INFORME DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Periodo 2020 3er trimestre julio – septiembre.

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

- ✔ ORIENTACIÓN AL CIUDADANO
- ✔ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (ESTUDIANTES, SEGUIMIENTO A PRÁCTICAS, SEGUIMIENTO A DOCENTES, FERIA DE EMPRENDIMIENTO Y GRADUANDOS)

Para el tercer trimestre del año 2020 los resultados son los siguientes:

1. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

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	297	171	21	489
Telefónica	18	37	21	76
Facebook	288	279	581	1.148
Instagram	31	44	10	85
Total	634	531	624	1.789

El mayor número de personas se atendieron de manera virtual por medio de nuestra fan pagé de Facebook, seguido de manera presencial por medio de ventanilla y telefónicamente. Siendo el medio de nuestra fan page de Facebook el más recurrido por la comunidad debido a la emergencia sanitaria que se presenta.

CURSOS DE EMPRENDIMIENTO

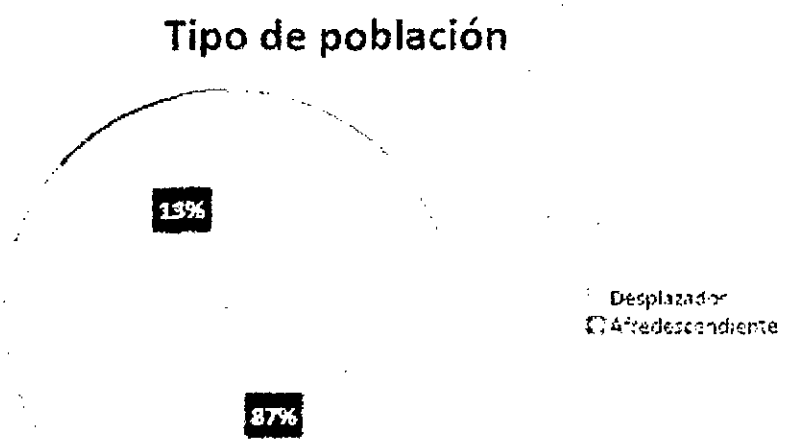
Durante el trimestre de julio – septiembre se atendió por nuestros medios de comunicación un total de 88 personas interesadas en nuestros cursos de emprendimiento. Siendo el curso de MAQUILLAJE el más consultado con un 19%, BARBER SHOP I con un 17% y

MANICURE Y PEDICURE con un 14%, Estos tres (3) cursos los que representan el 50% de mayor interés en este trimestre del total de los cursos de emprendimiento.

De las 88 personas atendidas en el trimestre de julio a septiembre, el 15% pertenecen a la población víctimas de desplazamiento y afrodescendiente del total de personas atendidas.

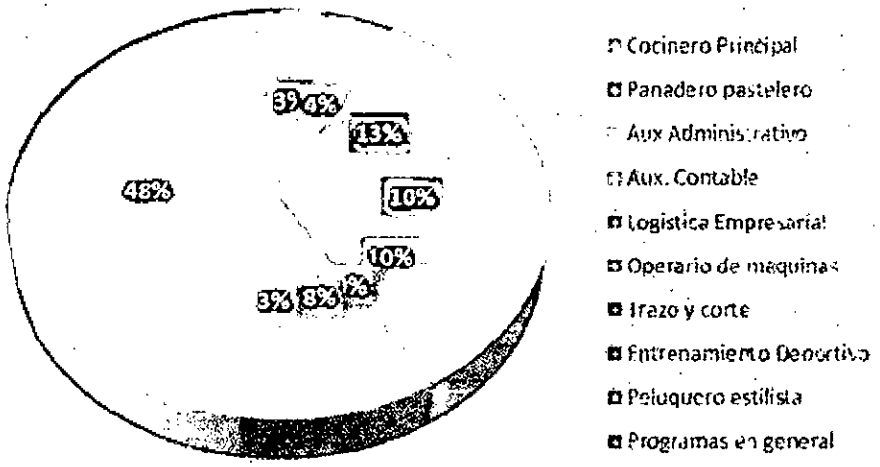
Programa	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Desplazado	Afrodescendiente	Otro tipo	Total	%Relativo	%Acumulado
Maquillaje	15	0	4	2	0	15	17	19,3%	19%
Cejas y pestañas	3	0	1	0	0	4	4	4,5%	24%
Cocina fria	3	0	0	1	0	2	3	3,4%	27%
Decoracion eventos	5	0	0	2	0	3	5	5,7%	33%
Wayuu	3	0	0	0	0	3	3	3,4%	36%
Lenceria de hogar	1	0	1	1	0	1	2	2,3%	39%
Estetica corporal	2	0	0	0	0	2	2	2,3%	41%
Corte y cepillado	1	0	0	0	0	1	1	1,1%	42%
Diseño de modas	2	0	0	0	0	2	2	2,3%	44%
Estetica facial	2	0	1	1	0	2	3	3,4%	48%
Manicure y pedicure	8	0	4	2	0	10	12	13,6%	61%
Barber shop I	7	8	8	1	1	13	15	17,0%	78%
Barber shop II	3	0	0	2	0	1	3	3,4%	82%
Colorimetria	1	0	1	0	0	2	2	2,3%	84%
Blower y peinados	3	0	0	0	0	3	3	3,4%	88%
Maquinas	2	0	0	0	0	2	2	2,3%	90%
Lesiones deportivas	0	0	1	0	1	0	1	1,1%	91%
Excel en ambiente laboral	0	0	5	1	0	4	5	5,7%	97%
Cocina navideña	0	0	0	0	0	0	0	0,0%	97%
color avanzado	1	0	2	0	0	3	3	3,4%	100%
TOTAL	60	8	28	13	2	73	88	100%	

