

Percepción del Servicio y Satisfacción

Segundo Bimestre 2023



Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los
clientes de ONAC

FICHA TÉCNICA



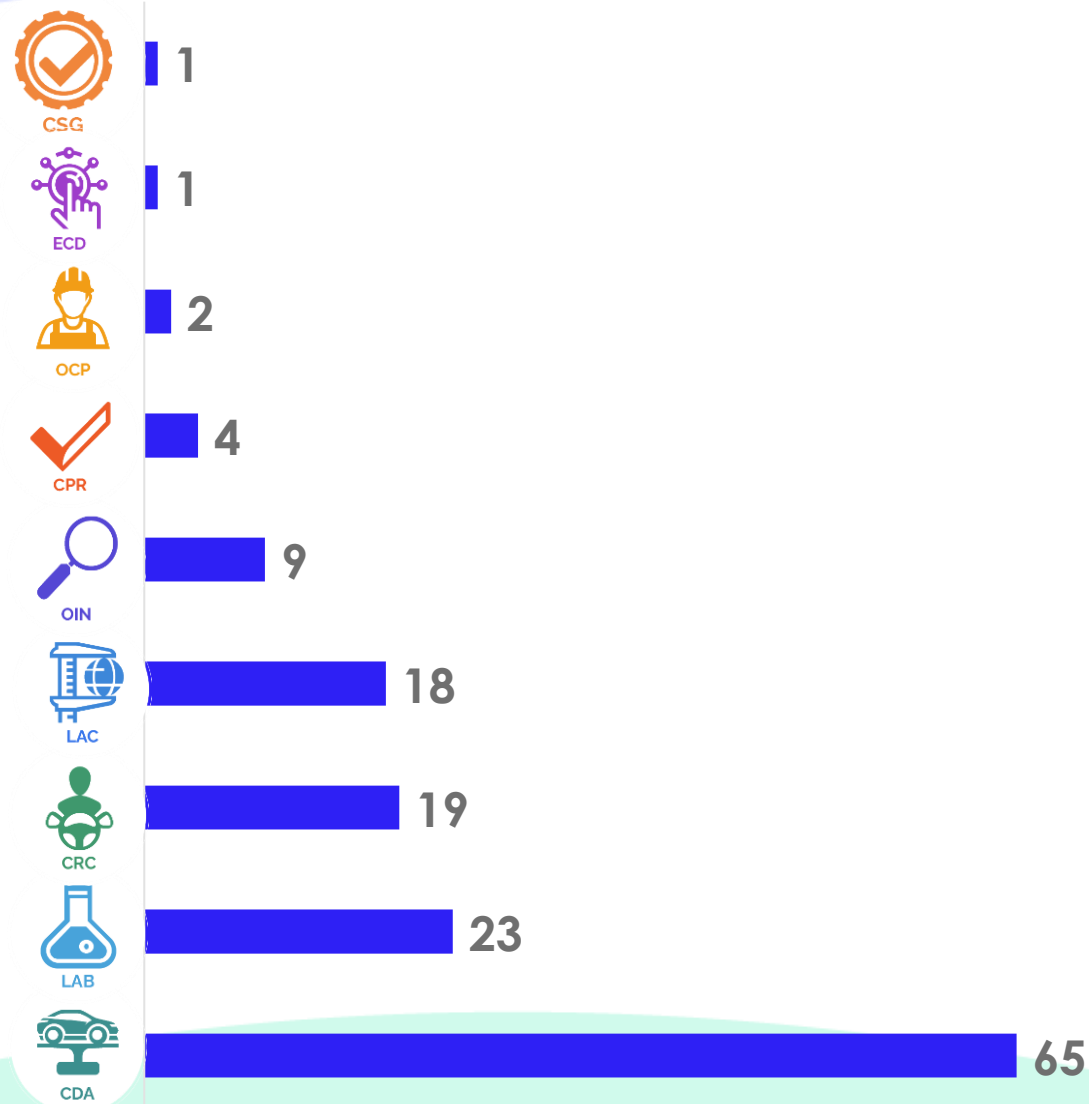
Dir. Técnica Nacional
94 = 66%

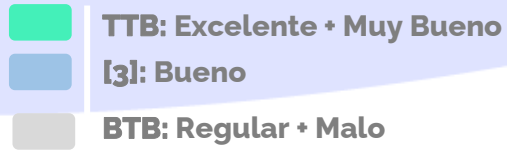


Dir. Técnica Internacional
48 = 34%

Marzo
84 = 59%

Abril
58 = 41%





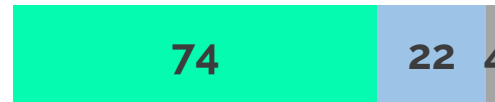
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

2do Bimestre 2022

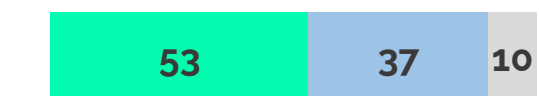
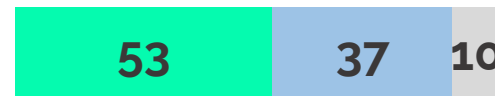
1er Bimestre 2023

