

## INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO – PRIMER CUATRIMESTRE DEL 2021 AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGÜÍ – ADELI

Se encuestaron 58 personas en el periodo comprendido por los meses de enero a abril, la metodología fue presencial y se consulta al usuario si desea diligenciar la encuesta.

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 un resultado estable, debido a que pasó de tener una calificación de 87.5% en el último trimestre del 2020 a un 87%, esto debido a que durante el distanciamiento preventivo provocado por la pandemia se establecieron estrategias de atención, donde el usuario tuviera el menor contacto posible con los funcionarios del centro de empleo, haciendo labores de servicio y asesoría individual a la medida del perfil del usuario. Se cuenta con una **percepción general de atención** entre buena y excelente en el Centro de Empleo.

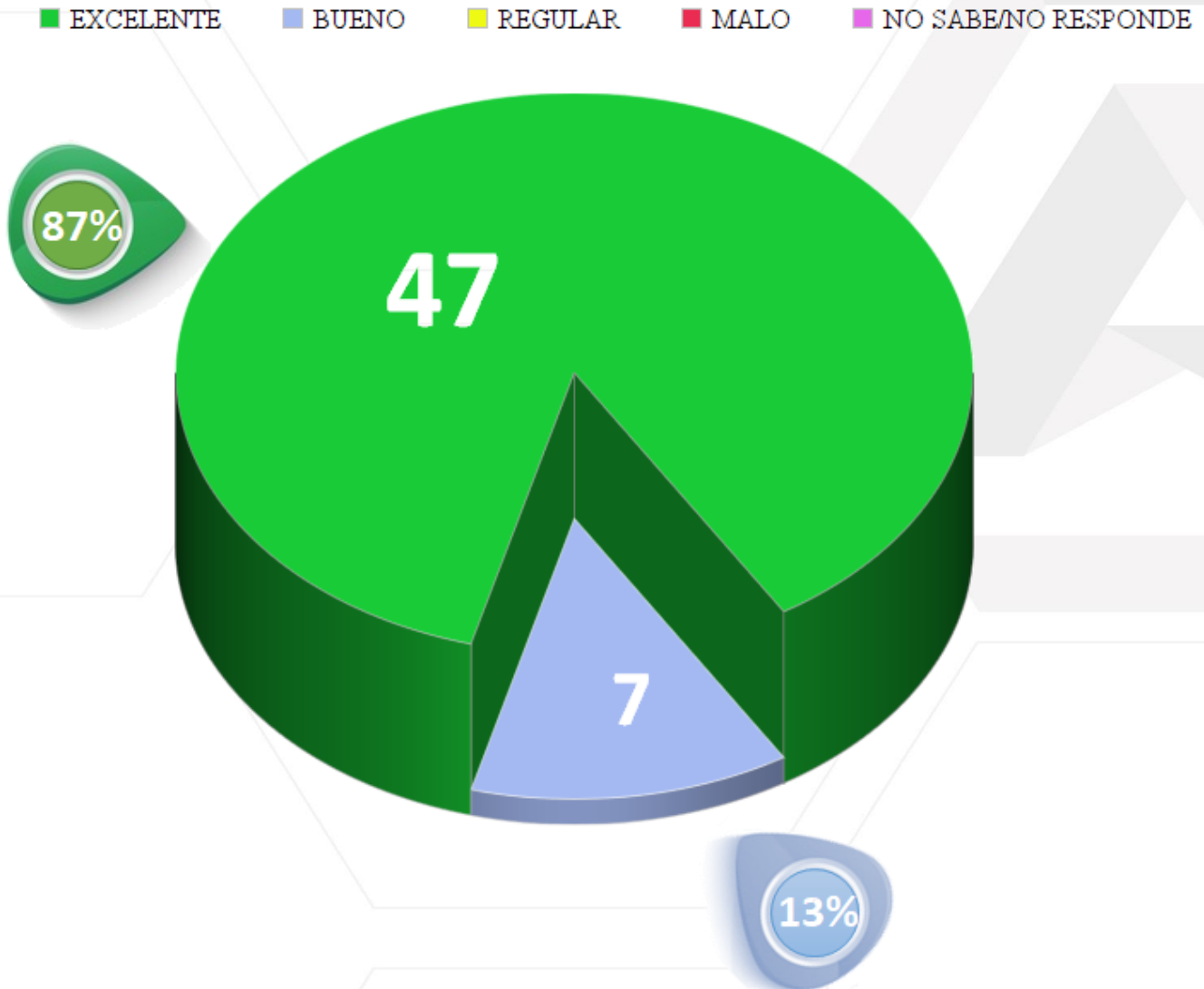
ADELI Empresa Industrial y Comercial del Estado  
Carrera 51 N° 51 · 55, Edificio Concejo Municipal de Itagüí, Piso 9  
Municipio de Itagüí  
Correo. [contactenos@adeli.gov.co](mailto:contactenos@adeli.gov.co)  
Teléfono. 373 76 76 Ext. 1422  
Nit. 900590434 - 8



