

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

1er BIMESTRE 2020



Una institución del Subistema
Nacional de la Calidad



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

FICHA TÉCNICA 1er BIMESTRE 2020



LABORATORIOS
44 REGISTROS



TRÁNSITO
75 REGISTROS



**OTROS ORGANISMOS
EVALUADORES DE LA
CONFORMIDAD**
30 REGISTROS

ok

**POR DIRECCIÓN
TÉCNICA**



DTN



DTI

Encuestas
Efectivas

149

**ENCUESTAS
POR MES**

75
51%
Enero



74
49%
Febrero

**EFFECTIVIDAD DE
LAS ENCUESTAS**

ENE-FEB
2019

70%

ENE-FEB
2020

74%

INDICADOR CALIDAD GENERAL

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

TTB: Excelente + Muy Bueno

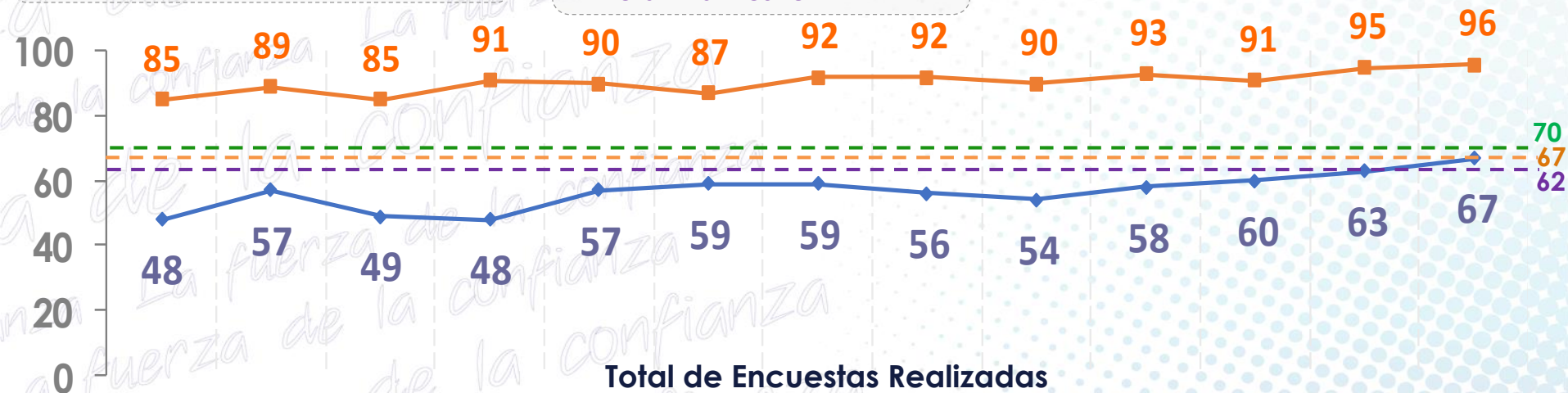
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

Meta año 2020

Resultado Bimestral 2020

Meta 1° bimestre

La datos graficados son porcentajes TTB (%)



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
168	207	175	128	136	98	221	180	169	94	162	160	149

