



Proceso Interno de
Medición de Satisfacción
de los clientes de ONAC

Percepción del Servicio y Satisfacción

Primer Bimestre 2022

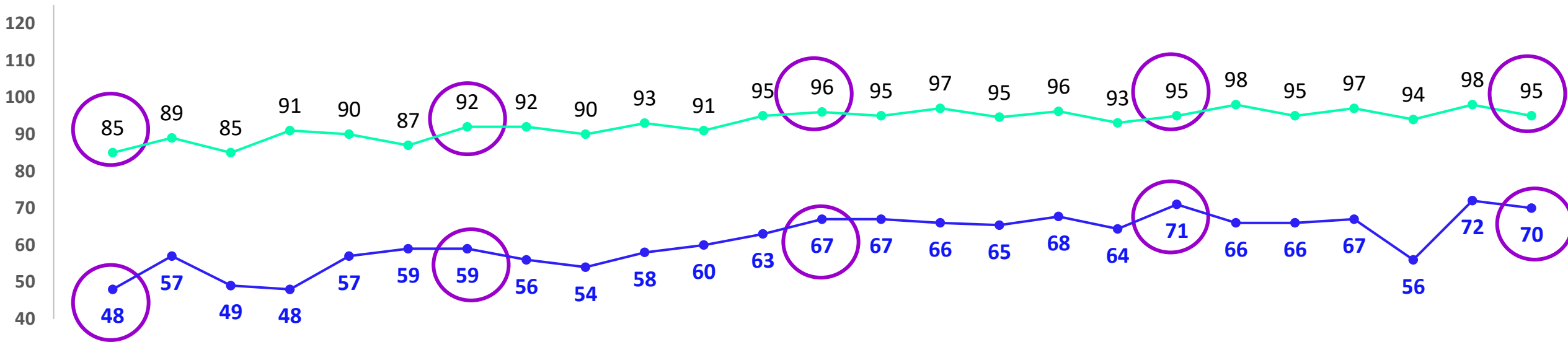
Confianza

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
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
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
TOTAL	168	207	175	128	136	98	221	180	169	94	162	160	149	212	105	130	172	189	142	158	220	135	138	153	183

FICHA TÉCNICA

Población Total:

339

Porcentaje de
efectividad

54%

Encuestas
Efectivas

183

Dir. Técnica
Nacional

105 = 57%

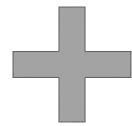


Dir. Técnica
Internacional

78 = 43%

Enero

107 = 58%



Febrero

76 = 42%

ECD 1

LCL 1

PEA 1

CSG 3

CPR 5

OIN 16

LAC 21

CRC 24

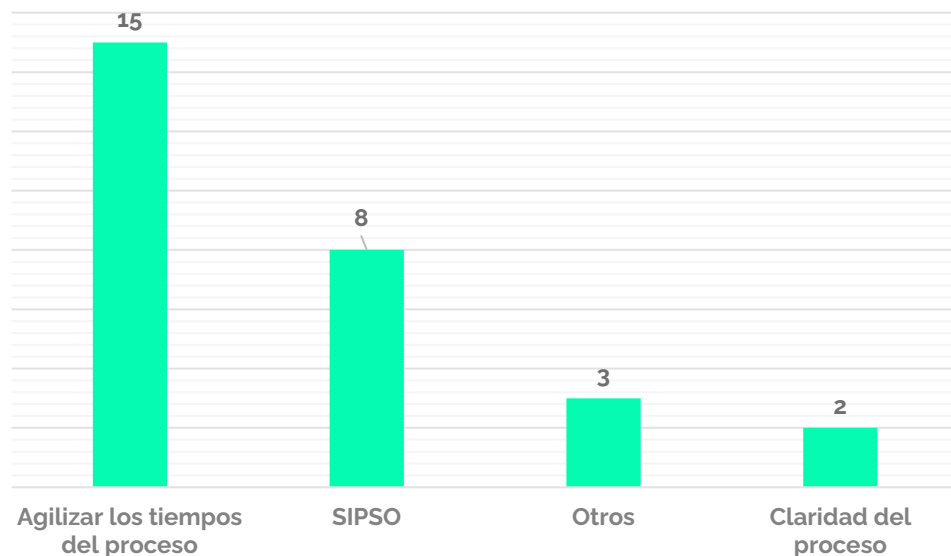
LAB 47

CDA 64

COMENTARIOS DEL SERVICIO RECIBIDOS EN LAS ENCUESTAS

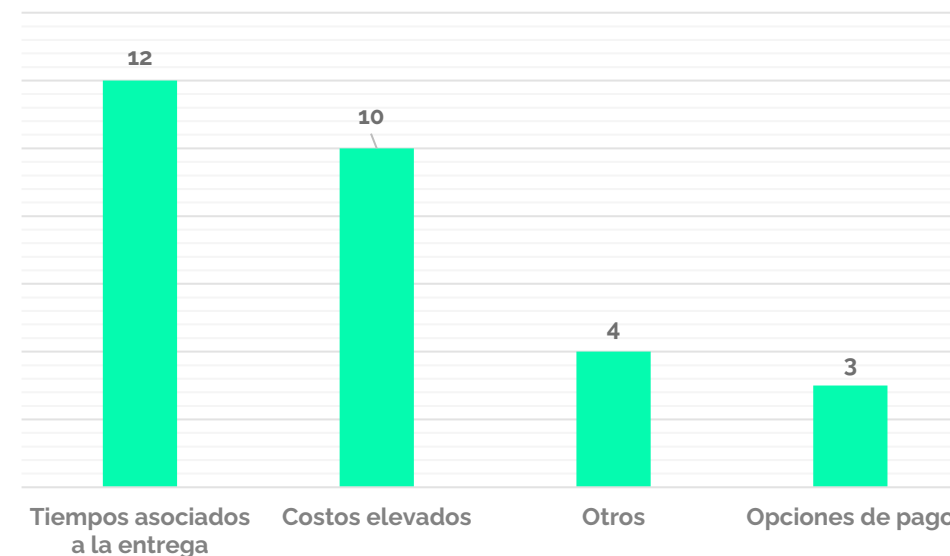
Aspectos por mejorar en el servicio

Solicitud - 28 Comentarios



- ✓ Agilidad en los tiempos de respuesta.
- ✓ Demasiado tiempo, mucha demora en todo el proceso.
- ✓ Mejorar la configuración de la plataforma SIPSO , teniendo en cuenta las necesidades de entidades que tenemos varias sedes acreditadas.
- ✓ Facilitar el cargue de la información en la plataforma SIPSO.
- ✓ Atender las observaciones para la programación de los servicios.
- ✓ Engorroso para hacer una ampliación del alcance siendo el mismo mensurando.
- ✓ Claridad dentro de los documentos.

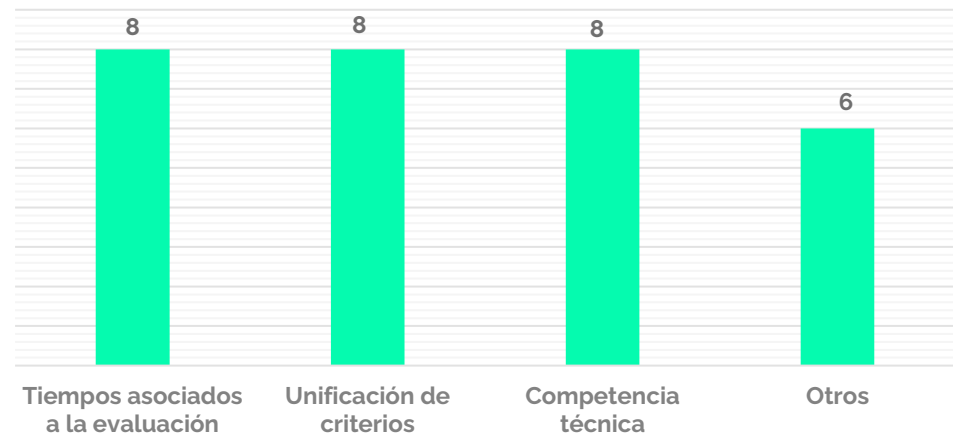
Cotización - 29 Comentarios



- ✓ Mejorar los tiempos de envío de la cotización.
- ✓ Reducir tiempos de respuesta.
- ✓ Evaluar los precios del servicio de Auditoria, ya que son para nuestro concepto, altos.
- ✓ Analizar los precios, nos parece cariñosos, teniendo en cuenta la coyuntura económica.
- ✓ Deben tener en cuenta cuando son empresas estatales.
- ✓ Generar la factura una vez se realiza el pago.
- ✓ Presentar desde el inicio la opciones de pago, que pueden tener las organizaciones.
- ✓ Cuando se va a realizar el pago del servicio en ocasiones se debe llamar porque no se reconoce el numero de la cuenta de cobro.

