

Percepción del Servicio y Satisfacción

Primer Bimestre 2023



Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los clientes de ONAC

FICHA TÉCNICA



Dir. Técnica Nacional
104 = 59%

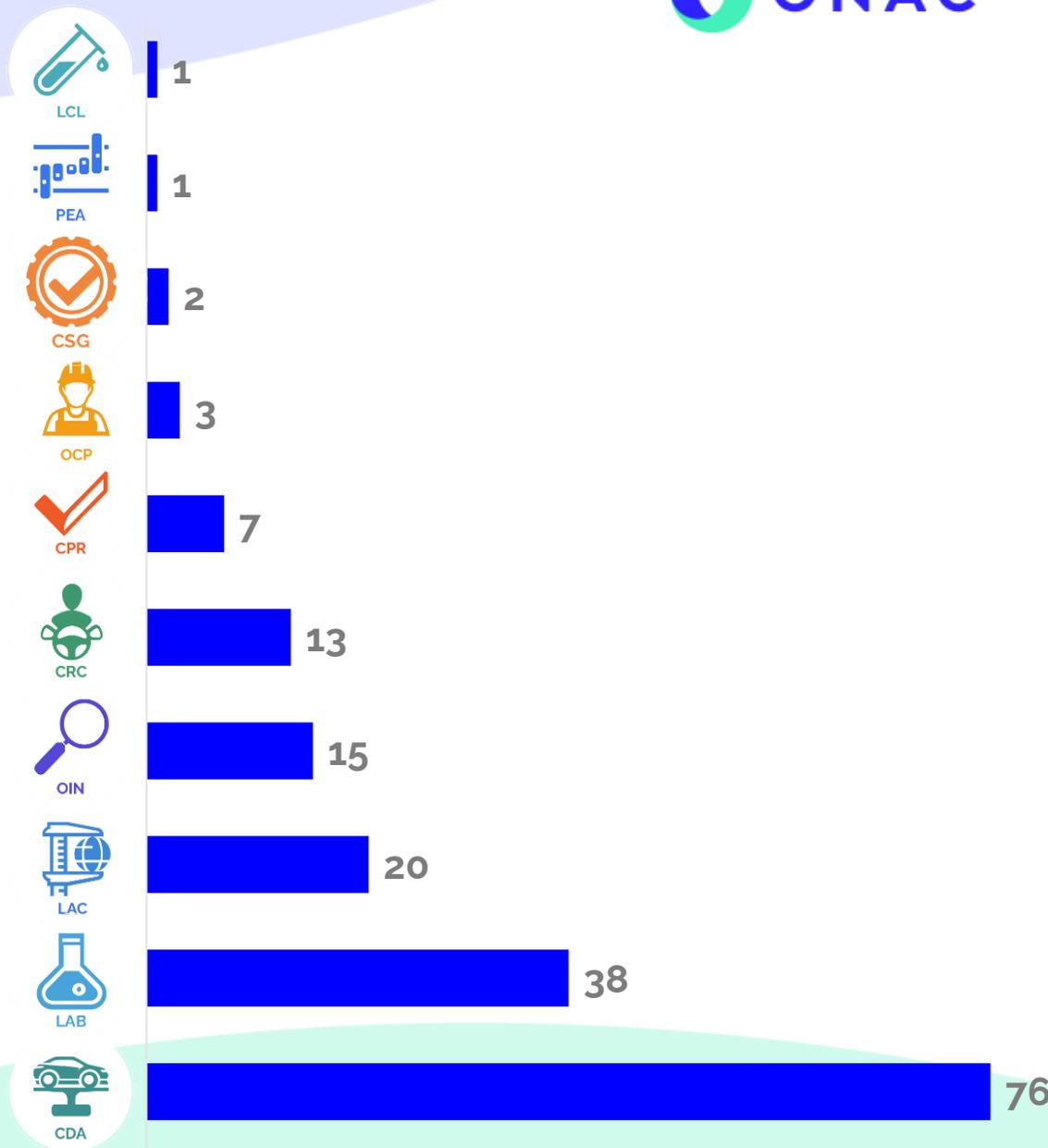


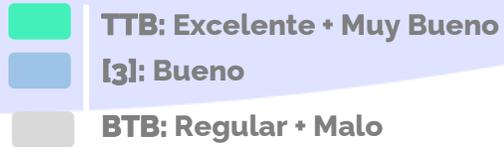
Dir. Técnica Internacional
72 = 41%

Enero
101 = 57%



Febrero
75 = 43%





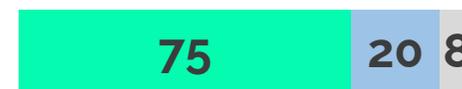
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

