



Proceso Interno de
Medición de Satisfacción
de los clientes de ONAC

Percepción del Servicio y Satisfacción

Segundo Bimestre 2022

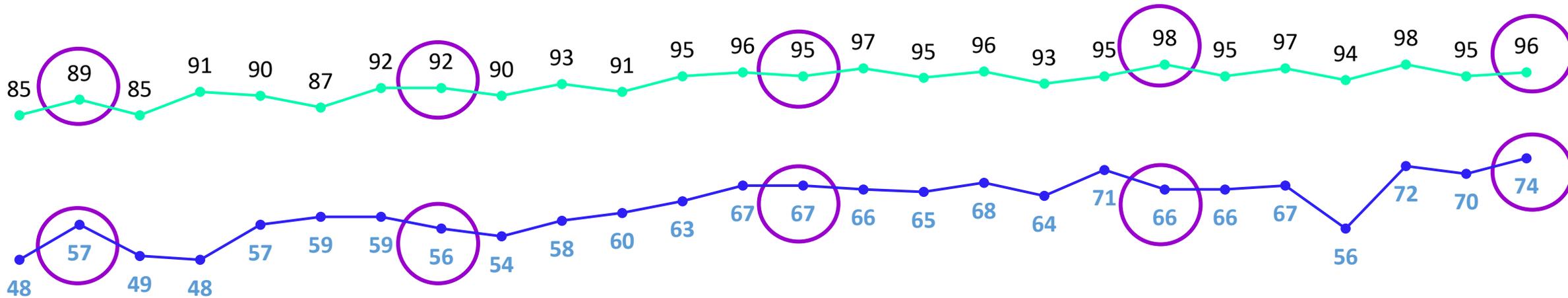
Confianza

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	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	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
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	163

FICHA TÉCNICA

Población Total:

324

Porcentaje de
efectividad

50%

Encuestas
Efectivas

163

Dir. Técnica
Nacional

86 = 53%

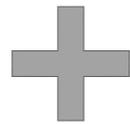


Dir. Técnica
Internacional

77 = 47%

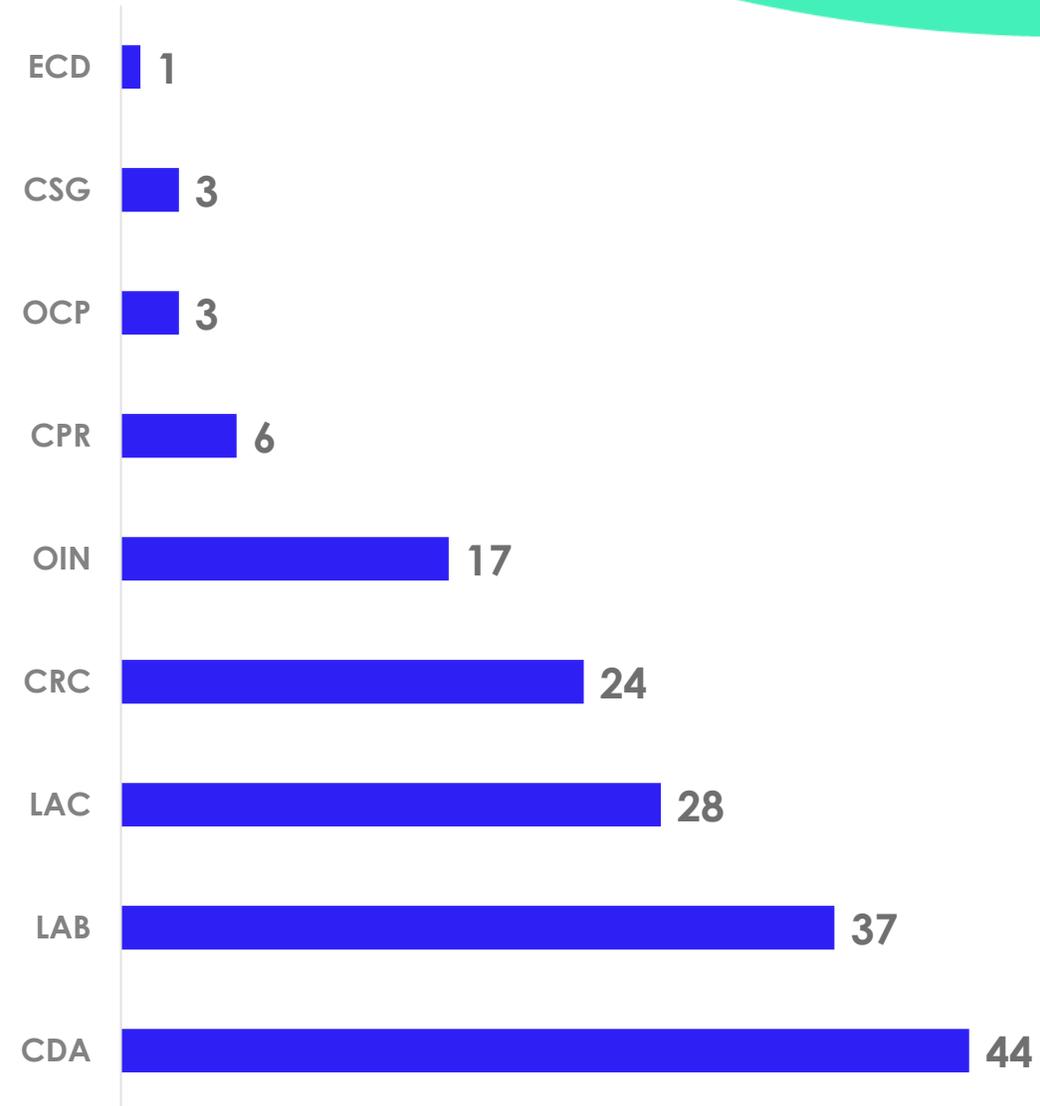
Marzo

95 = 58%



Abril

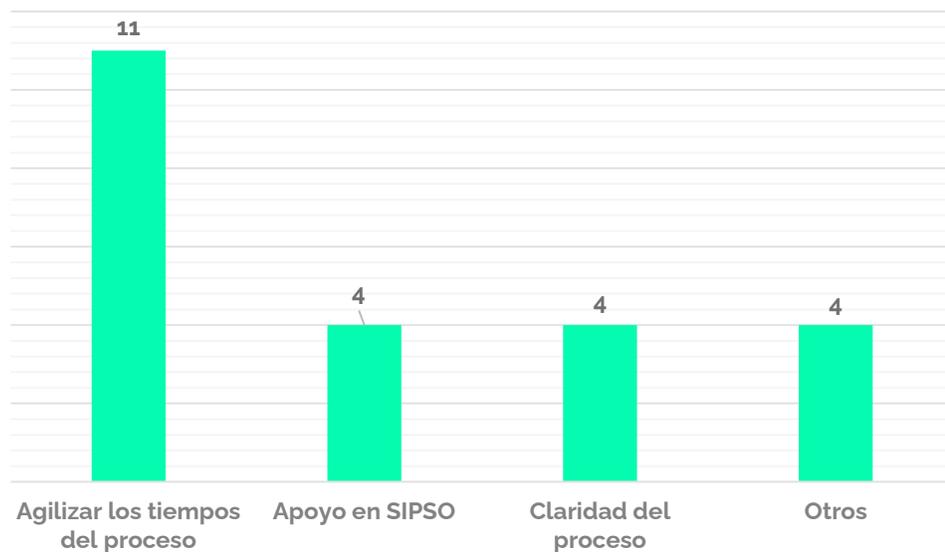
68 = 42%



COMENTARIOS DEL SERVICIO RECIBIDOS EN LAS ENCUESTAS

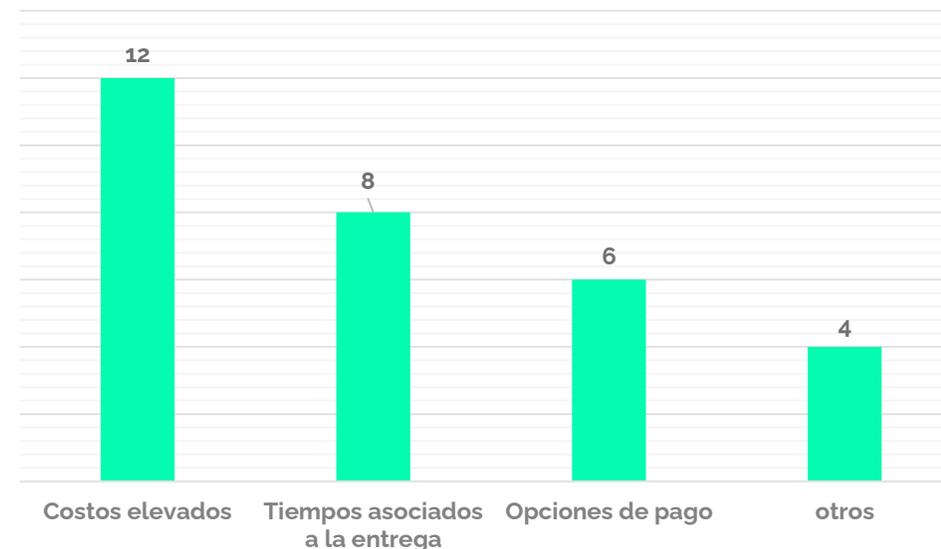
Aspectos por mejorar en el servicio

Solicitud - 23 Comentarios



- ✓ Mejorar los tiempos de todo el proceso.
- ✓ Que no sean tiempos tan largos.
- ✓ El manejo del aplicativo SIPSO es muy tedioso que hace largo el proceso de solicitud. Volver esta herramienta mas amigable.
- ✓ Mejorar los criterios definidos en la plataforma SIPSO para radicar solicitudes de ampliación.
- ✓ Mayor acompañamiento para aclarar todos los pasos del proceso.
- ✓ Acompañamiento, asesoramiento y atención de dudas.
- ✓ Distinción de los requisitos de acuerdo al tipo de visita, usan correo genéricos y no todo aplica.
- ✓ Ser más precisos en algunos alcances, que generan confusión.

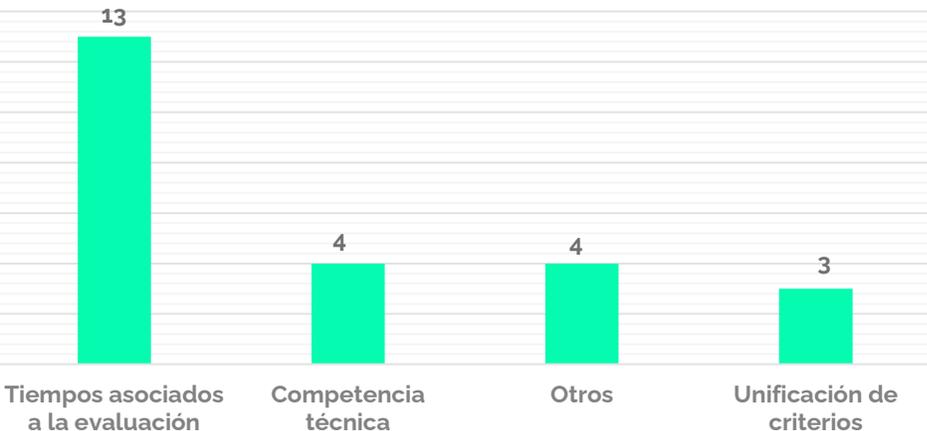
Cotización - 30 Comentarios



- ✓ Que sea equilibrado el costo según el beneficio.
- ✓ Reducir costos a laboratorios acreditados en varios esquemas (calibración y ensayos).
- ✓ Agilizar un poco más el proceso en tiempos.
- ✓ Falta oportunidad en la respuesta de las cotizaciones enviadas para cada vigencia.
- ✓ Evaluar otros mecanismos de pago, ej. Realización de pago de un % después de prestado el servicio o con crédito a XX días.
- ✓ Las cotizaciones siempre llegan sin activación del link de pago y hay que comunicarse con contabilidad para poder hacer el pago.
- ✓ Claridad en el servicio a realizar.
- ✓ Tener en cuenta que desde el punto de vista académico la acreditación para una universidad busca multiplicar el conocimiento y concientizar del tema a las nuevas generaciones y no es la de generar principalmente recursos económicos para los laboratorios.

