



2022-010-0000276
2022-05-24 11:13 Us GRUMANA
Destino: DIRECCION
de Yumbo Rem Des: ILEGNY BON LENS
Asunto: INFORME SATISFACCION

202201000002763



INFORME DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

PERIODO:

PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2022

ENERO - MARZO

EQUIPO DE TRABAJO

CLAUDIA GARCES

JENNIFER PATIÑO LOPEZ

INGRID VANESSA OLAVE FONSECA

**INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DE
YUMBO - IMETY**

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*

NIT: 900.586.342-3



Introducción

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano de Yumbo– IMETY, tiene a disposición de la ciudadanía el procedo de atención al ciudadano, haciendo uso de diferentes canales de comunicación, que permiten generar canales efectivos por medio de un fácil acceso. En este sentido el proceso de Atención al ciudadano presenta el informe correspondiente al primer trimestre del año 2022, comprendido del 01 de enero al 31 de Marzo de 2022.

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 del proceso. realizar un seguimiento al proceso de atención al ciudadano enfocado inicialmente en generar una caracterización a las personas atendidas, posteriormente identificar 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 2022 comprendido del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2022, los resultados son los siguientes:



Contenido

Introducción	2
Información de los Ciudadanos	2
Orientación al ciudadano	3
Canales de Comunicación	3
Atención Amabilidad- Respeto	3
Tiempo de Atención	3
Información sobre los programas y/o cursos de emprendimiento	3
Programa de Interés	3
Horarios y necesidad de la ciudadanía	3
Aspectos a mejorar durante la atención.	3

1. 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.

TIPO DE ATENCIÓN	1er Trimestre	Total
Presencial	850	85
Telefónica	20	20
Whatsapp	300	300
Facebook	210	210
Instagram	25	25
Total	1405	1405

Con relación al tipo de atención a la ciudadanía, se logra evidenciar que la atención de mayor preferencia es la presencial con un 60%, seguido de la atención via whatsapp con 21%; Facebook 15%, telefónica 1% e Instagram 2%. 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 a la ciudadanía



Recomendaciones:

- Como el tipo de atención de mayor oferta es de tipo presencia, 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.
- Ya se estableció el protocolo de atención al ciudadano, donde se tiene en cuenta la forma de atención para cada público, el lenguaje, postura, forma de hablar, tono, prioridad a personas con discapacidad, presentación etc, esté ya fue socializado con las personas encargadas de atender el público
- Establecer un tipo de atuendos de tipo formal o unificado que visibilice la identidad institucional de IMETY.

Caracterización de ciudadanía:



De la ciudadanía a las que les impartió atención e información en servicio al cliente, se logra identificar que el 76% no se reconocen pertenecientes a un tipo de población, el 24% son personas desplazadas, que se encuentran interesadas en acceder a la oferta académica de IMETY, lo cual lo convierte en un instituto que promueve el emprendimiento para un desarrollo humano, siendo de esta manera incluyente en los procesos formativos

Cursos de Emprendimiento de interés del ciudadano:

PROGRAMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	DESPLAZADOS	AFRODESCENDIENTE	RECONOCEN	TOTAL	% RELATIVO	ACUMULADO
Bebidas Azules	2	1	1	2	0	1	4	6%	3%
Modales y Perfumes	1	1	6	2	0	0	8	12%	12%
Maquillaje Profesional	3	2	7	4	0	7	11	16%	27%
Barber Shop	1	2	8	2	1	8	11	16%	43%
Escritorios de papel	1	0	2	0	0	3	3	5%	50%
Maquina Flare	1	2	1	1	1	4	4	6%	60%
Estética Facial	0	1	1	1	0	0	1	2%	62%
El Cuento	0	1	0	0	0	1	1	2%	64%
Robo de comida	0	0	1	0	0	1	1	2%	72%
Serapicos	0	0	1	0	1	1	1	2%	75%
Aplicados	0	0	1	0	0	1	1	2%	78%
Masas Decorativas	0	0	2	2	0	2	2	3%	79%
El Interes de portales	0	0	1	0	0	2	1	2%	79%
Tempermanente	0	0	2	1	0	1	3	5%	85%
Basico de portales	0	0	2	1	0	2	3	5%	88%
proyección de alimentos	0	0	1	0	0	2	1	2%	91%
penda blanda	0	0	1	0	0	1	1	2%	93%
Maneja municipal	0	0	1	0	0	1	1	2%	95%
Colonialista	0	0	1	0	0	1	1	2%	97%
blower	0	1	1	0	0	0	1	2%	100%
TOTAL	9	10	49	15		47	62	100%	

