

# INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE ANUAL 2019



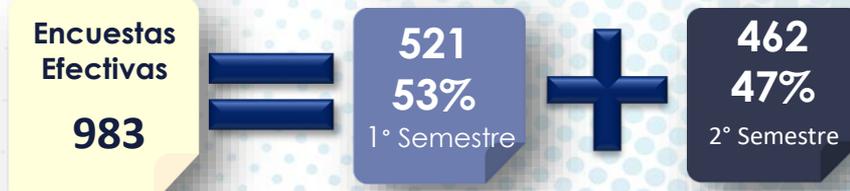
Una institución del Subistema  
Nacional de la Calidad



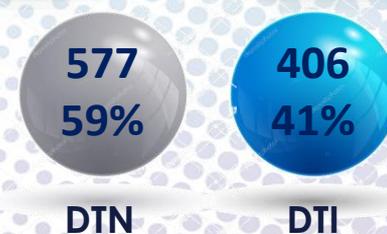
# PROCESO INTERNO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE DE ONAC.



## ENCUESTAS POR SEMESTRE



## POR DIRECCIÓN TÉCNICA



# EFFECTIVIDAD ENCUESTA

<b>Año</b>	<b>Registros válidos para trabajar</b>	<b>OEC Contactados Telefónicamente</b>	<b>Encuestas efectivas</b>	<b>Efectividad Total</b> (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
2019	1.333	1.223	983	<b>74%</b>

<b>Año</b>	<b>Registros válidos para trabajar</b>	<b>OEC Contactados Telefónicamente</b>	<b>Encuestas efectivas</b>	<b>Efectividad Total</b> (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
2018	1.562	1.307	945	61%

# INDICADOR CALIDAD GENERAL

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

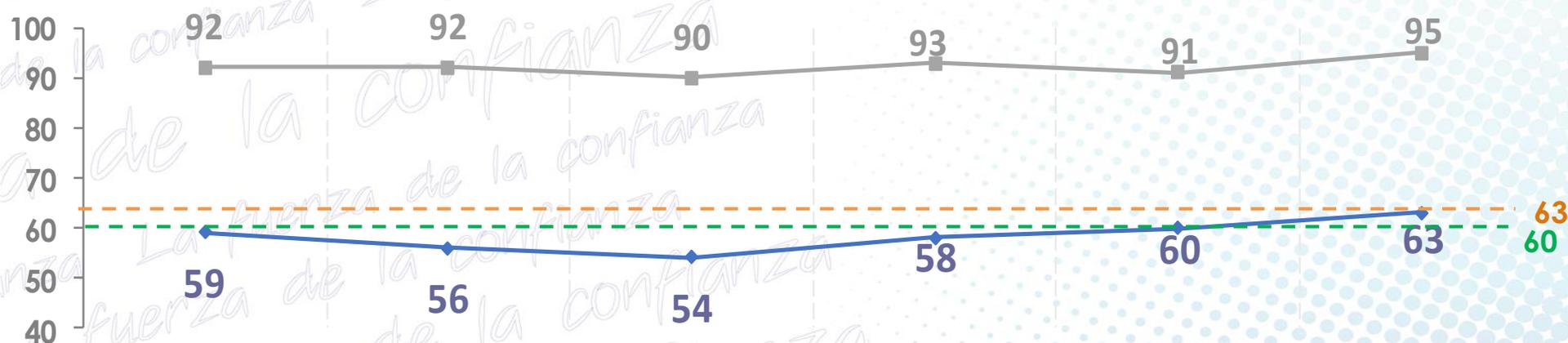
La datos graficados son porcentajes TTB (%)

**TTB: Excelente + Muy Bueno**

**T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno**

**Meta año 2019**

**Resultado anual 2019**



**Total de Encuestas Realizadas**

1° Bimestre 2019	2° Bimestre 2019	3° Bimestre 2019	4° Bimestre 2019	5° Bimestre 2019	6° Bimestre 2019
221	180	169	94	161	165

