

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 29-2026
PERIODO DE SEGUIMIENTO	PROCESO EN SEGUIMIENTO:
ENERO 1 A JUNIO 30 DE 2026	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 2026, con un total de 321 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 fue actualizado a la versión 3 en diciembre de 2025 y se inició su diligenciamiento en la vigencia 2026; incluyendo preguntas sobre si la necesidad o inquietud fue resuelta y si se tienen quejas o inquietudes adicionales: Tramite realizado 1. ¿Por cuál canal de atención se contactó a EDOS? 2. ¿Cómo le pareció la calidad de la información brindada? 3. ¿Fue atendida su solicitud, trámite o servicio por parte de la Entidad? 4. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud, trámite o servicio fue razonable? 5. ¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario de la EDOS? 6. ¿Cómo califica en general nuestro servicio? Siendo 5.0 la calificación más alta y 1.0 la más baja 7. ¿Su necesidad o inquietud quedó resuelta con la atención recibida?

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



8. ¿Tiene alguna queja o inquietud?

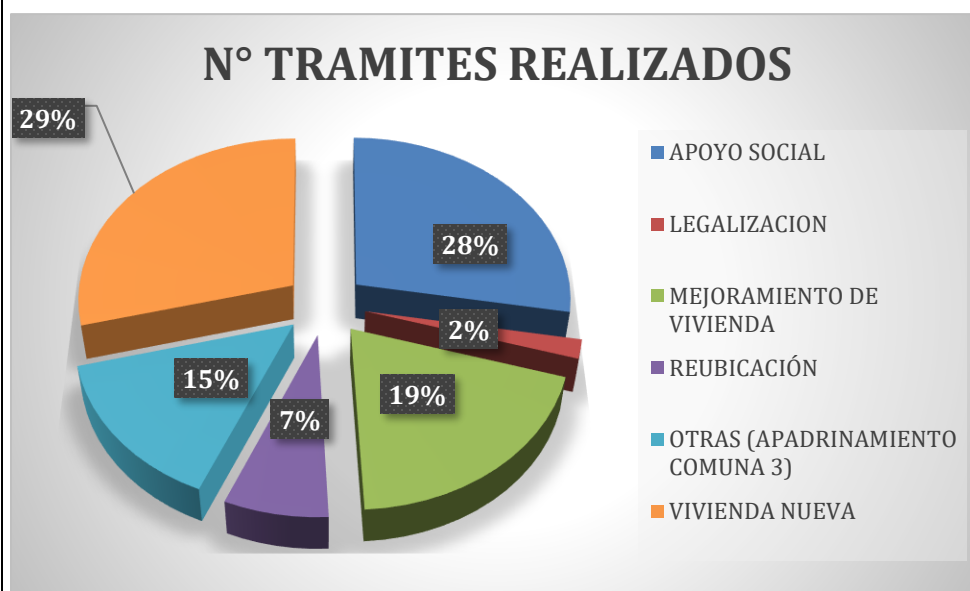
Población objetivo: Ciudadanos y/o usuarios que requieren de tramites realizados por EDOS

Variables valoradas: Trato recibido, Calidad de la información, eficiencia, satisfacción de tramite realizado

A continuación, se detalla el análisis de las encuestas:

Servicio solicitado

GESTION COMUNITARIA/APOYO SOCIAL	89
LEGALIZACION	6
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	63
REUBICACIÓN	23
VIVIENDA NUEVA	93
OTRAS (APADRINAMIENTO COMUNA 3)	47
TOTAL, GENERAL	321



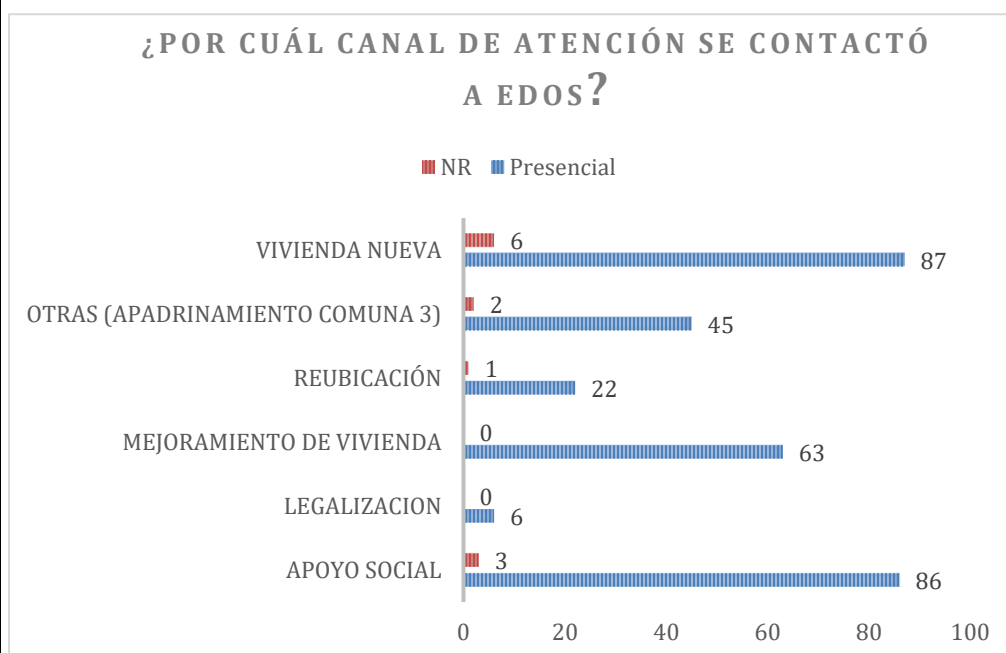
PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



De acuerdo con los resultados plasmados en la gráfica anterior, el 29% de los encuestados acudieron a la Entidad para consultar sobre los proyectos de vivienda nueva, seguido de un 28% de consultas relacionadas con Gestión Comunitaria o Apoyo Social, el 19% acudieron para solicitar mejoramiento de vivienda, para temas de reubicación el 7%, se destaca que en este periodo fue de gran aceptación el programa de Apadrinamiento de la Comuna 3, por lo que del total de personas que se acercaron a la Entidad un 15 % corresponde a esta actividad.

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

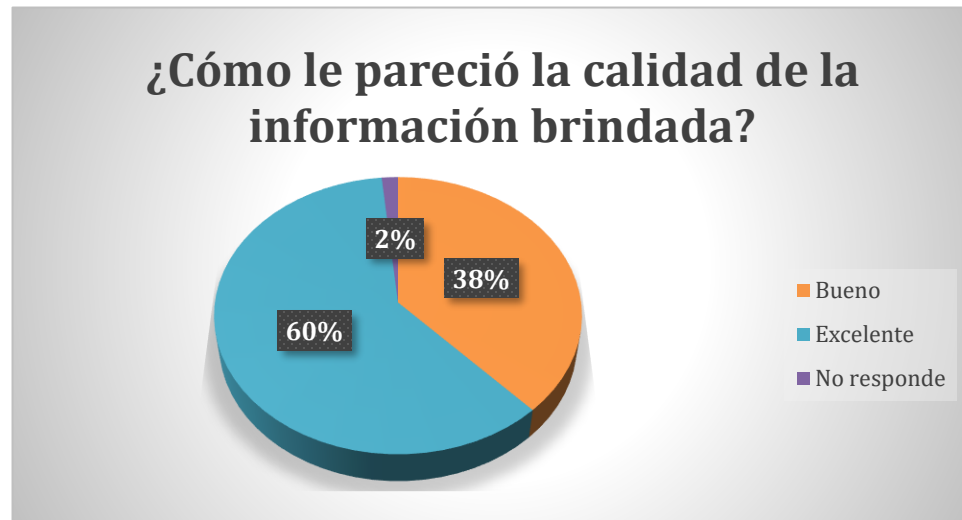
¿Por cuál canal de atención se contactó a EDOS?	Presencial	NR
APOYO SOCIAL	86	3
LEGALIZACION	6	0
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	63	0
REUBICACIÓN	22	1
OTRAS (APADRINAMIENTO COMUNA 3)	45	2
VIVIENDA NUEVA	87	6
Total, en general	309	12



El 96% de los encuestados acude a la Entidad de manera presencial (309 ciudadanos

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?



