



2022-010-000036-3  
2022-09-02 09:39 Us GHUMANA  
Destino: DIRECCION  
Rem/Des : JAIME SANCHEZ  
Asunto: INFORME SATISFACCION

**\*202201000003633\***



Alcaldía  
de Yumbo



CREEMOS  
YUMBO



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

## INFORME DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

PERIODO:

SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2022

ABRIL - JUNIO

### EQUIPO DE TRABAJO

INGRID VANESSA OLAVE FONSECA

JENNIFER PATIÑO LOPEZ

MILTON ARIAS VARGAS

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](http://portal.imety.edu.co)

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Valle del Cauca



Alcaldía  
de Yumbo



CREEMOS  
YUMBO



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

## Introducción

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano de Yumbo– IMETY, tiene a disposición de la ciudadanía el proceso 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 segundo trimestre del año 2022, comprendido del 01 de Abril al 30 de Junio 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 segundo trimestre del año 2022 comprendido del 01 de Abril al 30 de Junio de 2022, los resultados son los siguientes:



Alcaldía  
de Yumbo



CREEMOS  
YUMBO



Imety  
Instituto Municipal de Educación  
de Yumbo

## Contenido

Introducción	2
Información de los Ciudadanos	4
Caracterización de la ciudadanía	5
Cursos de interés	6
Técnicos laborales de mayor interés	6
Información clara y adecuada	8
Cumplimiento de expectativas	9
Tiempo de respuesta a las solicitudes	9
Amabilidad y respeto brindados	10
Observaciones	10
Resultados de encuestas	11
Conclusiones y recomendaciones	12



Alcaldía  
de Yumbo



CREEMOS  
YUMBO



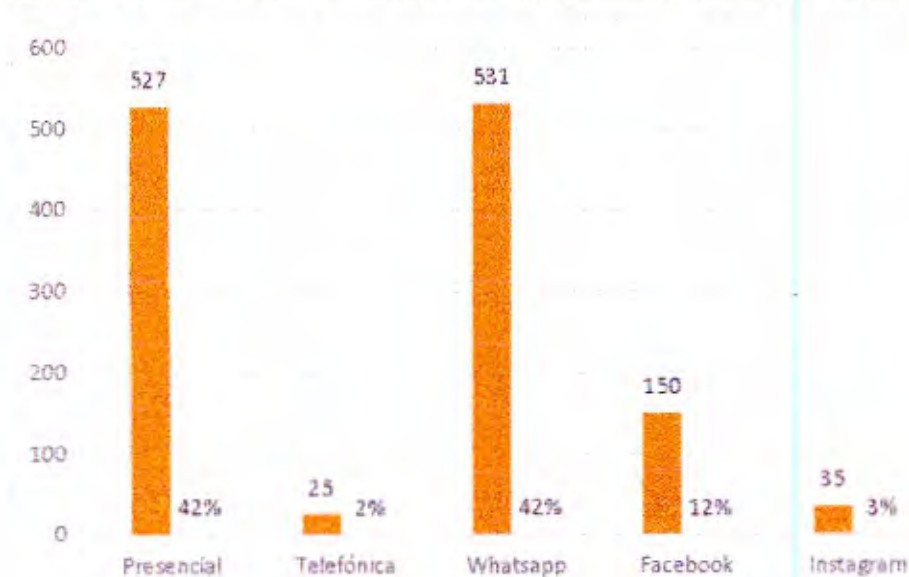
imety  
Instituto Municipal de Educación  
de Yumbo




## 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	2do Trimestre
Presencial	527
Telefónica	25
Whatsapp	531
Facebook	150
Instagram	35
<b>Total</b>	<b>1268</b>

Con relación al tipo de atención a la ciudadanía, se logra evidenciar que la atención de mayor preferencia se disputa entre la presencial con un 42%; seguido de la atención via whatsapp también con un 42%; seguido de Facebook 12%, telefónica 2% e Instagram 3%. 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.



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](http://portal.imety.edu.co) 

NIT: 900.586.342-3  
 Yumbo - Valle del Cauca

### 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.
- 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 99% no se reconocen pertenecientes a un tipo de población, el 1% 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.