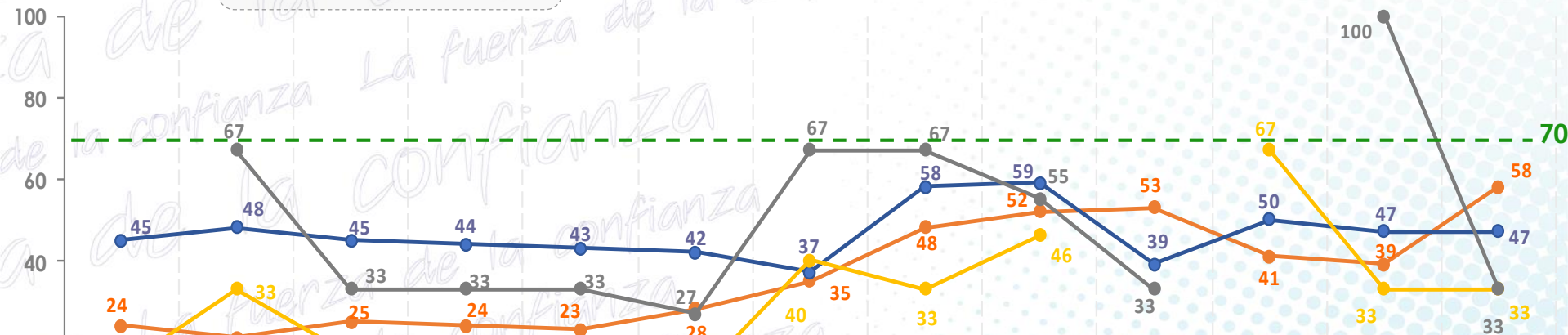
INDICADOR CALIDAD GENERAL - DTI

Meta año 2020
Resultado Bimestral 2020

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

LAC LAB OCP CPR

La datos graficados son en porcentaje TTB (%)



Total de Encuestas Realizadas

	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
LAC	34	15	18	15	18	15	31	33	29	15	23	23	24
LAB	34	34	30	32	36	31	19	33	29	29	28	15	19
OCP	1	3	6	9	12	10	3	3	11	6	2	2	3
CPR	7	3	12	7	10	10	5	6	13	0	3	6	3
CSG	1	7	9	11	12	-	2	2	0	2	9	7	2
PEA	-	-	-	-	-	-	0	0	1	0	0	1	-
LCL	1	2	5	5	5	-	0	0	1	0	0	1	-
GEI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-

INDICADOR CALIDAD GENERAL - DTN

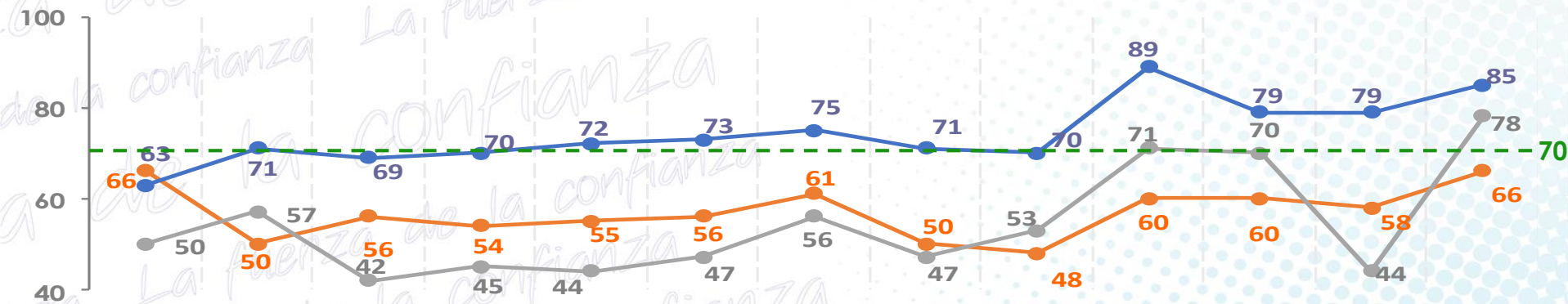
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio de ONAC?

Meta año 2020

Resultado Bimestral 2020

● CRC ● CDA ● OIN

La datos graficados son porcentajes TTB (%)



Total de Encuestas Realizadas

	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
CRC	34	16	22	20	21	35	70	26	23	16	30	24	35
CDA	49	121	71	35	36	52	80	60	46	18	53	70	39
OIN	10	7	5	15	8	9	9	15	15	7	10	9	18
ECD	-	-	1	2	3	-	1	2	1	1	1	2	1
OVM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-



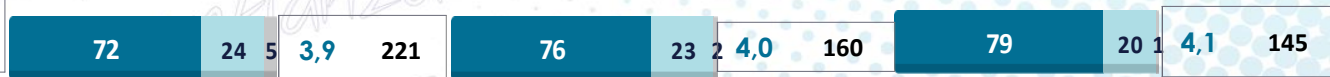
TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

La datos graficados son porcentajes TTB (%)

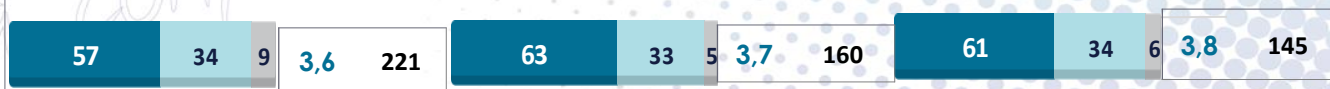
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio de ONAC?



