

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 25 DE 2022</u>
PERIODO DE SEGUIMIENTO	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
ENERO 1 A JUNIO 30 DE 2022	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 cuenta con un formulario de preguntas, sobre cuál es el servicio o trámite a realizar y se evalúan ocho atributos en una escala de bueno, regular, malo o no aplica; el siguiente es el formulario aplicado:

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



Señor Usuario, con el fin de identificar fortalezas y debilidades que permitan desarrollar estrategias en búsqueda de la mejora continua del INSTITUTO, le solicitamos diligenciar la presente encuesta y agradecemos su amable colaboración.

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

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

Fecha:	
Nombre:	
Cedula:	
Correo electrónico (Opcional):	
Dirección:	Teléfono:

En cumplimiento de la ley 1581 del 17 de octubre del 2012.

“ Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.”

El Instituto de Desarrollo Municipal. INFORMA que siendo responsable y encargado del tratamiento de los datos personales de los usuarios, estos serán únicamente utilizados en el desarrollo de las funciones propias y no se compartirán con nadie para fines diferentes.

Autoriza el uso de sus datos de acuerdo al texto anterior: Si ☐ No ☐

Por favor, marque con una X la casilla correspondiente a su valoración en cada uno de los aspectos mencionados a continuación.

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



ASPECTOS A EVALUAR	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA
1. Atención del funcionario y trato recibido				
2. La información recibida				
3. La información disponible en la web				
4. Acceso e Instalaciones físicas				
5. Horarios de atención				
6. El tiempo de respuesta a su solicitud de información				
7. Como califica usted el servicio solicitado				
8. Atención telefónica				

3

Para la presente vigencia y 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, lo que permitió que para este período se aumentará en un 91% el tamaño de la muestra de la encuesta comparada con el período anterior.

Tamaño de muestra: 578 encuestas, todas aplicadas directamente en la Entidad

Total, encuestas por género: Femenino :300 Masculino: 278

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

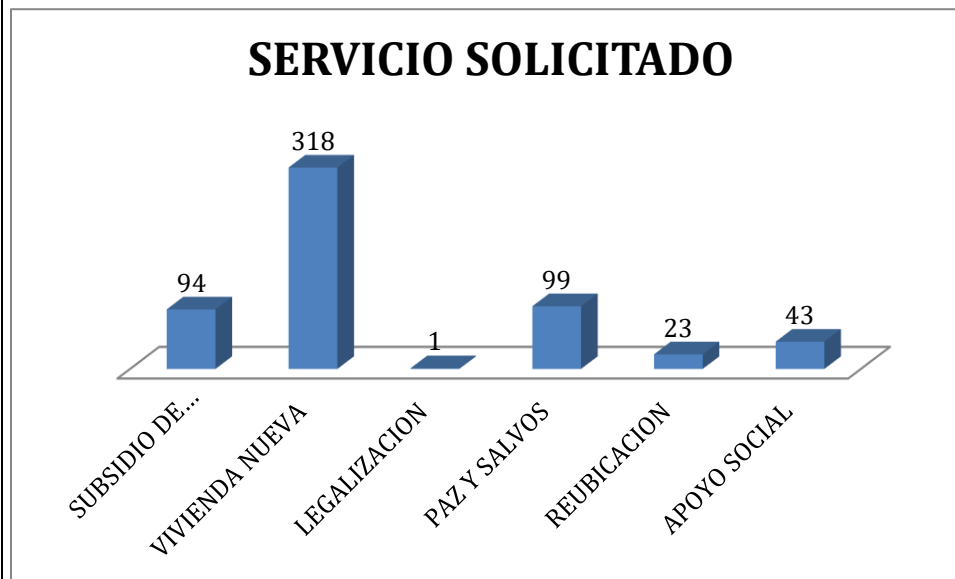


RESULTADOS DE LA ENCUESTA

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

- + El 100% de los encuestados acepta el uso de sus datos de conformidad con la ley 1581 de octubre de 2012
- + Se pregunta al ciudadano que tramite o servicio requiere de la entidad:
- + **Subsidio de Mejoramiento**
- + **Reubicación**
- + **Vivienda Nueva**
- + **Apoyo social**
- + **Paz y Salvos**
- + **Legalización**
- + **IDM Rodante**
- + **Cerramiento de Lotes**
- + **Obras de Interés Público**
- + **PQRSD**
- + **Otro** Cual _____