Alcaldía  
de Yumbo



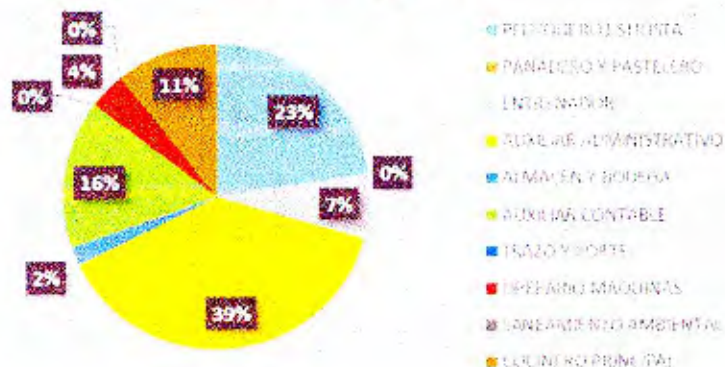
## Cursos de Emprendimiento de interés del ciudadano:

PROGRAMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	DESPLAZADOS	AFRODESCENDIENTE	NO SE RECONOCEN	TOTAL	% RELATIVO	% ACUMULADO
Bolsas Weyuu			2	0	0	2	2	3%	3%
Manicura y Pedicura	6	2	9	0	0	17	17	24%	27%
Maquillaje Profesional	1	6		0	0	7	7	10%	36%
Babershop	2	5	11	0	0	18	18	25%	61%
Vestidos pelo abierto			1	0	0	1	1	1%	62%
Máquina Plana		2		1	0	1	2	3%	65%
Estética Facial	1			0	0	1	1	1%	67%
Erutaria				0	0	0	0	0%	67%
Ropa deportiva				0	0	0	0	0%	67%
Knitinas				0	0	0	0	0%	67%
Bordados				0	0	0	0	0%	67%
Masaje Decorativo				0	0	0	0	0%	67%
Lecciones deportivas				0	0	0	0	0%	67%
Sempermanente		2		0	0	2	2	3%	70%
Basos de pantalón				0	0	2	2	3%	73%
procesamiento de alimentos	2	2		0	0	4	4	6%	79%
leñda teñida				0	0	0	0	0%	79%
tratamiento capilar				0	0	0	0	0%	79%
Colorimetría				0	0	0	0	0%	79%
Blower				0	0	0	0	0%	79%
aerilico intermedio		3		0	0	3	3	4%	83%
Marrquinería		6		0	0	6	6	8%	91%
corte y cepillado		3		0	0	3	3	4%	95%
trazo y corte		3		0	0	3	3	4%	99%
Decoración de hogar	1			0	0	1	1	1%	100%
TOTAL	13	34	29	1	0	71	72	100%	

De los cursos de emprendimiento que mayor información se solicita en servicio al cliente son: Babershop, Manicura y pedicura, Maquillaje profesional, 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

Título del gráfico



Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6596851  
 Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-55 B/Bolívar PBX: 6574576  
[portal.imetyedu.co](http://portal.imetyedu.co)

Durante el trimestre de Abril-Junio se atendió un total de 57 personas interesadas en las carreras técnicas laborales por competencias. Siendo el técnico AUXILIAR ADMINISTRATIVO con más interés en la población con un 39% seguido del técnico en PELUQUERO ESTILISTA con 23% y el técnico en AUX CONTABLE Y FINANCIERO con 16% y COCINERO PRINCIPAL con un 11%, siendo estos los TECNICOS LABORALES con mayor interés de la ciudadanía en el segundo trimestre del año.

De las 77 personas atendidas en el trimestre de Abril-junio en los técnicos laborales, el 100% no se reconocen con ningún tipo de población y con un 0% para víctimas de desplazamiento y 0% afrodescendiente del total de personas atendidas.

CIUDADANÍA ATENDIDA



PROGRAMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	DESPLAZADOS	AFRODESCENDENTE	OTRO TIPO	TOTAL	% RELATIVO	% ACUMULADO
PELUQUERO ESTILISTA	7	3	3	0	0	13	13	23%	23%
PANADERO Y PASTELERO				0	0	0	0	0%	23%
ENTRENADOR			4	0	0	4	4	7%	30%
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	8	1	13	0	0	22	22	39%	69%
A. MACEN Y BODIGA			1	0	0	1	1	2%	70%
AUXILIAR CONTABLE	3	3	3	0	0	9	9	16%	86%
TRAZO Y CORTE				0	0	0	0	0%	86%
OPERARIO MAQUINAS			2	0	0	2	2	4%	90%
SANEAMIENTO AMBIENTAL				0	0	0	0	0%	90%
COCINERO PRINCIPAL	2	1	3	0	0	6	6	11%	100%
TOTAL	20	8	29	0	0	57	57	100%	

## ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2021

La información personal recopilada en esta encuesta se usará 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 86 encuestas aplicadas, a la población atendida de forma presencial, lo cual se realiza con una población universo de 141 aproximadamente, nivel de confianza del 96%, encuestas aplicadas en el periodo de Abril a Junio.