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



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



CONCEPTOS GENERALES

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

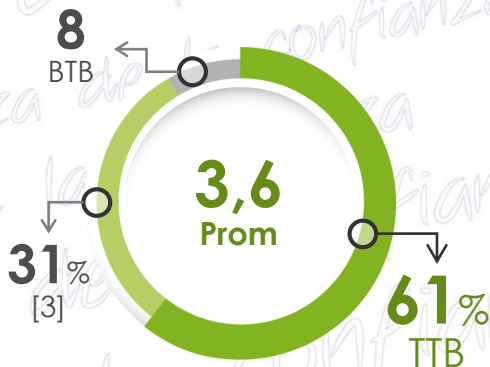
La datos graficados son porcentajes TTB (%)

	1° Bimestre 2019			Prom Base		6° Bimestre 2019			Prom Base		1° Bimestre 2020			Prom Base	
	TTB (%)	[3] (%)	BTB (%)	Prom	Base	TTB (%)	[3] (%)	BTB (%)	Prom	Base	TTB (%)	[3] (%)	BTB (%)	Prom	Base
Dirección Técnica Internacional: Total	37	53	11	3,6	60	47	45	7	3,4	55	51	41	8	3,6	51
Laboratorio de Ensayo	35	42	18	3,7	19	47	53		3,6	15	47	47	5	3,6	19
Laboratorio de Calibración	35	52	13	3,3	31	39	48	13	3,3	23	58	33	8	3,7	24
Proveedores de Ensayo de Aptitud						100			3,0	1					
Organismos de Certificación de Sistemas	50	50		3,1	2	71	29		3,9	7	50	50		3,5	2
Organismos de Certificación de Producto	40	40	20	4,1	5	33	50	17	3,2	6	33	67		3,6	3
Organismos de Certificación de Personas		100		3,0	3	100			4,0	2	33	67		3,6	3
Laboratorio Clínico						100			4,0	1					
Gas Efecto Invernadero															
Dirección Técnica Nacional: Total	68	28	5	4,0	160	70	26	4	4,0	105	76	22	2	4,3	93
Centros de Diagnóstico Automotor	75	24	1	4,1	80	79	19	3	4,2	70	85	15		4,3	39
Centro de Reconocimiento de Conductores	61	29	10	3,8	70	58	33	8	4,0	24	66	29	6	3,8	35
Organismos de Inspección	56	44		3,6	9	44	56		3,6	9	78	22		4,1	18
Entidad de Certificación Digital		100		3,0	1	50	50		3,5	2	100			5,0	1
Organismo de Verificación Metrológica															

13. ¿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

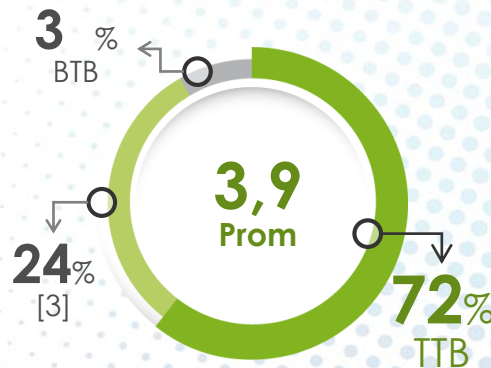
1° Bimestre
2019



Base: Califican

221

1° Bimestre
2020



Base: Califican

145



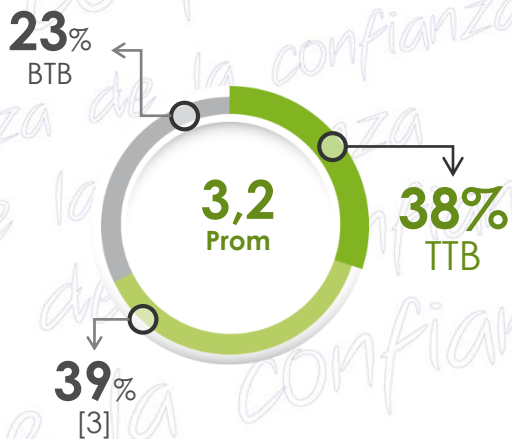
14. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios **acreditación de ONAC?**

