



Proceso Interno de
Medición de Satisfacción
de los clientes de ONAC

Percepción del Servicio y Satisfacción

Tercer Bimestre 2022

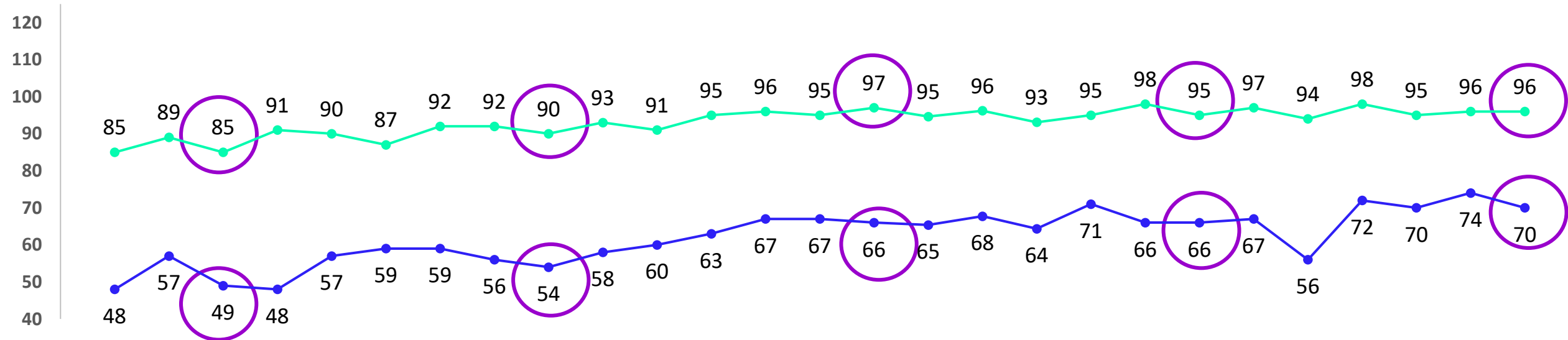
Confianza

INDICADOR CALIDAD GENERAL

¿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	4° Bimestre 2021	5° Bimestre 2021	6° Bimestre 2021	1° Bimestre 2022	2° Bimestre 2022	3° Bimestre 2022
T3B	85	89	85	91	90	87	92	92	90	93	91	95	96	95	97	95	96	93	95	98	95	97	94	98	95	96	96
T2B	48	57	49	48	57	59	59	56	54	58	60	63	67	67	66	65	68	64	71	66	66	67	56	72	70	74	70

FICHA TÉCNICA

Población Total:

384

Porcentaje de
efectividad

49%

Encuestas
Efectivas

189

Dir. Técnica
Nacional

110 = 58%

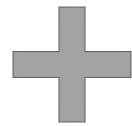


Dir. Técnica
Internacional

79 = 42%

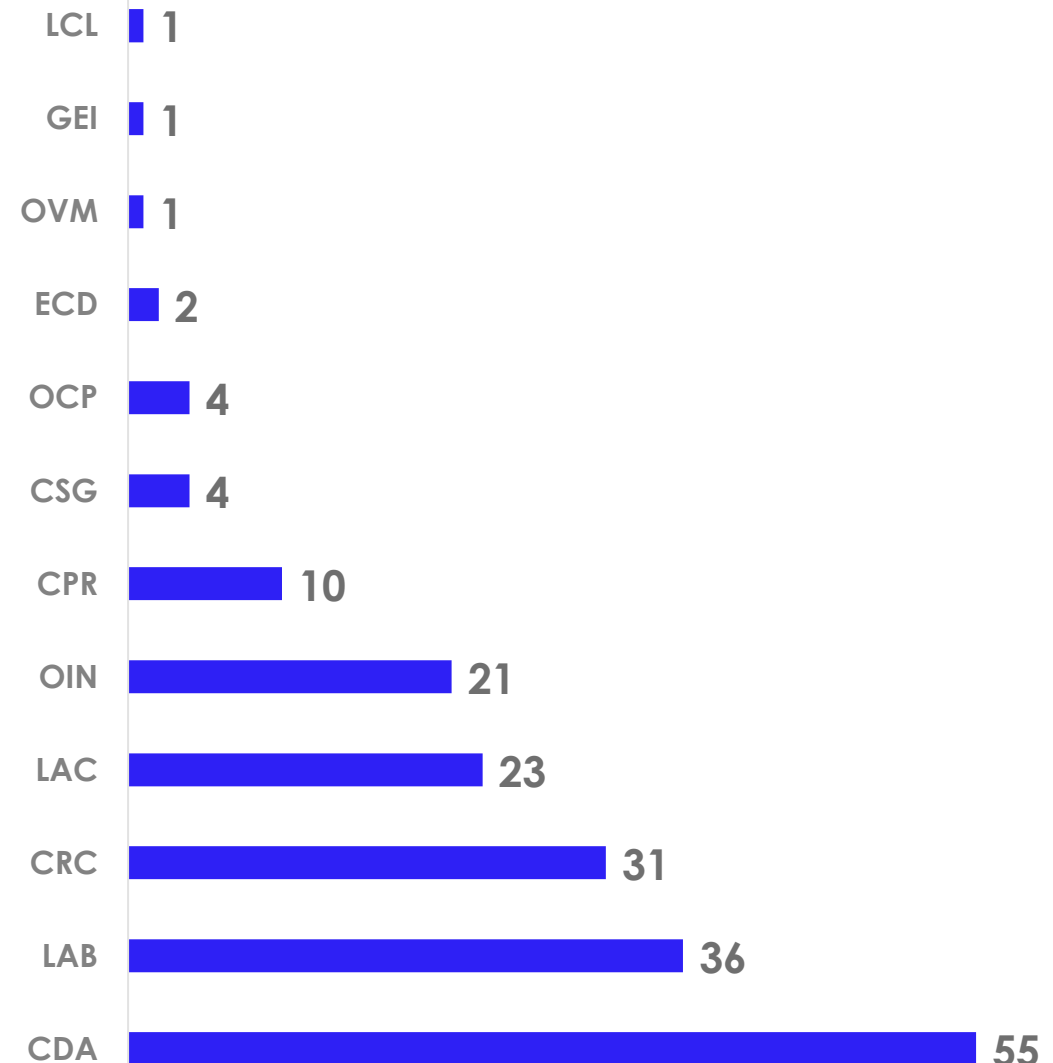
Mayo

120 = 63%



Junio

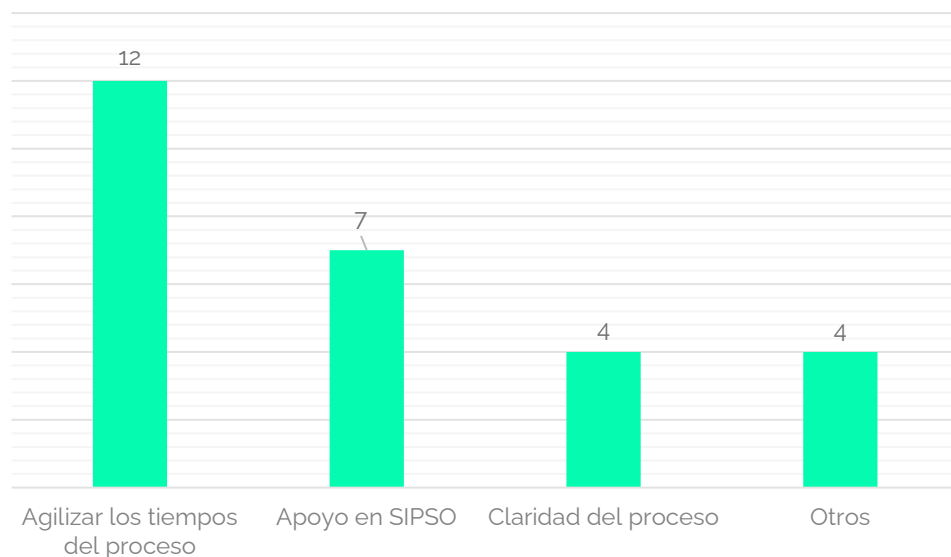
69 = 37%



COMENTARIOS DEL SERVICIO RECIBIDOS EN LAS ENCUESTAS

Aspectos por mejorar en el servicio

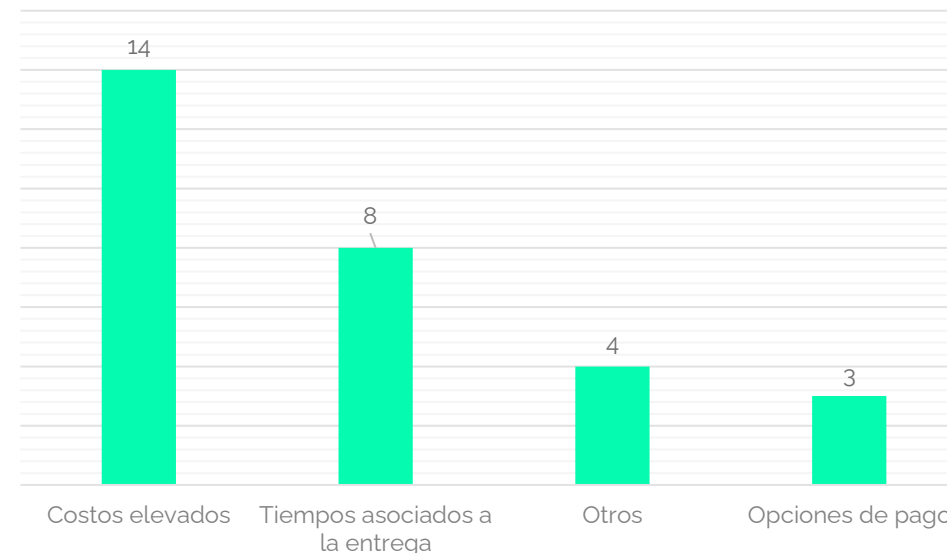
Solicitud - 27 Comentarios



- ✓ Mejorar la agilidad en los tiempos de revisión de la solicitud.
- ✓ Mejorar los tiempos de respuesta, y que para el uso de SIPSO se pueda tener campos explicativos.
- ✓ Mejorar el aplicativo SIPSO y utilizar otros correos inscritos a ONAC no solamente el de gerencia.
- ✓ El formulario sea mas específico en todos los ítem que solicita, se sube la información del formulario y en su revisión piden subir documentos que no estaban relacionados en el formulario.
- ✓ Claridad.
- ✓ Mayor disponibilidad de atención personal.
- ✓ Entender el contexto organizacional y adaptar servicios a ese contexto.

III BIMESTRE 2022

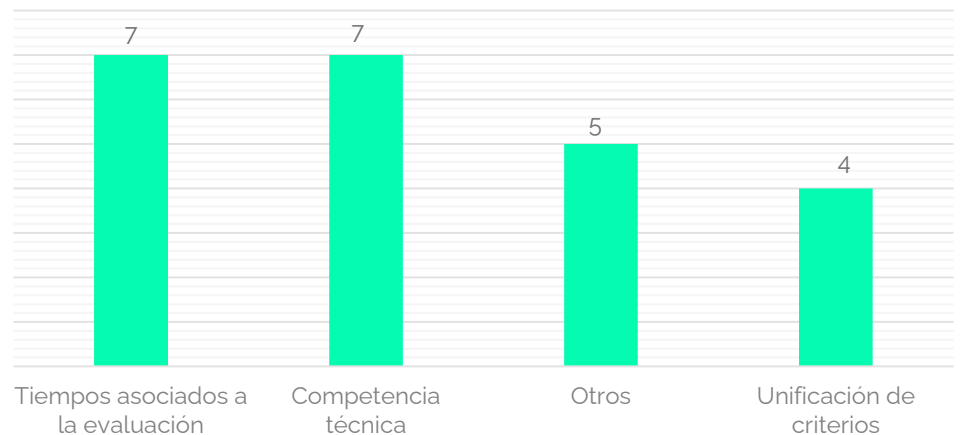
Cotización - 29 Comentarios



- ✓ Revisar valores y tiempos, es muy costoso.
- ✓ Revisar el tema de precios es muy costoso el servicio comparado con EMA e INACAL.
- ✓ Minimizar el tiempo de espera en la respuesta.
- ✓ Revisar su proceso de muestreo, son muy extensas las revisiones.
- ✓ Facilidad en la descarga de la cuenta de cobro.
- ✓ Tener en cuenta el contexto por ejemplo (la pandemia) .
- ✓ Ofrecer facilidades de pago.
- ✓ La forma de pago, en lo que se refiere a tener que llamar para activar una cuenta de cobro para poder realizar el pago, mi recomendación es generar la factura inmediatamente se programa el servicio .

