

## INFORME DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CENTROS DE EVALUACIÓN EXTERNOS 2022, EN RELACIÓN CON 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:

Para la cual se analizaron 9 respuestas

### I). Análisis de fiabilidad

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

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

#### Resultados:

Como podemos observar la mayoría de los usuarios han utilizado uno o más servicios, en el que se destaca la operación de los centros de evaluación con un 43 % de la demanda, por lo que los resultados son los siguientes:

1.- SERVICIOS SOLICITADOS	NUMERO DE SERVICIOS
Acreditación	29%
Asesorías	14%
Certificación	14%
Operación de Centros de Evaluación*	43%
Habilitación de Evaluadores CONOCER	0%
Habilitación de Evaluadores ASCA	0%
	100%

\*Atiende las solicitudes de:

- Uso y control de la Plataforma de emisión de lotes
- Uso del módulo de evaluación.
- Procesos de evaluación
- Gestión de emisión de certificados

De acuerdo con el análisis de fiabilidad podemos observar que el 100 % percibe un alta de calidad, ya que la información es precisa y responde a las dudas de los usuarios, en los servicios ofrecidos:

2.-Percepción de calidad	%
<b>Alta</b> (Precisa y respondía mis dudas correctamente)	100 %
<b>Buena</b> (Permitió conocer las características generales)	0 %
<b>Media</b> (Pude conocer solo algunas características)	0 %
<b>Baja</b> (No permite conocer las características)	0 %
	100.00 %

**II). -Análisis de Confianza - Nivel de conocimiento y la cortesía para crean confianza y seguridad .**

3.- ¿Se siente apoyado por la institución?

4.- ¿Cuál es la probabilidad de que nos recomiende?

5.- ¿Observó alguna anomalía o cobro indebido para obtener o acceder a la acreditación, asesorías o a la certificación de competencias?

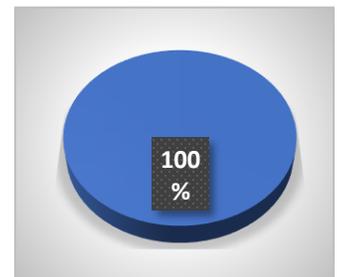
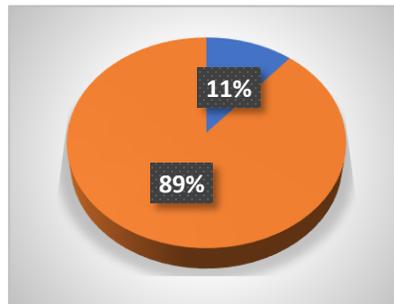
**Resultados:**

De acuerdo con el 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 56% de usuarios ya recomiendan nuestros servicios proporcionados, es importante fortalecer nuestros servicios para que nos sigan recomendando.

3.-Corresponsabilidad y apoyo	%
No	0 %
Si	100 %
	100 %

4.- Probabilidad de recomendación	%
Ya los recomiendo desde hace tiempo	56%
Es muy probable	44 %
Es probable	0 %
Es poco probable	0 %
	100 %

5.- Percepción de anomalías	%
No	100 %
Si	0 %
	100 %



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

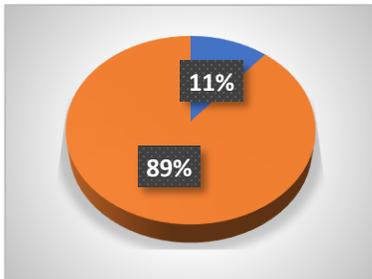
6.- ¿Las instalaciones o medios para la atención del servicio y/o asesorías son?

7.- ¿Al realizar su trámite y/o asesoría, sintió discriminación en algún momento?

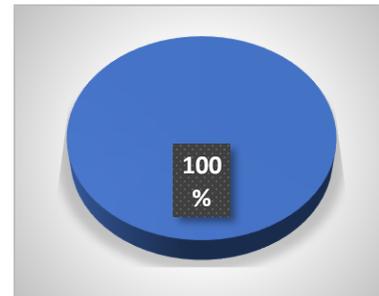
**Resultados:**

Como parte del análisis de infraestructura o medios para la atención de los servicios y/o asesorías por parte de la ECE-CONALEP, la mayoría de los usuarios las califican como excelentes, pero cabe la posibilidad de mejorarlas, más sin embargo se debe trabajar para mantener la accesibilidad y la no discriminación en cada uno de los servicios ofrecidos que, aunque los niveles son mínimos es importante subsanar y crear mejores prácticas.

6.-De las instalaciones o medios para la atención	%
<b>Excelentes</b>	<b>89 %</b>
<b>Regulares</b>	<b>11%</b>
<b>Malas</b>	<b>0%</b>
	<b>100 %</b>



7.-Percepción de discriminación	%
<b>Si</b>	<b>0%</b>
<b>No</b>	<b>100%</b>
	<b>100 %</b>

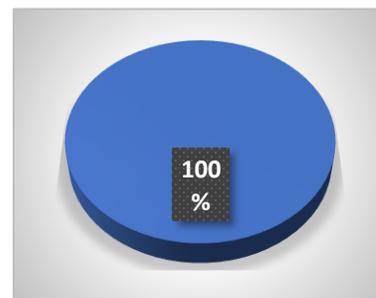
**IV)- Resultados de empatía -** Hasta qué punto los empleados se preocupan y prestan atención individual.

8.- ¿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 el 100 % lo califica como atento y servicial.

8.-Trato recibido	%
<b>Atento y servicial</b>	<b>100 %</b>
<b>Aceptable</b>	<b>0 %</b>
<b>Grosero</b>	<b>0 %</b>
	<b>100 %</b>



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

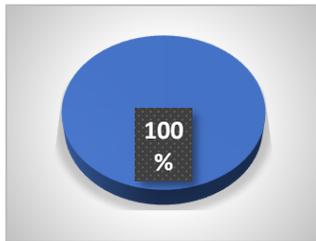
9.- ¿Su trámite o servicio fue concluido oportunamente?

10.- ¿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 que en este punto se evaluaron dos parámetros importantes como es la atención oportuna con el 100 % y la calidad de la información proporcionada es calificada por el 100 % como clara y simple, ambos con un nivel óptimo de calidad, aunque es importante emprender estrategias de permanencia.

9.-Atención oportuna	%
<b>Si</b>	100%
<b>No</b>	0 %
	100 %



10.-Calidad de la información	%
<b>Clara y simple</b>	100 %
<b>Confusa y excesiva</b>	0 %
<b>Limitada</b>	0 %
	100 %

**CONCLUSIÓN Y ACCIONES DE MEJORA**

Es importante señalar que la calidad en los servicios es excelente, por lo que se sugiere la implementación de acciones que permitan mantener y en su caso aumentar la calidad en los servicios ofrecidos.

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

- 1.-Se reforzaran 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 niveles óptimos en cada uno de los resultados.