

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

1er BIMESTRE 2021



Una institución del Subistema
Nacional de la Calidad



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

FICHA TÉCNICA 1ER BIMESTRE 2021

**POBLACIÓN
TOTAL
273**

**Encuestas
Efectivas
142**

**Porcentaje
de
efectividad
52,%**

**74
52%
NAL**

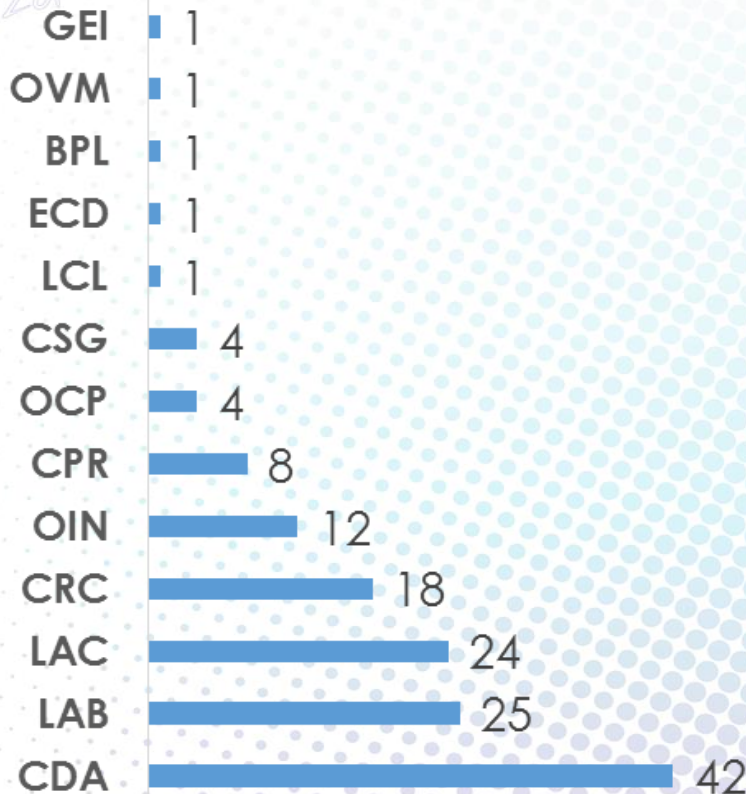


**68
48%
INT**

**81
57%
ENE**



**61
43%
FEB**



INDICADOR CALIDAD GENERAL

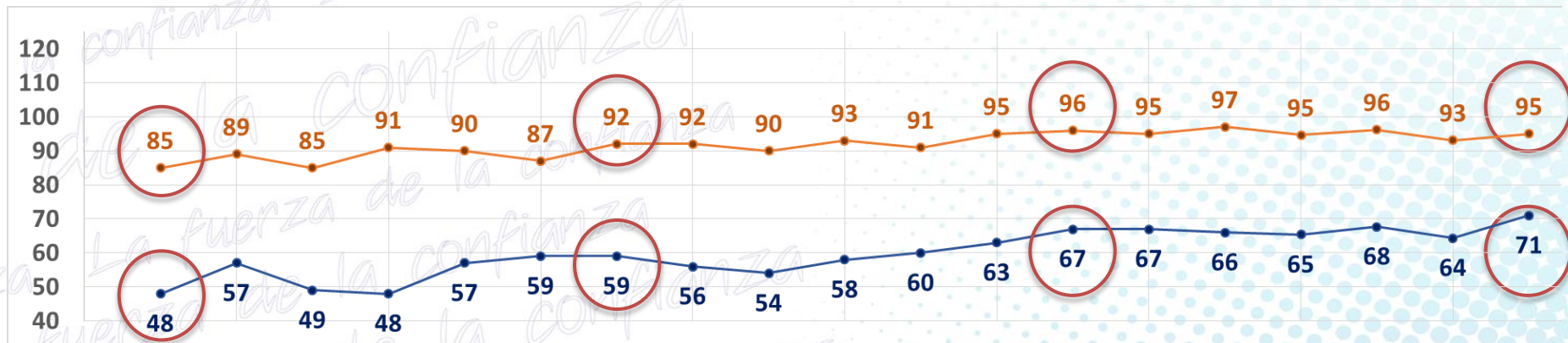
¿Cómo evalúa usted, en general el servicio de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

1er 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	1º Bimestre 2021
168	207	175	128	136	98	221	180	169	94	162	165	149	212	105	130	172	189	142



COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S.

ASPECTOS POR MEJORAR EN
EL SERVICIO

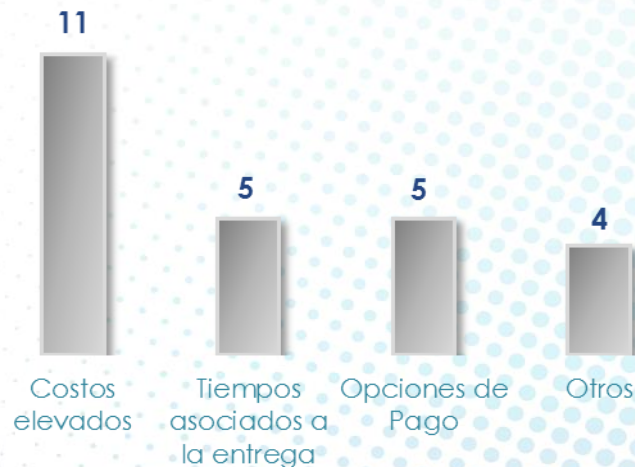
Solicitud 17 Comentarios



Comentarios

- ❖ Mejora en tiempo de respuesta.
- ❖ Mayor acompañamiento y explicación al posible cliente durante el proceso
- ❖ Coordinación entre los esquemas de acreditación
- ❖ Mayor asesoría en la plataforma SIPSO
- ❖ Acompañamiento en el diligenciamiento del formato.

Cotización 25 Comentarios



Comentarios

- ❖ Reevaluar costos de acorde situación actual, que no sea un limitante para tomar la decisión de acreditación y evitar deserciones.
- ❖ Considero que se podría considerar un menor tiempo
- ❖ Los dos años anteriores no ha sido posible pagar por la pagina ya que al ingresar a Davivienda el recibo no aparece y toca ir al banco.
- ❖ Tener en cuenta la diferencia entre seguimiento y re acreditación

COMENTARIOS DEL SERVICIO EN LA E.S.