[www.adeli.gov.co](http://www.adeli.gov.co)

De 58 encuestas realizadas 54 personas respondieron a este ítem, tomando este último valor como el 100% del cálculo.

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



### En cuanto a la prestación del servicio

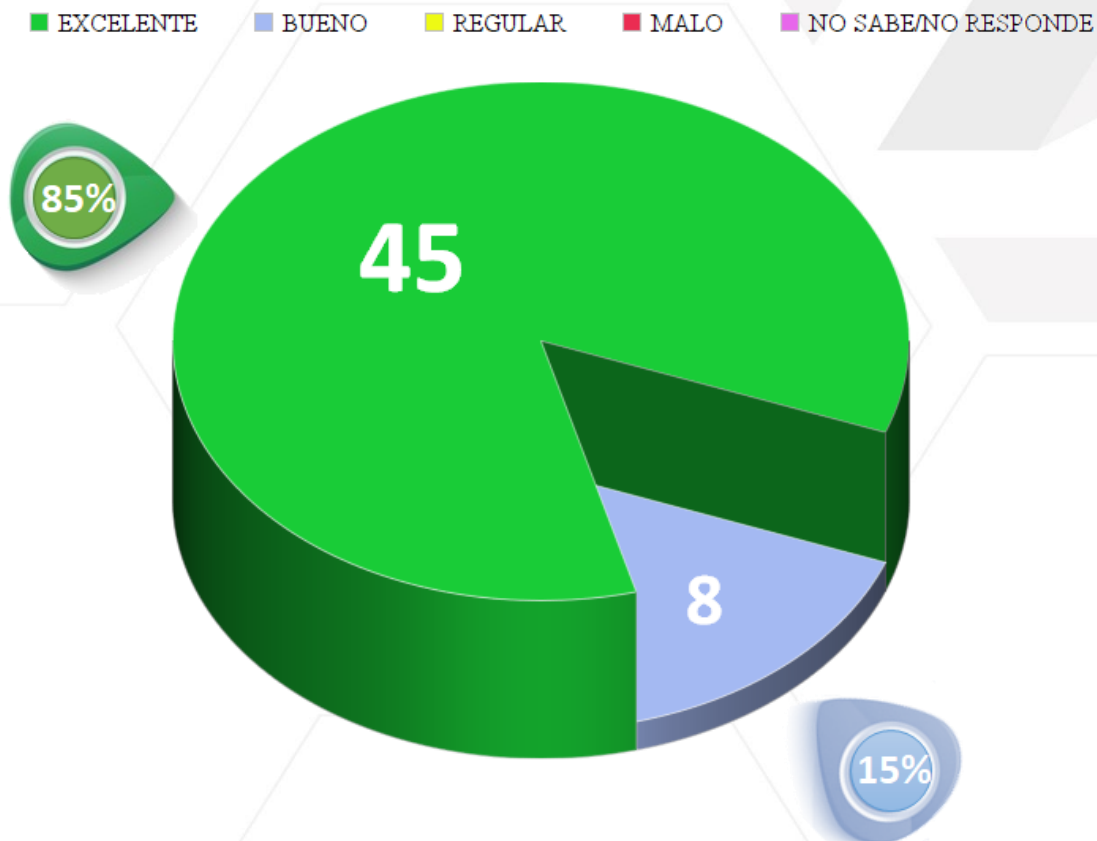
#### 2. Como considera los servicios que presta la agencia de desarrollo local de Itagüí\Adeli?

