

# INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

## 2do BIMESTRE 2021



Una institución del Subsistema  
Nacional de la Calidad



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

# FICHA TÉCNICA 2DO BIMESTRE 2021

**POBLACIÓN  
TOTAL  
340**

**Encuestas  
Efectivas  
158**

**Porcentaje  
de  
efectividad  
48,%**

**89  
56%  
NAL**



**69  
44%  
INT**

**86  
54%  
ENE**



**72  
46%  
FEB**

CSG 2

OCP 2

OIN 11

CPR 16

LAC 16

CRC 21

LAB 33

CDA 57

# INDICADOR CALIDAD GENERAL

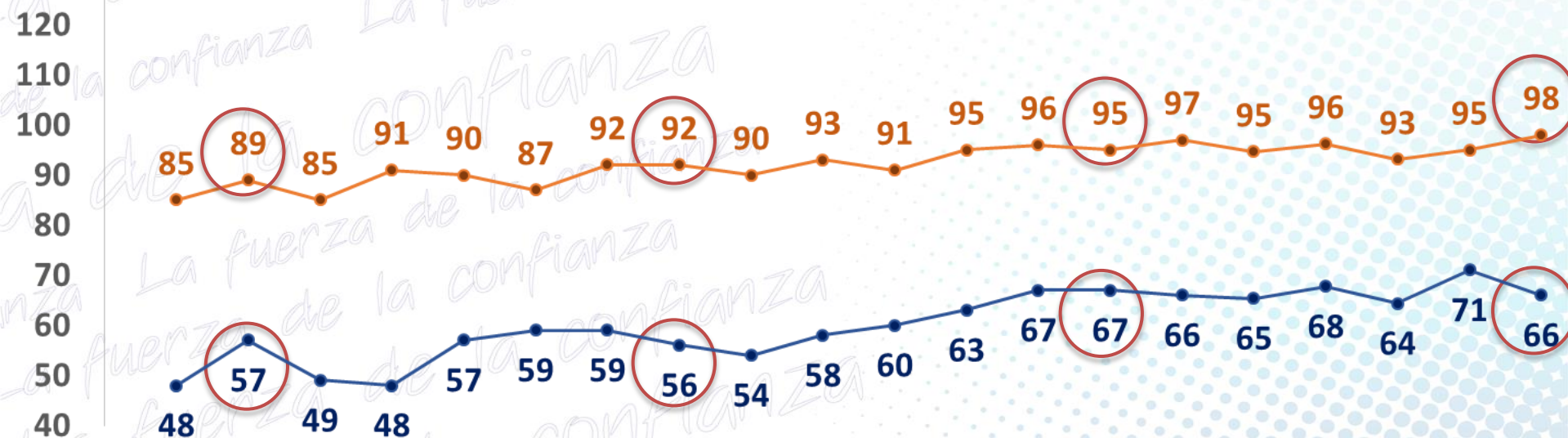
¿Cómo evalúa usted, en general el servicio de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

2do BIMESTRE

**TTB: Excelente + Muy Bueno**

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



Total de Encuestas Realizadas

1º Bimestre 2018	2º Bimestre 2018	3º Bimestre 2018	4º Bimestre 2018	5º Bimestre 2018	6º Bimestre 2018	1º Bimestre 2019	2º Bimestre 2019	3º Bimestre 2019	4º Bimestre 2019	5º Bimestre 2019	6º Bimestre 2019	1º Bimestre 2020	2º Bimestre 2020	3º Bimestre 2020	4º Bimestre 2020	5º Bimestre 2020	6º Bimestre 2020	1º Bimestre 2021	2º Bimestre 2021
168	207	175	128	136	98	221	180	169	94	162	165	149	118	105	130	172	189	142	158



# COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S.

ASPECTOS POR MEJORAR EN  
EL SERVICIO

## Solicitud 24 Comentarios



Comentarios

- ❖ El tiempo que programan es demasiado extenso.
- ❖ Muy demorada las respuestas
- ❖ Mejorar la opción del cargue de la información.
- ❖ Facilitar el proceso para que no pidan tanta información.
- ❖ Verificación de datos del cliente, no llega al correo.
- ❖ Solicitud de mucha información que no es relevante
- ❖ Capacitación en SIPSO.
- ❖ Más acompañamiento

## Cotización 28 Comentarios



Comentarios

- ❖ El valor cobrado por las evaluaciones es muy alto.
- ❖ Replantear el costo, ya que son muy seguidas las evaluaciones.
- ❖ Considerar el tiempo de vinculación.
- ❖ Tiempo de respuesta.
- ❖ No deben ser tantos días de revisión
- ❖ La nueva aplicación socializada y que fue aprobada por ONAC afecta a la economía de los OEC.
- ❖ El medio de pago en línea no es muy funcional.

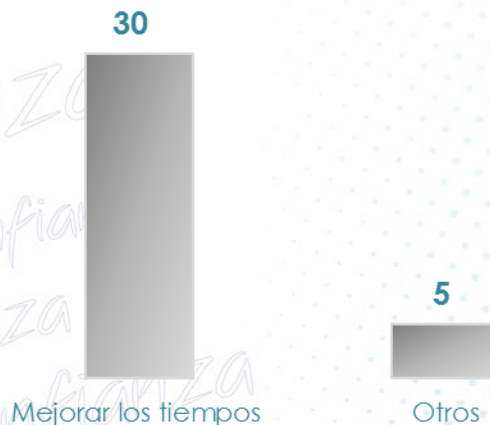
### Evaluación 29 Comentarios



#### Comentarios

- ❖ Unificación de criterios.
- ❖ Estandarizar los criterios de evaluación.
- ❖ Mejorar comunicación en respuesta a solicitudes del OEC.
- ❖ La interpretación de los requisitos, no asumir aspectos que no están específicos
- ❖ La baja competencia de algunos expertos técnicos
- ❖ Disminuir el tiempo
- ❖ Es muy largo el tiempo para revisar siempre lo mismo.

