

|                   |                        |
|-------------------|------------------------|
| <b>PROCESO:</b>   | Control y Evaluación   |
| <b>DOCUMENTO:</b> | Informe de Seguimiento |
| <b>FECHA:</b>     | 15/07/2022             |
| <b>VERSIÓN:</b>   | 1.0                    |



|                                                |                                                       |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL INFORME:</b>                     | <b>FECHA DE INFORME:</b>                              |
| INFORME DE EVALUACION SATISFACCION DEL USUARIO | JULIO 28-2025                                         |
| <b>PERIODO DE SEGUIMIENTO</b>                  | <b>PROCESO EN SEGUIMIENTO:</b>                        |
| ENERO 1 A JUNIO 30 DE 2025                     | DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACION ATENCION A LA COMUNIDAD |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETIVO:</b>        | 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. |
| <b>MARCO NORMATIVO:</b> | Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión, política de Servicio al Ciudadano                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DESARROLLO DEL INFORME:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p>Con el fin de medir la satisfacción del Ciudadano, usuario de los servicios que presta la <b>Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas</b>, en el presente documento se analiza cada una de las preguntas que se detallan en la encuesta que se desarrolla en la Entidad.</p> <p>El periodo analizado inicia el 01 de Enero hasta el 30 de Junio de 2025, con un total de 236 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.</p> <p>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.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trámite realizado</li> <li>2. ¿Por cuál canal de atención se contactó a EDOS?</li> <li>3. ¿Cómo le pareció la calidad de la información brindada?</li> <li>4. ¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?</li> <li>5. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?</li> <li>6. ¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario de la EDOS?</li> <li>7. ¿Cómo califica en general nuestro servicio? Siendo 5.0 la calificación más alta y 1.0 la más baja</li> </ol> |

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

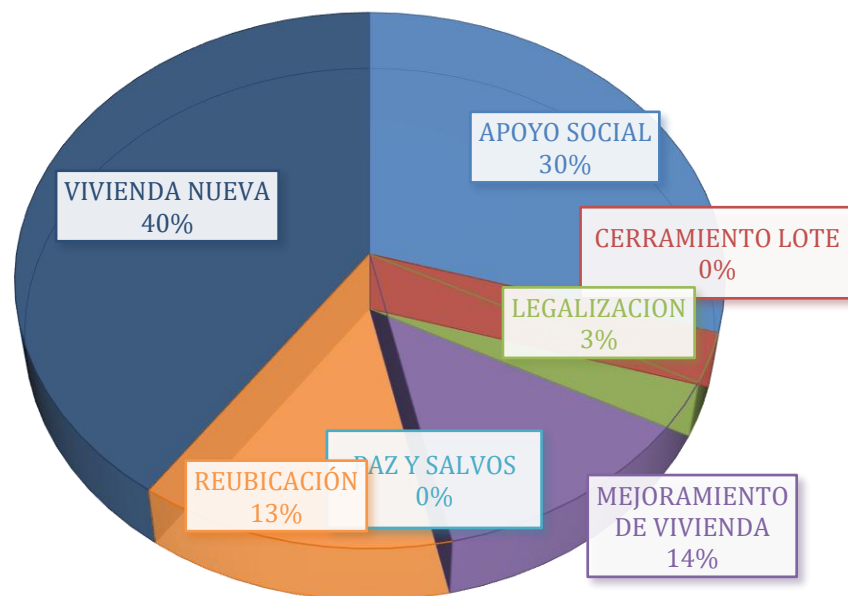


Población objetivo: Ciudadanos y/o usuarios que requieren de tramites realizados por EDOS  
Variables valoradas: Trato recibido, Calidad de la información, eficiencia, satisfacción de tramite realizado

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

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| APOYO SOCIAL             | 70         |
| CERRAMIENTO LOTE         | 0          |
| LEGALIZACION             | 7          |
| MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | 33         |
| PAZ Y SALVOS             | 0          |
| REUBICACIÓN              | 31         |
| VIVIENDA NUEVA           | 95         |
| <b>TOTAL, GENERAL</b>    | <b>236</b> |

## TRAMITE REALIZADO



De acuerdo con los resultados plasmados en la gráfica anterior, el 40% de los encuestados acudieron a la Entidad para consultar sobre los proyectos de vivienda nueva, seguido de un 30% de consultas relacionadas con Gestión Comunitaria o Apoyo Social, en el 14% acudieron para solicitar mejoramiento de vivienda, para temas de reubicación el 13%, se destaca que ya en este

