

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

5to BIMESTRE 2020



Una institución del Subistema
Nacional de la Calidad





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

**POBLACIÓN
TOTAL
272**

**Encuestas
Efectivas
172**

**Porcentaje
de
efectividad
63,2%**

**92
53%
NAL**

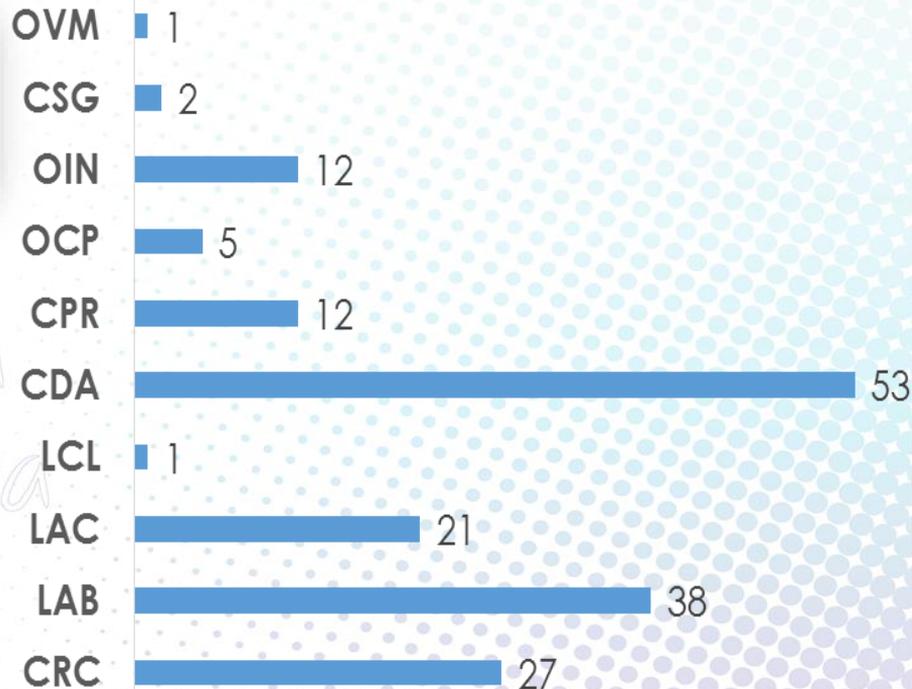


**80
47%
INT**

**91
53%
SEP**



**81
47%
OCT**



INDICADOR CALIDAD GENERAL

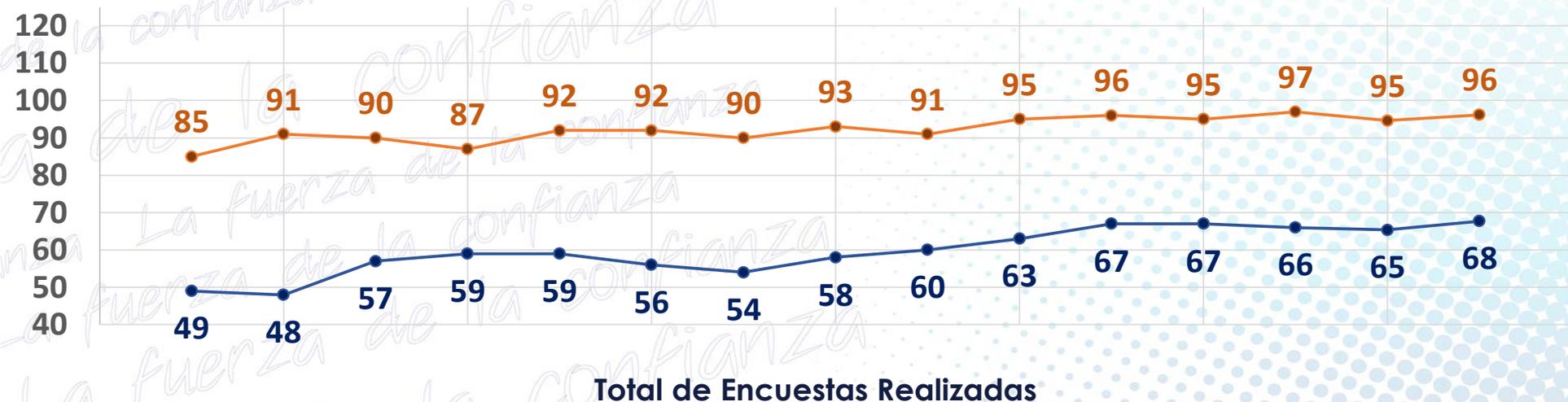
¿Cómo evalúa usted, en general el servicio de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

