



Proceso Interno de  
Medición de Satisfacción  
de los clientes de ONAC

# Percepción del Servicio y Satisfacción

*Sexto Bimestre 2022*

*Confianza*

# FICHA TÉCNICA

Población Total:

**367**

Porcentaje de  
efectividad

**49%**

Encuestas  
Efectivas

**182**

Dir. Técnica  
Nacional

**121 = 66%**

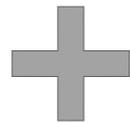


Dir. Técnica  
Internacional

**61 = 34%**

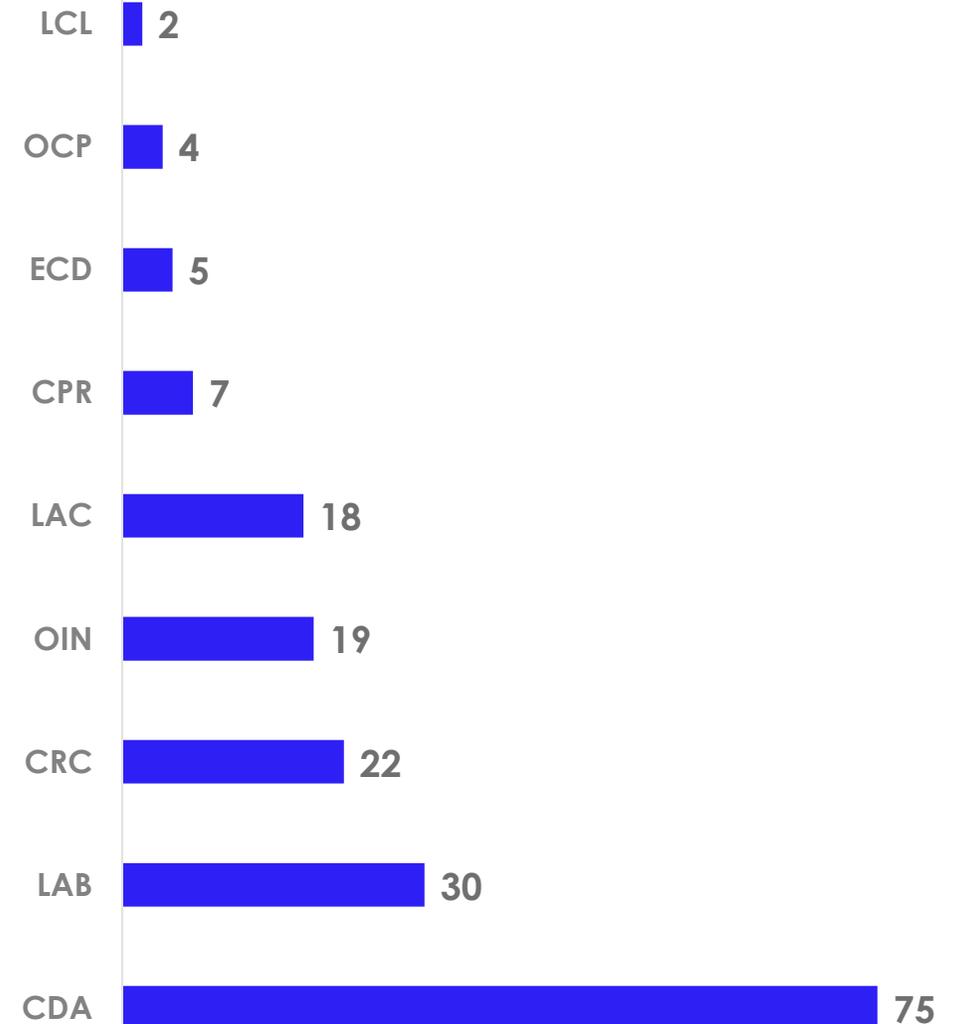
Noviembre

**89 = 49%**



Diciembre

**93 = 51%**

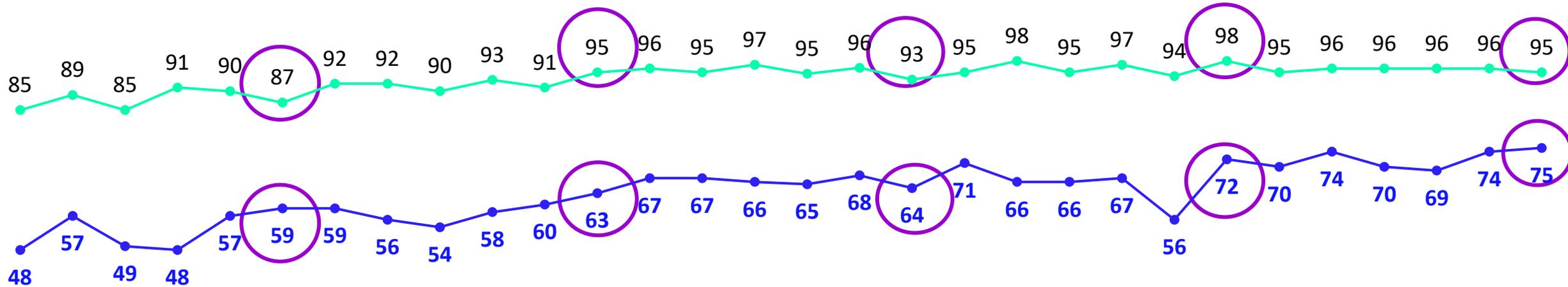


# INDICADOR CALIDAD GENERAL

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



Los datos graficados son porcentajes TTB (%)    **TTB: Excelente + Muy Bueno**    **T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno**

