

# RESUMEN EJECUTIVO DEL INFORME ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



La misión del Departamento de Aprendizaje y Cuidado Temprano (DELC) es fomentar servicios coordinados, culturalmente apropiados y centrados en la familia que reconozcan y respeten las necesidades de todos los niños, familias y profesionales del aprendizaje y cuidado temprano. El Informe KPM de atención al cliente forma parte de nuestros esfuerzos para hacer posible la misión de nuestra agencia. Las conclusiones de este informe ayudarán al DELC a brindar un buen servicio a los habitantes de Oregon.

## Encuesta de atención al cliente

La Encuesta de atención al cliente del DELC se creó para cumplir con los requisitos como agencia estatal. También incluye las ideas y prioridades del personal del DELC.

El Departamento de Servicios Administrativos (DAS) exige que todas las agencias estatales de Oregon incluyan seis temas en sus Encuestas de atención al cliente:

- puntualidad,
- precisión,
- utilidad,
- disponibilidad de información y
- servicio general.

El personal del DELC agregó otros temas de atención al cliente a la encuesta:

- accesibilidad,
- comunicación,
- ambiente acogedor,
- transmisión de cortesía y respeto,
- capacidad de respuesta y
- seguimiento.

El DELC estableció como objetivo que el 75% de los clientes califiquen su satisfacción con la atención al cliente del DELC como "buena" o "excelente" en cuanto a los aspectos que exige el DAS. Nuestros resultados de 2024 indican que el 70% de los clientes calificaron su satisfacción con la calidad general de la atención como "buena" o "excelente".

Del 1 al 30 de agosto de 2024, la Encuesta de atención al cliente se compartió con cuatro de las bases de clientes del DELC:

- proveedores de cuidado directo,
- organizaciones tribales,
- socios externos contratados y
- proveedores de servicios regionales.

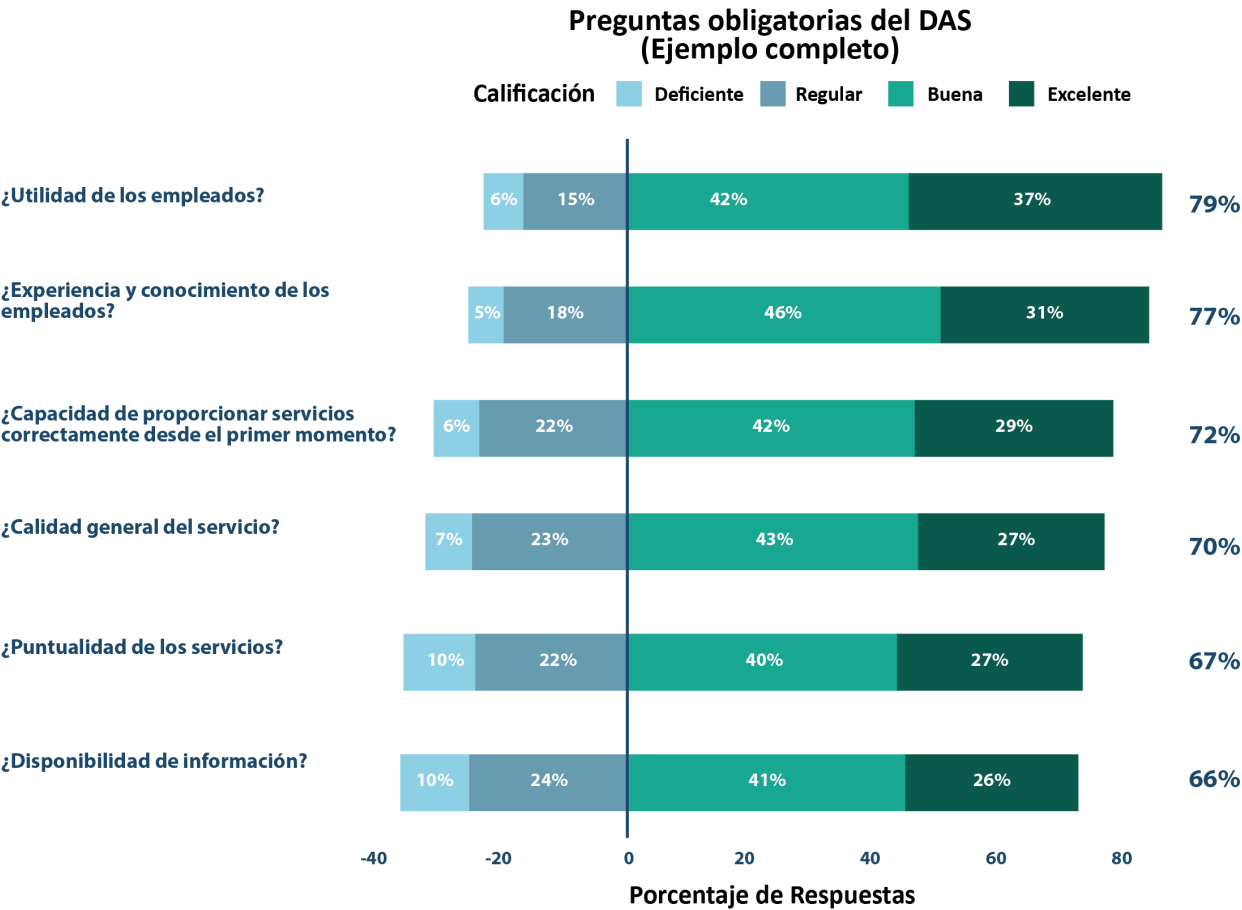
La encuesta estuvo disponible en inglés, español, vietnamita, ruso, chino simplificado, árabe y somalí. 384 personas respondieron la encuesta. 296 encuestados dijeron que se comunicaron con el DELC durante el último año. Los resultados de la encuesta se basan en esas 296 respuestas.

