

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>ENERO 19 DE 2023</u>
PERIODO DE SEGUIMIENTO	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
JULIO 1 A DICIEMBRE 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 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 ☐ PQRS ☐
 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 23% el tamaño de la muestra de la encuesta comparada con el primer semestre

Tamaño de muestra: 710 encuestas, todas aplicadas directamente en la Entidad

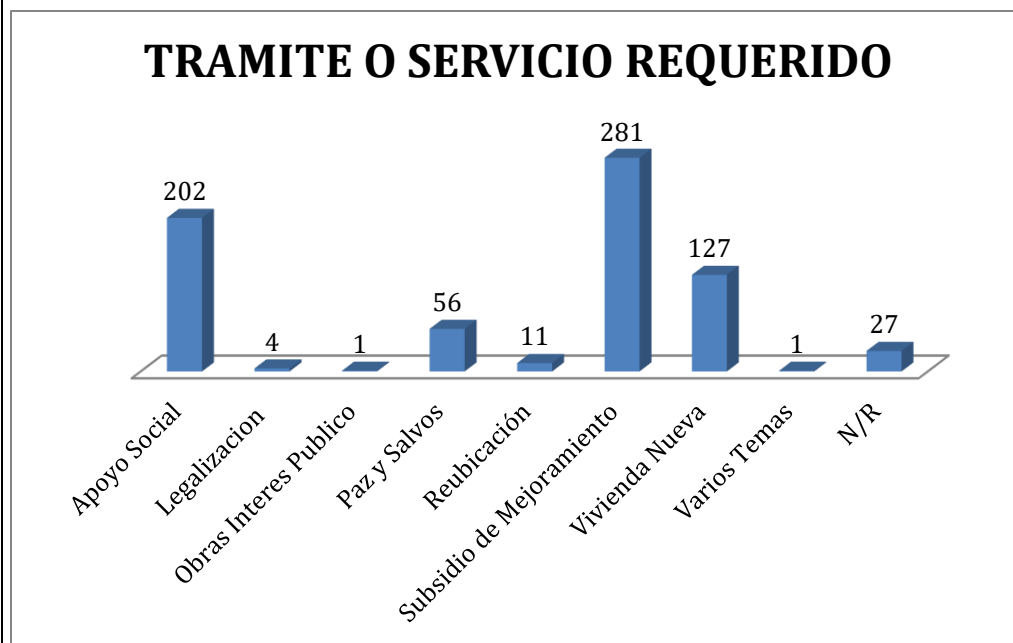
PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0

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



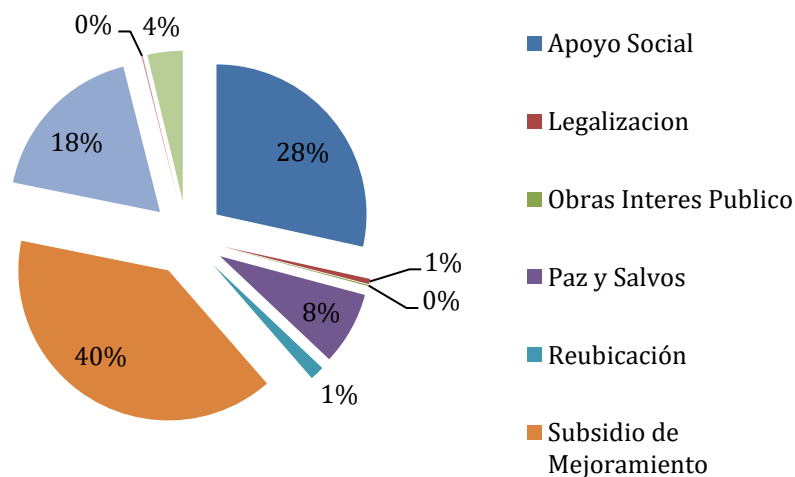
PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



De acuerdo con la gráfica anterior los ciudadanos en el segundo semestre, en un 39.58% se acercaron a la entidad para consultar sobre los subsidios de mejoramiento, en un 28,45% 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 vivienda nueva en un 17,89% y aunque se muestra un porcentaje de solo el 7,89% para paz y salvos de valorización, de acuerdo al aplicativo en el segundo semestre se expedieron 6939, se debe tener en cuenta que las 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.

