

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

6to BIMESTRE 2020



Una institución del Subistema
Nacional de la Calidad





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

**POBLACIÓN
TOTAL
318**

**Encuestas
Efectivas
189**

**Porcentaje
de
efectividad
59,4%**

**119
63%
NAL**

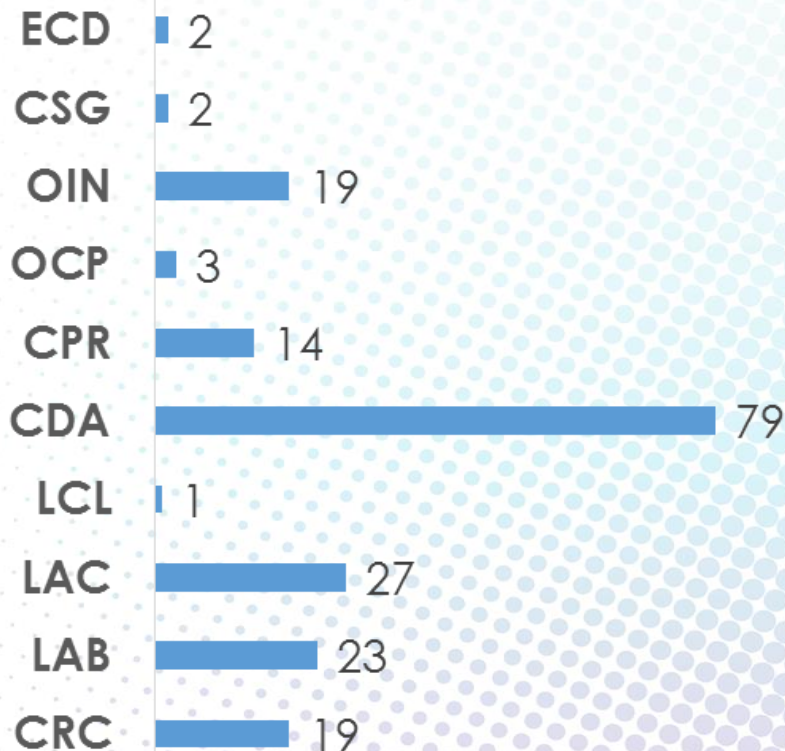


**70
37%
INT**

**72
38%
NOV**



**117
62%
DIC**



INDICADOR CALIDAD GENERAL

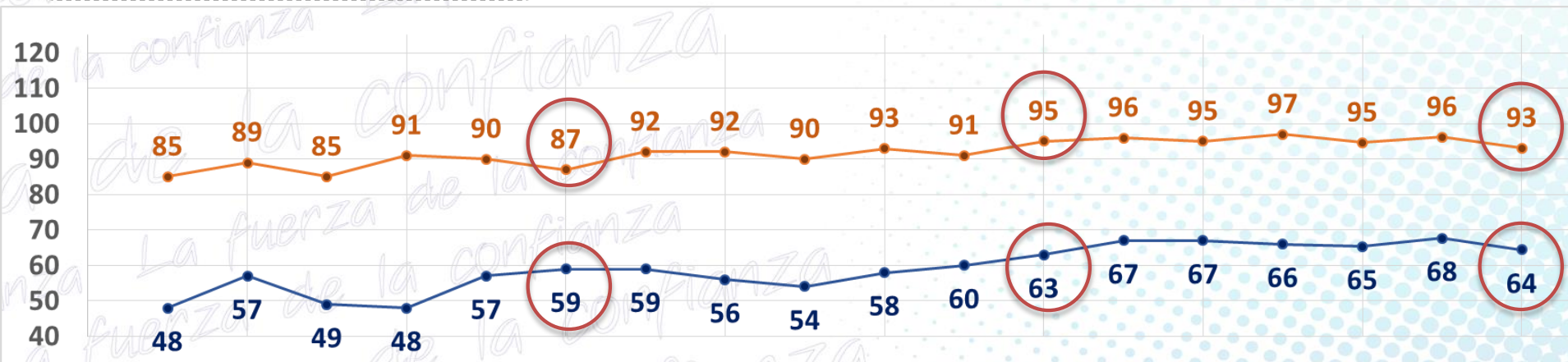
¿Cómo evalúa usted, en general el servicio de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

6to BIMESTRE

TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



Total de Encuestas Realizadas

| 1º Bimestre 2018 | 2º Bimestre 2018 | 3º Bimestre 2018 | 4º Bimestre 2018 | 5º Bimestre 2018 | 6º Bimestre 2018 | 1º Bimestre 2019 | 2º Bimestre 2019 | 3º Bimestre 2019 | 4º Bimestre 2019 | 5º Bimestre 2019 | 6º Bimestre 2019 | 1º Bimestre 2020 | 2º Bimestre 2020 | 3º Bimestre 2020 | 4º Bimestre 2020 | 5º Bimestre 2020 | 6º Bimestre 2020 |
|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 168 | 207 | 175 | 128 | 136 | 98 | 221 | 180 | 169 | 94 | 162 | 160 | 149 | 212 | 105 | 130 | 172 | 189 |



COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S.

