

# Percepción del Servicio y Satisfacción

**Cuarto Bimestre 2023**



Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los  
clientes de ONAC

# FICHA TÉCNICA



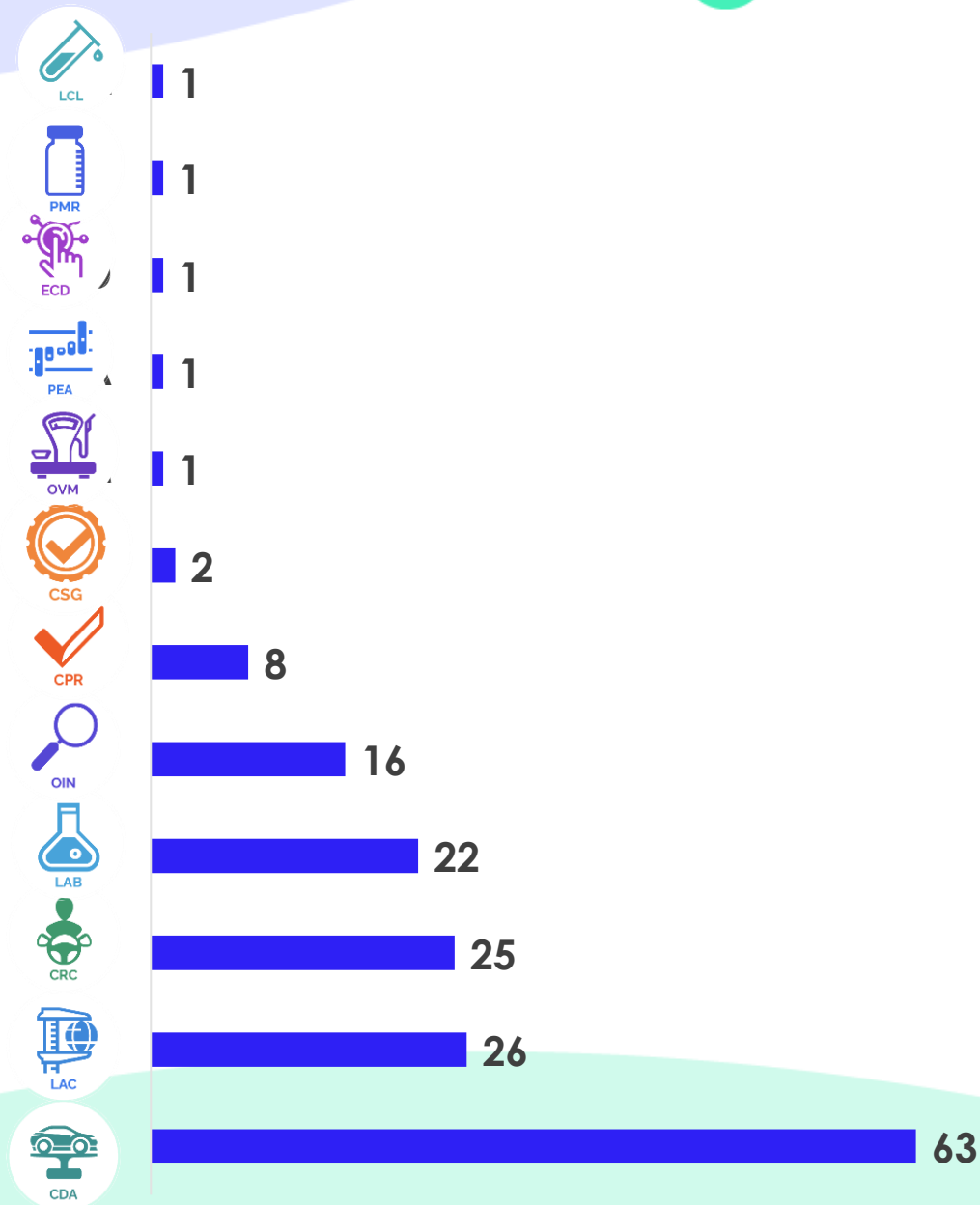
Dir. Técnica Nacional  
**106 = 63%**

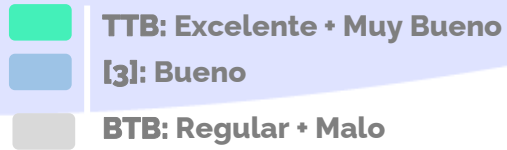


Dir. Técnica Internacional  
**61 = 37%**

Julio  
**67 = 40%**

Agosto  
**100 = 60%**





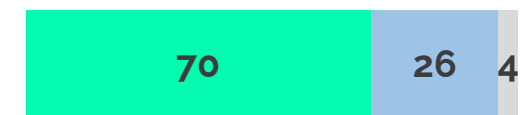
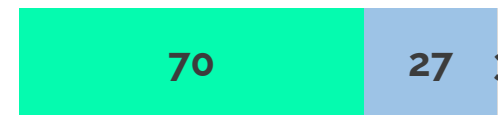
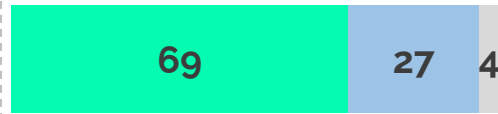
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

4to Bimestre 2022

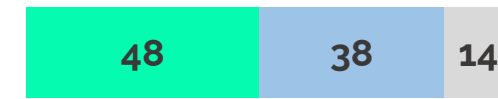
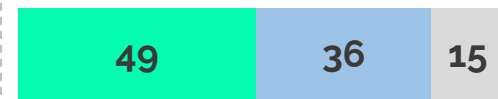
3er Bimestre 2023

