

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

5° BIMESTRE 2019



Una institución del Subistema
Nacional de la Calidad



Noviembre de 2019

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

FICHA TÉCNICA 5TO BIMESTRE 2019



LABORATORIOS
51 REGISTROS



TRÁNSITO
84 REGISTROS



**OTROS ORGANISMOS
EVALUADORES DE LA
CONFORMIDAD**
27 REGISTROS

**POR DIRECCIÓN
TÉCNICA**



**Encuestas
Efectivas**
162



67
74%
Septiembre



95
71%
Octubre

**EFFECTIVIDAD DE
LAS ENCUESTAS**

SEP – OCT
2019

73%

SEP – OCT
2018

45%

JUL - AGO
2019

70%

INDICADOR CALIDAD GENERAL

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

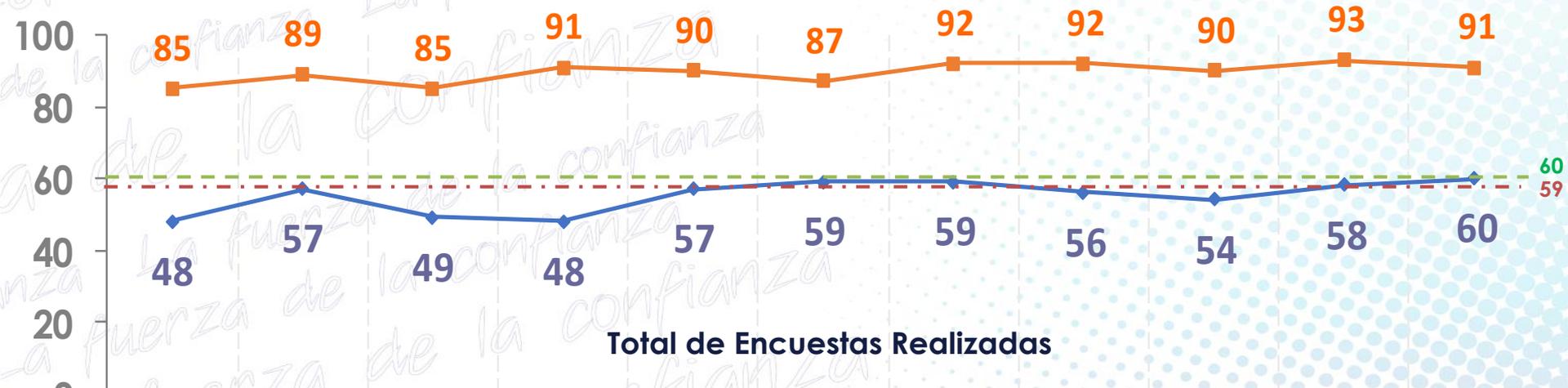
La datos graficados son porcentajes TTB (%)

TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

Meta quinto bimestre

Meta año 2019



Total de Encuestas Realizadas

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
168	207	175	128	136	98	221	180	169	94	162

INDICADOR CALIDAD GENERAL - DTI

Meta quinto bimestre
Meta año 2019

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

LAC LAB OCP CPR

La datos graficados son en porcentaje TTB (%)



Total de Encuestas Realizadas

	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
LAC	34	15	18	15	18	15	31	33	29	15	23
LAB	34	34	30	32	36	31	19	33	29	29	28
OCP	1	3	6	9	12	10	3	3	11	6	2
CPR	7	3	12	7	10	10	5	6	13	0	3
CSG	1	7	9	11	12		2	2	0	2	9
PEA	-	-	-	-	-		0	0	1	0	0
LCL	1	2	5	5	5		0	0	1	0	0
GEI	-	-	-	-	-		-	-	-	-	1

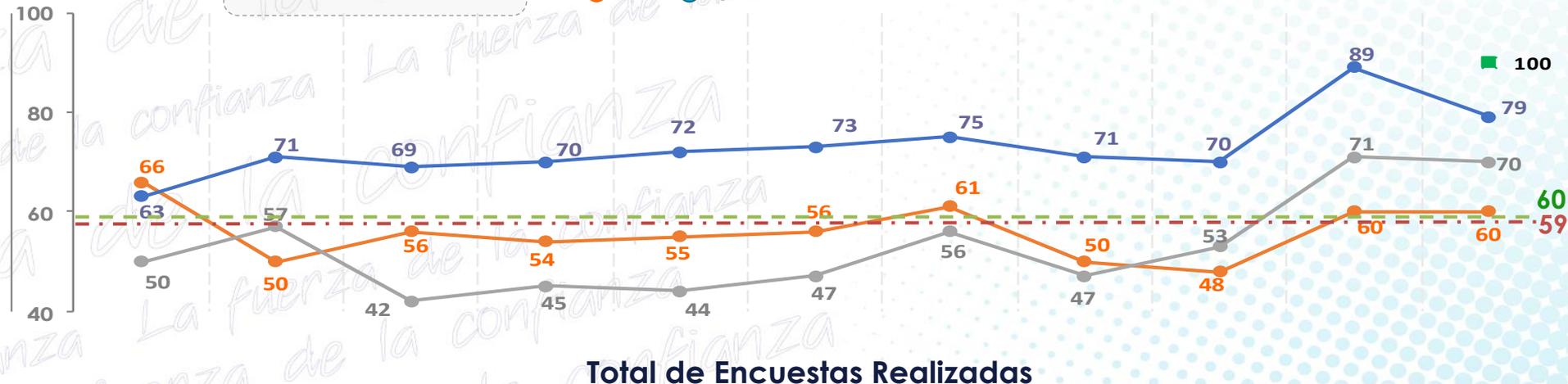
INDICADOR CALIDAD GENERAL - DTN

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

Meta quinto bimestre
Meta año 2019

La datos graficados son porcentajes TTb (%)

