

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO – TERCER TRIMESTRE DEL 2020 AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGÜÍ – ADELI

Se encuestaron 47 personas en el periodo comprendido por los meses de julio, agosto y septiembre de 2020, la metodología fue presencial, se hicieron preguntas que se relacionan a continuación.

Preguntas:

1. Como considera la atención en la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI?
2. Como considera los servicios que presta la agencia de desarrollo local de Itagüí \Adeli?
Escala de valor: Excelente – Bueno – Regular – Malo
3. Conoce las instalaciones de la agencia de desarrollo local de Itagüí \Adeli?
Escala de valor: SI - NO
4. Que sugerencias tendría al funcionamiento de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI
Escala de valor: N/A

Análisis de resultados

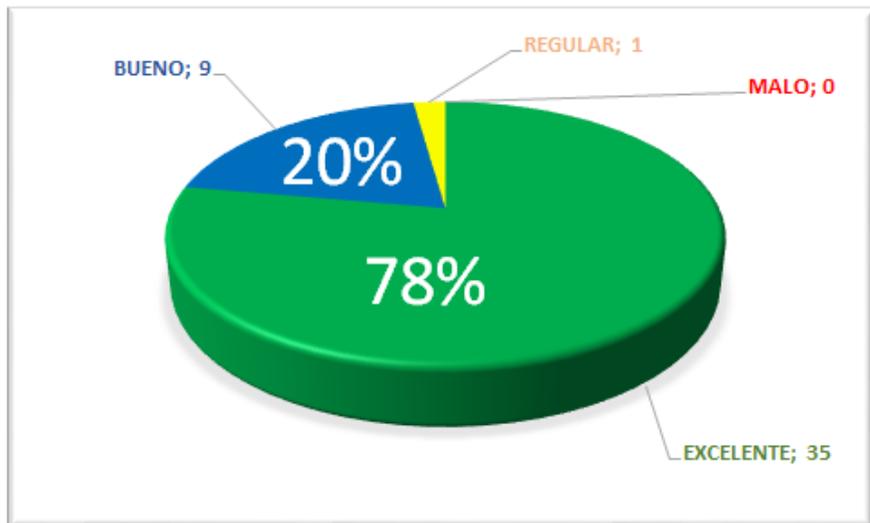
En cuanto a la atención

1. Como considera la atención en la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI?

Este indicador reporta una leve disminución, pasando de un 100% en calificación Excelente en el primer trimestre a un 78%, esto debido a que durante la pandemia se establecieron estrategias de atención, donde el usuario tuviera el menor contacto posible con los funcionarios del centro de empleo, lo que ocasiono una disminución en la percepción de atención. Sin embargo se cuenta con una percepción general de atención entre buena y excelente en el Centro de Empleo.

La distribución del número de encuestas e indicador de satisfacción de los clientes externos se observa en la siguiente gráfica:

	CALIFICACIÓN	VALOR
●	EXCELENTE	35
●	BUENO	9
●	REGULAR	1
●	MALO	0



En cuanto a la prestación del servicio

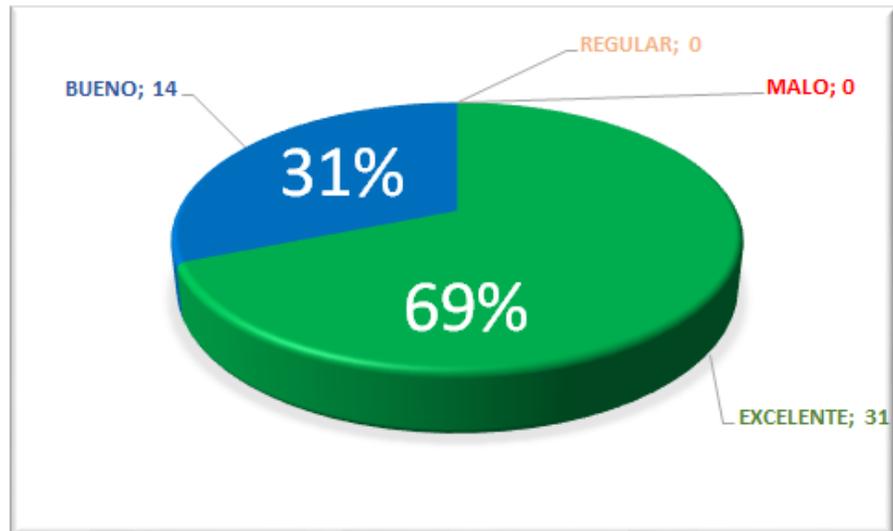
2. Como considera los servicios que presta la agencia de desarrollo local de itagui\Adeli?

Con respecto a los servicios que presta la ADELI, se observa que la percepción del servicio prestado al usuario en ADELI se ha visto afectado por la Pandemia en cuanto a las estrategias de atención para disminuir el riesgo de contagio por COVID-19.

El indicador pasó de una calificación de 100% excelente a 69% excelente y 31% bueno.