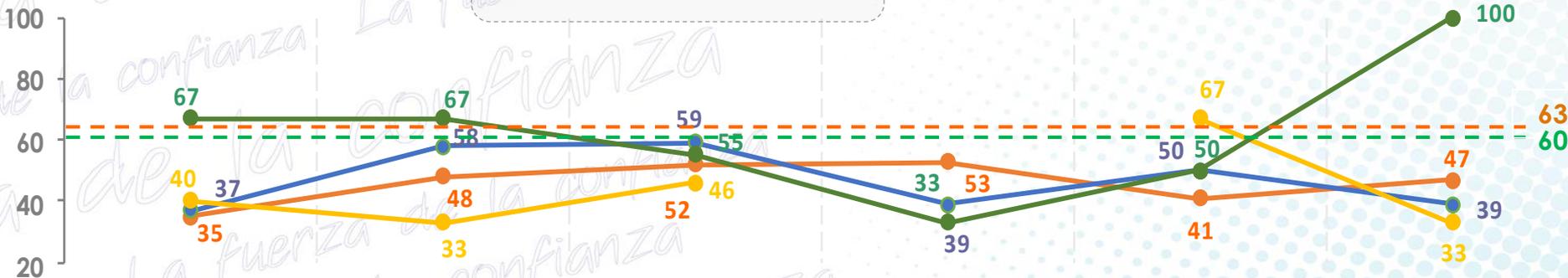
# INDICADOR CALIDAD GENERAL - DTI

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

Meta año 2019  
Resultado anual 2019

La datos graficados son porcentajes TTB (%)

LAC LAB OCP CPR



	1° Bimestre 2019		2° Bimestre 2019		3° Bimestre 2019		4° Bimestre 2019		5° Bimestre 2019		6° Bimestre 2019	
	Encuestas Realizadas	Calificación Obtenida										
<b>LAC</b>	31	35	33	48	29	52	15	53	22	41	15	47
<b>LAB</b>	19	37	33	58	29	59	29	39	28	50	23	39
<b>OCP</b>	3	67	3	67	11	55	6	33	2	50	2	100
<b>CPR</b>	5	40	6	33	13	46	0	0	3	67	6	33

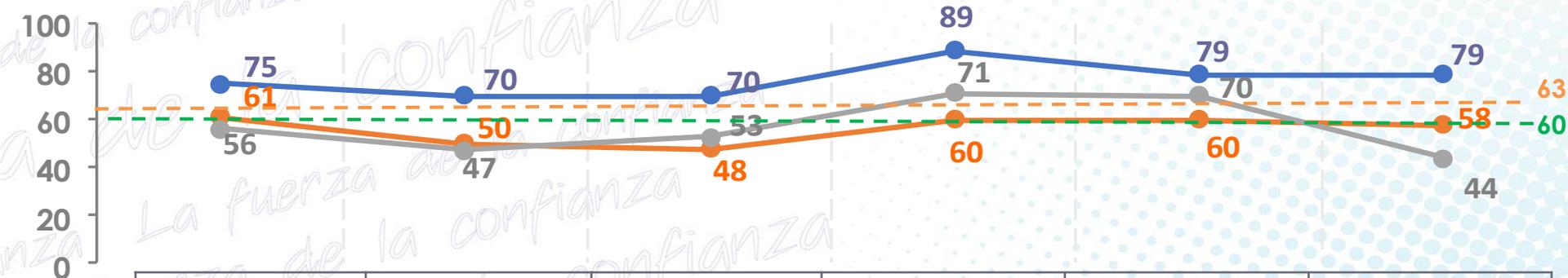
# INDICADOR CALIDAD GENERAL - DTN

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

Meta año 2019  
Resultado anual 2019

La datos graficados son porcentajes TTb (%)