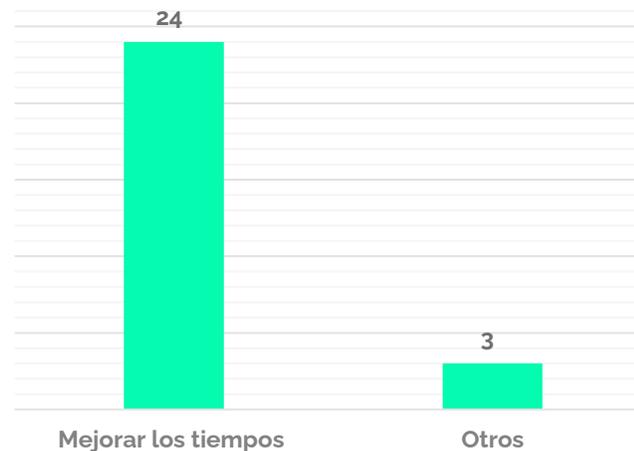
Aspectos por mejorar en el servicio

Evaluación - 24 Comentarios



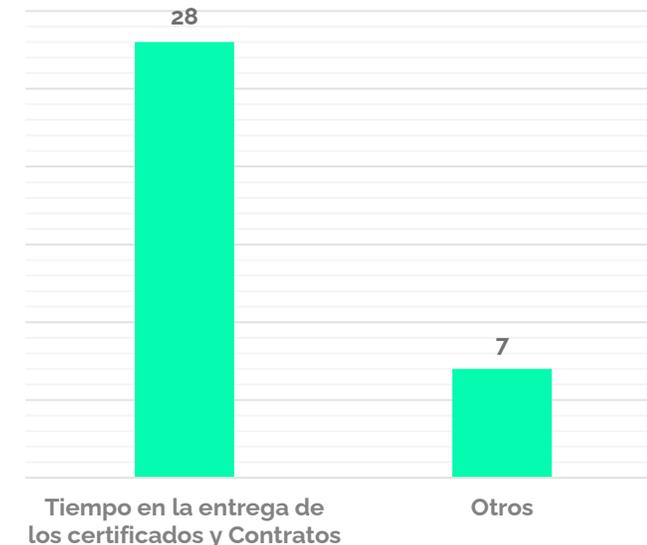
- ✓ Agilizar un poco más el proceso en tiempos.
- ✓ Los tiempos de algunas testificaciones de alcances están muy altos.
- ✓ Los expertos técnicos no debería tener ninguna relación con empresas de competencia directa o que se encuentren acreditadas en las mismas normas.
- ✓ Más objetividad por parte de los expertos técnicos y una uniformidad de criterios.
- ✓ Hacen evaluaciones extraordinarias con alto costo, cuando realmente no es necesario.
- ✓ Que sea mas objetiva
- ✓ Unificar criterios

Decisión - 28 Comentarios



- ✓ Que los tiempos para la acreditación fueran mas cortos.
- ✓ Muchos días para la toma de decisión, deberían ser máximo 15 días hábiles.
- ✓ Mayor rapidez en las respuestas.
- ✓ Evaluar la posibilidad de disminuir los tiempos de decisión por parte del comité.
- ✓ Ser más oportunos, retrasan mucho las decisiones y por lo tanto los procesos del OEC.
- ✓ Deben cumplir pero con un poco más de calidad humana.
- ✓ Seguimiento previo al envío de la decisión.

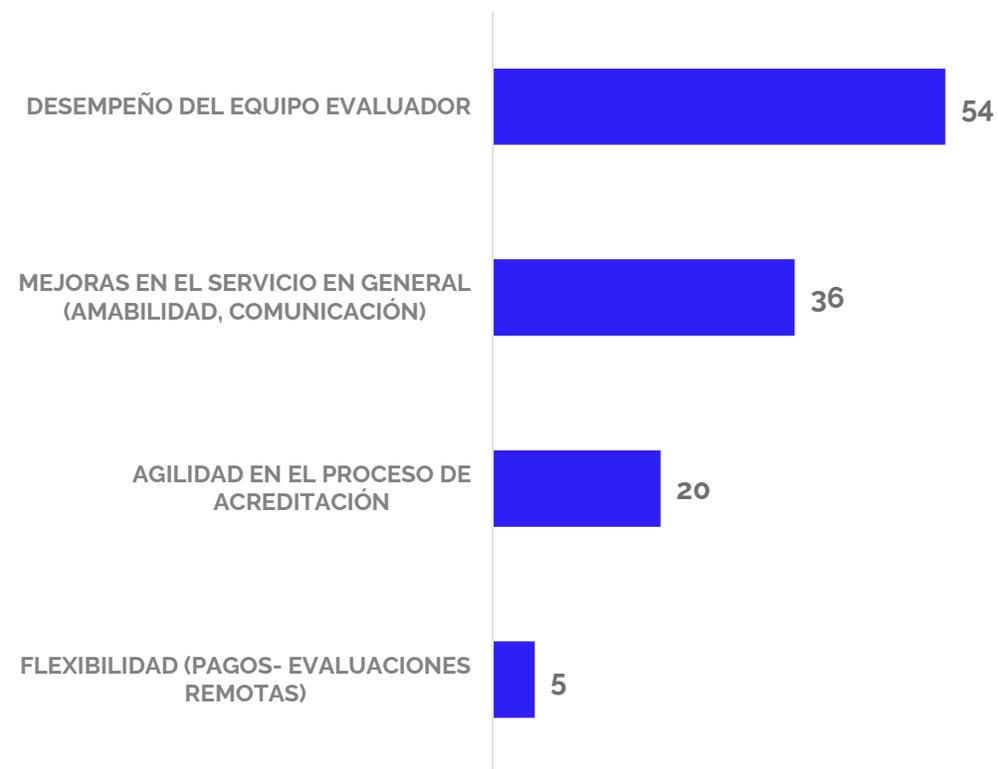
Oficialización - 35 Comentarios



- ✓ Mejorar los tiempos de todo el proceso.
- ✓ Disminuir el tiempo desde la revisión y cierre de las no conformidades y la oficialización de la acreditación.
- ✓ Agilidad en la respuesta de acreditación ya que hay que esperar en ocasiones mucho tiempo para la respuesta.
- ✓ Nos gustaría que el certificado para el OEC pudiera ser entregado también físicamente por ONAC.
- ✓ De esperando el certificado físico, uno se acostumbra a ellos. Pero es útil la optimización de esos procesos pero da algo así como nostalgia .