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



CARRERAS TÉCNICO LABORALES

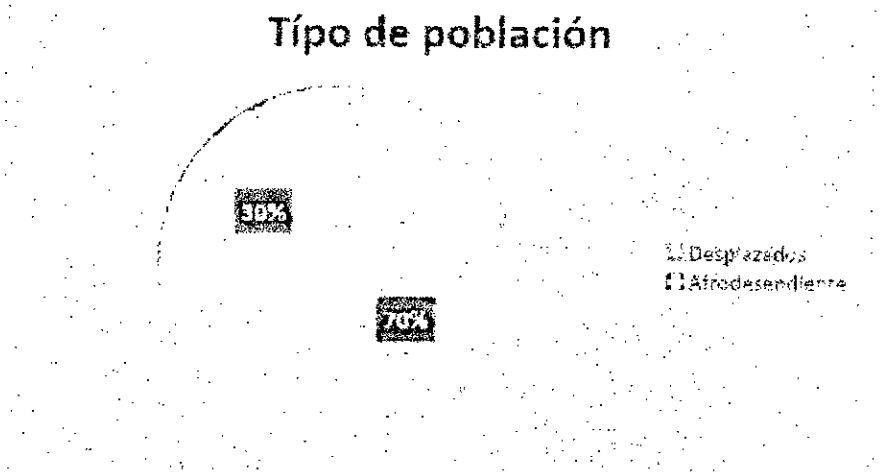
Durante el trimestre de julio – septiembre se atendió un total de 503 personas interesadas en nuestros programas técnico laboral. La que más requerimientos tuvo por la comunidad fueron todos los técnicos en general con un 48%, seguido del técnico en AUXILIAR ADMINISTRATIVO con 13% y el técnico en AUXILIAR CONTABLE Y FINANCIERO con un 10%, siendo estos los TECNICO LABORALES con más interés en este trimestre.



De las personas atendidas en el trimestre de julio a septiembre, el 5% pertenece a alguna población especial donde, el 4% son víctima de desplazamiento y 1% afrodescendiente del total de personas atendidas.

Programa	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Desplazado	Afrodescendiente	Otro tipo	Total	%Relativo	%Acumulado
Cocinero Principal	5	4	6	0	1	14	15	2,98%	3,0%
Panadero pastelero	7	10	6	2	0	21	23	4,57%	7,6%
Aux Administrativo	22	34	8	1	2	61	64	12,72%	20,3%
Aux. Contable	8	26	15	1	1	47	49	9,74%	30,0%
Logística Empresarial	15	23	13	1	1	48	51	10,14%	40,2%
Operario de maquinas	5	0	0	1	0	4	5	0,99%	41,2%
Trazo y corte	0	1	1	1	0	1	2	0,40%	41,6%
Entrenamiento Deportivo	13	13	13	0	2	37	39	7,75%	49,3%
Peluquero estilista	6	7	1	1	0	12	14	2,78%	52,1%
Programas en general	5	176	62	10	1	231	241	47,91%	100%
TOTAL	84	294	125	19	8	476	503	100,0%	

Del total de personas atendidas que pertenecen a la población especial el 70% son desplazados y 30% se identifican como afrodescendientes. Esta población solo corresponde al 5% del 100% de las personas atendidas en el trimestre de julio a septiembre.



2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

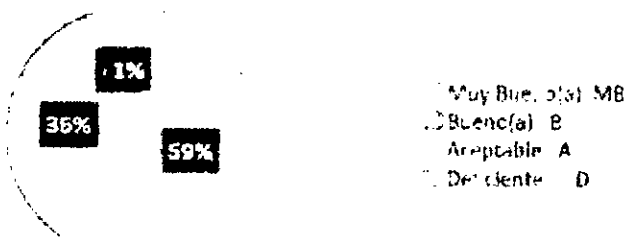
2.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO 2020

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 -IMETY relacionados con el informe de evaluación y medición del impacto de Atención al Usuario vigencia 2020 con un total de 79 encuestas aplicadas en el periodo de julio – septiembre con un total de 624 personas atendidas por nuestros diferentes medios de comunicación en ese periodo.

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

Muy Bueno(a) MB	Bueno(a) B	Aceptable A	Deficiente D
46	**28**	**3**	**1**

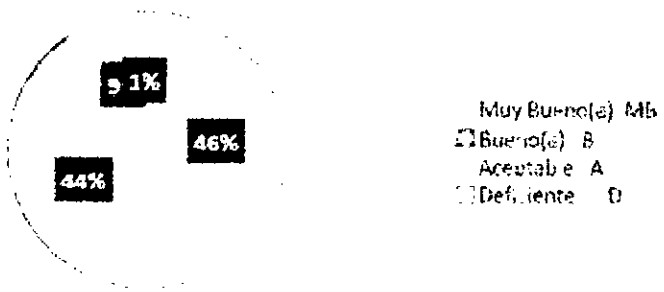
¿La atención (amabilidad y respeto) dada fue?



1. ¿El tiempo de la atención fue?

Muy Bueno(a) **MB**	Bueno(a) **B**	Aceptable **A**	Deficiente **D**
37	**36**	**7**	**1**

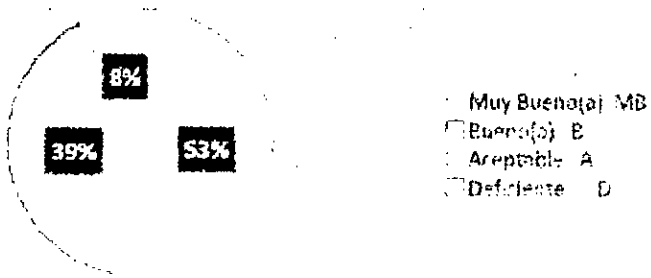
¿El tiempo de la atención fue?



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

Muy Bueno(a) **MB**	Bueno(a) **B**	Aceptable **A**	Deficiente **D**
42	**31**	**6**	**0**

¿La información sobre los programas o cursos fue?

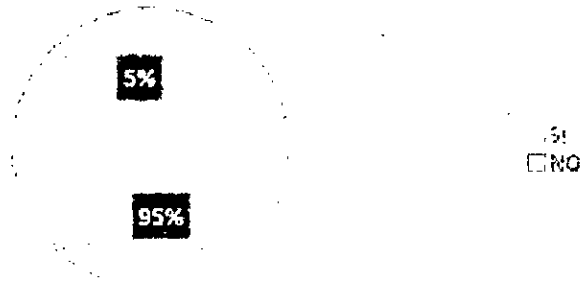


3. ¿Encontró un programa o curso de interés?

