

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

PERIODO:

SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2026

ABRIL- JUNIO

Elaborado por:

Víctor Hugo Rodríguez Sánchez – Líder de Atención al Ciudadano

Equipo de apoyo:

Karol Grisales
Gustavo Rodríguez
Milton Arias
Santiago Olaya Gil
Johanna Márquez
María Elvia Brion
Milagros Payan
Mayerlin Paz

INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DE YUMBO- VALLE DEL CAUCA.

Introducción

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano de Yumbo – IMETY pone a disposición de la comunidad diversos canales de comunicación, con el propósito de brindar una atención cercana, accesible y eficiente a todos los ciudadanos.

En este contexto, se presenta el informe correspondiente al periodo comprendido entre **ABRIL-JUNIO de 2026**, como parte del seguimiento y fortalecimiento continuo del proceso de Atención al Ciudadano.

El objetivo principal de este informe es **evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado**, así como identificar oportunidades de mejora que permitan optimizar la calidad de la atención institucional. Para ello, se analizan aspectos fundamentales como:

- La claridad de la información suministrada
- El cumplimiento de las expectativas del usuario
- El tiempo de respuesta a las solicitudes
- La calidad en la atención, especialmente en términos de amabilidad y respeto

Este ejercicio se desarrolla en cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con el derecho de acceso a la información pública, en el marco de la **Ley 190 de 1995**, la **Ley 1474 de 2011** y la **Ley 1712 de 2014**, así como de los lineamientos establecidos en la Estrategia Anticorrupción, el Plan de Atención al Ciudadano y el Plan de Acción Institucional del IMETY.

Para la medición de la percepción ciudadana, el proceso de atención cuenta con dos mecanismos principales:

✓Orientación al ciudadano

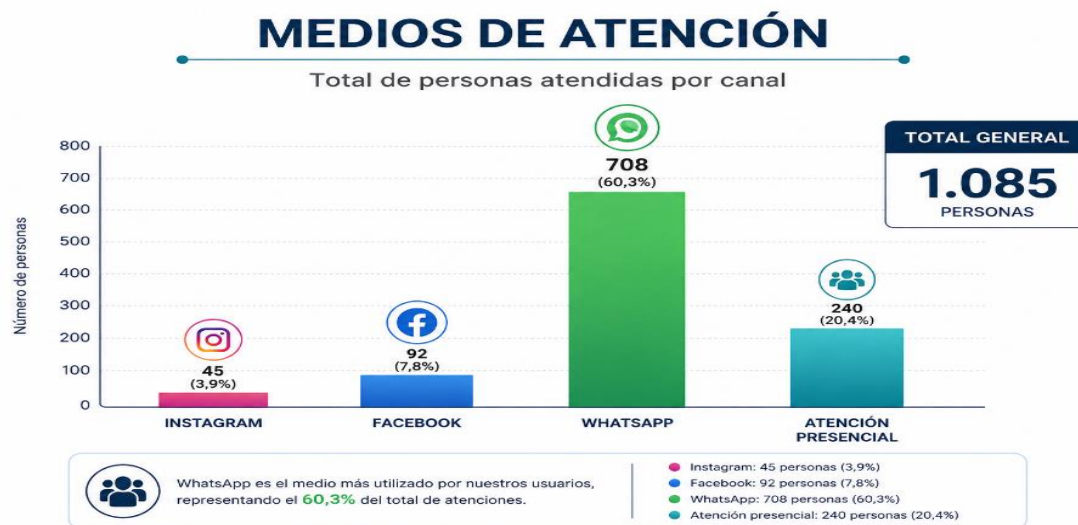
✓ Encuestas de satisfacción (atención al usuario)

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el periodo evaluado, los cuales permiten evidenciar el nivel de satisfacción de los usuarios y orientar acciones de mejora continua en la prestación del servicio.

Atención y Orientación al Ciudadano

La orientación al ciudadano es un pilar estratégico para el posicionamiento de la oferta académica del **IMETY**. Esta se brinda de manera integral a través de diversos canales (presenciales y digitales), garantizando que la información llegue de forma oportuna a los aspirantes y usuarios.

Análisis descriptivo de los medios de atención



Durante el período evaluado se registró un total de **1.085 personas atendidas** a través de diferentes canales de comunicación y atención institucional.

El canal con mayor utilización fue **WhatsApp**, con **708 personas atendidas**, lo que representa aproximadamente el **65,3 %** del total de atenciones. Este resultado evidencia que los usuarios prefieren los medios digitales de comunicación inmediata para realizar consultas, solicitar información y recibir acompañamiento.

