



Proceso Interno de
Medición de Satisfacción
de los clientes de ONAC

Percepción del Servicio y Satisfacción

Quinto Bimestre 2022

Confianza

FICHA TÉCNICA

Población Total:

364

Porcentaje de
efectividad

49%

Encuestas
Efectivas

179

Dir. Técnica
Nacional

109 = 61%

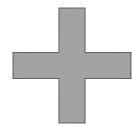


Dir. Técnica
Internacional

70 = 39%

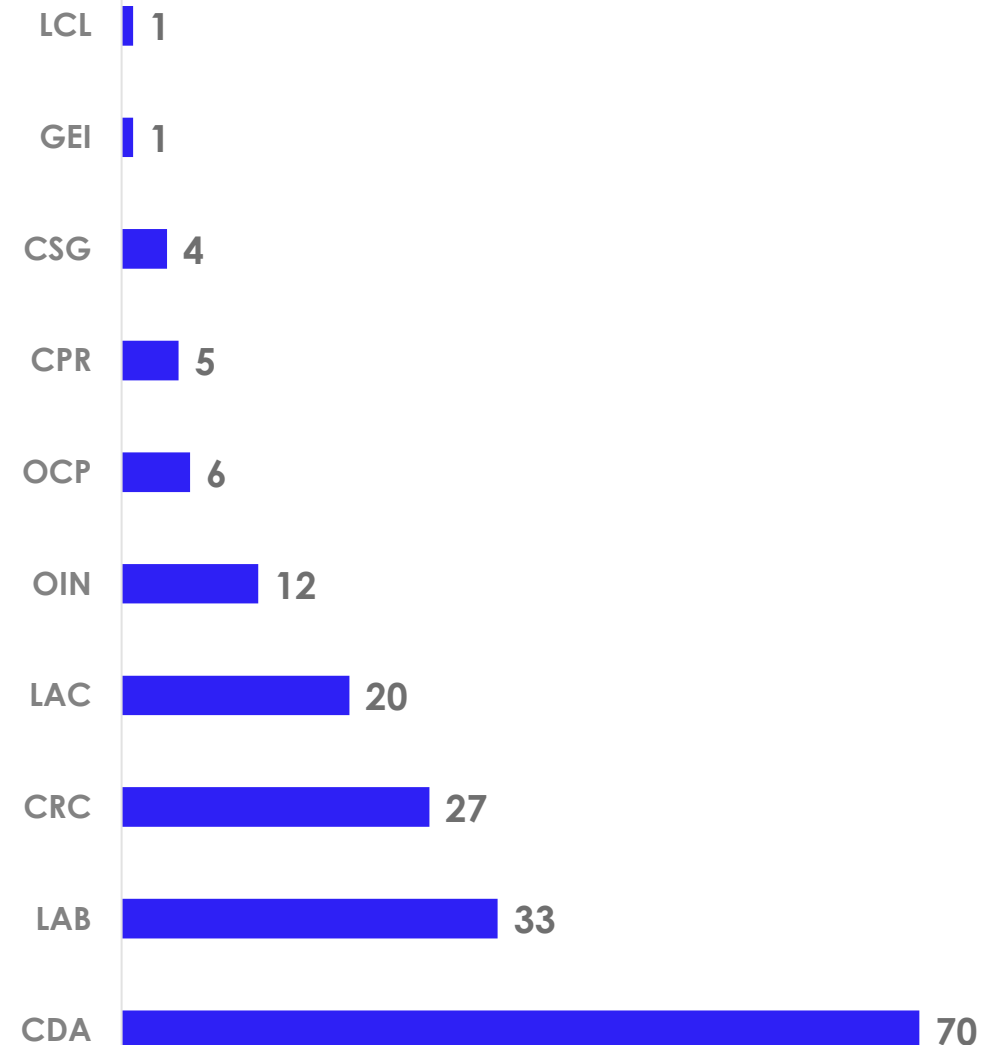
Septiembre

98 = 55%



Octubre

81 = 45%

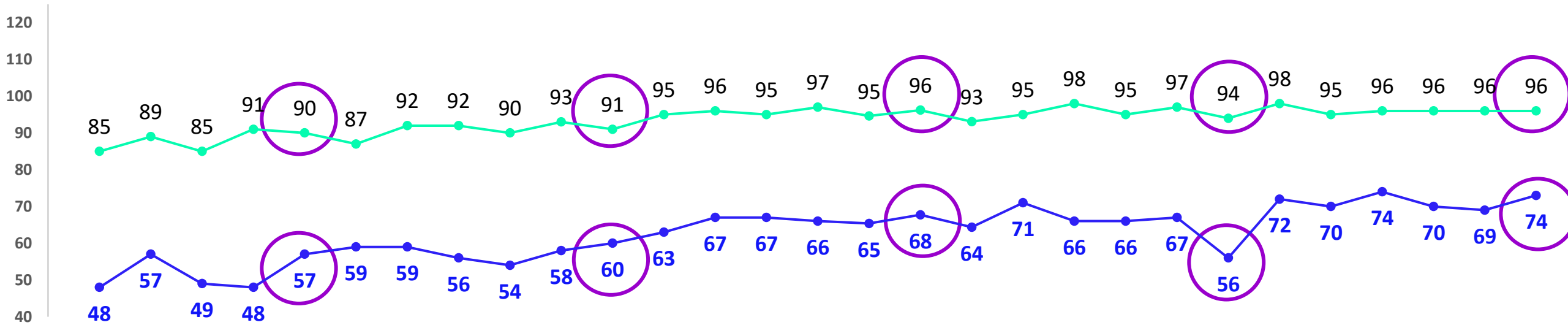


INDICADOR CALIDAD GENERAL

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



Los datos graficados son porcentajes TTB (%) **TTB: Excelente + Muy Bueno** **T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno**