5to BIMESTRE

TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



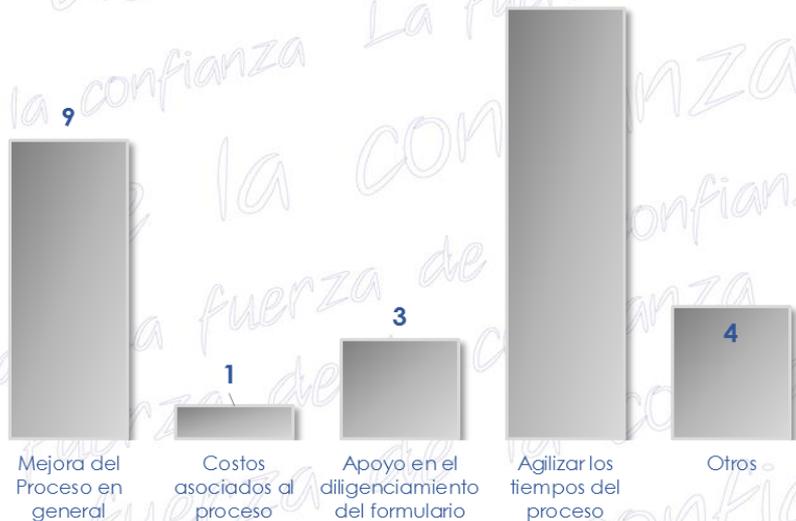
Total de Encuestas Realizadas

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
175	128	136	98	221	180	169	94	162	160	149	212	105	130	172

COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S.

ASPECTOS POR MEJORAR EN
EL SERVICIO

Solicitud 30 Comentarios



Comentarios

- ❖ Más claridad, hacer procedimiento y más clara la información
- ❖ Que nuevamente el valor que tiene la solicitud sea incluido en el valor total de la auditoría si uno decide continuar con el proceso
- ❖ Instructivo más detallada para el diligenciamiento
- ❖ Mejorar los tiempos de respuesta
- ❖ Tener actualizada la información de contacto para agilizar el trámite.

Cotización 30 Comentarios



Comentarios

- ❖ Falta de claridad y oportunidad en el envío de las cotizaciones.
- ❖ Evaluar los tiempos para OEC que tengan varios reconocimientos (por dos o más coordinaciones)
- ❖ Permitir mayores modalidades y formas de pago
- ❖ Los valores de los servicios están muy altos
- ❖ Asegurarse que la información sea recibida, la envían desde diferentes correos y llega a la carpeta de no spam

COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S.

ASPECTOS POR MEJORAR EN EL
SERVICIO

Evaluación 28 Comentarios



Comentarios

- ❖ Fortalecer competencia técnica de los expertos técnicos
- ❖ Analizar mejor los tiempos asignados a cada proceso, esto debido a que es difícil contar con todos los equipos en un mismo lugar y en los desplazamientos dentro o fuera de la ciudad se pierde tiempo.
- ❖ Hacer mucha claridad en los hallazgos que quedan al final de cada día de auditoría y.
- ❖ Unificación de criterios por parte de los evaluadores
- ❖ Que sigan siendo remotas. Ya que se disminuye el costo de transporte y viáticos de los auditores

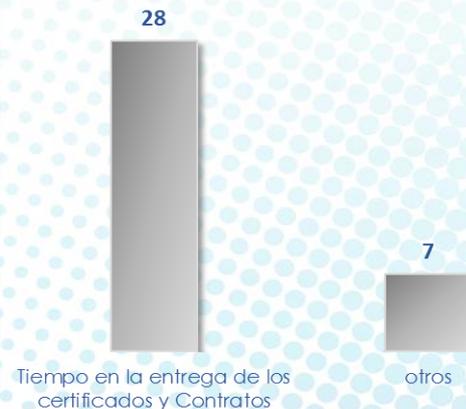
Decisión 27 Comentarios



Comentarios

- ❖ Mejorar la revisión del alcance final
- ❖ Mejorar mucho los tiempos, son muy demorados
- ❖ Saber quienes hacen parte del comité de acreditación dentro del ONAC.
- ❖ Notificar al cliente en que punto está el servicio

