

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO – CUARTO TRIMESTRE DEL 2018 AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGÜÍ – ADELI

Se encuestaron 111 personas en el periodo comprendido por los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2018, la metodología fue presencial, se hicieron 4 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

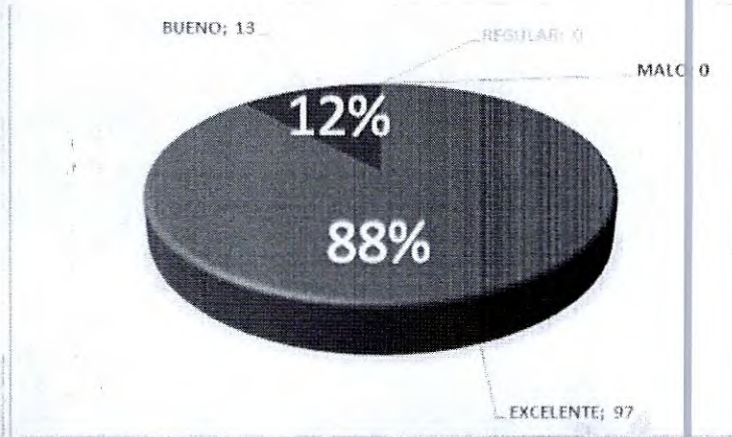
En cuanto a la atención

1. Como considera la atención en la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI?

Del total de encuestados el 88% respondieron que la atención al usuario en ADELI es excelente y el 12% considera que la atención al usuario es buena, 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	97
BUENO	13
REGULAR	0
MALO	0



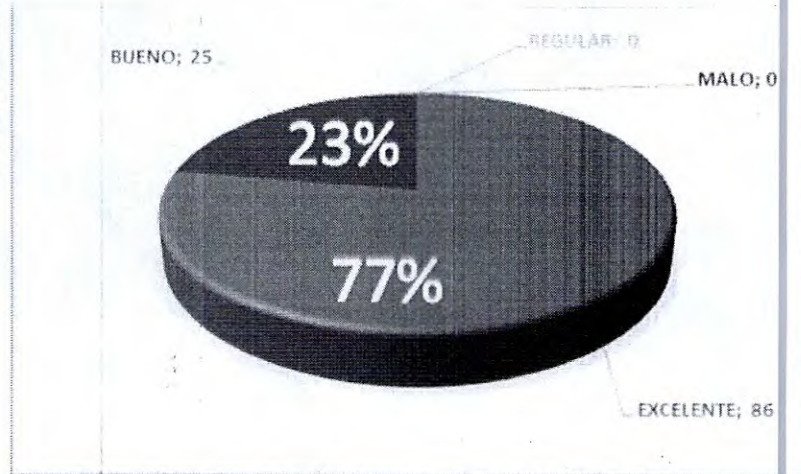
En cuanto a la prestación del servicio

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

Con respecto a los servicios que presta la ADELI, el 77% de los encuestados lo consideran Excelente y el 23% lo consideran bueno, lo anterior que los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios que presta 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	86
BUENO	25
REGULAR	0
MALO	0



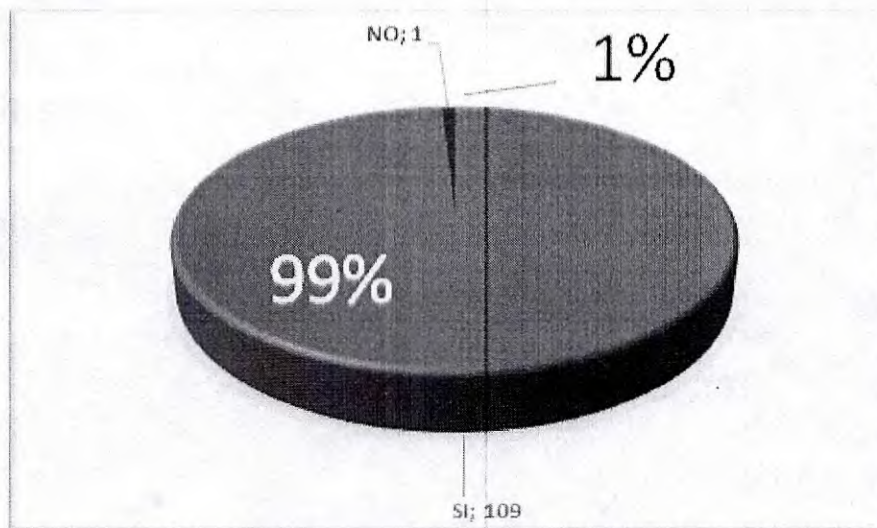
En cuanto a las instalaciones

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 99% de los encuestados expresan tener conocimiento de las instalaciones y el 1% manifiesta no conocer las instalaciones.

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

CALIFICACIÓN	VALOR
SI	109
NO	1



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

1. Más apoyo en la búsqueda de empleo, más opciones.
2. No se distingue que el centro de empleo pertenezca a ADELI.

Conclusiones

Se observa gracias a los resultados de las encuestas, que la ADELI tiene muy bien posicionada la atención y el servicio que presta a la ciudadanía, ítems que no se deben descuidar en el tiempo.

Se debe tener especial cuidado con el servicio que presenta una disminución en la calificación, aunque se encuentra en los márgenes del buen servicio.

Recomendaciones:

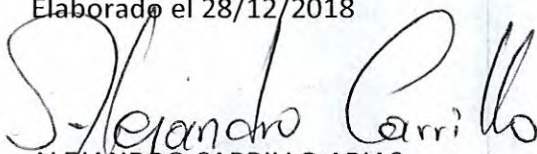
Realizar mayor difusión de la oferta de servicios a la comunidad, con el fin de que conozcan las alternativas que tienen desde la ADELI, para el desarrollo de sus proyectos.

Estar constantemente informando al prestador de servicios de seguridad de la alcaldía, sobre la ubicación del Centro de Empleo, para que sus funcionarios orienten mejor a la ciudadanía.

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.

Realizar una marcación con logos de ADELI o colocar un pendón de la entidad en el centro de empleo, que indique la relación de existente entre estas dos oficinas.

Elaborado el 28/12/2018



ALEJANDRO CARRILLO ARIAS
Profesional universitario