Aspectos Positivos del servicio

115 Comentarios +



- ❖ La calidad humana del evaluador.
- ❖ Cercanía y empatía por parte de las coordinadoras sectoriales. Excelente equipo evaluador.
- ❖ Atención y acompañamiento del personal en general, así como la oportuna respuesta antes las diferentes solicitudes.
- ❖ El respeto y las enseñanzas de la evaluación.
- ❖ El auditor que evaluó, de gran calidad humana y conocimientos.
- ❖ El conocimiento del auditor.
- ❖ Profesionales de excelente nivel, muy constructivos en sus observaciones que nos permiten crecer como organismo.
- ❖ La planificación y cumplimiento de los tiempos de evaluación.
- ❖ Buen dominio del tema, buena organización y respuesta oportuna.
- ❖ La claridad de la información suministrada por el auditor al momento del informe de hallazgos.
- ❖ La calidad del auditor, su conocimiento y retroalimentación, la puntualidad del servicio.
- ❖ Auditorías y atención al cliente.
- ❖ La continuidad de la acreditación, la puntualidad en el servicio la competencia del equipo evaluador ha sido muy buena.
- ❖ La atención al cliente.
- ❖ Los evaluadores son muy receptivos.
- ❖ El alivio financiero del 60% - 40%.
- ❖ La virtualidad.
- ❖ La metodología utilizada para el desarrollo de la auditoría, dado que se realizó de manera virtual.
- ❖ Cumplimiento del plan.
- ❖ Los expertos técnicos tiene una mejor formación y conocimiento con respecto a los ensayos del OEC.
- ❖ La amabilidad del personal de ONAC.
- ❖ Organización.
- ❖ El profesionalismo y perfil del equipo evaluador es impecable.
- ❖ la comunicación y la oportunidad en el manejo de la información.
- ❖ Evaluaciones por acceso remoto muestreo para evaluar sedes acreditadas.
- ❖ Un poco mas de diligencia y prontitud de respuesta.
- ❖ Agilidad, gracias a las herramientas tecnológicas implementadas.
- ❖ Personal muy humano y trato de respeto al OEC.

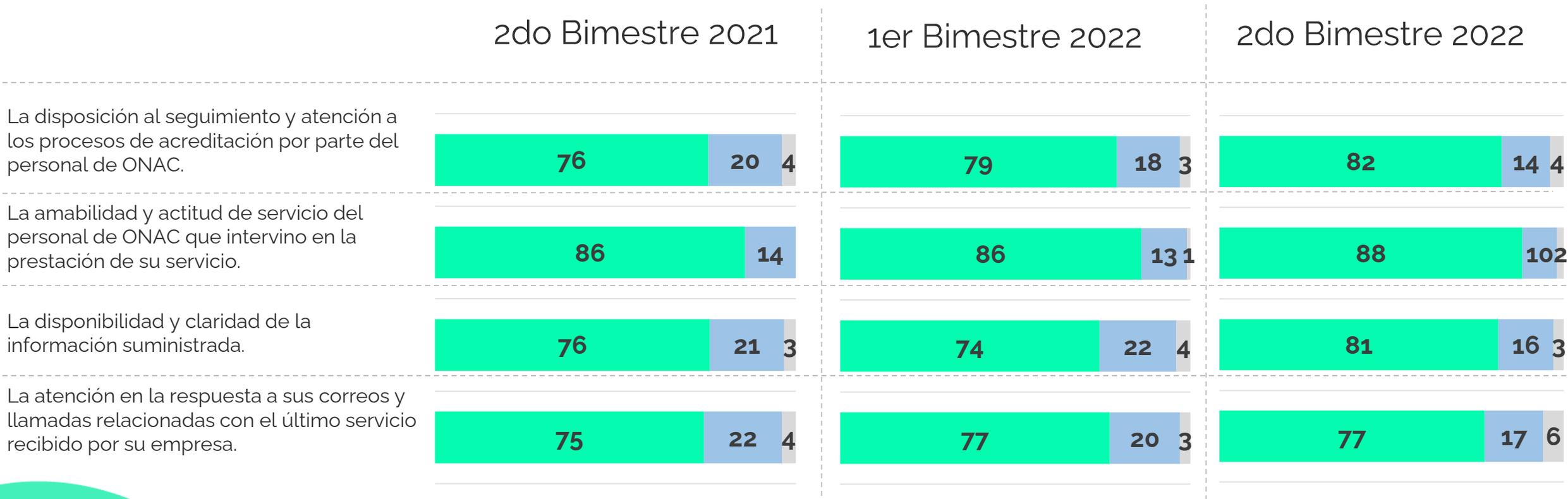
ACTITUDES CLAVE

¿Cómo califica a ONAC con relación a...