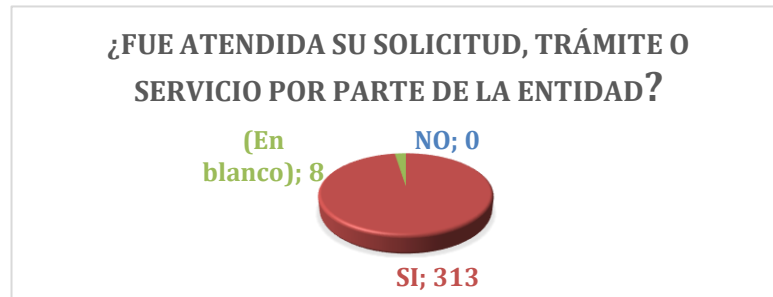
Respecto a la calidad de la información que se brinda en la Entidad, para los trámites consultados por los ciudadanos, el 60% (194 ciudadanos) calificaron como “Excelente” la calidad de la información que se le brindo, el 38%, (122 ciudadanos) ubica la percepción del ciudadano como “Buena”.

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	
EXCELENTE	194
BUENA	122
REGULAR	0
MALA	0
NO RESPONDE	5
TOTAL	321

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 313 ciudadanos se les atendió sus inquietudes.

SOLICITUD ATENDIDA	
SI	313
NO	0
NO RESPONDE	8

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

SI	318
NO	3



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

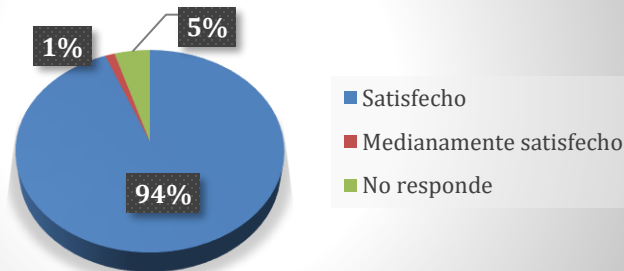


El 99% de los encuestados, respondieron que el tiempo de respuesta a su solicitud fue razonable

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

PERCEPCION DEL SERVICIO	¿Se siente satisfecho por la atención recibida por parte del funcionario de la EDOS?
Satisfecho	302
Medianamente satisfecho	4
No responde	15
Total, general	321

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



El 94% de ciudadanos encuestados, correspondientes a 302, se encuentran satisfechos y el 1,3% que corresponde a 4 ciudadanos respondió que se sentía medianamente satisfecho con la atención que recibió en la EDOS y 15 no respondieron la pregunta.

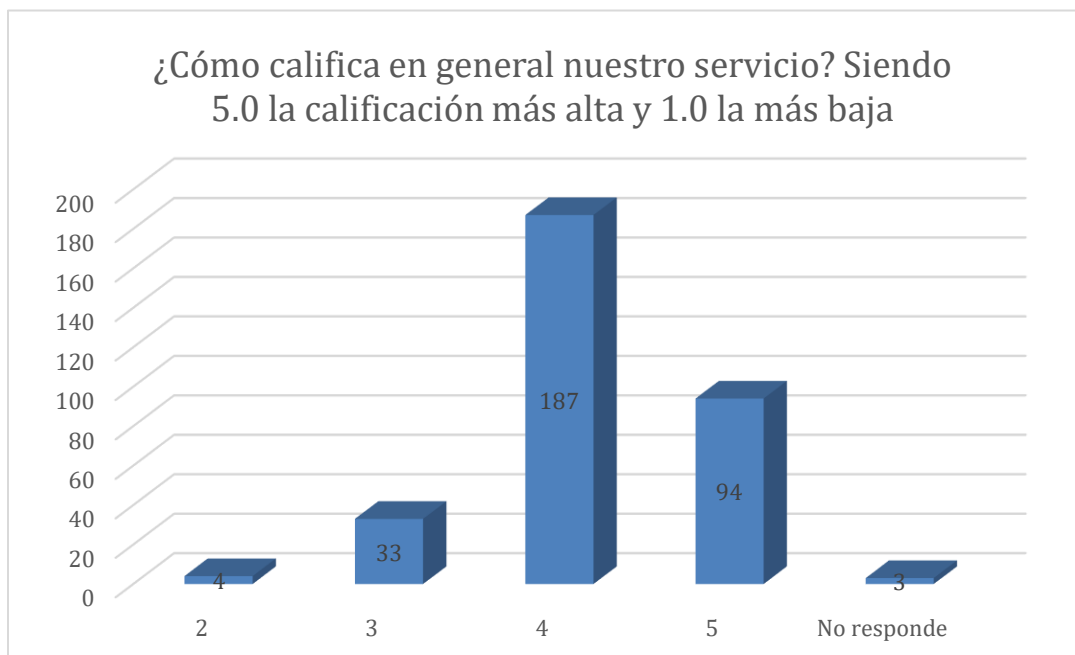
PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