ASPECTOS POR MEJORAR EN EL SERVICIO

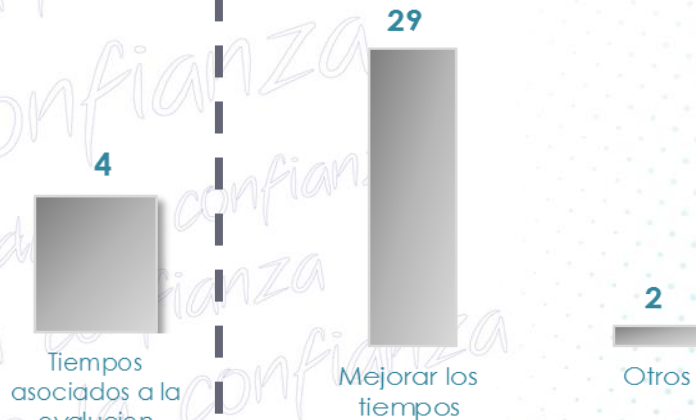
Evaluación 20 Comentarios



Comentarios

- ❖ Mejorar la unificación de criterios de los evaluadores.
- ❖ Mejorar la competencia de algunos evaluadores en temas relacionados con contratación estatal y manejo de entidades públicas.
- ❖ Mayor comunicación con los líderes sectoriales
- ❖ Llegar a la evaluación toma mucho tiempo

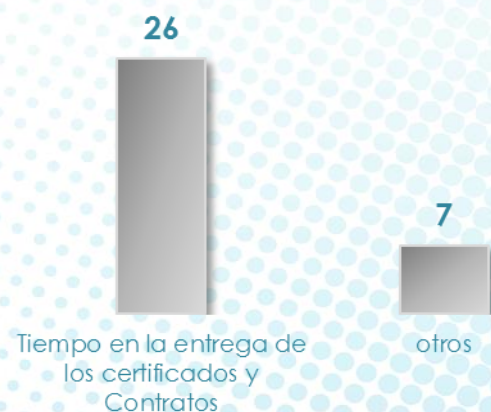
Decisión 31 Comentarios



Comentarios

- ❖ Disminuir el periodo de decisión de acreditación.
- ❖ Reducir un poco el tiempo de respuesta de la acreditación.
- ❖ Agilizar los tiempos para emitir la decisión
- ❖ Mayor comunicación.

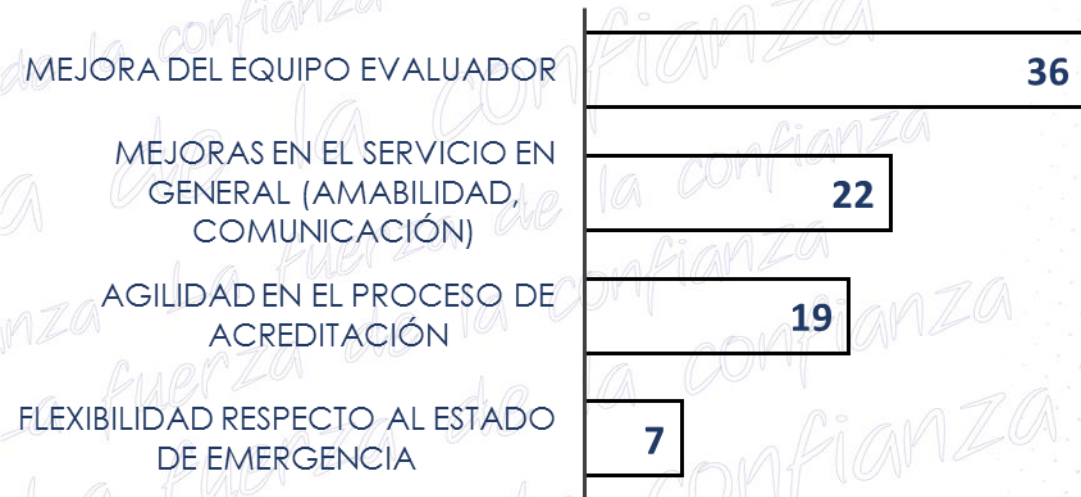
Oficialización 33 Comentarios



Comentarios

- ❖ Acortar y cumplir los tiempos.
- ❖ Mejora en tiempos de respuesta
- ❖ Reducir el tiempo de entrega de certificados
- ❖ Entregar en forma física los certificados de acreditación.
- ❖ No hay tanta claridad en los requisitos de la póliza RCE