1er Bimestre 2022

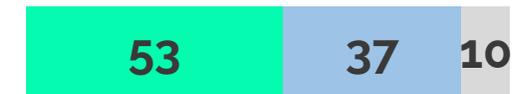
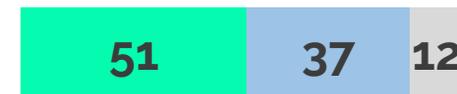
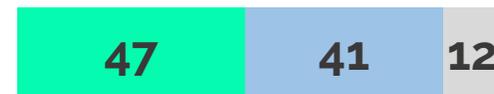
6to Bimestre 2022

1er Bimestre 2023

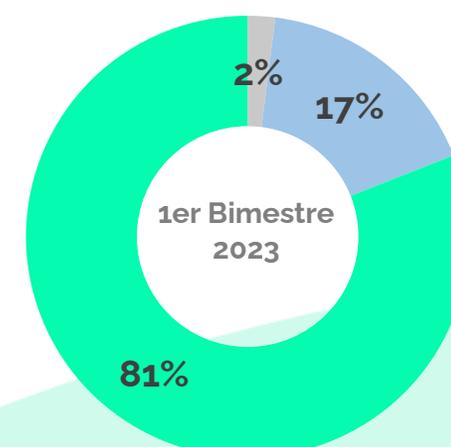
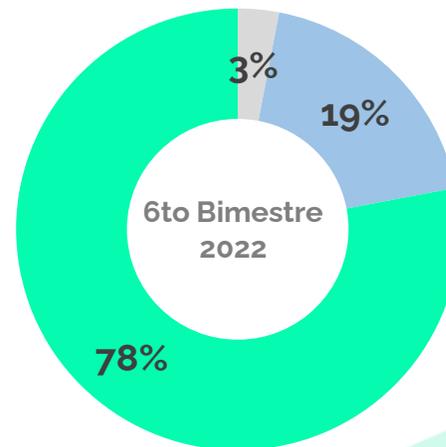
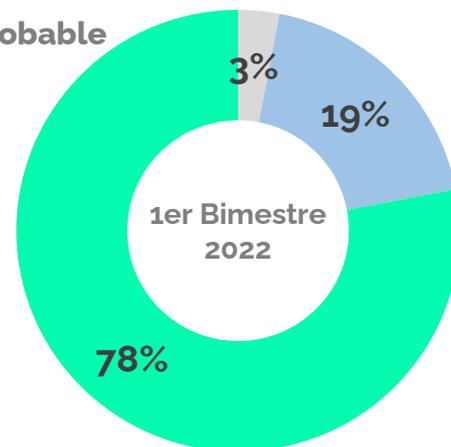
¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?



¿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?



I Bimestre 2023

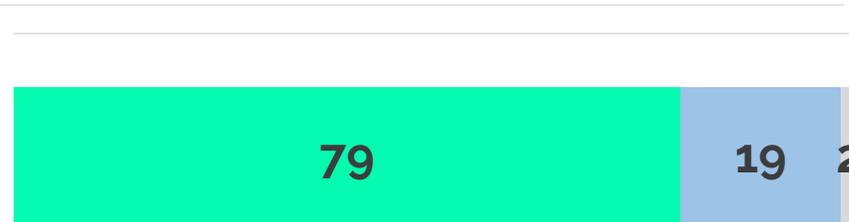
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

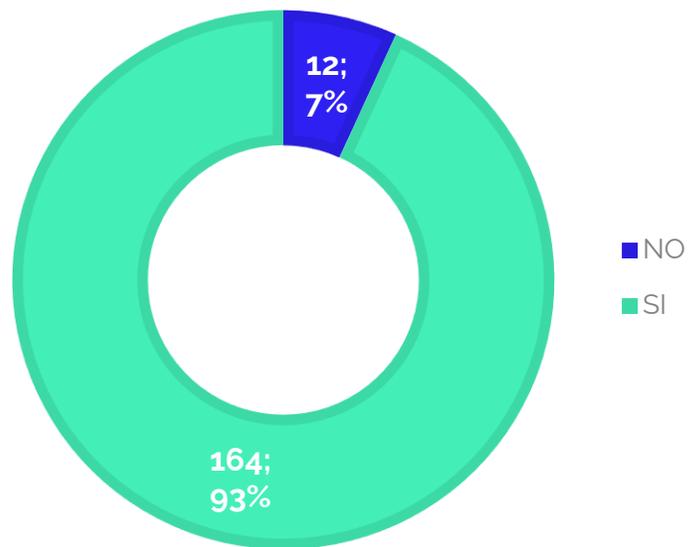
¿Cómo califica el aporte de los resultados de la evaluación respecto a las actividades realizadas por su organismo?