2do Bimestre 2023

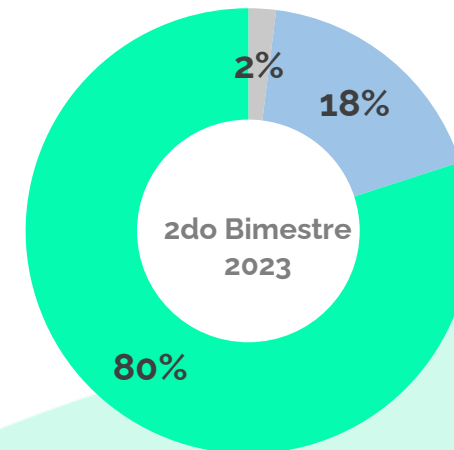
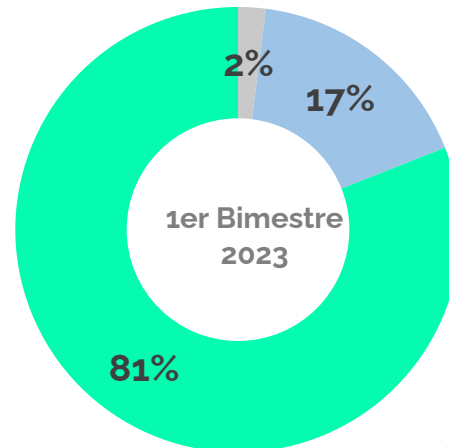
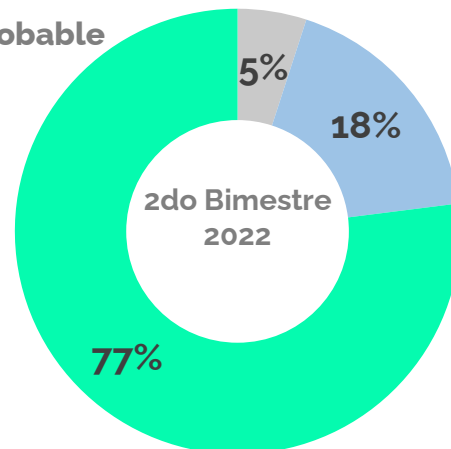
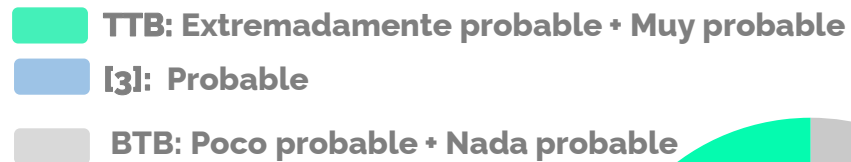
¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?



¿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?



II Bimestre 2023

 TTB: Excelente + Muy Bueno

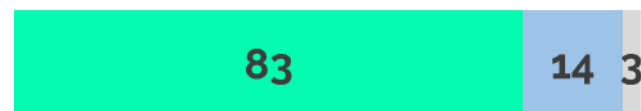
 [3]: Bueno

 BTB: Regular + Malo

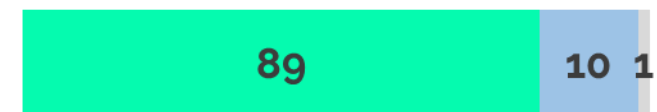
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

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

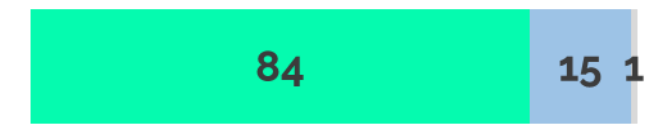
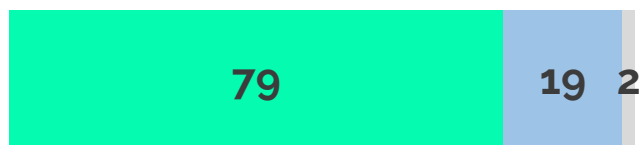
1er Bimestre 2023



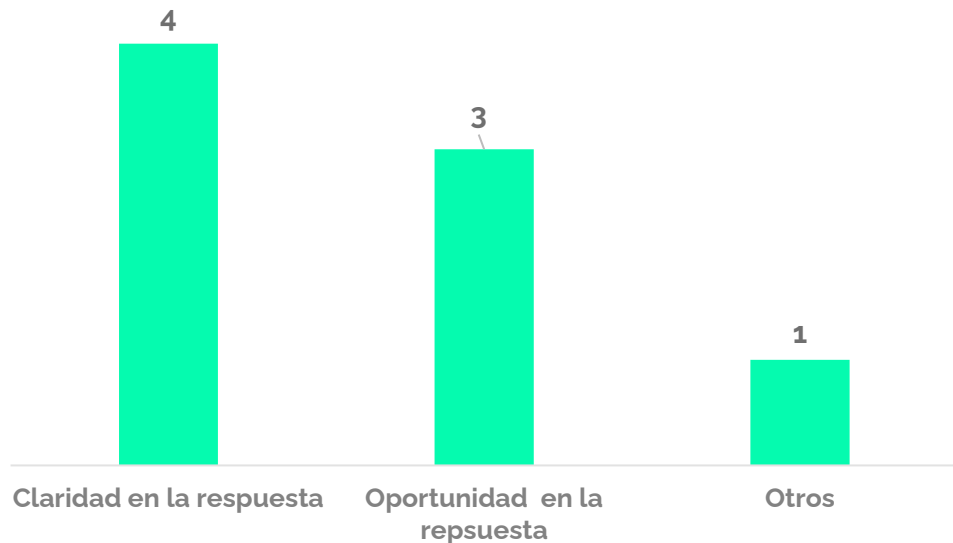
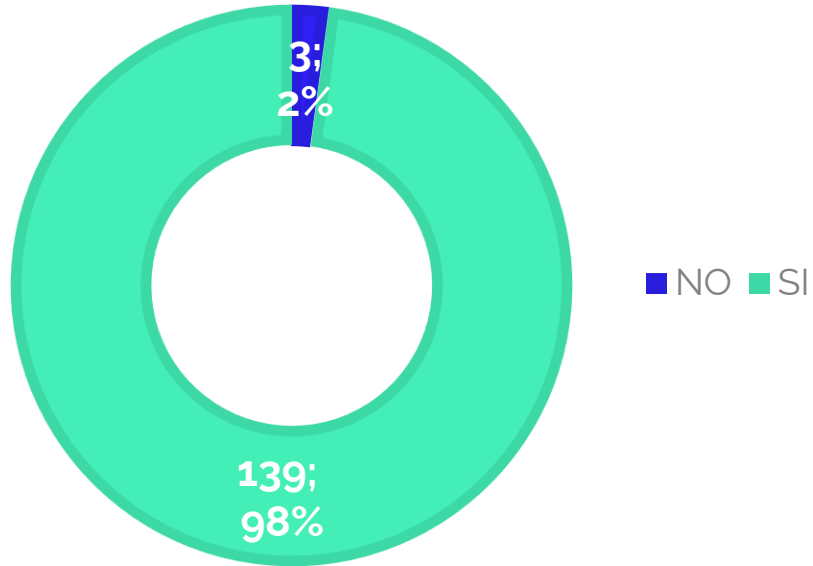
2do Bimestre 2023



