

## INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE EXTERNO – CUARTO TRIMESTRE DEL 2020 AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGÜÍ – ADELI

Se encuestaron 44 personas en el periodo comprendido por los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020, la metodología fue presencial, se hicieron 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

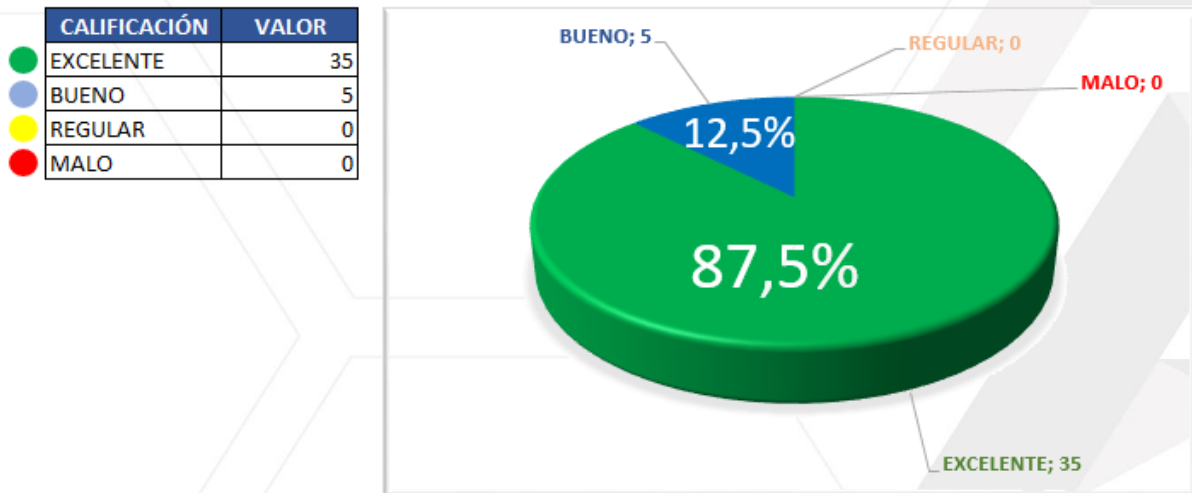
#### En cuanto a la atención

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

Este indicador reporta un leve aumento, pasando de un 78% en calificación Excelente en el tercer trimestre a un 87.5%, esto debido a que durante el distanciamiento preventivo provocado por la pandemia se establecieron estrategias de atención, donde el usuario tuviera el menor contacto posible con los funcionarios del centro de empleo, haciendo labores de servicio y asesoría individual a la medida del perfil del usuario. Se cuenta con una percepción general de atención entre buena y excelente en el Centro de Empleo.

De 44 encuestas realizadas 40 personas respondieron a este ítem, tomando este valor como el 100% del cálculo.

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



## En cuanto a la prestación del servicio

### 2. Como considera los servicios que presta la agencia de desarrollo local de Itagüí\Adeli?

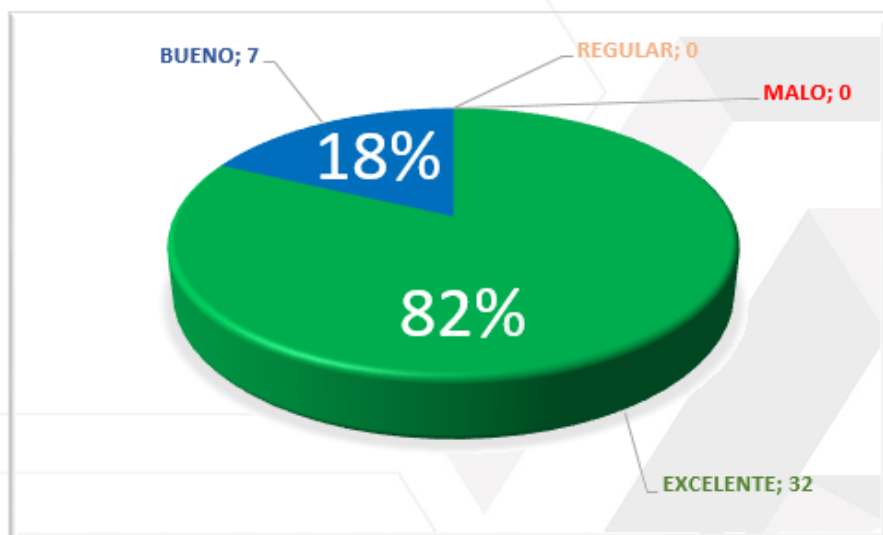
Con respecto a los servicios que presta la ADELI y como consecuencia de las estrategias de asesoría individual implementadas, se observa un aumento en la percepción del usuario en cuanto al servicio prestado en ADELI.

El indicador pasó de una calificación de 69% excelente a 82% excelente y 18% bueno.

De 44 encuestas realizadas 39 personas respondieron a este ítem, tomando este valor como el 100% del cálculo.

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

	CALIFICACIÓN	VALOR
●	EXCELENTE	32
●	BUENO	7
●	REGULAR	0
●	MALO	0



### En cuanto a las instalaciones

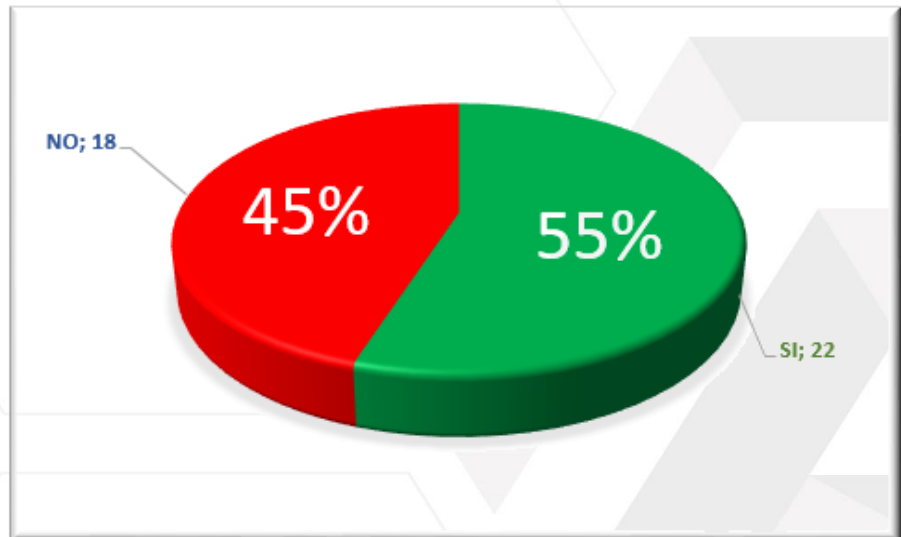
#### 3. Conoce las instalaciones de la agencia de desarrollo local de Itagüí\Adeli?

En cuanto al conocimiento de las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí-ADELI, el 55% de los encuestados expresan tener conocimiento previo de las instalaciones y el 45% manifiesta no conocer las instalaciones. Esta situación se ha venido presentando como consecuencia de la Pandemia, debido a que cada vez son mayores las cifras de personas interesadas en acceder a los servicios de búsqueda de empleo, gracias a esto se ha venido dando reconocimiento a la ADELI por actividades de empleo que se han realizado con la comunidad, como por ejemplo, las ferias de empleo, talleres, diplomados, cursos y orientaciones ocupacionales tanto presencial como virtual.

De 44 encuestas realizadas 40 personas respondieron a este ítem, tomando este valor como el 100% del cálculo.

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

	CALIFICACIÓN	VALOR
●	SI	22
●	NO	18



### En cuanto a las recomendaciones y Mejoras

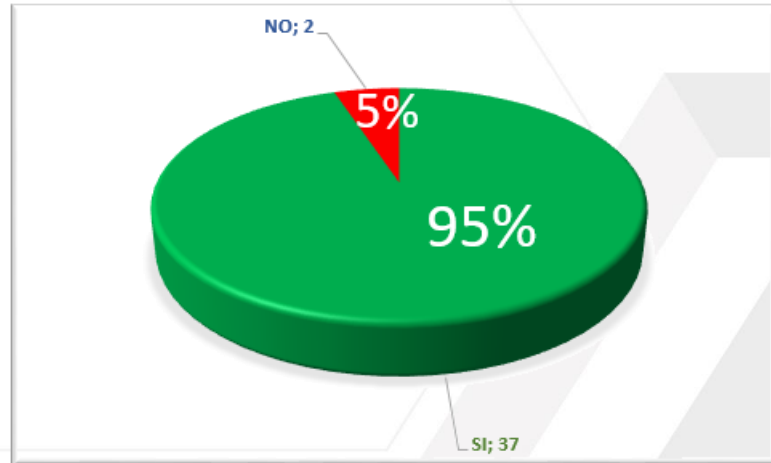
#### 4. Recomendaría a otras personas los servicios a los cuales accedió

Para este trimestre observamos como las personas en una proporción del 95%, recomendaría los servicios a los cuales accedió en la ADELI, salvo casos puntuales, afectados por las estrategias implementadas en la pandemia, para prevenir el riesgo de contagio de COVID-19.

De 44 encuestas realizadas 39 personas respondieron a este ítem, tomando este valor como el 100% del cálculo.

