






INFORME DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO - IMETY

PERIODO:
SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL AÑO 2023
MAYO – AGOSTO

EQUIPO DE TRABAJO

ALEXIS GARRIDO
ANGELICA RIVERA
ANA SOFIA TELLO
CLAUDIA FERNANDA GARCES
JHOEL HERRERA RIVERA
LEYDI TATIANA ORTIZ RENGIFO
LUIS DANIEL FLOREZ

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 2 procesos de atención al ciudadano. En el siguiente informe presentaremos los resultados obtenidos en la agencia pública de gestión y colocación de empleo IMETY, la orientación al ciudadano se brinda únicamente de manera presencial, a través de nuestra oficina ubicada en la carrera 4 No. 9 – 84 bolívar, por medio del cual se imparte información relacionado con la oferta laboral y servicios que ofrece la agencia.

En este sentido el proceso de atención al ciudadano de la agencia presenta el informe correspondiente al segundo cuatrimestre del año 2023, comprendido del 01 de mayo al 31 de agosto de 2023. Cabe resaltar que este es el segundo informe de satisfacción al usuario que presenta la agencia desde su vigencia.

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 de la AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO - IMETY, con el propósito de generar acciones de mejora encaminadas al fortalecimiento del proceso. realizar un seguimiento al proceso de atención al ciudadano de la agencia enfocado inicialmente en generar una caracterización a las personas atendidas,

posteriormente identificar si la atención recibida se fundamenta la amabilidad y el respeto, en el tiempo de respuesta a su solicitud, si la información brindada fue clara y adecuada y si la información brindada por el funcionario cumplió sus expectativas. 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 de la agencia cuenta con dos sistemas para conocer la percepción de los ciudadanos los cuales son:

- ✓ ORIENTACIÓN AL CIUDADANO
- ✓ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (ATENCIÓN AL USUARIO)

1. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

La información personal recopilada en el formato 302.FO.GE.03 (registro de atención al ciudadano APEI) 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 de la agencia vigencia 2023 con un total de 952 personas atendidas

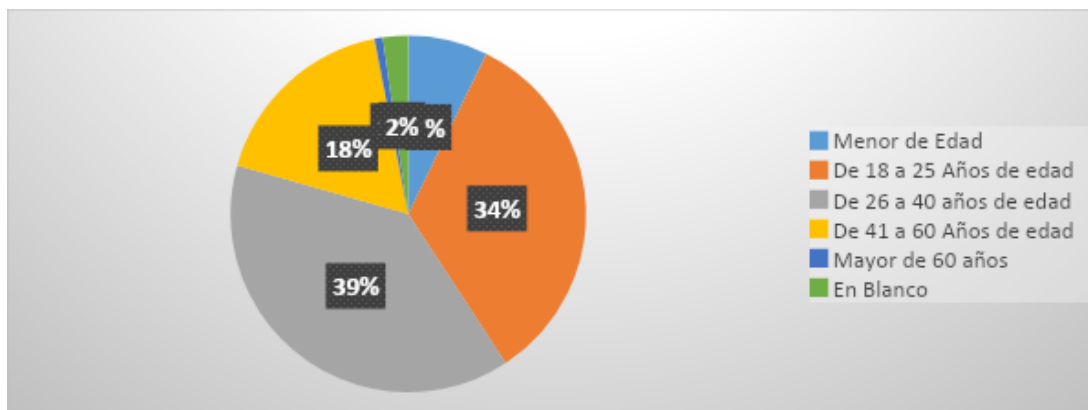
durante el periodo de mayo a agosto, correspondiente al 85% de la meta establecida en nuestros indicadores de gestión.