● CRC ● CDA ● OIN



Total de Encuestas Realizadas

	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
CRC	34	16	22	20	21	35	70	26	23	16	30
CDA	49	121	71	35	36	52	80	60	46	18	53
OIN	10	7	5	15	8	9	9	15	15	7	10
ECD	-	-	1	2	3	-	1	2	1	1	1
OVM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

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

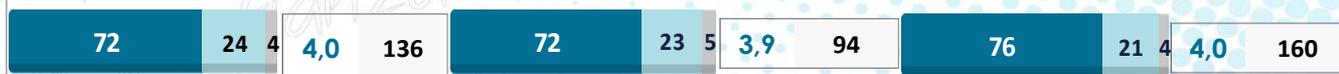


La datos graficados son porcentajes TTB (%)

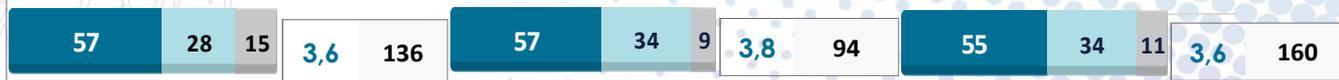
10. ¿Cómo evalúa usted, en general, el servicio de ONAC?



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



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



CONCEPTOS GENERALES

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

La datos graficados son porcentajes TTB (%)

	5° Bimestre 2018			Prom	Base	4° Bimestre 2019			Prom	Base	5° Bimestre 2019			Prom	Base
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB		
Dirección Técnica Internacional: Total	27	38	35	2,9	276	43	45	12	3,3	52	43	42	15	3,1	65
Laboratorio de Ensayo	43	45	12	3,4	138	39	58	3	3,4	29	50	39	11	3,5	28
Laboratorio de Calibración	23	44	33	2,9	92	53	33	13	3,4	15	41	41	18	3,3	22
Proveedores de Ensayo de Aptitud															
Organismos de Certificación de Sistemas	8	50	42	2,7	12	50		50	3,5	2	33	44	22	3,2	9
Organismos de Certificación de Producto	12	41	47	2,6	17						67		33	3,7	3
Organismos de Certificación de Personas	33	50	17	3,3	12	33	33	33	3,1	6	50		50	2,0	2
Laboratorio Clínico	40		60	2,4	5										
Gas Efecto Invernadero											100			3,0	1
Dirección Técnica Nacional: Total	43	50	7	3,5	532	76		24	4,0	42	72	23	5	4,0	95
Centros de Diagnóstico Automotor	72		25	4,0	351	89		11	4,3	18	79		16	4,2	53
Centro de Reconocimiento de Conductores	54		34	3,6	106	60		40	3,8	16	60		33	3,8	30
Organismos de Inspección	44	43	13	3,4	72	71		29	3,8	7	70		30	3,9	10
Entidad de Certificación Digital		100		3,0	3	100			4,0	1	100			3,0	1
Organismo de Verificación Metroológica											100			5,0	1

CONCEPTOS GENERALES

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

La datos graficados son porcentajes TTB (%)

5° Bimestre
2018

4° Bimestre
2019

5° Bimestre
2019

	5° Bimestre 2018			Prom	Base	4° Bimestre 2019			Prom	Base	5° Bimestre 2019			Prom	Base
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB		
Dirección Técnica Internacional: Total	48	38	14	3,5	275	67	25	8	3,8	52	68	25	8	3,6	65
Laboratorio de Ensayo	72	21	7	3,9	138	69	28	3	3,8	29	82	11	7	4,0	28
Laboratorio de Calibración	54	36	10	3,6	91	67	27	7	3,7	15	68	27	5	3,8	22
Proveedores de Ensayo de Aptitud															
Organismos de Certificación de Sistemas	42	42	17	3,3	12	50		50	3,5	2	33	56	11	3,3	9
Organismos de Certificación de Producto	29	41	29	3,0	17						33	67		3,3	3
Organismos de Certificación de Personas	33	50	17	3,3	12	67	17	17	4,0	6	50		50	3,0	2
Laboratorio Clínico	60	40		4,0	5										
Gas Efecto Invernadero											100			4,0	1
Dirección Técnica Nacional: Total	49	47	4	3,7	530	79		192	4,0	42	72	23	5	3,9	95
Centros de Diagnóstico Automotor	84	16		4,3	350	94		6	4,3	18	79	15	6	4,3	53
Centro de Reconocimiento de Conductores	63	29	9	3,9	105	63	31	6	3,8	16	60	33	7	4,0	30
Organismos de Inspección	50	43	7	3,6	72	71	29		3,9	7	70	30		4,2	10
Entidad de Certificación Digital	100			3,0	3	100			4,0	1	100			3,0	1
Organismo de Verificación Metrológica											100			4,0	1

CONCEPTOS GENERALES

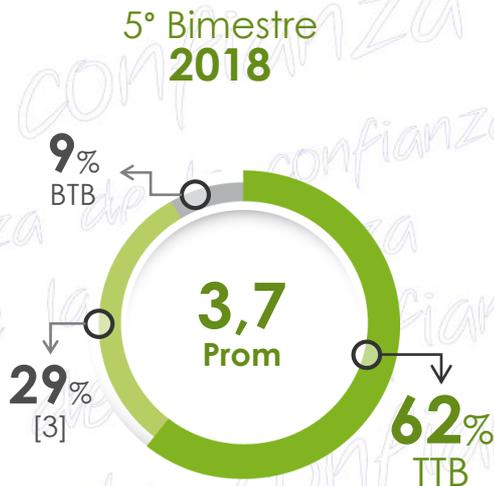
12. ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC?