Oficialización 35 Comentarios



Comentarios

- ❖ Debe ser más rápida
- ❖ En menor tiempo hay mucha demora
- ❖ Disminuir los trámites de cada proceso
- ❖ Notificar por favor la fecha de publicación en la página de ONAC.
- ❖ Enviar los certificados de acreditación en físico.

COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S.

102 COMENTARIOS +

ASPECTOS POSITIVOS DEL SERVICIO

FLEXIBILIDAD RESPECTO AL ESTADO DE EMERGENCIA

18

MEJORAS EN EL SERVICIO EN GENERAL (AMABILIDAD, COMUNICACIÓN)

23

AGILIDAD EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN

22

MEJORA DEL EQUIPO EVALUADOR

39

- ❖ Las oportunidades por mejorar, las cuales ayudaron a mejorar nuestros procesos de calibración.
 - ❖ La competencia del evaluador
 - ❖ Una mejora continua, organización interna y externa en cuanto al servicio que presta mi organización
 - ❖ El buen manejo de tiempos al realizar la verificación de cada proceso.
 - ❖ Brinda la posibilidad de estar acreditados a Nivel Nacional y ser competitivos ante los demás organismos y entes de vigilancia
 - ❖ Se facilita la comunicación con los auditores
- Atención
- ❖ El uso de otras herramientas para evaluar la conformidad del laboratorio como la manera remota
 - ❖ Atención de la coordinación equipo evaluador
 - ❖ Experiencia de los evaluadores
 - ❖ Respuesta del resultado a tiempo y evaluación oportuna
 - ❖ La disposición del auditor a usar todas las herramientas tecnológicas de comunicación tic`s para llevar a cabo el proceso

ACTITUDES CLAVES

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

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

**5to Bimestre
2019**

**4to Bimestre
2020**

**5to Bimestre
2020**

La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.



La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.



La disponibilidad y claridad de la información suministrada.



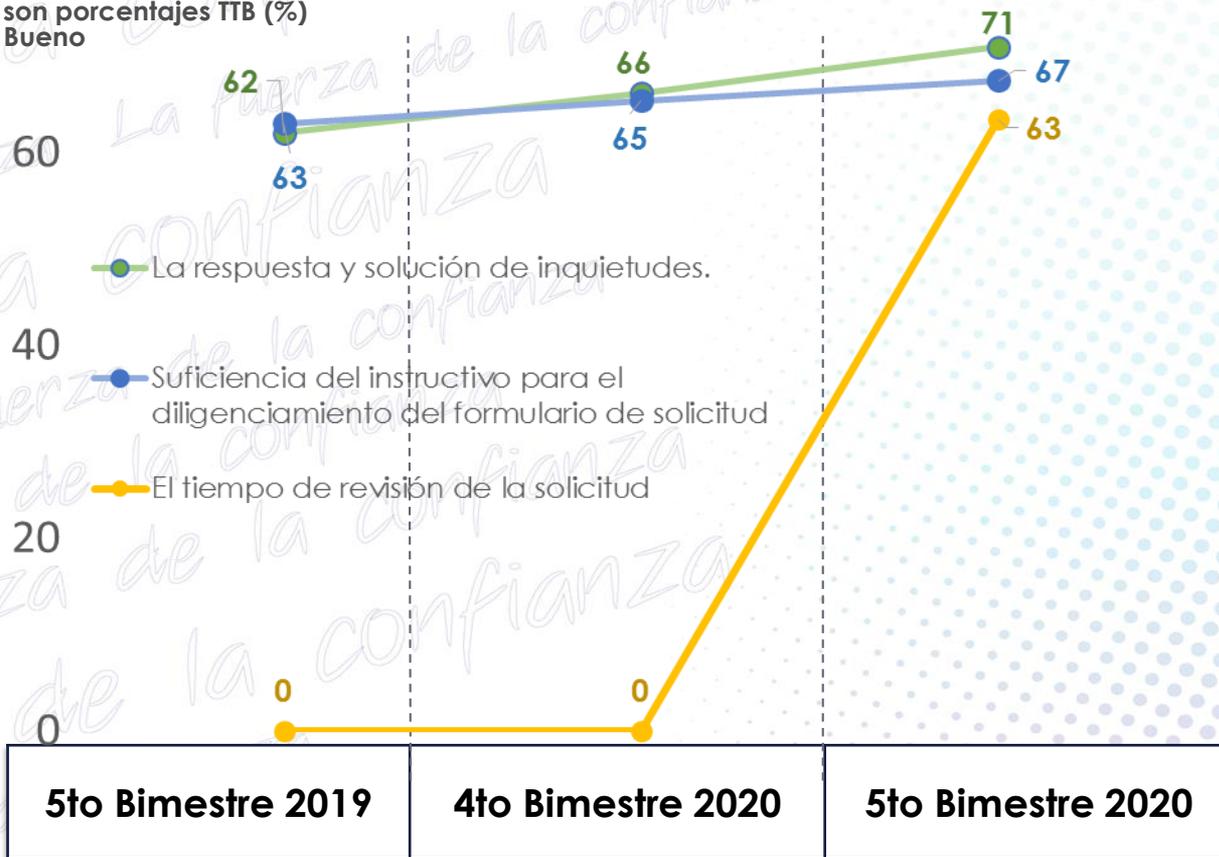
La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa.



