



Proceso Interno de  
Medición de Satisfacción  
de los clientes de ONAC

# Percepción del Servicio y Satisfacción

*Tercer Bimestre 2021*

*Confianza*

# INDICADOR CALIDAD GENERAL

# FICHA TÉCNICA

Población Total:

**428**

Porcentaje de efectividad

**51%**

Encuestas Efectivas

**220**

Dir. Técnica Nacional

**115 = 52%**



Dir. Técnica Internacional

**105 = 48%**

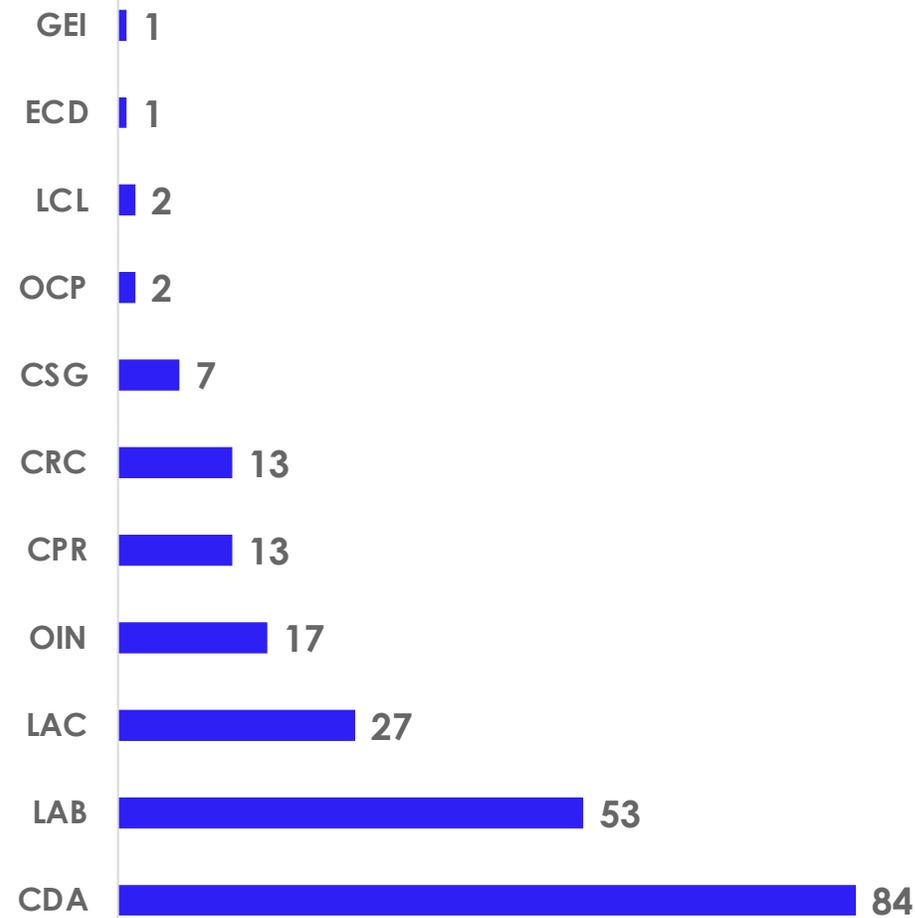
Mayo

**139 = 59%**



Junio

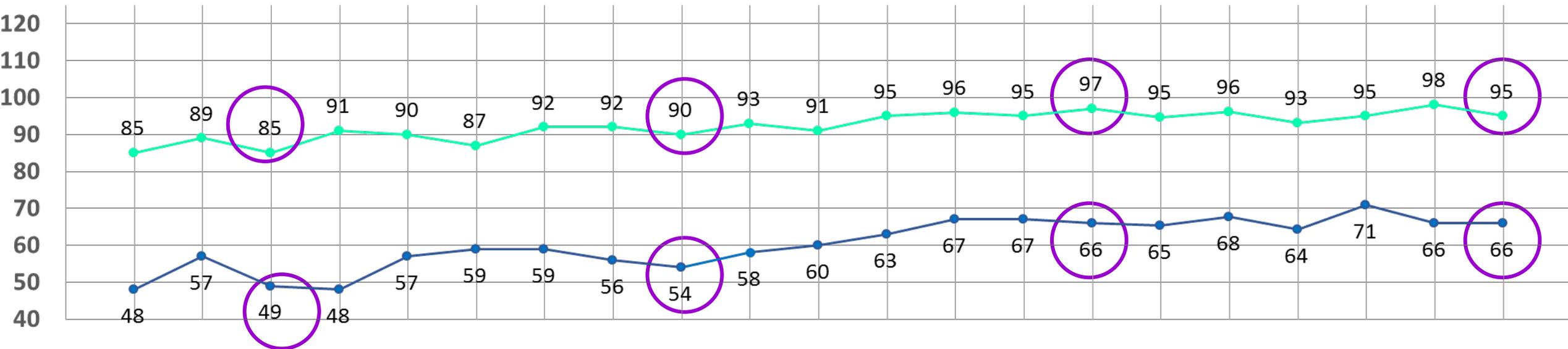
**91 = 41%**



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



Los datos graficados son porcentajes TTB (%) TTB: Excelente + Muy Bueno T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