84 COMENTARIOS +



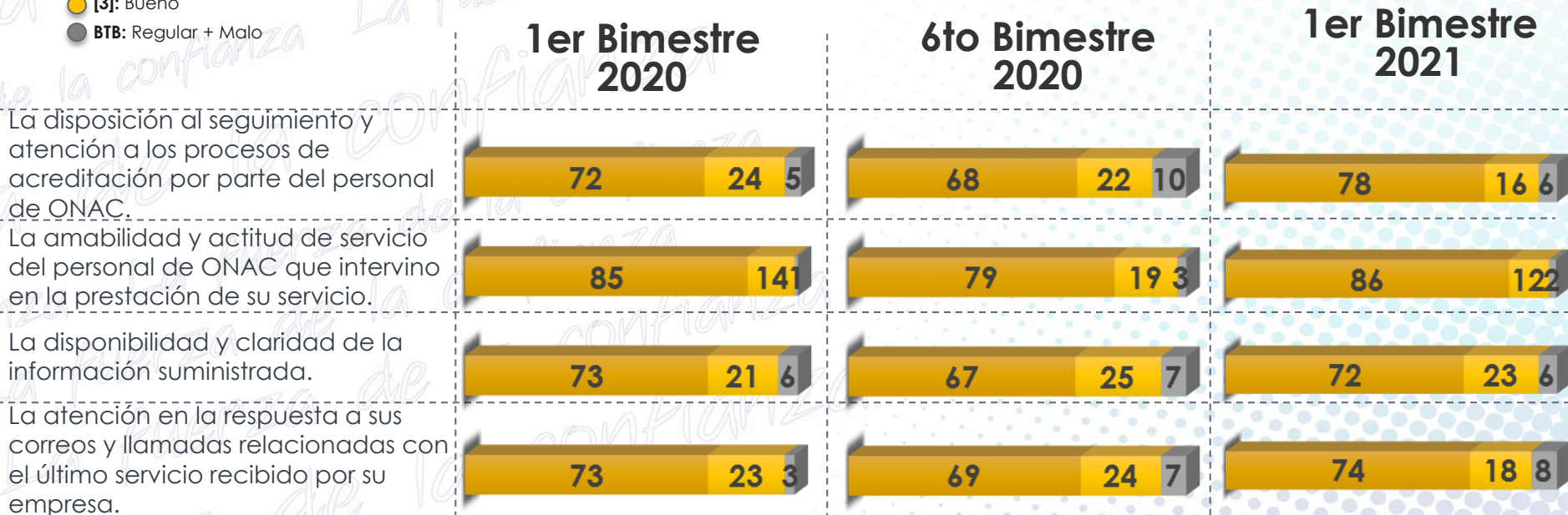
- ❖ La ética de los ingenieros evaluadores.
- ❖ La agilidad de la acreditación
- ❖ Ha mejorado de manera evidente la oportunidad de respuesta
- ❖ Agilidad para en la revisión de documentos y programación de la evaluación
- ❖ El evaluador, profesional muy competente que realizo el proceso de forma imparcial y acorde a lo estipulado.
- ❖ Es importante resaltar la puntualidad del evaluador, quien cumplió a cabalidad con los tiempos establecidos. Igualmente, la buena atención al momento de comunicarnos con ONAC.
- ❖ Aclaración de dudas respecto a decisiones tomadas en el resultado
- ❖ Cumplimiento de los tiempos establecidos.
- ❖ La amabilidad de los auditores
- ❖ Disponibilidad, conocimiento, retroalimentación efectiva
- ❖ Fortaleza y experiencia de la parte técnica en el área de química clínica, organización y planificación muy buena.
- ❖ Excelente auditor muy cumplido y muy profesional
- ❖ La competencia del evaluador
- ❖ Alternativas de pagos
- ❖ Competencia del equipo auditor
- ❖ El apoyo del director ejecutivo Ing. Alejandro Giraldo. y sus coordinadores. El desempeño técnico y conocimiento de los auditores ingenieros Edgar Pretel, Juan Alberto Gracia, Carlos Fernández .

ACTITUDES CLAVES

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

Los datos graficados son porcentajes TTb (%)

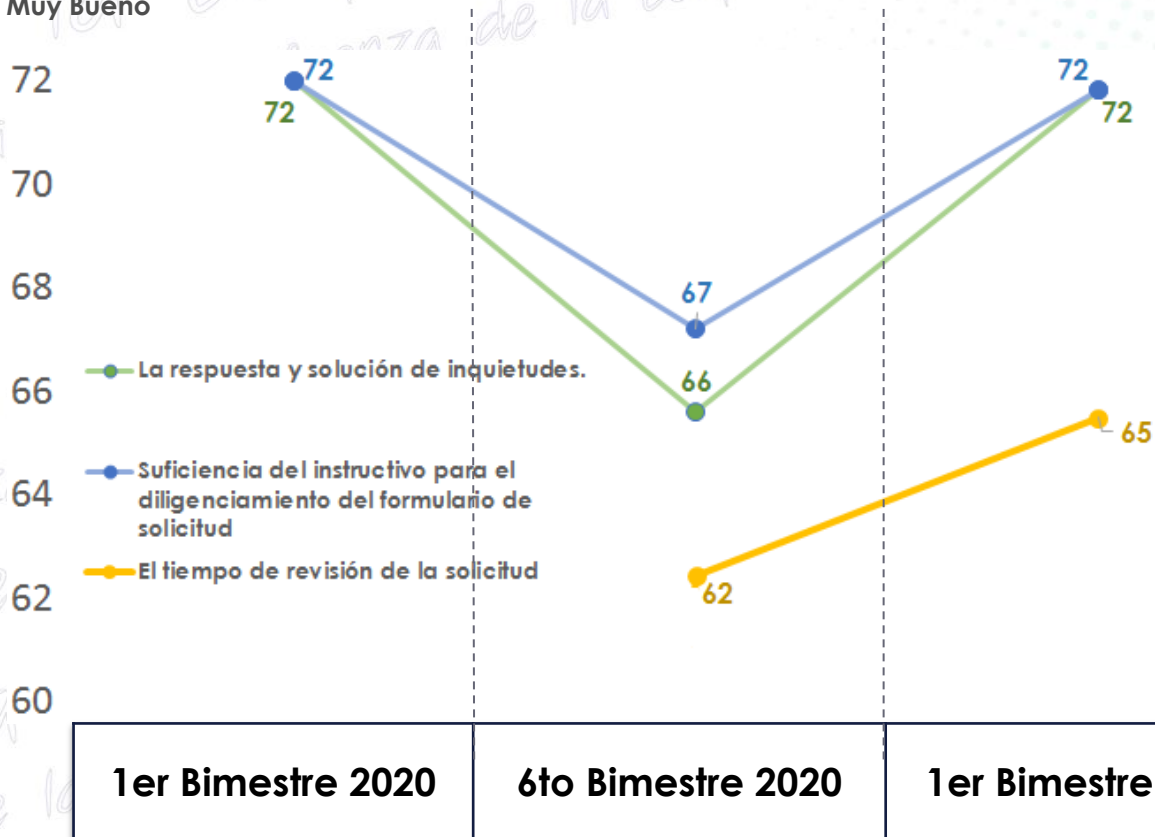
- **TTb:** Excelente + Muy Bueno
- **[3]:** Bueno
- **BTb:** Regular + Malo