La datos graficados son porcentajes TTB (%)

	5° Bimestre 2018			Prom Base		4° Bimestre 2019			Prom Base		5° Bimestre 2019			Prom Base	
	TTB	[3]	BTB	Prom	Base	TTB	[3]	BTB	Prom	Base	TTB	[3]	BTB	Prom	Base
Dirección Técnica Internacional: Total	22	30	48	2,7	277	43	39	18	3,1	52	32	46	22	2,9	65
Laboratorio de Ensayo	43	35	22	3,3	138	46	39	14	3,3	29	39	43	18	3,3	28
Laboratorio de Calibración	22	34	45	2,7	92	33	53	13	3,2	15	36	45	18	3,2	22
Proveedores de Ensayo de Aptitud															
Organismos de Certificación de Sistemas	8	23	69	2,2	13	50		50	3,0	2	78	22	2,8	9	
Organismos de Certificación de Producto	12	29	59	2,5	17						33	33	33	3,0	3
Organismos de Certificación de Personas	25	41	33	2,9	12	50	17	33	3,1	6	50		50	3,0	2
Laboratorio Clínico	20	20	60	2,4	5										
Gas Efecto Invernadero											100			2,0	1
Dirección Técnica Nacional: Total															
Centros de Diagnóstico Automotor	40	50	10	3,5	530	73	27		3,9	42	71	25	4	3,8	95
Centro de Reconocimiento de Conductores	72		23	4,0	349	89		11	4,1	18	77	17	6	4,1	53
Organismos de Inspección	49	40	11	3,6	106	60	40		3,8	16	57	40	3	3,9	30
Entidad de Certificación Digital	40	39	21	3,3	72	57	43		3,5	7	80	20		4,0	10
Organismo de Verificación Metrológica		100		3,0	3	100			4,0	1	100			3,0	1
											100			4,0	1

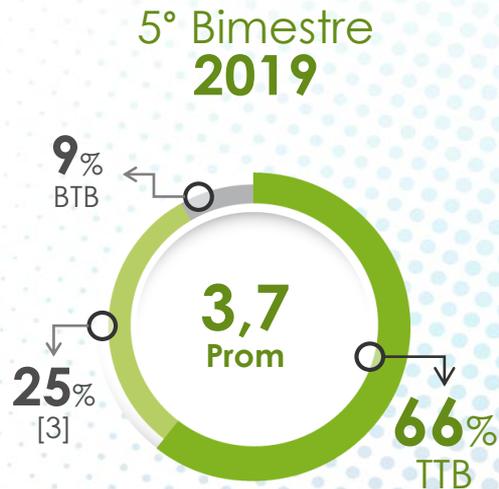
13. ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, **hable bien de ONAC?**

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



Base: Califican

136



Base: Califican

160

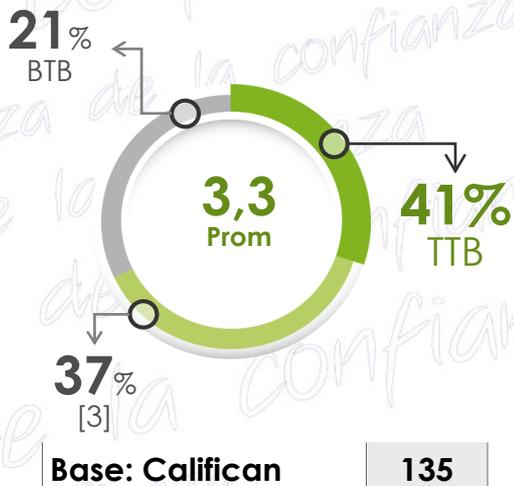
14. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios **acreditación de ONAC?**