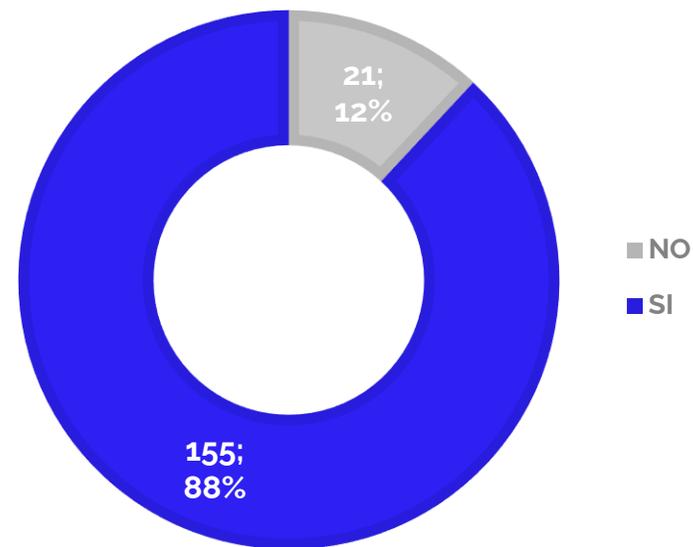
¿Cómo califica la experiencia de servicio en cuanto a la actitud y disposición de los colaboradores de ONAC en las diferentes etapas del proceso de acreditación?



¿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?