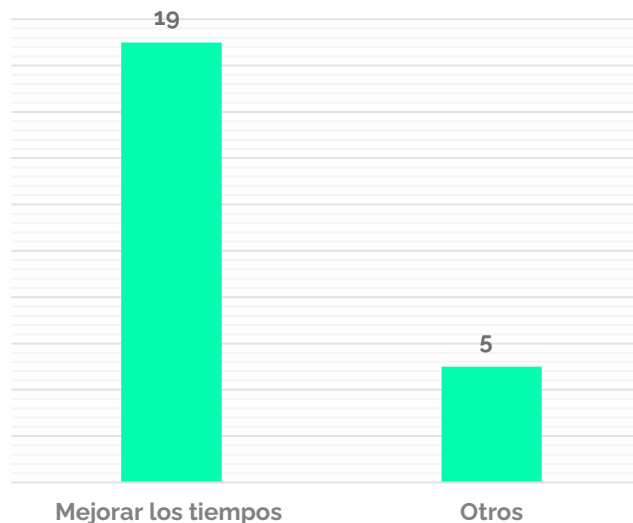
Aspectos por mejorar en el servicio

Evaluación - 30 Comentarios



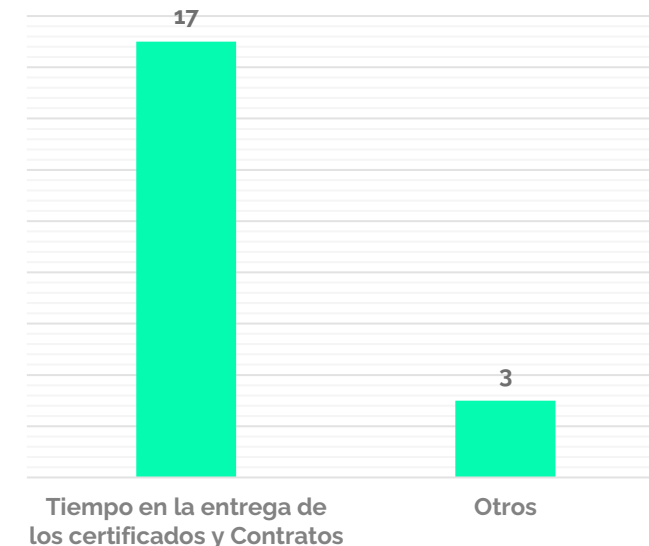
- ✓ Reducir los tiempos de evaluación.
- ✓ Tiempos de evaluación muy extenso.
- ✓ Unificación de criterios entre los auditores.
- ✓ Uniformidad en los criterios de evaluación.
- ✓ Competencia técnica del equipo evaluador.
- ✓ La competencia de los expertos técnicos.
- ✓ Mejorar conocimientos jurídicos aplicables al esquema.
- ✓ Que las NC sean realmente un incumplimiento.

Decisión - 24 Comentarios



- ✓ Dar cumplimiento al tiempo para la entrega de resultados como el informe.
- ✓ Disminuir el tiempo de respuesta.
- ✓ Tratar de acortar un poco los tiempos para la comunicación de la decisión.
- ✓ Que no sea tan demorado el proceso de respuesta.
- ✓ Conocer en que etapa van en tiempo real y remoto.
- ✓ Garantizar la objetividad del comité.
- ✓ Analizar y ajustar criterios para establecer evaluaciones extraordinarias cuando se requiera.

Oficialización - 20 Comentarios



- ✓ Menos tiempo en la oficialización.
- ✓ Que no se un tiempo tan extenso entre la decisión y la oficialización.
- ✓ Agilidad en los tiempos de respuesta.
- ✓ Un poco demorado el proceso para entrega del certificado.
- ✓ Se debería enviar inmediatamente el certificado en original.
- ✓ La comunicación entre ONAC y RUNT.



- ❖ El conocimiento del evaluador.
- ❖ La disposición de todo el personal en cuanto a las necesidades que se fueron presentando en el proceso.
- ❖ Agilidad en la respuesta a solicitudes.
- ❖ El servicio de la Auditoría de seguimiento, en cuanto a la experiencia técnica de los auditores y la oportunidad en la entrega de los Informes de evaluación.
- ❖ El conocimiento técnico del evaluador.
- ❖ La asertiva de los auditores al realizar la evaluación.
- ❖ Seriedad, responsabilidad y claridad por parte del evaluador.
- ❖ Oportunidad de realizar las auditorías de manera remota.
- ❖ Los auditores, conocen bien su trabajo.
- ❖ Conocimiento técnico, puntualidad, cumplimiento del plan.
- ❖ La organización en todos los procesos.
- ❖ A pesar de trabajar en virtualidad se logran los objetivos de la evaluación.
- ❖ Un constante acompañamiento para resolver dudas sobre reclamaciones.
- ❖ El evaluador muy profesional y con altos conocimientos.
- ❖ Métodos de pago, evaluación remota, plataforma SIPSO.
- ❖ Consideración de algunos aspectos relación al pago y ejecución de las evaluaciones (remotas) debido a las circunstancias por la pandemia y las restricciones existentes.
- ❖ El evaluador es un profesional objetivo que sabe muy bien o que hace.
- ❖ Mejoraron todos los tiempos de tramites administrativos de ONAC, desde la decisión de la evaluación hasta la emisión de nuevo certificado de alcance.
- ❖ La virtualidad ha favorecido los costos de las auditorías. En este momento representa un gran ahorro para la compañía y finalmente por nuestro tipo de ensayos se cumple los objetivos virtualmente.
- ❖ La comunicación con el equipo evaluador.
- ❖ Excelente profesional el que enviaron.
- ❖ La disposición de los evaluadores y el buen trato.
- ❖ Oportunidad de aprender para mejorar.
- ❖ Puntualidad y cumplimiento en la promesa de servicio la cual es de gran importancia para la permanencia activa de nuestro negocio.