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

ACTITUDES CLAVES

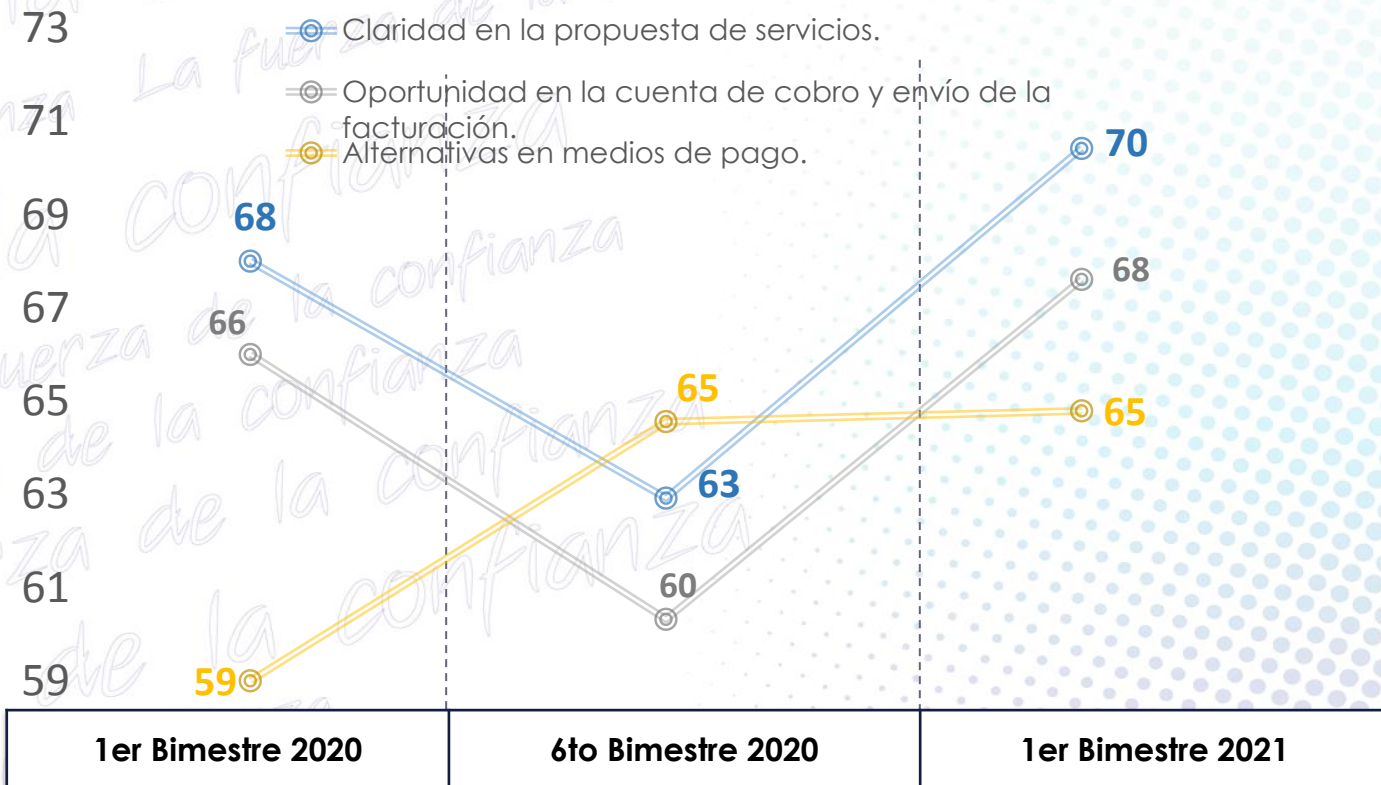
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?



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

ACTITUDES CLAVES

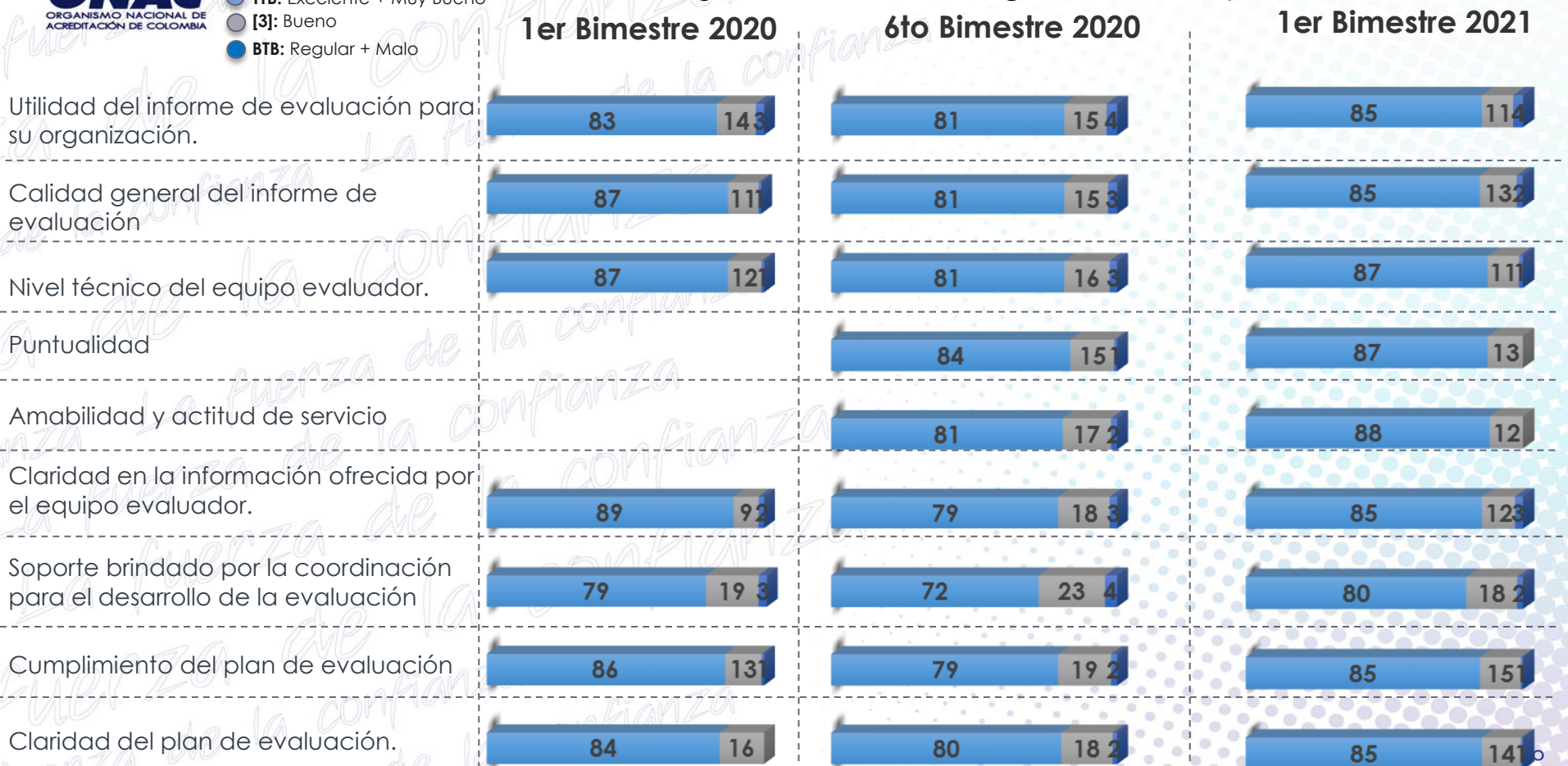
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?



- TTb: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTb: Regular + Malo

ACTITUDES CLAVES

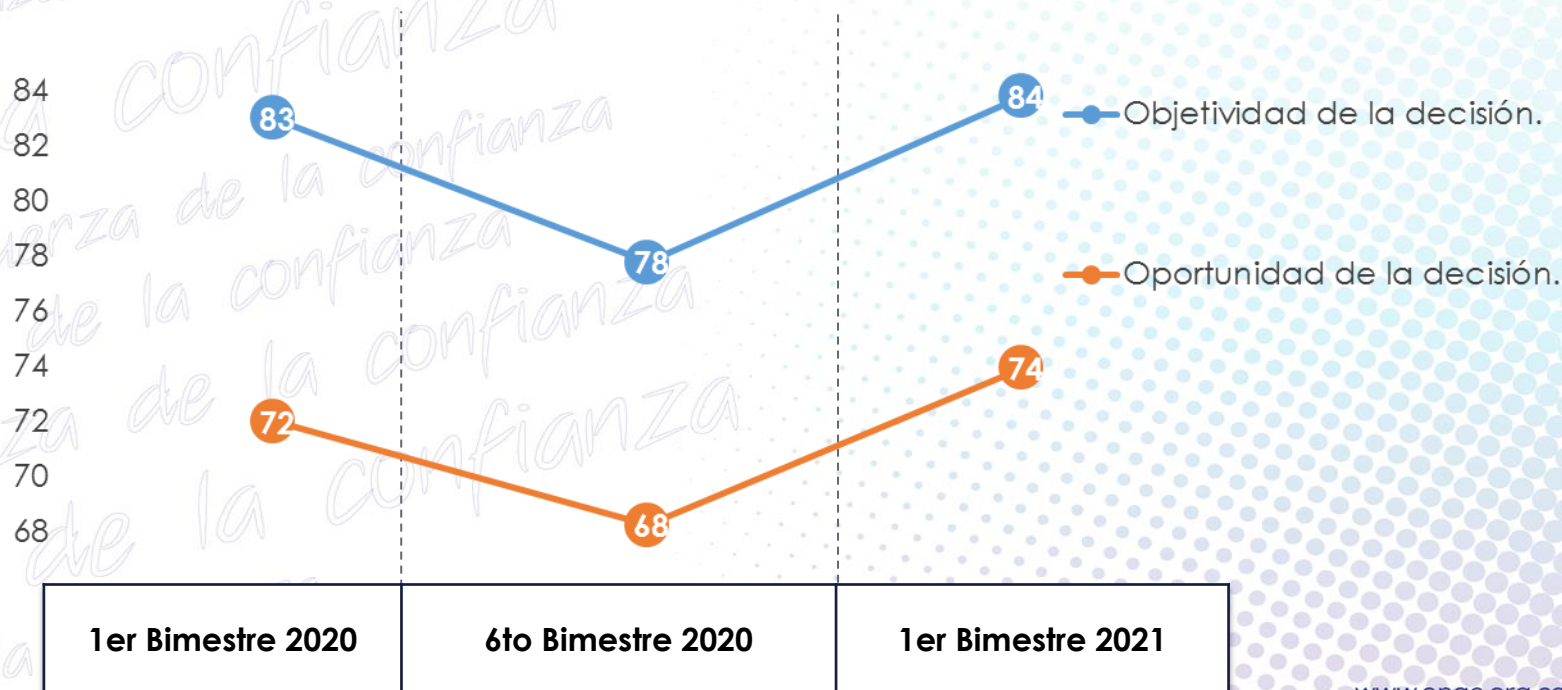
4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?



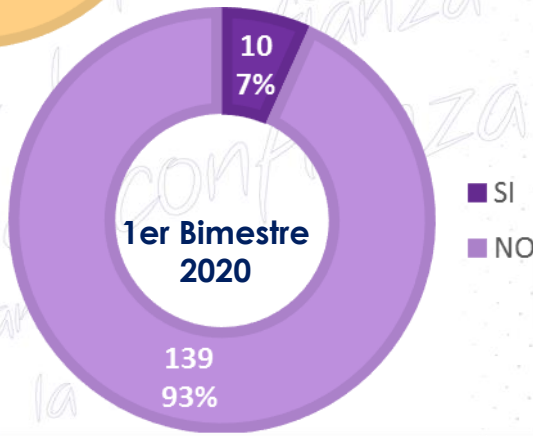
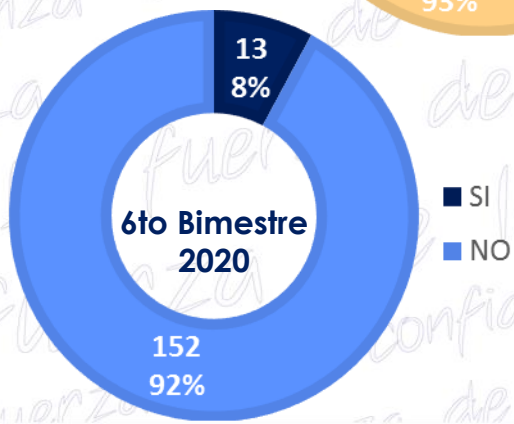
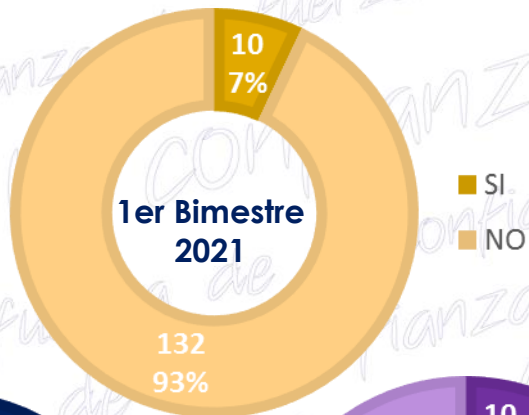
ACTITUDES CLAVES