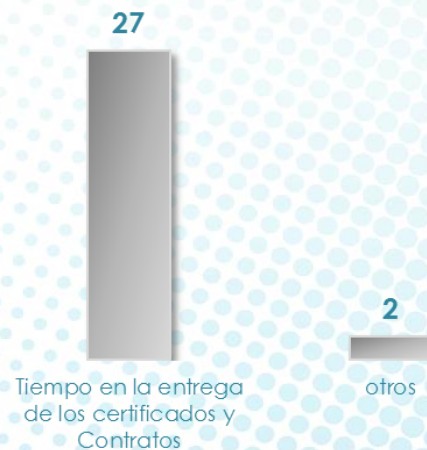
### Decisión 35 Comentarios



#### Comentarios

- ❖ El tiempo tan extenso que se toman para la decisión.
- ❖ Agilidad en los procesos de revisión y acta de decisión.
- ❖ Menor tiempo de entrega
- ❖ Celeridad en la comunicación al OEC.
- ❖ Dar respuestas técnicas con justificaciones que tengan argumento

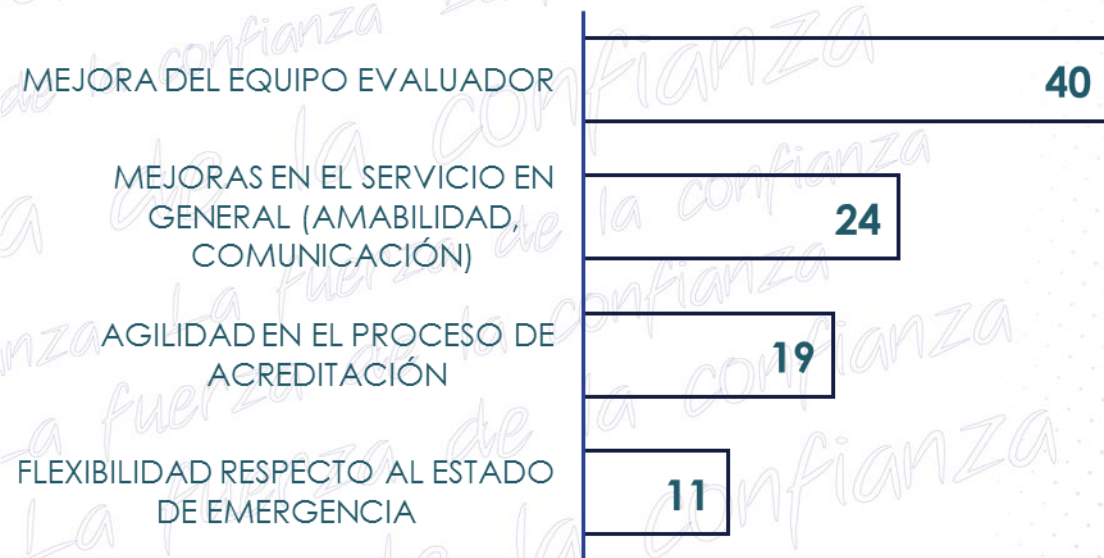
### Oficialización 29 Comentarios



#### Comentarios

- ❖ Mejorar el tiempo.
- ❖ Los tiempos deben ser mas claros y puntuales.
- ❖ Mejorar en tiempos de entrega.
- ❖ Mayor rapidez en la notificación de manera formal.
- ❖ Celeridad en la comunicación al OEC

### 94 COMENTARIOS +



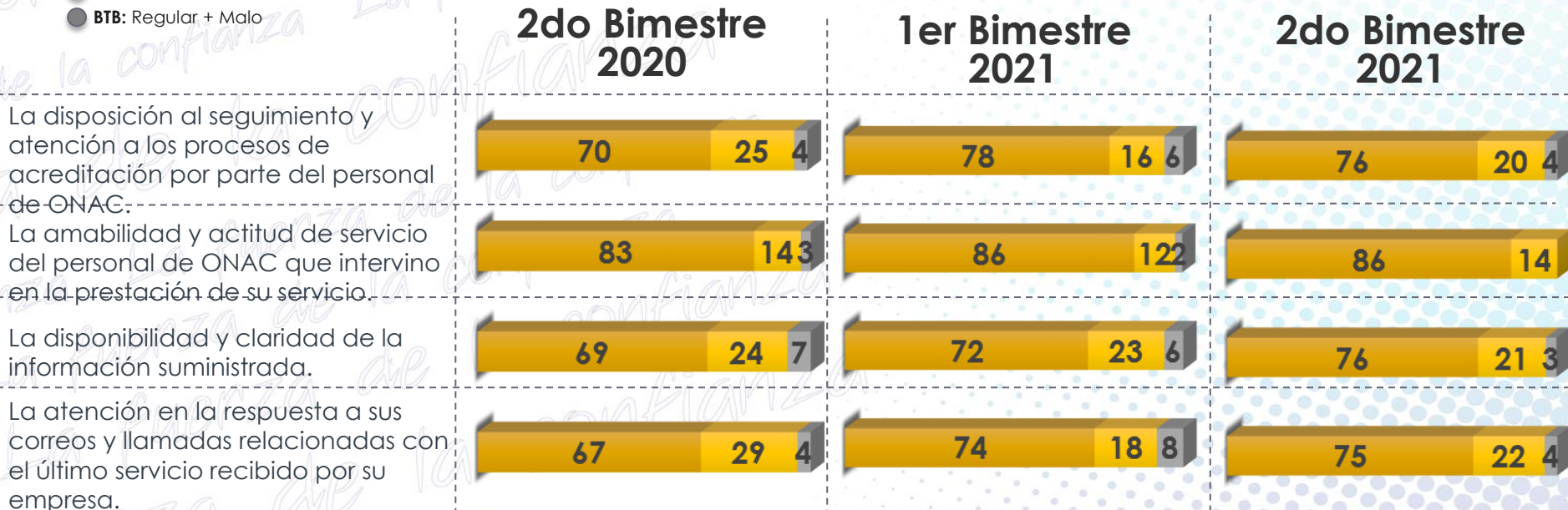
- ❖ La virtualidad.
- ❖ Manejo de los tiempos asignados, y cumplimiento de plan de evaluación
- ❖ Nivel de compromiso del equipo auditor.
- ❖ Los tiempos de revisión de los alcances e informes.
- ❖ La atención.
- ❖ Los tiempos de respuesta a las solicitudes.
- ❖ EL nivel técnico del personal evaluador
- ❖ La competencia técnica de los evaluadores así como la rápida respuesta de la coordinación sectorial cuando es un tema de urgencia para el OEC.
- ❖ Excelente servicio
- ❖ La posibilidad de financiamiento dada a la empresa.
- ❖ Auditoría virtual.
- ❖ Fueron muy precisos en la información solicitada para la evaluación, el auditor fue coherente y explícito en todo el proceso.
- ❖ Agilidad, amabilidad por parte de todo los funcionarios administrativos y evaluadores
- ❖ La recursividad para poder realizar la auditoria en tiempos de Covid.
- ❖ Competencia de los Auditores
- ❖ Claridad en la información.
- ❖ Disposición del auditor.
- ❖ Comunicación y respuesta en temas contractuales
- ❖ Aclaración con el alcance
- ❖ Posibilidad de evaluación bajo modalidad virtual, conforme al estado actual de pandemia, indica flexibilidad en los ejercicios de acreditación.

