

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO – PRIMER TRIMESTRE DEL 2019 AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGÜÍ – ADELI

Se encuestaron 111 personas en el periodo comprendido por los meses de enero, febrero y marzo de 2019, 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

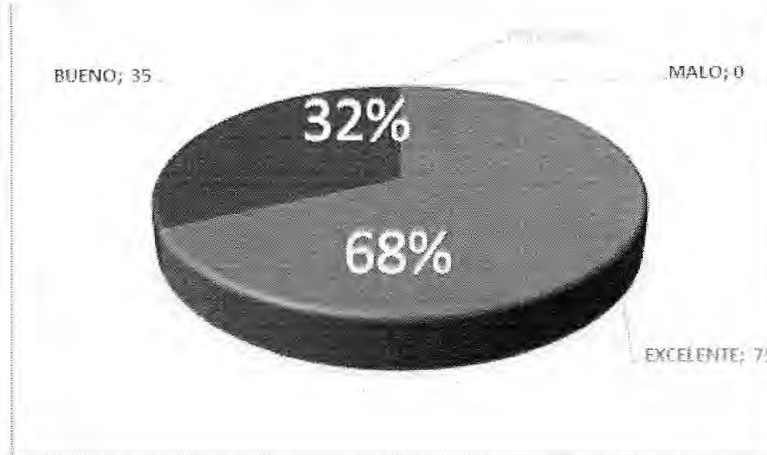
En cuanto a la atención

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

Del total de encuestados el 68% respondieron que la atención al usuario en ADELI es excelente y el 32% 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	75
BUENO	35
REGULAR	0
MALO	0



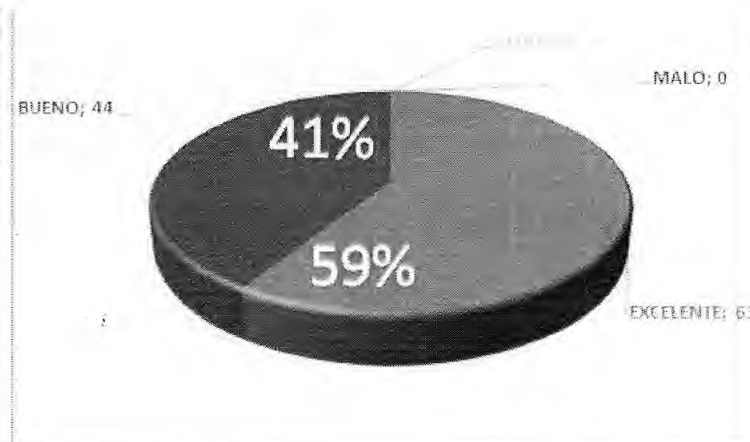
En cuanto a la prestación del servicio

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 59% de los encuestados lo consideran Excelente y el 41% 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	63
BUENO	44
REGULAR	0
MALO	0

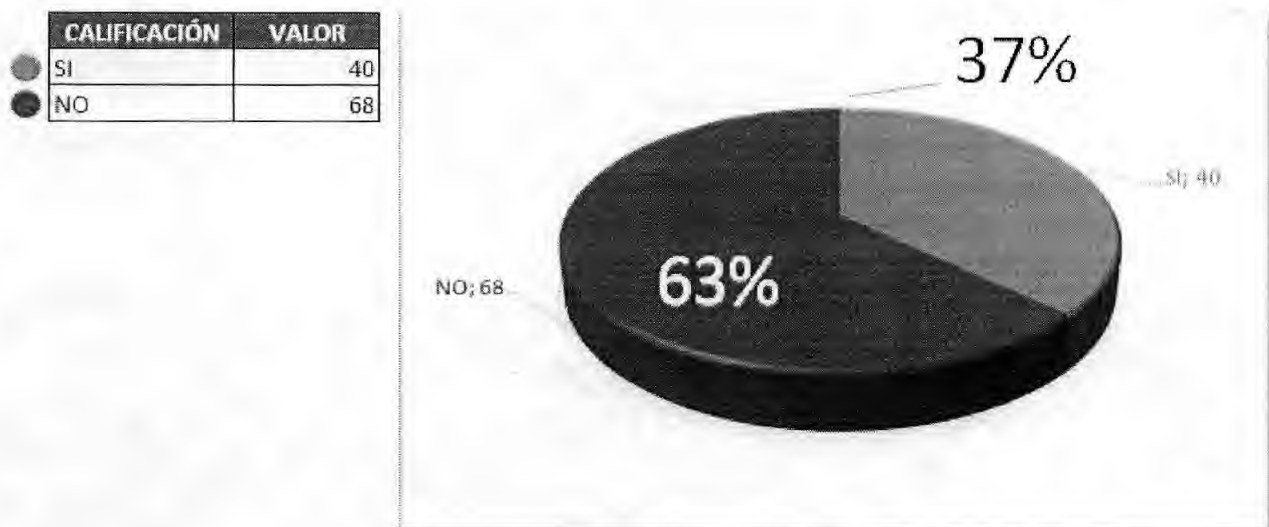


En cuanto a las instalaciones

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 37% de los encuestados expresan tener conocimiento de las instalaciones y el 63% 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:



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

1. Realizar ferias de empleo diarias
2. Mas personal para atender en el centro de empleo
3. Mejorar en la atención preferencial.
4. Mejores oportunidades de empleo para personas mayores.
5. Ofertas de empleo para educadores de la primera infancia.
6. Mas oportunidades de empleo.
7. Más publicidad de las ofertas de empleo
8. Agilizar el proceso para emplear

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.

Las encuestas se vienen realizando insitu, tanto en el Centro de Empleo, como en ferias y Microferias de empleo. Se debe tener especial cuidado con la percepción de la atención y del servicio, los cuales presentan una disminución en la calificación, aunque se encuentra en los márgenes del buen servicio. Sin embargo, muchas de las personas atendidas no pertenecen al municipio debido a que se presentan solo a la actividad puntual de la feria o Microferia de empleo y desconocen la dinámica de estos eventos, lo que afecta la calificación de la atención, el servicio y el conocimiento de las instalaciones.

Recomendaciones:

Se realizarán ferias o Microferias de empleo a razón de una por mes como estrategia, con el fin de aumentar las posibilidades de empleo para la población.

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.

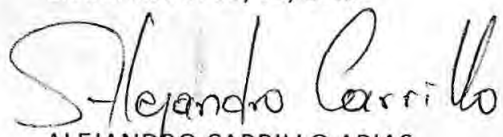
Realizar una marcación con logos de ADELI o colocar un pendón de la entidad en el centro de empleo, que indique la relación de existencia entre estas dos oficinas.

Se capacitará a los usuarios sobre la metodología de trabajo del Centro de Empleo y la búsqueda de éste, con estrategias como la elaboración de un buen perfil y hoja de vida, la presentación correcta de

una entrevista y otros cursos, con el fin de que los usuarios potencialicen las probabilidades de conseguir empleo, debido a la imposibilidad de realizar ferias de empleo diarias

Se realizará sensibilización a las empresas para que permitan que grupos poblacionales con brechas para acceder al trabajo puedan participar de los procesos de selección.

Elaborado el 03/04/2019



ALEJANDRO CARRILLO ARIAS
Profesional universitario

deli

