

## 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 segundo trimestre del año 2020 los resultados son los siguientes:

### 1. ORIENTACIÓN AL CUIDADANO

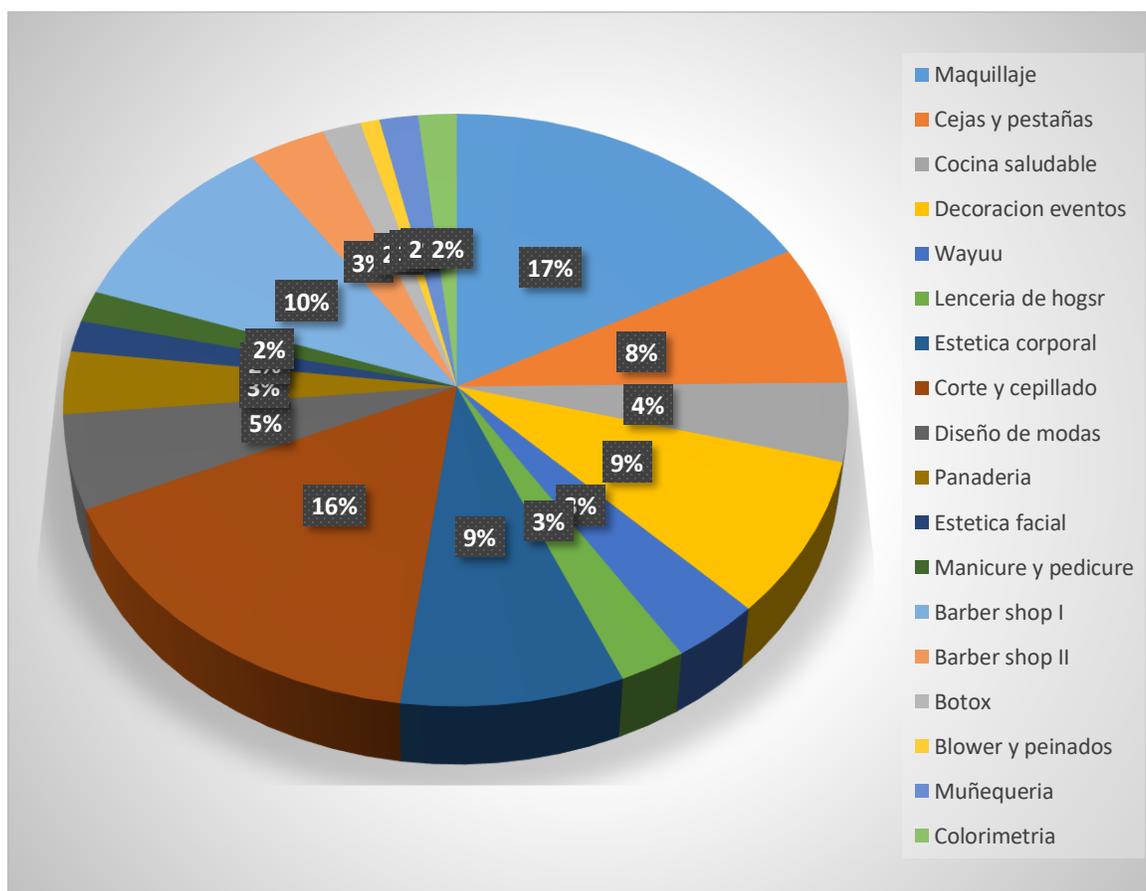
La orientación al ciudadano se brinda por diferentes medios tanto presencial, como telefónica y a través de redes sociales así:

TIPO DE ATENCIÓN	1er Trimestre	2do Trimestre	Total
Presencial	297	171	468
Telefónica	18	37	55
Facebook	288	279	567
Instagram	31	44	75
Total	634	531	1.165

El mayor número de personas se atienden por medio de nuestra fan page oficial de Facebook esto debido al confinamiento que se presenta a nivel nacional, seguido de manera presencial que se realiza por medio de la ventana con los protocolos de bioseguridad. Siendo estos dos medios los de mayor preferencial por la Comunidad.

## CURSOS DE EMPRENDIMIENTO

Durante el trimestre de abril – junio se atendió de manera presencial un total de 117 personas interesadas en nuestros cursos de emprendimiento. Siendo el curso de MAQUILLAJE el más solicitado con un porcentaje del 17%, seguido de CORTE Y CEPILLADO 16% y BARBER SHOP 10% siendo estos los cursos de emprendimiento con más interés en este trimestre.



De las 117 personas atendidas en el trimestre de abril – junio en cursos de emprendimiento, el 7% del total pertenecen a algún tipo de población, siendo el 6% víctimas de desplazamiento, 0,1% se identifican como indígena del total de personas atendidas.