# ACTITUDES CLAVES

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

Los datos graficados son porcentajes TTb (%)

- **TTb:** Excelente + Muy Bueno
- **[3]:** Bueno
- **BTb:** Regular + Malo

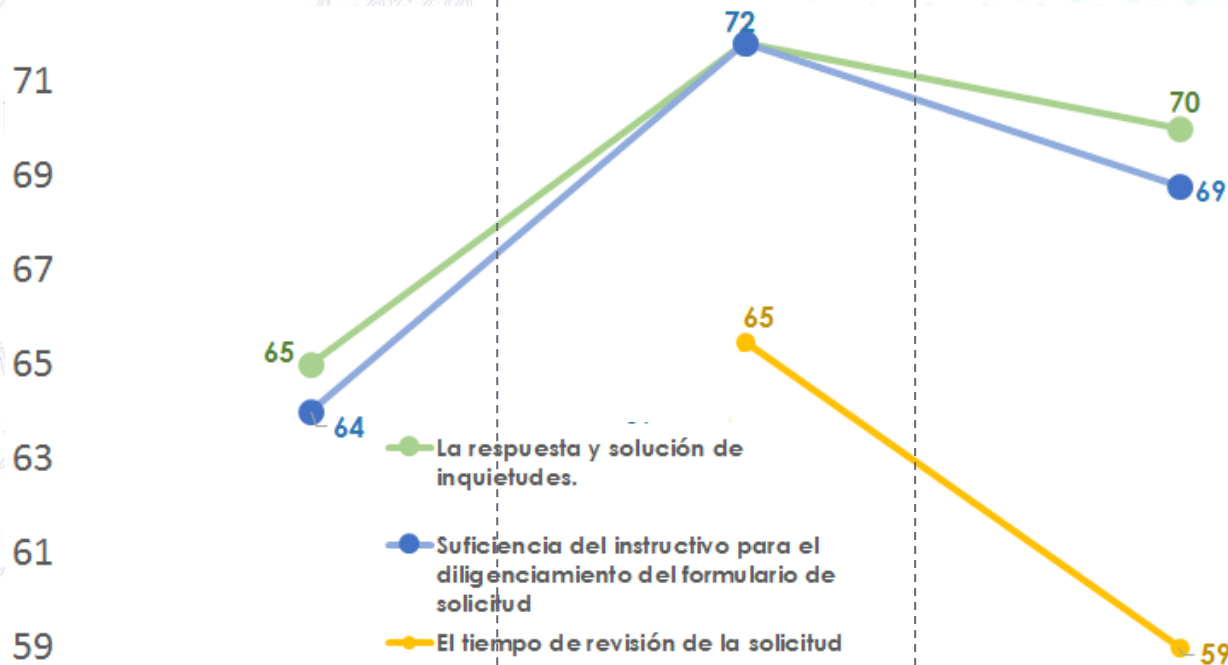




Los datos graficados son porcentajes TTB (%)  
TTB: Excelente + Muy Bueno