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

ACTITUDES CLAVES

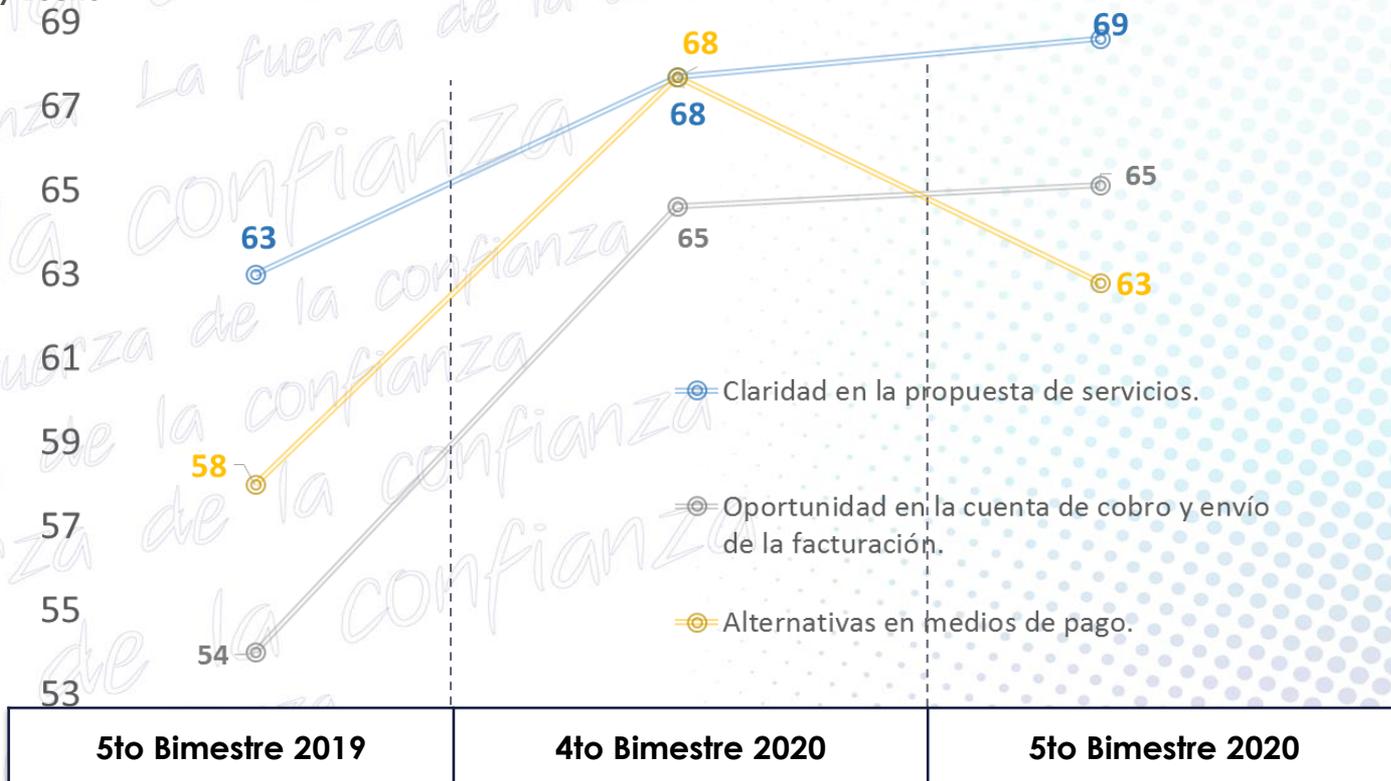
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?