SI	75
NO	4

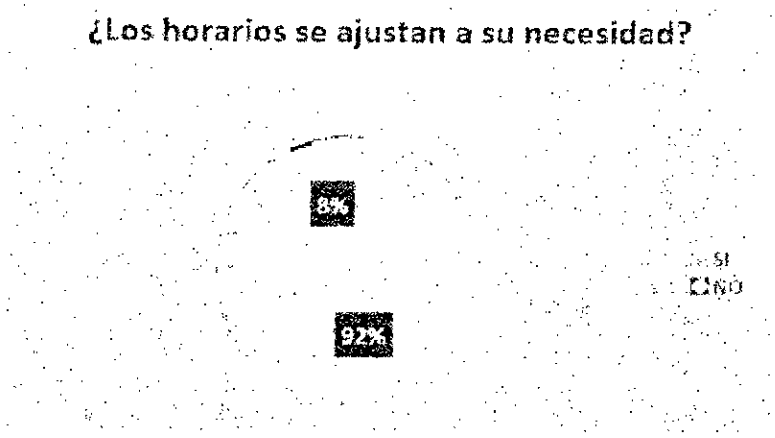
¿De ser negativa la respuesta que le gustaría estudiar?
Pedagogía infantil
Sistemas

¿Encontró un programa o curso de interés?



4. ¿Los horarios se ajustan a su necesidad?

SI	**73**
NO	**6**



*De ser negativa la respuesta que horario desearía?

Las personas a las que los horarios no se ajustaron a su necesidad desearían que hubiera cursos de emprendimiento disponibles en la noche.

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

TIPO DE OBSERVACIÓN	CANTIDAD
Tiempo de respuesta	3
Atención de manera presencial	2
Tener mayor información sobre los horarios	2
Tener más horarios disponibles	1
Tener más información sobre víctimas de desplazamiento	1
No usar un vocabulario descalificativo	1

Que dicten el programa salud ocupacional	1
Que manejen whatsapp	1
Poner un parasol en la ventanilla	1
TOTAL	13

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL

Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas (Muy bueno) y (Bueno) correspondiente al 92,8%, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción de la atención brindada por la institución. Siendo muy bueno un 69% y bueno el 23,8%.

TEMA	% CUMPLIMIENTO
¿La atención amabilidad y respeto dada fue?	95%
¿El tiempo de la atención fue?	90%
¿La información sobre los programas o cursos fue?	92%
¿Encontró un programa o curso de su interés?	95%
¿Los horarios se ajustan a su necesidad?	92%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	92,8%

Comparado con el trimestre anterior se presenta una disminución de la satisfacción de un 3,8%. La muestra tomada en este periodo fue de 79 personas encuestadas que corresponde al 11% de las 624 personas atendidas por nuestros medios de comunicación, comparado con el trimestre pasado se realizaron 107 encuestas de 531 personas atendidas, cabe resaltar que las encuestas fueron realizadas por medio de formularios google bajo el correo de imetyservicioalcliente@gmail com debido a la emergencia sanitaria que se presenta no se pudieron realizar de manera presencial. Esperamos trabajar continuamente en el mejoramiento de atención a nuestros usuarios.

1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	Promedio
99.2%	98%	92,8%	96,6%

Es importante que para la vigencia 2020 se realice una capacitación en servicio al cliente con el fin de mejorar la atención que realice el equipo a la comunidad.

2.2. ENCUESTA SATISFACCIÓN – ESTUDIANTES

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 -IMETY relacionados con el informe de evaluación y medición del impacto de satisfacción al Usuario vigencia 2020-1 con un total de 253 encuestas aplicadas en el primer semestre 2020 de un total de 530 estudiantes matriculados de los programas técnicos laborales del año 2020.

1. ¿El contenido del Programa es?

Opciones de respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENA	1	39,5%	100
BUENA	2	48,2%	122
ACEPTABLE	3	11,1%	28
DEFICIENTE	4	1,2%	3

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

Opciones de respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENO	1	29,6%	75
BUENO	2	52,6%	133
ACEPTABLE	3	16,2%	41
DEFICIENTE	4	1,6%	4

3. ¿El cumplimiento del cronograma académico es?

Opciones de respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENO	1	26,1%	66

BUENO	2	55,7%	141
ACEPTABLE	3	16,6%	42
DEFICIENTE	4	1,6%	4

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

Opciones de respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENA	1	16,2%	41
BUENA	2	48,6%	123
ACEPTABLE	3	27,7%	70
DEFICIENTE	4	7,5%	19

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

Opciones de respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENO	1	36,0%	91
BUENO	2	50,6%	128
ACEPTABLE	3	12,6%	32
DEFICIENTE	4	0,8%	2

Con estas dos preguntas anteriores, aunque las clases fueron virtuales, se determinó aplicarlas con el fin que se evaluará las instalaciones, orden y aseo que pudieron observar el primer mes de clase presencial y durante las clases virtuales.

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

Opciones de respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENA	1	25,7%	65
BUENA	2	58,9%	149
ACEPTABLE	3	14,2%	36
DEFICIENTE	4	1,2%	3

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

Opciones de respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
MUY BUENA	1	42,7%	108
BUENA	2	45,8%	116
ACEPTABLE	3	10,3%	26
DEFICIENTE	4	1,2%	3

En la encuesta se anexó la siguiente pregunta:

8. ¿La educación por medio virtual cumplió con sus expectativas, en caso de ser NO justifica tu respuesta?

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
Si	65,6%	166
No	34,4%	87

En esta respuesta el 34% de personas que marcaron la pregunta abierta los estudiantes manifestaron que a pesar de que ocurrió una situación improvisada los instructores han sabido manejar la situación con sus conocimientos. Otro porcentaje de personas manifestó que le fue muy complicado ver las clases de esta manera debido a la mala conexión a internet que tenían en sus casas y las distracciones del hogar que conllevan a no estar atenta 100% a las clases. Los estudiantes de cocina, panadero y servicios de belleza manifestaron que fue un poco más complicado para ellos debido a que sus programas son más prácticos.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN 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 82,3%, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción a nuestros usuarios frente a la educación y logística brindada por la institución. Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción de las respuestas (Muy buena) correspondiente al 30,8%, y buenas al 51,4%.

