INFORME DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

PERIODO:

SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2023

ABRIL- JUNIO

EQUIPO DE TRABAJO

CAMILA ERASO ROSERO

JENNIFER PATIÑO LOPEZ

DIANA MARCELA CARABALÍ CARABALÍ

MILTON ARIAS VARGAS

PABLO STEVEN PABON POLANCO

MIGUEL ENRIQUE GUEVARA FERNANDEZ

Contenido

INTRODUCCIÓN 3

INFORMACIÓN DE LOS CIUDADANOS. 4

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA: 5

CURSOS DE INTERES: 6

PROGRAMAS TÉCNICOS LABORAL POR COMPETENCIAS 8

ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2023 9

1. ¿La información recibida fue clara y adecuada? 10
2. ¿El contenido de la información que recibió por parte del funcionario cumplió sus expectativas? 10
3. ¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue? 11
4. ¿La atención (amabilidad y respeto) brindada fue? 12

PORCENTAJE DE SATISFACCION GENERAL 13

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 14

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.

Este 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 EDUCACIÒN 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)

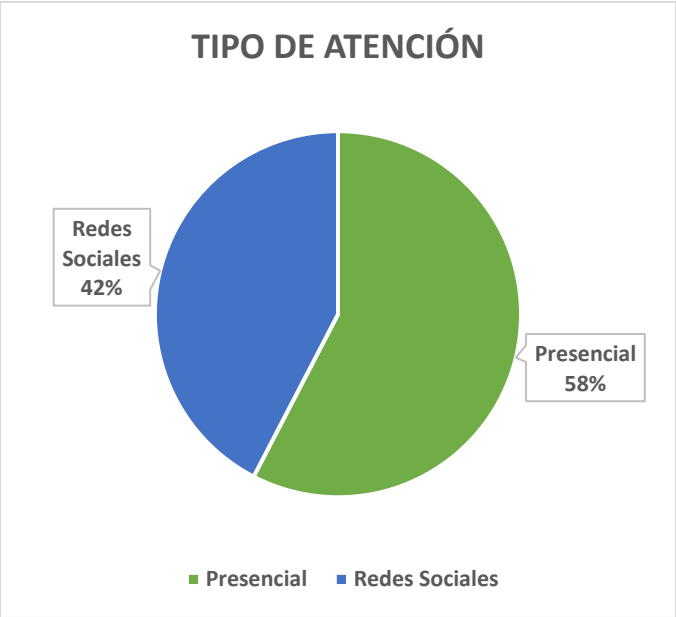
INFORMACIÓN DE LOS CIUDADANOS.

La orientación al ciudadano respecto a información relacionada con la oferta educativa del IMETY durante el trimestre abril- junio del 2023 se realizó únicamente a través de dos canales de atención: presencial y redes sociales (Facebook e Instagram)

TIPO DE ATENCIÓN	PERSONAS ATENDIDAS	PORCENTAJE
Presencial	272	58%
Redes Sociales	200	42%
Total	**472**	**100%**

Con relación al canal mas utilizado, se logra evidenciar que un 58% de la población eligió la presencialidad y el 42% restante opto por las redes sociales.

Estos datos proporcionaron una visión general de cómo se distribuyó la atención a la población, destacando una preferencia mixta entre los canales presenciales y redes sociales. Esto brinda una oportunidad para optimizar los servicios y brindar una atención más eficiente y diversificada a los ciudadanos.