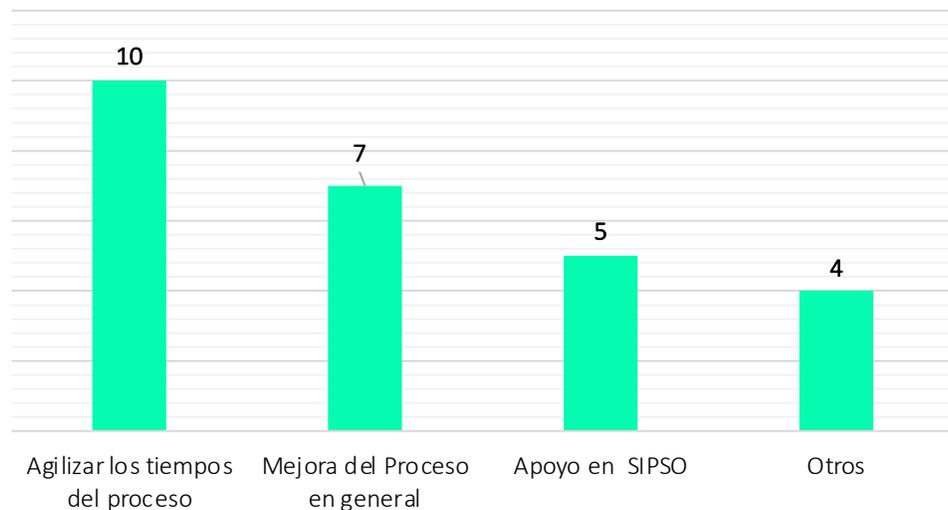


	1° Bimestre 2018	2° Bimestre 2018	3° Bimestre 2018	4° Bimestre 2018	5° Bimestre 2018	6° Bimestre 2018	1° Bimestre 2019	2° Bimestre 2019	3° Bimestre 2019	4° Bimestre 2019	5° Bimestre 2019	6° Bimestre 2019	1° Bimestre 2020	2° Bimestre 2020	3° Bimestre 2020	4° Bimestre 2020	5° Bimestre 2020	6° Bimestre 2020	1° Bimestre 2021	2° Bimestre 2021	3° Bimestre 2021
T3B	85	89	85	91	90	87	92	92	90	93	91	95	96	95	97	95	96	93	95	98	95
T2B	48	57	49	48	57	59	59	56	54	58	60	63	67	67	66	65	68	64	71	66	66
TOTAL	168	207	175	128	136	98	221	180	169	94	162	160	149	212	105	130	172	189	142	158	220

# **COMENTARIOS DEL SERVICIO RECIBIDOS EN LAS ENCUESTAS**

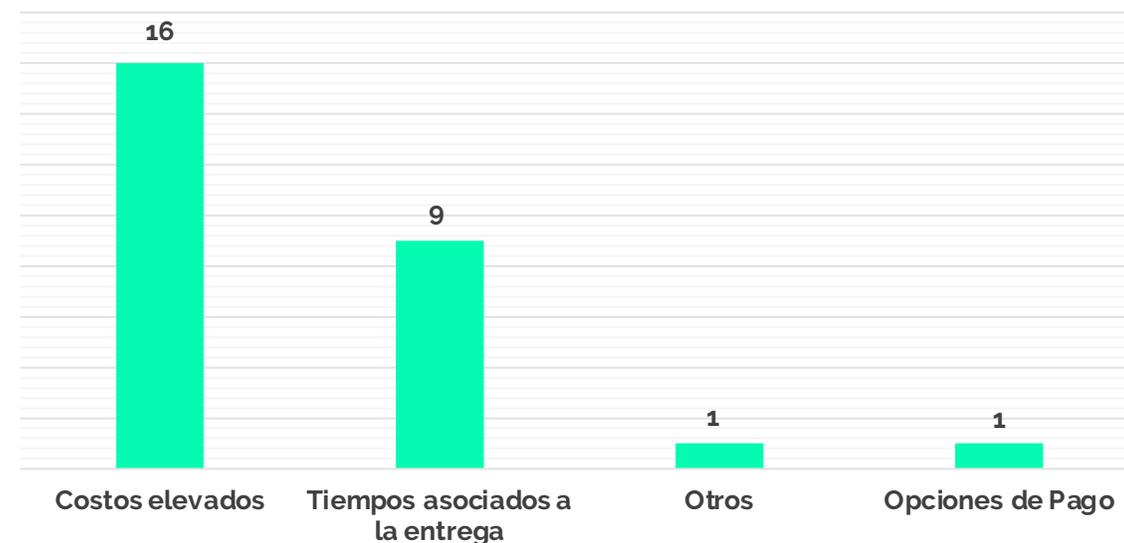
# Aspectos por mejorar en el servicio

## Solicitud - 26 Comentarios



- ✓ El tiempo de respuesta.
- ✓ Reducir tiempos .
- ✓ Claridad semántica en los procedimientos.
- ✓ Mejorar la claridad del alcance de la acreditación.
- ✓ Claridad en la plataforma SIPSO y sus instructivos.
- ✓ Facilitar el ingreso de la información en el SIPSO.
- ✓ Comunicación al interior de ONAC para coordinar conjuntamente las acciones para los esquemas.

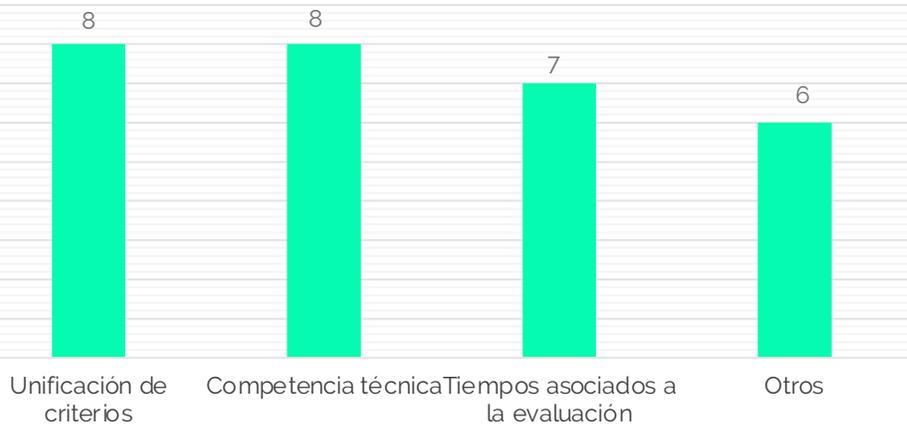
## Cotización - 27 Comentarios



- ✓ El valor cobrado por las evaluaciones es muy alto.
- ✓ La tarifas son muy costosas.
- ✓ Entregar oportunamente y con suficiente antelación.
- ✓ Dar respuestas más rápidas.
- ✓ No deben ser tantos días de revisión.
- ✓ El medio de pago en línea no es muy funcional.