TRAMITE /SERVICIO	NUMERO	PORCENTAJE
Apoyo Social	202	28,45
Legalización	4	0,56
Obras Interés Publico	1	0,14
Paz y Salvos	56	7,89
Reubicación	11	1,55
Subsidio de Mejoramiento	281	39,58
Vivienda Nueva	127	17,89
Varios Temas	1	0,14
N/R	27	3,80
TOTAL	710	100,00

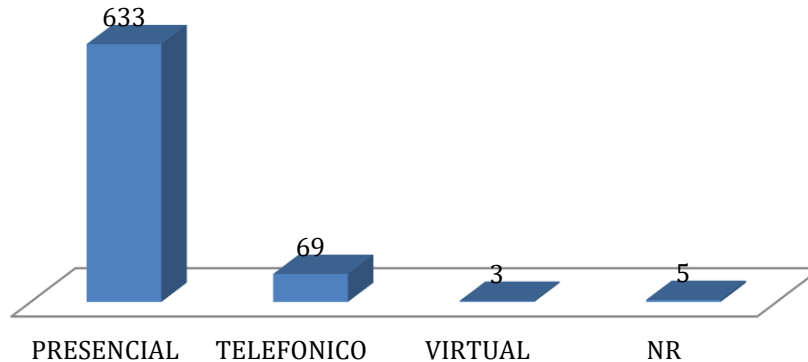
TRAMITE O SERVICIO REQUERIDO



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?

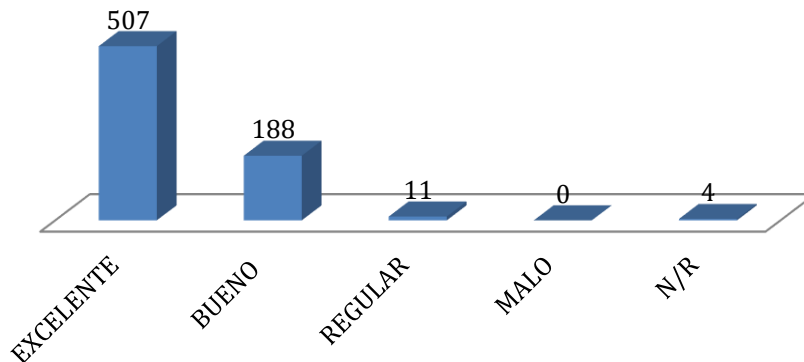
1. ¿Por cuál canal de atención se contactó a EDOS?



Por la respuesta a esta pregunta se puede concluir que un 89.15%, de las personas encuestadas las personas se contactan con la entidad por el canal presencial, un 9.72% telefónicamente y solo un 0,42% por los medios virtuales, lo que se puede interpretar como un porcentaje muy bajo de interacción de la ciudadanía con los medios digitales.

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

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

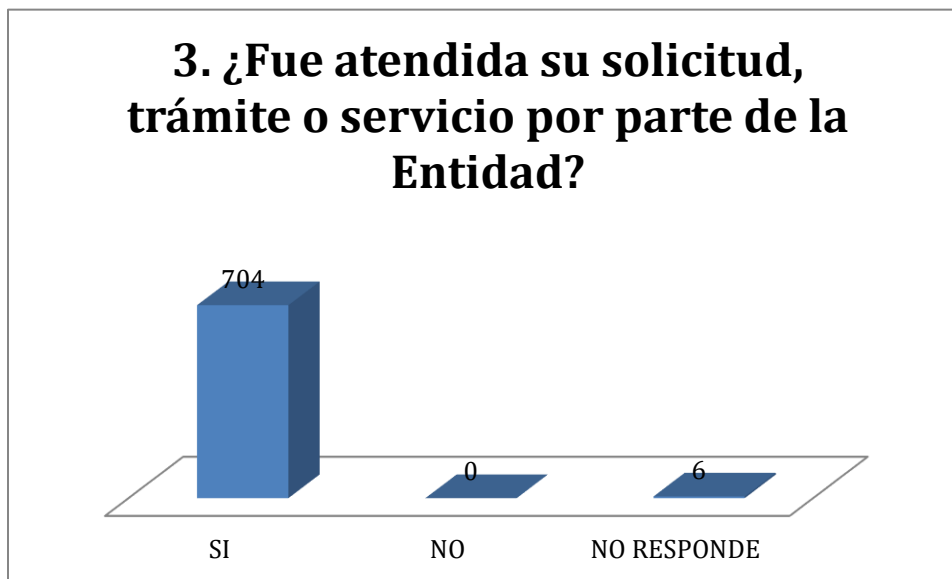


PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



De acuerdo con los resultados anteriores, el 71,41% considera que la calidad de la información recibida es excelente y el 26.48% que es buena, al sumar estos dos atributos el resultado es 97,89%, 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?

