



Proceso Interno de Medición
de Satisfacción de los
clientes de ONAC

Percepción del Servicio y Satisfacción

Sexto Bimestre 2021

Confianza

INDICADOR CALIDAD GENERAL

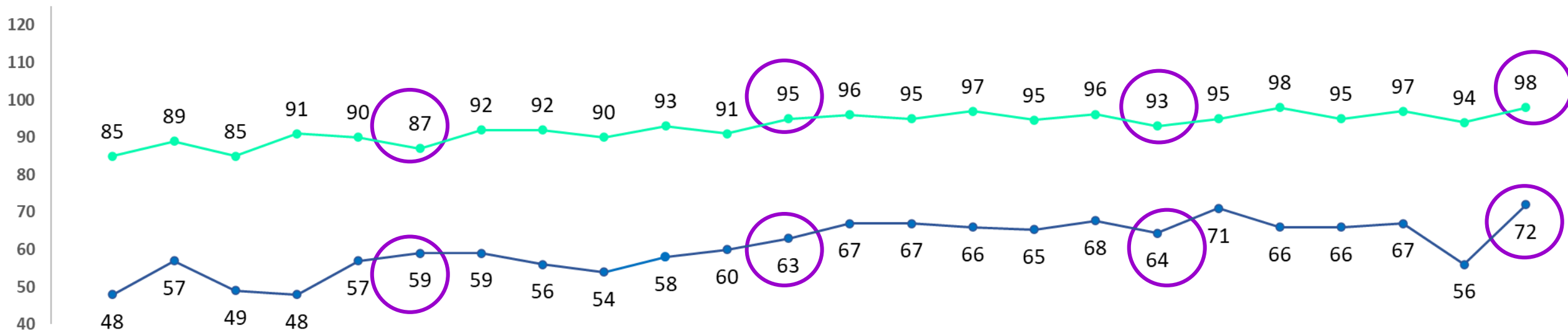
¿Cómo evalúa usted, en general el servicio de ONAC?



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
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
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
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