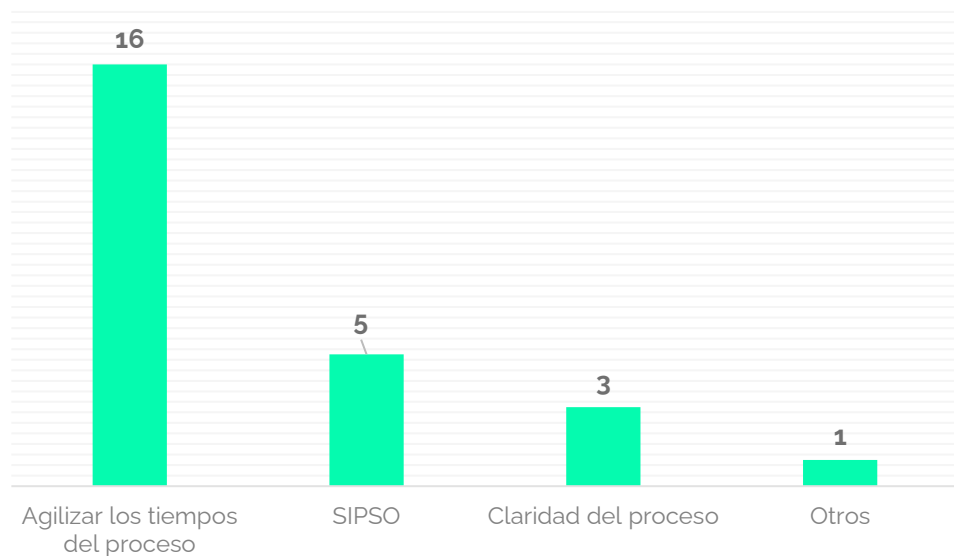


	1' Bimestre 2018	2' Bimestre 2018	3' Bimestre 2018	4' Bimestre 2018	5' Bimestre 2018	6' Bimestre 2018	1' Bimestre 2019	2' Bimestre 2019	3' Bimestre 2019	4' Bimestre 2019	5' Bimestre 2019	6' Bimestre 2019	1' Bimestre 2020	2' Bimestre 2020	3' Bimestre 2020	4' Bimestre 2020	5' Bimestre 2020	6' Bimestre 2020	1' Bimestre 2021	2' Bimestre 2021	3' Bimestre 2021	4' Bimestre 2021	5' Bimestre 2021	6' Bimestre 2021	1' Bimestre 2022	2' Bimestre 2022	3' Bimestre 2022	4' Bimestre 2022	5' Bimestre 2022
T3B	85	89	85	91	90	87	92	92	90	93	91	95	96	95	97	95	96	93	95	98	95	97	94	98	95	96	96	96	96
T2B	48	57	49	48	57	59	59	56	54	58	60	63	67	67	66	65	68	64	71	66	66	67	56	72	70	74	70	69	74

COMENTARIOS DEL SERVICIO RECIBIDOS EN LAS ENCUESTAS

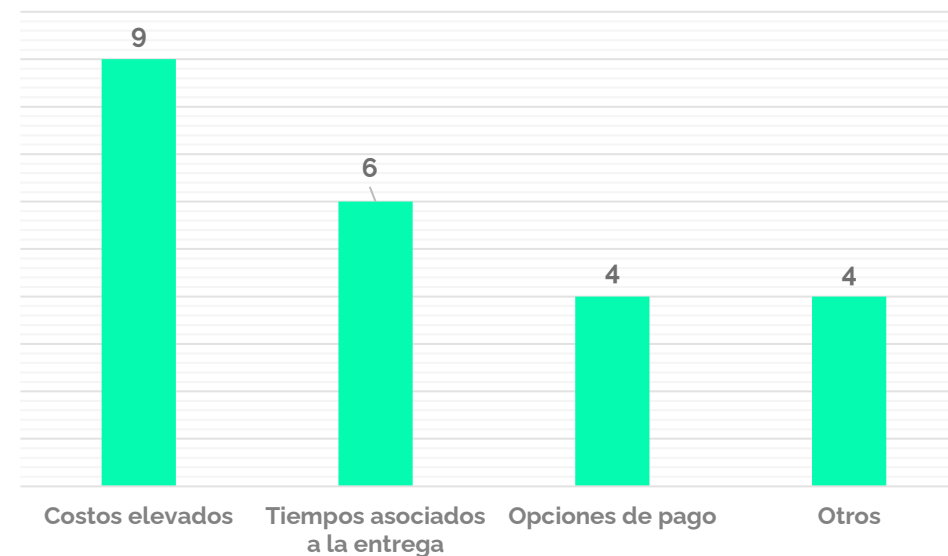
Aspectos por mejorar en el servicio

Solicitud - 25 Comentarios



- ✓ Mejorar los tiempos de espera para realizar las auditorias por primera vez.
- ✓ Mejorar tiempos de respuesta y claridad en los requerimientos para la solicitud.
- ✓ Mejorar la aplicación de SIPSO cuando se tienen muchas líneas de alcance.
- ✓ Para la ampliaciones el SIPSO tiene muchas restricciones y no es nada amigable con el usuario.
- ✓ No se tiene claridad del diligenciamiento de los formatos de equipos.
- ✓ Hacer llegar copia de correos al responsable del sistema de gestión.

