

Informe de satisfacción cliente externo tercer trimestre del 2018.  
Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli.

Se encuestaron 166 personas, en los meses de julio, agosto y septiembre de 2018, la metodología fue presencial, se hicieron 4 preguntas que se relacionan a continuación.

PREGUNTA	Excelente	Buena	Regular	Mala
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?				
		Si	NO	
3. Conoce las instalaciones de Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli?				

4. Que sugerencias tendría al funcionamiento de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli. \_\_\_\_\_

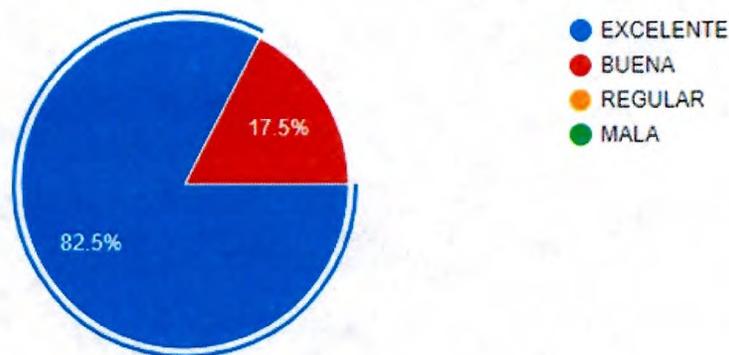
**El análisis es el siguiente:**

Del total de los encuestados el 82.5% respondieron que la atención al usuario en Adeli es excelente y el 17.5%, consideran que la atención al usuario es buena. Lo que indica que los clientes externos están muy satisfechos con la atención que les brinda Adeli.

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

## 1. ¿Cómo considera la atención en la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli?

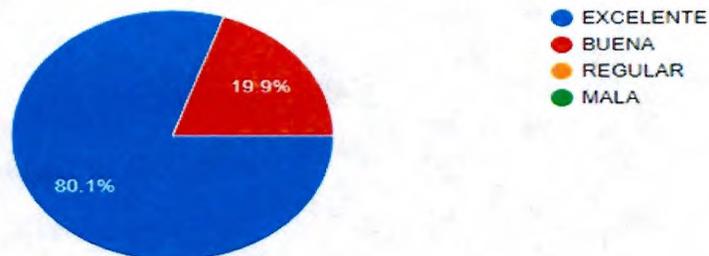
166 respuestas



Con respecto a los servicios que presta Adeli, el 80.1% de los encuestados lo consideran excelente y el 19.9% lo consideran bueno. Lo anterior indica que los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios que presta Adeli. Y la distribución del número de encuestas e indicador de satisfacción de los clientes externos se muestra en la siguiente gráfica:

## 2. ¿Cómo considera los servicios que presta La Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli?

166 respuestas

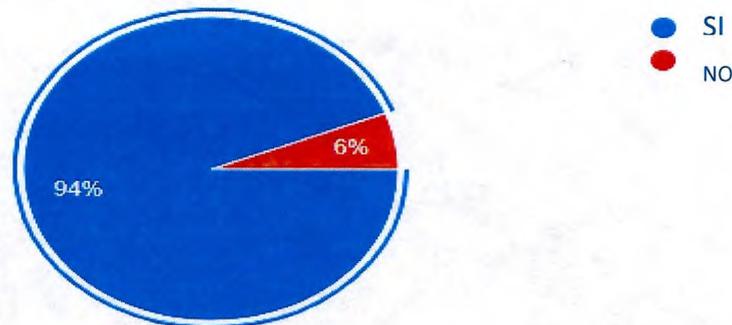


En cuanto al conocimiento de las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli. El 94 % de los encuestados expresan tener conocimiento de las instalaciones y el 6% no conocen las instalaciones y con respecto al informe del segundo trimestre se mantiene la proporcionalidad ya que solo se registro un aumento del 1%.

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

### 3. Conoce las instalaciones de Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli?

166 respuestas



A continuación se relacionan las sugerencias de los usuarios al funcionamiento de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli.

- Que Los vigilantes no identifican bien donde queda Adeli y el centro de empleo
- Dar a conocer a la comunidad que hace Adeli
- No se tiene claro dónde queda el centro de empleo
- Señalar mejor el centro de empleo
- Que se tengan más opciones y ofertas de empleo con diferentes empresas.
- Que se dé más asesorías y más acompañamiento a los usuarios.
- Realizar más convocatorias de empleo
- No se identifica bien que hace adeli con lo del empleo

### Conclusiones

- ✓ Del total de los encuestados, el 82.5% manifestaron que la atención al usuario es excelente y con relación al informe del segundo trimestre del 2018, el nivel de excelencia aumento en un 8% y expresaron estar satisfechos con la atención brindada. Por lo tanto se continuara

mejorando las pautas de atención al usuario hasta lograr un nivel de satisfacción por encima del 90%.

- ✓ Frente a los servicios que presta Adeli el 80.1% de los encuestados lo consideran excelente el 19.9% lo consideran bueno y de acuerdo al informe anterior el nivel de excelencia de los servicios prestados aumentó en un porcentaje del 6.6%. Lo anterior indica que se deben continuar mejorando los servicios que se brindan a los usuarios.
- ✓ En cuanto al conocimiento de las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli el 94 % de los encuestados manifestaron conocer las instalaciones y con relación al informe del segundo trimestre del 2018, el nivel de conocimiento de las instalaciones aumento en un 1%, lo que indica que los usuarios están consultando un poco más la información institucional compartida a través de nuestras redes sociales, la página web y están asistiendo a los eventos que realiza la entidad.

#### Recomendaciones:

- ✓ Aprovechar las ferias de empleo que realiza la Agencia con los empresarios y los eventos con la ciudadanía para socializar y sensibilizar los servicios que ofrece la entidad a la comunidad itagüiseña.
- ✓ Informar bien al grupo de vigilancia de la alcaldía municipal, sobre los puntos de ubicación tanto de la agencia como del centro de empleo y así estos puedan brindar información precisa a los usuarios.
- ✓ 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.

18 de octubre de 2018



María Elsi Duque Jiménez  
Asesora.