



## INFORME DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO DE LA AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO - IMETY

PERIODO:

SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL AÑO 2024

MAYO – AGOSTO

### EQUIPO DE TRABAJO

DIANA CAROLINA MARQUEZ

JOSEP MENDEZ MAYA

JHON SEBASTIAN PAYAN

ANGELICA RIVERA

ANA SOFIA TELLO

CLAUDIA FERNANDA GARCES

JOHANA OLAYA LIZARRALDE

LEYDI TATIANA ORTIZ RENGIFO

INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO DE YUMBO – IMETY

VALLE DEL CAUCA.

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](http://portal.imety.edu.co)

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Valle del Cauca

## Introducción

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano de Yumbo– IMETY, tiene a disposición de la ciudadanía 2 procesos de atención al ciudadano. En el siguiente informe presentaremos los resultados obtenidos en la agencia pública de gestión y colocación de empleo IMETY, la orientación al ciudadano se brinda únicamente de manera presencial, a través de nuestra oficina ubicada en la carrera 4 No. 9 – 84 bolívar, por medio del cual se imparte información relacionado con la oferta laboral y servicios que ofrece la agencia.

En este sentido el proceso de atención al ciudadano de la agencia presenta el informe correspondiente al segundo cuatrimestre del año 2024, comprendido del 01 de mayo al 31 de agosto de 2024.

El presente informe se realiza con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a la prestación del servicio por parte de la AGENCIA PÚBLICA DE GESTIÓN Y COLOCACIÓN DE EMPLEO - IMETY, con el propósito de generar acciones de mejora encaminadas al fortalecimiento del proceso. realizar un seguimiento al proceso de atención al ciudadano de la agencia enfocado inicialmente en generar una caracterización a las personas atendidas, posteriormente identificar si la atención recibida se fundamenta la amabilidad y el respeto, en el tiempo de respuesta a su solicitud, si la información brindada fue clara y adecuada y si la información brindada por el funcionario cumplió sus expectativas. Lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente con respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014), a la Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad y Plan de Acción Institucional.

El proceso de atención al ciudadano de la agencia cuenta con dos sistemas para conocer la percepción de los ciudadanos los cuales son:

- ✓ ORIENTACIÓN AL CIUDADANO
- ✓ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN (ATENCIÓN AL USUARIO)

## 1. ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

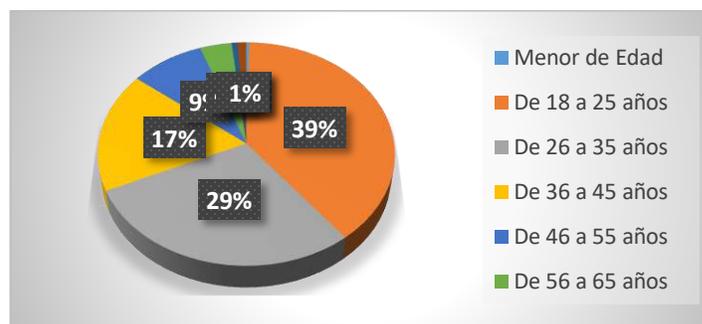
La información personal recopilada en el formato 302.FO.GE.03 (registro de atención al ciudadano APEI) se usará únicamente para fines administrativos del Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo relacionados con el informe de evaluación y medición del impacto de Atención al Usuario de la agencia vigencia 2024 con un total de 1.427 personas atendidas durante el periodo de mayo a agosto.

Para el segundo cuatrimestre del año 2024 comprendido del 01 de mayo 31 de agosto de 2024, los resultados son los siguientes:

### Caracterización de la ciudadanía

#### 1. EDADES

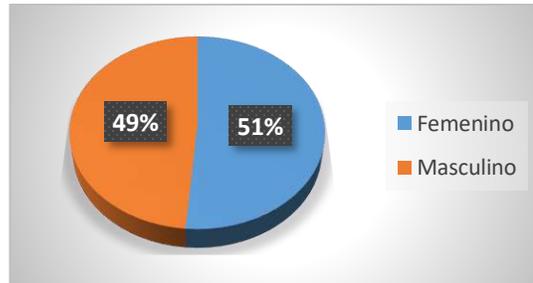
Menor de Edad	De 18 a 25 años	De 26 a 35 años	De 36 a 45 años	De 46 a 55 años	De 56 a 65 años	Mayor de 65 años	En blanco
5	557	412	248	126	54	10	15



