



Proceso Interno de Medición
de Satisfacción de los
clientes de ONAC

Percepción del Servicio y Satisfacción

Quinto Bimestre 2021

Confianza

INDICADOR CALIDAD GENERAL

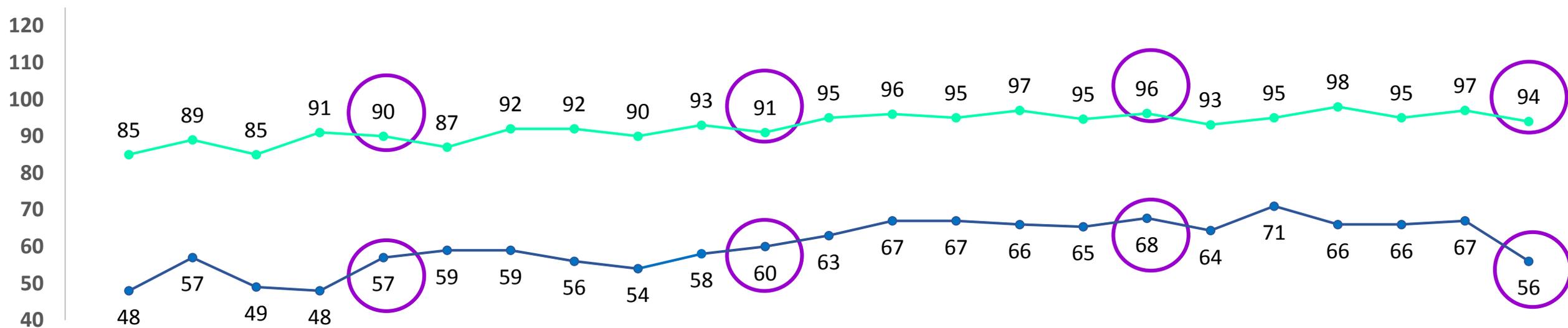
¿Cómo evalúa usted, en general el servicio de ONAC?



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
T3B	85	89	85	91	90	87	92	92	90	93	91	95	96	95	97	95	96	93	95	98	95	97	94
T2B	48	57	49	48	57	59	59	56	54	58	60	63	67	67	66	65	68	64	71	66	66	67	56
TOTAL	168	207	175	128	136	98	221	180	169	94	162	160	149	212	105	130	172	189	142	158	220	135	138