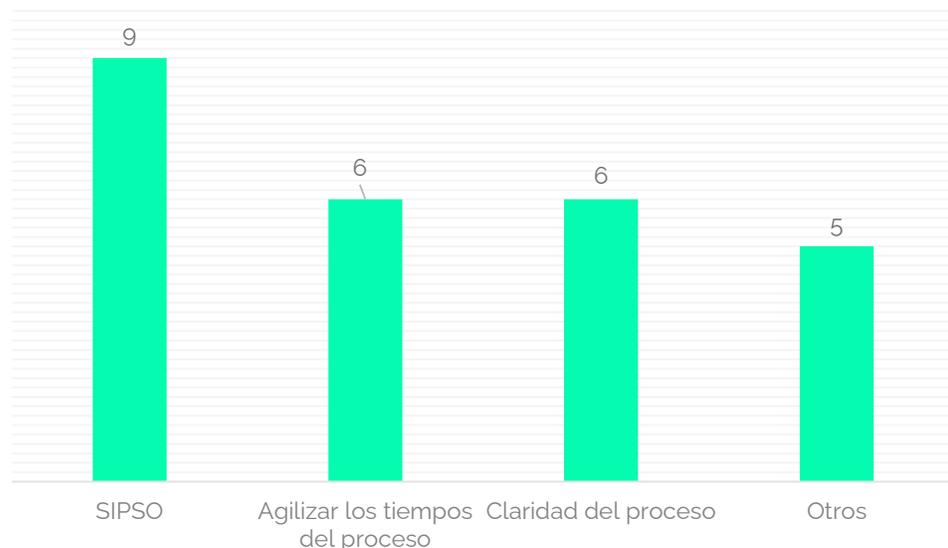


	1' Bimestre 2018	2' Bimestre 2018	3' Bimestre 2018	4' Bimestre 2018	5' Bimestre 2018	6' Bimestre 2018	1' Bimestre 2019	2' Bimestre 2019	3' Bimestre 2019	4' Bimestre 2019	5' Bimestre 2019	6' Bimestre 2019	1' Bimestre 2020	2' Bimestre 2020	3' Bimestre 2020	4' Bimestre 2020	5' Bimestre 2020	6' Bimestre 2020	1' Bimestre 2021	2' Bimestre 2021	3' Bimestre 2021	4' Bimestre 2021	5' Bimestre 2021	6' Bimestre 2021	1' Bimestre 2022	2' Bimestre 2022	3' Bimestre 2022	4' Bimestre 2022	5' Bimestre 2022	6' 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	96	96	96	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	74	70	69	74	75

# **COMENTARIOS DEL SERVICIO RECIBIDOS EN LAS ENCUESTAS**

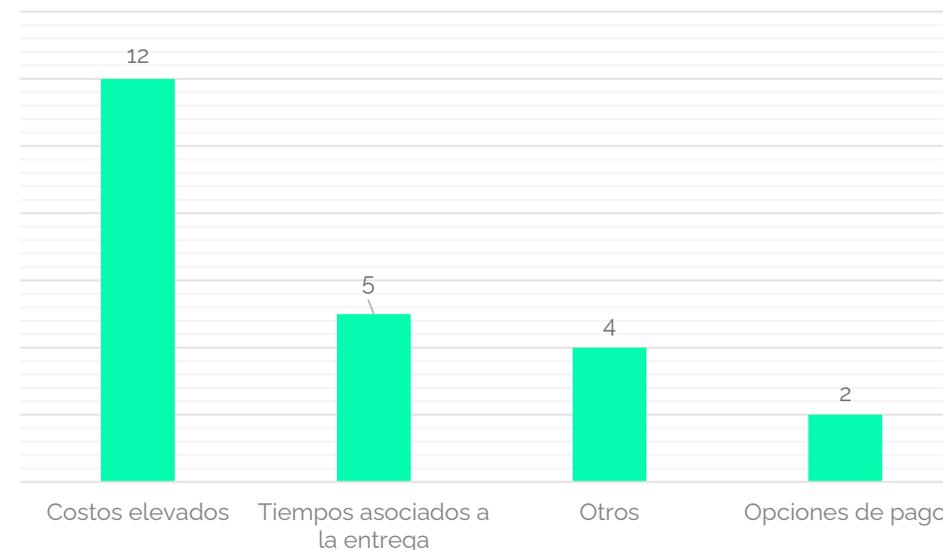
# Aspectos por mejorar en el servicio

## Solicitud - 26 Comentarios



- ✓ El cargue de la documentación en la plataforma de SIPSO una si es bastante compleja.
- ✓ SIPSO obliga a subir información duplicada, creo que se puede mejorar.
- ✓ Mayor agilidad en la respuesta
- ✓ Mejorar tiempos de respuesta y claridad en los requerimientos para la solicitud.
- ✓ Mayor claridad en el uso de las plataformas.
- ✓ Claridad en instructivos.
- ✓ Que se unifique la información de la ampliación y la evaluación para evitar duplicidad en la información ya que puede inducir al error.

