

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	FEBRERO 28-2026
PERIODO DE SEGUIMIENTO	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
JULIO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2025	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 2025, con un total de 277 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 el servicio por el cual acude el Ciudadano a la EDOS, el canal utilizado y adicionalmente cuenta con ocho 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 8. ¿Tiene alguna queja y observación adicional?

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

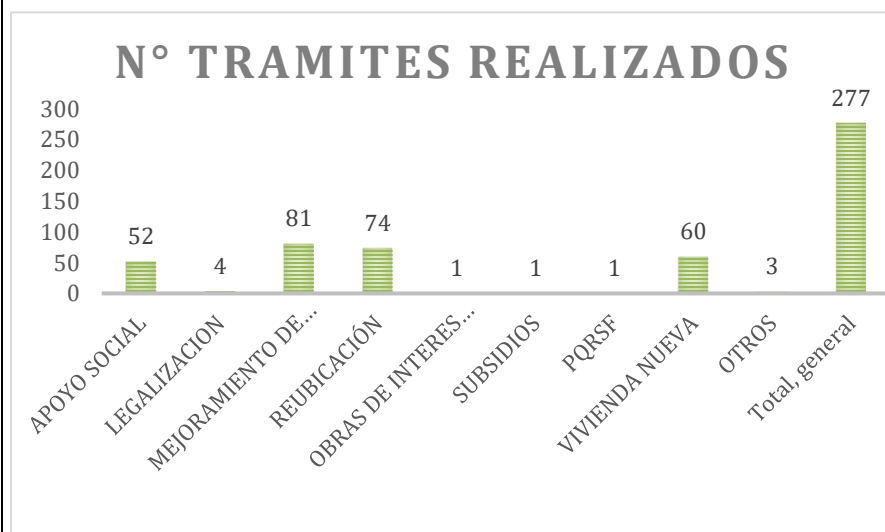


Población objetivo: Ciudadanos y/o usuarios que requieren de tramites realizados por EDOS
Variables valoradas: Trato recibido, Calidad de la información, eficiencia, satisfacción de tramite realizado

A continuación, se detalla el análisis de las encuestas:

1. Servicio solicitado

TRAMITE REALIZADO	No TRAMITES REALIZADOS
APOYO SOCIAL	52
LEGALIZACION	4
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	81
REUBICACIÓN	74
OBRAS DE INTERES PUBLICO	1
SUBSIDIOS	1
PQRSF	1
VIVIENDA NUEVA	60
OTROS	3
Total, general	277



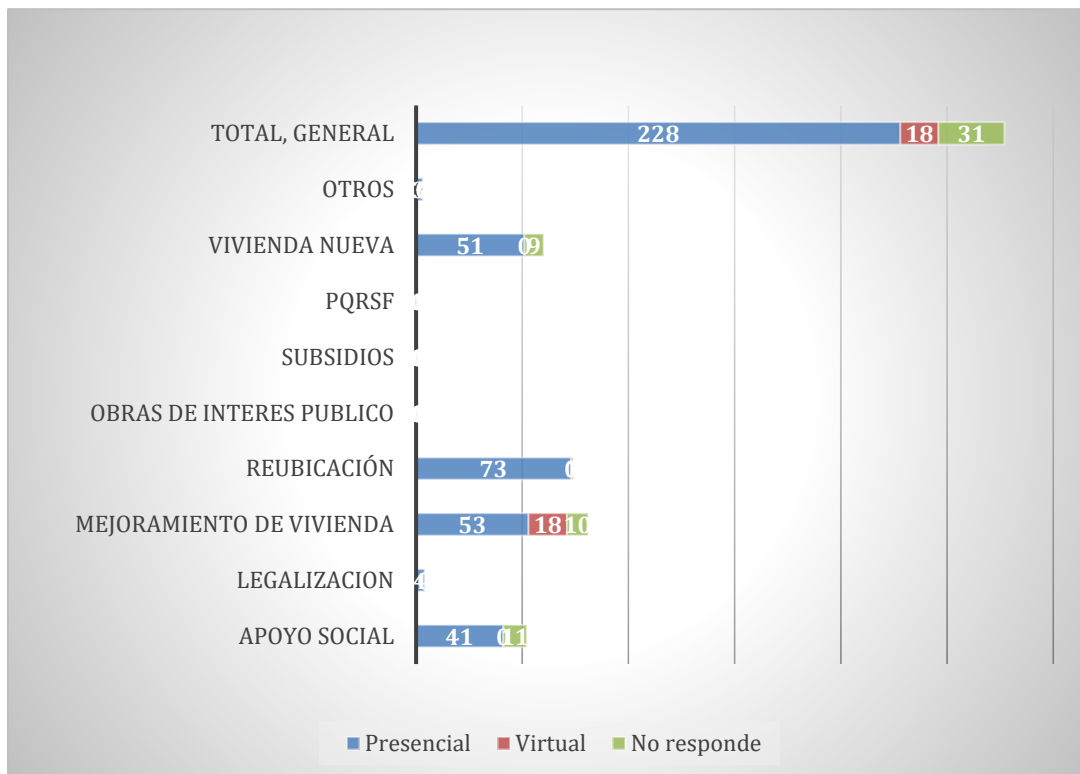
De acuerdo con los resultados plasmados en la gráfica anterior, el 29% de los encuestados acudieron a la Entidad para consultar sobre **Mejoramientos de Vivienda**, seguido de un 27% de consultas sobre **Reubicación**, en el 22% acudieron para solicitar información sobre **Vivienda Nueva**, para temas generales de **Gestión Comunitaria-Apoyo Social** el 19%.

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



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

¿Por cuál canal de atención se contactó a EDOS?	Presencial	Virtual	No responde	TOTAL
APOYO SOCIAL	41	0	11	52
LEGALIZACION	4	0	0	4
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	53	18	10	81
REUBICACIÓN	73	0	1	74
OBRAS DE INTERES PUBLICO	1	0	0	1
SUBSIDIOS	1	0	0	1
PQRSF	1	0		1
VIVIENDA NUEVA	51	0	9	60
OTROS	3	0	0	3
Total, general	228	18	31	277

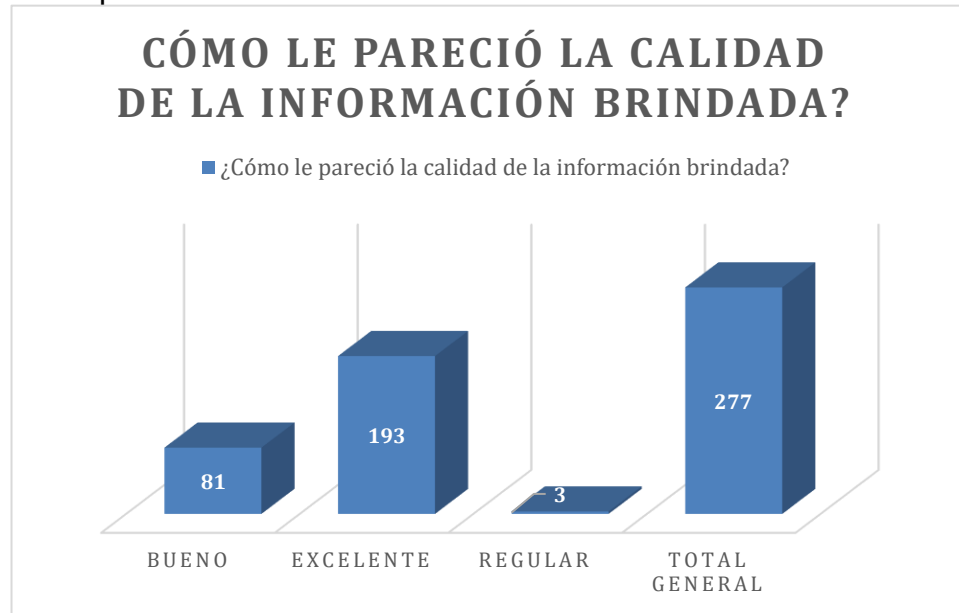


PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



El 82% de los encuestados acude a la Entidad de manera presencial (228 ciudadanos), la atención virtual se ubica con sólo el 7% de participación, correspondiente a un (18 ciudadanos) y el restante 11% (31) que no respondieron la pregunta del total encuestados.