Se les preguntó a los participantes sobre su relación con el DELC. Podían seleccionar todos los grupos de clientes que les fuera aplicable. En total, 199 encuestados (67%) seleccionaron "proveedores de cuidado directo", 128 (43%) eligieron "socios de servicios regionales", 26 (9%) fueron "socios externos contratados" y 6 (2%) eligieron "organizaciones tribales". El 55% de los encuestados participó en el programa Cuidado Infantil

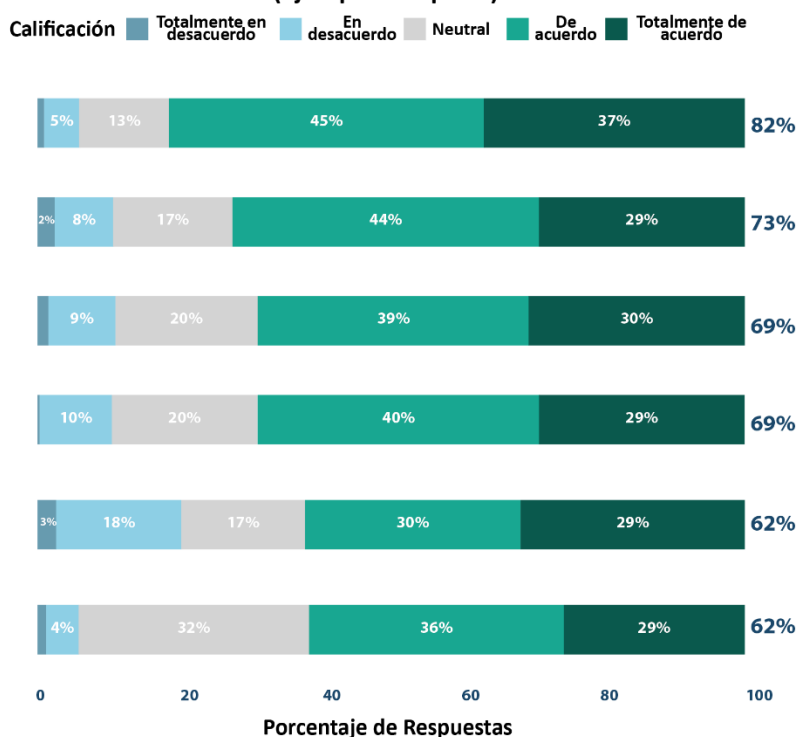
Relacionado con el Empleo (ERDC) y el 31% participó en el Programa Promesa Preescolar (PSP). El 55.4% de los encuestados se identificó como trabajador en comunidades urbanas, el 43% en comunidades rurales, el 9% en comunidades de todo el estado, el 6% en comunidades remotas y el 3% en comunidades tribales.

