



INFORME DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN A QUEJAS O SUGERENCIAS 2021

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 de atención a quejas o sugerencias 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 con 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?

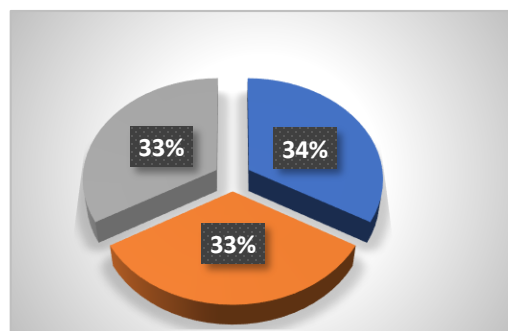
Resultados:

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	0%
Asesorías	11%
Certificación	78%
Operación de Centros de Evaluación	11%
	100%

De acuerdo al análisis de fiabilidad podemos observar lo siguiente:

Ha sido sencillo el procedimiento de atención a quejas?	%
Muy de acuerdo	34 %
De acuerdo	33 %
Parcialmente en desacuerdo	33%
Totalmente en desacuerdo	0 %
	100.00%





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

- ¿Su queja fue atendida satisfactoriamente?
- ¿Durante el proceso de atención a su queja le dieron trato digno y respetuoso?
- ¿Su trámite o servicio fue concluido oportunamente?

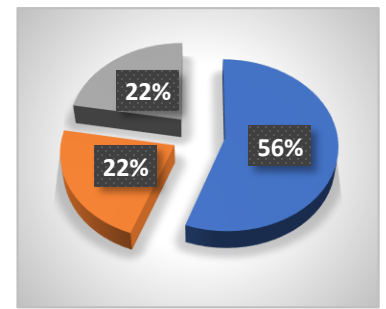
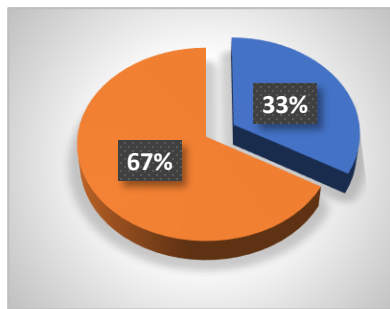
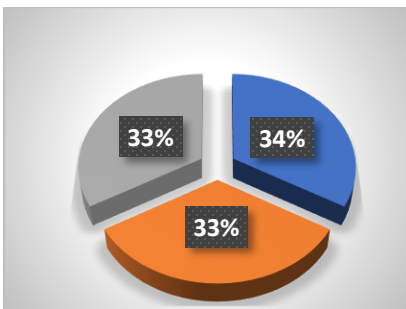
Resultados:

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 56% de usuarios consideran que la atención fue oportuna, es importante continuar fortaleciendo nuestros servicios para que nos sigan recomendando.

Satisfacción del usuario	%
Muy de acuerdo	34 %
De acuerdo	33 %
Parcialmente en Desacuerdo	33%
Totalmente en desacuerdo	0 %
	100.00%

Dignificación del servicio	%
Muy de acuerdo	67 %
De acuerdo	33 %
Parcialmente en Desacuerdo	0%
Totalmente en desacuerdo	0 %
	100.00%

Atención oportuna	%
Muy de acuerdo	22%
De acuerdo	56 %
Parcialmente en Desacuerdo	22%
Totalmente en desacuerdo	0 %
	100.00%





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

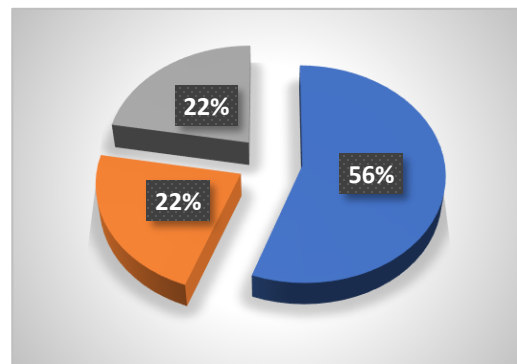
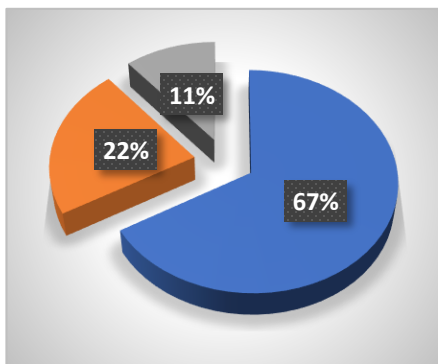
- ¿Las instalaciones o medios para la atención a su queja son adecuados?
- ¿El servicio del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones es adecuado?

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 de acuerdo, pero es importante mejorar los canales de comunicación.

Instalaciones o medios	%
Muy de acuerdo	22 %
De acuerdo	67 %
Parcialmente en Desacuerdo	11%
Totalmente en desacuerdo	0 %
	100.00%

Servicio del buzón de quejas o sugerencias	%
Muy de acuerdo	22 %
De acuerdo	56 %
Parcialmente en Desacuerdo	22 %
Totalmente en desacuerdo	0 %
	100.00%





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.

Es importante aclarar que las quejas o sugerencias más recurrente fueron por las fallas detectadas en los procesos de evaluación con fines de certificación de competencias laborales en línea dependientes de la misma plataforma del CONOCER.

Por lo que la primera acción es publicar en el micrositio 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.