 **TTB:** Excelente + Muy Bueno

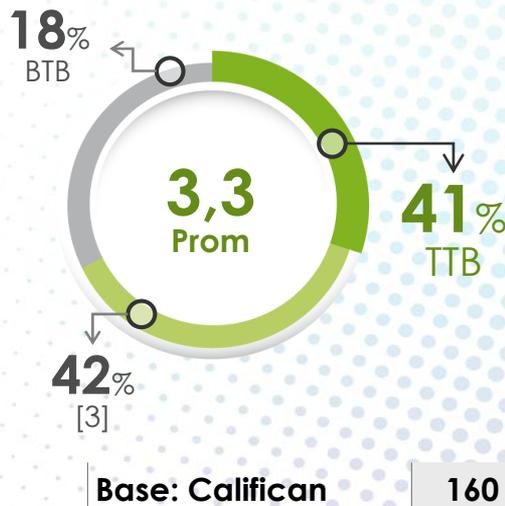
 **[3]:** Bueno

 **BTB:** Regular + Malo

5° Bimestre
2018



5° Bimestre
2019



ACTITUDES CLAVES



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

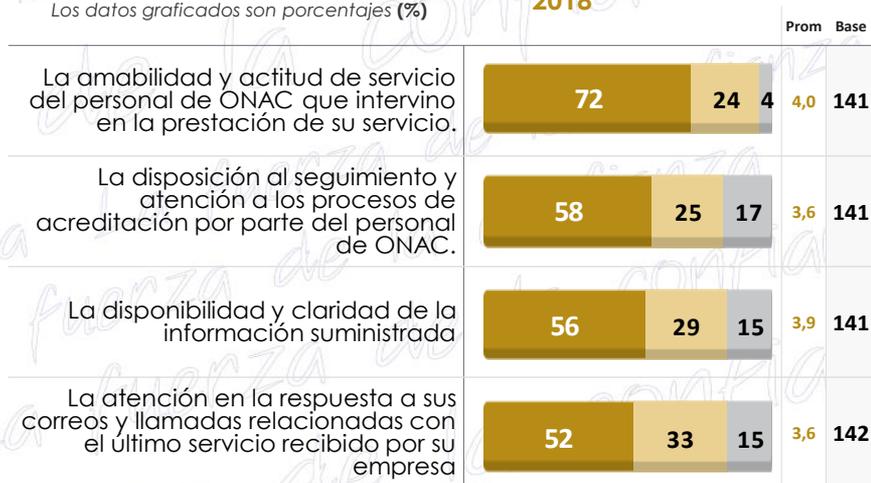
TTB: Excelente + Muy Bueno
 [3]: Bueno
 BTB: Regular + Malo

5° Bimestre
2018

4° Bimestre
2019

5° Bimestre
2019

Los datos graficados son porcentajes (%)