4to Bimestre 2023

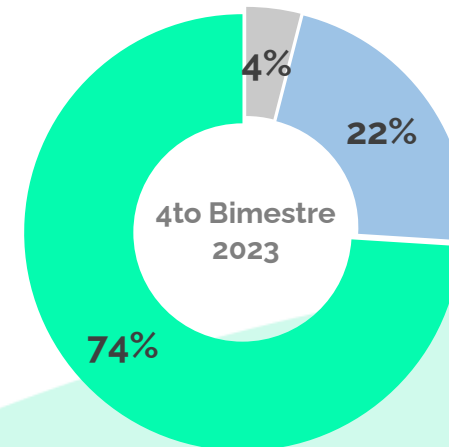
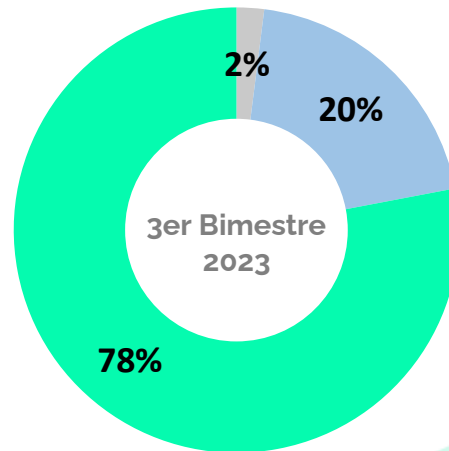
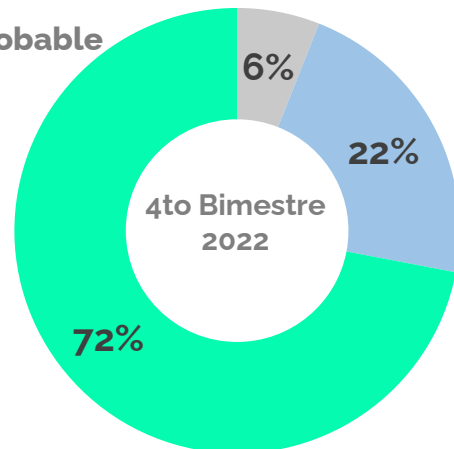
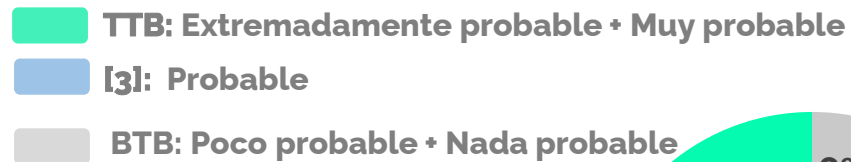
¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?



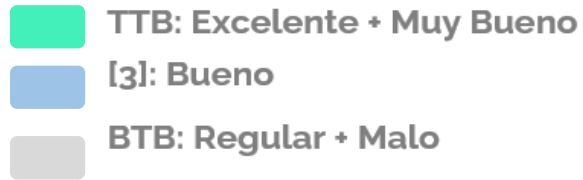
¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?



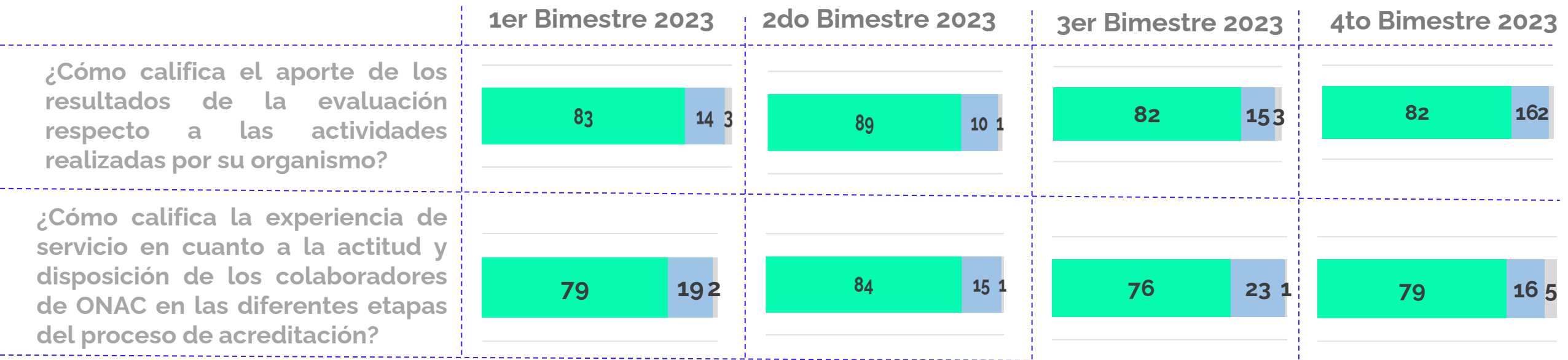
¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?



