

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

4to 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.

FICHA TÉCNICA 4TO BIMESTRE 2020

**POBLACIÓN
TOTAL
240**

**Encuestas
Efectivas
130**

**Porcentaje
de
efectividad
54,2%**

**62
48%
NAL**

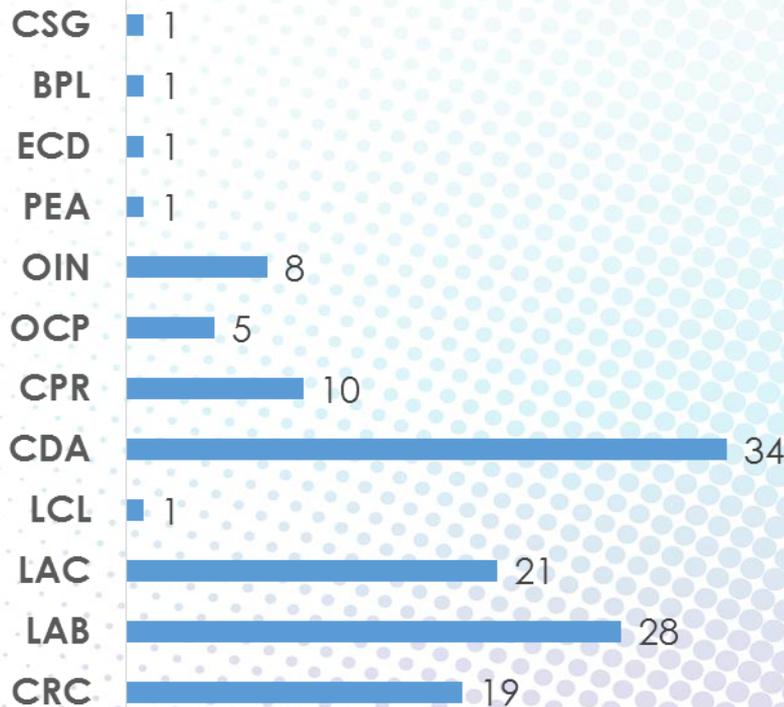


**68
52%
INT**

**65
50%
JUL**



**65
50%
AGO**



INDICADOR CALIDAD GENERAL

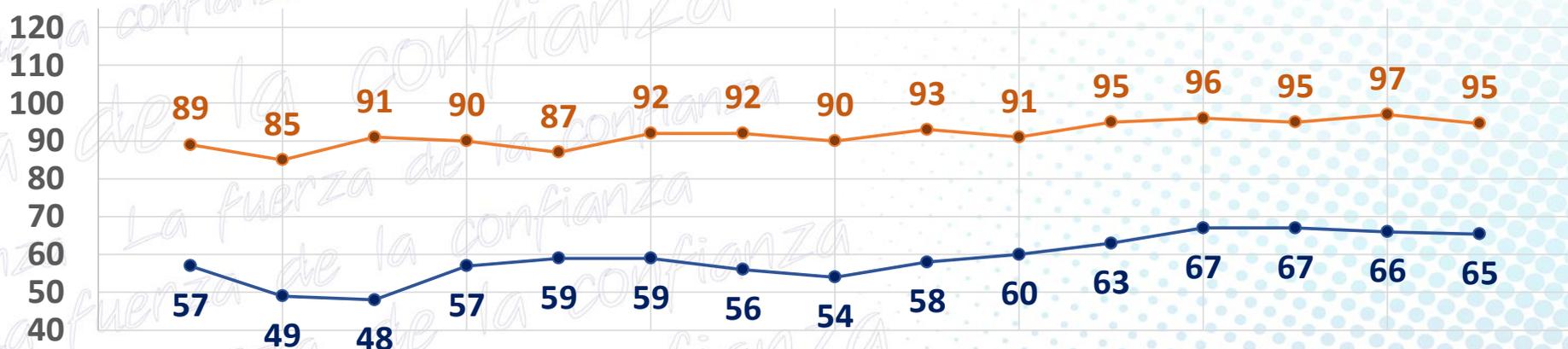
¿Cómo evalúa usted, en general el servicio de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

4to BIMESTRE

TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



Total de Encuestas Realizadas

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	4° Bimestre 2020
207	175	128	136	98	221	180	169	94	162	160	149	212	105	130

COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S.