FICHA TÉCNICA

Población Total:
283

Porcentaje de
efectividad
49%

Encuestas
Efectivas
138

Dir. Técnica
Nacional
85 = 62%

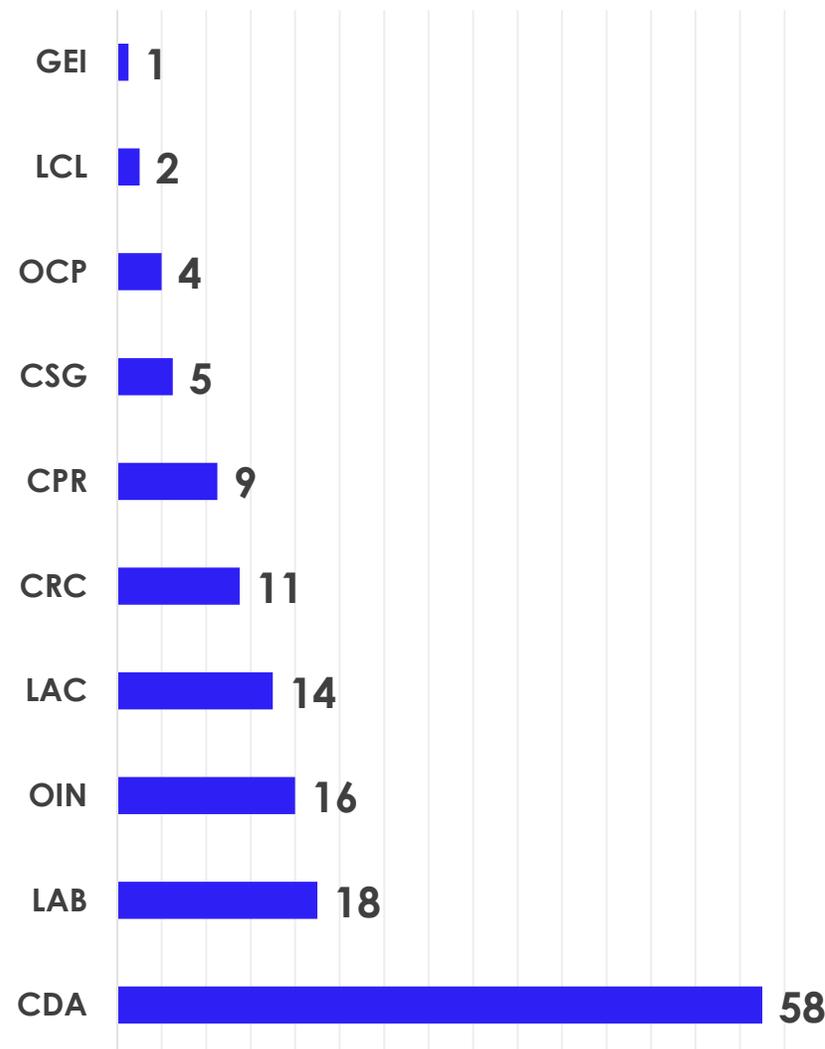


Dir. Técnica
Internacional
53 = 38%

Septiembre
96 = 70%



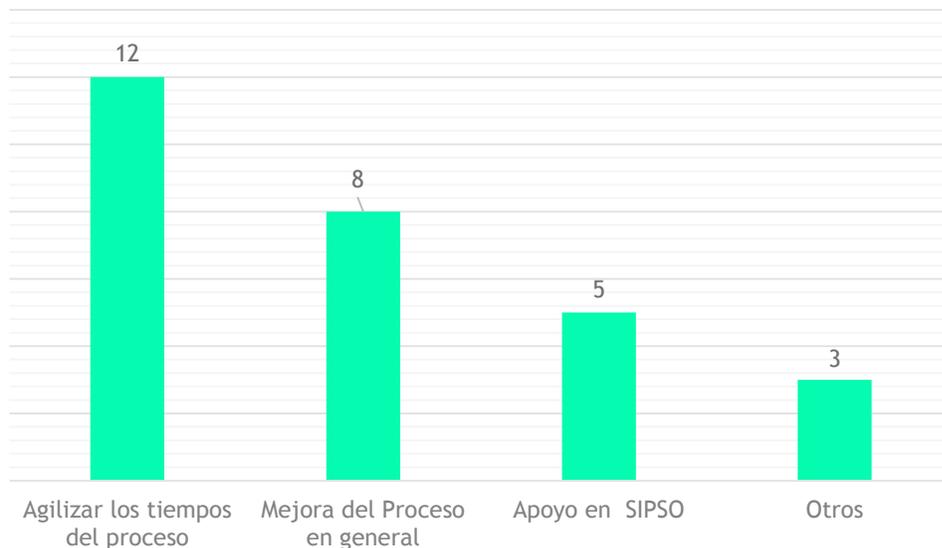
Octubre
42 = 30%



COMENTARIOS DEL SERVICIO RECIBIDOS EN LAS ENCUESTAS

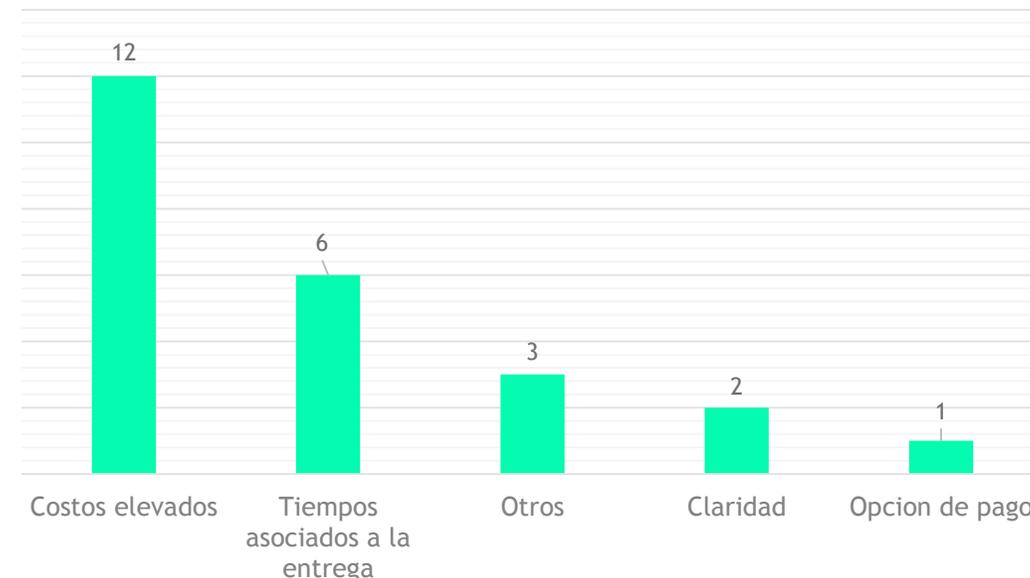
Aspectos por mejorar en el servicio

Solicitud - 28 Comentarios



- ✓ Minimizar el tiempo de respuesta a la solicitud inicial.
- ✓ La oportunidad de respuesta y la adaptación a las necesidades de la empresa.
- ✓ Diligenciar los sectores IAF en el alcance de cada norma, no una solicitud de cada sector por cada norma.
- ✓ El sistema SIPSO es poco amigable, debe tener un paso a paso mas sencillo.
- ✓ Que tengan mas operarios para contestar las llamadas telefónicas.

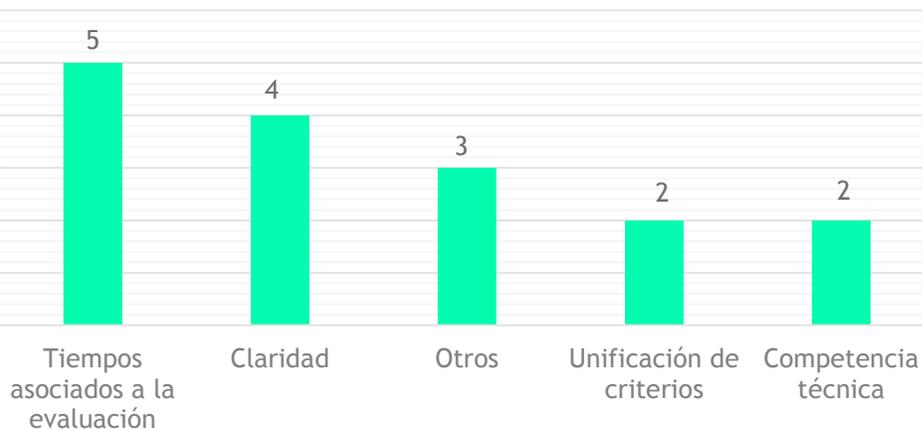
Cotización - 24 Comentarios



- ✓ Que evalúen los costos ya que son muy altos.
- ✓ Los precios son muy costosos.
- ✓ Mejorar tiempos de respuesta.
- ✓ Podría mejorar el tiempo.
- ✓ Ajustar mas el numero de días
- ✓ Dar claridad en la cotización del tipo de servicio que se esta solicitando.
- ✓ Mejorar la plataforma PSE nunca funciona.