FICHA TÉCNICA

Población Total:
303

Porcentaje de
efectividad
50%

Encuestas
Efectivas
153

Dir. Técnica
Nacional
93 = 61%

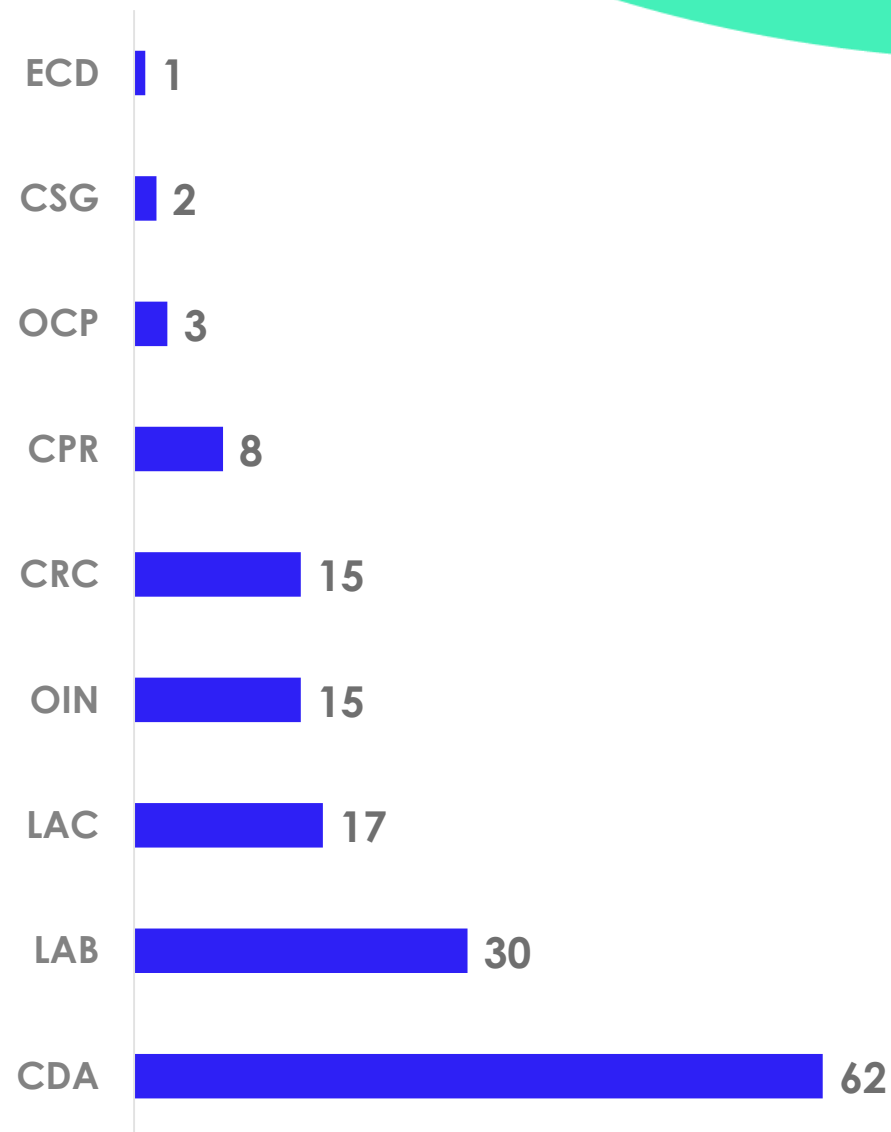


Dir. Técnica
Internacional
60 = 39%

Noviembre
68 = 44%



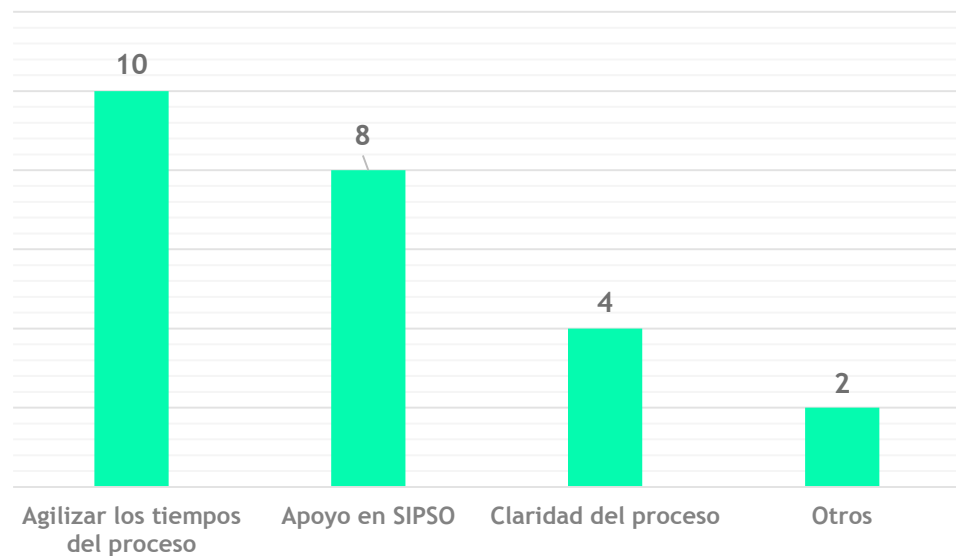
Diciembre
85 = 56%



COMENTARIOS DEL SERVICIO RECIBIDOS EN LAS ENCUESTAS

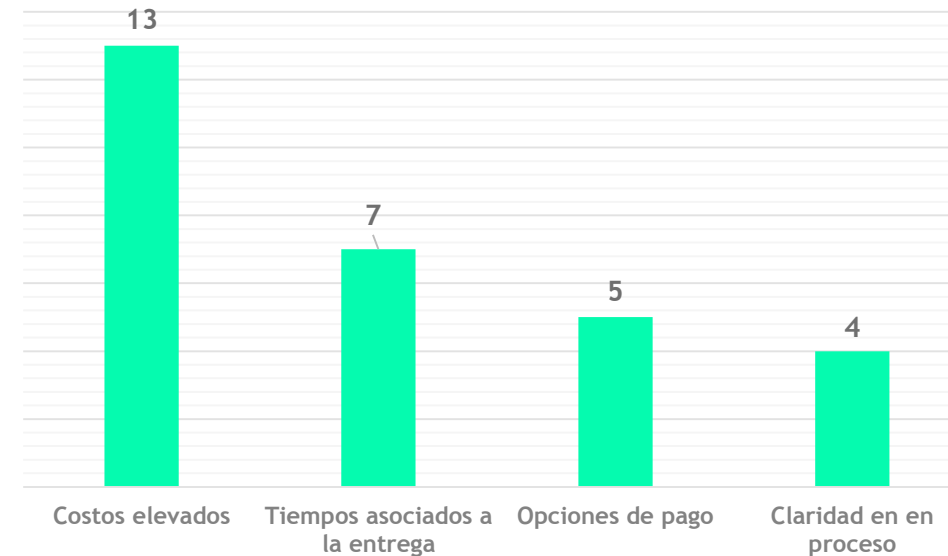
Aspectos por mejorar en el servicio

Solicitud - 24 Comentarios



- ✓ Mejorar tiempos de respuesta para nuevas solicitudes.
- ✓ Prontitud en la respuesta de la solicitud.
- ✓ Acompañamiento en el manejo de SIPSO, la herramienta es poco amigable y no es fácil corregir lo que se solicita.
- ✓ Mayor explicación para completar el SIPSO.
- ✓ Claridad en los documentos solicitados y acordes a la normatividad vigente aplicable.
- ✓ Mecanismo de solicitud más intuitivo.
- ✓ Mayor portafolio de expertos técnicos.

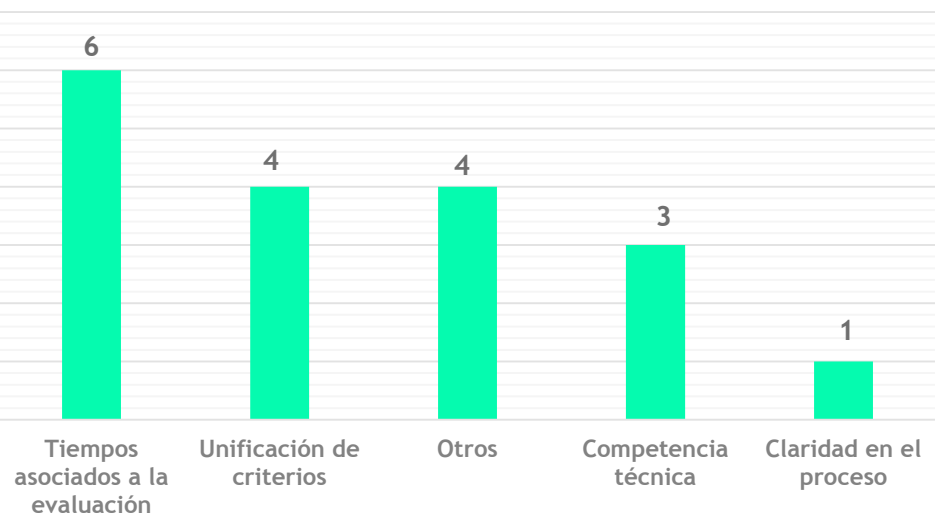
Cotización - 29 Comentarios



- ✓ Muy altos los valores de los servicios porque es mucho tiempo.
- ✓ Bajar las tarifas del proceso de acreditación.
- ✓ Contemplar los tiempos de contratación pública adicionales.
- ✓ En esta oportunidad nos pasaron la cotización o programación del servicio con muy corto tiempo.
- ✓ Los métodos de pago, nunca funcionan los códigos de barras de las cuentas de cobro.
- ✓ Brindar más medios de pago porque cuando se iba a pagar presentó fallas Davivienda.
- ✓ Que informen ya que no es claro el proceso de esta etapa.
- ✓ Que indiquen la fecha de emisión de la cuenta de cobro o cotización para los tramites internos en la organización.