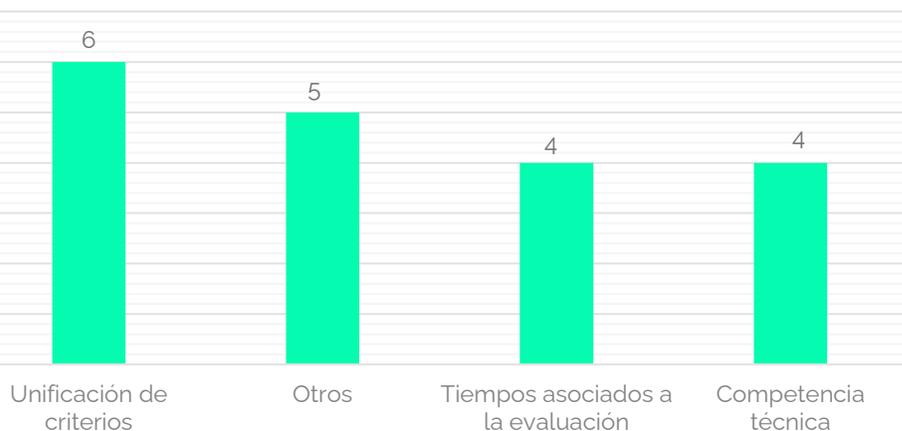
## Cotización - 23 Comentarios



- ✓ Los precios son elevados y no entregan la factura.
- ✓ Creemos que los precios de la acreditación son muy altos.
- ✓ Mayor celeridad en el proceso.
- ✓ Rapidez en la respuesta.
- ✓ Las horas establecidas para las evaluaciones quedan sobrando..}
- ✓ Información sobre costos de revisión de la solicitud .
- ✓ Métodos de pagos a cuotas.
- ✓ Mayor claridad en la forma de pago.

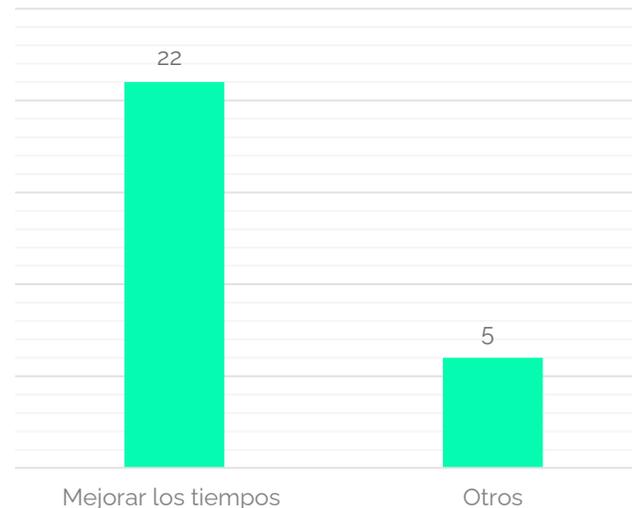
# Aspectos por mejorar en el servicio

## Evaluación -19 Comentarios



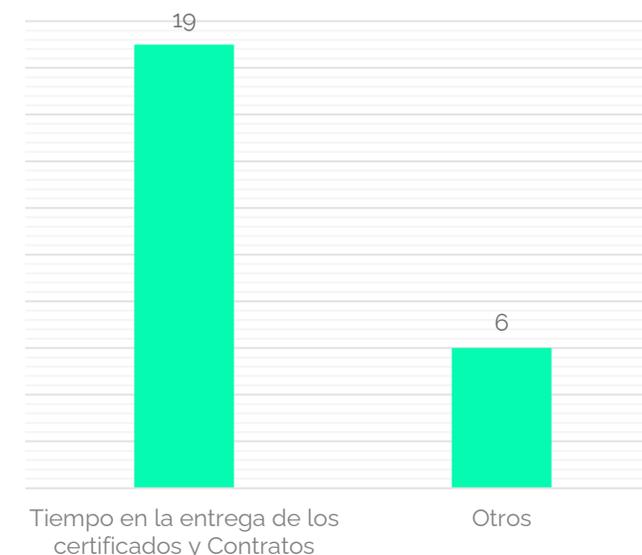
- ✓ Unanimidad de criterios en el equipo evaluador.
- ✓ Unificar criterios de los expertos técnicos porque los auditores comparan la que hacen los laboratorios y los consideran un requisito de la norma.
- ✓ Respetar el plan de evaluación en especial a los horarios.
- ✓ Verificar la posibilidad desagrupar procesos en sitios múltiples.
- ✓ Se debe revisar los tiempos asignados.
- ✓ Los tiempos de las auditorias no corresponden a los tomados por algunos evaluadores.
- ✓ Tener mejores auditores. Mucho auditor a la antigua que no genera valor.
- ✓ La comunicación asertiva del experto técnico a la hora de indicar si son hallazgos, oportunidades de mejora, cuestionamientos, etc. Se recibieron intervenciones muy confusas.

