

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

3ER BIMESTRE 2019



Una institución del Subistema
Nacional de la Calidad



Julio de 2019

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



LABORATORIOS - 60 REGISTROS: Laboratorios de Ensayo (29), Laboratorios de Calibración (29), Laboratorios Clínico (1), Proveedores de ensayos de aptitud (1)

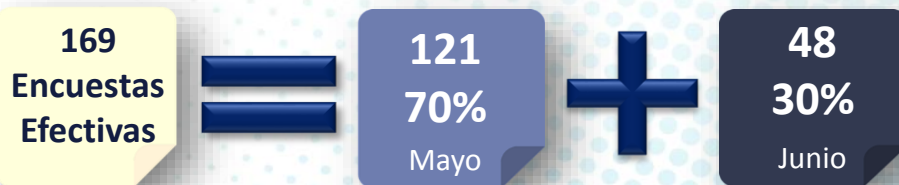


TRÁNSITO - 69 REGISTROS: Centro de Diagnóstico Automotor (46), Centro de Reconocimiento de conductores (23)



OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD - 41 REGISTROS: Organismos de Certificación de Producto (13), Organismo de Certificación de personas (11), Organismo de Certificación digital (1), Organismos de Inspección (15).

POR MENSUALIDAD



POR DIRECCIÓN TÉCNICA



DTN

DTI

ACTUAL

Mes	Registros válidos para trabajar	OEC Contactados Telefónicamente	Encuestas efectivas	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
Mayo 2019	158	149	121	76%
Junio 2019	63	59	48	76%
Total	221	208	169	76%

AÑO ANTERIOR

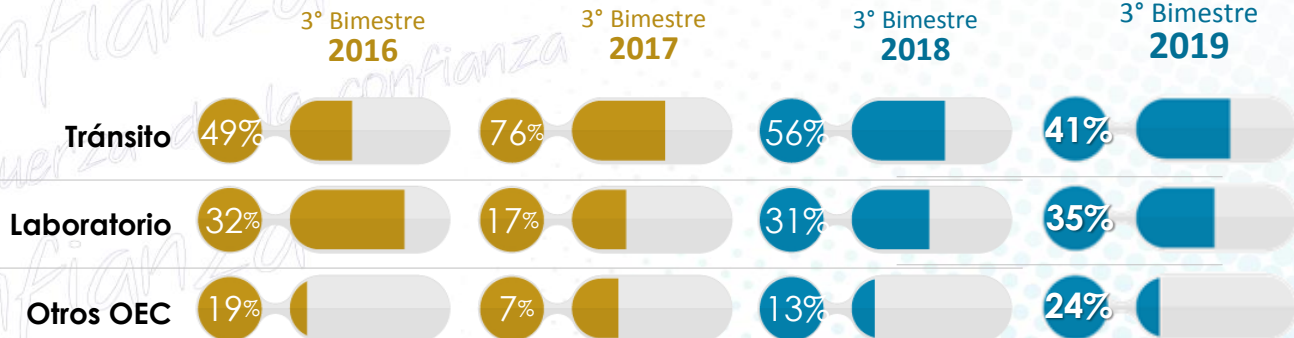
Mes	Registros válidos para trabajar	OEC Contactados Telefónicamente	Encuestas efectivas	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
Mayo 2018	158	146	109	69%
Junio 2018	106	91	73	69%
Total	264	237	182	69%

BIMESTRE ANTERIOR

Mes	Registros válidos para trabajar	OEC Contactados Telefónicamente	Encuestas efectivas	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
Marzo 2019	129	110	95	73%
Abril 2019	118	98	85	72%
Total	247	208	180	72%

PERFIL DEL INFORMANTE

Base	3° Bimestre 2016	3° Bimestre 2017	3° Bimestre 2018	3° Bimestre 2019
	124	154	182	169



La datos presentados son dados en porcentajes (%)