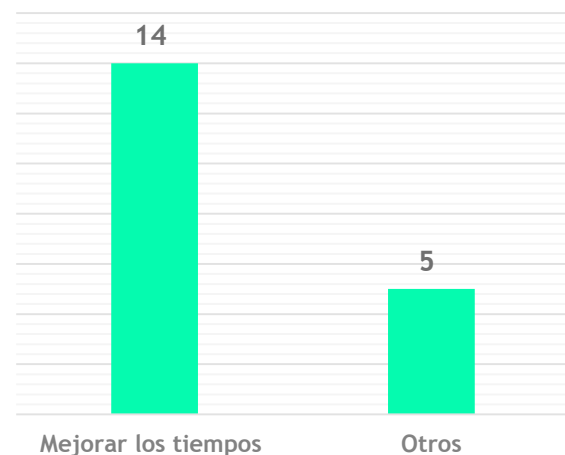
Aspectos por mejorar en el servicio

Evaluación - 18 Comentarios



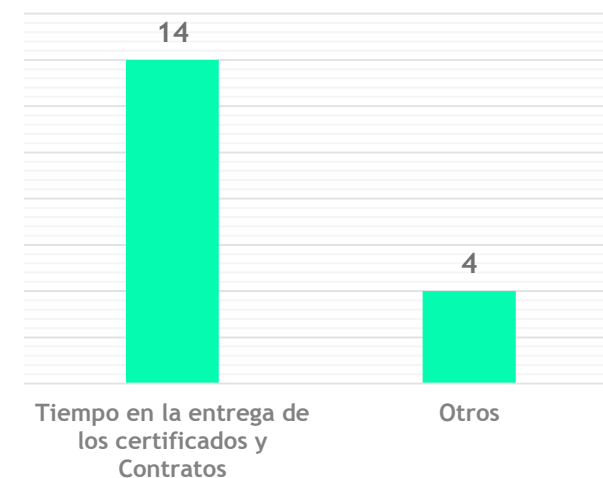
- ✓ El tiempo asignado para la evaluación.
- ✓ A las OEC pequeñas reducirles el tiempo de evaluación.
- ✓ Falta unificación de criterios.
- ✓ Unificación de criterios y objetividad por parte de los evaluadores.
- ✓ La parte de evaluación técnica ya se puede realizar de manera presencial, a veces se dificulta la presentación de ensayos de manera virtual.
- ✓ Competencia técnica de los expertos.
- ✓ Tener claridad cuando se presenta ampliación y seguimiento para no hacer retrocesos y generar nuevamente firmas.

Decisión - 19 Comentarios



- ✓ Los tiempos de la decisión son muy lentos y más cuando se trata de un otorgamiento.
- ✓ Mayor oportunidad.
- ✓ Clara, pero muy demorada. Se deben en general disminuir los tiempos de ONAC, porque cumplen los establecidos en el RAC, pero son muy largos y para los organismos es pérdida de oportunidad.
- ✓ Profundidad técnica del comité de acreditación.
- ✓ Estén retroalimentando constante las actividades de la decisión.
- ✓ Estar informando el proceso en que etapa esta o para cuando se obtiene respuesta.

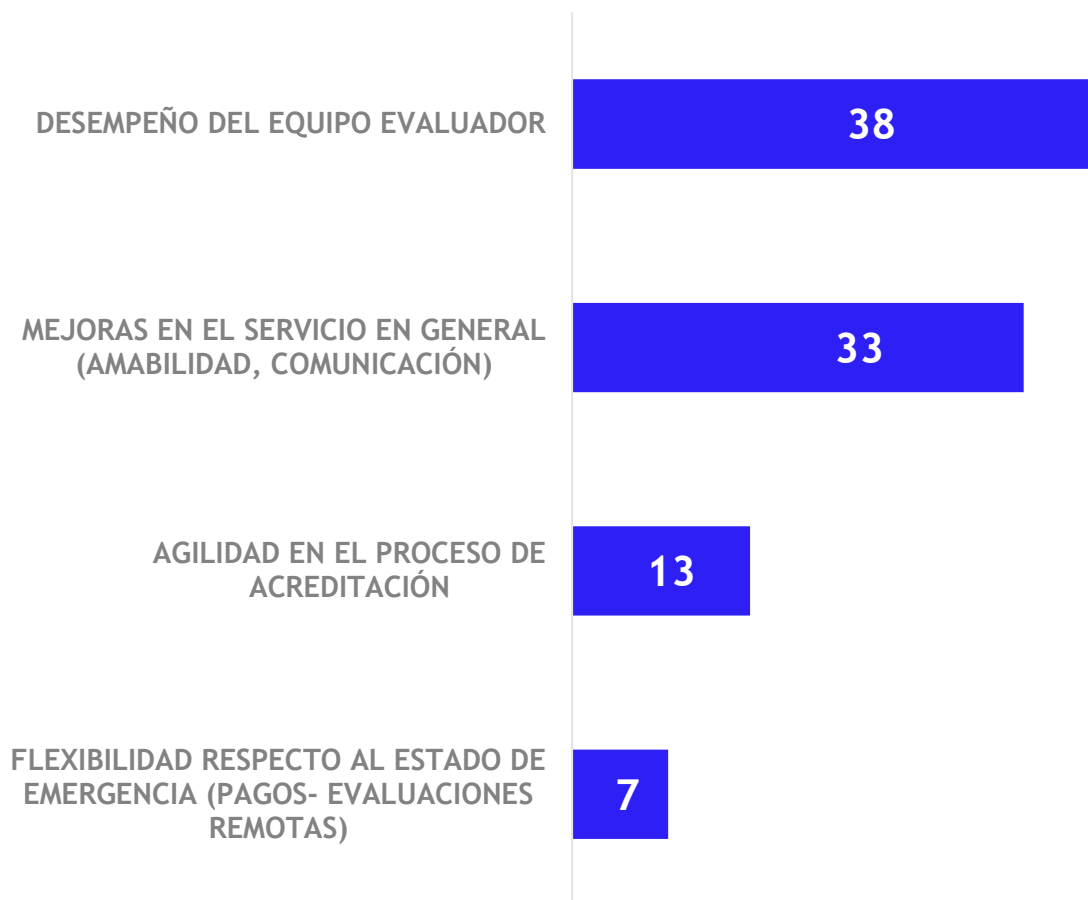
Oficialización - 18 Comentarios



- ✓ Que la respuesta sea más pronta al igual que la documentación.
- ✓ Aunque no se puede desconocer la mejora que se ha logrado, quizás este tiempo pudiese ser menor.
- ✓ Tiempo para contratos y cargue de certificado muy extensos.
- ✓ Seguir enviando el certificado físico.
- ✓ Se presentaron problemas documentales después de la visita.
- ✓ Mantener la calidad del servicio.

