301.41.08.19

Yumbo, 11 de Octubre de 2019

2019010000001193

Licenciado
CARLOS ARTURO TELLO
Director
IMETY

Asunto: Entrega de Informe Trimestral

Cordial saludo,

En referencia al asunto, adjunto resultados del informe de satisfacción al usuario y PQRSF trimestre de julio a septiembre con copia enviada a los correos:
Academico@imety.edu.co
Controlinterno@imety.edu.co

De antemano,

Gracias por la atención prestada.

leidy tatiana ortiz
LEIDY TATIANA ORTIZ.
Servicio al cliente.

INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano– IMETY cuenta con tres sistemas para conocer la percepción de sus usuarios los cuales son:

- ✓ ORIENTACIÓN AL CUIDADANO
- ✓ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (ESTUDIANTES, SEGUIMIENTO A PRACTICAS, SEGUIMIENTO A DOCENTES Y A LA FERIA DE EMPRENDIMIENTO)
- ✓ PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES

Para el tercer trimestre del año 2019 los resultados son los siguientes:

1. **ORIENTACIÓN AL CUIDADANO**

La orientación al ciudadano se brinda por diferentes medios tanto presencial, como telefónica y a través de redes sociales así:

TIPO DE ATENCIÓN	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	Total
Presencial	502	867	709	2078
Telefónica	15	95	38	148
Facebook	187	101	177	465
Instagram	22	17	36	75
Total	726	1080	960	2.766

El mayor número de personas se atienden de manera presencial seguido del Facebook siendo estos dos medios los de mayor preferencial por la Comunidad.

CURSOS DE EMPRENDIMIENTO

Durante el trimestre de julio - septiembre se atendió de manera presencial un total de 128 personas interesadas en nuestros cursos de emprendimiento. Siendo el curso de TRAZO Y CORTE y MANICURE Y PEDICURE cada uno con un 13% y el curso de ARTE Y DECORACION con un 12%, siendo los cursos de emprendimiento con más interés en este trimestre.

De las 128 personas atendidas en el trimestre de julio a septiembre, el 10% pertenecen a la población victimas de desplazamiento y afrodescendiente del total de personas atendidas.

PROGRAMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	DESPLAZADO	AFRODESCENDIENTE	OTRO TIPO	TOTAL	% RELATIVO	%ACUMULADO
Corte y cepillado	0	5	10	3	0	13	16	13%	13%
Barber shop	3	1	12	1	0	15	16	13%	25%
Maquillaje	1	9	5	1	0	14	15	12%	37%
Trazo y corte	4	5	5	2	1	11	14	11%	48%
Manicure y pedicure	1	2	11	0	1	13	14	11%	59%
Arte y decoración	2	1	6	0	0	9	9	7%	66%
Mesa y bar	0	2	6	0	0	8	8	6%	72%
Decoración de cuernos	0	0	6	0	0	6	6	5%	77%
Muñequera navidad	0	2	3	1	0	4	5	4%	80%
Fotografía	1	4	0	0	0	5	5	4%	84%
Maquina plana	0	3	2	0	0	5	5	4%	88%
Mayo	0	0	3	2	0	1	3	2%	91%
Bordado y diseño	0	0	3	0	0	3	3	2%	93%
Tricología	0	0	3	1	0	2	3	2%	95%
Colorimetría	0	1	1	0	0	2	2	2%	97%
Depilación	0	0	2	0	0	2	2	2%	98%
Panadero	0	1	0	0	0	1	1	1%	99%
Peinados	0	0	1	0	0	1	1	1%	100%
TOTAL POR MES:	12	37	79	11	2	115	128	100%	

Del total de personas atendidas que pertenecen a poblaciones especiales el 85% son víctimas de desplazamiento y el 15% Afrodescendiente.

CARRERAS TECNICO LABORALES

Durante el trimestre de julio - septiembre se atendió un total de 581 personas interesadas en nuestras carreras técnico laboral. Siendo el técnico en AUXILIAR ADMINISTRATIVO con más interés en la población con un 20%, seguido del técnico en LOGISTICA EMPRESARIAL con 18% y el técnico en SERVICIOS DE BELLEA con un 16%, siendo estos los TECNICO LABORALES con más interés en este trimestre.

De las 581 personas atendidas en el trimestre de julio a septiembre, el 9% pertenecen la población víctima de desplazamiento y afrodescendiente del total de personas atendidas.

PROGRAMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	DESPLAZADO	AFRODESCENDIENTE	OTRO TIPO	TOTAL	% RELATIVO	%ACUMULADO
Aux. Administrativo	46	71	0	4	2	113	119	20%	20%
Logistica Empresarial	39	62	1	9	0	93	102	18%	38%
Servicios de Belleza	37	53	1	11	2	78	91	16%	54%
Aux. Contable	26	48	0	3	1	64	74	13%	66%
Entrenamiento Deportivo	28	46	1	4	1	70	75	13%	79%
Cocinero Principal	22	24	1	1	0	46	47	8%	87%
Panadero Pastelero	8	8	0	1	0	15	16	3%	90%
Aux. Trazo y corte	4	22	0	2	0	24	26	4%	95%
Maquinas industriales	8	23	0	3	1	27	31	5%	100%
TOTALES	220	357	4	48	7	530	581	100%	

2. ¿El tiempo de la atención fue?