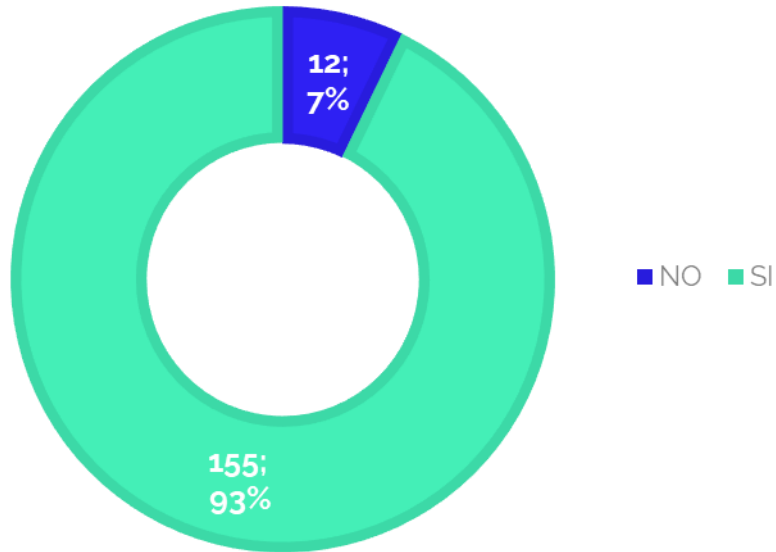
## IV Bimestre 2023



Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



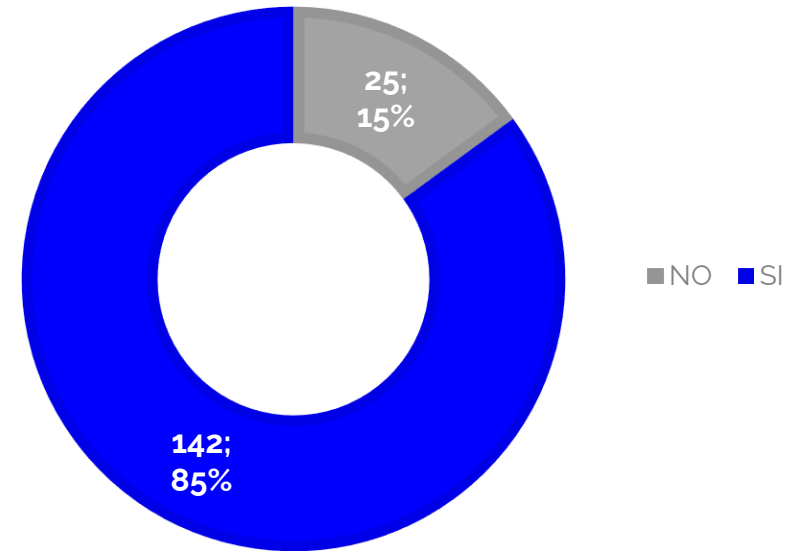
¿En caso de haber tomado contacto con ONAC para informarse sobre el proceso de acreditación, obtuvo una respuesta adecuada y oportuna?



### Aspectos por mejorar

- ❖ Que sea mucho más rápido. Los tiempos son muy largos.
- ❖ Que tengan un mayor seguimiento en cuanto la citación a auditorías y el envío de información relevante con respecto a la acreditación.
- ❖ Los tiempos de respuesta son extensos y en ocasiones es solo el acuse de recibo.
- ❖ No se tuvo comunicación oportuna ni ágil.
- ❖ No hay claridad en los conceptos al momento de realizar una consulta
- ❖ Que el proceso de atención o respuesta a las dudas del OEC se atiendan. Por lo general si se llama no es posible hablar con el responsable y por correo no hay respuesta alguna.

¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?