TTB: Excelente + Muy Bueno

[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo

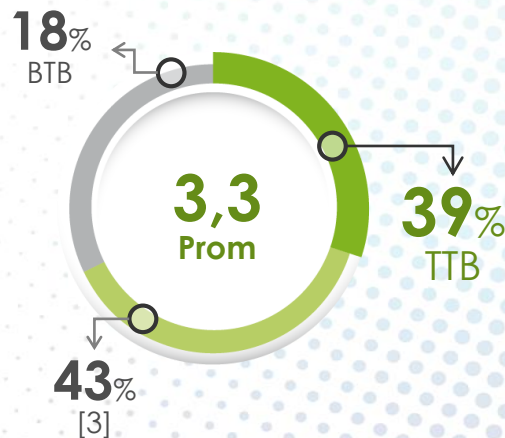
1° Bimestre
2019



Base: Califican

221

1° Bimestre
2020



Base: Califican

145

ACTITUDES CLAVES



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

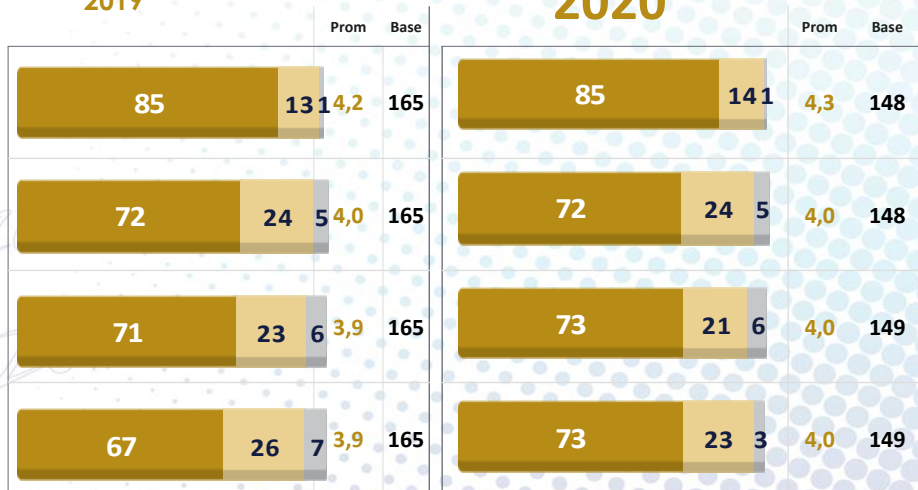
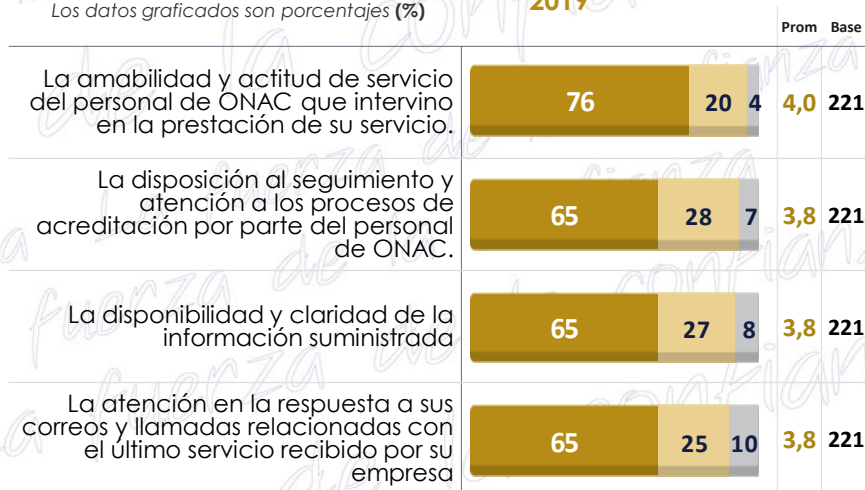
TTB: Excelente + Muy Bueno
 [3]: Bueno
 BTB: Regular + Malo

Los datos graficados son porcentajes (%)

1° Bimestre
2019

6° Bimestre
2019

1° Bimestre
2020

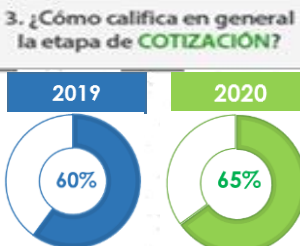
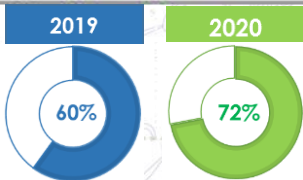