Muy Bueno(a) MB	Bueno(a) B	Aceptable A	Deficiente D
39	67	3	0

3. ¿La información sobre los programas o cursos fue?

Muy Bueno(a) MB	Bueno(a) B	Aceptable A	Deficiente D
71	35	3	0

Del total de personas atendidas que pertenecen a la población especial el 86% son desplazados y 14% se identifican como afrodescendiente. Esta población solo corresponde al 9% del 100% de las personas atendidas en el trimestre de julio a septiembre.

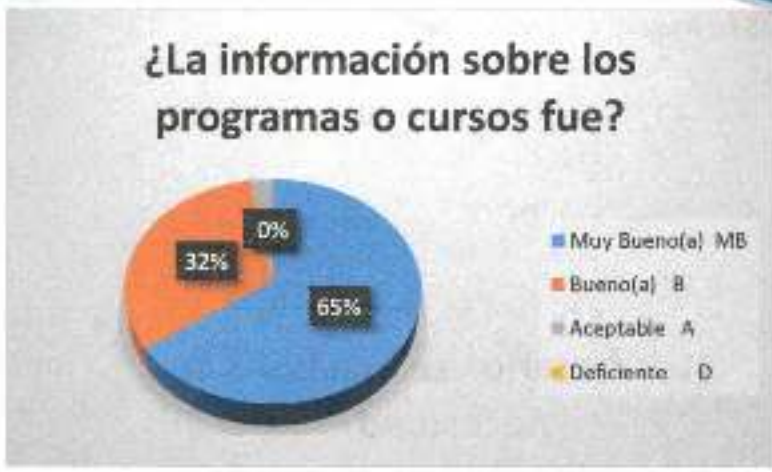
2. ENCUENTAS DE SATISFACCIÓN

2.1 ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2019

La información personal recopilada en esta encuesta se usara 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 vigencia 2019 con un total de 109 encuestas aplicadas en el periodo de julio – septiembre con un total de 709 personas atendidas presencialmente en ese periodo.

1. ¿La atención (amabilidad y respeto) dada fue?

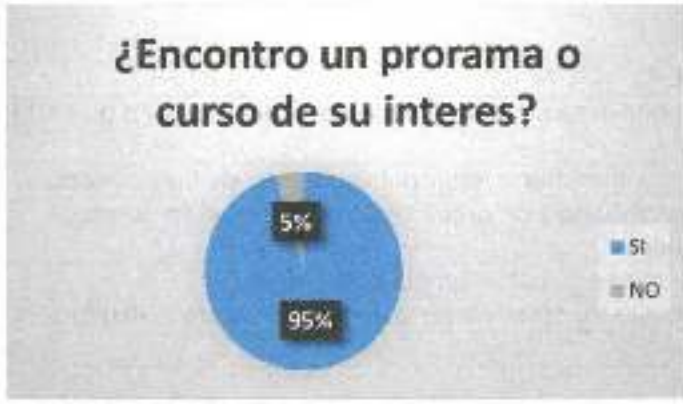
Muy Bueno(a) MB	Bueno(a) B	Aceptable A	Deficiente D
85	23	1	0



4. ¿Encontró un programa o curso de interés?

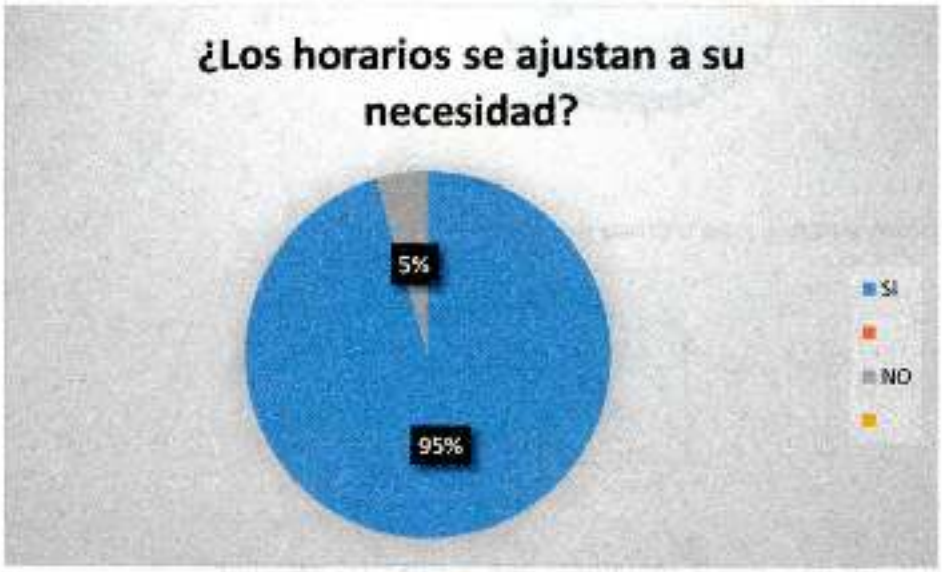
SI	104
NO	5

¿De ser negativa la respuesta que le gustaría estudiar?
Recursos humanos
Logistica laboral empresarial
Trenzas
Logística
Nada



5. ¿Los horarios se ajustan a su necesidad?

SI	104
NO	5



*De ser negativa la respuesta que horario desearía?

Las personas a las que los horarios no se ajustan a su necesidad de los programas ofrecidos por la institución desearían que fueran los días sábados y en la jornada de la noche.

