

## INFORME DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

PERIODO:  
SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2021  
ABRIL– JUNIO

### EQUIPO DE TRABAJO

Contratistas de Apoyo a la Gestión

LEIDY TATIANA ORTIZ

ANGIE SANCHEZ

DIANA CARABALI

CLAUDIA GARCES

KELLY RIVERA

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

## Contenido

Introducción	2
Información de las ciudadanas y ciudadanos.	3
Programas de Formación Continua y Emprendimiento de interés del ciudadano:	5
Programas Técnicos Laborales por Competencias - TLC de interés del ciudadano	5
Encuesta de Satisfacción al Usuario 2021	6
¿La atención (amabilidad y respeto) dada fue?	6
¿El tiempo de la atención fue?	7
¿La información sobre los programas o cursos fue?	7
¿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?	8
Porcentaje de Satisfacción General	9
Conclusiones y recomendaciones	10

## 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 segundo trimestre del año 2021, comprendido entre el 01 de abril al 31 de junio 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.

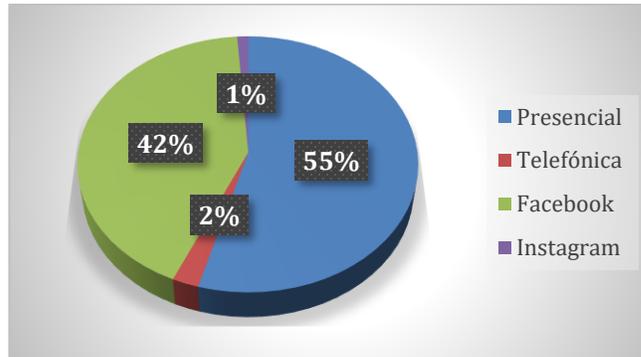
El proceso de atención al ciudadano cuenta con dos sistemas para conocer la percepción de los ciudadanos los cuales son:

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

Para el segundo trimestre del año 2021 comprendido del 01 de abril 31 de junio 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 55%, seguido de la atención vía Facebook 42%, 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	2do Trimestre	Total
Presencial	799	283	1.082
Telefónica	16	12	28
Facebook	121	220	341
Instagram	8	6	14
<b>Total</b>	<b>944</b>	<b>521</b>	<b>1.465</b>

### -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 tenga 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 formales 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 87% no se reconocen pertenecientes a un tipo de población, el 13% 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: Baber-shop, Maquillaje profesional, Keratinas, Manicure y pedicura y marroquinería y de los que tuvo poca población pidiendo información fueron dibujo, servicio al cliente y bordados, lo cual significa que se deberá hacer un estudio comparativo con la matrícula 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:**

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



Alcaldía  
de Yumbo



Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo

## Programas Técnicos Laborales por Competencias - TLC de interés del ciudadano

Durante el trimestre de abril-junio se atendió un total de 60 personas interesadas en las carreras técnicas laborales por competencias. Siendo el técnico AUXILIAR ADMINISTRATIVO con más interés en la población con un 28% seguido del técnico en CONTABLE Y FINANCIERO con 23% y el técnico en ENTRENADOR DE ACTIVIDAD FISICA con un 13%, siendo estos los TECNICOS LABORALES con mayor interés de la ciudadanía en el segundo trimestre del año.

**Tabla 2: Programas TLC de mayor interés del ciudadano**

--

De las 60 personas atendidas en el trimestre de abril-junio en los técnicos laborales, solo el 8% pertenecen a algún tipo de población, siendo el 8% 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 en el periodo abril-junio de 2021, con un total de 60 encuestas aplicadas, correspondiente al 11% de la población atendida, lo cual se realiza con una población universo de 60, nivel de confianza del 99% y un margen de error del 10% encuestas aplicadas en el periodo de abril a junio por nuestros canales de atención y aplicada de manera presencial por medio de formato de encuesta de atención al ciudadano en ese periodo.

Muy Bueno(a) <b>MB</b>	Bueno(a) <b>B</b>	Aceptable <b>A</b>
<b>37</b>	<b>21</b>	<b>1</b>

1. ¿La información recibida fue clara, fácil de comprender y adecuada?

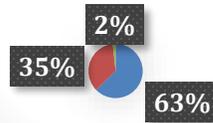


Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/Bolívar PBX: 6696851  
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579  
portal.imety.edu.co

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Valle del Cauca

### 1. ¿La información recibida fue clara, fácil de comprender y adecuada?

■ Muy Bueno(a) MB ■ Bueno(a) B ■ Aceptable A



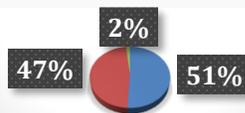
En este ítem se logra identificar que hay satisfacción por parte de la ciudadanía en relación con la información recibida fue clara, fácil de comprender por parte de las contratistas que imparten la atención al ciudadano, lo cual se identifica que el 63% de las personas califican la atención amabilidad y respeto como muy buena, el otro 35% califican la atención como buena, lo cual no se presenta inconformidad por parte de la ciudadanía.

