

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

PERIODO:

PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2023

ENERO – ABRIL

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 primer cuatrimestre del año 2023, comprendido del 01 de enero al 30 de abril de 2023. Cabe resaltar que este es el primer 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

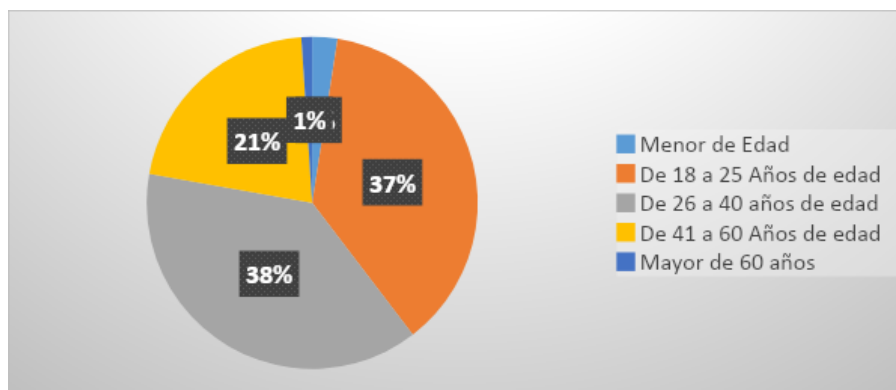
La información personal recopilada en el formato 302.FO.GE.03 (registro de atención al ciudadano APEI) se usará únicamente para fines administrativos del Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo relacionados con el informe de evaluación y medición del impacto de Atención al Usuario de la agencia vigencia 2023 con un total de 924 personas atendidas durante el periodo de enero a abril, correspondiente al 77% de la meta establecida.

Para el primer cuatrimestre del año 2023 comprendido del 01 de enero 30 de abril de 2023, los resultados son los siguientes:

Caracterización de la ciudadanía

1. EDADES

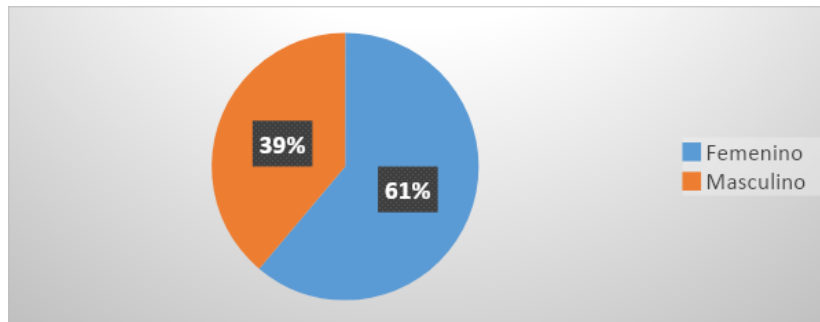
Menor de Edad	De 18 a 25 Años de edad	De 26 a 40 años de edad	De 41 a 60 Años de edad	Mayor de 60 años	En Blanco
21	318	327	181	9	68



La población con mayor rango de edad que es atendida en nuestra oficina es la de 26 a 40 años de edad con un 38% del total de personas atendidas durante el primer cuatrimestre seguido de, las personas entre 18 a 25 años de edad con un con un 37% y un 21% de la población atendida está en la edad de 41 a 60 años.