De los cursos de emprendimiento que mayor información se solicita en servicio al cliente son: Barber shop, Maquillaje profesional, Manicura y pedicura, Tejido (bordados), Lencería y todos los demás cursos tuvieron poca población, 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

Programas técnicos laboral por competencias

Durante el trimestre de enero-marzo se atendió un total de 100 personas interesadas en las carreras técnicas laborales por competencias. Siendo el técnico AUXILIAR ADMINISTRATIVO con más interés en la población con un 17% seguido del técnico en CONTABLE Y FINANCIERO con 14% y el técnico en ENTRENADOR DE ACTIVIDAD FISICA y COCINERO PRINCIPAL con un 13%, siendo estos los TÉCNICO LABORALES con mayor interés de la ciudadanía en el primer trimestre del año.

TÉCNICOS LABORALES POR COMPETENCIA



De las 77 personas atendidas en el trimestre de enero-marzo en los técnicos laborales, el 97% no se reconocen con ningún tipo de población y el 3% pertenecen a víctimas de desplazamiento y 0% afrodescendiente del total de personas atendidas.

CIUDADANÍA ATENDIDA



PROGRAMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	DESPLAZADOS	AFRODESCENDIENTE	OTRO TIPO	TOTAL	% RELATIVO	% ACUMULADO
PELUQUERO ESTILISTA	4	1	4	0	0	9	9	12%	12%
PANADERO Y PASTELERO	5	1	2	0	0	8	8	10%	22%
ENTRENADOR	4	3	3	0	0	10	10	13%	35%
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	3	10	0	0	0	13	13	17%	52%
ALMACEN + BODEGA	1	4	1	0	0	6	6	8%	60%
AUXILIAR CONTABLE	3	3	5	0	0	11	11	14%	74%
TIAZO Y CORTÉ	3	1	2	0	0	6	6	8%	82%
OPERARIO MAQUINAS	0	1	0	1	0	0	1	1%	83%
SANEAMIENTO AMBIENTAL	2	0	1	0	0	3	3	4%	87%
COCINERO PRINCIPAL	3	5	2	1	0	9	10	13%	100%
TOTAL	28	29	20	2	0	75	77	100%	

ENCUESTA DE SATISFACCION 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 el informe de evaluación y medición del impacto de Atención al Usuario vigencia 2022 con un total de 229 encuestas aplicadas, correspondiente al 13% de la población atendida, lo cual se realiza con una población universo de 1773, nivel de confianza del 95,3% 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.

1. ¿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 funcionarias que imparten la atención al ciudadano, lo cual se identifica que el 62% de las personas califican la atención amabilidad y respeto como muy buena, el otro 31,9% califican la atención como buena, lo cual no se presenta inconformidad por parte de la ciudadanía.

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



2. ¿El tiempo



Alcaldía de Yumbo



Con relación al tiempo de atención al ciudadano se logra identificar que el 52% consideran que es Muy Bueno, el 40,2% como bueno y el 7% 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.

3. ¿El tiempo de atención a su solicitud fue?



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

Con relación al tiempo de respuesta a las solicitudes se logra identificar que el 47,6% consideran que es Muy Bueno, el 45,4% como bueno y el 6,6% 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

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



línea PBX: 6696851

debe Auténticos y verificados, Calle 14 No. 2-34 Bogotá PBX: 6574576

portal.imetu.edu.co

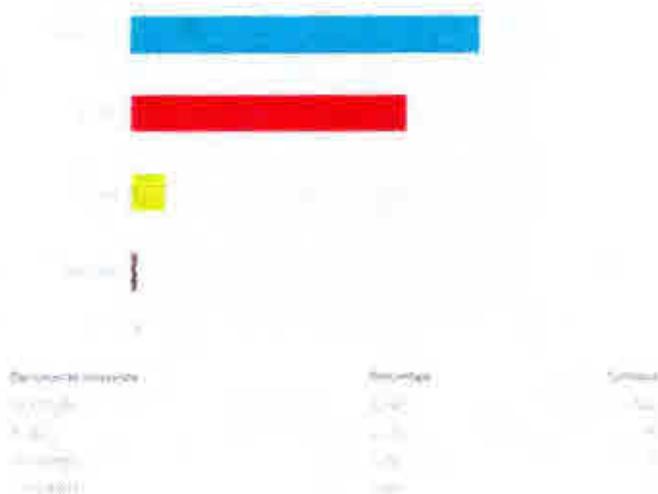
NIT: 900 586 742-3



4 ¿La información sobre los programas o cursos fue?