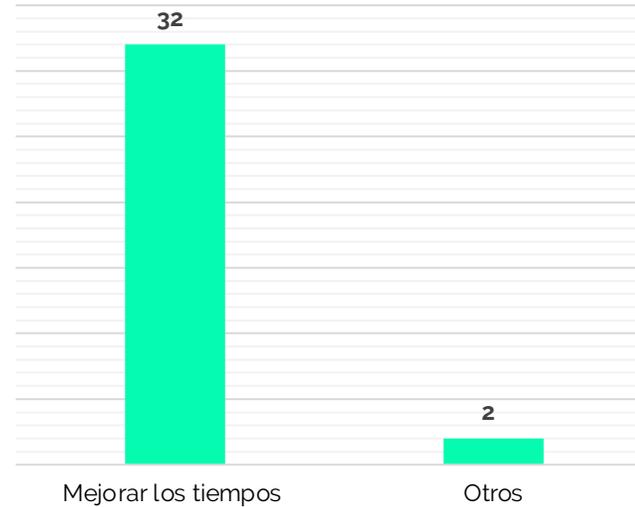
# Aspectos por mejorar en el servicio

## Evaluación -29 Comentarios



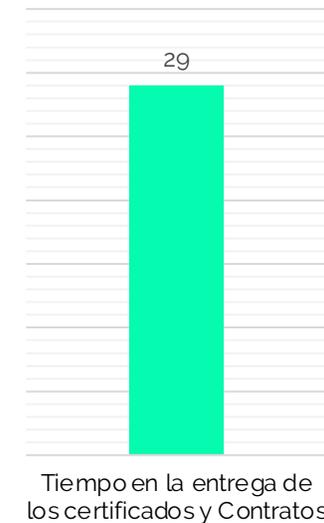
- ✓ Es importante seguir avanzando en la unificación de criterios con los diferentes evaluadores.
- ✓ Unificar criterios.
- ✓ La baja competencia de algunos expertos técnicos.
- ✓ Verificar la competencia de sus auditores líderes algunos son muy bruscos en el trato de nosotros como cliente.
- ✓ Manejo de los tiempos asignados, y cumplimiento de plan de evaluación.
- ✓ Mejorar comunicación en respuesta a solicitudes del OEC.

## Decisión - 34 Comentarios



- ✓ El tiempo tan extenso que se toman para la decisión.
- ✓ Agilidad en los procesos de revisión y acta de decisión.
- ✓ Reducir el tiempo para tomar la decisión.
- ✓ Dar respuestas técnicas con justificaciones que tengan argumento.
- ✓ Muy confusa la información suministrada por llamadas.

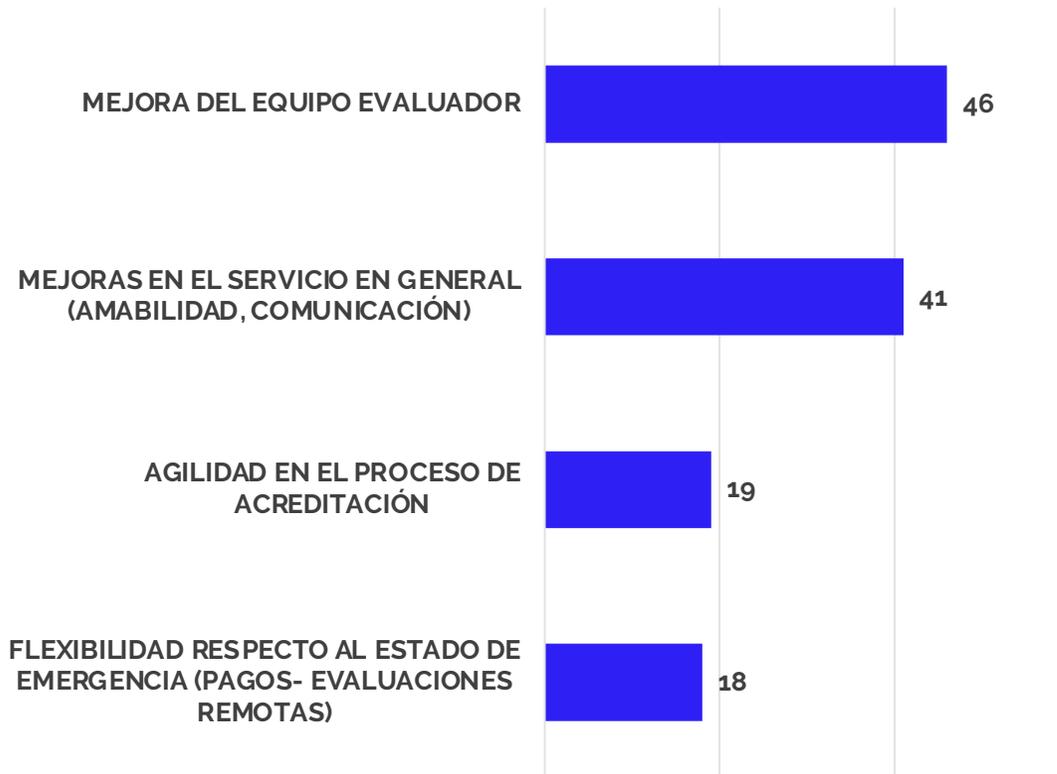
## Oficialización - 29 Comentarios



- ✓ Los tiempos deben ser mas claros y puntuales.
- ✓ Considero que seria importante mejorar el tiempo de la oficialización.
- ✓ Mucha demora en el cierre de las auditorias (documento oficial).
- ✓ Dar respuestas más rápidas.
- ✓ Oportunidad en la oficialización del resultado, debido a que los clientes indagan por que el de la página de ONAC se encuentra vencido.