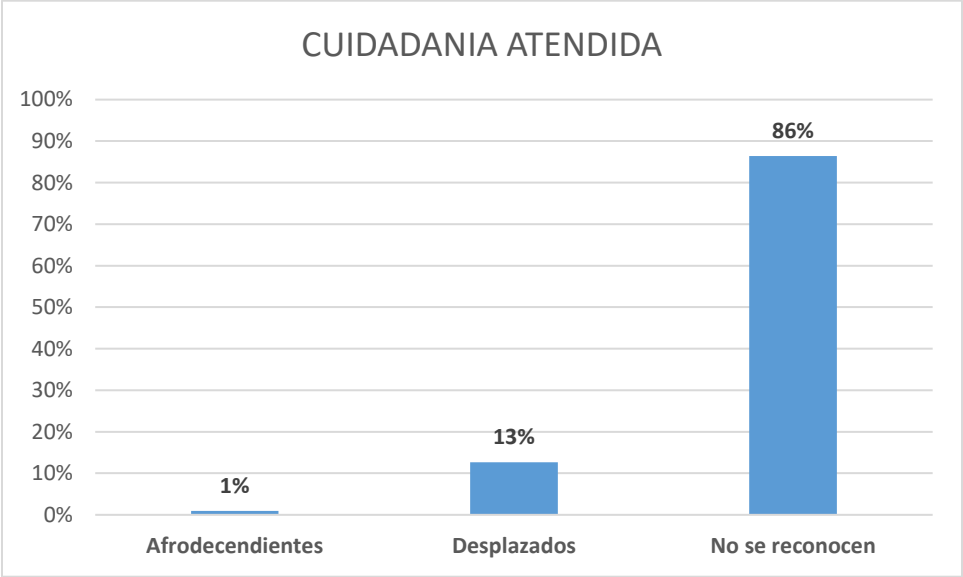


Recomendaciones:

- 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 tengo un mejor impacto visual de los logos institucionales, recibiendo material de apoyo publicitarios claro y sencillo sobre la oferta de su interés.

- Por un lado, se puede mantener y fortalecer el canal presencial para aquellos que prefieren la interacción en persona. Por otro lado, también se puede invertir en la mejora y promoción de los canales virtuales para satisfacer las necesidades de aquellos que buscan comodidad y accesibilidad en línea. Como el otro medio de interacción con el ciudadano es el canal de Facebook, se generó un canal de comunicación de WhatsApp interno que permita tener al día la información de oferta académica, entre el líder de proceso de atención al usuario y la persona encargada de resolver las dudas de la comunidad a través de Facebook
- Se requiere volver a habilitar el canal de comunicación vía telefónica.

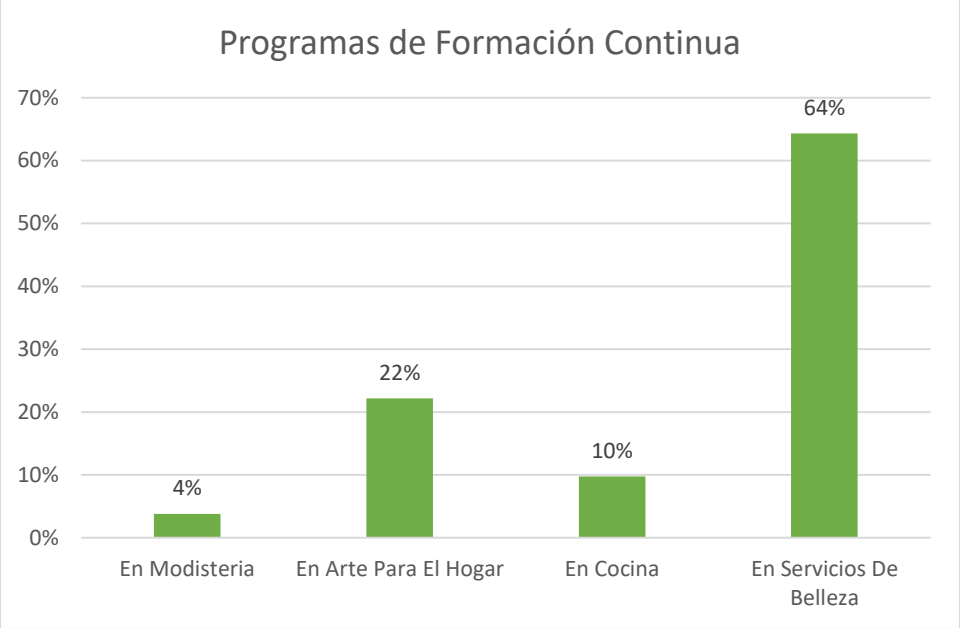
CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA:



Estos datos reflejan una diversidad en la composición de la población atendida. El reconocimiento del desplazamiento y la identidad afrodescendiente son aspectos importantes a tener en cuenta. También es relevante notar que la gran mayoría de la población no se identifica en ningún grupo en particular. Esto podría indicar una diversidad étnica y cultural amplia dentro de la población atendida en el IMETY el cual promueve el emprendimiento para un desarrollo humano, siendo de esta manera incluyente en los procesos formativos.