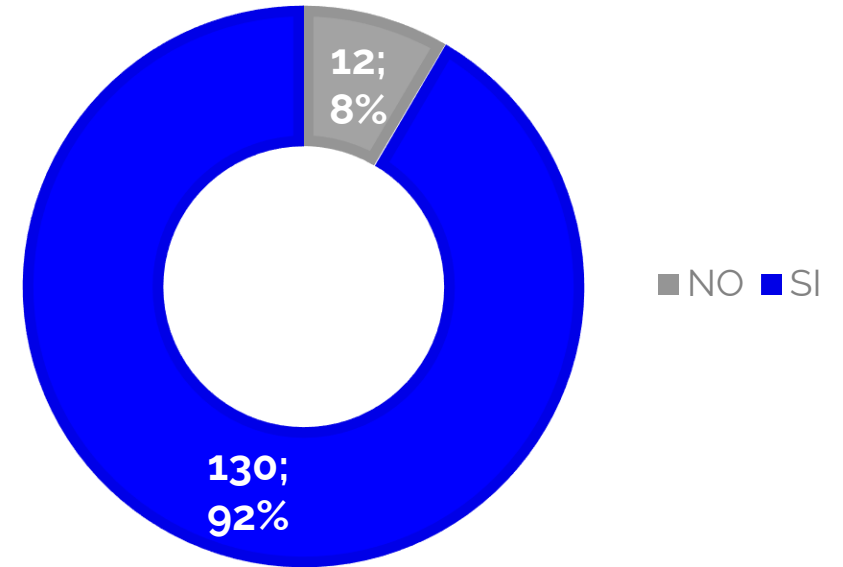
¿Cómo califica la experiencia de servicio en cuanto a la actitud y disposición de los colaboradores de ONAC en las diferentes etapas del proceso de acreditación?



¿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?