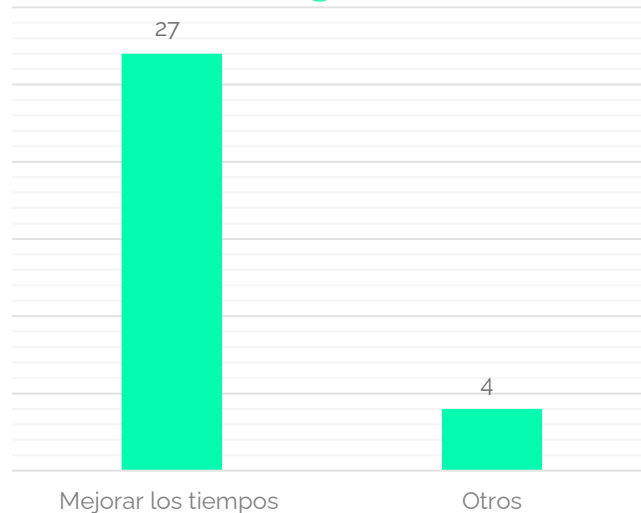
Aspectos por mejorar en el servicio

Evaluación - 23 Comentarios



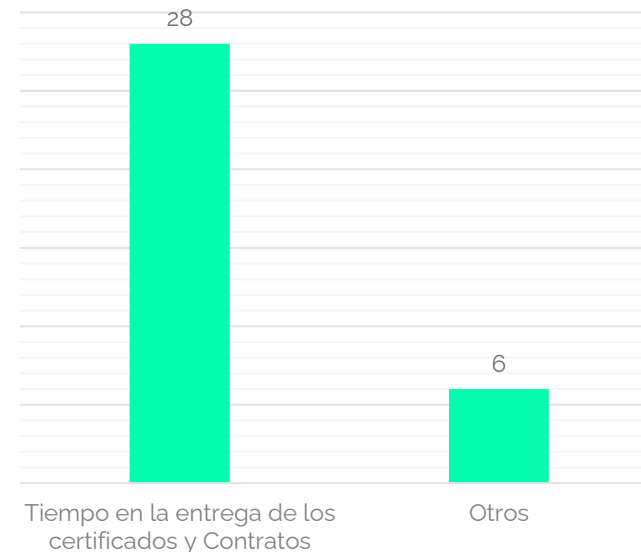
- ✓ **No superar los tiempos establecidos en el plan de evaluación.**
- ✓ **El tiempo de respuesta en la asignación de fechas.**
- ✓ **Se hace necesario que los expertos técnicos estén familiarizados con las normas de competencia del SENA, la clasificación única de ocupaciones en Colombia y los convenios con OIT -CITERFORT**
- ✓ **Mantener servicio virtual.**
- ✓ **Tener la opción de poder decidir de realizar el servicio remoto o presencial.**
- ✓ **Unificación de criterios entre evaluadores.**
- ✓ **Mejorar unificación de criterios de los expertos técnicos.**

Decisión - 31 Comentarios



- ✓ **Mejorar los tiempos de respuesta, porque son muy largos.**
- ✓ **Agilidad en los tiempos.**
- ✓ **Demora por parte del comité.**
- ✓ **Se deben mejorar los tiempos ya que son muy largos, no existen fechas concretas de entrega lo cual no le permite al organismo coordinar sus actividades.**
- ✓ **Mayor apertura a aceptar las apelaciones.**
- ✓ **ONAC no puede estar por encima de la ley.**

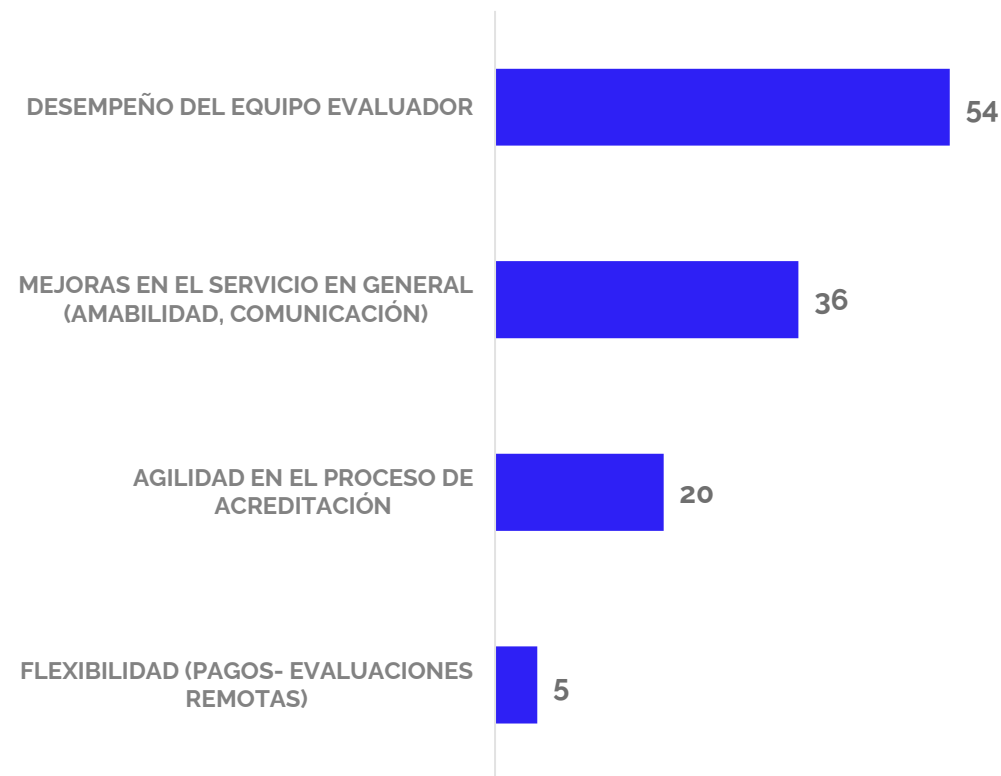
Oficialización - 34 Comentarios



- ✓ **Mas prontitud en el envío de la acreditación, ya que se demora mucho.**
- ✓ **Es muy lenta, han tratado de mejorar los tiempos, pero no lo logran.**
- ✓ **Pensamos que se esta demorando para la entrega.**
- ✓ **Reducción del tiempo de este proceso.**
- ✓ **ONAC debe cumplir los tiempos establecidos en el RAC.**
- ✓ **Entrega física de los certificados de acreditación.**
- ✓ **Seria bueno que el sello de ONAC , ya lo entregaran listo para usar con los códigos del organismo y en el formato final .**