GRAFICA 1 Tramite / Servicio requerido



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



De acuerdo a la gráfica anterior los ciudadanos en el primer semestre, en un 55% se acercaron a la entidad a consultar sobre vivienda nueva, un 17% para solicitar Paz y Salvos de valorización y un 16% subsidios de mejoramientos, como se explica a continuación:

TRAMITE/SERVICIO	NUMERO	PORCENTAJE
SUBSIDIO DE MEJORAMIENTO	94	16
VIVIENDA NUEVA	318	55
LEGALIZACION	1	0
PAZ Y SALVOS	99	17
REUBICACION	23	4
APOYO SOCIAL	43	7
TOTAL	578	100

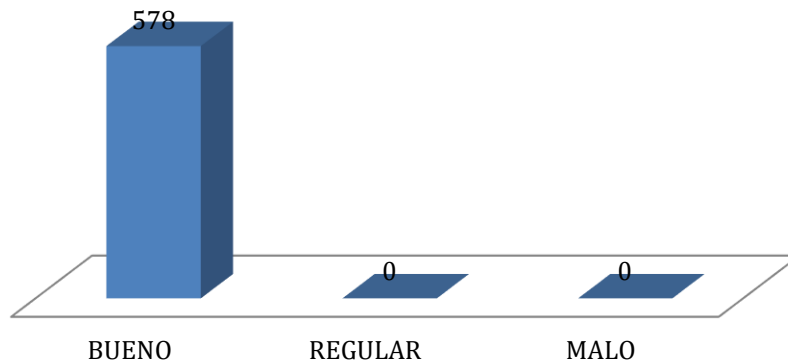
- + Se pregunta al ciudadano su valoración de BUENO, REGULAR, MALO, NO APLICA, frente a las siguientes preguntas:
- + **Atención del funcionario y trato Recibido.**
- + **La Información recibida**
- + **La información disponible en la página Web**
- + **Acceso e Instalaciones físicas**
- + **Horarios de atención**
- + **El tiempo de respuesta a su solicitud de información**
- + **Como califica usted el Servicio solicitado**
- + **Atención Telefónica**

