio solicitado	
APOYO SOCIAL	158
CERRAMIENTO LOTE	1
LEGALIZACION	2
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	74
PAZ Y SALVOS	17
REUBICACIÓN	30
VIVIENDA NUEVA	114
TOTAL, GENERAL	396

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



TRAMITE REALIZADO

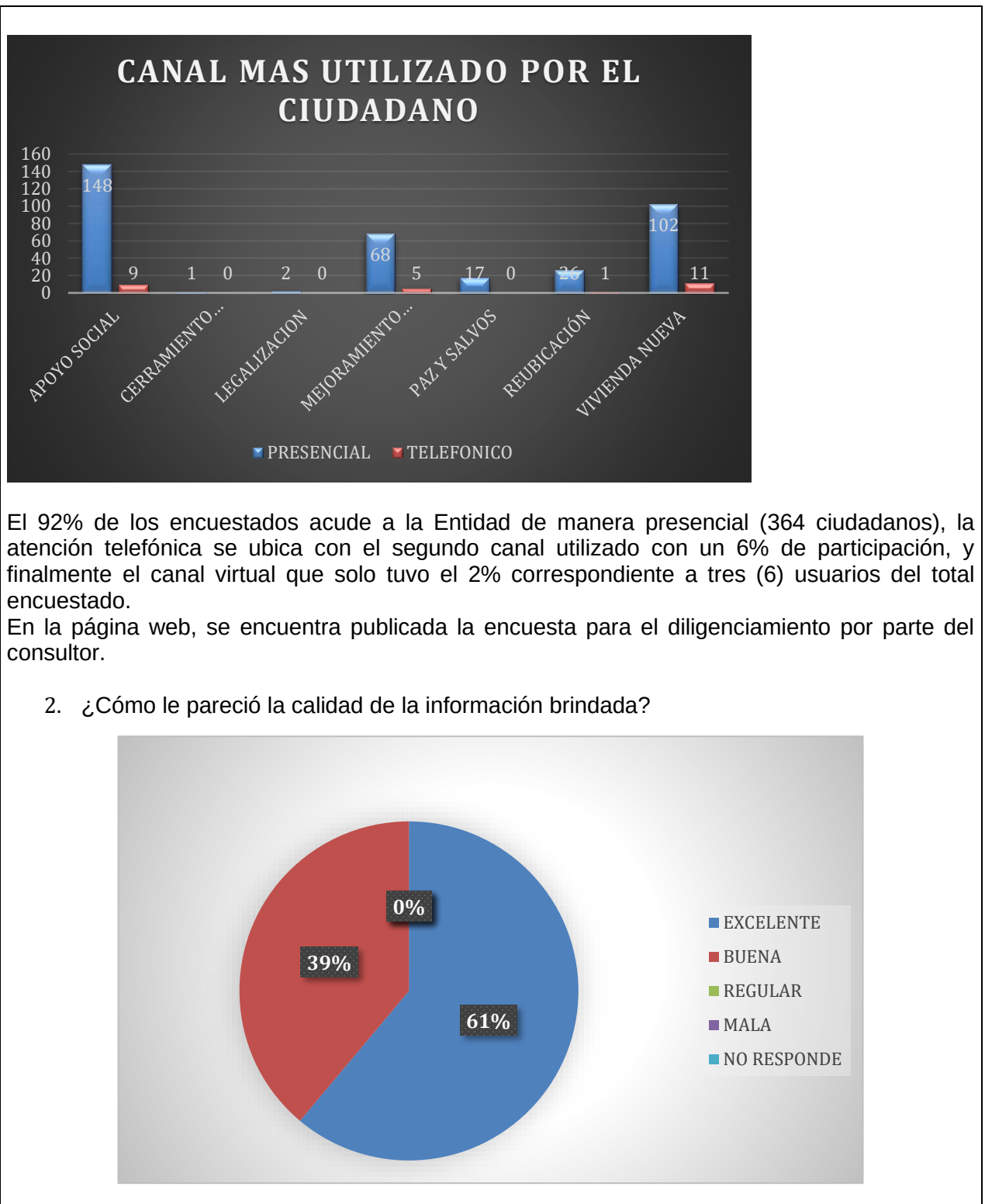


De acuerdo con los resultados plasmados en la gráfica anterior, el 40% de los encuestados acudieron a la Entidad por el servicio de Apoyo social, seguido de un 29% para conocer proyectos de viviendas nuevas, en el 19% acudieron para solicitar mejoramiento de vivienda, para temas de reubicación el 8%.