### 2. ¿El contenido de la información que recibió por parte del funcionario cumplió sus expectativas?

Muy Bueno(a) MB	Bueno(a) B	Aceptable A
30	28	1

### ¿El contenido de la información que recibió por parte del funcionario cumplió sus expectativas?

■ Muy Bueno(a) MB ■ Bueno(a) B ■ Aceptable A



Con relación al tiempo de atención al ciudadano se logra identificar que el 51% consideran que es Muy Bueno, el 47% como bueno y el 2% como aceptable, lo cual se deben generar acciones de mejoramiento con las áreas de interés de los ciudadanos, para tener respuesta a las solicitudes con mayor eficacia.

### 3. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue?

Con relación al tiempo de respuesta sobre los programas o cursos de emprendimiento, se identifica que el 32% considera que la información fue muy buena, el 25% buena y el 2% aceptable.

Muy Bueno(a) MB	Bueno(a) B	Aceptable A
-----------------	------------	-------------

32	25	2
----	----	---

### 3. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue?



### 4. ¿La atención amabilidad y respeto dada fue?

Con relación a la información sobre la amabilidad y respeto dada, se identifica que el 68% considera que la información fue muy buena, el 29% buena y el 3% aceptable, lo cual significa que más del 50% de la población se encuentra satisfecho con la atención recibida.

Muy Bueno(a) <b>MB</b>	Bueno(a) <b>B</b>	Aceptable <b>A</b>
40	17	2

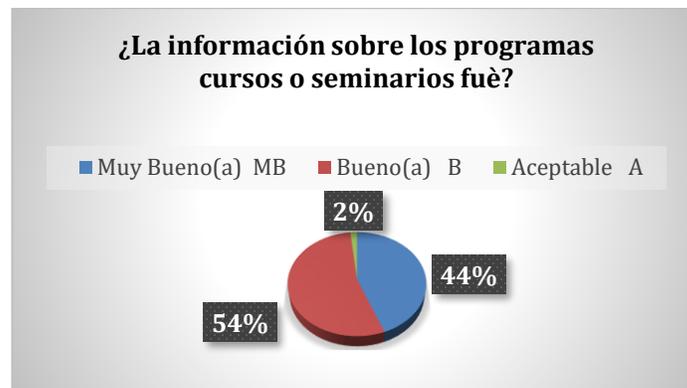
### 4. ¿La atención amabilidad y respeto dada fue?



Con relación a la información sobre la amabilidad y respeto dada, se identifica que el 68% considera que la información fue muy buena, el 29% buena y el 3% aceptable, lo cual significa que más del 50% de la población se encuentra satisfecho con la atención recibida.

## ¿La información sobre los programas cursos o seminarios fuè?

Muy Bueno(a) <b>MB</b>	Bueno(a) <b>B</b>	Aceptable <b>A</b>
<b>26</b>	<b>32</b>	<b>1</b>



Con relación a la información sobre los programas cursos o seminarios dada, se identifica que el 44% considera que la información fue muy buena, el 54% buena y el 2% aceptable.

## ¿Encontró un programa o curso de interés?

En cuanto a los programas o cursos de interés de los ciudadanos, se identifica que el 97% encontró oferta de su interés y 3% 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	<b>57</b>
NO	<b>2</b>

## ¿Los horarios se ajustan a su necesidad?

Los ciudadanos refieren en su gran mayoría con un 93% que los horarios se ajustan a sus necesidades y el 7% 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
Ninguna observación	59
TOTAL	59

## Porcentaje de Satisfacción General

Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas (Muy bueno) y (Bueno) correspondiente al 96,7% de satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción de la atención brindada por la institución. Siendo muy bueno un 67,14% y bueno el 29,5%

TEMA	% CUMPLIMIENTO
¿La información recibida fue clara y fácil de comprender?	98%
¿El contenido de la información por parte del funcionario cumplió sus expectativas?	98%
¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue?	96%
¿la atención amabilidad y respeto brindada fue?	97%
¿La información sobre los programas cursos seminarios diplomados fue?	98%
¿encontró programa, seminario curso de interés?	97
¿Los horarios se ajustan a su necesidad?	93
<b>PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN</b>	<b>96,7%</b>

Frente al trimestre anterior el porcentaje de satisfacción en atención al usuario tuvo un incremento de 6,5 puntos porcentuales frente al trimestre anterior que obtuvo un 90,2% manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción.



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

Apoyó y revisó : Kelly Rivera



Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851  
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579  
[portal.imety.edu.co](http://portal.imety.edu.co)

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Valle del Cauca



Alcaldía  
de Yumbo



CREEMOS  
en  
YUMBO



Imety  
Instituto Municipal de Investigación en  
Trabajo y Recurso Humano  
de Yumbo



Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851   
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-34 B/Bolívar PBX: 6574579   
[portal.imety.edu.co](http://portal.imety.edu.co) 

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Valle del Cauca