ACTITUDES CLAVE

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

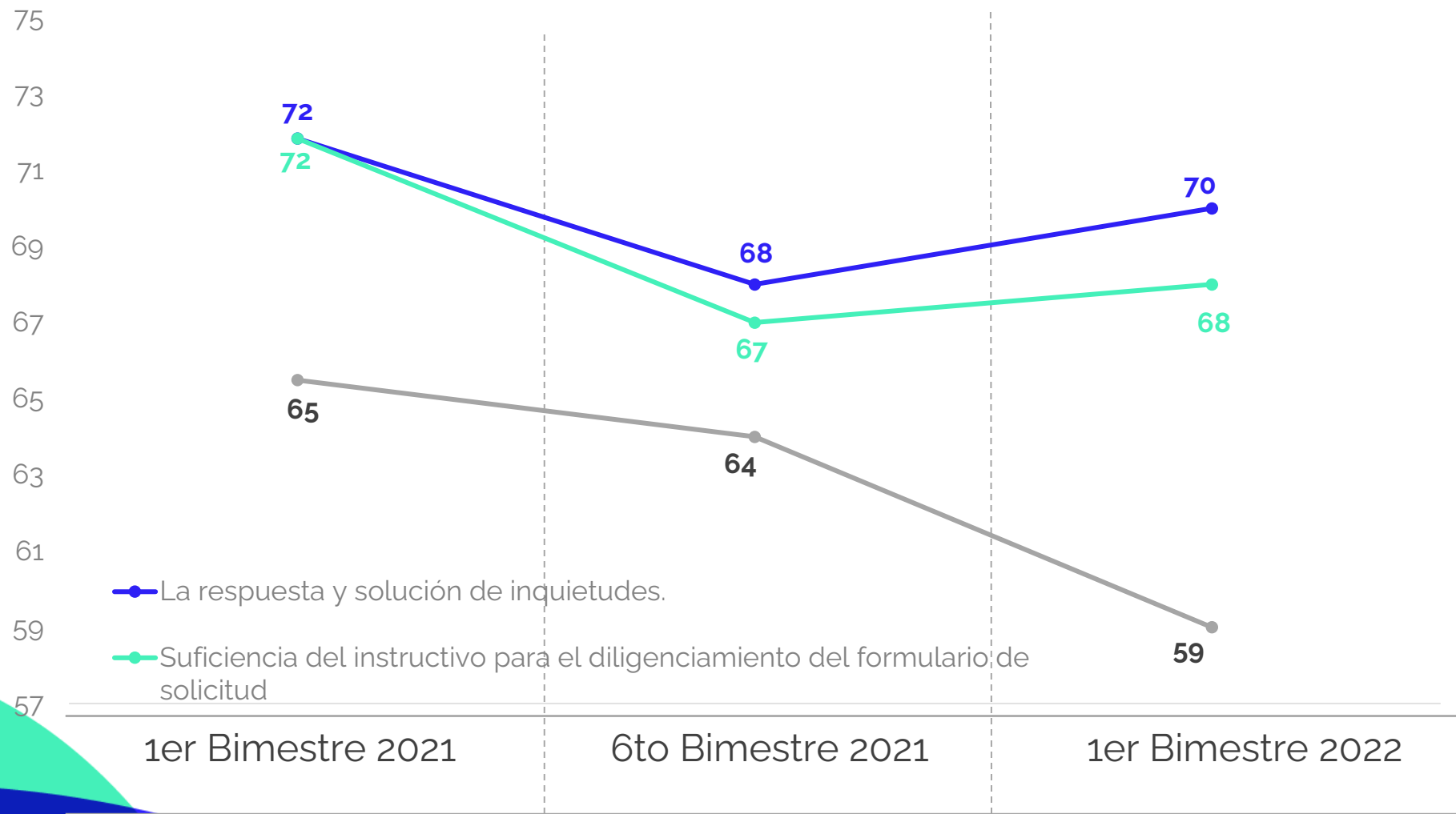
- **TTB:** Excelente + Muy Bueno
- **[3]:** Bueno
- **BTB:** Regular + Malo

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

	1er Bimestre 2021	6to Bimestre 2021	1er Bimestre 2022
La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	78 16 6	82 14 4	79 18 3
La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	86 12 2	85 12 3	86 13 1
La disponibilidad y claridad de la información suministrada.	72 23 6	77 20 3	74 22 4
La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa.	74 18 8	75 22 3	77 20 3