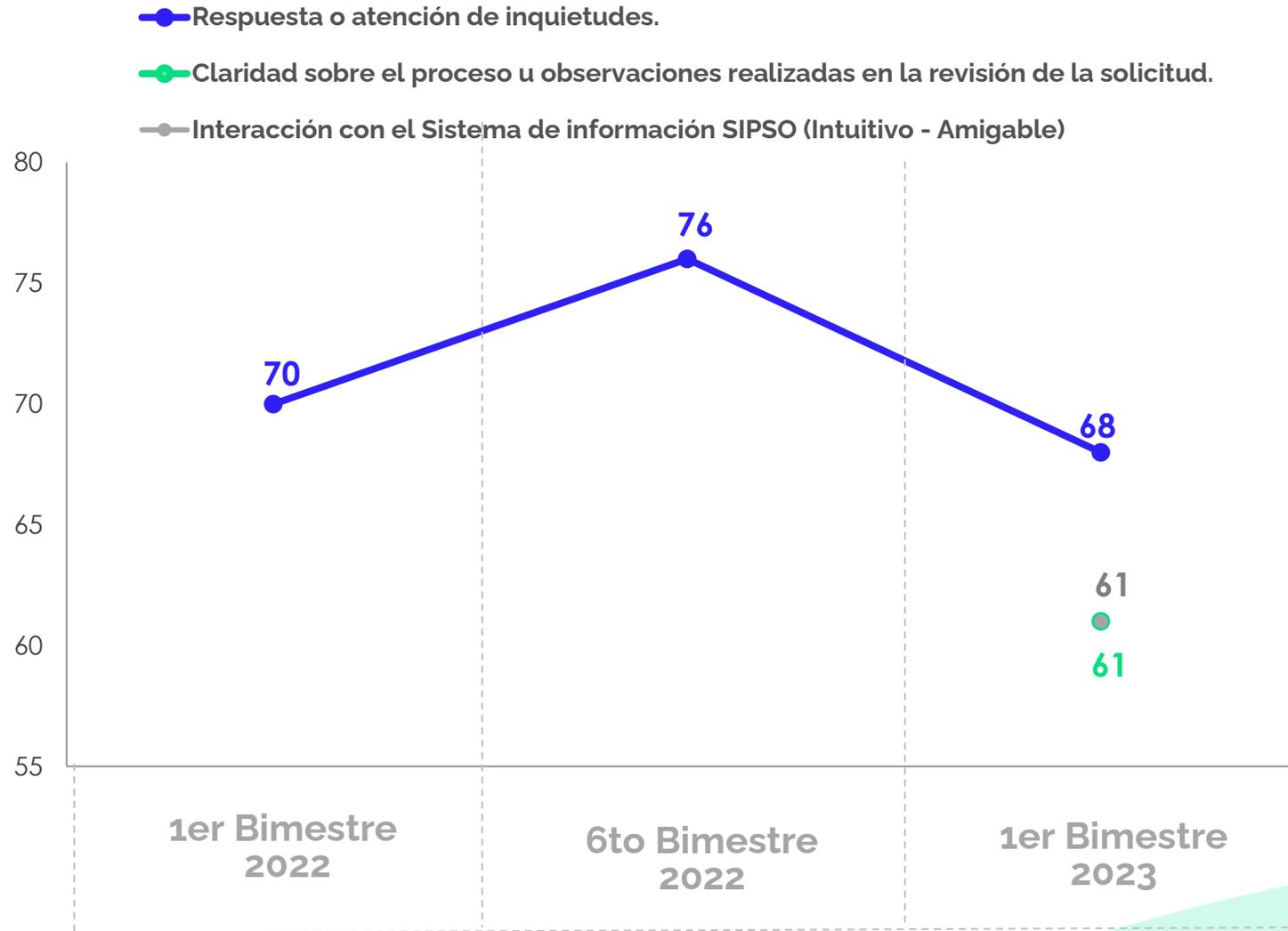
15 Comentarios



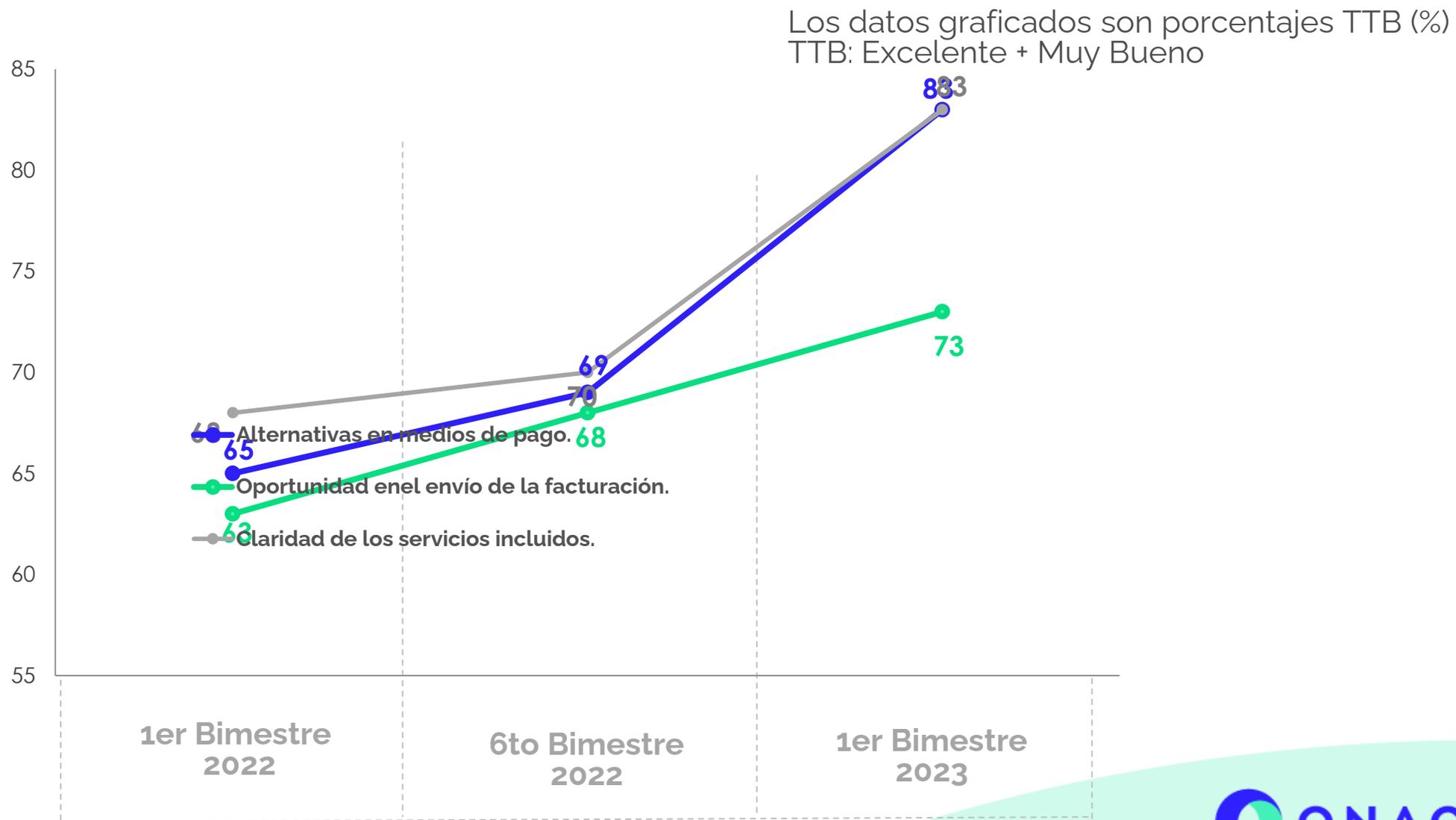
- ❖ Muy buena atención y pronta respuesta en la asesoría.
- ❖ Siempre la atención en el call center es oportuna y amable.
- ❖ Los tiempos de respuesta para con nuestra compañía siempre es demorada.
- ❖ Los tiempos no son claros
- ❖ En ocasiones no hay información clara acerca del cargue de información requerida.
- ❖ Cuando se llama pasa que regularmente no encuentra a las personas de la coordinación para cierto tipo de consultas, a veces quedan de llamar pero no se comunican nuevamente.

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 (%)

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

Una vez aprobada la solicitud, cómo califica la información brindada por ONAC sobre las siguientes etapas del proceso de acreditación.



¿Cómo califica el tiempo en que fue ejecutada su evaluación después de aprobada la solicitud?



¿Cómo califica la información suministrada en la notificación de la programación del servicio?, en cuanto a la hoja de vida de los profesionales técnicos y las fechas de evaluación.