PREGUNTA	% Satisfacción
¿El contenido del Programa es?	87,7%
¿El servicio prestado por el personal administrativo es?	82,2%
¿El cumplimiento del cronograma académico es?	81,8%
¿El orden y el aseo de las instalaciones son?	64,8%
¿Los equipos y herramientas utilizados para la realización de clases son?	86,6%
¿Los equipos y herramientas utilizados para la realización de clases son?	84,6%
¿Considera que lo aprendido le va a ser de utilidad en su vida laboral?	88,5%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL	82,3%

Siendo la pregunta de ¿El orden y el aseo de las instalaciones son? La que obtuvo el más bajo porcentaje de satisfacción, Seguida de, la educación por medio virtual cumplió con sus expectativas, ¿en caso de ser NO justifica tu respuesta?

Comparando los resultados con el año anterior mismo periodo se puede observar que se ha presentado un incremento en la satisfacción de 6,8 puntos porcentuales, lo que demuestra una mejorando en el servicio prestado.

Año 2019 1er Semestre	**Año 2020 1er Semestre**
75,5%	82,3%

2.3. ENCUESTA – EVALUACIÓN DOCENTES TÉCNICOS

Para el semestre se aplicaron un total de 1.279, donde el número 1 corresponde a MALO, 2 es ACEPTABLE Y 3 es BUENO. Teniendo en cuenta que un estudiante califica a varios instructores con los cuales ha visto clase.

1. ¿Al iniciar las clases se presentó el contenido y reglas del módulo?

Opciones de respuesta Porcentaje Cantidad

1	4,5%	58
2	9,5%	122
3	85,9%	1099

2. ¿Se definió con anterioridad la metodología para evaluar el módulo?

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	4,4%	56
2	12,2%	156
3	83,4%	1067

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

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	4,9%	63
2	15,3%	196
3	79,7%	1020

4. ¿Las clases están bien preparadas y organizadas?

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	4,9%	63
2	15,3%	196
3	79,7%	1020

5. ¿El (la) docente domina con claridad los temas del módulo?

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	4,5%	58
2	11,6%	148
3	83,9%	1073

6. ¿La presentación personal de del o la docente es la adecuada?

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	3,5%	45
2	9,8%	125
3	86,7%	1109

7. ¿El (la) docente cumple con los horarios programados por cada módulo?

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	5,0%	64
2	15,5%	198
3	79,5%	1017

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

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	5,7%	73
2	17,4%	222
3	76,9%	984

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

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	4,3%	55
2	14,8%	189
3	80,9%	1035

10. ¿LAS preguntas de las evaluaciones del módulo se formularon de manera clara y precisa?

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	5,2%	67
2	14,2%	181
3	80,6%	1031

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

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	5,8%	74
2	16,1%	206
3	78,1%	999

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

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	5,5%	70
2	14,3%	183
3	80,2%	1026

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

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	5,1%	65
2	14,2%	181
3	80,8%	1033

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

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	5,1%	65
2	14,0%	179
3	80,9%	1035

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

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	4,2%	54
2	13,7%	175
3	82,1%	1050

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

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	6,0%	77
2	14,7%	188
3	79,3%	1014

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

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
1	4,8%	61
2	11,3%	144
3	84,0%	1074

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL

Del total 1.279 encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción de la respuesta (BUENA) correspondiente al 81,2%, 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?	85,9%
¿El (la) docente complementa la teoría con la práctica?	83,4%
¿El (la) docente explica con claridad los temas?	79,7%
Las clases están bien preparadas y organizadas	79,7%
El (la) docente domina con claridad los temas del modulo	83,9%
La presentación personal del o la docente es la adecuada	86,7%
El (la) docente cumple con los horarios programados por cada módulo	79,5%
El (la) docente complementa la teoría con la práctica	76,9%
El (la) docente evaluó la asignatura con base en la metodología definida al inicio de las clases	80,9 %

Las preguntas de las evaluaciones del módulo se formularon de manera clara y precisa.	80,6%
El (la) docente utiliza los resultados de las evaluaciones para corregir errores o aclarar dudas	78,1%
El (la) docente se preocupa por el aprendizaje de los estudiantes	80,2%
El (la) docente motiva los a los estudiantes en el aprendizaje	80,8%
El (la) docente tiene actitud escucha las inquietudes y sugerencias de los estudiantes	80,9%
el (la) docente fomenta la participación de los estudiantes en clase	82,1%
El (la) docente atiende las dudas de los estudiantes en los horarios fuera de clase	79,3%
El (la) docente respeta a los estudiantes y los trata a todos por igual	84,0%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL	**81,2%**

Frente a los resultados obtenidos se encuentra que el porcentaje de satisfacción más alto fue en la pregunta: Al iniciar las clases se presentó el contenido y reglas del módulo con un 85,9%, seguido de La presentación personal del o la docente es la adecuada con un 86,7% y El (la) docente respeta a los estudiantes y los trata a todos por igual con un 84,0% y el porcentaje más bajo se obtuvo en la pregunta El (la) docente complementa la teoría con la práctica con un 76,9%, esto debido a que durante este trimestre por la pandemia del COVID 19 el aislamiento social fue obligatorio lo que redujo significativamente el contacto personal y por consiguiente las prácticas educativas, siendo esta una situación externa que afectó toda la comunidad educativa del país y el mundo entero.

Cabe resaltar que los instructores con un porcentaje de satisfacción superior al 85% de calificación por parte de los Estudiantes fueron Jhonatan Diaz, Fernanda Herrera, Tatiana Guerrero, Luz Karime Cardona, Martin Murcia, Sandra Muriel, Luz Karime Cortes, Owen Sambrano, Jhonatan Serna, Víctor Fernández, Marbel Contreras, Sandra Vera y Gladys Figueroa.

Para este periodo se incrementó el rango de satisfactorio para los instructores siendo 85% el porcentaje determinado como satisfactorio el cual se incrementó en 5 puntos porcentuales comparado al año anterior, siendo así mayor el nivel de exigencia para nuestros instructores orientados a la mejora continua.

