

Percepción del Servicio y Satisfacción

Tercer Bimestre 2023



Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los
clientes de ONAC

FICHA TÉCNICA



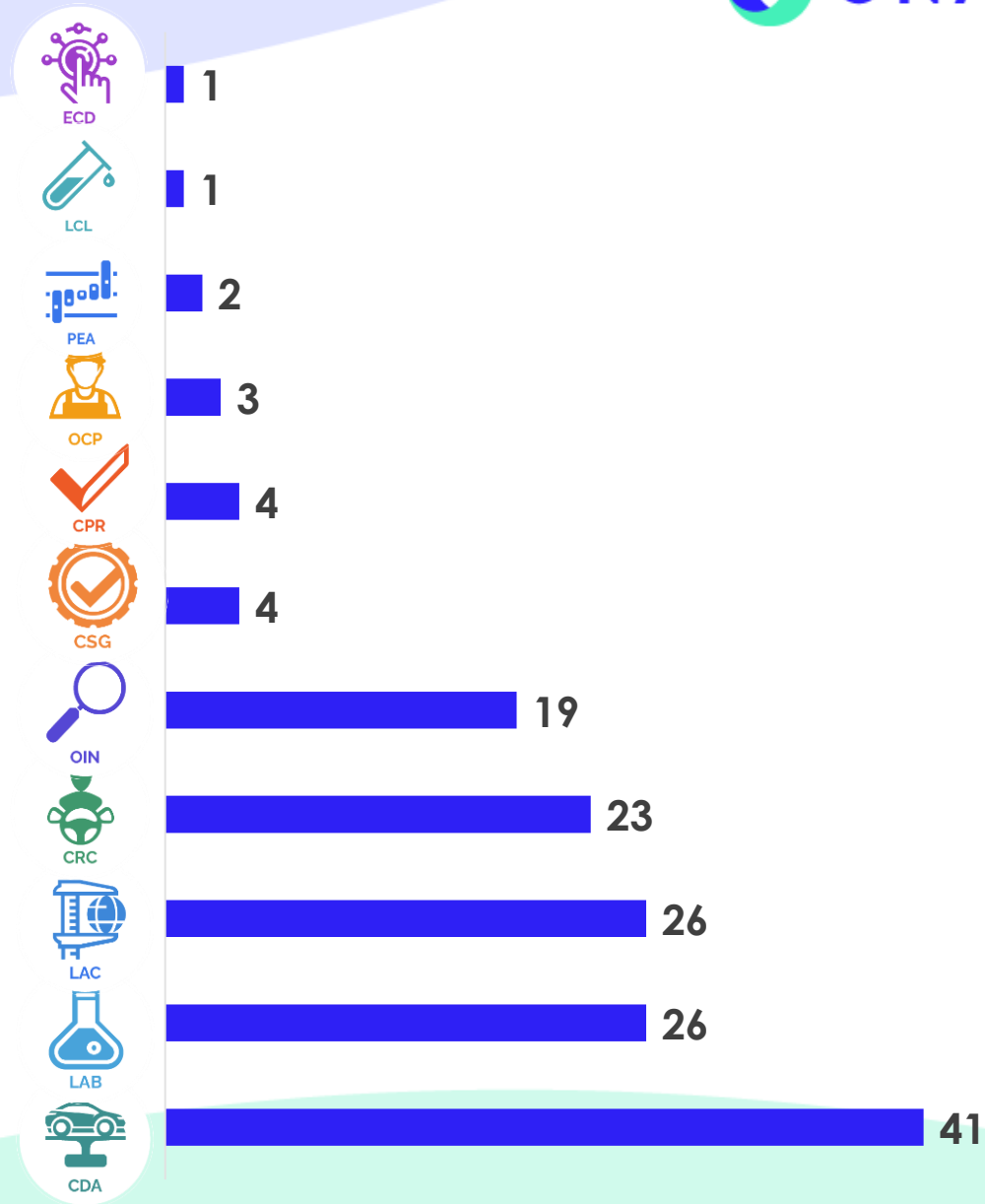
Dir. Técnica Nacional
84 = 56%

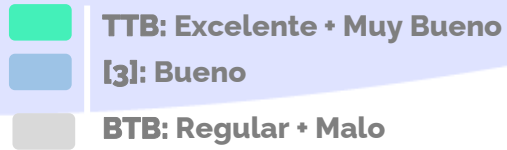


Dir. Técnica Internacional
66 = 44%

Mayo
82 = 55%

Junio
68 = 45%





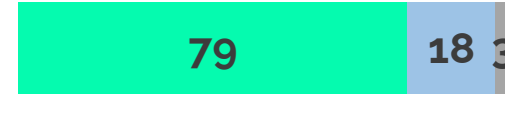
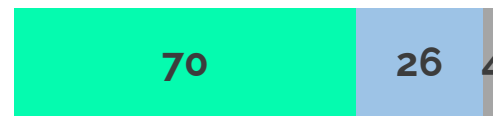
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

3er Bimestre 2022

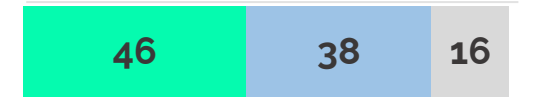
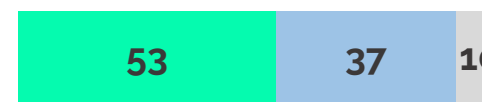
2do Bimestre 2023

