

# INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

## 2do BIMESTRE 2020



Una institución del Subistema  
Nacional de la Calidad



# PROCESO INTERNO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE DE ONAC.

# INDICADOR CALIDAD GENERAL

10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio de ONAC?

**TTB: Excelente + Muy Bueno**

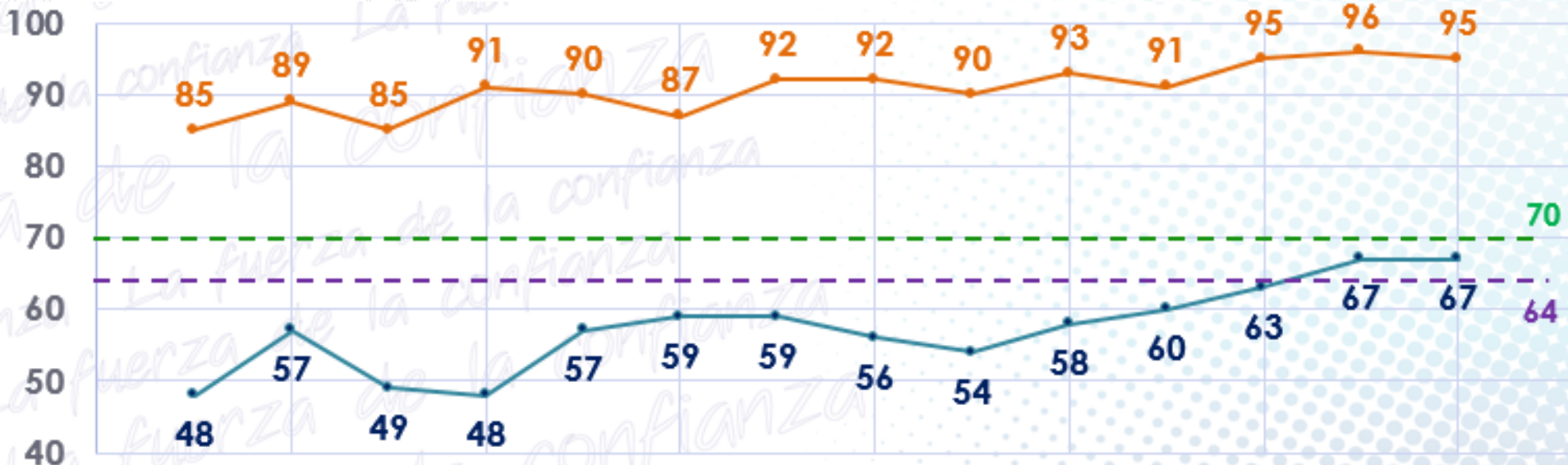
**T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno**

**Meta año 2020**

**Meta 2° bimestre**

La datos graficados son porcentajes TTB (%)

**2nd BIMESTRE**



1° Bimestre 2018	2° Bimestre 2018	3° Bimestre 2018	4° Bimestre 2018	5° Bimestre 2018	6° Bimestre 2018	1° Bimestre 2019	2° Bimestre 2019	3° Bimestre 2019	4° Bimestre 2019	5° Bimestre 2019	6° Bimestre 2019	1° Bimestre 2020	2° Bimestre 2020
168	207	175	128	136	98	221	180	169	94	162	160	149	112



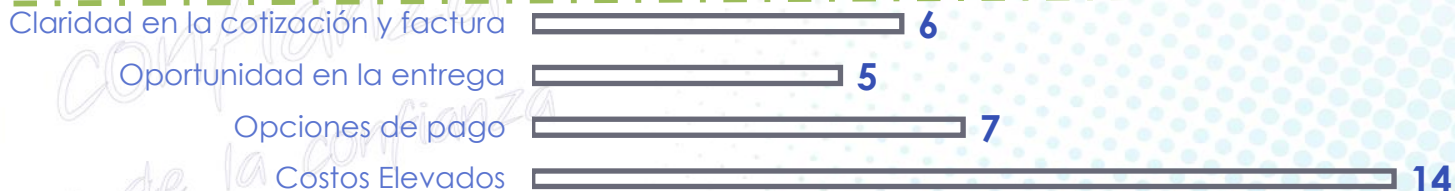
# COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S. Y CALL CENTER

