

Resultados de las Encuestas de Satisfacción aplicadas a los Usuarios de los Servicios Institucionales ofrecidos por el Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE) 2024

INFORME DE RESULTADOS



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

3

FICHA TÉCNICA

4

METODOLOGÍA

5

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN APLICADAS A USUARIOS DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

8

PLAN DE ACCIÓN

16

INTRODUCCIÓN



El Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE), es la institución oficial encargada de velar por el crecimiento y desarrollo del sector lechero de nuestro país. Se dedica a la elaboración y ejecución de una política lechera que promueva la autosuficiencia y mejore los niveles de productividad y competitividad del sector.

Para ello ofrece un catálogo de servicios dirigidos a los ciudadanos /clientes, orientado a desarrollar y ordenar la industria lechera nacional, incentivando la producción, industrialización, comercialización y consumo de la leche y sus derivados.

En este informe se presentan los resultados obtenidos en las mediciones de los niveles de satisfacción declarados por los ciudadanos/clientes encuestados, respecto a la calidad de los servicios recibidos de manera presencial, durante el periodo abril-mayo 2024.

- **POBLACIÓN:** El promedio total de Solicitudes es de 36
- **ÁMBITO:** Instalaciones del Consejo Nacional para la Reglamentación y Fomento de la Industria Lechera (CONALECHE) y demás ámbitos de trabajo de la institución.
- **MUESTRA:** Con un nivel de confianza del 95% y un error general de 5.0%, se determinó la siguiente muestra:

Servicios Externos Frecuentes	Cantidad de Encuestas a aplicar por Servicios
Solicitud de préstamos	24
Monitoreo Calidad de la Leche	10
Total	34

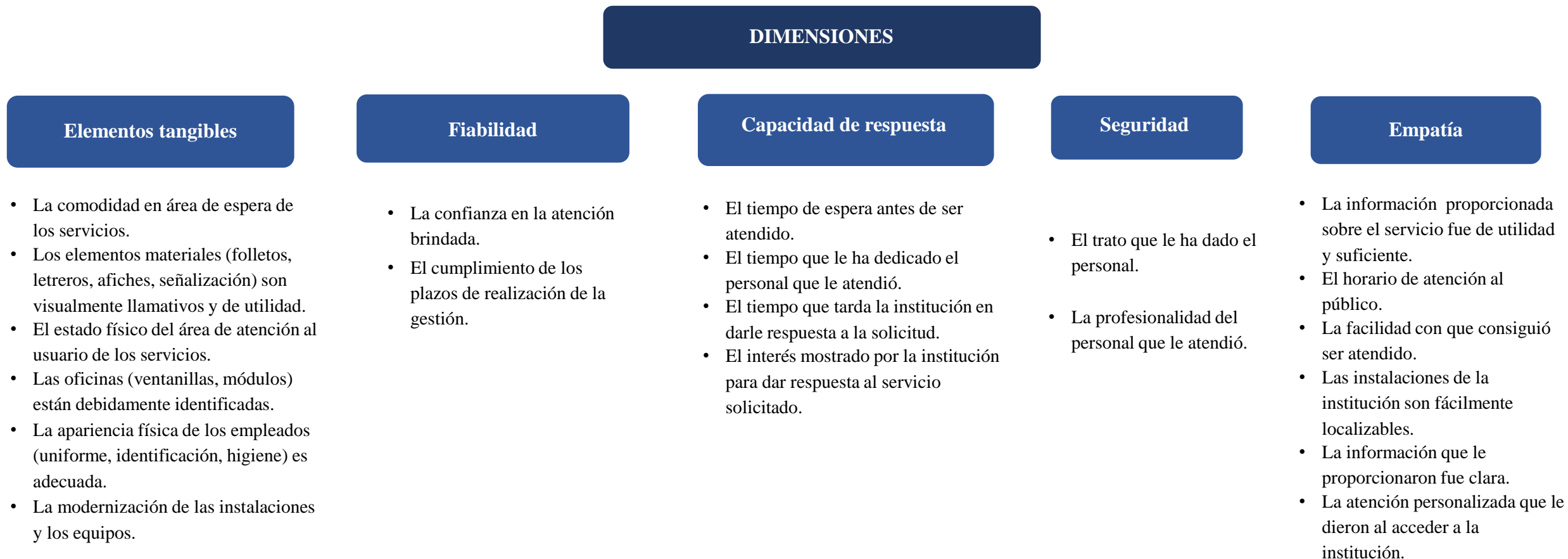
- **MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario aplicado de forma presencial, por vía telefónica y/o por vía de correo electrónico.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** meses abril-mayo
- **RESPONSABLES:** Dpto. Técnico Lácteo, Dpto. Crédito y Dpto. Planificación y Desarrollo.