# ACTITUDES CLAVES

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



2do Bimestre 2020

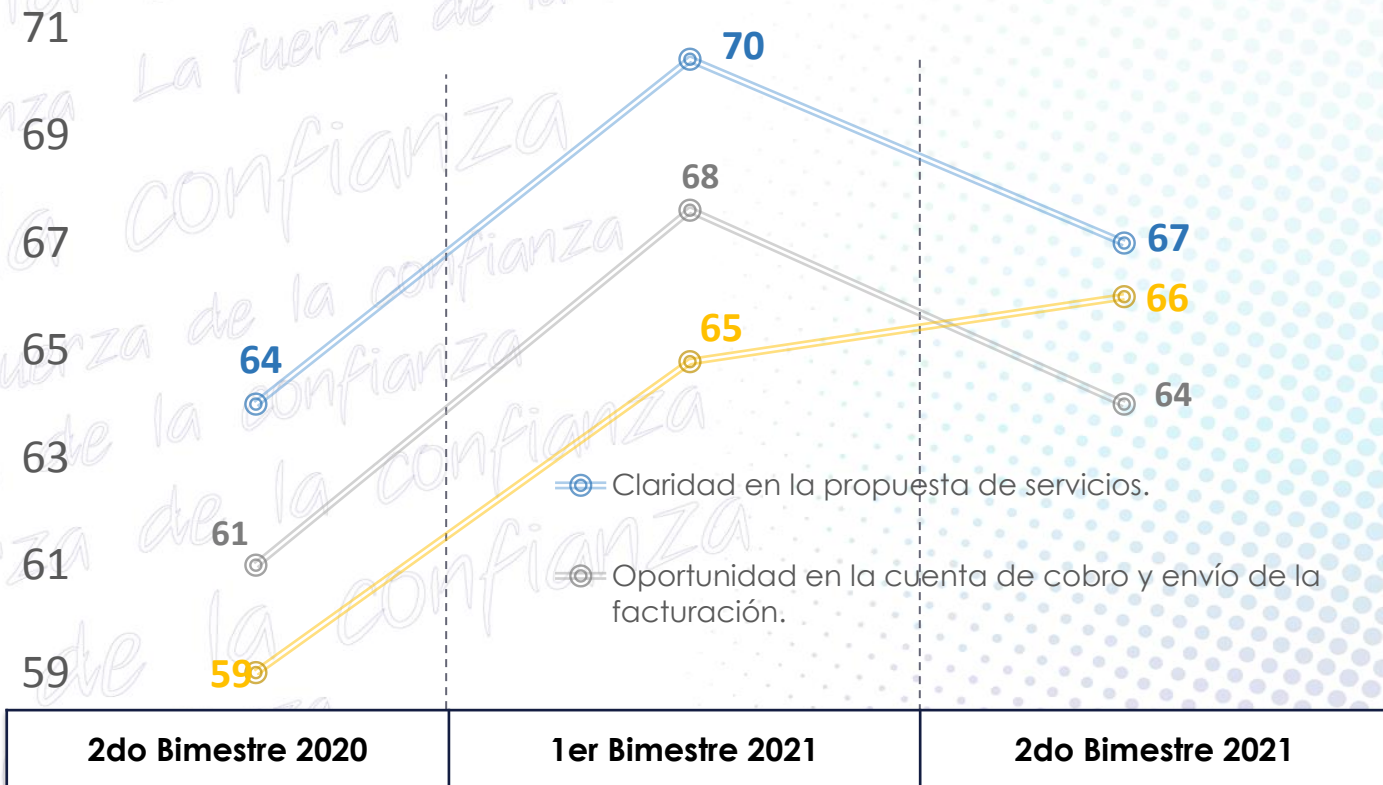
1er Bimestre 2021

2do Bimestre 2021

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

# ACTITUDES CLAVES

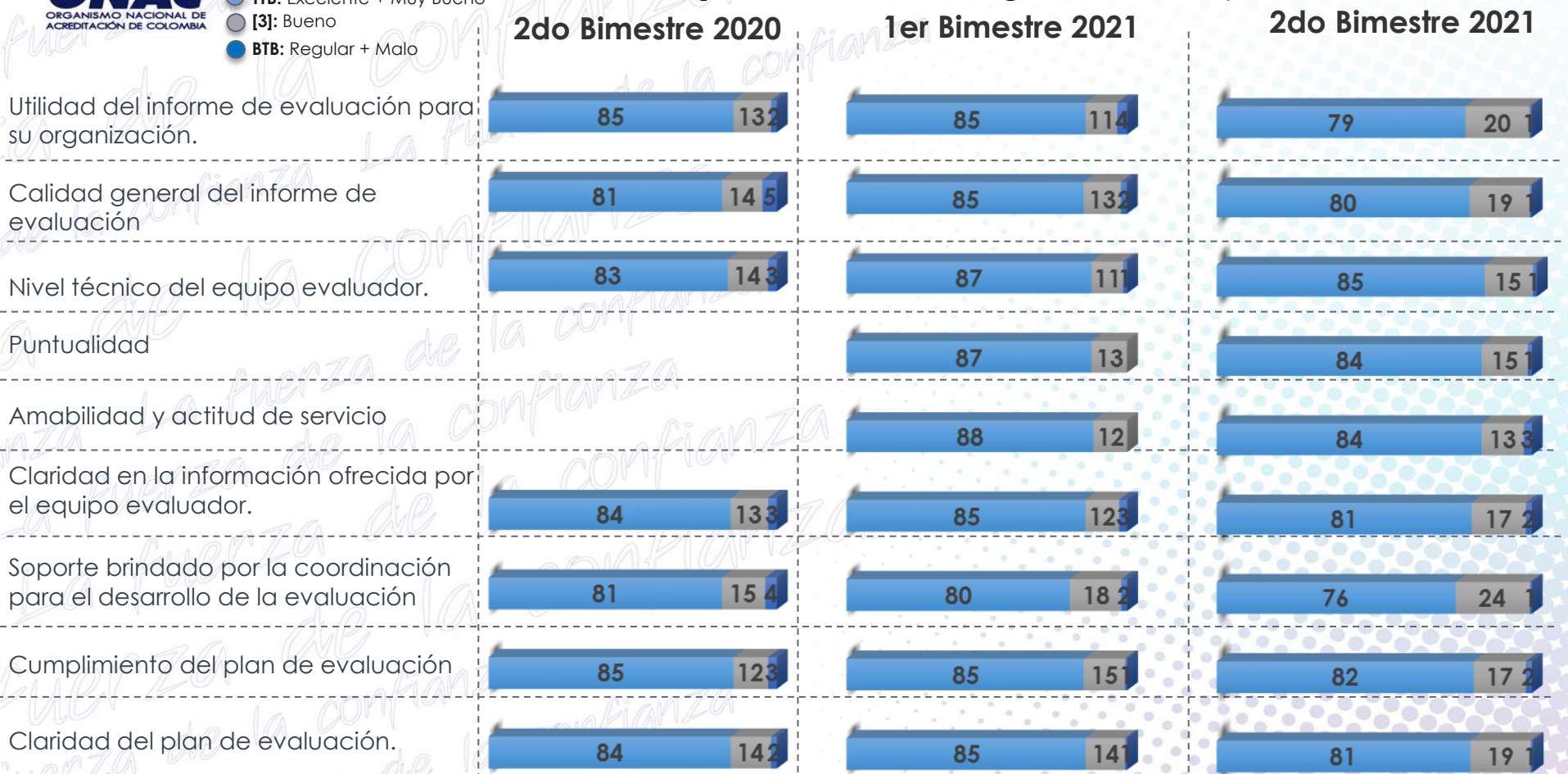
## 3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?