Para el segundo cuatrimestre del año 2023 comprendido del 01 de mayo al 31 de agosto de 2023, los resultados son los siguientes:

Caracterización de la ciudadanía

1. EDADES

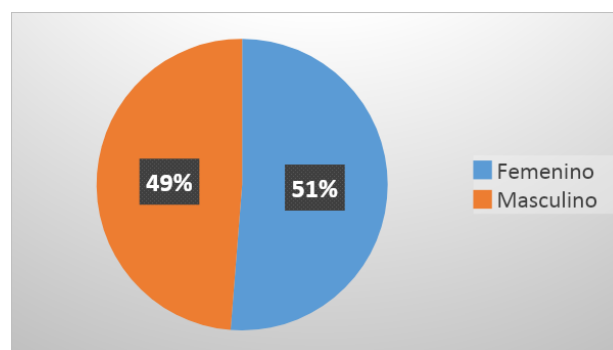
Menor de Edad	De 18 a 25 Años de edad	De 26 a 40 años de edad	De 41 a 60 Años de edad	Mayor de 60 años	En Blanco
69	319	368	167	7	22



La población con mayor rango de edad que es atendida en nuestra oficina es la de 26 a 40 años de edad con un 39% del total de personas atendidas durante el segundo cuatrimestre seguido de, las personas entre 18 a 25 años de edad con un con un 33% y un 18% de la población atendida está en la edad de 41 a 60 años.

2. GÉNERO

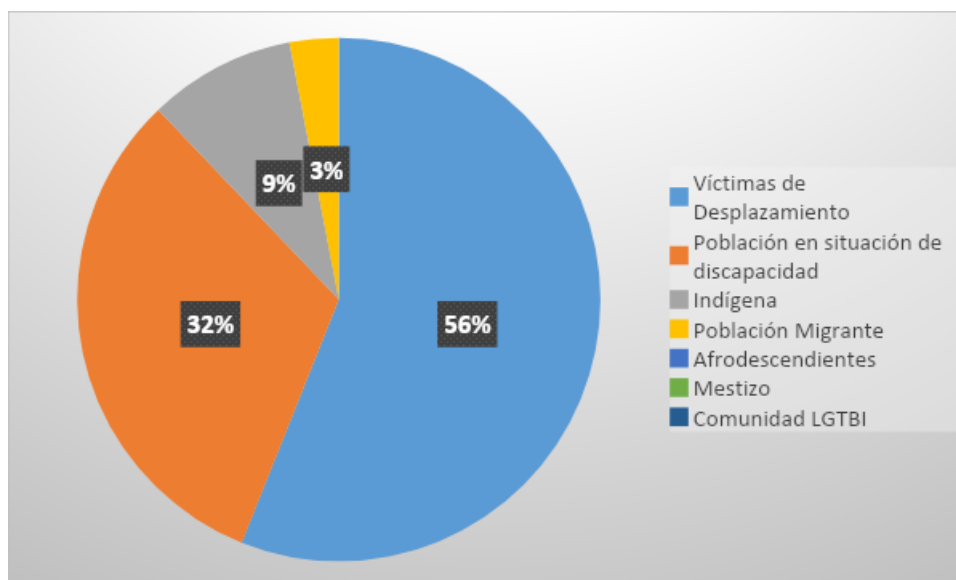
Femenino	Masculino
487	463



De las ciudadanías que les impartió atención e información en atención al ciudadano, se logra identificar que el 51% de nuestra población atendida fue el femenino y el 49% fue personal masculino, podemos evidenciar que en general se atiende población mixta.

3. TIPO DE POBLACIÓN

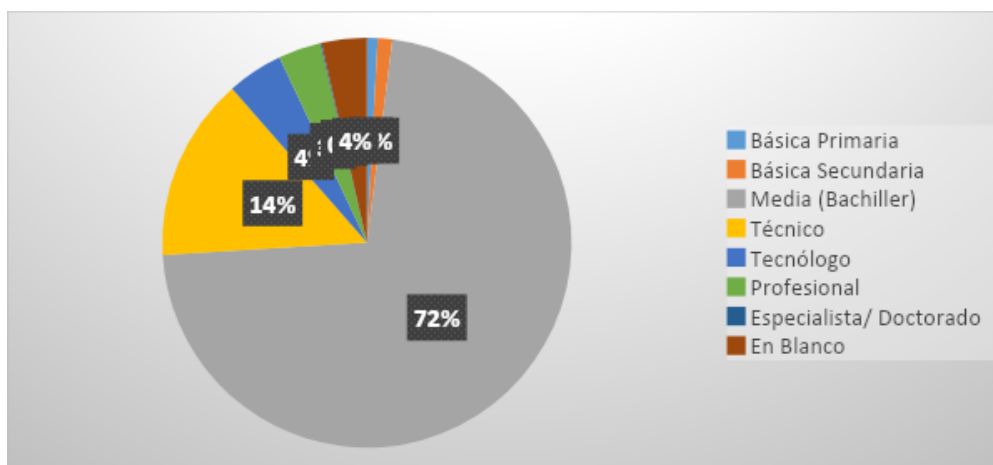
Víctimas de Desplazamiento	Población en situación de discapacidad	Indígena	Población Migrante	Afrodescendientes	Mestizo	Comunidad LGTBI
37	21	6	2	0	0	0