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA



La metodología utilizada para este estudio está basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual identifica **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación y que son aplicadas mediante encuestas a los ciudadanos-clientes para valorar la calidad del servicio recibido. En este estudio se identificaron los servicios prestados a ciudadanos clientes externos, bajo la modalidad presencial.



PÁRAMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TABULACIÓN DE LOS DATOS

- Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :
- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menor grado de satisfacción.
- **10** es la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho



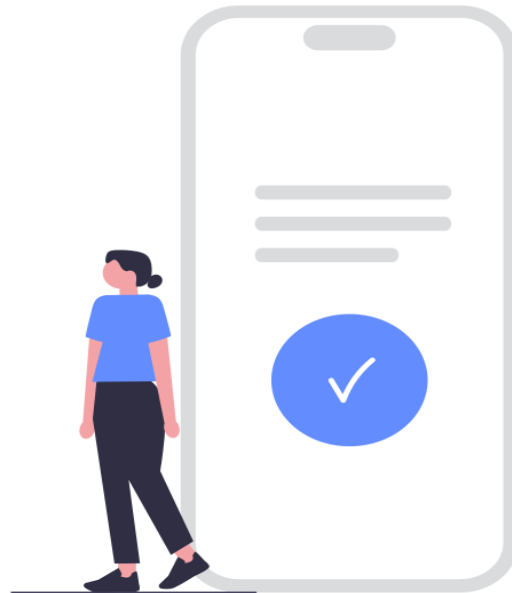
Poco satisfecho



Insatisfecho



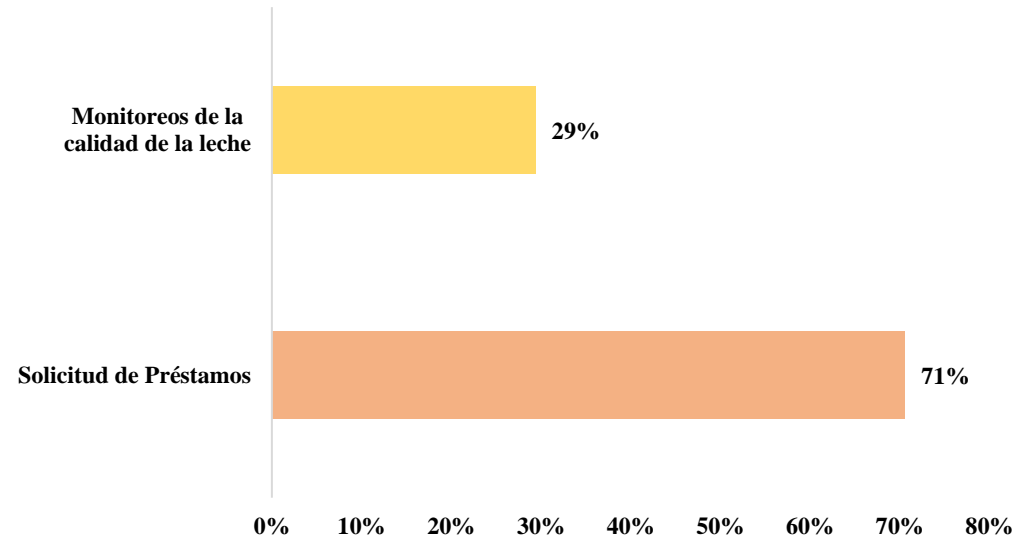
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Usuarios de Servicios Institucionales



