

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

Se encuestaron 36 personas en el periodo comprendido por los meses de enero, febrero y marzo 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?

Del total de encuestados el 100% respondieron que la atención al usuario en ADELI es excelente, esto debido al ingreso de un nuevo funcionario para realizar la atención al cliente en el centro de empleo, lo que indica la satisfacción de los clientes externos con la atención que reciben de la ADELI.

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

| CALIFICACIÓN | VALOR |
|--------------|-------|
| EXCELENTE    | 36    |
| BUENO        | 0     |
| REGULAR      | 0     |
| MALO         | 0     |



En cuanto a la prestación del servicio

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

Con respecto a los servicios que presta la ADELI, se observa que la percepción del servicio prestado al usuario en ADELI es excelente presentando la misma explicación del ítem anterior, lo que indica la satisfacción de los clientes externos con el servicio que reciben de la ADELI

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

| CALIFICACIÓN | VALOR |
|--------------|-------|
| EXCELENTE    | 36    |
| BUENO        | 0     |
| REGULAR      | 0     |
| MALO         | 0     |

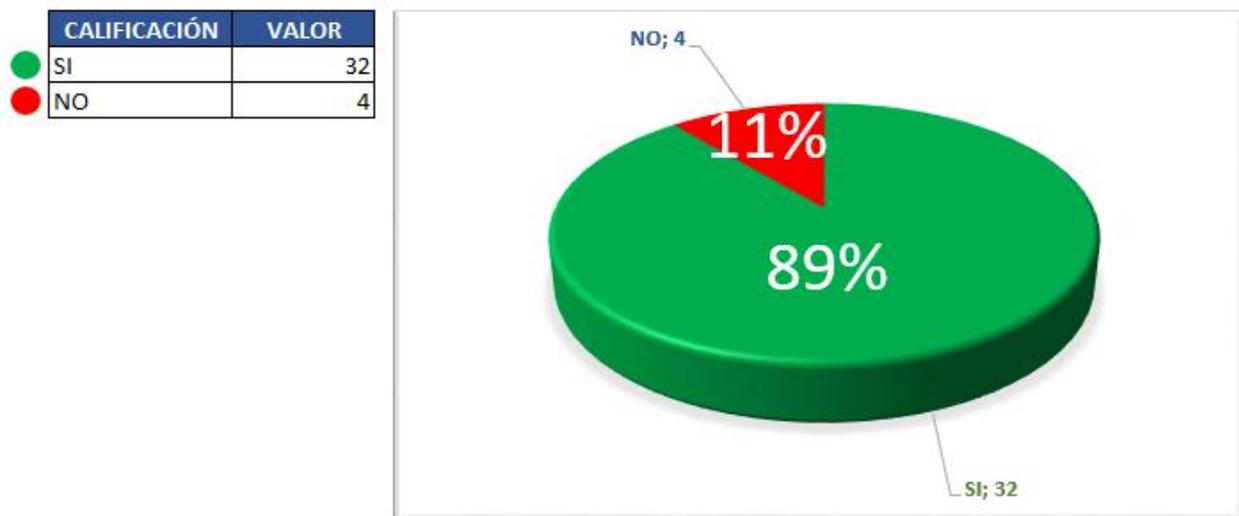


**En cuanto a las instalaciones**

**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 89% de los encuestados expresan tener conocimiento de las instalaciones y el 11% 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.

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



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, el usuario no presenta sugerencias en cuanto al funcionamiento de la ADELI.

**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, tanto en el Centro de Empleo, como en ferias y Microferias de empleo. Se observa una fuerte percepción positiva de la atención y del servicio durante las encuestas realizadas en lo que va del año, con tendencia a mantenerse en los márgenes del buen servicio.

Recomendaciones:

Se continuará con la estrategia de las ferias o Microferias de empleo y se pretende descentralizarlas aún más.

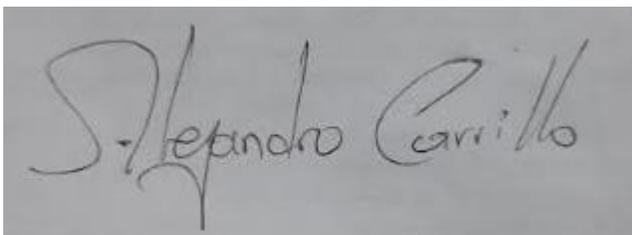
Realizar mayor difusión de la oferta de servicios a la comunidad, con el fin de que conozcan las alternativas que tienen desde la ADELI, para el desarrollo de sus proyectos.

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, el AMVA y el SENA para ofrecer formación pertinente para el trabajo.

Elaborado el 01/04/2020



ALEJANDRO CARRILLO ARIAS  
Profesional universitario