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

ACTITUDES CLAVES

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



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

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

5to Bimestre 2019

4to Bimestre 2020

5to Bimestre 2020

Utilidad del informe de evaluación para su organización.



Calidad general del informe de evaluación



Nivel técnico del equipo evaluador.



Puntualidad



Amabilidad y actitud de servicio



Claridad en la información ofrecida por el equipo evaluador.



Soporte brindado por la coordinación para el desarrollo de la evaluación



Cumplimiento del plan de evaluación



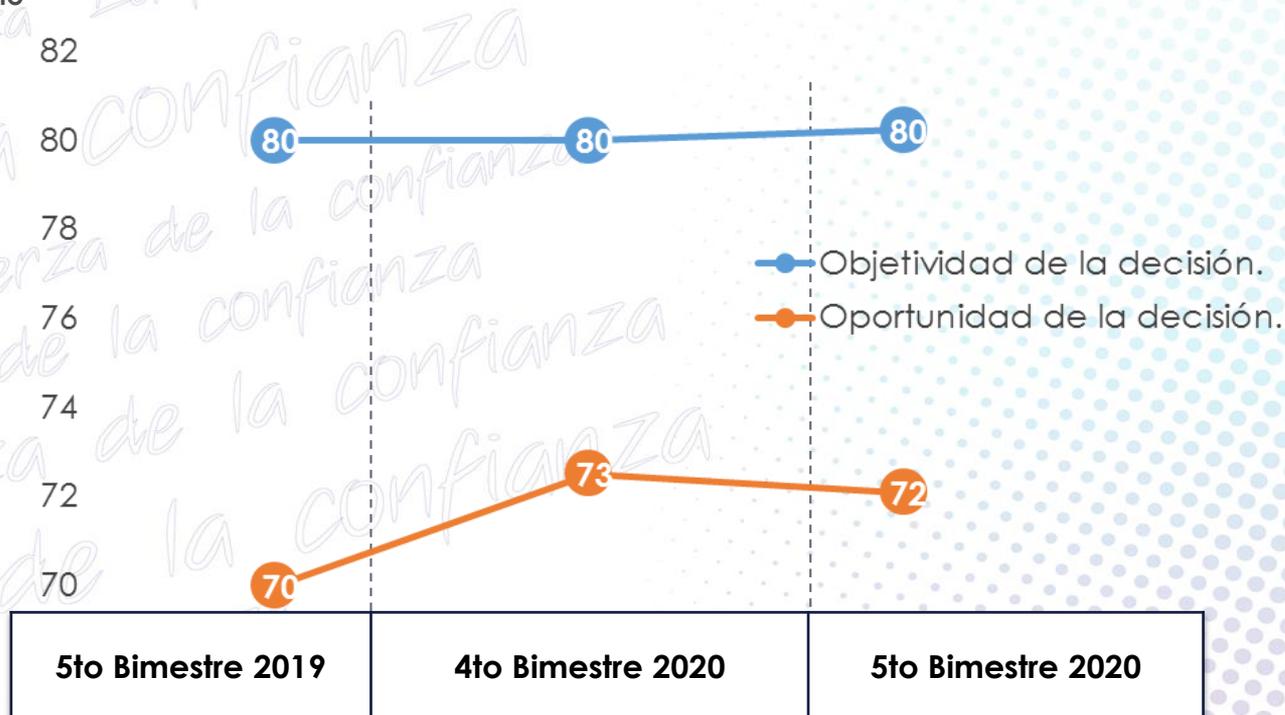
Claridad del plan de evaluación.