3er Bimestre 2023

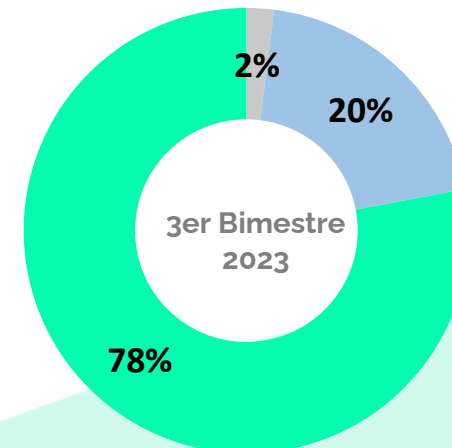
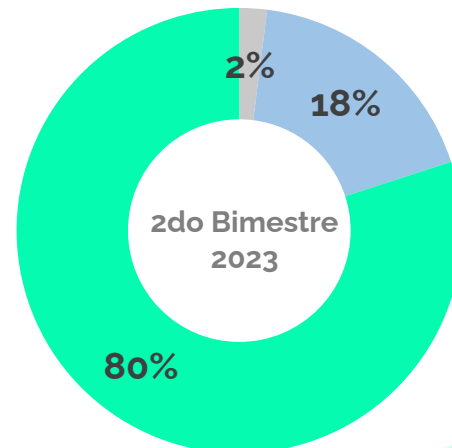
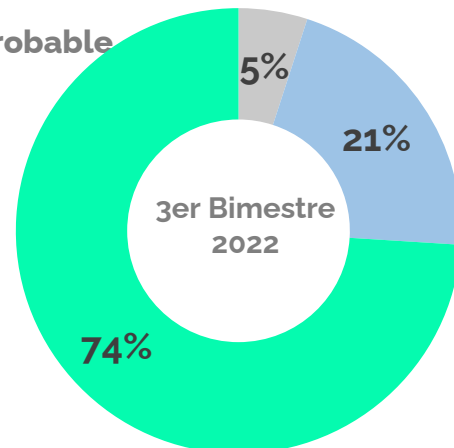
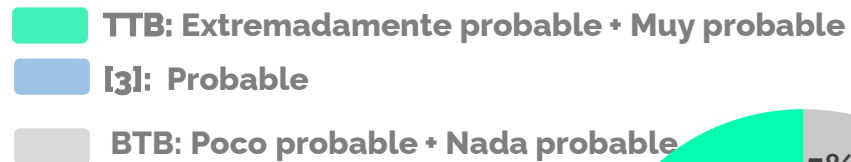
¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?



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



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



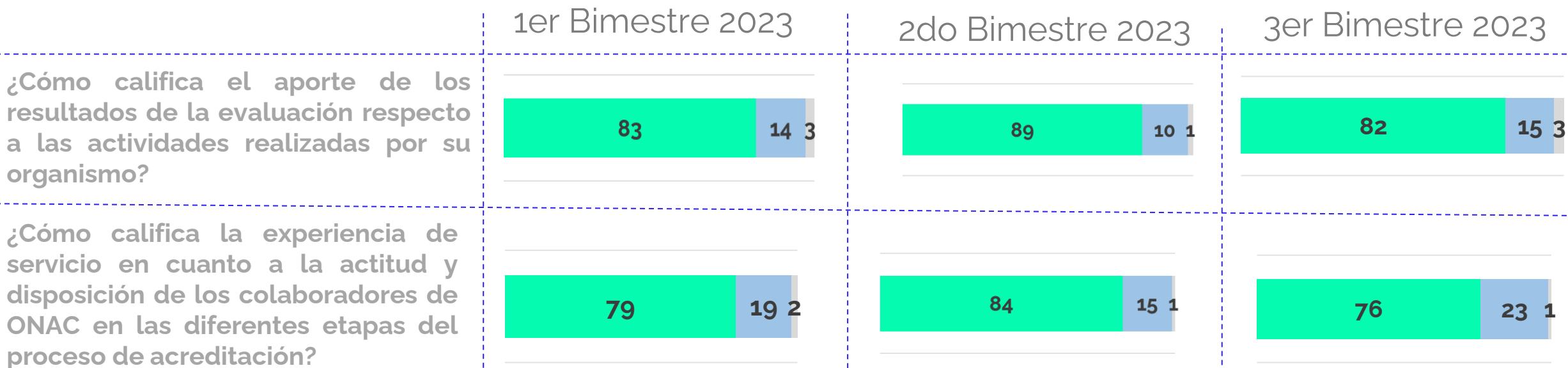
III Bimestre 2023

 TTB: Excelente + Muy Bueno

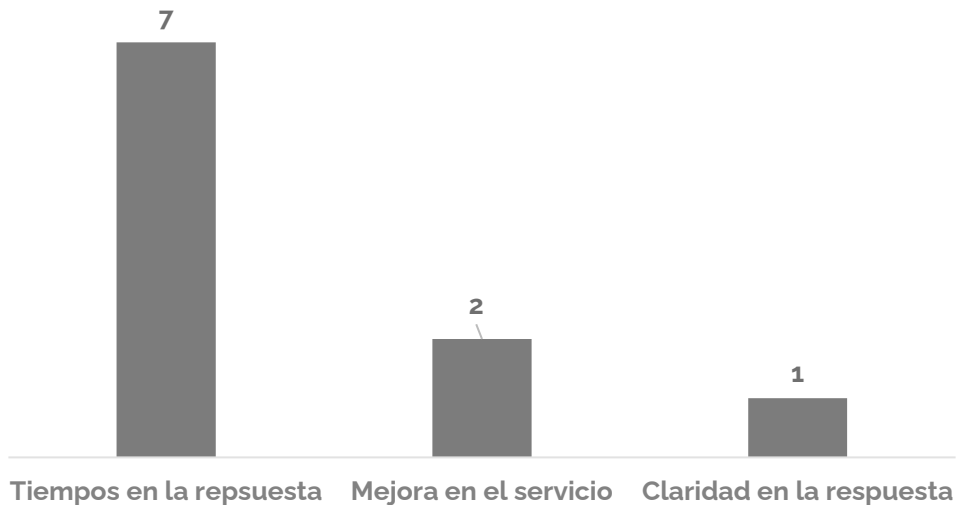
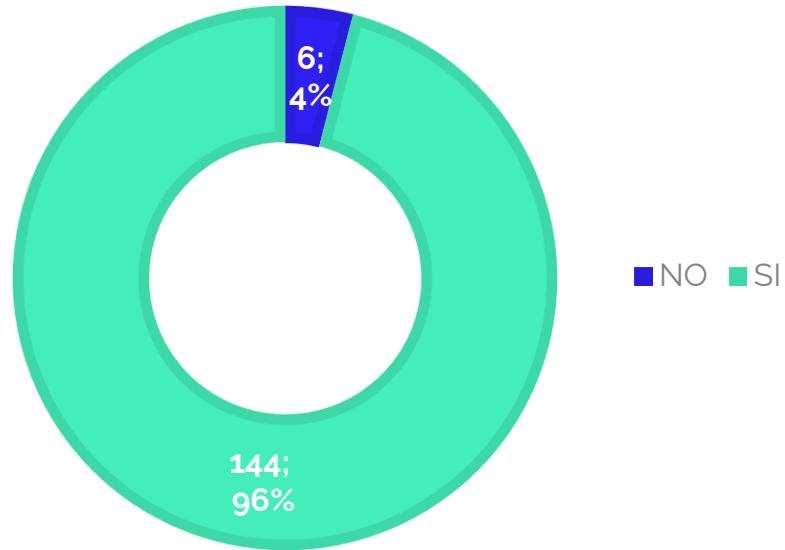
 [3]: Bueno

 BTB: Regular + Malo

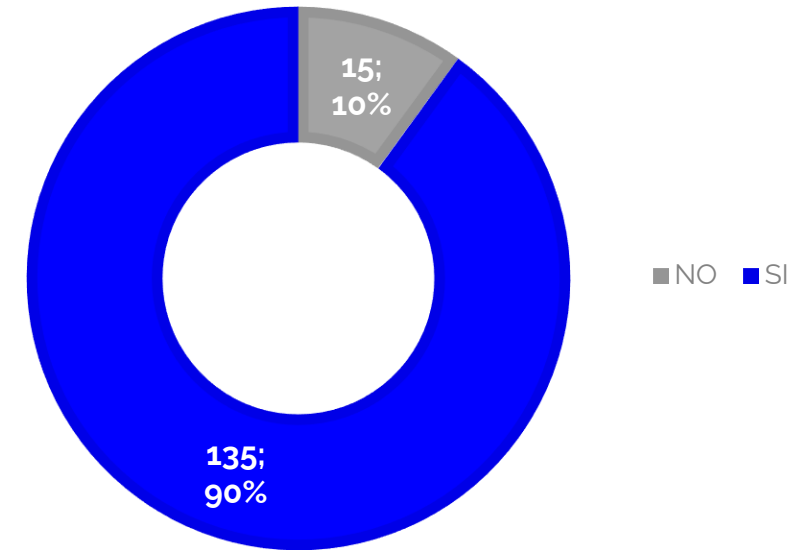
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



¿En caso de haber tomado contacto con ONAC para informarse sobre el proceso de acreditación, obtuvo una respuesta adecuada y oportuna?



¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?