- TTb: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTb: Regular + Malo

# ACTITUDES CLAVES

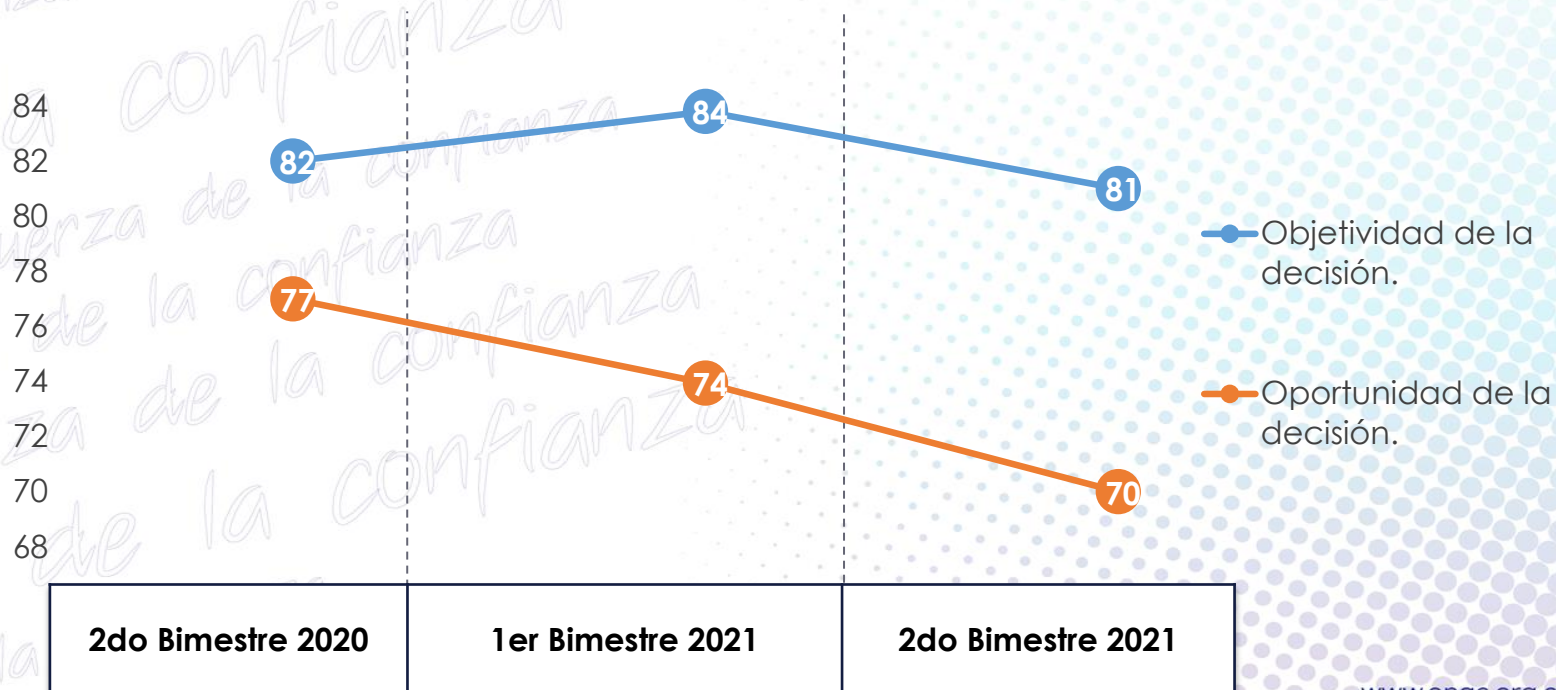
## 4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?



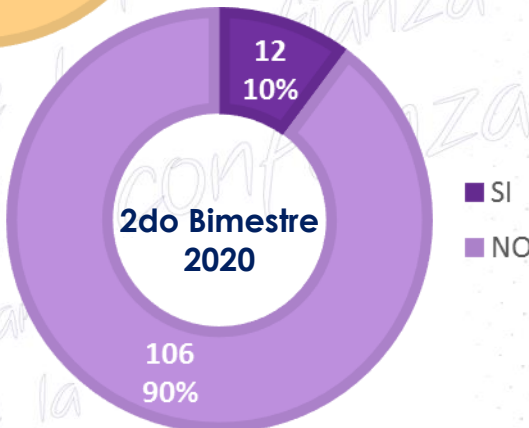
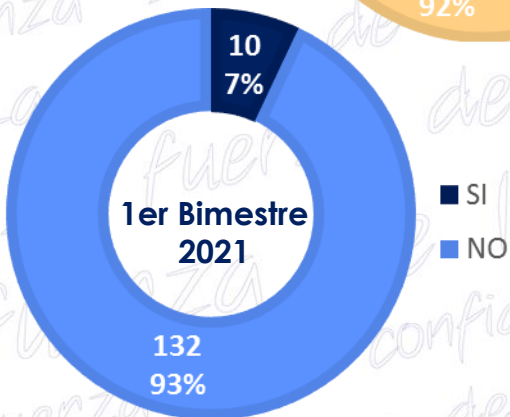
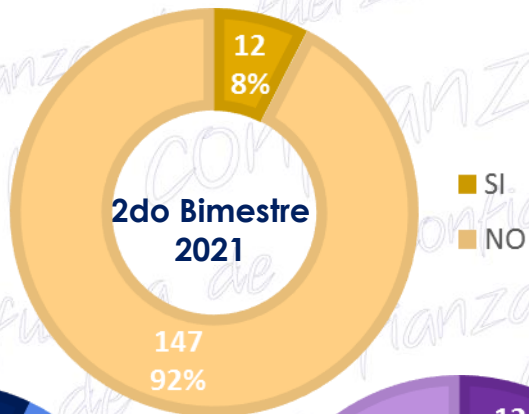
# ACTITUDES CLAVES

