

301.41.06 03

CIRCULAR

PARA: Jaime Sánchez Lenis – Director

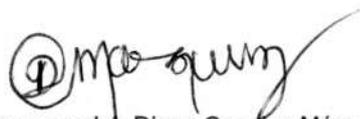
DE: Agencia de Empleo IMETY

FECHA: mayo 20 del 2024

ASUNTO: Entrega 1er informe de satisfacción APEI

Adjunto se entregan los resultados del 1er informe de gestión y satisfacción de la Agencia Publica de Empleo IMETY durante su primer cuatrimestre 2024.

Agradecemos su valiosa colaboración.



Reviso y aprobó: Diana Carolina Márquez
Elaboro y proyecto: Leidy Ortiz *leidy o.*
GESTION DOCUMENTAL



Alcaldía
de Yumbo



CREEMOS
en YUMBO



imety

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

PERIODO:

PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2024

ENERO – ABRIL

EQUIPO DE TRABAJO

DIANA CAROLINA MARQUEZ

JOSEP MENDEZ MAYA

JHON SEBASTIAN PAYAN

ANGELICA RIVERA

ANA SOFIA TELLO

CLAUDIA FERNANDA GARCES

JOHANA OLAYA LIZARRALDE

LEYDI TATIANA ORTIZ RENGIFO

**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

Municipio de 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 2024, comprendido del 01 de enero al 30 de abril de 2024.

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

1. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

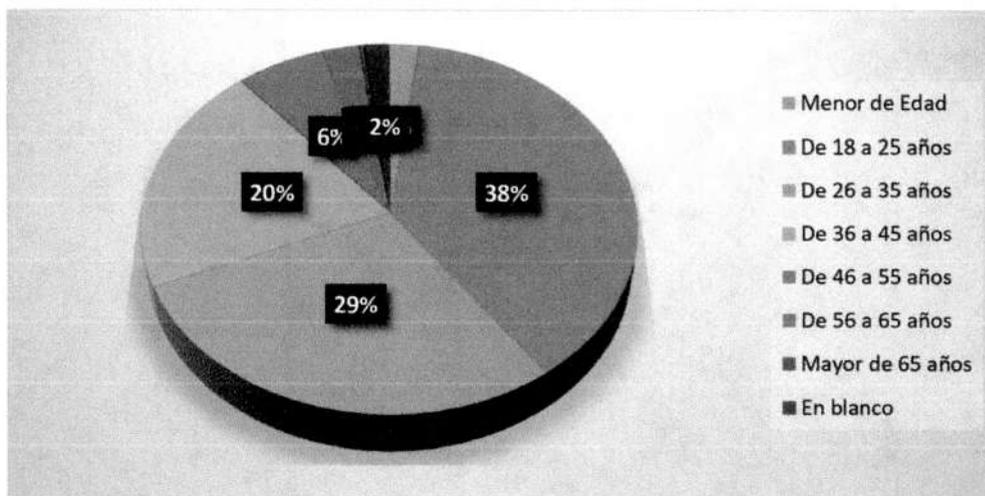
La información personal recopilada en el formato 302.FO.GE.03 (registro de atención al ciudadano APEI) se usará únicamente para fines administrativos del Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo relacionados con el informe de evaluación y medición del impacto de Atención al Usuario de la agencia vigencia 2024 con un total de 2.057 personas atendidas durante el periodo de enero a abril.

Para el primer cuatrimestre del año 2024 comprendido del 01 de enero 30 de abril de 2024, los resultados son los siguientes:

Caracterización de la ciudadanía

1. EDADES

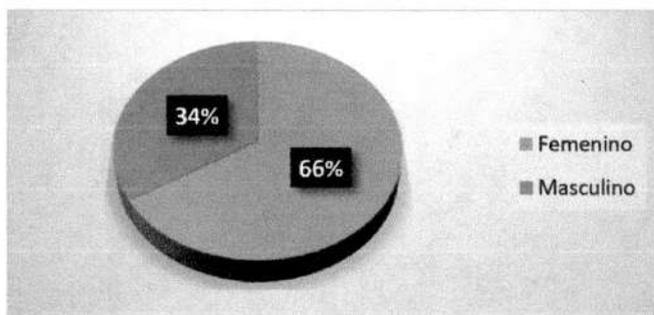
Menor de Edad	De 18 a 25 años	De 26 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	De 56 a 65 años	Mayor de 65 años	En blanco
45	780	585	417	132	53	9	36