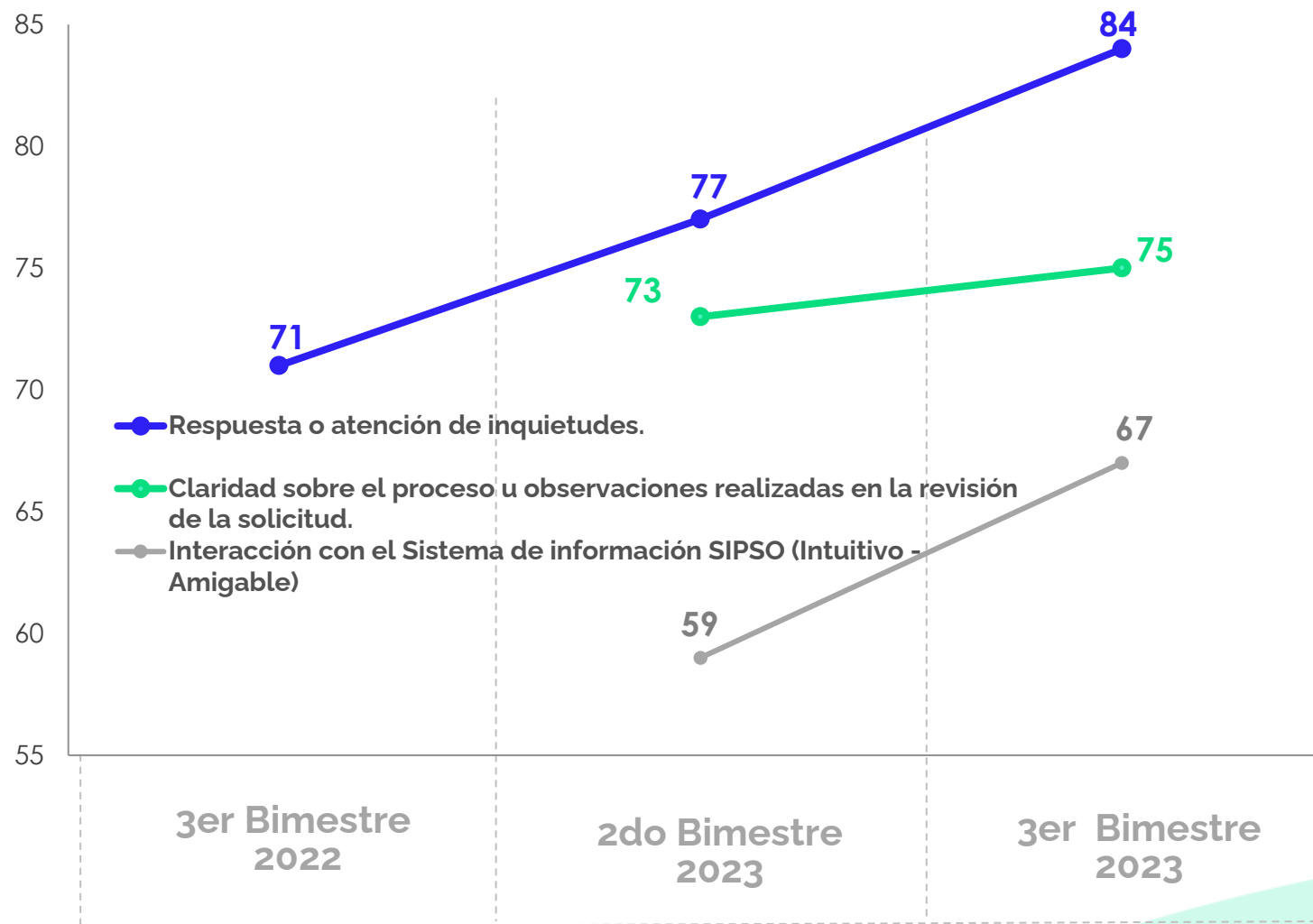


10 Comentarios

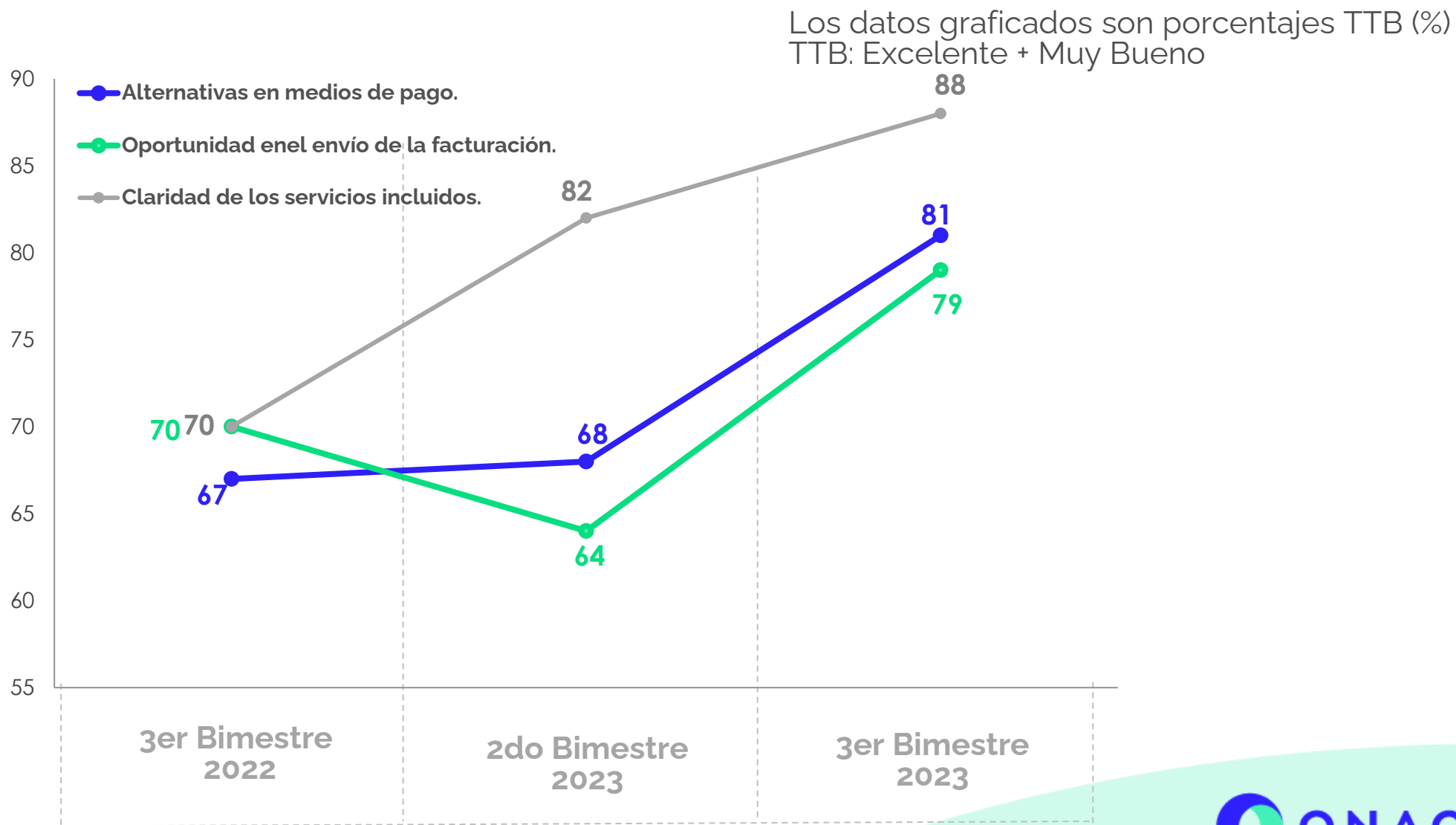
- ❖ Atención oportuna desde servicio al cliente y la coordinación sectorial
- ❖ El servicio de Chat en línea fue muy oportuno
- ❖ Se requiere mayor oportunidad en la respuesta porque de estas depende la respuesta oportuna del OEC a la demanda de los servicios.
- ❖ Resalto la atención por el agente de call center, siempre es muy colaborador y tiene una atención al cliente excelente.
- ❖ Si tuve muy buena respuesta acerca de las dudas que tuve sobre el proceso.

Solicitud de Acreditación

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

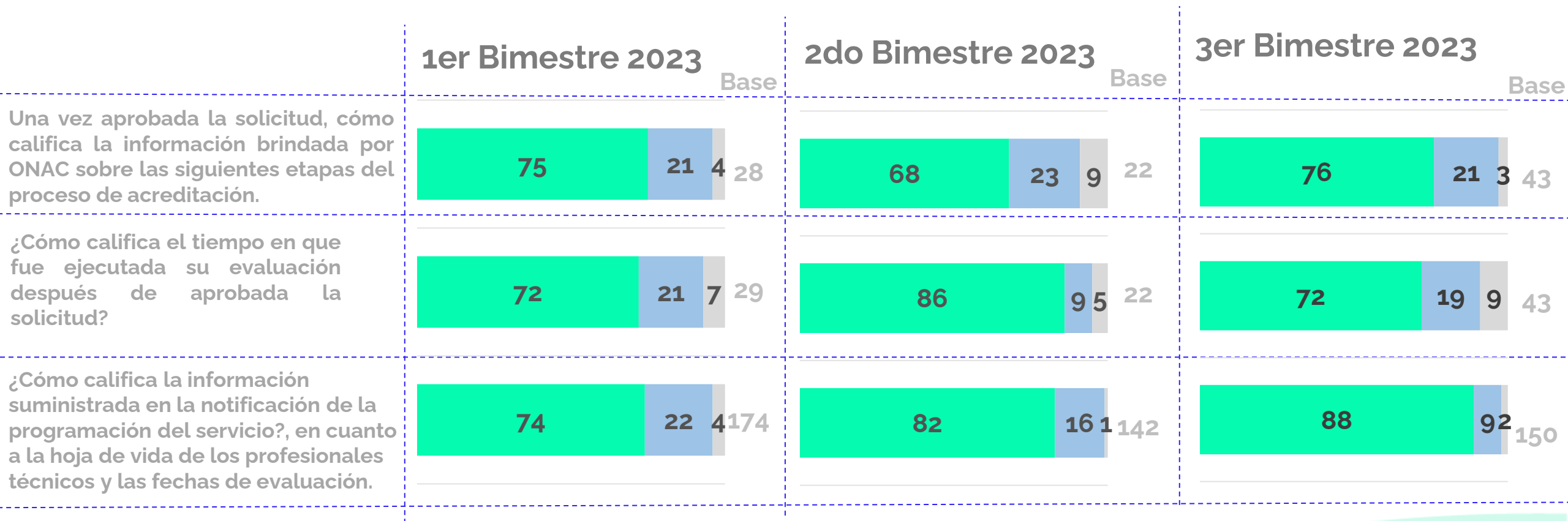
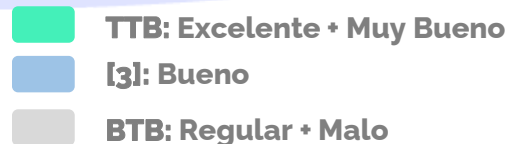