Con respecto a los servicios que presta la ADELI y como consecuencia de las estrategias de asesoría individual implementadas, se observa un aumento en la percepción del usuario en cuanto al servicio prestado en ADELI.

El indicador pasó de una calificación de 82% excelente a 85% excelente y 15% bueno.

De 58 encuestas realizadas 53 personas respondieron a este ítem, tomando este último valor como el 100% del cálculo.

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



**En cuanto a las instalaciones**

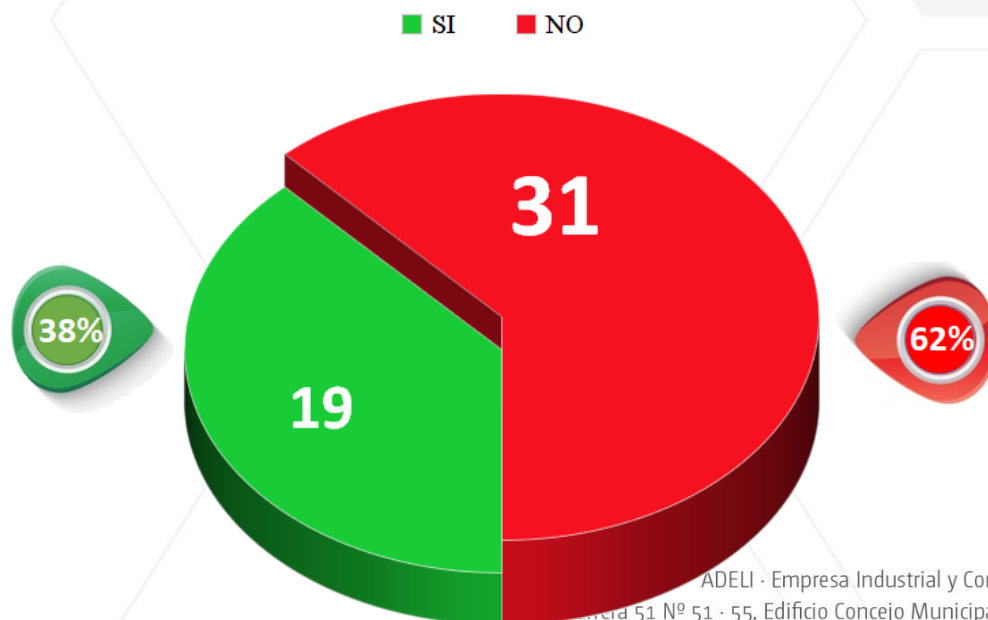
**3. Conoce las instalaciones de la agencia de desarrollo local de Itagüí\Adeli?**

En cuanto al conocimiento de las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí-ADELI, se evalúa a las personas que requieren de nuestros servicios en los primeros 4 meses del año 2021, sin referenciar los datos de periodos anteriores, por lo que observamos una cantidad alta de personas que requieren nuestros servicios, nos visitan por primera vez y no conocían nuestras instalaciones. Esto se explica con el aumento del desempleo por la Pandemia, lo que hace que los ciudadanos busquen alternativas de empleo, encontrándonos por referencias de dependencias de la Alcaldía o personas que nos conocen, por medio de redes sociales, página web, contacto telefónico o por correo electrónico y por actividades descentralizadas que realiza el Centro de Empleo.

De 58 encuestas realizadas 50 personas respondieron a este ítem, tomando este último valor como el 100% del cálculo.

De las 50 personas que respondieron a este ítem y que nos visitaron en este cuatrimestre, solo el 38% de los encuestados expresan haber tenido conocimiento previo de las instalaciones y el 62% manifiesta no conocerlas.