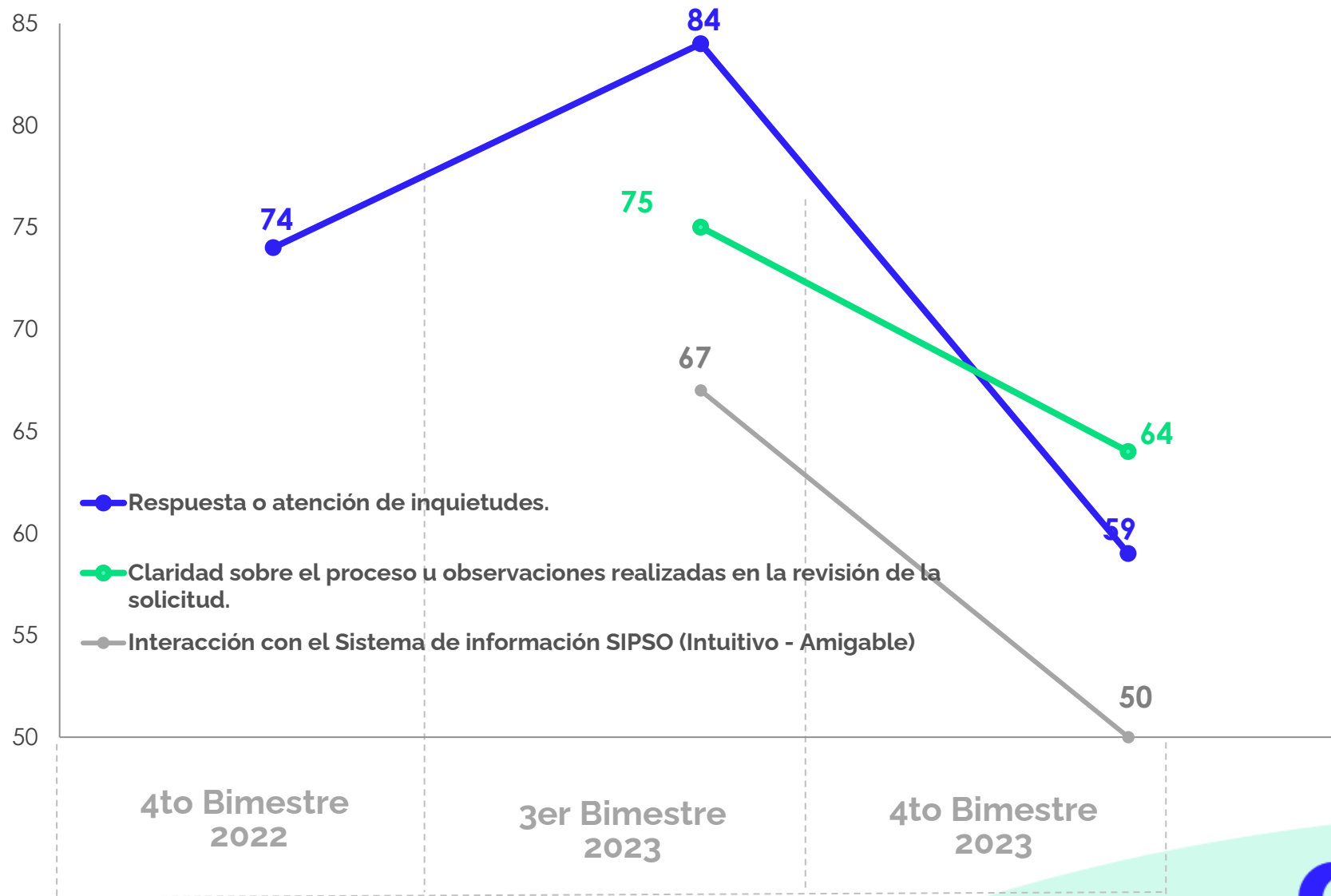


### Aspectos Positivos

- ❖ El último proceso llevado a cabo con ONAC fue informado de manera adecuada y en el tiempo establecido.
- ❖ Muy oportuna y concreta

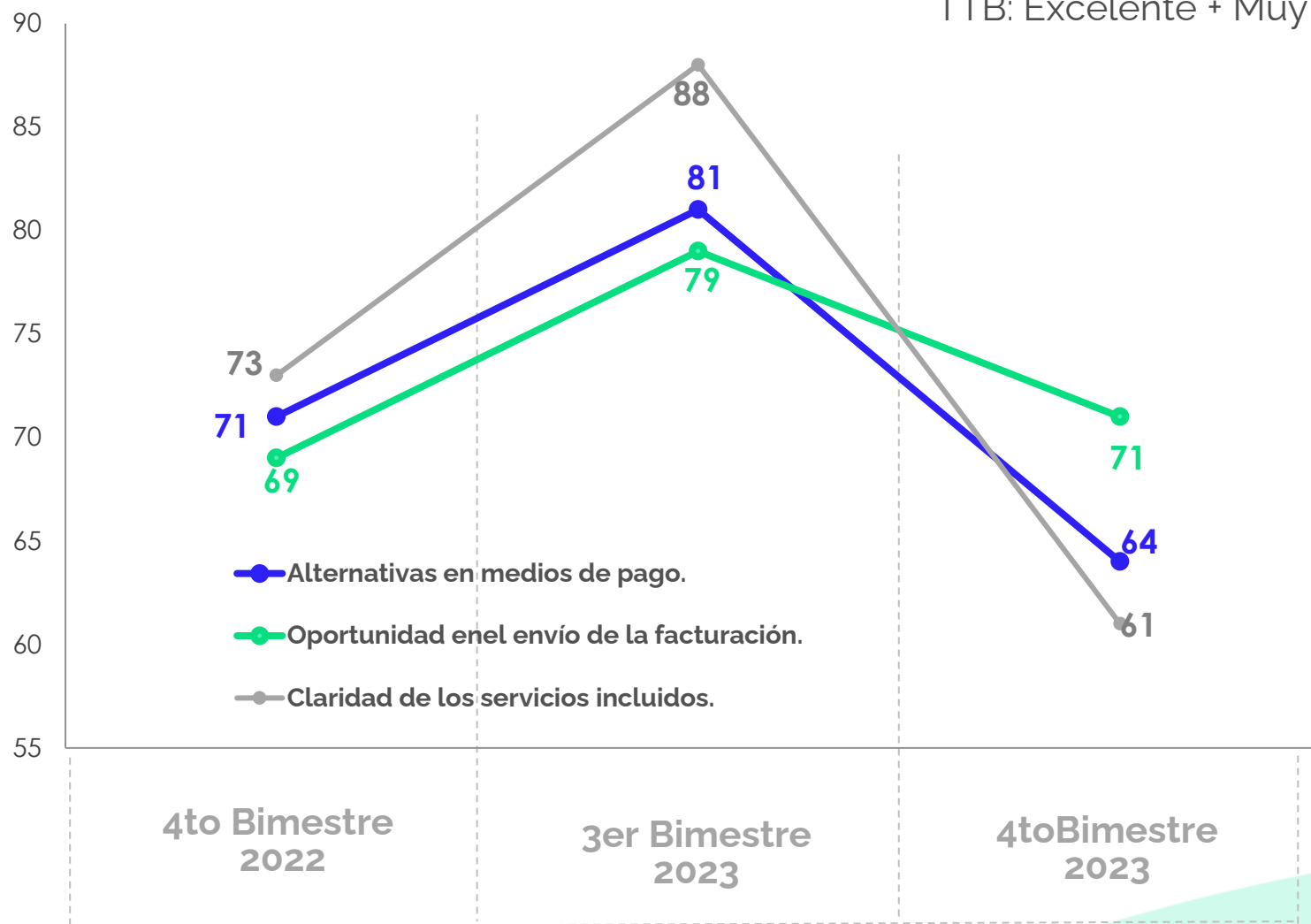
# Solicitud de Acreditación

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:

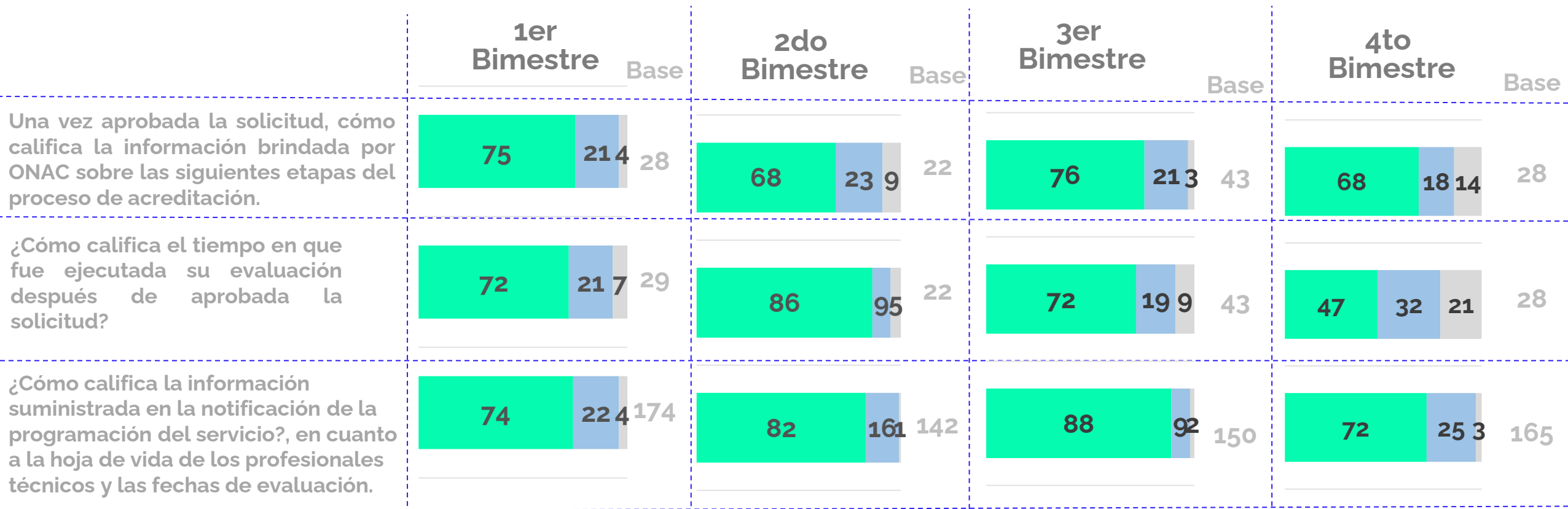
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)  
TTB: Excelente + Muy Bueno



