

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

3er BIMESTRE 2020



Una institución del Subistema
Nacional de la Calidad

SICAL
SUBSISTEMA NACIONAL DE LA CALIDAD

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

212
POBLACIÓN
TOTAL

Encuestas
Efectivas
105

Porcentaje
de
efectividad
49,6%

ENCUESTAS POR DIRECCIÓN

61
58%
NAL



44
42%
INT

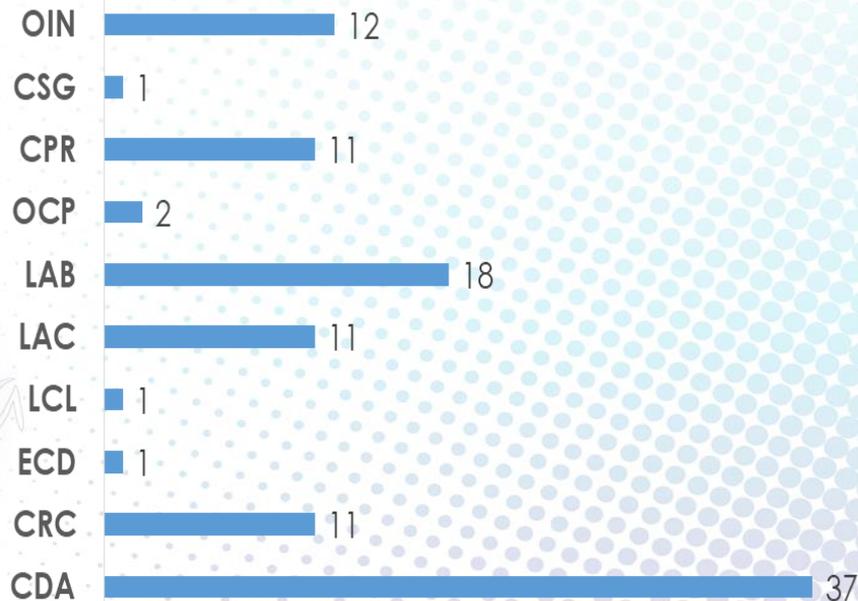
ENCUESTAS POR MES

47
45%
MAY



58
55%
JUL

ENCUESTAS POR ESQUEMA



INDICADOR CALIDAD GENERAL

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

TTB: Excelente + Muy Bueno

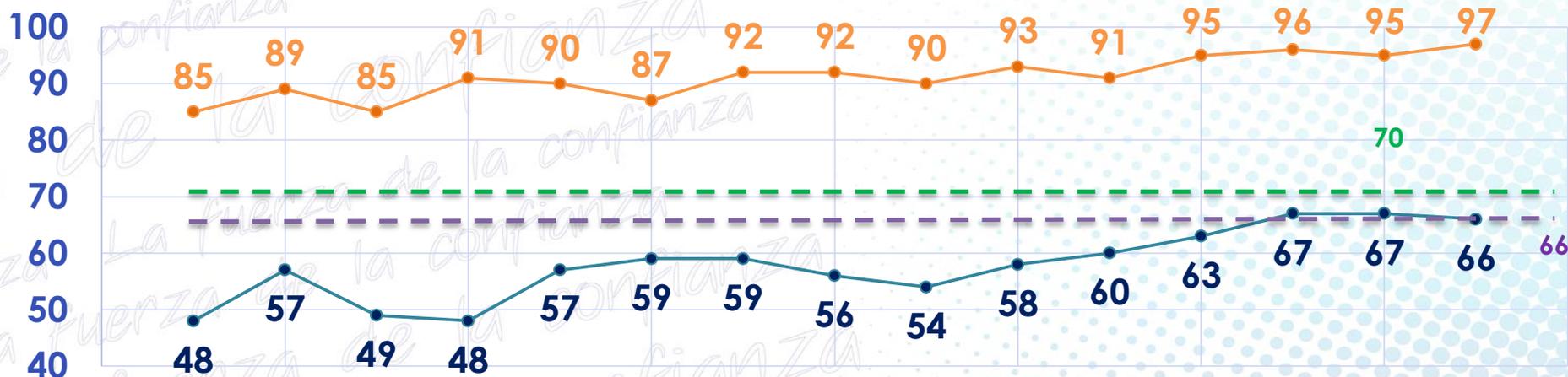
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

Meta año 2020

Meta 3° bimestre

La datos graficados son porcentajes TTB (%)

3er BIMESTRE



Total de Encuestas Realizadas

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	3° Bimestre 2020
168	207	175	128	136	98	221	180	169	94	162	160	149	212	105