Centros de Diagnóstico Automotor

Centro de Reconocimiento de Conductores

Laboratorio de Calibración

Laboratorio de Ensayo

Laboratorio Clínico

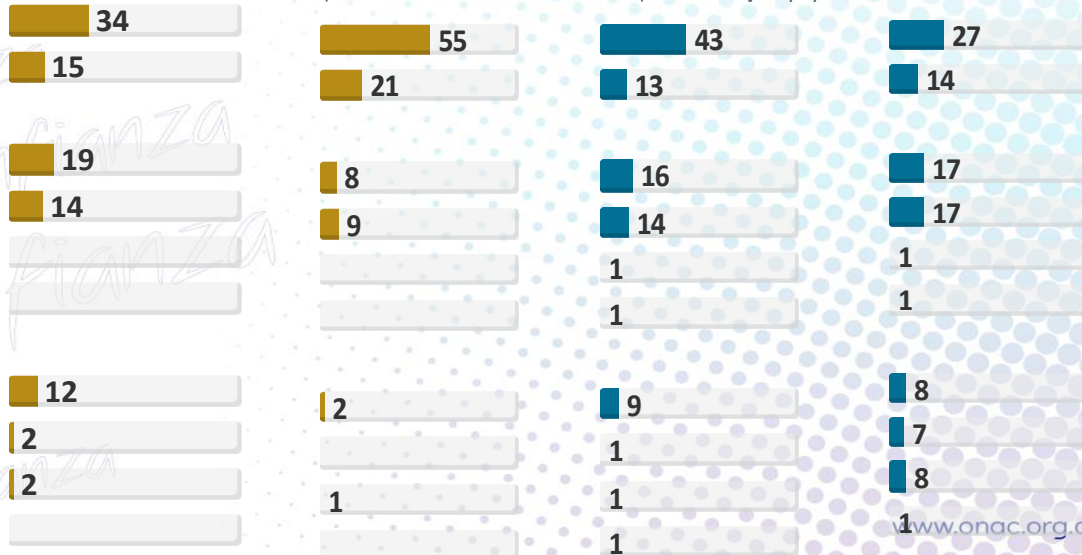
Proveedores de ensayo de aptitud

Organismos de Inspección

Organismos de Certificación de Personas

Organismos de Certificación de Producto

Entidad de certificación digital



INDICADOR CALIDAD GENERAL

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

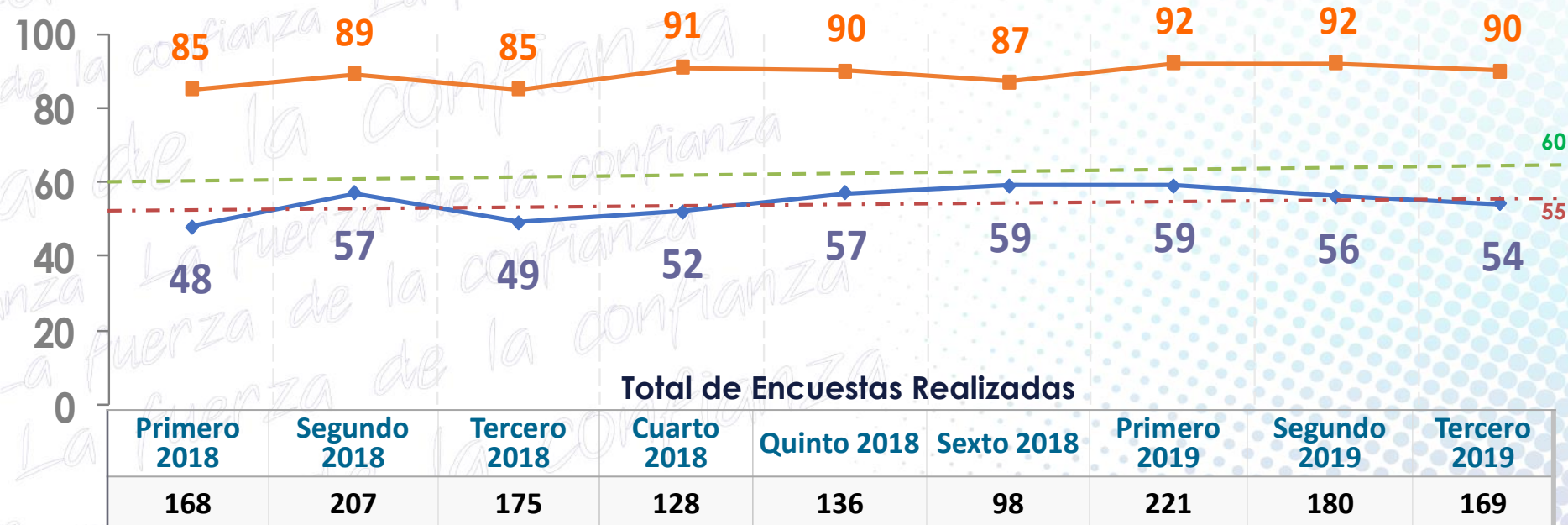
La datos graficados son porcentajes T2B (%)

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

Meta tercer bimestre

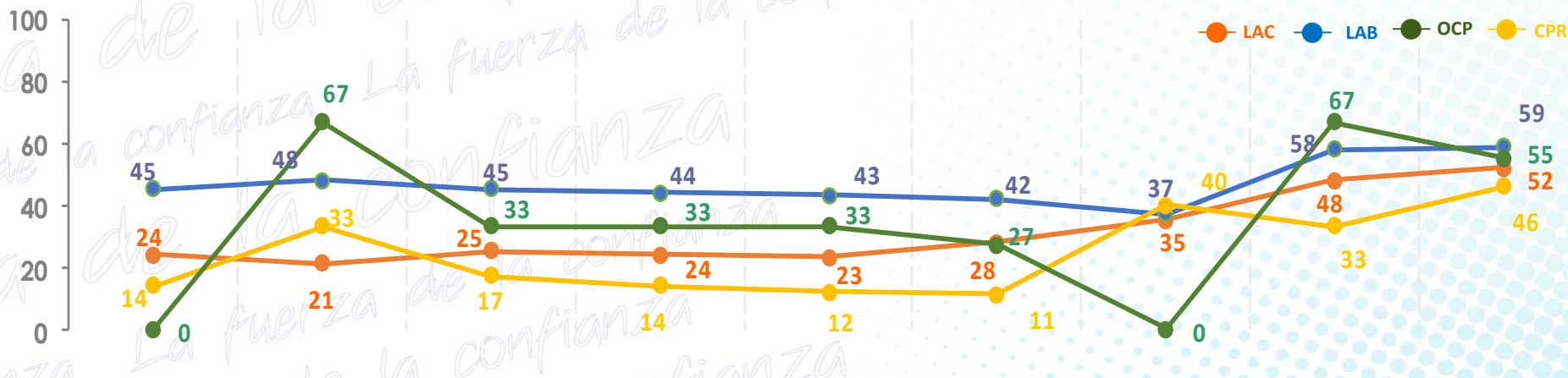
Meta año 2019



INDICADOR CALIDAD GENERAL - DTI

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

La datos graficados son porcentajes T2B (%)