● CRC ● CDA ● OIN



	1° Bimestre 2019		2° Bimestre 2019		3° Bimestre 2019		4° Bimestre 2019		5° Bimestre 2019		6° Bimestre 2019	
	Encuestas Realizadas	Calificación Obtenida										
<b>CRC</b>	70	61	26	50	23	48	16	60	30	60	24	58
<b>CDA</b>	80	75	60	70	46	70	18	89	53	79	70	79
<b>OIN</b>	9	56	15	47	15	53	7	71	10	70	9	44

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



La datos graficados son porcentajes TTB (%)

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



**11.** ¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?

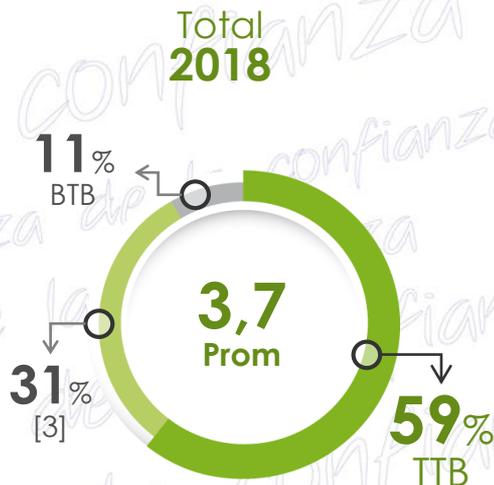


**12.** ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC?



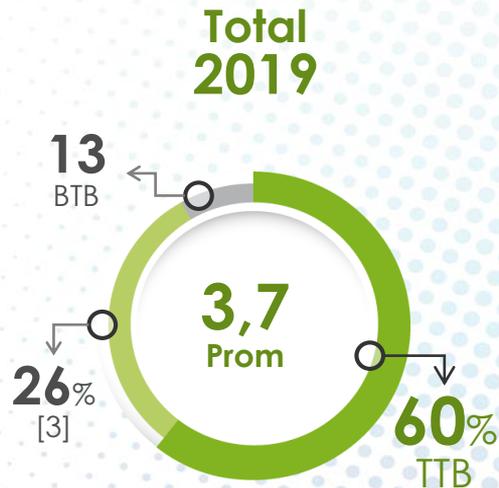
13. ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, **hable bien de ONAC?**

