

Informe de satisfacción cliente externo segundo trimestre del 2018.
Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli.

Se encuestaron 102 personas, en los meses de abril, mayo y junio de 2018, la metodología fue 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 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. _____

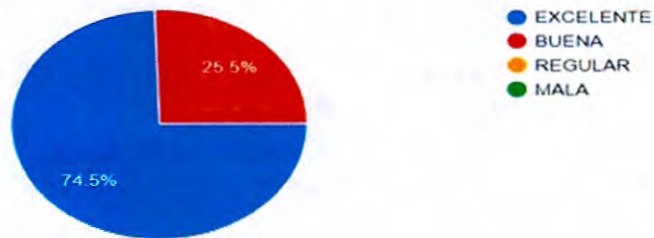
El análisis es el siguiente:

La mayoría de encuestados respondieron que la atención al usuario en Adeli es excelente con un 74.5 % y el 25.5% consideran que la atención al usuario es buena. Lo que indica que los clientes externos están muy 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?

102 respuestas

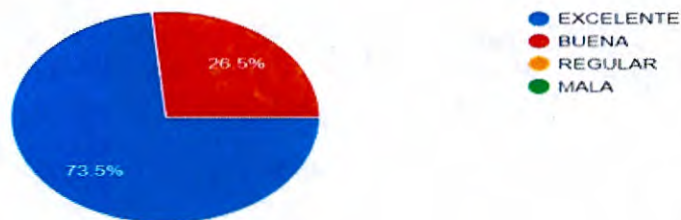


En referencia a los servicios que presta Adeli, el 73.5% de los encuestados lo consideran excelente y el 26.5% de los encuestados lo consideran bueno. En cuanto al análisis de los resultados arrojados en la gráfica, los usuarios expresaron estar satisfechos con los servicios que presta adeli.

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?

102 respuestas



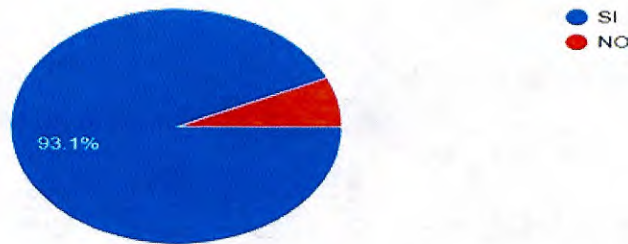
En cuanto al conocimiento de las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli. El 93.1% si tienen conocimiento de las instalaciones y el 7% no conocen las instalaciones.

Lo que indica que los usuarios están consultando más la información institucional compartida a través de nuestras redes sociales y la página web.

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?

102 respuestas



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

- Que se tengan más opciones y ofertas de empleo con diferentes empresas.
- Que se dé más asesorías y más acompañamiento a los usuarios.
- Mostrar, promocionar y socializar más los servicios que presta la Agencia de desarrollo local de Itagüí/Adeli a la comunidad.
- Ser más concretos en las asesorías que brinda el centro de empleo
- Realizar más convocatorias de empleo

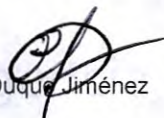
Recomendaciones.

- ✓ La Mayoría de los encuestados, manifestaron que la atención al usuario es excelente y con relación al informe del primer trimestre del 2018, el nivel de excelencia aumento en un 14.3% y manifestaron estar satisfechos con la atención brindada. por tanto se continuará con las mismas directrices de atención al usuario.
- ✓ En cuanto a los servicios que presta Adeli, el 73.5. % de los encuestados lo consideran excelente, el 26.5% lo consideran bueno y de acuerdo al informe anterior el nivel de

excelencia de los servicios prestados aumentaron en un porcentaje del 12,5%. Esto nos indica que vamos mejorando día a día los servicios a los usuarios.

- ✓ En cuanto al conocimiento de las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli, el 93.1 % de los encuestados manifestaron conocer las instalaciones y con relación al informe del primer trimestre del 2018, el nivel de conocimiento de las instalaciones aumento en un 27.2%, lo que indica que los usuarios están consultando más la información institucional compartida a través de nuestras redes sociales, la página web y están asistiendo a los eventos que realiza la entidad.
- ✓ Aprovechar las ferias de empleo que realiza la Agencia con los empresarios y los eventos con la ciudadanía para socializar y sensibilizar los servicios que ofrece la entidad a la comunidad itaguiseña.
- ✓ Que en todos 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 y difusión de los servicios que presta Adeli en las redes sociales y la página web.
- ✓ Que los funcionarios que brindan asesoría y acompañamiento, sean más concretos en los temas requeridos por los usuarios con el fin de que se sientan satisfechos con los servicios prestados.

9 de julio del 2018


María Elsi Duque Jiménez
Asesora.