ASPECTOS POR MEJORAR EN  
EL SERVICIO

**21**  
Solicitud



**32**  
Cotización



**16**  
Evaluación



**16**  
Decisión



**11**  
Oficialización



# COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S. Y CALL CENTER

## ASPECTOS POSITIVOS DEL SERVICIO

FLEXIBILIDAD RESPECTO AL ESTADO  
DE EMERGENCIA

6

MEJORAS EN EL SERVICIO EN  
GENERAL  
(AMABILIDAD, COMUNICACIÓN)

11

AGILIDAD EN EL PROCESO DE  
ACREDITACIÓN

13

MEJORA DEL EQUIPO EVALUADOR

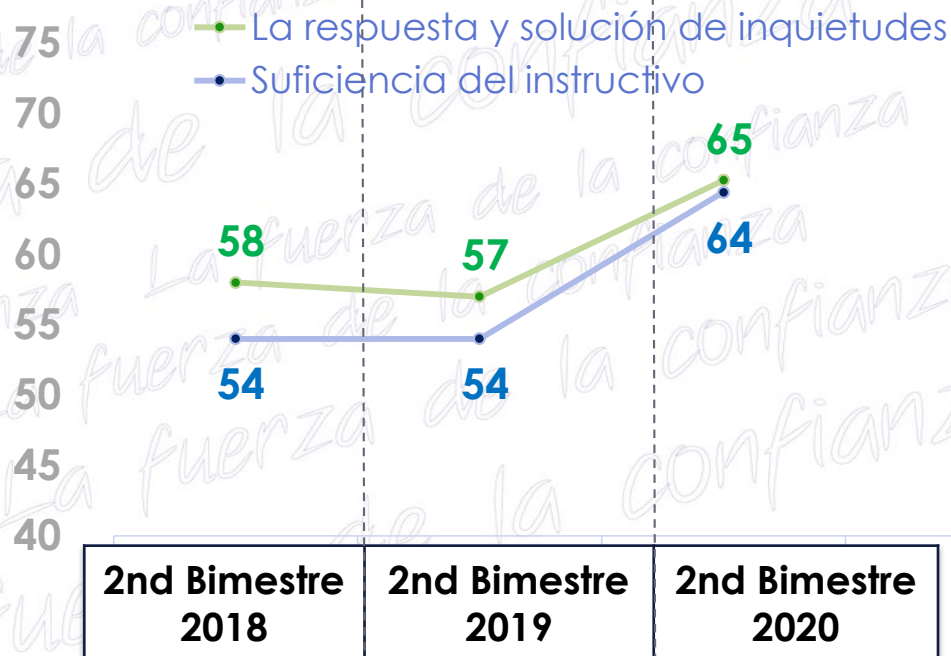
47

**75 COMENTARIOS +**

# ACTITUDES CLAVES

## 2. ¿Cómo califica en general la etapa de **PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?**

La datos graficados son porcentajes TTB (%)



## ASPECTOS A MEJORAR





# ACTITUDES CLAVES

## 3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?

Específicamente, en cuanto a ...

La datos graficados son porcentajes TTB (%)