USUARIOS DE SERVICIOS INSTITUCIONALES



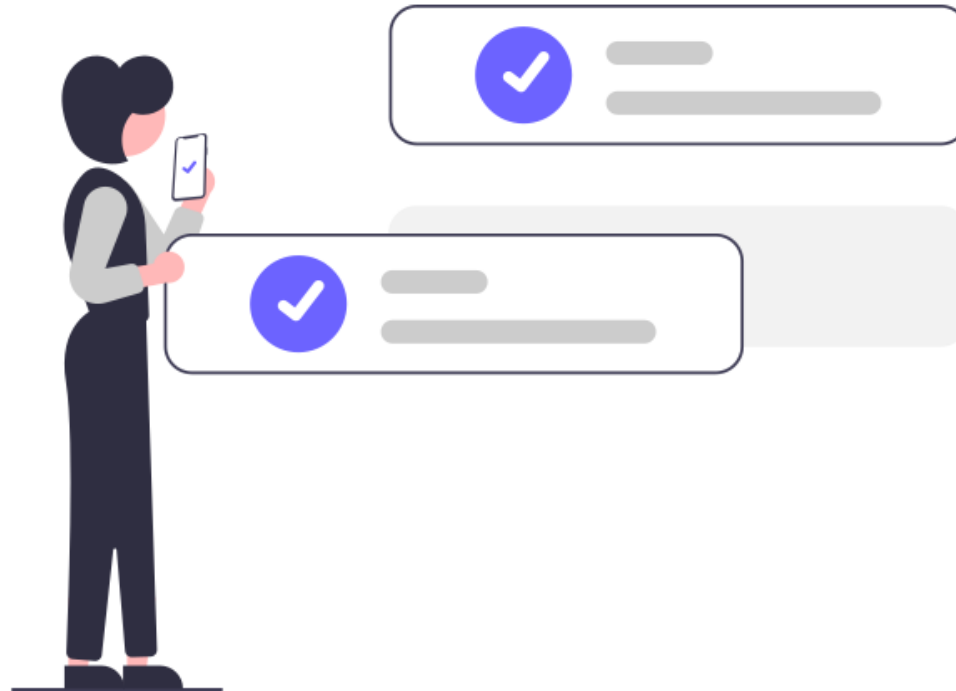
Distribución porcentual de las Encuestas Aplicadas



