



INFORME DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

PERIODO:
PRIMER TRIMESTRE AÑO 2021
ENERO – MARZO

EQUIPO DE TRABAJO

Contratistas de Apoyo a la Gestión

LEIDY TATIANA ORTIZ
ENGIE SANCHEZ
DIANA CARABALI
CLAUDIA GARCES
KELLY RIVERA

**INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO
HUMANO DE YUMBO- VALLE DEL CAUCA.**

Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851 
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 B/Bolívar PBX: 6574576 
portal.imety.edu.co 



Contenido

Introducción.....3

Información de las ciudadanas y ciudadanos4

Programas de Formación Continua y Emprendimiento de interés del ciudadano:5

Programas Técnicos Laborales por Competencias - TLC de interés del ciudadano6

Encuesta de Satisfacción al Usuario 2021.....6

¿La atención (amabilidad y respeto) dada fue?.....7

¿El tiempo de la atención fue?.....7

¿La información sobre los programas o cursos fue?8

¿Encontró un programa o curso de interés?.....8

¿Los horarios se ajustan a su necesidad?.....8

¿Cuáles aspectos considera usted se deben mejorar durante la atención al usuario?.....9

Porcentaje de Satisfacción General.....9

Conclusiones y recomendaciones10



Introducción

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano de Yumbo-IMETY, tiene a disposición de la ciudadanía el servicio de atención al ciudadano el cual hace parte del proceso de Bienestar Estudiantil, haciendo uso de diferentes canales de comunicación, que permiten generar canales efectivos por medio de un fácil acceso. En este sentido se presenta el informe correspondiente al primer trimestre del año 2021, comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2021.

El presente informe se realiza con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la prestación del servicio por parte del INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DE YUMBO, con el propósito de generar acciones de mejora encaminadas al fortalecimiento institucional realizando un seguimiento continuo de la percepción de nuestros grupos de interés e identificando si la atención recibida se fundamenta en el respeto y amabilidad, el tiempo de atención, e información de los programas. Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente con respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014), a la Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad y Plan de Acción Institucional.

El proceso de atención al ciudadano cuenta con dos sistemas para conocer la percepción de los ciudadanos los cuales son:

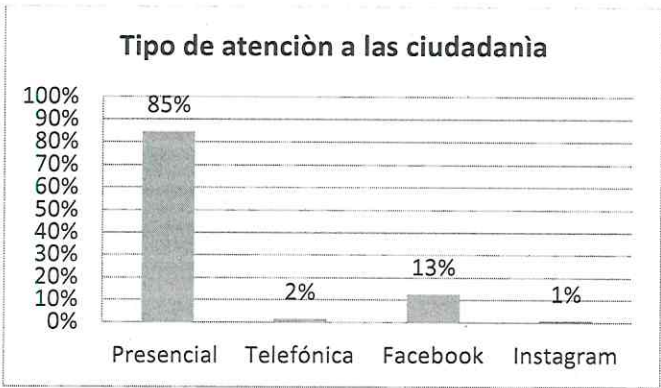
- ✓ ORIENTACIÓN AL CUIDADANO
- ✓ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (ATENCIÓN AL USUARIO)

Para el primer trimestre del año 2021 comprendido del 01 de enero 31 de marzo de 2021, los resultados son los siguientes:



Información de las ciudadanas y ciudadanos.

La orientación al ciudadano se brinda por diferentes canales tanto presencial, como telefónica y a través de redes sociales, por medio de los cuales se imparte información relacionado con la oferta académica de IMETY.



Con relación al tipo de atención a la ciudadanía, se logra evidenciar que la atención de mayor preferencia es la presencial con un 85%, seguido de la atención vía Facebook 13%, telefónica 2% e Instagram 1%.Lo cual indica que la ciudadanía tiene mayor inclinación por la atención donde se pueda establecer un lenguaje no verbal y un contacto visual con su interlocutor.

TIPO DE ATENCIÓN	1er Trimestre	Total
Presencial	799	799
Telefónica	16	16
Facebook	121	121
Instagram	8	8
Total	944	944

-Recomendaciones:

- Como el tipo de atención de mayor oferta es de tipo presencial, se debe pensar en visibilizar más la oficina de atención al ciudadano, donde el ciudadano tengo un mejor impacto visual de los logos institucionales, recibiendo material de apoyo publicitarios claro y sencillo sobre la oferta de su interés.
- Por otra parte se deberán establecer protocolos de atención al ciudadano, donde se tenga un lenguaje basado en el respeto y cordialidad.
- Establecer un tipo de atuendos formal o unificado que visibilice la identidad institucional del IMETY.



