



## INFORME DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE EVALUACIÓN EN LÍNEA 2021

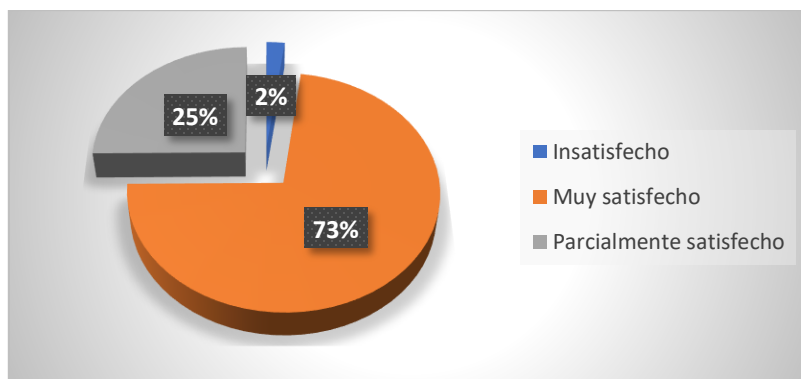
A fin de medir la calidad de los servicios y atender temas de interés para la ECE-CONALEP, se implementó la encuesta de satisfacción de los servicios de evaluación en línea, para evaluar el desempeño en función a la satisfacción de los usuarios, por lo que la distribución de las respuestas nos brinda un panorama general de la calidad ofrecida en nuestros servicios, permitiendo plantear acciones de mejora en aquellas tendencias a la baja:

**Muestra:** 764 candidatos

**Entidades participantes:** Morelos, Aguascalientes, Baja California, Sonora, Veracruz, Guerrero, Guanajuato, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, San Luis Potosí, Chiapas.

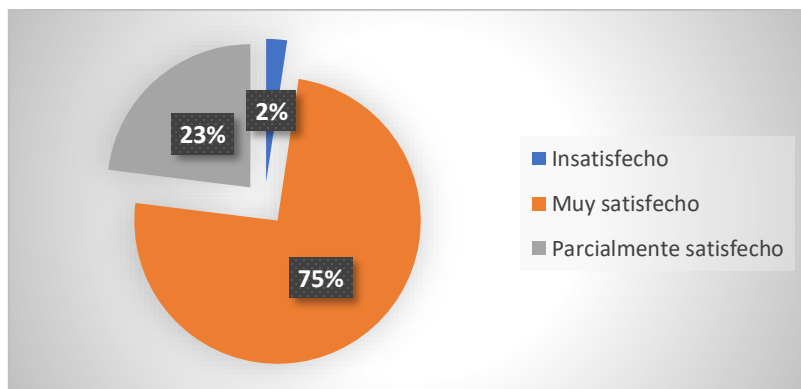
### 1.-Experiencia en el servicio brindado

Mide la experiencia que tienen nuestros usuarios durante el proceso de evaluación con fines de certificación.



### 2.- ¿Le proporcionaron la información suficiente y necesaria para iniciar su proceso de evaluación?

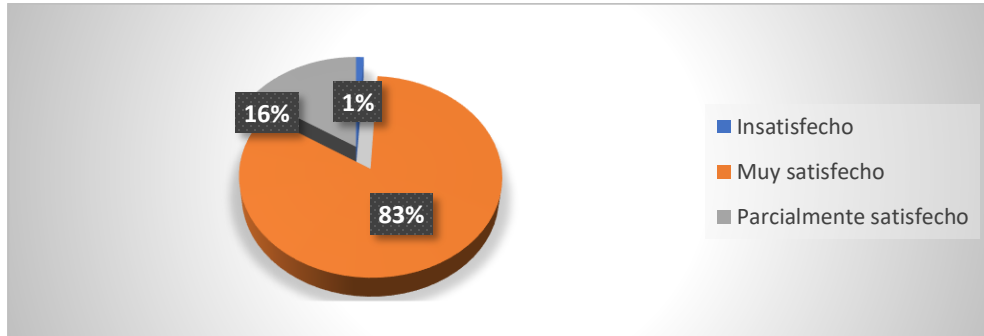
Mide el nivel de atención a los usuarios