La población con mayor rango de edad que es atendida en nuestra oficina es la de 18 a 25 años de edad con un 38% del total de personas atendidas durante el primer cuatrimestre seguido de, las personas entre 26 a 35 años de edad con un con un 29% y un 20% de la población atendida está en la edad de 36 a 45 años.

2. GÉNERO

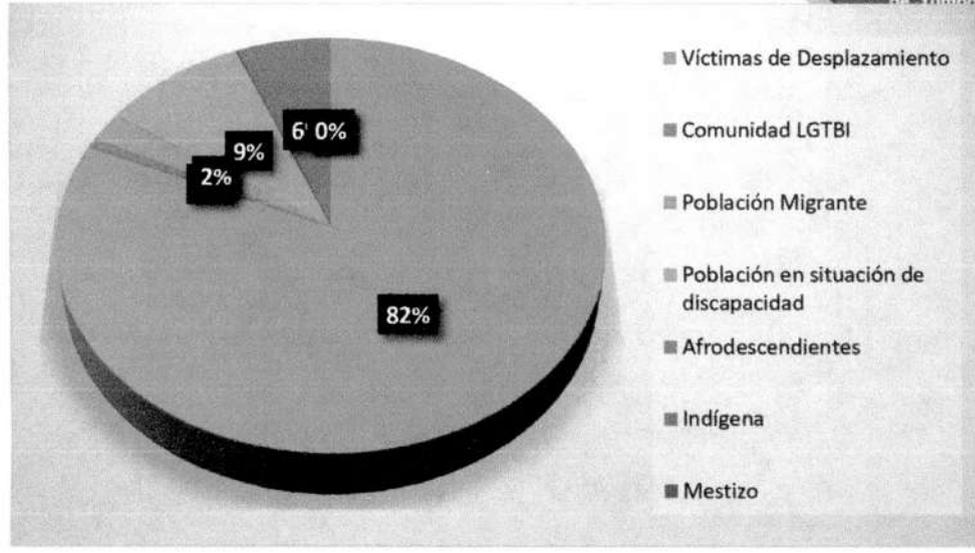
Femenino	Masculino
1.360	697



De las ciudadanías que les impartió atención e información en atención al ciudadano, se logra identificar que el 66% de nuestra población atendida fue el femenino y el 34% se fue personal masculino.

3. TIPO DE POBLACIÓN

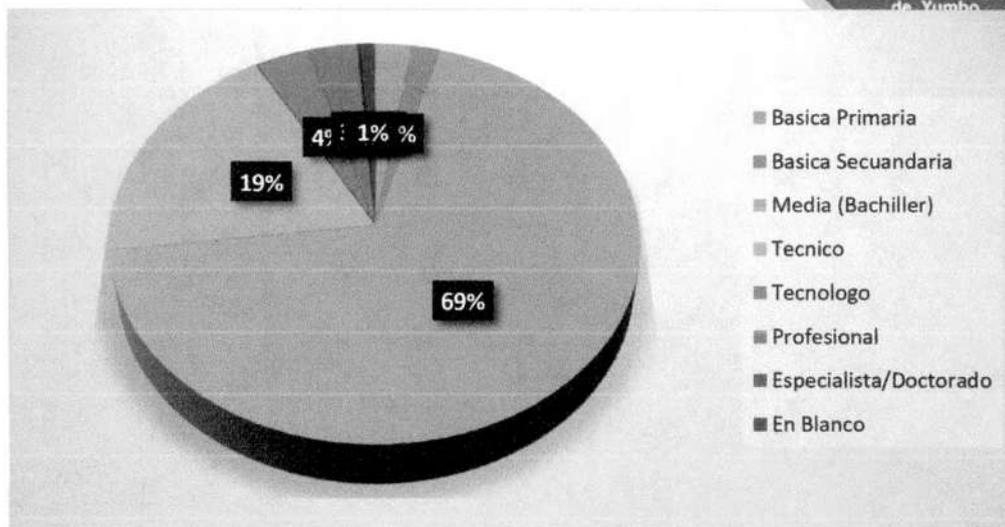
Víctimas de Desplazamiento	Comunidad LGTBI	Población Migrante	Población en situación de discapacidad	Afrodescendientes	Indígena	Mestizo
106	1	3	12	8	0	0