## Decisión - 27 Comentarios

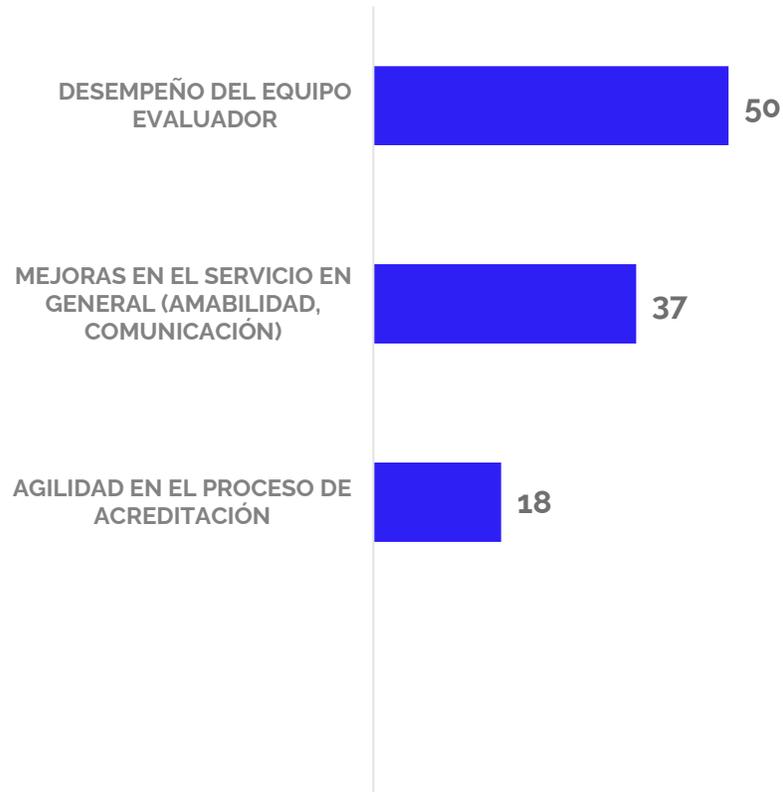


- ✓ Oportunidad y continuidad del proceso en SIPSO.
- ✓ A veces los tiempos son mas largos a los estipulados en el RAC.
- ✓ Muy lentos en la toma de decisión los tiempos son muy largos.
- ✓ Reducir los tiempos de respuesta.
- ✓ Tiempos de respuesta.
- ✓ Encargar personas para tomar decisiones rápidas y oportunas
- ✓ La decisión, considero que falta entre todos los evaluadores un poco mas unificación de criterios.

## Oficialización - 26 Comentarios



- ✓ Reducir los tiempos que se presentan actualmente.
- ✓ El tiempo de la oficialización es muy demorado.
- ✓ A veces los tiempos son mas largos a los estipulados en el RAC. .
- ✓ Se dé a conocer en el menor tiempo posible.
- ✓ Solo por correo es muy incipiente. Debería hacerse una ceremonia de entrega.
- ✓ Una comunicación directa al momento de realizar el pago y el reporte del centro acreditado ante el runt.
- ✓ Enviar físicamente por mensajería los certificados de acreditación como lo hacían hace años



- ❖ Calidez humana del auditor.
- ❖ Nos ayudaron mucho en acciones de mejora y fortalecer nuestro sistema de gestión.
- ❖ Excelente disposición del equipo evaluador y del soporte administrativo.
- ❖ La competencia técnica de los evaluadores .
- ❖ La competencia técnica y la buena disposición de parte del equipo evaluador para guiar y fortalecer a la organización.
- ❖ La competencia técnica del equipo evaluador y la organización .
- ❖ Competencia técnica del equipo evaluador .
- ❖ Muy buena organización.
- ❖ Puntualidad, claridad en la información y disposición de los evaluadores.
- ❖ Aportes a la mejora por parte del equipo evaluador de ONAC.
- ❖ La respuesta alas inquietudes.
- ❖ La competitividad y el profesionalismo de los auditores.
- ❖ Puntualidad .
- ❖ Canales de comunicación.
- ❖ La atención al cliente es óptima cada visita, genera mejoramiento en el sistema de gestión la experiencia y el criterio del auditor evaluador la claridad y la disposición en la aclaración de dudas durante el proceso de evaluación. Es notorio el propósito de ayudar a la organización en su proceso de mejora.
- ❖ Conocimiento de la evaluadora.
- ❖ El excelente trato por parte del evaluador, durante todo el proceso de evaluación al equipo auditado.
- ❖ Que hubo más amabilidad y atención a las explicaciones soportes entregados en cada testificación, hubo mayor apertura, mejor servicio de los evaluadores.
- ❖ Puntualidad, información oportuna y técnica, amabilidad.
- ❖ Puntualidad y eficacia.
- ❖ La puntualidad de equipo evaluador , la presencia de la imparcialidad durante todo el proceso , y el alto nivel técnico del equipo evaluador.
- ❖ Actitud y profesionalismo del auditor
- ❖ Muy organizado el evaluador con los tiempos
- ❖ Muy buena comunicación, oportuna
- ❖ El equipo evaluador

# ACTITUDES CLAVE

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

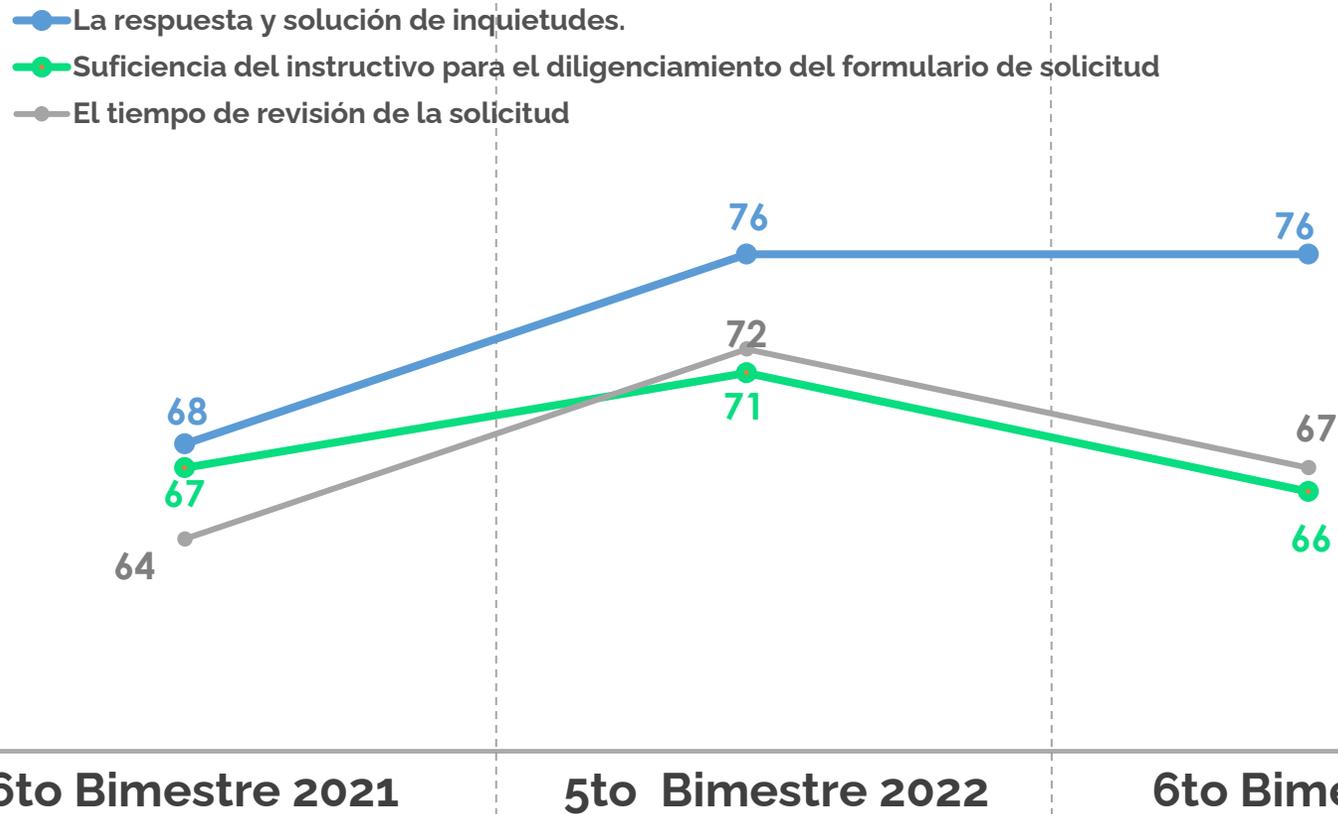
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