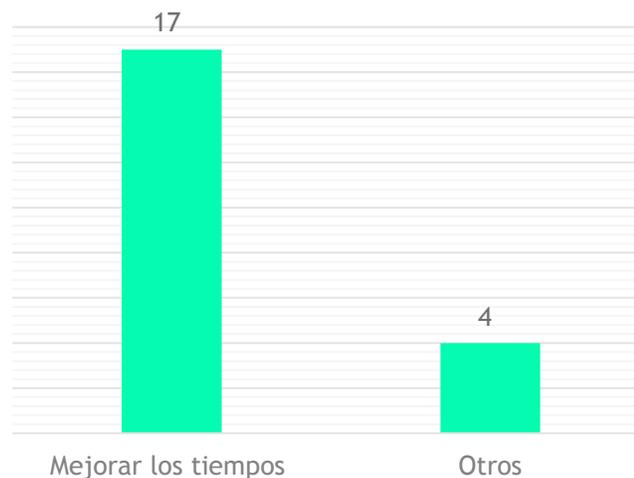
Aspectos por mejorar en el servicio

Evaluación - 16 Comentarios



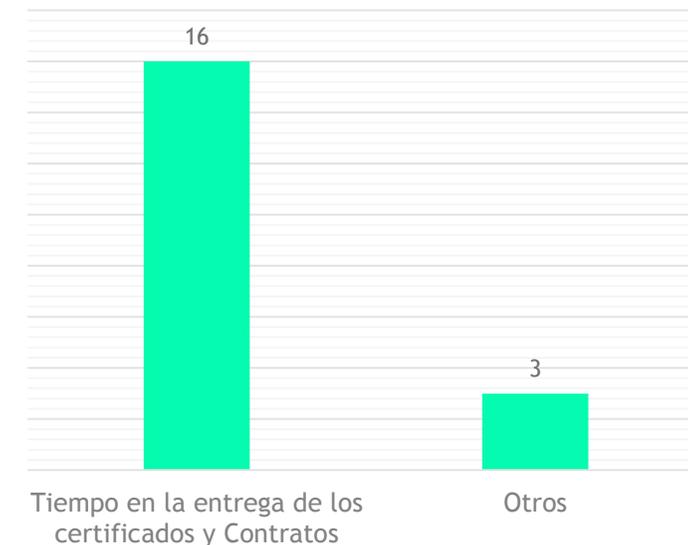
- ✓ Disminuir los tiempos están muy elevados para el seguimiento.
- ✓ Que sea objetiva, clara, una evaluación que aporte.
- ✓ Entender el contexto organizacional.
- ✓ Unificar criterios técnicos desde la coordinación sectorial para que los procesos de acreditación vayan mas en línea con las tendencias internacionales de acreditación de organismos de validación y verificación.
- ✓ Conocimiento real de los "expertos técnicos"

Decisión - 21 Comentarios



- ✓ MMinimizar el tiempo de respuesta a la decisión
- ✓ Disminuir el tiempo de respuesta sobre la decisión tomada
- ✓ Considerar la recomendación objetiva del equipo evaluador, que son los profesionales que han conocido de primera mano el funcionamiento y situaciones del OEC
- ✓ No hay un calendario o agenda de las reuniones del comité de acreditación, lo cual deja en vilo al solicitante y las respuestas son que "está para decisión del comité" pero no informan cuándo es la reunión

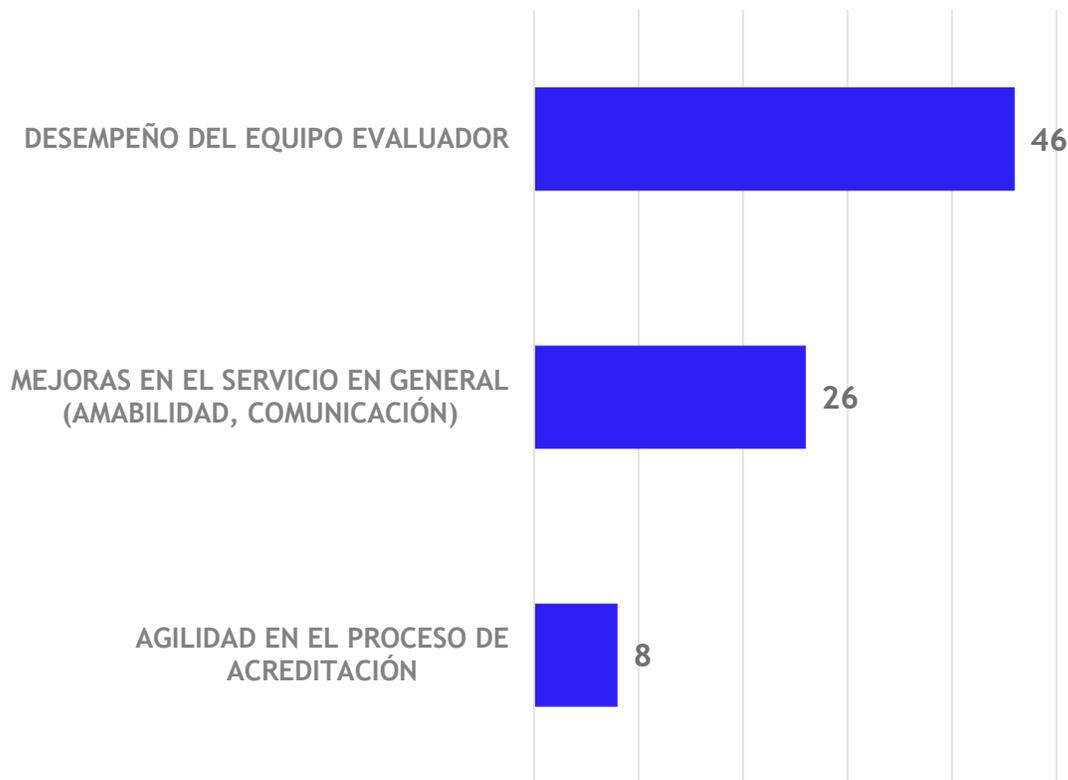
Oficialización - 19 Comentarios



- ✓ Mayor oportunidad
- ✓ Mejorar los tiempos.
- ✓ Los tiempos son muy extensos apara la entrega de los alcances, lo cual limita al OEC en la prestación de los servicios
- ✓ Claridad en el correo.
- ✓ El tiempo después que entrega el profesional el informe para acreditar es como de 1 o mas es demasiado tiempo y no ha cambiado, yo mismo hice este comentario hace 5 años.