De las 66 personas atendidas en el cuatrimestre de mayo – agosto en la agencia, que pertenecen a algún tipo de población el 56% se identifican como víctimas de desplazamiento, 32% población en situación de discapacidad, 9% se identificaron como indígena y solo 2 personas como población migrante. De las 952 personas atendidas durante este cuatrimestre esta población es el 7% de personas que se identificaron con algún tipo de población. Lo cual lo convierte en un instituto que promueve los niveles de empleabilidad para un mejor desarrollo humano, siendo de esta manera incluyente frente a los diferentes tipos de población atendida.

4. NIVEL ACADÉMICO

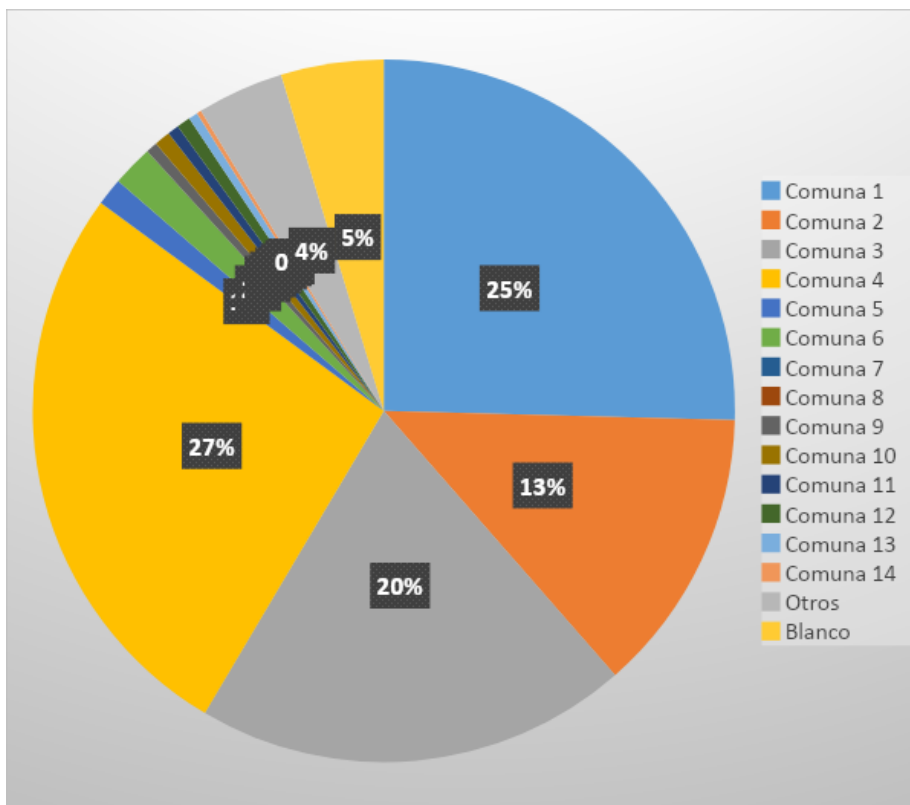
Básica Primaria	Básica Secundaria	Media (Bachiller)	Técnico	Tecnólogo	Profesional	Especialista/ Doctorado	En Blanco
8	11	686	138	42	32	1	34



De la ciudadanía atendida durante el segundo cuatrimestre se logra identificar que en el mayor porcentaje de personas que nos visitan su nivel académico es Bachiller (media), representando este un 72% de la población atendida seguido de los técnicos con un 14%, tecnólogo 4% y profesionales con un 3%.