COMENTARIOS DEL SERVICIO

ASPECTOS POR MEJORAR EN
EL SERVICIO

21

Solicitud

Mejora del proceso en general



Virtualización del formulario



Apoyo en el diligenciamiento del formulario



Agilizar los tiempos del proceso



Claridad en la cotización y factura



Oportunidad en la entrega



Opciones de pago



Costos Elevados



32

Cotización

Mejora en la programación



Manejo de la evaluación



Alivianar proceso EI



Unificación de criterios



Competencia técnica



16

Evaluación

Dar a conocer los ECCAS



Mejorar la presentación del informe



Mejorar los tiempos de entrega del informe



11

Decisión

Error en el certificado



Tiempo en la entrega de los certificados y...



Oficialización

COMENTARIOS DEL SERVICIO

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

**77 COMENTARIOS
POSITIVOS**

ACTITUDES CLAVES

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

La datos graficados son porcentajes TTB (%)

**3er Bimestre
2019**

**2nd Bimestre
2020**

**3er Bimestre
2020**

La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa.



La disponibilidad y claridad de la información suministrada.



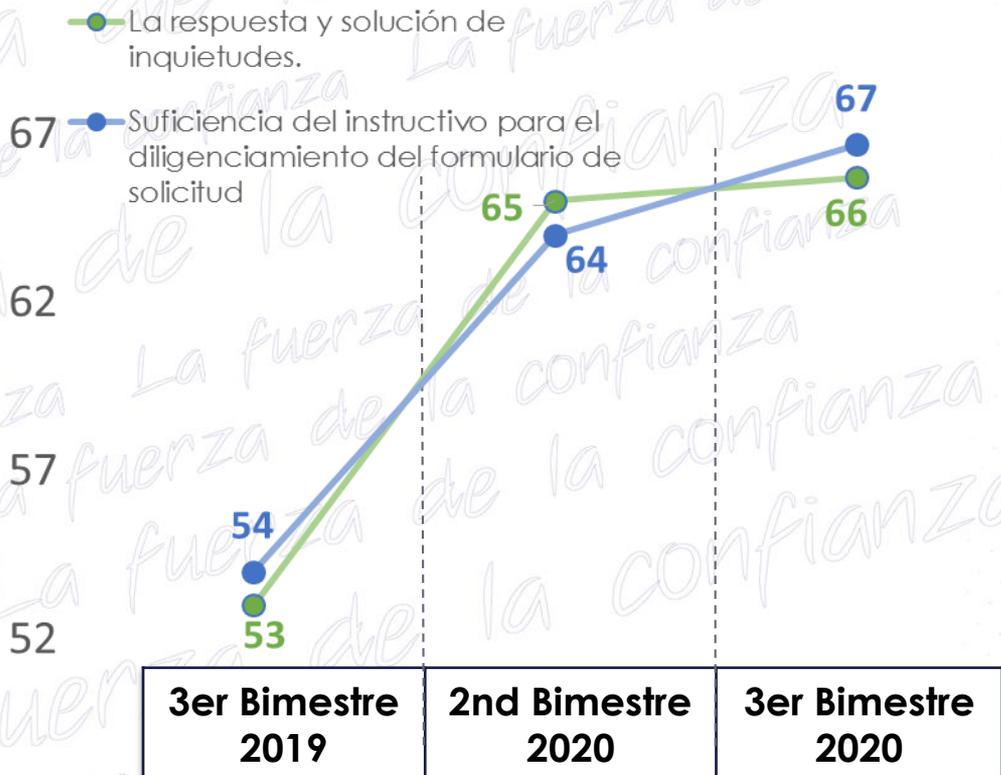
La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.



La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.



La datos graficados son porcentajes TTB (%)