De la ciudadanía que les impartió atención e información en servicio al ciudadano, se logra identificar que el 94% no se reconocen pertenecientes a un tipo de población, el 6% son personas desplazadas, que se encuentran interesadas en acceder a la oferta académica de IMETY, lo cual nos convierte en un instituto que promueve el emprendimiento para un desarrollo humano, siendo de esta manera incluyente en los procesos formativos.

Programas de Formación Continua y Emprendimiento de interés del ciudadano:

De los cursos de emprendimiento que mayor información solicitan en servicio al ciudadano son: Barber-shop, Maquillaje profesional, Manicura y pedicura, Tejido (bordados) Lencería y de los que tuvo poca población pidiendo información fueron dibujo, servicio al cliente y diseño básico, lo cual significa que se deberá hacer un estudio comparativo con la matricula a estos cursos de emprendimiento para revisar qué curso se debe visibilizar más frente a la ciudadanía.

Tabla 1: Cursos de emprendimiento de mayor interés del ciudadano:

PROGRAMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Desplazado	afrodescendier	Otro Tipo	TOTAL	% Relativo	% Acumulado
En general	123	0	0	0	0	123	123	32,4%	32%
Barber Shop	22	18	12	0	0	28	40	10,5%	43%
Maquillaje Profesional	25	13	2	0	0	36	38	10,0%	53%
Manicure y Pedicure	12	10	0	0	0	22	22	5,8%	59%
Tejidos (bordados)	8	9	1	0	0	16	17	4,5%	63%
Lenceria	8	9	0	0	0	17	17	4,5%	68%
Diseño de cejas	14	1	1	0	0	14	15	3,9%	72%
Técnicas de confección	12	0	2	0	0	10	12	3,2%	75%
Ofimatica	6	5	0	0	0	11	11	2,9%	78%
Corte y Cepillado	7	3	2	0	0	8	10	2,6%	80%
Estetica Facial	3	7	0	0	0	10	10	2,6%	83%
Colorimetria	3	7	0	0	0	10	10	2,6%	86%
Decoracion de eventos	5	3	0	0	0	8	8	2,1%	88%
Arroces y ensaladas	7	0	0	0	0	7	7	1,8%	89%
Panaderia y reposteria	3	3	0	0	0	6	6	1,6%	91%
Vestidos de Gala	1	5	0	0	0	6	6	1,6%	93%
Estetica Corporal	0	6	0	0	0	6	6	1,6%	94%
Masaje deportivo	3	2	0	0	0	5	5	1,3%	96%
Blower y peinados	2	2	0	0	0	4	4	1,3%	97%
Acrilgel	0	4	0	0	0	4	4	1,1%	98%
Diseño de modas	0	4	1	0	0	3	4	1,1%	99%
Diseño basico	0	3	0	0	0	3	3	0,8%	100%
Servicio alcliente	0	1	0	0	0	1	1	0,3%	100%
Dibujo	0	1	0	0	0	1	1	0,3%	100%
TOTAL	0	0	0	0	0	0	380		



Programas Técnicos Laborales por Competencias - TLC de interés del ciudadano

Durante el trimestre de enero-marzo se atendió un total de 381 personas interesadas en las carreras técnicas laborales por competencias. Siendo el técnico AUXILIAR ADMINISTRATIVO con más interés en la población con un 26% seguido del técnico en CONTABLE Y FINANCIERO con 19% y el técnico en ENTRENADOR DE ACTIVIDAD FISICA con un 13%, siendo estos los TECNICO LABORALES con mayor interés de la ciudadanía en el primer trimestre del año.

