



2022-010-000045-6

Destino: DIRECCION

Rem Des : RUBEN DARIO MULLAN

Asunto: INFORME SATISFACCION

202201000004563



Alcaldía
de Yumbo



CREEMOS
YUMBO



imety
INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACION
PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO
DE YUMBO

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

PERIODO:

CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2022

OCTUBRE - DICIEMBRE

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



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 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:



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

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 

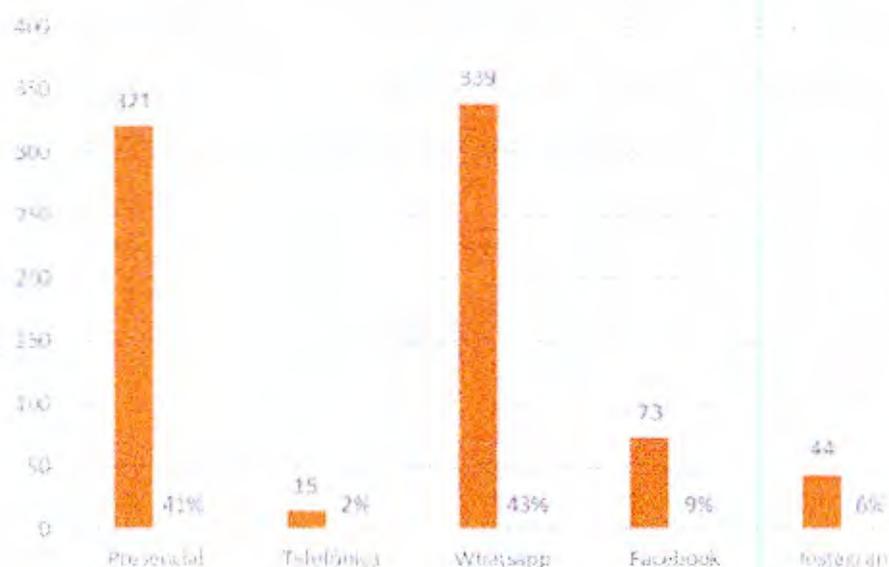
NIT: 900.586.342-3

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	4to Trimestre
Presencial	321
Telefónica	15
Whatsapp	339
Facebook	73
Instagram	44
Total	792

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 51%; seguido de la atención vía whatsapp también con un 35%; seguido de Facebook 8%, telefónica 2% e Instagram 5%. 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.





Alcaldía de Yumbo



CREEMOS en YUMBO

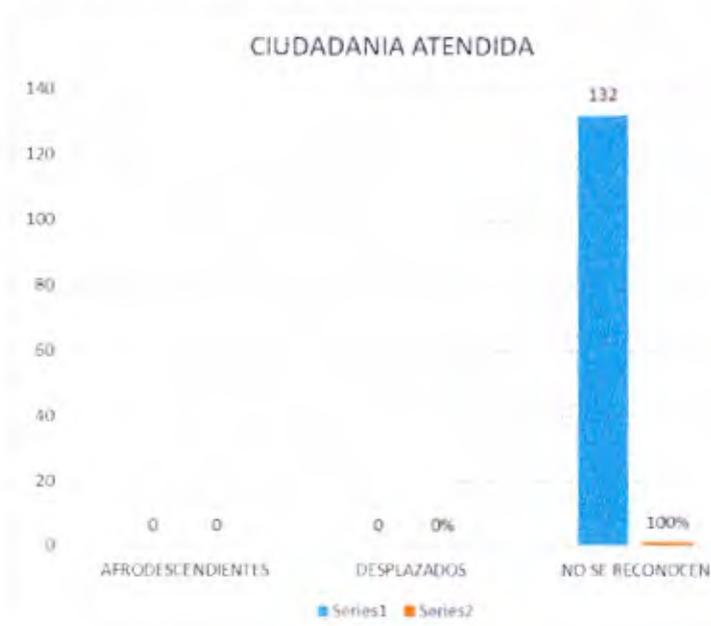


imety

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.