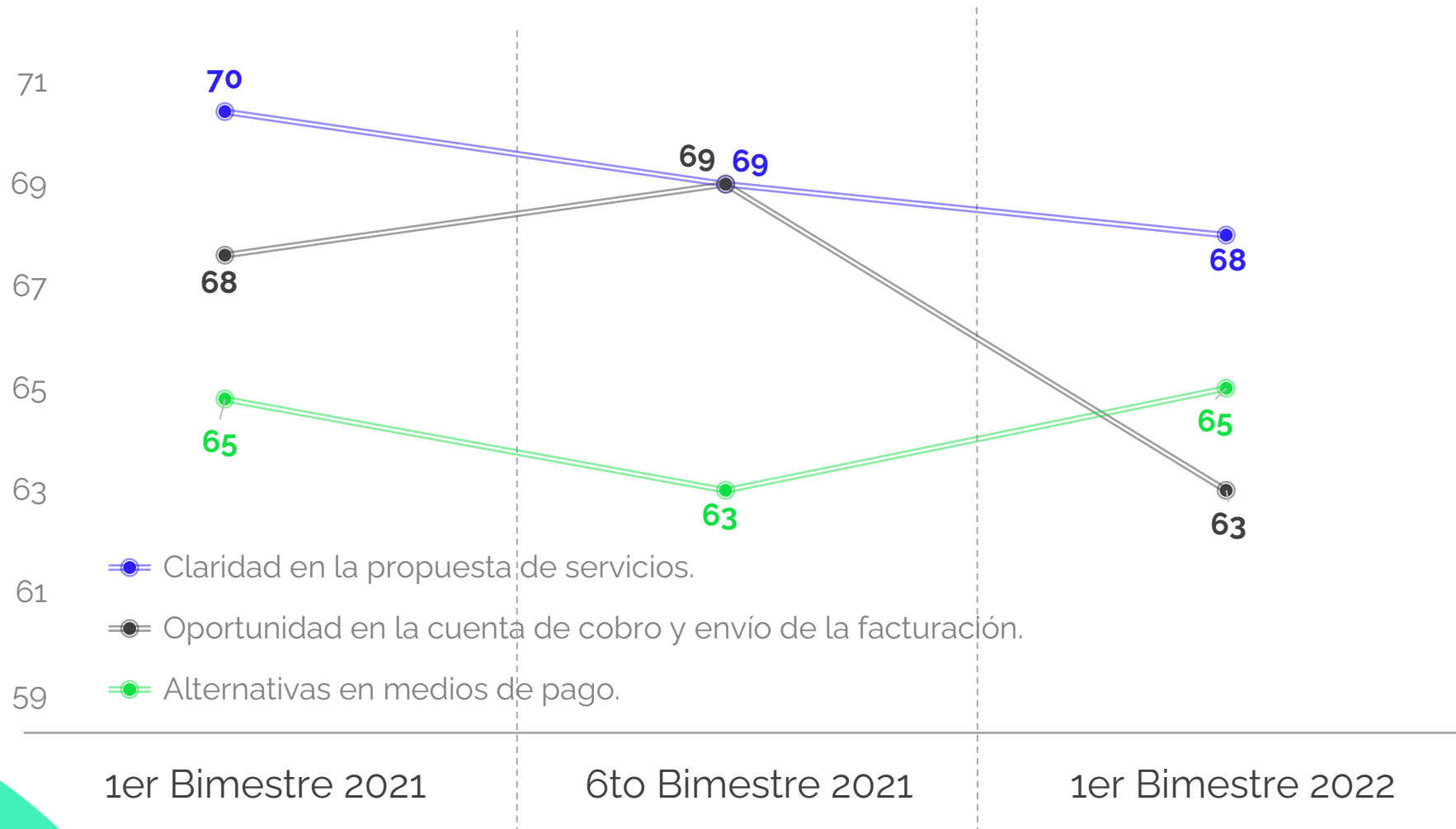
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?

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



3. ¿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?