5. COMUNAS

Comuna 1	Comuna 2	Comuna 3	Comuna 4	Comuna 5	Comuna 6
242	125	190	253	12	18
Comuna 7	Comuna 8	Comuna 9	Comuna 10	Comuna 11	Comuna 12
0	0	5	7	5	6
Comuna 13	Comuna 14	Otros	Blanco		
4	2	38	45		



De la ciudadanía atendida durante el segundo cuatrimestre se logra identificar que en el mayor porcentaje de personas que nos visitan son de la comuna 4 del municipio de yumbo, representando este un 27% de la población atendida seguido de la comuna 1 con un 25%, comuna 3 con un 20% y la comuna 2 con un 13 Cabe resaltar que el 4% de la población que se atendió venían de lugares fuera de yumbo.

Comparado con el cuatrimestre anterior se evidencia que la comuna 4 sigue siendo el lugar de donde mas nos visitan nuestra APEI.

1. PERFIL OCUPACIONAL

A continuación, se presentan los perfiles ocupacionales del público atendido por la agencia de empleo durante el periodo mayo – agosto.

Perfil Ocupacional de las personas atendidas de mayo - agosto			
Perfil Ocupacional	TOTALES	Perfil Ocupacional	TOTALES
Operario de producción	253	Mercadeo y ventas	6
Servicios Generales / Aseo	126	Psicología	6
Administrativos	106	Modista	5
Logística	70	topógrafo / instrumentista	4
Practicante	63	Empacador	3
En blanco	36	Pintor	3
Guarda de seguridad	34	Cajero	2
Obrero	30	Casa de familia	2
Atención al cliente/ Asesor comercial	29	Panadero	2
SST /Talento humano	27	Montacarga	1
Conductor	20	Ing. industrial	1
Salud ocupacional	19	Técnico/ ing. sistemas	1
Soldador	17	Veterinario	1
Auxiliar de cocina	15	Docente	1
Electricista	13	Regente	1
Entrenador	12	Negocios internacionales	1
Operario de maquinas	12	camarero	1
Mecánico	10	Agrónomo	1
Enfermería	8	Abogado	1
Cargue y descargue	7	Medico	1
		Ambiental	1

Podemos identificar que los perfiles ocupacionales que mas recibimos en la agencia de empleo son los operativos.

Recomendaciones:

Se sugiere, tener en cuenta los protocolos establecidos de atención al ciudadano de la entidad y carta del trato digno, donde se tenga un lenguaje basado en el respeto y cordialidad.

2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

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 de la agencia vigencia 2023 con un total de 77 encuestas aplicadas, correspondiente al 8% de la población atendida, lo cual se realiza con una población universo de 952, nivel de confianza del 99% y un margen de error del 5% encuestas aplicadas en el periodo de mayo a agosto 2023 de manera presencial en nuestra oficina y aplicada mediante el formato 100.FO.DP.58.

1. ¿La información recibida fue clara y adecuada?

SI	NO
77	0

En este ítem logramos identificar si la información recibida por parte de los funcionarios de atención al ciudadano fue clara y adecuada, lo cual nos brinda un resultado de que el 100% de las personas quedaron conformes con la información brindada, por lo cual evidenciamos que no se presenta inconformidad por parte de la ciudadanía, por lo anterior esperamos continuar mejorando para prestar un mejor servicio a la comunidad.

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

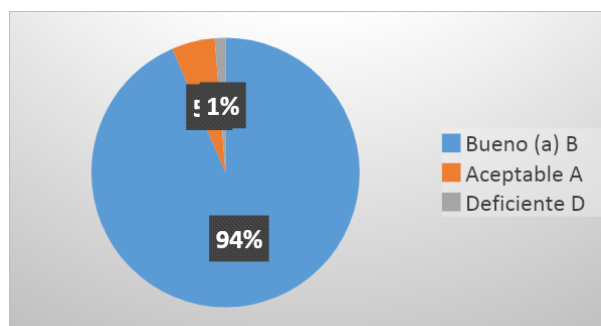
SI	NO
77	0

Con relación a si la información que recibió por parte del funcionario cumplió sus expectativas se logra identificar que el 100% consideran que SI. Adicional se podría establecer acciones de mejora, donde los contratistas de atención al ciudadano se apoyen de material audiovisual, o estrategias comunicativas que impartan una idea más clara de la oferta laboral.