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

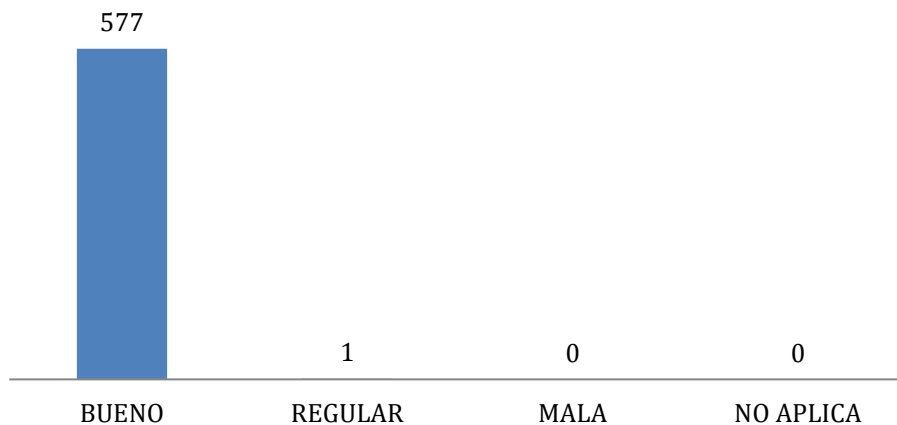


GRAFICAS

ATENCION DEL FUNCIONARIO



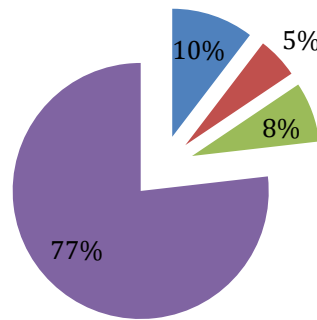
INFORMACION RECIBIDA



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

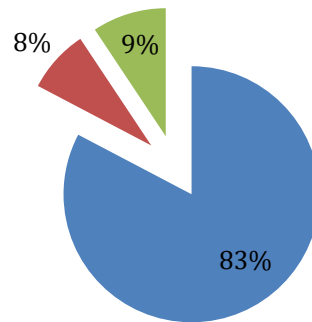
INFORMACION DISPONIBLE

■ bueno ■ Malo ■ Regular ■ No aplica



ACCESO A LAS INSTALACIONES

■ BUENO ■ NO APLICA ■ REGULAR

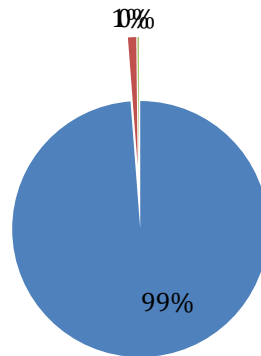


PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



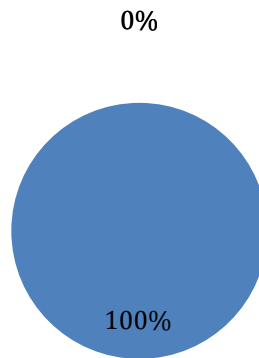
HORARIOS DE ATENCION

■ BUENO ■ REGULAR ■ NO APLICA



TIEMPO DE RESPUESTA

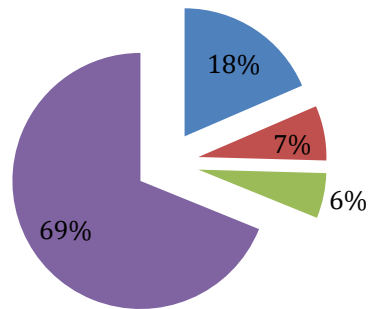
■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO



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

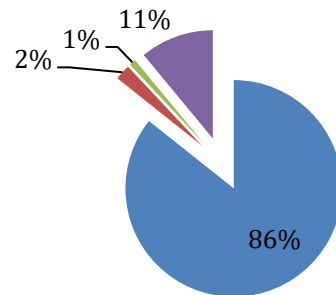
ATENCION TELEFONICA

■ BUENO ■ MALO ■ REGULAR ■ NO APLICA



PROMEDIO GENERAL DE RESPUESTAS

■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ NO APLICA



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



De acuerdo a la gráfica anterior los ciudadanos en el primer semestre de la vigencia 2022, en promedio los ocho aspectos fueron valorados en un 86% como Buenos; lo que significa una mejoría frente a la evaluación de la vigencia anterior, siendo la atención telefónica el atributo que recibió menor calificación de Bueno, situación que se explica por el daño que se presentó en el cableado de las líneas telefónicas fijas, suceso que a la fecha de presentación de este seguimiento ya fue solucionado, le sigue el acceso a las instalaciones físicas y la información disponible en la web.

10

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- ☐ El Índice de satisfacción para el primer semestre de la vigencia 2022 fue de 86%, lo que significa un leve incremento frente al índice de la vigencia 2021.
- ☐ De acuerdo al análisis de la encuesta se recomienda que la pregunta sobre la página web sea eliminada del formulario vigente, y se realice dicho cuestionamiento en el enlace que se tiene en la página, ya que los grupos de valor que se acercan a la entidad en su gran mayoría no consultan la página institucional.
- ☐ Continúa siendo un punto bajo el acceso a las instalaciones, ya en el periodo anterior se solicitó la capacitación para el uso del elevador instalado, se reitera esta recomendación.
- ☐ Se sugiere se actualice el formulario de preguntas que se utiliza para medir la satisfacción del usuario y que sea diferente al que se tiene en la página web.
- ☐ Teniendo en cuenta la transformación de la entidad, se recomienda aprovechar la oportunidad para establecer una estrategia de comunicación que acerque más a los ciudadanos a los servicios de la entidad a través de los medios tecnológicos.
- ☐ Se insta a la Alta Dirección a que de manera permanente se capacite a todos los funcionarios y contratistas en la atención y servicio al ciudadano que son la razón de ser de las entidades públicas.

LINA MARIA LLANO RAMIREZ
Asesora de Control Interno

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