Aspectos Positivos del servicio

91 Comentarios +



- ❖ Organizados.
- ❖ Tiempos de cumplimiento de la evaluación.
- ❖ Competencia técnica del equipo evaluador.
- ❖ La competencia técnica del personal.
- ❖ Aportan a la mejora de la organización.
- ❖ Los canales de comunicación.
- ❖ Manejo del proceso durante la pandemia .
- ❖ La organización, oportunidad del servicio, cumplimiento de la programación, claridad en la información brindada, capacidad de los expertos técnicos.
- ❖ Claridad del evaluador y retroalimentación de las actividades de evaluación.
- ❖ La capacidad de poder presentar en medios digitales parte de la acreditación.
- ❖ Las recomendaciones brindadas, las cuales permiten el mejoramiento continuo de la empresa. Además de responder dudas e inquietudes en el momento oportuno.
- ❖ Considero la eficiencia en la prestación del servicio.
- ❖ Positivo nivel técnico del evaluador.
- ❖ La competencia y amabilidad del equipo auditor.
- ❖ Puntualidad y orientación en el servicio.
- ❖ La competencia del evaluador asignado para la evaluación de apertura.
- ❖ El apoyo técnico y aclaración de dudas por parte de los evaluadores y del personal administrativo de ONAC.
- ❖ Amabilidad, atención y parcialidad.
- ❖ Oportunidad en entrega de los informes imparcialidad conocimiento técnico disponibilidad y atención oportuna al auditado.
- ❖ El acompañamiento durante el proceso.
- ❖ A raíz de la contingencia sanitaria se establecieron métodos adecuados para la realización de las evaluaciones en forma remota, donde las partes definieron rutas alternas garantizando el cumplimiento a los requerimientos establecidos para esta actividad.
- ❖ La credibilidad técnica, la estandarización de lo procesos, la transmisión del conocimiento, La plataforma de control y gestión del proceso de acreditación.

ACTITUDES CLAVE

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

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

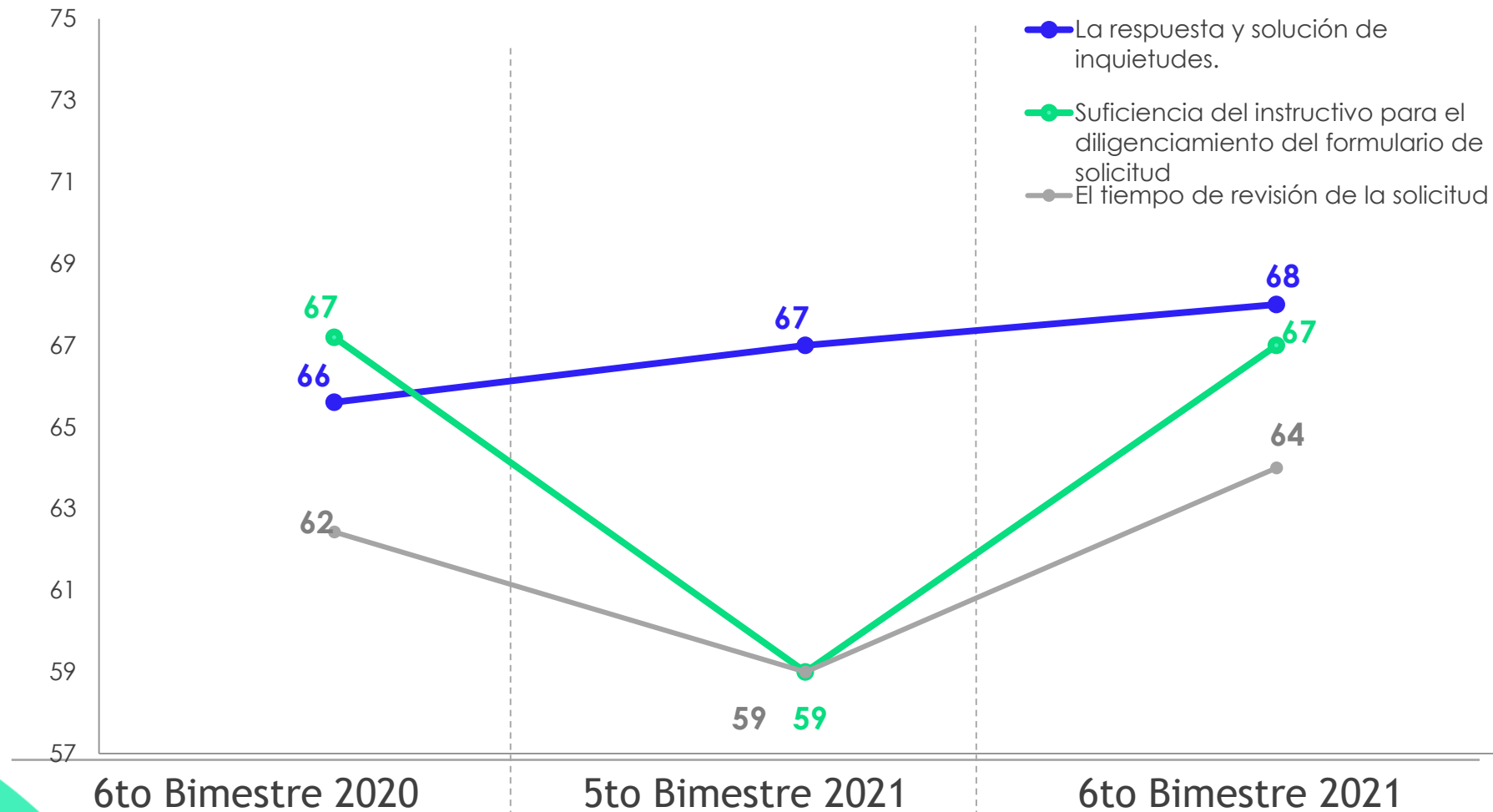
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

	6to Bimestre 2020	5to Bimestre 2021	6to Bimestre 2021
La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	68 22 10	72 22 6	82 14 4
La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	79 19 3	77 21 1	85 12 3
La disponibilidad y claridad de la información suministrada.	67 25 7	67 28 4	77 20 3
La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa.	69 24 7	67 27 6	75 22 3

