

Estrategia anual del servicio – Identificación de los grupos de valor

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE DOSQUEBRADAS – EDOS

1. INTRODUCCIÓN

La Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano de la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas – EDOS se formula en cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, y en coherencia con el Protocolo de Atención al Ciudadano adoptado por la entidad.

Esta estrategia constituye un instrumento de planeación institucional que orienta, durante la vigencia 2026, las acciones necesarias para fortalecer la calidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia e inclusión en la atención a la ciudadanía, garantizando el acceso equitativo a los trámites y servicios prestados por la EDOS, bajo un enfoque de mejora continua y experiencia del ciudadano.

Así mismo, la estrategia se estructura a partir de los subcomponentes definidos por el DAFP para la Política de Servicio al Ciudadano, los cuales permiten articular el diagnóstico, el fortalecimiento del talento humano, la oferta institucional y la evaluación de la experiencia ciudadana, como ejes fundamentales para la toma de decisiones y el mejoramiento permanente de la gestión del servicio.

De esta manera, la EDOS reafirma su compromiso con una cultura institucional centrada en el ciudadano, promoviendo relaciones basadas en el respeto, la confianza, el lenguaje claro, el enfoque diferencial y la participación activa de los grupos de valor, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión pública y al cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y transparencia.

2. MARCO NORMATIVO

La Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano de la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas – EDOS se fundamenta en el marco constitucional, legal y técnico que regula la atención al ciudadano, el derecho de petición, la gestión pública y la transformación digital, en especial:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 489 de 1998 – Organización y funcionamiento de las entidades del Estado.
- Decreto 2623 de 2009 – Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3649 de 2010 – Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3785 de 2013 – Gobierno en Línea (actualmente Gobierno Digital).
- Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición.
- Decreto 1499 de 2017 – Adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Resolución 1519 de 2020 – Lineamientos de Gobierno Digital y acceso a la información – MinTIC.

Estrategia anual del servicio – Identificación de los grupos de valor

- Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP para la Política de Servicio al Ciudadano.
- Protocolo de Servicio al Ciudadano de la EDOS.
- Demás normas concordantes y complementarias.

3. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer de manera integral la gestión del servicio al ciudadano de la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas – EDOS durante la vigencia 2026, mediante la implementación de acciones orientadas al mejoramiento continuo de los canales de atención, el fortalecimiento del talento humano, la atención diferencial, la accesibilidad, la oportunidad en la respuesta y la medición de la experiencia ciudadana, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, los lineamientos del DAFP y el Protocolo de Servicio al Ciudadano.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fortalecer y estandarizar los canales de atención presencial, telefónico, virtual y de correspondencia, garantizando la oportunidad, trazabilidad y calidad en la atención.
2. Implementar acciones de atención incluyente y diferencial que respondan a las necesidades de los grupos de valor priorizados.
3. Fortalecer las competencias técnicas y comportamentales del talento humano encargado de la atención al ciudadano.
4. Garantizar el acceso claro, oportuno y comprensible a la oferta institucional de trámites y servicios de la EDOS.
5. Incrementar los niveles de satisfacción ciudadana mediante la mejora de la experiencia del usuario en su interacción con la entidad.
6. Implementar mecanismos de seguimiento, evaluación y análisis de información que soporten la toma de decisiones y la mejora continua del servicio.

5. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR

La EDOS identifica y prioriza sus grupos de valor con el fin de orientar la prestación de los servicios, los canales de atención, la comunicación institucional y las acciones de atención diferencial, de conformidad con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Política de Servicio al Ciudadano.

Esta identificación se realiza teniendo en cuenta las características socioeconómicas, territoriales, culturales y de vulnerabilidad de la población del municipio de Dosquebradas, así como el tipo de interacción que cada grupo mantiene con la entidad.

5.1 Grupos de valor externos

- Beneficiarios de programas de vivienda (vivienda nueva, mejoramiento, reubicaciones).
- Contribuyentes del sistema de valorización.



Estrategia anual del servicio – Identificación de los grupos de valor

- Personas en situación de vulnerabilidad (víctimas del conflicto armado, población desplazada, personas en pobreza extrema).
- Grupos con enfoque diferencial, de conformidad con la normatividad vigente:
 - ❖ Adultos mayores.
 - ❖ Mujeres embarazadas.
 - ❖ Personas con discapacidad (visual, auditiva, física, cognitiva, mental, sordoceguera).
 - ❖ Niños, niñas y adolescentes.
- Comunidad en general del municipio de Dosquebradas.
- Organizaciones sociales, veedurías ciudadanas y juntas de acción comunal relacionadas con proyectos de la EDOS.