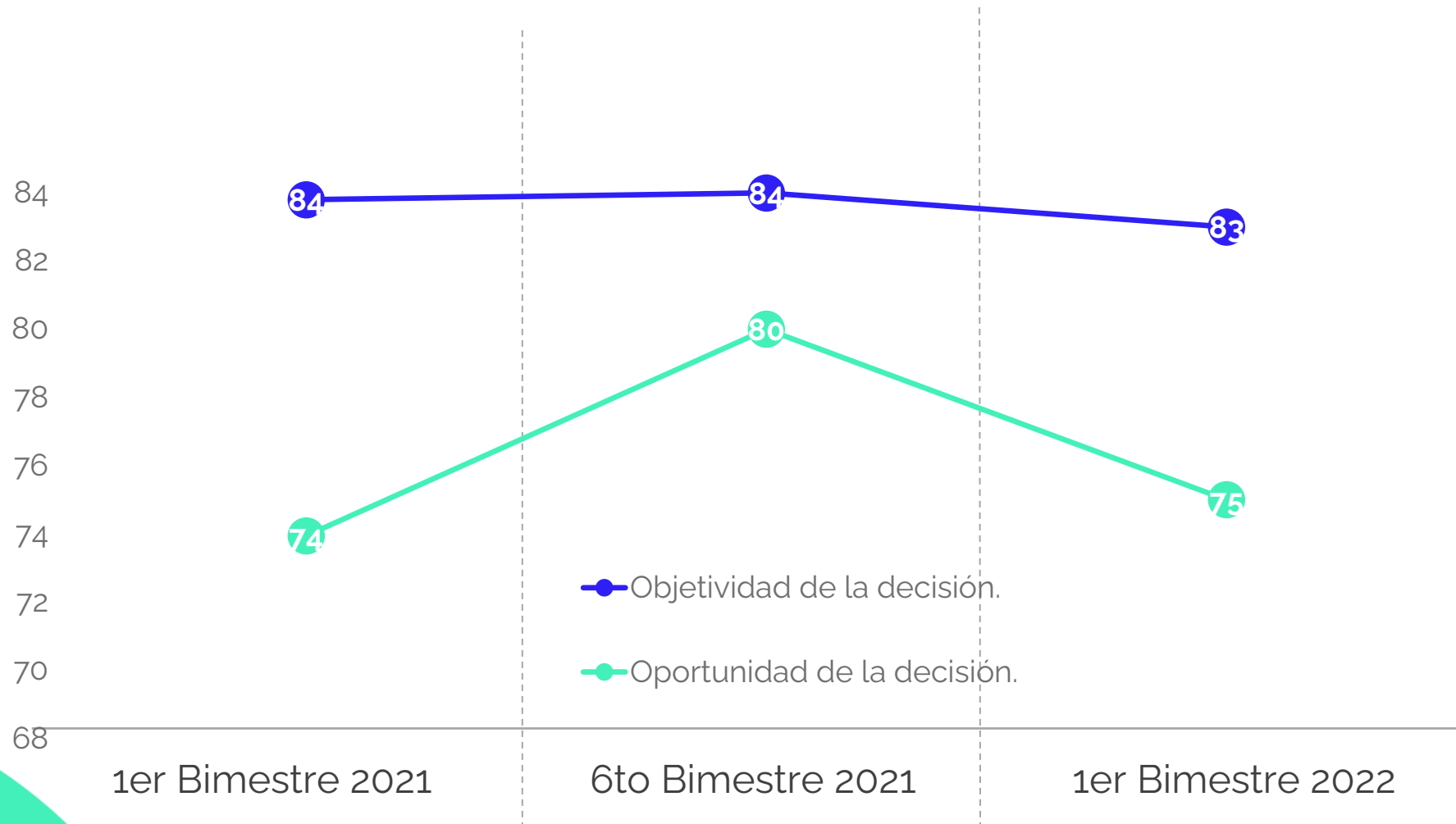
■ TTB: Excelente + Muy Bueno
 ■ [3]: Bueno
 ■ BTB: Regular + Malo

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



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

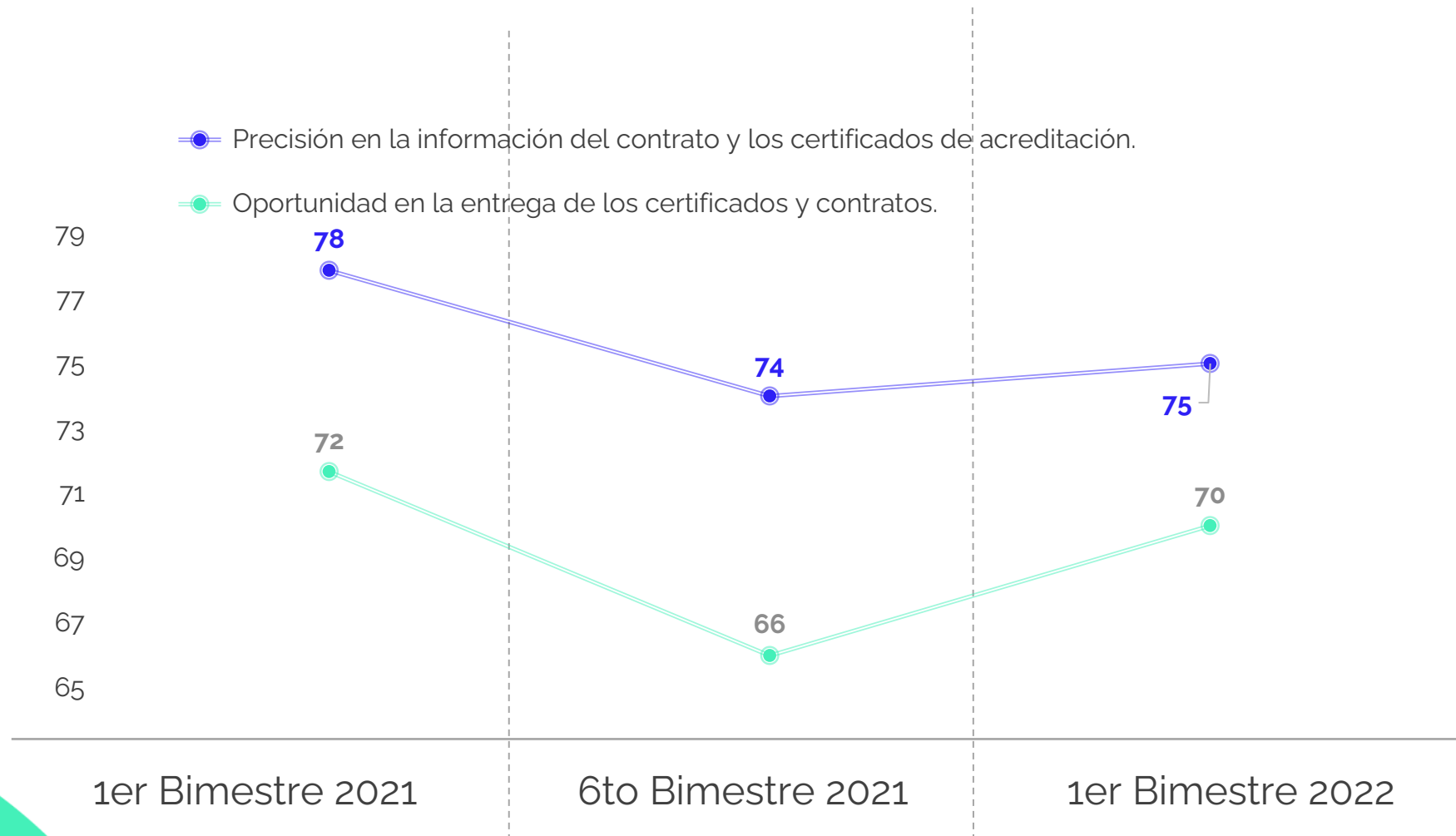
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