# Programación de servicios

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

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

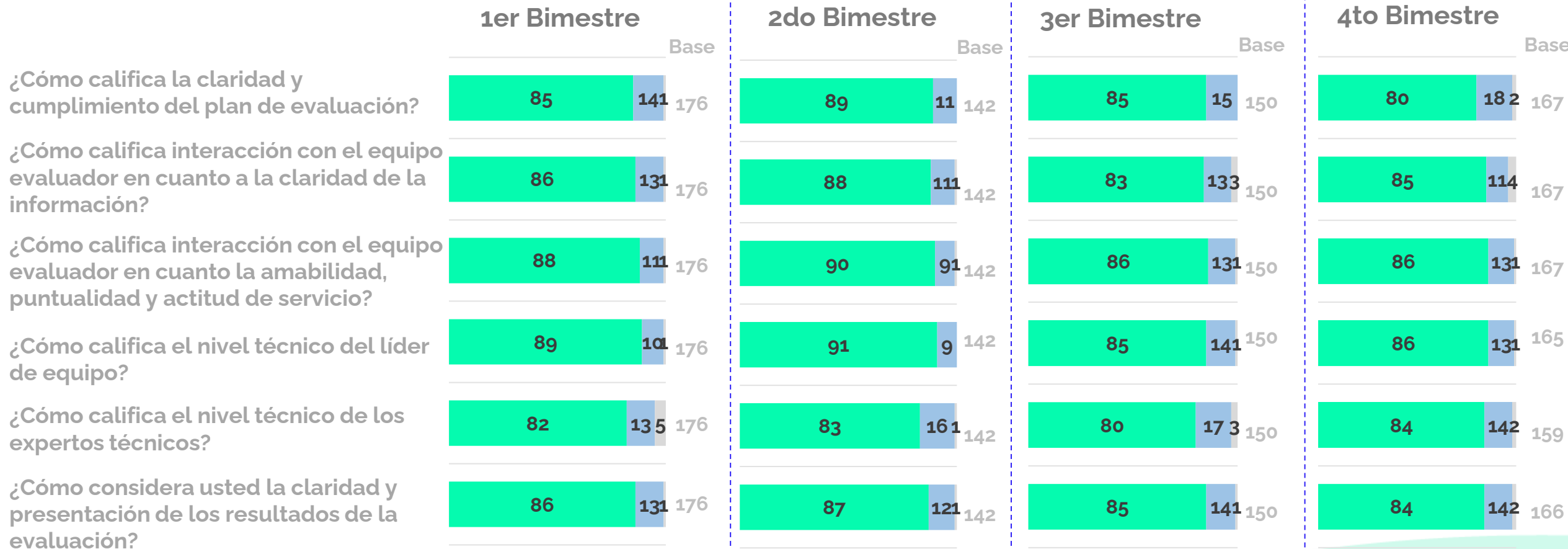




# Etapa de Evaluación

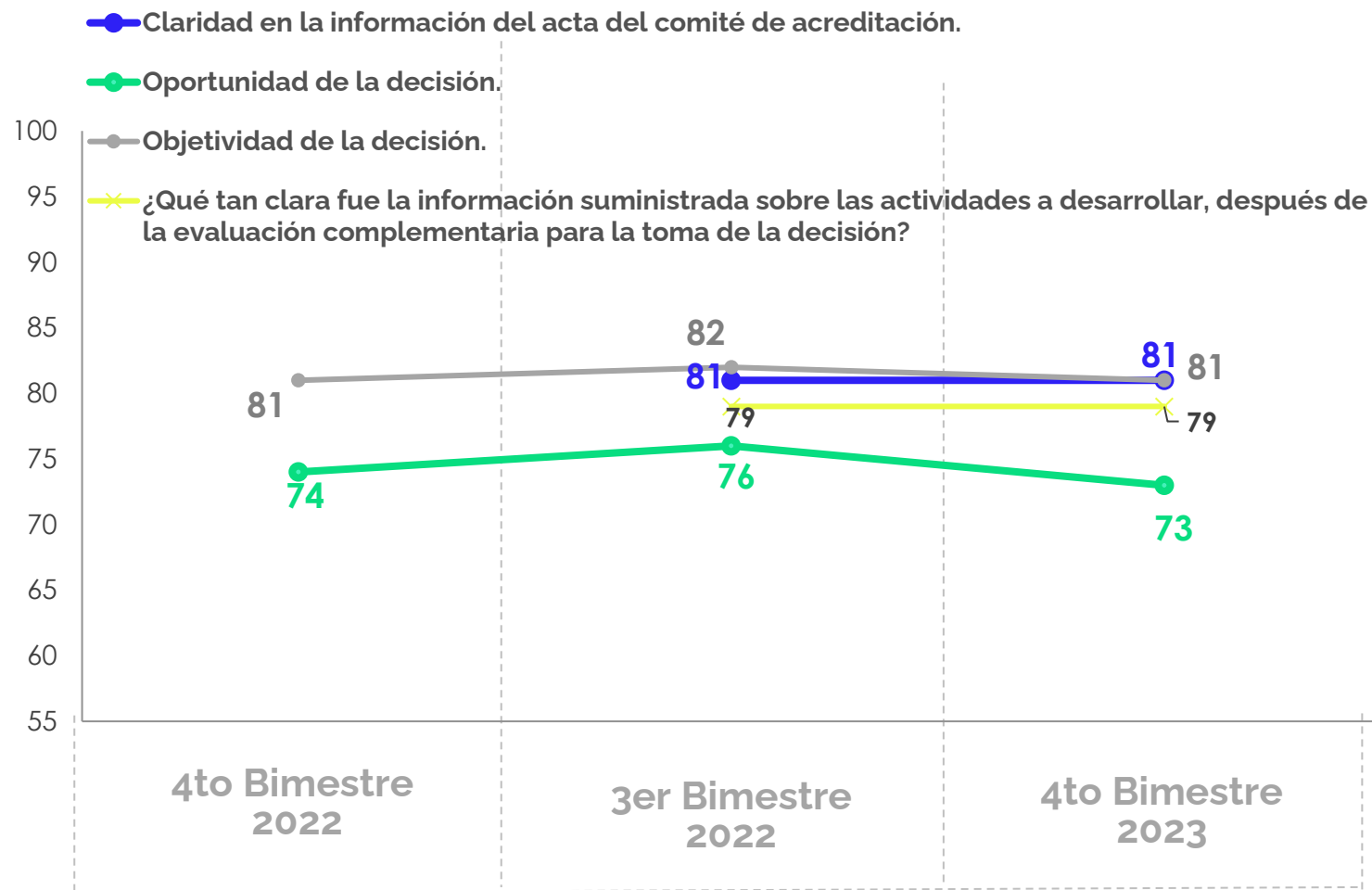
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

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



# Etapa de Decisión

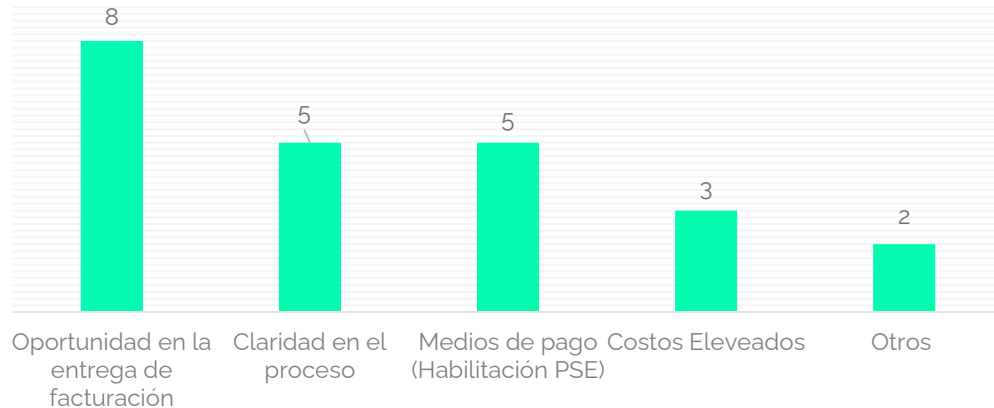
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)  
TTB: Excelente + Muy Bueno



