



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

PERIODO:

TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2023

SEPTIEMBRE – DICIEMBRE

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 dos (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 tercer cuatrimestre del año 2023, comprendido del 01 de septiembre al 20 de diciembre de 2023. Cabe resaltar que este es el tercer 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)

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

1. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

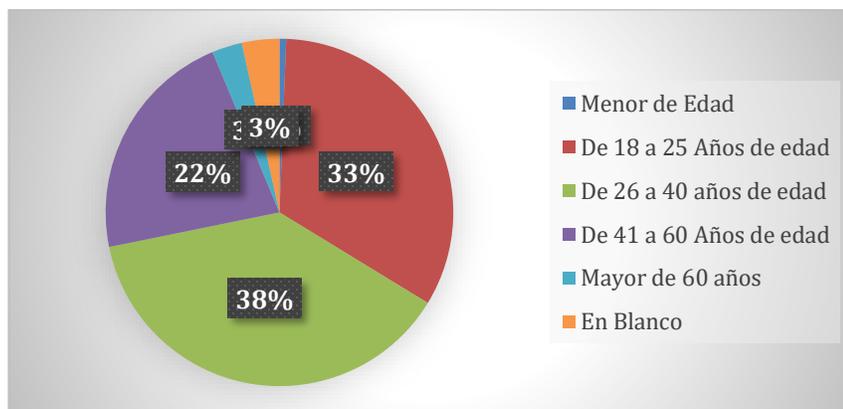
La información personal recopilada en el formato 302.FO.GE.03 (registro de atención al ciudadano APEI) se usará únicamente para fines administrativos del Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo relacionados con el informe de evaluación y medición del impacto de Atención al Usuario de la agencia vigencia 2023 con un total de 1.607 personas atendidas durante el periodo de septiembre a diciembre, correspondiente al 73% de la meta establecida en nuestros indicadores de gestión.

Para el tercer cuatrimestre del año 2023 comprendido del 01 de septiembre al 20 de diciembre de 2023, los resultados son los siguientes:

Caracterización de la ciudadanía

1. EDADES

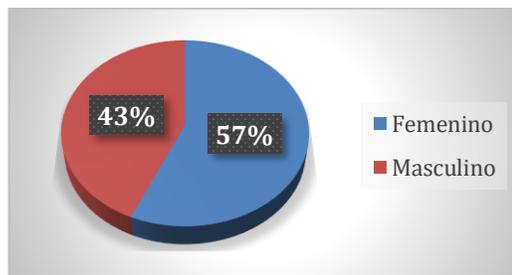
Menor de Edad	De 18 a 25 Años de edad	De 26 a 40 años de edad	De 41 a 60 Años de edad	Mayor de 60 años	En Blanco
10	532	612	352	45	56



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 tercer cuatrimestre seguido de, las personas entre 18 a 25 años de edad con un con un 33% y un 22% de la población atendida está en la edad de 41 a 60 años.

2. GÉNERO

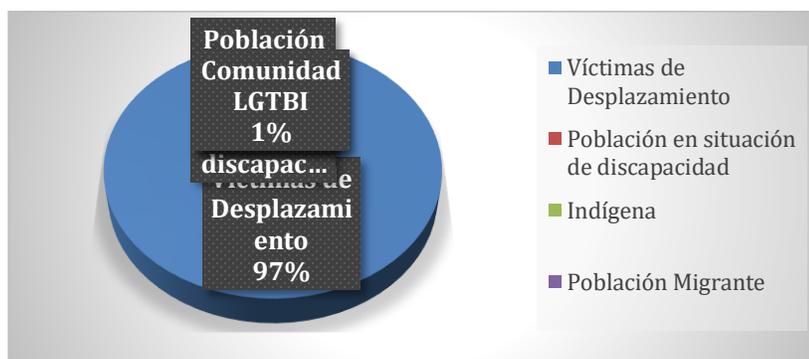
Femenino	Masculino
909	698



De las ciudadanía que les impartió atención e información en atención al ciudadano, se logra identificar que el 57% de nuestra población atendida fue el femenino y el 43% fue personal masculino.

3. TIPO DE POBLACIÓN

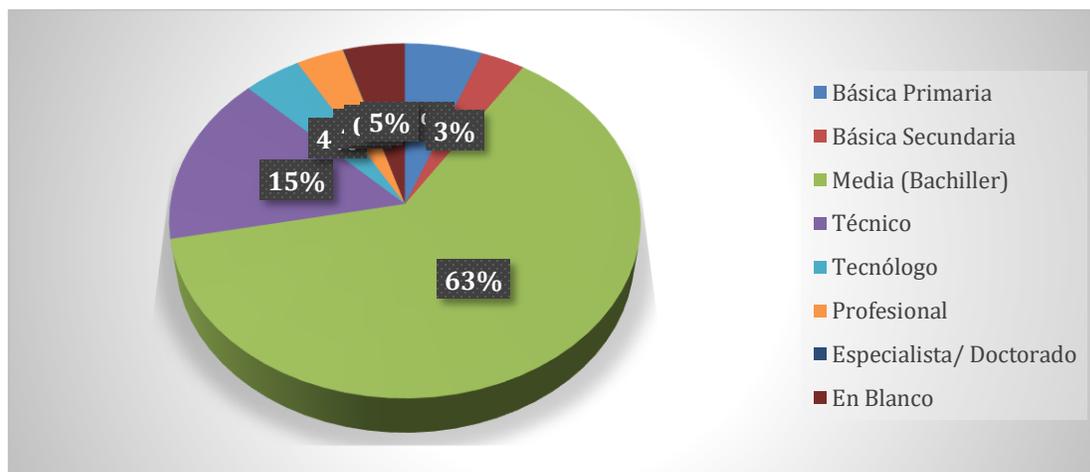
Víctimas de Desplazamiento	Población en situación de discapacidad	Indígena	Población Migrante	Afrodescendientes	Mestizo	Comunidad LGTBI
87	2	0	0	0	0	1