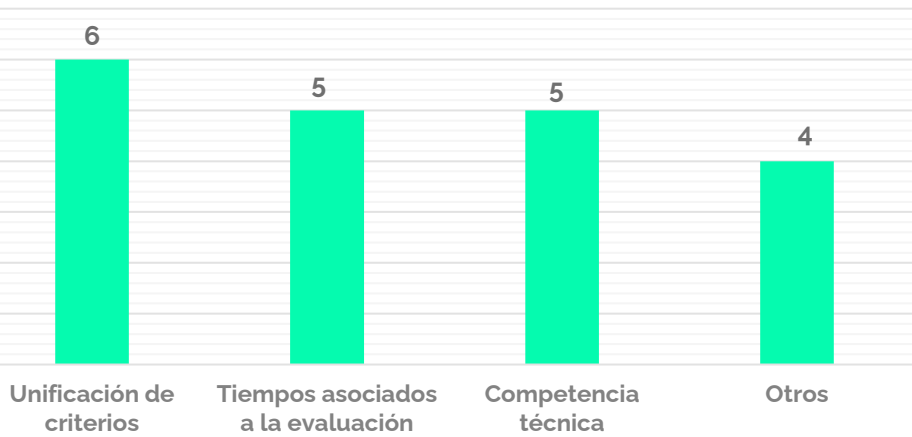
Cotización - 23 Comentarios



- ✓ Bajar los costos de la evaluación.
- ✓ Revisar los costos son muy altos para la realidad del sector.
- ✓ La cotización y la facturación muy demorados llegando a afectar los procesos institucionales.
- ✓ Demasiado tiempo para cada revisión.
- ✓ Poder pagar en cuotas.
- ✓ Posibilidad de pagar por diferentes bancos.
- ✓ Programan expertos técnicos que hacen parte de la competencia directa.
- ✓ Tener en cuenta el tamaño del alcance del laboratorio, para no tener demasiados expertos técnicos.

Aspectos por mejorar en el servicio

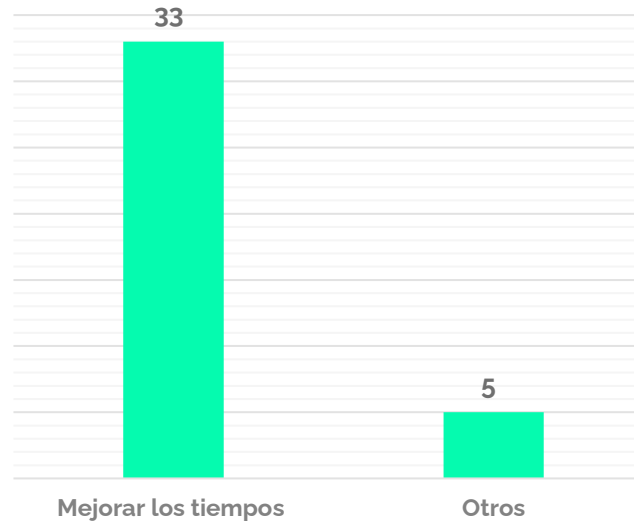
Evaluación - 20 Comentarios



- ✓ Unificación de criterios de evaluadores.
- ✓ Criterios de evaluación unificados para la mejor prestación de los servicios.
- ✓ Programar con anticipación.
- ✓ La evaluación se extendió por casi 6 horas adicionales a la programación inicial, lo cual es exhaustivo para el personal que atiende la evaluación.
- ✓ Seleccionar auditores que cumplan con los principios de auditoria según ISO 9001:2018.
- ✓ Conocimiento técnico auditores.
- ✓ Según los hallazgos, realizar la complementaria virtual.
- ✓ Evitar proponer ejercicios de supervisión por parte del OEC, esto genera una presión mayor al personal entrevistado.