La distribución del número de encuestas e indicador de satisfacción de los clientes externos se observa en la siguiente gráfica:

	CALIFICACIÓN	VALOR
●	EXCELENTE	31
●	BUENO	14
●	REGULAR	0
●	MALO	0



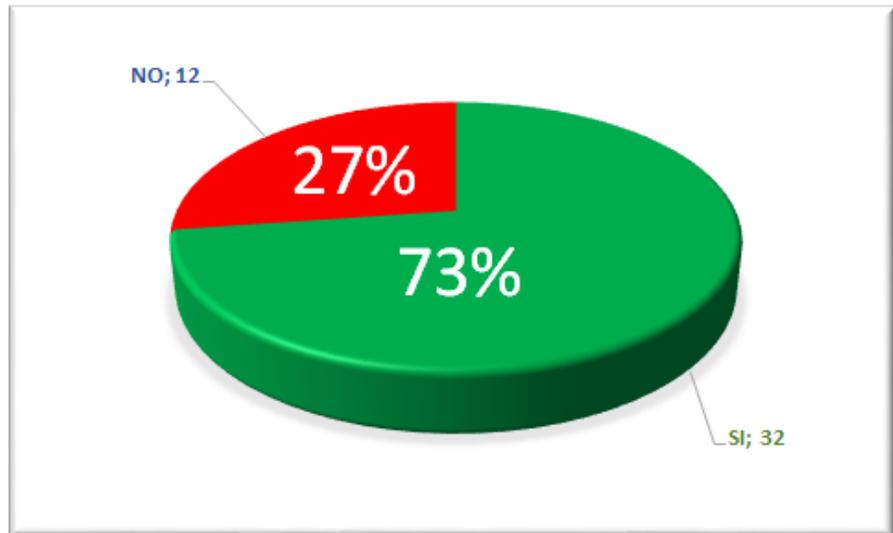
En cuanto a las instalaciones

3. Conoce las instalaciones de la agencia de desarrollo local de Itagüí\Adeli?

En cuanto al conocimiento de las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí-ADELI, el 73% de los encuestados expresan tener conocimiento previo de las instalaciones y el 27% manifiesta no conocer las instalaciones. Esta situación se ha venido mejorando, debido al reconocimiento que la ADELI ha ido adquiriendo con actividades que se han realizado con la comunidad, como por ejemplo, las ferias de empleo, talleres, diplomados, cursos y orientaciones ocupacionales tanto presencial como virtual.

La distribución del número de encuestas e indicador de satisfacción de los clientes externos se observa en la siguiente gráfica:

	CALIFICACIÓN	VALOR
●	SI	32
●	NO	12



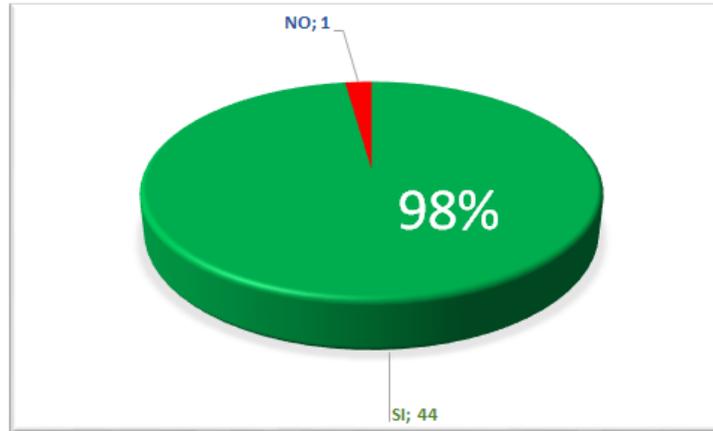
En cuanto a las recomendaciones y Mejoras

4. Recomendaría a otras personas los servicios a los cuales accedió

Para este trimestre observamos como las personas en una proporción del 98%, recomendaría los servicios a los cuales accedió en la ADELI, salvo casos puntuales, afectados por las estrategias implementadas en la pandemia, para prevenir el riesgo de contagio de COVID-19.

La distribución del número de encuestas e indicador de satisfacción de los clientes externos se observa en la siguiente gráfica:

CALIFICACIÓN	VALOR
SI	44
NO	1

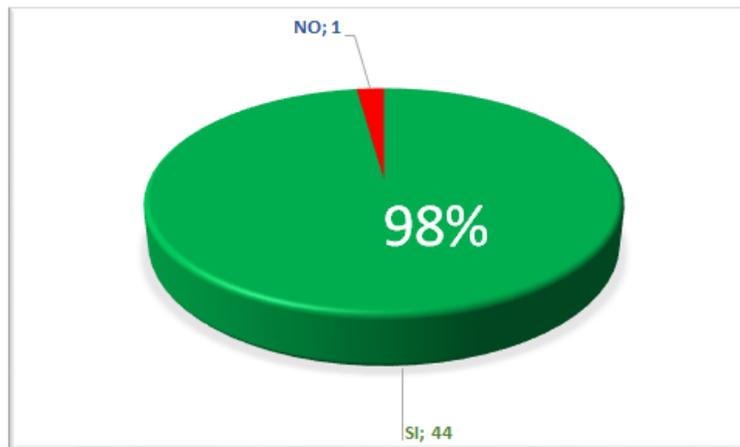


5. ¿Volvería a tomar un nuevo servicio?