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

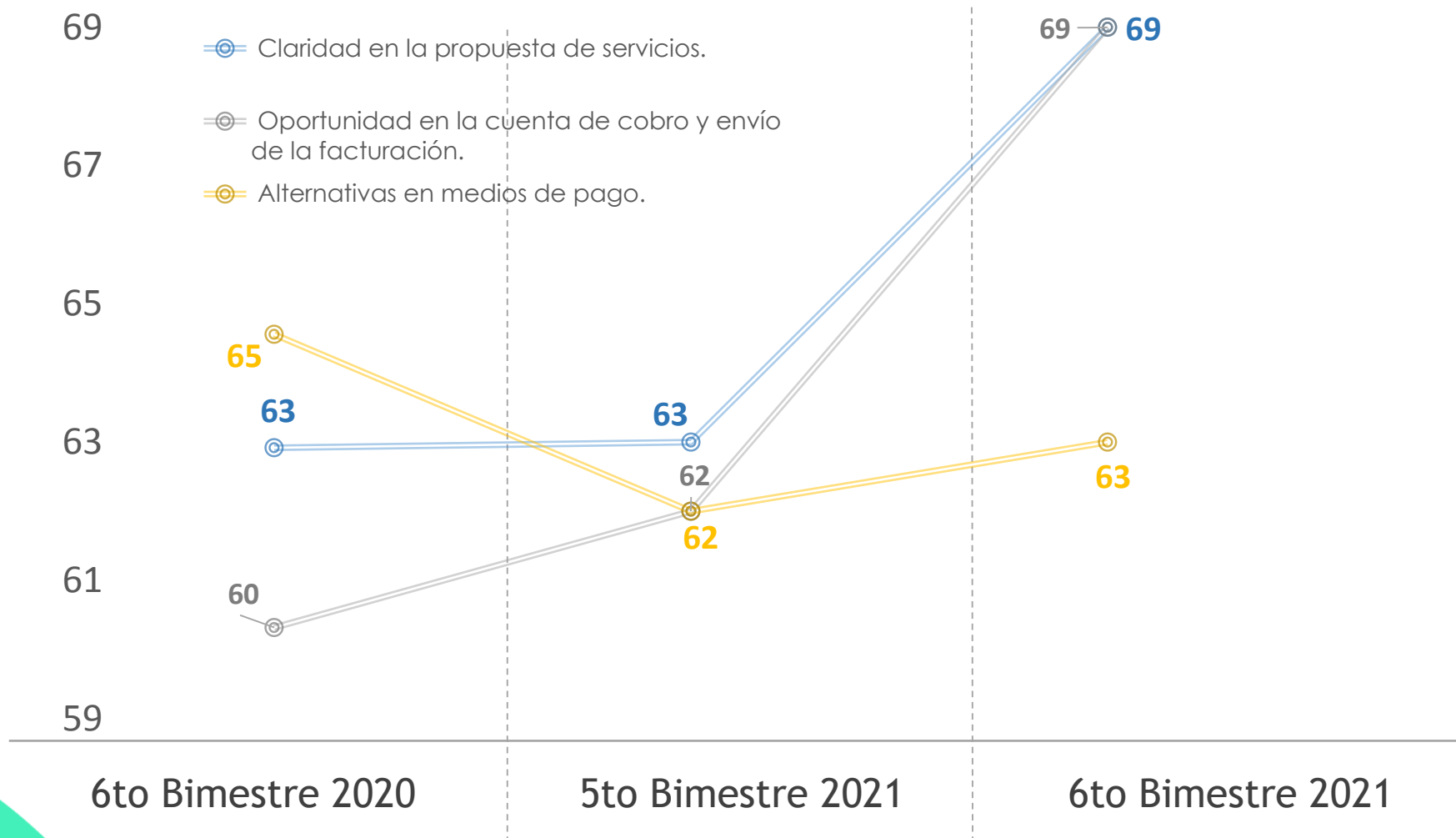
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

TTB: Excelente + Muy Bueno



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

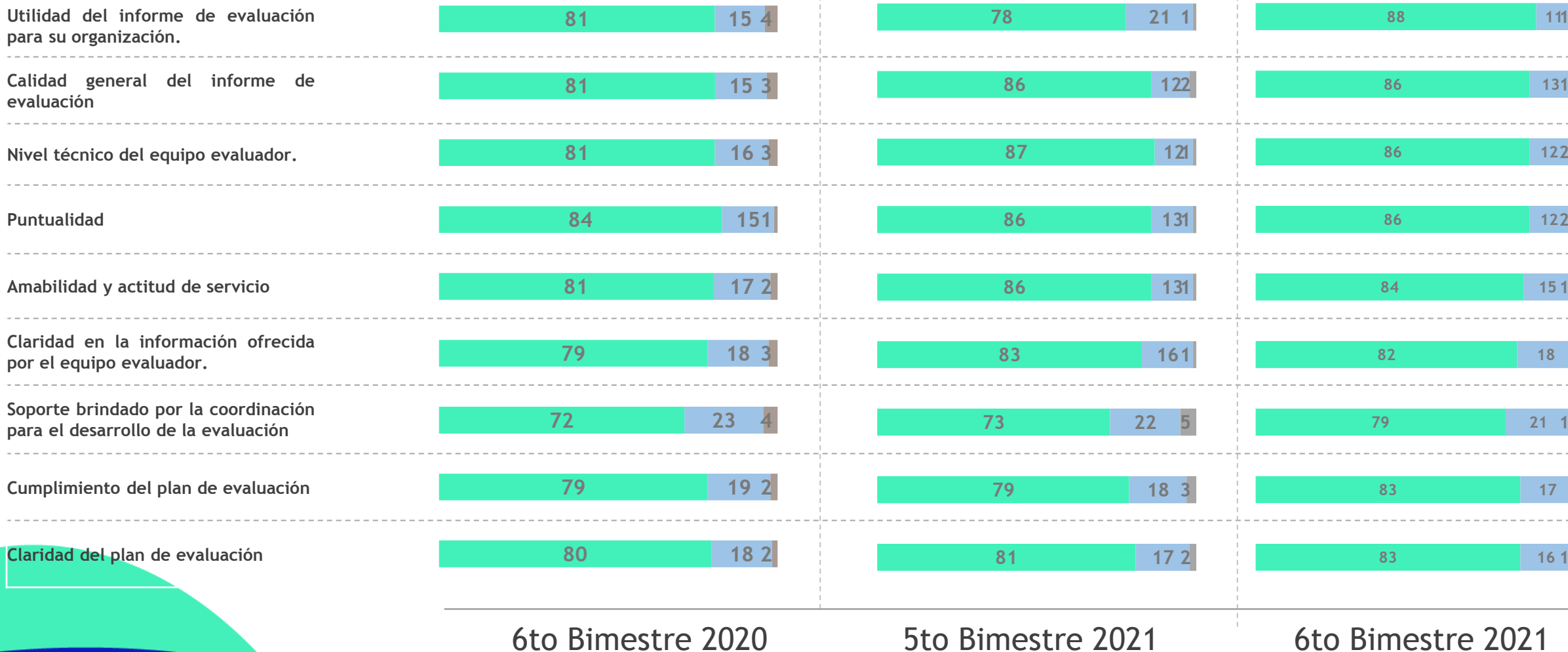
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