Etapa de Evaluación

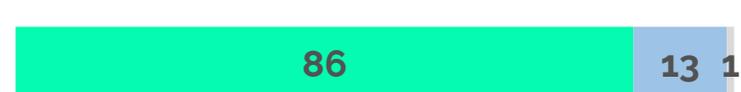
- **TTB: Excelente + Muy Bueno**
- **[3]: Bueno**
- **BTB: Regular + Malo**

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

¿Cómo califica la claridad y cumplimiento del plan de evaluación?



¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto a la claridad de la información?



¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?



¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



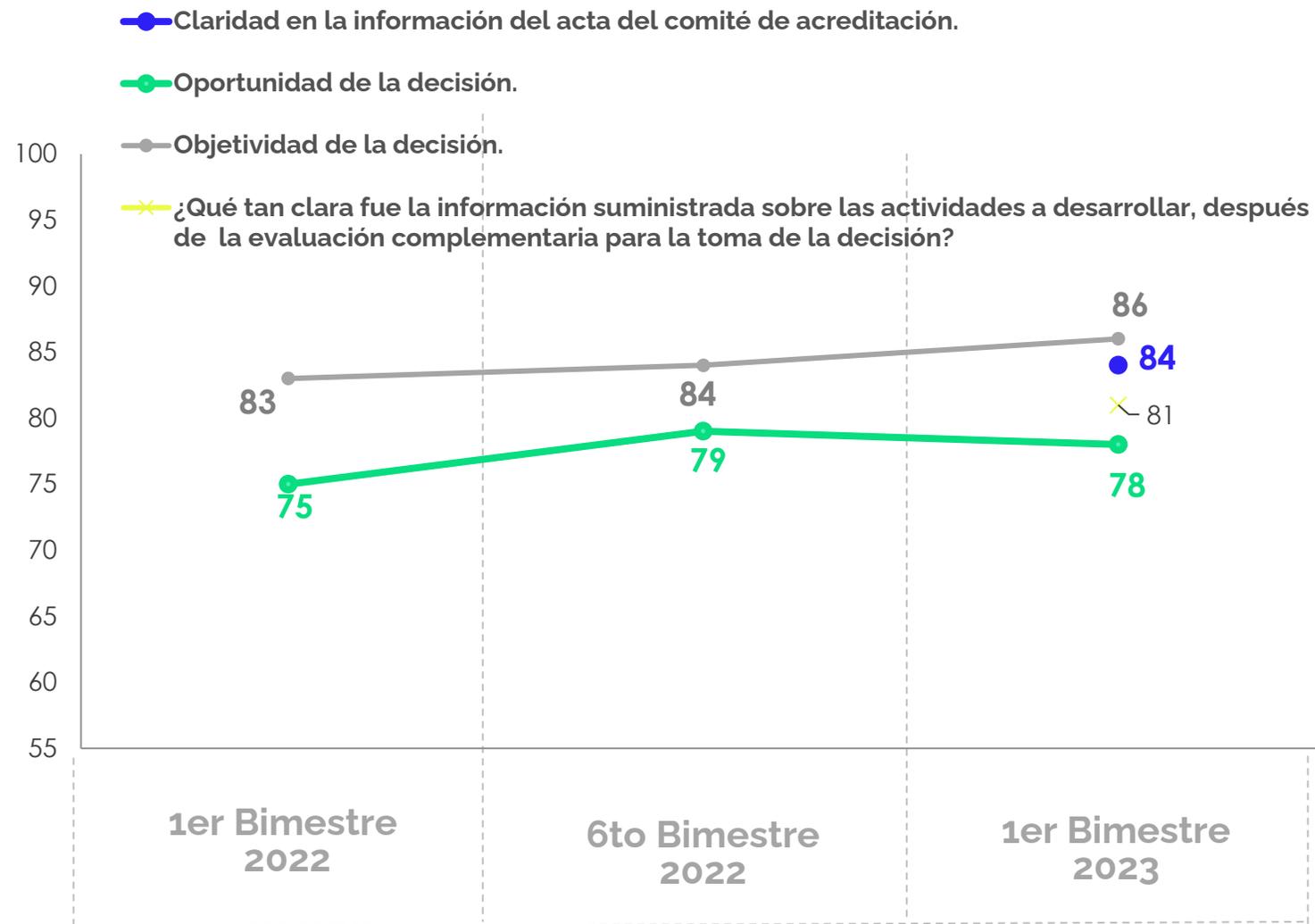
¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos?



¿Cómo considera usted la claridad y presentación de los resultados de la evaluación?