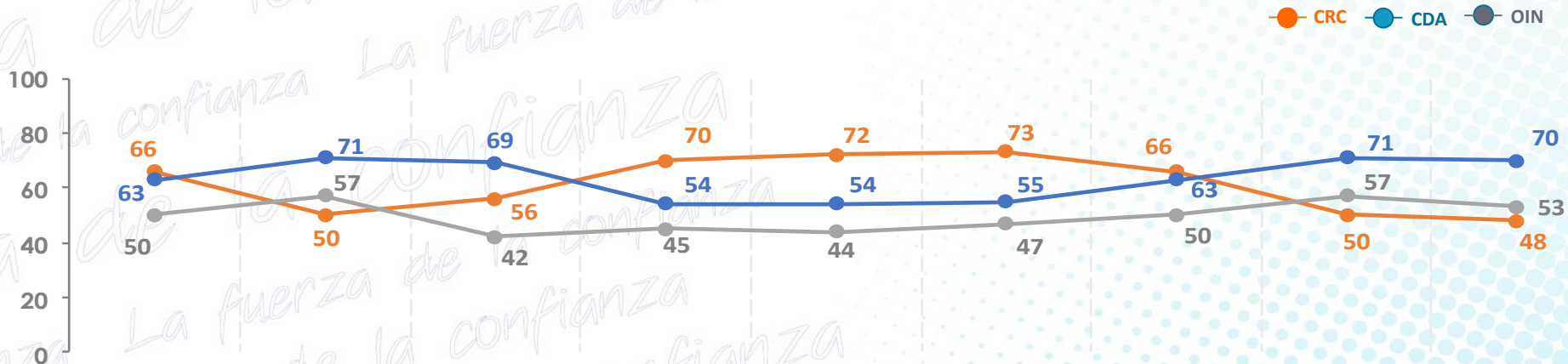
Total de Encuestas Realizadas

	Primero 2018	Segundo 2018	Tercero 2018	Cuarto 2018	Quinto 2018	Sexto 2018	Primero 2019	Segundo 2019	Tercero 2019
LAC	34	15	18	15	18	15	31	33	29
LAB	34	34	30	32	36	31	19	33	29
OCP	1	3	6	9	12	10	3	3	11
CPR	7	3	12	7	10	10	5	6	13

INDICADOR CALIDAD GENERAL - DTN

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

La datos graficados son porcentajes T2B (%)



Total de Encuestas Realizadas

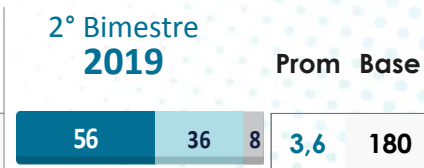
	Primero 2018	Segundo 2018	Tercero 2018	Cuarto 2018	Quinto 2018	Sexto 2018	Primero 2019	Segundo 2019	Tercero 2019
CRC	34	16	22	20	21	35	80	60	23
CDA	49	121	71	35	36	52	70	26	46
OIN	10	7	5	15	8	9	9	15	15

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

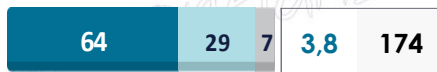


La datos graficados son porcentajes T2B (%)

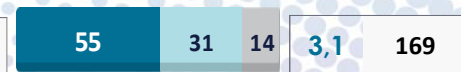
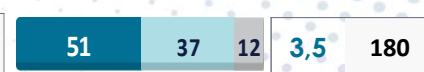
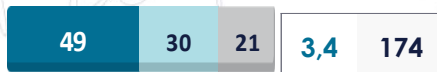
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio de ONAC?



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



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



CONCEPTOS GENERALES

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

La datos graficados son porcentajes T2B (%)

	3° Bimestre 2018			Prom Base		2° Bimestre 2019			Prom Base		3° Bimestre 2019			Prom Base	
	TTB	[3]	BTB	Prom	Base	TTB	[3]	BTB	Prom	Base	TTB	[3]	BTB	Prom	Base
Dirección Técnica Internacional: Total	34	53	12	3,0	200	51	40	9	3,4	77	48	38	13	3,0	84
Laboratorio de Ensayo	45	40	15	3,4	94	58	36	6	3,6	33	59	31	10	3,6	29
Laboratorio de Calibración	25	45	30	2,9	73	48	42	9	3,5	33	52	41	7	3,6	29
Organismos de Certificación de Sistemas	11	45	44	2,7	9	100			3,0	2				0	0
Organismos de Certificación de Producto	17	42	42	2,8	12	33	34	33	3,0	6	46	38	16	2,7	13
Organismos de Certificación de Personas	33	67		3,5	6	67	33		4,0	3	55	36	9	3,6	11
Laboratorio Clínico	40	60		2,4	5				0	0	100			2,0	1
Proveedores de ensayo de aptitud				0	0				0	0	100			3,0	1
Dirección Técnica Nacional: Total	67	23	10	3,9	142	60	32	8	3,4	103	60	33	6	3,6	85
Centros de Diagnóstico Automotor	69	27	4	4,0	118	70	22	8	3,8	60	70	24	7	4,0	46
Centro de Reconocimiento de Conductores	51	31	13	3,6	16	50	46	4	3,7	26	48	43	9	3,6	23
Organismos de Inspección	42	43	15	3,3	7	47	40	13	3,3	15	53	40	7	3,6	15
Entidad de certificación digital	100			3,0	1	100			3,0	2	100			3,0	1

CONCEPTOS GENERALES

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

La datos graficados son porcentajes T2B (%)

	3° Bimestre 2018			Prom Base		2° Bimestre 2019			Prom Base		3° Bimestre 2019			Prom Base	
	TTB	[3]	BTB	TTB	Base	TTB	[3]	BTB	TTB	Base	TTB	[3]	BTB	TTB	Base
Dirección Técnica Internacional: Total	65	25	9	3,5	200	73	25	2	3,9	77	69	27	4	3,6	84
Laboratorio de Ensayo	71	20	9	3,9	94	82	15	3	4,0	33	76	24	0	3,9	29
Laboratorio de Calibración	54	38	8	3,6	72	64	33	3	3,9	33	83	14	3	4,1	29
Organismos de Certificación de Sistemas	56	33	11	3,4	9	50	50	0	3,5	2	0	0	0	0	0
Organismos de Certificación de Producto	33	42	25	3,1	12	67	33	0	3,8	6	38	54	8	3,3	13
Organismos de Certificación de Personas	33	50	17	3,3	6	100	0	0	4,3	3	64	27	9	3,7	11
Laboratorio Clínico	60	40	0	4,0	5	0	0	0	0	0	100	0	0	4,0	1
Proveedores de ensayo de aptitud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	0	0	3,0	1
Dirección Técnica Nacional: Total	80	15	5	3,6	142	75	23	2	3,7	103	72	26	2	3,8	85
Centros de Diagnóstico Automotor	83	17	0	4,2	118	85	15	0	3,2	60	83	17	0	4,3	46
Centro de Reconocimiento de Conductores	62	28	10	3,8	16	58	38	4	3,9	26	57	43	0	3,8	23
Organismos de Inspección	55	33	12	3,6	7	60	33	7	3,8	15	67	20	13	4,1	15
Entidad de certificación digital	100	0	0	3,0	1	100	0	0	3,0	2	100	0	0	3,0	1