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



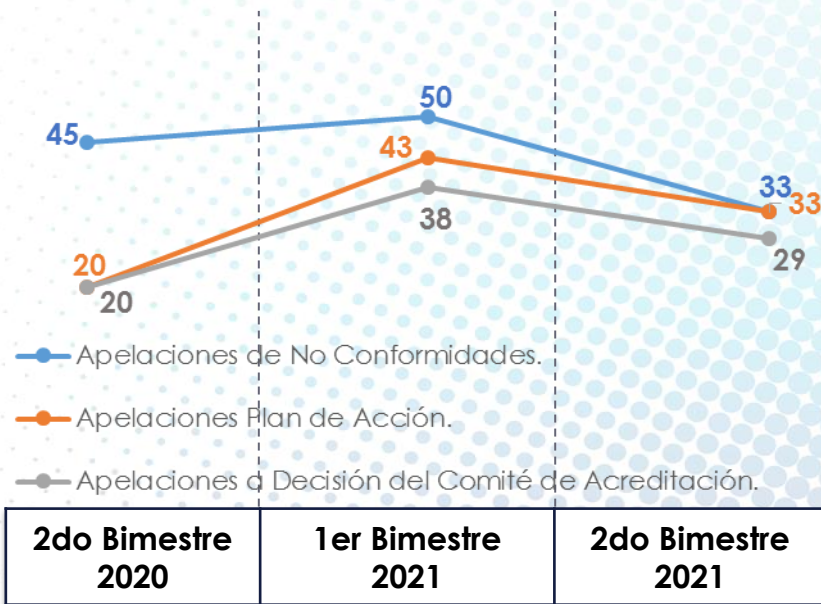
6. ¿Usó usted, su derecho al recurso de apelación?



# ACTITUDES CLAVES

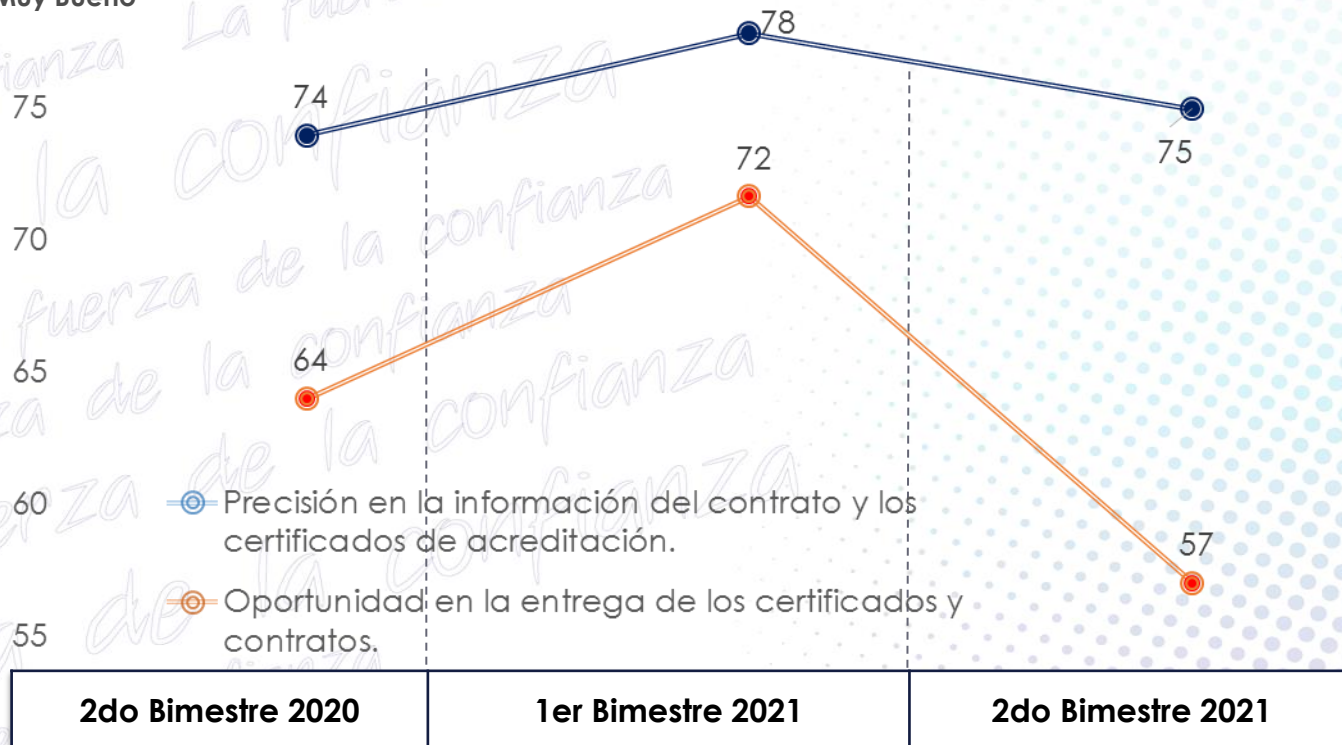
7. ¿Cómo califica los argumentos de la respuesta ofrecida por ONAC en el trámite de sus apelaciones?

