

#### 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 (ATENCIÓN AL USUARIO)

Para el primer trimestre del año 2020 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	Total
Presencial	297	297
Telefónica	18	18
Facebook	288	288
Instagram	31	31
Total	634	634

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

En este trimestre se incrementó la atención de manera virtual debido a la emergencia presentada a nivel mundial por el (Covid 19) y disminuyo de manera presencial ya que, existe un d∋creto nacional donde está prohibido la aglomeración de ciudadanos y se decretó de manera municipal el pico y cedula como medida de circulación solo para la adquisición de bienes de primera necesidad.

Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PEK: 6696851 🕻

Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 B/Bolívar PBK: 6574576 🕻

portal.im ≥ty.edu.co €



## **CURSOS DE EMPRENDIMIENTO**

Durante el trimestre de enero – marzo se atendió de manera presencial un total de 74 personas interesadas en nuestros cursos de emprendimiento. Siendo el curso de BARBER SHOP el más solicitado con un porcentaje del 22% SEGUIDO DE PESTAÑAS Y SOMBREADO DE CEJAS CON 14% y CORTE Y CEPILLADO CON 11% siendo estos los cursos de emprendimiento con más interés en este trimestre. Cabe resaltar que un 5% de las personas que solicitaron información fue sobre todos los cursos en general brindados por la institución.



De las 74 personas atendidas en el trimestre de enero-marzo en cursos de emprendimiento, el 10% del total pertenecen a algún tipo de población, siendo el 9% victimas de desplazamiento, 0,1% se identifican como mestizos del total de personas atendidas.

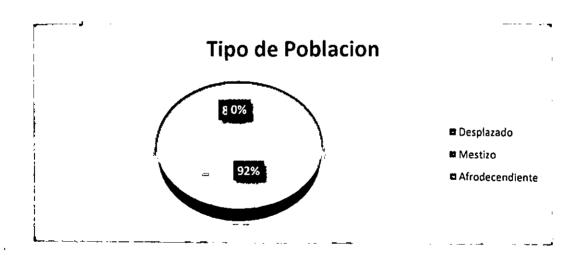
Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851 🕻

Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 B/Bolívar PBX: 6574576 🕻



PROGRAMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	DESPLAZADO	AFRODESENDIENTE	MESTIZO	OTRO TIPO	TOTAL	%Relativo	% Acumulad
Maguina planas	27121.0	2	0	2	0	0	0	2	2,70%	3%
		4	1	0	0	0	5	5	6,76%	9%1
Decoracion de eventos		2	2	0	0	0	4	3	4,05%	14%
Wayu		1 1	0	0	0	0	1	1 _	1,35%	15%
Lencerla Colorimetria		3	2	2	0	0	3	5	6,76%	22%
Madera country		2	0	0	0	0	2	2	2,70%	24%
Barber Shop		6	10	0	0	0	16	16	21,62%	46%
Manicure y pedicure	<del></del>	2	2	0	0	0	3	4	5,41%	51%
Corte y cepillado		3	5	1	0	1	6	8	10,81%	62%
Cejas y Pestañas	<b></b>	2	8	1	0	0	9	10	13,51%	76%
Cocina saludable	<del> </del>	1	2	0	0	0	3	3	4,05%	80%
Panaderia		0	4	1	0	0	3	4	5,41%	85%
Cocina fria y caliente	·	0	1	0	0	0	1	1	1,35%	86%
Estetetica corporally facial		0	3	0	0	0	3	3	4,05%	91%
Maquillaje	<u> </u>	0	4	0	0	0	3	3	4,05%	95%
Todos los cursos	<u> </u>	0	4	0	0	0_	4	4	5,41%	100,0%
TOTAL	1	28	48	7	O	1	66	74	100,0%	

Del total de personas atendidas que pertenecen a poblaciones especiales el 92% son víctimas de desplazamiento y el 8% mestizos.



Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851 (
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 B/Bolívar PBX: 6574576 (

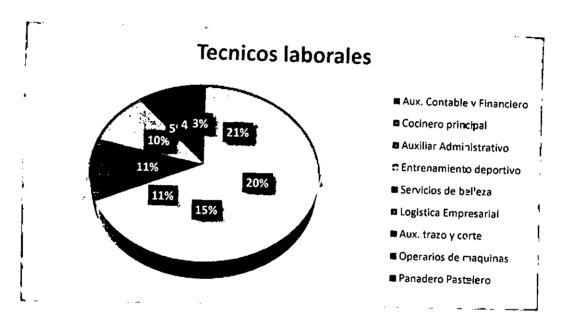






# CARRERAS TECNICO LABORALES

Durante el trimestre de enero-marzo se atendió un total de 223 personas interesadas en nuestras carreras técnico laboral. Siendo el técnico AUXILIAR CONTABLE Y FINANCIERO con más interés en la población con un 21% seguido del técnico en COCINERO PRINCIPAL con 20% y el técnico en AUXILIAR ADMINISTRATIVO con un 15%, siendo estos los TECNICO LABORALES con más interés en este trimestre.



De las 223 personas atendidas en el trimestre de enero-marzo en los técnicos laborales, solo el 9% pertenecen a algún tipo de población, siendo el 9% víctima de desplazamiento, 0% mestizos y 0% afrodescendiente del total de personas atendidas.

PROGRAMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	DESPLAZADO	AFRODESENDIENTE	MESTIZO	OTRO TIPO	TOTAL	SC De lettue	% Acumulado
Cocinero principal	5	30	7	1	0	0	41			
Panadero Pastelero	1	10	1	6	0		<del></del>	42	18,8%	19%
Auxiliar Administrativo	6	24	<del>- ;</del>	1 2			5	12	5,4%	24%
Aux. Contable y Financiero					<u> </u>	0	31	33	14,8%	39%
,		40	. 0	0	0	_ 0	43	43	19.3%	58%
Logistica Empresarial	11	13	0	4	0	0	20	24	10.8%	
Operarios de maquinas	1	7	1	2	n		<del></del>		<del></del>	69%
Aux. trazo y corte	3	9	0	-	<del> </del>		<del>  '-</del> -	<del>y</del>	4,0%	73%
Entrenamiento deportivo		16	_ <u>-</u> _	<del> </del>	· · · · · ·	0	9	11	4,9%	78%
		10	0	1	1	0	23	25	11.2%	89%
Servicios de belleza	3	2	19	1	0	0	23	24	10,8%	100%
TOTAL	42	151	31	19	1	0	203	223	100%	10076

Del total de personas atendidas que pertenecen a la población especial, el 95% son víctimas de desplazamiento, el 5% afrodescendiente y el 0% como mestizos. Esta población solo corresponde al 9% del 100% de las personas atendidas en el trimestre de enero-marzo.

Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolivar PBX: 6696851 🤄

Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 B/Bolívar PBX: 6574576 6

portal.imety.edu.co

NIT: 900.586.342-3





## 2. ENCUENTAS DE SATISFACCIÓN

## **ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2020**

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 2020 con un total de 115 encuestas aplicadas en el periodo de eneromarzo de 297 personas atendidas presencialmente en ese periodo.

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

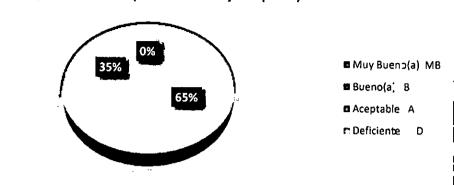
Muy Bueno(a) MB	Bueno(a) <u>B</u>	Aceptable A	Deficiente <u>D</u>
75	40	0	0

Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 5696851 🕻

Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 B/Bolívar PBX: 6574576 (



## ¿La atención (amabilidad y respeto) dada fue?



2. ¿El tiempo de la atención fue?

Muy Buen(a) MB	Bueno(a) B	Aceptable A	Deficiente <u>D</u>
59	56	0	0



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

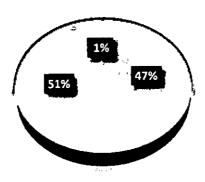
Muy Bueno(a) MB	Bueno(a) <u>B</u>	Aceptable A	Deficiente <u>D</u>
54	59	1	1

Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851 🕻

Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 B/Bolívar PBX: 6574576 🕻



# ¿La informacion sobre los programas o cursos fue?



■ Muy Bueno(a) MB

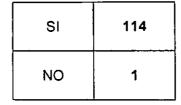
■ Bueno(a) B

■ Aceptable A

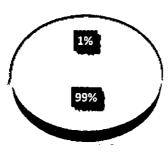
Deficiente D

Cabé resaltar que algunas personas pidieron una información más veras sobre los pensum académicos y horarios.

4. ¿Encontró un programa o curso de interés?



¿Encontro un pograma o curso de su interes?



**■** Si

■ NO

¿De ser negativa la respuesta que le gustaría estudiar?

Tecnólogo en auxiliar administrativo

Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696857 🕻

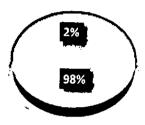
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 B/Bolívar PBX: 6574576



5. ¿Los horarios se ajustan a su necesidad?

SI	41
NO	1

¿Los horarios se ajustan a su necesidad?



BSI BNO

\*De ser negativa la respuesta que horario desearía?

Una persona a la que los horarios no se ajustan a su necesidad de los programas ofrecidos por la institución desearía que fueran en la jornada de la tarde, y otras dos igual sugirieron que hubiera cursos en horario nocturno o sabatino.

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

TIPO DE OBSERVACIÓN	CANTIDAD
Una información más veras y completa.	1
Tener más personal para dar información.	1
Terminar de adjuntar los horarios para sea	1
adecuado para todos.	
Tener más coordinación.	1
La impresora no funciono	1
En mi concepto, la atención dada es buena así	6
que no considero que deba mejorar.	}
TOTAL	11

Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851 🕻

Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 9/Bolívar PBX: 6574576 (



#### PORCENTAJE DE SATISFACCION GENERAL

Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas (Muy bueno) y (Bueno) correspondiente al 99,2% de satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción de la atención brindada por la institución. Siendo muy bueno un 55% y bueno el 44% en las tres primeras preguntas.

TEMA	% CUMPLIMIENTO
¿La atención amabilidad y respeto dada fue?	100%
¿El tiempo de la atención fue?	100%
¿La información sobre los programas o cursos fue?	99%
¿Encontró un programa o curso de su interés?	99%
¿Los hcrarios se ajustan a su necesidad?	98%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	99,2%

Frente al trimestre anterior el porcentaje de satisfacción en atención al usuario tuvo un incremento del 4,4% frente al trimestre anterior que obtuvo un 94,8% manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción.

El mayor aspecto a considerar que piden nuestros ciudadanos es tener una información más veraz y completa sobre los programas de formación.

Esperamos mejorar continuamente para seguir incrementando nuestro nivel de satisfacción con los usuarios.

#### RECOMENDACIONES:

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 establecido ya que algunas personas no entregan la información oportunamente.

Es importarte socializar la información obtenida de las encuestas por parte de la Coordinación Académica para que haya retroalimentación y se tomen las acciones correctivas pertinentes, así incrementar el porcentaje de satisfacción.

Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolíva- PBX: 6696851 🤄

Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 B/Bolívcr PBX: 6574576 🕻



Elaborado por

leidy tatava ortiz

LEIDY TATIANA ORTIZ 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 🕻