	6to Bimestre 2021	5to Bimestre 2022	6to Bimestre 2022
La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	82 14 4	78 16 6	79 18 4
La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	85 12 3	84 14 2	86 13 1
La disponibilidad y claridad de la información suministrada.	77 20 3	73 20 7	73 22 5
La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa.	75 22 3	72 22 6	74 21 5

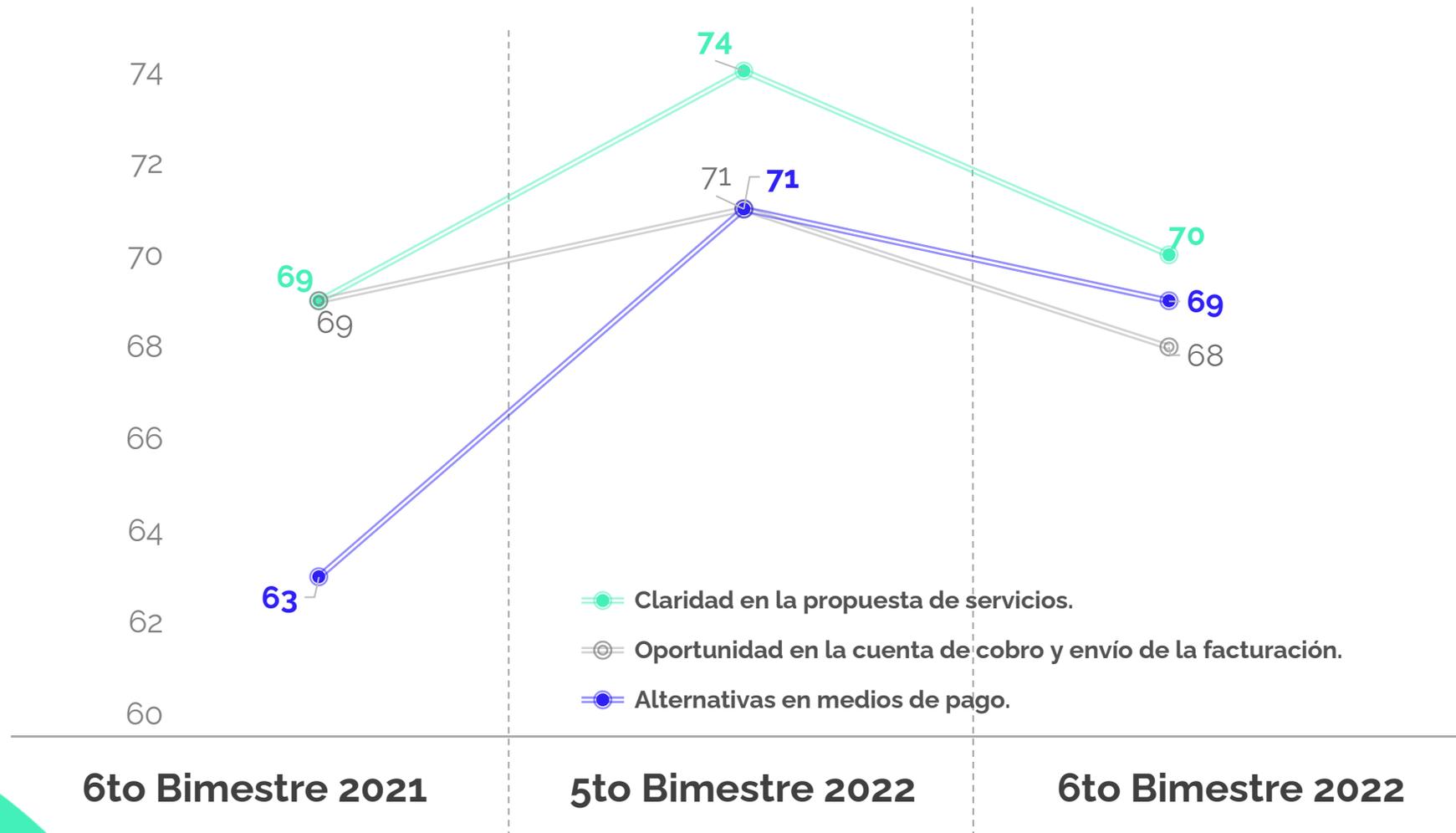
# ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?