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.

CALIFICACION	¿Cómo califica en general nuestro servicio? Siendo 5.0 la calificación más alta y 1.0 la más baja	PORCENTAJE
2	4	1%
3	33	10%
4	187	58%
5	94	29%
No responde	3	1%
Total, general	321	100%



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



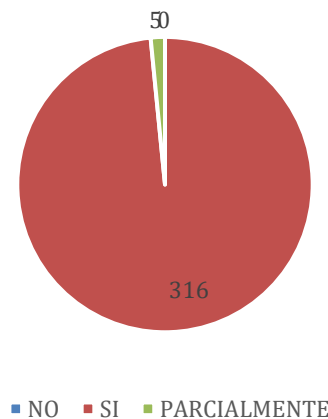
La percepción general del servicio prestado durante el primer semestre de la vigencia 2026 refleja una valoración ampliamente favorable por parte de los ciudadanos atendidos en la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas – EDOS. Las calificaciones otorgadas se concentran principalmente en los niveles más altos de la escala de evaluación, lo que permite identificar una experiencia positiva frente a la atención recibida.

Este comportamiento evidencia que los procesos de atención desarrollados por la Entidad responden a las expectativas de la mayoría de los usuarios, consolidando una percepción favorable sobre la calidad del servicio. Así mismo, los resultados constituyen un referente para continuar fortaleciendo las acciones orientadas al mejoramiento continuo y a la satisfacción de la ciudadanía.

7. ¿Su necesidad o inquietud quedó resuelta con la atención recibida?

RESPUESTA	¿Su necesidad o inquietud quedó resuelta con la atención recibida?
NO	0
SI	316
PARCIALMENTE	5
Total, general	321

¿Su necesidad o inquietud quedó resuelta con la atención recibida?

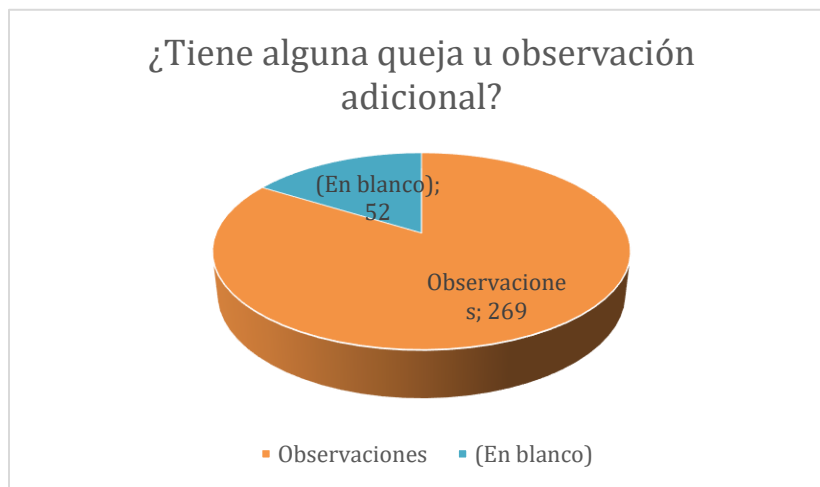


PROCESO:	Control y Evaluación
DOCUMENTO:	Informe de Seguimiento
FECHA:	15/07/2022
VERSIÓN:	1.0



8 ¿Tiene alguna queja o inquietud?