ASPECTOS POR MEJORAR EN
EL SERVICIO

Solicitud 24 Comentarios



Comentarios

- ❖ Mayor agilidad en los tiempos de respuesta.
- ❖ No estoy de acuerdo con acreditación códigos Nace.
- ❖ Mejorar las especificaciones de SIPSO.
- ❖ Se notifica con tiempos óptimos, es bueno que revisen mejor al equipo auditor y su proceso.
- ❖ Es ambigua con tanto documento que cada vez hay que presentar. Si uno ya es un OEC acreditado, cobran un rubro por la ETAPA 1, la cual me he dado cuenta que la miran muy someramente, valor que no debían cobrar, ya que en ETAPA 2 vuelven a revisar lo mismo. Uno ahí queda en pague y pague.

Cotización 31 Comentarios



Comentarios

- ❖ Los costos de las evaluaciones son altos.
- ❖ Mayor claridad y puntualidad.
- ❖ El envío de la factura ya que no se ha recibido.
- ❖ Mejorar los tiempos de respuesta.
- ❖ Habilitar cuenta de Bancolombia debido a que en algunos municipios no hay Davivienda.

COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S.

ASPECTOS POR MEJORAR EN EL
SERVICIO

Evaluación 28 Comentarios



Comentarios

- ❖ Ampliar la opción de expertos técnicos para mejorar la competencia técnica.
- ❖ Los tiempos son muy largos.
- ❖ Unificación de criterios con el personal auditor.
- ❖ Contacto directo con dueño del proceso.
- ❖ ONAC debe revisar que algunas no conformidades están presentes en todos los CDAS del país, y durante las evaluaciones no se identifican.

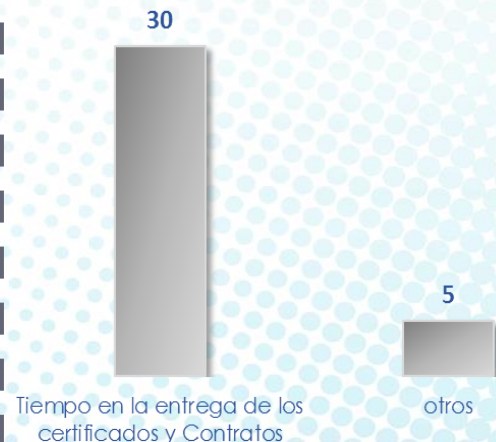
Decisión 39 Comentarios



Comentarios

- ❖ Toco derecho de petición debido a la demora en tiempos de entrega de la acreditación.
- ❖ Reducir el tiempo entre la evaluación complementaria y la decisión.
- ❖ No existe sensación de imparcialidad, ya que existen personas que toman decisión y que tienen algún tipo de vínculo con otro OEC que son competencia.
- ❖ Informar la fecha o plazo, en la que se realiza el comité de acreditación.

Oficialización 35 Comentarios



Comentarios

- ❖ Acortar y cumplir los tiempos.
- ❖ Mejora en tiempos de respuesta.
- ❖ Puntualidad y claridad en el proceso.
- ❖ Tuve que enviar correo indicando que no habíamos recibido, el contrato para su firma.
- ❖ Llegó muy tarde el informe de evaluación.

COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S.

127 COMENTARIOS +

MEJORA DEL EQUIPO EVALUADOR

50

FLEXIBILIDAD RESPECTO AL ESTADO DE EMERGENCIA

28

MEJORAS EN EL SERVICIO EN GENERAL (AMABILIDAD, COMUNICACIÓN)

28

AGILIDAD EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN

21

ASPECTOS POSITIVOS DEL SERVICIO

- ❖ Resolución de inquietudes respecto a la acreditación.
- ❖ Facilidad de adecuación ante los cambios de presencial a virtual para el desarrollo de las evaluaciones.
- ❖ El profesionalismo de los funcionarios y la calidad del servicio prestado.
- ❖ Cumplimiento de los objetivos.
- ❖ La respuesta oportuna y rápida para una evaluación extraordinaria.
- ❖ Retroalimentación del evaluador, sus conocimientos y aporte al mejoramiento del sistema de gestión de calidad.
- ❖ Muy buena organización .
- ❖ La disposición por parte del evaluador líder para tener en cuenta las observaciones de los evaluados.
- ❖ Permitir los pagos en 2 contados por la pandemia.
- ❖ Mejor organización Mayor claridad Adaptación rápida a las nuevas condiciones.
- ❖ Los procesos de virtualidad.
- ❖ Muy puntuales.
- ❖ Facilidad del uso de medios digitales.
- ❖ Transformación digital y adaptación al cambio bajo condiciones de pandemia.
- ❖ ONAC demostró interés a escuchar las peticiones del cliente y brindar solución. Los evaluadores demuestran conocimiento y experiencia en su área.

ACTITUDES CLAVES

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

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

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

**6to Bimestre
2019**

**5to Bimestre
2020**

**6to Bimestre
2020**

La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.



La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.



La disponibilidad y claridad de la información suministrada.