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



Alcaldía
de Yumbo



metu
Municipio de Yumbo

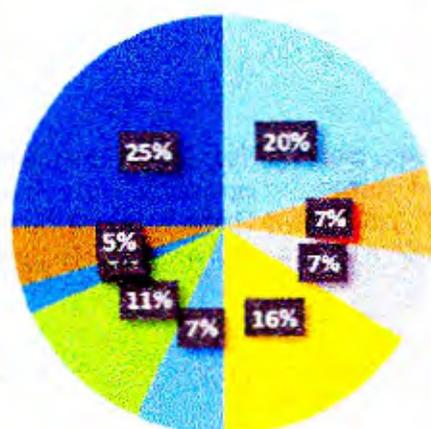
Cursos de Emprendimiento de interés del ciudadano:

PROGRAMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	DESPLAZADOS	AFRODESCENDIENTE	NOSE RELACIONAN	TOTA	% RELATIVO	MATRICULADO
Refrescos Wayuu				0	0	2	0	2%	0%
Manicura y Pedicura	6			2	0	6	6	23%	27%
Maquillaje Profesional	2	3		0	0	5	5	19%	19%
Babershop	2	6	1	0	0	9	9	32%	31%
Peñafacón de pelo				0	0	2	0	7%	7%
Estética Facial				0	0	2	3	2%	7%
Estética Facial				2	0	0	0	6%	7%
Ayudante				0	0	0	0	0%	1%
Ropa deportiva				0	0	0	0	0%	7%
Karate	1			0	0	1	1	3%	7%
Lencería navideña				0	0	0	0	2%	7%
Masaje Deportivo				0	0	2	0	7%	7%
Laborios de maquillaje				2	2	0	2	6%	7%
Servicio de manicura	1			0	0	2	2	4%	7%
Básico de pastelería				0	0	3	0	3%	7%
Entrenamiento de belleza	1			0	0	1	1	4%	6%
Prendas de tela				0	0	2	2	2%	6%
Depilación con cera			1	0	0	1	1	4%	6%
color básico				2	0	0	2	16%	95%
Blower				0	0	0	0	0%	10%
Amigo básico				0	0	0	0	0%	10%
Guarniciones				0	0	3	0	3%	10%
Corte y cepillado		1		0	0	1	1	4%	10%
Decoración de pastelería	3			0	0	2	4	12%	10%
trazo y corte				2	2	0	2	6%	10%
Decoración del hogar				0	0	0	0	1%	13%
TOTAL	16	10	2	0	0	26	28	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), Lencería 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

TLC



- PELICAJERO/ESTILISTA
- PANADERO Y PASTELERO
- ENTRENAMIENTO
- AUXILIAR ADMINISTRATIVO
- ALMACEN Y BODEGA
- AUXILIAR CONTABLE
- TRAZO Y CORTE
- OPERARIO DE MÁQUINAS
- SANEAMIENTO AMBIENTAL
- SEGURIDAD OCUPACIONAL

Sede Académica: CRA 4 No. 9-94 B/ Bolívar PBX: 6696851

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

portal.mety.edu.co



Alcaldía de Yumbo



CREEMOS YUMBO

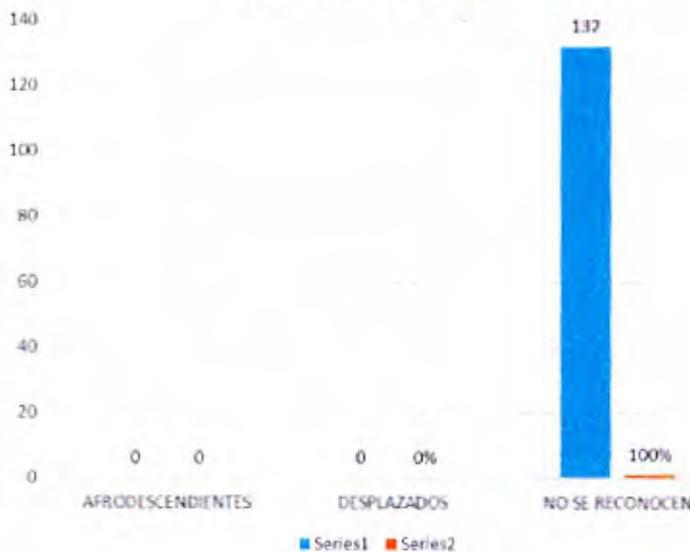


imety

Durante el trimestre de Octubre-Diciembre el técnico COCINERO PRINCIPAL fue el TLC con más interés en la población con un 25% seguido del técnico en PELUQUERO ESTILISTA con 20% y el técnico en AUX ADMINISTRATIVO con un 16% y finalmente el TLC CONTABLE Y FINANCIERO con 11%, durante el último trimestre del año.

De las personas atendidas en el trimestre de Octubre-Diciembre 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.