Aspectos Positivos del servicio

116 comentarios +



- ❖ Que los auditores fueron muy objetivos en sus decisiones.
- ❖ Nivel técnico del evaluador líder.
- ❖ La amabilidad de su personal y el conocimiento de este.
- ❖ La retroalimentación, excelente.
- ❖ La objetividad de la evaluación.
- ❖ Auditoría muy buena.
- ❖ Que se mantuvo la acreditación, y el aporte intelectual de los auditores aporta a mejorar la calidad de los SG.
- ❖ Profesionalismo, conocimiento de los auditores.
- ❖ Profesionalismo del auditor.
- ❖ Los auditores con buena competencia y enfoque sistémico.
- ❖ La actitud de colaboración para unificación de evaluaciones y asesoría integral sobre la mejor forma de llevarlas a cabo.
- ❖ La atención recibida en todas las etapas del proceso.
- ❖ Buen manejo de las evaluaciones durante el tiempo de cuarentena. Adopción permanente de medidas posterior al tiempo de cuarentena.
- ❖ La oportunidad de realizar las auditorías de forma remota, los tiempos se cumplieron de manera oportuna hasta la publicación del alcance.
- ❖ La comunicación es muy clara y oportuna.
- ❖ El profesionalismo y experticia del equipo evaluador.
- ❖ Tiempos de respuesta informes finales.
- ❖ La comunicación y soluciones inmediatas a las dudas presentadas.
- ❖ Tiempo de entrega del informe de evaluación y del certificado de acreditación.
- ❖ La calidad de los auditores, son personas amables, claras y objetivas.
- ❖ La plataforma SIPSO, la claridad de los correo electrónicos donde notifican el plan de evaluación (muy completa), realizar evaluaciones virtualmente.
- ❖ Confianza seguridad objetividad.
- ❖ Para nuestro centro fue la primera vez en tomar los servicios de ONAC y pienso que fueron muy acordes.
- ❖ El profesionalismo del equipo evaluador.
- ❖ Las oportunidades de mejora y formación continua del personal.
- ❖ Servicio oportuno y de calidad .
- ❖ Excelente prestación del servicio y todo su personal altamente calificado.

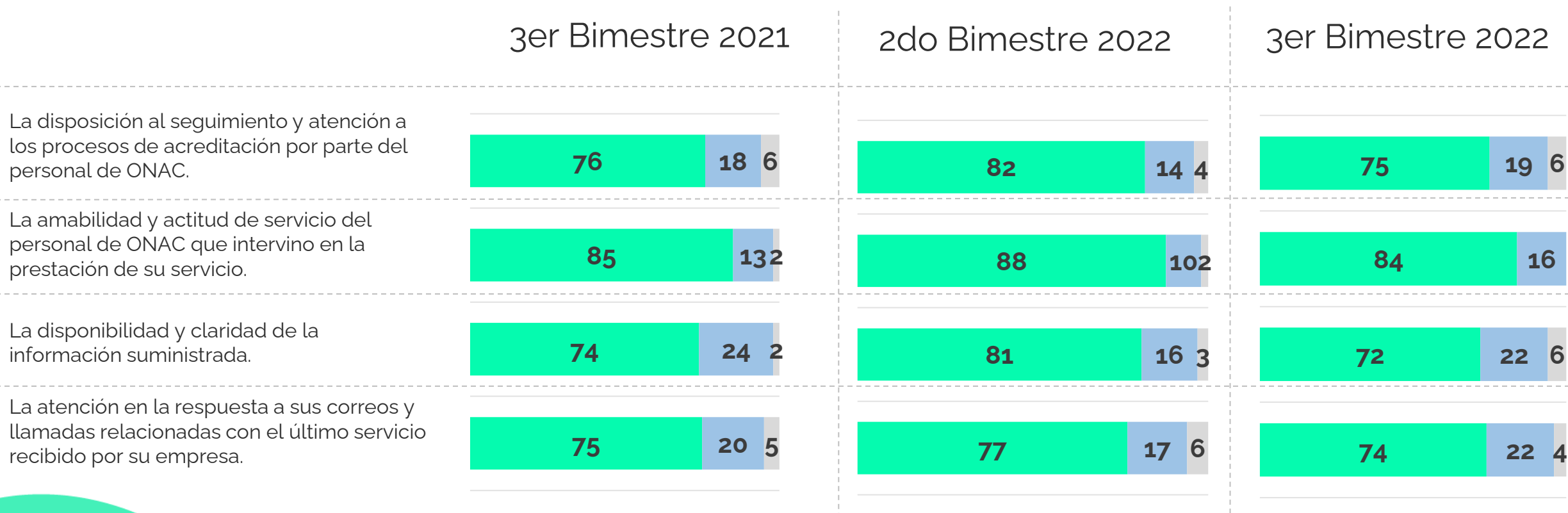
ACTITUDES CLAVE

¿Cómo califica a ONAC con relación a...