Procesos de Interacción

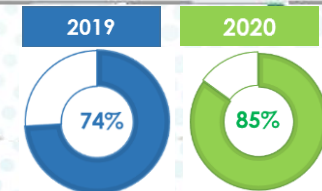
PROCESOS DE INTERACCIÓN - COMPARATIVO

Base:	1° Bimestre 2019	1° Bimestre 2020
	221	149

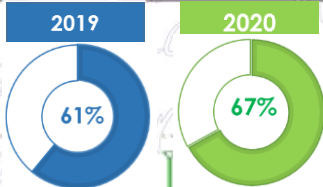
2. ¿Cómo califica en general la etapa de **PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD**?



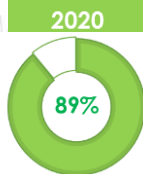
4. ¿Cómo califica en general la etapa de **EVALUACIÓN**?



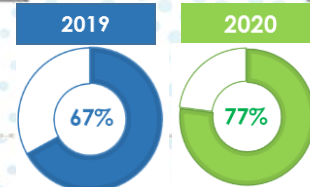
8. ¿Cómo califica en general la etapa de **oficialización de la acreditación**?



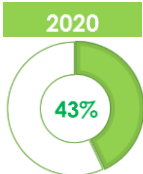
7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?



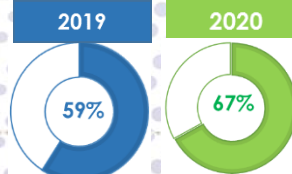
5. ¿Cómo califica en general el proceso de **DECISIÓN** de la acreditación?



9. ¿Cómo califica en general la atención de **peticiones y quejas**?



10. ¿Cómo evalúa usted, en general el **servicio y comportamiento** de ONAC?



PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD

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

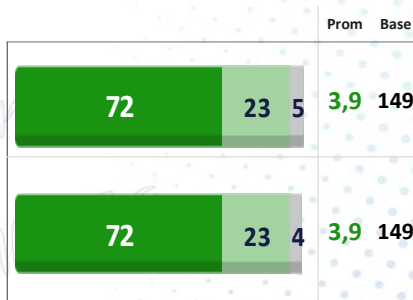
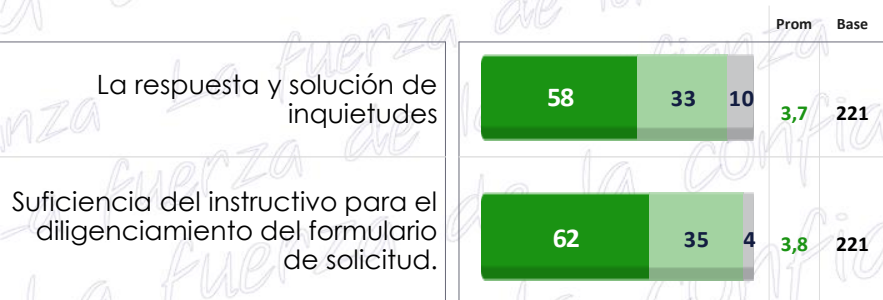
TTB: Excelente + Muy Bueno
 [3]: Bueno
 BTB: Regular + Malo



Los datos graficados son porcentajes (%)

1° Bimestre
2019

1° Bimestre
2020



¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en **La solicitud inicial**:

“Un acompañamiento más profundo”

“Más acompañamiento por parte de ONAC”

“Descripción detallada de os documentos que se deben adjuntar para que no haya demoras en la asignación de auditorias”

“Que ONAC disponga de las Normas de los métodos que estén dentro del alcance de acreditación, ya que las normas esta prohibida su reproducción total o parcial, deberían tener suscripción para tener acceso a las bases de datos”

“Establecer tiempos máximos de atención que no superen 8 días”

“El formato de solicitud de servicio no especifica de manera como definir clara como definir el alcance de la acreditación, el tipo de vehículos como por ejemplo motocicletas que pueden ser solicitados en el alcance, simplemente se limita a lo establecido en la NTC 5385 y la resolución 3768”

CALIDAD DE LA ETAPA DE COTIZACIÓN

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

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



1° Bimestre
2019

1° Bimestre
2020

Los datos graficados son porcentajes (%)

				Prom	Base
Claridad de la propuesta de servicios	61	32	7	3,7	221
Oportunidad de la entrega de la cotización	61	28	11	3,6	221
Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	54	30	16	3,5	221
Alternativas en medios de pago	55	33	12	3,7	221

				Prom	Base
Claridad de la propuesta de servicios	68	30	3	3,9	149
Oportunidad de la entrega de la cotización	67	28	5	3,9	149
Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	66	26	9	3,8	149
Alternativas en medios de pago	59	33	8	3,7	149

¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en **La Cotización**:

Deberían regular los precios de acuerdo al volumen de usuarios que se manejen en cada centro".