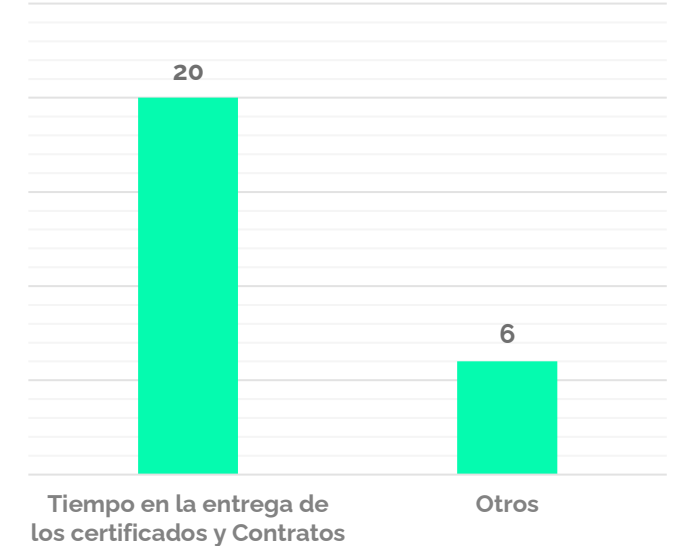
V BIMESTRE 2022

Decisión - 38 Comentarios

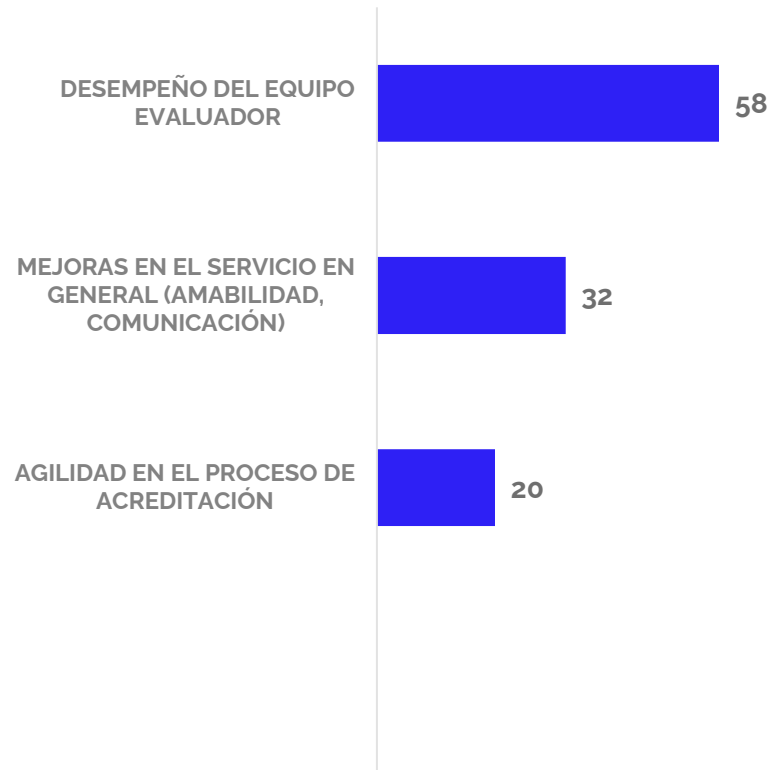


- ✓ Se demora mucho tiempo entre la evaluación y la decisión.
- ✓ Encargar personas para tomar decisiones rápidas y oportunas.
- ✓ El tiempo que dura el trámite.
- ✓ Mejorar los tiempos, pues mientras se espera la decisión por parte del comité pueden pasar meses.
- ✓ Que se notificará cuanto tiempo se tomara en la etapa de decisión.
- ✓ Que se base siempre en la evidencia y no en juicios.
- ✓ Para los oec con varios esquemas, hacerla en simultánea.

Oficialización - 26 Comentarios



- ✓ Se dé a conocer en el menor tiempo posible.
- ✓ Mejorar tiempos sin exceder fecha de vencimiento de la acreditación.
- ✓ Mejorar los tiempos de actualización de la página Web.
- ✓ Disminuir tiempos de respuesta.
- ✓ Notificar al OEC una vez se suba a la plataforma.
- ✓ Reducir los tiempos de publicación.
- ✓ Reducción de errores en los documentos de certificación.
- ✓ En la publicación de la página web poder acceder al tipo de ensayo acorde con el alcance de acreditación aprobado.



- ❖ Calidez humana del auditor.
- ❖ Guía y algunas sugerencias del personal evaluador para mejorar aun más nuestro servicio.
- ❖ El conocimiento técnico, normativo aplicable al centro de diagnóstico automotor del evaluador.
- ❖ El profesionalismo y objetividad del equipo evaluador.
- ❖ Muy buen tiempo de respuesta
- ❖ Las observaciones de mejora propuestas y la retroalimentación en cuanto a detalles técnicos y dinámicos en la inspección.
- ❖ La renovación de personal ha sido bastante positiva, profesionales con mucho sentido humano y técnico, con demasiada actitud para recomendaciones y mejoras del OEC.
- ❖ Es una entidad muy organizada y cumple con las funciones establecidas.
- ❖ Muy buena disposición del evaluador.
- ❖ Destacar el profesionalismo de los auditores e interés para que fuese un proceso productivo y aportante para el laboratorio.
- ❖ El tiempo de respuesta a mejorado bastante , sobre todo el tiempo de contestar correos y llamadas.
- ❖ La gestión de las actividades de manera remota.
- ❖ La atención al cliente es óptima.
- ❖ La puntualidad, el conocimiento y atención de los evaluadores.
- ❖ Cada visita, genera mejoramiento en el sistema de gestión.
- ❖ Confianza y cordialidad
- ❖ Rapidez en la decisión de acreditación y programación rápida de evaluación complementaria.
- ❖ La experiencia y el criterio del auditor evaluador.
- ❖ La claridad y la disposición en la aclaración de dudas durante el proceso de evaluación. Es notorio el propósito de ayudar a la organización en su proceso de mejora.
- ❖ Resalto el enfoque basado en la evidencia, la integridad y el debido cuidado profesional.
- ❖ Alternativas de pago.
- ❖ La posibilidad de hacer la evaluación de manera presencial y remota la cual es mas económica y facilita los procesos.
- ❖ El profesionalismo de los evaluadores.
- ❖ Entrega rápida del informe por parte del evaluador líder para agilizar el proceso
- ❖ Conocimiento, respeto,
- ❖ Los aportes a la mejora
- ❖ La prestación de servicio y soporte al momento de despejar dudas generadas

ACTITUDES CLAVE

¿Cómo califica a ONAC con relación a...