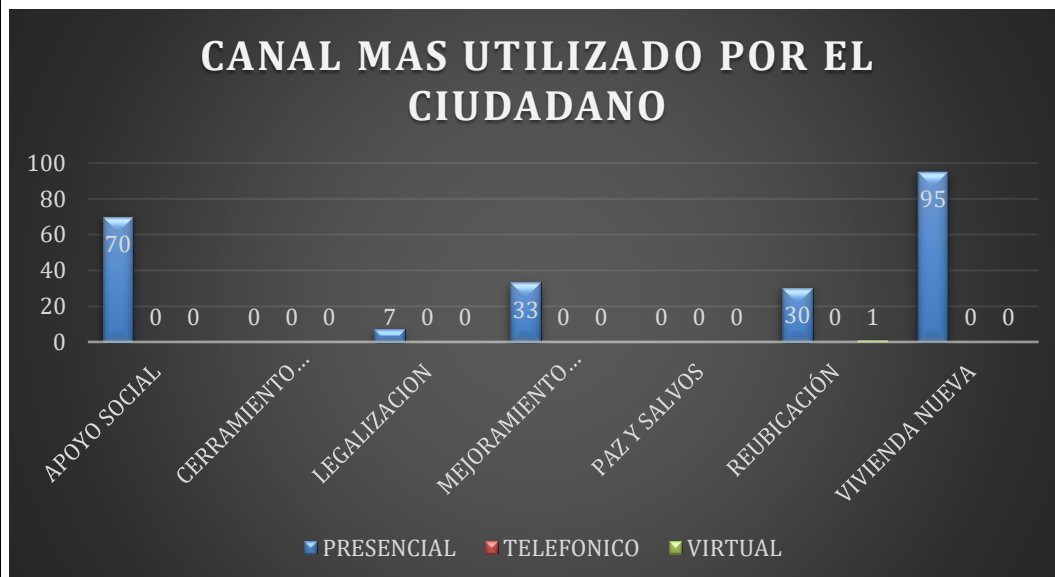
|                   |                               |
|-------------------|-------------------------------|
| <b>PROCESO:</b>   | <b>Control y Evaluación</b>   |
| <b>DOCUMENTO:</b> | <b>Informe de Seguimiento</b> |
| <b>FECHA:</b>     | <b>15/07/2022</b>             |
| <b>VERSIÓN:</b>   | <b>1.0</b>                    |



periodo no se expidieron paz y salvos por concepto de valorización, sin embargo aún se presentan ciudadanos a consultar sobre este trámite.

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

|                          | <b>PRESENCIAL</b> | <b>TELEFONICO</b> | <b>VIRTUAL</b> | <b>TOTAL</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|----------------|--------------|
| APOYO SOCIAL             | 70                | 0                 | 0              | 70           |
| CERRAMIENTO LOTE         | 0                 | 0                 | 0              | 0            |
| LEGALIZACION             | 7                 | 0                 | 0              | 7            |
| MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | 33                | 0                 | 0              | 33           |
| PAZ Y SALVOS             | 0                 | 0                 | 0              | 0            |
| REUBICACIÓN              | 30                | 1                 | 0              | 31           |
| VIVIENDA NUEVA           | 95                | 0                 | 0              | 95           |
| <b>TOTAL, GENERAL</b>    | <b>235</b>        | <b>1</b>          | <b>0</b>       | <b>236</b>   |