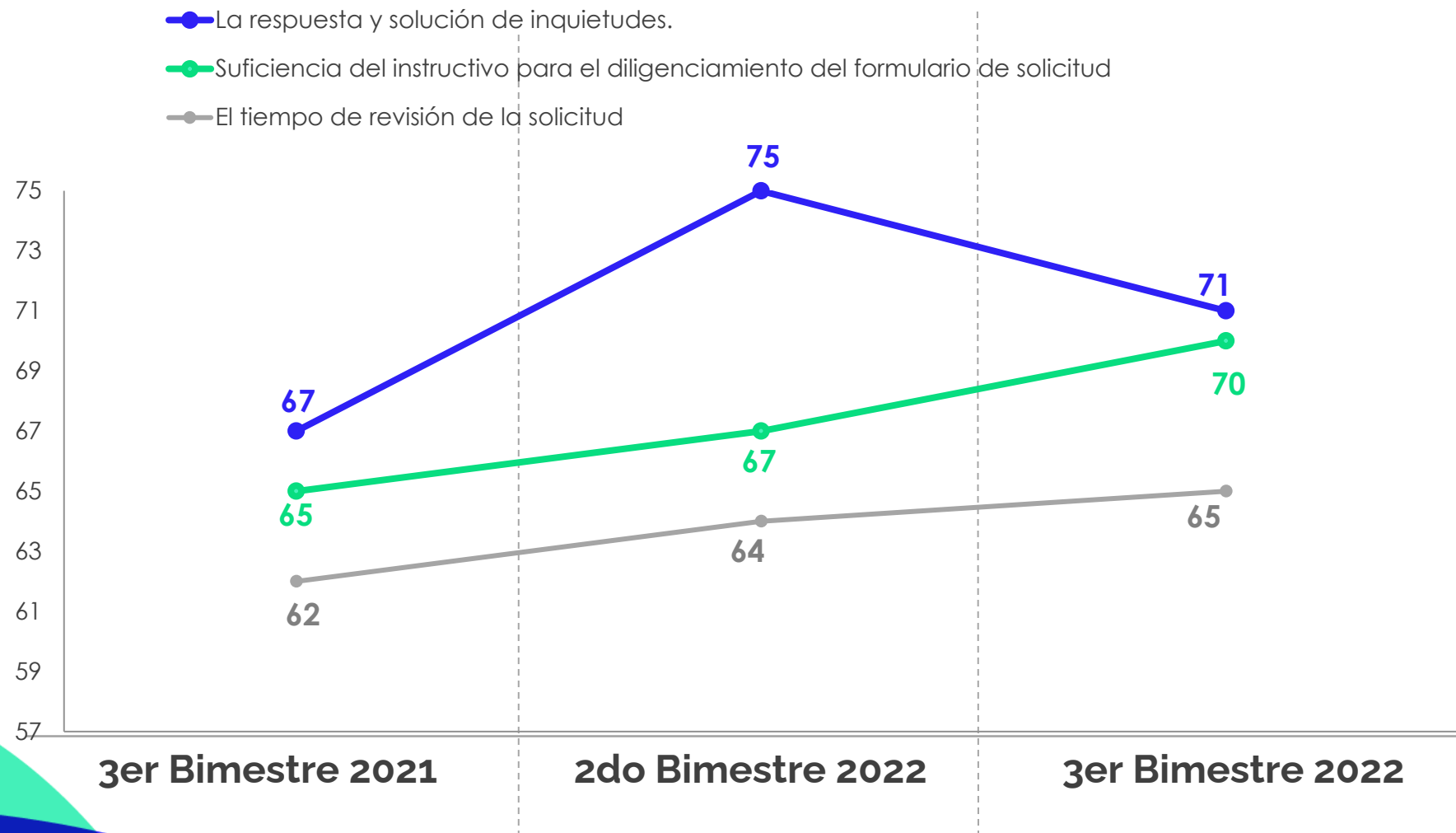
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



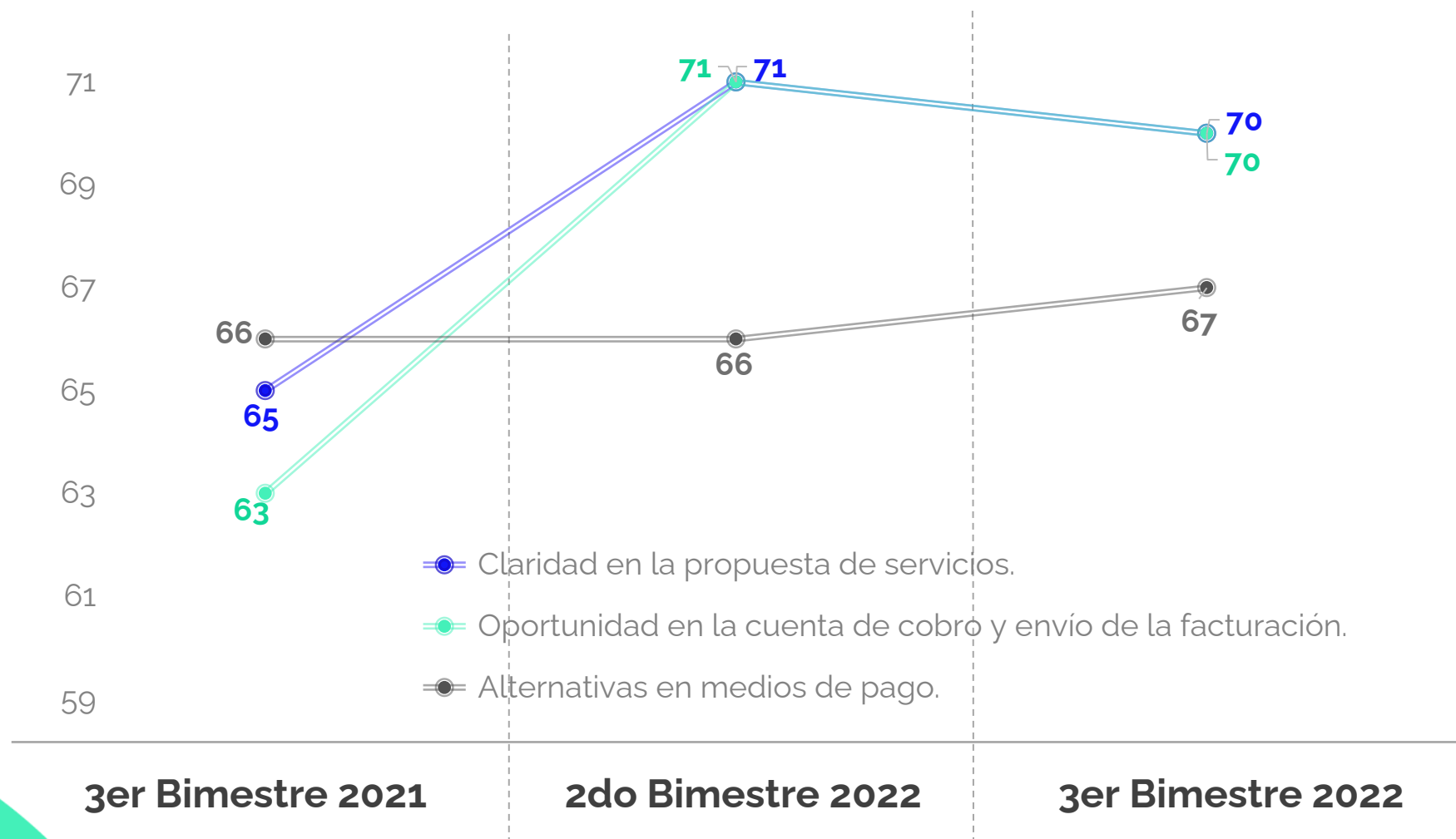
¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?