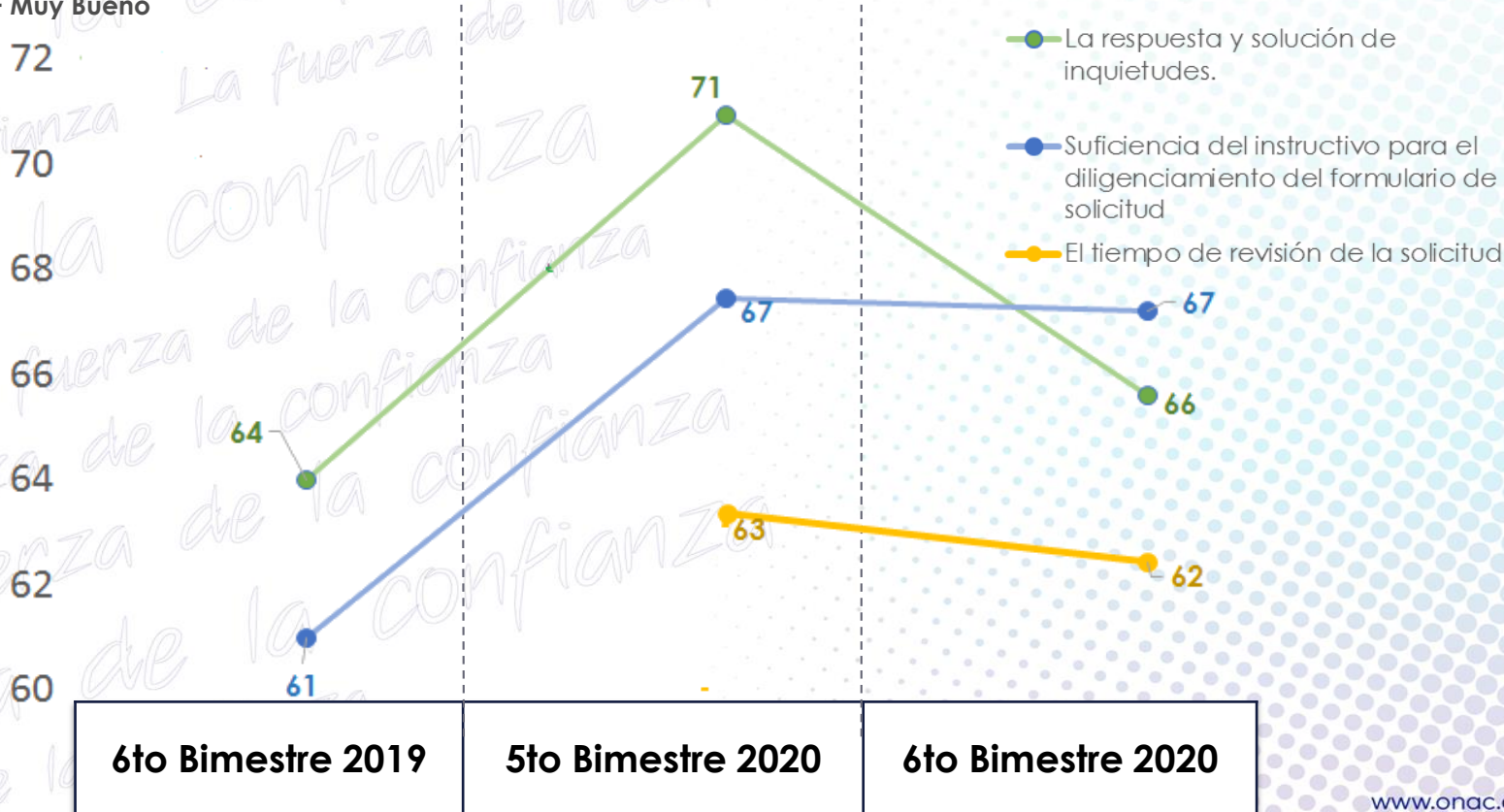
La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa.



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

ACTITUDES CLAVES

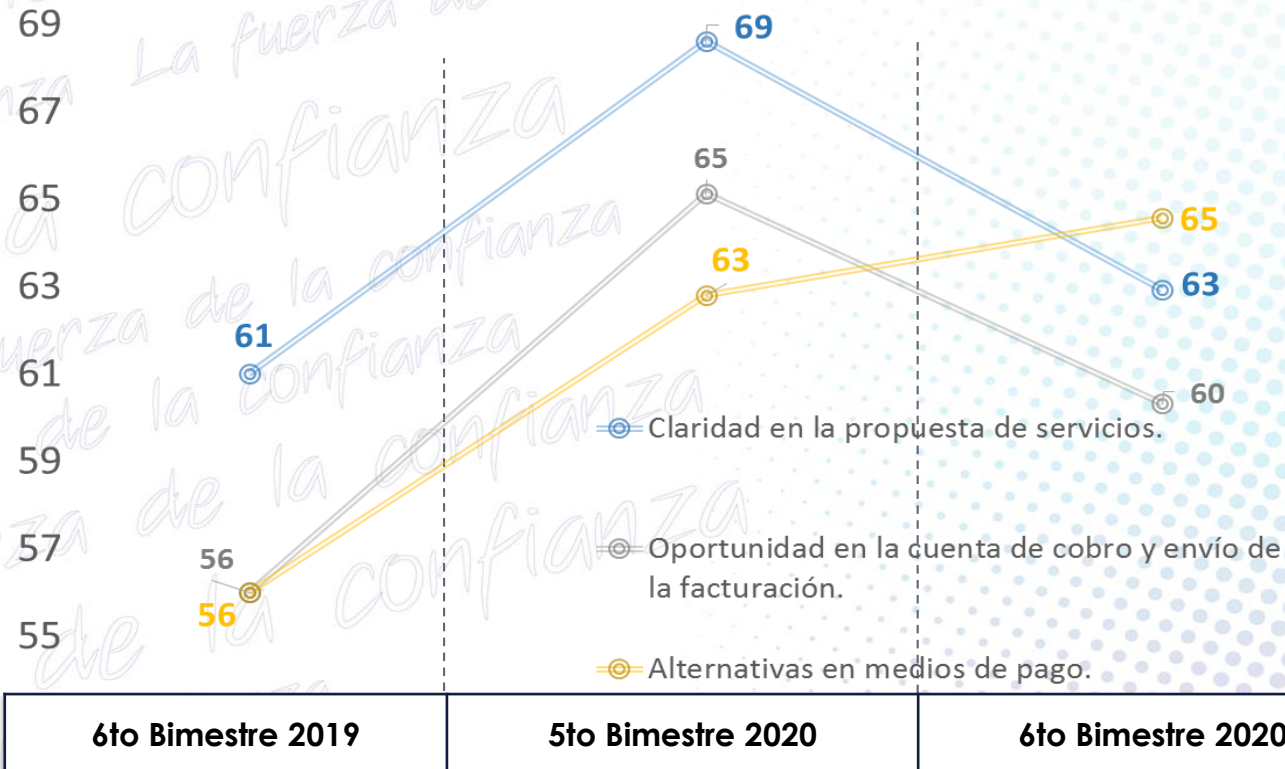
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?



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

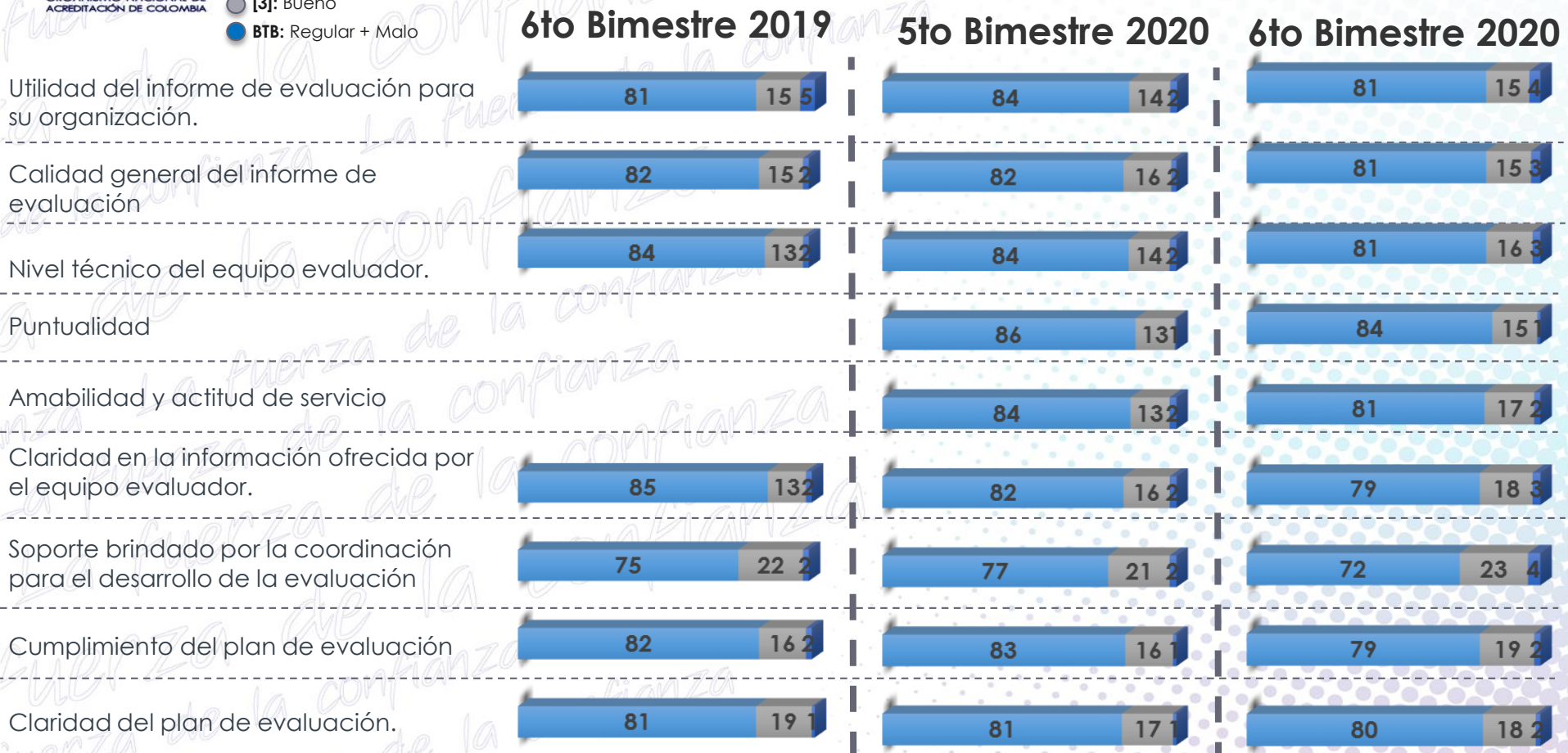
ACTITUDES CLAVES

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



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

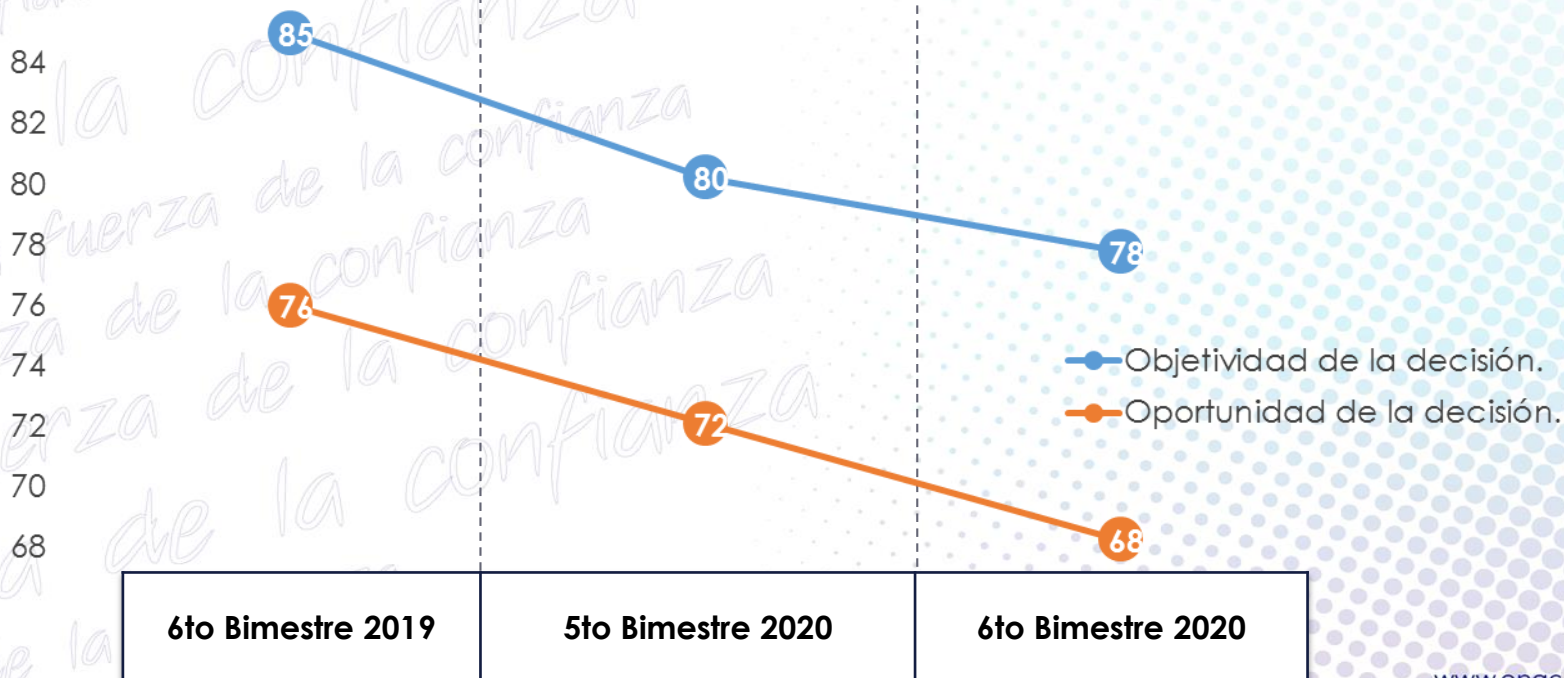