La población con mayor rango de edad que es atendida en nuestra oficina es la de 18 a 25 años de edad con un 39% del total de personas atendidas durante el segundo cuatrimestre seguido de, las personas entre 26 a 35 años de edad con un con un 29% y un 17% de la población atendida está en la edad de 36 a 45 años.

## 2. GÉNERO

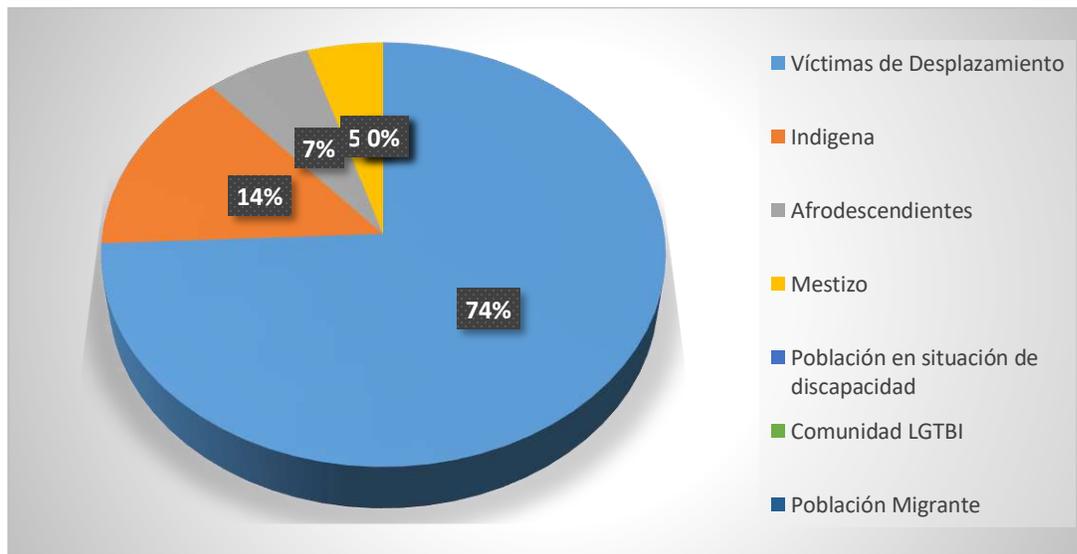
Femenino	Masculino
<b>733</b>	<b>694</b>



De las ciudadanías que les impartió atención e información en atención al ciudadano, se logra identificar que el 51% de nuestra población atendida fue el femenino y el 49% se fue personal masculino.

## 3. TIPO DE POBLACIÓN

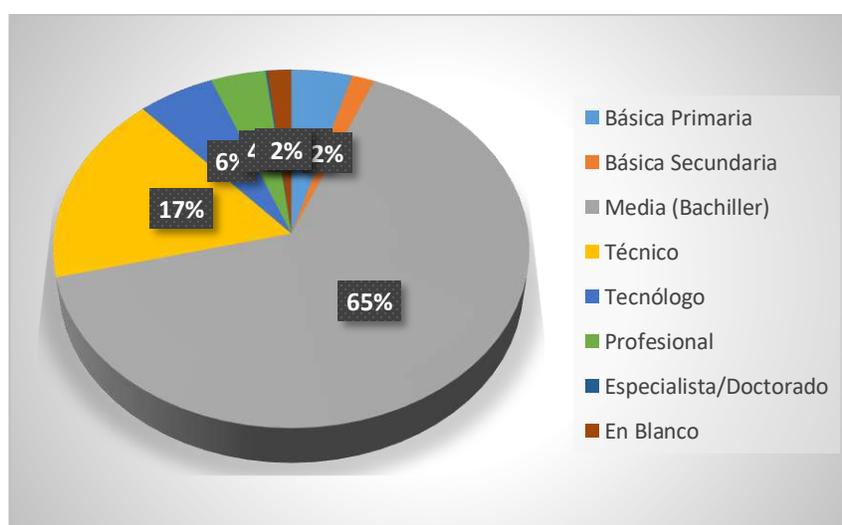
Víctimas de Desplazamiento	Indígena	Afrodescendientes	Mestizo	Población en situación de discapacidad	Comunidad LGTBI	Población Migrante
<b>78</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