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



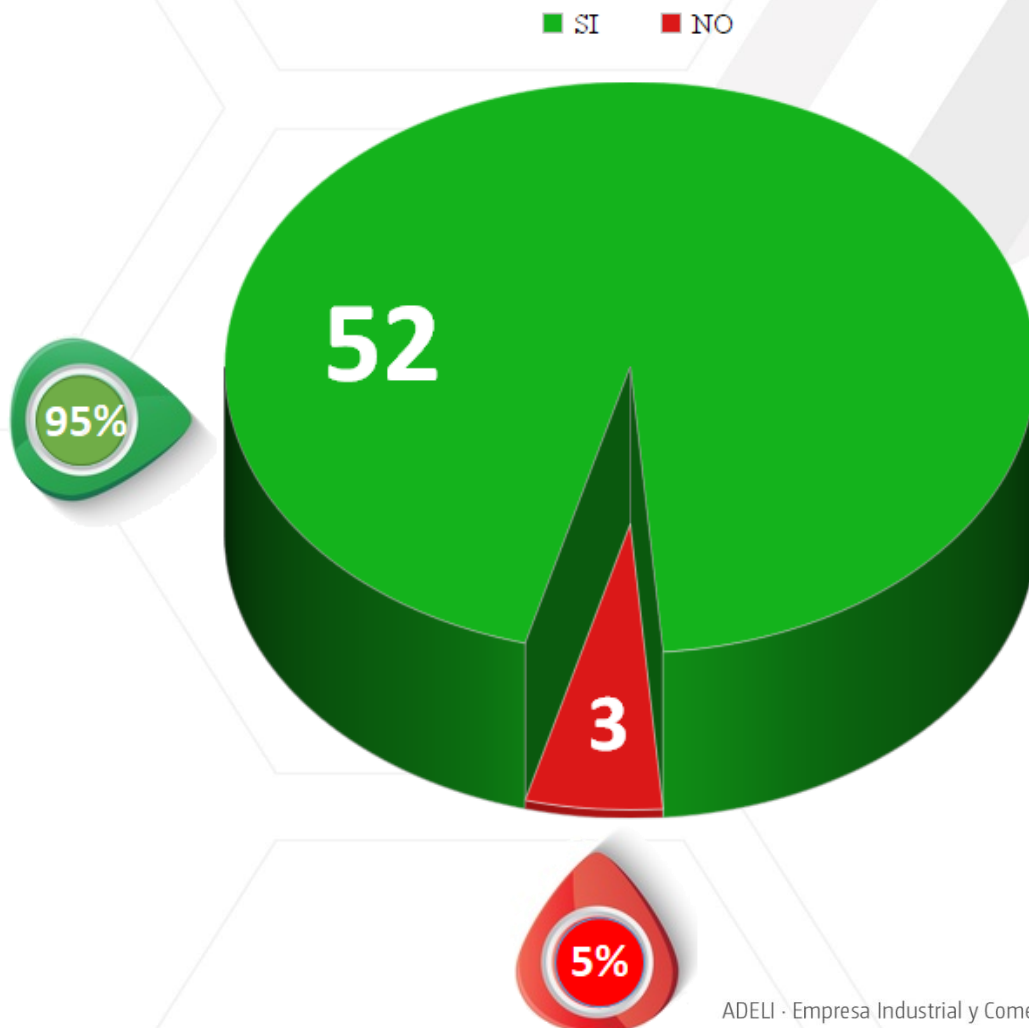
## En cuanto a las recomendaciones y Mejoras

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

Para este trimestre observamos como las personas en una proporción del 95%, 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.

De 58 encuestas realizadas 55 personas respondieron a este ítem, tomando este último valor como el 100% del cálculo.