2. GÉNERO

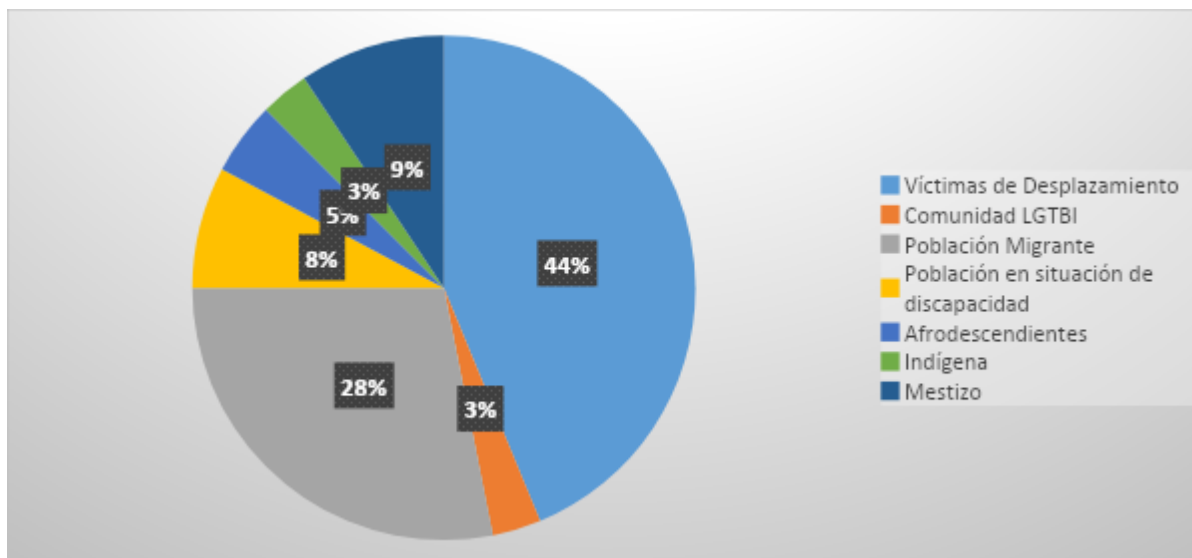
Femenino	Masculino
565	359



De las ciudadanías que les impartió atención e información en atención al ciudadano, se logra identificar que el 61% de nuestra población atendida fue el femenino y el 39% se fue personal masculino.

3. TIPO DE POBLACIÓN

Víctimas de Desplazamiento	Comunidad LGTBI	Población Migrante	Población en situación de discapacidad	Afrodescendientes	Indígena	Mestizo
28	2	18	5	3	2	6





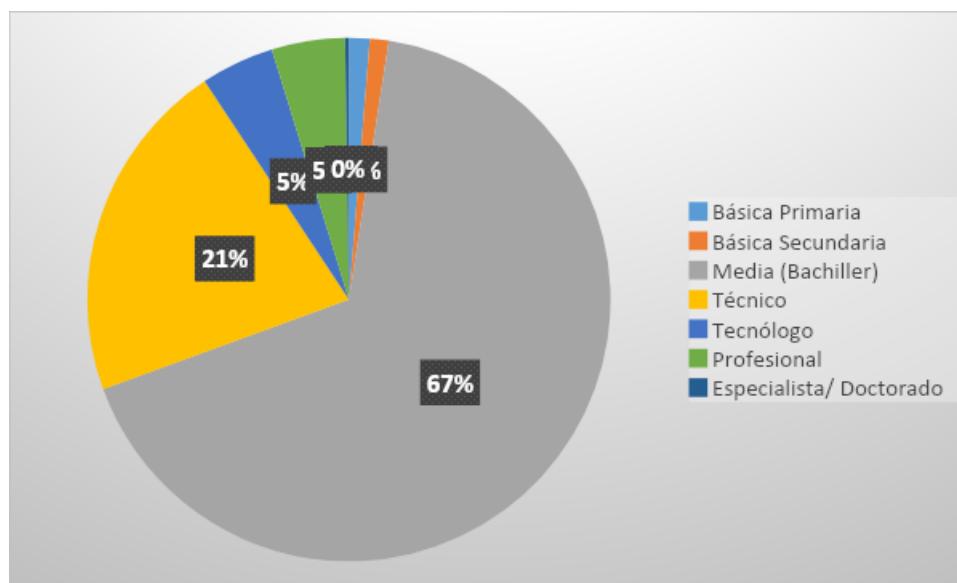
Alcaldía de Yumbo



De las 924 personas atendidas en el cuatrimestre de enero - abril en la agencia, el 7% pertenecen a algún tipo de población. siendo el 44% víctima de desplazamiento, 28% población migrante, 9% mestizo, 8% población en situación de discapacidad, 5% afrodescendiente, 3% se identificó como indígena y 3% comunidad LGTBI del total de personas atendidas 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

