

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

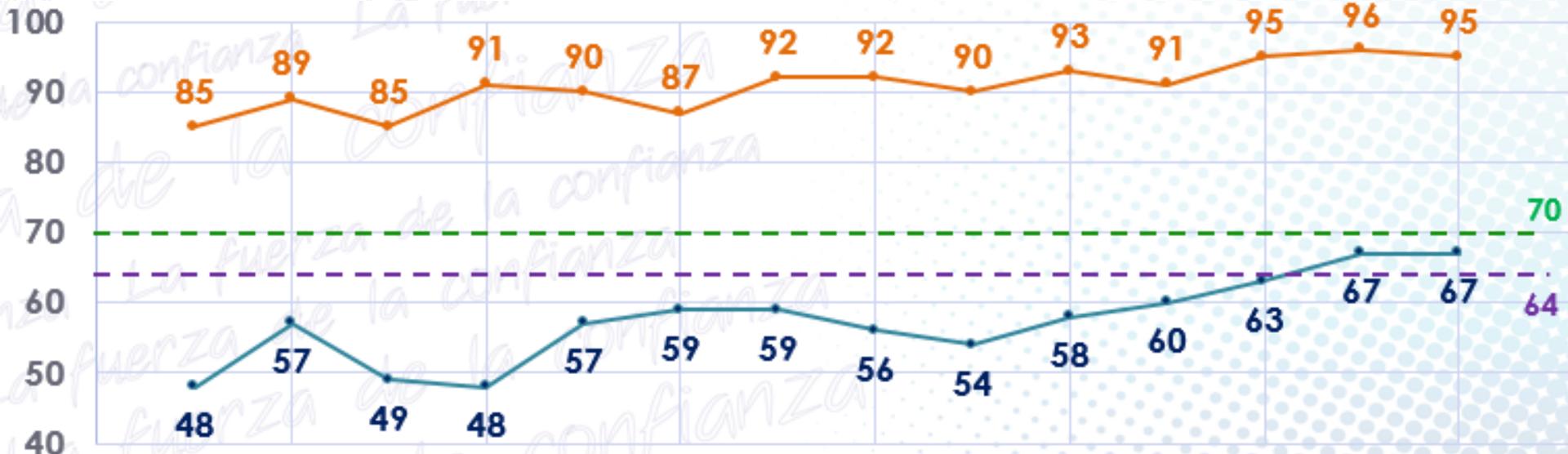
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

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

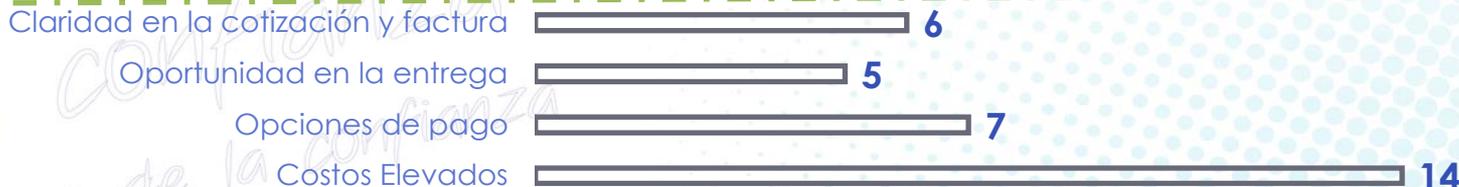
COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S. Y CALL CENTER

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

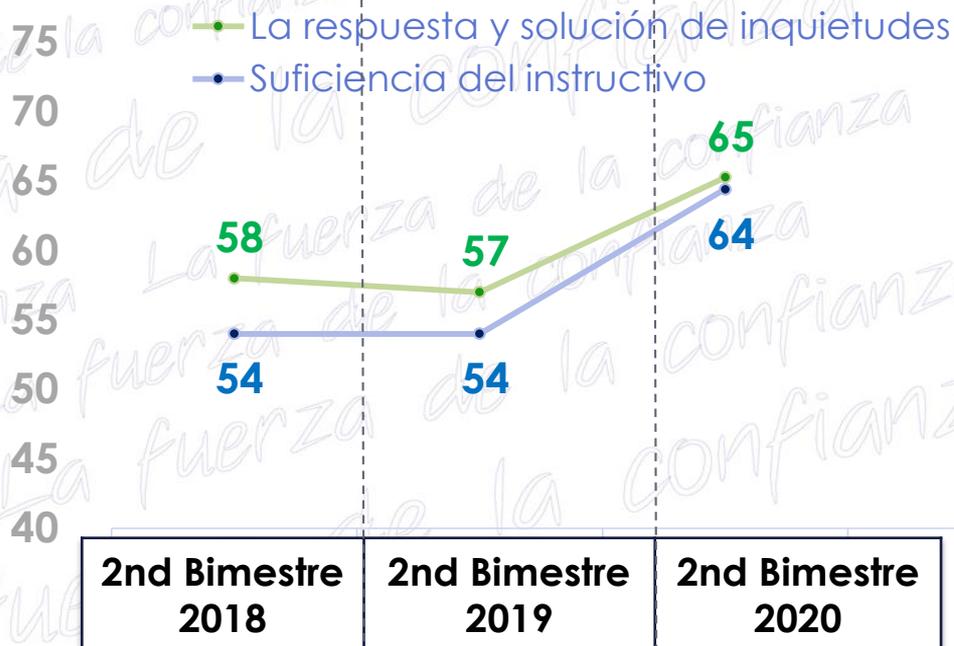
47

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

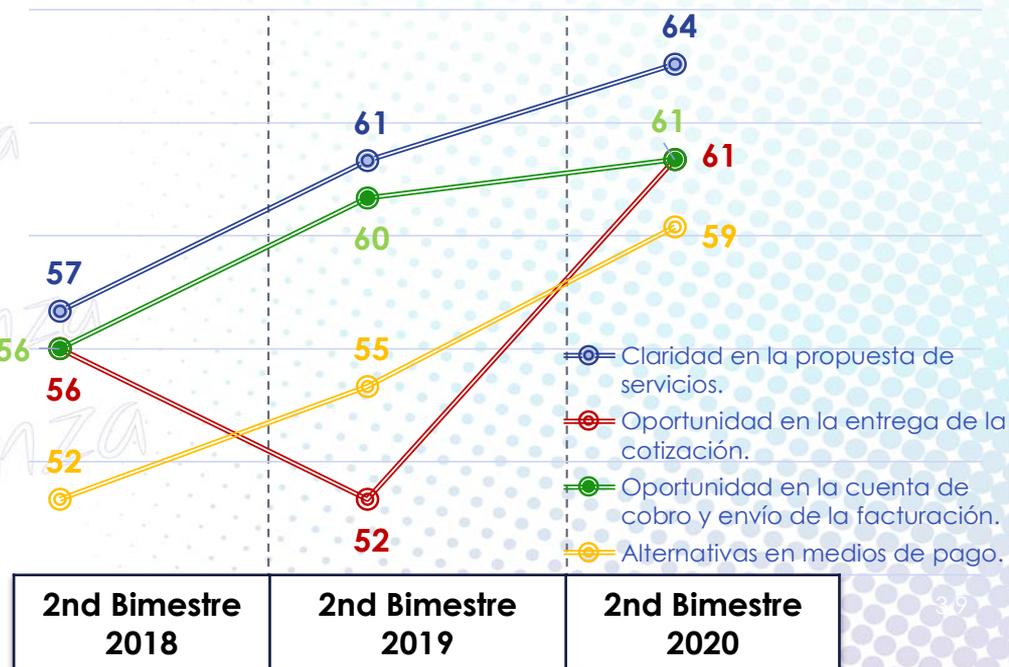
62

59

56

53

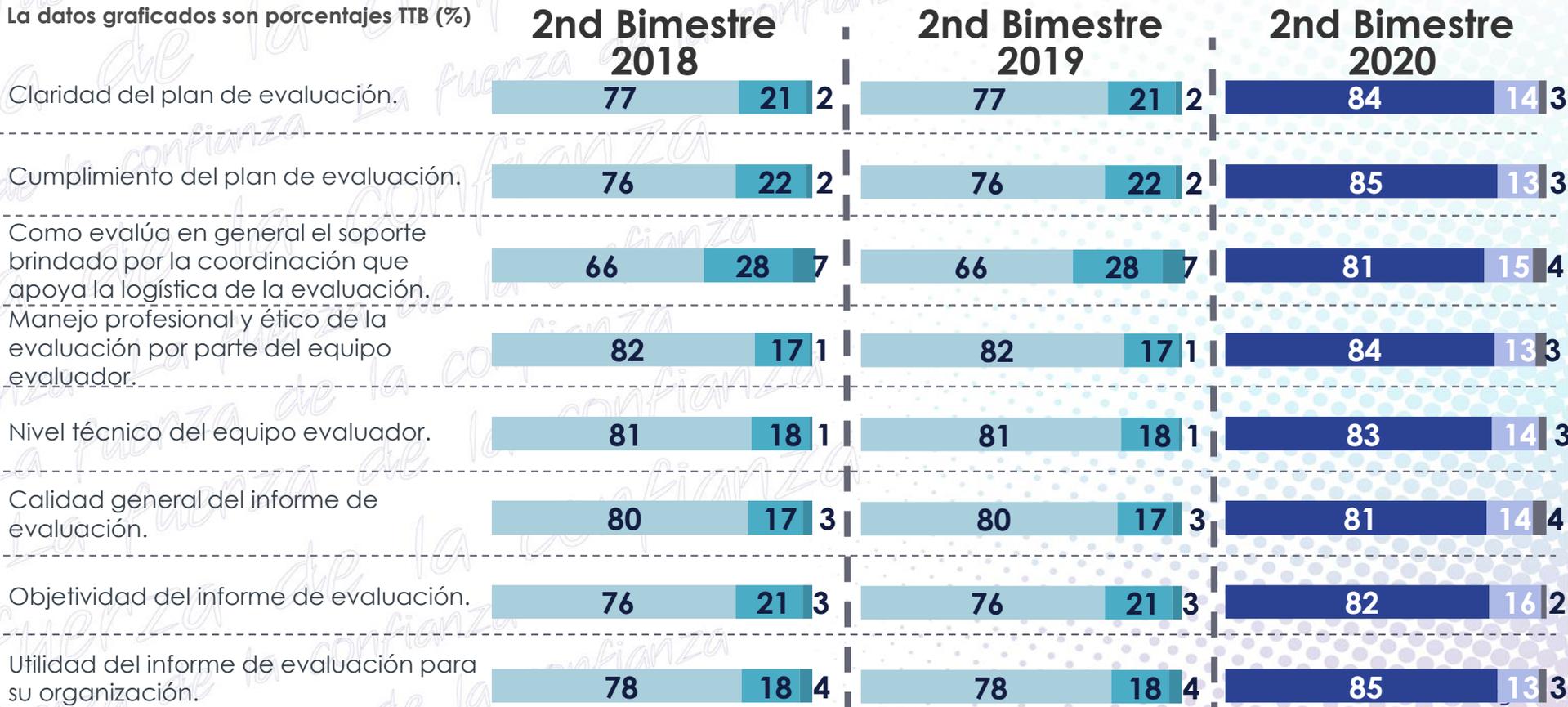
50



ACTITUDES CLAVES

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

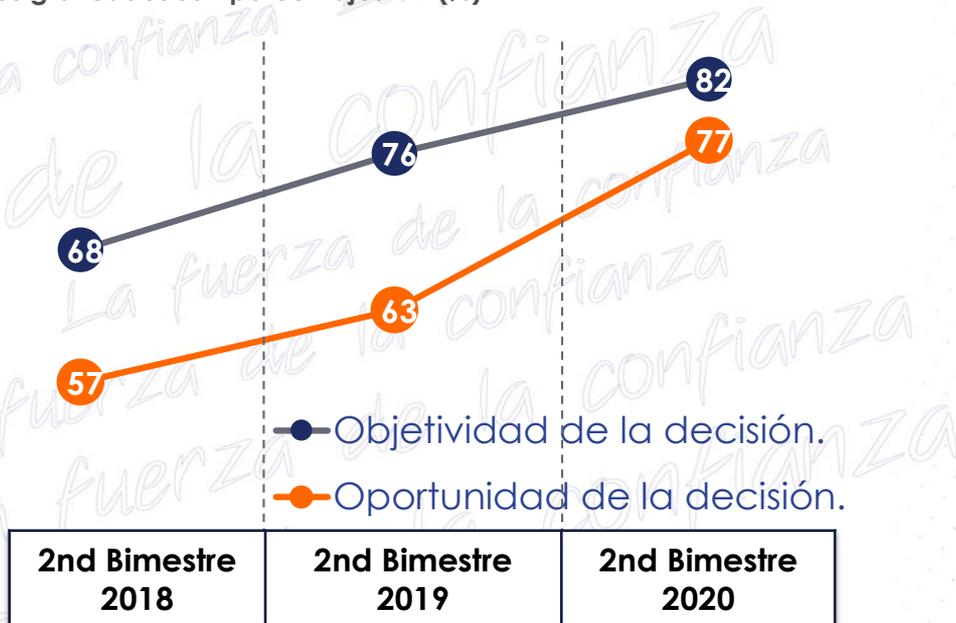
La datos graficados son porcentajes TTB (%)



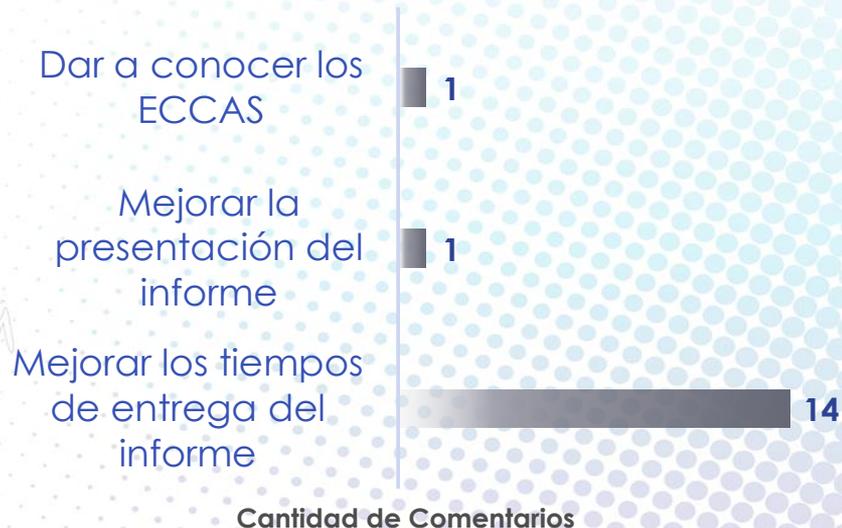
ACTITUDES CLAVES

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 (%)