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

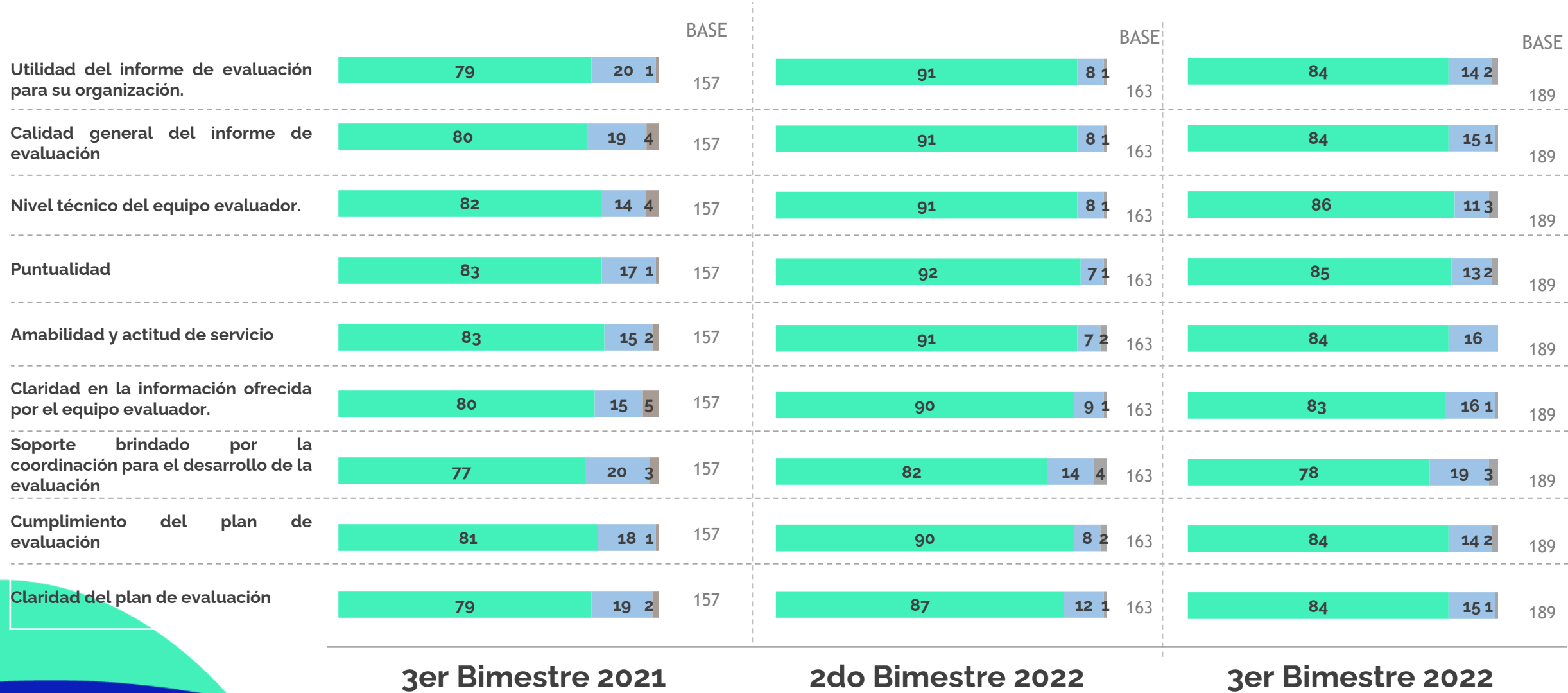


¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?



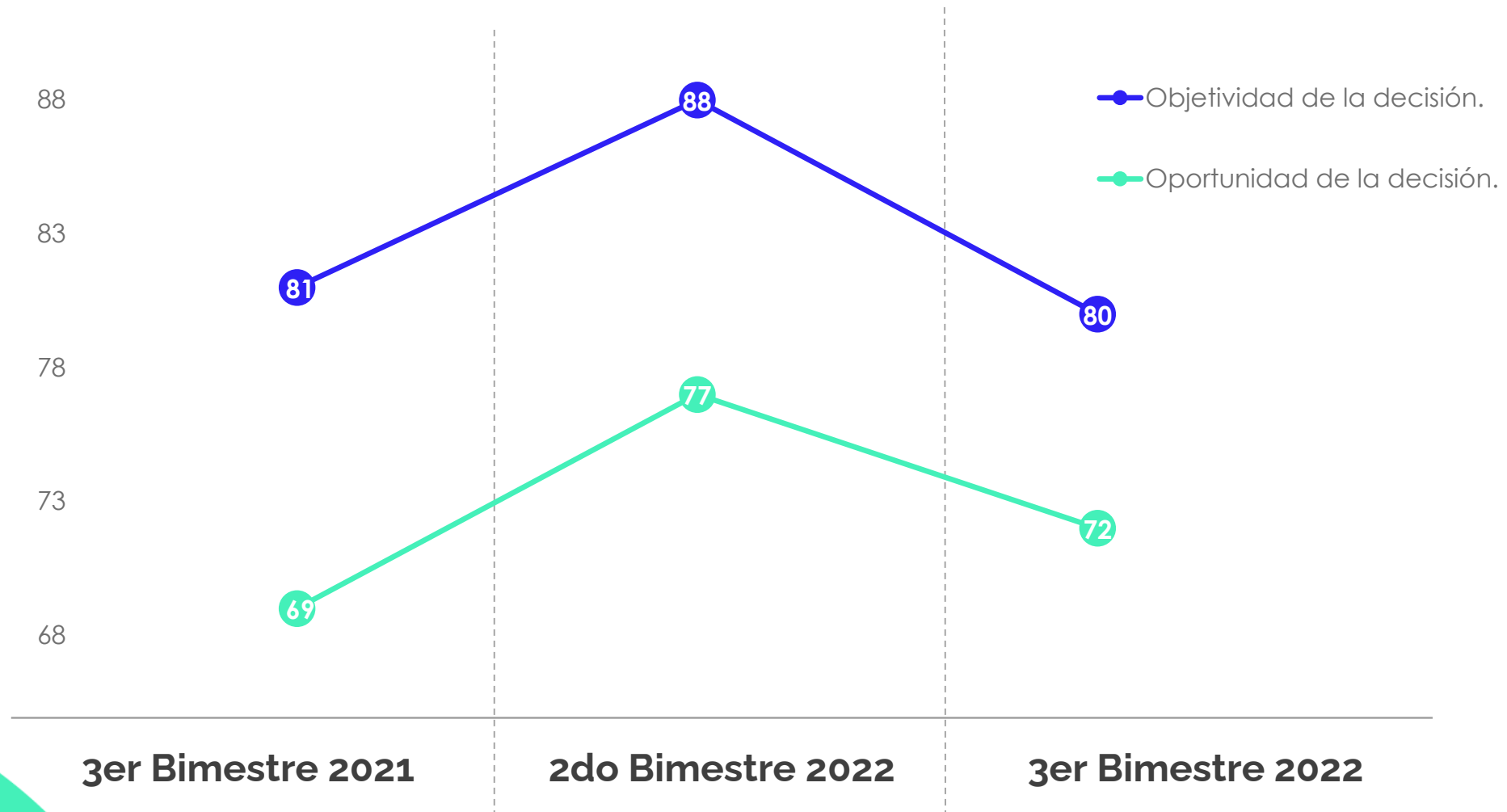
■ TTB: Excelente + Muy Bueno
 ■ [3]: Bueno
 ■ BTB: Regular + Malo