Para este trimestre observamos como este indicador también se afecta por las estrategias implementadas en la pandemia, para prevenir el riesgo de contagio de COVID-19.

La distribución del número de encuestas e indicador de satisfacción de los clientes externos se observa en la siguiente gráfica:

CALIFICACIÓN	VALOR
SI	44
NO	1

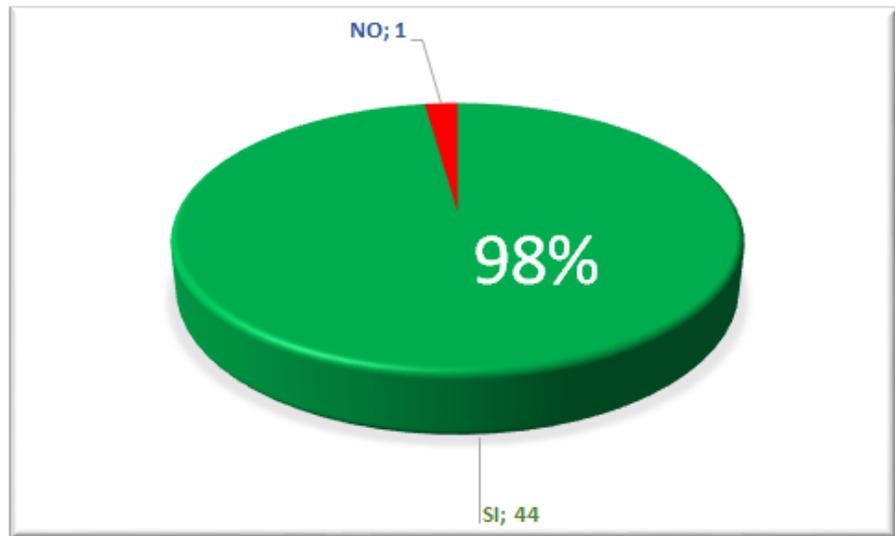


6. ¿Está satisfecho con el servicio prestado?

Congruente con los dos indicadores anteriores, se observa una excelente apreciación del servicio prestado por la ADELI, afectado también por las mismas variables.

La distribución del número de encuestas e indicador de satisfacción de los clientes externos se observa en la siguiente gráfica:

	CALIFICACIÓN	VALOR
●	SI	44
●	NO	1



Sugerencias:

A continuación se relacionan las sugerencias que se presentaron en cuanto al funcionamiento de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI:

Para esta oportunidad, los usuarios presentaron varias sugerencias que buscan mejorar el servicio prestado por la ADELI sobre el CENTRO DE EMPLEO DE ITAGÜÍ.

SUGERENCIA	Cantidad de Usuarios que lo sugiere
Mejorar el diagnóstico de la orientación laboral/emprendimiento	1
Mejorar el direccionamiento dado durante la orientación	1
Mejorar las instalaciones del punto de atención	5
Mejorar el seguimiento/ retroalimentación al usuario	2
Mejorar la efectividad en el servicio prestado	1
Ampliar la oferta de servicios	8
Mejorar la oferta de capacitación	6

Las sugerencias que más votación tuvieron, serán atendidas por medio de alianzas que se realizarán con entidades de formación para el trabajo, técnicas o tecnológicas para que los buscadores de empleo tengan un abanico de posibilidades de formación que fortalezca sus conocimientos y capacidades.

Conclusiones

Se observa gracias a los resultados de las encuestas, que la ADELI se encuentra bien posicionada en cuanto a los ítems de atención y servicio que presta a la ciudadanía, ítems que no se deben descuidar en el tiempo.

Las encuestas se vienen realizando insitu, en el Centro de Empleo. Se observa una fuerte percepción positiva de la atención y del servicio durante las encuestas realizadas en lo que va del año, a pesar de la coyuntura mundial que se vive por el virus COVID-19.

Recomendaciones:

Se continuará con la estrategia de las ferias o Microferias de empleo virtuales mientras pasa la pandemia y se pretende descentralizar los servicios con los debidos protocolos de bioseguridad.

Realizar mayor difusión de la oferta de servicios a la comunidad, con el fin de que conozcan las alternativas que tienen desde la ADELI, para la búsqueda de empleo y el fortalecimiento de capacidades.

Realizar socialización permanente de los puntos de atención al usuario por redes sociales, por la página web y en los eventos que realiza ADELI, con el fin de que estos conozcan la ubicación precisa de la entidad.

Se realizará sensibilización a las empresas para que permitan que grupos poblacionales con brechas puedan acceder al trabajo y participar de los procesos de selección.

Continuar con las alianzas con COMFENALCO, COMFAMA, el AMVA y el SENA para ofrecer formación pertinente para el trabajo.

Elaborado el 30/09/2020



ALEJANDRO CARRILLO ARIAS
Profesional universitario