Aspectos Positivos del servicio

80 Comentarios +



- ✓ La auditoria.
- ✓ Agilidad en el proceso, muy buena calidad humana y profesional.
- ✓ Claridad en el informe.
- ✓ Comunicación mas directa y oportuna.
- ✓ Mejora notable en la atención del área de contratos. Ágil y atenta.
- ✓ Claridad en la evaluación.
- ✓ El aporte del grupo auditor presentado mediante los hallazgos de auditoria porque permiten fortalecer nuestros procesos y sistema de gestión para la mejora.
- ✓ El profesionalismo del equipo auditor y técnico.
- ✓ Competencia del evaluador.
- ✓ Puntualidad del servicio.
- ✓ Información para mejorar el SG del laboratorio.
- ✓ El informe de evaluación fue entregado con mayor celeridad, además aunque se presentaron problemas con el evaluador líder se subsano fácilmente y la evaluación siguió su proceder normal.
- ✓ Amplio conocimiento del personal administrativo en cuanto a la acreditación. Excelente el Evaluador, buen profesionalismo. Celeridad en la atención a las necesidades del CDA.
- ✓ La gestión de las áreas administrativas.
- ✓ La amabilidad La solución de la información
- ✓ Oportunidad, claridad, objetividad, calidad, conocimiento, y disposición
- ✓ Personal competente.
- ✓ La calidad humana del equipo auditor.
- ✓ La Objetividad, Imparcialidad y Nivel de Conocimiento del Evaluador designado.
- ✓ La competencia y respeto del evaluador.
- ✓ La diligencia en el desarrollo del proceso.
- ✓ la competencia técnica de los expertos que auditaron el proceso.

ACTITUDES CLAVE

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

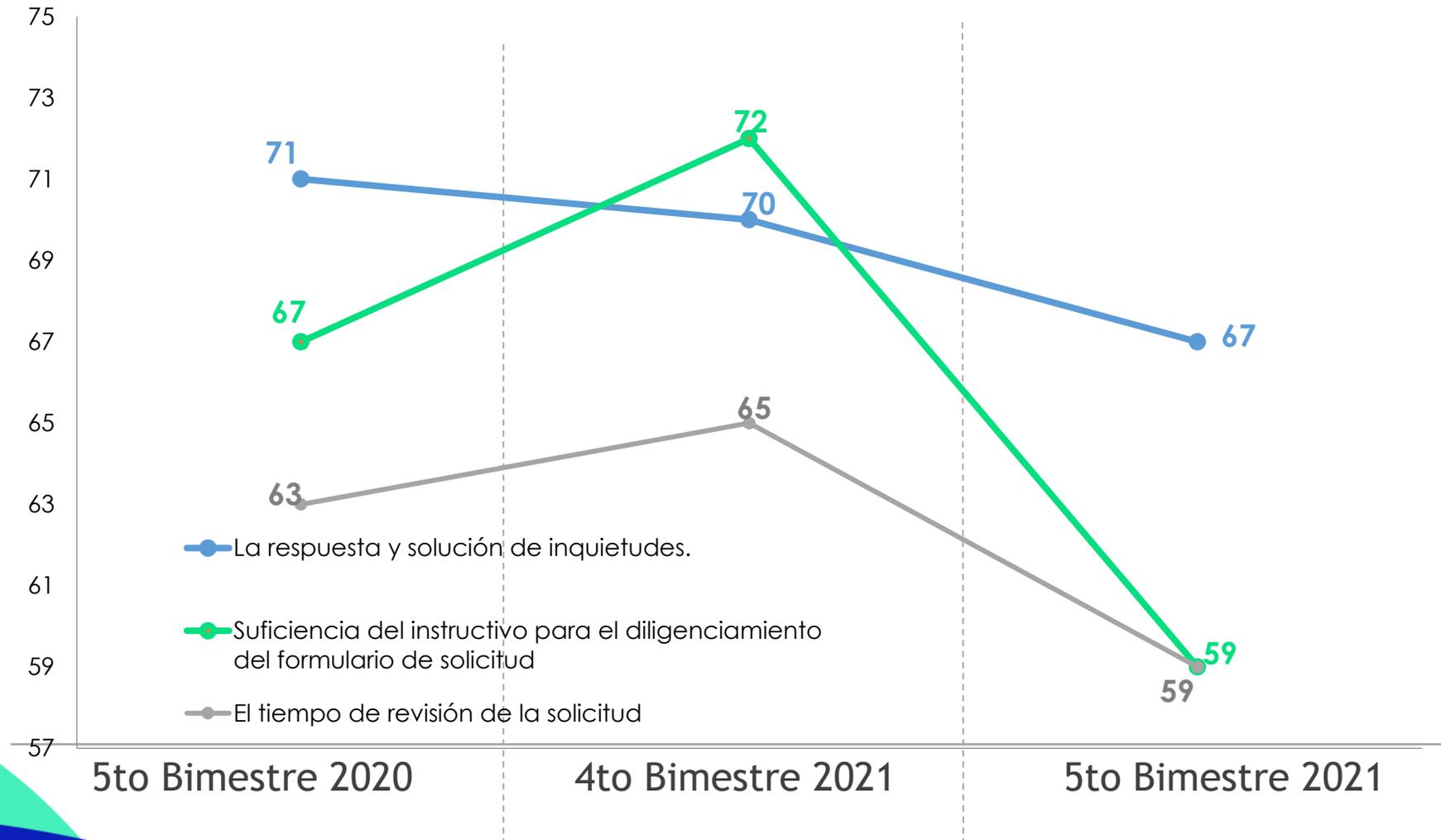
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