"Discriminar los costos cobrados"

"Respetar los valores cotizados y no presentar ajustes posteriores que suben los costos sin claridad alguna"

"Los precios son muy costosos para una sola variable"

"Localizar expertos técnicos cercanos al sitio a evaluar. No parece lógico que estando nuestro laboratorio tan cerca de Bogotá donde se encuentran la mayoría de los expertos técnicos, se nos haya asignado un experto técnico de Villavicencio teniendo el evaluado que asumir los gastos de transporte aéreo y hospedaje que esto ocasiona. Se debe ser más coherentes en la asignación de personal evaluador".

"Tener planes de financiación para el pago de la auditoria, porque adicional a este pago se nos incrementa el desplazamiento y alimentación para el evaluador o evaluadores. Otro punto para tener en cuenta es bajar el costo de la auditoria . Son realmente muy altos y para los casos que en que se debe renovar acreditación se acumula esa auditoria con la de seguimiento llegando a tener que pagar por dos actividades similares mas de 20 millones de pesos en un años, valor que no aguanta un CRC en sus costos de funcionamiento, la recomendación es que para el año que se debe renovar la acreditación se unifique con la de seguimiento y se cobre una sola visita".

CALIDAD DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN



¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC mejorar en **La Evaluación**:

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

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

	1° Bimestre 2019			1° Bimestre 2020			Prom	Base
Nivel técnico del equipo evaluador	80	16	4	87	12	1	4,3	149
Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	77	17	6	89	9	2	4,3	149
Utilidad del informe de evaluación para su organización	73	21	6	83	14	3	4,2	149
Calidad general del informe de evaluación	75	20	5	87	11	2	4,3	149
Objetividad del informe de evaluación	75	21	5	88	11	1	4,3	149
Cumplimiento del plan de evaluación	76	20	5	86	13	1	4,2	149
Claridad del plan de evaluación	74	22	4	84	16	0	4,2	149
Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	66	26	7	79	19	3	4,1	149

Los datos graficados son porcentajes (%)

“La optimización del tiempo por parte del equipo evaluador”

“En lo posible no programar expertos que pertenezcan a empresas que son directamente competencia de nosotros”

“Tener en cuenta dependiendo de la naturaleza de los hallazgos, sea acordado con el OEC si la complementaria se desarrolla in sitio o en la sede del equipo auditor”

“En lo posible enviar técnicos especializados en el área a auditar”

“La evaluadora Griselda Parra, previo a la evaluación envié unos formatos que ONAC esta implementando para llenar, que no me parecen apropiados, toda vez que son cuadros informativos sobre los documentos legales, infraestructura, etc. Consideramos que eso es trabajo del evaluador y no del OEC, pues por esa razón se envía la Etapa 1 con tanta antelación”

“Claridad en la revisión de los estándares de cumplimiento”

“La acciones a los PCAC deberían tener como mínimo tres (3) revisiones del equipo auditor”

“Revisar a profundidad cuando se solicita cambio de evaluador, esto se hace porque a juicio y experiencia del OC considera que existen riesgos de imparcialidad”

CALIDAD DEL PROCESO DE DECISIÓN DE LA ACREDITACIÓN

¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC mejorar en **La Decisión**:

5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?