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



Base: Califican

910



Base: Califican

975



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

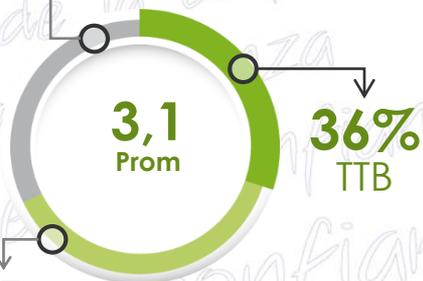
**TTB:** Excelente + Muy Bueno

**[3]:** Bueno

**BTB:** Regular + Malo

**Total  
2018**

**29%**  
BTB

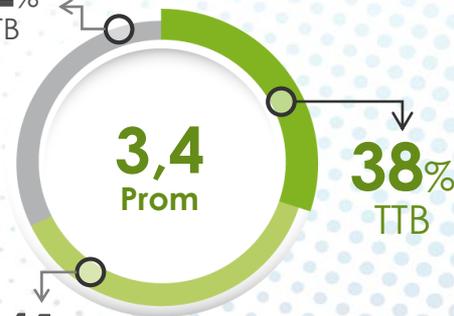


Base: Califican

904

**Total  
2019**

**22%**  
BTB



Base: Califican

975

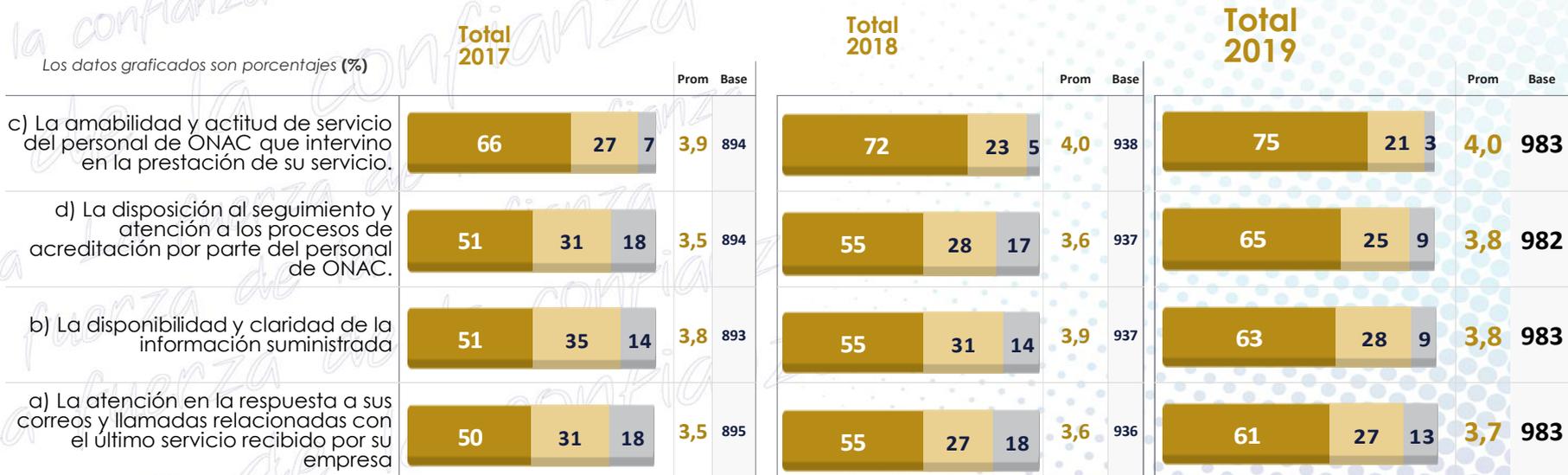


# ACTITUDES CLAVES



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

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

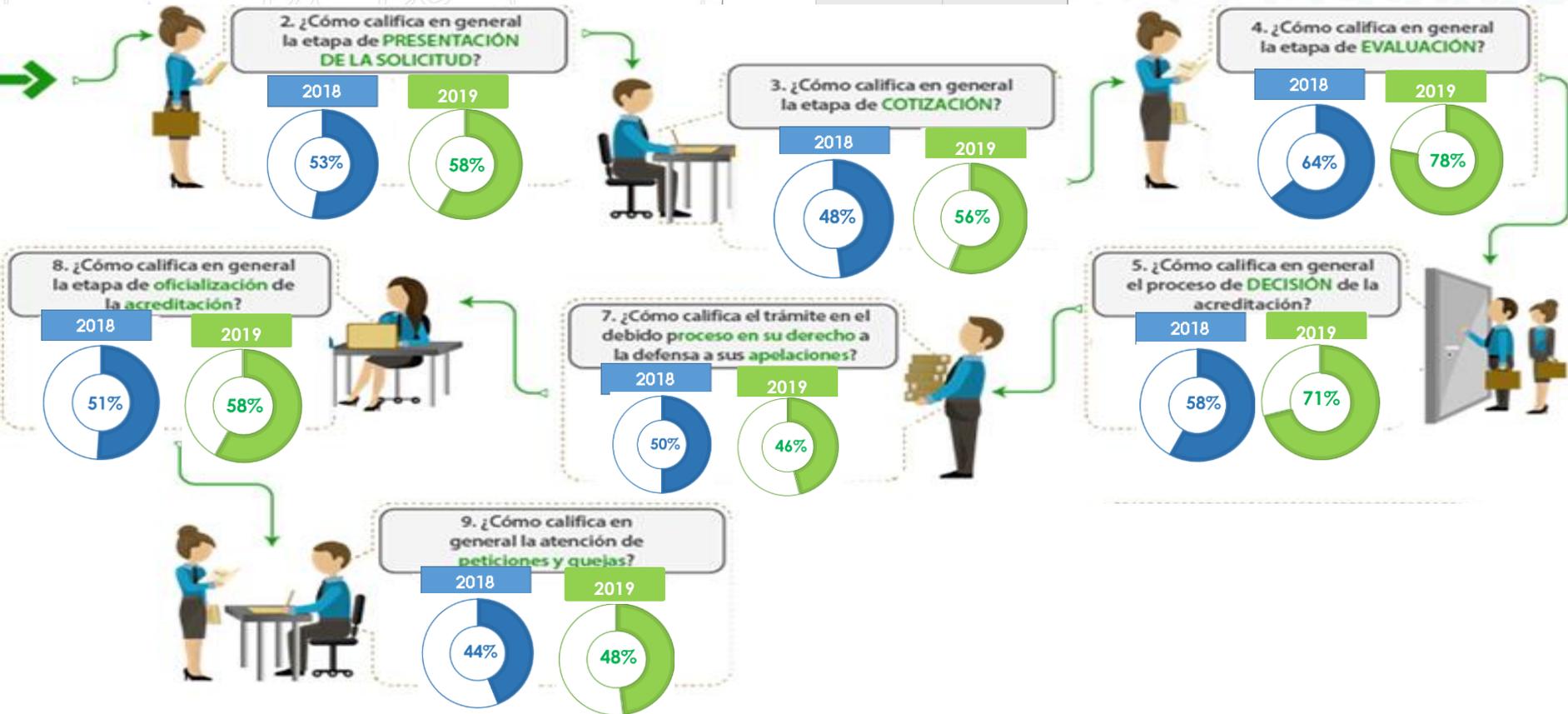


# Procesos de Interacción

# PROCESOS DE INTERACCIÓN - COMPARATIVO

Base:	Año 2018	Año 2019
	945	983

TTB: Excelente + Muy bueno



# PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD

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

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

Total  
2018

Total  
2019

	Total 2018			Prom	Base	Total 2019			Prom	Base
b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	53	38	9	3,6	887	58	36	6	3,8	983
a) La respuesta y solución de inquietudes	51	33	16	3,5	890	57	33	10	3,7	983

¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC mejorar en **La solicitud inicial**:

*“Sería oportuno mejorar la agilidad en las respuestas a los OEC, en general nos vimos afectados por épocas de vacaciones en el mes de enero”.*

*“Muy lenta, más de 4 meses para ser evaluada, es un irrespeto y un incumplimiento con los tiempos que tienen pactados”*