6. ¿Cuáles aspectos considera usted se deben mejorar durante la atención al usuario?

TIPO DE OBSERVACIÓN	CANTIDAD
Personas que consideran que la atención fue muy buena o que no hay nada a mejorar.	39
Personas que recomendaron tener publicidad de los cursos cortos	2
Personas que recomendaron profundizar la información sobre su programa de interés	1
Persona que recomendó hacer un curso de sistemas	1
Persona que considera crear carreras tecnológicas en la institución	1
En blanco	65
TOTAL	109

PORCENTAJE DE SATISFACCION GENERAL

Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas (Muy bueno) y (Bueno) correspondiente al 96,6%, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción de la atención brindada por la institución. Siendo muy bueno un 78,8% y bueno el 17,8%.

TEMA	% CUMPLIMIENTO
¿La atención amabilidad y respeto dada fue?	99%
¿El tiempo de la atención fue?	97%
¿La información sobre los programas o cursos fue?	97%
¿Encontró un programa o curso de su interés?	95%
¿Los horarios se ajustan a su necesidad?	95%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	96,6%

Comparado con el trimestre anterior se presenta una disminución de la satisfacción de un 2,8%, debido a la ampliación de la muestra tomada en este periodo cual fue de 109 encuestas de las 709 personas atendidas representando un 15% de la población atendida y el trimestre pasado se realizó 36 encuestas de 867 personas atendidas representando un 4% de la población atendida, no obstante cabe resaltar que algunas personas no encontraron algún programa de su interés y que esperamos trabajar continuamente en el mejoramiento de atención a nuestros usuarios.

2.2. ENCUESTA SATISFACCIÓN – ESTUDIANTES

La información personal recopilada en esta encuesta se usara 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 satisfaccion al Usuario vigencia 2019 con un total de 396 encuestas aplicadas en el primer semestre 2019 de un total de 757 estudiantes matriculados para primer semestre de las carreras técnicas laborales del año 2019.

1. ¿El contenido del Programa es?

Opciones de Respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENA	1	39,6%	157
BUENA	2	47,7%	189
ACEPTABLE	3	11,4%	45
DEFICIENTE	4	1,3%	5

2. ¿El servicio prestado por el personal administrativo es?

Opciones de Respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENO	1	26,8%	106
BUENO	2	52,0%	206
ACEPTABLE	3	17,2%	68
DEFICIENTE	4	4,0%	16

3. ¿El cumplimiento del cronograma académico es?

Opciones de Respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENO	1	24,2%	96
BUENO	2	51,0%	202
ACEPTABLE	3	21,7%	86
DEFICIENTE	4	3,0%	12

4. ¿La infraestructura de los salones de clase es?

Opciones de Respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENA	1	13,6%	54
BUENA	2	36,1%	143
ACEPTABLE	3	40,7%	161
DEFICIENTE	4	9,6%	38

5. ¿El orden y el aseo de las instalaciones es?

Opciones de Respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENO	1	34,1%	135
BUENO	2	53,5%	212
ACEPTABLE	3	11,9%	47
DEFICIENTE	4	0,5%	2

6. ¿Los equipos y herramientas utilizados para la realización de clases es?

Opciones de Respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENA	1	25,8%	102
BUENA	2	46,5%	184
ACEPTABLE	3	22,0%	87
DEFICIENTE	4	5,8%	23

7. ¿Considera que lo aprendido le va a ser de utilidad en su vida laboral?

Opciones de Respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENA	1	49,0%	194
BUENA	2	39,1%	155
ACEPTABLE	3	11,1%	44
DEFICIENTE	4	0,8%	3

PORCENTAJE DE SATISFACCION GENERAL

Teniendo en cuenta que esta encuesta fue diseñada durante el 2019 como mejora del proceso se pudo identificar que del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas (Muy buena) y (Buena) correspondiente al 75,5%, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción a nuestros usuarios brindada por la institución. Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción de las respuestas (Muy buena) correspondiente al 47,9%, y buenas al 27,6%.

PREGUNTA	% Satisfacción
¿El contenido del Programa es?	83,3%
¿El servicio prestado por el personal administrativo es?	78,8%
¿El cumplimiento del cronograma académico es?	75,2%
¿El orden y el aseo de las instalaciones son?	49,7%
¿Los equipos y herramientas utilizados para la realización de clases son?	77,6%
¿Los equipos y herramientas utilizados para la realización de clases son?	72,3%
¿Considera que lo aprendido le va a ser de utilidad en su vida laboral?	88,1%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL	75,5%

Siendo la pregunta de Infraestructura y ambientes de aprendizaje la que obtuvo el más bajo porcentaje de satisfacción, asi mismo representa la mayor causa de reclamaciones e insatisfacción en PQRS. Seguida de los equipos y herramientas utilizadas para la realización de clases y cumplimiento del cronograma académico.

2.3. ENCUESTA - EVALUACIÓN DOCENTES TÉCNICOS

La encuesta para evaluar docentes técnicos fue diseñada durante el año 2019 y se aplica por primera vez en el primer semestre 2019 como una mejora del proceso, para el semestre se aplicaron un total de 697, donde el numero 3 corresponde a Bueno, 2 Aceptable y 1 califica como Malo.

