

Informe de satisfacción cliente externo segundo trimestre del 2017.

Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli.

Se encuestaron 81 personas, los días 10 y 11 de agosto del 2017, la metodología fue telefónica y 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?				
PREGUNTA	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. _____

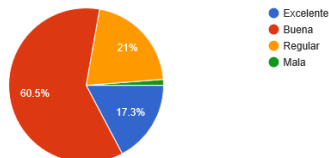
El análisis es el siguiente:

La mayoría de encuestados respondieron que la atención al usuario en adeli es buena con un 60.5%, el 17.3% respondió que la atención al usuario es excelente y el 21% respondió que es regular.

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

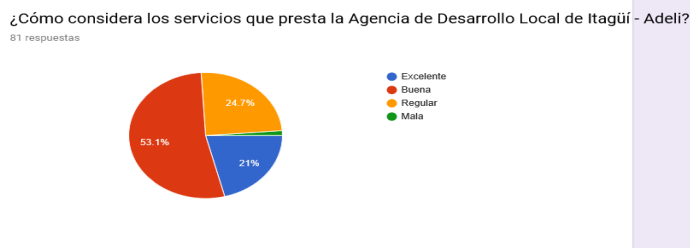
¿Cómo considera la atención en la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - Adeli?

81 respuestas



En cuanto a los servicios que presta adeli, el 53.1% de los encuestados lo consideran bueno, el 21% de los encuestados respondió excelente y el 24.7% respondió regular.

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



En cuanto al conocimiento de las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli. El 67.9 si conocen las instalaciones y el 32.1% no la conocen.

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



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

- Darse a conocer más con la comunidad.
- Más publicidad
- Ser más específicos y directos a la hora de asesorar y así mismo dar respuestas concretas.
- Fortalecer el tema de emprendimiento y articularlo más con el comercio
- Difundir más de que es adeli
- Socializar más los servicios
- Que se dé más asesorías y más acompañamiento a los usuarios.
- Más información en los servicios que se presta
- La atención al público sea más concreta y coherente a los programas
- Mostrar más los servicios que presta la agencia de desarrollo local de Itagüí/adeli al público.
- Mejorar la atención.

Recomendaciones.

- ✓ La Mayoría de los encuestados, manifestaron que la atención es muy buena y excelente y por ende se continuara con el mismo mecanismo de atención al usuario.
- ✓ En cuanto a los servicios que presta adeli, el 53.1% de los encuestados lo consideran bueno y el 24.7% respondió regular.se hace necesario capacitar a los funcionarios en temas relacionados con los servicios que presta la Agencia, para que los usuarios tengan mayor conocimiento de ellos.
- ✓ En cuanto al conocimiento de las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli, el 67.9% de los encuestados manifestaron conocer las instalaciones y el 32.1% no conocen las instalaciones. Se sugiere socializar más los puntos de atención al usuario por redes sociales, por la página web y programa de televisión con el fin de que los ciudadanos conozcan más la sede de la entidad.
- ✓ Realizar campañas de socialización y sensibilización de los servicios que ofrece la entidad a la comunidad itaguiseña.
- ✓ Que los funcionarios que dan asesoría, sean más concretos en los temas requeridos por los usuarios, con el fin de que los servicios sean prestados con calidad.

Atentamente,

María Elsi Duque Jiménez
Asesora.
Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli.