



INFORME DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2021, EN RELACIÓN A 5 DIMENSIONES PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LA ECE013-10.

A fin de medir la calidad de los servicios y atender temas de interés para la ECE-CONALEP, desde el aspecto de satisfacción del usuario, se implementó la encuesta de satisfacción utilizando cinco dimensiones para evaluar el desempeño en función a la satisfacción resultante, por lo que la distribución de las respuestas nos da un panorama general de la calidad ofrecida en nuestros servicios, permitiendo plantear acciones de mejora a aquellas tendencias a la baja:

1. Análisis de fiabilidad

Mide la capacidad de entregar el servicio prometido de una manera consistente y precisa.

- ¿El servicio que usted solicitó es de?
- ¿Cómo calificaría la calidad de nuestros servicios?

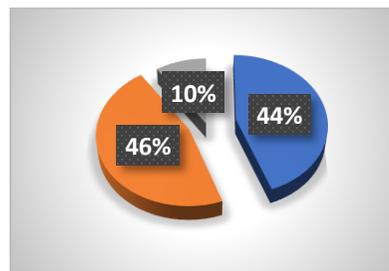
Resultados:

Como podemos observar la mayoría de los usuarios han utilizado uno o más servicios, por lo que los resultados son los siguientes:

SERVICIOS SOLICITADOS	NUMERO DE SERVICIOS
Acreditación	9%
Asesorías	8%
Certificación	58%
Operación de Centros de Evaluación	25%
	100%

De acuerdo al análisis de fiabilidad podemos observar lo siguiente:

Percepción de calidad	%
Alta	44 %
Buena	46 %
Media	10%
Baja	0 %
	100.00%





2.-Análisis de Confianza - Nivel de conocimiento y la cortesía para crean confianza y seguridad.

- ¿Se siente apoyado por la institución?
- ¿Cuál es la probabilidad de que nos recomiende?
- ¿Observó alguna anomalía o cobro indebido para obtener o acceder a la acreditación, asesorías o a la certificación de competencias?

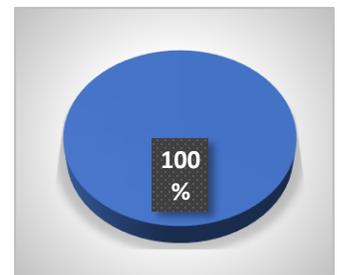
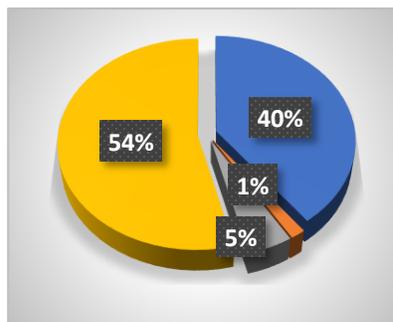
Resultados:

De acuerdo al análisis para evaluar la confianza, se puede observar que nivel de percepción hacia la corresponsabilidad institucional y el apoyo a los usuarios es del 100 % por lo que el 54% de usuarios ya recomiendan nuestros servicios proporcionados, es importante fortalecer nuestros servicios para que nos sigan recomendando.

Corresponsabilidad y apoyo	%
No	0 %
Si	100 %
	100 %

Probabilidad de recomendación	%
Ya los recomiendo desde hace tiempo	54 %
Es muy probable	40 %
Es probable	1 %
Es poco probable	5 %
	100 %

Percepción de anomalías	%
No	100 %
Si	0 %
	100 %



3.- Análisis de elementos tangibles - Es la apariencia; por ejemplo, del edificio, sitio web, equipo e instalaciones.

- ¿Las instalaciones o medios para la atención del servicio y/o asesorías son?
- ¿Al realizar su trámite y/o asesoría, sintió discriminación en algún momento?