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

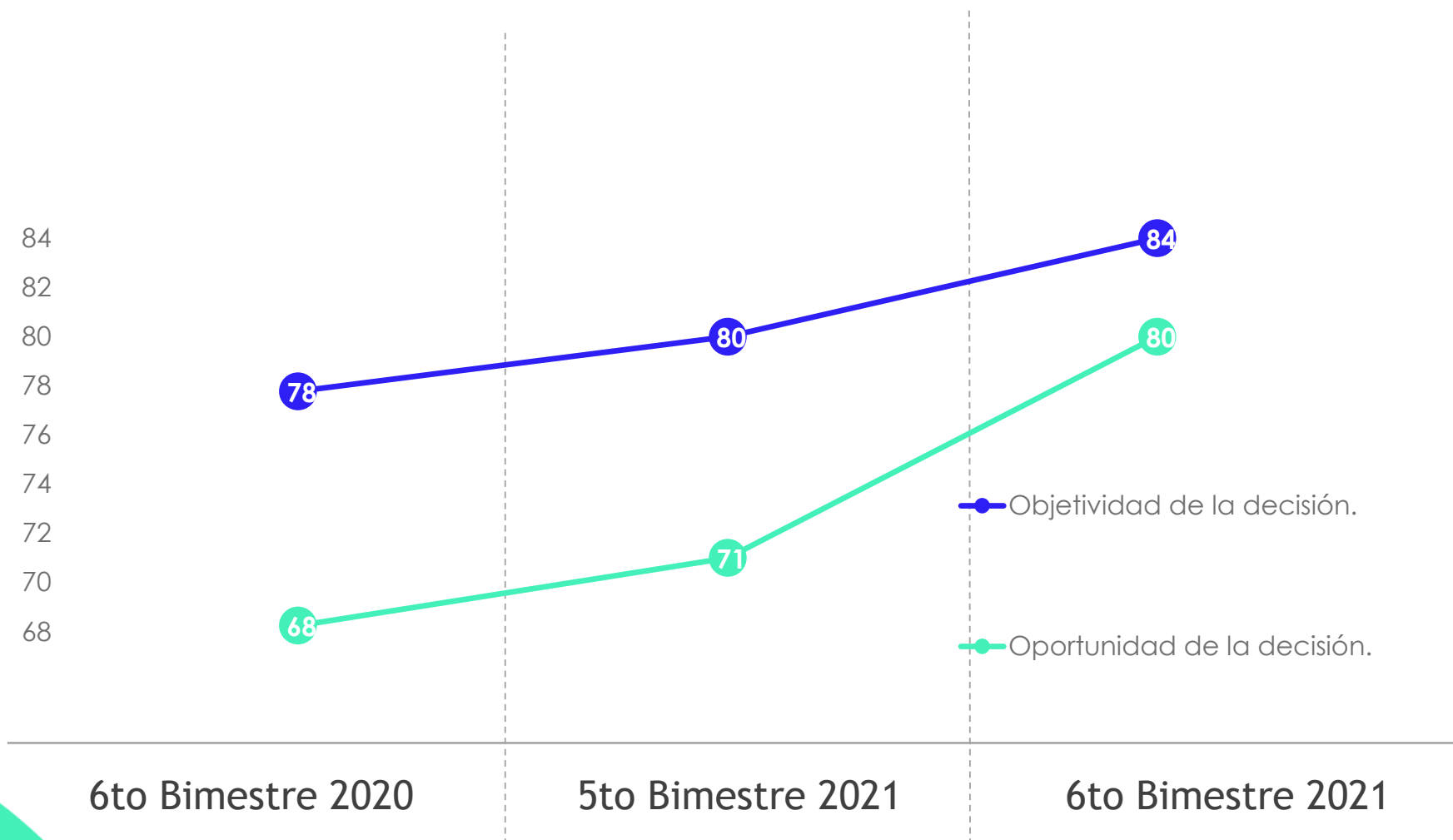
■ TB: Excelente + Muy Bueno
 ■ [3]: Bueno
 ■ BTB: Regular + Malo

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

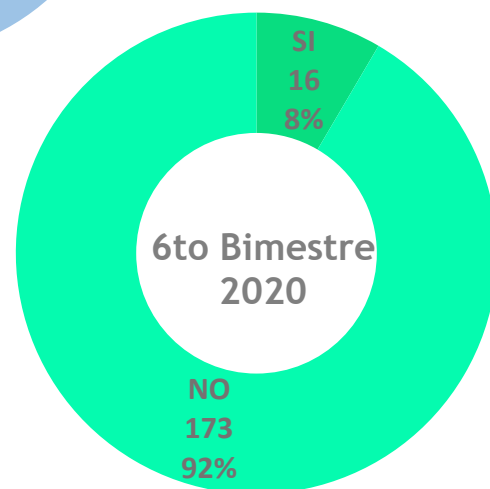
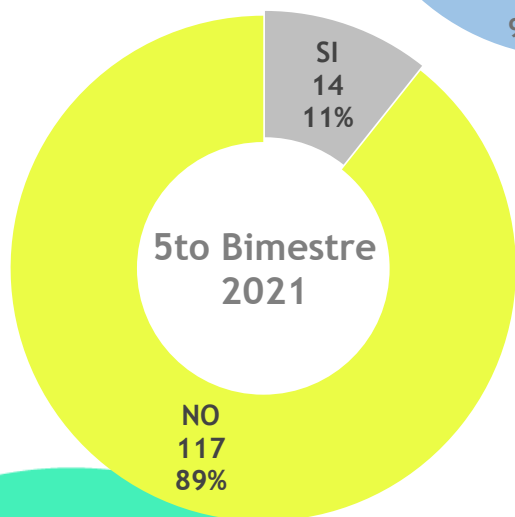
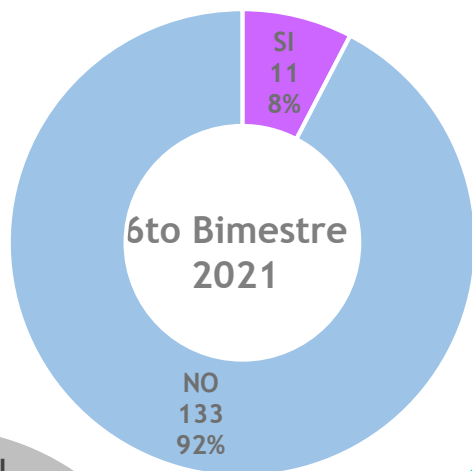


5 ¿Cómo califica en general la etapa de DECISIÓN de la acreditación?