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

Los datos graficados son porcentajes (%)

1° Bimestre
2019

1° Bimestre
2020

	1° Bimestre 2019			Prom	Base	1° Bimestre 2020			Prom	Base
Objetividad de la decisión	73	22	5	4,0	221	83	17	1	4,2	149
Oportunidad de la decisión	61	26	12	3,7	221	72	19	9	3,9	149

“Tiempos de entrega la evaluación del laboratorio fue del 23 al 27 de septiembre y aun no se ha recibido el alcance actualizado y el próximo 24 de marzo tendremos nuevamente evaluación de renovación”

“No estamos de acuerdo, que el mal funcionamiento por parte de Sisec genere una no conformidad, cuando eso esta fuera de nuestro control”

“Reducción en el tiempo que se toma el comité de acreditación”

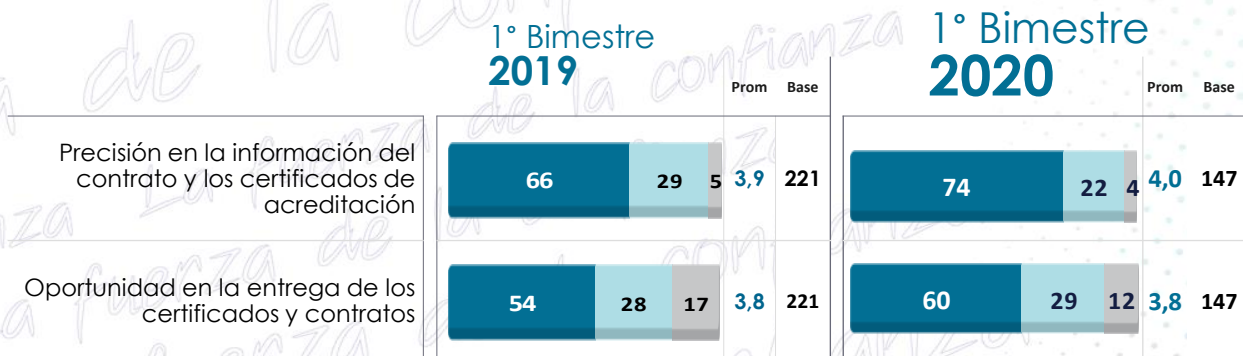
“Que sea virtual y permita seguimiento”

CALIDAD DE LA ETAPA DE OFICIALIZACIÓN DE LA ACREDITACIÓN



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

8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?



¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en **La Oficialización de la Acreditación**:

“Actualizar la página”

“Comunicación y responsabilidad, pues afecta comercialmente a los OEC”

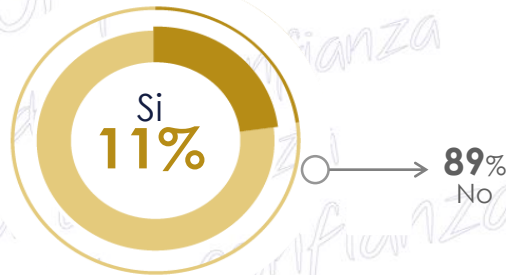
“Darle mayor atención a la demora en los tiempos cuando hay vacaciones de parte de ONAC”

“El alcance relacionado no era correcto”

CONCEPTOS GENERALES

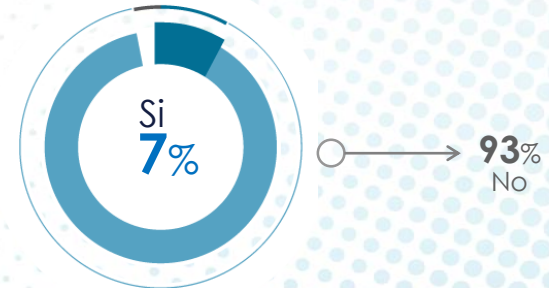
6. ¿Usted usó el proceso de apelación?

1° Bimestre
2019



Base: Califican | 221

1° Bimestre
2020



Base: Califican | 149

EVALUACIÓN DEL PROCESO EN DEFENSA DE APELACIONES



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




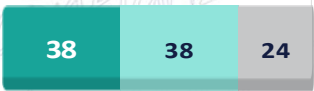


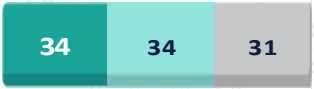


7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?