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

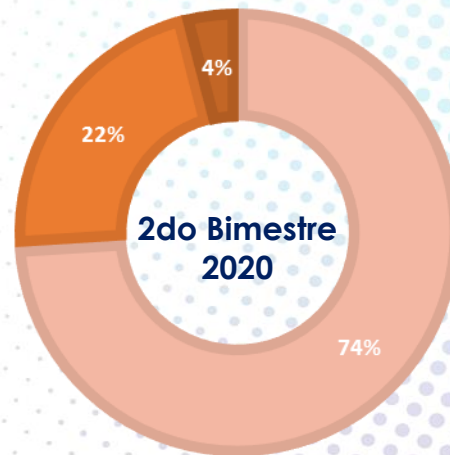
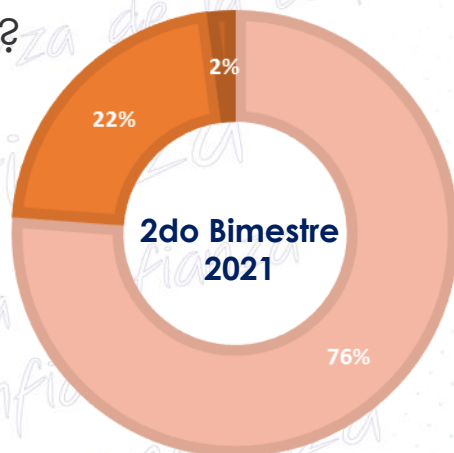
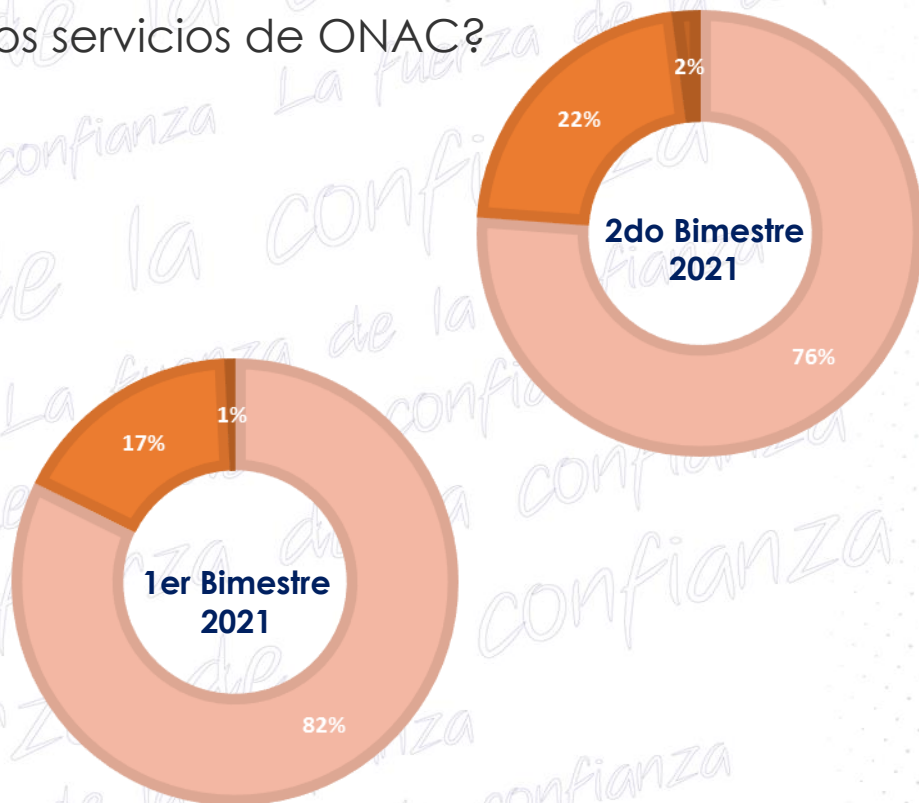





## 8. ¿Cómo califica en general la etapa de **OFICIALIZACIÓN DE LA ACREDITACIÓN**? Específicamente, ¿cómo la califica en cuanto a ...

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



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

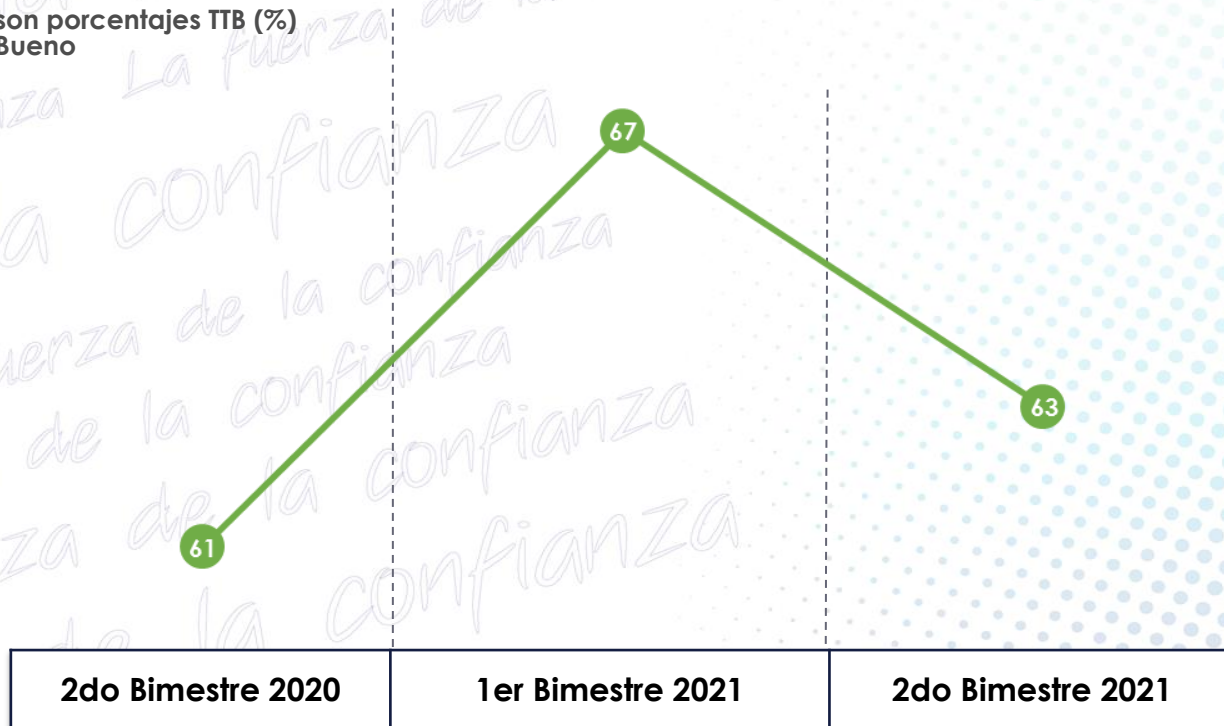


-  **TTB:** Excelente + Muy bueno
-  **[3]:** Bueno
-  **BTB:** Regular + Malo

# ACTITUDES CLAVES

8. ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC?...