De las 1.427 personas atendidas en el cuatrimestre de mayo – agosto en la agencia, el 7% pertenecen a algún tipo de población. siendo el 74% víctima de desplazamiento, 14% población identificada como indígena 7% afrodescendiente, y 5% identificó como mestizo del total de personas atendidas que se identificaron con algún tipo de población. Lo cual lo convierte en un instituto que promueve los niveles de empleabilidad para un mejor desarrollo humano, siendo de esta manera incluyente frente a los diferentes tipos de población atendida.

#### 4. NIVEL ACADÉMICO

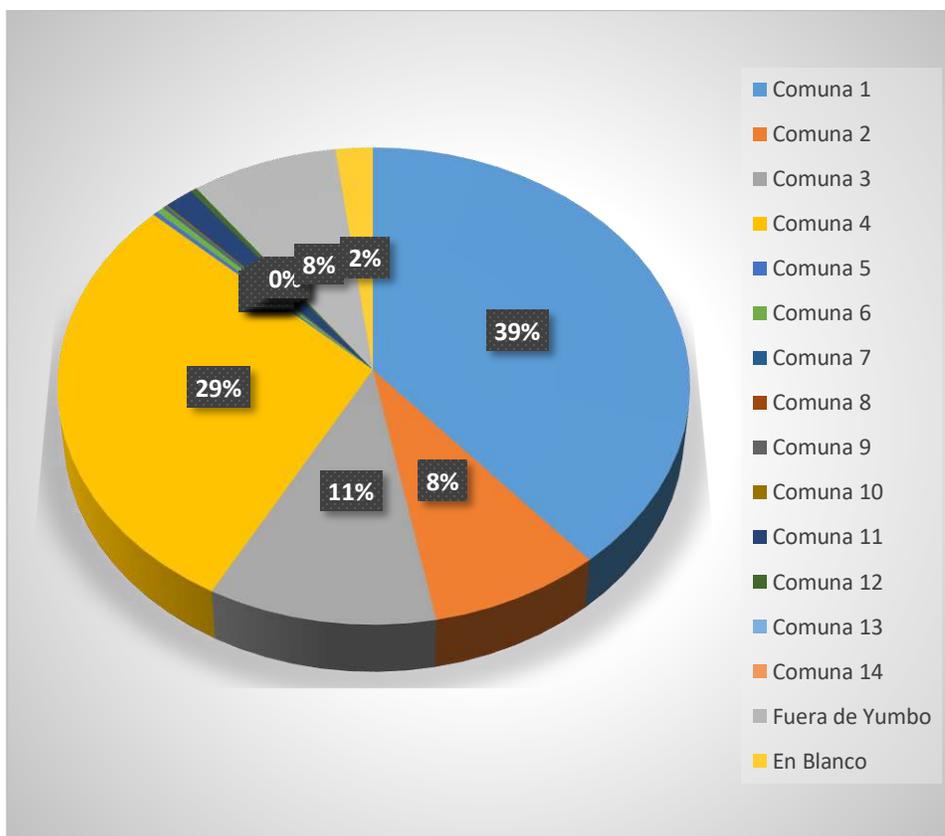
Básica Primaria	Básica Secundaria	Media (Bachiller)	Técnico	Tecnólogo	Profesional	Especialista/Doctorado	En Blanco
64	24	927	246	81	58	2	25



De la ciudadanía atendida durante el segundo cuatrimestre se logra identificar que en el mayor porcentaje de personas que nos visitan su nivel académico es Media (bachiller), representando este un 65% de la población atendida seguido de los técnicos con un 17%, tecnólogo 6% y profesionales con un 4%.