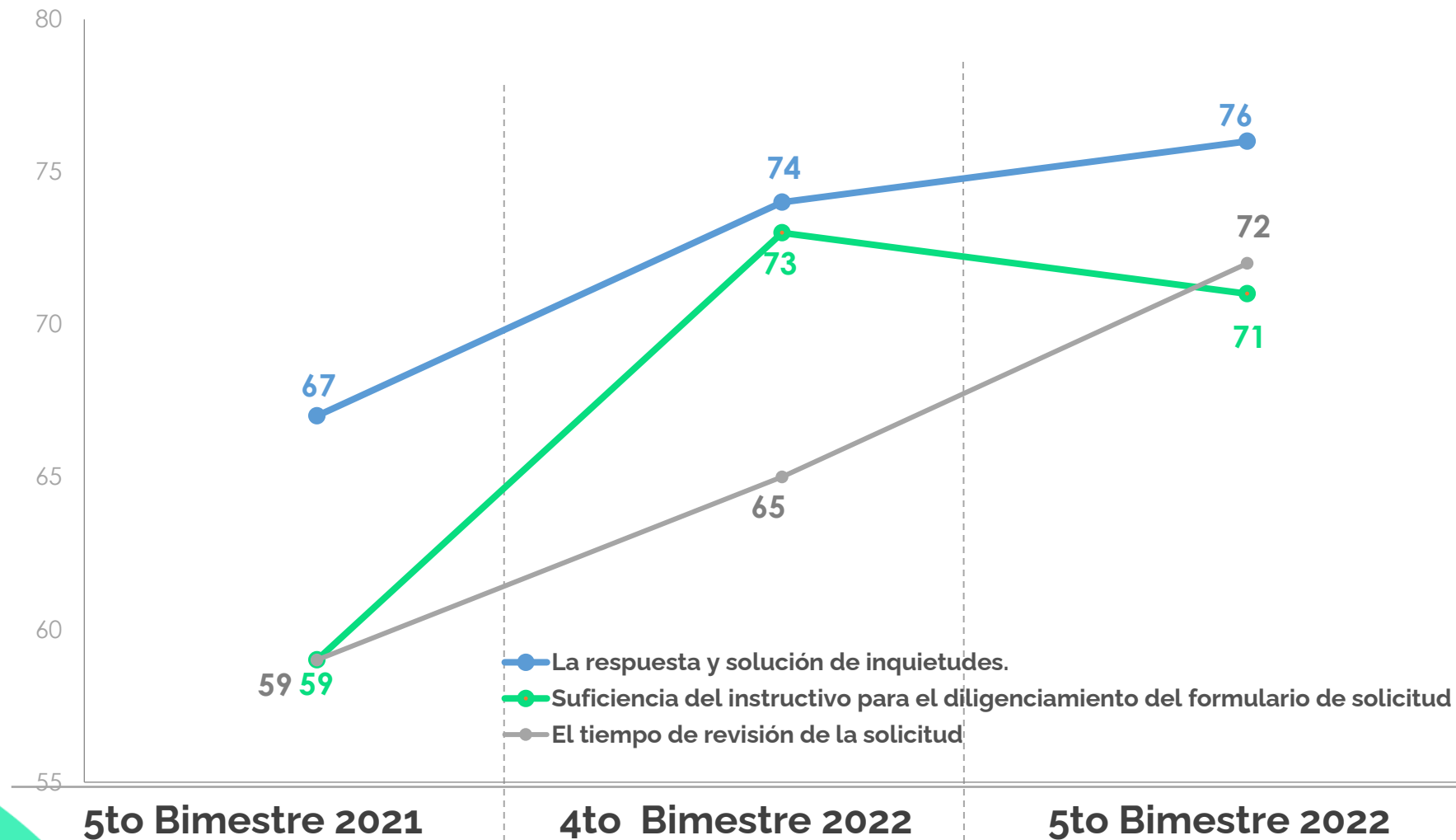
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

	5to Bimestre 2021	4to Bimestre 2022	5to Bimestre 2022
La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	72 22 6	79 15 6	78 16 6
La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	78 21 1	87 10 3	84 14 2
La disponibilidad y claridad de la información suministrada.	68 28 4	76 17 7	73 20 7
La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa.	67 27 6	74 19 7	72 22 6

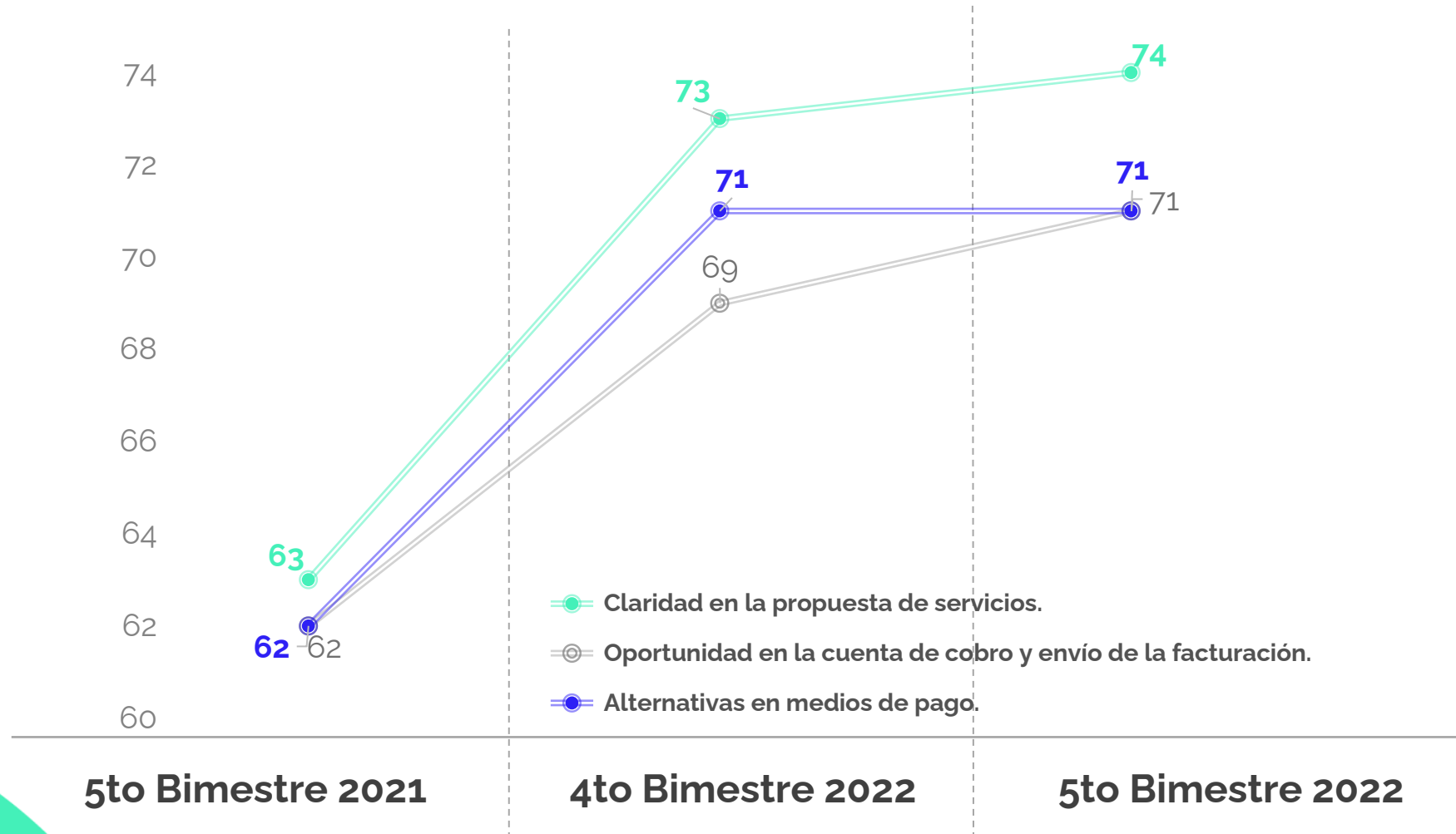
¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?