1. Al iniciar las clases se presento el contenido y reglas del modulo

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	4,6%	32
2 Aceptable	16,2%	113
3 Bueno	79,2%	552

2. El (la) docente complementa la teoria con la practica

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	6,6%	46
2 Aceptable	14,9%	104
3 Bueno	78,5%	547

3. El (la) docente explica con claridad los temas

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	6,3%	44
2 Aceptable	17,2%	120
3 Bueno	76,5%	533

4. Las clases están bien preparadas y organizadas

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	6,6%	46
2 Aceptable	18,5%	129
3 Bueno	74,9%	522

5. El (la) docente domina con claridad los temas del modulo

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	4,9%	34
2 Aceptable	17,2%	120
3 Bueno	77,9%	543

6. La presentación personal del o la docente es la adecuada

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	3,9%	27
2 Aceptable	13,8%	96
3 Bueno	82,4%	574

7. El (la) docente cumple con los horarios programados por cada modulo

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	5,3%	37
2 Aceptable	15,9%	111
3 Bueno	78,8%	549

8. El (la) docente complementa la teoría con la practica

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	6,6%	46
2 Aceptable	14,9%	104
3 Bueno	78,5%	547

9. El (la) docente evaluó la asignatura con base en la metodología definida al inicio de las clases

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	4,3%	30
2 Aceptable	18,7%	130
3 Bueno	77,0%	537

10. Las preguntas de las evaluaciones del modulo se formularon de manera clara y precisa.

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	4,7%	33
2 Aceptable	20,2%	141
3 Bueno	75,0%	523

11. El (la) docente utiliza los resultados de las evaluaciones para corregir errores o aclarar dudas

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	7,6%	53
2 Aceptable	19,5%	136
3 Bueno	72,9%	508

12. El (la) docente se preocupa por el aprendizaje de los estudiantes

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	5,9%	41
2 Aceptable	19,7%	137
3 Bueno	74,5%	519

13. El (la) docente motiva los a los estudiantes en el aprendizaje

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	6,0%	42
2 Aceptable	18,7%	130
3 Bueno	75,3%	525

14. El (la) docente tiene actitud escucha las inquietudes y sugerencias de los estudiantes

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	6,3%	44
2 Aceptable	17,8%	124
3 Bueno	75,9%	529

15. el (la) docente fomenta la participación de los estudiantes en clase

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	5,9%	41
2 Aceptable	16,4%	114
3 Bueno	77,8%	542

16. El (la) docente atiende las dudas de los estudiantes en los horarios fuera de clase

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	6,7%	47
2 Aceptable	19,1%	133
3 Bueno	74,2%	517

17. El (la) docente respeta a los estudiantes y los trata a todos por igual

Opciones de Respuesta	Porcentaje	Cantidad
1 Malo	6,0%	42
2 Aceptable	14,1%	98
3 Bueno	79,9%	557

PORCENTAJE DE SATISFACCION GENERAL

Del total 697 encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción de la respuesta (BUENA) correspondiente al 77,1%, manteniendo en alto el nivel de satisfacción de los estudiantes en la institución.

PREGUNTAS	% Satisfacción
¿Al iniciar las clases se presentó el contenido y reglas del módulo?	79,2%
¿El (la) docente complementa la teoría con la practica?	78,5%
¿El (la) docente explica con claridad los temas?	76,5%
Las clases están bien preparadas y organizadas	74,9%
El (la) docente domina con claridad los temas del modulo	77,9%
La presentación personal del o la docente es la adecuada	82,4%
El (la) docente cumple con los horarios programados por cada modulo	78,8%
El (la) docente complementa la teoría con la practica	78,5%
El (la) docente evaluó la asignatura con base en la metodología definida al inicio de las clases	77,0%
Las preguntas de las evaluaciones del módulo se formularon de manera clara y precisa.	75%
El (la) docente utiliza los resultados de las evaluaciones para corregir errores o aclarar dudas	72,9%
El (la) docente se preocupa por el aprendizaje de los estudiantes	74,5%
El (la) docente motiva los a los estudiantes en el aprendizaje	75,3%
El (la) docente tiene actitud escucha las inquietudes y sugerencias de los estudiantes	75,9%
el (la) docente fomenta la participación de los estudiantes en clase	77,8%
El (la) docente atiende las dudas de los estudiantes en los horarios fuera de clase	74,2%
El (la) docente respeta a los estudiantes y los trata a todos por igual	79,9%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL	**77,1%**

Frente a los resultados obtenidos se encuentra que el porcentaje de satisfacción más alto fue La presentación personal del o la docente es la adecuada con un 82%, seguido de El (la) docente respeta a los estudiantes y los trata a todos por igual con un 79,9% y Al iniciar las clases se presentó el contenido y reglas del módulo con un 79,2%, y el porcentaje más bajo se obtuvo en la pregunta El (la) docente utiliza los resultados de las evaluaciones para corregir errores o aclarar dudas con un 72,9%.

Cabe resaltar que los instructores con un porcentaje de satisfacción superior al 80% de calificación por parte de los Estudiantes fueron Sepúlveda Moreno Yamile, Cardona Lenis Luz Karime, Lozano Tascon Liliana, Fernández Víctor Manuel, Giraldo Quintana Lorin y Díaz Quintero Jonathan.

Es importante socializar la información con cada docente para que se tomen las acciones correctivas pertinentes y así incrementar el porcentaje de satisfacción.