Tabla 2: Programas TLC de mayor interés del ciudadano

PROGRAMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	Desplazado	afrodescendiente	Otro Tipo	TOTAL	% Relativo	% Acumulado
Auxiliar Administrativo		63	44	5	0	102	107	25,6%	26%
Auxiliar Contable		38	41	3	0	76	79	18,9%	44%
Actividad Fisica		31	22	5	0	48	53	12,7%	57%
Almacén y Bodega		34	13	1	0	46	47	11,2%	68%
Panadero Pastelero		16	15	1	0	30	31	7,4%	76%
Peluquero Estilista		18	11	7	0	22	29	6,9%	83%
Cocinero principal		7	16	3	0	20	23	5,5%	88%
Operario de maquinas		6	16	2	0	20	22	5,3%	94%
Saneamiento Ambiental		10	6	1	0	15	16	3,8%	97%
Trazo y Corte		6	5	0	0	11	11	2,6%	100%
TOTAL		0	0	0	0	0	418	100%	

De las 418 personas atendidas en el trimestre de enero-marzo en los técnicos laborales, solo el 7% pertenecen a algún tipo de población, siendo el 7% víctima de desplazamiento, 0% mestizos y 0% afrodescendiente del total de personas atendidas.

Encuesta de Satisfacción al Usuario 2021

La información personal recopilada en esta encuesta se usara únicamente para fines administrativos del Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo relacionados con medir el nivel de satisfacción en la atención al ciudadano vigencia 2021, con un total de 188 encuestas aplicadas, correspondiente al 20% de la población atendida, lo cual se realiza con una población universo de 944, nivel de confianza del 99% y un margen de error del 10% encuestas aplicadas en el periodo de enero a marzo por nuestros canales de atención y aplicada por medio de formularios google al correo imetyservicioalcliente@gmail.com en ese periodo.

¿La atención (amabilidad y respeto) dada fue?



En este ítem se logra identificar que hay satisfacción por parte de la ciudadanía en relación con la amabilidad y respeto por parte de las contratistas que imparten la atención al ciudadano, lo cual se identifica que el 89% de las personas califican la atención amabilidad y respeto como muy buena, el otro 11% califican la atención como buena, lo cual no se presenta inconformidad por parte de la ciudadanía.

Muy Bueno(a) MB	Bueno(a) B	Aceptable A
167	21	0

¿El tiempo de la atención fue?



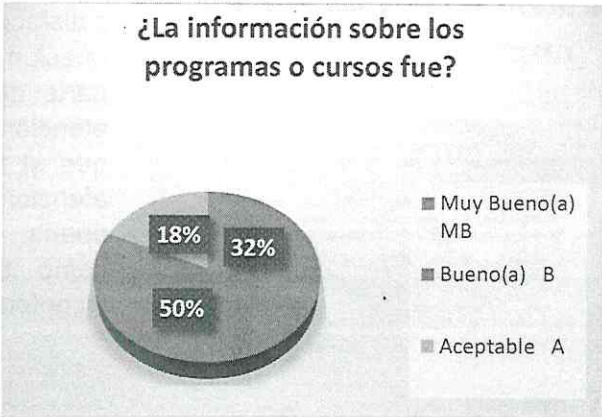
Con relación al tiempo de atención al ciudadano se logra identificar que el 36% consideran que es Muy Bueno, el 51% como bueno y el 13% como aceptable, lo cual se deben generar acciones de mejoramiento enfocados en establecer canales directos con las áreas de interés de los ciudadanos, para tener respuesta a las solicitudes con mayor eficacia, así mismo realizar la revisión de las redes sociales con mayor frecuencia, para responder en el menor tiempo posible las solicitudes de los ciudadanos.

Muy Buen(a) MB	Bueno(a) B	Aceptable A
68	95	25

¿La información sobre los programas o cursos fue?

Con relación a la información sobre los programas o cursos de emprendimiento, se identifica que el 32% considera que la información fue muy buena, el 50% buena y el 18% aceptable, lo cual significa que más del 50% de la población se encuentra satisfecho con la información recibida.

NOTA: Cabe resaltar que algunas personas pidieron una mayor información sobre los pensum académicos al momento de la inscripción.



Muy Bueno(a) MB	Bueno(a) B	Aceptable A
60	94	34

¿Encontró un programa o curso de interés?