Alcaldía de Yumbo



CREEMOS YUMBO



imety



DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION

100.FO.DP.56

ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO

Version: 01

Página 1 de 1

Fecha:

Nombre:

Teléfono: correo electrónico:

¿La información recibida fue Clara y Adecuada?

Si  No

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

¿Si  No  Por qué?

¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue?

Buena  Aceptable  Deficiente

¿La atención (amabilidad y respeto) brindada fue?

Buena  Aceptable  Deficiente

Observaciones:

La información consignada en este formulario es reservada y será para la mejora y uso exclusivo del IMETY.

El Imetey Yumbo es una institución de carácter educativo, fundada el 20 de mayo de 1983, en cumplimiento de la Ley 160 de 1994, y Decreto 1773 de 2010, a través del Decreto 1773 de 2010, la Unidad de Protección de Datos Personales de la institución y otros procesos que tienen relación con el cumplimiento de los deberes, tanto del Estado como de los ciudadanos, en cumplimiento de la Ley de Seguridad Nacional y administrativa, la Ley de Confidencialidad de la Información y Ley

### 1. ¿La información recibida fue clara y adecuada?

¿LA INFORMACIÓN RECIBIDA FUE CLARA Y ADECUADA?

Series1 Series2



SI

NO

En este ítem se logra identificar que hay 100% de satisfacción por parte de la ciudadanía en relación con la información recibida, pues esta fue clara y adecuada por parte de las funcionarias que imparten la atención al ciudadano.

Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851

Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 B/Holívar PBX: 6574576

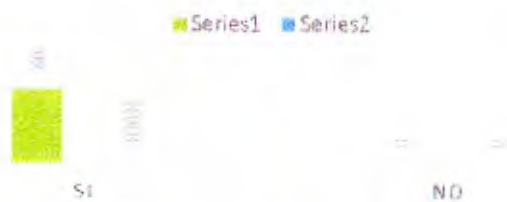
portal.imety.edu.co

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Valle del Cauca



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

¿EL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN QUE RECIBIÓ POR PARTE DEL FUNCIONARIO CUMPLIÓ SUS EXPECTATIVAS?



Con relación al contenido de la información que recibió por parte del funcionario, si cumplió sus expectativas o no, el 100% dijo estar satisfecho con toda la información.

3 ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue?

¿EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD FUE?



Con relación al tiempo de respuesta a las solicitudes se logra identificar que el 88% consideran que es Bueno, el 12% como Aceptable y el 0% como Deficiente, 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



Alcaldía  
de Yumbo



CREEMOS  
YUMBO



imety  
Institución  
Educativa  
de Yumbo

#### 4 ¿La atención (amabilidad y respeto) brindada fue?

¿LA ATENCIÓN (AMABILIDAD Y RESPETO)  
BRINDADA 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 94% de las personas califican la atención amabilidad y respeto como Buena, el otro 6% califican la atención como Aceptable, lo cual no se presenta inconformidad por parte de la ciudadanía.

NOTA: Cabe resaltar que hubo 21 observaciones en cuanto a la atención, pero todas fueron satisfactorias por parte de la ciudadanía.

Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851

Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 H/ Bolívar PBX: 6574576

[portal.imety.edu.co](http://portal.imety.edu.co)

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Valle del Cauca

## PORCENTAJE DE SATISFACCION GENERAL

Del total de encuestas realizadas del porcentaje de satisfacción entre las respuestas si la información fue clara y cumplió con las expectativas el porcentaje es 100% y para las respuestas de bueno y aceptable correspondiente a las 2 últimas preguntas fue, 88% para la pregunta 3 y el 94% para la 4, es decir que hubo una satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje de 96% subiendo 7 puntos desde el informe anterior del primer trimestre, cabe resaltar que para este corte del segundo trimestre se implementó el nuevo formato de encuestas y se tomó la muestra sólo con encuestas presenciales y no desde el Q10, por eso la cantidad de encuestados fue menor a la vez anterior.

TEMA	CUMPLIMIENTO
¿La información recibida fue clara y adecuada?	100%
¿El contenido de la información que recibió por parte del funcionario cumplió sus expectativas?	100%
¿El tiempo de respuesta a solicitud fue?	88%
¿La atención amabilidad y respeto dada fue?	94%
<b>PORCENTAJE DE SATISFACCION</b>	<b>96%</b>

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.



Alcaldía  
de Yumbo



CREEMOS  
en  
YUMBO



imety  
Instituto de  
Educación  
de Yumbo

## 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

Elaboró: Ingrid Vanessa Olave Fonseca  
Líder Atención al Ciudadano  
Copia: Control Interno y Calidad

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](http://portal.imety.edu.co)

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Valle del Cauca