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



ADELI · Empresa Industrial y Comercial del Estado  
Carrera 51 N° 51 · 55, Edificio Concejo Municipal de Itagüí, Piso 9  
Municipio de Itagüí  
Correo. [contactenos@adeli.gov.co](mailto:contactenos@adeli.gov.co)  
Teléfono. 373 76 76 Ext. 1422

Nit. 900590434 - 8



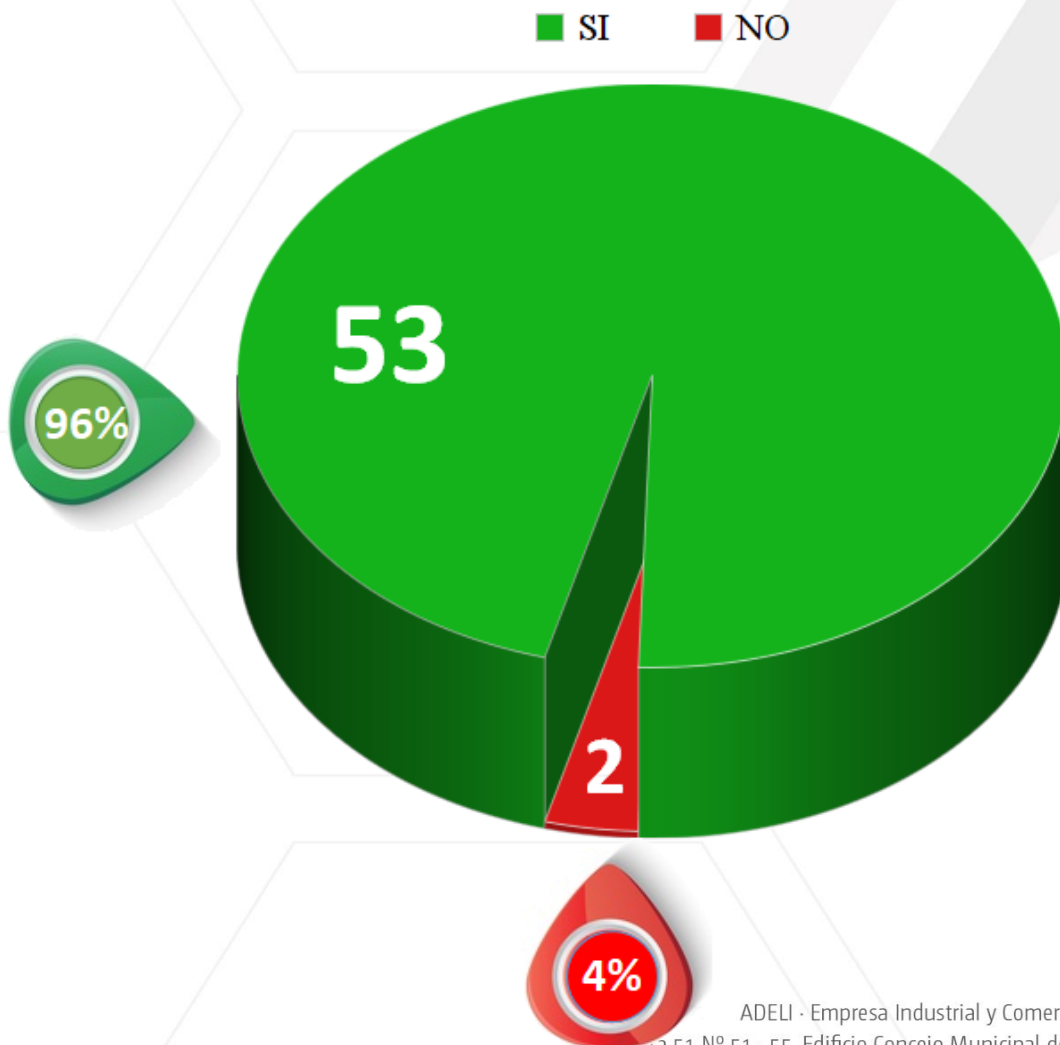
[www.adeli.gov.co](http://www.adeli.gov.co)

### 5. ¿Volvería a tomar un nuevo servicio?

Para este trimestre observamos como este indicador mostró una considerable mejoría al reportar un 100% de intención en tomar un nuevo servicio, aunado a las estrategias implementadas en la pandemia, para prevenir el riesgo de contagio de COVID-19.