OBSERVACIONES	¿Tiene alguna queja u observación adicional?
Observaciones	269
(En blanco)	52
Total, general	321



Las observaciones registradas por los ciudadanos constituyen una fuente de información valiosa para complementar la evaluación de la satisfacción, ya que permiten conocer apreciaciones, inquietudes y recomendaciones que no siempre son reflejadas en las preguntas cerradas de la encuesta. Durante el primer semestre de la vigencia 2026, la consolidación de la información evidencia una participación importante de los usuarios en este espacio, aportando elementos que fortalecen el análisis de la atención brindada por la Entidad.

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



CONCLUSIONES /RECOMENDACIONES

- En la obtención de los datos, se observa un total de 321 encuestas diligenciadas en el primer semestre 2026, cifra que es mayor a las realizadas en el mismo periodo del año 2025 que en total fueron 236, al verificar se puede evidenciar que las encuestas se iniciaron en el mes de Febrero, y su incremento corresponde a que la profesional de Gestión Comunitaria también diligenció un número importante de encuestas.
- El resultado con una percepción de satisfacción se mantiene por encima del 90 % y tiene un total del 94%, sin embargo, este porcentaje es inferior en cuatro puntos al obtenido al finalizar la vigencia 2025, se observa que ha disminuido el número de personas que califican el servicio como excelente.
- El análisis de las encuestas permite identificar que los trámites relacionados con vivienda nueva, apoyo social y mejoramiento de vivienda continúan concentrando la mayor demanda de atención, constituyéndose en una referencia para la planeación de acciones y el fortalecimiento de la oferta institucional.
- En este periodo la encuesta incluyó, el campo de inquietudes/observaciones adicionales, que permiten concluir que los temas más recurrentes están relacionados con: Vivienda gratuita - Valor de la cuota inicial muy alta para ser VIS (y vivienda de interés social) - Reubicación - Mejoramientos de vivienda - Proceso de paz y salvo de valorización - vivienda para desplazados.
- Desde la vigencia 2025, La profesional en Gestión Comunitaria y Apoyo Misional, presenta un plan de acción como resultado del análisis de las encuestas es importante que se consoliden las actividades a desarrollar con fechas proyectada de ejecución o avance, para este semestre el plan propuesto es el siguiente:

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



N.º	ACCIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO
1	Fortalecer el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción	Garantizar el diligenciamiento completo de las encuestas, especialmente en los campos de observaciones y demás variables, con el fin de mejorar la calidad, confiabilidad y análisis de la información recopilada.	Área Social / Atención al Ciudadano	Permanente
2	Fortalecer la orientación brindada al ciudadano	Reforzar la información suministrada durante la atención sobre los programas, proyectos, trámites y rutas de atención de la Entidad, garantizando una orientación clara, oportuna y acorde con las necesidades de cada usuario.	Atención al Ciudadano	permanente
3	Promover el uso de los canales de atención institucionales.	Implementar estrategias de divulgación que incentiven el uso de los diferentes canales de atención disponibles, especialmente los medios virtuales, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Entidad.	Atención al Ciudadano / Comunicaciones	Segundo semestre 2026
4	Realizar seguimiento periódico a los resultados de las encuestas	Analizar trimestralmente los resultados de las encuestas de satisfacción para identificar fortalezas, oportunidades de mejora y definir acciones orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano.	Área Social	Permanente.

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



5	Analizar las observaciones formuladas por los ciudadanos	Consolidar y revisar las observaciones registradas en las encuestas para identificar necesidades recurrentes, fortalecer los procesos institucionales y generar acciones de mejora continua.	Área Social	permanente
6	Fortalecer la atención con enfoque diferencial	Promover la atención adecuada a población vulnerable y con condiciones diferenciales, garantizando una orientación accesible, incluyente y acorde con las necesidades de los usuarios.	Atención al Ciudadano / Área Social	Grupal.

- 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