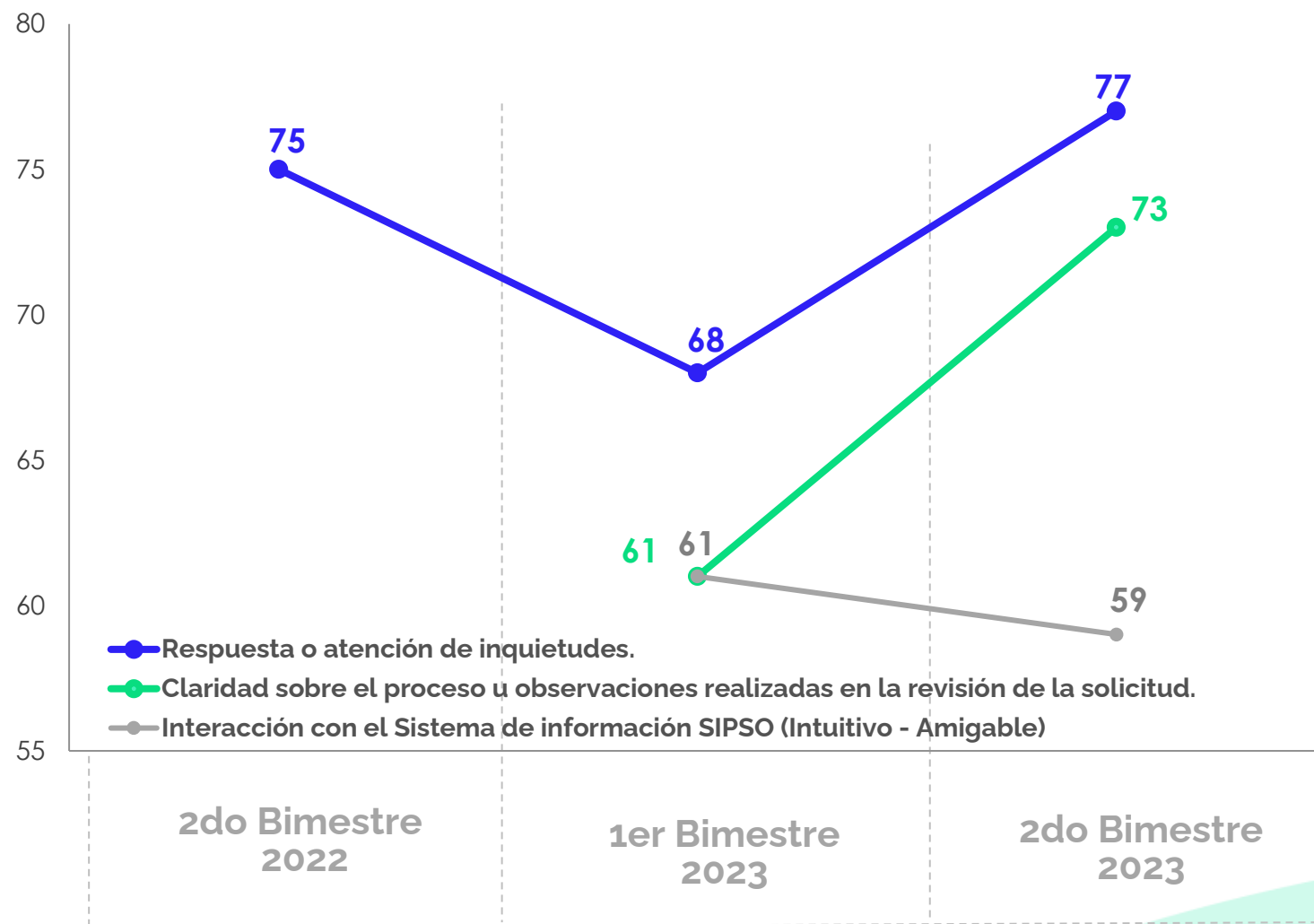


8 Comentarios

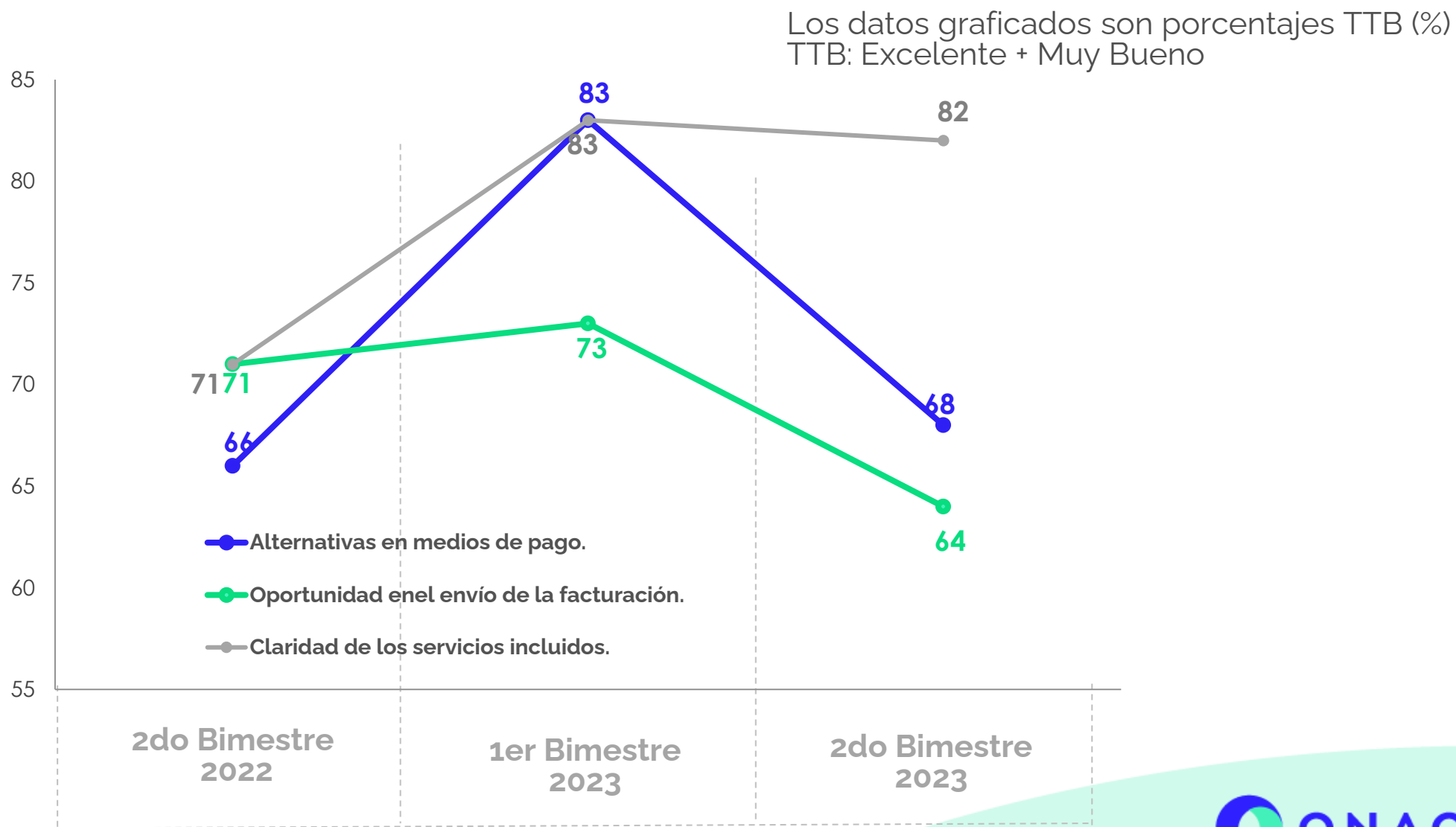
- ❖ La información es clara y exacta.
- ❖ Solicitamos previamente información a las líneas de atención, las cuales nos brindaron información de manera clara y eficaz.
- ❖ La respuesta fue clara y una excelente atención.
- ❖ Los tiempos son muy largos.
- ❖ Muy adecuada la comunicación y oportuna
- ❖ Publicar directorio de contactos en ONAC .

Solicitud de Acreditación

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

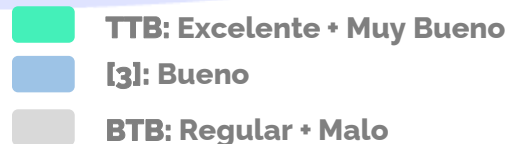


En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación, cómo califica usted los siguientes aspectos:



Programación de servicios

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



	1er Bimestre 2023	Base	2do Bimestre 2023	Base
Una vez aprobada la solicitud, cómo califica la información brindada por ONAC sobre las siguientes etapas del proceso de acreditación.		28		22
¿Cómo califica el tiempo en que fue ejecutada su evaluación después de aprobada la solicitud?		29		22
¿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.		174		142

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 a la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?

