Encuesta de satisfacción de cliente

Resultados 2012

	<i>Valoraciones Satisfecho + Muy satisfecho (%)</i>
Claridad de la información y de la documentación del proceso	91,1
Facilidad para cumplimentar la solicitud	87,4
Disponibilidad y contenido del presupuesto	88,6
Facilidad para acordar la fecha de auditoría	95,3
Claridad y el contenido del programa de auditoría	95,5
Competencia técnica del equipo auditor	94,9
Comportamiento y trato del equipo auditor	96,5
Cumplimiento del programa de auditoría.	96,9
Claridad y contenido de los informes de auditoría	88,6
Imparcialidad de la evaluación	95,3
Adecuación de la evaluación a su organización y su actividad	89,1
Valor añadido de la auditoría	88,1
Rigor en el proceso de acreditación	96,8
Profesionalidad del personal de ENAC	96,8
Plazos del proceso de acreditación	85,8
Valor que el mercado otorga a la acreditación	79,2
Facilidad para contactar con el personal de ENAC	97,4
Plazo de respuesta a sus consultas	95,1
Calidad de la información recibida en respuesta a sus consultas	95,4
Atención y el trato recibido	98,9
Tratamiento de sus reclamaciones	94,2
Sistema de facturación	87,3
Grado de satisfacción global (% <i>Satisfecho + Muy satisfecho</i>)	95,8
En los últimos años el servicio de ENAC ha... <i>Mejorado + mejorado significativamente</i>	60,2

Ficha de la encuesta

Encuestas convocadas: 1132 (periodo enero- diciembre 2012)

Respuestas recibidas: 571 (índice de respuesta del 50,4%)

Tipo de cuestionario autoaplicado que consta de:

- 25 preguntas de selección única entre opciones para la valoración cualitativa de los distintos aspectos del servicio, de respuesta obligatoria.
- 7 preguntas abiertas, de respuesta no obligatoria, en las que los encuestados pueden aportar mayor información sobre sus valoraciones.

Encuesta electrónica realizada por empresa de servicios y tecnología de encuestación.