# Aspectos Positivos del servicio

124 Comentarios +



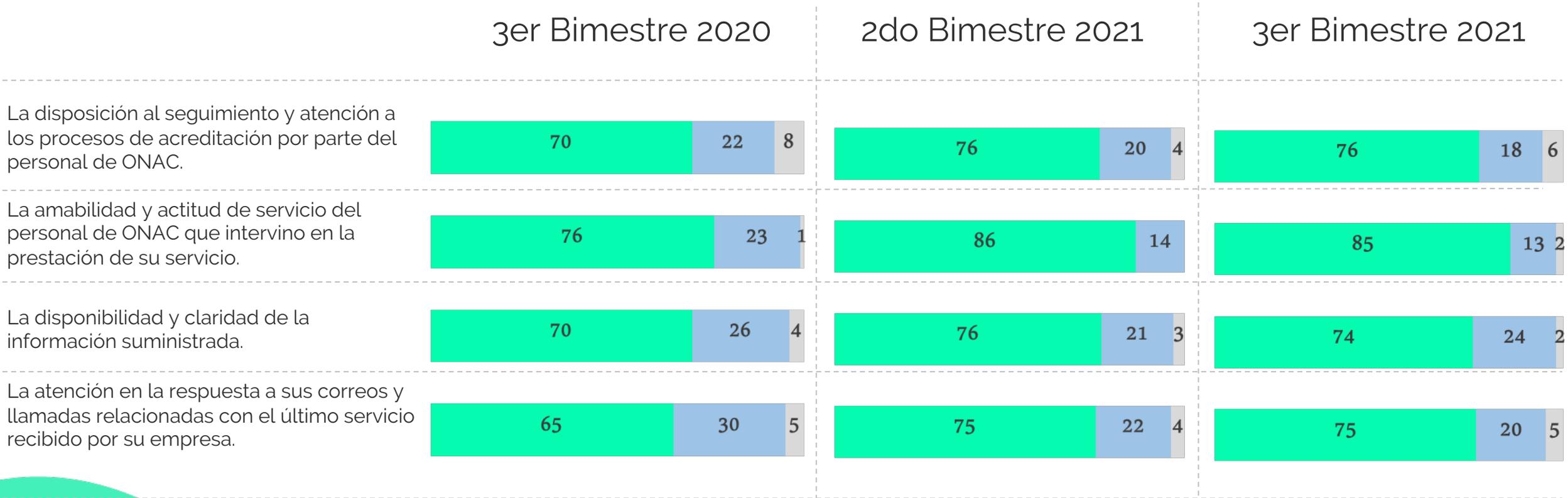
- ✓ La oportunidad de financiación del pago de los servicios de auditoría.
- ✓ Respuesta rápida a cualquier requerimiento.
- ✓ Informe de evaluación muy completo.
- ✓ Formación técnica del personal evaluador.
- ✓ Tiempo de Respuesta.
- ✓ Crecimiento y cambio en la cultura organizacional fortaleciendo la gestión, el mejoramiento continuo y la competencia técnica que asegura la calidad del resultado.
- ✓ El profesionalismo del evaluador.
- ✓ La atención al cliente.
- ✓ Mejoramiento de la puntualidad en la prestación de los servicios, mejoramiento en la atención al usuario.
- ✓ Muy buen servicio y atención.
- ✓ Oportunidad y claridad.
- ✓ La atención al cliente vía correo ha mejorado, cuando se usaba las llamadas era absolutamente ineficiente.
- ✓ La amabilidad del evaluador.
- ✓ La competencia técnica del equipo Evaluador.
- ✓ La oportunidad del servicio hasta la etapa de decisión, el equipo evaluador y la atención de la coordinación sectorial.
- ✓ Amabilidad durante la ejecución de la auditoría virtual ya que para muchos directores técnicos esto fue algo nuevo.
- ✓ Cumplimiento de las fechas previstas a pesar de las dificultades originadas por el covid 19.
- ✓ La atención, la oportunidad en la respuesta y el enfoque hacia el cliente.
- ✓ La realización de la auditoría de manera virtual.

# ACTITUDES CLAVE

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

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

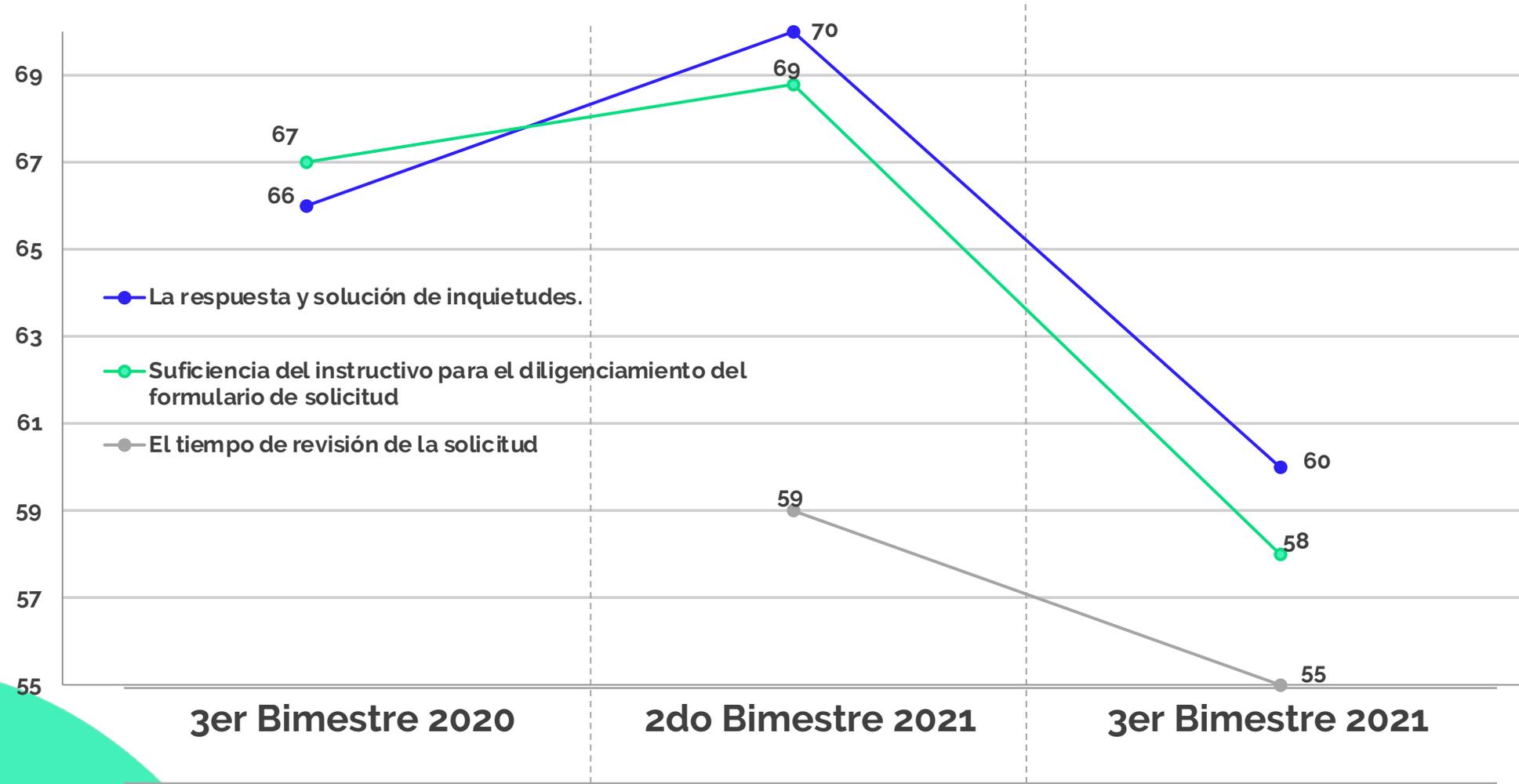
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