#### 5. COMUNAS

Comuna 1	Comuna 2	Comuna 3	Comuna 4	Comuna 5	Comuna 6
553	118	157	414	4	6
Comuna 7	Comuna 8	Comuna 9	Comuna 10	Comuna 11	Comuna 12
1	0	2	1	23	5
<b>Comuna 13</b>	<b>Comuna 14</b>	<b>Fuera de Yumbo</b>	<b>En Blanco</b>		
0	0	115	29		



De la ciudadanía atendida durante el segundo cuatrimestre se logra identificar que el mayor porcentaje de personas que nos visitan son de la comuna 1 del municipio de yumbo, representando este un 39% de la población atendida seguido de la comuna 4 con un 29%, comuna 3 con un 11% y la comuna 2 con un 8%. Cabe resaltar que un 8% de la población que se atendió venía de lugares fuera de Yumbo.

## 1. PERFIL OCUPACIONAL

A continuación, se presentan los perfiles ocupacionales del público atendido por la agencia de empleo durante el periodo mayo – agosto.

Perfil Ocupacional	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Operario de producción	123	58	195	119
Logística	28	5	46	15
Servicios Generales / Aseo	37	67	96	79



Alcaldía  
de Yumbo



Administrativos	36	9	42	38
Atención al cliente/ Asesor comercial	12	3	19	15
SST. Talento humano	3	1	5	5
Guarda de seguridad	23	43	43	22
Obrero	4	7	1	8
Tubero 1A	0	0	0	0
Mecánico	0	1	0	0
Soldador	2	2	0	5
Primera Infancia	0	0	0	1
Ama de casa	0	0	0	0
Conductor	1	4	4	9
Cocina	4	5	0	0
Enfermería	4	3	3	3
Trabajo social	1	1	0	2
Diseño industrial	0	0	0	0
Ambiental	4	1	0	0
Blanco	6	5	6	56
Docente	2	3	0	1
Cajero	8	3	0	7
Estudiante	4	3	1	4
Montacarga	2	0	1	1
Politóloga	0	0	0	0
Sistemas	3	0	0	6
Topógrafo - cadenero	0	0	0	3
Estilista - Manicurista	2	0	0	2
Regulador	0	0	0	0
Electricista	0	0	0	22
Pintura	0	0	0	0
Químico	0	1	0	0
Psicólogo	3	0	0	2
Inspector de obra	0	0	0	0
Analista de datos	0	0	1	0
Ingeniero	1	0	0	0
Regente	0	0	1	0
TOTALES	313	225	464	425

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](http://portal.imety.edu.co)

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Valle del Cauca

### Recomendaciones:

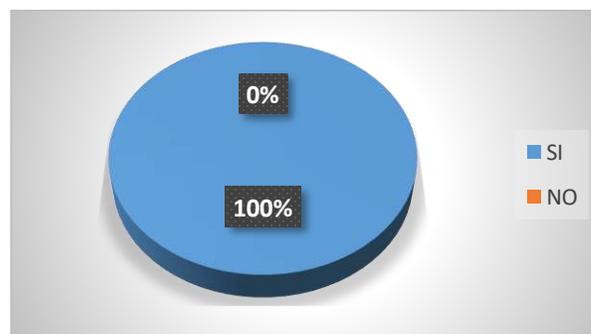
Se sugiere, tener en cuenta los protocolos establecidos de atención al ciudadano de la entidad y carta del trato digno, donde se tenga un lenguaje basado en el respeto y cordialidad.

## 2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

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 relacionados con el informe de evaluación y medición del impacto de Atención al Usuario de la agencia vigencia 2024 con un total de 86 encuestas aplicadas, correspondiente al 6% de la población atendida, lo cual se realiza con una población universo de 1.343, nivel de confianza del 99% y un margen de error del 5% encuestas aplicadas en el periodo de mayo a agosto 2024 de manera presencial en nuestra oficina y aplicada mediante el formato 100.FO.DP.58.