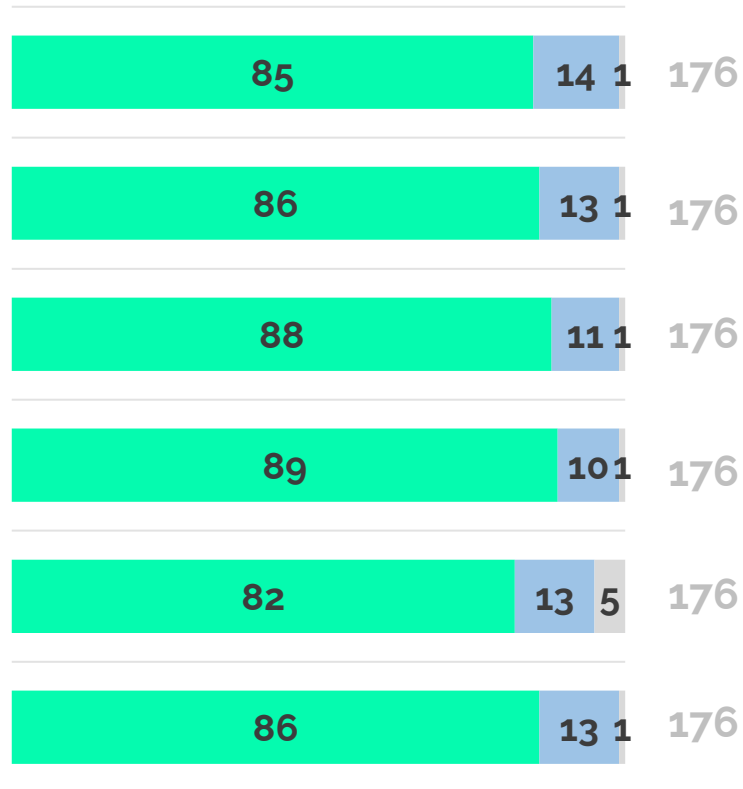
¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?

¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos?