# Observaciones sobre el Servicio

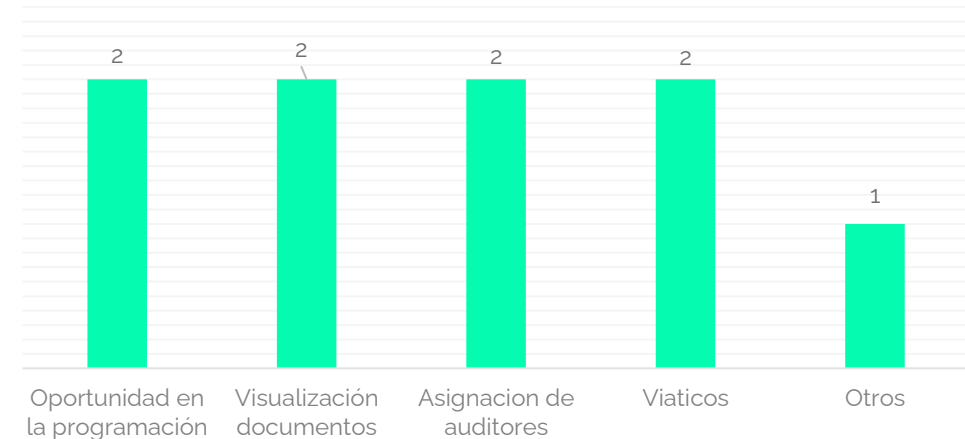


## Cuenta de Cobro y Facturación 22 Comentarios



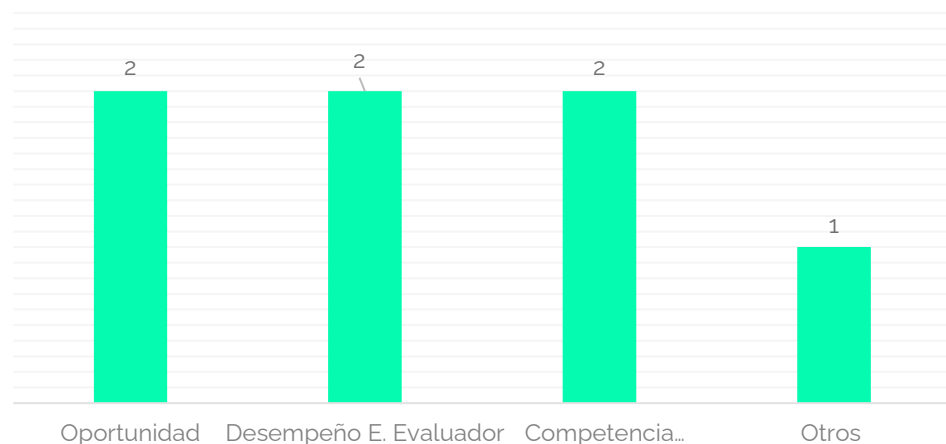
- ✓ La facturación demora mucho tiempo con respecto al servicio prestado.
- ✓ Después de realizar el pago con el soporte de la cuenta de cobro y esta sea validada por ONAC, considero importante emitir la factura en el menor tiempo posible.
- ✓ Claridad sobre la cuenta de cobro, el enlace no abre, se debe cortar y pegar en el explorador para visualizarlo.
- ✓ En la cuenta de cobro no indica con detalle a que servicio se refiere solamente informa el código de acreditación,
- ✓ Deberían de tener a la mano el link de pago pse, y no tener uno que llamar a pedir autorización para eso.
- ✓ Una vez enviada la cuenta de cobro dejarla activa, para poder generar el pago sin inconvenientes.
- ✓ Costos de las evaluaciones costosos.
- ✓ El valor de la auditoria es muy alto.
- ✓ Tener en cuenta los correos electrónicos que están vigentes para el envío de la información.

## Programación de Servicio - 9 Comentarios



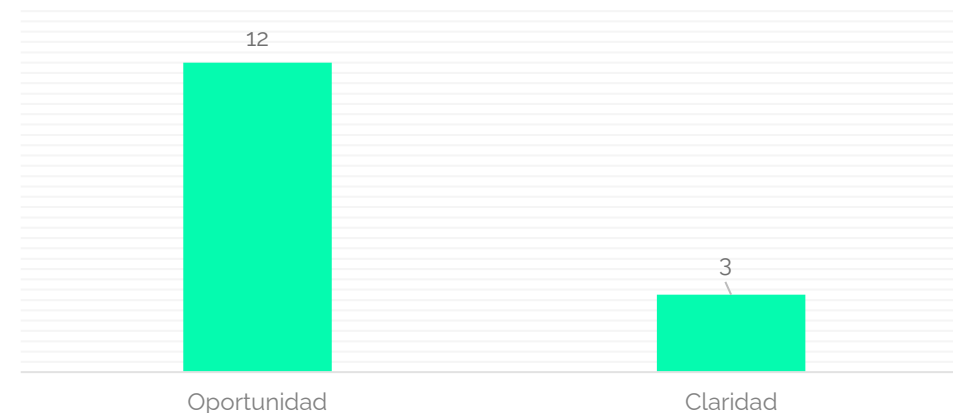
- ✓ Se demoran casi dos meses para asignar auditoria. Es un tiempo muy largo. El costo es alto y se demoran bastante. Debería ser mas ágil ya que es inversión que esta generando gastos permanentes.
- ✓ Los enlaces para consulta no se ven en muchos casos por lo que no se evidencia las hojas de vida.
- ✓ Revisar muy bien la asignación de expertos y auditores líder para los tiempos de la evaluación.
- ✓ El gasto adicional de traer expertos de otras ciudades contando con los profesionales en Bogotá no es muy gratificante para los OEC.
- ✓ ONAC reprogramo la fecha, con llevando atraso en el proceso.