	5to Bimestre 2020	4to Bimestre 2021	5to Bimestre 2021
La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	77 18 5	79 17 4	72 22 6
La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	83 15 2	87 12 1	77 21 1
La disponibilidad y claridad de la información suministrada.	70 24 6	78 17 5	67 28 4
La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa.	70 25 5	73 22 5	67 27 6

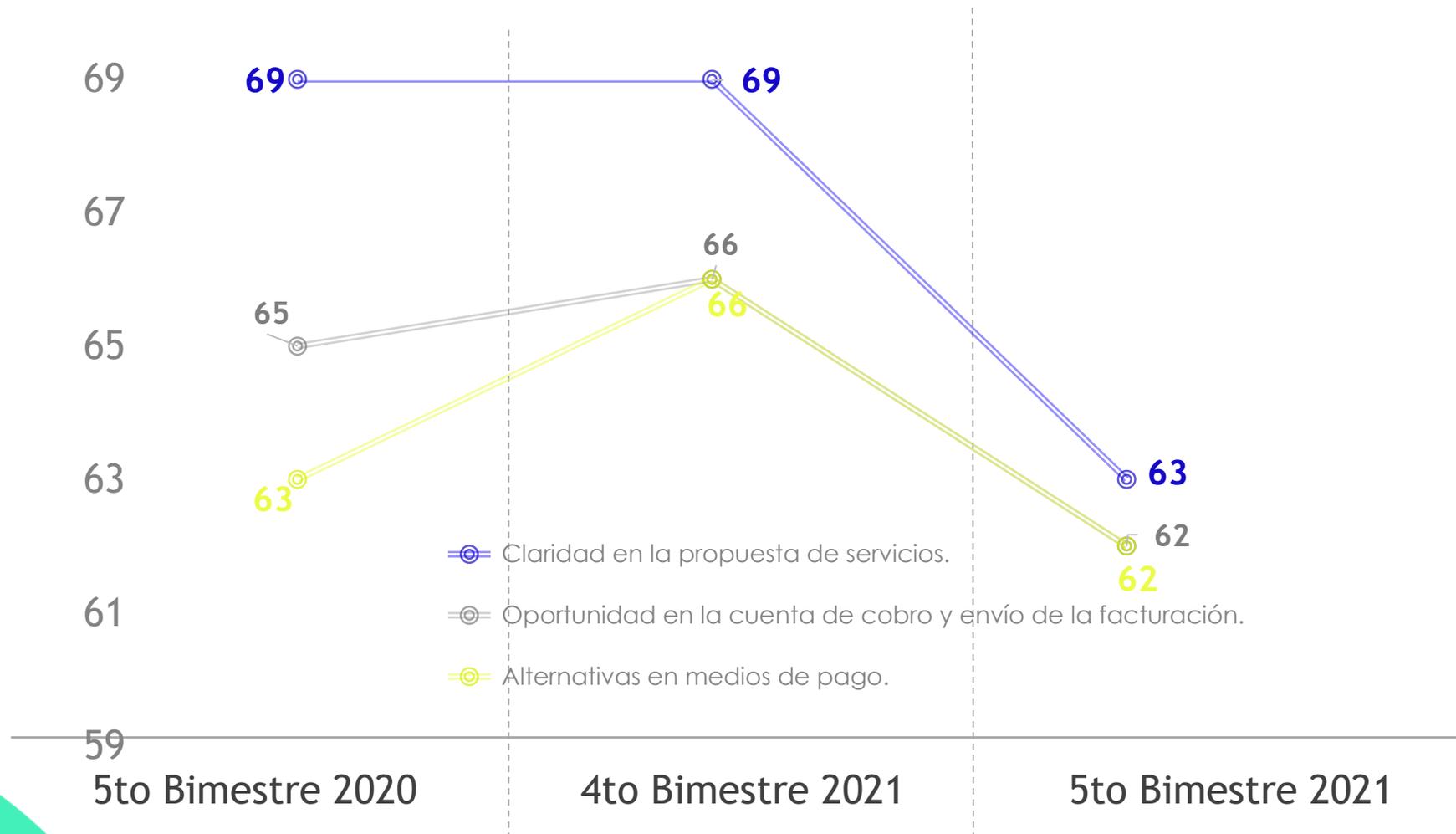
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?

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?