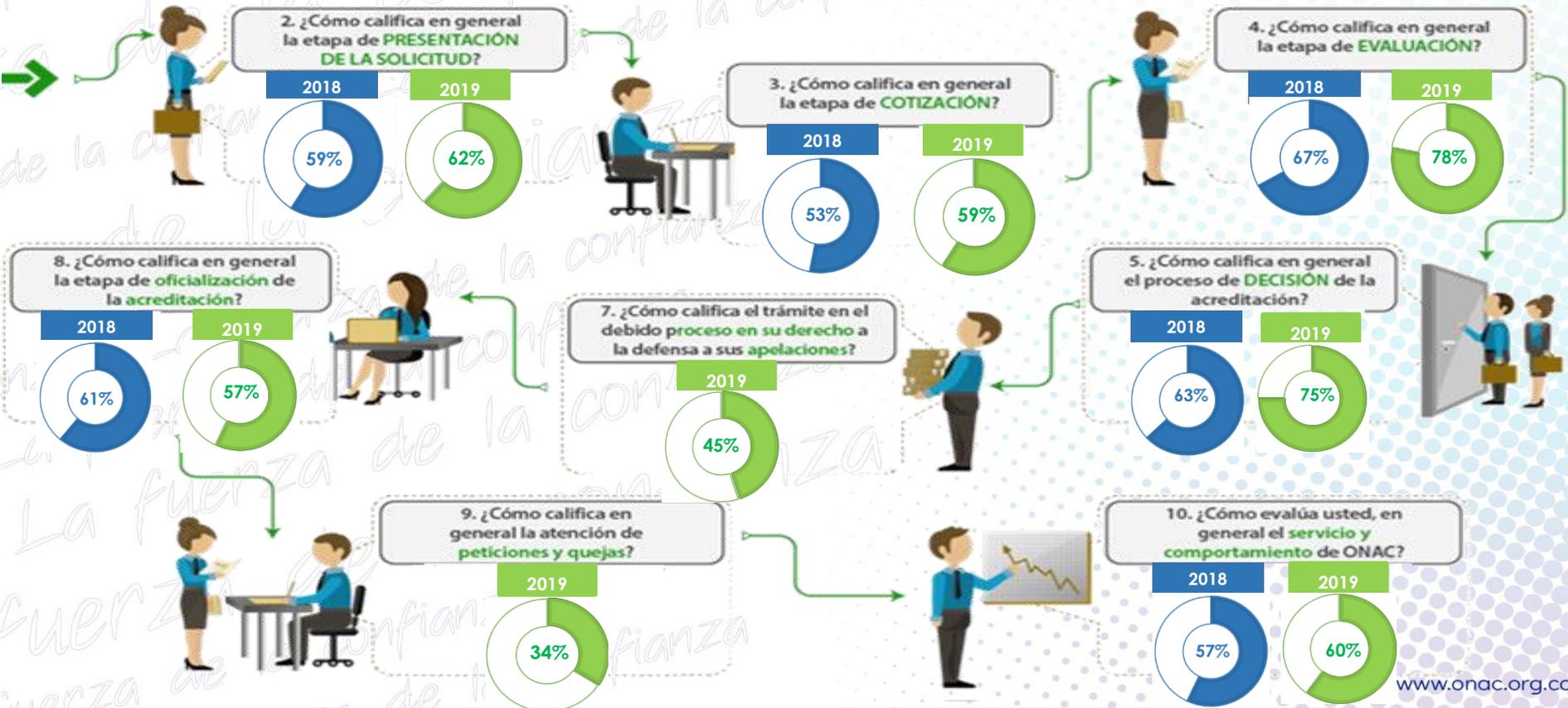


Procesos de Interacción

TTB: Excelente + Muy bueno

PROCESOS DE INTERACCIÓN - COMPARATIVO

Base:	5° Bimestre 2018	5° Bimestre 2019
	142	162



PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD

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

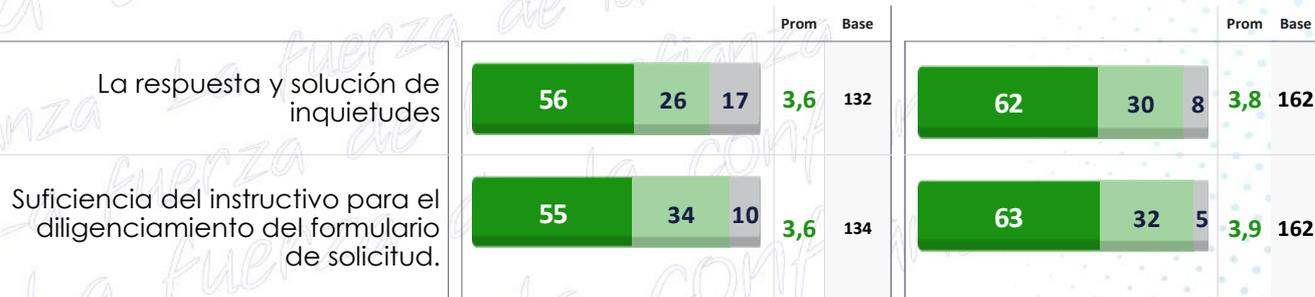
TTB: Excelente + Muy Bueno
 [3]: Bueno
 BTB: Regular + Malo



Los datos graficados son porcentajes (%)

5° Bimestre
2018

5° Bimestre
2019



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

"Diferenciar empresas privadas de entidades publicas".

"Recordar que la UN tiene fechas de cierre de vigencias".

"Ofimatar (virtual) la entrega de documentos para la etapa inicial".

"Ser más flexibles en el cronograma de actividades".

"Articulación de las bases de datos a quienes se dirigen las comunicaciones integradas entre quienes venden y quienes son los técnicos".

"Mejor atención telefónica para aclarar dudas durante el proceso por parte del profesional de apoyo, puesto que de recepción no pasan la llamada para solucionar dudas cuando ocurren devoluciones en los documentos iniciales de solicitud de otorgamiento".

"Que ONAC le recalque más a las empresas los tiempos estimados del proceso ya que en muchas ocasiones los clientes los omiten".

"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?

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

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

5° Bimestre
2018

5° Bimestre
2019

				Prom	Base
Claridad de la propuesta de servicios	58	33	9	3,7	132
Oportunidad de la entrega de la cotización	58	33	9	3,7	132
Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	54	32	14	3,5	135
Alternativas en medios de pago	49	38	13	3,6	133

				Prom	Base
Claridad de la propuesta de servicios	63	31	6	3,8	162
Oportunidad de la entrega de la cotización	61	32	7	3,8	162
Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	54	31	14	3,7	162
Alternativas en medios de pago	58	33	9	3,7	162

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

"Discriminar los costos cobrados"

"Respetar los valores cotizados y no presentar ajustes posteriores que suben los costos sin claridad alguna"

"Los precios son muy costosos para una sola variable"

"Localizar expertos técnicos cercanos al sitio a evaluar. No parece lógico que estando nuestro laboratorio tan cerca de Bogotá donde se encuentran la mayoría de los expertos técnicos, se nos haya asignado un experto técnico de Villavicencio teniendo el evaluado que asumir los gastos de transporte aéreo y hospedaje que esto ocasiona. Se debe ser más coherentes en la asignación de personal evaluador".

"Tener planes de financiación para el pago de la auditoría, porque adicional a este pago se nos incrementa el desplazamiento y alimentación para el evaluador o evaluadores. Otro punto para tener en cuenta es bajar el costo de la auditoría. Son realmente muy altos y para los casos que en que se debe renovar acreditación se acumula esa auditoría con la de seguimiento llegando a tener que pagar por dos actividades similares mas de 20 millones de pesos en un año, valor que no aguanta un CRC en sus costos de funcionamiento, la recomendación es que para el año que se debe renovar la acreditación se unifique con la de seguimiento y se cobre una sola visita".