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

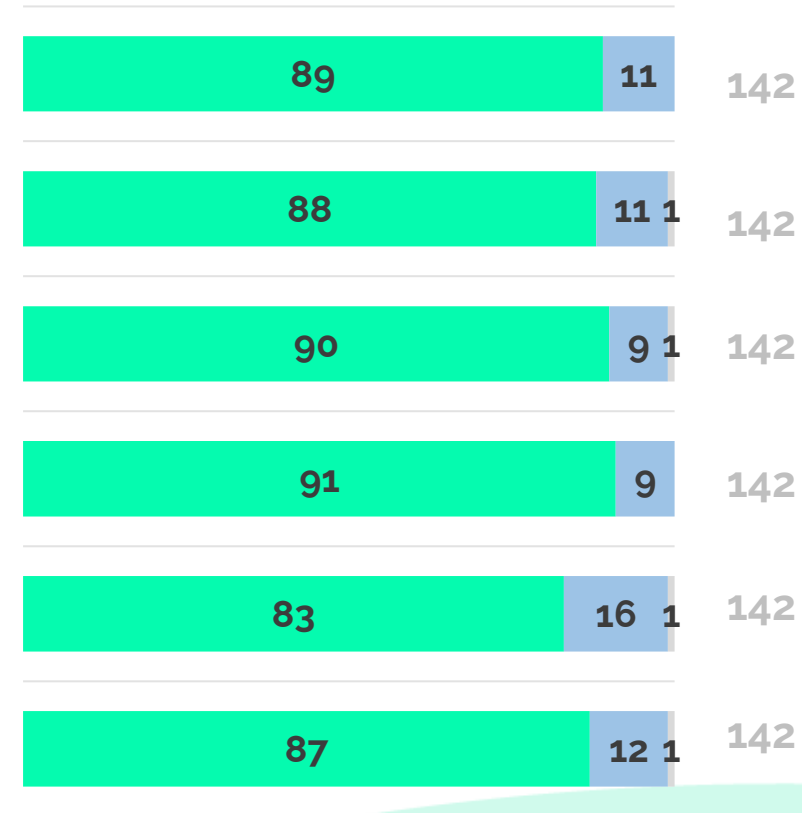
1er Bimestre 2023

Base

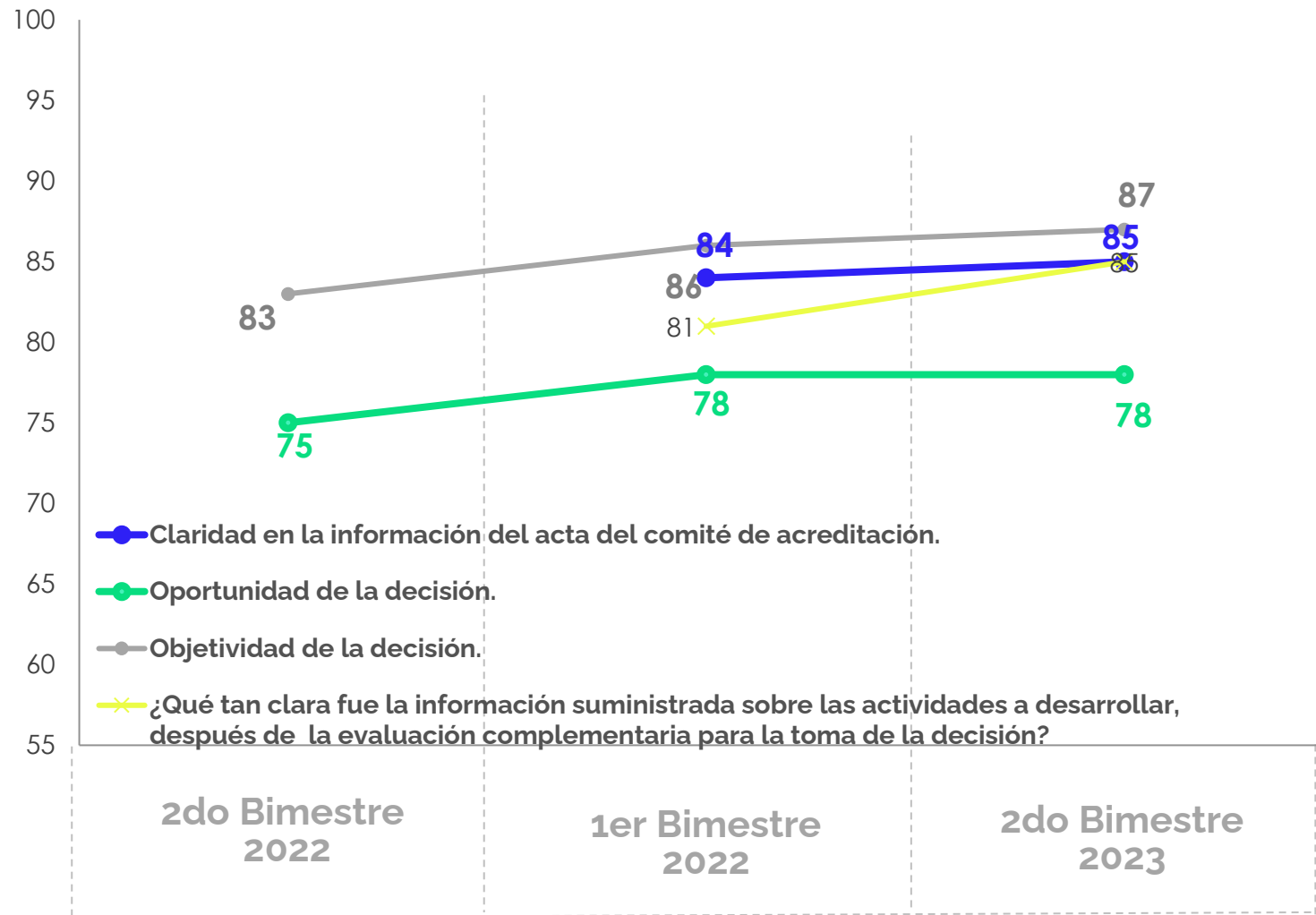


2do Bimestre 2023

Base



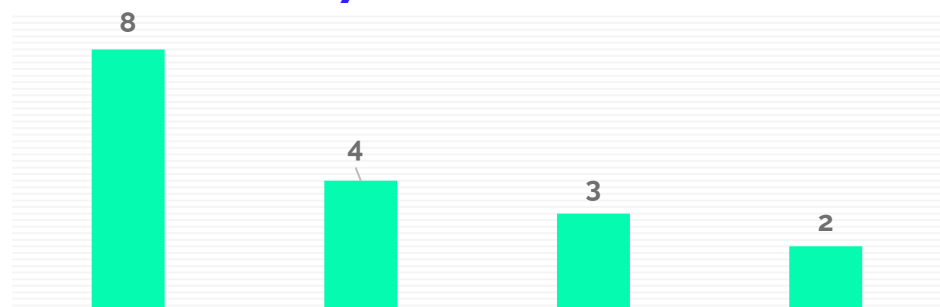
Etapa de Decisión



Observaciones sobre el Servicio



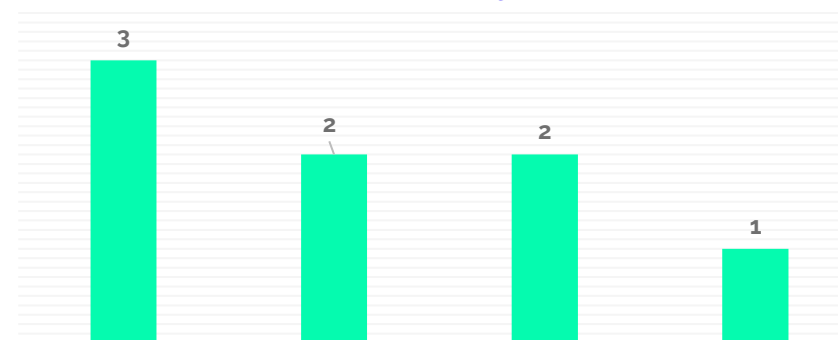
Cuenta de Cobro y Facturación - 17 Comentarios



Oportunidad en la entrega de facturación
Claridad en la facturación
Medios de pago
Otros

- ✓ No se reciben oportunamente las facturas.
- ✓ La factura debe ser entregada con más tiempo, se demora mucho la entrega.
- ✓ Entre la cuenta de cobro, el pago y la generación de la factura pasa mucho tiempo.
- ✓ Se recomienda que una vez se remita el soporte de pago se confirme la recepción de este para tener mayor tranquilidad en que el servicio se prestará sin problemas.
- ✓ Se presenta confusión para identificar la fecha máxima de pago para no caer en suspensión administrativa por dicho concepto.
- ✓ Para realizar los pagos a través de PSE de la cuenta Davivienda, generalmente no es posible hacer el pago, ya que el número de la cuenta de cobro no registra en el banco, obligando a hacer el pago en sucursal física
- ✓ El pago por PSE no funciona adecuadamente y es muy limitado en cuanto a los medios de pago.
- ✓ Revisar el contexto de contratación con entidades estatales
- ✓ El proceso de facturación ha mejorado muchísimo

Programación de Servicio - 8 Comentarios



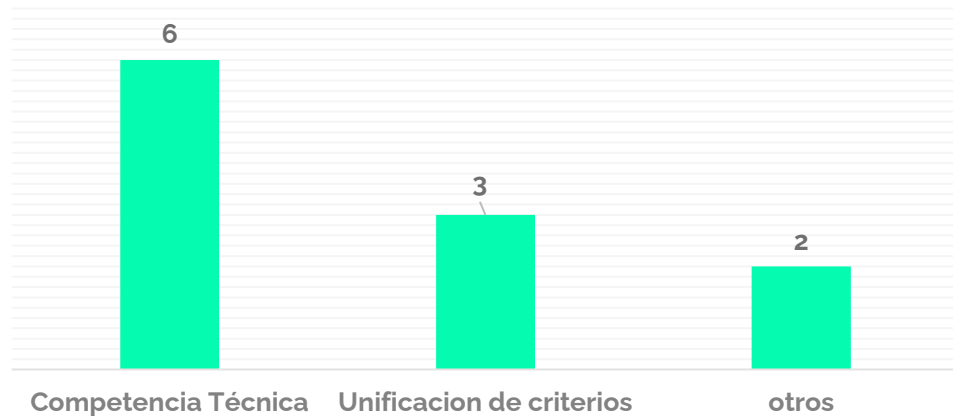
Oportunidad
Claridad dentro del proceso
Otros
Asignación de auditores