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



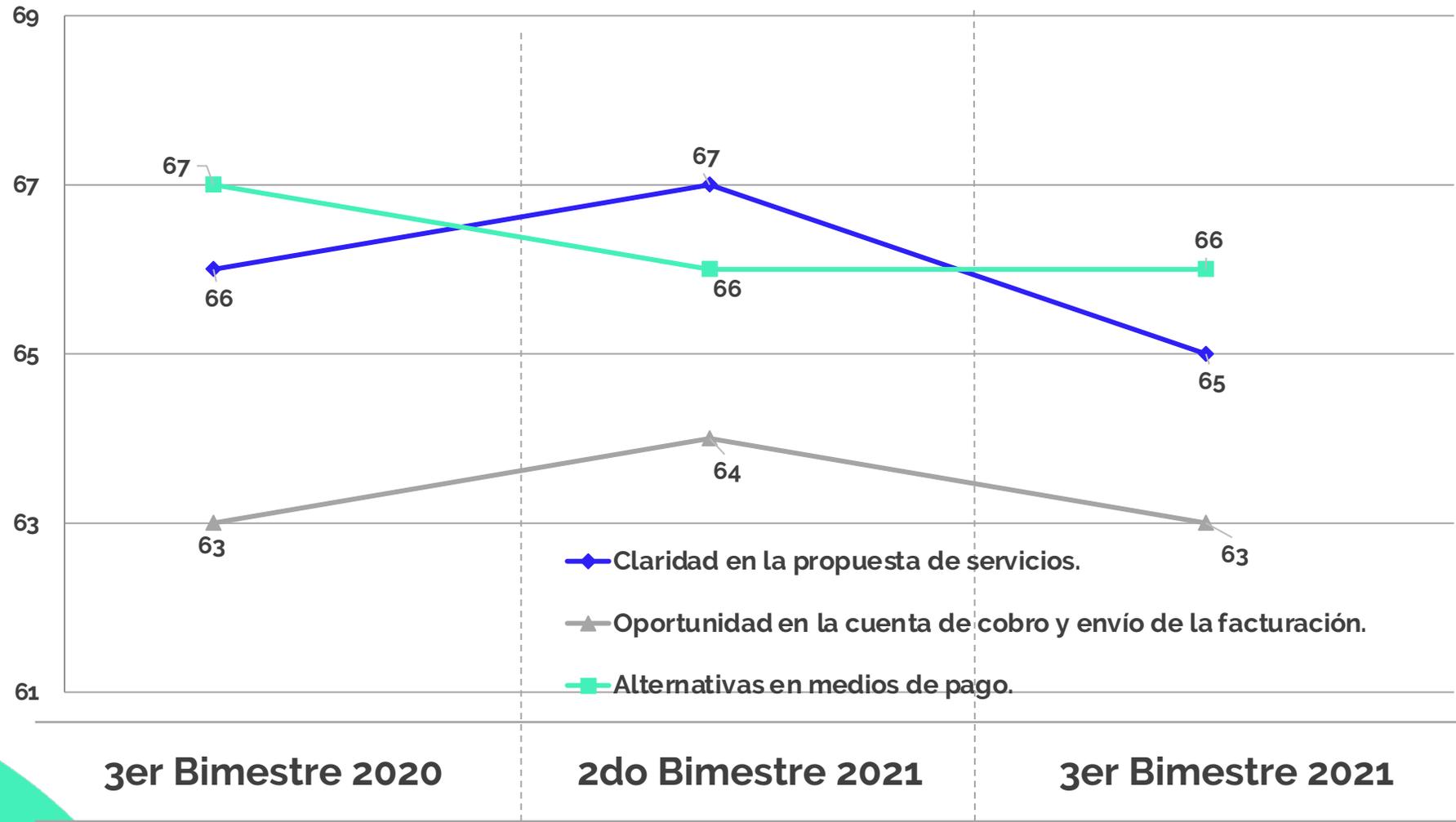
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)  
TTB: Excelente + Muy Bueno



# ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?



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



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

■ TTB: Excelente + Muy Bueno   
 ■ [3]: Bueno   
 ■ 3TB: Regular + Malo

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

Utilidad del informe de evaluación para su organización.



Calidad general del informe de evaluación



Nivel técnico del equipo evaluador.



Puntualidad



Amabilidad y actitud de servicio



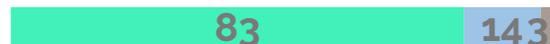
Claridad en la información ofrecida por el equipo evaluador.