5.2 Grupos de valor internos

- ❖ Funcionarios públicos de la EDOS.
- ❖ Contratistas con funciones de atención al ciudadano.
- ❖ Personal de apoyo (recepción, vigilancia, archivo, correspondencia).
- ❖ Directivos y líderes de proceso con responsabilidad en la toma de decisiones relacionadas con el servicio al ciudadano.

. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Línea Estratégica 1. Atención incluyente y diferencial

Fortalecer la atención prioritaria y especializada a los grupos de valor que requieren enfoque diferencial, garantizando el trato digno, respetuoso y accesible.

Línea Estratégica 2. Fortalecimiento del talento humano

Promover la capacitación continua de funcionarios y contratistas en temas de servicio al ciudadano, empatía, manejo de conflictos, lenguaje claro y aplicación del protocolo institucional.

Línea Estratégica 3. Optimización de los canales de atención

Mejorar la eficiencia y oportunidad en la atención a través de los canales presencial, telefónico, virtual y de correspondencia, asegurando información clara y trazabilidad de las solicitudes.

Línea Estratégica 4. Transparencia y comunicación efectiva

Garantizar el acceso oportuno a la información sobre trámites, servicios, requisitos y tiempos de respuesta, fortaleciendo la confianza ciudadana en la gestión institucional.

Línea Estratégica 5. Seguimiento, evaluación y mejora continua



Estrategia anual del servicio – Identificación de los grupos de valor
Implementar mecanismos de medición del servicio al ciudadano que permitan evaluar resultados, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión institucional.

7. SUBCOMPONENTES DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

En cumplimiento de los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la EDOS se estructura a partir de los siguientes subcomponentes, los cuales permiten el seguimiento, medición y mejora continua del servicio.

7.1 Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio

La EDOS realiza procesos de diagnóstico permanente para identificar las necesidades, expectativas, características y percepciones de la ciudadanía frente a los trámites y servicios ofrecidos. Este subcomponente permite orientar la planeación estratégica del servicio al ciudadano mediante:

- Análisis de PQRS, reclamos, quejas y sugerencias.
- Resultados de encuestas de satisfacción ciudadana.
- Identificación de trámites y servicios con mayor demanda.
- Caracterización de los grupos de valor y sus necesidades diferenciales.
- Identificación de barreras de acceso al servicio (tecnológicas, físicas, comunicativas o culturales).

Esta información sirve como insumo para la formulación de acciones de mejora, priorización de recursos y fortalecimiento de los canales de atención, garantizando un enfoque centrado en el ciudadano. Los resultados del diagnóstico serán documentados y utilizados como insumo para la actualización anual de la estrategia y del plan de acción.

7.2 Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente

La EDOS garantiza la disponibilidad de talento humano competente, capacitado y sensibilizado para la adecuada prestación del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía. Este subcomponente contempla:

- Capacitación continua en servicio al ciudadano, enfoque diferencial, lenguaje claro, empatía y manejo de conflictos.
- Socialización y aplicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano.
- Fortalecimiento de competencias comportamentales y técnicas del personal de atención.
- Promoción de condiciones laborales adecuadas que favorezcan la calidad del servicio.
- Evaluación del desempeño del personal en relación con la atención al ciudadano.

Lo anterior contribuye a una atención oportuna, respetuosa, incluyente y eficiente, fortaleciendo la cultura institucional de servicio en la EDOS.

Estrategia anual del servicio – Identificación de los grupos de valor

7.3 Subcomponente 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso

La EDOS garantiza que su oferta institucional de trámites y servicios sea clara, accesible y comprensible para la ciudadanía, asegurando criterios de accesibilidad, lenguaje claro, oportunidad y enfoque diferencial. Este subcomponente incluye:

- Actualización permanente de la información en la página web institucional.
- Divulgación clara de trámites, requisitos, tiempos de respuesta y canales de atención.
- Implementación de estrategias de lenguaje claro en comunicaciones institucionales.
- Fortalecimiento de los canales presencial, telefónico, virtual y de correspondencia.
- Adecuación de los servicios para personas con discapacidad y grupos de especial protección.

Estas acciones permiten mejorar la experiencia del ciudadano y facilitar el acceso efectivo a los servicios de la EDOS.