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

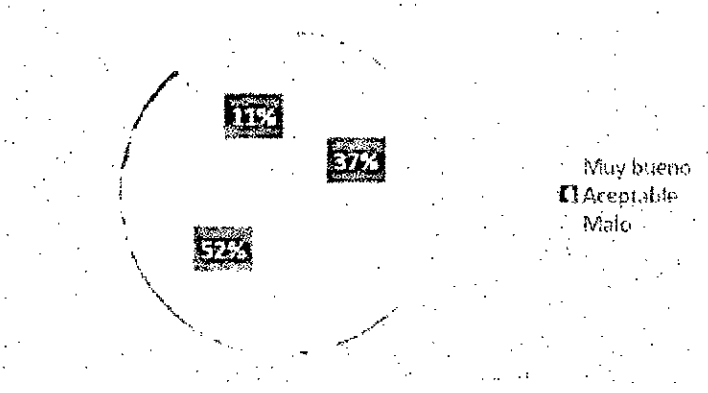
Comparando los resultados con el año anterior mismo periodo se puede observar que se ha presentado un incremento en la satisfacción de 4,1 puntos porcentuales, lo que representa un mejorando en la prestación del servicio.

Año 2019 1er Semestre	Año 2020 1er Semestre
77,1%	81,2%

2.5 ENCUESTA SATISFACCIÓN PRÁCTICAS

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 -IMETY relacionados con el informe de evaluación y medición del impacto de satisfacción al Usuario vigencia 2020-1 con un total de 113 encuestas aplicadas en el primer periodo 2020 a los estudiantes del último semestre de los programas técnicos laborales del IMETY.

1. ¿Considera que la gestión del IMETY en la consecución del sitio de práctica fue:

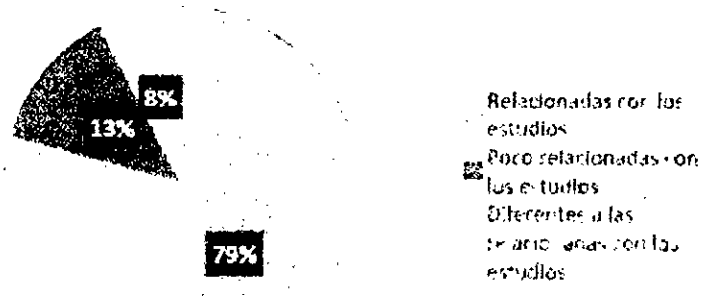


2. ¿Cuál ha sido el proceso o área dentro de la empresa, en la que ha realizado su práctica? Si eres de primer semestre responder N/A. (no aplica)

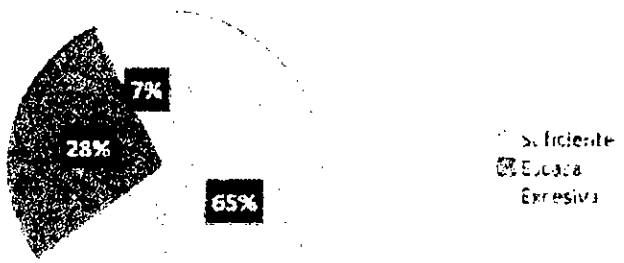
Área De Práctica	N° Personas
Auxiliar Administrativa	19
Servicio al cliente	16
Contabilidad	15
Elaboración de tapabocas y batas	12
No realizo practica	9
Logística	8
En las instalaciones del imety	6
Inventarios	6
Archivo	5
No Marco Ninguna Respuesta	5

Servicios de Belleza	4
Producción	4
Proyecto productivo	4
Total, Respuestas	113

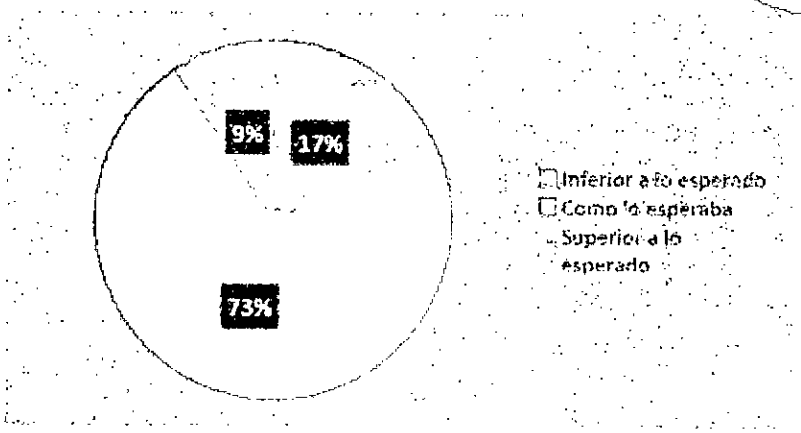
3. ¿Las actividades realizadas en las prácticas han sido: En caso de ser de primer semestre responder N/A; (no aplica)



4. ¿Considera que la duración de la práctica fue: Si eres de primer semestre responder N/A (no aplica)



5. ¿La evaluación de la práctica fue: En caso de ser de primer semestre responder N/A (no aplica)



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

ASPECTO A MEJORAR	N° Personas
Marco N/A	57
Más organización en información de las prácticas	10
Tener más empresas donde hacer Prácticas	7
Personas Satisfechas	6
Le pareció satisfactoria la práctica	6
Mayor tiempo de prácticas	5
Mala Atención del IMETY en Prácticas	5
Tener convenios como practicante Sena	5
Se sintieron inconformes con la práctica	3
No dio Aspectos a Mejorar	3
Mejorar a quien va dirigida la encuesta ya que a 1er semestre no aplica.	3
Cumplir con los Cronogramas de Práctica	2
Más recursos	1
TOTAL, DE RESPUESTA	113

Las personas que marcaron en sus respuestas N/A son estudiantes de primer semestre que no han realizado práctica.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

Del total 113 encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción frente a las prácticas de los técnicos laborales de la respuesta (MÁS SATISFACTORIA) correspondiente al 78.75%.