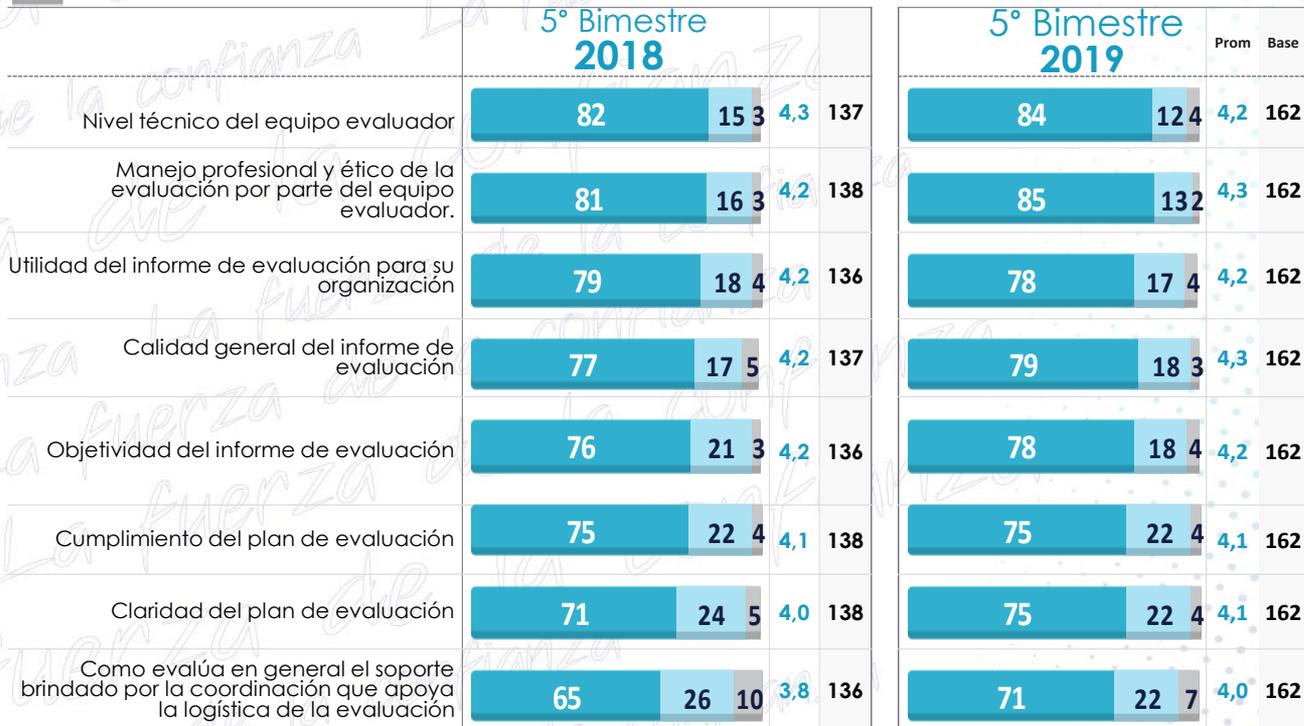
CALIDAD DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN



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**:

"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".

"Nivel técnico y objetividad en los procesos de testificación".

"El equipo evaluador pierde tiempo durante las evaluaciones, sin considerar el costo que esta asumiendo el laboratorio. Son muchos evaluadores y se evidencia la falta de aprovechamiento del tiempo".

"Capacitar a los evaluadores en el aspecto de atención ya que al prestar un servicio se debe manejar un alto nivel de empatía con el grupo al que se evalúa".

"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".

"Se asigna demasiado tiempo y los auditores terminan la auditoria antes del tiempo establecido Refuerzo en formación de criterios específicos para la entidades que debemos cumplirlos".

"Mejorar las habilidades de comunicación y la asertividad de los auditores los cuales ponen NC que no agregan valor y que no van acordes a las buenas prácticas mundiales en materia de gestión. Hay que evolucionar e innovar".

CALIDAD DEL PROCESO DE DECISIÓN DE LA ACREDITACIÓN

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



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

5° Bimestre
2018

5° Bimestre
2019

Los datos graficados son porcentajes (%)

	5° Bimestre 2018			Prom	Base	5° Bimestre 2019			Prom	Base
Objetividad de la decisión	73	24	3	4,0	136	80	17	3	4,2	162
Oportunidad de la decisión	61	24	15	3,7	135	70	18	12	3,9	162

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

"Se demoran 4 meses o sea que a los 6 ya hay que volver a solicitar acreditación sin hacer aun certificaciones por parte de la empresa".

"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".

"Responder los correos. puede que no se de una respuesta pero digan por que se abstienen de darla".

"Mejorar la frecuencia de las reuniones del comité"

"No nos hacen llegar la información de la decisión por cuenta de ONAC sino hasta cuando estamos en la próxima auditoria".

"Más claridad en la explicación de la decisión y respetar y atender de forma objetiva las peticiones, apelaciones y quejas. Dado que las veces que se a usado este derecho, ONAC solo ratifica y defiende la buena o mala decisión del auditor líder y no atienden con voluntad de servicio y soluciones para nosotros los clientes".

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

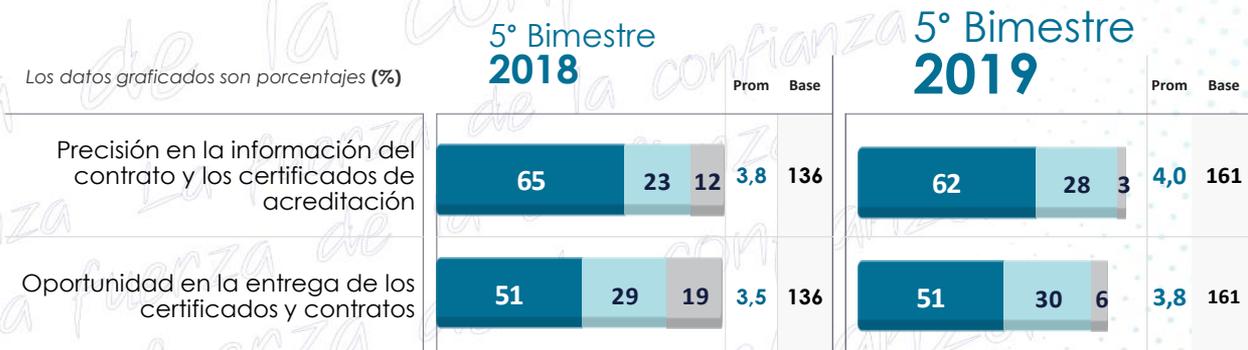
CALIDAD DE LA ETAPA DE OFICIALIZACIÓN DE LA ACREDITACIÓN



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 (%)



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

"Se demoran mucho hay que llamar y llamar lo dejan a uno más de media hora en el teléfono eso es una falta de respeto la niña que hay en la información en una grosera y se enoja si uno llama seguido hasta cuelgan la llamada".