De las 2.057 personas atendidas en el cuatrimestre de enero - abril en la agencia, el 5% pertenecen a algún tipo de población. Siendo el 82% víctima de desplazamiento, 9% población en situación de discapacidad, 6% afrodescendiente, y 2% identificó como 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
52	38	1412	388	77	66	4	20



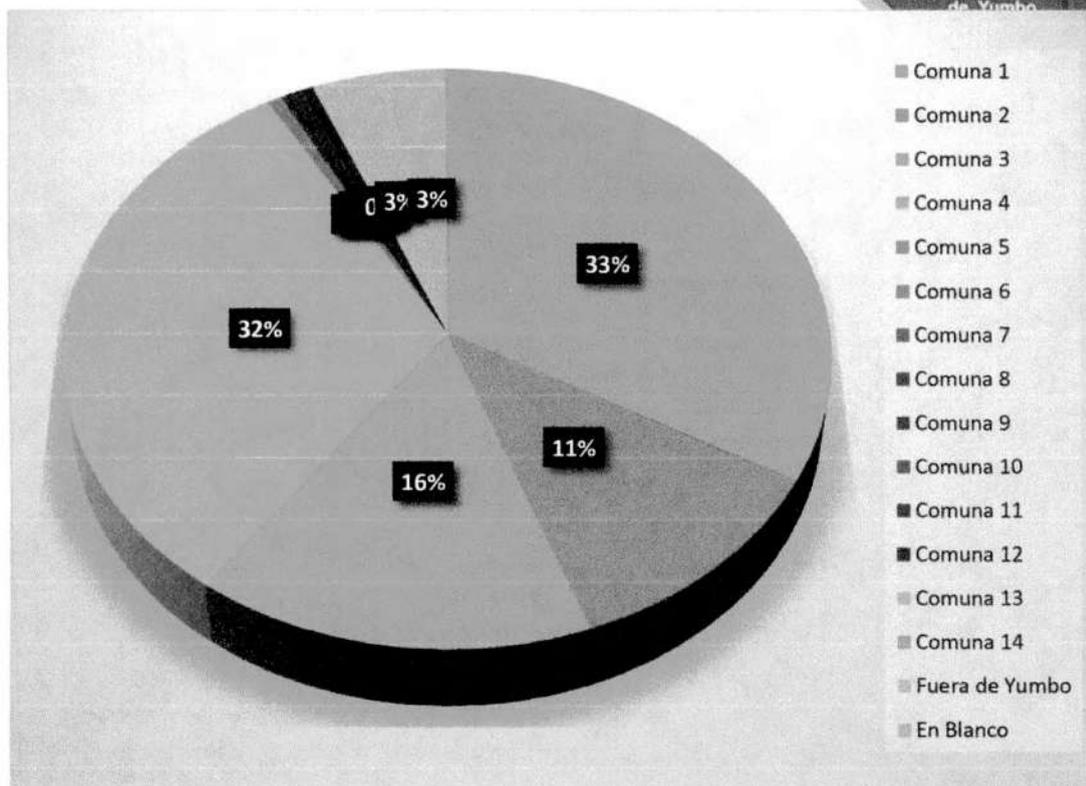
De la ciudadanía atendida durante el primer cuatrimestre se logra identificar que en el mayor porcentaje de personas que nos visitan su nivel académico es Media (bachiller), representando este un 69% de la población atendida seguido de los técnicos con un 19%, tecnólogo 4% y profesionales con un 3%.