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

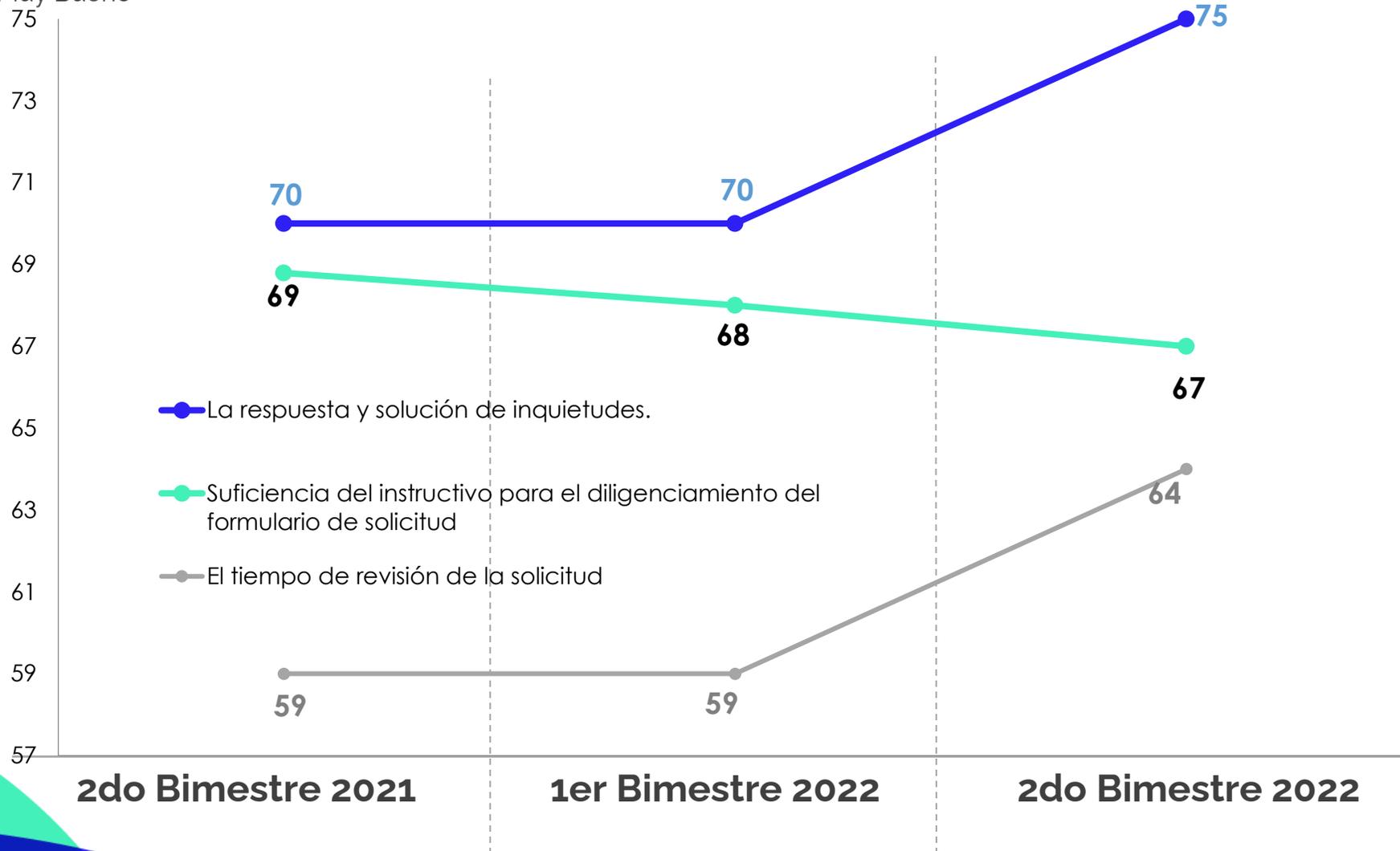
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



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

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

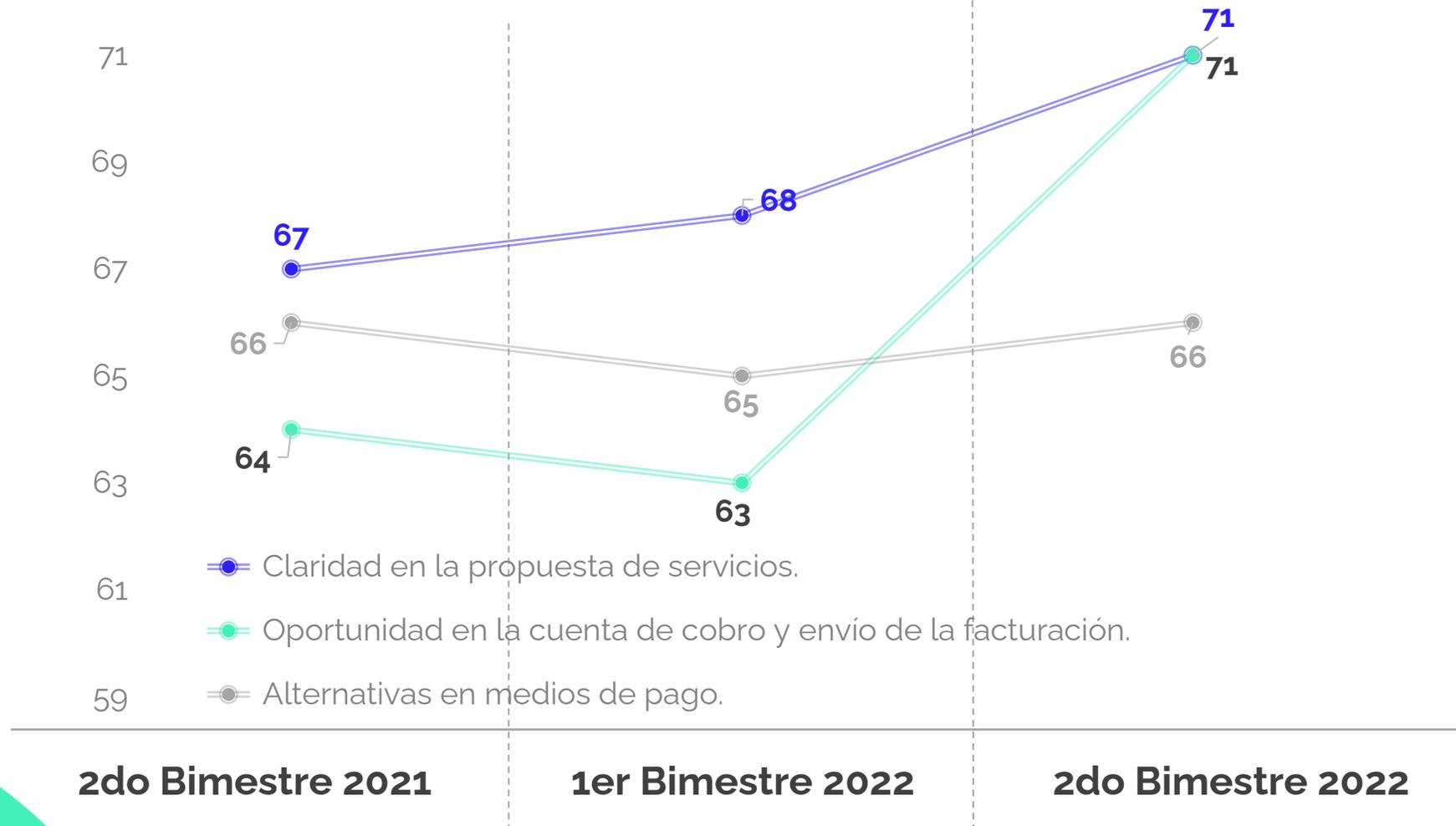
TTB: Excelente + Muy Bueno



¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

TTB: Excelente + Muy Bueno



● Claridad en la propuesta de servicios.

● Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación.

● Alternativas en medios de pago.

2do Bimestre 2021

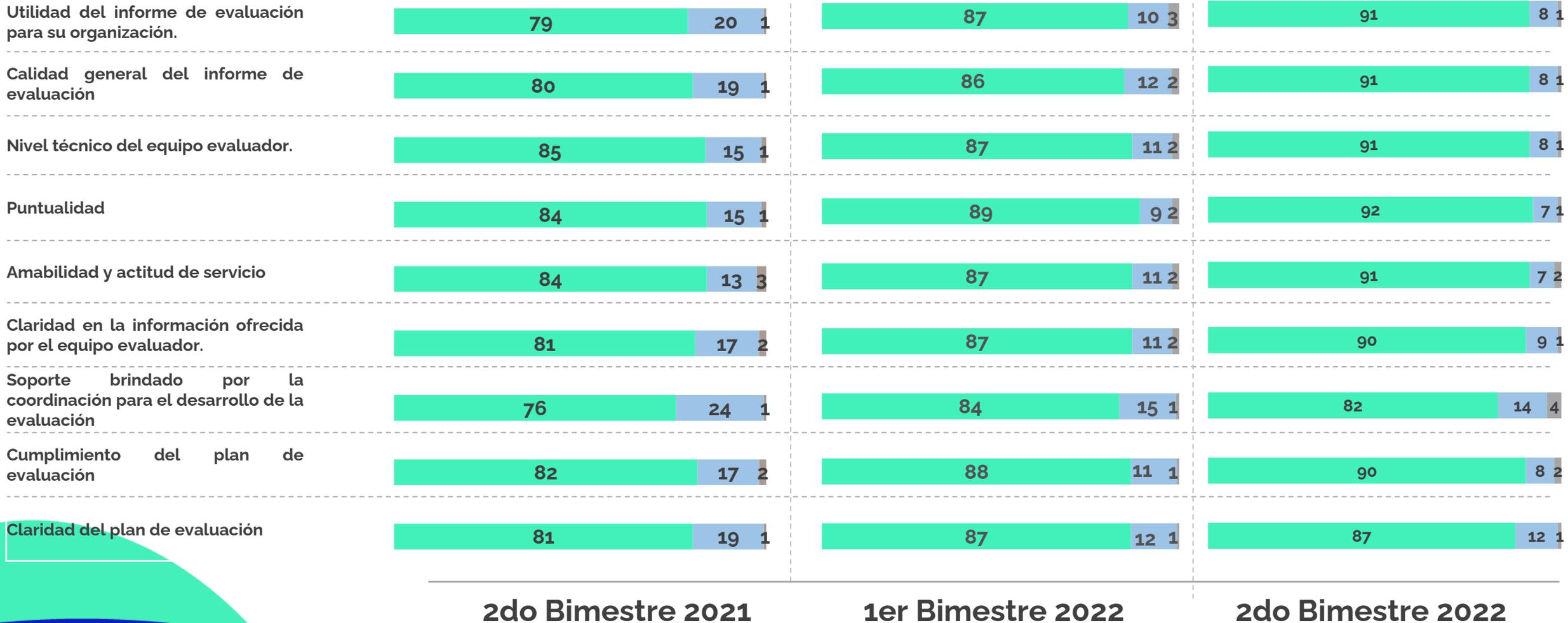
1er Bimestre 2022

2do Bimestre 2022

¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?

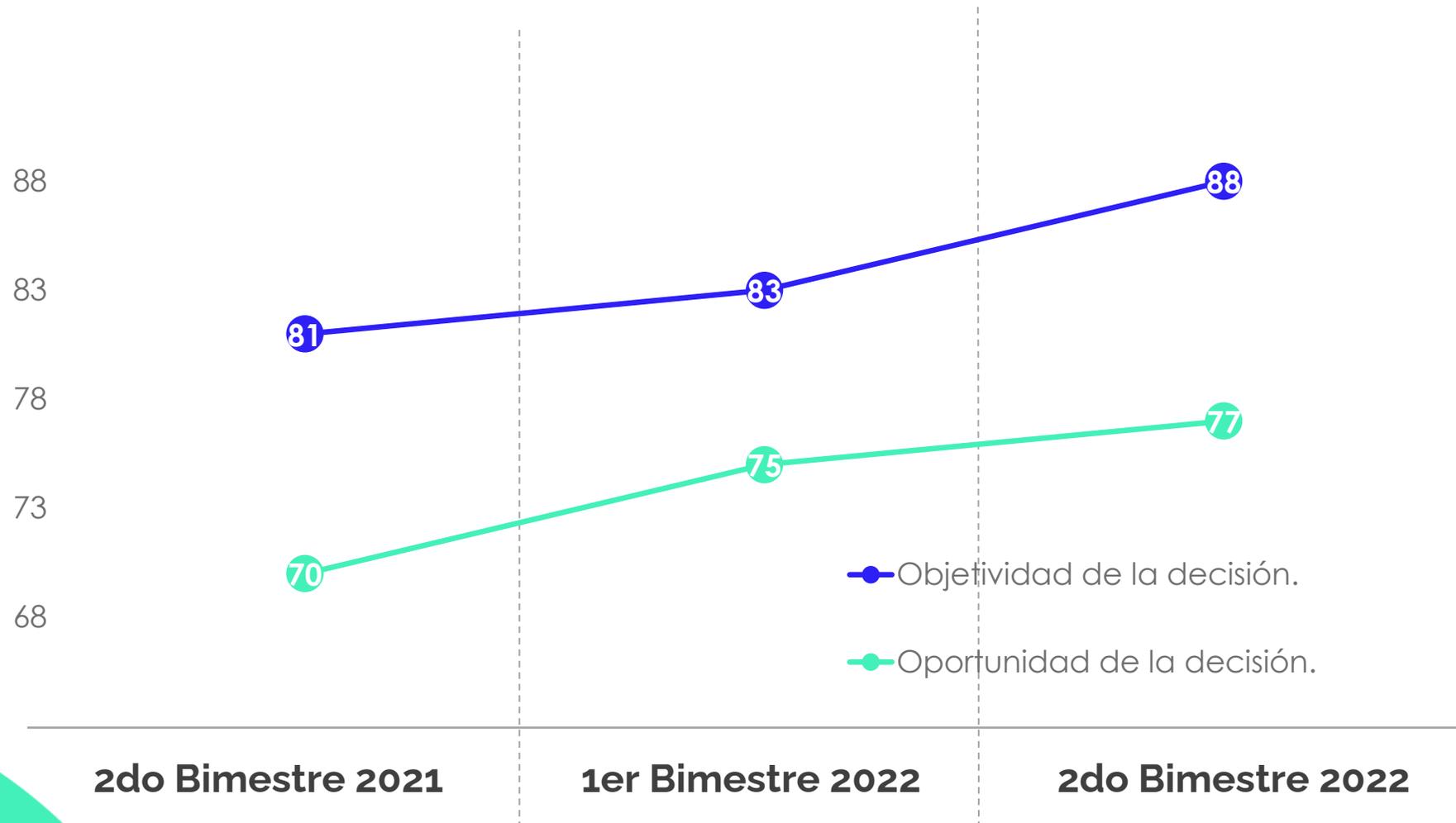
■ TTB: Excelente + Muy Bueno
 ■ [3]: Bueno
 ■ BTB: Regular + Malo