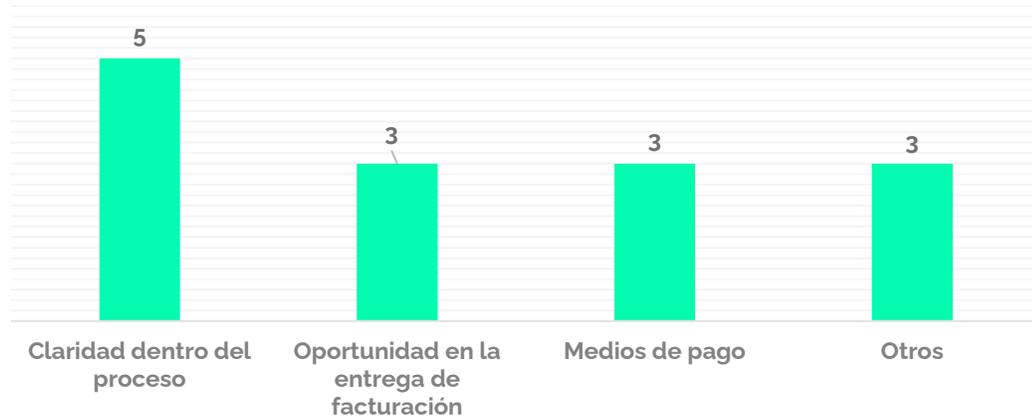
Etapa de Decisión



Observaciones sobre el Servicio

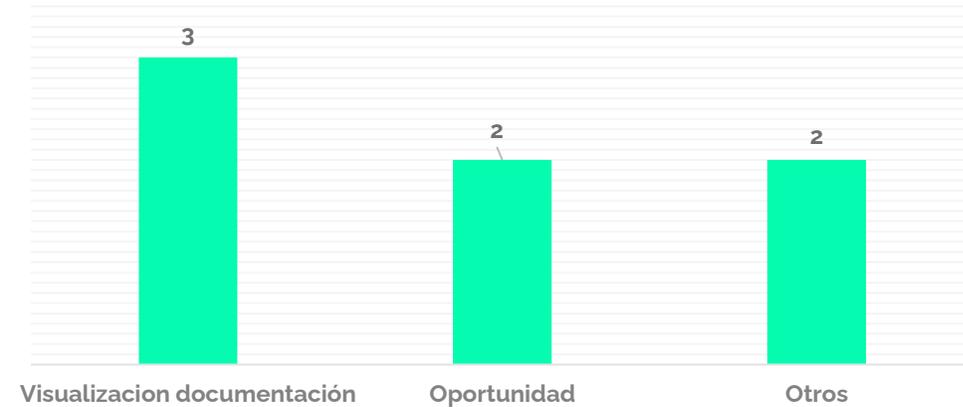


Cuenta de Cobro y Facturación - 14 Comentarios



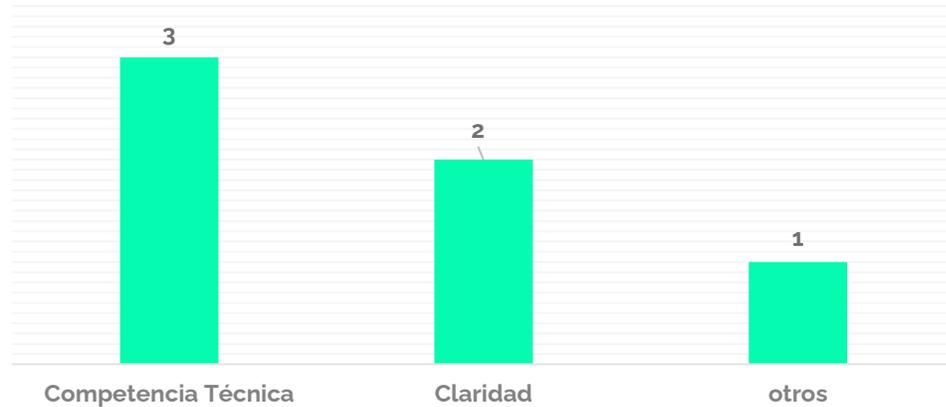
- ✓ No es claro la forma como asignan los días de evaluación.
- ✓ Siempre se presenta dificultades con las cuentas de cobro, adicionalmente se hace le pago, se envía a los correos indicados y no verifican, llaman diciendo que no se va a realizar el servicio por el pago cuando este se realizó con suficiente antelación.
- ✓ La respuesta administrativa en algunas oportunidades toma mas tiempo del esperado.
- ✓ Mejorar el tiempo de entrega de las facturas para organizaciones de carácter público - mixto.
- ✓ El tema de pago de cheque y no poder realizar pagos electrónicos es bastante complejo.
- ✓ La aplicación de SIPSO consolida la misma información que antes se entregaba en CD o enviaba por correo, pero ahora requiere de muchas horas de personal para poder hacer una simple solicitud.