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

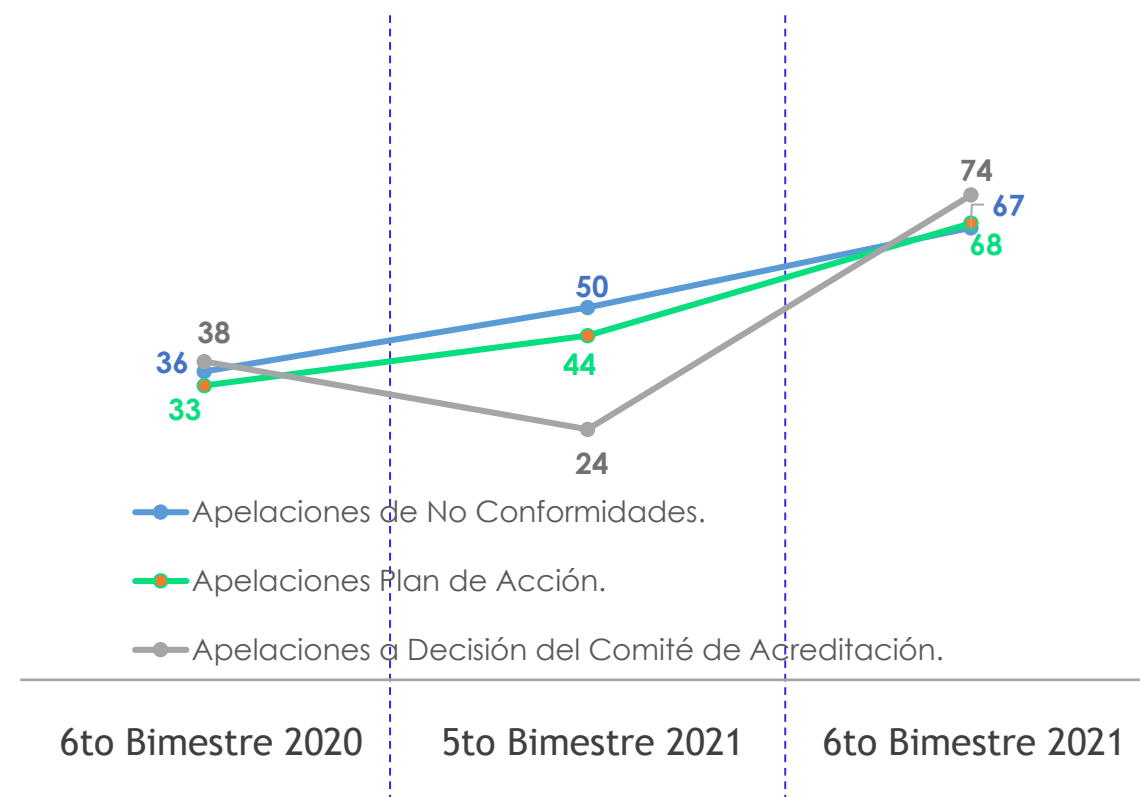


6. ¿Usó usted, su derecho al recurso de apelación?



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

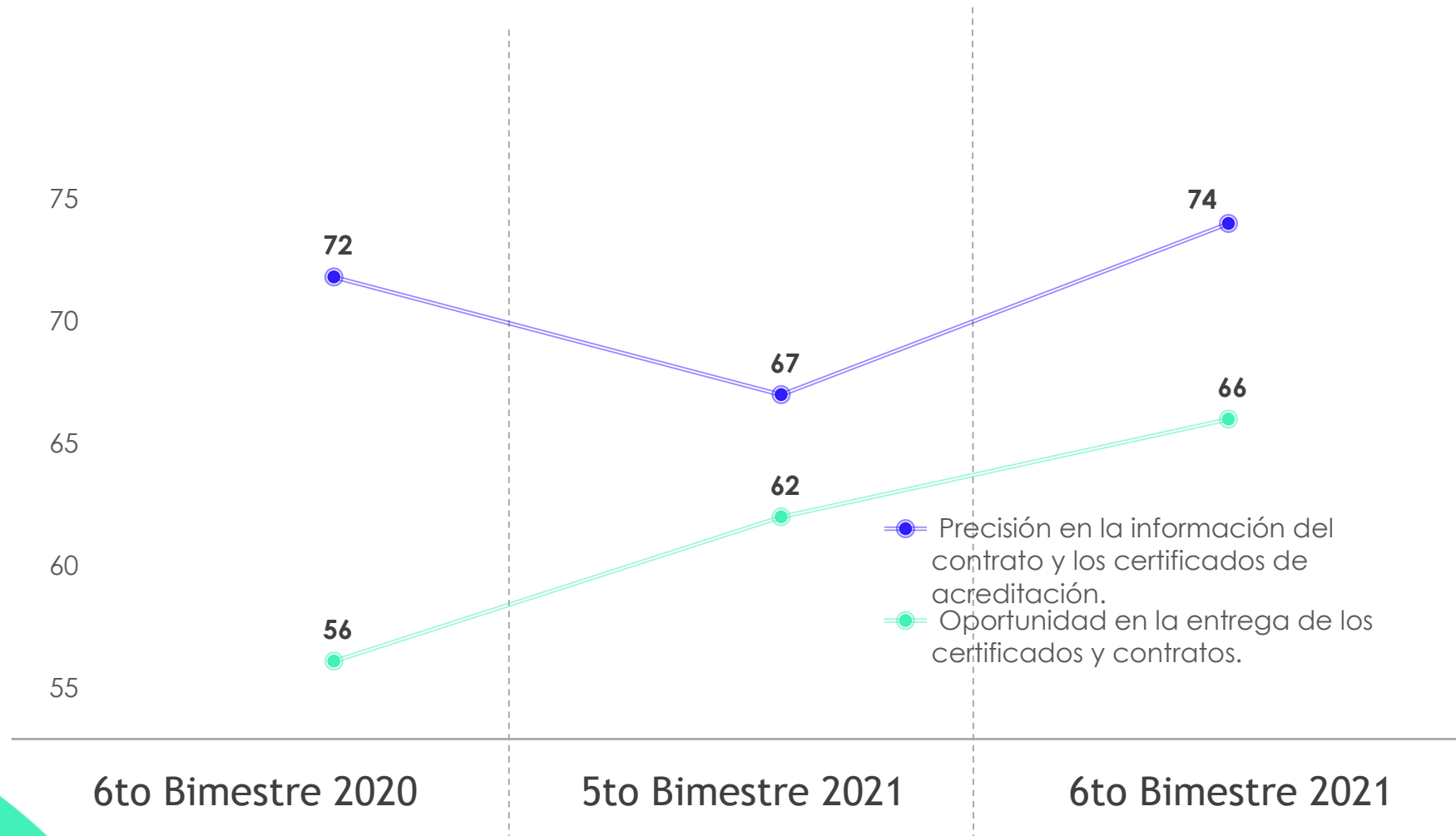
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



8 . 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 (%)