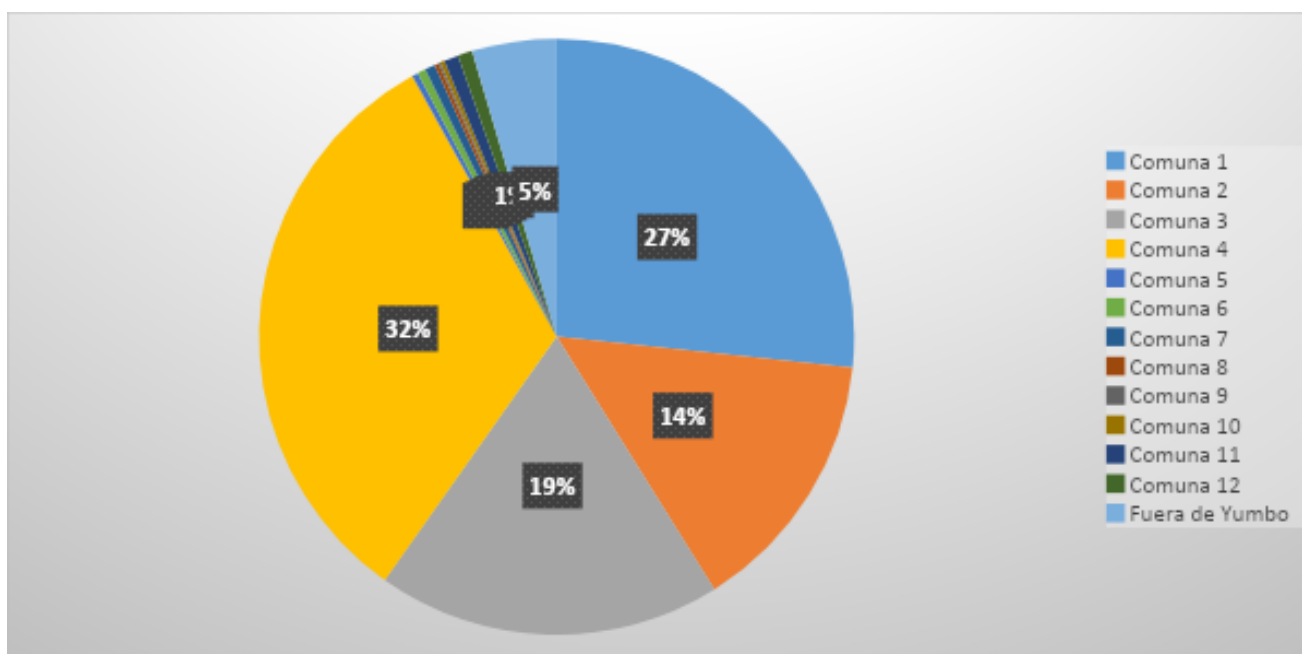
Básica Primaria	Básica Secundaria	Media (Bachiller)	Técnico	Tecnólogo	Profesional	Especialista / Doctorado	En Blanco
11	10	576	183	39	39	2	64



De la ciudadanía atendida durante el primer cuatrimestre se logra identificar que en el mayor porcentaje de personas que nos visitan su nivel académico es Bachiller, representando este un 67% de la población atendida seguido de los técnicos con un 21%, tecnólogo 5% y profesionales con un 5%.

5. COMUNAS

Comuna 1	Comuna 2	Comuna 3	Comuna 4	Comuna 5	Comuna 6
238	129	167	287	3	4
Comuna 7	Comuna 8	Comuna 9	Comuna 10	Comuna 11	Comuna 12
5	2	1	2	7	7
Fuera de Yumbo	En Blanco				
41	31				



De la ciudadanía atendida durante el primer 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 32% de la población atendida seguido de la comuna 1 con un 27%, comuna 3 con un 19% y la comuna 2 con un 14%. Cabe resaltar que el 5% de la población que se atendió venían de lugares fuera de yumbo.

1. PERFIL OCUPACIONAL

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

Operario de Producción	Logística	Servicios Generales	Administrativos	Atención al cliente/Asesor comercial	Mercadeo y Ventas	Operarios de Empaque
330	62	113	47	39	13	8
Cajero	Mecánico	Montacarga	Ing. Industrial	Guarda de Seguridad	Técnico/ Ing. de Sistemas	Obrero
7	5	7	6	20	7	18
Empacador	Soldador	Auxiliar de Cocina	Conductor	Archivo	Veterinario	Aprendiz
2	5	11	5	2	1	1
Auxiliar Operativo	Docente	Regente	SST / Talento humano	Negocio Internacional	Fisio Terapia	Diseño Grafico
1	13	2	7	1	1	3
Mensajero	Entrenador	Pailero	Andamiero	Modista	Jardinero	Aux. Cartera
1	3	1	1	1	2	1
Estudiante	Enfermería	Carpintería	Mecánica dental	Electricista	Casa de familia	En Blanco
36	4	1	2	2	1	131

Observación: El formato 302.FO.GE.03 se creó y aprobó a partir del 6 de marzo, por tanto, la información caracterizada se realizó a partir de la fecha de implementación de dicho formato. Este se creó luego de identificar que el formato 106.FO.AC.01 no solicitaba la información necesaria para el proceso de caracterización de la agencia de empleo.