CURSOS DE INTERES:

Programas de Formación continua de interés del ciudadano:



El programa que generó el mayor interés entre los ciudadanos atendidos fue el de Servicios de Belleza, con un 64% de participación. Esto indica una alta demanda y un potencial interés en emprendimientos y formación continua relacionados con los servicios de belleza.

Por otro lado, Arte Para El Hogar también obtuvo un porcentaje considerable de interés, con un 22%. Esto sugiere que hay un grupo significativo de ciudadanos interesados en desarrollar habilidades en el arte y la decoración del hogar.

Los programas de Modistería y Cocina, aunque presentan porcentajes más bajos de interés con un 4% y 10% respectivamente, aún pueden ser considerados como opciones viables para un segmento específico de la población atendida.

Los ciudadanos atendidos mostraron un mayor interés en los programas de Servicios de Belleza y Arte Para El Hogar, mientras que Modistería y Cocina obtuvieron porcentajes más bajos de interés. Estos datos pueden servir como guía para adaptar y enfocar los programas de emprendimiento y formación continua, brindando oportunidades que respondan a las necesidades e intereses de la población atendida.

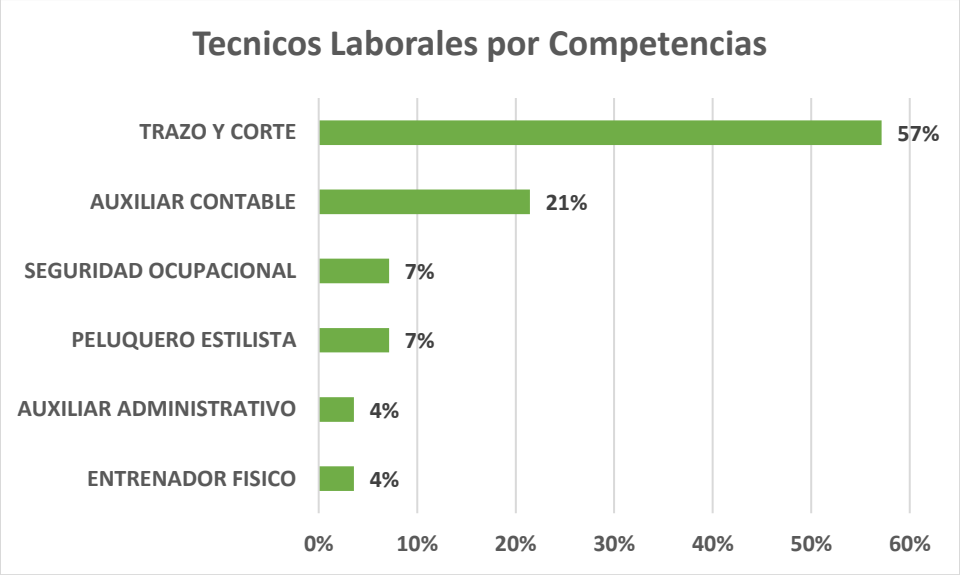
Cursos de interés del ciudadano:

Programa De Emprendimiento Y Formacion Continua	MODULO	Curso	Porcentaje
-En Modisteria	BASICO DE BLUSA FALDA Y SLACKS	DIFERENTES ESTILOS DE PANTALÓN PARA DAMA	3%
- En Modisteria	CAMISAS HOMBRE Y DAMA	DIFERENTES ESTILOS DE BLUSAS	1%
- En Arte Para El Hogar	LENCERIA DEL HOGAR CORTINAS Y CENEFAS	LENCERÍA DEL HOGAR	2%
- En Arte Para El Hogar	BORDADOS	VARIEDAD DE BORDADOS	2%
- En Arte Para El Hogar	DECORACION DE EVENTOS	DECORACIÓN DE EVENTOS BASICO	5%
- En Arte Para El Hogar	DECORACION DE EVENTOS	DECORACIÓN DE EVENTOS AVANZADO	4%
- En Arte Para El Hogar	MACRAME	BOLSOS MACRAME	5%
- En Arte Para El Hogar	PRENDAS TEJIDAS	PRENDAS TEJIDAS	4%
- En Cocina	CARNES ARROCES Y ENSALADAS	PROCESAMIENTO DE ALIMENTOS	10%
- Servicios De Belleza	MAQUILLAJE PROFESIONAL	MAQUILLAJE PROFESIONAL	7%
- Servicios De Belleza	BARBERIA II	BARBERIA II	5%
- Servicios De Belleza	KERATINAS	KERATINAS Y TRATAMIENTO CAPILAR	5%
- Servicios De Belleza	ESTETICA FACIAL	ESTETICA FACIAL AVANZADO	5%
- Servicios De Belleza	CORTE Y CEPILLADO BASICO	CORTE Y CEPILLADO	1%
- Servicios De Belleza	DISEÑO DE CEJAS Y PESTAÑAS	PESTAÑAS DE PUNTO	3%
- Servicios De Belleza	DISEÑO DE CEJAS Y PESTAÑAS	DISEÑO DE CEJAS CON SOMBREADO TEMPORAL	4%
- Servicios De Belleza	BARBERIA I	BARBERIA I	14%
- Servicios De Belleza	BLOWER Y PEINADOS	BLOWER Y PEINADOS	3%
- Servicios De Belleza	COLORIMETRIA	COLOR BASICO	2%
- Servicios De Belleza	MANICURE Y PEDICURE BASICO	MANICURE Y PEDICURE	12%
- Servicios De Belleza	SEMINARIO SEMIPERMANENTE	SEMIPERMANENTE	3%
- Servicios De Belleza	GEL BASICO	GEL BASICO	1%

Estos datos nos brindan información sobre los programas específicos que generan interés entre los ciudadanos atendidos. Destaca el alto porcentaje de interés en Barbería I con un 14%, seguido de Manicure y Pedicure Básico con un 12% y Procesamiento de Alimentos con un 10%. Estos programas parecen ser especialmente populares entre los ciudadanos atendidos.

Por otro lado, programas como Gel Básico, Corte y Cepillado Básico y Camisas Hombre y Dama: Diferentes Estilos de Blusas, obtuvieron un porcentaje de interés más bajo.

PROGRAMAS TÉCNICOS LABORAL POR COMPETENCIAS



Estos datos muestran que el técnico laboral por competencias de mayor interés entre la población que solicitó información durante ese período fue Trazo y Corte, con un 57% de interés. Esto indica una alta demanda en habilidades relacionadas con el trazo y corte de prendas, posiblemente en el ámbito de la moda y la confección.

Los técnicos laborales por competencias de Auxiliar Contable, Peluquero Estilista y Seguridad Ocupacional también generaron un porcentaje significativo de interés, con un 21%, 7% y 7% respectivamente. Estos programas parecen ser atractivos para aquellos interesados en el campo de la contabilidad, la peluquería y la seguridad laboral.

Por otro lado, los técnicos laborales por competencias de Entrenador Físico y Auxiliar Administrativo obtuvieron un porcentaje de interés más bajo, con un 4% cada uno.

ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2023

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 2023 con un total de 163 encuestas aplicadas de forma presencial, a la población atendida de forma presencial, lo cual se realiza con una población universo de 280 aproximadamente, nivel de confianza del 95%, encuestas aplicadas en el periodo de Julio-Septiembre.

imety de Yumbo	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	100.FO.DP.58
	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 1 de 1

Fecha: _____ Nombre: _____

Teléfono: _____ correo electrónico: _____

¿La información recibida fue Clara y Adecuada?

Sí ◯ No ◯

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

¿Sí ◯ No ◯ Por qué? _____

¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue?

Bueno ◯ Aceptable ◯ Deficiente ◯

¿La atención (amabilidad y respeto) brindada fue?