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

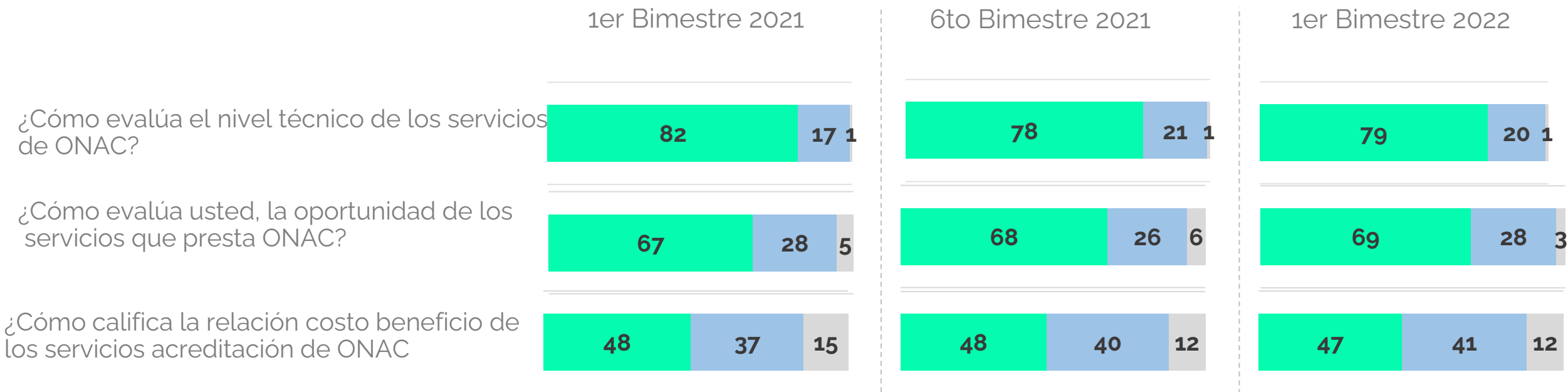
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