En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación, cómo califica usted los siguientes aspectos:



Programación de servicios

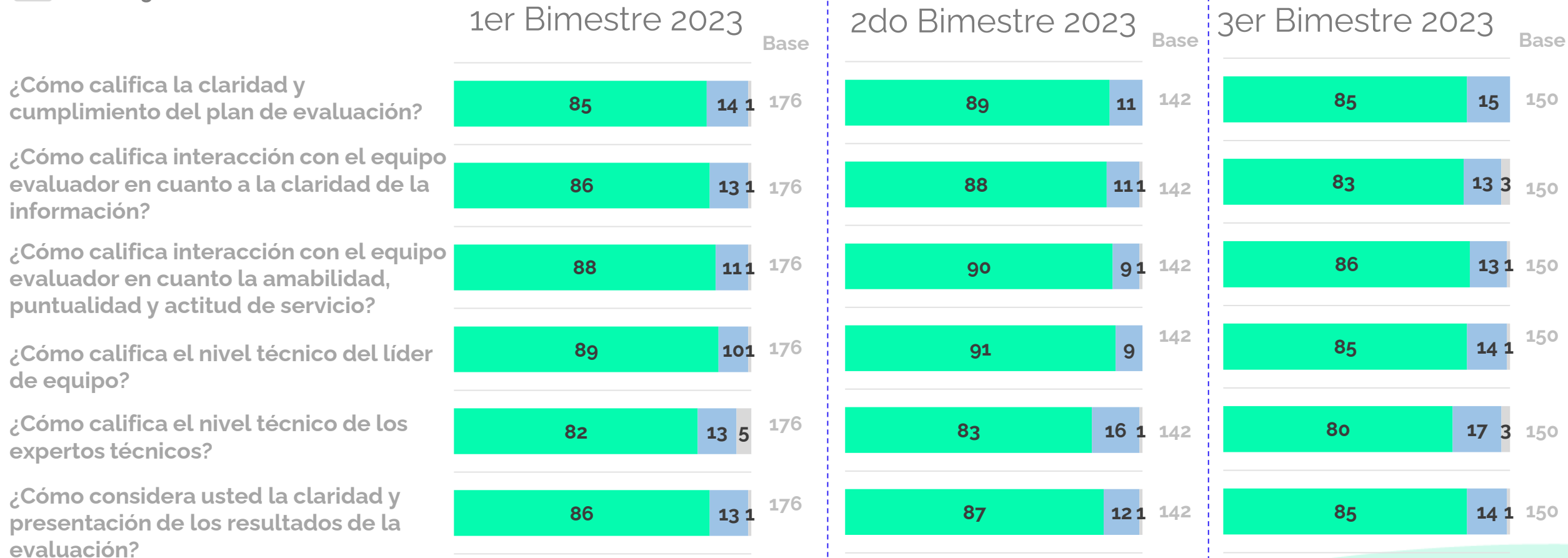
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