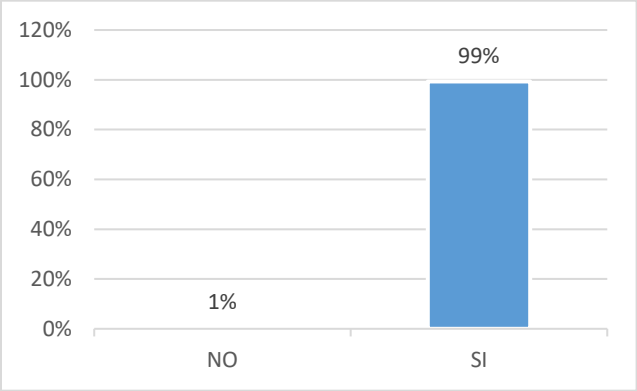
Buena ◯ Aceptable ◯ Deficiente ◯

Observaciones: _____

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

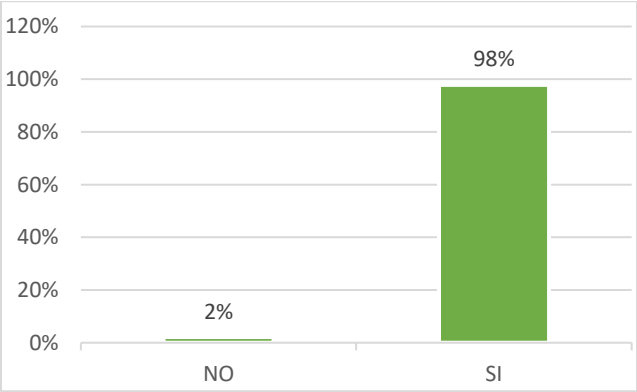
EL Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, IMETY, en cumplimiento de lo definido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y la Política de protección de datos personales de la entidad, le informa que los datos personales que usted suministre al IMETY en virtud de las operaciones, tramites que solicite o celebre, serán tratados mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas, lo anterior de conformidad a lo definido en la Ley.

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



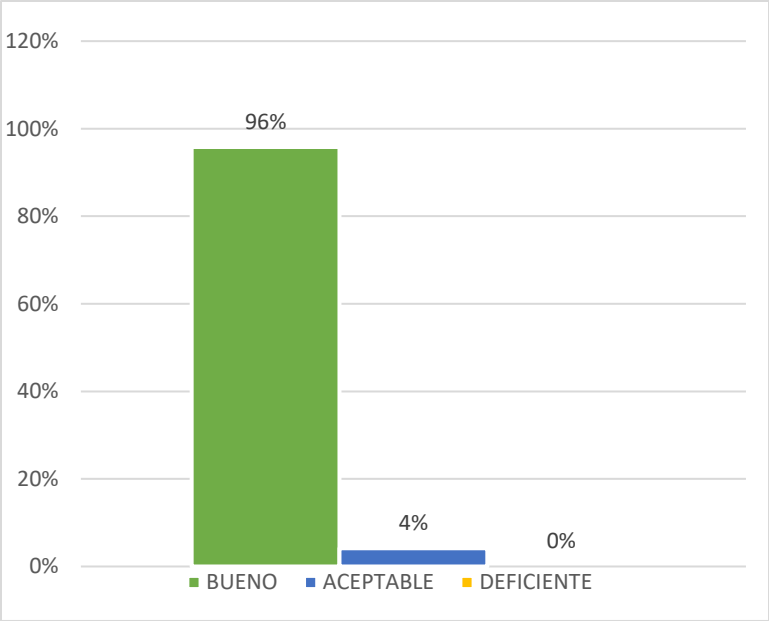
En este ítem se logra identificar que hay 99% de satisfacción por parte de la ciudadanía en relación con la información recibida, pues esta fue clara y adecuada por parte de los funcionarios que imparten la atención al ciudadano y sólo el 1%, es decir 1 persona no le pareció clara la información.

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 98% dijo estar satisfecho con toda la información y sólo el 2% persona no lo estuvo.