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

	PRESENCIAL	TELEFONICO	VIRTUAL	TOTAL	PORCENTAJE
APOYO SOCIAL	148	10		158	41
CERRAMIENTO LOTE	1	0		1	0
LEGALIZACION	2	0		2	1
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	68	3	3	74	19
PAZ Y SALVOS	17	0		17	5
REUBICACIÓN	26	1	3	30	7
VIVIENDA NUEVA	102	12		114	28
TOTAL, GENERAL	364	26	6	396	100

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



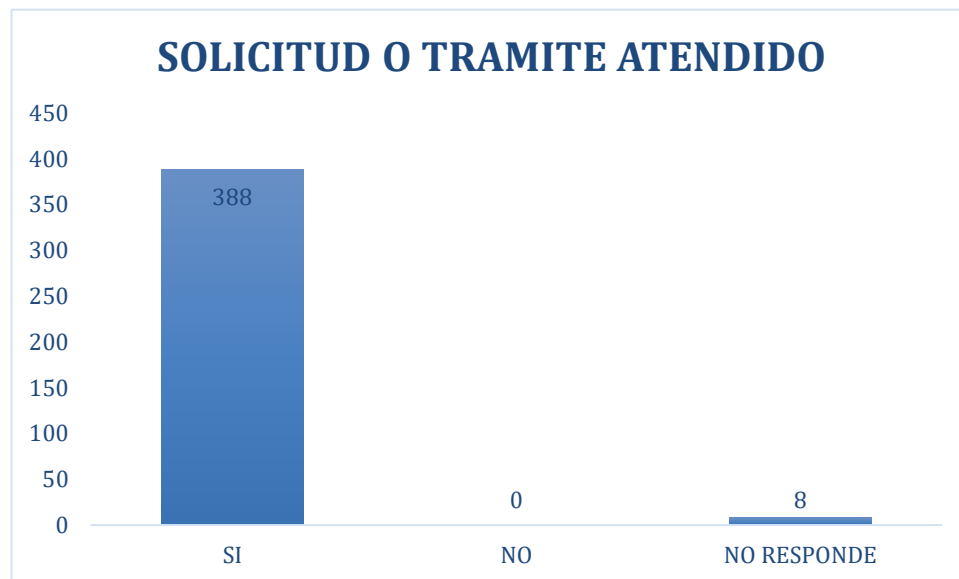
Respecto a la calidad de la información que se brinda en la Entidad, para cualquier procedimiento que requiera el Ciudadano, el 61% (242 ciudadanos) calificaron como “Excelente” la calidad de la información que se le brindo, el 39% ubica la percepción del ciudadano como “Buena”, en ningún momento se calificó servicio como malo.

Tabla de Consulta

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	
EXCELENTE	242
BUENA	154
REGULAR	0
MALA	0
NO RESPONDE	0

396

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



Un total de 388 ciudadanos se les atendió sus inquietudes y 8 no respondieron la pregunta.

SOLICITUD ATENDIDA	
SI	388
NO	0
NO RESPONDE	8

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



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



SI	396
NO	0

El 100% de los encuestados, respondieron positivamente al tiempo razonable que se le dio para darle respuesta o tiempo de atención en visita o solicitud.

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

SATISFACCION CON LA ATENCION	
SATISFECHO	388
MEDIANAMENTE SATISFECHO	8
INSATISFECHO	0
NO RESPONDE	0
TOTALES	396

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



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 230 ciudadanos nos califican en 5, 160 califica con 4 y por último solo un ciudadano en el 3.

Tabla de Consulta	
SATISFACCION CON LA ATENCION	
1	0
2	0
3	1
4	160
5	230
NO RESPONDE	5
TOTALES	396

De acuerdo con estos resultados, se deduce que la prestación del servicio es de calidad, en todos los servicios de la EDOS, sin embargo, se debe seguir trabajando por mejorar la atención al ciudadano en aspectos como la señalética de la empresa para el cumplimiento de la norma a los ciudadanos con diferentes capacidades.

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- En la obtención de los datos, comparados con el mismo periodo del año 2023, se observa una disminución en el total de 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 revisen las recomendaciones de los informes del año inmediatamente anterior que no han sido acatadas y si se han tomado otras medidas tendientes a mejorar la atención a la ciudadanía, se realice el respectivo reporte.

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



--