La **atención presencial** ocupó el segundo lugar con **240 personas atendidas (22,1 %)**, demostrando que aún existe una demanda significativa de interacción directa, especialmente para trámites o situaciones que requieren orientación personalizada.

Por su parte, **Facebook** registró **92 atenciones (8,5 %)**, mientras que **Instagram** alcanzó **45 atenciones (4,1 %)**. Aunque estos canales presentan una menor participación, continúan siendo herramientas importantes para la difusión de información y el acercamiento con la comunidad.

En términos generales, los resultados muestran una marcada preferencia por los canales digitales, especialmente WhatsApp, consolidándose como el principal medio de contacto con los usuarios. Esto sugiere la importancia de fortalecer las estrategias de atención virtual, sin descuidar los espacios presenciales que continúan siendo relevantes para una parte significativa de la población atendida.

Resumen de participación por canal:

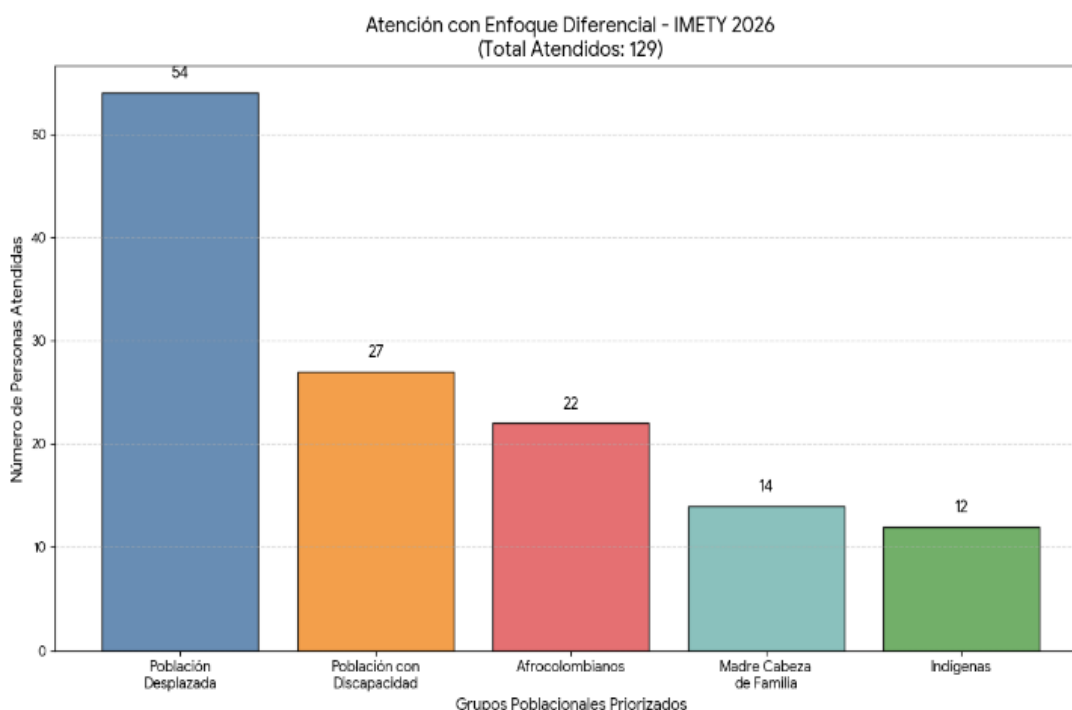
Medio de atención	Personas atendidas	Participación
WhatsApp	708	65,3 %
Atención presencial	240	22,1 %
Facebook	92	8,5 %
Instagram	45	4,1 %
Total	1.085	100 %



La atención institucional se concentra principalmente en WhatsApp, lo que refleja la necesidad de mantener y fortalecer este canal como estrategia prioritaria de comunicación y servicio al usuario.

CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA 2026-1

Grafica 3: Población atendida con enfoque diferencial



La gráfica de barras ilustra la composición de la población atendida mediante el **Enfoque Diferencial** en el **IMETY** durante el periodo 2026. Con un total consolidado de **129 personas priorizadas**, se observan las siguientes tendencias:

- **Predominancia de la Población Desplazada:** Este grupo constituye el núcleo de la intervención diferencial con **54 ciudadanos atendidos**, representando la columna más alta de la gráfica. Este resultado ratifica el compromiso de la institución con la política pública de atención a víctimas, ofreciendo rutas de acceso efectivas a la formación técnica.
- **Sólida Ruta de Inclusión:** La **Población con Discapacidad (27)** ocupa el segundo lugar en afluencia, reflejando el impacto positivo de las estrategias de articulación interinstitucional para la dignificación de los cuidadores y la accesibilidad académica.
- **Reconocimiento de la Diversidad Étnica y Social:** Las categorías de **Afrocolombianos (22)**, **Madre Cabeza de Familia (14)** e **Indígenas (12)** demuestran la capilaridad de Atención al Ciudadano, para atender la diversidad del territorio, garantizando que el acompañamiento institucional llegue a todos los sectores poblacionales bajo principios de equidad e inclusión.

Grafico 4: Población atendida por comunas del municipio de Yumbo.

Se ha logrado un despliegue significativo en el municipio de Yumbo, alcanzando tanto los sectores urbanos como la zona rural. Esta distribución permite medir el impacto de la oferta institucional en las diferentes dinámicas territoriales y la descentralización de los servicios.

Tabla: Población Atendida por Comunas y Zona Rural

	Número de Personas Atendidas	Porcentaje (%)
Sector Urbano (General)	520	69,24%
Zona Rural	231	30,76%
TOTAL	751	100%



Priorización de la Ruralidad: Es altamente significativo que el **69,24%** de las orientaciones y servicios se concentren en la **Sector Urbano**. consolida al IMETY como un punto de referencia para la comunidad del casco viejo y sus alrededores, manteniendo un flujo constante de atención directa y personalizada.

Zona Rural: El **30,76%** correspondiente a la **Zona Rural**, Este dato evidencia un compromiso institucional por mitigar las barreras de acceso geográfico, asegurando que el IMETY sea un motor de transformación social en los sectores más alejados del centro administrativo.

Impacto en el Desarrollo Territorial: Esta distribución no solo mide el alcance numérico, sino que valida la pertinencia de nuestra oferta académica, la cual ha logrado permear en el tejido social tanto urbano como rural, promoviendo la equidad y la inclusión educativa en todo el territorio de Yumbo.

Distribución de Atención por Comunas (Casco Urbano)

Ubicación Territorial	Número de Personas	Porcentaje
Comuna 4	207	27,56 %
Comuna 1	125	16,64 %
Comuna 3	107	14,25 %
Comuna 2	81	10,79 %
Zona Rural	231	30,76 %
TOTAL	751	100 %

Gráfico 4: Descripción Técnica para el Informe

El presente análisis se enfoca en el comportamiento de la atención ciudadana dentro de los sectores de mayor impacto identificados por el área de Atención al Ciudadano, se observan las siguientes tendencias:

- **Predominancia de la Comuna 4:** Este sector concentra la mayor fuerza de atención con un **27,56%**, consolidándose como el principal foco de demanda de servicios y orientación académica en el casco urbano.
- **Equilibrio Territorial:** Las Comunas 1, 2 y 3, mantienen una participación constante que, sumada, representa el **41,68%** de este grupo. Esto demuestra que las estrategias de comunicación han logrado una penetración efectiva en diversos puntos del municipio.
- **Presencia en la Ruralidad:** La **Zona Rural** aporta un **30.76%** a este consolidado de atención presencial y dirigida, reafirmando el compromiso del **IMETY** por mantener sus servicios accesibles para la población que reside fuera del núcleo urbano central.

Este desglose permite concluir que la gestión tiene un alcance diverso y equitativo, logrando impactar de manera directa en los territorios priorizados para el desarrollo social y educativo de la comunidad.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO 2026-2

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

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	233	99,6%
No	1	0,4%
Total	234	100%

Análisis:

- Se evidencia un alto nivel de satisfacción respecto a la claridad y pertinencia de la información suministrada por el personal de atención al ciudadano.
- La comprensión adecuada de la información fortalece la confianza de los usuarios en la institución y facilita la toma de decisiones frente a la oferta educativa.
- Se recomienda mantener las estrategias de comunicación clara y efectiva, garantizando información precisa y oportuna.

Tabla 2. ¿El contenido de la información recibida por parte de la funcionaria cumplió las expectativas?

Respuesta	Cantidad	Porcentaje
Sí	232	99,6%
No	1	0,4%
Total	233	100%

Análisis:

- Los resultados muestran un cumplimiento casi total de las expectativas de los usuarios frente a la información recibida.
- La orientación brindada es percibida como útil, pertinente y suficiente para resolver las inquietudes planteadas.
- Se recomienda continuar fortaleciendo las competencias del personal de atención para mantener estos altos niveles de satisfacción.