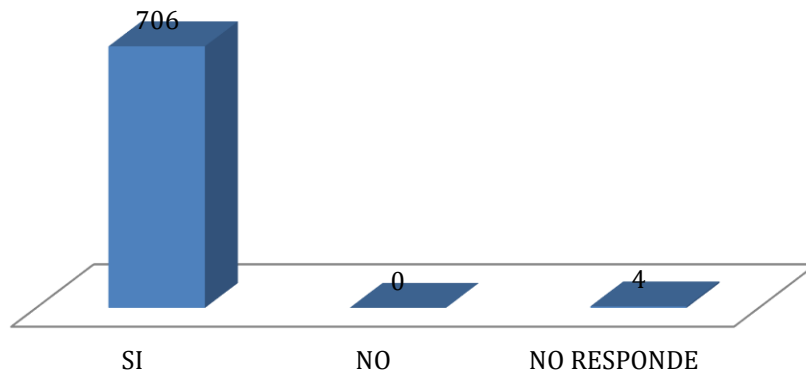


La gráfica muestra que en un 99,15% fueron atendidos los trámites/servicios, por lo cuales los ciudadanos acudieron a la entidad, y un 0,85% no respondió la pregunta

4. ¿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

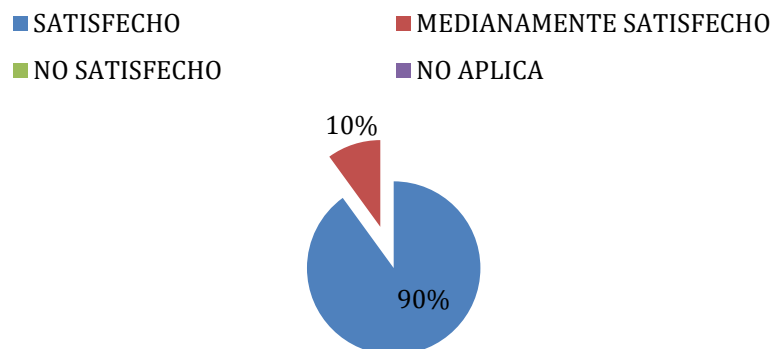
4. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?



Del total de las personas encuestadas el 99,44% 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?

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

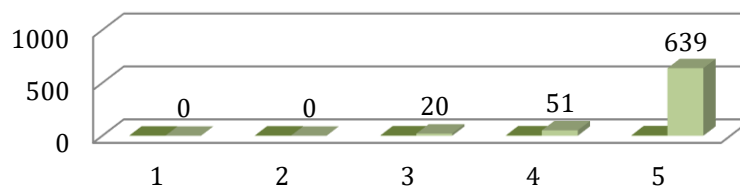


PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0

De acuerdo con la gráfica anterior la percepción de satisfacción de los ciudadanos fue del 90% y el 10% se siente medianamente satisfecho para el segundo semestre de la vigencia 2022, lo que significa una notable mejoría frente al resultado del primer semestre.

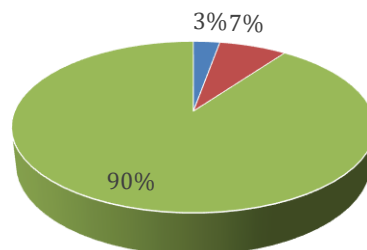
6. ¿Cómo califica en general nuestro servicio? Siendo 5.0 la calificación más alta y 1.0 la más baja

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



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

Título del gráfico



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



En esta pregunta se establece una escala de calificación del servicio, y un 90% de los encuestados calificaron el servicio con 5.0, un 7% con 4.0 y un 3% con 3, resultados que coinciden con la pregunta de percepción general de la atención recibida.

10

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- ☐ La oficina Asesora de control interno reconoce el compromiso de la entidad al tener en cuenta las recomendaciones que se realizaron en el informe del primer semestre, actualizando la encuesta de satisfacción a la comunidad.
- ☐ El Índice general de satisfacción para el segundo semestre de la vigencia 2022 fue de 90%, lo que significa un incremento frente a los resultados del primer semestre.
- ☐ De acuerdo con los resultados de la encuesta es necesario fortalecer el conocimiento de la ciudadanía de los canales de atención virtuales que solo alcanzan un reconocimiento del 0,4%
- ☐ Cuando se analiza por cual de los servicios/trámites se esta acudiendo a la entidad, la solicitud de subsidios de mejoramiento y los temas de apoyo social son los que presentan una mayor demanda, por lo anterior se recomienda que se fortalezcan las políticas de participación y servicio al ciudadano en las que se abordan todos los temas relacionados con los grupos de valor de la entidad.
- ☐ Se pudo evidenciar que por intermedio de la página no fue diligenciada la encuesta, por lo que se insta a la Gerencia a realizar campañas de sensibilización con los usuarios para El diligenciamiento de la encuesta a través de la página
- ☐ Se reitera la recomendación para que de manera permanente se capacite a todos los funcionarios y contratistas en la atención y servicio al ciudadano, dando continuidad a charlas con la Secretaría de Desarrollo Político y social, sobre las diferentes políticas públicas y rutas de atención a los ciudadanos.

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