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



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

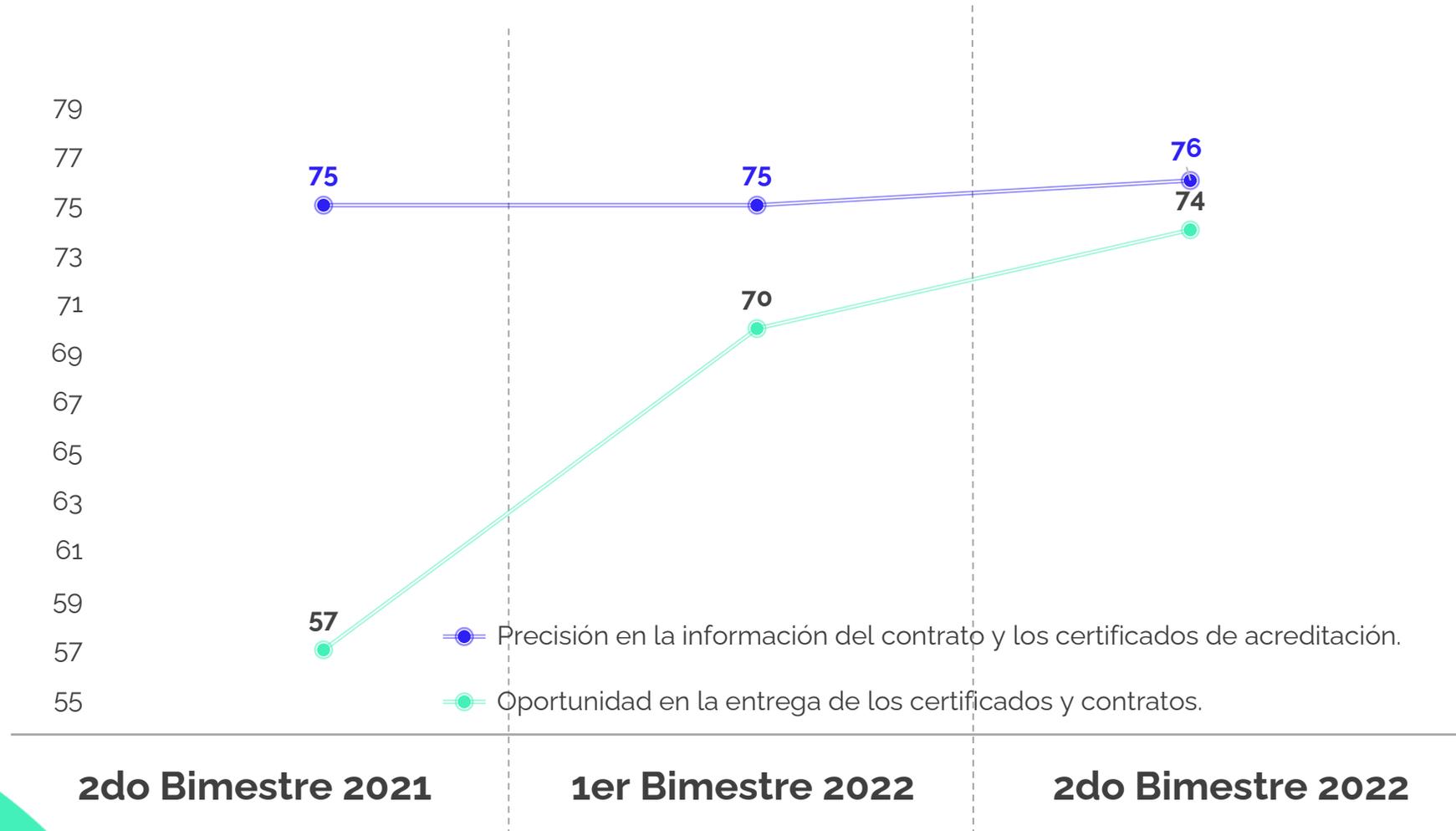
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



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 (%)

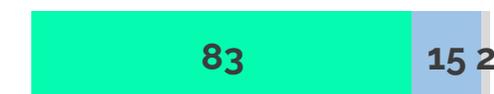
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

2do Bimestre 2021

1er Bimestre 2022

2do Bimestre 2022

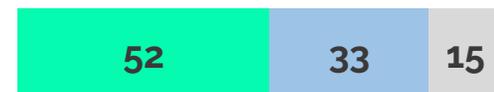
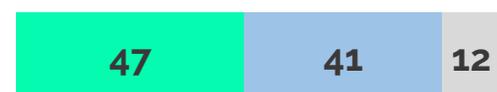
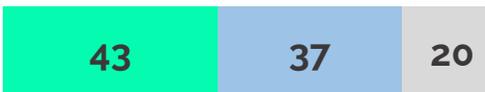
¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?