Los datos graficados son porcentajes (%)

1° Bimestre
2019

6° Bimestre
2019

1° Bimestre
2020

	1° Bimestre 2019	6° Bimestre 2019	1° Bimestre 2020
a) Apelaciones de No Conformidades	 <p>44 23 33 3,9 20</p>	 <p>60 10 30 3,9 10</p>	 <p>63 38 3,9 8</p>
b) Apelaciones Plan de Acción	 <p>38 38 24 3,5 18</p>	 <p>57 29 14 3,6 7</p>	 <p>100 4,0 4</p>
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	 <p>34 34 31 3,2 11</p>	 <p>67 17 17 4,2 6</p>	 <p>100 4,2 4</p>

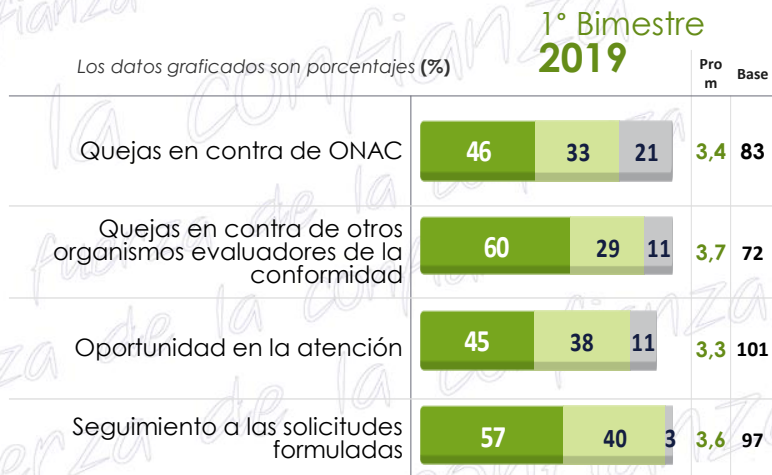


TTB: Excelente + Muy Bueno

[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo

9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?



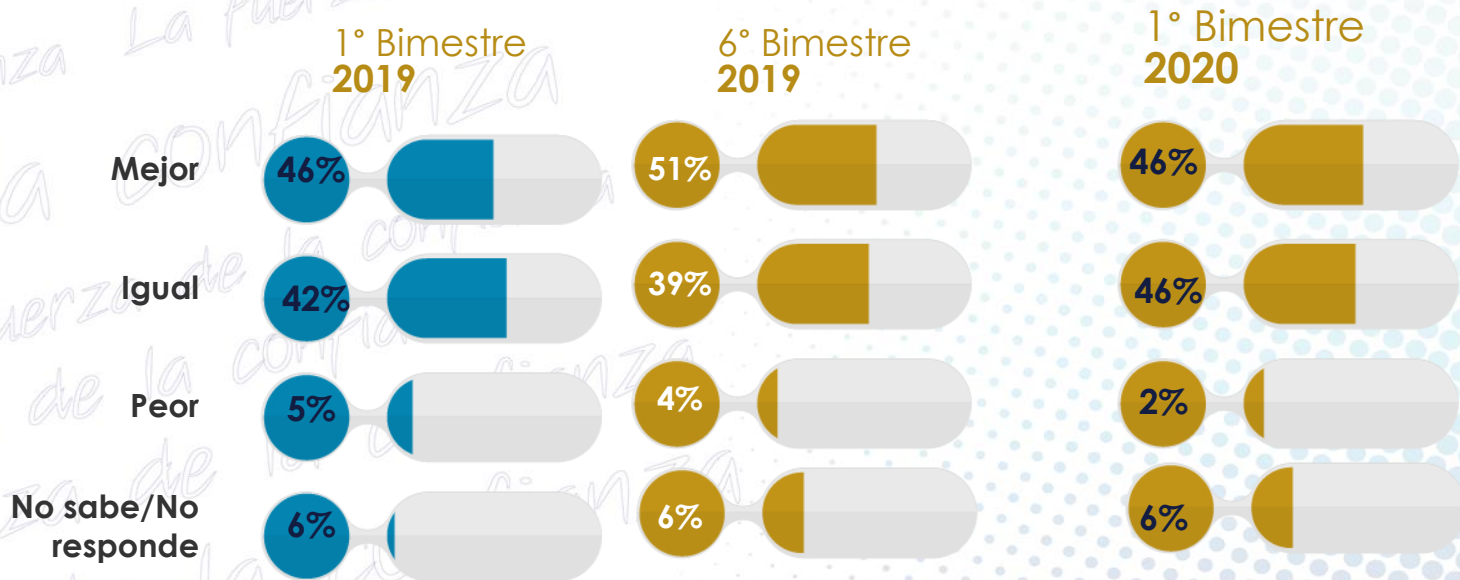
1° Bimestre
2020





ANÁLISIS CUALITATIVO

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



Base:	1° Bimestre 2019	6° Bimestre 2019	1° Bimestre 2020
	221	160	149



Muchas Gracias.