## Resultados

### Áreas de atención al cliente



## Preguntas complementarias (Ejemplo completo)



La encuesta incluyó dos preguntas abiertas: "¿Qué aspectos destaca en el desempeño del DELC?" y "¿En qué podría mejorar el DELC?". El aspecto más mencionado por los participantes fue la *puntualidad* en respuesta a ambas preguntas abiertas. Después de la *puntualidad*, en las respuestas a la pregunta "¿Qué aspectos destaca en el desempeño del DELC?" se mencionaron principalmente la *utilidad* y la *capacidad de respuesta*. Después de la *puntualidad*, en las respuestas a la pregunta "¿En qué podría mejorar el DELC?" se mencionaron principalmente la *comunicación* y la *disponibilidad de información*.

## Accesibilidad

La accesibilidad significa que la información, las interacciones y los servicios son fáciles de abordar, alcanzar o usar. El 91% de los encuestados afirmó que el DELC satisface sus necesidades de accesibilidad. Aquellos cuyas necesidades de accesibilidad no fueron satisfechas expresaron que necesitaban "materiales en un formato accesible" e "información en un lenguaje claro y fácil de entender".

## Conclusiones

- Las fortalezas de la atención al cliente del DELC incluyen la *utilidad*, la *experiencia* y el *conocimiento*, y la *cortesía* y el *respeto*.
- Los clientes identificaron oportunidades para que el DELC mejore su atención al cliente. Estas incluyen la *disponibilidad de información*, la *puntualidad*, *escuchar las necesidades*, la *claridad en la comunicación*, la *identificación de los contactos adecuados* y la *receptividad a las diferencias culturales*.
- La encuesta sugiere que las experiencias de atención al cliente difieren entre los grupos de clientes.

El informe completo está disponible en inglés. Para solicitar una copia del informe completo en otros idiomas, envíe un correo electrónico a [delc.research@delc.oregon.gov](mailto:delc.research@delc.oregon.gov).

## Recomendaciones y próximos pasos

El DELC se compromete a brindar una atención al cliente de calidad. Las conclusiones clave de la Encuesta de atención al cliente del DELC se relacionan con el plan estratégico del DELC [Juntos por el Crecimiento de](#)

[Oregon \(GOT\)](#) y el [Plan de acción de diversidad, equidad e inclusión \(DEI\)](#) del DELC. Las recomendaciones de la Encuesta de atención al cliente incluyen continuar la labor descrita en estos planes.

Entre los objetivos relacionados se incluyen el objetivo del GOT de "desarrollar y mejorar las bases operativas para brindar un servicio eficiente a los habitantes de Oregon" y el objetivo del Plan de acción de DEI de "mejorar la calidad y el acceso a los servicios y programas mientras se hace un seguimiento de objetivos medibles". El logro de estos objetivos incluye:

- definir, publicar y mantener políticas, procesos, procedimientos y catálogos de servicios formales,
- cumplir los compromisos mediante políticas coherentes y transparentes y pagos puntuales de subvenciones y contratos,
- establecer e implementar capacitaciones para una atención al cliente inclusiva, y
- crear, mantener y controlar un conjunto estratégico de métricas de desempeño para mejorar la excelencia operativa.

Otro objetivo relacionado es el objetivo del Plan de acción de DEI de "fortalecer las relaciones a nivel interno en el DELC y a nivel externo con todas las comunidades". El logro de este objetivo incluye:

- desarrollar herramientas para compartir información coherente, oportuna y relevante, y
- aumentar la accesibilidad de las comunicaciones al tener en cuenta el nivel de lectura y ampliar la disponibilidad en varios idiomas.

A fin de responder a las conclusiones de la encuesta, se recomienda que el personal del DELC forme grupos de trabajo internos. Estos grupos pueden identificar formas de mejorar la atención al cliente en función de los resultados de la encuesta. Los grupos de trabajo deben:

- contar con el apoyo de un miembro de la Oficina de Investigación, Análisis y Datos (RAD) para comprender cómo se relacionan los resultados de esta encuesta con su área de incumbencia y
- reflexionar sobre las conclusiones de la encuesta, desarrollar soluciones, e implementar planes de acción específicos.

Los equipos comerciales del DELC que brindan el apoyo más directo a los clientes recibirán prioridad y apoyo de la Oficina de RAD para establecer los objetivos de atención al cliente.

El informe completo está disponible en inglés. Para solicitar una copia del informe completo en otros idiomas, envíe un correo electrónico a [delc.research@delc.oregon.gov](mailto:delc.research@delc.oregon.gov).

## Agradecimientos

Agradecemos a quienes respondieron la Encuesta inaugural de atención al cliente del DELC por brindarnos sus valiosas opiniones y comentarios. Valoramos su colaboración.