

**Encuesta de Satisfacción a Usuarios de los
Servicios Ofrecidos por el Consejo
Nacional para la Reglamentación y
Fomento de la Industria Lechera
(CONALECHE)
2023**

INFORME DE RESULTADOS



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

3

FICHA TÉCNICA

4

METODOLOGÍA

5

**RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES CIUDADANOS/CLIENTES
EXTERNOS**

8

PLAN DE ACCIÓN

18

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 usuarios 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 de las mediciones de satisfacción a ciudadanos/clientes externos respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial, mediante la aplicación de encuestas durante el periodo abril - mayo 2023.

- **POBACIÓN:** Los cuestionarios fueron aplicados a los ciudadanos clientes del Consejo Nacional para la Reglamentación y fomento de la industria a lechera (CONALECHE).
- **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 error general de 5.0% y un nivel de confianza del 95% se determinó la siguiente muestra:

Servicios Externos Frecuentes	Cantidad de Encuestas a aplicar por Servicios
Solicitud de préstamos	25
Monitoreo Calidad de la Leche	10
Total	35

- **MÉTODO A UTILIZAR:** Cuestionario en modalidad presencial, telefónico y vía correo electrónico.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** abril-mayo
- **RESPONSABLES:** Dpto. Técnico Lácteo, Dpto. Crédito y Dpto. Planificación y Desarrollo.

METODOLOGÍA

METODOLOGIA



La metodología utilizada para este estudio está basada en el modelo **SERVQUAL**, el cual identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los ciudadanos clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a ciudadanos clientes externos en modalidad presencial.



PÁRAMETROS DE VALORACIÓN PARA LA TBULACIÓN 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** 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 :

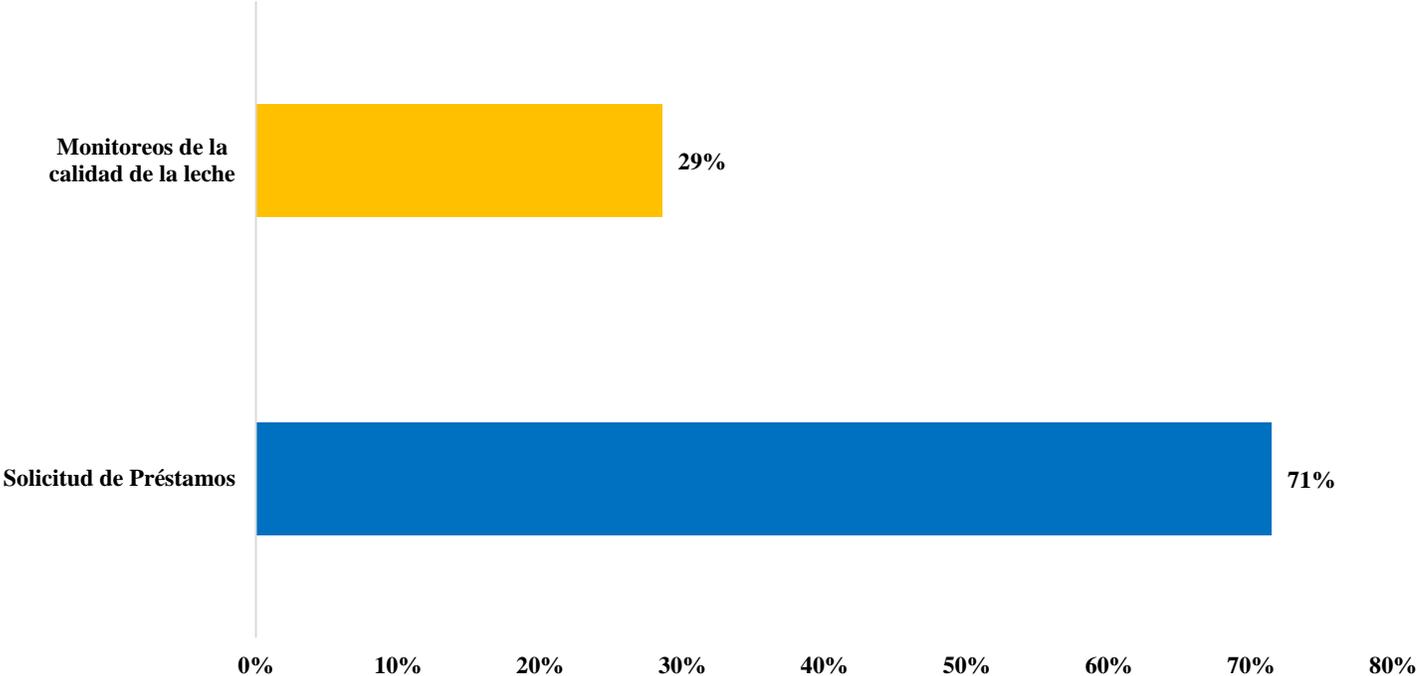
Servicios Presenciales a Ciudadanos/Clientes Externos