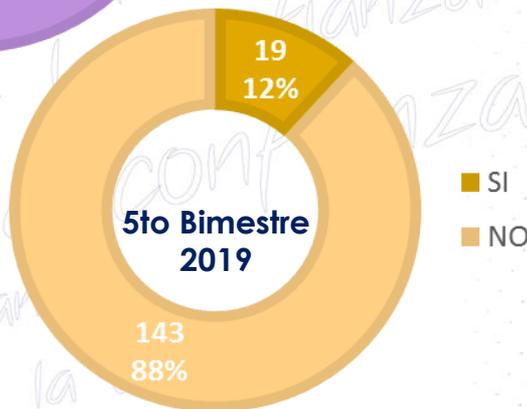
ACTITUDES CLAVES

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



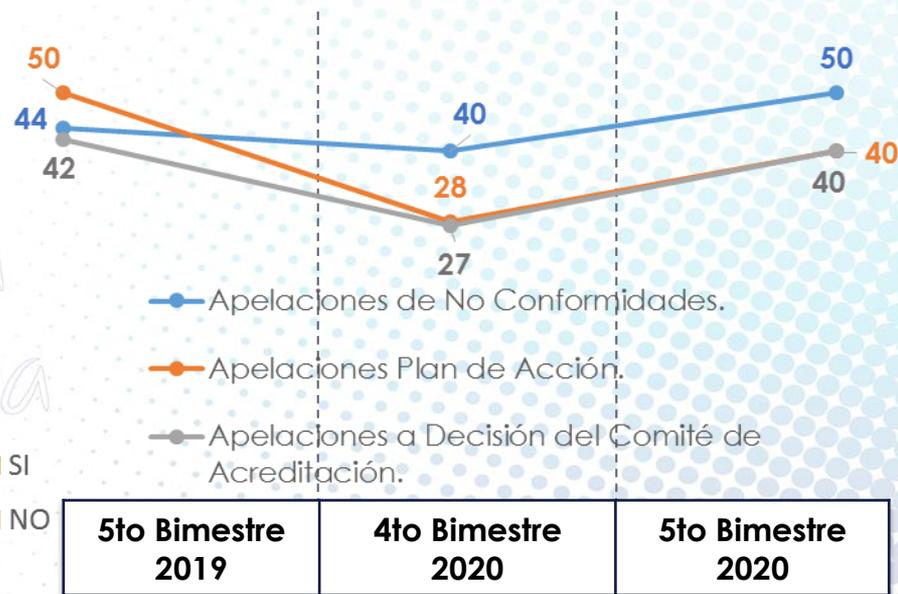
6. ¿Usó usted, su derecho al recurso de apelación?