De 58 encuestas realizadas 55 personas respondieron a este ítem, tomando este último valor como el 100% del cálculo.

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

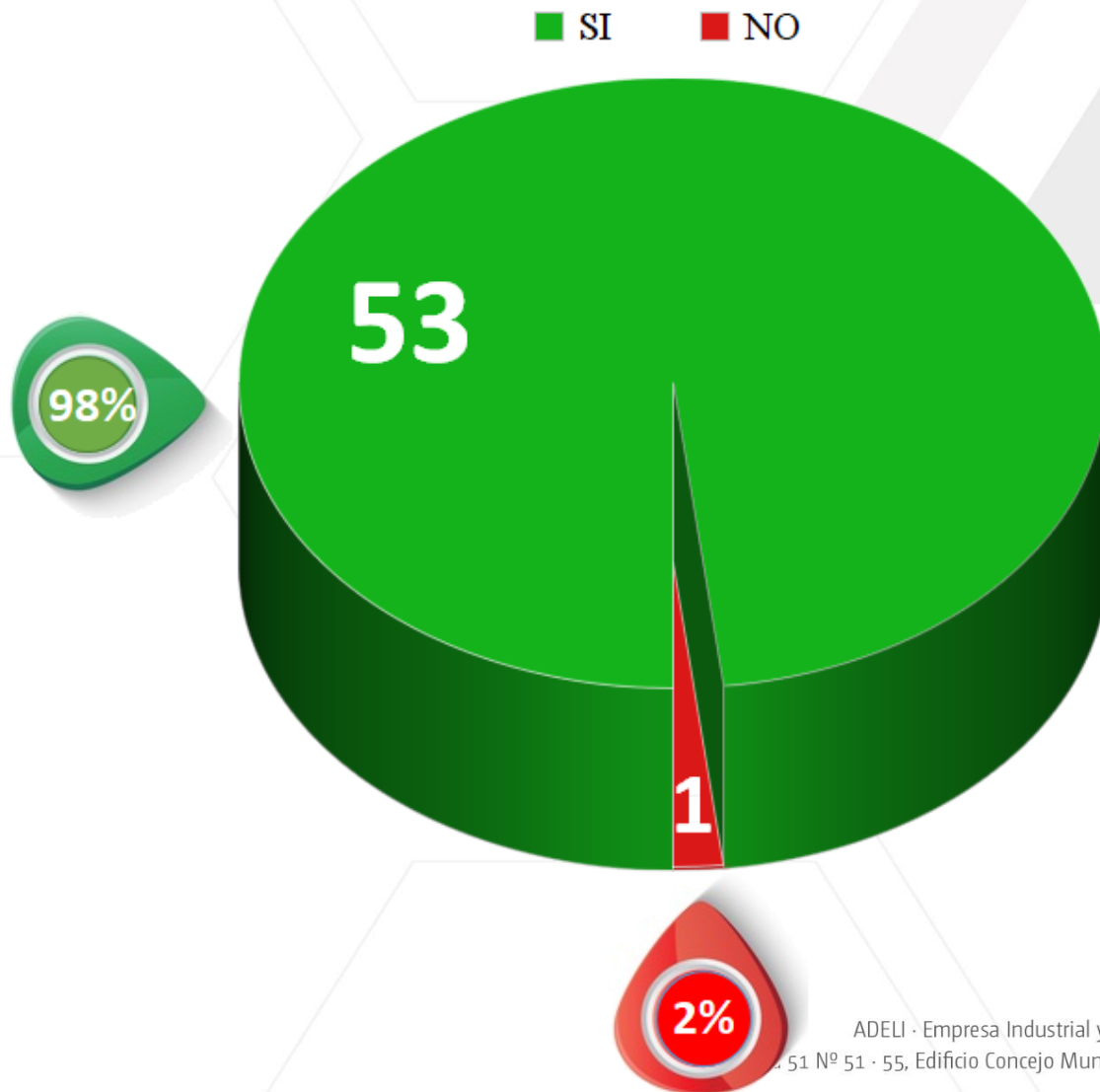


### 6. ¿Está satisfecho con el servicio prestado?

Congruente con los dos indicadores anteriores, se observa una excelente apreciación del servicio prestado por la ADELI.