De las 1.607 personas atendidas en el cuatrimestre de septiembre – diciembre en la agencia, que pertenecen a algún tipo de población el 97% se identifican como víctimas de desplazamiento, 2% población en situación de discapacidad y un 1% se identificaron como población LGTBI. Las 87 personas atendidas durante este cuatrimestre esta que se identificaron con algún tipo de población pertenecen al 5% del total de personas atendidas durante este cuatrimestre. 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

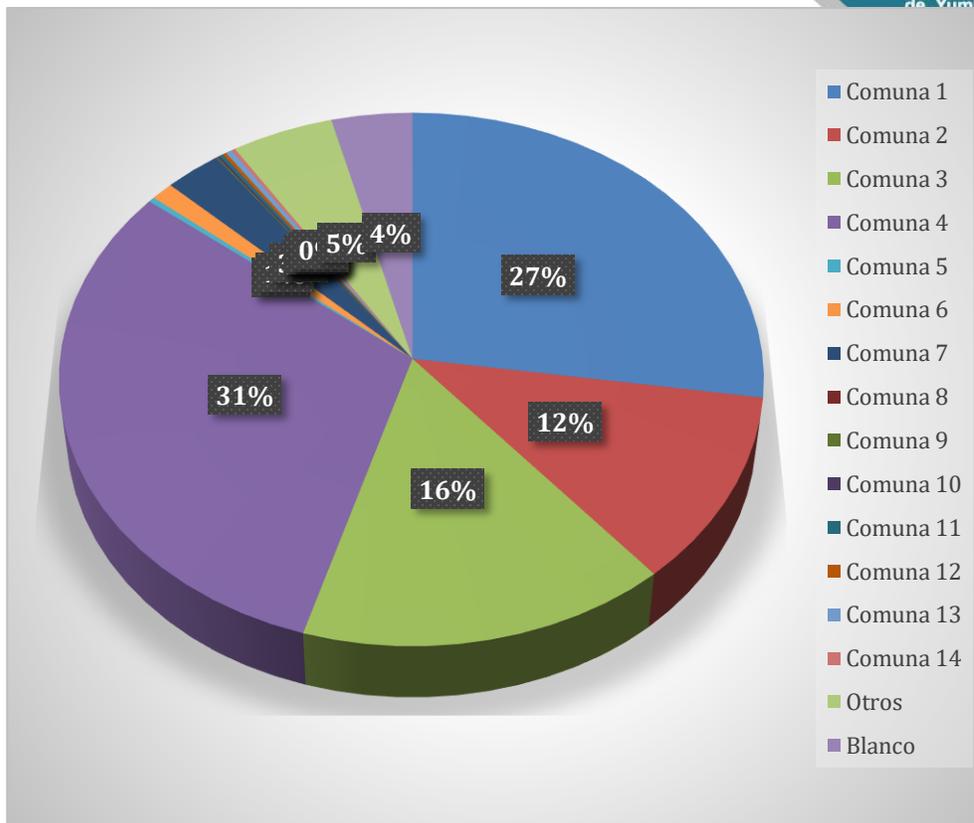
Básica Primaria	Básica Secundaria	Media (Bachiller)	Técnico	Tecnólogo	Profesional	Especialista/ Doctorado	En Blanco
94	53	1.008	249	70	58	1	74



De la ciudadanía atendida durante el tercer cuatrimestre se logra identificar que en el mayor porcentaje de personas que nos visitan, su nivel académico es Bachiller (media), representando este un 63% de la población atendida seguido de los técnicos con un 15%, Básica primaria 6% y tecnólogo 4%.

5. COMUNAS

Comuna 1	Comuna 2	Comuna 3	Comuna 4	Comuna 5	Comuna 6
439	185	254	499	5	18
Comuna 7	Comuna 8	Comuna 9	Comuna 10	Comuna 11	Comuna 12
45	0	1	2	3	3
Comuna 13	Comuna 14	Otros	Blanco		
5	3	81	64		



De la ciudadanía atendida durante el tercer 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 31% de la población atendida seguido de la comuna 1 con un 27%, comuna 3 con un 16% y la comuna 2 con un 12%. Cabe resaltar que el 5% 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 más nos visitan nuestra APEI.