2.4. ENCUESTA SATISFACCIÓN PRÁCTICAS

La información personal recopilada en esta encuesta se usara 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 satisfacción al Usuario vigencia 2019 con un total de 141 encuestas aplicadas en el primer periodo 2019 a los estudiantes del último semestre de las carreras técnicas laborales del IMETY.

1. Considera que la gestión del Imety en la consecución del sitio de practica fue

Opciones de Respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENA	3	37,6%	53
ACEPTABLE	2	49,6%	70
MALA	1	12,8%	18

2. ¿Cuál ha sido el proceso o área dentro de la empresa, en la que ha realizado su práctica?

Área De Practica	N° Personas
Acondicionamiento Fisico	22
Servicio al cliente	16
Archivo	15
Auxiliar Administrativa	15
Inventarios	9
Logística	8
Servicios de Belleza	7
Contabilidad	6
Producción	4
Alimentos	3
Realizo diplomado	3
No le programaron practica	1
No Marco Ninguna Respuesta	32
Total Respuestas	141

3. Las actividades realizadas en la practicas han sido:

Opciones de Respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
Diferentes a las relacionadas con los estudios	1	4,3%	6
Poco relacionadas con los estudios	2	11,3%	16
Relacionadas con los estudios	3	84,4%	119

4. Considera que la duración de la practica fue:

Opciones de Respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
ESCASA	1	16,3%	23
SUFICIENTE	2	73,0%	103
EXCESIVA	3	10,6%	15

5. La evaluación de la practica fue:

Opciones de Respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
INFERIOR A LO ESPERADO	1	7,1%	10
COMO LO ESPERABA	2	74,5%	105
SUPERIOR A LO ESPERADO	3	18,4%	26

6. ¿Cuáles aspectos considera usted se deben mejorar en la institución?

ASPECTO A MEJORAR	Nº Personas
Adecuación y Manteniendo a los lugar de Practica de la Institución	23
Personas Satisfechas	11
Cumplir con los Cronogramas de Practica	11
Mala Atención del IMETY en Practicas	8
Mas Profundización en los Temas de Practica	8
Falta más acompañamiento a las Practica	8
Tener más empresas donde hacer Practicas	7
Falta de Comunicación	5
Capacitar a Instructores	5
Que la Practica esté relacionada con la Carrera	2
Tener más Actividades para Practica	2

Cumplir los horarios de los administrativos	2
Presencia del Gerente en la institución	1
El Tiempo de Seguro Estudiantil este antes de las Practicas	1
Organización de las aulas de la Institución	1
Más opciones de Practica	1
Socializar las prácticas en la inducción	1
No dio Aspectos a Mejorar	44
TOTAL DE RESPUESTA	141

PORCENTAJE DE SATISFACCION

Del total 141 encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción frente a las prácticas de los técnicos laborales de la respuesta (BUENA) correspondiente al 71,9%.

PREGUNTAS	%
¿Considera que la gestión del Imety en la consecución del sitio de práctica fue?	37,6%
¿Las actividades realizadas en las prácticas han sido?	84,4%
¿Considera que la duración de la práctica fue?	73%
¿La evaluación de la práctica fue?	92,9%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	71,9%

El mayor aspecto por mejorar considerado en la encuesta de las prácticas es la gestión que realiza el IMETY en la consecución de los sitios para las prácticas y la duración de las prácticas.

2.5 ENCUESTA DE FERIA DE EMPRENDIMIENTO

La información personal recopilada en esta encuesta se usara 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 la VII muestra de emprendimiento imety vigencia 2019 con un total de 167 encuestas aplicadas en el evento con un total De 280 participantes realizada el día 05 de julio 2019.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTO DE FERIA

Durante el segundo semestre del año 2019 los resultados de la feria de emprendimiento fueron los siguientes:

1. Se contó con la participación de personas jóvenes y adultas.

EDADES	PERSONAS
16 a 20	32
20 a 30	51
30 a 40	41
40 o más	33
No marcó	10

Porcentaje de edades

De las 167 personas encuestadas durante el evento, el mayor porcentaje fueron las personas de los 20 a 30 años con un 30%, seguido del 19% son personas entre los 15 a 20 años y un poco porcentaje del 6% no marco ninguna respuesta.

2. Genero.

GENERO	
FEMENINO	117
MASCULINO	38
NO MARCÓ	12

Del total de 167 personas encuestadas durante el evento de la feria emprendimiento el 70% fueron de género femenino, el 23% de género masculino y el 7% no marco ninguna respuesta.

3. ¿Cómo se entero del evento?

MEDIO DE COMUNICACIÓN	
REDES SOCIALES	22
OFICINAS IMETY	90
PAGINA WED	3
EMISORA	7
OTRO	37
NO MARCO	8

Porcentaje de medios de comunicación

De las 167 personas encuestadas durante el evento la causa más reiterativa por la cual se enteraron del evento fue el 54%, enterados del evento por las OFICINAS DE IMETY, seguido del 12% que se enteraron por las REDES SOCIALES DE LA INSTITUCIÓN y un porcentaje del 22% se enteró por OTRO MEDIO de comunicación

Otros Medios De Comunicación	
Por medio de estudiantes IMETY	10
Por funcionarios de la entidad	8
Amigos	5
Emisora Yumbo Stereo	2
Pasaba por la Zona	2
Por medio de perifoneo	1
Publicidad	1
Transmisión en vivo vía Facebook	1
Pass fortuito	1

MARQUE CON UNA (X) Según sea el caso:

Muy Bueno (MB) Bueno (B) Aceptable (A) Deficiente (D)

3. ¿Logistica en la organización del evento y de sus actividades fue?