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



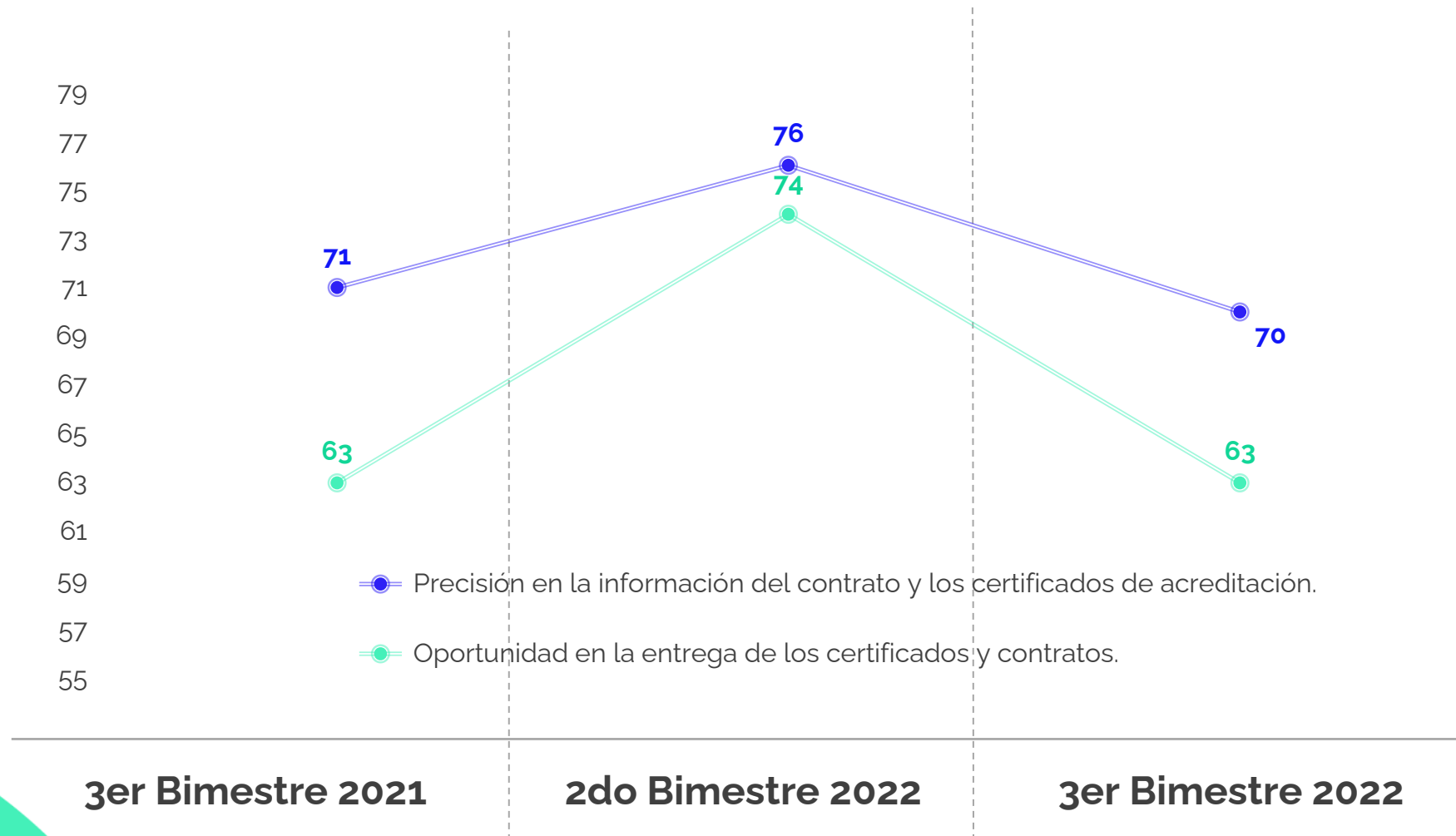
Cómo califica en general la etapa de DECISIÓN de la acreditación?