SERVICIOS PRESENCIALES A CIUDADANOS/CLIENTES EXTERNOS



Porcentaje de Respuestas

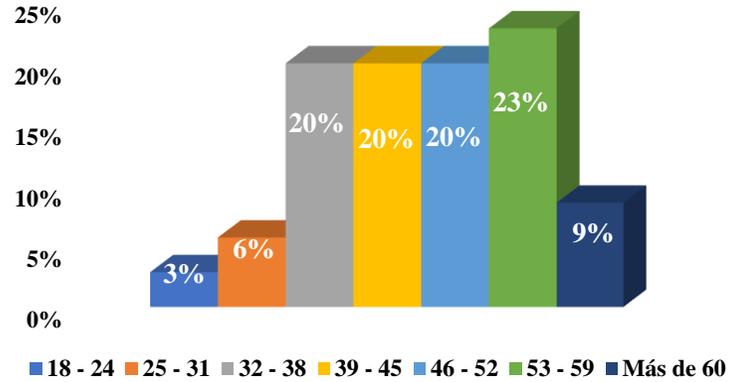


**Total de Respuestas:
35**

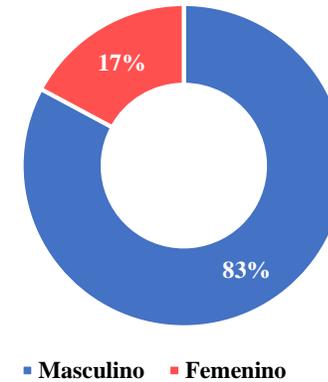
PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES EXTERNOS



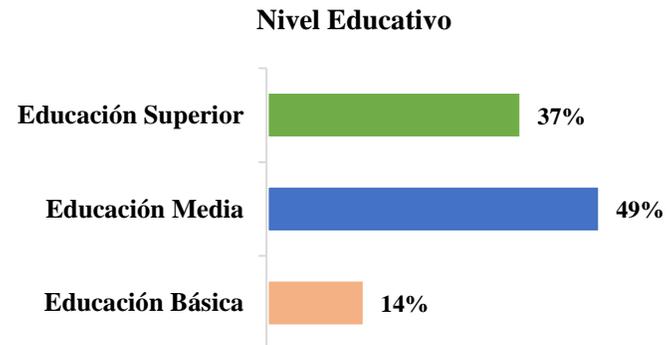
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Sexo