MB	B	A	D
66	85	14	2

De las 167 personas encuestadas durante el evento el 51% califico la logística en la organización del evento y de sus actividades como MUY BUENO, seguida de un 40% con una califica como BUENO.

4. ¿La atención y guia durante el evento fue?

MB	B	A	D
68	87	11	1

De las 167 personas encuestadas durante el evento el 52% califico la atención y guía del evento como MUY BUENO y un 41% la califica como BUENO.

5. ¿En términos generales como le pareció la feria?

MB	B	A	D
68	86	13	0

De las 167 personas encuestadas durante el evento el 51% califico la feria en términos generales como MUY BUENO, seguida de un 41% la califica como BUENO.

6. ¿Cuál fue la actividad que más le gusto?

¿Cuál actividad fue la que más le gustó?	
Eventos Deportivos	20
Gastronomía y Comidas	13
Decoración del Hogar y Manualidades	12
Actividades de servicios de Belleza	9
Todas las Actividades	8
Tejidos	5
Presentación de Empresas	4
Actividad Ambiental	2
Atención al Usuario	1
EN BLANCO	93

De las 167 encuestas realizadas durante el evento lo que más le gusto a las personas fueron las actividades deportivas, seguido de las actividades gastronómicas.

7. ¿Cuál fue la actividad que menos le gusto?

¿CUAL FUE LA ACTIVIDAD QUE MENOS LE GUSTO?	
Les agrado todas las Actividades	36
Coordinación y Organización	6
Exposiciones de los Stan	6
El desfile no se Veía	3
Ventas Muy Costosas	3
Lubricantes para carro	2
Variedad en las Actividades	2
Hubiera sido mejor en el parque Belalcázar	1
SERIA BUENO QUE EL ANIMADOR TAMBIEN RECORDARA QUE LOS DESECHOS DEBEN IR DONDE CORRESPONDEN	
QUE EL OPERADOR NO ESTUVO AL 100% PRESENTE EN LA ORGANIZACIÓN DEL EVENTO Y LOGISTICA	
EN BLANCO 106 PERSONAS	

De las 167 encuestas durante el evento lo que menos les gusto a las personas fue la falta de organización en la energía para brindar el servicio de uñas. Cabe resaltar que 36 personas les agrado todo estaba bien y 106 personas no marcaron esta respuesta.

8. ¿Con base en lo observado que programa y/o curso de interés le gustaria estudiar?

¿Con base en lo observado que programa y/o curso de interés?	
Todo lo relacionado en servicios de belleza	25
Preparación física y entrenamiento deportivo	10
Bordados Y decoración del Hogar	10
Cocina	10
Confección y Trazo y corte	9
Logística	6
Administrativo	5
Contabilidad	5
Ya está Estudiando	4
Decoración de Eventos	4
Tejidos Wayuu	4
Mercadeo internacional y publicidad	2
Técnico en Sistemas	1
EN BLANCO	72

De las 167 encuestas realizadas durante el evento lo que más les gustaría estudiar a los participantes es todo lo que esté relacionado con los SERVICIOS DE BELLEZA seguido de PREPARACION FISICA Y ENTRENAMIENTO DEPORTIVO, cabe resaltar que 72 personas dejaron en blanco esta respuesta.

9. ¿Cuáles aspectos considera usted se deben mejorar en la feria?

¿Cuáles aspectos considera usted se deben mejorar en la feria?	
Logística y publicidad	32
Todo está bien	27
Más Publicidad y socialización a la comunidad	11
Dar más atención a los visitantes	4
Que se realice en otro lugar	4
Realizarlo fin de semana	3
Debieran armar carpas un día anterior	1
Que haya participación del alcalde y sus representantes	1
Tener más invitados	1
El cronograma de todo lo que se va a hacer el día del evento y sus stand acordes con cada programa	

El servicio en general que el operador presta al evento pues está casi ausente y los estudiantes y docentes les toco organizar y mover los implementos y la logística.
EN BLANCO: 81 PERSONAS

PORCENTAJE DE SATISFACCION

Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas entre (Muy bueno) y (Bueno) correspondiente al 71,9%, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción del evento.

PREGUNTAS	% SATISFACCIÓN
¿Logística en la organización del evento y de sus actividades fue?	71,4%
¿La atención y guía durante el evento fue?	73,3%
¿En términos generales como le pareció la feria?	71,9%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	71,9%

CONSOLIDADO GENERAL

Del total de las 167 personas encuestadas durante el evento de la feria de emprendimiento se puede indicar que la opinión general de la ciudadania es muy positiva frente a las encuestas realizadas en nuestra muestra de emprendimiento con un porcentaje de satisfacción general de 71,9,%, no obstante cabe resaltar que algunos asistentes dieron su punto de vista frente a las diferentes actividades realizadas en la feria, también sugirieron que se hiciera más publicidad y se tuviera una mejor organización referente a el evento, esperamos trabajar continuamente en el mejoramiento para la satisfacción de nuestros usuarios.