Soporte brindado por la coordinación para el desarrollo de la evaluación



Cumplimiento del plan de evaluación



Claridad del plan de evaluación



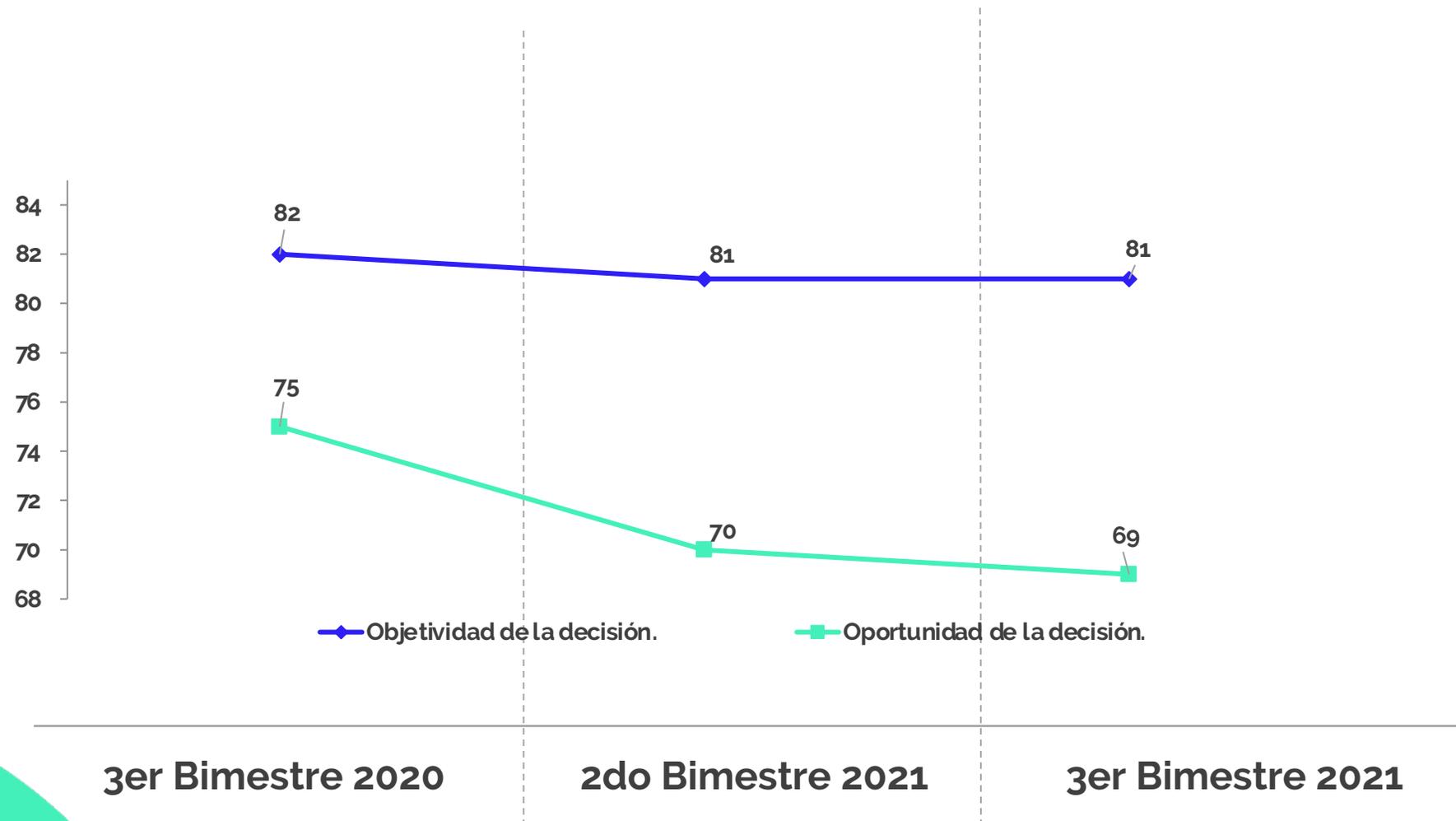
3er Bimestre 2020

2do Bimestre 2021

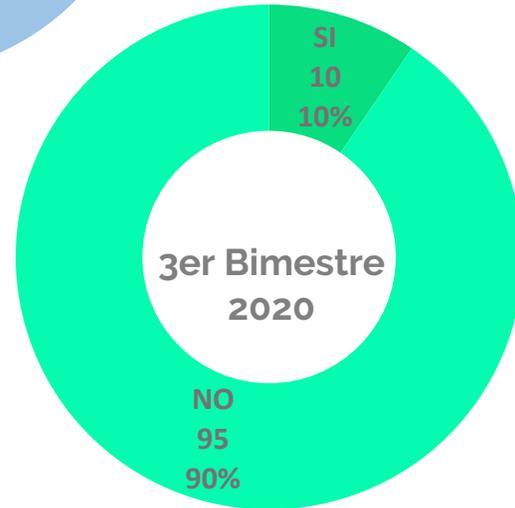
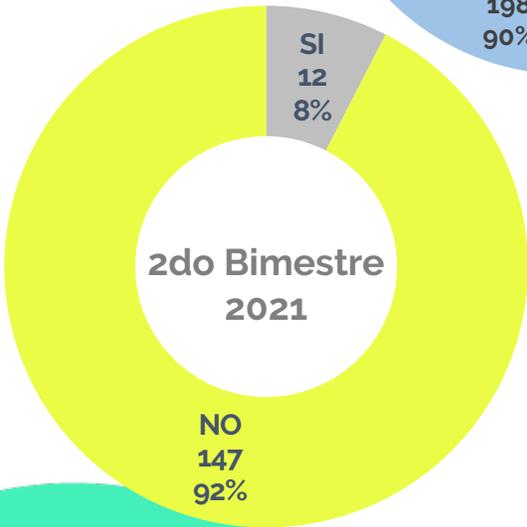
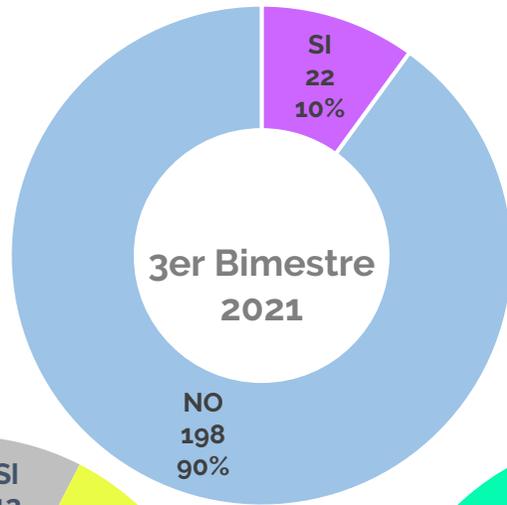
3er Bimestre 2021