### ASPECTOS A MEJORAR

Claridad en la cotización y factura

6

Oportunidad en la entrega

5

Opciones de pago

7

Costos Elevados

14

Cantidad de Comentarios

65

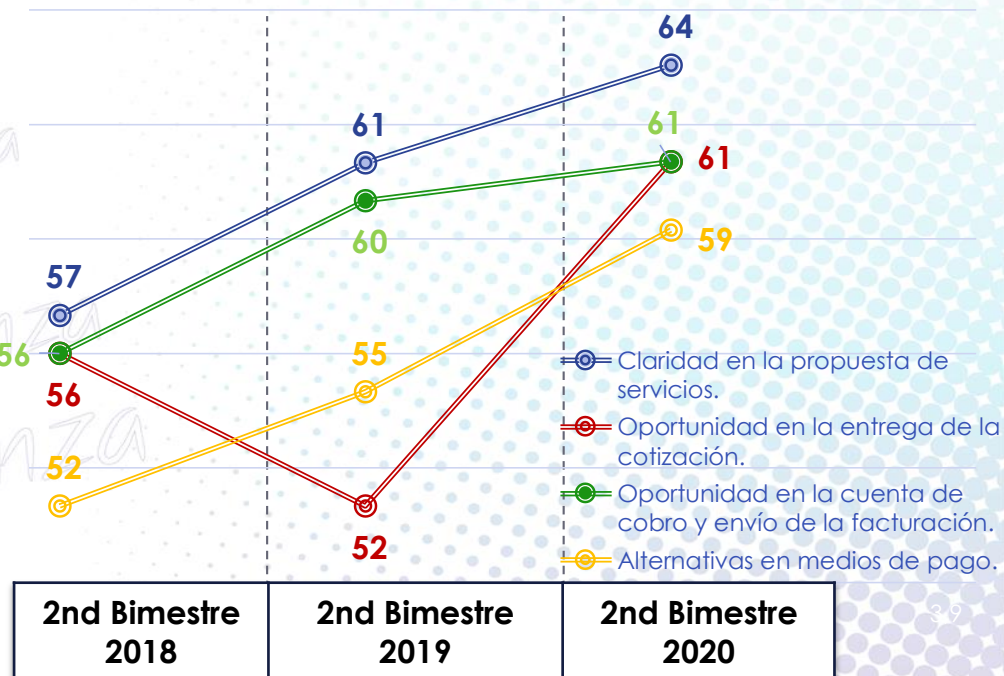
62

59

56

53

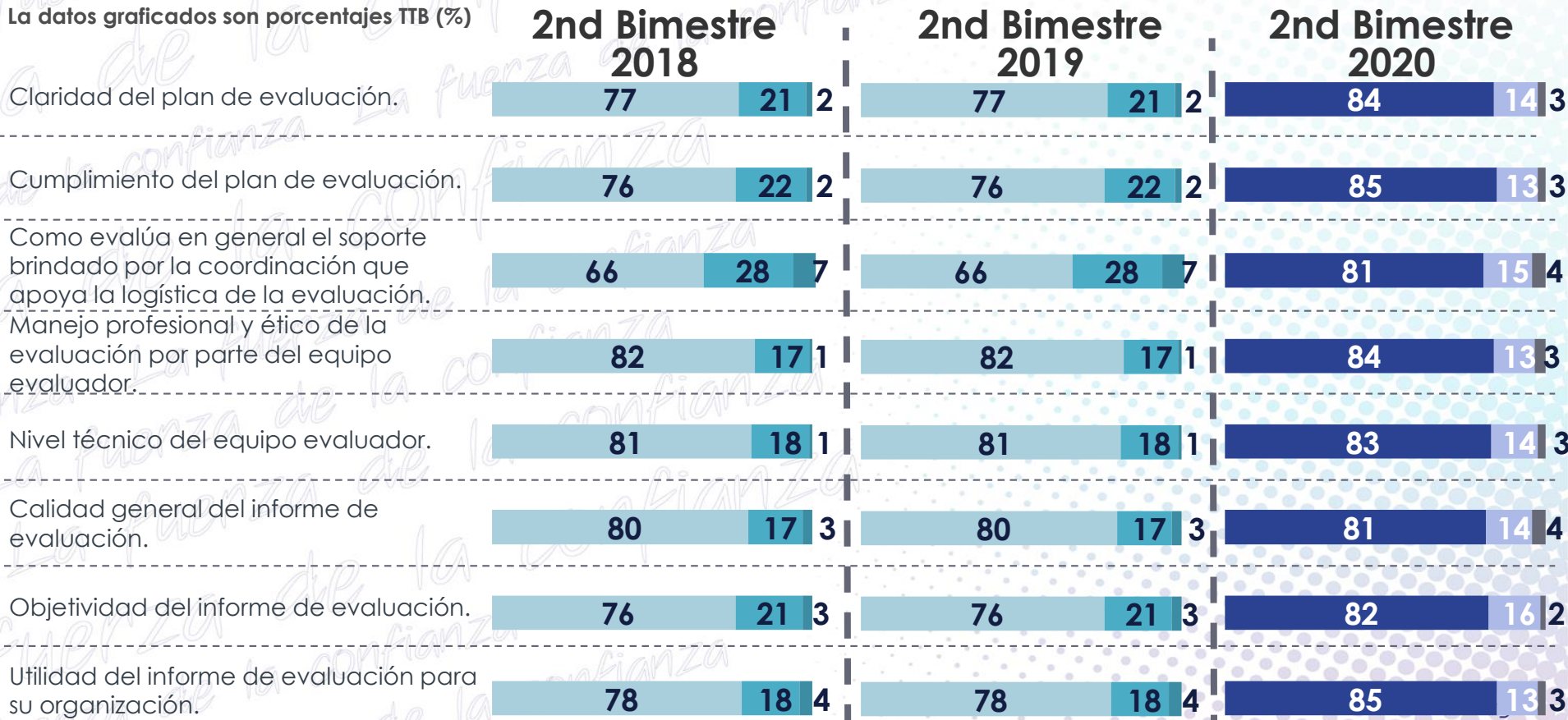
50