ASPECTOS POR MEJORAR EN
EL SERVICIO

Solicitud 16 Comentarios



Comentarios

- ❖ Más coherencia.
- ❖ Claridad en la documentación solicitada en el formulario y las observaciones de las revisiones.
- ❖ Facilidad en la comunicación e identificación del formulario.
- ❖ Tiempo de respuesta, más claridad en algunos ítems del formulario de solicitud.
- ❖ Mayor simplicidad.
- ❖ Disminuir tiempos entre la solicitud y la auditoría.

Cotización 22 Comentarios



Comentarios

- ❖ Los precios son muy altos.
- ❖ Oportunidad en su envío y claridad en cada uno de los ítems. El pago oportuno de las estampillas parte de ONAC para que el proceso no se detenga.
- ❖ Al ser el pago de contado, el botón de PSE debe ser habilitado inmediatamente se genera la orden, ya que el proceso es dispendioso.
- ❖ Envío de factura para su liquidación .
- ❖ Desglosar y ser más claros .

COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S.

ASPECTOS POR MEJORAR EN EL
SERVICIO

Evaluación 16 Comentarios



Comentarios

- ❖ Competencia técnica de los expertos.
- ❖ Los tiempos entre cada etapa son demasiado largos, generando una gran afectación económica.
- ❖ De acuerdo a la coyuntura presentada por COVID-19 implementar mecanismos de auditoria virtual para nuestro sector.
- ❖ Unificación de criterios para los evaluadores.
- ❖ Los expertos técnicos no deben tener vínculos con ningún organismo de la competencia.

Decisión 18 Comentarios



Comentarios

- ❖ Mejorar la calidad del informe, que incluya el desempeño, recurrencia de no conformidades con años anteriores.
- ❖ Mejorar tiempo en la presentación del informe.
- ❖ Disminución de tiempos especialmente cuando son otorgamientos o ampliación de alcance.
- ❖ En el comité no deben haber miembros con intereses con otros organismos.
- ❖ Asegurar competencia y estudio a profundidad del contexto del OEC.

Oficialización 19 Comentarios



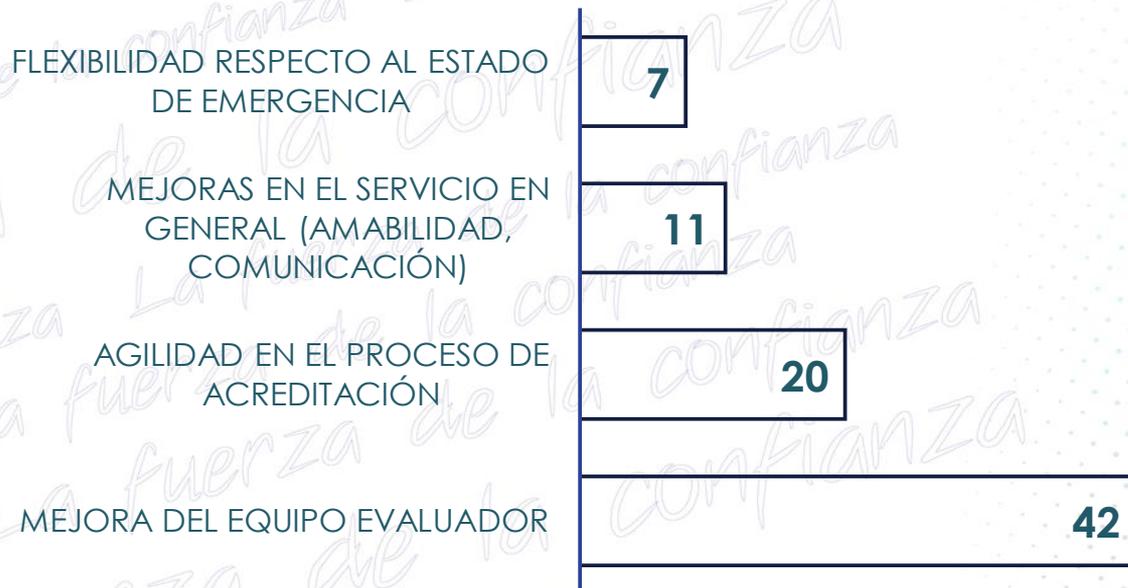
Comentarios

- ❖ Menor tiempo de respuesta.
- ❖ Ser más oportunos, en especial en las renovaciones.
- ❖ Error en nuestro certificado y demorado.
- ❖ Más agilidad en la oficialización.

COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S.

ASPECTOS POSITIVOS DEL SERVICIO

80 COMENTARIOS +



- ❖ Actitud de servicio.
- ❖ El equipo evaluador.
- ❖ La agilidad en los requerimientos es excelente.
- ❖ El tema de pago.
- ❖ Formación del auditor Comunicación asertiva por parte del auditor líder.
- ❖ Trámite de la solicitud de acreditación Amabilidad del último equipo evaluador Amabilidad del Director Técnico Internacional.
- ❖ Nivel de conocimiento de los auditores.
- ❖ Amabilidad en la parte de servicio al cliente telefónica.
- ❖ Buena y oportuna atención al cliente. Profesionalidad y buena disposición y actitud de los auditores.
- ❖ La evaluación se ajustó a nuestras necesidades, contemplando todo para un buen servicio por parte de sus evaluadores.

ACTITUDES CLAVES

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

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno

**4to Bimestre
2019**

**3er Bimestre
2020**

**4to Bimestre
2020**

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



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



La disponibilidad y claridad de la información suministrada.



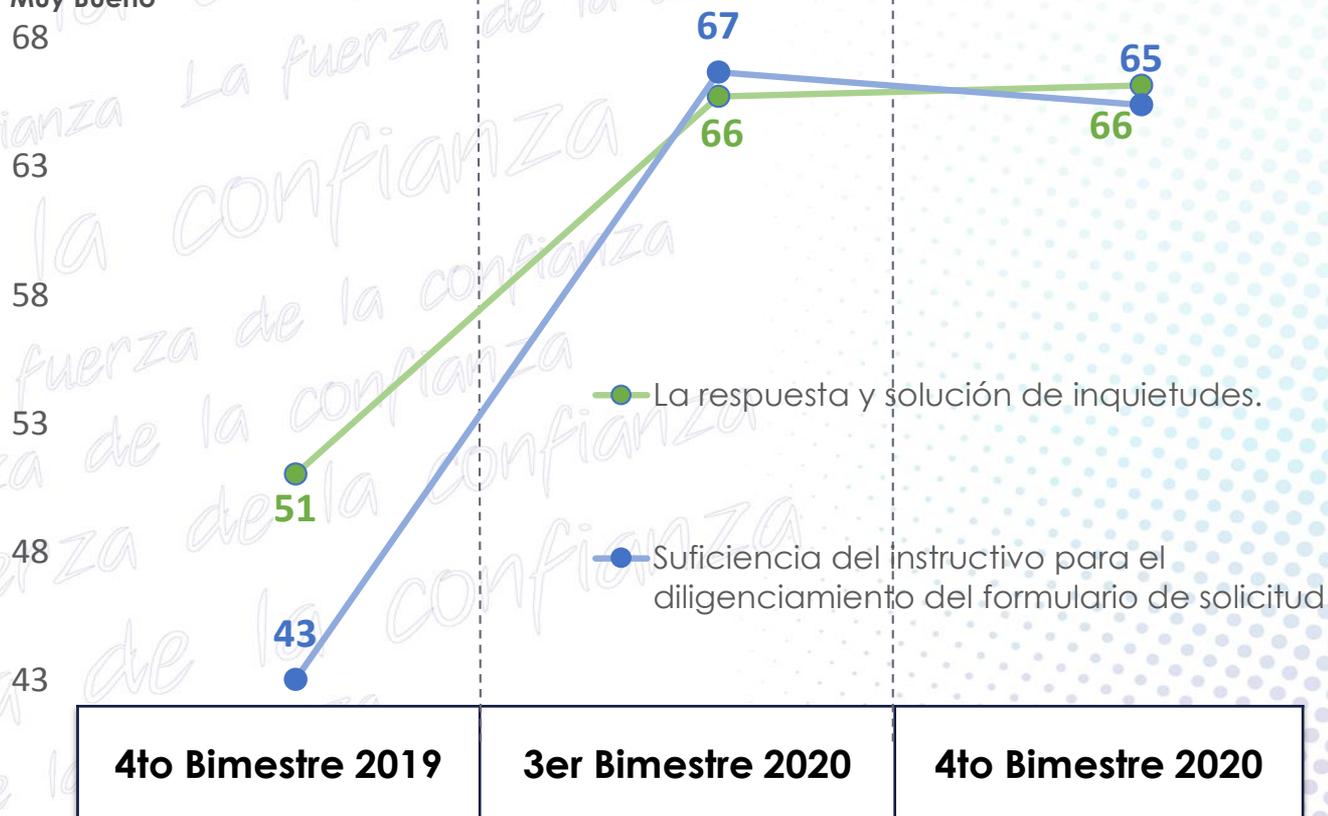
La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa.



Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno

ACTITUDES CLAVES

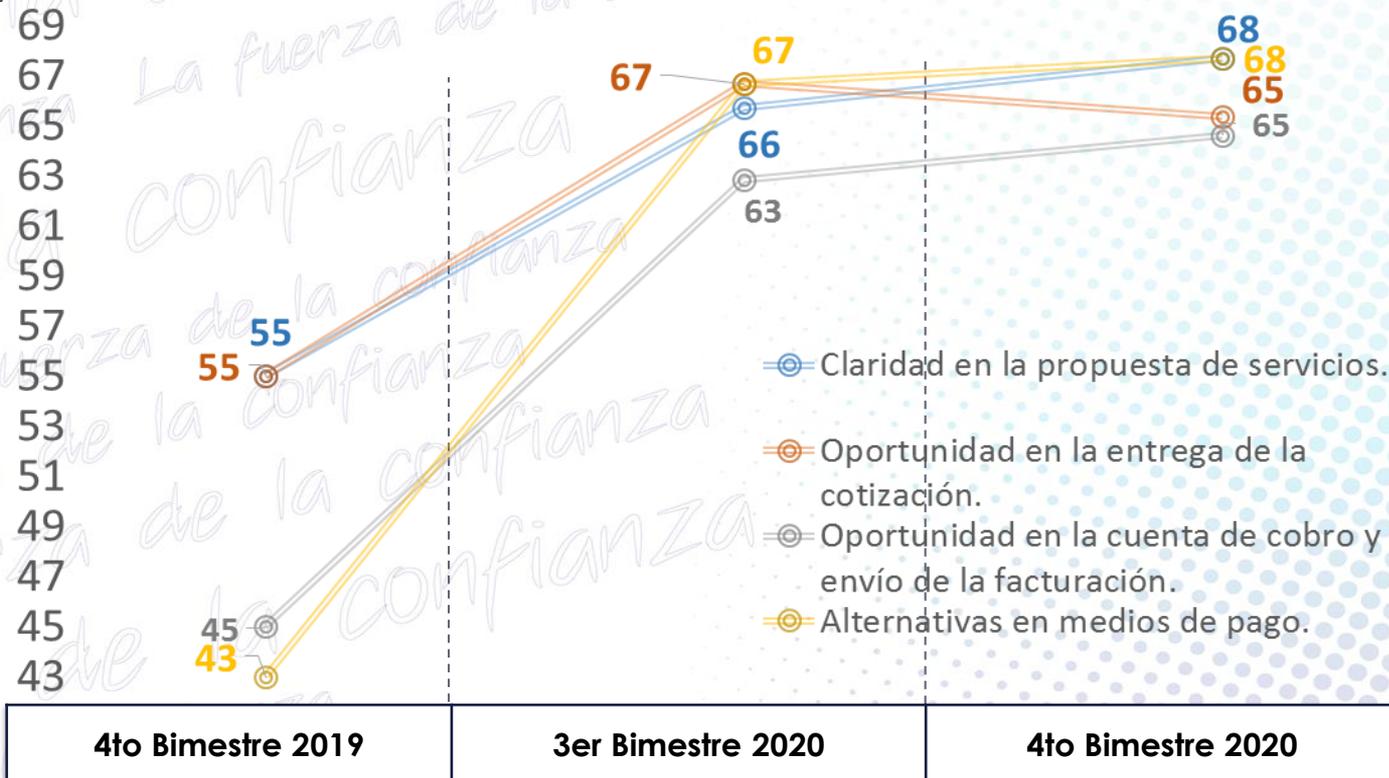
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?



Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno

ACTITUDES CLAVES

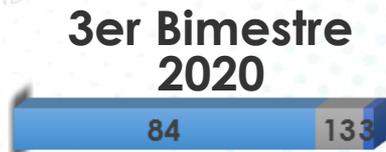
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?