Observaciones: En las observaciones realizadas por la ciudadanía se logra identificar que algunas personas manifestaron que la información brindada por parte de los funcionarios fue clara y lograron despejar sus dudas.

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

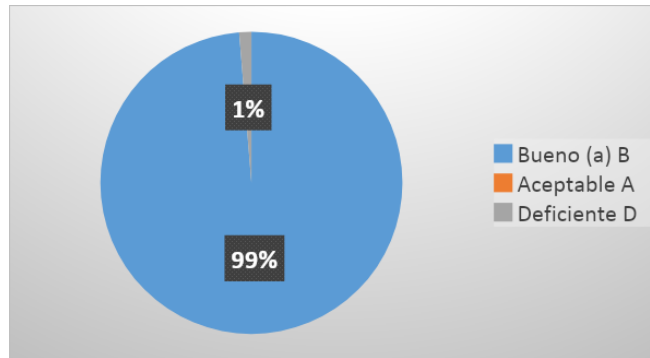
Bueno (a) B	Aceptable A	Deficiente D
72	4	1



Con relación al tiempo de respuesta de su solicitud, se identifica que el 94% considera que fue buena, el 5% aceptable y el 1% deficiente, lo cual significa que más del 90% de la población se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta a su solicitud, esperamos identificar que sucedió con el 1% que no se sintió satisfecho con el tiempo de respuesta a su solicitud y tomar las acciones de mejora necesarias.

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

Bueno (a) B	Aceptable A	Deficiente D
76	0	1



En cuanto la amabilidad y respeto brindada, la ciudadanía expresó en un 99% que la atención fue buena, sin embargo un 1% como deficiente. La percepción de la ciudadanía continúa siendo muy positiva en la amabilidad y respeto brindada por parte del personal de la APEI, esperamos identificar que sucedió con el 1% que no se sintió satisfecho y tomar las acciones de mejora necesarias.

Observaciones: Durante este cuatrimestre obtuvimos observaciones por parte de la comunidad que fueron de manera positiva manifestando una buena atención por parte del funcionario. Sin embargo, hubo 2 significativas donde manifestaron lo siguiente: “deben agilizar un poco la atención al usuario” y “hace mucho calor”, las cuales se tendrán en cuenta para continuar mejorando los servicios que la agencia ofrece a la comunidad.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL

Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas (Buena) y (SI) correspondiente al 98,25% de satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción de la atención brindada por parte de la agencia.

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 su solicitud fue?	94%
¿La atención (amabilidad y respeto) dada fue?	99%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	98,25%

Frente al segundo informe de satisfacción presentado por la agencia de empleo el porcentaje de satisfacción en atención al usuario tuvo una puntuación significativa de 96,5% que comparado con



Alcaldía
de Yumbo



resultado del cuatrimestre anterior se logra identificar un incremento de 1,75 puntos porcentuales más. Manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción.

Esperamos tener en cuenta las observaciones brindadas por nuestra ciudadanía para mejorar continuamente nuestros procesos y 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 de la agencia, se identifica que hay un alto grado de favorabilidad, frente al uso de su canal de atención, se logra conservar una impresión positiva en términos de amabilidad y respeto, tiempo de atención información clara sobre la oferta laboral teniendo en cuenta que es el segundo informe del año.

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 que se le brinda a los usuarios fortalecimiento de los canales de comunicación y capacitación permanente al funcionario que prestan los servicios de la APEI.

Identificar el porcentaje de encuestas que se deben realizar frente a la población universo atendida durante los cuatrimestres para obtener un buen resultado en la evaluación y medición del impacto de la satisfacción de los usuarios.




Es importante socializar la información obtenida de las encuestas por parte de la Coordinación de la Agencia para que haya retroalimentación y se tomen las acciones correctivas pertinentes, así incrementar el porcentaje de satisfacción.

Elaborado por

LEIDY TATIANA ORTIZ

Elaboró: Leydi Tatiana Ortiz R.

Revisó y aprobó:
Claudia Vélez Arias

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






Alcaldía
de Yumbo



CREEMOS
en
YUMBO



Imety
Instituto Municipal de Educación para
el Trabajo y la Formación Humana
de Yumbo

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