5. COMUNAS

Comuna 1	Comuna 2	Comuna 3	Comuna 4	Comuna 5	Comuna 6
682	232	320	650	0	14
Comuna 7	Comuna 8	Comuna 9	Comuna 10	Comuna 11	Comuna 12
3	0	1	1	18	9
Comuna 13	Comuna 14	Fuera de Yumbo	En Blanco		
4	0	67	56		



Alcaldía de Yumbo



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 1 del municipio de yumbo, representando este un 33% de la población atendida seguido de la comuna 4 con un 32%, comuna 3 con un 16% y la comuna 2 con un 11%. Cabe resaltar que el 6% de la población que se atendió venían de la zona rural 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.

Perfil Ocupacional	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Operario de producción	86	242	129	230
Logística	43	48	21	34
Servicios Generales / Aseo	41	67	44	92
Administrativos	28	46	24	32
Atención al cliente/ Asesor comercial	15	47	16	21
SST. Talento humano	8	7	3	10
Guarda de seguridad	18	23	12	19
Obrero	5	3	4	11

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

Tubero 1A	4	0	0	
Mecánico	3	1	0	1
Soldador	3	0	1	5
Primera Infancia	3	0	1	0
Ama de casa	3	2	2	0
Conductor	3	10	7	4
Cocina	2	9	3	3
Enfermería	1	7	1	4
Trabajo social	1	1	0	0
Diseño industrial	1	0	0	0
Ambiental	1	0	5	0
Blanco	17	67	25	90
Docente	0	1	5	4
Cajero	0	0	7	1
Estudiante	0	128	13	153
Montacarga	0	0	3	0
Politóloga	0	0	1	0
Sistemas	0	1	1	0
Topógrafo - cadenero	0	0	1	0
Estilista - Manicurista	0	2	1	2
Regulador	0	0	1	0
Electricista	0	1	1	1
Pintura	0	1	0	0
Químico	0	1	0	0
Psicólogo	0	1	0	0
Inspector de obra	0	1	0	0
Analista de datos	0	1	0	0
Ingeniero	0	1	0	0
Regente	0	1	0	0
Totales	286	720	332	719

Recomendaciones:

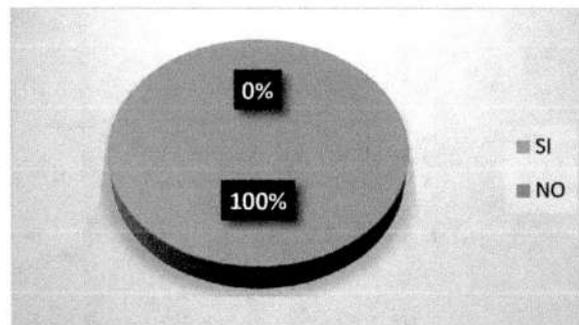
Se sugiere, tener en cuenta los protocolos establecidos de atención al ciudadano de la entidad y carta del trato digno, donde se tenga un lenguaje basado en el respeto y cordialidad.

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 2024 con un total de 101 encuestas aplicadas, correspondiente al 5% de la población atendida, lo cual se realiza con una población universo de 2.057, nivel de confianza del 99% y un margen de error del 5% encuestas aplicadas en el periodo de enero a abril 2024 de manera presencial en nuestra oficina y aplicada mediante el formato 100.FO.DP.58.

1. ¿La información recibida fue clara y adecuada?