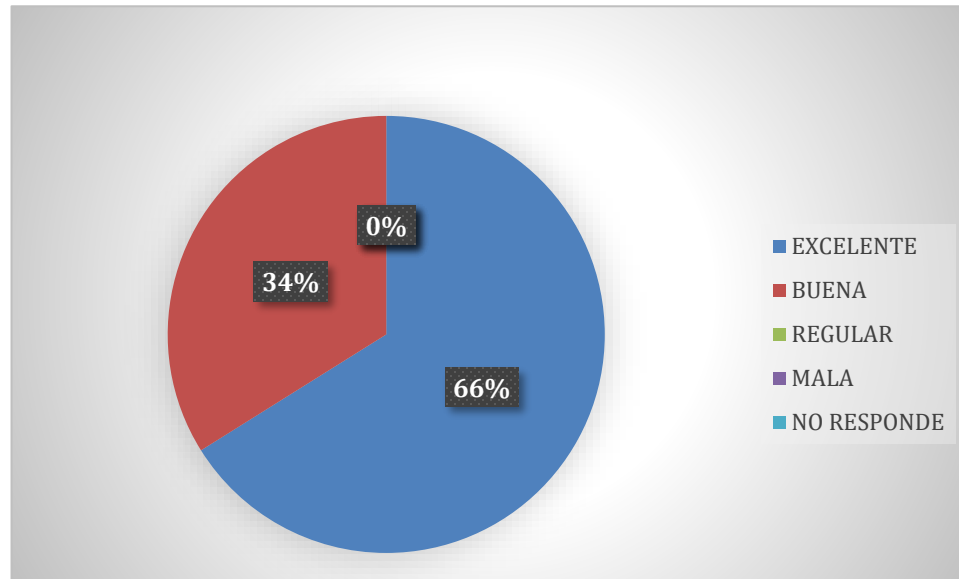


El 99% de los encuestados acude a la Entidad de manera presencial (235 ciudadanos), la atención telefónica se ubica con sólo el 1% de participación, correspondiente a un (1) usuario del total encuestado.

|            |                        |
|------------|------------------------|
| 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?



Respecto a la calidad de la información que se brinda en la Entidad, para los trámites consultados por los ciudadanos, el 66% (156 ciudadanos) calificaron como “Excelente” la calidad de la información que se le brindó, el 34%, (80 ciudadanos) ubica la percepción del ciudadano como “Buena”.

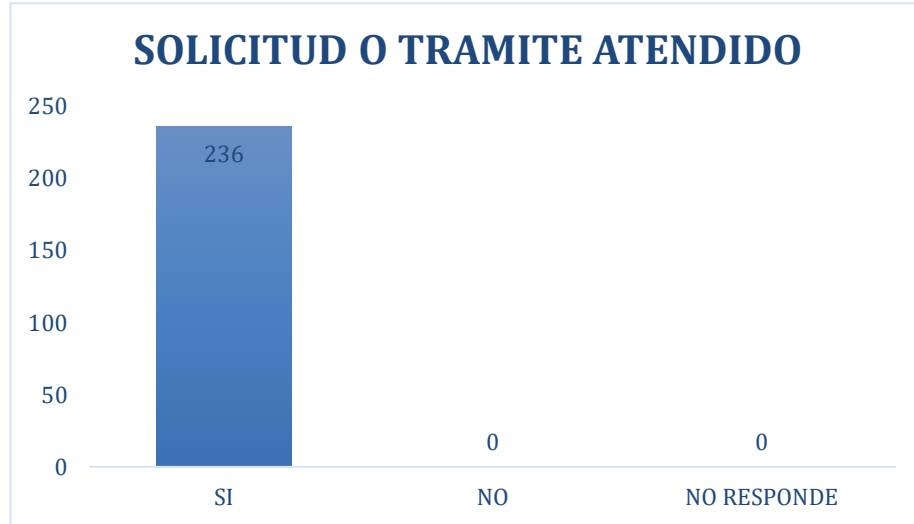
| CALIDAD DE LA INFORMACIÓN |     |
|---------------------------|-----|
| EXCELENTE                 | 156 |
| BUENA                     | 80  |
| REGULAR                   | 0   |
| MALA                      | 0   |
| NO RESPONDE               | 0   |

236

|            |                        |
|------------|------------------------|
| 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 236 ciudadanos se les atendió sus inquietudes.

| SOLICITUD ATENDIDA |     |
|--------------------|-----|
| SI                 | 236 |
| NO                 | 0   |
| NO RESPONDE        | 0   |