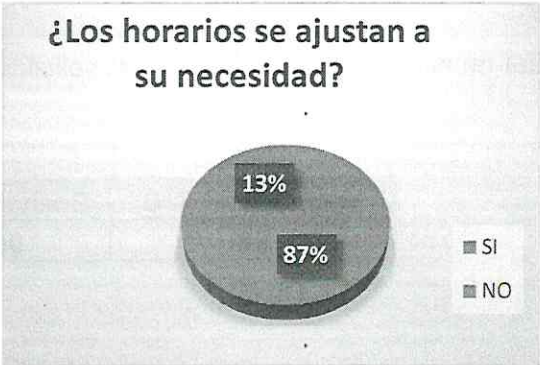
En cuanto a los programas o cursos de interés de los ciudadanos, se identifica que el 95% encontró oferta de su interés y 5% no encontró algún tipo de oferta de su interés, lo cual los programas o cursos que recomiendan se tendrán en cuenta, para identificar los programas de interés de los ciudadanos.

SI	179
NO	9

¿Los horarios se ajustan a su necesidad?

Los ciudadanos refieren en su gran mayoría con un 87% que los horarios se ajustan a sus necesidades y el 13% refiere que no se ajusta,

Para los cursos de emprendimiento la ciudadanía realiza una sugerencia y es que no solo se brindaran en la jornada de la tarde sino, también en la mañana y los días sábados.



¿Cuáles aspectos considera usted se deben mejorar durante la atención al usuario?

TIPO DE OBSERVACIÓN	CANTIDAD
Una información más veras y completa.	1
Tener más personal para dar información.	1
Terminar de adjuntar los horarios para sea adecuado para todos.	1
Tener más coordinación.	1
La impresora no funciona	1
En mi concepto, la atención dada es buena así que no considero que deba mejorar.	6
TOTAL	11

Porcentaje de Satisfacción General

Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas (Muy bueno) y (Bueno) correspondiente al 90,2% de satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción de la atención brindada por la institución. Siendo muy bueno un 67,8% y bueno el 22,4% en las tres primeras preguntas.

TEMA	% CUMPLIMIENTO
¿La atención amabilidad y respeto dada fue?	100%
¿El tiempo de la atención fue?	87%
¿La información sobre los programas o cursos fue?	82%
¿Encontró un programa o curso de su interés?	95%
¿Los horarios se ajustan a su necesidad?	87%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	90,2%

Frente al trimestre anterior el porcentaje de satisfacción en atención al usuario tuvo una disminución de 9 puntos porcentuales frente al trimestre anterior que obtuvo un 99,2% manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción.

El mayor aspecto a considerar que piden nuestros ciudadanos es tener una información más completa sobre los programas de formación.

Esperamos mejorar continuamente para seguir incrementando nuestro nivel de satisfacción con los usuarios.



Conclusiones y recomendaciones

La evaluación de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio de atención al ciudadano, se identifica que hay un alto grado de favorabilidad, frente al uso de los canales de atención, se logra conservar una impresión positiva en términos de amabilidad y respeto, tiempo de atención e información clara sobre la oferta académica, teniendo en cuenta que el primer trimestre del año, continuó enmarcados en la emergencia sanitaria por COVID-19, las personas prefieren tener un tipo de atención presencial sobre las ofertas académicas.

Por consiguiente y debido a que no se presentó variación significativa en el proceso de atención al ciudadano y se conserva el grado de satisfacción, es importante que Instituto continúe generando estrategias de mejoramiento continuo de la capacidad de respuesta al fortalecimiento de los canales de comunicación sobre todo los canales digitales, capacitación permanente a las contratistas de servicio al ciudadano, mejorar la capacidad instalada del área de atención que logre generar un impacto visual a los usuarios frente a la imagen institucional, así como adecuar sala de espera donde la ciudadanía pueda recibir información previa sobre la oferta académica y crear los protocolos de atención al ciudadano.

Es importante establecer o definir tiempos de entrega de la información referente a las encuestas de satisfacción que se realizan en atención al usuario, para la consolidación y realización de este informe en el tiempo establecido, puesto que algunas personas no entregan la información oportunamente. Es importante socializar la información obtenida de las encuestas por parte de la Coordinación Académica para que haya retroalimentación y se tomen las acciones correctivas pertinentes, así incrementar el porcentaje de satisfacción.

Elaborado por

Leidy Tatiana Ortiz

LEIDY TATIANA ORTIZ
Atención al usuario

Apoyó: Kelly Rivera
Revisó: Johana Orejuela G.