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

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno

Utilidad del informe de evaluación para su organización.



Objetividad del informe de evaluación



Calidad general del informe de evaluación



Nivel técnico del equipo evaluador.



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



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



Cumplimiento del plan de evaluación



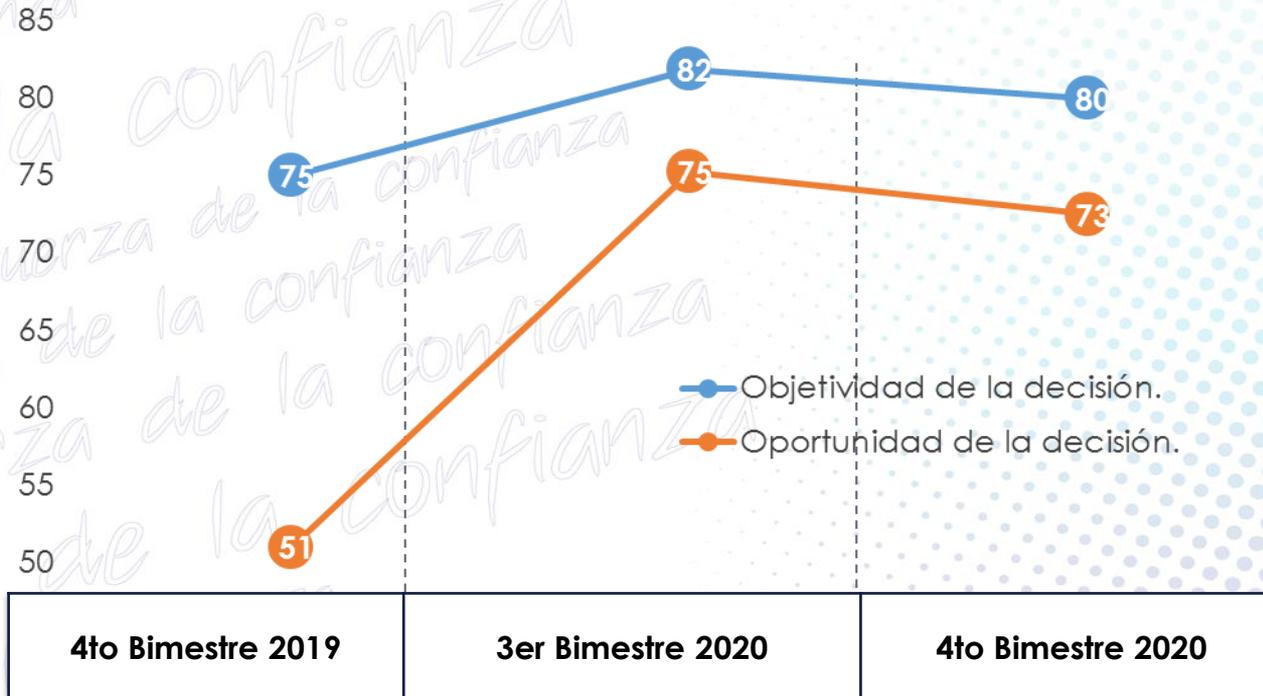
Claridad del plan de evaluación.



