



2022-010-000944-3
2022-12-13 12:46 Us. HUMANA
Destino: DIRECCION
Rem/Des: RUBEN DARIO MILLAN
Asunto: INFORME SATISFACCION

202201000004433



Alcaldía
de Yumbo



CREEMOS
YUMBO



Imety
Instituto Municipal
de Yumbo

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

PERIODO:

TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2022

JULIO - SEPTIEMBRE

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

NIT: 900.586.342-3
Yumbo - Valle del Cauca



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 tercer trimestre del año 2022, comprendido del 01 de Julio al 30 de Septiembre 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 tercer trimestre del año 2022 comprendido del 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2022, los resultados son los siguientes:



Alcaldía
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 |

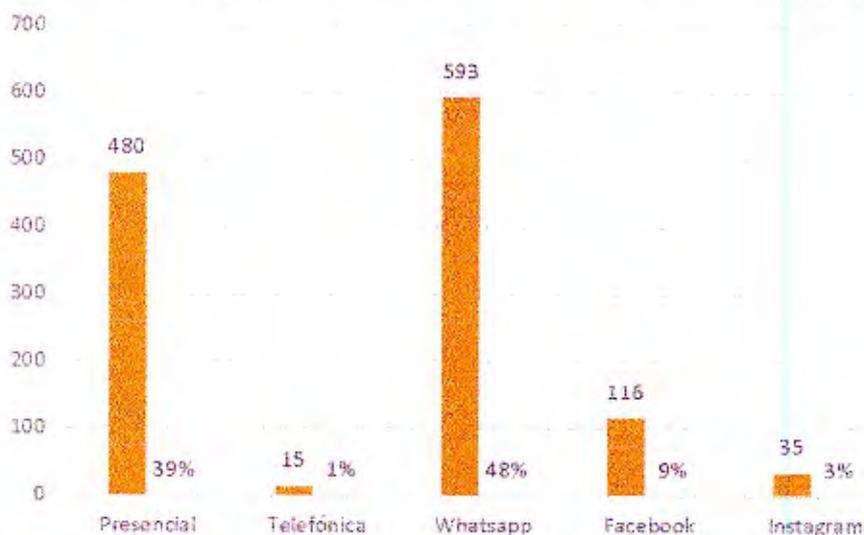


INFORMACIÓN DE LAS CIUDADANAS Y CIUDADANOS.

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 | 3er Trimestre |
|------------------|---------------|
| Presencial | 480 |
| Telefónica | 15 |
| Whatsapp | 593 |
| Facebook | 116 |
| Instagram | 35 |
| Total | 1239 |

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 39%; seguido de la atención vía whatsapp también con un 48%; seguido de Facebook 9%, telefónica 1% 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.

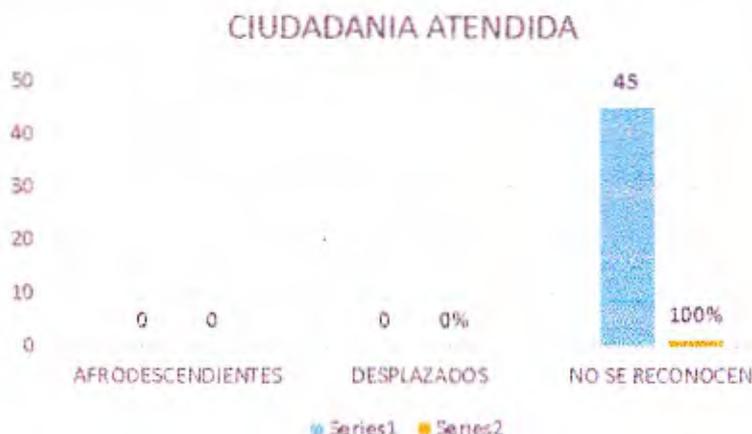




Recomendaciones:

- 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 100% no se reconocen pertenecientes a un tipo de población, el 0% son personas desplazadas y/o afro, que se encuentran interesadas en acceder a la oferta académica de IMETY, y aunque no hubo personas de ninguna población en específico en el instituto se promueve el emprendimiento para un desarrollo humano, siendo de esta manera incluyente en los procesos formativos.

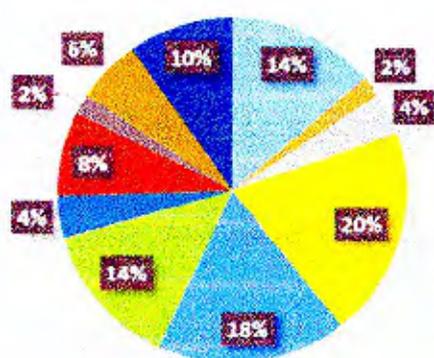
Cursos de Emprendimiento de interés del ciudadano:

| PROGRAMA | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | DESPLAZADOS | AFRODESCENDIENTE | NO SE RECONOCEN | TOTAL | % RELATIVO | %ACUMULADO |
|----------------------------|-------|--------|------------|-------------|------------------|-----------------|-------|------------|------------|
| Brisas Weyasu | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| Manicura y Pedicura | 3 | 1 | 5 | 0 | 0 | 9 | 9 | 20% | 20% |
| Maquillaje Profesional | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% |
| Barbershop | 2 | | 3 | 0 | 0 | 5 | 5 | 11% | 31% |
| Pestañas perla de la | 1 | | | 0 | 0 | 1 | 1 | 2% | 4% |
| Maquina Plana | 1 | | | 0 | 0 | 1 | 1 | 2% | 6% |
| Estética Facial | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 6% |
| Breiteria | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 6% |
| Ropa deportiva | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 6% |
| keratinas | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 6% |
| Lenceria navideña | | | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | 7% | 13% |
| Masa Deportiva | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 13% |
| Lesiones deportivas | 1 | | | 0 | 0 | 1 | 1 | 2% | 15% |
| Semio empujante | 1 | | | 0 | 0 | 1 | 1 | 2% | 17% |
| Basico de pantalon | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 17% |
| procesamiento de alimentos | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 17% |
| prendas tejidas | 2 | | 1 | 0 | 0 | 3 | 3 | 7% | 24% |
| tratamiento capilar | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 24% |
| color básico | | | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2% | 26% |
| Blower | | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% | 26% |
| color básico | 1 | | | 0 | 0 | 1 | 1 | 2% | 28% |
| Guarniciones | 3 | | | 0 | 0 | 3 | 3 | 7% | 35% |
| corte y cepillado | 5 | | 1 | 0 | 0 | 6 | 6 | 13% | 48% |
| Decoración de eventos | | | 3 | 0 | 0 | 3 | 3 | 7% | 55% |
| trazo y corte | | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 3 | 7% | 62% |
| Decoración de fiestas | 1 | | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2% | 64% |
| TOTAL | 21 | 3 | 21 | 0 | 0 | 45 | 45 | 100% | |

De los cursos de emprendimiento que mayor información se solicita en servicio al cliente son: Manicura y pedicura, Babershop corte y cepillado, cocina (guarniciones), Lenceria navideña 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



- PELQUERO ESTILISTA
- PANADERO Y PASTELERO
- ENFERMERO
- GUARDIA ADMINISTRATIVO
- ALMACÉN Y ZOOLOGÍA
- GUARDIA CONTABLE
- TRAZO Y CORTE
- OPERARIO MAQUINAS
- SANEAMIENTO AMBIENTAL
- SEGURIDAD OCUPACIONAL

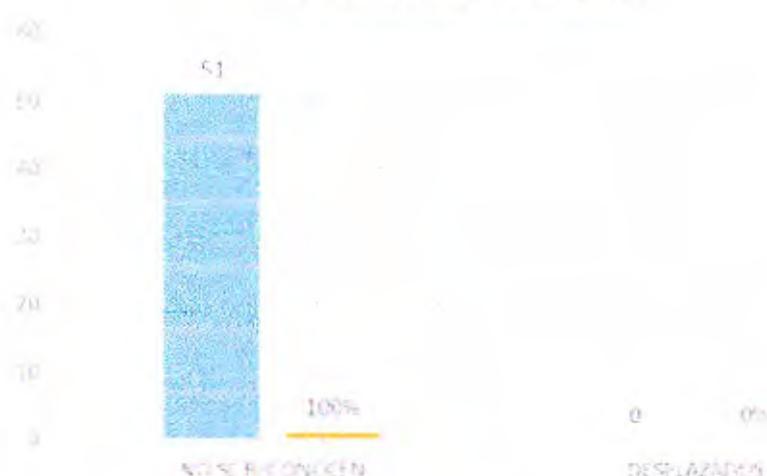
Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851 
 Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 B/Bolívar PBX: 6574576 
portal.imetu.edu.co 

NIT: 900.586.342-3
 Yumbo - Valle del Cauca

Durante el trimestre de Julio-Septiembre se atendió un total de 51 personas interesadas en las carreras técnicas laborales por competencias. Siendo el técnico AUXILIAR ADMINISTRATIVO con más interés en la población con un 20% seguido del técnico en ALMACEN Y BODEGA con 18% y el técnico en AUX CONTABLE Y FINANCIERO y PELUQUERO ESTILISTA con 14% y COCINERO PRINCIPAL con un 10%, siendo estos los TECNICOS LABORALES con mayor interés de la ciudadanía en el TERCER trimestre del año.