ACTITUDES CLAVES

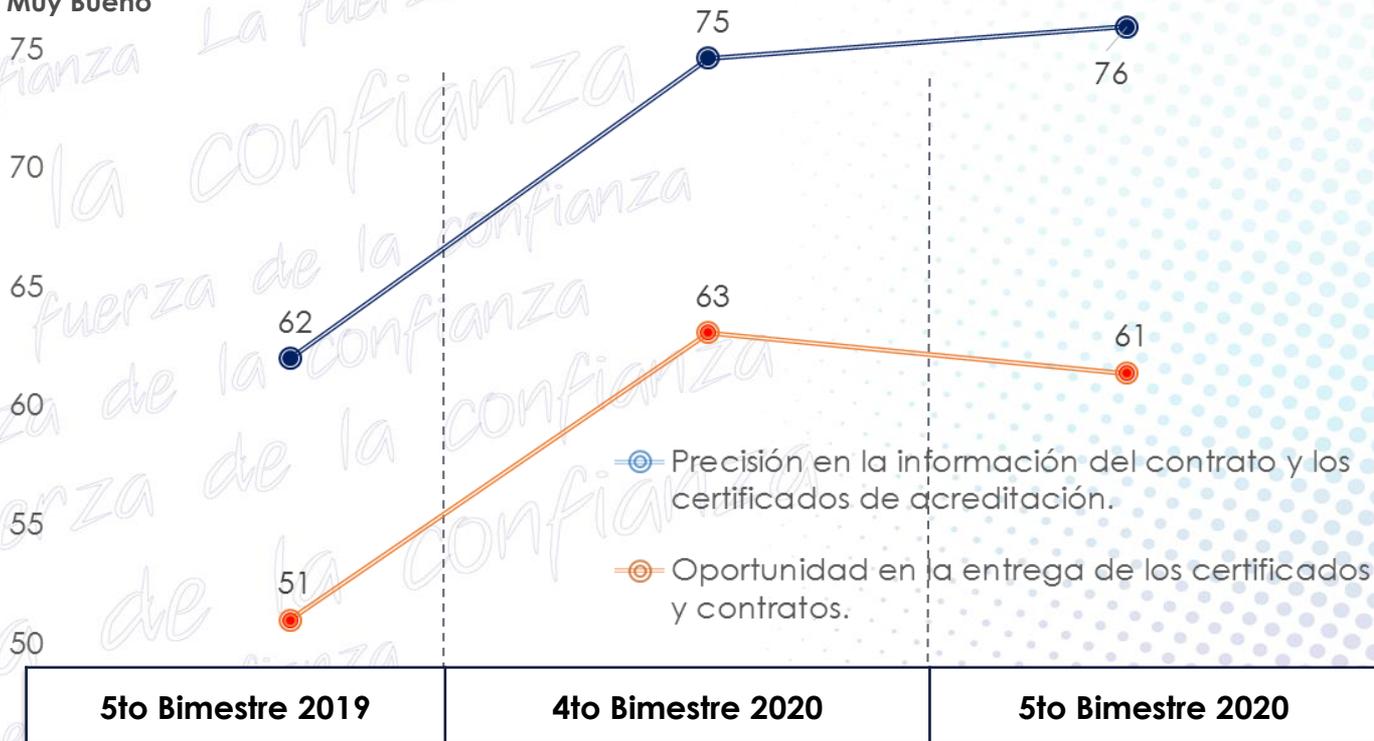
7. ¿Cómo califica los argumentos de la respuesta ofrecida por ONAC en el trámite de sus apelaciones?

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

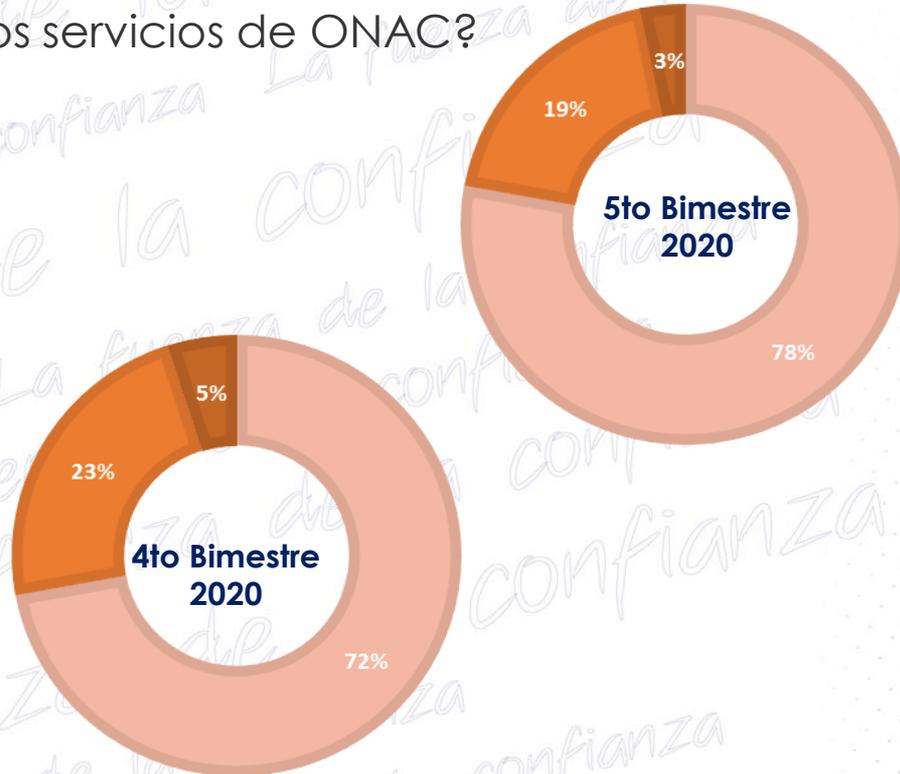


8. ¿Cómo califica en general la etapa de **OFICIALIZACIÓN DE LA ACREDITACIÓN**? Específicamente, ¿cómo la califica en cuanto a ...