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

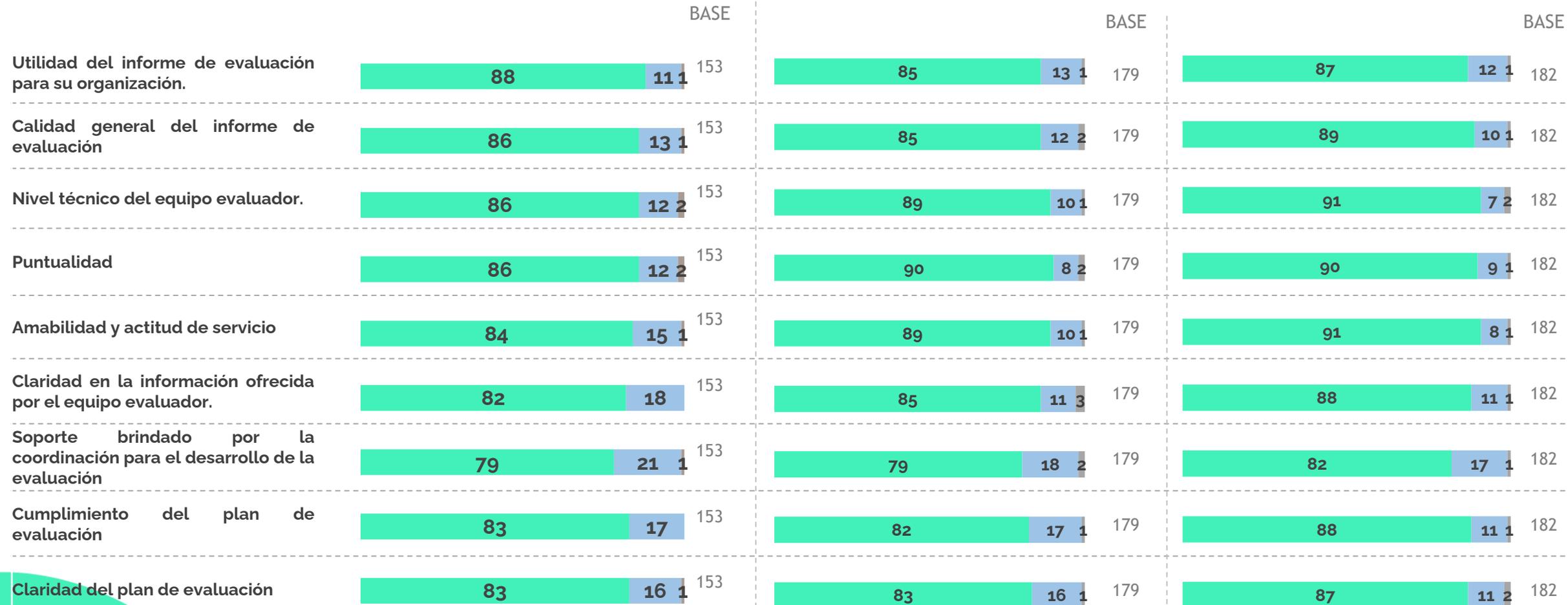


# ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?



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

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



6to Bimestre 2021

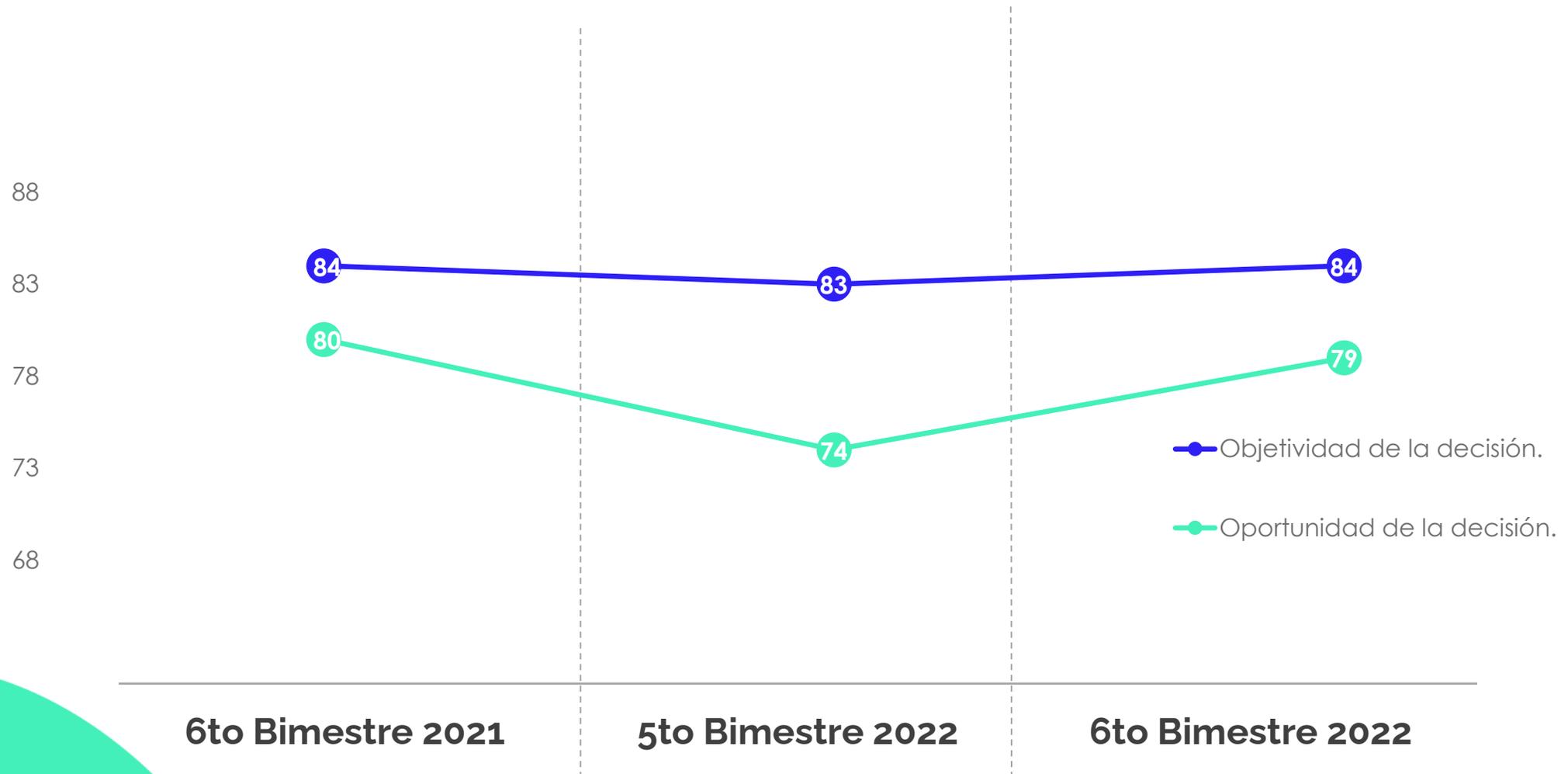
5to Bimestre 2022

6to Bimestre 2022

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

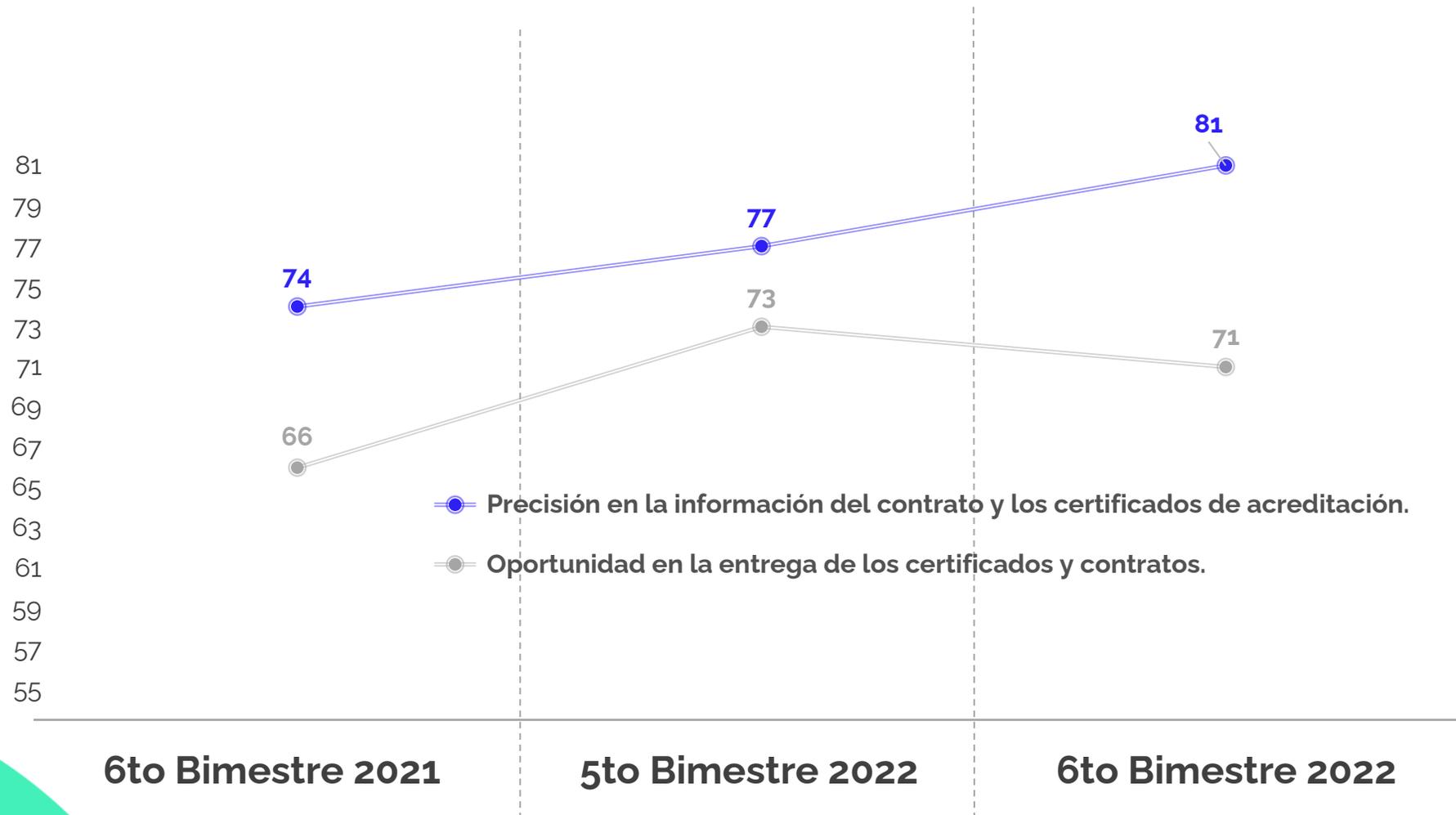


Los datos graficados son porcentajes TTB (%)  
TTB: Excelente + Muy Bueno



# 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 (%)

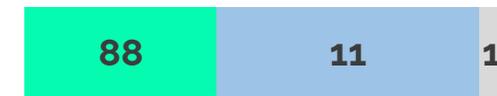
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

6to Bimestre 2021

5to Bimestre 2022

6to Bimestre 2022

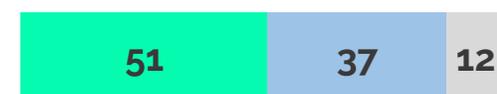
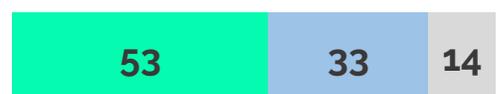
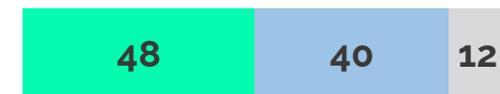
¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?