Último grado de estudio alcanzado

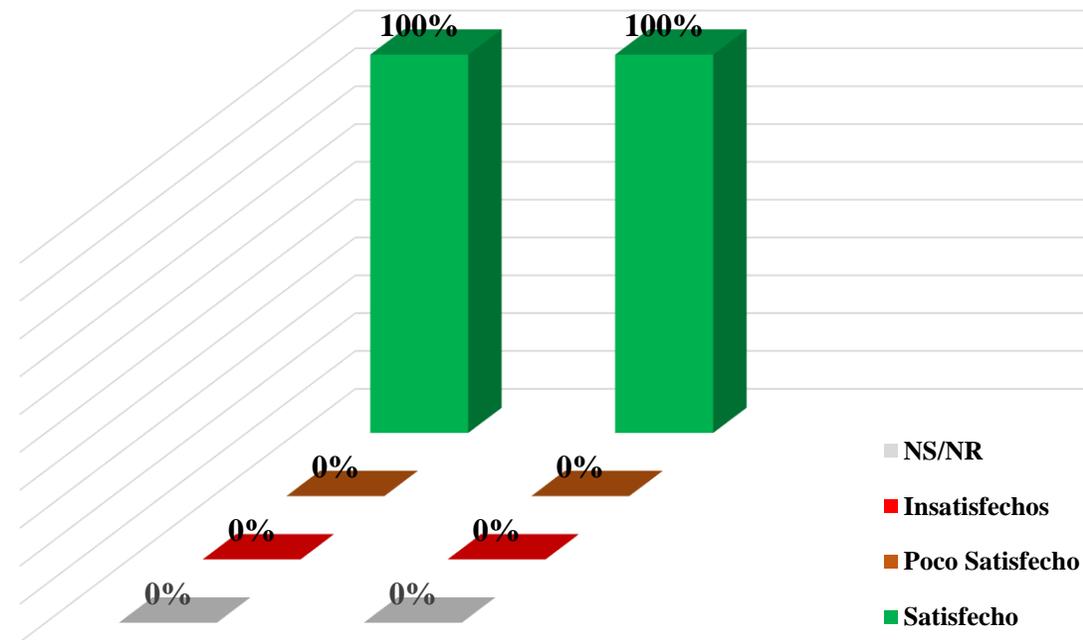


RESULTADOS POR DIMENSIÓN

Servicios Presenciales Ciudadanos/Clientes Externos



DIMENSIÓN: FIABILIDAD



La confianza en la atención brindada

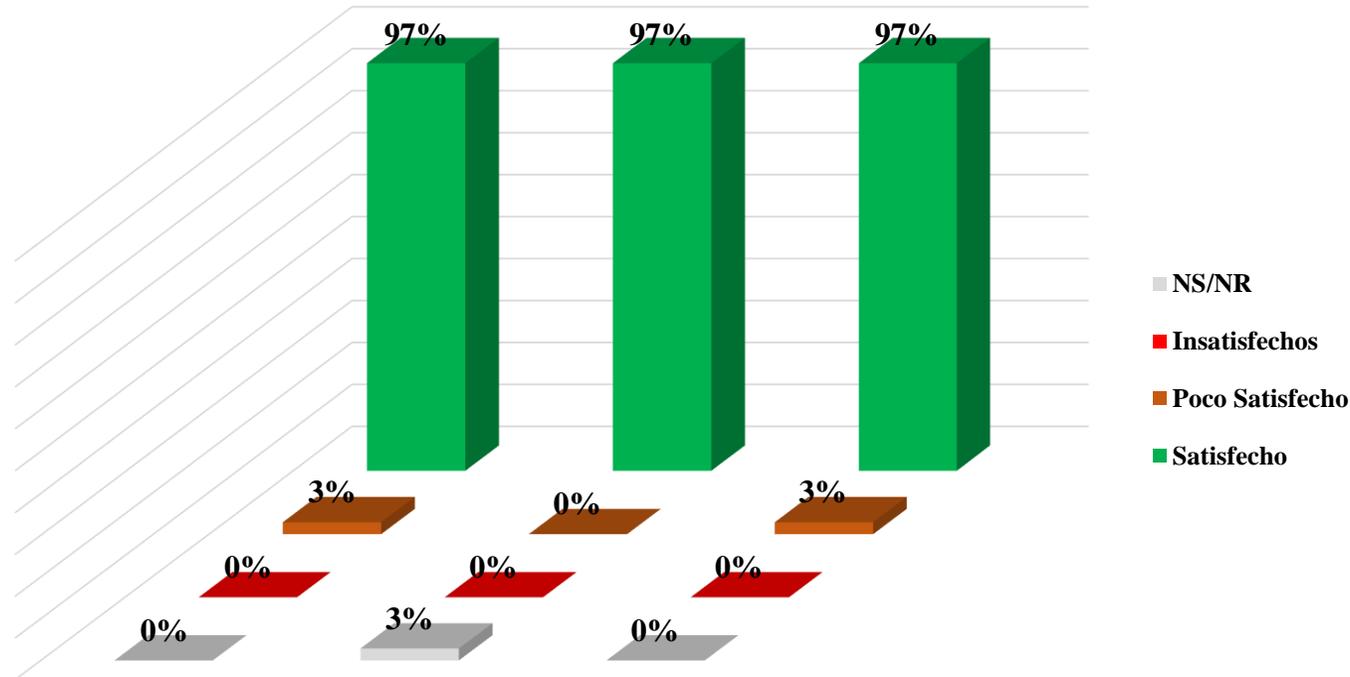
El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



El tiempo de espera para confirmar la recepción de su solicitud.