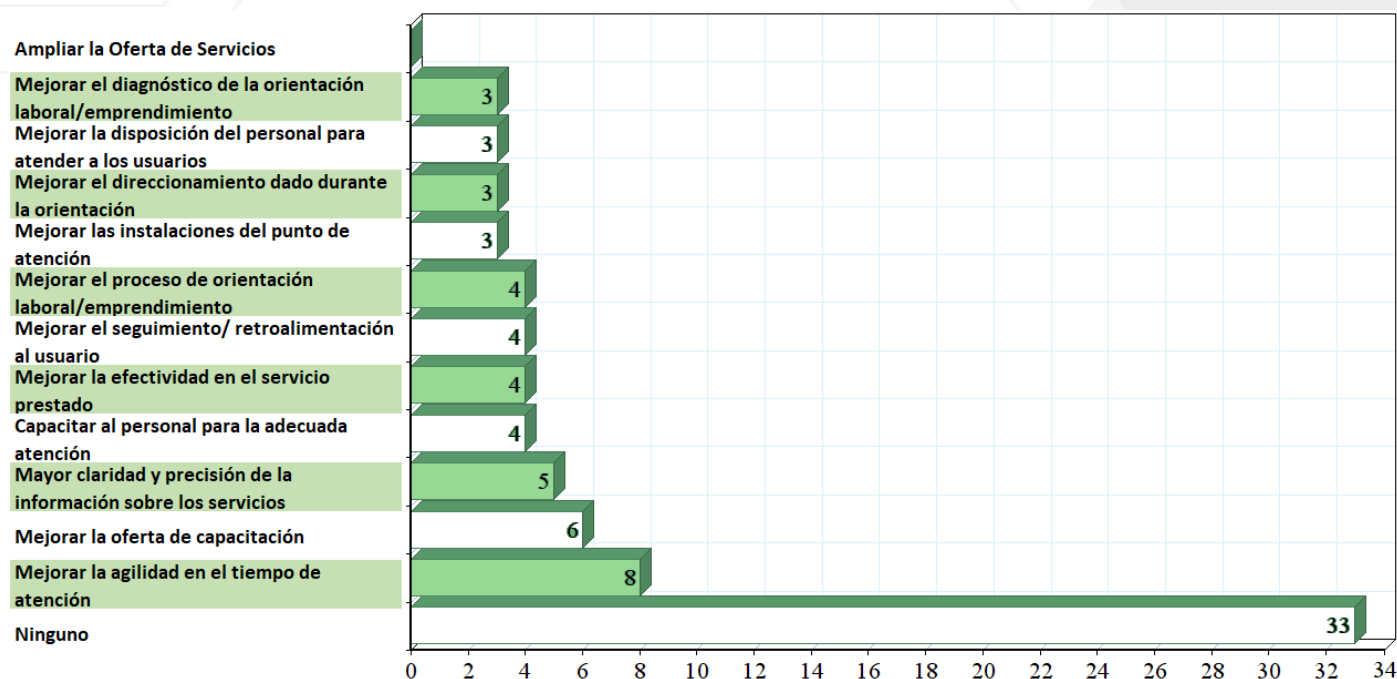
De 58 encuestas realizadas 54 personas respondieron a este ítem, tomando este último valor como el 100% del cálculo.

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



### Sugerencias:

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



Las sugerencias que más votación tuvieron, serán atendidas por medio de capacitaciones al personal y por 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 en sitio (descentralizadas) y virtuales respetando los 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 SENA y otras entidades para ofrecer formación pertinente para el trabajo.

Elaborado el 14/05/2021



ALEJANDRO CARRILLO ARIAS  
Profesional universitario