# 5 ¿Cómo califica en general la etapa de DECISIÓN de la acreditación?

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

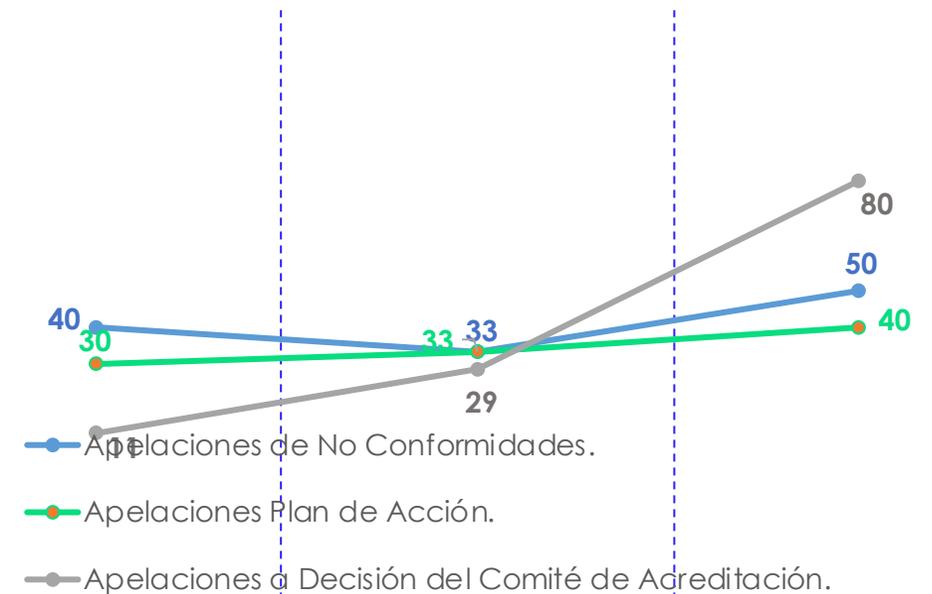


## 6. ¿Usó usted, su derecho al recurso de apelación?



## 7. ¿Cómo califica los argumentos de la respuesta ofrecida por ONAC en el trámite de sus apelaciones?

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



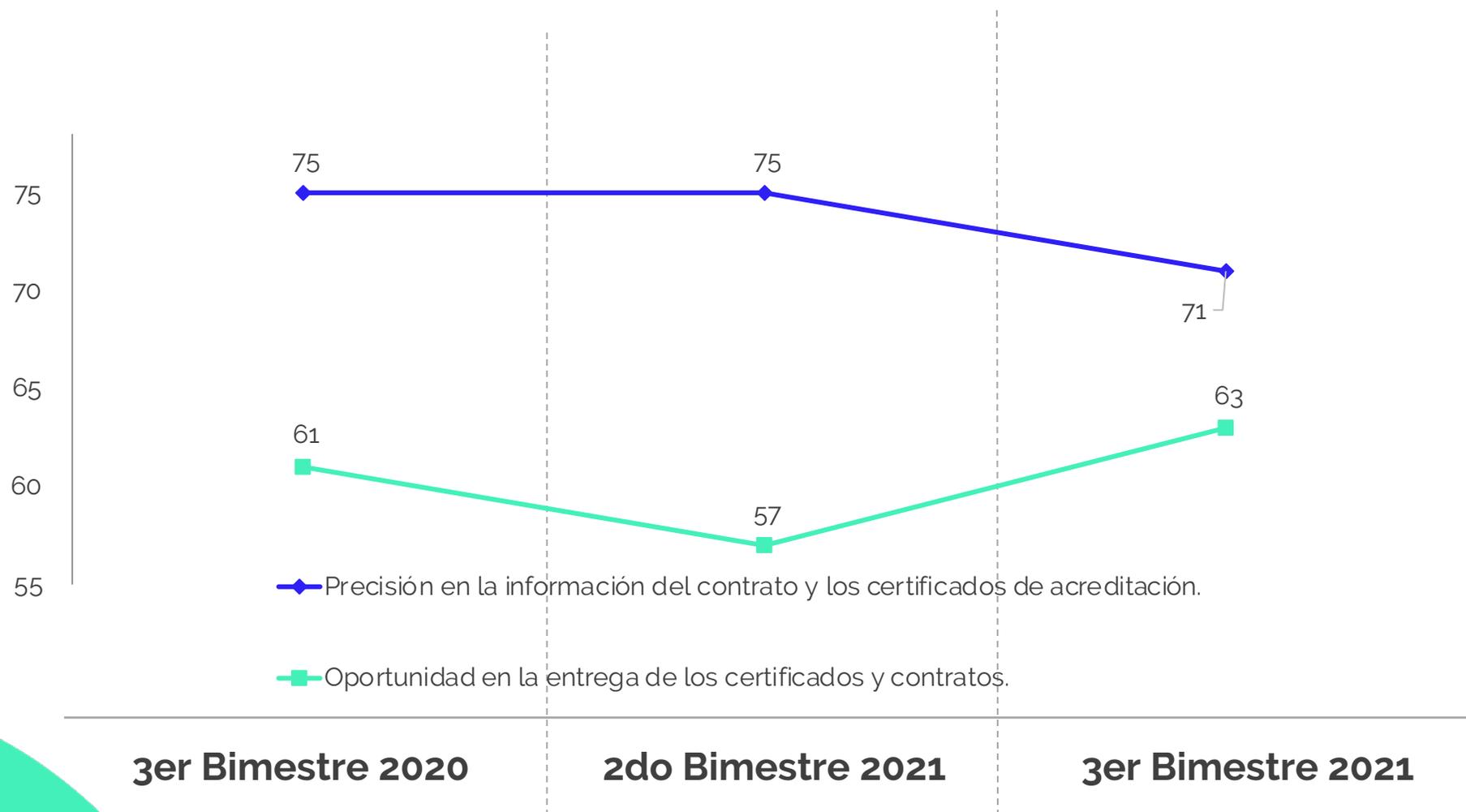
3er Bimestre 2020

2do Bimestre 2021

3er Bimestre 2021

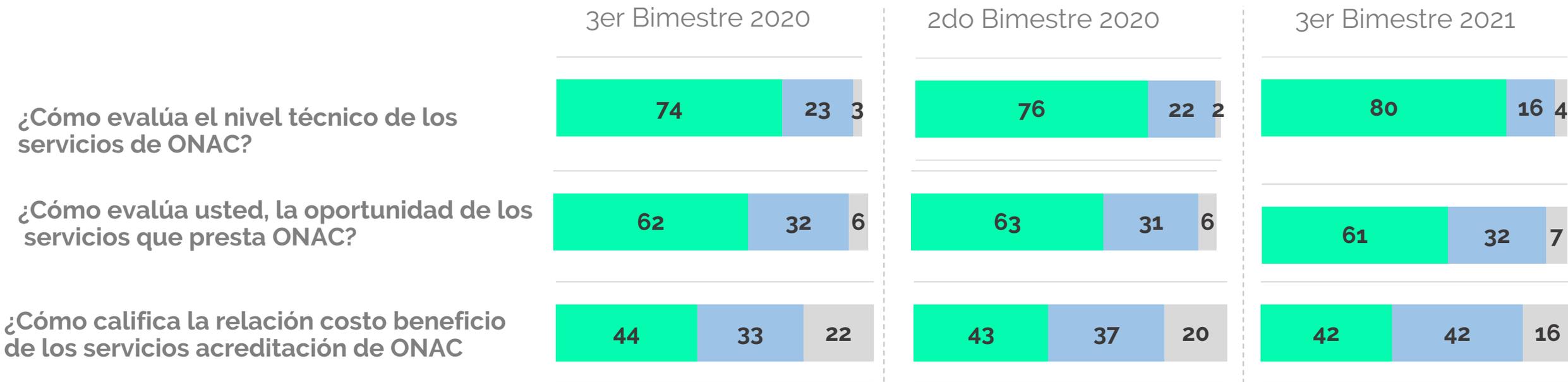
## 8 . Después de recibir la notificación de la decisión ¿Cómo califica en general la entrega de los certificados de acreditación y/o documentos contractuales?