*“Mucho requisito para un laboratorio que ya esta acreditado”.*

*“Un mayor acompañamiento para las organizaciones que están fuera de Colombia.”*

*“Claridad en los documentos a radicar y que no se actualicen tantas veces al año y los formatos son muy complejos de diligenciar.”*

*“Mejorar la interacción entre las partes para evitar devoluciones innecesarias o por temas menores en la solicitud”.*

# CALIDAD DE LA ETAPA DE COTIZACIÓN

## 3. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA COTIZACIÓN?

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



Total  
**2018**

Los datos graficados son porcentajes (%)

				Prom	Base
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	52	36	12	3,6	885
a) Claridad de la propuesta de servicios	54	37	9	3,6	887
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	51	33	16	3,5	885
d) Alternativas en medios de pago	50	37	14	3,5	879

Total  
**2019**

				Prom	Base
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	58	31	11	3,7	983
a) Claridad de la propuesta de servicios	60	33	7	3,7	983
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	52	31	17	3,5	983
d) Alternativas en medios de pago	54	37	9	3,6	983

¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en **La Cotización**:

“Estandarizar el número de días de evaluación según el alcance; para que los laboratorios con el mismo alcance en el país tengan el mismo número de días por lo tanto el mismo costo”.

“Mejorar la oportunidad, ya que un proceso que se supone son 3 meses hábiles, se demoró hasta la evaluación 9 meses.”