CONCEPTOS GENERALES

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

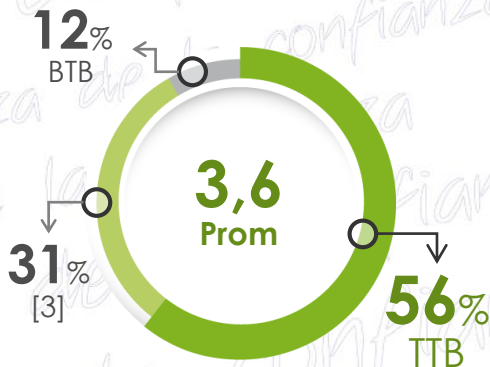
La datos graficados son porcentajes T2B (%)

	3° Bimestre 2018			Prom Base		2° Bimestre 2019			Prom Base		3° Bimestre 2019			Prom Base	
	TTB	[3]	BTB	Prom	Base	TTB	[3]	BTB	Prom	Base	TTB	[3]	BTB	Prom	Base
Dirección Técnica Internacional: Total	30	40	30	2,7	200	40	43	17	3,1	77	49	35	16	2,8	84
Laboratorio de Ensayo	41	36	22	3,3	94	52	33	15	3,5	33	55	28	17	3,4	29
Laboratorio de Calibración	22	34	44	2,7	72	36	48	15	3,3	33	62	31	7	3,8	29
Organismos de Certificación de Sistemas	10	20	70	2,2	9	100			3,0	2				0	0
Organismos de Certificación de Producto	17	25	58	2,6	12	17	33	50	2,6	6	15	46	38	2,6	13
Organismos de Certificación de Personas	33	50	17	3,2	6	33	67		3,3	3	45	45	9	3,5	11
Laboratorio Clínico	20	20	60	2,4	5				0	0	100			1,0	1
Proveedores de ensayo de aptitud				0	0				0	0	100			3,0	1
Dirección Técnica Nacional: Total	67	25	8	3,4	142	54	32	14	3,4	103	61	28	11	3,4	85
Centros de Diagnóstico Automotor	70	25	5	3,9	118	67	25	8	3,7	60	72	22	7	4,0	46
Centro de Reconocimiento de Conductores	47	43	10	3,5	16	46	46	8	3,6	26	39	48	13	3,5	23
Organismos de Inspección	39	40	21	3,2	7	53	27	20	3,3	15	53	27	20	3,4	15
Entidad de certificación digital	100			3,0	1	100			3,0	2	100			3,0	1

13. ¿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

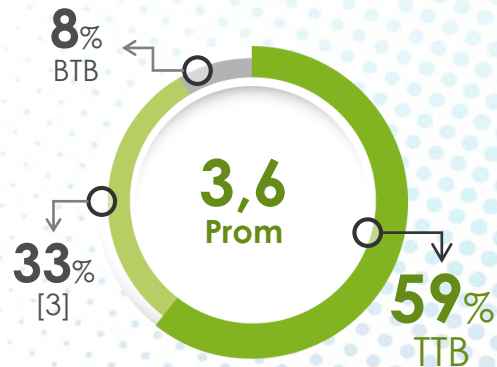
3° Bimestre
2018



Base: Califican

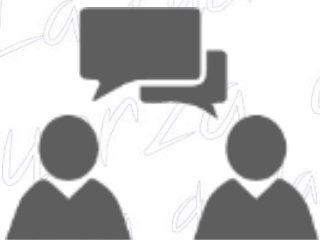
174

3° Bimestre
2019



Base: Califican

169



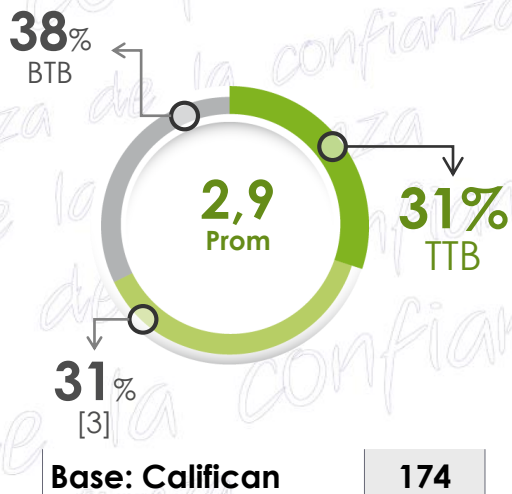
14. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios **acreditación de ONAC?**

TTB: Excelente + Muy Bueno

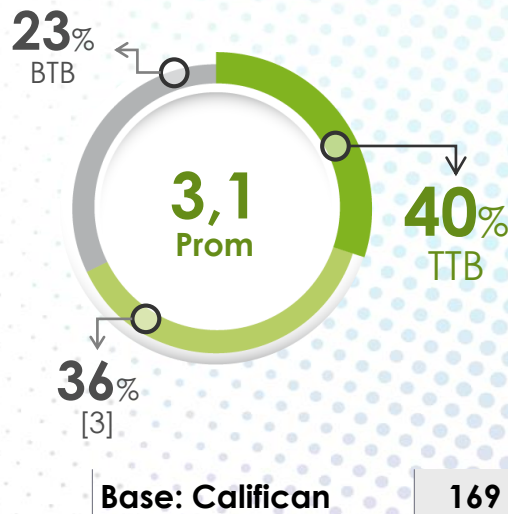
[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo

3° Bimestre
2018



3° Bimestre
2019



ACTITUDES CLAVES



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

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

Los datos graficados son porcentajes (%)

3° Bimestre
2018

				Prom	Base
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	66	29	4	3,9	182
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	54	28	18	3,6	181
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	53	29	19	3,8	182
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	50	27	23	3,4	181

2° Bimestre
2019

				Prom	Base
	73	24	3	4,0	180
	67	24	9	3,9	180
	56	30	14	3,6	180
	59	31	10	3,7	180

3° Bimestre
2019

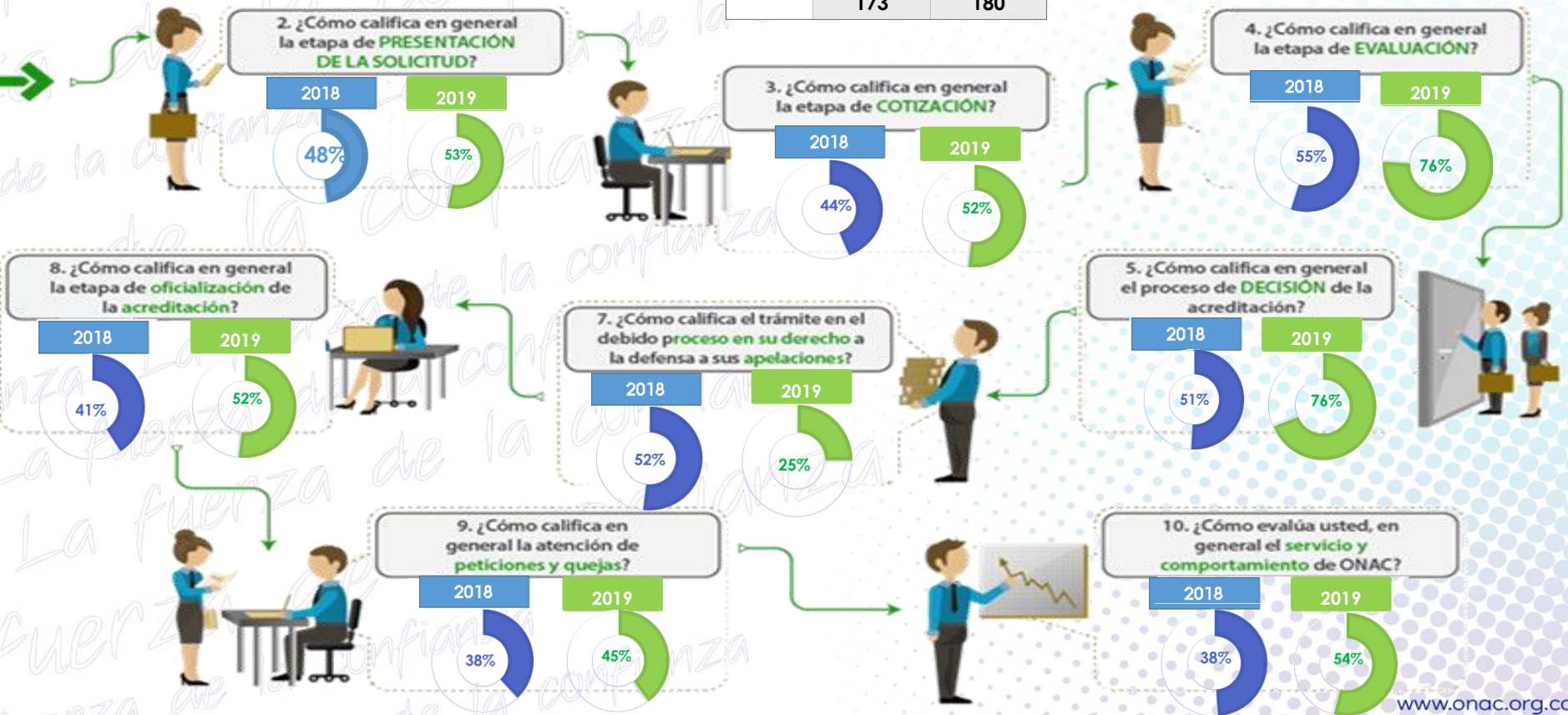
				Prom	Base
	67	28	5	3,9	169
	59	28	13	3,7	169
	56	30	14	3,6	169
	53	36	11	3,5	169

Procesos de Interacción

T2B: Excelente + Muy bueno

PROCESOS DE INTERACCIÓN - COMPARATIVO

Base:	2° Bimestre 2018	2° Bimestre 2019
	173	180



PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD

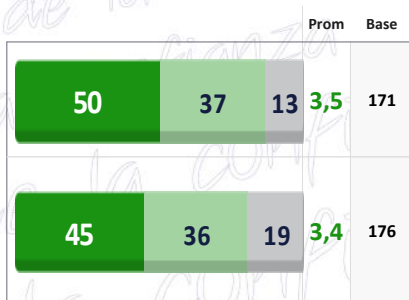
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?

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

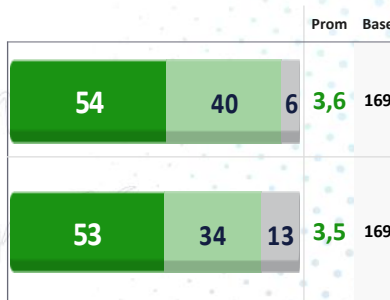


Los datos graficados son porcentajes (%)

3° Bimestre
2018



3° Bimestre
2019



¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en **La solicitud inicial**:

“Este año me pareció muy oportuno, excelente la programación avisada desde una buena anticipación”.

“Revisar la cantidad de documentos solicitados teniendo en cuenta con años anteriores”.

“Durante la visita de Noviembre del año pasado, realizar el contacto con ONAC fue difícil para que nos contestaran”.

“Revisión de las condiciones de contratación en Indumil”.

“No es claro lo que debe hacer un OEC, cuando quiere ampliar su acreditación aprovechando una visita de seguimiento”.