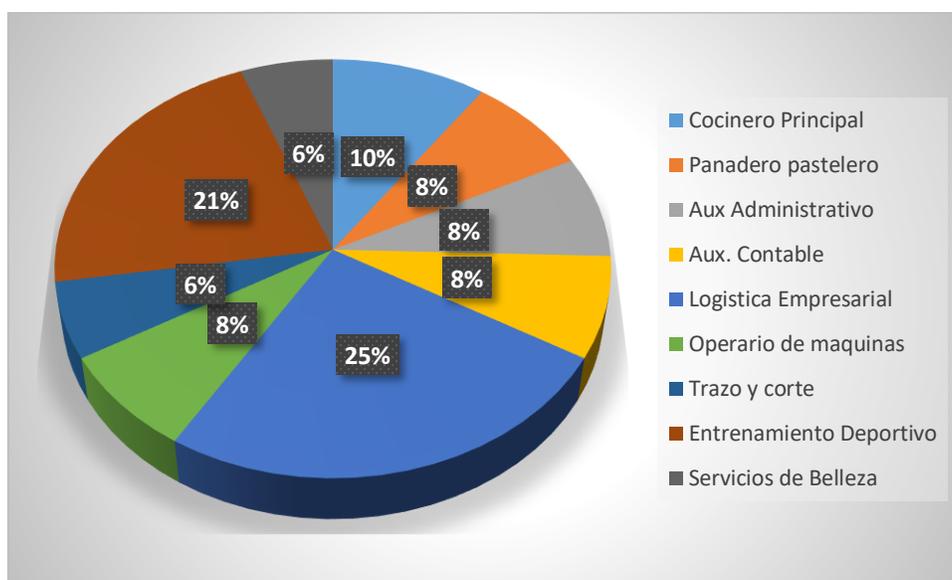
Programa	Abril	Mayo	Junio	Desplazado	Indigena	Otro tipo	Total	%Relativo	%Acumulado
Maquillaje	9	2	9	0	0	20	20	17,1%	17%
Cejas y pestañas	6	2	1	0	0	9	9	7,7%	25%
Cocina saludable	3	1	1	0	0	5	5	4,3%	29%
Decoracion eventos	6	2	2	0	0	10	10	8,5%	38%
Wayuu	1	0	3	1	0	3	4	3,4%	41%
Lenceria de hogsr	2	1	0	1	0	2	3	2,6%	44%
Estetica corporal	4	2	4	1	1	8	10	8,5%	52%
Corte y cepillado	8	10	1	1	0	18	19	16,2%	68%
Diseño de modas	2	1	3	0	0	6	6	5,1%	74%
Panaderia	2	2	0	0	0	4	4	3,4%	77%
Estetica facial	1	0	1	0	0	2	2	1,7%	79%
Manicure y pedicure	1	0	1	1	0	1	2	1,7%	80%
Barber shop I	0	2	10	0	0	12	12	10,3%	91%
Barber shop II	0	0	4	2	0	2	4	3,4%	94%
Botox	0	0	2	0	0	2	2	1,7%	96%
Blower y peinados	0	0	1	0	0	1	1	0,9%	97%
Muñequeria	0	0	2	0	0	2	2	1,7%	98%
Colorimetria	0	0	2	0	0	2	2	1,7%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>109</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>	

Del total de personas atendidas que pertenecen a poblaciones especiales el 87% son víctimas de desplazamiento y el 13% indígenas.



## CARRERAS TECNICO LABORALES

Durante el trimestre de abril - junio se atendió un total de 51 personas interesadas en nuestras carreras técnico laboral. Siendo el técnico LOGISTICA EMPRESARIAL con más interés en la población con un 25% seguido del técnico en PREPARACION FISICA Y ENTRENAMIENTO DEPORTIVO con 21% y el técnico en COCINERO PRINCIPAL con un 10%, siendo estos los TECNICO LABORALES con más interés en este trimestre.



De las 51 personas atendidas en el trimestre de abril-junio en los técnicos laborales, solo el 1% pertenecen a algún tipo de población, siendo el 100% víctima de desplazamiento, 0% mestizos y 0% afrodescendiente del total de personas atendidas.