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



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

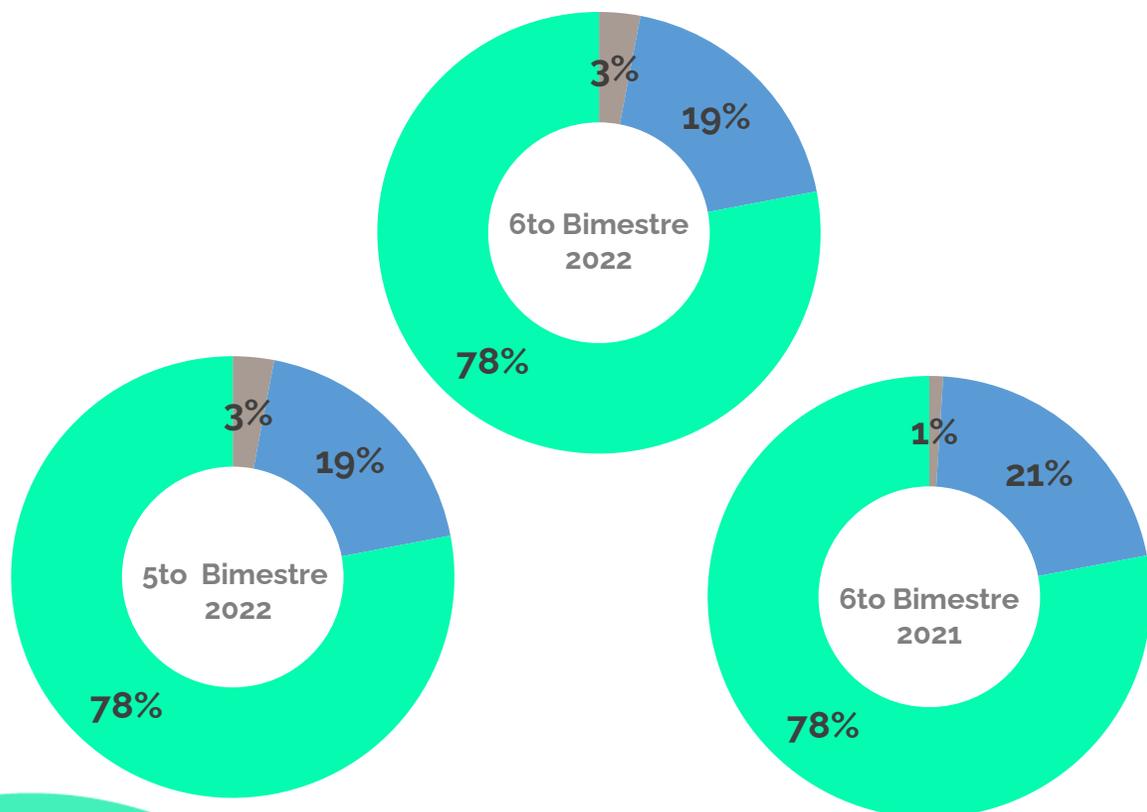


**TTB:** Extremadamente probable + Muy probable

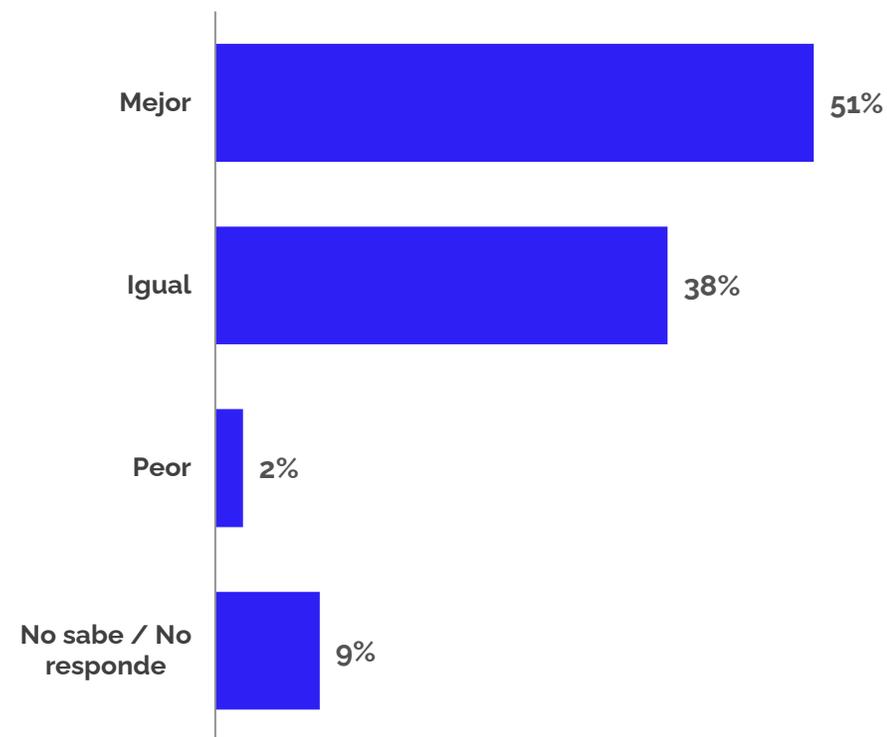
**[3]:** Probable

**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!**