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



¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?

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



¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?



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

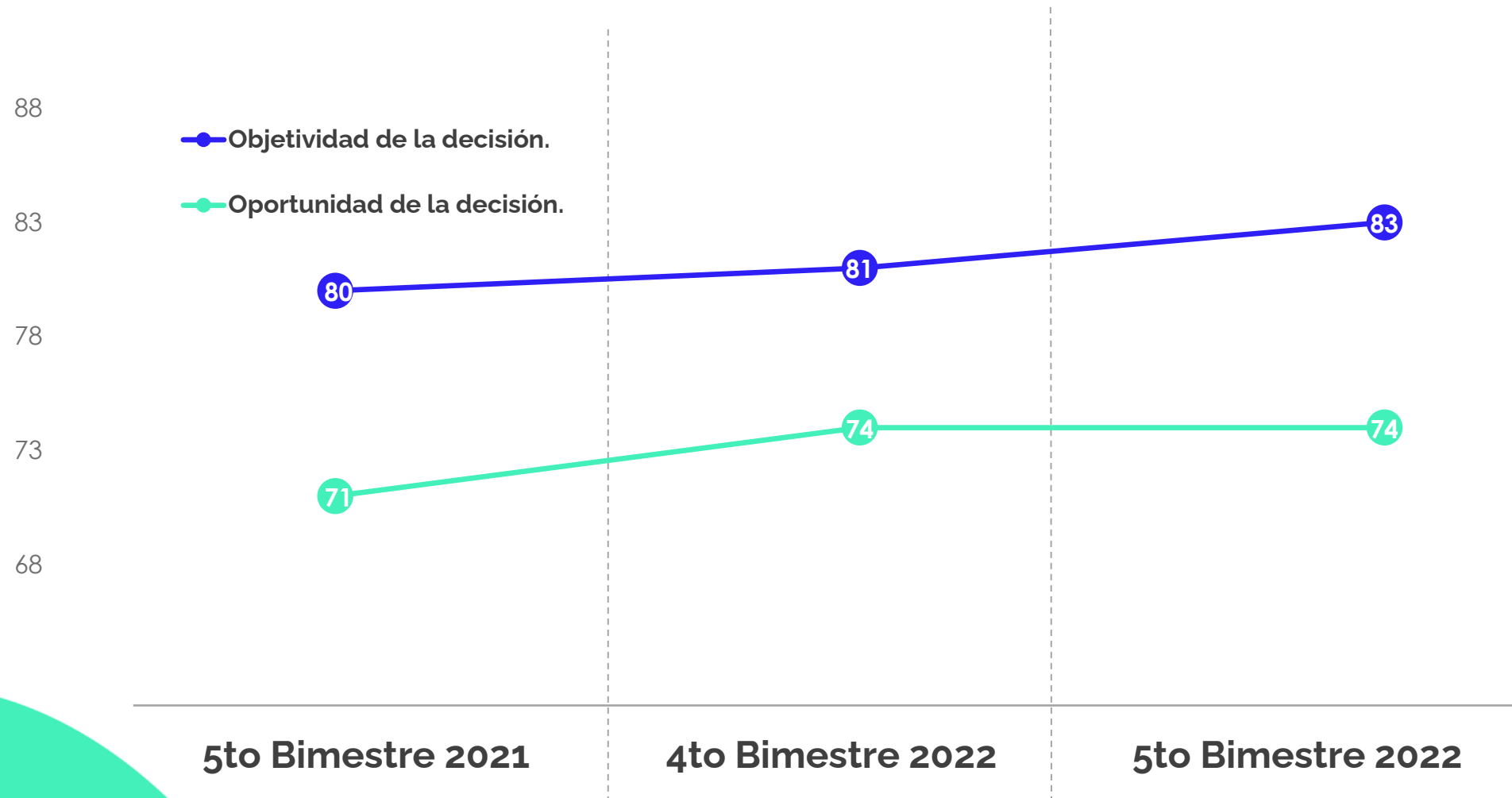
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