“Que si se reduce el alcance de un laboratorio, eso reduce el tiempo de los atestiguamientos, lo cual se debería ver reflejado en la reducción de tiempos pactados en el contrato de acreditación”.

“Presentar formas de pago alternas. Pagar 18 millones de contado es muy difícil en estos momentos de crisis económica del país.”

“Deberían regular los precios de acuerdo al volumen de usuarios que se manejen en cada centro”.

“Discriminar los costos cobrados”

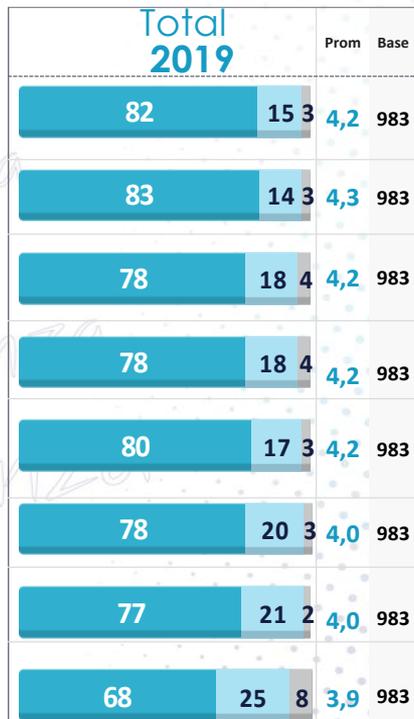
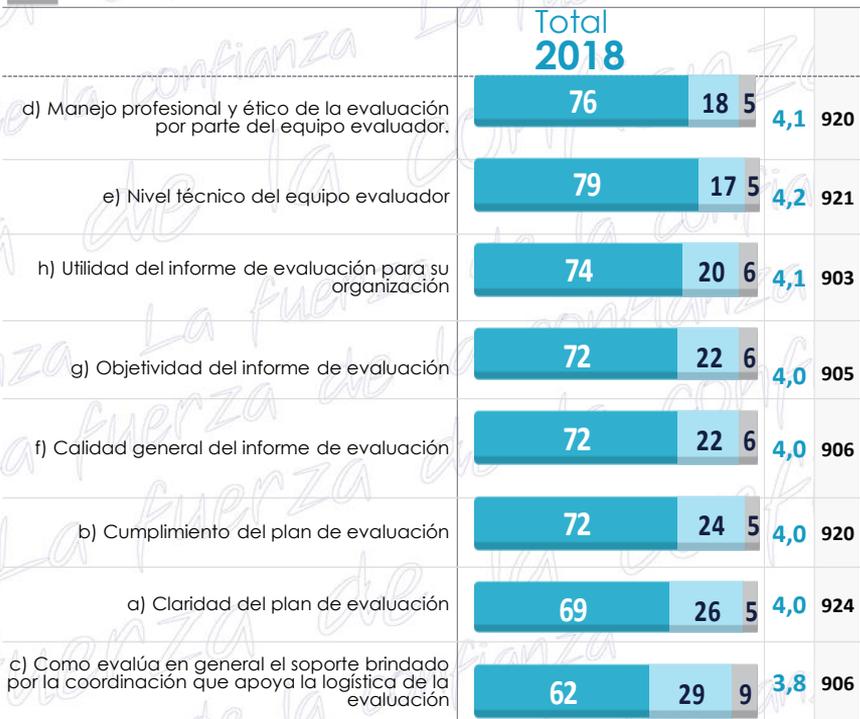
# CALIDAD DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN



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

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

Los datos graficados son porcentajes (%)



¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC mejorar en **La Evaluación**:

*"Manejo de Viáticos o tabla de viáticos para los evaluadores"*

*"Utilizar expertos técnicos por alcance, no por magnitud, se han tenido muchos inconvenientes con los expertos técnicos enviados por ONAC, por la falta de experiencia de los mismos".*