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



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

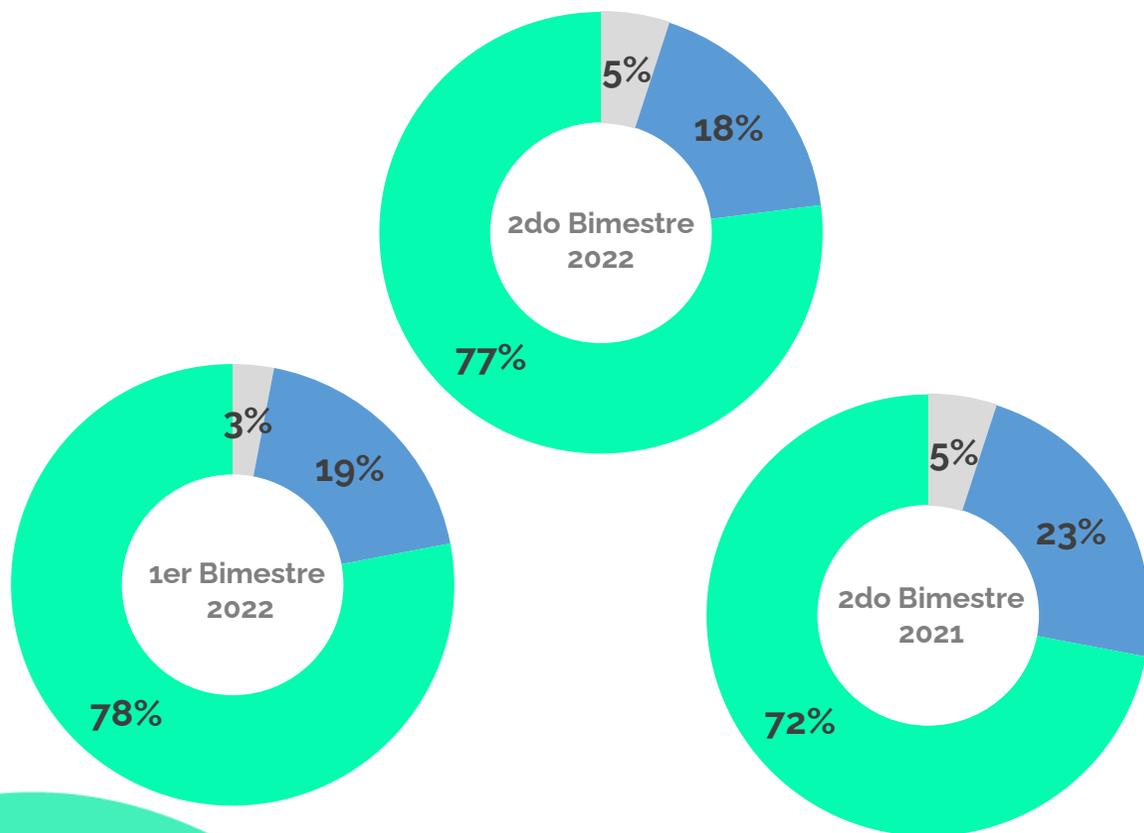


TTB: Extremadamente probable + Muy probable

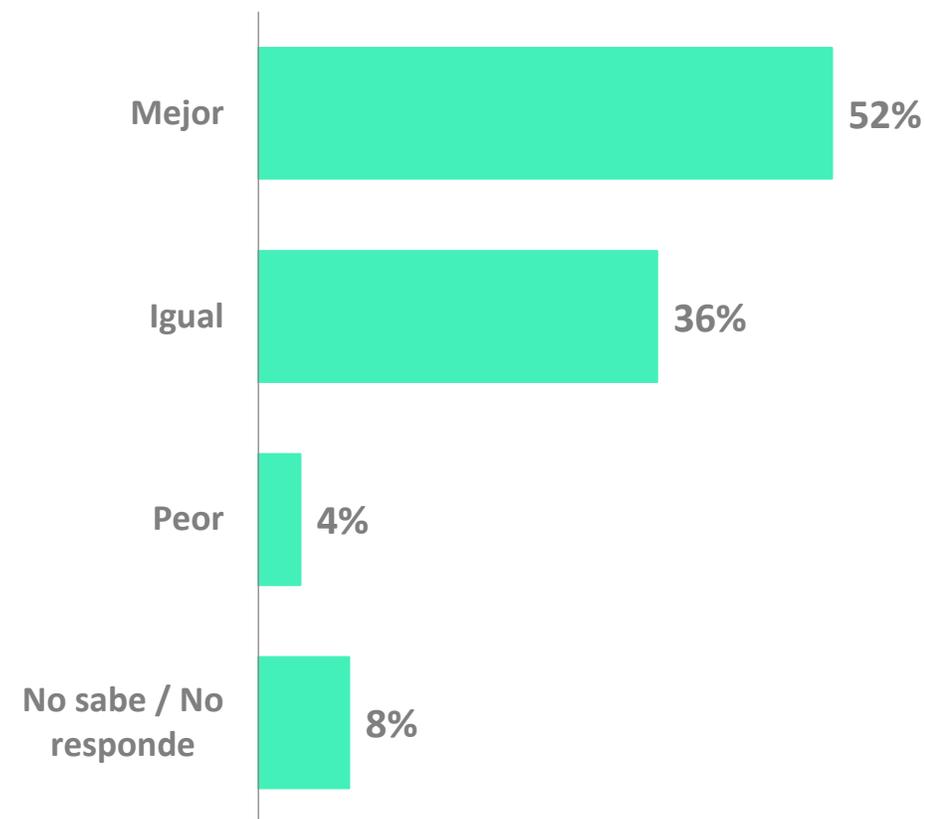
[3]: Probable

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



iMuchas gracias!