

Informe de satisfacción cliente externo cuarto trimestre del 2017.
Agencia de Desarrollo Local de Itagüi/ Adeli.

Se encuestaron 100 personas, en los meses de noviembre, diciembre de 2017 y enero y febrero 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. _____

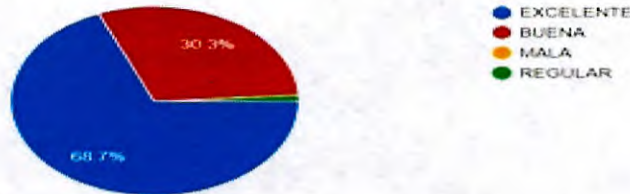
El análisis es el siguiente:

La mayoría de encuestados respondieron que la atención al usuario en adeli es excelente con un 68.7 % y el 30.3% 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:

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

99 respuestas



En cuanto a los servicios que presta Adeli, el 55.6. % de los encuestados lo consideran excelente y el 43.4% de los encuestados lo consideran bueno. De acuerdo al análisis de los resultados arrojados en la gráfica, los clientes externos están 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?

99 respuestas

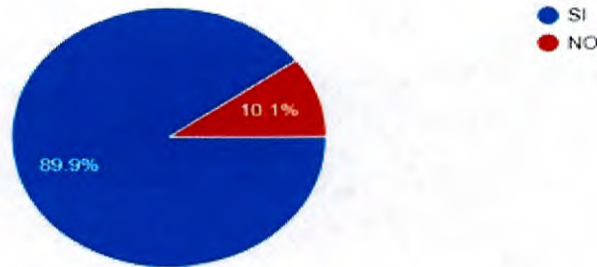


En cuanto al conocimiento de las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli. El 89.9% si conocen las instalaciones y el 10.1% no la conocen. Lo que indica que nos falta dar más información sobre la ubicación de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli.

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?

99 respuestas



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

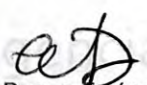
- Darse a conocer más con la comunidad.
- Que se tengan más opciones y ofertas de empleo con diferentes empresas.
- Que se dé más asesorías y más acompañamiento a los usuarios.
- Mostrar más los servicios que presta la agencia de desarrollo local de Itagüí/adeli a la comunidad.
- Fortalecer el tema de emprendimiento y articularlo más con el comercio
- 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 respecto al informe del tercer trimestre la atención al usuario mejoro en un 35.4% y expresaron estar satisfechos con la atención brindada. por consiguiente se continuará con el mismo mecanismo de atención al usuario.
- ✓ En cuanto a los servicios que presta adeli, el 55.6% de los encuestados lo consideran excelente, el 43.4% lo consideran bueno y de acuerdo al informe anterior el nivel de satisfacción de los servicios prestados mejoraron en un porcentaje significativo del 23.3%. Esto indica que vamos mejorando poco a poco los servicios a los usuarios.

- ✓ En cuanto al conocimiento de las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli, el 89.9. % de los encuestados manifestaron conocer las instalaciones y el 10.1% no conocen las instalaciones y con respecto al informe del tercer trimestre, en cuanto al conocimiento de las instalaciones aumento en un 23.2%. Se recomienda continuar con la socialización permanente de los puntos de atención al usuario por redes sociales, por la página web, con el fin de que los ciudadanos conozcan más la ubicación de la entidad.
- ✓ Aprovechar las ferias de empleo que realiza la Agencia con los empresarios para socializar y sensibilizar los servicios que ofrece la entidad a la comunidad itaguiseña y así mismo darse a conocer más como empresa industrial y comercial del estado .
- ✓ Que en 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.
- ✓ Que los funcionarios que brindan asesoría, sean más concretos en los temas requeridos por los usuarios con el fin de que los mismos se sientan satisfechos con los servicios prestados.
- ✓ Se recomienda un gestor empresarial en Adeli, que socialice a los empresarios itaguiseños los servicios que adeli les pueda ofrecer y solicitar las vacantes que tengan en su momento para ser gestionadas en el centro de empleo.

15 de febrero del 2018


María Elsi Duque Jiménez
Asesora.


V.B.