Programación de Servicio - 7 Comentarios



- ✓ El descargue de la documentación no es solamente por darle click al link.
- ✓ Los link para acceder a los documentos, no funcionan, tenemos que solicitar se nos adjunte.
- ✓ Este paso es mas fácil, lo malo es los tiempos de espera para que te programen, en ocasiones se siente que el paso preliminar lo evalúan sin tener claro lo que quieren y tomando los tiempos máximos.
- ✓ Los tiempos en general de todo el proceso han aumentado, desde programación de actividades, testificaciones, y respuesta del comité de acreditación.
- ✓ Generar para cada OEC un cronograma de evaluaciones de seguimiento y renovación.
- ✓ No dan muchas alternativas para programar el servicio.

Evaluación – 6 Comentarios



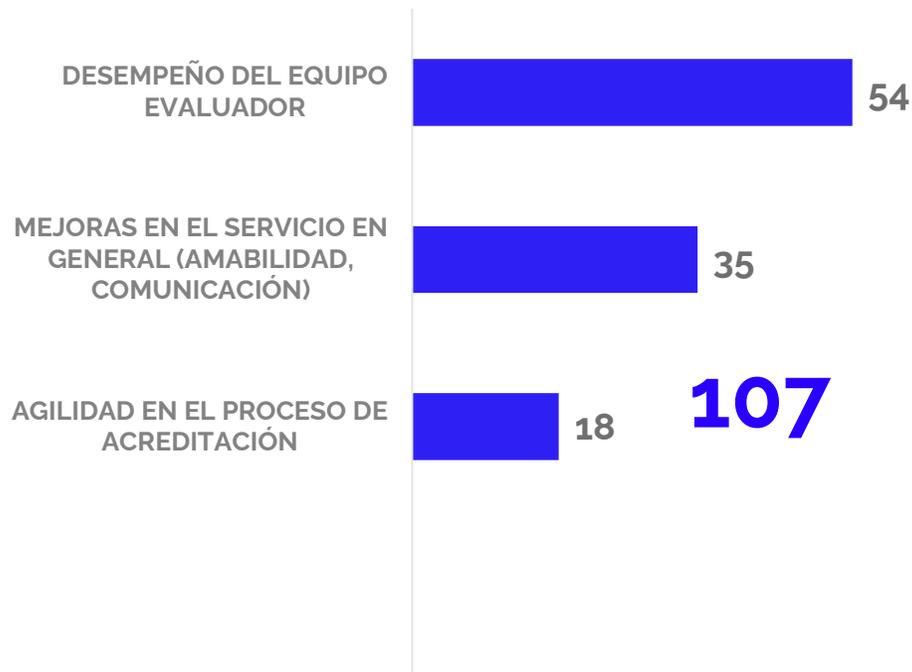
- ✓ Se percibe que en algunos casos los expertos no se guían por los requisitos especificados, si no por el modo en que ellos aprendieron a interpretar requisitos, lo que hace muy complicado que entiendan otras formas.
- ✓ Deben mejorar la actitud de los expertos técnicos que van a las evaluaciones de testificación, dado que dejan mala impresión ante los clientes.
- ✓ En algunos casos (pocos) el evaluador debe tener más claridad sobre el tema.
- ✓ El informe de evaluación es muy extenso, dificulta la socialización con la alta dirección.
- ✓ En cuanto al área administrativa del ONAC, siempre se evidencian las fallas.

Decisión - 8 Comentarios



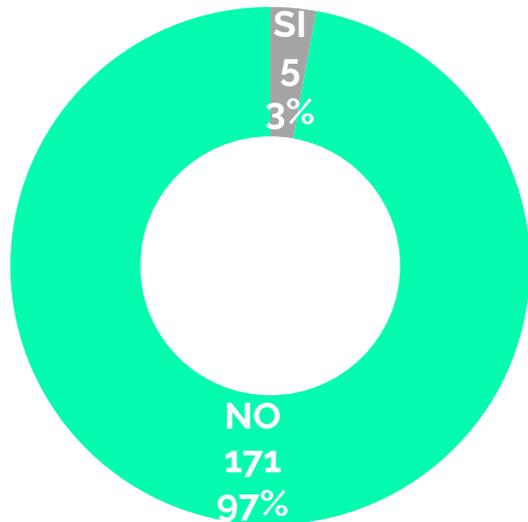
- ✓ Se sugiere especificar tiempos del proceso posteriores a la evaluación complementaria.
- ✓ Pueden mejorar los tiempos
- ✓ Tiempos en la toma OPORTUNIDAD DE LA DECISIÓN, muy extensos, para los procesos de otorgamiento, teniendo en cuenta que los organismos no pueden dar inicio a sus actividades por tener un proceso de acreditación en curso y eso se ve traducido en aumento de costos de emprendimiento.
- ✓ Se considera muy lenta la respuesta de parte del comité para la toma de decisión y posteriormente para envío de contrato y publicación en pagina de ONAC.
- ✓ El tiempo en general del proceso ha aumentado.

Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



- ✓ Automatización de los procesos.
- ✓ La calidad humana, y profesional del equipo evaluador y el personal de ONAC.
- ✓ La idoneidad y amabilidad del recurso humano.
- ✓ La experiencia, claridad, buena interacción, y el compartir los conocimientos de los evaluadores ha sido de gran ayuda para el OEC.
- ✓ La objetividad del evaluador, las respuestas a las consultas realizadas por parte del personal de ONAC y en general el desarrollo de todo el proceso fue muy bueno.
- ✓ Conocimiento técnico.
- ✓ Excelente prestación del servicio.
- ✓ Competencia técnica de los evaluadores y agilidad en el servicio de solicitud.
- ✓ El cumplimiento .
- ✓ La imparcialidad del equipo evaluador.
- ✓ Un poco mas la claridad de sipso, la facturación en cuanto opciones de pago mas claro. En general muy buena la atención y respuesta en la auditoría.
- ✓ Es un excelente servicio
- ✓ El seguimiento de la programación.
- ✓ Buena comunicación con el equipo de trabajo asignado a la evaluación.
- ✓ Profesionalismo del personal ONAC, conocimiento y respeto
- ✓ La amabilidad, profesionalismo y capacidad del equipo evaluador.
- ✓ La puntualidad y claridad de los líderes de auditoría.
- ✓ Cumplimiento puntualidad en las etapas de la auditorias.
- ✓ Excelente organización, auditores competentes
- ✓ Excelentes profesionales técnicos, se felicita al equipo auditor
- ✓ La claridad de la información brindada por el equipo evaluador.
- ✓ La agilidad de los procesos
- ✓ Oportunidad de la respuesta
- ✓ Puntualidad, conocimiento y amabilidad del evaluador
- ✓ Personal competente

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



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

No conformidades

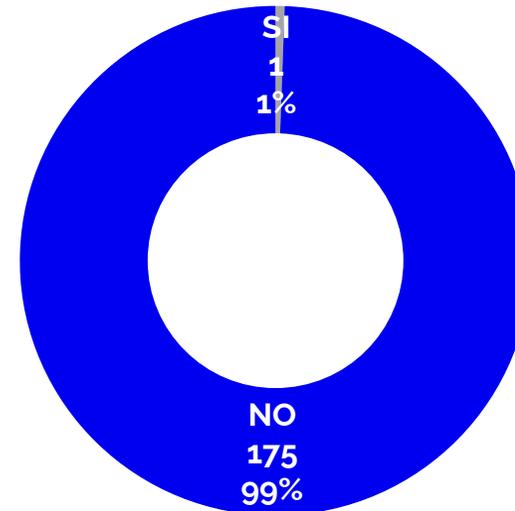
¿Cómo califica la claridad de la respuesta?



¿Cómo califica la oportunidad de la respuesta?



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



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

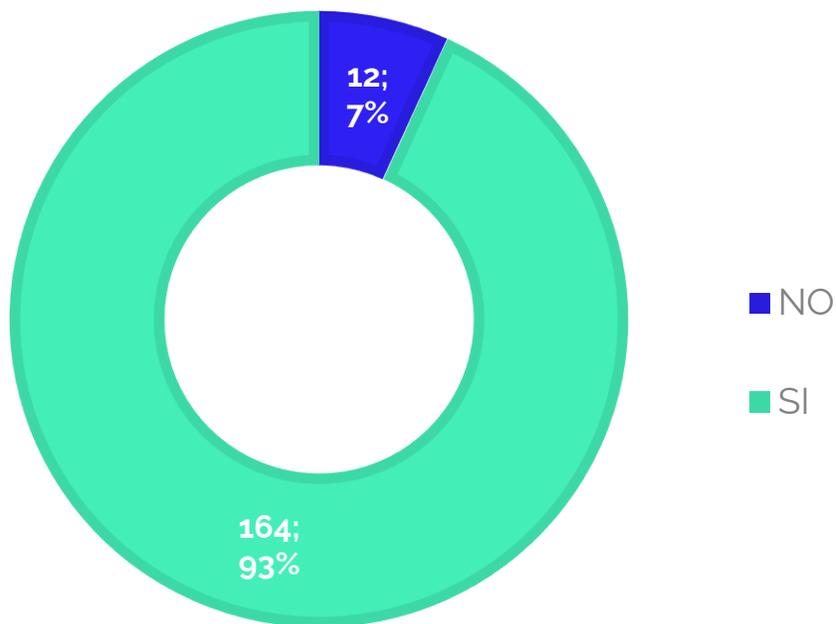
¿Cómo califica la claridad de la respuesta?



¿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?



- ✓ Uno de los equipos no quedo reportado en el alcance.
- ✓ Para el caso del alcance 09-LAB-022 se pidió corrección dado que el año de la fecha de renovación quedó mal.
- ✓ Se generan errores en la publicación del alcance, que son notificados a ONAC y solucionados tiempo después.
- ✓ El certificado de acreditación no ha sido cargado en la plataforma, nuestra renovación de acreditación fue el 2 de febrero del año en curso.
- ✓ Importante que separen las acreditaciones por alcance

iMuchas gracias!