*"Deberían mejorar la independencia de los experto técnicos y respetar la información confidencial de las empresas; un papel firmado y una declaración no puede ser suficiente para garantizar la confidencialidad de la información".*

*"Definir los tiempos de evaluación respecto a los ensayos realizables".*

*"La solicitud de equipos para las testificaciones debe ser con más anticipación."*

*"Unificación de criterios respecto a la NTC 17020 y CEA, Que se califique igual en todos los CDA".*

*"Que los auditores cumplan con los horarios establecidos en el plan de auditoria".*

*"Los expertos técnicos en ISO 28000 son escasos en esta oportunidad no fue una persona con los conocimientos suficientes. El auditor líder muy bueno pero el experto muy regular, no hubo aporte".*

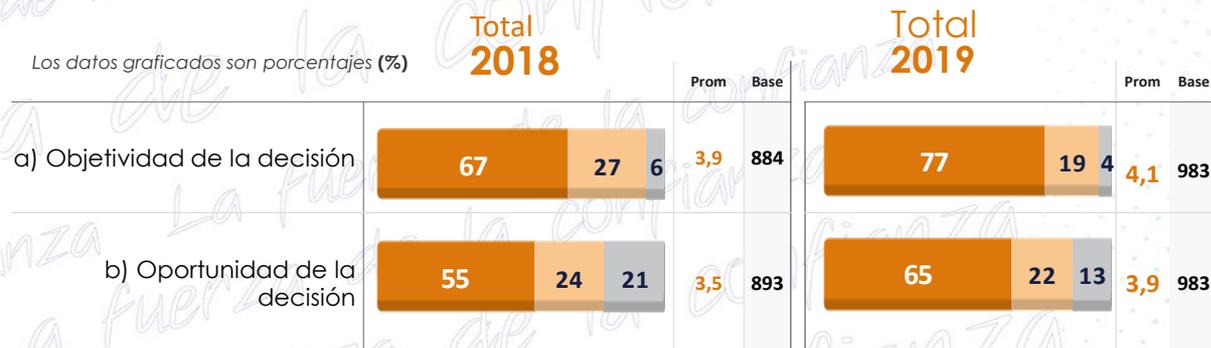
# CALIDAD DEL PROCESO DE DECISIÓN DE LA ACREDITACIÓN

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



5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?

Los datos graficados son porcentajes (%)



¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar en La Decisión:**

*“Mejorar los criterios de decisión o hacerlos más claros para el OEC”.*

*“El tiempo para la entrega del certificado de acreditación es muy demorado tomando en cuenta la fecha en la que se cierran los hallazgos”.*

*“Mucha demora, casi 3 meses desde el fin de la evaluación hasta la decisión, eso se ve reflejado en costos”*

*“Es muy demorada, tuvimos cierre de complementaria en marzo y hasta septiembre se envió la decisión.”*

*“Definir tiempos de toma de decisión, no son claros, algunos toman más tiempo que otros y no hay explicación, siempre se demora la toma de decisión.”*

*“Objetividad. No satisfacer el ego de algunos evaluadores”.*

*“El proceso es demasiado lento, cuando se termina de decidir sobre una vigilancia ya esta cercana la próxima o en algunos casos se unen los procesos”.*

*“Cuándo se lance un servicio nuevo, contar con todos los recursos necesarios para poderlo llevar a cabo sin demoras injustificadas*

# CALIDAD DE LA ETAPA DE OFICIALIZACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

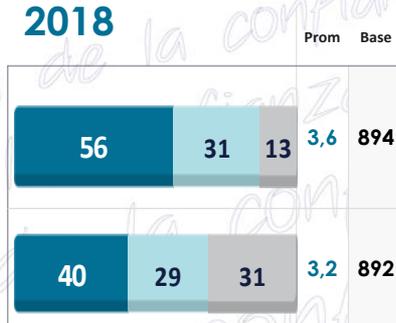


**TTB:** Excelente + Muy Bueno  
**[3]:** Bueno  
**BTB:** Regular + Malo

8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?