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 93 encuestas aplicadas, correspondiente al 10% de la población atendida, lo cual se realiza con una población universo de 924, nivel de confianza del 99% y un margen de error

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

del 5% encuestas aplicadas en el periodo de enero a abril 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
93	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, pero, continuamos 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?

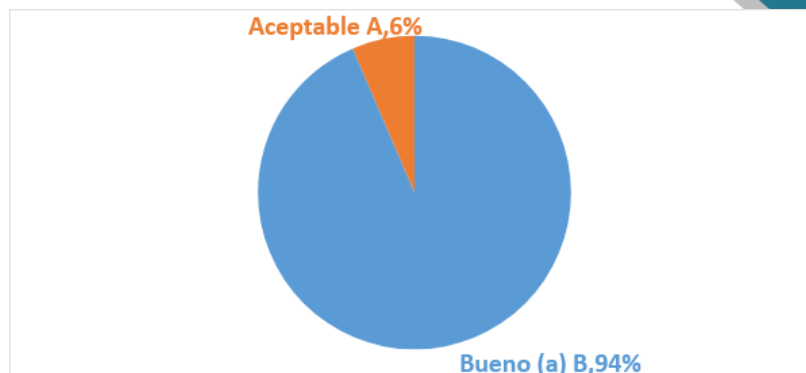
SI	NO
93	0

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: No se presentó ninguna observación hasta el momento.

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

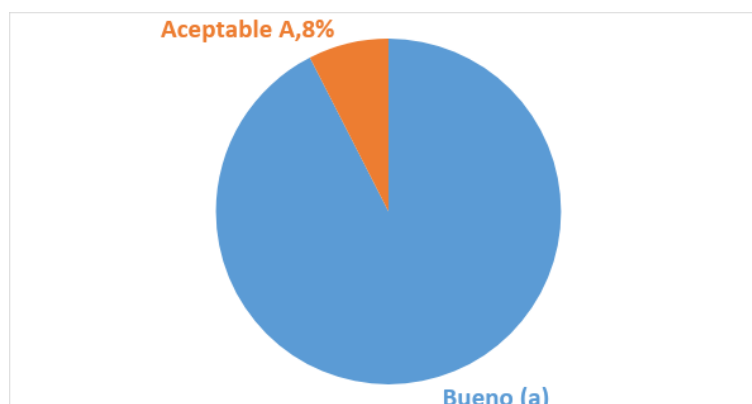
Bueno (a) <u>B</u>	Aceptable <u>A</u>	Deficiente <u>D</u>
87	6	0



Con relación al tiempo de respuesta de su solicitud, se identifica que el 94% considera que fue buena, el 6% aceptable y el 0% deficiente, lo cual significa que más del 80% de la población se encuentra satisfecho con el tiempo de respuesta a su solicitud

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

Buena (a) B	Aceptable A	Deficiente D
86	7	0



En cuanto la amabilidad y respeto brindada, la ciudadanía expresó en un 92% que la atención fue buena, 8% fue aceptable y el 0% como deficiente. Siendo muy positiva la percepción de la ciudadanía sin embargo se espera continuar mejorando continuamente el servicio que se ofrece a la comunidad.

Observaciones: Sin ningún tipo de observación por parte de la comunidad hasta la fecha.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL

Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas (Bueno) y (SI) correspondiente al 96,5% de satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción de la atención brindada por parte de la agencia. Siendo Bueno y SI un 96,5% y Aceptable el 3,5%.

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?	92%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	96,5%

Frente al primer informe de satisfacción presentado por la agencia de empleo el porcentaje de satisfacción en atención al usuario tuvo una puntuación significativa manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción.

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 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 el primer cuatrimestre 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 a las funcionarias de servicio al cliente.

Es importante establecer o definir tiempos de entrega de la información referente a las encuestas de satisfacción que se realizan en atención al usuario, para la consolidación y realización de este informe en el tiempo.






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

LEYDI TATIANA ORTIZ

Elaboró: Leydi Tatiana Ortiz R.

Revisó y aprobó:
Claudia Velez 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