CONSOLIDADO GENERAL DE LA SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL

TIPO DE ENCUESTA	% DE SATISFACCIÓN
Encuesta De Satisfacción Al Usuario (Presencial Promedio 2do Y 3er Trimestre)	98%
Encuesta - Evaluación Docentes Técnicos	77,1%
Encuesta Satisfacción – Estudiantes	75,5%
Encuesta Satisfacción Prácticas	71,9%
Encuesta De Satisfacción Feria Empresarial	71,9%
SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL	**79%**

3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

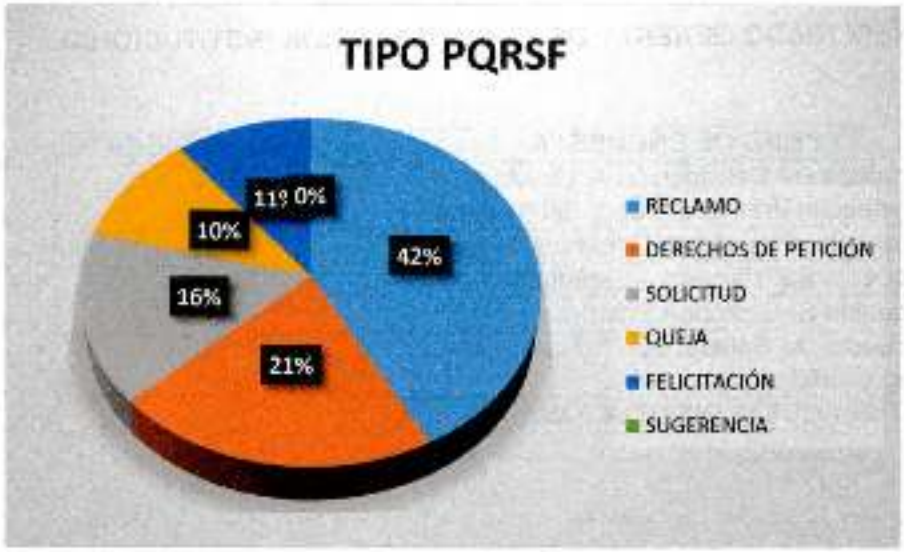
Cabe resaltar que el medio por el cual se recepcionaron las PQRSF fue el buzón de sugerencias ubicado en la sede principal y la ventanilla única de la sede administrativa, teniendo un total de 19 PQRSF para el 3er trimestre.

TIPO	2do TRIMESTRE	3er Trimestre	TOTAL
QUEJA	10	2	12
RECLAMO	0	8	8
SOLICITUD	0	3	3
FELICITACIÓN	12	2	14
SUGERENCIA	4	0	4
DERECHOS DE PETICIÓN	0	4	4
TOTAL PQRSF:	26	19	**45**

Comparado con el trimestre anterior se presentó una baja significativa en la felicitaciones y sugerencias y un incremento en los reclamos este último corresponde a que se mejoró la clasificación de los mismos teniendo en cuenta las definiciones ajustadas, puesto que todo se estaba clasificando como queja.

Para el trimestre los RECLAMOS fueron el tipo más reiterativo con un **42%** en el tercer periodo las inconformidades fueron por diferentes temas de infraestructura de la Institución,

seguido de los DERECHOS DE PETICIÓN con un 21% de participación, referentes a los ambientes de aprendizaje.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A PQRS

De las 19 PQRSF recibidas se han contestado solo el 53%, con un promedio de respuesta para el trimestre de 17 dias aproximadamente, Se disminuye la oportunidad de repuesta en el trimestre de julio a septiembre frente al trimestre anterior.

PROCESO/ SUBPROCESO	CAUSA	NUMERO DE RADICADO	FECHA RESPUESTA
GESTIÓN DE DIRECCIÓN 8 julio 2019	Reclamo hacia una instructora.	100.11.01.16	Julio 8 2019
GESTIÓN ACADEMICA 8 julio 2019	Felicitación a instructora de inglés.	100.11.01.16	Julio 8 2019
GESTIÓN ACADEMICA 8 julio 2019	Felicitación a instructora de inglés.	100.11.01.16	Julio 8 2019
GESTIÓN ACADEMICA 8 julio 2019	reclamo de Certificaciones sin transversales	100.11.01.16	Julio 8 2019

GESTIÓN ACADEMICA 8 julio 2019	reclamo de Certificación sin transversales	100.11.01.16	Julio 8 2019
GESTION DE DIRECCIÓN 11 julio 2019	reclamo sobre salida pedagógica	No tiene respuesta	12 julio 2019
GESTIÓN DE DIRECCIÓN 22 julio 2019	Derecho de petición por concepto de inconformidad de certificación	201901000002262	9 agosto 2019
GESTIÓN DE DIRECCION 23 julio 2019	Solicitud de infraestructura y otros.	100.41.01.147	26 julio 2019
GESTÓN DE DIRECCIÓN 2 agosto 2019	Petición Clave wifi		Sin Respuesta
GESTIÓN DE DIRECCION 4 agosto 2019	Solicitud devolución de dinero estudiantes de fotografía.	201901000003142	9 septiembre 2019
GESTIÓN DE DIRECCIÓN 9 Agosto 2019	Reclamo ambiente de aprendizaje salón contabilidad	Radicado por correo	Sin Respuesta
GESTIÓN DE DIRECCIÓN 20 agosto 2019	Reclamo salón de belleza	Sin radicado	Sin Respuesta
GESTION DE DIRECCION 10 septiembre 2019	Solicitud instalación de programa CG1.	201901000003232	Sin Respuesta