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

|    |     |
|----|-----|
| SI | 234 |
| NO | 2   |
|    |     |



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

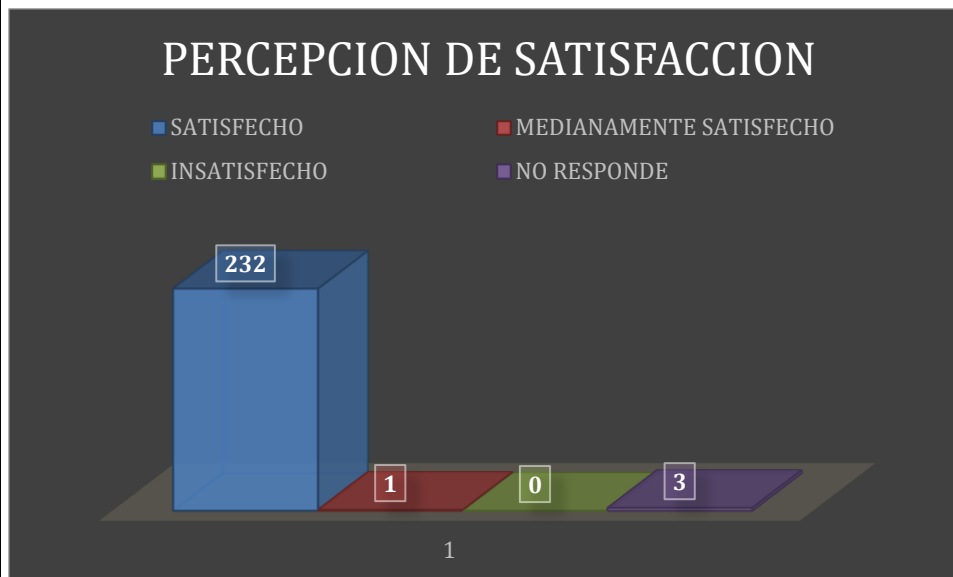


El 99% de los encuestados, respondieron que el tiempo de respuesta a su solicitud fue razonable

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

Tabla de Consulta

| SATISFACCION CON LA ATENCION |     |
|------------------------------|-----|
| SATISFECHO                   | 232 |
| MEDIANAMENTE SATISFECHO      | 1   |
| INSATISFECHO                 | 0   |
| NO RESPONDE                  | 3   |
| TOTALES                      | 236 |



El 98% de ciudadanos encuestados, correspondientes a 232, se encuentran satisfechos y el 0,4% que corresponde a 1 ciudadano respondió que se sentía medianamente satisfecho con la atención que recibió en la EDOS y tres no respondieron la pregunta.

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



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



La calificación general del servicio que reciben los ciudadanos encuestados obtuvo dos rangos de respuesta entre 4 y 5, lo que demuestra que se mantiene una buena calificación por parte de los ciudadanos que visitan la empresa.

| Tabla de Consulta            |     | PORCENTAJE |
|------------------------------|-----|------------|
| SATISFACCION CON LA ATENCION |     |            |
| 1                            | 0   |            |
| 2                            | 0   |            |
| 3                            | 1   | 0,42       |
| 4                            | 99  | 41,95      |
| 5                            | 133 | 56,36      |
| NO RESPONDE                  | 3   | 1,27       |
| TOTALES                      | 236 | 100,00     |

|                   |                               |
|-------------------|-------------------------------|
| <b>PROCESO:</b>   | <b>Control y Evaluación</b>   |
| <b>DOCUMENTO:</b> | <b>Informe de Seguimiento</b> |
| <b>FECHA:</b>     | <b>15/07/2022</b>             |
| <b>VERSIÓN:</b>   | <b>1.0</b>                    |



De acuerdo con estos resultados, se observa que la percepción de satisfacción con la atención al ciudadano mejoró y obtuvo un resultado 98%, porcentaje superior al 88%, al obtenido en el último semestre del 2024 lo que puede explicarse también por la eliminación del trámite de paz y salvos en la entidad.

### CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- En la obtención de los datos, se observa un total de 236 encuestas diligenciadas en el primer semestre 2025, cifra que es menor a las realizadas en el mismo periodo del año 2024 que en total fueron 396, al verificar se puede evidenciar que las encuestas se iniciaron en el mes de Enero y su disminución se debe a que la entidad ya no expide los certificados de Paz y Salvos por Valorización, por lo que el número de personas que se acercan a la Empresa es menor.
- Se resalta un resultado muy positivo con una percepción de satisfacción del 98%, porcentaje que supera el obtenido al finalizar la vigencia 2024.
- Es importante hacer una promoción activa del instrumento mediante material visual en puntos de atención que pueden ser en los diferentes encuentros que se tienen con la comunidad y se sugiere que desde las políticas de participación y servicio al ciudadano se realice un seguimiento mensual del avance mediante reuniones de control.
- También se sugiere que se realicen jornadas de sensibilización con el personal que debe diligenciar la encuesta, informando sobre la importancia de su diligenciamiento.
- 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 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

|                   |                               |
|-------------------|-------------------------------|
| <b>PROCESO:</b>   | <b>Control y Evaluación</b>   |
| <b>DOCUMENTO:</b> | <b>Informe de Seguimiento</b> |
| <b>FECHA:</b>     | <b>15/07/2022</b>             |
| <b>VERSIÓN:</b>   | <b>1.0</b>                    |