4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?



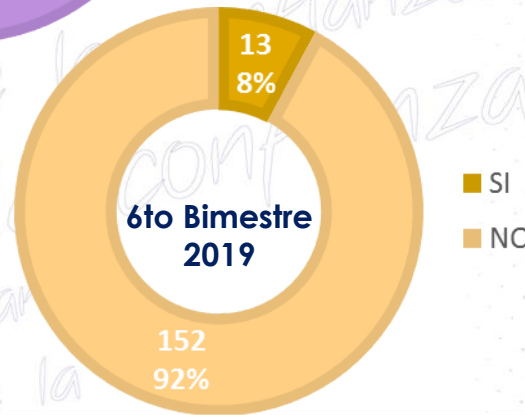
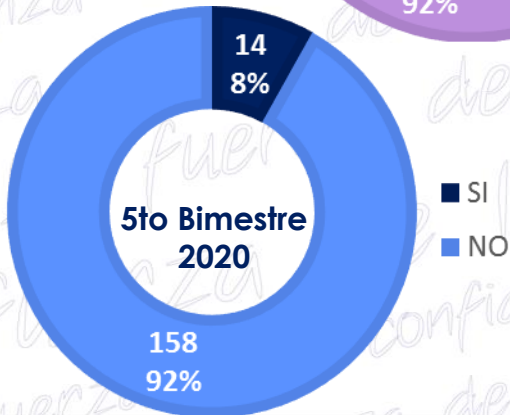
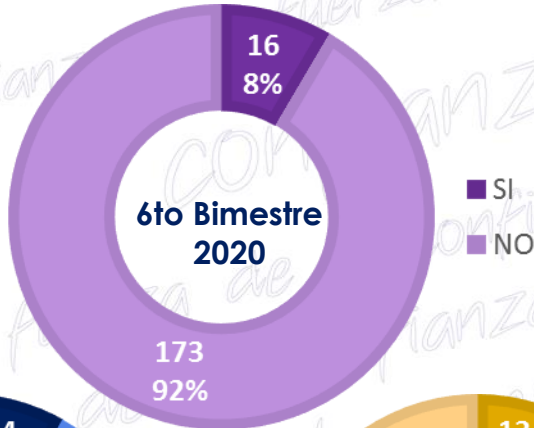
ACTITUDES CLAVES

5. ¿Cómo califica en general la etapa de **DECISIÓN** de la acreditación? Específicamente, ¿cómo la califica en cuanto a ...