TTB: Excelente + Muy Bueno



Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

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

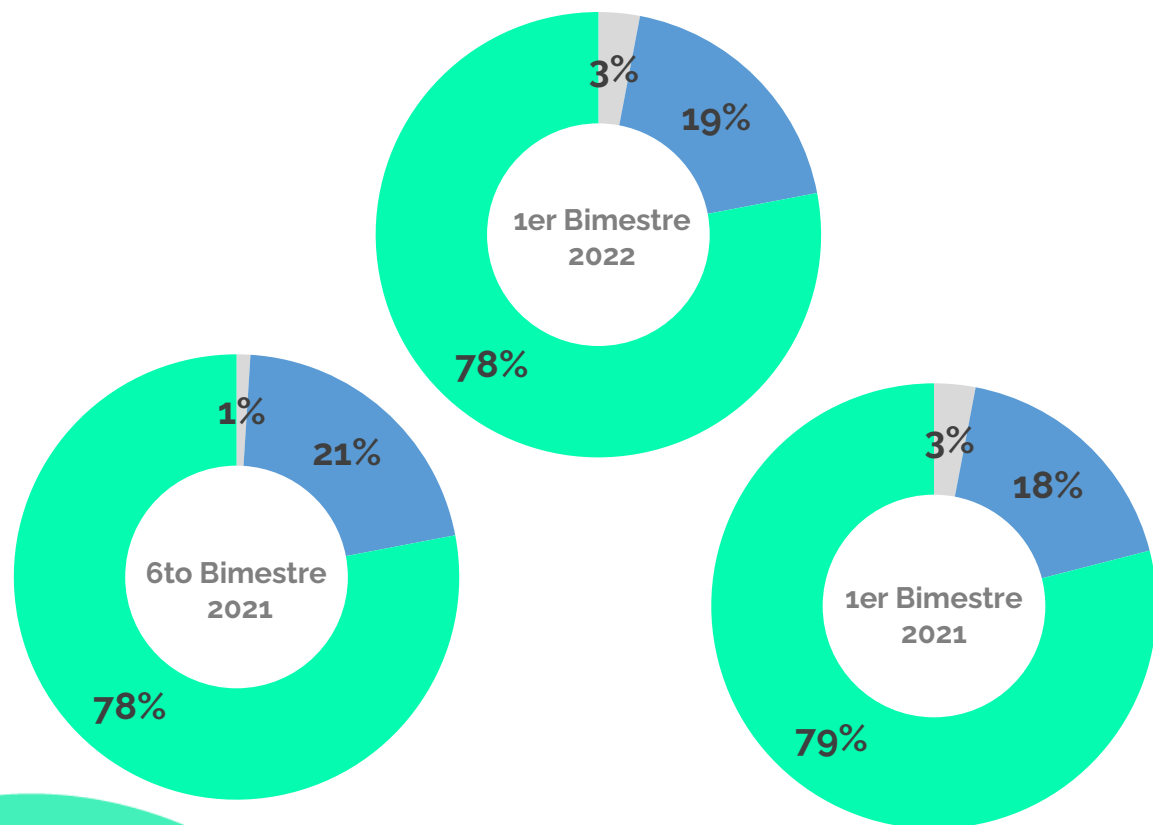


TTB: Extremadamente probable + Muy probable

[3]: Probable

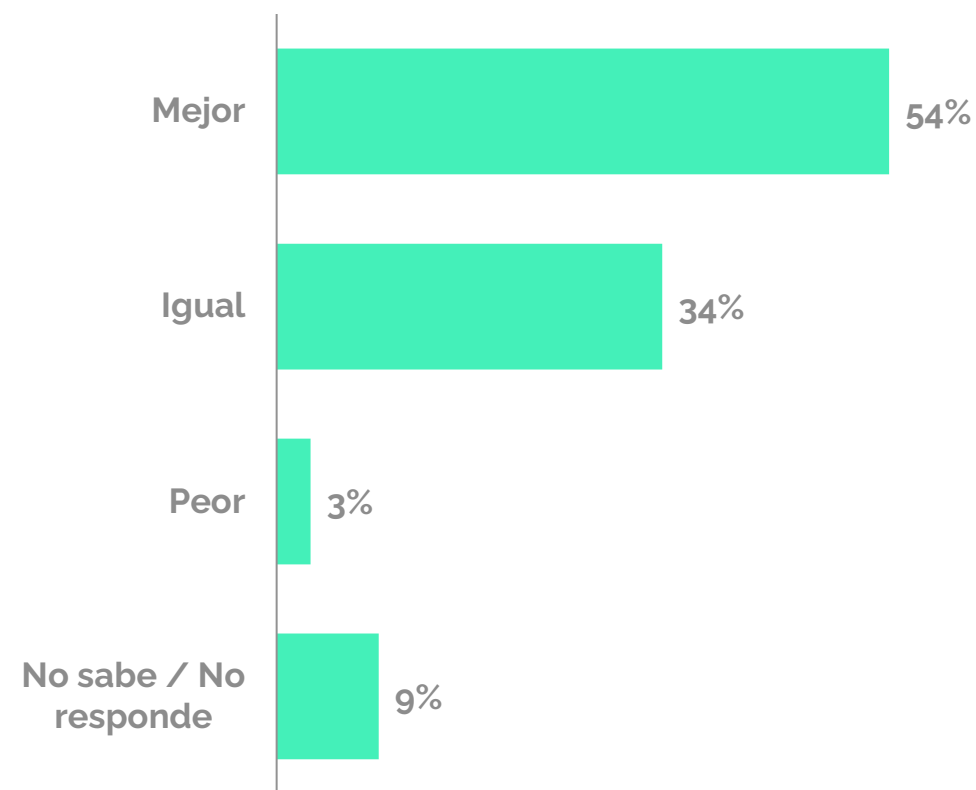
BTB: Poco probable + Nada probable

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



I BIMESTRE 2022

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



¡Muchas gracias!