# ACTITUDES CLAVES

## 4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?

La datos graficados son porcentajes TTB (%)

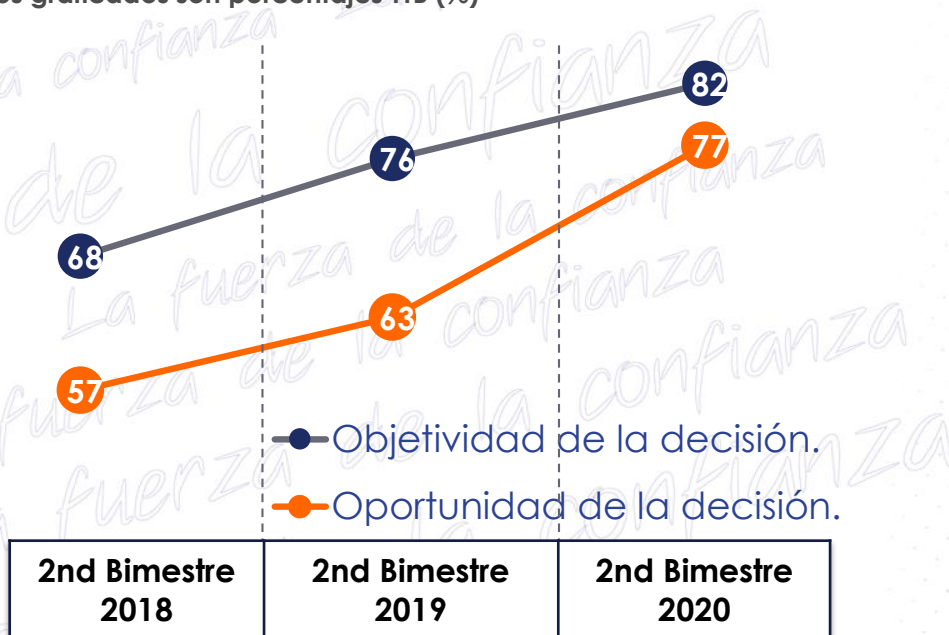




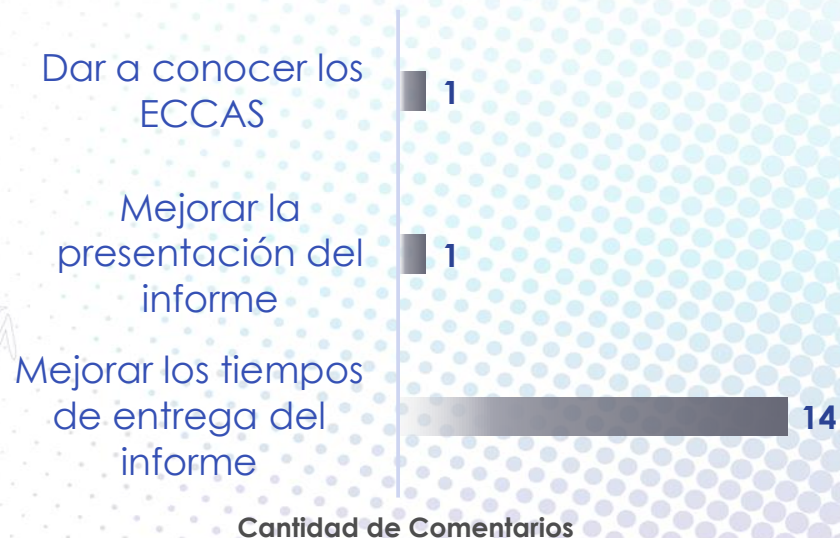
# ACTITUDES CLAVES

5. ¿Cómo califica en general la etapa de **DECISIÓN** de la acreditación? Específicamente, ¿cómo la califica en cuanto a ...