El interés mostrado por el área para dar respuesta al servicio solicitado

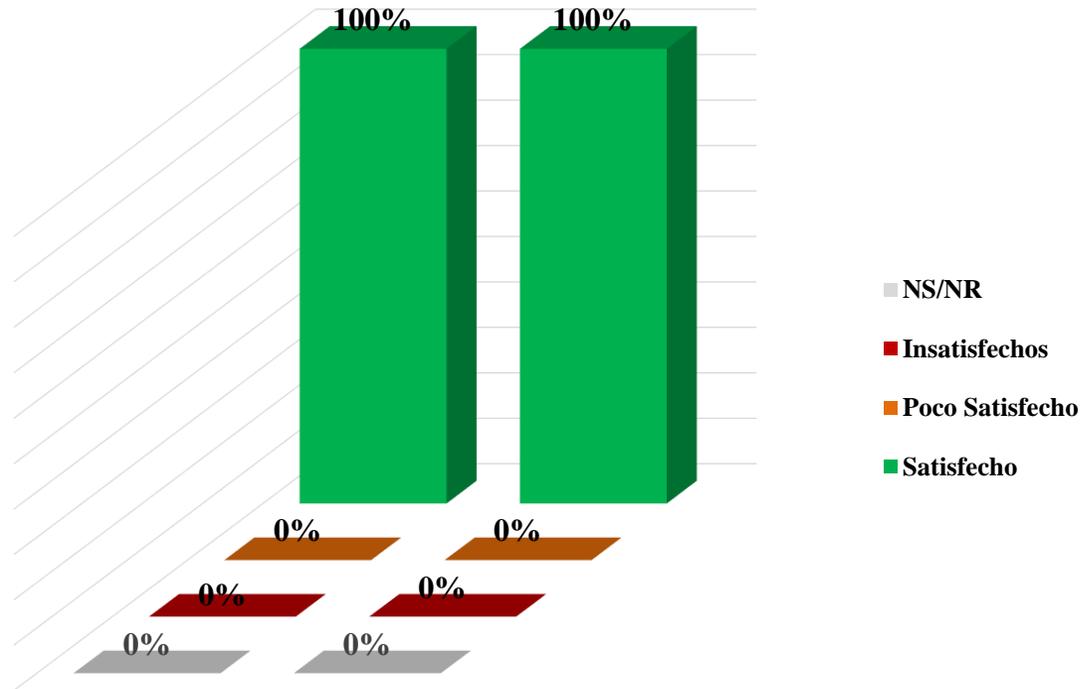
El tiempo que tarda el área en entregar el servicio solicitado

Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: SEGURIDAD



El trato que le ha dado el personal

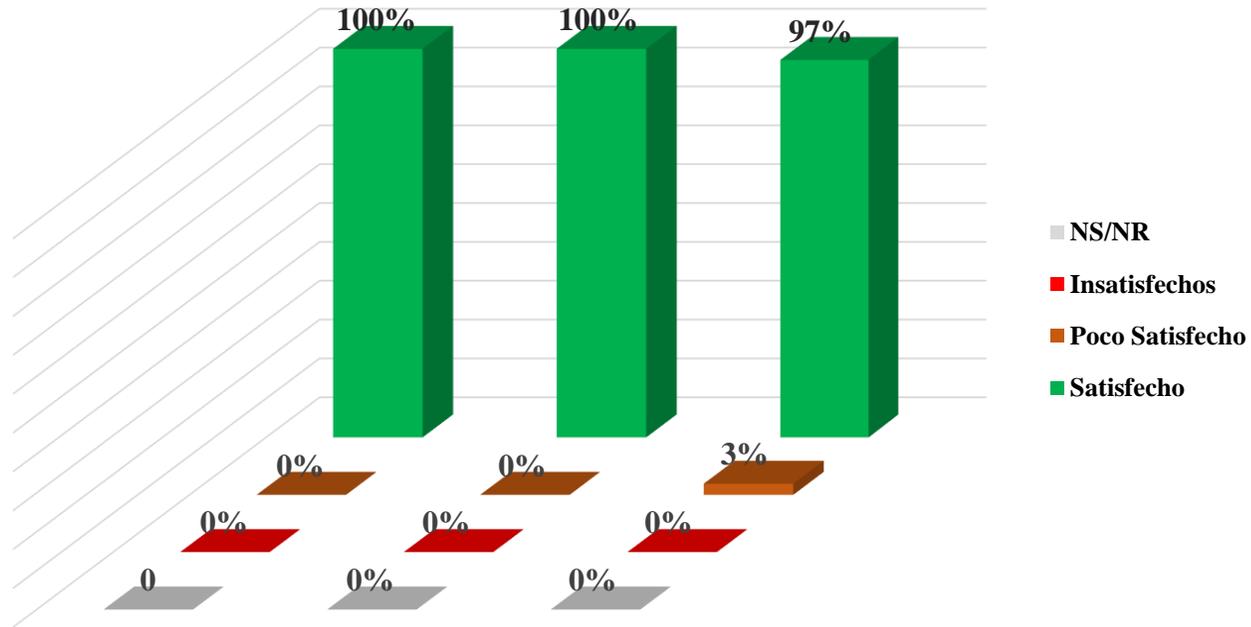
La profesionalidad del personal que le atendió (capacidad o competencia de quien presta el servicio)

Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

DIMENSIÓN: EMPATIA



La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente

El horario de atención

Facilidad de comunicación con la unidad

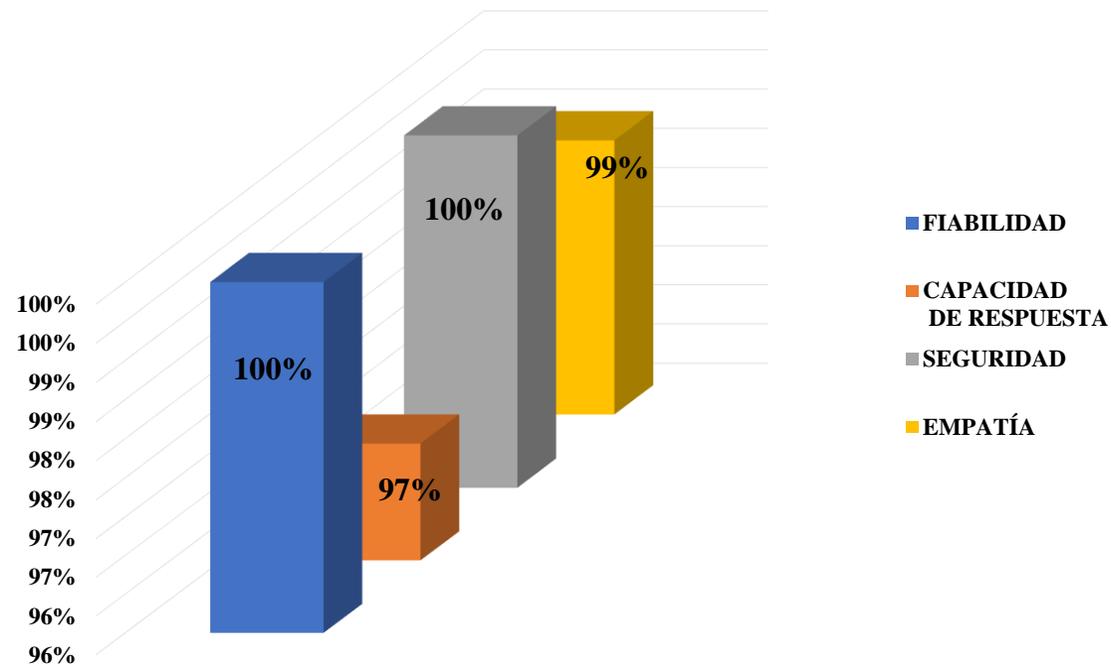
Promedio de satisfacción de la dimensión