“Sería oportuno mejorar la agilidad en las respuestas a los OEC, en general nos vimos afectados por épocas de vacaciones en el mes de enero”.

“No deberían recibir solicitudes de temas que no hacen o no tiene la competencia”.

“Mucho requisito para un laboratorio que ya está acreditado”.

CALIDAD DE LA ETAPA DE COTIZACIÓN

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

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



3° Bimestre
2018

Los datos graficados son porcentajes (%)

				Prom	Base
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	48	38	14	3,5	168
a) Claridad de la propuesta de servicios	46	41	12	3,5	169
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	45	38	17	3,4	170
d) Alternativas en medios de pago	45	41	14	3,5	168

3° Bimestre
2019

				Prom	Base
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	53	34	13	3,5	169
a) Claridad de la propuesta de servicios	56	36	8	3,6	169
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	49	33	19	3,3	169
d) Alternativas en medios de pago	50	43	8	3,6	169

¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en **La Cotización**:

“Ajustar los precios cuando se coticen auditorias para laboratorios de ensayo y calibración que comparten un mismo sistema de gestión para los 2 laboratorios, y se determinan tiempos como si fueran sistemas independientes cotizando más días de auditoria innecesarios”.

“Estandarizar el número de días de evaluación según el alcance; para que los laboratorios con el mismo alcance en el país tengan el mismo número de días por lo tanto el mismo costo”.

“Discriminar detalladamente las razones o criterios para el costo y de desplazamiento equipo evaluador”.

“Que si se reduce el alcance de un laboratorio, eso reduce el tiempo de los atestiguamientos, lo cual se debería ver reflejado en la reducción de tiempos pactados en el contrato de acreditación”.

“La relación precio Vs alcance, puesto que para este organismo se ha definido una cantidad de días que no es coherente con su alcance”.

“Si los precios suben en función al IPC, porque este año 2019, subió IPC + 1%”.

“Consistencia en los precios con relación a otros CDA's con alcances iguales o similares “

CALIDAD DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN



TTB: Excelente + Muy Bueno 4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

Los datos graficados son porcentajes (%)

	3° Bimestre 2018				3° Bimestre 2019			Prom	Base	
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	70	24	6	4,0	176	79	18	2	4,2	169
e) Nivel técnico del equipo evaluador	70	23	7	4,0	176	82	16	2	4,3	169
h) Utilidad del informe de evaluación para su organización	66	27	7	3,9	174	74	22	4	4,1	169
g) Objetividad del informe de evaluación	66	28	6	3,9	174	75	20	5	4,1	169
f) Calidad general del informe de evaluación	66	30	5	3,9	175	76	21	3	4,3	169
b) Cumplimiento del plan de evaluación	65	31	4	3,9	175	77	21	2	4,1	169
a) Claridad del plan de evaluación	61	32	7	3,8	178	78	21	1	4,1	169
c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	55	33	12	3,6	173	72	24	5	3,9	169

¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC mejorar en **La Evaluación**:

“Claridad en los criterios de evaluación, en esta oportunidad se presentaron muchas confusiones por el cambio en la expresión de alcance, criterios de evaluación y decisiones fueron comunicados a los evaluadores, lo que generó dificultades en etapa 1 y etapa 1 de la parte 2”.

“Evaluar el tiempo de evaluación in situ ya que en algunos casos el tiempo programado es mayor al requerido para efectuar la evaluación”.

“Auditores y expertos técnicos se ubica que a pesar de ser acreditación de producto, somos del sector agropecuario”.

“Personal imparcial que contemple la realidad de los CRC respecto a los cambios actuales, teniendo en cuenta que dependemos también de terceros para nuestro funcionamiento”.

“Utilizar expertos técnicos por alcance, no por magnitud, se han tenido muchos inconvenientes con los expertos técnicos enviados por ONAC, por la falta de experiencia de los mismos”.

“Deberían mejorar la independencia de los experto técnicos y respetar la información confidencial de las empresas; un papel firmado y una declaración no puede ser suficiente para garantizar la confidencialidad de la información”.

CALIDAD DEL PROCESO DE DECISIÓN DE LA ACREDITACIÓN



5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?

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

Los datos graficados son porcentajes (%)

3° Bimestre
2018

3° Bimestre
2019

	3° Bimestre 2018			Prom	Base	3° Bimestre 2019			Prom	Base
a) Objetividad de la decisión	61	31	8	3,8	171	76	18	7	4,0	169
b) Oportunidad de la decisión	51	23	26	3,4	171	63	21	16	3,7	169

¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar en La Decisión:**

“No es clara, en exceso demorada y falta de capacidad y análisis técnico - todo lo ven desde el negocio económico”.

“El tiempo transcurrido desde la evaluación complementaria hasta la notificación de la decisión es muy extensa, lo que a hoy hace que la vigilancia del año 2019 no se haya realizado y se corra el riesgo de no cumplirse oportunamente con la auditoría de renovación para el mes de febrero de 2020”

“La oportunidad, transcurre mucho tiempo entre el fin de la evaluación (inicial + complementaria) y el conocimiento del resultado de la acreditación”.

“Que el comité se reúna mas rápido, se demoran mucho”.

“Mejorar los criterios de decisión o hacerlos más claros para el OEC”.

“El tiempo para la entrega del certificado de acreditación es muy demorado tomando en cuenta la fecha en la que se cierran los hallazgos”.

“Tener prioridad con los CRC suspendidos y mejorar tiempos de respuesta que no perjudiquen al centro”.