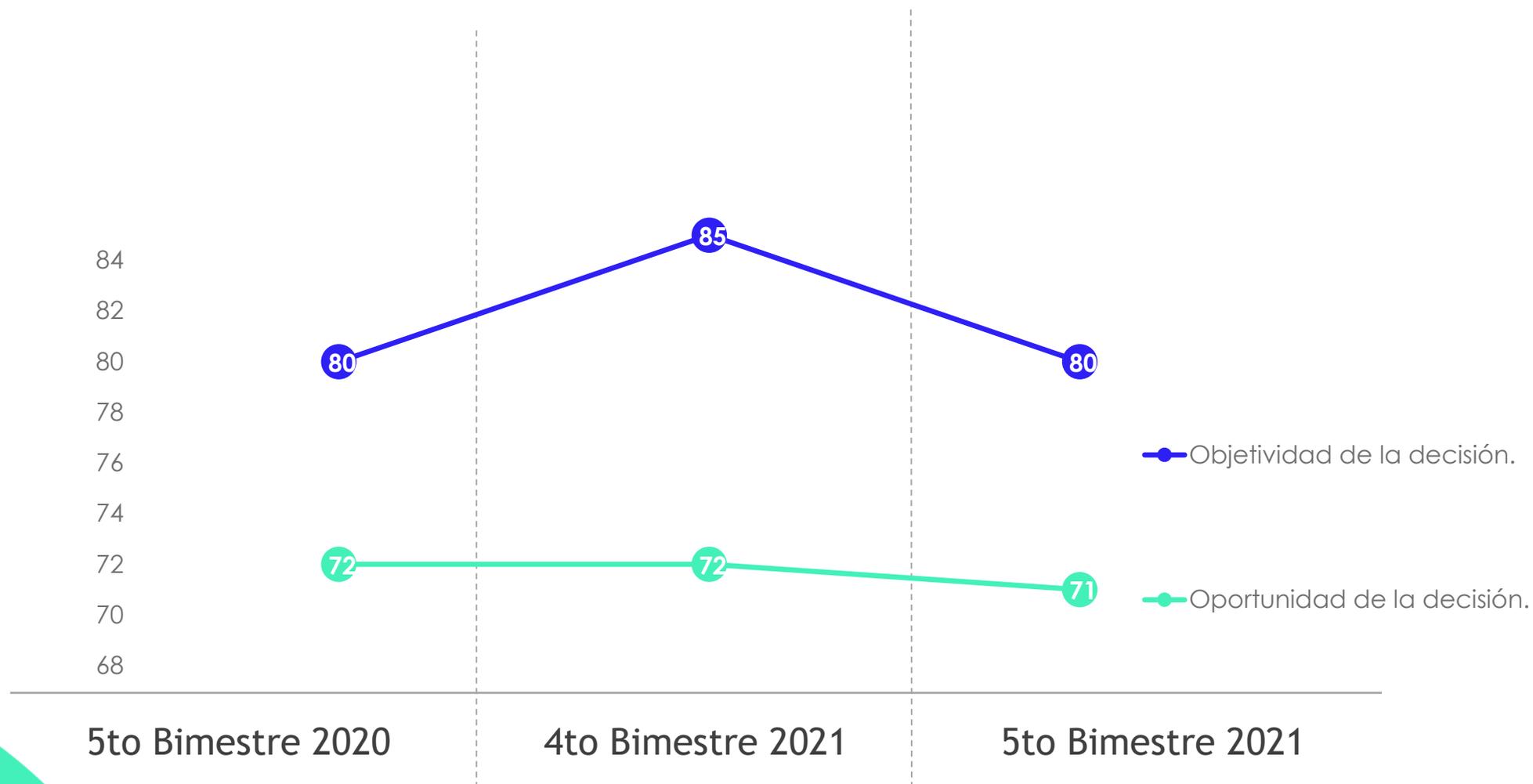
■ TB: Excelente + Muy Bueno
 ■ [3]: Bueno
 ■ BTB: Regular + Malo

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

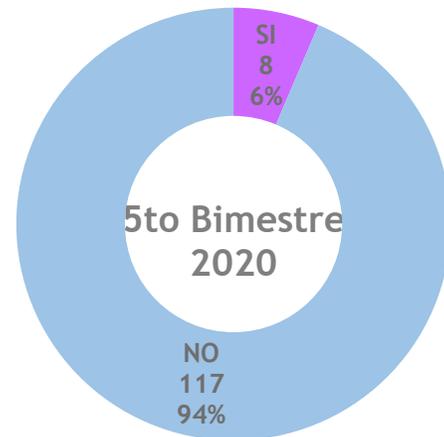
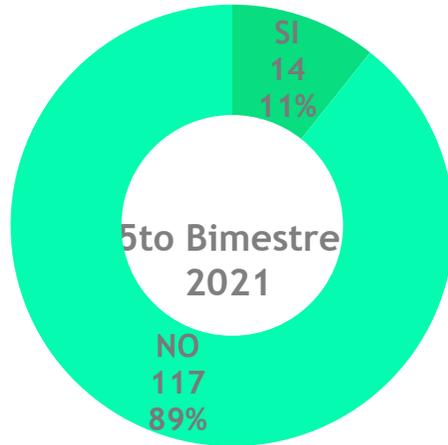


5 ¿Cómo califica en general la etapa de DECISIÓN de la acreditación?

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

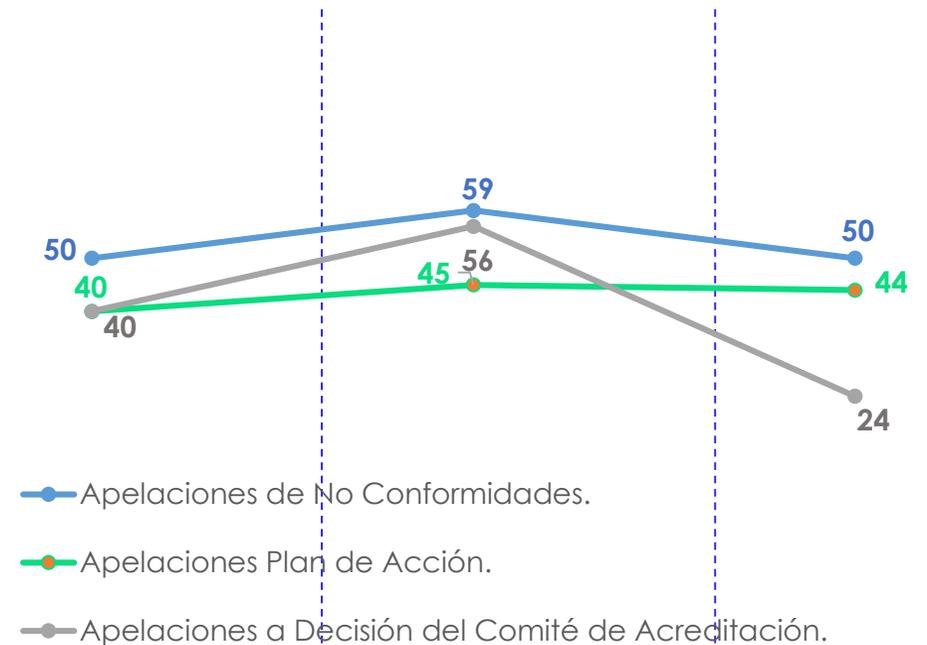


6. ¿Usó usted, su derecho al recurso de apelación?