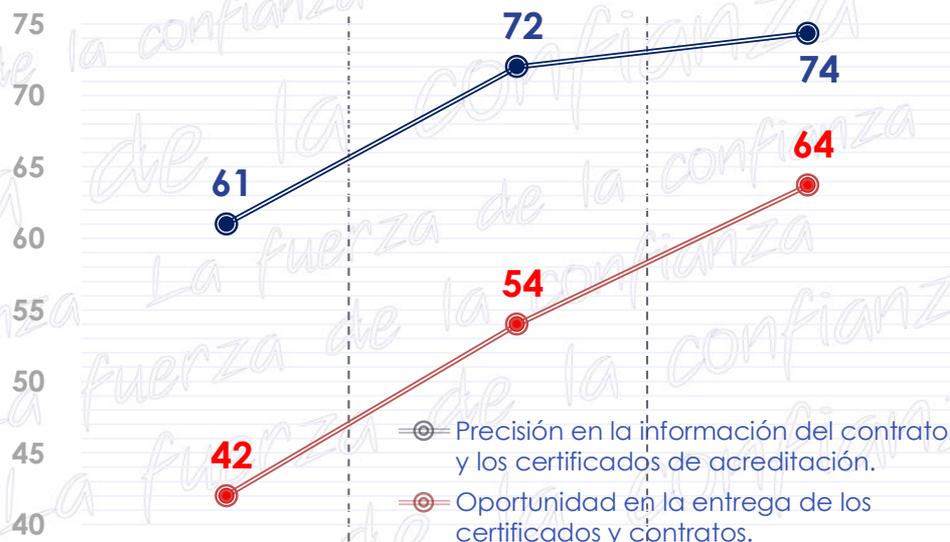
ASPECTOS A MEJORAR



ACTITUDES CLAVES

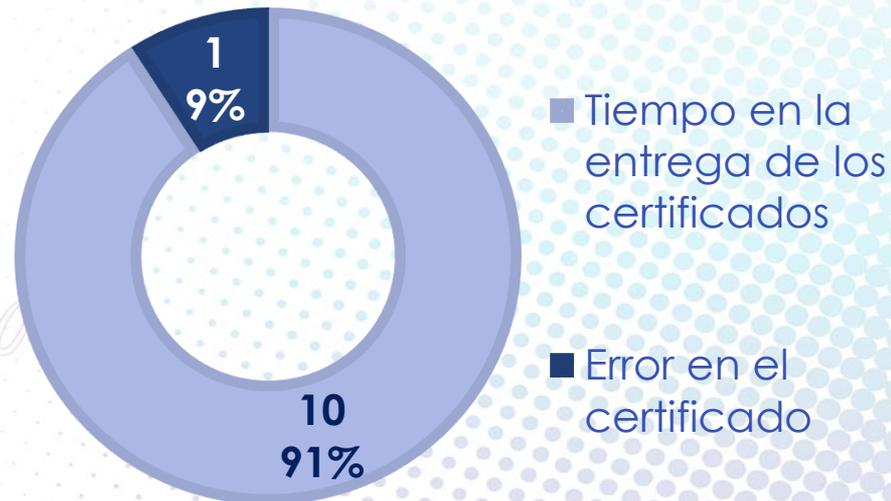
8. ¿Cómo califica en general la etapa de **OFICIALIZACIÓN DE LA ACREDITACIÓN**? Específicamente, ¿cómo la califica en cuanto a ...

La datos graficados son porcentajes TTB (%)