- ✓ Mucho tiempo entre procesos.
- ✓ Tarda mucho tiempo y no hubo disponibilidad de personal del equipo evaluador de parte de ONAC.
- ✓ El último proceso fue evaluación de re acreditación, sugerimos un acompañamiento previo a la evaluación, con el fin de tener en cuenta las implicaciones y los procesos a evaluar que conllevan a conseguir la re acreditación.
- ✓ Para laboratorios que tengan acreditaciones tanto LAB como LAC sincronizar envío simultáneo de comunicaciones .
- ✓ Se han realizado varias solicitudes de considerar el tema de los auditores en cuanto a que estos puedan ser locales, debido a los costos relacionados con la logística de traslados y alojamientos que deben asumirse

Observaciones sobre el Servicio



Evaluación – 11 Comentarios



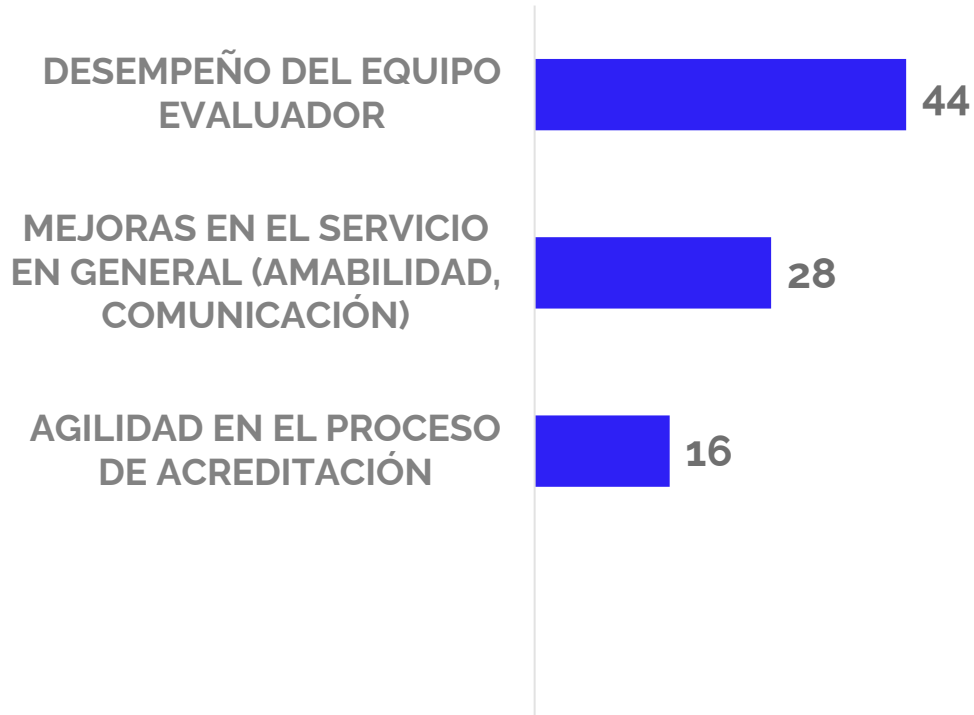
- ✓ Puntualidad y muy competente el equipo evaluador brinda claridad en la información y responsabilidad con sus funciones.
- ✓ El evaluador tiene un conocimiento extenso en los temas a tratar y es consciente de que todo el proceso es una mejora continua.
- ✓ El ejercicio realizado por el equipo auditor asignado fue excelente, de gran valor y aporte para el mejoramiento de nuestro sistema de gestión.
- ✓ Aún persisten las diferencias de criterio entre los evaluadores.
- ✓ La falencia en la unificación de criterios por parte de los evaluadores, sigue siendo el talón de Aquiles del proceso. Deben fortalecer y unificar.
- ✓ Para el caso de los aspectos de mejora es recomendable que se profundice más para poder realizar el análisis adecuado.

Decisión - 8 Comentarios



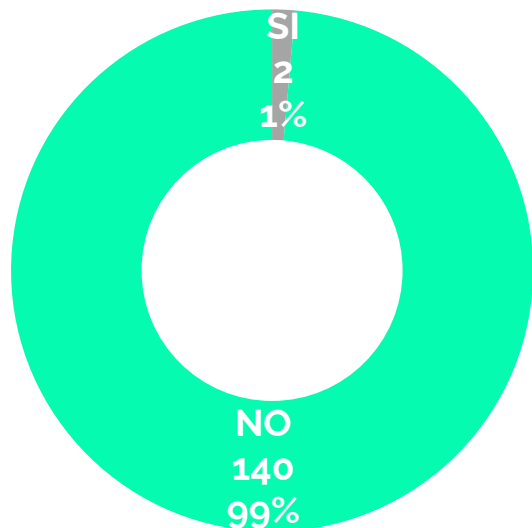
- ✓ Los tiempos de decisión en el comité son extensos. También extensa la actualización del alcance.
- ✓ En los últimos cambios del procedimiento de toma de decisión, alargaron más los tiempos, retrasando a los OEC recibir en menor tiempo la decisión en forma oportuna para la toma de decisiones al interior de su organización.
- ✓ Es mucho el tiempo entre la complementaria y la decisión del comité.
- ✓ Toma demasiado tiempo entre la finalización y la decisión.
- ✓ La decisión tomó más tiempo del esperado y el acta de decisión quedó con un error de digitación que a la fecha no ha sido ajustado, por lo cual aún no contamos con el certificado.

Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



- ✓ La calidad del auditor asignado, formas de pago, interacción con la plataforma, programación.
- ✓ Oportunidad en la programación y planificación de la auditoría.
- ✓ Oportunidad en la prestación del servicio.
- ✓ Los tiempos han mejorado notablemente.
- ✓ La atención de la coordinación sectorial es oportuna, dispuesta y clara en sus explicaciones. Resalto el profesionalismo de los auditores y expertos.
- ✓ Confiabilidad, respeto, puntualidad.
- ✓ Mejoría en los tiempos de entrega del informe
- ✓ Diligencia, objetividad, cumplimiento del programa, compromiso del evaluador.
- ✓ Competencia técnica del equipo evaluador oportunidad y tiempo de respuesta en cuanto a la decisión
- ✓ La objetividad en la toma de decisiones en cada uno de los ítems evaluados
- ✓ El equipo de auditores muy profesional y muy amables.
- ✓ La agilidad en el servicio
- ✓ La respuesta a inquietudes por medio de chat en la página ONAC
- ✓ Los aportes del equipo auditor siempre han sido coherentes y han permitido el mejoramiento y fortalecimiento de nuestro SGC. Muchas gracias!
- ✓ Es de resaltar la amabilidad de los evaluadores
- ✓ El personal es idóneo, profesional y amable
- ✓ El equipo evaluador
- ✓ La buena disposición y conocimiento del equipo evaluador
- ✓ El nivel técnico de las personas asignadas.
- ✓ El profesionalismo del evaluador, su clara comunicación y formalidad.
- ✓ el profesionalismo, la puntualidad y la organización de los evaluadores.
- ✓ Buen servicio.