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



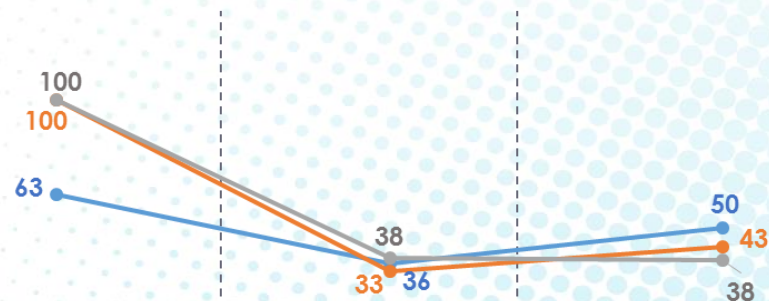
6. ¿Usó usted, su derecho al recurso de apelación?



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

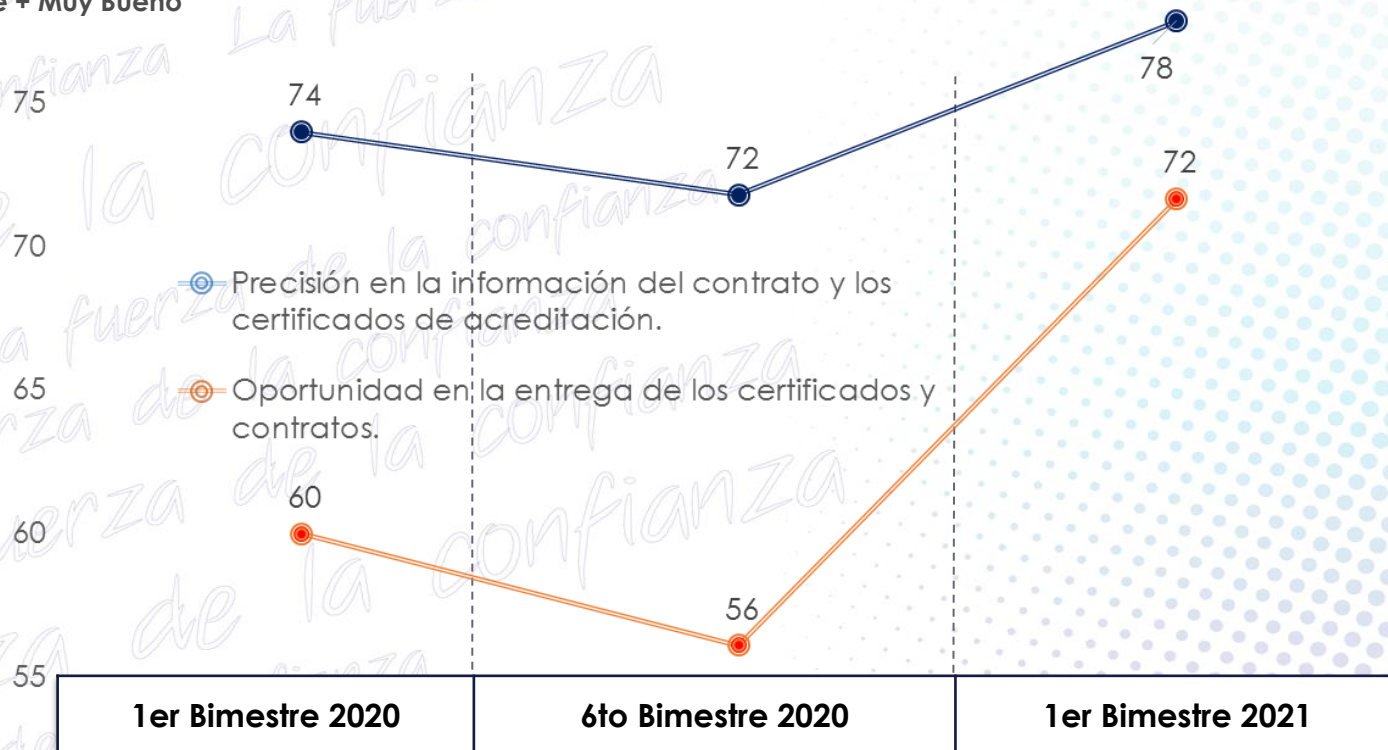


● Apelaciones de No Conformidades.
● Apelaciones Plan de Acción.
● Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.

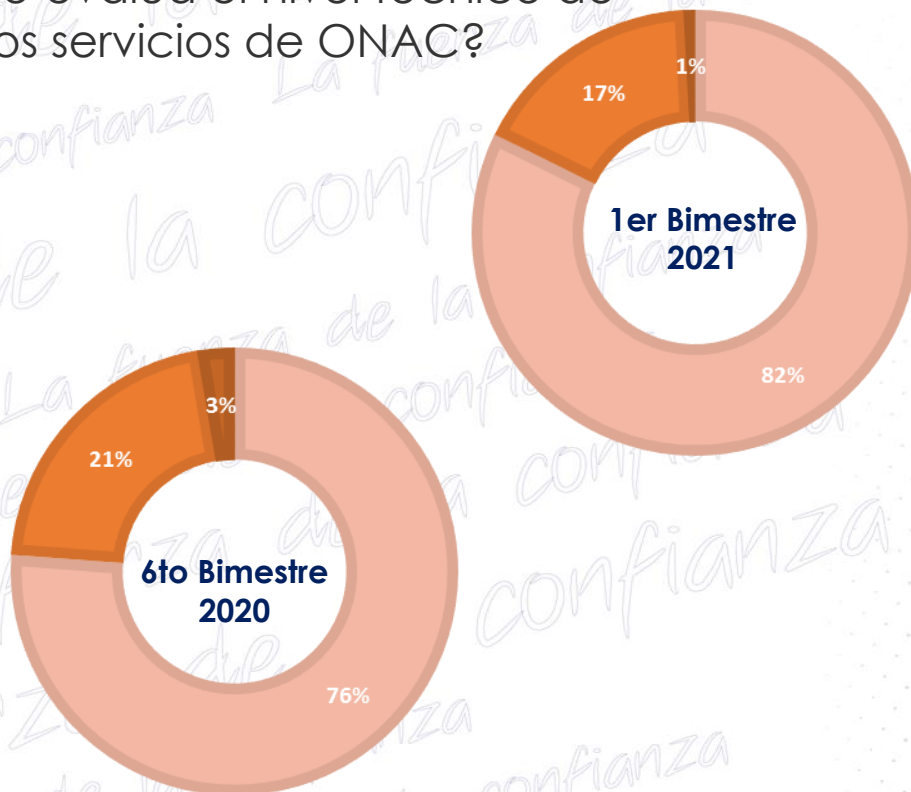
1er Bimestre 2020	6to Bimestre 2020	1er Bimestre 2021
63	38	50
100	33	43
100	36	38