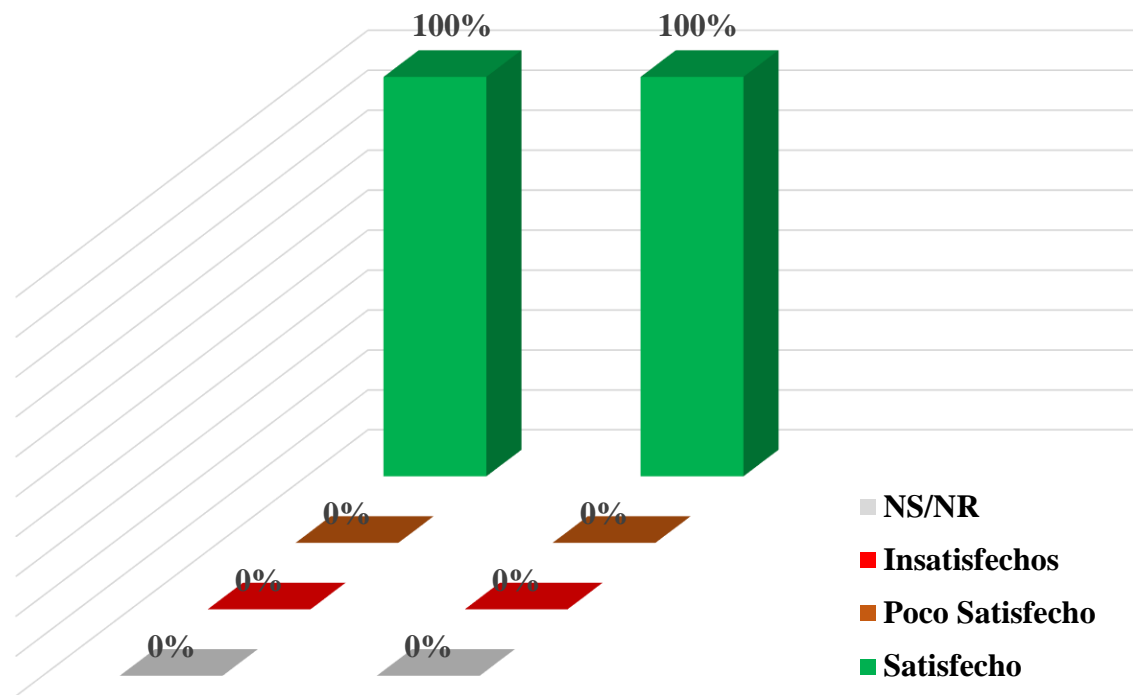
Total de encuestas aplicadas: 34

RESULTADOS POR DIMENSIÓN

Usuarios de Servicios Institucionales