GESTIÓN ACADEMICA 10 septiembre 2019	Petición arreglo de lavaplatos de la cocina.	201901000001013	Sin Respuesta
GESTIÓN ACADEMICA 17 septiembre 2019	Reclamo inconformidades estudiantes de contabilidad.	201901000003292	Sin Respuesta
GESTIÓN DE DIRECCIÓN Septiembre 20 2019	Queja de estudiantes contabilidad noche sobre inconformidad	201901000003312	Sin Respuesta
GESTIÓN ACADEMICA 12 septiembre 2019	Reclamo Inconformidad estudiantes contabilidad noche.	201901000003202	Sin Respuesta
GESTIÓN DE DIRECCIÓN 23 septiembre 2019	Derecho de petición inconformidade s en general.	201901000003362	03 octubre 2019
CONCEJO ACADEMICO 30 septiembre 2019	Queja sobre inconformidad con un docente.	201901000003602	Sin Respuesta

Del total de PQRSF se han contestado 10 correspondiente al 53%, del total de las PQRSF manteniendo en un bajo porcentaje de respuestas contestadas a tiempo, En promedio el tiempo de respuesta es de 17 días.

CAUSAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

En consolidado la causa más reiterativa se registra por la infraestructura eléctrica de la institución y los ambientes de aprendizaje correspondiente al 47% del total de las PQRS recibidas en el periodo seguido de la Inconformidad hacia un docente con un 12%.

CAUSA	2do Trimestre	3er Trimestre	Total
Infraestructura y ambientes de aprendizaje.	6	8	14
Inconformidad hacia un docente	5	2	7
Certificación de Alumnos sin el cumplimiento de módulos (transversales)	0	2	2
Seguimiento a Practicas	1	0	1
Petición clave del wifi	2	1	3
Obligación a salida pedagógica	0	1	1
Derecho de petición por no certificación	0	1	1
Devolución de dinero del curso de fotografia	0	1	1
Instalación del programa CG1	0	1	1
TOTAL	14	17	31

PQRS POR PROCESOS

PROCESO	No. PQRS
Gestion de Direccion	11
Gestión Academica	8
Gestión Administrativa y de Servicios.	0
TOTAL	19

El proceso con mas solicitudes de reclamos, peticiones y quejas es el de gestion de direccion un porcentaje de 58%, seguido de gestion academica con un 42% de PQRSF recibidas.

FELICITACIONES POR PROCESOS

PROCESO	No. FELICITACIONES
Gestion de Direccion	0
Gestión Academica	2
Gestión Administrativa y de Servicios.	0
TOTAL	2

RECOMENDACIONES:

Se debe dar prioridad a las PQRSF que se encuentran sin contestar a la fecha.

Tener en cuenta el tema de Infraestructura y ambientes de aprendizaje como una prioridad institucional puesto que obtuvo el más bajo porcentaje de satisfacción, así mismo representa la mayor causa de reclamaciones e insatisfacción en PQRS. Seguida de los equipos y herramientas utilizadas para la realización de clases y cumplimiento del cronograma académico.

Es importante socializar la información obtenida de la encuesta de docentes con cada uno de los instructores para que haya retroalimentación y se tomen las acciones correctivas pertinentes, así incrementar el porcentaje de satisfacción.

Tomar acciones frente a la gestión que realiza el IMETY para la consecución de las prácticas y la duración de las prácticas puesto que fueron los aspectos con más bajo porcentaje de satisfacción en la encuesta de las prácticas.

Tener en cuenta que algunos asistentes dieron su punto de vista frente a las diferentes actividades realizadas en la VII feria de emprendimiento, sugiriendo que se hiciera más publicidad y se tuviera una mejor organización referente al evento.

Elaborado por

leidy tatiana ortiz.

LEIDY TATIANA ORTIZ
Atención al usuario

CONSOLIDADO POR DOCENTE

Cabe resaltar que los instructores con un porcentaje de satisfacción superior al 80% de calificación por parte de los estudiantes fueron Sepúlveda Moreno Yamile, Cardona Lenis Luz Karime, Lozano Tascon Liliana, Fernández Víctor Manuel, Giraldo Quintana Lorin y Díaz Quintero Jonathan.

NOMBRE DOCENTE	TOTAL		
	B	A	M
Sepúlveda Moreno Yamile	100	0	0
Cardona Lenis Luz Karime	91,3	6,71	1,9
Lozano Tascon Liliana	90,8	7,7	3,4
Fernández Víctor Manuel	87	7,7	5,3
Giraldo Quintana Lorin	85,9	8,9	5,2
Díaz Quintero Jonathan	84,8	8,2	6,9
Murcia Martin Emilio	79,9	20	0
Barragán Tovar Manuel Alberto	77,8	17,35	4,8
Muriel Lozano Sandra	77,8	14,4	7,6
Serna Castillo Jonathan	76,4	21	2,4
López Urreste Ximena	69,4	21,3	9,1
Gutiérrez Sepúlveda Karolina	67,5	22,9	10
Bustos Diana	66,7	23,7	9,4
Guerrero Ingrid Tatiana	66,7	33,3	0
Hurtado Leidy Johana	65,8	27,3	6,7
Vera Grijalba Sandra	65,7	32,6	3,9
Reina Moreno Elsa	61,7	38,2	0
Drada Lauro Enrique	60	40	0
Contreras Vargas Maribel	42,3	54,7	2,9