3. ¿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 70% (193 ciudadanos) calificaron como “Excelente” la calidad de la información que se le brindo, el 29%, (81 ciudadanos) ubica la percepción del ciudadano como “Buena”, y tres ciudadanos la consideraron regular

PERCEPCIÓN	¿Cómo le pareció la calidad de la información brindada?
Bueno	81
Excelente	193
Regular	3
Total, general	277

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



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



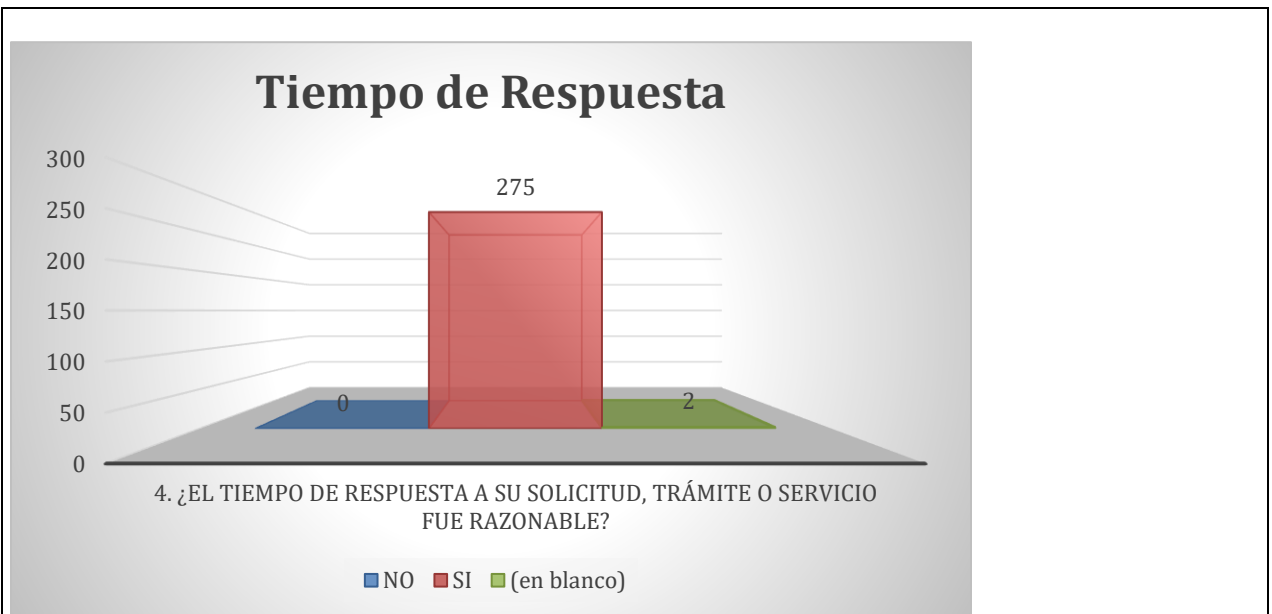
Un total de 274 ciudadanos se les atendió sus inquietudes.

RESPUESTA	¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad?
NO	0
SI	274
(en blanco)	3
Total, general	277

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

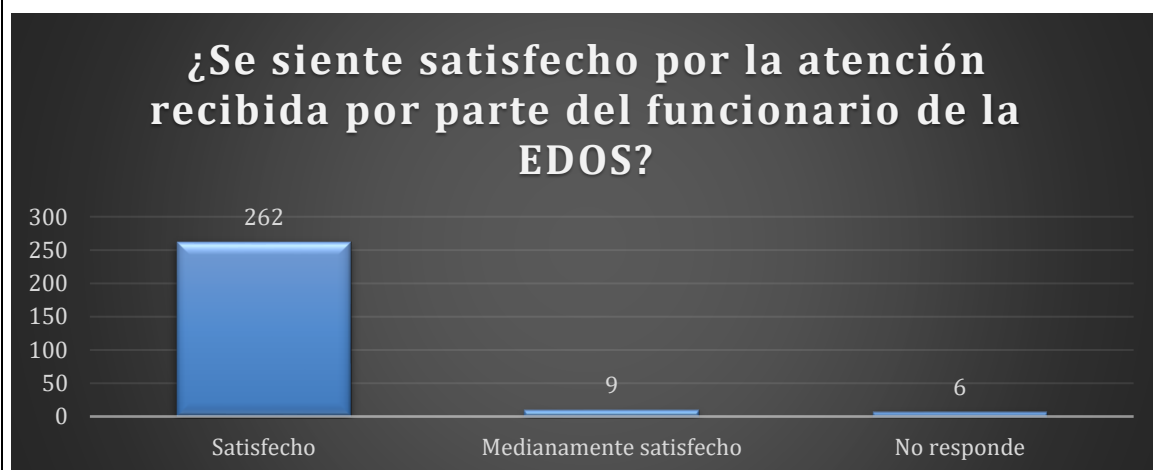
RESPUESTA	5. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable?
NO	0
SI	275
(en blanco)	2
Total, general	277

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

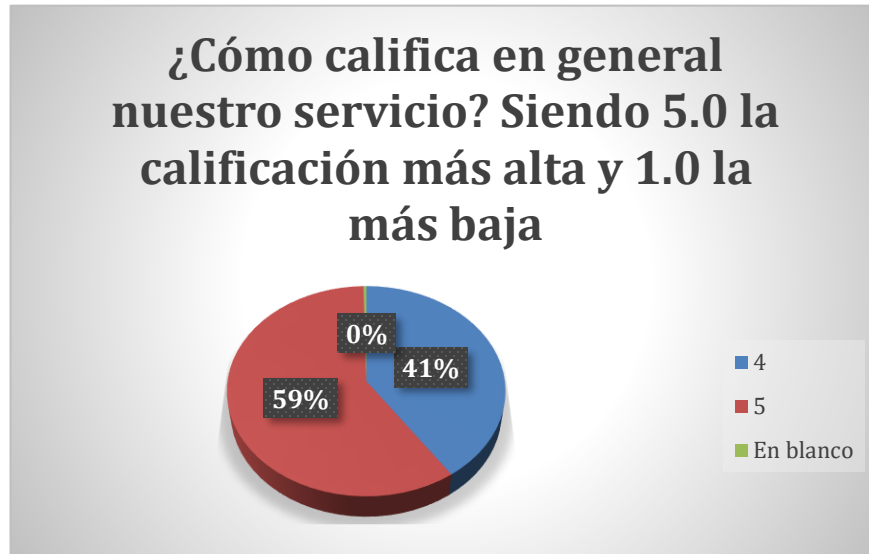
6. ¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario de la EDOS?



El 95% de ciudadanos encuestados, correspondientes a 262, se encuentran satisfechos y el 3% que corresponde a 9 ciudadanos respondieron que se sentían medianamente satisfechos 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

7. ¿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.

CALIFICACION	¿Cómo califica en general nuestro servicio? Siendo 5.0 la calificación más alta y 1.0 la más baja
4	112
5	164
En blanco	1
Total, general	277

De acuerdo con estos resultados, se observa que la percepción de satisfacción con la atención al ciudadano mejoró y obtuvo un resultado 99%, porcentaje levemente superior al 98%, al obtenido en el primer semestre del 2025.

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



Para la última pregunta que corresponde a otras inquietudes, llama la atención que la consulta que más se repite es relacionada con el proyecto Rincón de Galicia, destinado para los afectados por los sucesos del Barrio la Esneda.

CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- El ejercicio de medir la satisfacción de nuestros clientes/ciudadanía, no se debe limitar a la recolección de datos para estadísticas de cumplimiento, es importante que se analicen de fondo, en aspectos como: el mayor porcentaje de personas se acerca para lo relacionado con Mejoramientos de vivienda, Reubicaciones, Vivienda Nueva; la Empresa debe hacer trazabilidad y verificar si ya están en nuestra base de datos y para el caso de vivienda nueva son clientes potenciales para nuestros proyectos de comercialización, esta información se traslada a Gestión de Negocios.
- Con los clientes que responden que están medianamente satisfechos, se puede indagar el porque de esta respuesta y así mejorar la atención.
- En la obtención de los datos, se observa un total de 277 encuestas diligenciadas en el segundo semestre 2025, cifra que es mayor a las realizadas en primer semestre que en total fueron 236, para un total de 513 en la vigencia.
- Se resalta un resultado muy positivo con una percepción de satisfacción del 99%, porcentaje que supera el obtenido al finalizar la vigencia 2024, y adicionalmente se recibieron cinco felicitaciones por la atención al cliente.
- Se insta a dar cumplimiento a las acciones propuestas en el informe que es presentado por la profesional de apoyo de Gestión Comunitaria:

Acción	Objetivo	Responsable
Capacitar a los funcionarios encargados de aplicar las encuestas en técnicas de comunicación, manejo de usuario y diligenciamiento correcto del instrumento.	Garantizar la calidad y veracidad de la información recolectada.	Atención al Ciudadano.
Realizar charlas de sensibilización para explicar cómo los resultados de las encuestas impactan en la toma de decisiones y en la mejora del servicio.	Generar compromiso del personal con la aplicación responsable de la encuesta.	Políticas públicas de atención al público, y participación ciudadana.

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



- 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