	5to Bimestre 2021			4to Bimestre 2022			5to Bimestre 2022		
	TTB (%)	[3] (%)	BASE	TTB (%)	[3] (%)	BASE	TTB (%)	[3] (%)	BASE
Utilidad del informe de evaluación para su organización.	78	21	138	86	10	191	85	13	179
Calidad general del informe de evaluación	86	12	138	87	11	191	85	12	179
Nivel técnico del equipo evaluador.	87	12	138	90	7	191	89	10	179
Puntualidad	86	13	138	90	8	191	90	8	179
Amabilidad y actitud de servicio	86	13	138	88	9	191	89	10	179
Claridad en la información ofrecida por el equipo evaluador.	83	16	138	87	10	191	85	11	179
Soporte brindado por la coordinación para el desarrollo de la evaluación	73	22	138	83	13	191	79	18	179
Cumplimiento del plan de evaluación	79	18	138	86	13	191	82	17	179
Claridad del plan de evaluación	81	17	138	86	12	191	83	16	179

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



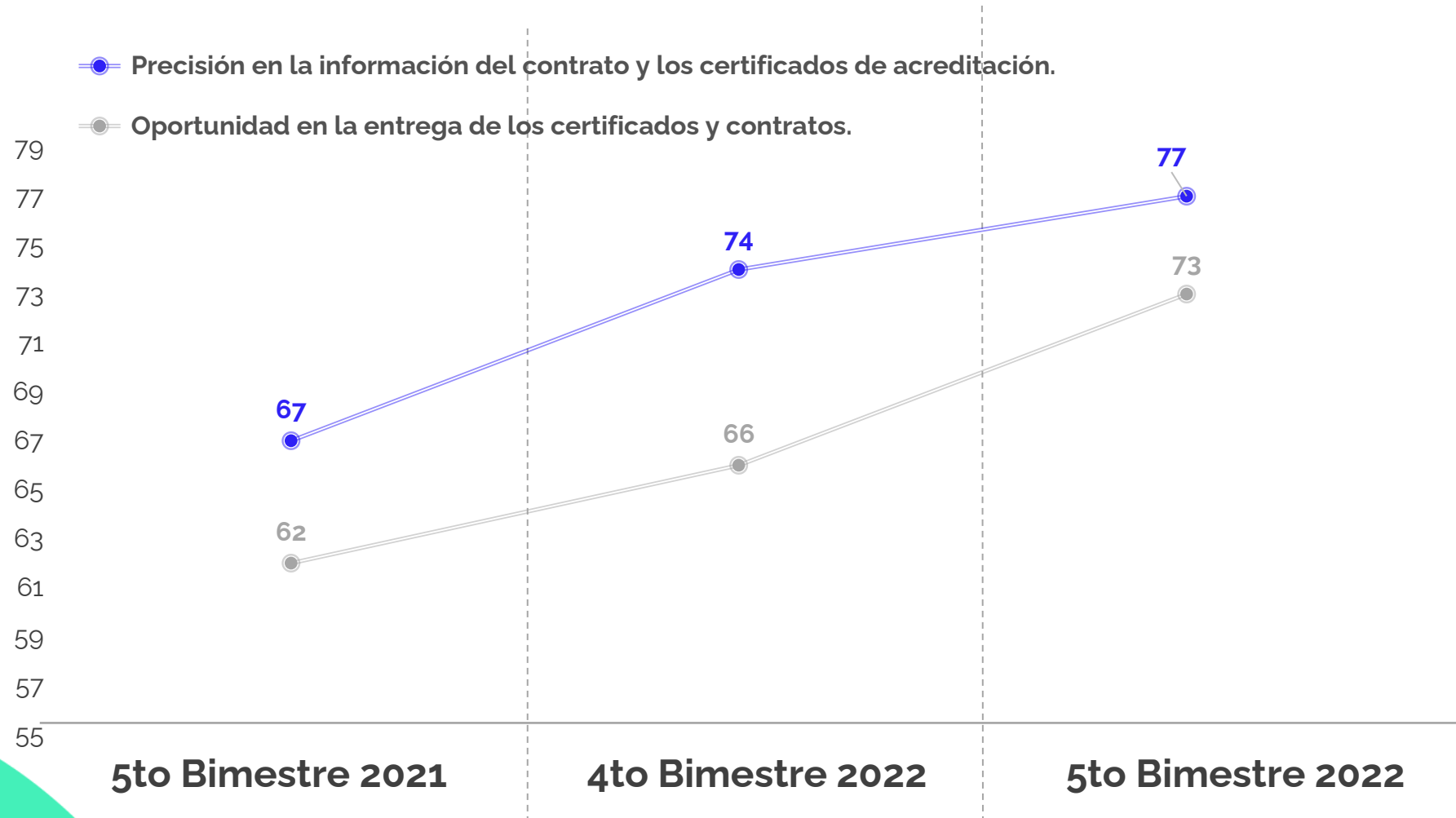
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



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

5to Bimestre 2021

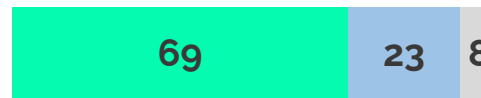
4to Bimestre 2022

5to Bimestre 2022

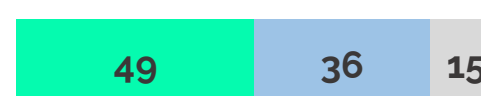
¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?