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



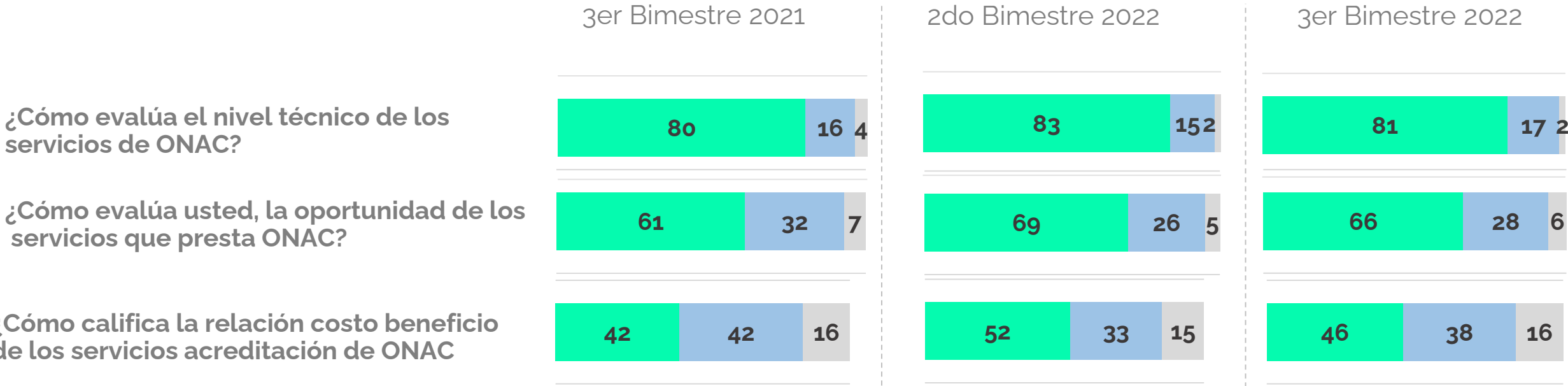
Después de recibir la notificación de la decisión ¿Cómo califica en general la entrega de los certificados de acreditación y/o documentos contractuales?

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

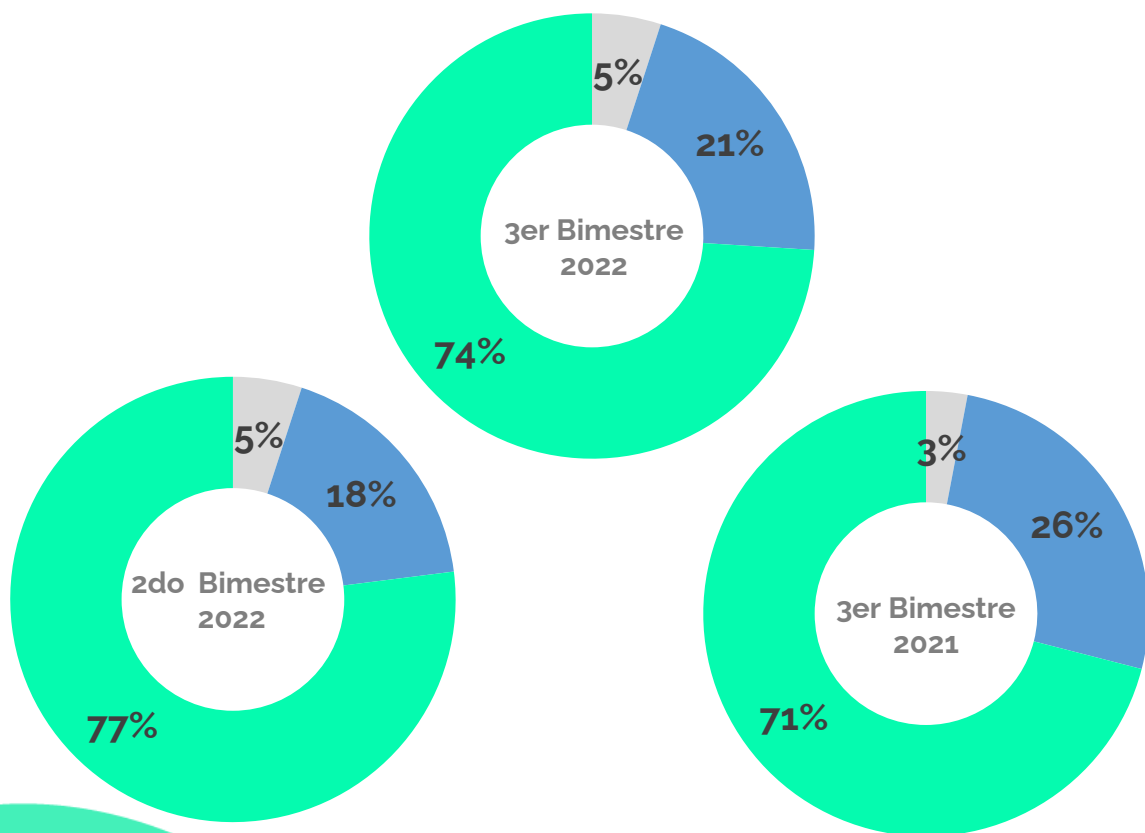


TTB: Extremadamente probable + Muy probable

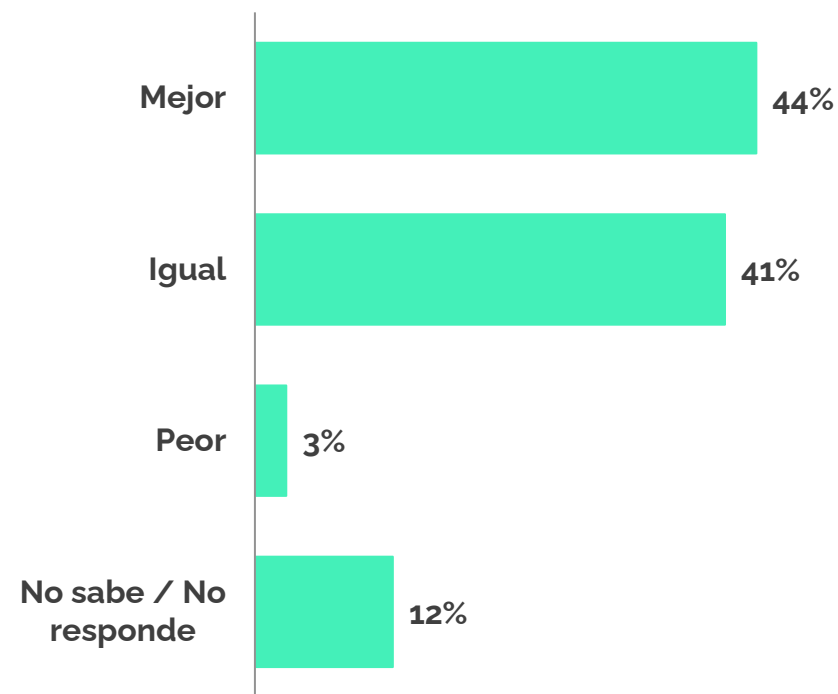
[3]: Probable

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!