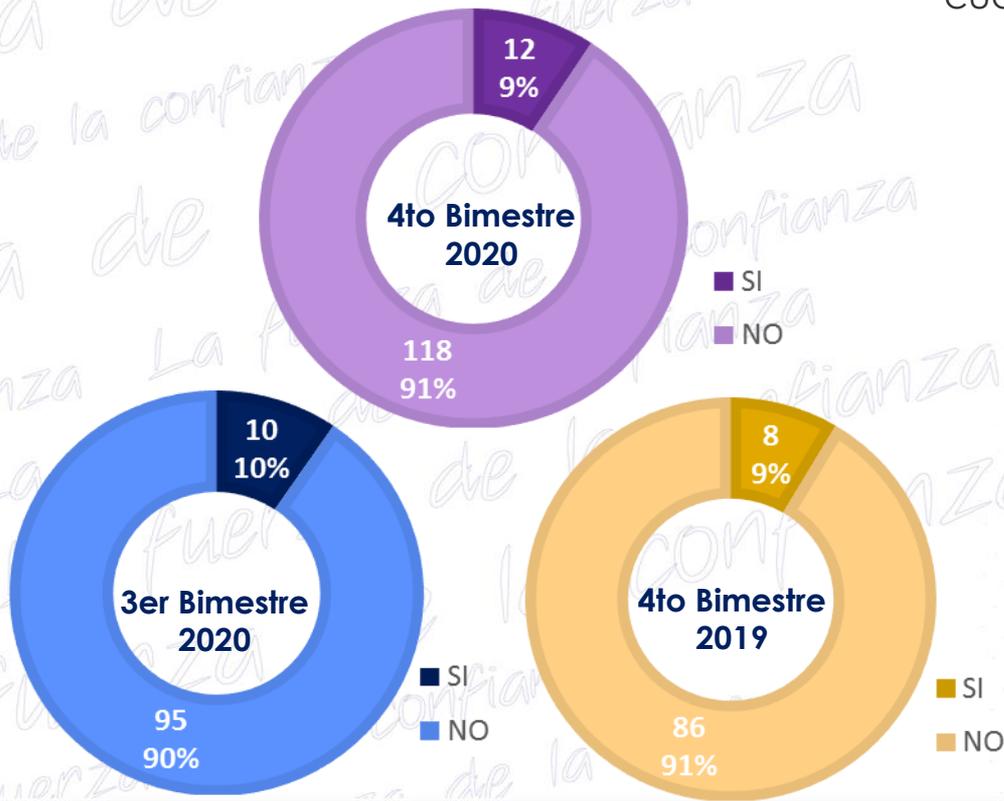
ACTITUDES CLAVES

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

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



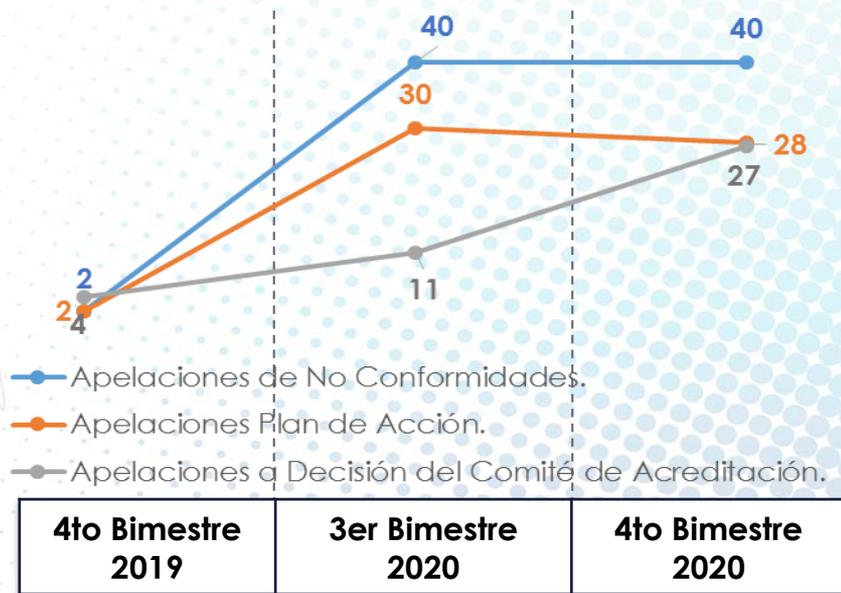
6. ¿Usó usted, su derecho al recurso de apelación?