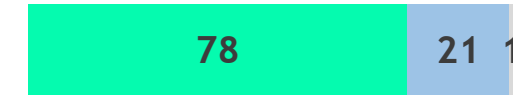
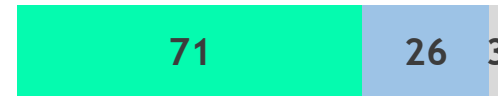
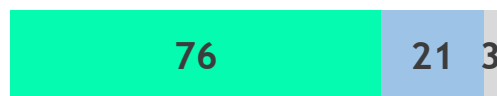
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

6to Bimestre 2020

5to Bimestre 2021

6to Bimestre 2021

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



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



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

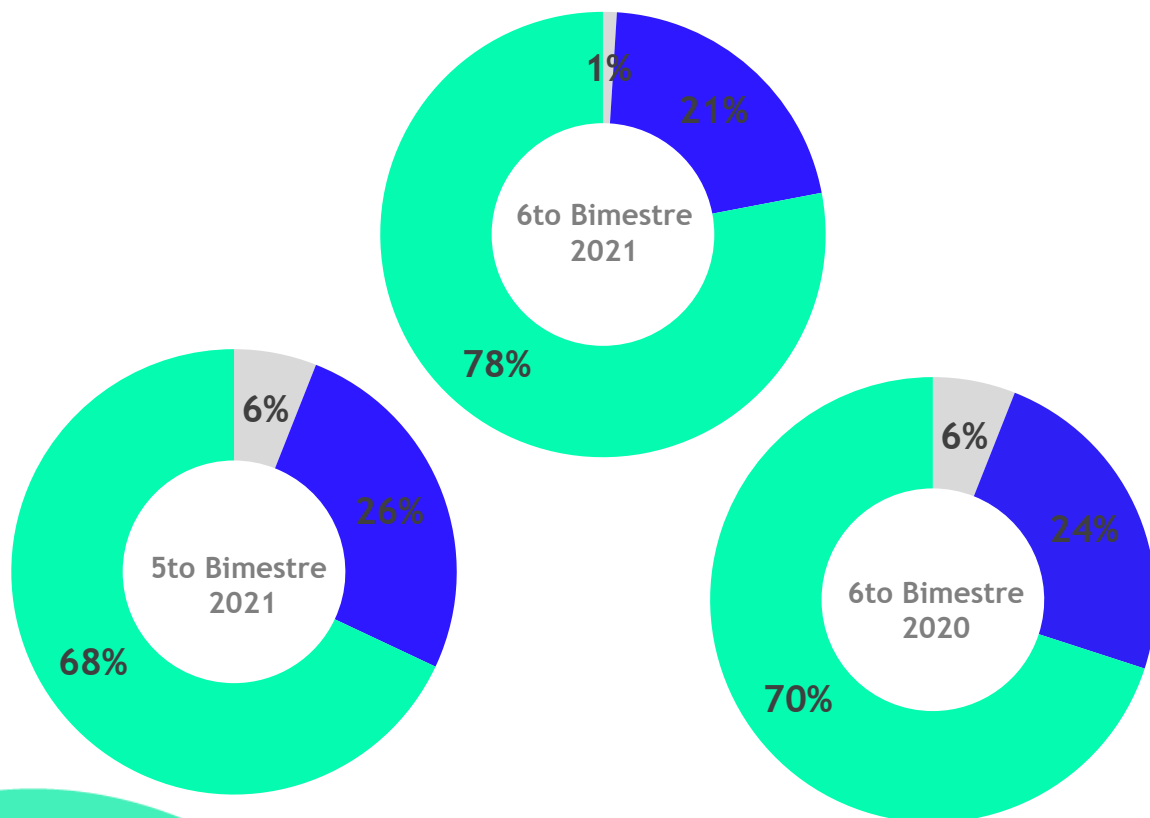


TTB: Extremadamente probable + Muy probable

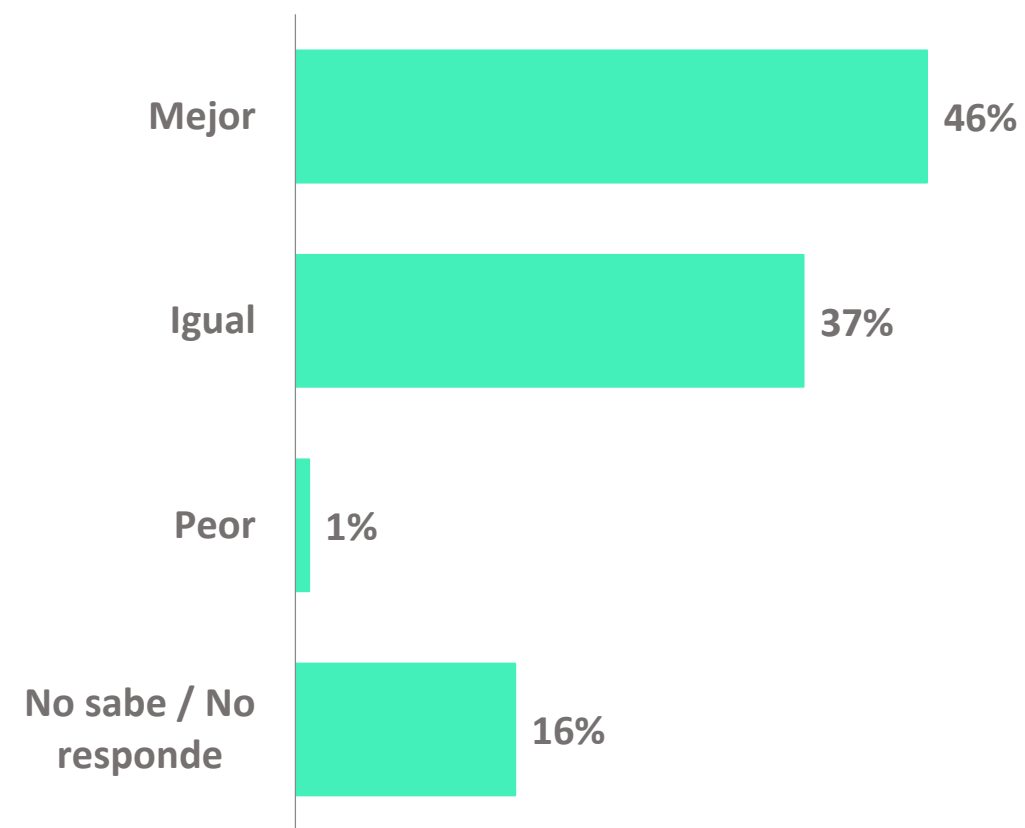
[3]: Probable

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



¡Muchas gracias!