De las 51 personas atendidas en el trimestre de Julio-Septiembre 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 | JULIO | AGOSTO | SEPTI | DESPLAZADOS | AFRODESCENDIENTE | OTRO TIPO | TOTAL | % RELATIVO | % ACUMULADO |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|------------------|-----------|-----------|-------------|-------------|
| PELUQUERO ESTILISTA | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 7 | 7 | 14% | 14% |
| PANADERO Y PASTELERO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2% | 16% |
| ENTRENADOR | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 4% | 20% |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVO | 4 | 4 | 2 | 0 | 0 | 10 | 10 | 20% | 39% |
| ALMACEN Y BODEGA | 1 | 6 | 2 | 0 | 0 | 9 | 9 | 18% | 57% |
| AUXILIAR CONTABLE | 2 | 3 | 2 | 0 | 0 | 7 | 7 | 14% | 71% |
| TRAZO Y CORTE | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 4% | 75% |
| OPERARIO MAQUINAS | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 4 | 8% | 83% |
| SANEAMIENTO AMBIENTAL | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2% | 85% |
| SEGURIDAD OCUPACIONAL | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 6% | 90% |
| COCINERO PRINCIPAL | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 5 | 5 | 10% | 100% |
| TOTAL | 12 | 26 | 13 | 0 | 0 | 51 | 51 | 100% | |



ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2022

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 126 encuestas aplicadas, a la población atendida de forma presencial, lo cual se realiza con una población universo de 225 aproximadamente, nivel de confianza del 96%, encuestas aplicadas en el periodo de Julio-Septiembre.



DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION

100.FO.DP.58

ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO

Versión: 01

Página 1 de 1

Forma: _____ 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 respeto 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 METY

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo, en cumplimiento de la Ley 161 de 2012, el Decreto Reglamentario 107 de 2012 y demás disposiciones legales, registra la actividad informática de datos personales que pertenecen a los usuarios de los servicios, donde se incluye nombre, dirección y teléfono de los usuarios, para el mejoramiento de los servicios, la seguridad, calidad y administración de información, en febrero de 2012.

1. ¿La información recibida fue clara y adecuada?

¿LA INFORMACION FUE CLARA Y ADECUADA?

■ Sí (99%) ■ No (1%)



En este ítem se logra identificar que hay 99% 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 y sólo el 1%, es decir 1 persona no le pareció clara la información.

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
Yumbo - Valle del Cauca

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

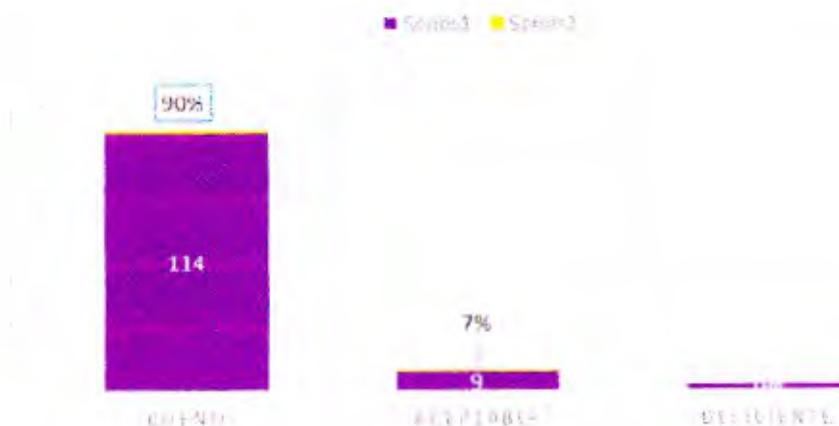
¿EL CONTENIDO DE LA INFORMACIÓN QUE
RECIBIÓ POR PARTE DEL FUNCIONARIO CUMPLIÓ
SUS EXPECTATIVAS?



Con relación al contenido de la información que recibió por parte del funcionario, si cumplió sus expectativas o no, el 99% dijo estar satisfecho con toda la información y sólo 1 persona no lo estuvo.

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

¿EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD FUE?





Alcaldía de Yumbo



CREEMOS YUMBO



Imety

Con relación al tiempo de respuesta a las solicitudes se logra identificar que el 90% consideran que es Bueno, el 7% 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

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 4% califican la atención como Aceptable, lo cual no se presenta inconformidad por parte de la ciudadanía y sólo a dos personas les pareció deficiente la atención.

NOTA: Cabe resaltar que hubo 27 observaciones en cuanto a la atención, pero todas fueron satisfactorias por parte de la ciudadanía.



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 99% y para las respuestas de bueno y aceptable correspondiente a las 2 últimas preguntas fue, 90% para la pregunta 3 y el 94% para la 4, es decir que hubo una satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje de 96% manteniéndose igual desde el informe anterior del segundo trimestre, cabe resaltar que se tomó la muestra sólo con encuestas presenciales y no desde el Q10.

| TEMA | CUMPLIMIENTO |
|---|--------------|
| ¿La información recibida fue clara y adecuada? | 99% |
| ¿El contenido de la información que recibió por parte del funcionario cumplió sus expectativas? | 99% |
| ¿El tiempo de respuesta a solicitud fue? | 90% |
| ¿La atención amabilidad y respeto dada fue? | 94% |
| PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN | 96% |

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

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

NIT: 900.586.342-3
Yumbo - Valle del Cauca