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



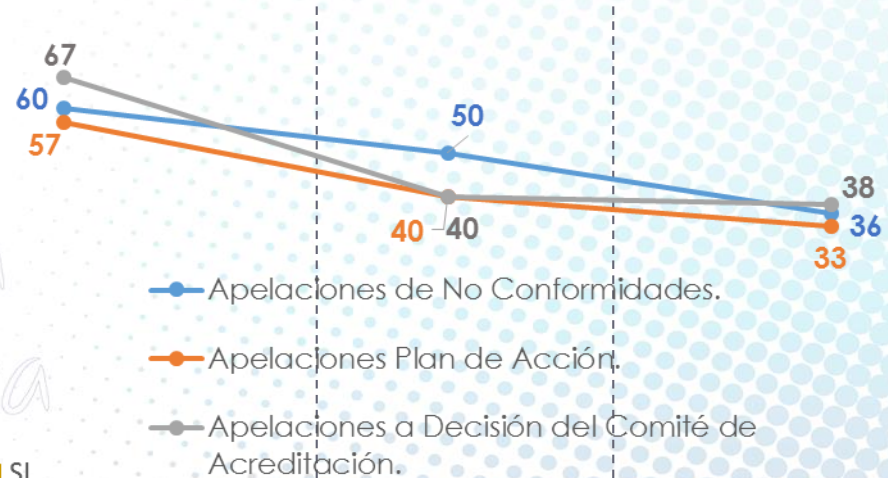
6. ¿Usó usted, su derecho al recurso de apelación?



ACTITUDES CLAVES

7. ¿Cómo califica los argumentos de la respuesta ofrecida por ONAC en el trámite de sus apelaciones?

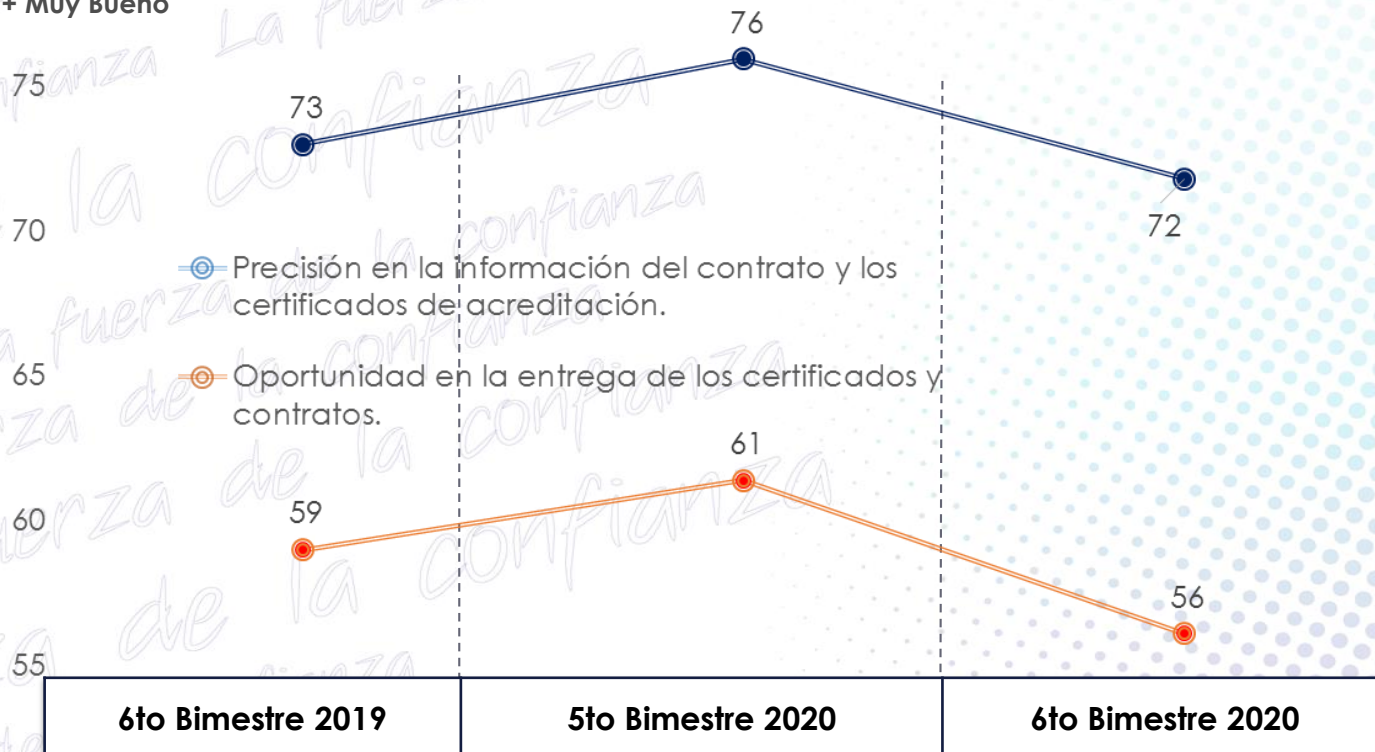
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