¿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

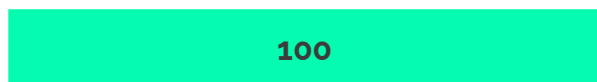
¿Cómo califica la claridad de la respuesta?



BASE

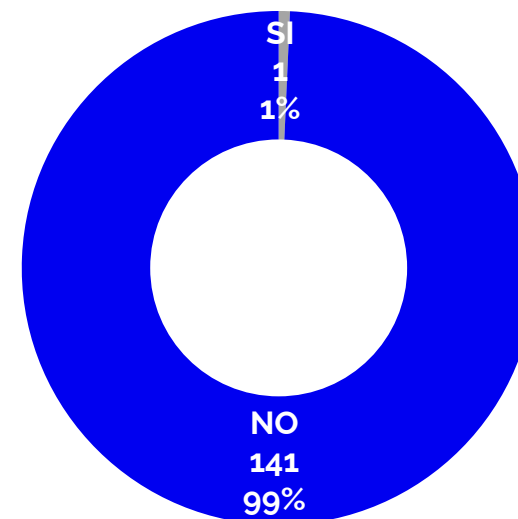
CDA 2

¿Cómo califica la oportunidad de la respuesta?



CDA 2

¿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?



BASE

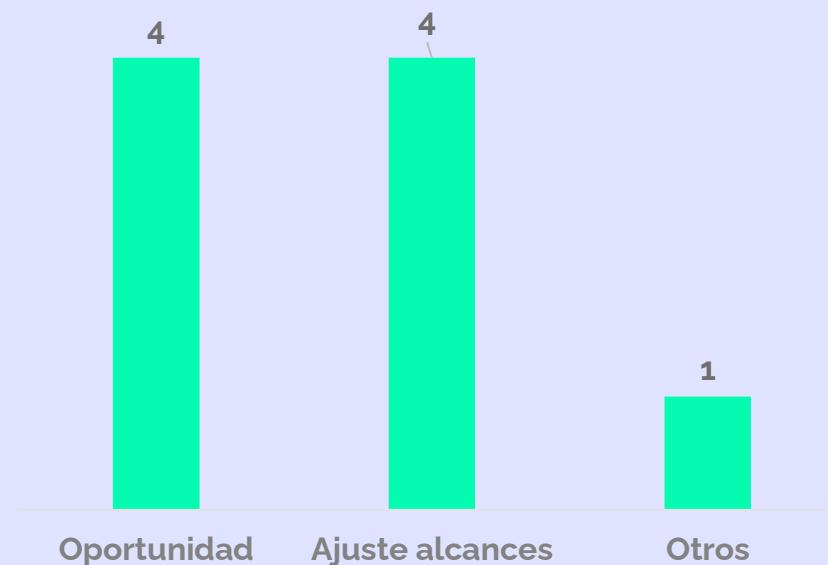
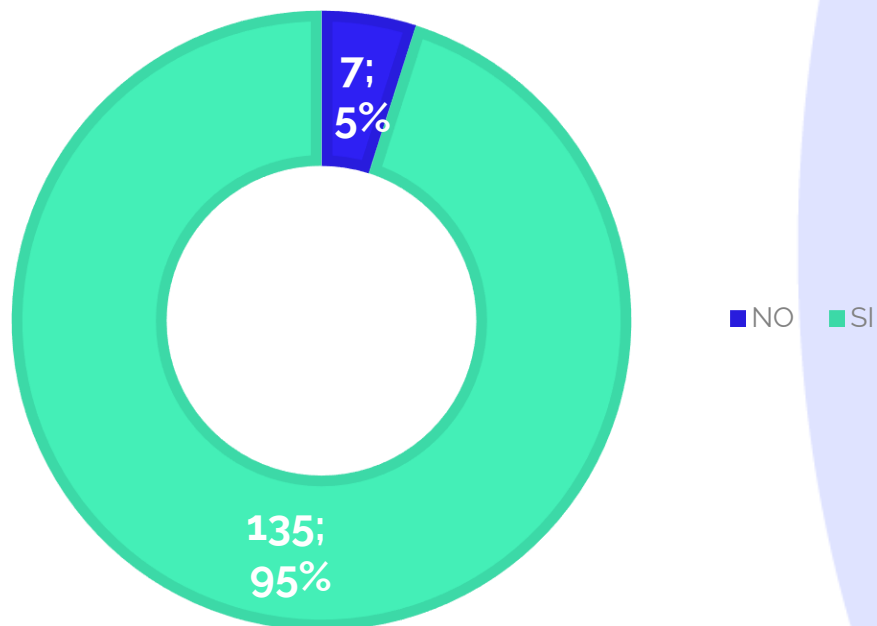
CDA 1

¿Cómo califica la oportunidad de la respuesta?



CDA 1

¿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?



- ✓ Los procesos son muy demorados.
- ✓ Oportunidad en la actualización en la página
- ✓ Se solicitó a través de un comunicado oficial dirigido a ONAC el retiro de un rango del alcance, no obstante, en la última versión del alcance no se reflejó.
- ✓ En el intervalo de medición para el ensayo de determinación de densidad y densidad relativa, presenta un error de transcripción en la densidad: Se registró 792.7 g/cm³ y debió ser 0.7927 g/cm³.
- ✓ Que el reporte al Runt sea mas ágil.

iMuchas gracias!