"Oportunidad en la entrega de certificados y demás adjuntos".

"Que llegue más rápido la oficialización a veces se demora mucho tiempo".

"Se debería suministrar información en la página web de la fecha en la cual el alcance de acreditación es subido a la página, incluso se debería informar al acreditado en el momento de subir el nuevo alcance de acreditación a la página web ya que de esa fecha dependen requisitos de acreditación y con la metodología actual se induce necesariamente a incurrir en trabajos no conformes debido a la no actualización oportuna del logo de acreditación en informes de ensayo".

"Revisión completa de los datos de certificados".

"Hacer actividades de relevancia para que la comunidad conozca las empresas y sus técnicas acreditadas".

"Es siempre tardía en envío y la información de constancia y dirección no la actualizan a pesar de enviar solicitud de cambio y actualización de datos".

"Analizar los tiempos que toma éste proceso, buscando que sea más oportuna la oficialización".

CONCEPTOS GENERALES

6. ¿Usted usó el proceso de apelación?

5° Bimestre
2018



Base: Califican 142

5° Bimestre
2019



Base: Califican 162

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 (%)



CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS

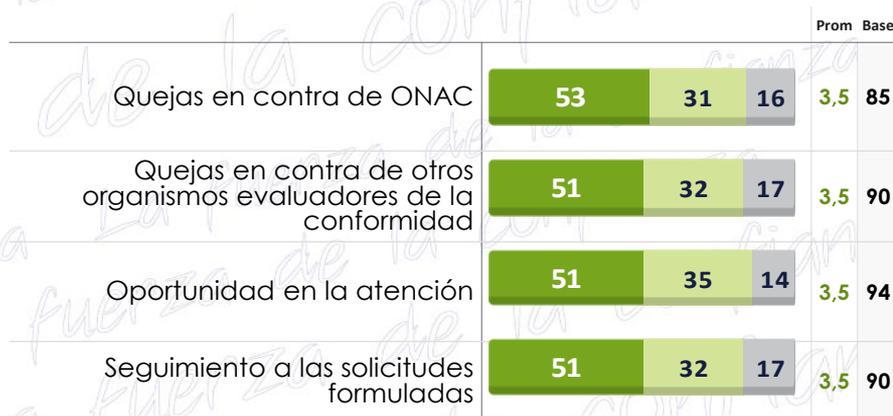
TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

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

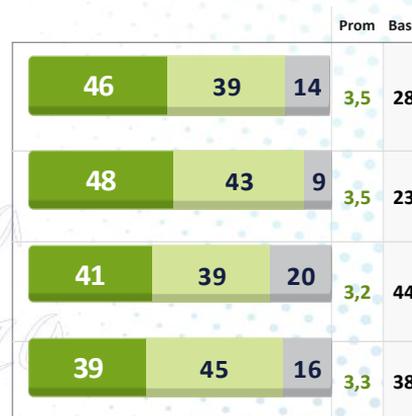


Los datos graficados son porcentajes (%)