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

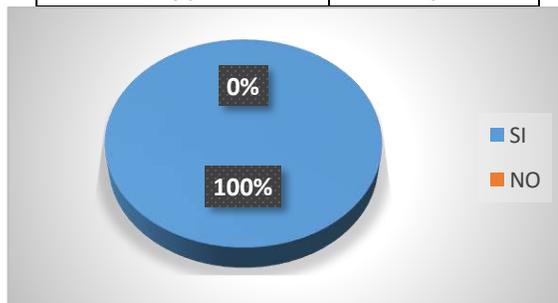
SI	NO
86	0



En este ítem logramos identificar si la información recibida por parte de los funcionarios de atención al ciudadano fue clara y adecuada, lo cual nos brinda un resultado de que el 100% de las personas quedaron conformes con la información brindada, por lo cual evidenciamos que no se presenta inconformidad por parte de la ciudadanía, pero, continuamos mejorando para prestar un mejor servicio a la comunidad.

### 2. ¿El contenido de la información que recibió por parte del funcionario cumplió sus expectativas? ¿Por qué?

SI	NO
86	0

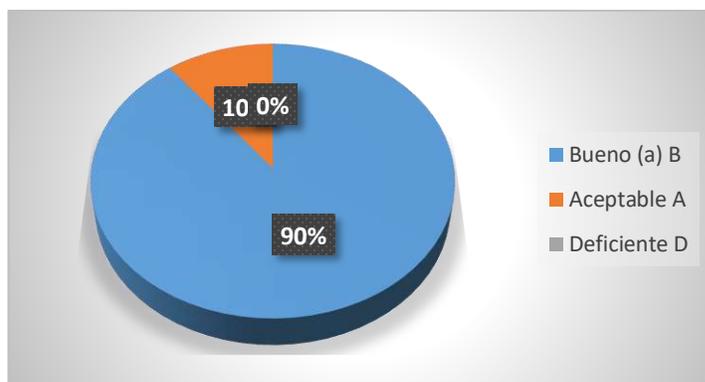


Con relación a si la información que recibió por parte del funcionario cumplió sus expectativas se logra identificar que el 100% consideran que SI. Para el desarrollo de esta función los contratistas de atención al ciudadano se están apoyando de material audiovisual y estrategias comunicativas que imparten una idea más clara de la oferta laboral.

Observaciones: Las personas encuestadas manifestaron que la información suministrada por el personal de atención al ciudadano les pareció buena y de gran importancia.

### 3. ¿El tiempo de respuesta de su solicitud fue?

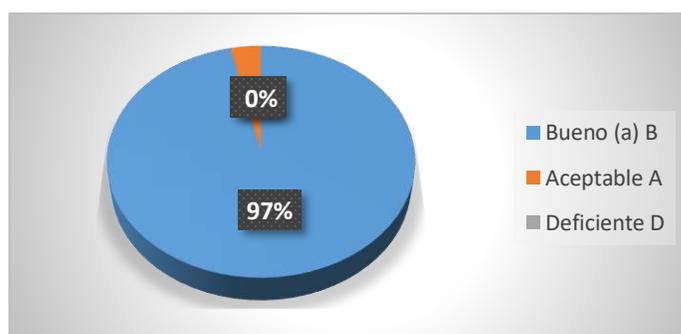
Bueno (a) <u>B</u>	Aceptable <u>A</u>	Deficiente <u>D</u>
77	9	0



Con relación al tiempo de respuesta de su solicitud, se identifica que el 90% considera que fue buena, el 10% aceptable y el 0% deficiente, lo cual demuestra que la población se encuentra satisfecha con el tiempo de respuesta a su solicitud.

#### 4. ¿La atención (amabilidad y respeto) brindada fue?

Bueno (a) <u>B</u>	Aceptable <u>A</u>	Deficiente <u>D</u>
83	3	0



En cuanto la amabilidad y respeto brindada, la ciudadanía expresó en un 97% que la atención fue buena, 3% fue aceptable y el 0% como deficiente. Siendo muy positiva la percepción de la ciudadanía sin embargo se espera continuar mejorando continuamente el servicio que se ofrece a la comunidad.