La datos graficados son porcentajes TTB (%)



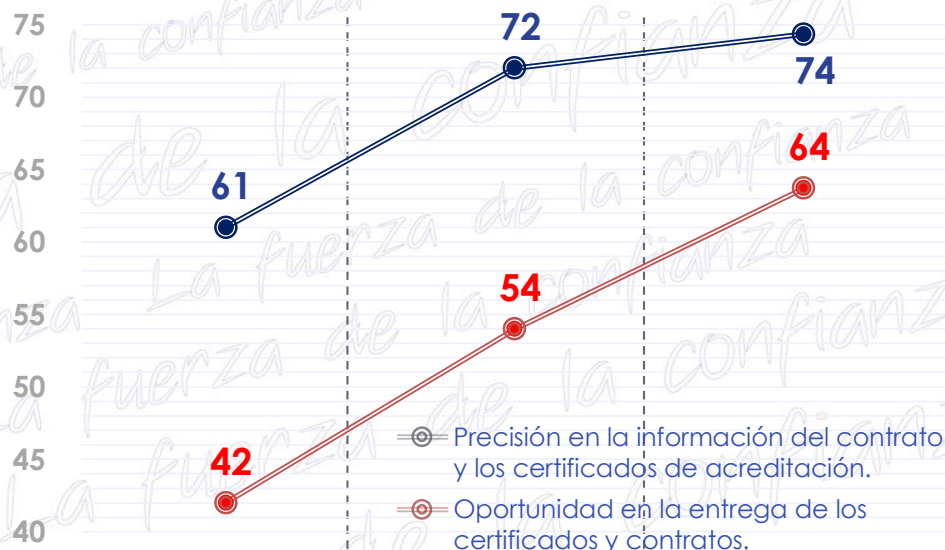
## ASPECTOS A MEJORAR



# ACTITUDES CLAVES

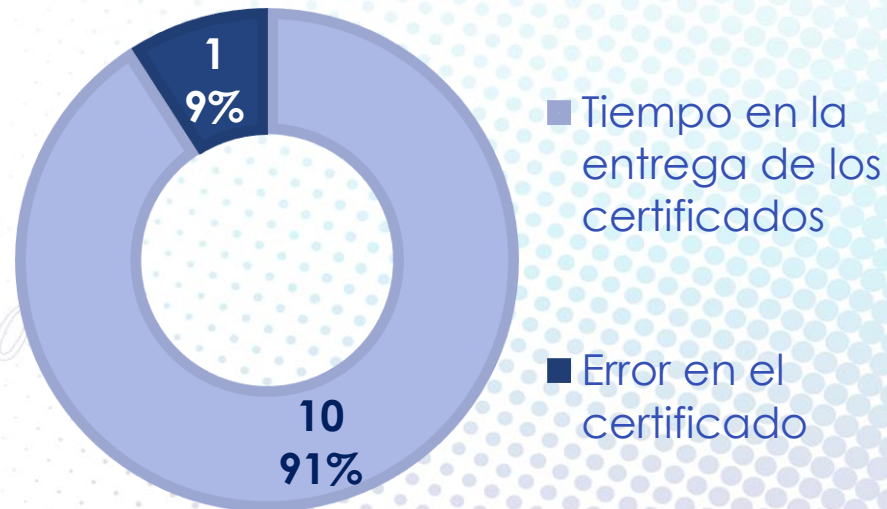
8. ¿Cómo califica en general la etapa de **OFICIALIZACIÓN DE LA ACREDITACIÓN**? Específicamente, ¿cómo la califica en cuanto a ...

La datos graficados son porcentajes TTB (%)