Tabla 3. Tiempo de respuesta a la solicitud

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Buena	198	84,3%
Aceptable	35	14,9%
Deficiente	2	0,8%
Total	235	100%

Análisis:

- La mayoría de los usuarios considera que el tiempo de respuesta fue adecuado y eficiente.
- Aunque la percepción es altamente positiva, se identifican oportunidades de mejora en aquellos casos calificados como aceptables o deficientes.
- Se recomienda continuar optimizando los procesos de atención y fortalecer los canales digitales para agilizar las respuestas.

Tabla 4. Atención (amabilidad y respeto)

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Buena	218	92,0%
Aceptable	19	8,0%
Deficiente	0	0,0%
Total	237	100%



Análisis:

- Se destaca una excelente percepción del trato recibido por parte del personal.
- Los usuarios resaltan la amabilidad, el respeto y la disposición para atender sus necesidades.
- Se recomienda continuar fortaleciendo las habilidades blandas y el enfoque humanizado en la atención al ciudadano

ANÁLISIS DE OBSERVACIONES

Se recopilaron 37 observaciones cualitativas, donde predominan comentarios positivos relacionados con la calidad del servicio, la amabilidad del personal y la claridad de la información suministrada. Entre las expresiones más frecuentes se encuentran:

- “Muy amable”.
- “Información clara y adecuada”.
- “Excelente atención”.
- “Muy buena información”.
- “Atención eficiente y amable”.
- “Un buen servicio al cliente”.
- “Me atendieron muy bien, fueron muy amables”.
- “Fue claro y preciso”.

Asimismo, algunos usuarios realizaron sugerencias orientadas al mejoramiento continuo del servicio, entre ellas:

- Fortalecer la respuesta por medios digitales.
- Informar oportunamente sobre las clases programadas los sábados.
- Mantener actualizada la información sobre horarios institucionales.
- Mejorar algunos aspectos de infraestructura y servicios complementarios.

Análisis General

- Se evidencia una alta satisfacción general con el servicio prestado por la institución.
- Los usuarios valoran especialmente la claridad de la información, la calidad humana y la disposición del personal para brindar orientación.
- Las observaciones de mejora representan oportunidades para fortalecer los procesos de comunicación institucional y atención digital.
- Los comentarios positivos reflejan confianza y satisfacción frente a la atención recibida.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL

Ítem evaluado	Resultado
Información clara y adecuada	99,6%
Cumplimiento de expectativas	99,6%
Tiempo de respuesta (Buena)	84,3%
Atención (amabilidad y respeto)	92,0%
Satisfacción general promedio	93,9%

CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las conclusiones gerenciales estructuradas estratégicamente para la toma de decisiones de la Alta Dirección del IMETY, diseñadas bajo un enfoque de optimización de recursos, cumplimiento normativo e impacto social.

1. Transformación Digital y Preferencia de Canales Predominio digital: El 65,3% de los usuarios prefiere WhatsApp (708 atenciones) para interactuar con la institución, consolidándose como el canal crítico de operación. Omnicanalidad: Los canales digitales (WhatsApp, Facebook e Instagram) suman el 77,9% del total de la atención, desplazando a la presencialidad al 22,1% (240 personas). Acción gerencial: Se debe estandarizar la atención en WhatsApp sin perder la calidez humana, y capacitar al personal en atención digital para garantizar tiempos de respuesta óptimos.

2. Impacto de la Política de Inclusión y Enfoque Diferencial Población priorizada: Se atendieron 129 personas bajo el enfoque diferencial, liderado por la Población Desplazada (41.8% / 54 ciudadanos) y personas con Discapacidad (21% / 27 ciudadanos). Cumplimiento normativo: Estos resultados respaldan de forma directa el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y los planes anticorrupción en materia de acceso equitativo a la información. Acción gerencial: Es viable diseñar convocatorias o rutas de matrícula preferenciales y adaptadas para estos grupos específicos, potenciando las alianzas interinstitucionales existentes.

3. Descentralización y Cobertura Territorial Dominio periférico y rural: La Zona Rural registra un alto impacto con el 30,76% (231 personas) de las atenciones territoriales. En el casco urbano, la Comuna 4 lidera con el 27,56% (207 personas). Foco de demanda: Entre la Zona Rural y la Comuna 4 concentran más del 58% del total de usuarios mapeados territorialmente (751 personas).

Elaborado por:

Víctor Hugo Rodríguez Sánchez