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

	CALIFICACIÓN	VALOR
●	SI	37
●	NO	2



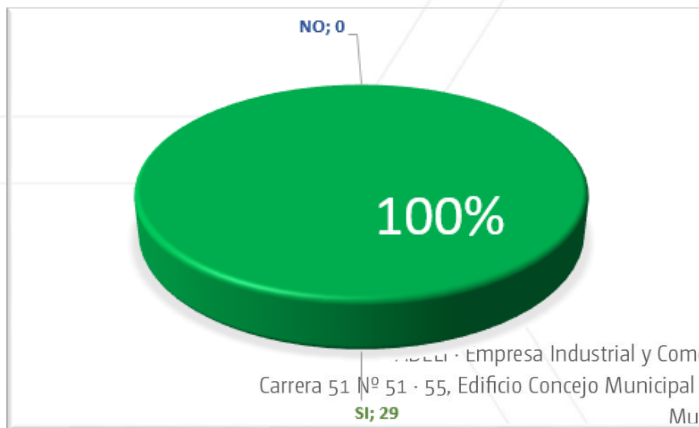
### 5. ¿Volvería a tomar un nuevo servicio?

Para este trimestre observamos como este indicador mostró una considerable mejoría al reportar un 100% de intención en tomar un nuevo servicio, aunado a las estrategias implementadas en la pandemia, para prevenir el riesgo de contagio de COVID-19.

De 44 encuestas realizadas 39 personas respondieron a este ítem, tomando este valor como el 100% del cálculo.

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

	CALIFICACIÓN	VALOR
●	SI	29
●	NO	0



ADELI - Empresa Industrial y Comercial del Estado  
Carrera 51 N° 51 - 55, Edificio Concejo Municipal de Itagüí, Piso 9  
Municipio de Itagüí

Correo: [contactenos@adeli.gov.co](mailto:contactenos@adeli.gov.co)  
Teléfono: 373 76 76 Ext. 1422

Nit. 900590434 - 8



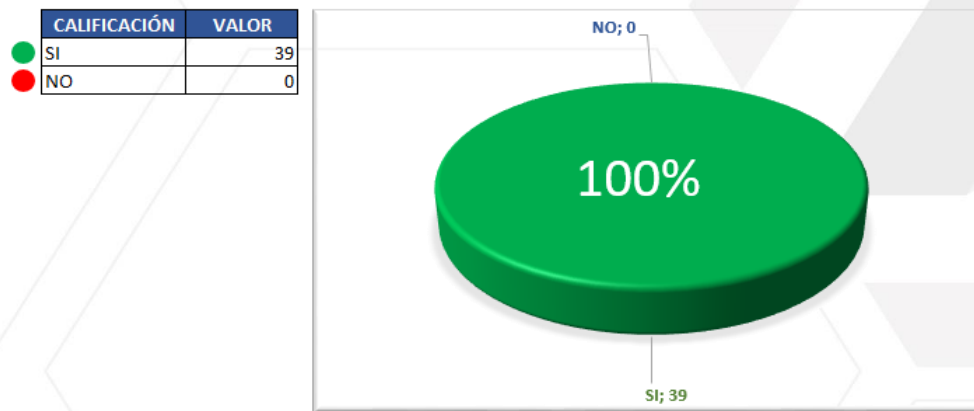
[www.adeli.gov.co](http://www.adeli.gov.co)

## 6. ¿Está satisfecho con el servicio prestado?

Congruente con los dos indicadores anteriores, se observa una excelente apreciación del servicio prestado por la ADELI.

De 44 encuestas realizadas 39 personas respondieron a este ítem, tomando este valor como el 100% del cálculo.

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



## Sugerencias:

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

De 44 encuestas realizadas 6 personas realizaron sugerencias a la ADELI.

Para esta oportunidad, los usuarios presentaron varias sugerencias que buscan mejorar el servicio prestado por la ADELI sobre el CENTRO DE EMPLEO DE ITAGÜÍ.

SUGERENCIA	Cantidad de Usuarios que lo sugiere
Mayor claridad y precisión de la información sobre los servicios	1
Mejorar la agilidad en el tiempo de atención	1
Mejorar el seguimiento/ retroalimentación al usuario	1
Ampliar la oferta de servicios	1
Mejorar la oferta de capacitación	2

Las sugerencias que más votación tuvieron, serán atendidas por medio de alianzas que se realizarán con entidades de formación para el trabajo, técnicas o tecnológicas para que los buscadores de empleo tengan un abanico de posibilidades de formación que fortalezca sus conocimientos y capacidades.

### Conclusiones

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

Las encuestas se vienen realizando insitu, en el Centro de Empleo. Se observa una fuerte percepción positiva de la atención y del servicio durante las encuestas realizadas en lo que va del año, a pesar de la coyuntura mundial que se vive por el virus COVID-19.

### Recomendaciones:

Se continuará con la estrategia de las ferias o Microferias de empleo en sitio (descentralizadas) y virtuales respetando los protocolos de bioseguridad.

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 la búsqueda de empleo y el fortalecimiento de capacidades.

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.

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

Continuar con las alianzas con COMFENALCO, COMFAMA, el AMVA y el SENA para ofrecer formación pertinente para el trabajo.

Elaborado el 30/09/2020



ALEJANDRO CARRILLO ARIAS  
Profesional universitario