Programa	Abril	Mayo	Junio	Desplazado	Afrodescendiente	Indigena	Otro tipo	Total	%Relativo	%Acumulado
Cocinero Principal	0	1	4	0	0	0	5	5	10%	10%
Panadero pastelero	0	0	4	0	0	0	4	4	8%	18%
Aux Administrativo	0	0	4	0	0	0	4	4	8%	25%
Aux. Contable	0	0	4	0	0	0	4	4	8%	33%
Logística Empresarial	0	0	13	0	0	0	13	13	25%	59%
Operario de maquinas	0	0	4	0	0	0	4	4	8%	67%
Trazo y corte	0	0	3	0	0	0	3	3	6%	73%
Entrenamiento Deportivo	0	0	11	0	0	0	11	11	22%	94%
Servicios de Belleza	1	1	1	1	0	0	2	3	6%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>50</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>	

Del total de personas atendidas que pertenecen a alguna población especial, son víctimas de desplazamiento. Esta población solo corresponde al 1% del 100% de las personas atendidas en el trimestre de abril-junio.



## 2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

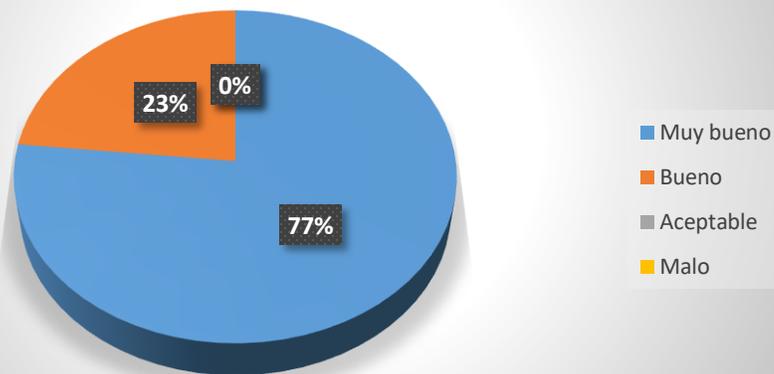
### ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO 2020

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 107 encuestas aplicadas en el periodo de Abril - Junio de 531 personas atendidas por nuestros distintos canales de atención en este periodo.

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

Muy Bueno(a) <b>MB</b>	Bueno(a) <b>B</b>	Aceptable <b>A</b>	Deficiente <b>D</b>
<b>82</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

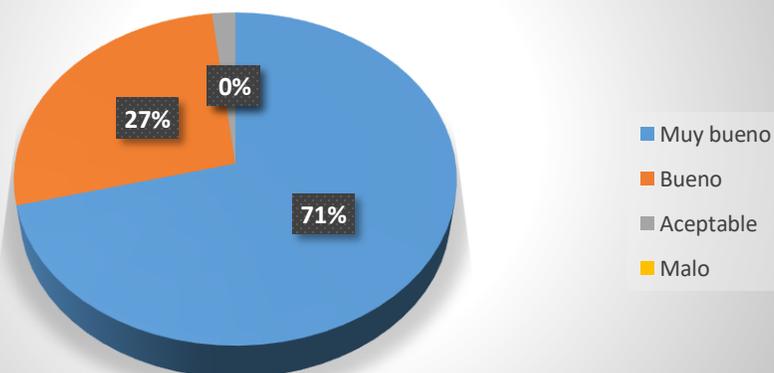
### ¿La atención (amabilidad y respeto) dada fue?



### 2. ¿El tiempo de la atención fue?

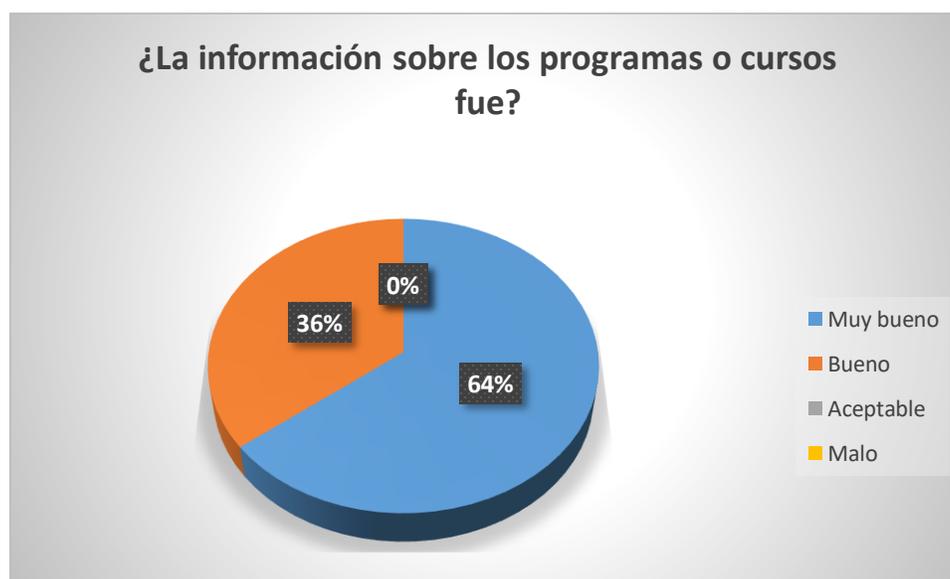
Muy Buen(a) <b>MB</b>	Bueno(a) <b>B</b>	Aceptable <b>A</b>	Deficiente <b>D</b>
<b>76</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