PREGUNTAS	%
¿Considera que la gestión del Imety en la consecución del sitio de práctica fue?	89%
¿Las actividades realizadas en las prácticas han sido?	79%
¿Considera que la duración de la práctica fue?	65%
¿La evaluación de la práctica fue?	82%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	78.75%

El mayor aspecto por mejorar considerado en la encuesta es la gestión del IMETY fue la duración de la práctica, la cual se vio muy afectada por la situación extraordinaria vivida en este período por la Pandemia del COVID-19.

Comparando los resultados con el año anterior mismo periodo se puede observar que se ha presentado un incremento en la satisfacción de 6,85 puntos porcentuales, lo que representa un mejorando en el servicio prestado de prácticas estudiantiles.

Año 2019 1er Semestre	**Año 2020 1er Semestre**
71,9%	78,75%

2.6 ENCUESTA DE FERIA DE EMPRENDIMIENTO

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 – IMETY relacionados con el informe de evaluación y medición del impacto de la VII muestra de emprendimiento IMETY vigencia 2020 con un total de 24 encuestas aplicadas en el evento virtual 2020.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EVENTO DE 9°FERIA EMPRESARIAL / 1ra VIRTUAL

Durante el segundo semestre del año 2020 los resultados de la feria de empresarial fueron los siguientes:

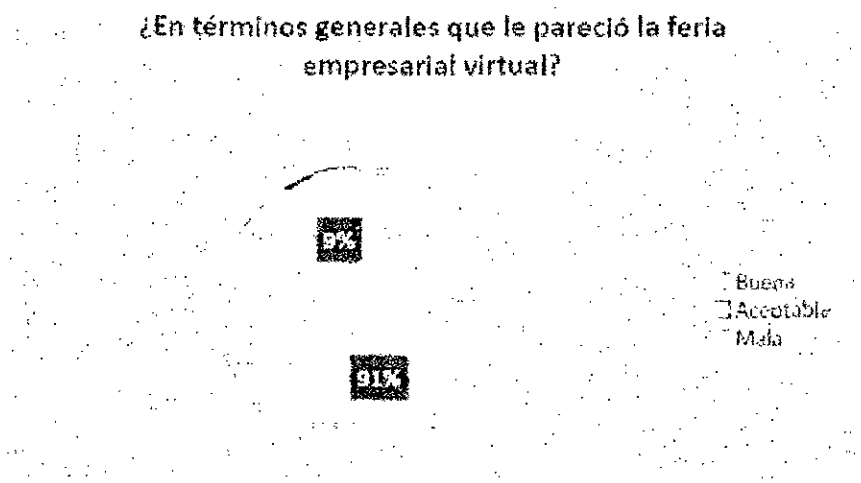
MARQUE CON UNA (X) Según sea el caso:

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

1. ¿En términos generales que le pareció la feria empresarial virtual?

MB	B	A	D
13	10	1	0

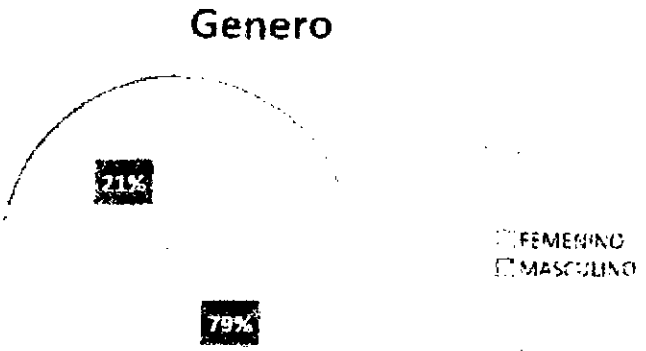
En términos generales al 91% de personas les pareció muy buena y buena la feria empresarial virtual.



2. Género.

GENERO	
FEMENINO	19
MASCULINO	5
TOTAL	24

Del total de 24 personas encuestadas durante el evento de la feria emprendimiento el 79% fueron de género femenino, el 21% de género masculino.



3. ¿Los videos presentados durante la semana de la feria, fueron claros con buena información?

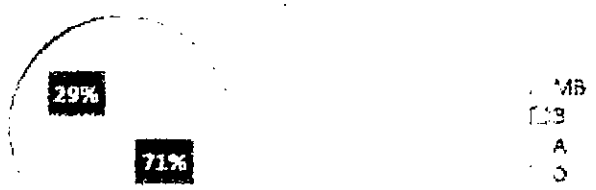
MB	B	A	D
17	7	0	0

De las 24 personas encuestadas durante el evento, el 100% les pareció que los videos presentados durante la semana de la feria fueron muy buenos, buenos y claros con la información.

4. ¿La página de Facebook le parece adecuada para este tipo de eventos?

MB	B	A	D
17	7	0	0

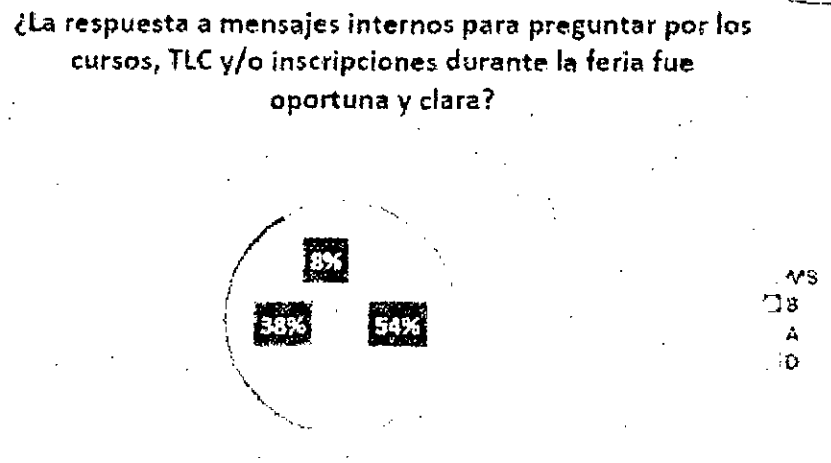
¿La página de Facebook le parece adecuada para este tipo de eventos?



De las 24 personas encuestadas durante el evento el 71% calificó la página de Facebook muy buena para este tipo de eventos, seguida de un 29% con una calificación como BUENO.