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



5to Bimestre 2020

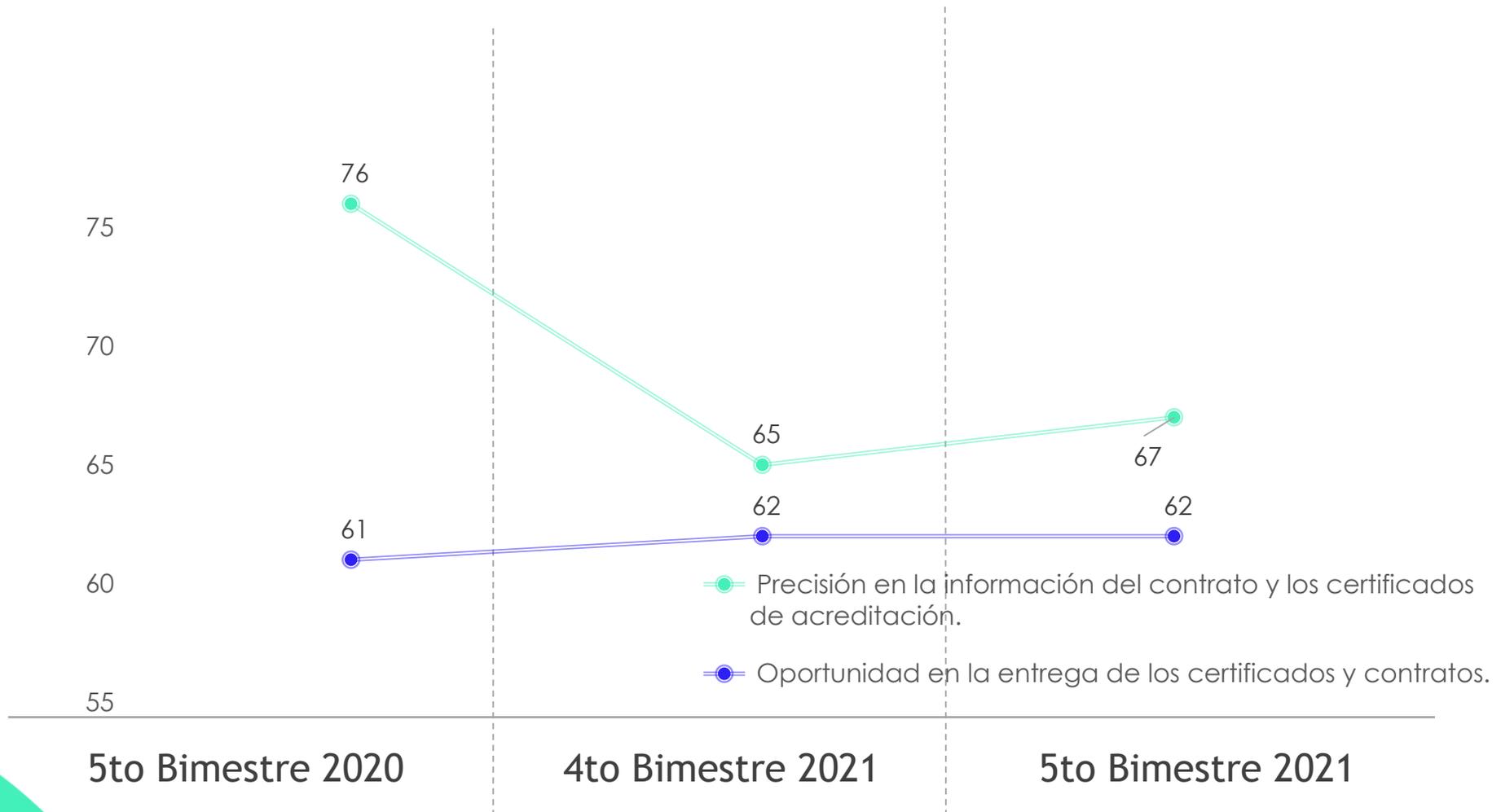
4to Bimestre 2021

5to Bimestre 2021

8 . Después de recibir la notificación de la decisión ¿Cómo califica en general la entrega de los certificados de acreditación y/o documentos contractuales?

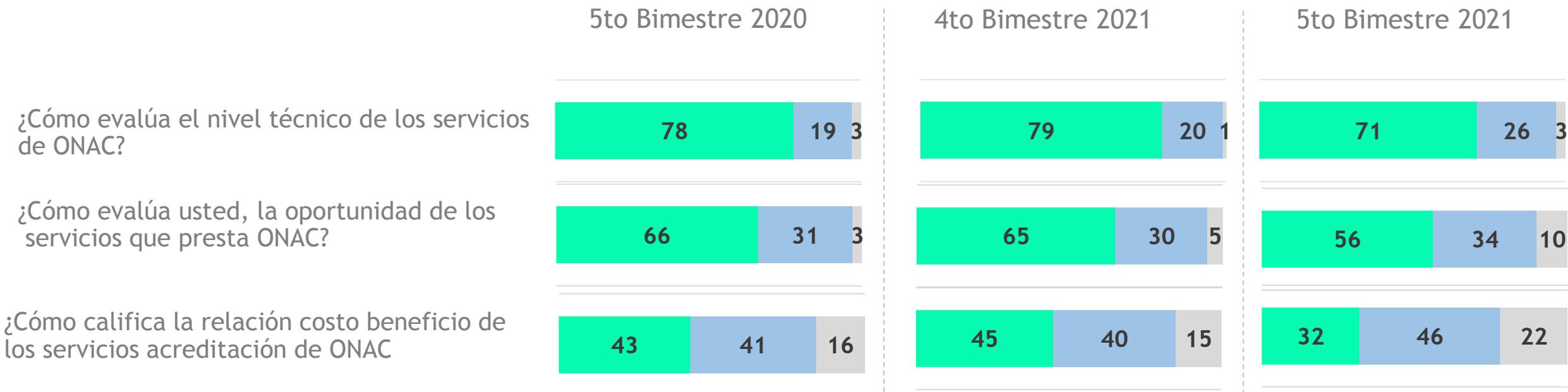
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