ACTITUDES CLAVES

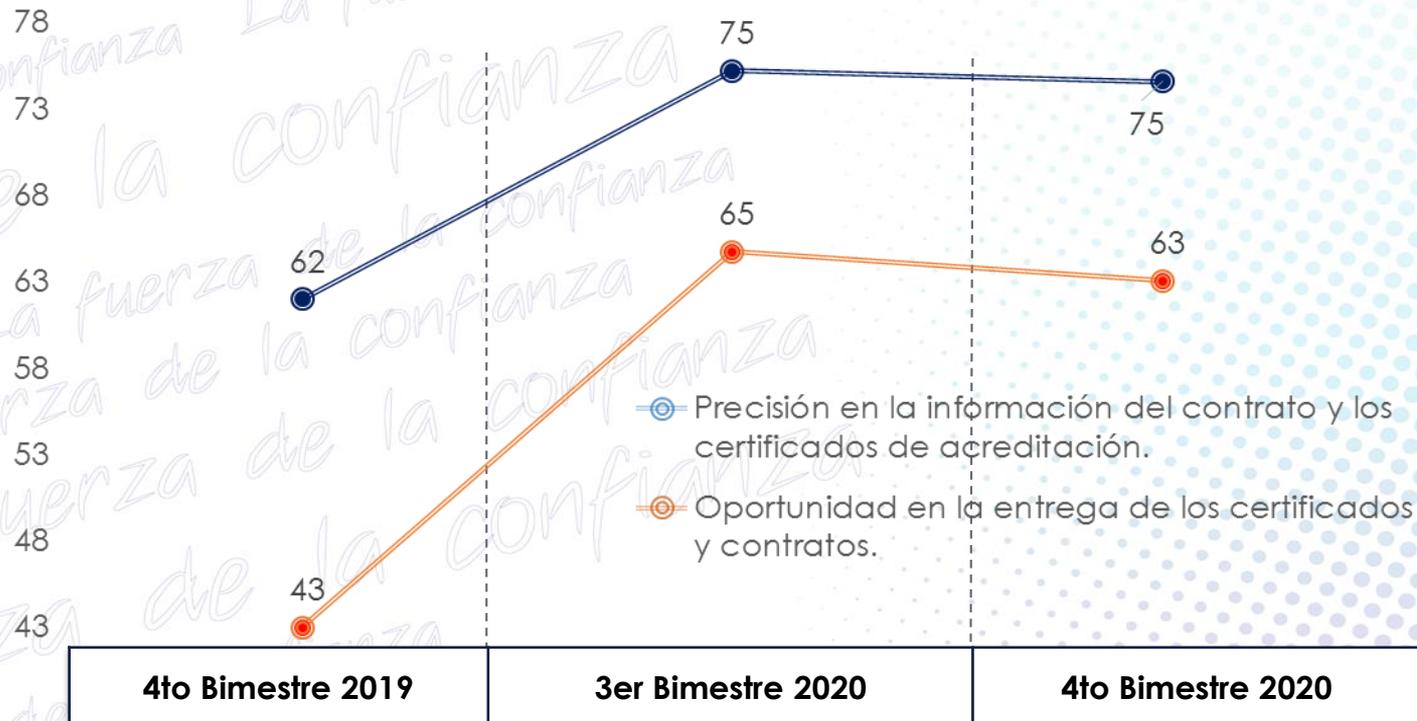
7. ¿Cómo califica el trámite de sus apelaciones interpuestas. Específicamente, ¿cómo la califica en cuanto a.