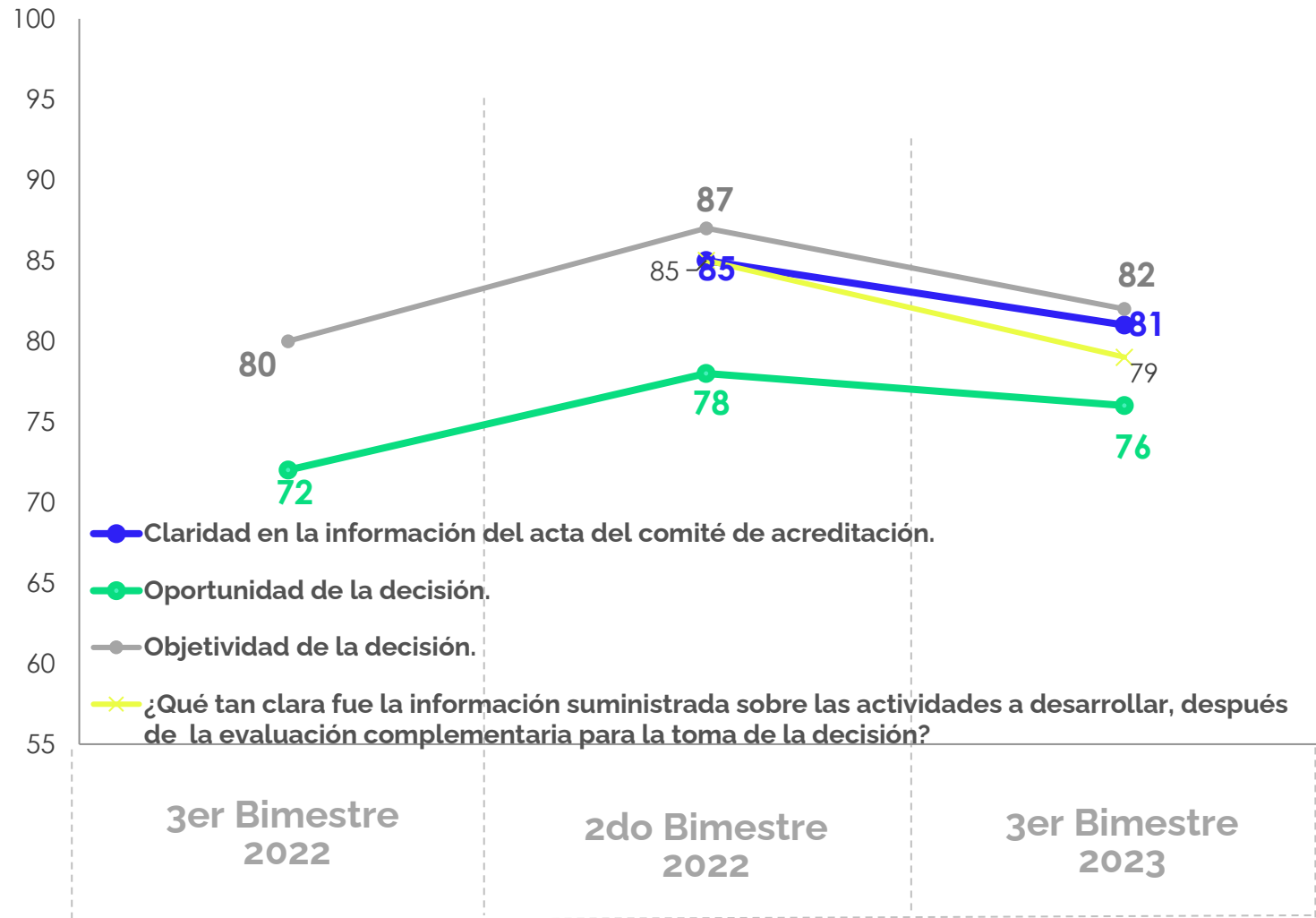
Etapa de Evaluación

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

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



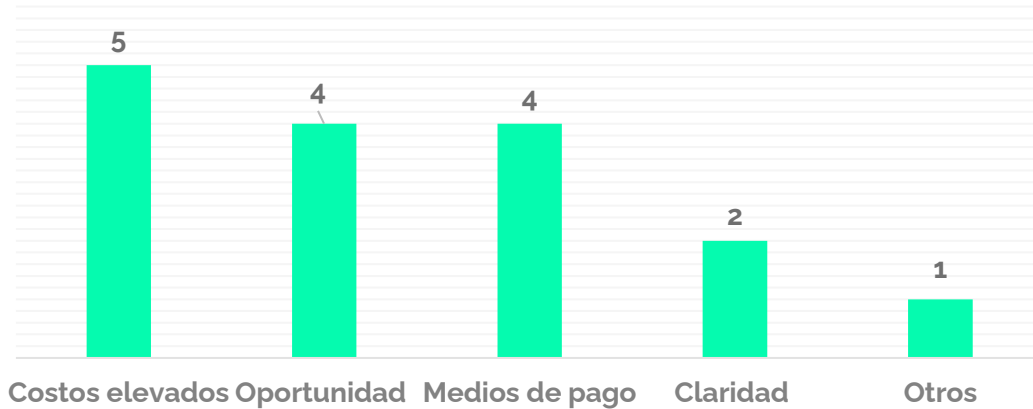
Etapa de Decisión



Observaciones sobre el Servicio

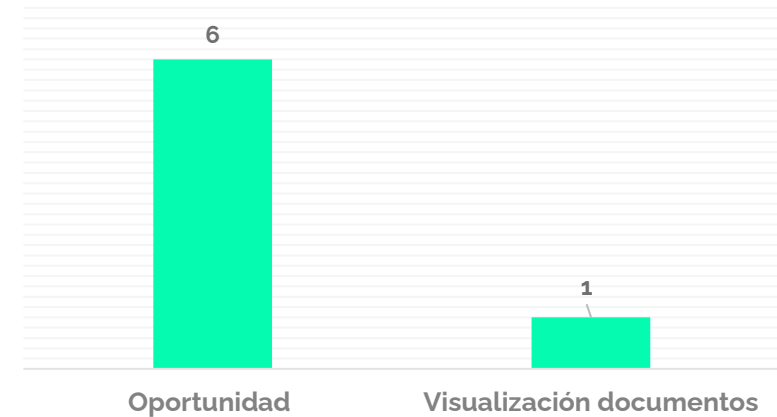


Cuenta de Cobro y Facturación - 16 Comentarios



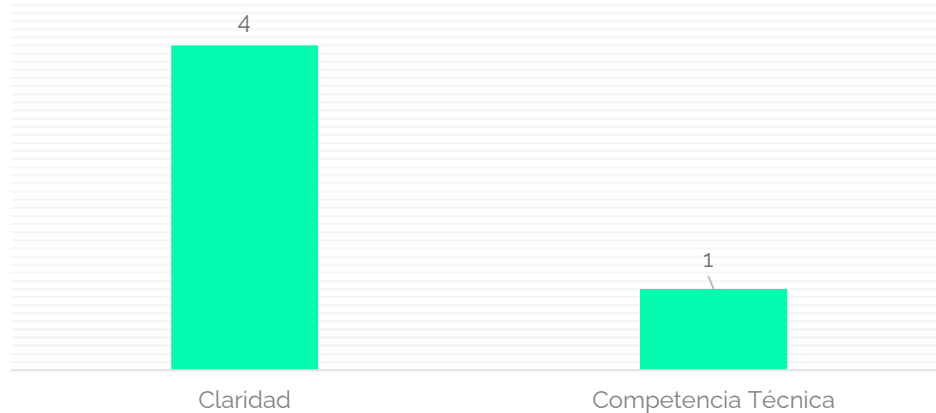
- ✓ Los cobros son muy altos y creo que para ese valor tan alto, deberían aunque ustedes mismos costear los viáticos de sus auditores.
- ✓ Se hace cada vez más cara la prestación del servicio.
- ✓ Se recomienda implementar pagos por PSE.
- ✓ Podrían mejorar la interacción con el pago PSE, ya que toca llamar para que habiliten el código.
- ✓ Creo que la factura del servicio debe llegar al momento de la 2 etapa.
- ✓ No es claro a quien dirigir las solicitudes de facturación, en la mayoría de las ocasiones le a tocado comunicarse el laboratorio con ONAC, para que envíen la factura correspondiente a los servicios ya pagados.
- ✓ El sistema SIPSO es poco amigable, no es muy claro y muy complicado subir la información. La intención es buena, pero el aplicativo no es práctico.