ACTITUDES CLAVES

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

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

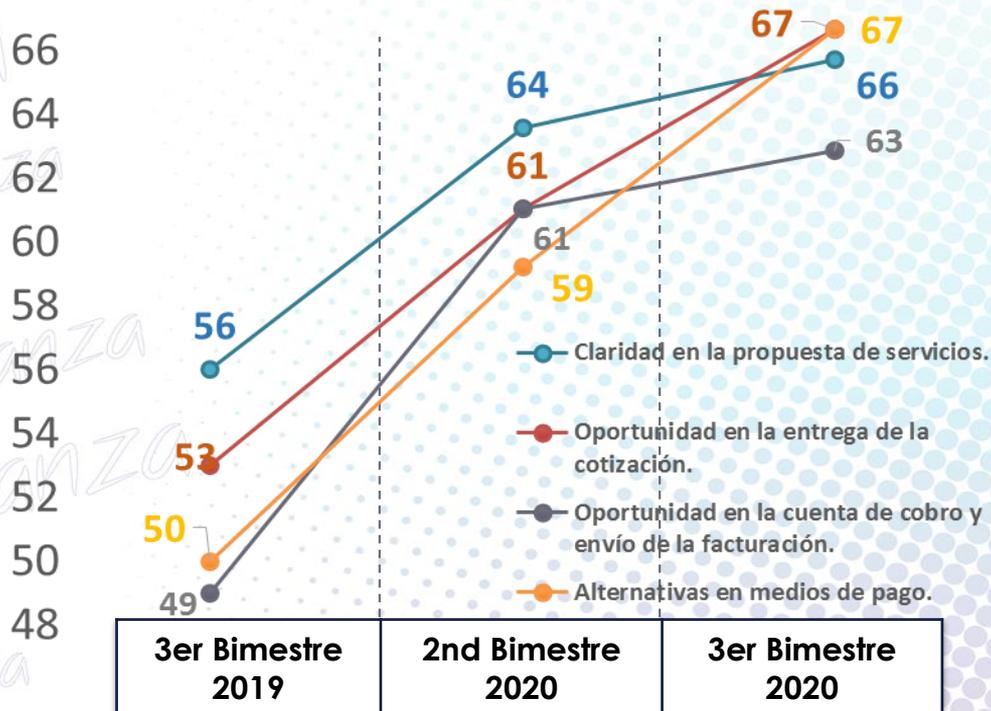
Opciones de pago

7

Costos Elevados

14

Cantidad de Comentarios



ACTITUDES CLAVES

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

La datos graficados son porcentajes TTB (%)

**3er Bimestre
2019**

**2nd Bimestre
2020**

**3er Bimestre
2020**

Claridad del plan de evaluación.



Cumplimiento del plan de evaluación.



Como evalúa en general el soporte
brindado por la coordinación que
apoya la logística de la evaluación.



Manejo profesional y ético de la
evaluación por parte del equipo
evaluador.



Nivel técnico del equipo evaluador.



Calidad general del informe de
evaluación.



Objetividad del informe de evaluación.



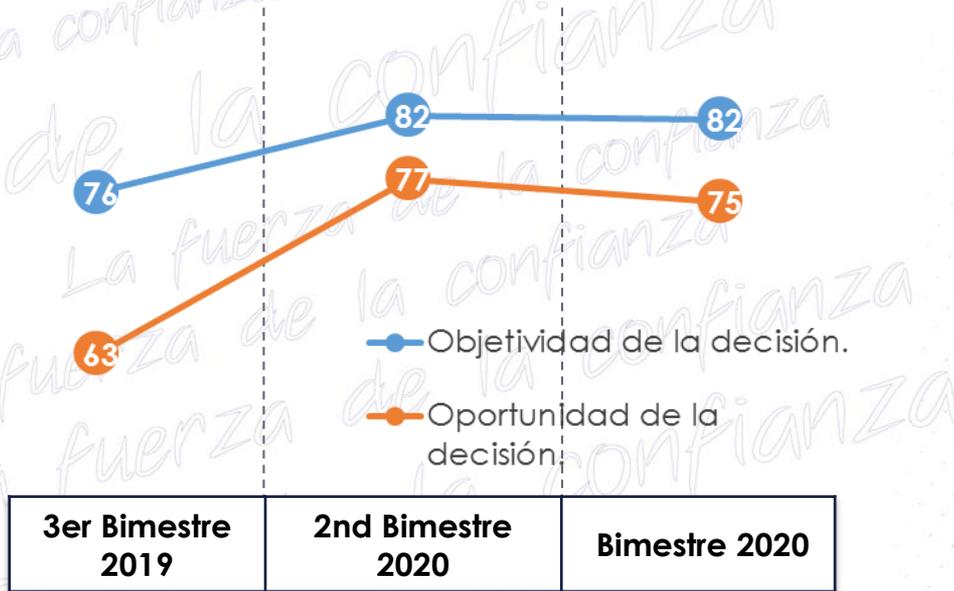
Utilidad del informe de evaluación para
su organización.