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

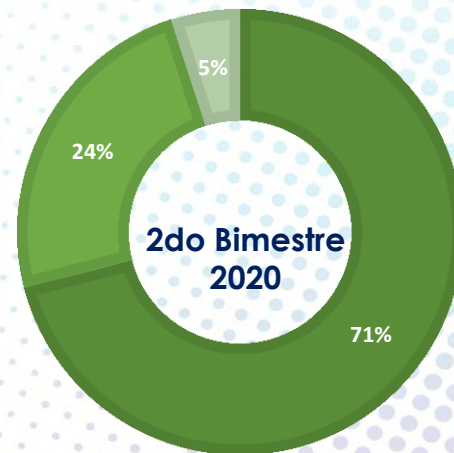
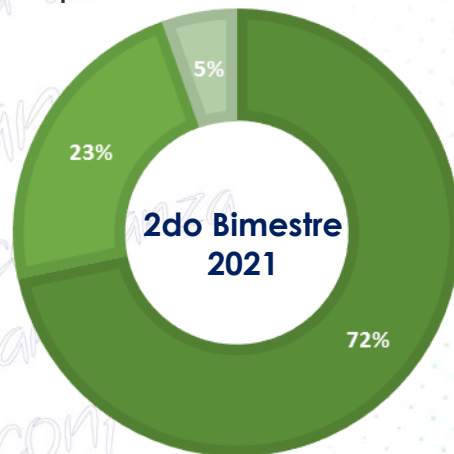
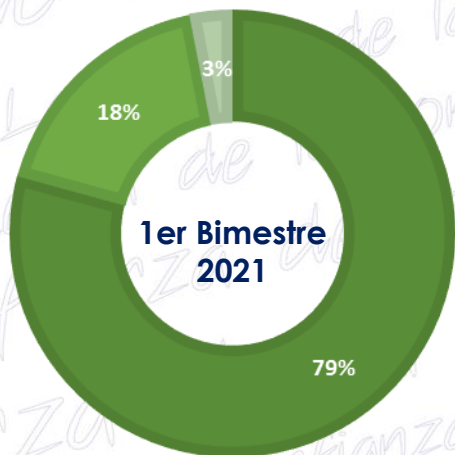




# ACTITUDES CLAVES

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

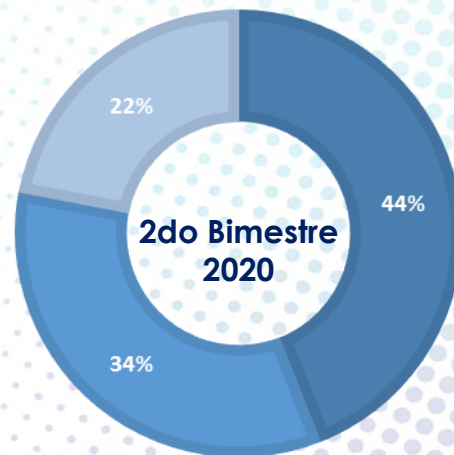
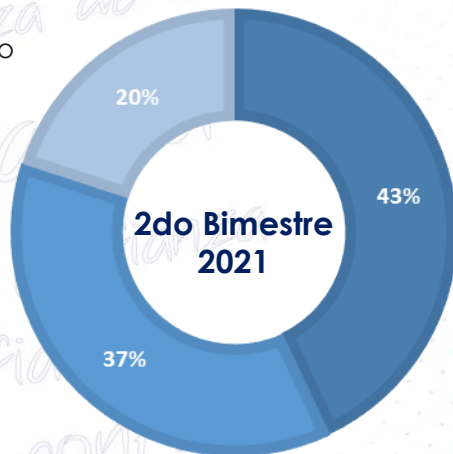
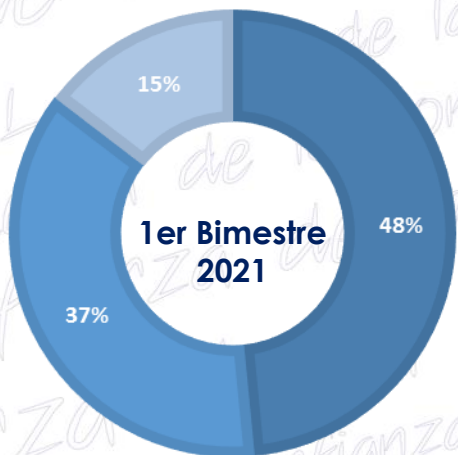
- TTB:** Extremadamente probable + Muy probable
- [3]:** Probable
- BTB:** Poco probable + Nada probable



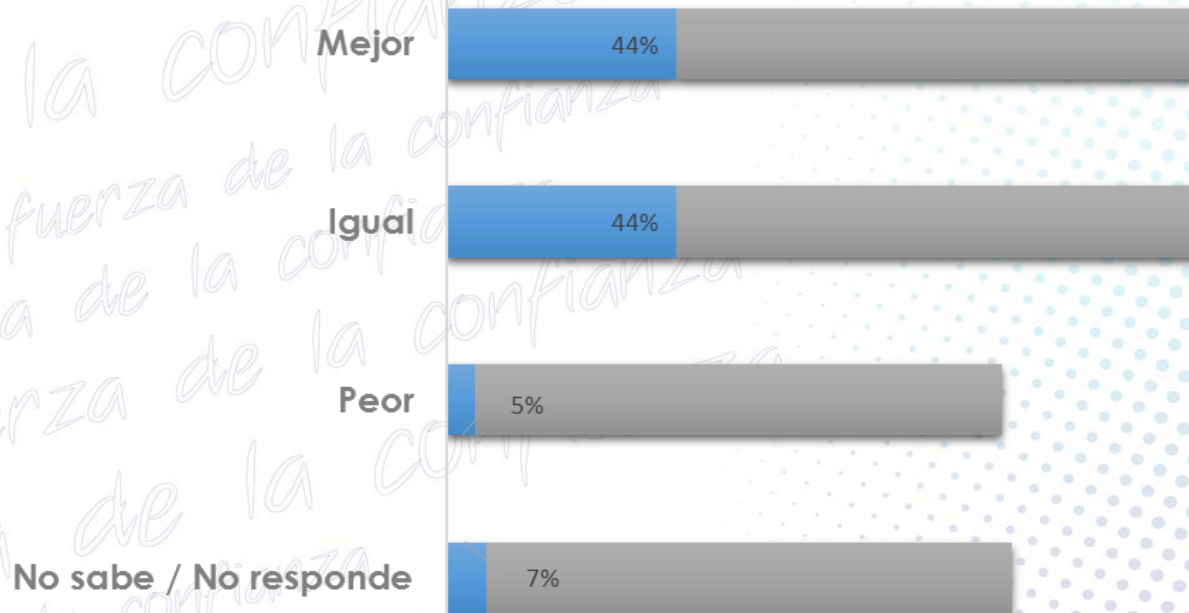
# ACTITUDES CLAVES

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

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



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





**Muchas Gracias.**