TTB: Excelente + Muy Bueno



Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

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

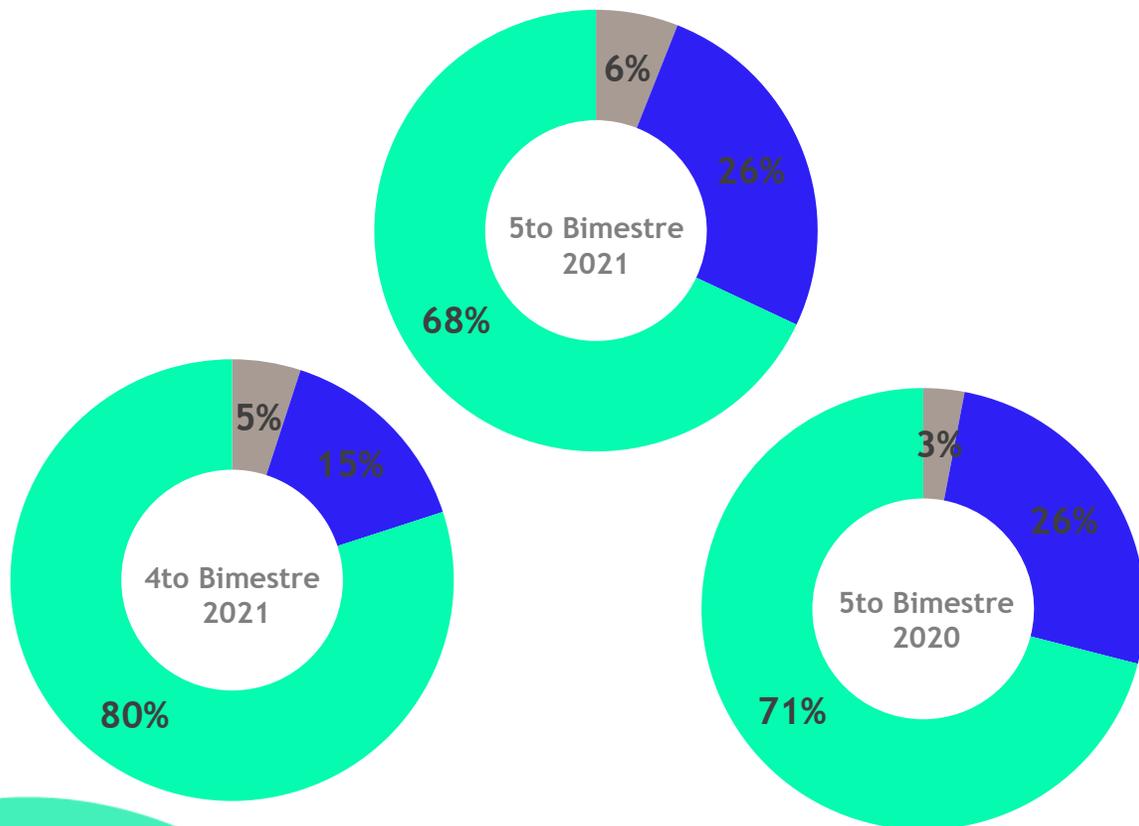


TTB: Extremadamente probable + Muy probable

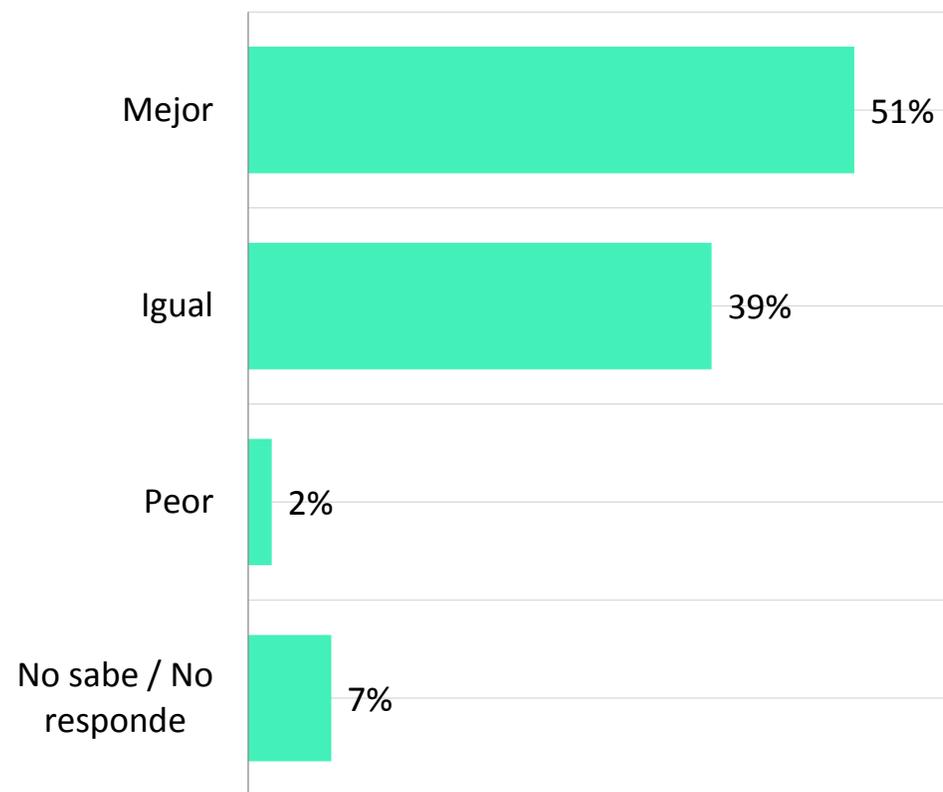
[3]: Probable

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!