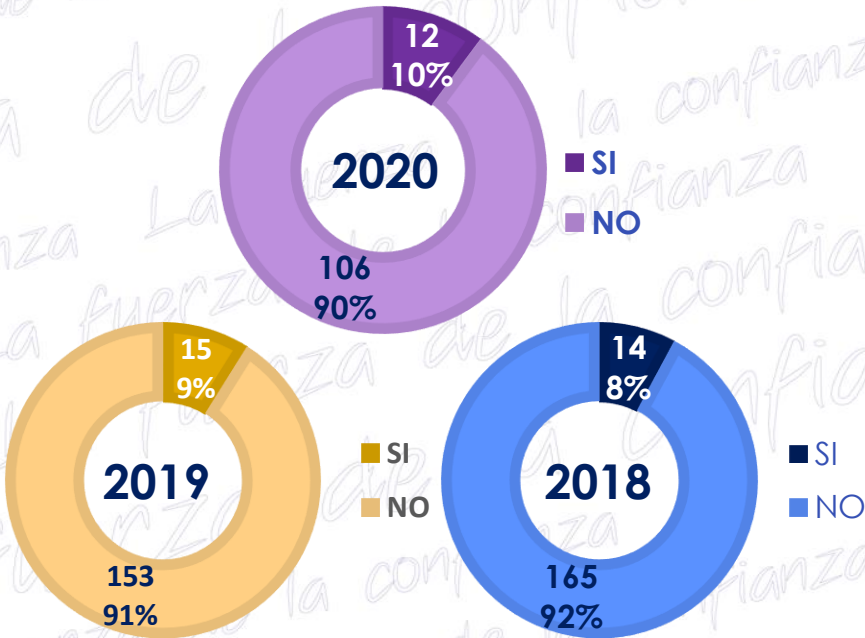
2nd Bimestre 2018	2nd Bimestre 2019	2nd Bimestre 2020
-------------------	-------------------	-------------------

## ASPECTOS A MEJORAR



Cantidad de Comentarios

6. ¿Usó usted, su derecho al recurso de apelación?



2nd Bimestre 2018	2nd Bimestre 2019	2nd Bimestre 2020
-------------------	-------------------	-------------------

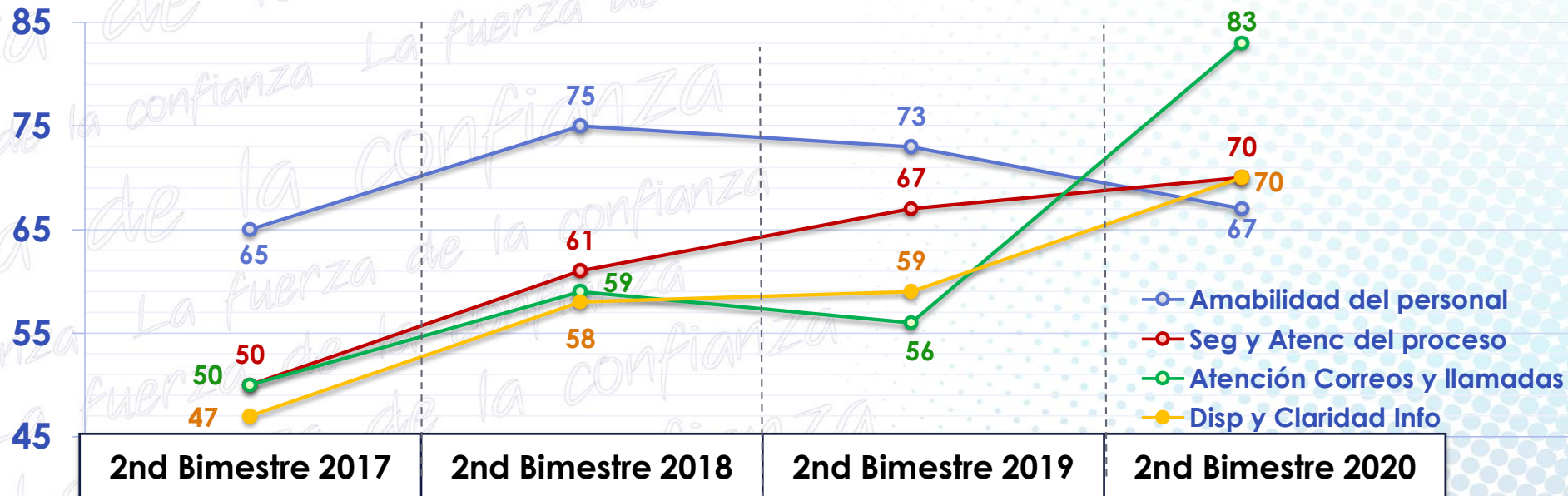
La datos graficados son porcentajes TTB (%)



# ACTITUDES CLAVES

## 1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

La datos graficados son porcentajes TTB (%)





**Muchas Gracias.**