CALIDAD DE LA ETAPA DE OFICIALIZACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

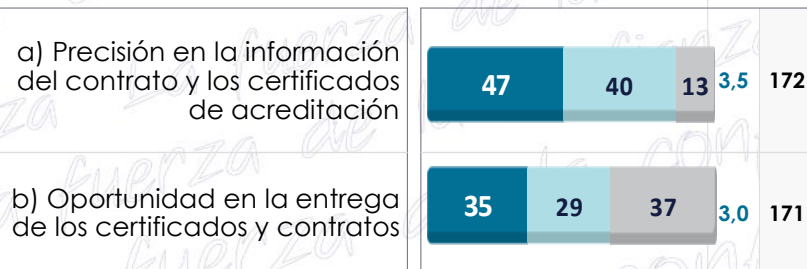
TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo



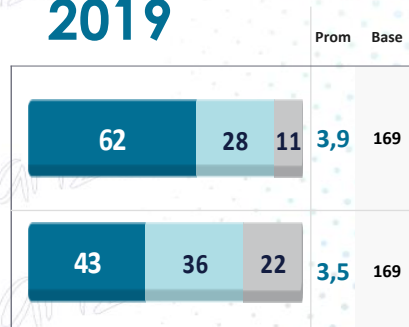
8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?

3° Bimestre
2018

Los datos graficados son porcentajes (%)



3° Bimestre
2019



¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en **La Oficialización de la Acreditación**:

“Demora en la revisión de los informes por parte del comité de acreditación”.

“Cometieron varios errores en la entrega, nos remitieron los certificados que no eran y luego para remitirlos finalmente me indicaban que llegaba un día y no llegaba luego el otro y tampoco ya si sucesivamente, al parecer hasta que llamamos lo remitieron y finalmente lo recibimos”.

“Se demoran en aspectos que se debieran revisar antes del inicio de la evaluación, como la vigencia de la póliza de responsabilidad del OEC.”.

“Hace un mes aprox. es decir mayo 17 de 2019 se devolvió contrato para modificación y aun no han llegado devuelta dichos contratos”.

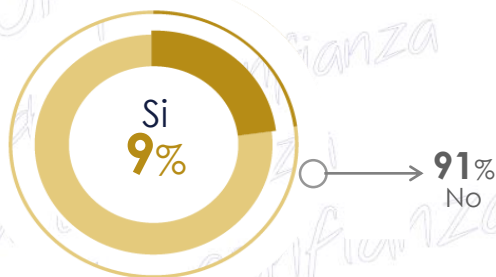
“Tiempos de envío del contrato, fue enviado casi tres semanas después de que lo generaron”.

CONCEPTOS GENERALES

6. ¿Usted usó el proceso de apelación?

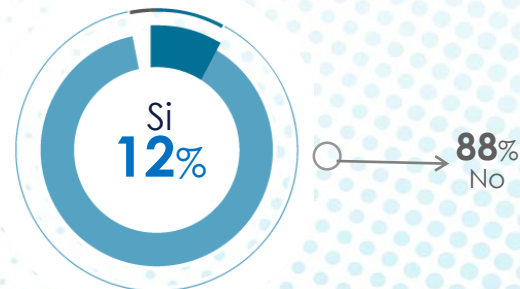


3° Bimestre
2018



Base: Califican 168

3° Bimestre
2019



Base: Califican 169

EVALUACIÓN DEL PROCESO EN DEFENSA DE APELACIONES



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

7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?

Los datos graficados son porcentajes (%)



CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS



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

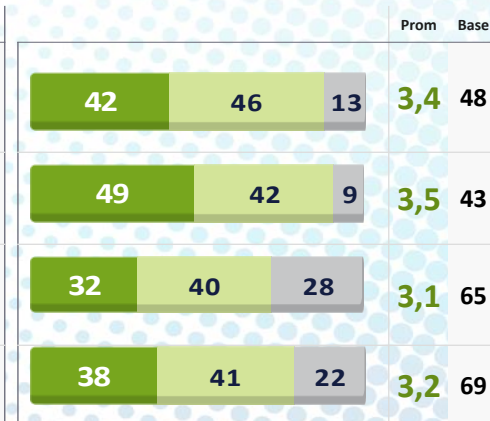
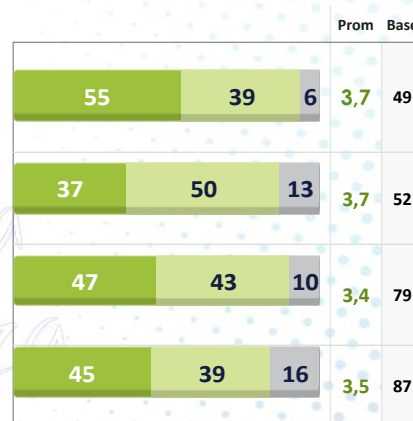
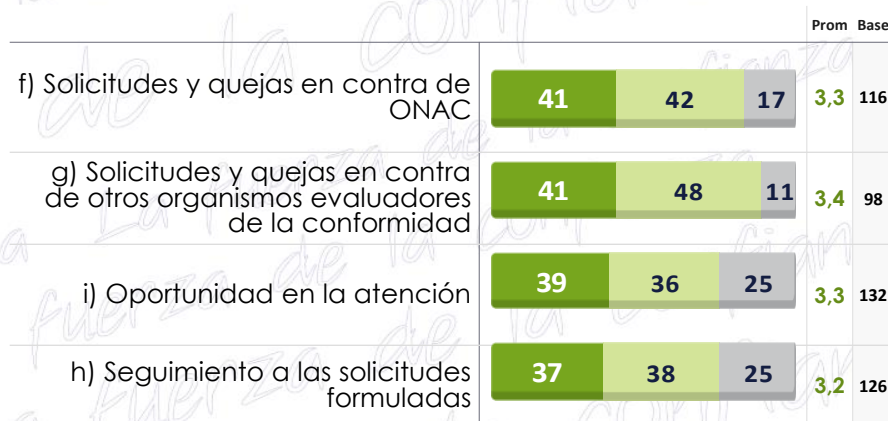
9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?