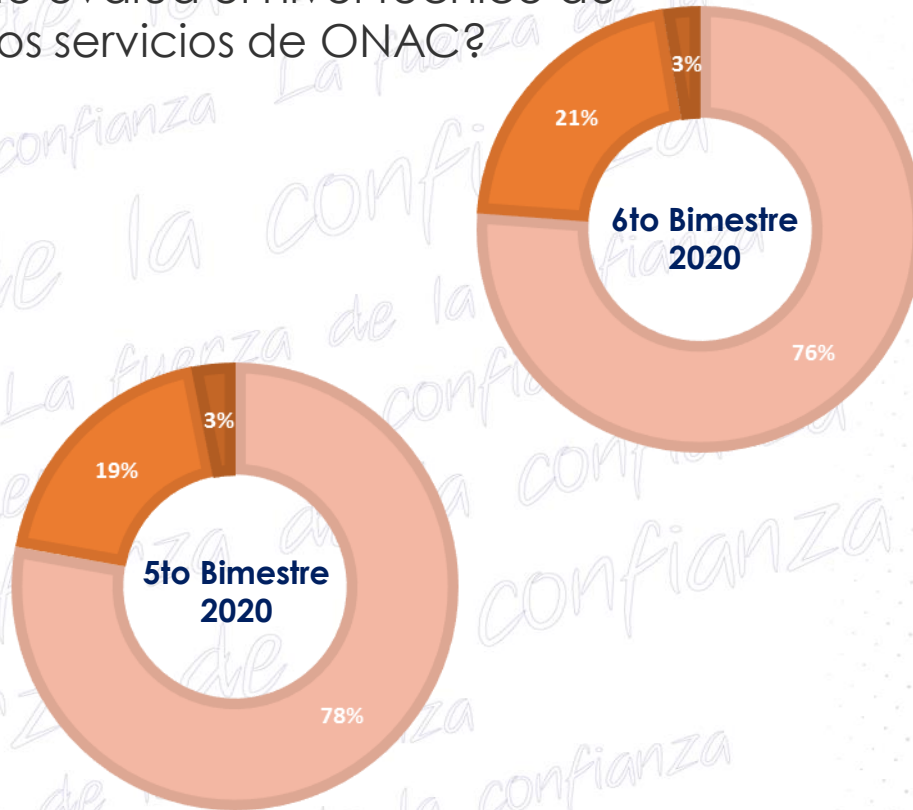
| | 6to Bimestre 2019 | 5to Bimestre 2020 | 6to Bimestre 2020 |
|----|-------------------|-------------------|-------------------|
| SI | | | |
| NO | | | |




8. ¿Cómo califica en general la etapa de **OFICIALIZACIÓN DE LA ACREDITACIÓN**? Específicamente, ¿cómo la califica en cuanto a ...

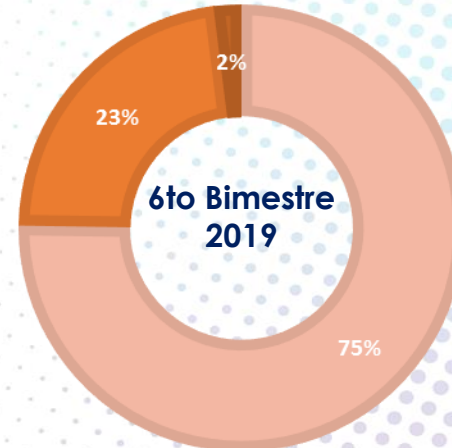
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



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



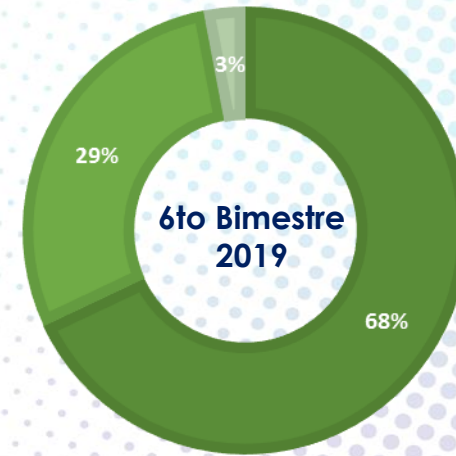
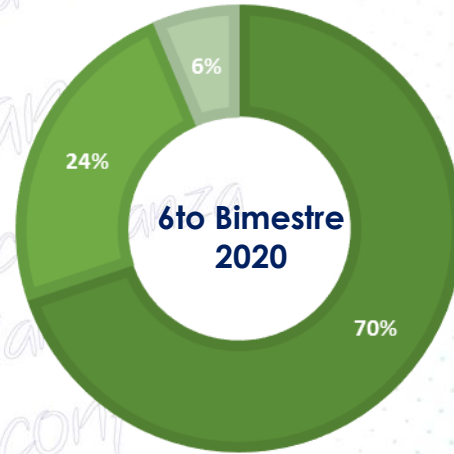
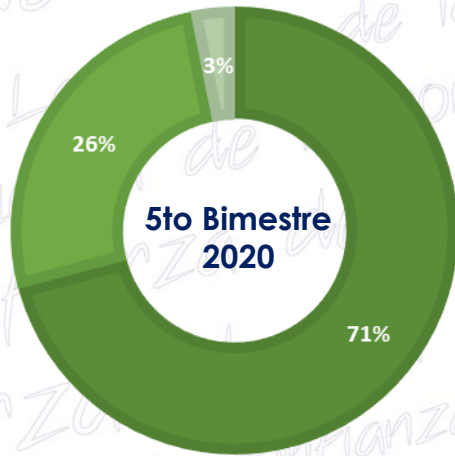
-  **TTB:** Excelente + Muy bueno
-  **[3]:** Bueno
-  **BTB:** Regular + Malo