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

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

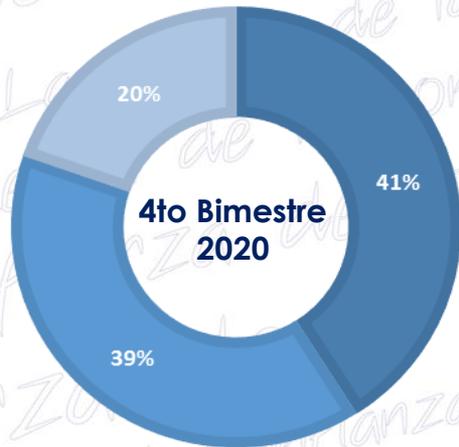
- TTB:** Extremadamente probable + Muy probable
- [3]:** Probable
- BTB:** Poco probable + Nada probable



ACTITUDES CLAVES

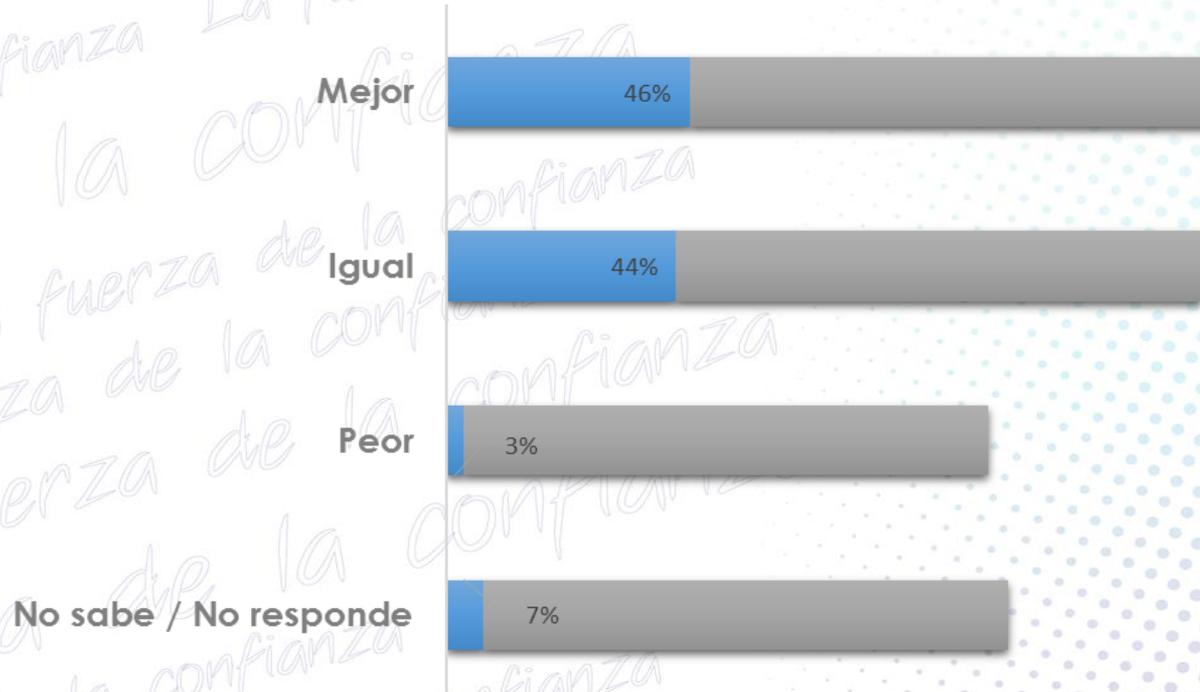
13. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

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



ACTITUDES CLAVES

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





Muchas Gracias.