5. ¿La respuesta a mensajes internos para preguntar por los cursos, TLC y/o inscripciones durante la feria fue oportuna y clara?

MB	B	A	D
13	9	2	0



De las 24 personas encuestadas durante el evento el 54% calificó la atención la respuesta a mensajes internos por los cursos, TLC y/o inscripciones durante la feria fue MUY BUENA, y un 38% la califica como BUENO.

6. ¿La respuesta a los comentarios en los videos durante la feria, fue oportuna y clara?

MB	B	A	D
7	15	2	0

De las 24 personas encuestadas durante el evento el 63% calificó la respuesta a comentarios en los videos durante la feria como MUY BUENO, seguida de un 29% la califica como BUENO.

7. ¿Qué aspectos se pueden mejorar para una próxima feria y/o evento virtual?

Respuestas	
N/A	9
Le agrado todo	4
Que fuera una feria en vivo	2
Dinámicas	1
Contenido más variado	1
Promocionar los programas más seguido	1
Acompañamiento de los profesores	1
Mas divulgación	1
Incentivar la participación de los estudiantes, que ellos sean los protagonistas.	1
Información más clara y rápida sobre los cursos	1
Mejor sonido	1
Respuesta oportuna	1
TOTAL	24

De las 24 encuestas realizadas durante el evento virtual consideraron que el evento estuvo bien y que les gustaría que la feria fuese en vivo.

8. ¿De los videos vistos, que técnico laboral o curso de emprendimiento le gustaría estudiar?

¿De los videos vistos, que técnico laboral o curso de emprendimiento le gustaría estudiar?	
Cocinero principal	5
Maquillaje	4
Panadero pastelero	2
Contabilidad	2
Salud ocupacional	1
Logística empresarial	1
Administrativo	1
Peluquería	1
Belleza	1
Todos	1
Tecnologías	1
N/A	4

De las 24 personas que realizaron la encuesta durante el evento 5 personas les gustaría estudiar nuestra carrera de cocinero principal, seguida de nuestro curso de emprendimiento de maquillaje con 4 personas interesadas.

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas entre (Muy bueno) y (Bueno) correspondiente al 96,8%, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfaoción del evento.

PREGUNTAS	% SATISFACCIÓN
¿En términos generales qué le pareció la feria empresarial virtual?	100%
¿Los videos presentados durante la semana de la feria, fueron claros con buena información?	100%
¿La página de Facebook le parece adecuada para este tipo de eventos?	100%
¿La respuesta a mensajes internos para preguntar por los cursos, TLC y/o inscripciones durante la feria fue oportuna y clara?	92%
¿La respuesta a los comentarios en los videos durante la feria, fue oportuna y clara?	92%
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	96,8%

CONSOLIDADO GENERAL

Del total de las 24 personas encuestadas durante el evento virtual de la feria de emprendimiento se puede indicar que la opinión general de la ciudadanía es positiva a pesar que se haya realizado de manera presencial, frente a las encuestas realizadas en nuestra muestra de emprendimiento con un porcentaje de satisfacción general de 96,8,%, no obstante cabe resaltar que algunas personas dieron su punto de vista frente a las diferentes actividades realizadas de manera virtual en la feria y sugirieron que se hiciera en un en vivo por medio de la fan page y se tuviera una mayor difusión antes de realizar el evento, esperamos trabajar continuamente en el mejoramiento para la satisfacción de nuestros usuarios.

Comparando los resultados con el año anterior del mismo periodo se puede observar que se ha presentado un incremento en la satisfacción de 24,9 puntos porcentuales, lo que representa que se ha venido mejorando en la feria empresarial.

Año 2019 1er Semestre	Año 2020 1er Semestre
71,9%	96,8%

2.7 ENCUESTA GRADUADOS

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 – IMETY relacionados con el informe de evaluación y medición del impacto de satisfacción al Usuario vigencia 2020-1 con un total de 243 encuestas aplicadas en el primer periodo 2020 a los graduandos del periodo en mención de nuestras carreras técnicas laborales del IMETY.

1. ¿A qué población pertenece?

Opciones de respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
Indígena	1	4,1%	10
Afrodescendiente	2	10,7%	26
Raizal	3	2,5%	6
Lgtbi	4	1,6%	4

Adulto mayor	5	0,8%	2
NO SABE	6	14,4%	35
OTRA POBLACION	7	18,9%	46
N/A		46,9%	114

El 46% de las personas encuestadas no se identifican con ninguna población, seguido del 18,9% que se identifica con otro tipo de población y 14,4% no sabe.

2. ¿Se encuentra laborando actualmente?

Opciones de respuesta	**Valor**	**Porcentaje**	**Cantidad**
SI	1	36,2%	88
NO	2	56,0%	136
N/A		7,8%	19

El 56% de nuestros graduados no se encuentra laborando actualmente.

3. ¿Cuál es la modalidad del trabajo que desempeña?

Opciones de respuesta	**Valor**	**Porcentaje**	**Cantidad**
INDEPENDIENTE	1	19,8%	48
EMPLEADO	2	30,5%	74
N/A		49,8%	121

El 30,5% de nuestros graduandos trabaja actualmente como empleado, el 19.8% de manera independiente y el 49,8% no le aplica esta pregunta.

4. ¿En qué momento inició con las actividades laborales?

Opciones de respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
Antes De Entrar Al TLC	1	35,0%	85
Durante Mi Aprendizaje Del TLC	2	10,3%	25
Después De Estudiar El TLC	3	2,5%	6
N/A		52,3%	127

El 35% de nuestros graduandos inició sus actividades laborales antes de entrar a estudiar en la institución.

5. ¿Está estudiando otra carrera actualmente?

Opciones de respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
SI	1	5,8%	14
NO	2	82,3%	200
N/A		11,9%	29

EL 5,8% de los graduandos se encontraban estudiando también otras carreras que complementaran lo estudiado en el Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo – IMETY, el 82,3% de graduandos no se encontraban estudiando otra carrera. La mayoría de graduandos desearían que la Institución brindara carreras tecnológicas y profesionales para continuar capacitándose en la institución.

6. ¿Cómo calificas la educación de la institución?

Opciones de respuesta	Valor	Porcentaje	Cantidad
Excelente	5	24,3%	59
Buena	4	62,1%	151
Aceptable	3	11,5%	28
Regular	2	2,1%	5
Mala	1	0,0%	0

El 62,1% de los graduandos califica la educación que brinda la institución como BUENA y el 24,3% como MUY BUENA, para un total de satisfacción 86,4%.

7. ¿Qué cambios o aporte realizaría usted para mejorar los procesos de la institución?

SUGERENCIAS	
N/A	92
Mejorar la ambientación en las aulas	25
Todo estuvo bien	17
Carreras tecnológicas a corto plazo	16
Profundizar más los temas	13
Mayor infraestructura	10
tener convenios de practica	8
Presencial	6
Tener la información definida al ingresar a clases, aulas horarias	5
Más semestres	5

Opciones de respuesta	Porcentaje	Cantidad
Si	55,6%	135
No	44,4%	108

El 55.6% de los graduando cree que la educación virtual es una buena opción para capacitarse ya que facilita su trabajo debido al poco tiempo que les dan para capacitarse y piensan que capacitando de manera adecuada a los instructores sería una excelente opción para acceder a la educación de la institución, el 44,4 de graduandos cree que no es buena opción capacitarse de manera virtual ya que, hay carreras que requieren de prácticas, les parece más exigente de manera presencial, tiene muchos problemas de conexión a internet

CONSOLIDADO GENERAL DE LA SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL

TIPO DE ENCUESTA	% DE SATISFACCIÓN
Encuesta De Satisfacción Al Usuario.	96,7%
Encuesta - Evaluación Docentes Técnicos	81,2%
Encuesta Satisfacción – Estudiantes	82,3%
Encuesta Satisfacción Prácticas	78.75%
Encuesta De Satisfacción Feria Empresarial	96,8%
SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL	**87,15%**

A nivel general se presenta una satisfacción institucional del 87,15% comparado con el mismo periodo del año 2019 (79%) se puede identificar un incremento significativo de 8 puntos porcentuales, lo que representa una mejora general en la satisfacción, resultado de las múltiples acciones implementadas por el IMETY, rumbo a la Certificación de Calidad de nuestro sistema de Gestión, dando respuesta a las observaciones y solicitudes de los diferentes grupos de valor.

RECOMENDACIONES:

Es importante suscribir plan de mejoramiento individual con los docentes que no alcanzaron el nivel mínimo de satisfacción en la encuesta de instructores y así realizar un seguimiento más adecuado que se refleje en el incremento de la satisfacción de los estudiantes.

Se sugiere socializar información completa sobre los cursos de emprendimiento y programas técnicos antes de la apertura a inscripciones, para así tener una información más clara y veraz y poder darle a la comunidad una información completa sobre nuestras ofertas educativas.

Apoyar en el seguimiento a las encuestas de atención al usuario debido a que algunas personas no cumplen con los tiempos establecidos para aplicarlas.

A considerar que las personas que desean inscribirse sugieren tener claros los horarios antes de realizar la inscripción en nuestros cursos de emprendimiento.

Tener en cuenta que en la encuesta a la feria algunos asistentes dieron su punto de vista frente a las diferentes actividades realizadas en la feria de emprendimiento virtual, sugiriendo que se hiciera más difusión antes del evento y se realizará en un en vivo desde la fan page.

Es importante que para la vigencia 2020 se realice una capacitación en servicio al cliente con el fin de mejorar la atención que realice el equipo a la comunidad.

Se identifican dos oportunidades para el IMETY de acuerdo a lo que ha venido trabajando como lo son la Oficina de Generación de Empleo puesto que se puede identificar que la mayoría de nuestros estudiantes egresados no cuentan con un empleo fijo que genere ingresos y ayude a mejorar su calidad de vida, así mismo manifiestan su interés de poder encontrar en el IMETY una oferta educativa técnica profesional o tecnología que permitan continuar sus estudios y estar mejor preparados para enfrentar la vida laboral.

Elaborado por

Leidy Tatiana Ortiz

LEIDY TATIANA ORTIZ
Atención al usuario

Revisó: Johanna Orejuela G.

CONSOLIDADO POR DOCENTE

Cabe resaltar que los instructores con un porcentaje de satisfacción superior al 80% de calificación por parte de los Estudiantes fueron Jhonatan Diaz, Fernanda Herrera, Tatiana Guerrero, Luz Karime Cardona, Martin Murcia, Sandra Muriel, Luz Karime Cortes, Owen Sambrano, Jhonatan Serna, Víctor Fernández, Marbel Contreras, Sandra Vera y Gladys Figueroa.

NOMBRE DOCENTE	TOTAL		
	B	A	M
Díaz Quintero Jonathan	97,7%	2,3%	0,0%
Fernanda Herrera	96,3%	3,7%	0,0%
Guerrero Ingrid Tatiana	95,9%	2,5%	1,6%
Cardona Lenis Luz Karime	94,1%	3,6%	2,3%
Murcia Martín Emilio	93,2%	6,8%	0,0%
Muriel Lozano Sandra	91,1%	7,3%	1,6%
Costes Salgado Luz Karime	90,0%	7,1%	2,9%
Owen Sambrano	89,5%	9,7%	0,8%
Serna Castillo Yonathan	88,8%	11,2%	0,0%
Fernández Víctor Manuel	88,8%	9,9%	1,3%
Contreras Vargas Marbel	88,2%	5,6%	6,2%
Sandra Vera Grijalba	86,6%	8,1%	5,3%
Gladys Figueroa	86,5%	11,2%	2,3%
Sulay Carvajal	79,5%	12,2%	8,3%
Solano Daniel	78,3%	17,6%	4,1%
Hurtado Leidy Johana	77,7%	16,1%	6,2%
Ayda Meri Quintero	75,3%	16,7%	8,0%
Luján Lozada Iida	74,7%	11,2%	14,1%
Sepúlveda Moreno Yamiled	64,6%	8,4%	27,0%
Bustos Diana	58,7%	34,8%	6,5%
Drada Lauro Enrique	50,5%	35,4%	14,1%
Omaira Sanchez	41,5%	49,0%	9,5%
Reina Moreno Elsa	10,4%	5,8%	83,8%