CIUDADANIA ATENDIDA



PROGRAMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	DESPLAZADOS	AFRODESCENDIENTE	OTRO TIPO	TOTAL	% RELATIVO	% ACUMULADO
PELUQUERO ESTILISTA	1	2	6	0	0	9	9	20%	20%
PANADERO Y PASTELERO	2		1	0	0	3	3	7%	27%
ENTRENADOR			3	0	0	3	3	7%	34%
AUXILIAR ADMINISTRATIVO		4	3	0	0	7	7	16%	50%
ALMACEN Y BODEGA			3	0	0	3	3	7%	56%
AUXILIAR CONTABLE	3	2		0	0	5	5	11%	68%
TRAZO Y CORTE		1		0	0	1	1	2%	70%
OPERARIO MAQUINAS				0	0	0	0	0%	70%
SANEAMIENTO AMBIENTAL				0	0	0	0	0%	70%
SEGURIDAD OCUPACIONAL	1		1	0	0	2	2	5%	75%
COCINERO PRINCIPAL	3	6	2	0	0	11	11	25%	100%
TOTAL	10	15	19	0	0	44	44	100%	

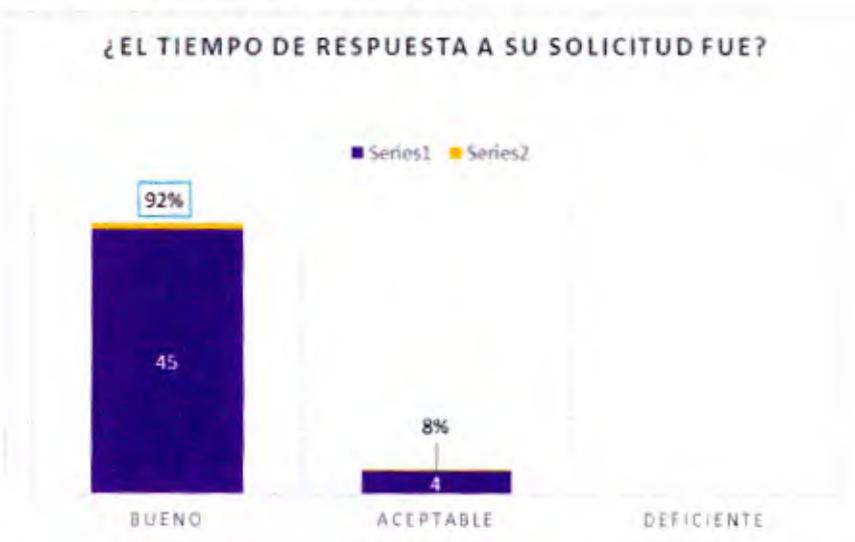
En este ítem se logra identificar que hay 100% de satisfacción por parte de la ciudadanía en relación con la información recibida, pues esta fue clara y adecuada por parte de las funcionarias que imparten la atención al ciudadano.

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



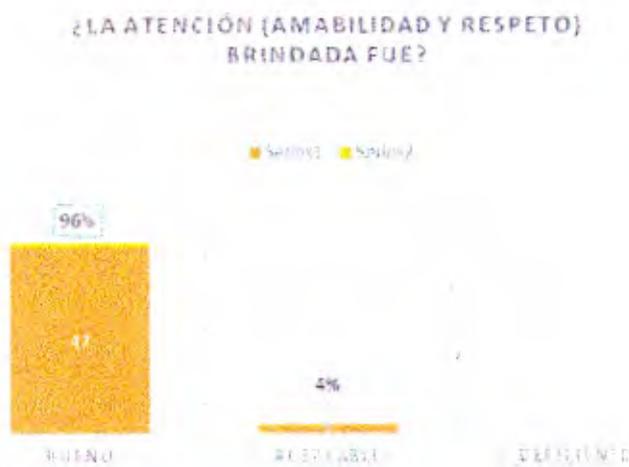
Con relación al contenido de la información que recibió por parte del funcionario, si cumplió sus expectativas o no, el 100% dijo estar satisfecho con toda la información.

3 ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue?



Con relación al tiempo de respuesta a las solicitudes se logra identificar que el 92% consideran que es Bueno, el 8% 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?



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 96% 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 12 observaciones en cuanto a la atención, pero todas fueron satisfactorias por parte de la ciudadanía.



Alcaldía
de Yumbo



CREEMOS
YUMBO



imety
INSTITUTO METODISTA
DE YUMBO

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, 92% para la pregunta 3 y el 96% para la 4, es decir que hubo una satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje de 97% subiendo un puntico desde el informe anterior del tercer 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?	100%
¿El contenido de la información que recibió por parte del funcionario cumplió sus expectativas?	100%
¿El tiempo de respuesta a solicitud fue?	92%
¿La atención amabilidad y respeto dada fue?	96%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	97%

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
YUMBO



metu
UNIVERSIDAD
METROPOLITANA
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

NIT: 900.586.342-3