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 (%)

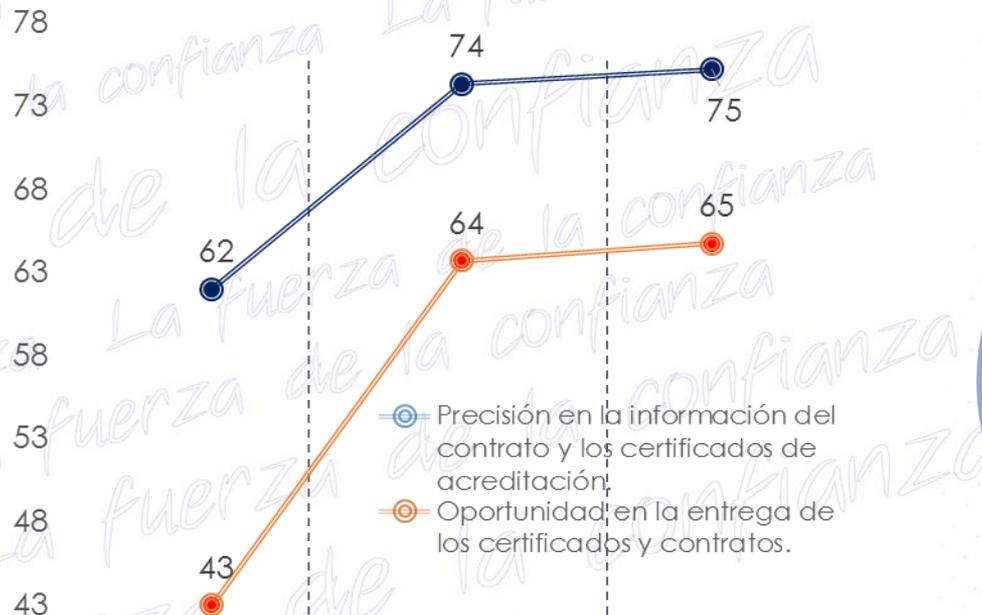


ASPECTOS A MEJORAR



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

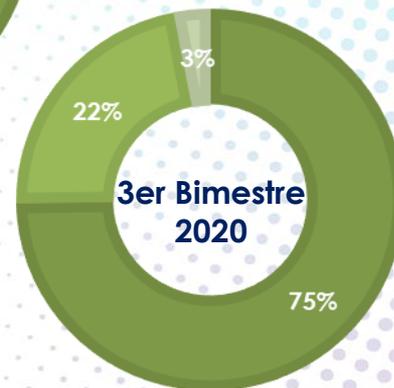
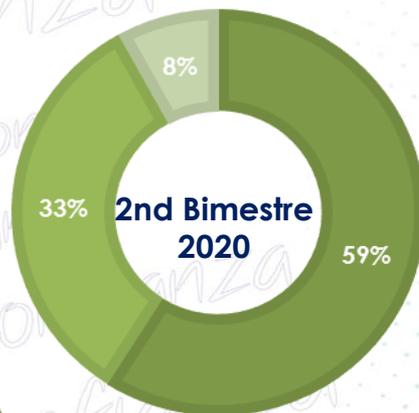
La datos graficados son porcentajes TTB (%)



ACTITUDES CLAVES

12 ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

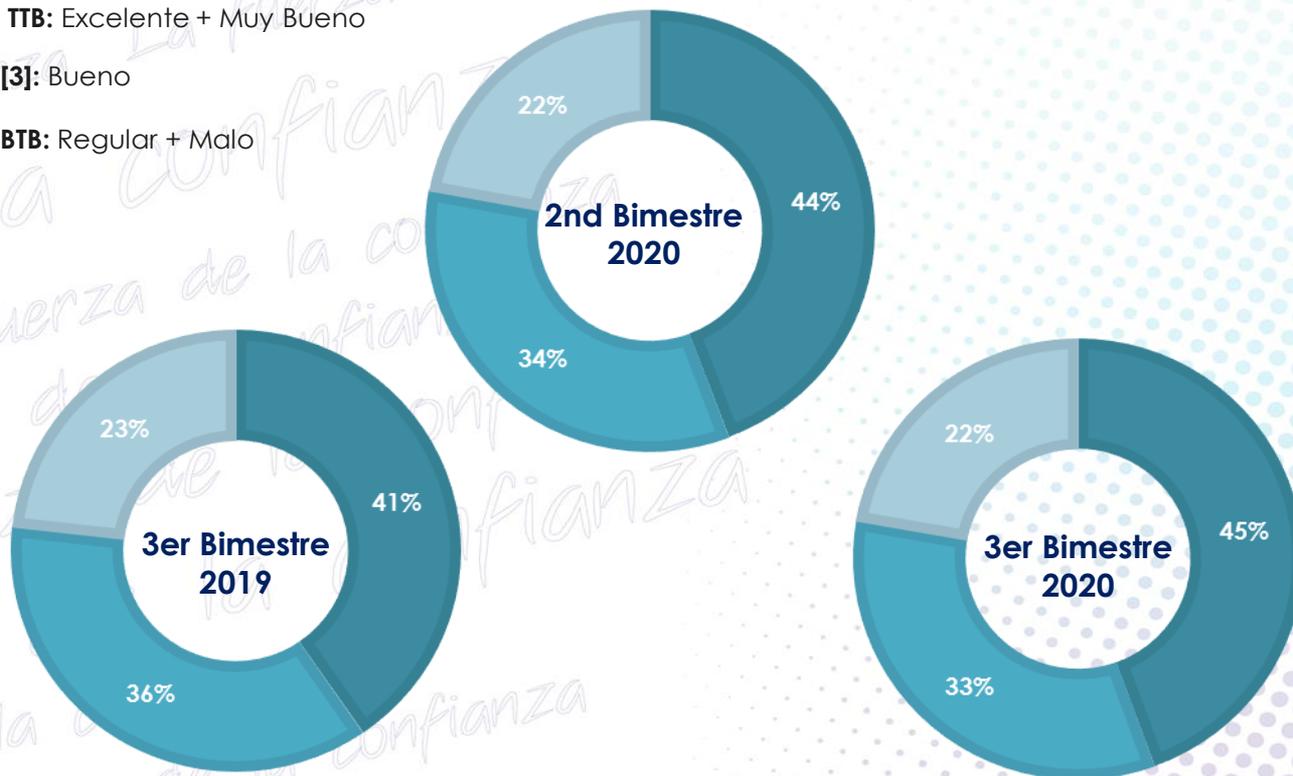
- TTB:** Extremadamente probable + Muy probable
- [3]:** Probable
- BTB:** Poco probable + Nada probable