Los datos graficados son porcentajes (%)

Total  
**2018**



Total  
**2019**



¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en **La Oficialización de la Acreditación**:

*“La publicación del alcance debido a que sin ello los laboratorios no pueden iniciar las acciones que fueron auditadas y aprobadas puesto que no pueden aplicar correcciones antes de que este sea publicado y firmado ”*

*“Hace un mes aprox. es decir mayo 17 de 2019 se devolvió contrato para modificación y aun no han llegado devuelta dichos contratos”.*

*“2 a 3 meses para oficializar una acreditación después de la evaluación complementaria es excesiva y lesiona financieramente a los OEC ”*

*“Al realizar los cambios notificarlos antes de entregar contrato.”*

*“Ajustar el mecanismo de firmas el ir y venir de documentos toma tiempo valioso.”*

*“Oportunidad en la entrega de certificados y demás adjuntos”.*

*“Que llegue más rápido la oficialización a veces se demora mucho tiempo”.*

*“Analizar los tiempos que toma éste proceso, buscando que sea más oportuna la oficialización”.*

# EVALUACIÓN DEL PROCESO EN DEFENSA DE APELACIONES

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

7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?



Los datos graficados son porcentajes (%)

	Total 2018			Prom	Base	Total 2019			Prom	Base
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB		
a) Apelaciones de No Conformidades	51	23	25	3,4	107	45	25	30	3,5	92
b) Apelaciones Plan de Acción	61	16	23	3,6	64	49	30	21	3,4	67
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	53	19	28	3,5	72	45	29	25	3,3	55

# CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS



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

9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?

Los datos graficados son porcentajes (%)

Total  
2018

				Prom	Base
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	46	35	20	3,4	573
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	49	38	12	3,5	492
i) Oportunidad en la atención	46	32	22	3,4	656
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	46	33	21	3,4	625

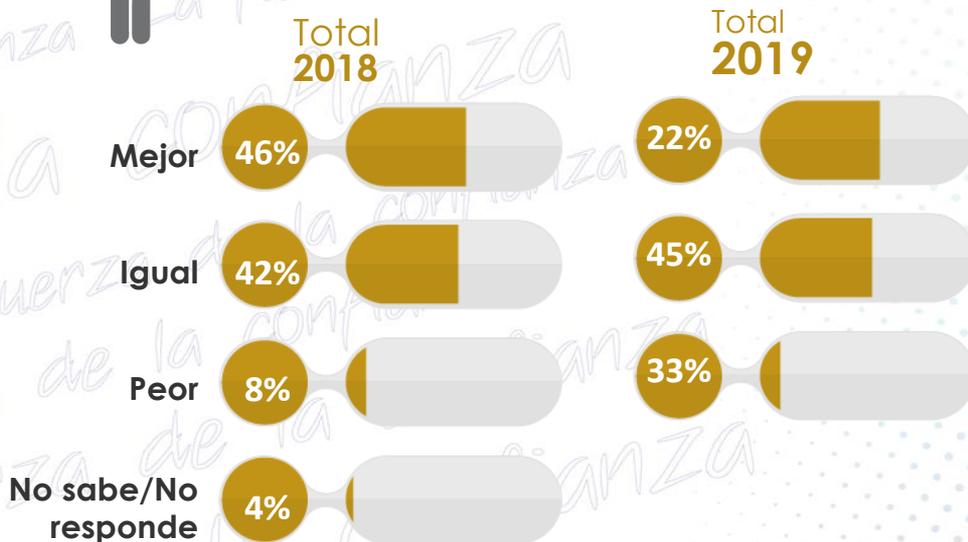
Total  
2019

				Prom	Base
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	46	35	19	3,4	249
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	55	34	11	3,5	211
i) Oportunidad en la atención	44	35	21	3,3	346
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	46	37	17	3,4	315

# ANÁLISIS CUALITATIVO



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



Base:	Total 2018	Total 2019
	945	897



**Muchas gracias.**