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



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

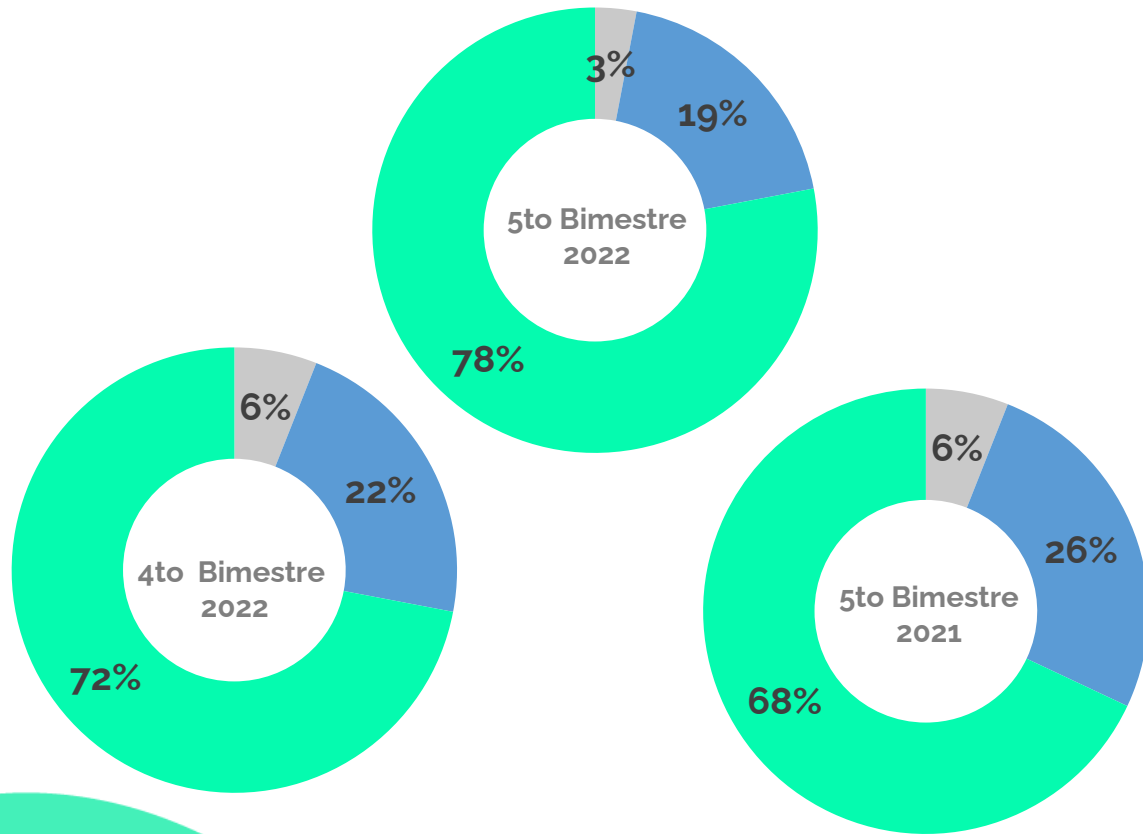


TTB: Extremadamente probable + Muy probable

[3]: Probable

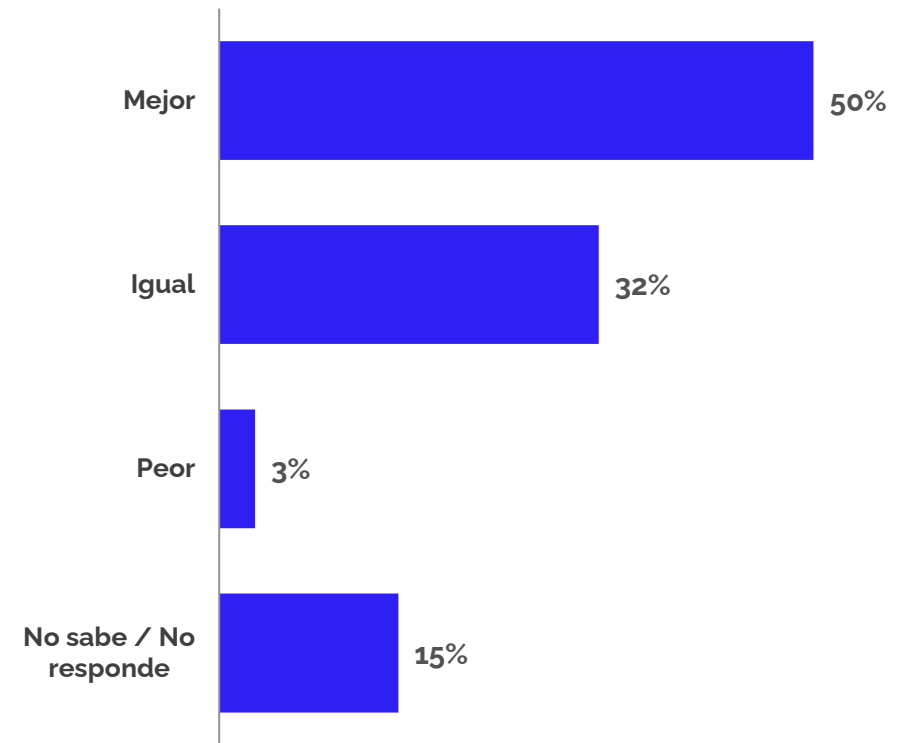
BTB: Poco probable + Nada probable

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



V BIMESTRE 2022

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



iMuchas gracias!