6. PERFIL OCUPACIONAL

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

Perfil Ocupacional			
Operario de producción	532	Entrenador	1
Logística	106	Pailero	1

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

Servicios Generales / Aseo	268	Modista	2
Administrativos	123	Jardinero	5
Atención al cliente/ Asesor comercial	97	Practicante	11
Mercadeo y ventas	1	Enfermería	5
Operarios de empaque	20	Mecánica dental	2
Cajero	4	Electricista	14
Mecánico	5	Ama de casa	5
Montacarga	19	Salud ocupacional	13
Ing. industrial	4	Cargue y descargue	9
Guarda de seguridad	35	Operario de maquinas	2
Técnico/ ing. sistemas	8	topógrafo / instrumentista / tubero	2
Obrero	51	Psicología	9
Empacador	1	Panadero	0
Soldador	22	Trabajo social	1
Auxiliar de cocina	37	Medico / Paramédico	1
Conductor	43	Antropólogo	1
Peluquería / estilista	8	Regulador de transito	7
Auxiliar operativo	3	Ing civil	1
Docente	3	Ambiental	9
SST /Talento humano	9	Geógrafo	1
Diseño grafico	1	En blanco	105

Podemos identificar que los perfiles ocupacionales que más 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.
- Se sugiere contratar persona encargada de Atención al ciudadano para la atención de todos los canales de comunicación implementados por la agencia.
-

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 94 encuestas aplicadas, correspondiente al 6% de la población atendida, lo cual se

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



realiza con una población universo de 1.607, nivel de confianza del 99% y un margen de error del 5% encuestas aplicadas en el periodo de septiembre a diciembre 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
94	0

En este ítem logramos identificar si la información recibida por parte de los funcionarios de atención al ciudadano fue clara y adecuada, 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 brindando y 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
94	0

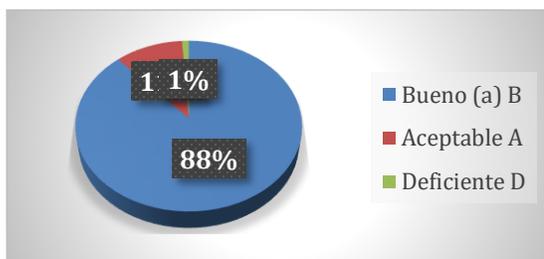
Con relación a si la información que recibió por parte del funcionario cumplió sus expectativas se logra identificar que el 100% consideran que SI. Adicional se podría establecer acciones de mejora, donde los contratistas de atención al ciudadano se apoyen de material audiovisual, o estrategias comunicativas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

Referente a otros temas la comunidad también manifestó que en las ferias de empleabilidad hay algunas empresas que piden mucha experiencia laboral y que no brindan muchos perfiles en las vacantes que ofrecen.

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

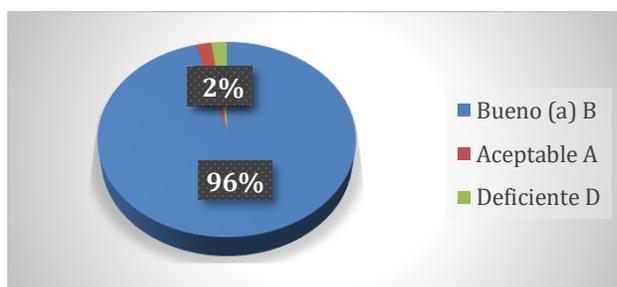
Bueno (a) <u>B</u>	Aceptable <u>A</u>	Deficiente <u>D</u>
83	10	1



Con relación al tiempo de respuesta de su solicitud, se identifica que el 88% considera que fue buena, el 11% aceptable y el 1% deficiente, esperamos identificar que sucedió con el porcentaje de personas que no se sintió completamente 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) <u>B</u>	Aceptable <u>A</u>	Deficiente <u>D</u>
90	2	2



En cuanto la amabilidad y respeto brindada, la ciudadanía expresó en un 96% que la atención fue buena, sin embargo, un 2% 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 qué sucedió con el 2% que no se sintió satisfecho y tomar las acciones de mejora necesarias.

Las personas que marcaron como deficiente la amabilidad y respeto brindada no hicieron ningún tipo de observación o sugerencia en la encuesta.

Observaciones: Durante este cuatrimestre obtuvimos observaciones por parte de la comunidad que fueron de manera positiva manifestando una buena atención por parte del funcionario. Las 2 personas que calificaron este ítem como deficiente no manifestaron el por qué. Sin embargo, se tendrá 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 (Bueno) 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?	88%
¿La atención (amabilidad y respeto) dada fue?	96%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	96%

Frente al tercer 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 resultado del cuatrimestre anterior se logra identificar una disminución de 0,5 puntos porcentuales más. Aun se sigue 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.



Alcaldía
de Yumbo



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.

Es importante contar con persona idónea para la atención de los diferentes canales de comunicación de la agencia y encargada de encuestas de satisfacción, esto además contribuye a disminuir la brecha de los tiempos de respuestas a los requerimientos hechos por nuestros clientes.

Cordialmente,

Claudia Vélez Arias

Coordinadora Agencia de Empleo IMETY

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