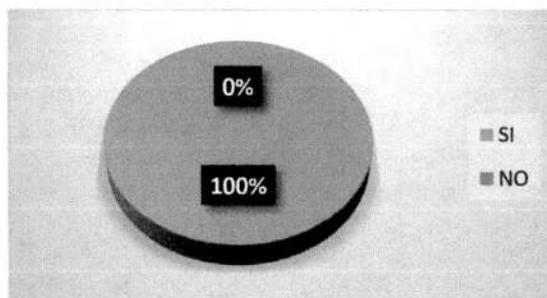
SI	NO
101	0



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
101	0

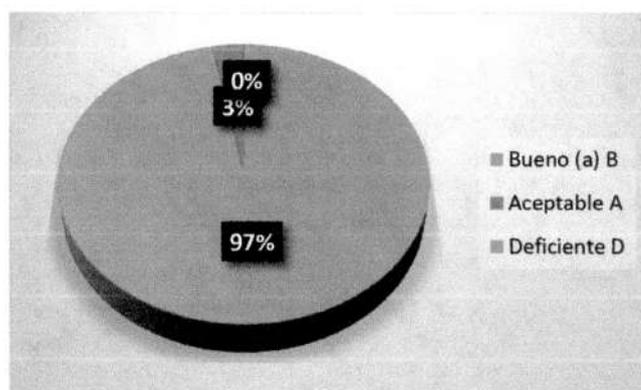


Con relación a si la información que recibió por parte del funcionario cumplió sus expectativas se logra identificar que el 100% consideran que SI. Adicional se podría establecer acciones de mejora, donde los contratistas de atención al ciudadano se apoyen de material audiovisual, o estrategias comunicativas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

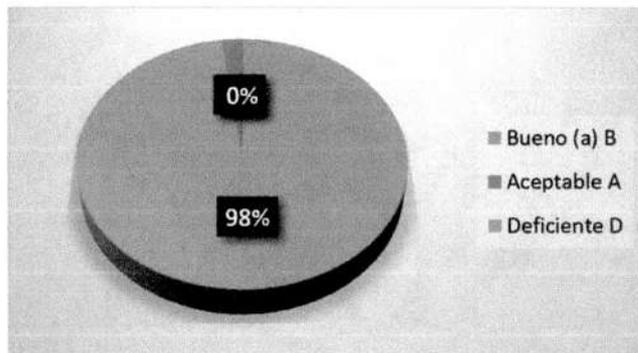
Buena (a) B	Aceptable A	Deficiente D
98	3	0



Con relación al tiempo de respuesta de su solicitud, se identifica que el 97% considera que fue buena, el 3% aceptable y el 0% deficiente, lo cual demuestra que 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
99	2	0



En cuanto la amabilidad y respeto brindada, la ciudadanía expresó en un 98% que la atención fue buena, 2% 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 (Buena) y (SI) correspondiente al 98,75% de satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción de la atención brindada por parte de la agencia. Siendo Buena y SI un 98,75% y Aceptable el 1,25%.

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?	97%
¿La atención (amabilidad y respeto) dada fue?	98%

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

98,75%



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.

Adicional se adjunta para su conocimiento el siguiente cuadro estadístico con la gestión realizada en la Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo IMETY durante el primer cuatrimestre del año 2024.

GESTIÓN DE LA AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO IMETY - ENERO A ABRIL 2024					
Indicador	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTALES
Total, Personas Atendidas	286	720	332	719	2057
Total, Oferentes Inscritos	251	605	243	396	1495
Total, Oferentes Remitidos por el Punto de Atención	538	718	266	771	2293
Total, Oferentes Remitidos por Auto postulación Asistida	1179	1753	1052	1626	5610
Total, Potenciales empleadores registrados	2	11	13	14	40
Total, Vacantes registradas	44	64	58	61	227
Total, Puestos de trabajo	156	245	157	215	773
Total, Puestos de trabajo con gestión agencia	152	240	138	208	738
Total, Entrevistas	155	136	266	153	710
Total, Orientación Laboral - Actividades Grupales	125	135	260	137	657
Encuestas Aplicadas	12	32	26	30	100
Total, PQRSFD recibidos	0	0	0	0	0
Total, Oferentes Colocados	17	56	55	84	212
Actividades, Convocatorias de empleo, Ferias.	4	6	2	2	14
Material Audiovisual	40	32	31	41	144

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.

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



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: *DCM*
Diana Carolina Márquez - Coordinadora