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



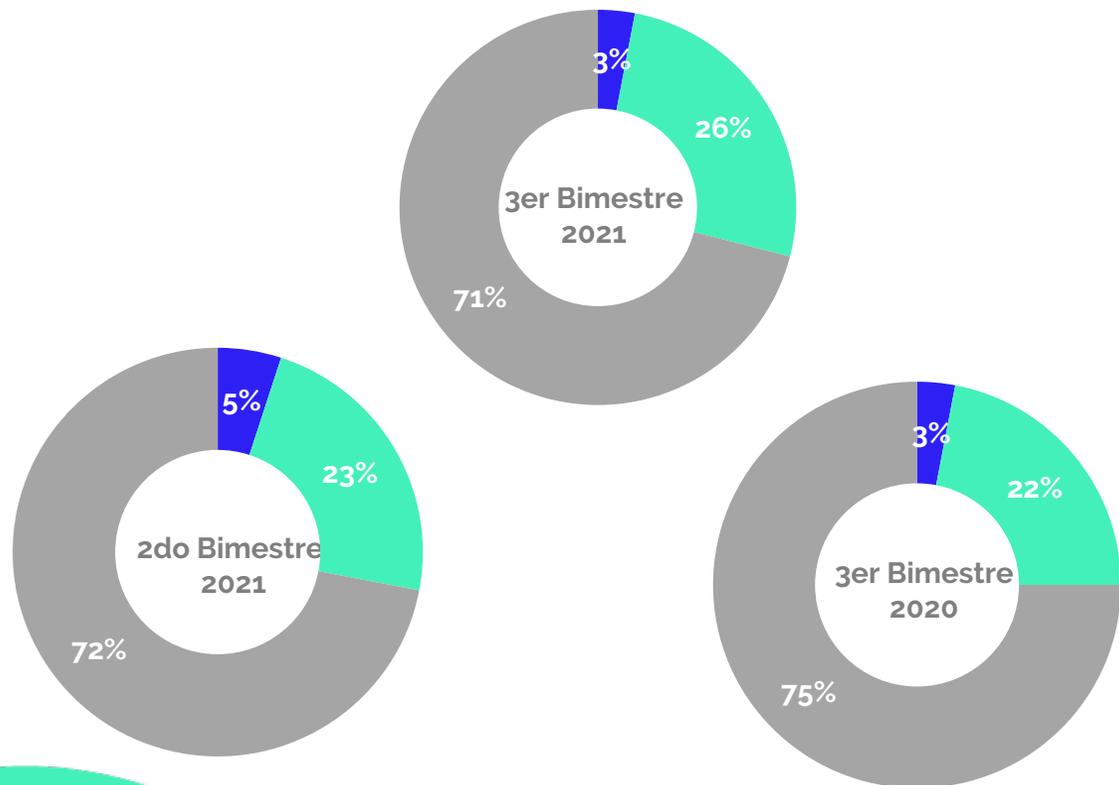
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

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

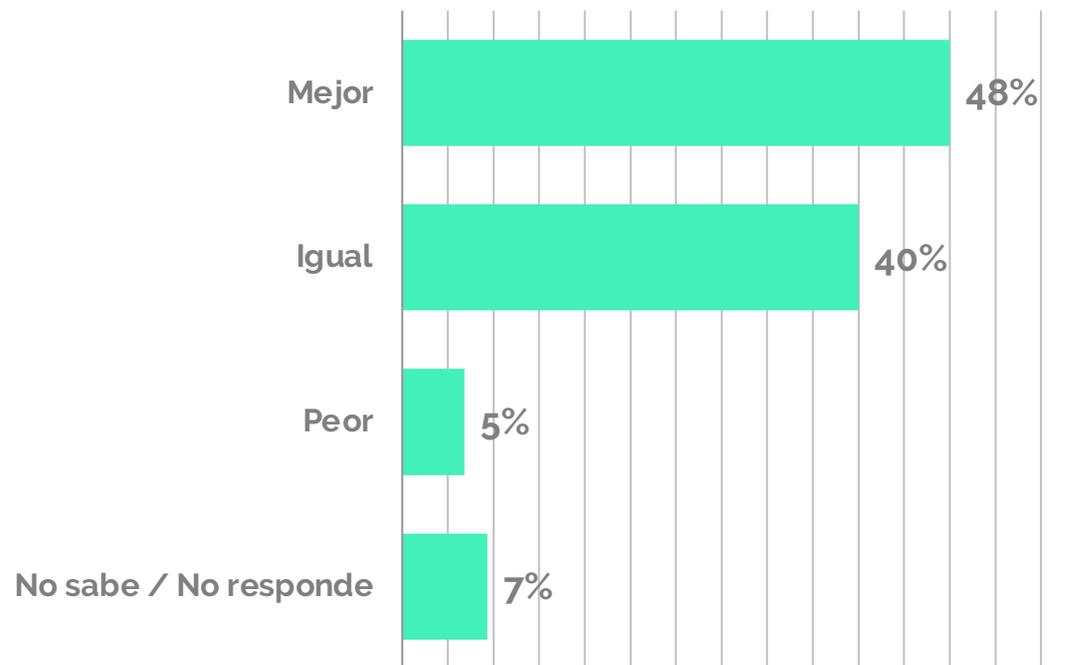


TTB: Extremadamente probable + Muy probable  
 [3]: Probable  
 BTB: Poco probable + Nada probable

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



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



**iMuchas gracias!**