ACTITUDES CLAVES

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

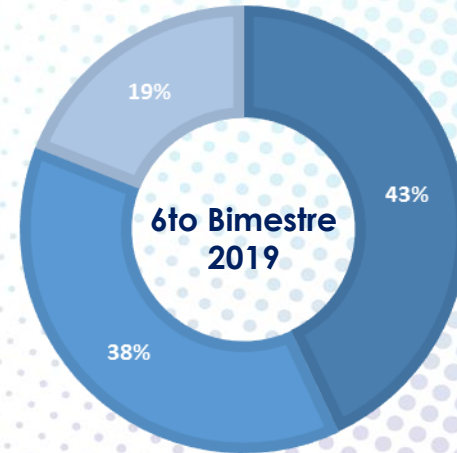
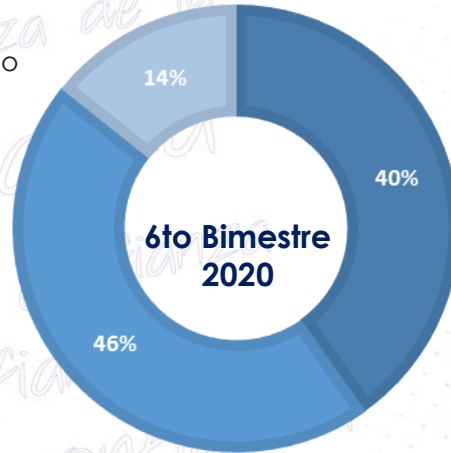
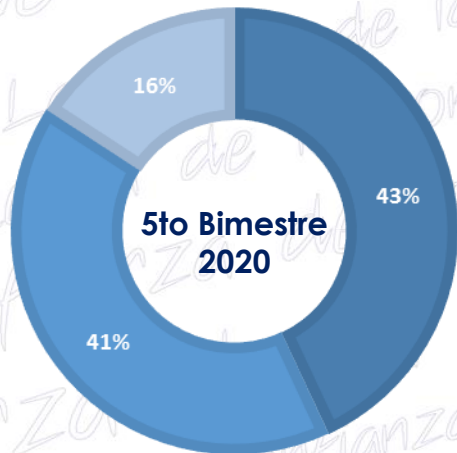
- TTB:** Extremadamente probable + Muy probable
- [3]:** Probable
- BTB:** Poco probable + Nada probable



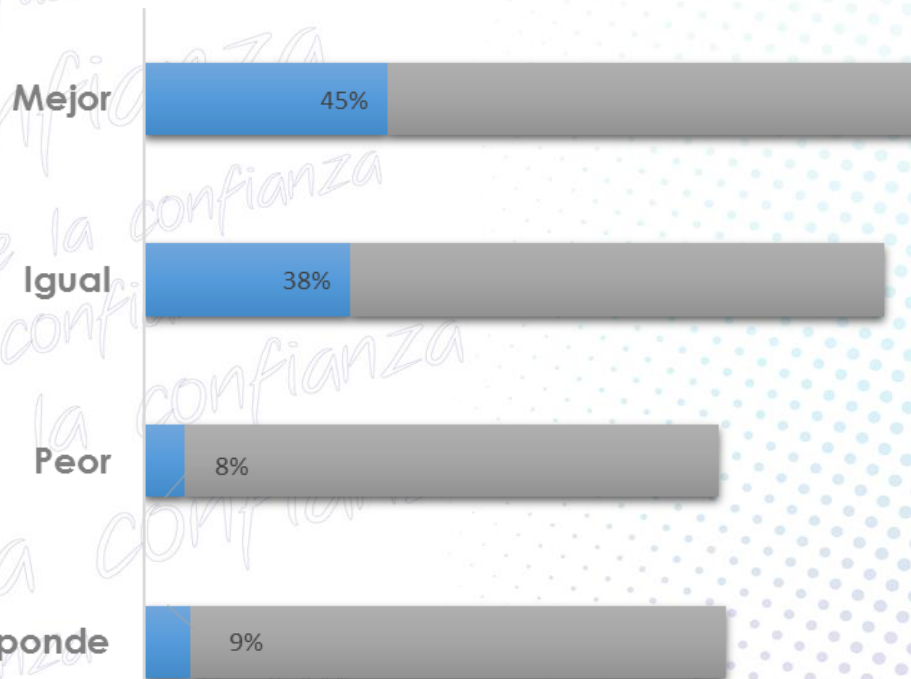
ACTITUDES CLAVES

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

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



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





Muchas Gracias.