Los datos graficados son porcentajes (%)

3° Bimestre
2018

2° Bimestre
2019

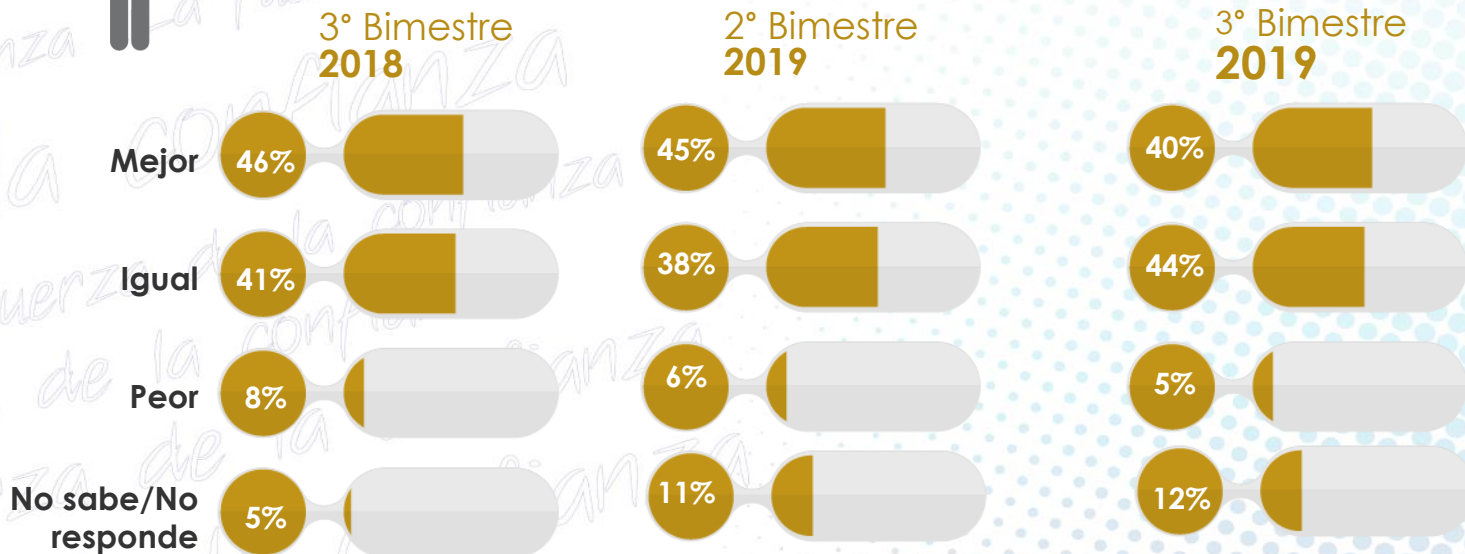
3° Bimestre
2019



ANÁLISIS CUALITATIVO



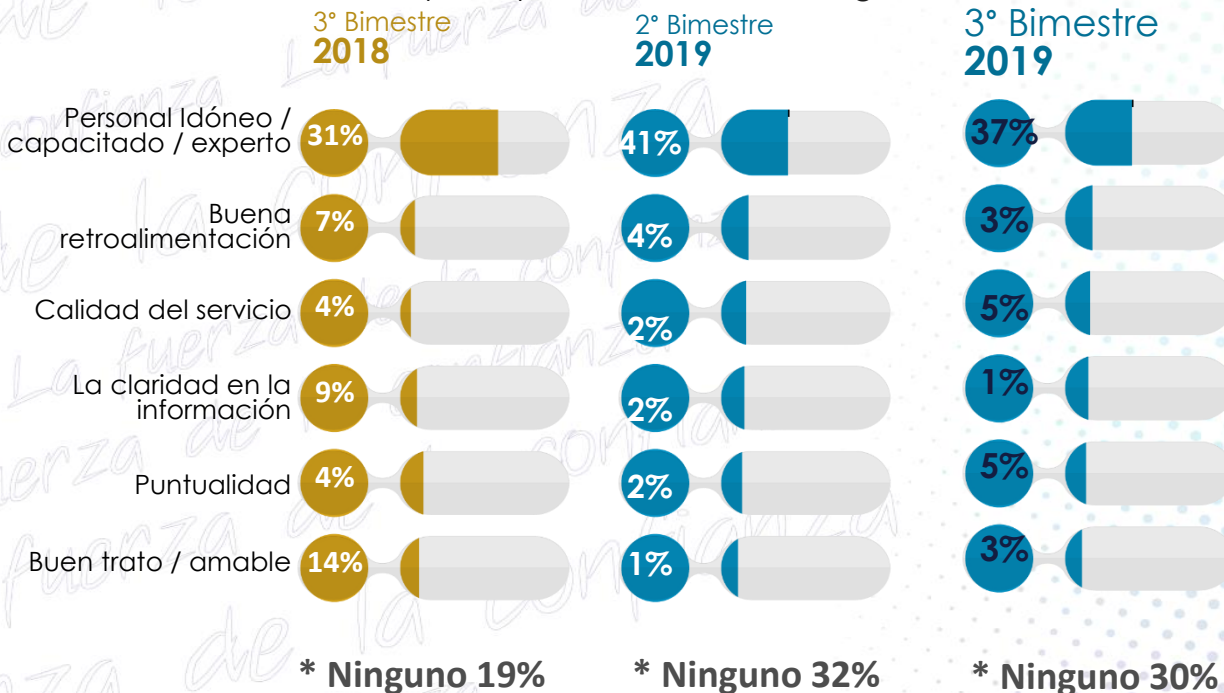
15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**



Base:	3° Bimestre 2018	2° Bimestre 2019	3 Bimestre 2019
	182	180	169

ANÁLISIS CUALITATIVO

16. ¿Qué **aspectos considera positivos** en el último servicio que le prestó ONAC en su organización?



Base:	3° Bimestre 2018	2° Bimestre 2019	3° Bimestre 2019
	182	180	169

Otros

Sus procesos son ágiles	-	4%	8%
Buena comunicación	9%	1%	-
Objetividad de la evaluación	-	1%	3%
No sabe / no responde	3%	7%	1%



Muchas Gracias.