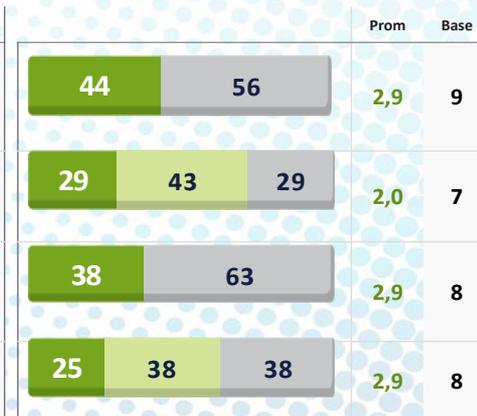
5° Bimestre
2018



4° Bimestre
2019



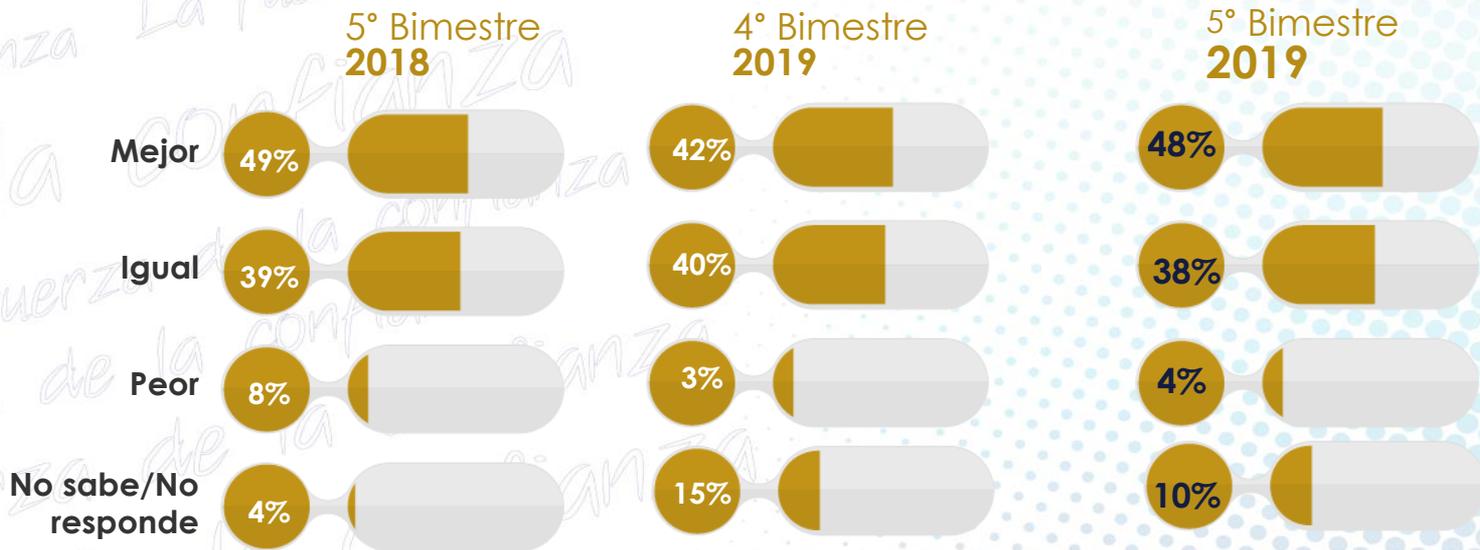
5° Bimestre
2019





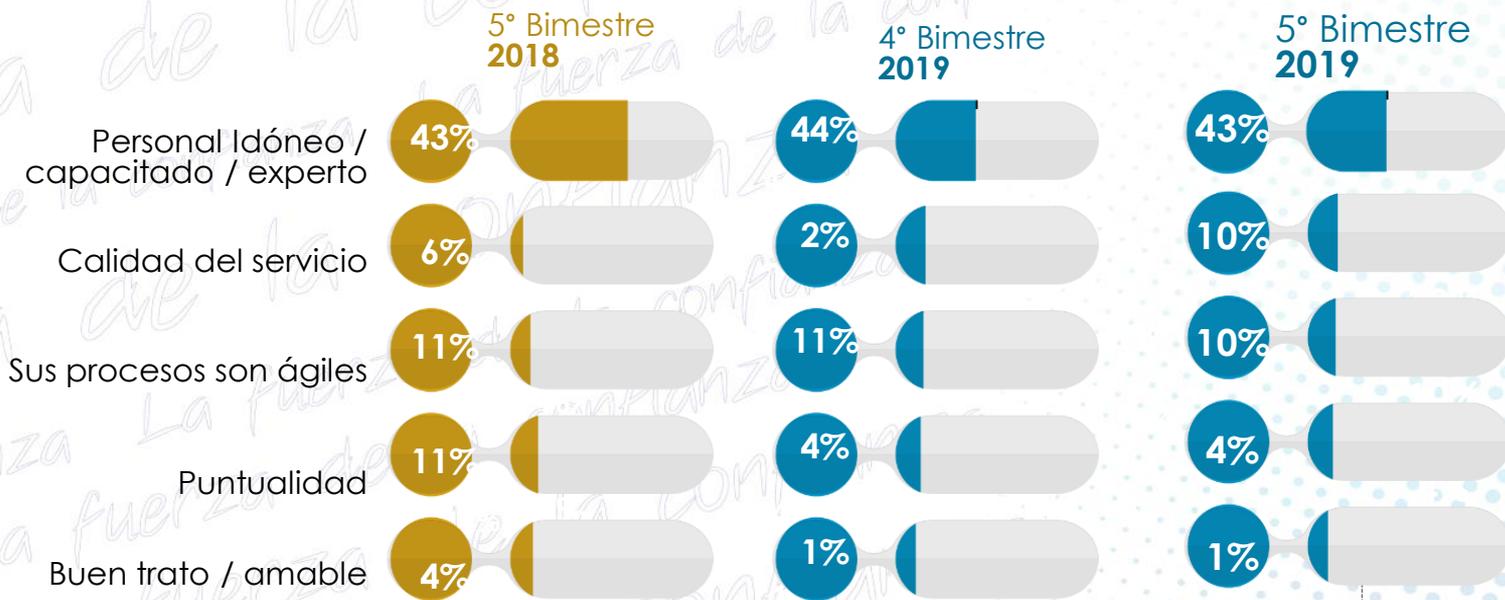
ANÁLISIS CUALITATIVO

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



Base:	5° Bimestre 2018	4° Bimestre 2019	5° Bimestre 2019
	142	93	160

16. ¿Qué aspectos considera positivos en el último servicio que le prestó ONAC en su organización?



* Ninguno 5%

* Ninguno 30%

* Ninguno 31%

Base:	5° Bimestre 2018	4° Bimestre 2019	5° Bimestre 2019
	142	94	162

Otros

Buena retroalimentación	7%	1%	-
Buena comunicación	2%	-	-
Objetividad de la evaluación	5%	3%	1%
No sabe / no responde	-	1%	-



Muchas Gracias.