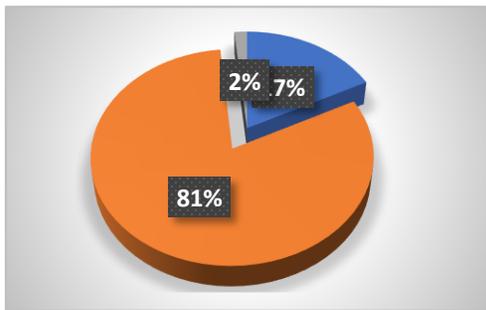




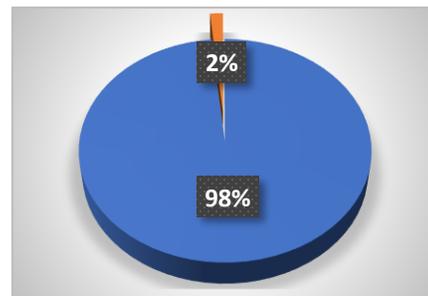
Resultados:

Como parte del análisis de infraestructura o medios para la atención de los servicios y/o asesorías, la mayoría de los usuarios las califican como excelentes, pero cabe la posibilidad de mejorarlas, más sin embargo se debe trabajar en mejorar la percepción de “discriminación” que, aunque los niveles son mínimos es importante subsanar y crear mejores prácticas.

De las instalaciones o medios para la atención	%
Excelentes	81 %
Regulares	17 %
Malas	2 %
	100 %



Percepción de discriminación	%
Si	2 %
No	98 %
	100 %



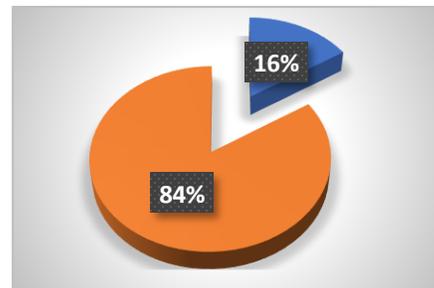
4- Resultados de empatía - Hasta qué punto los empleados se preocupan y prestan atención individual.

- ¿El trato que recibió por parte del personal de la ECE-CONALEP fue?

Resultados:

Como podemos observar el nivel de empatía es una forma de observar hasta qué punto los empleados se preocupan y prestan atención individual a las solicitudes de los usuarios; por lo que vemos el trato recibido es calificado en 84 % como atento y servicial.

Trato recibido	%
Atento y servicial	84 %
Aceptable	16 %
Grosero	0 %
	100 %





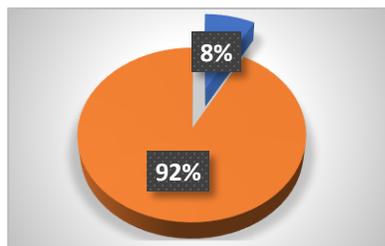
5.- Capacidad de respuesta - Qué tan dispuestos están los empleados a ofrecer un servicio rápido.

- ¿Su trámite o servicio fue concluido oportunamente?
- ¿La información que se proporcionó para realizar este servicio fue?

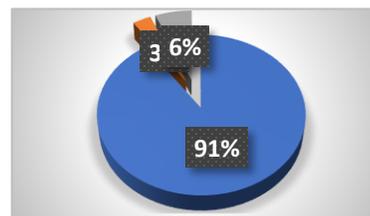
Resultados:

La capacidad de respuesta se define como la disposición que tiene un empleado para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio excelente, por lo en este punto se evaluaron dos parámetros importantes como es la atención oportuna con el 92 % y la calidad de la información proporcionada es calificada en del 91 % como clara y simple, ambos con un nivel óptimo de calidad, aunque es importante emprender estrategias de mejora.

Atención oportuna	%
Si	92%
No	8 %
	100 %



Calidad de la información	%
Clara y simple	91 %
Confusa y excesiva	3 %
Limitada	6 %
	100 %



CONCLUSIÓN Y ACCIONES DE MEJORA

Es importante señalar que la calidad en los servicios es apropiada y de calidad, aunque existen puntos que se deben trabajar a fin de implementar acciones de mejora que permitan aumentar la calidad en los servicios y aumentar la calidad de la atención con la información clara y simple.

Por lo que la primera acción es publicar en el microsítio los resultados obtenidos:

- 1.-En este caso la ECE CONALEP, hace una retroalimentación a los centros de evaluación involucrados para poder corregir esta situación y no derive en alguna queja ante el órgano rector.
- 2.-Se promoverán las acciones de asesorías y fomento a la cultura de calidad en los servicios
- 3.-En la reunión nacional de coordinadores se promoverá la concientización para la mejorar la atención en el servicio a usuarios.

Con lo anterior se pretende que en el siguiente análisis las acciones implementadas se reflejen en mejores resultados en aquellos puntos con tendencia a la baja.