Observaciones: Sin ningún tipo de observación por parte de la comunidad hasta la fecha.

### PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL

Del total de encuestas realizadas el porcentaje de satisfacción entre las respuestas (Bueno) y (SI) correspondiente al 96,75% de satisfacción general, manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción de la atención brindada por parte de la agencia. Siendo Bueno y SI un 96,75% y Aceptable el 3,25%.

TEMA	% CUMPLIMIENTO
¿La información recibida fue clara y adecuada?	100%
¿El contenido de la información que recibió por parte del funcionario cumplió sus expectativas?	100%



Alcaldía  
de Yumbo



¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue?	90%
¿La atención (amabilidad y respeto) dada fue?	97%
<b>PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN</b>	<b>96,75%</b>

Frente al primer informe de satisfacción presentado por la agencia de empleo el porcentaje de satisfacción en atención al usuario en este periodo tuvo una disminución de 2 puntos porcentuales, sin embargo, obtuvo una puntuación significativa manteniendo en un alto porcentaje el nivel de satisfacción. Esperamos mejorar continuamente para seguir incrementando nuestro nivel de satisfacción con los usuarios.

Adicionalmente se adjunta para su conocimiento el siguiente cuadro estadístico con la gestión realizada en la Agencia Pública de Gestión y Colocación de Empleo IMETY durante el segundo cuatrimestre del año 2024.

<b>GESTIÓN DE LA AGENCIA PÚBLICA DE EMPLEO IMETY - MAYO A AGOSTO DE 2024</b>					
<b>Indicador</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>TOTALES</b>
Total, Personas Atendidas	313	225	464	425	1427
Total, Oferentes Inscritos	355	172	213	203	943
Total, Oferentes Remitidos por el Punto de Atención	809	899	298	375	2381
Total, Oferentes Remitidos por Auto postulación Asistida	1052	870	971	1232	4125
Total, Potenciales empleadores registrados	33	6	14	11	64
Total, Vacantes registradas	85	58	64	58	265
Total, Puestos de trabajo	239	317	311	388	1255
Total, Puestos de trabajo con gestión agencia	229	305	300	388	1222
Total, Entrevistas	105	208	152	147	612
Total, Orientación Laboral - Actividades Grupales	89	255	159	141	644
Encuestas Aplicadas	18	16	44	8	86
Total, PQRSFD recibidos	0	0	0	0	0
Total, Oferentes Colocados	93	113	79	104	389
Actividades, Convocatorias de empleo, Ferias.	1	1	2	2	6
Material Audiovisual	33	49	38	14	134

## Conclusiones y recomendaciones

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](http://portal.imety.edu.co)

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Valle del Cauca



La evaluación de satisfacción de la ciudadanía frente al proceso de atención al usuario de la agencia, se identifica que hay un alto grado de favorabilidad, frente al uso de su canal de atención, se logra conservar una impresión positiva en términos de amabilidad y respeto, tiempo de atención información clara sobre la oferta laboral (comparado con el cuatrimestre anterior).

Por consiguiente y debido a que no se presentó variación significativa en el proceso de atención al ciudadano y se conserva el grado de satisfacción, es importante que Instituto continúe generando estrategias de mejoramiento continuo de la capacidad de respuesta que se le brinda a los usuarios fortalecimiento de los canales de comunicación y capacitación permanente a las funcionarias de servicio al cliente.

Es importante por parte de coordinación 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.

Se recomienda socializar la información obtenida en este informe por parte de la Coordinación de la Agencia para que haya retroalimentación en los procesos y se tomen las acciones correctivas pertinentes, si es el caso. De esta manera mantener o incrementar el porcentaje de satisfacción a nuestros usuarios.

Elaborado por

Leidy Tatiana Ortiz

Elaboró: Leydi Tatiana Ortiz R.

Revisó y aprobó:

Diana Carolina Márquez - Coordinadora

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](http://portal.imety.edu.co)

NIT: 900.586.342-3  
Yumbo - Valle del Cauca