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno

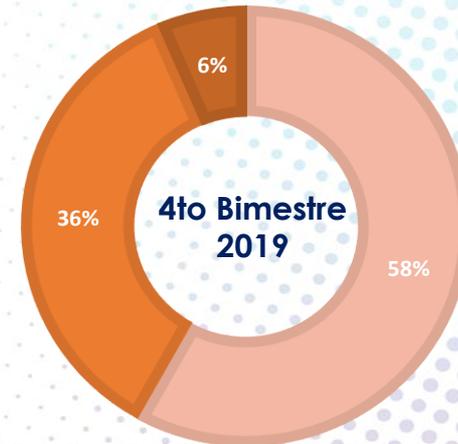
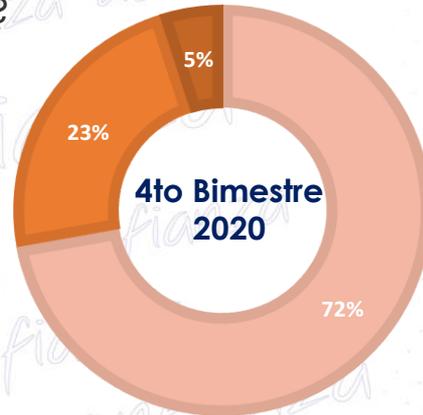
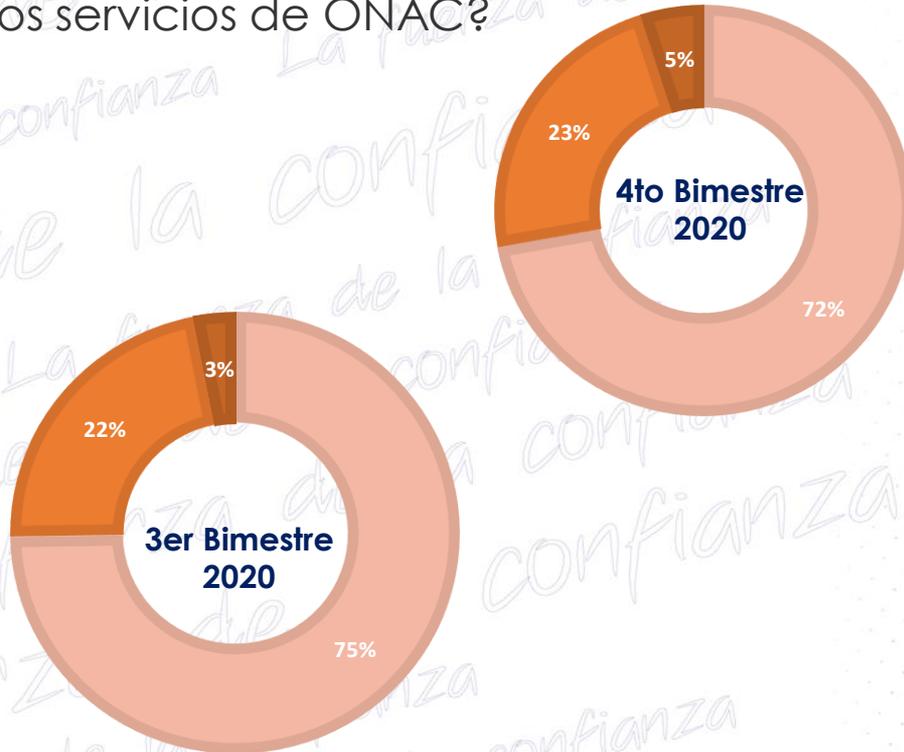


8. ¿Cómo califica en general la etapa de **OFICIALIZACIÓN DE LA ACREDITACIÓN**? Específicamente, ¿cómo la califica en cuanto a ...

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?



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

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

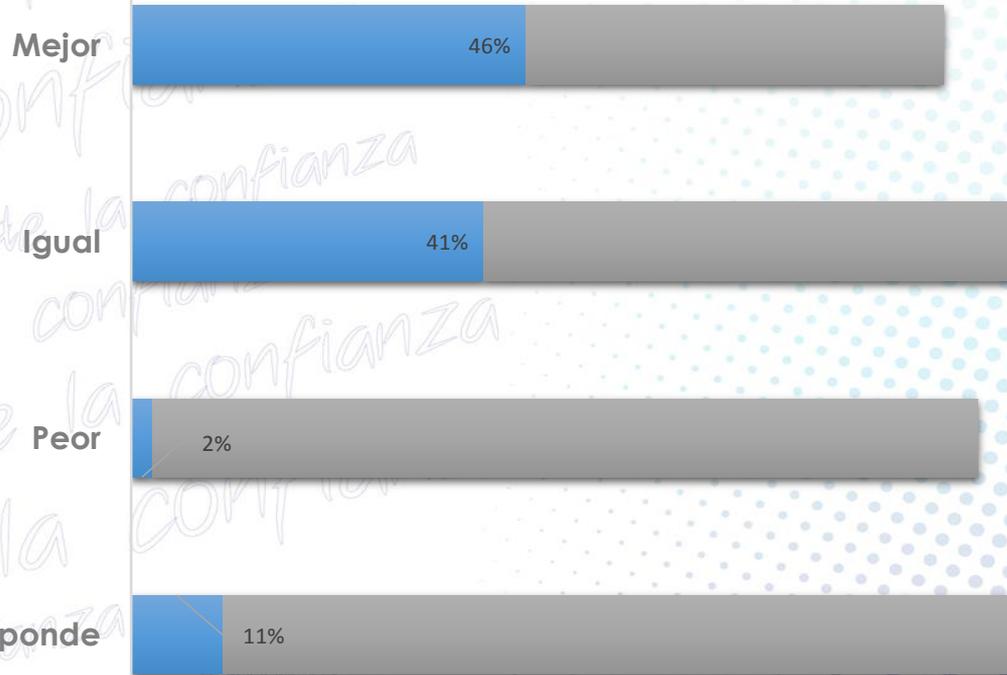
13. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

- **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.