

Informe de satisfacción cliente externo primer trimestre del 2018.
Agencia de Desarrollo Local de Itagüi/ Adeli.

Se encuestaron 123 personas, en los meses de enero, febrero y marzo de 2018, la metodología fue telefónica y 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 Itagüi/Adeli?				
2. Como considera los servicios que presta La Agencia de Desarrollo Local de Itagüi/Adeli?				
PREGUNTA		Si	NO	
3. Conoce las instalaciones de Agencia de Desarrollo Local de Itagüi/Adeli?				

4. Que sugerencias tendría al funcionamiento de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüi/ Adeli. _____

El análisis es el siguiente:

La mayoría de encuestados respondieron que la atención al usuario en Adeli es excelente con un 60.2 % y el 36.6% consideran que la atención al usuario es buena. Lo que indica que los clientes externos están satisfechos con la atención que les brinda Adeli.

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

123 respuestas

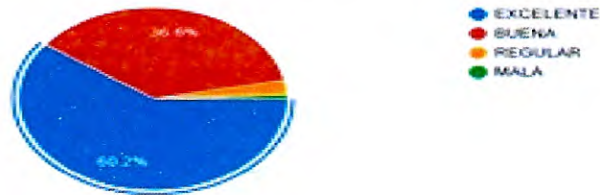
RESUMEN

INDIVIDUAL

Se aceptan respuestas

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

123 respuestas



En referencia a los servicios que presta Adeli, el 61% de los encuestados lo consideran excelente y el 34.1% de los encuestados lo consideran bueno. En cuanto al análisis de los resultados arrojados en la gráfica, los usuarios expresaron estar satisfechos con los servicios que presta adeli.

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?

123 respuestas

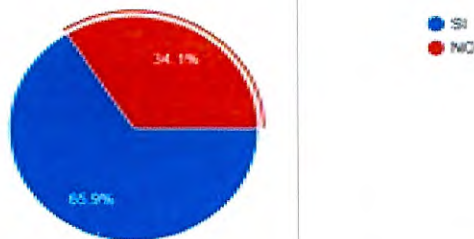


En cuanto al conocimiento de las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli. El 65.9% si tienen conocimiento de las instalaciones y el 34.1% no conocen las instalaciones. Lo que indica que nos falta más socialización sobre los puntos de atención y la ubicación de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli.

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

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

123 respuestas



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

- Que se tengan más opciones y ofertas de empleo con diferentes empresas.
- Que se dé más asesorías y más acompañamiento a los usuarios.
- Mostrar, promocionar y socializar más los servicios que presta la Agencia de desarrollo local de Itagüí/Adeli a la comunidad.
- Ser más concretos en las asesorías que brinda el centro de empleo
- Mejorar las instalaciones
- Realizar más convocatorias de empleo
- Dar más información sobre la ubicación del centro de empleo

Recomendaciones.

- ✓ La Mayoría de los encuestados, manifestaron que la atención al usuario es muy buena y excelente y con relación al informe del cuarto trimestre del 2017, la atención al usuario fue muy buena y aumento en un 6,3% y manifestaron estar satisfechos con la atención brindada, por tanto se continuará con las mismas indicaciones de atención al usuario.

ADELI - Empresa Industrial y Comercial del Estado

Carrera 51 No. 51-55 , Edificio Concejo Municipal de Itagüí. Piso 9

Correo Electrónico: contactenos@adeli.gov.co

Teléfono: 3737676 EXT 1422

NIT: 900590434-8

www.adeli.gov.co

- ✓ En cuanto a los servicios que presta Adeli, el 61. % de los encuestados lo consideran excelente, el 34.1% lo consideran bueno y de acuerdo al informe anterior el nivel de excelencia de los servicios prestados mejoraron en un porcentaje del 5,4%. Esto nos muestra que vamos mejorando día a día los servicios a los usuarios.
- ✓ En cuanto al conocimiento de las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli, el 34.1 % de los encuestados manifestaron no conocer las instalaciones. Se recomienda continuar con la 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 los usuarios conozcan más la ubicación de la entidad.
- ✓ 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.
- ✓ Que en todos los eventos que realice la Agencia, se entregue tips informativos respecto a los servicios que presta, de tal manera que se genere recordación en los asistentes a dichos eventos y difusión de los servicios que presta Adeli en las redes sociales y la página web.
- ✓ Que los funcionarios que brindan asesoría y acompañamiento, sean más claros en los temas requeridos por los usuarios con el fin de que se sientan satisfechos con los servicios prestados.

11 de mayo del 2018

María Elsi Duque Jiménez
Asesora