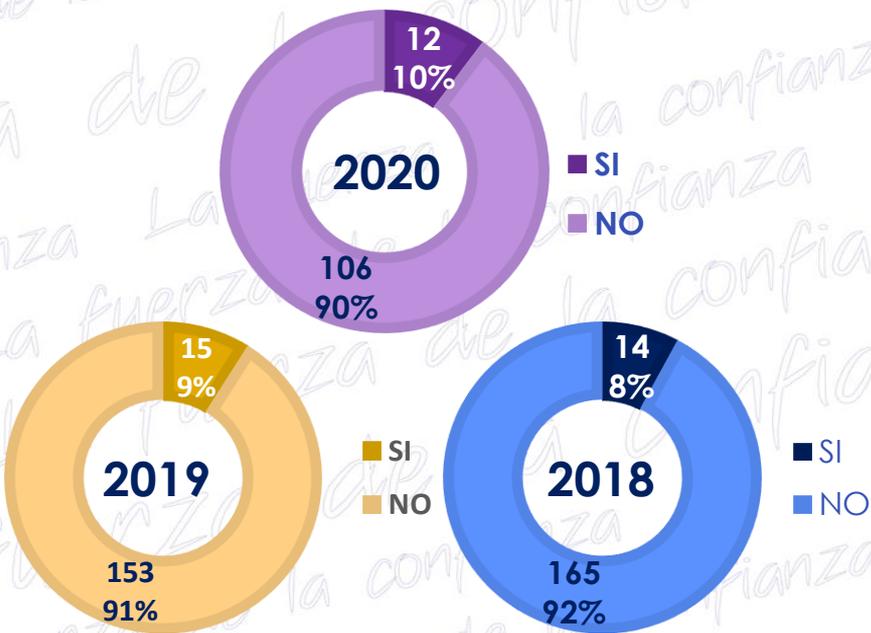
2nd Bimestre 2018	2nd Bimestre 2019	2nd Bimestre 2020
-------------------	-------------------	-------------------

ASPECTOS A MEJORAR



Cantidad de Comentarios

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



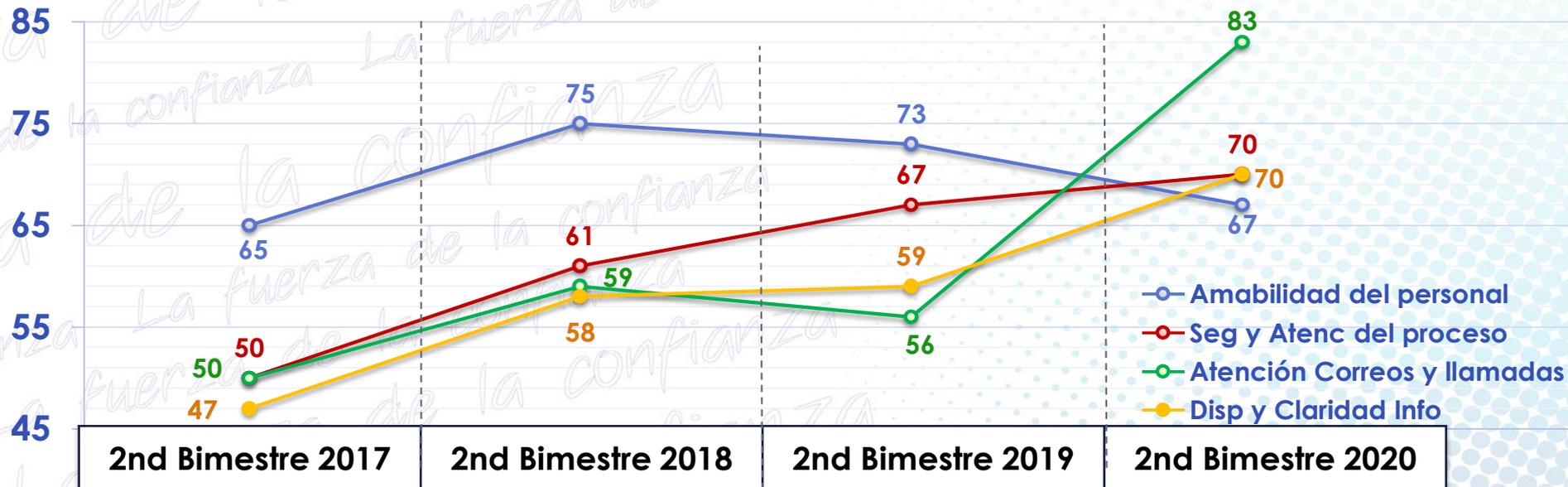
2nd Bimestre 2018	2nd Bimestre 2019	2nd Bimestre 2020
-------------------	-------------------	-------------------

La datos graficados son porcentajes TTb (%)

ACTITUDES CLAVES

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

La datos graficados son porcentajes TTB (%)





Muchas Gracias.