DIMENSIÓN: FIABILIDAD / SEGURIDAD



La confianza en la atención brindada

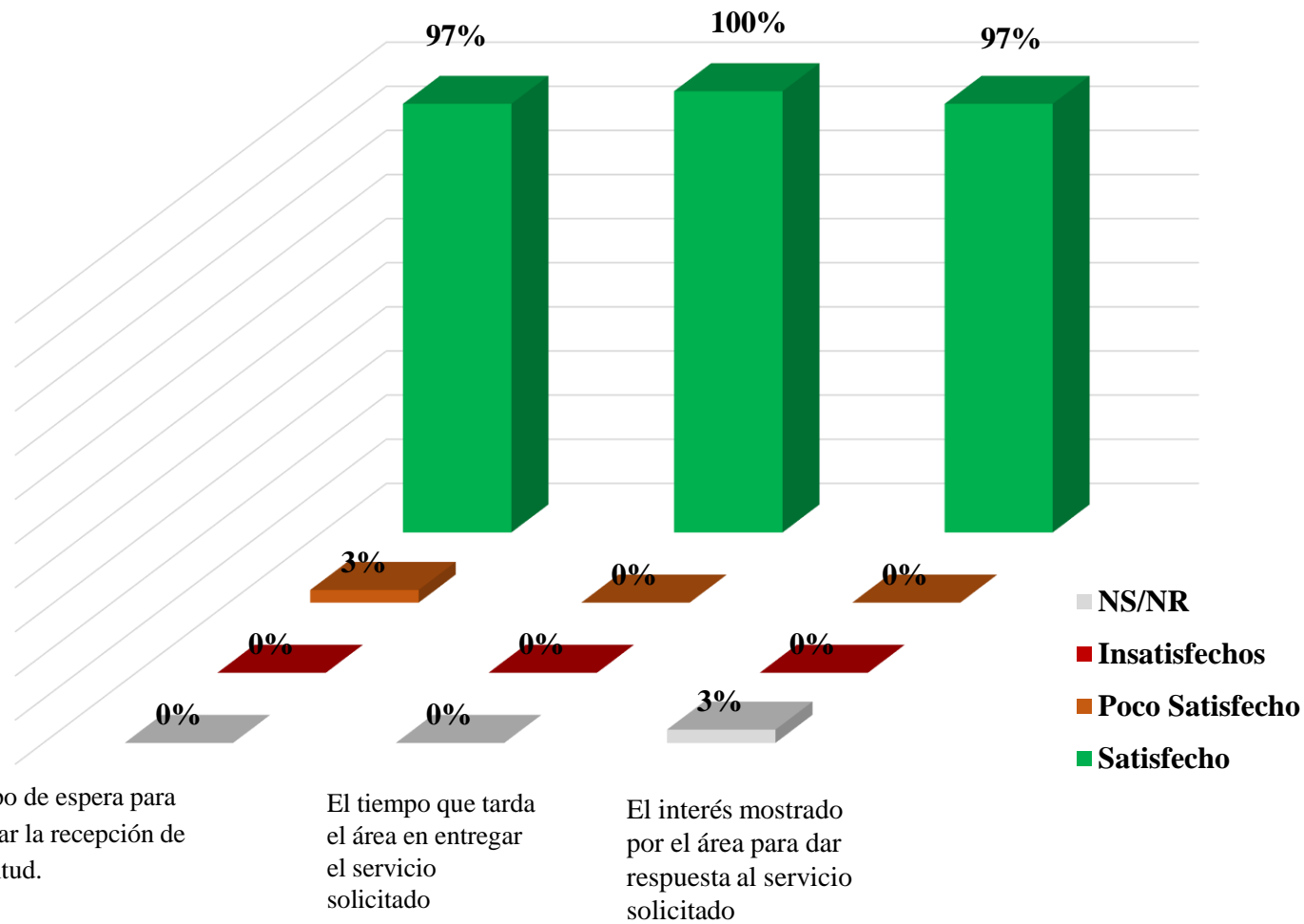
La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio)

Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

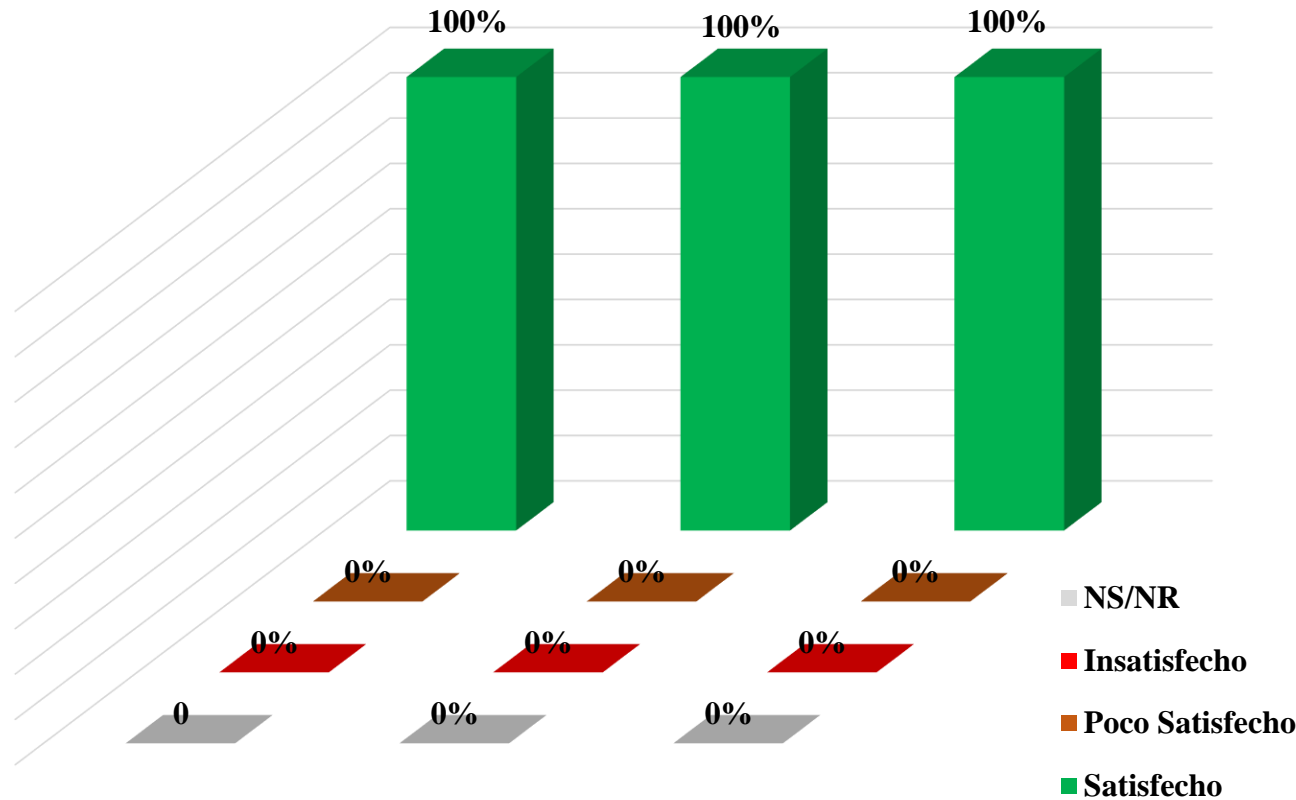


Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: EMPATIA



La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente

El horario de atención

Facilidad de comunicación con la unidad

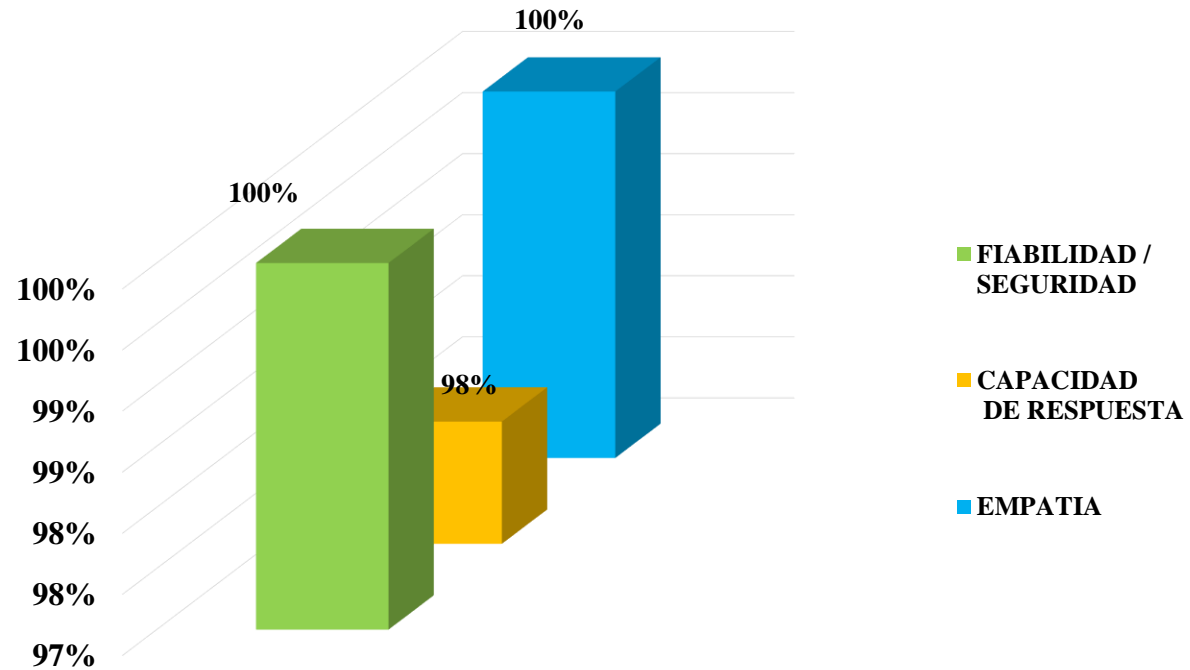
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN

Usuarios de Servicios Institucionales



Promedio de satisfacción general por dimensión

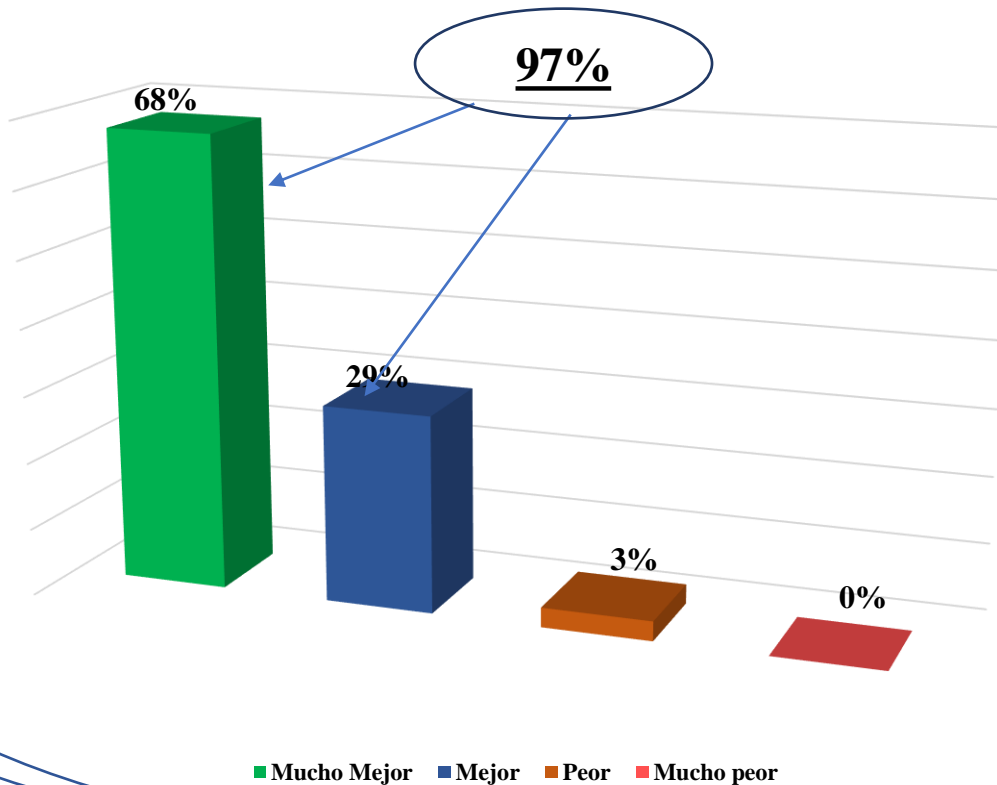


Base: 100% Total muestra

SERVICIO ESPERADO



El servicio recibido ¿Le ha parecido **mucho mejor**, **mejor**, **peor** o **mucho peor** que lo que usted esperaba?



El 97% de los ciudadanos/clientes considera que el servicio fue mucho mejor o mejor de lo que esperaba.

Base: 100% Total muestra

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN CONALECHE 2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora	Fecha Inicio	Fecha Fin	Área Responsable
Servicios Institucionales	Capacidad de Respuesta	El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud	1.-Incrementar el personal necesario, para asumir labores relacionadas con los servicios ofrecidos y capacitarlos (Se requiere la contratación de dos (2) analistas de calidad de leche).	Junio 2024	Diciembre 2024	Dirección Ejecutiva/ Departamento Administrativo y Financiero / Division de Recursos Humanos / Departamento Técnico Lácteo
			2.-Redistribuir las tareas relacionadas con los servicios ofrecidos, una vez sean ocupadas las plazas requeridas, a fin de brindar un mejor servicio y reducir los tiempos de respuesta.	Junio 2024	Diciembre 2024	Departamento Técnico Lácteo
			3.- Elaborar un protocolo que contribuya a mejorar los servicios y los tiempos de respuesta.	Junio 2024	Agosto 2024	Departamento Técnico Lácteo
			4.-Orientar al ciudadano cliente sobre los tiempos de respuesta establecidos en nuestros procedimientos de servicios.	Junio 2024	Agosto 2024	Departamento Técnico Lácteo
			5.- Gestionar la agilización de las solicitudes de crédito y otros servicios que sean requeridos, a través del establecimiento de un contacto directo con los presidentes de las federaciones y asociaciones y/o sus representantes.	Junio 2024	Diciembre 2024	Departamento de Crédito
		El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio	1.- Realizar reuniones internas del área de crédito para eficientizar el servicio.	Junio 2024	Diciembre 2024	Departamento de Crédito