ACTITUDES CLAVES

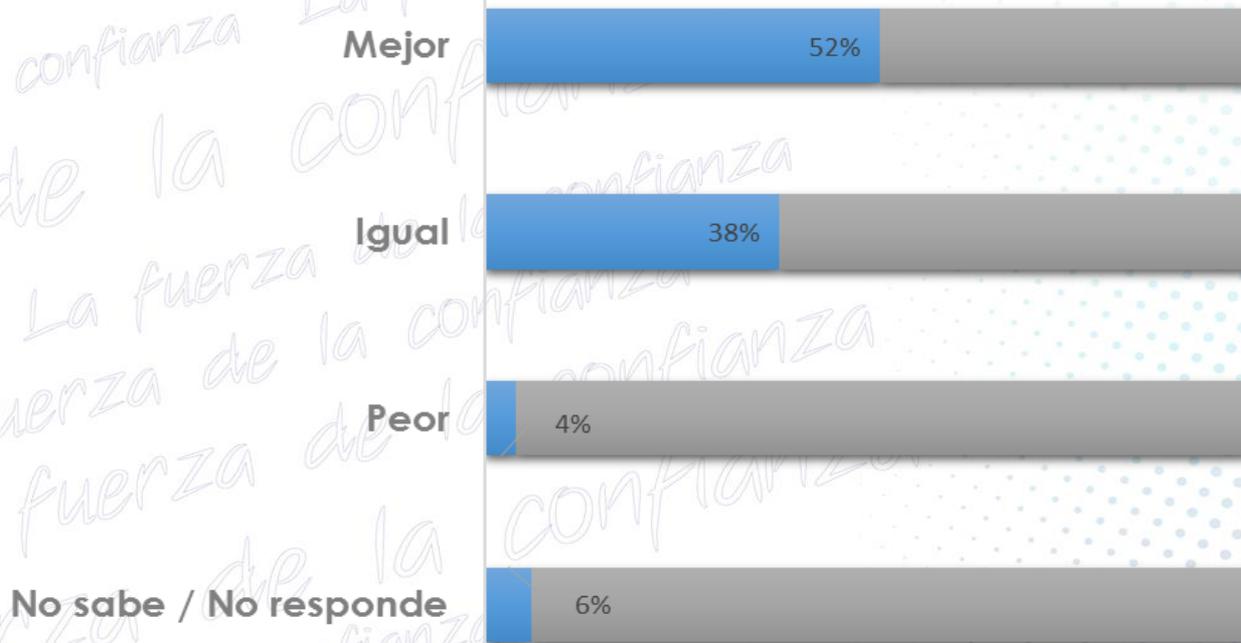
13. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

- **TTB:** Excelente + Muy Bueno
- **[3]:** Bueno
- **BTB:** Regular + Malo



ACTITUDES CLAVES

14 ¿Cómo califica usted la prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?





Muchas Gracias.