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

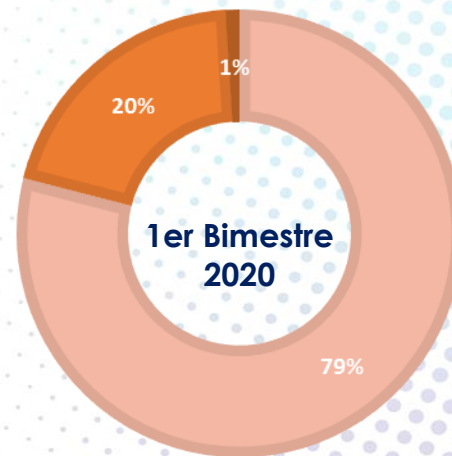
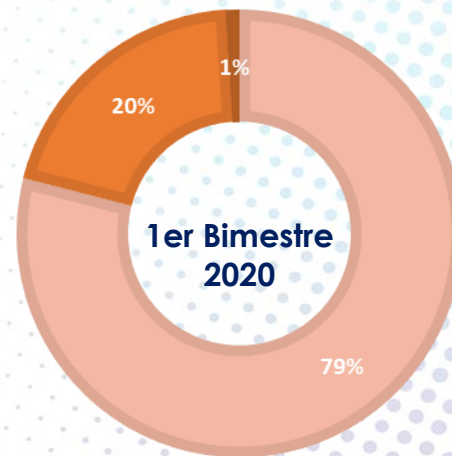
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



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



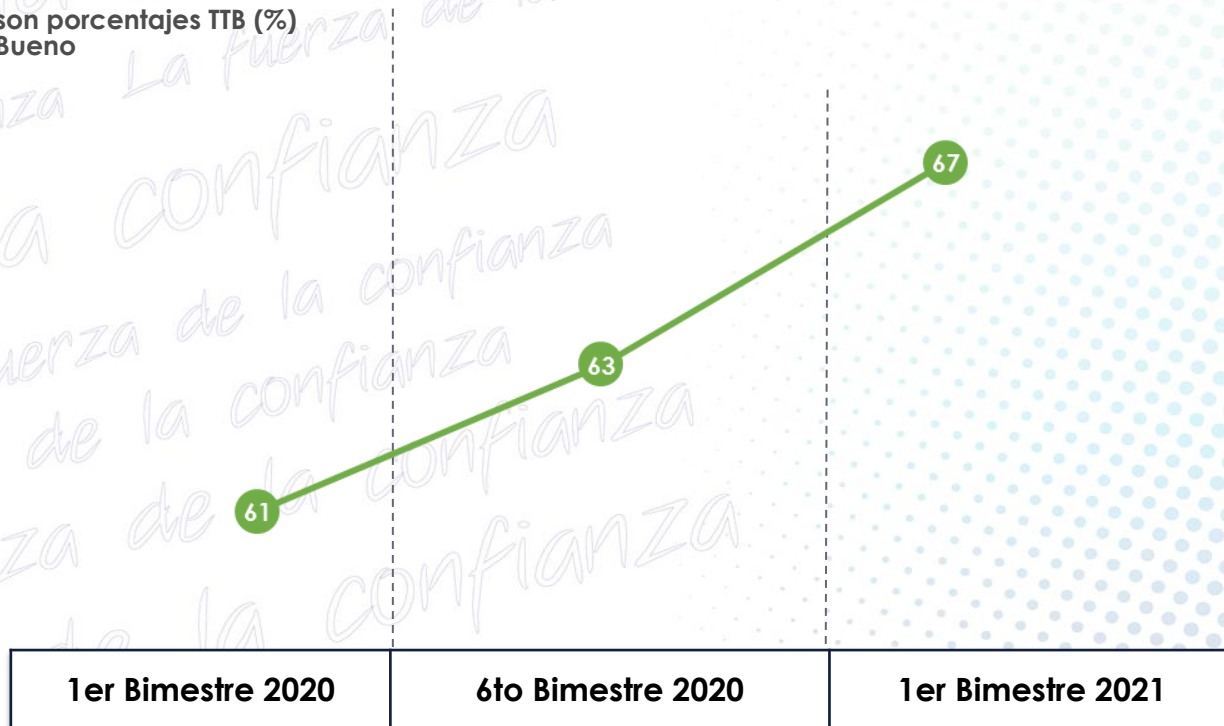
- TTB: Excelente + Muy bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo



ACTITUDES CLAVES




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

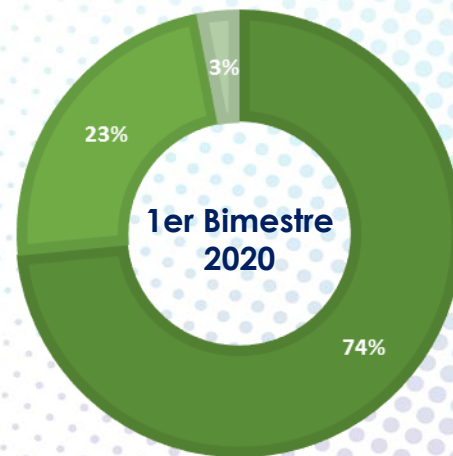
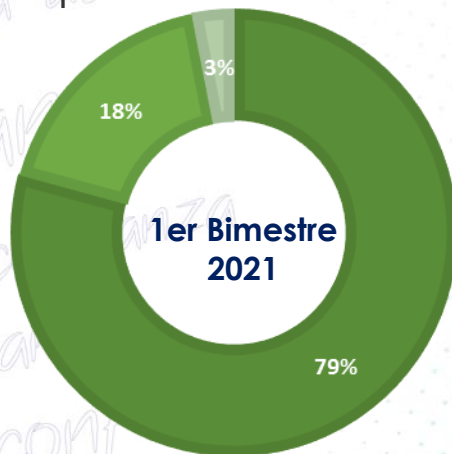
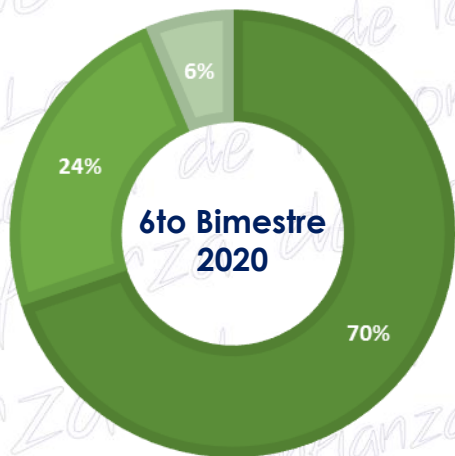
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)
TTB: Excelente + Muy Bueno



ACTITUDES CLAVES

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

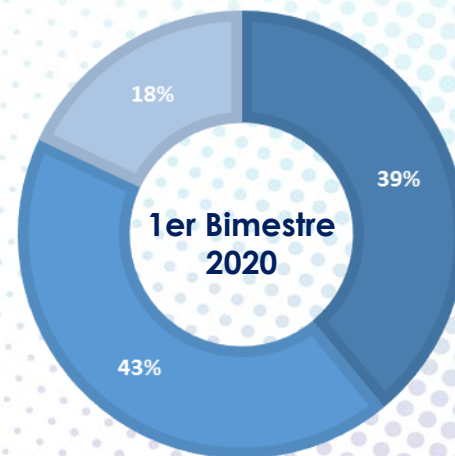
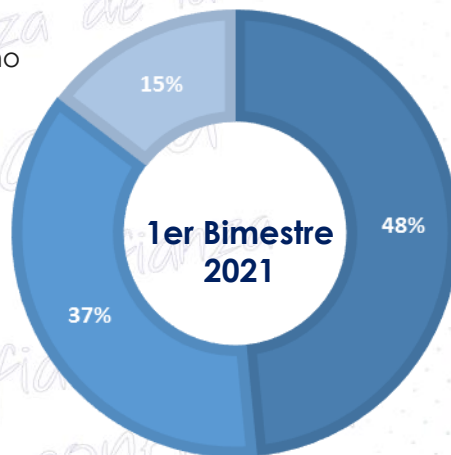
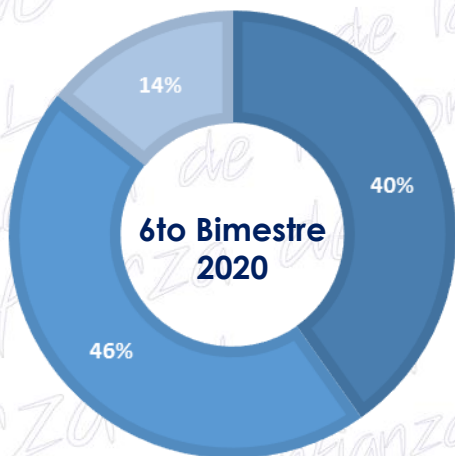
-  **TTB:** Extremadamente probable + Muy probable
-  **[3]:** Probable
-  **BTB:** Poco probable + Nada probable



ACTITUDES CLAVES

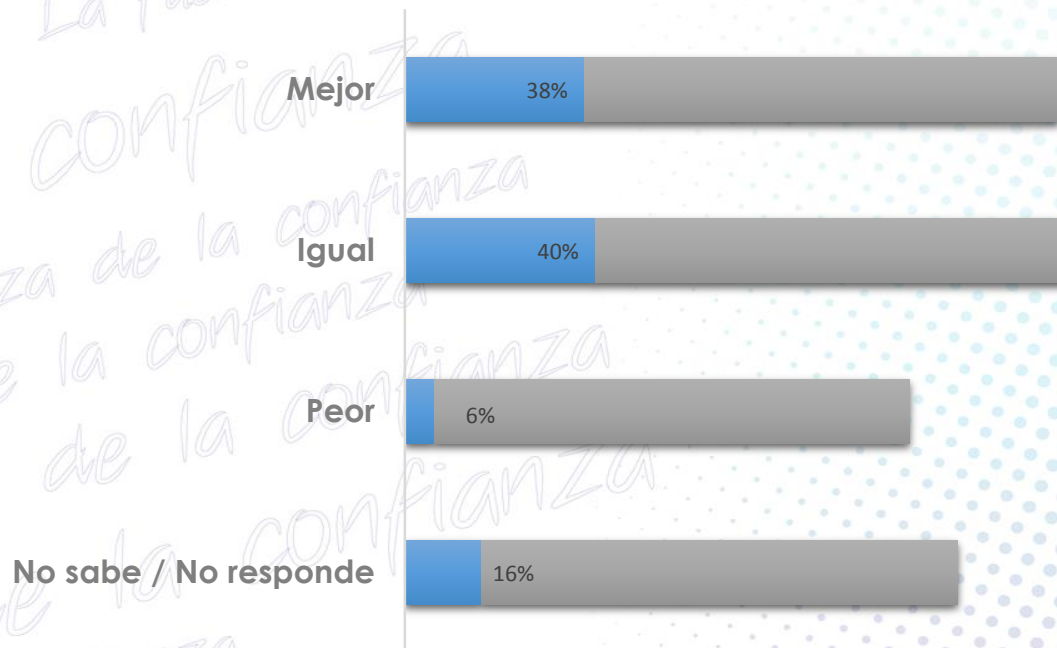
13. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

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



ACTITUDES CLAVES

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





Muchas Gracias.