Programación de Servicio - 7 Comentarios



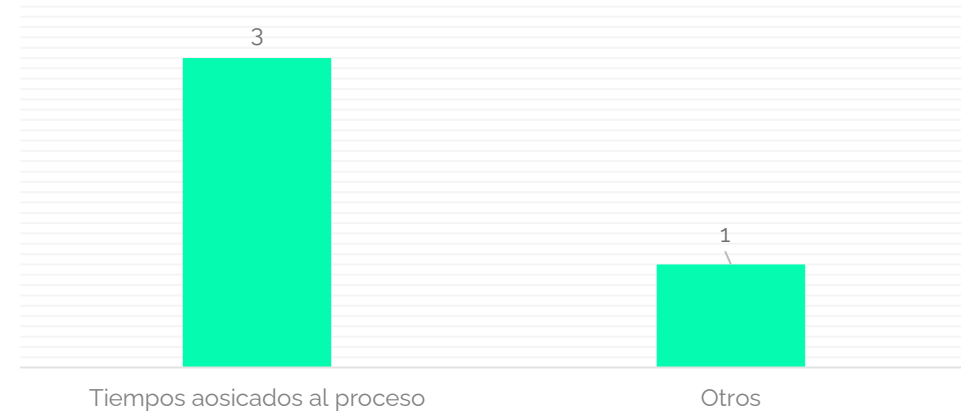
- ✓ Las notificaciones de las auditorías del año 2022 fueron muy encima y no tuvieron en cuenta las políticas de ONAC para esto.
- ✓ Deben considerar los tiempos de respuestas, son procesos que dependen de poder continuar procesos ante terceros y en el afán de la oportunidad de tiempos que hoy es prioridad podrían ser más eficaces con esto.
- ✓ Proceso muy demorado, como todos menos el de cobrar por anticipado.
- ✓ Los link de acceso a las hojas de vida no funcionan y toca solicitarlas vía correo.

Evaluación – 5 Comentarios



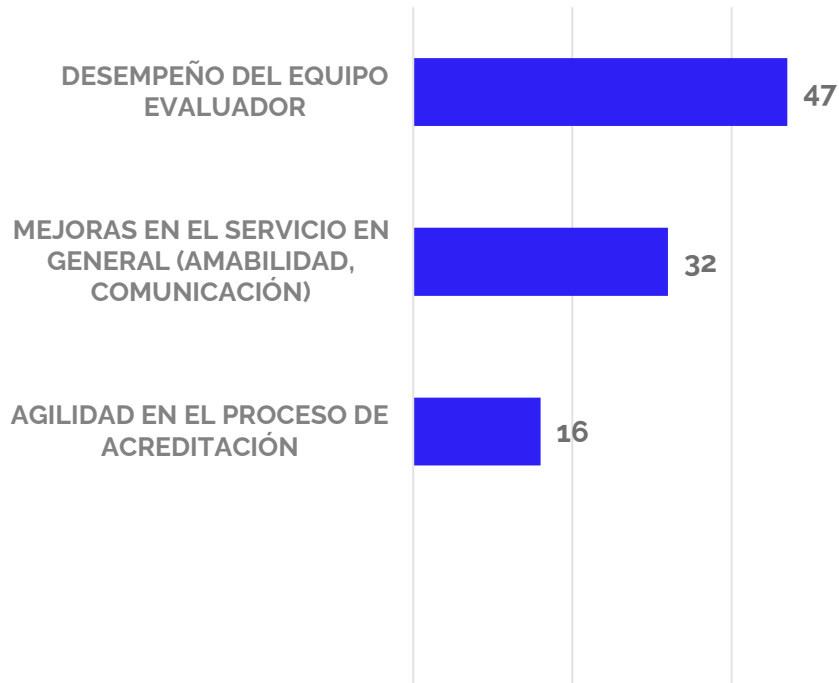
- ✓ El evaluador líder no fue claro en las observaciones de las correcciones y acciones correctiva documentadas por el laboratorio. Se abordó telefónicamente para aclarar inquietudes sin embargo, fue poco amable e indiferente al dar respuesta.
- ✓ Creo que se debe interpretar mejor ciertos puntos normativos y no irnos tan a letra específicamente, creo que falta que todos los CDA se revisen por igual.
- ✓ Lo reportado por los expertos como hallazgos en la testificación de sistemas de gestión no coincide con el ejercicio realizado en sitio.
- ✓ Para la primera etapa no nos gusto el experto técnico en el área de END, ya que tenía experiencia en otro sector de la industria, Sentimos que el evaluador mas allá de evaluar procesos y normas buscaba ver en que fallaba el organismo para poner una no conformidad.

Decisión - 4 Comentarios



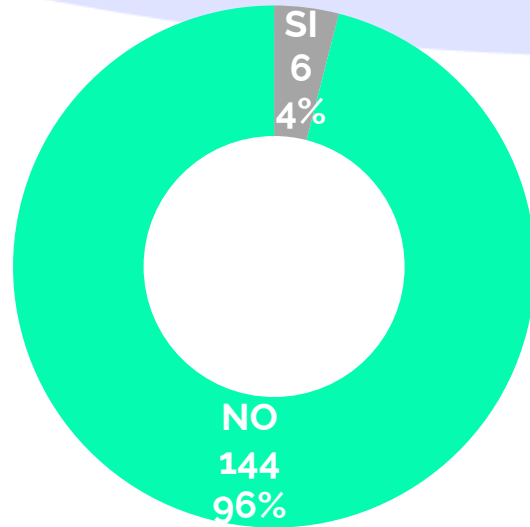
- ✓ Sería muy valioso para otorgamientos mejorar los tiempos ya que uno en estas instancias va agotado económicamente .
- ✓ Se tardaron mucho en el comité de acreditación y nuestra evaluación correspondía a una renovación por lo que se alcanzó a vencer la fecha del certificado.
- ✓ Proceso a mejorar (reduciendo tiempos).
- ✓ La representación legal de un CDA no afecta la independencia e imparcialidad cuando todo se tiene controlado desde el sistema de gestión.

Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



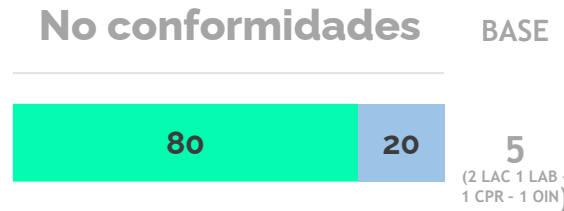
- ✓ Personal calificado idóneo y los tiempos de respuesta son oportunos.
- ✓ El ingeniero que vino a realizar la evaluación.
- ✓ Han mejorado significativamente en la oportunidad de respuesta de los informes de evaluación..
- ✓ La calidez y amabilidad del auditor. Excelente ser humano.
- ✓ Se cumple con toda la normatividad, el personal a cargo muy capacitado para las funciones
- ✓ Ahora ONAC trabaja mas de la mano con los OEC, que resalta la labor de estar acreditado por medio de la ceremonia de entrega del certificado. Adicionalmente el equipo de OI, esta disponible para cualquier consulta
- ✓ La calidad e la preparación de los ingenieros evaluadores.
- ✓ Conocimiento técnico del evaluador, claridad de la información por parte de ONAC, programación del servicio.
- ✓ El profesionalismo y la empatía del equipo evaluador con respecto a los temas concernientes del laboratorio.
- ✓ Son muy oportunos para resolver dudas e inquietudes con respecto al SIPSO.
- ✓ All the ONAC team found commendable starting from the enquiry stage to accreditation updatation on the ONAC website. All the things found done in timely manner. ONAC team is very supportive always when I am in need. ONAC evaluation team found professional & competent.
- ✓ Todos los funcionarios con los que en su momento hubo contacto para recibir información de los procesos fueron muy diligentes y amables.
- ✓ Responsabilidad, agilidad, profesionalismo.
- ✓ El auditor líder muy bueno y objetivo.
- ✓ Practicidad y oportuna respuesta en la comunicación con ONAC y con el equipo de auditoria por medio de correo electrónico.
- ✓ Muy buena organización en la programación y ejecución de la evaluación. Excelente conocimiento y cordialidad del evaluador.
- ✓ La plataforma SIPSO, es una excelente opción, minimiza procesos y ayuda en la gestión.
- ✓ La atención telefónica de un ser humano.

¿Su OEC utilizó el recurso de apelación a NC o No aprobación a PCAC?



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

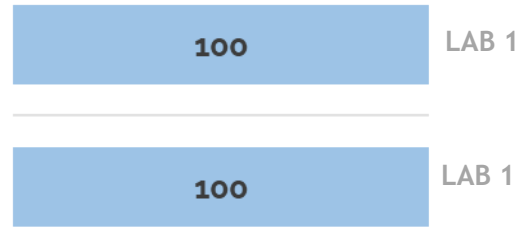
¿Cómo califica la claridad de la respuesta?



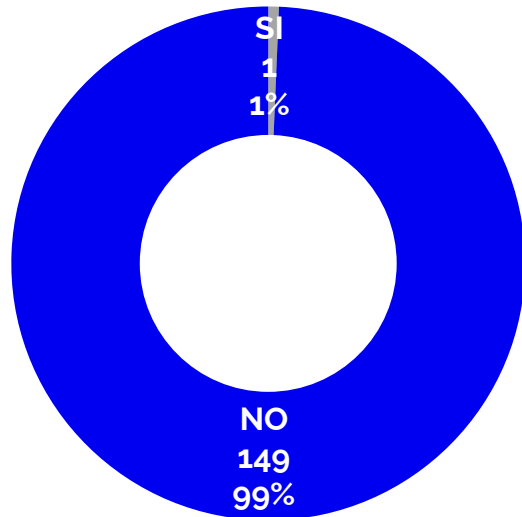
¿Cómo califica la oportunidad de la respuesta?



Aprobación a PCAC

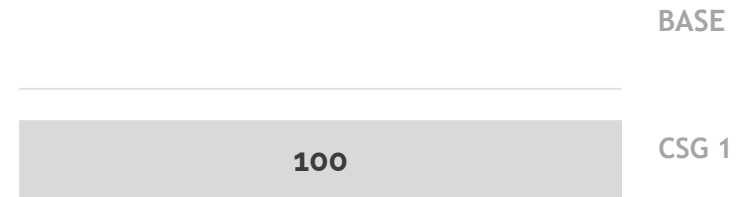


¿Su OEC utilizó el recurso de apelación a la toma de decisión?

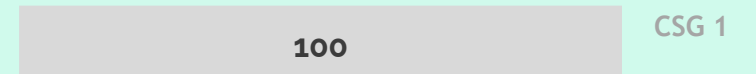


■ TTB: Excelente + Muy Bueno
■ [3]: Bueno
■ BTB: Regular + Malo

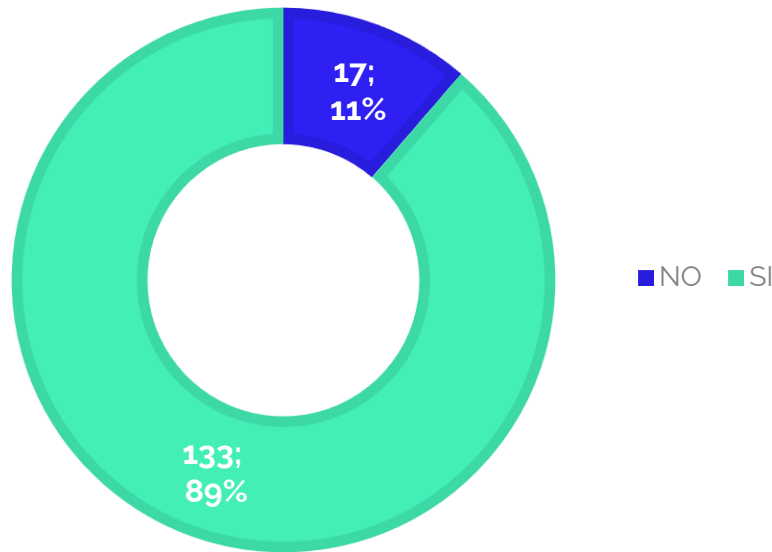
¿Cómo califica la claridad de la respuesta?



¿Cómo califica la oportunidad de la respuesta?



¿La información publicada en el Directorio Oficial de Acreditados, fue acorde a los resultados de la evaluación y a los datos de contacto reportados por el OEC?



- ✓ La información cargada estaba incompleta dado que no se actualizo con la norma modificatoria del anexo 1 de la resolución 2017.
- ✓ Para la última actualización del alcance, la información publicada no fue acorde con lo solicitado y resultados de evaluación en cuanto a la ampliación de presión.
- ✓ La ampliación del alcance incluye algunos del alcance inicial y quedaron repetidos, pudiéndose incluir en uno solo.
- ✓ Hubo mucha demora en la publicación del alcance debido a errores que se notificaron en su momento a ONAC
- ✓ Demasiada demora en la publicación.
- ✓ Please update OEC website details also as: <https://www.impartialassess.com> on ONAC website.

iMuchas gracias!