7.4 Subcomponente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

La EDOS implementa mecanismos de evaluación y medición de la gestión del servicio al ciudadano como insumo para la mejora continua y la toma de decisiones institucionales. Este subcomponente comprende:

- Medición periódica de la satisfacción ciudadana.
- Seguimiento a los indicadores de oportunidad en la atención de PQRS.
- Análisis de reclamos recurrentes y causas asociadas.
- Evaluación del desempeño de los canales de atención.
- Implementación de planes de mejora derivados de los resultados obtenidos.

La información generada permite fortalecer la gestión institucional, optimizar procesos y mejorar de manera continua la experiencia del ciudadano en su relación con la EDOS.

8. PLAN DE ACCIÓN

Línea Estratégica	Acción	Grupo de Valor	Responsable	Indicador	Meta
Atención incluyente y diferencial	Capacitación en enfoque diferencial y atención prioritaria	Grupos vulnerables y enfoque diferencial	Subgerencia Administrativa	% de personal capacitado	≥ 90%
Talento humano	Socialización y actualización del Protocolo de	Funcionarios y contratistas	Talento Humano	Número de jornadas realizadas	≥ 2 jornadas/año

Estrategia anual del servicio – Identificación de los grupos de valor

Línea Estratégica	Acción	Grupo de Valor	Responsable	Indicador	Meta
	Servicio al Ciudadano				
Talento humano	Capacitación en lenguaje claro y manejo de conflictos	Funcionarios de atención	Talento Humano	% de funcionarios capacitados	≥ 85%
Canales de atención	Actualización permanente de la información en la web institucional	Comunidad general	Área de Sistemas / Comunicaciones	% de trámites actualizados en web	100%
Canales de atención	Fortalecimiento de canales virtuales (PQRS, correo, formularios)	Usuarios EDOS	Área de Sistemas	Tiempo promedio de respuesta	Reducción del 10%
Transparencia y comunicación	Divulgación periódica de trámites, requisitos y tiempos de respuesta	Ciudadanía	Comunicaciones	Número de publicaciones	≥ 6 publicaciones/año
Seguimiento y evaluación	Aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana	Usuarios EDOS	CAAC	Índice de satisfacción	≥ 85%
Seguimiento y evaluación	Análisis de PQRS y reclamos recurrentes	Usuarios EDOS	CAAC / Control Interno	Número de planes de mejora	≥ 2 planes/año

9. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

La EDOS realizará el seguimiento a la Estrategia de Servicio al Ciudadano mediante los siguientes indicadores:

- Porcentaje de PQRS atendidas dentro de los términos legales.
- Índice de satisfacción ciudadana.
- Porcentaje de personal capacitado en servicio al ciudadano y enfoque diferencial.

Calle 50 N° 14-56 Los Naranjos Dosquebradas – Risaralda

Código postal: 661002

Teléfonos: 6063496110 - 111-112-113

institucional@edos.gov.co- www.edos.gov.co

Estrategia anual del servicio – Identificación de los grupos de valor

- Número de jornadas de capacitación realizadas.
- Porcentaje de trámites y servicios con información actualizada en la página web.
- Tiempo promedio de respuesta por canal de atención.
- Número de reclamos recurrentes identificados.
- Número de planes de mejora formulados e implementados.
- Nivel de uso de los canales virtuales de atención.

10. ARTICULACIÓN CON LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano se articula con el menú PARTICIPA de la EDOS, promoviendo la participación de la ciudadanía a través de:

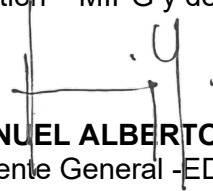
- Diagnóstico e identificación de problemas.
- Planeación y presupuesto participativo.
- Consulta ciudadana.
- Rendición de cuentas.
- Control social.

11. RESULTADOS ESPERADOS

- Fortalecimiento de la calidad, oportunidad y accesibilidad en la atención al ciudadano.
- Mejora en los niveles de satisfacción y percepción positiva de la ciudadanía frente a los servicios de la EDOS.
- Talento humano más capacitado, sensibilizado y comprometido con la cultura de servicio.
- Mayor claridad y comprensión de la oferta institucional por parte de los grupos de valor.
- Optimización de los procesos internos de atención al ciudadano.
- Fortalecimiento de la confianza ciudadana y de la imagen institucional de la EDOS.
- Cumplimiento de los lineamientos del MIPG, el DAFP y la normatividad vigente.

12. VIGENCIA

La presente Estrategia Anual de Servicio al Ciudadano tendrá vigencia durante la anualidad **2026** y será objeto de seguimiento, evaluación y actualización periódica, con el fin de garantizar la mejora continua del servicio y el cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.


MANUEL ALBERTO RAMIREZ URIBE
Gerente General -EDOS-