Base: 100% Total muestra

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN

Servicios presenciales a Ciudadanos/Clientes Externos



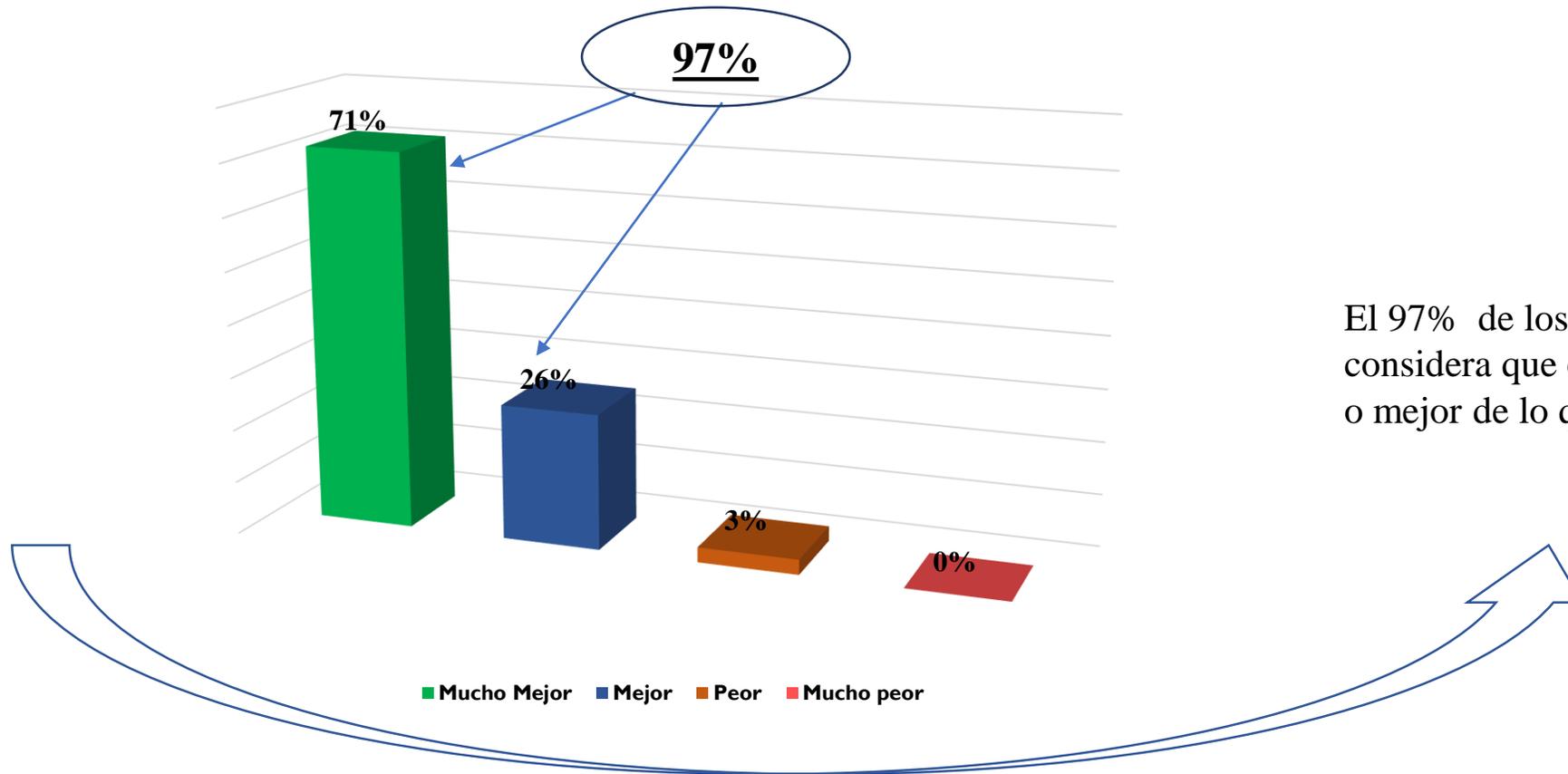
Promedio de satisfacción general por dimensión



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.

PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN CONALECHE 2023

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio	Fecha fin	Área responsable
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Capacidad de Respuesta	Tiempo que tarda en entregar el servicio solicitado	Realizar talleres de capacitación sobre el correcto llenado de las solicitudes de servicio y los expedientes para evitar retrasos en el tiempo de respuesta.	Julio - 2023	Diciembre - 2023	Departamento de Crédito
Servicios presenciales (a ciudadanos)	Empatia	La facilidad de comunicación con la unidad	Mejorar los medios de comunicación (flotas telefónicas) e impartir talleres de Comunicación Eficaz en las áreas misionales.	Julio-2023	Diciembre - 2023	Departamento de Crédito/Dpto. Técnico Lácteo