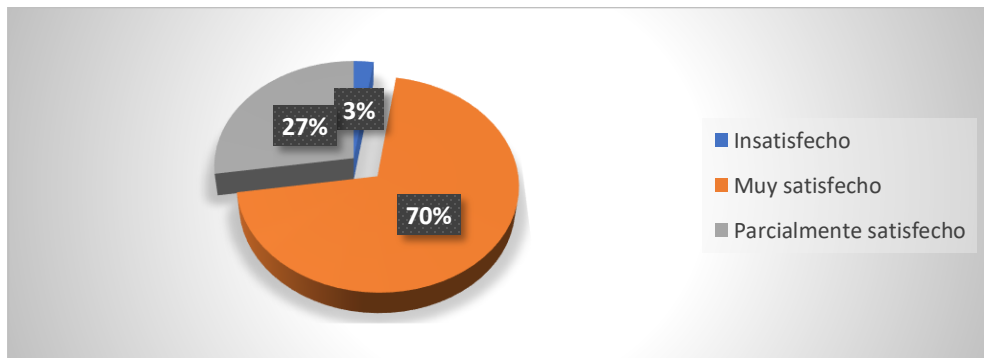


### 3-. ¿Durante el proceso de evaluación le dieron trato digno y respetuoso?

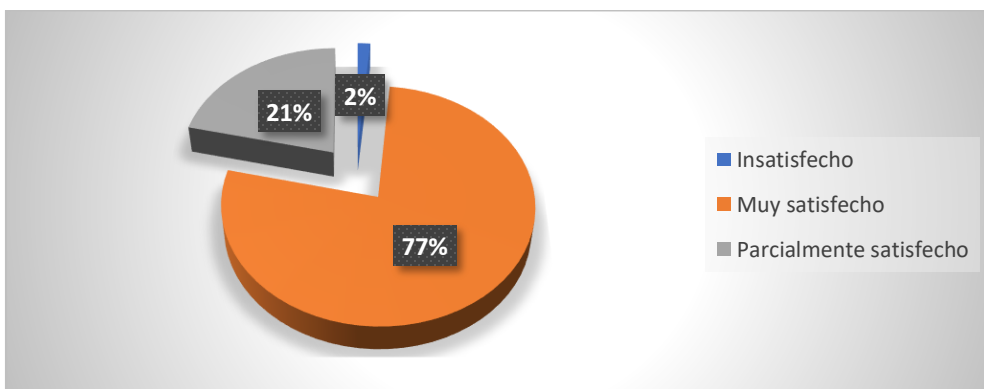
Mide el nivel de respeto y trato digno otorgado a los usuarios durante su proceso de evaluación con fines de certificación.



### 4-. ¿Le realizaron la evaluación sin que la ECE/OC/CE/EI/SEDE lo condicionara a tomar un curso de capacitación?

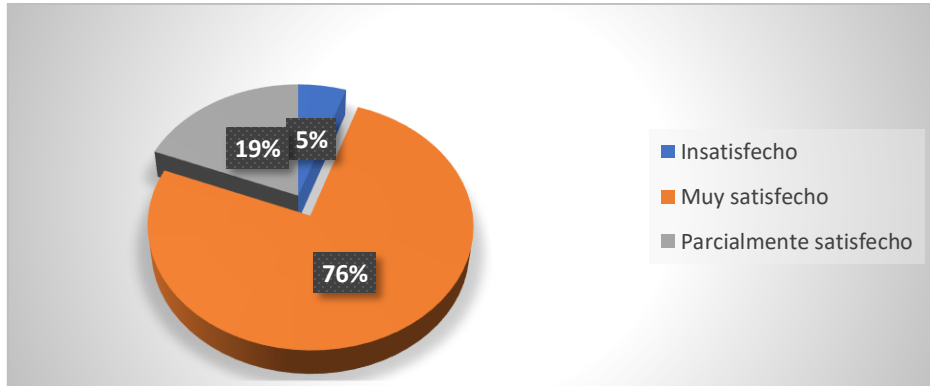


### 5-. ¿Le presentaron y acordaron con usted la programación de Evaluación?



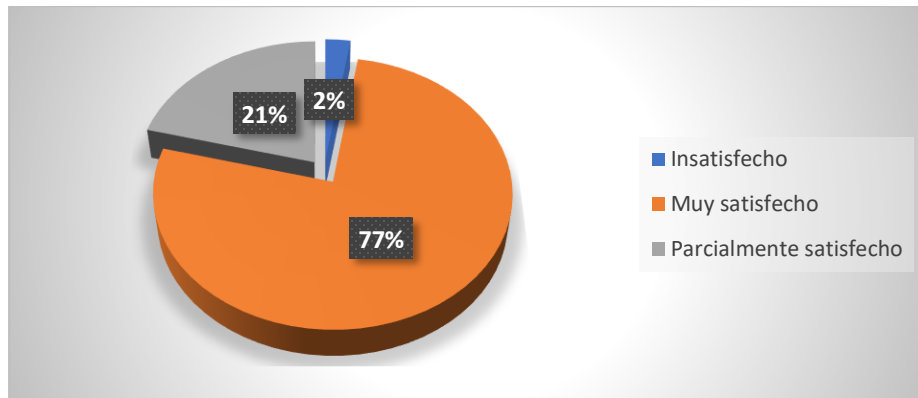


### 6-. ¿Recibió el resultado de su evaluación?

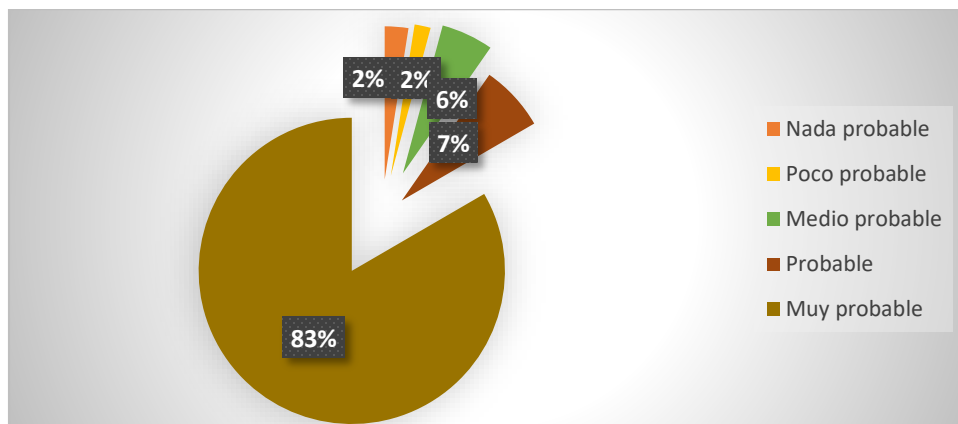


### 7-. ¿Satisfacción en el servicio?

Mide el nivel de satisfacción de los usuarios, durante su proceso de evaluación con fines de certificación.



### 8-. ¿Qué probabilidades hay de que nos recomiendes a un amigo o compañero?





## 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 reducir al 0% la percepción de insatisfacción y las calificaciones de nada probable y poco probable en cuanto al punto de vista de recomendación.

**Nota:** Una de las observaciones con mayor incidencia detectada en la encuesta, está relacionada directamente con la plataforma, misma que fue detectada y notificada al CONOCER para su atención.

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.