Con relación a la información sobre los programas o cursos de emprendimiento, se identifica que el 52,4% considera que la información fue muy buena, el 41,5% buena y el 5,2% aceptable, lo cual significa que más del 50% de la población se encuentra satisfecho con la información recibida, pero se podrán establecer acciones de mejora, donde las contratistas de atención al ciudadano se apoyen de material audiovisual, o estrategias comunicativas que impartan una idea más clara de la oferta institucional

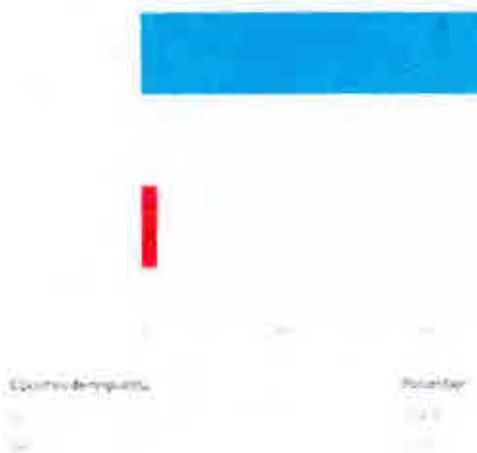
○ EL COMPROMISO DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



5 ¿Encontró un programa o curso de interés?

En cuanto a los programas o cursos de interés de los ciudadanos, se identifica que el 95,6% encontró oferta de su interés y 4,8% 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.

○ EL COMPROMISO DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



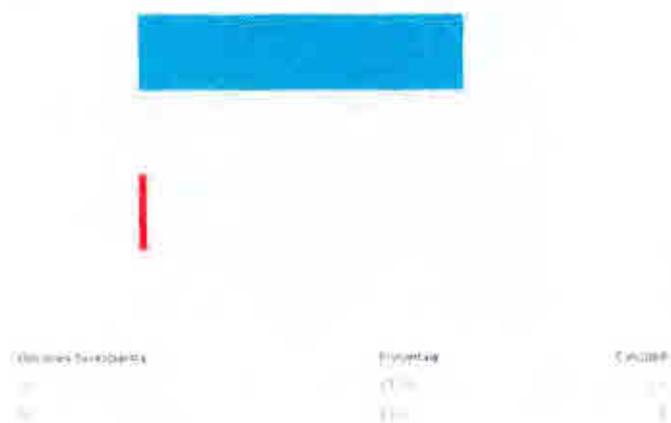


6 ¿Los horarios se ajustan a su necesidad?

Los ciudadanos refieren en su gran mayoría con un 97,4% que los horarios se ajustan a sus necesidades y el 2,6% refiere que no se ajusta a sus necesidades, por lo cual proponen que la jornada nocturna de las carreras técnicas no incluyera clases los días sábado debido a su situación laboral.

Para los cursos de emprendimiento sugirieron que no solo se brindaran en la jornada de la tarde sino, también en la mañana y los días sábado.

• ¿QUÉ HORARIO DE CLASES LE SIRVE MÁS?



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

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

TIPO DE OBSERVACION	CANTIDAD
Mejorar y ampliar las instalaciones	3
Tener buena atención y amabilidad siempre	3
Ampliar los horarios de clases y cursos para los días sábados	3
Mayor oferta académica de TLC y cursos cortos	3
En mi concepto, la atención dada es buena así que no considero que deba mejorar.	36
TOTAL	48



PORCENTAJE DE SATISFACCION GENERAL

Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas (Muy bueno) y (Bueno) correspondiente al 94% de satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción de la atención brindada por la institución. Siendo muy bueno un 54% y bueno el 39% en las tres primeras preguntas

TEMA	CUMPLIMIENTO
¿La atención amabilidad y respeto dada fue?	94%
¿El tiempo de la atención fue?	92%
¿El tiempo de respuesta a solicitud fue?	93%
¿La información sobre los programas o cursos fue?	93%
¿Encontró un programa o curso de su interés?	100%
¿Los horarios se ajustan a su necesidad?	100%
PORCENTAJE DE SATISFACCION	95,3%

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 proceso de atención al usuario, 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, respeto, tiempo de atención e información clara sobre la oferta académica, 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 funcionarias de servicio al cliente, mejorar la capacidad instalada del área de servicio al cliente 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, ya el protocolo de atención al ciudadano se está implementando.

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

Ingrid Vanessa Olave Fonseca
Líder Atención al Ciudadano

Elaboro y proyectó Ingrid Vanessa Olave F.
GESTION DOCUMENTAL
Original destino
Copia: Control Interno y Calidad