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

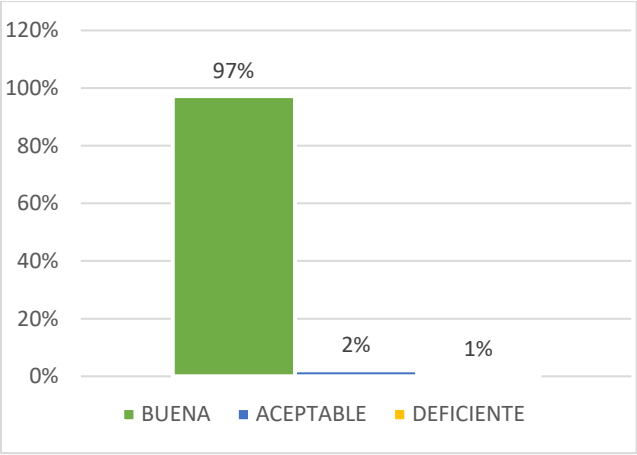


Con respecto al tiempo de respuesta a las solicitudes, se puede observar que el 96% de los encuestados considera que es bueno, mientras que el 4% lo califica como aceptable. No se reportó ningún porcentaje que considere el tiempo de respuesta como deficiente.

Estos datos indican que la gran mayoría de las personas están satisfechas con el tiempo de respuesta a sus solicitudes. Esto es un indicador positivo, ya que implica que el servicio de atención al cliente o la gestión de las solicitudes está siendo eficiente y cumpliendo con las expectativas de los usuarios.

Sin embargo, es importante seguir monitoreando y mejorando continuamente el tiempo de respuesta para mantener altos niveles de satisfacción. Incluso si el porcentaje de personas que considera el tiempo de respuesta como aceptable es bajo, es importante tener en cuenta sus comentarios y buscar maneras de optimizar el proceso para brindar un servicio aún mejor.

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



En cuanto a la calificación de la atención brindada en términos de amabilidad y respeto, los datos muestran que el 97% de los encuestados considera que es buena. Un 2% la califica como aceptable y un 1% la considera deficiente.

Estos resultados indican que la gran mayoría de las personas percibe que la atención recibida ha sido amable y respetuosa. Esto refleja un trato positivo por parte del personal de atención al cliente o de los encargados de brindar el servicio al ciudadano.

Sin embargo, es importante tener en cuenta a aquellos que calificaron la atención como aceptable o deficiente. Estas calificaciones más bajas pueden ser una oportunidad para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en los procesos de atención al cliente, con el objetivo de brindar un servicio aún más satisfactorio.

NOTA: En las observaciones finales, se destaca que los ciudadanos proporcionaron 58 comentarios positivos y no se registraron comentarios negativos. Esta es una indicación muy favorable, ya que sugiere que los ciudadanos están satisfechos con la atención recibida y no tuvieron aspectos negativos que mencionar.

El hecho de que los ciudadanos hayan brindado 58 comentarios positivos y no hayan mencionado aspectos negativos es una señal muy positiva. Es una indicación de que el servicio ha sido satisfactorio y ha cumplido con las expectativas de los usuarios. Estos comentarios positivos pueden ser utilizados para mantener y mejorar la calidad de la atención brindada.

PORCENTAJE DE SATISFACCION GENERAL

De acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas, se puede observar un alto nivel de satisfacción en diferentes aspectos relacionados con la atención y el servicio recibido. Los porcentajes de satisfacción son los siguientes:

- Si la información fue clara y cumplió con las expectativas: 99%
- El contenido de la información recibida por parte del funcionario cumplió sus expectativas: 98%
- El tiempo de respuesta a las solicitudes: 96%
- La atención, amabilidad y respeto: 97%

Estos altos porcentajes de satisfacción reflejan que la mayoría de los encuestados considera que la información proporcionada fue clara y cumplió con sus expectativas, que el contenido de la información recibida fue satisfactorio, que el tiempo de respuesta a las solicitudes fue aceptable y que la atención brindada fue amable y respetuosa.

Estos resultados son muy positivos y muestran un nivel alto de calidad en la atención y el servicio proporcionado. Además, demuestran que se está cumpliendo con las expectativas de los usuarios en términos de claridad, contenido de la información, tiempo de respuesta y atención al cliente.

El mayor aspecto a considerar que piden nuestros ciudadanos es tener nuevamente el canal de atención vía telefónica.

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 continué 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 una 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: Camila Eraso Rosero
Líder Atención al Ciudadano
Copia: Control Interno y Calidad