### ¿El tiempo de la atención fue?



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

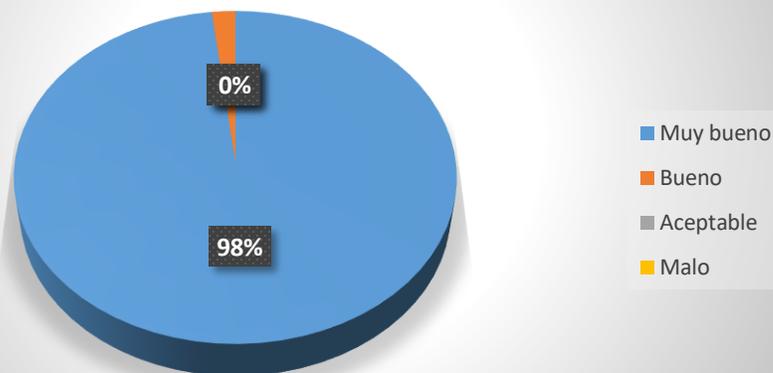
Muy Bueno(a) <b>MB</b>	Bueno(a) <b>B</b>	Aceptable <b>A</b>	Deficiente <b>D</b>
<b>69</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



4. ¿Encontró un programa o curso de interés?

SI	<b>105</b>
NO	<b>2</b>

### ¿Encontró un programa o curso de interés?

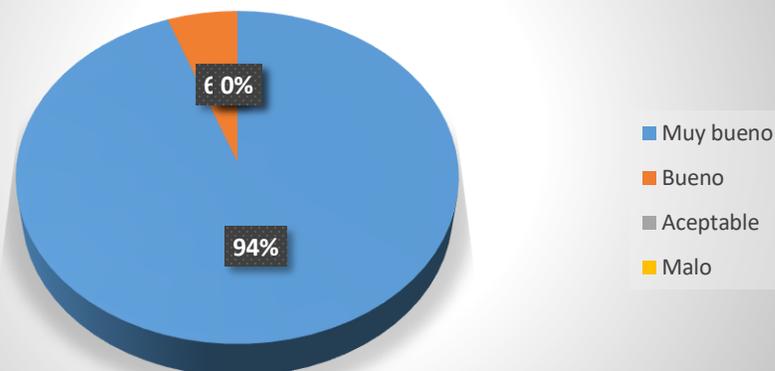


¿De ser negativa la respuesta que le gustaría estudiar?	
Fotografía	

5. ¿Los horarios se ajustan a su necesidad?

SI	101
NO	6

## ¿Los horarios se ajustan a su necesidad?



\*De ser negativa la respuesta que horario desearía?

Una persona desea que la información sobre los horarios de los cursos de emprendimiento sea más clara veraz para facilitar su proceso de inscripción.

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

TIPO DE OBSERVACIÓN	CANTIDAD
Brindar clases presenciales	1
Tener información clara de los horarios	1
No observaron nada que mejor en la atención, todo bien.	24
TOTAL	26

## PORCENTAJE DE SATISFACCION GENERAL

Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas (Muy bueno) y (Bueno) correspondiente al 98% de satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción de la atención brindada por la institución. Siendo muy bueno un 80% y bueno el 18% en las tres primeras preguntas.

TEMA	% CUMPLIMIENTO
¿La atención amabilidad y respeto dada fue?	100%
¿El tiempo de la atención fue?	98%
¿La información sobre los programas o cursos fue?	100%
¿Encontró un programa o curso de su interés?	98%
¿Los horarios se ajustan a su necesidad?	94%
<b>PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN</b>	<b>98%</b>

Frente al trimestre anterior el porcentaje de satisfacción en atención al usuario tuvo una disminución del 1,2% en comparación con el trimestre anterior que obtuvo un 99,2%. Se sigue manteniendo en alto el porcentaje de satisfacción general.

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

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 importante 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.

Elaborado por

---

LEIDY TATIANA ORTIZ  
Atención al usuario



Alcaldía  
de Yumbo



**YUMBO**  
Territorio de oportunidades  
por la vida



**imety**  
Instituto Municipal de Educación  
Tercer y Cuarto Grados

*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



**YUMBO**  
Territorio de oportunidades  
por la vida



**imety**  
Instituto Tecnológico de Yumbo  
de Yumbo

*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*