## Evaluación – 7 Comentarios



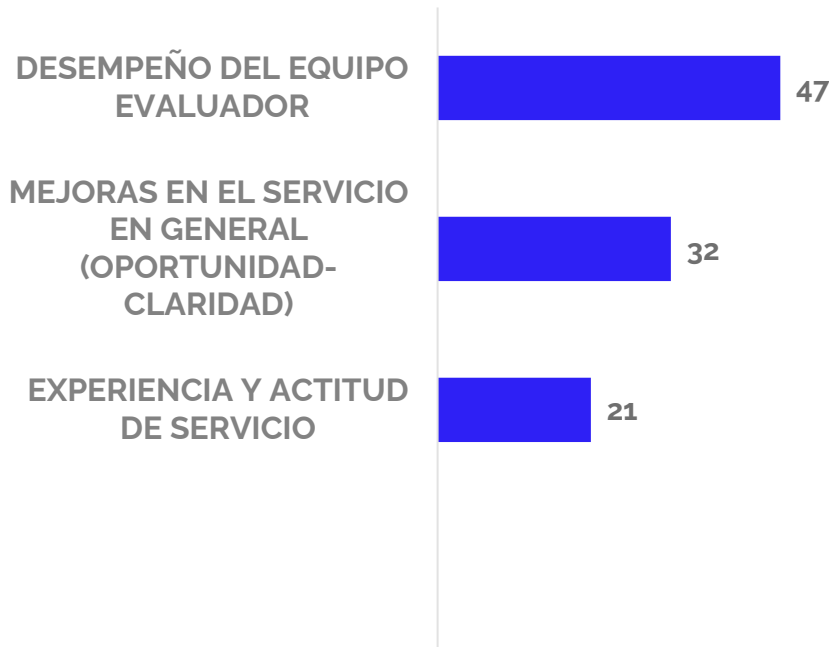
- ✓ Los tiempos para el cierre del proceso (entrega de informe final) es muy demorado.
- ✓ Se identifica una oportunidad de mejora en relación al desempeño del evaluador (esto es en general) en el proceso de evaluación. Observamos que no se logró cumplir con el plan de evaluación establecido, resultando en un exceso de tiempo en relación al programado.
- ✓ El profesional experto aunque tenía total manejo de los temas técnicos, no tenía ninguna base de la ISO en acreditación, por lo cual se vieron muchas dificultades por este aspecto durante la evaluación.
- ✓ Cuando se realicen solicitudes de ampliación y que esta sea aprobada en conjunto con una de seguimiento, que en sí solo se diligencie una sola vez la documentación, donde aplique para la ampliación y el seguimiento.

## Decisión – 15 Comentarios



- ✓ Disminuir tiempos de revisiones por arte ustedes. Son muy largos.
- ✓ Demoran un mes más después de dos de espera de la auditoría para dar respuesta. Me parece muy demorado.
- ✓ Se tarda mucho tiempo en enviar el informe formal de la decisión.
- ✓ Considero que se deben mejorar los tiempos para la decisión del comité de acreditación, con el objeto de minimizar tiempos en las mejoras o cambios a implementar sobre las certificaciones de acreditación.
- ✓ El acta de comité al principio del documento cita ámbitos de acreditación que son como "Generales" y no específicas, por lo cual se tiende a confundir, en realidad la única parte del documento que da información específica es el final.
- ✓ El proceso no es claro para un esquema envían una información para el otro otra, se nota la falta de comunicación dentro del mismo organismo.

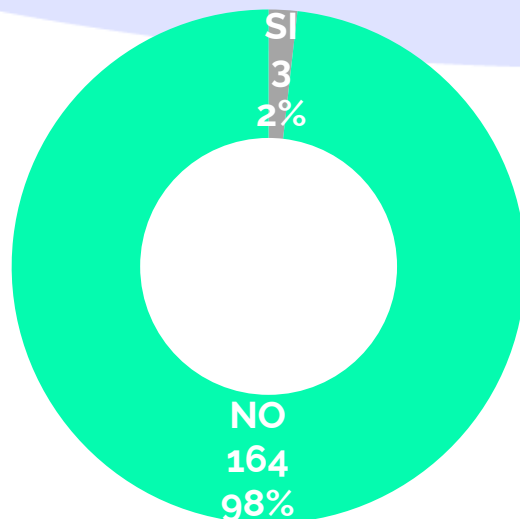
# Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



- ✓ Resolución de consultas oportunas.
- ✓ El contar con la excelente calidad humana de los profesionales que realizan las evaluaciones.
- ✓ El profesionalismo y exigencia del equipo auditor, lo que hace que cada se fortalezcan los crc.
- ✓ La disposición del evaluador para contribuir al desarrollo del oec.
- ✓ La actitud del equipo evaluador, genera empatía, ya que no cuenta con prejuicios y parte de la buena fe de la organización.
- ✓ Competencia técnica de los evaluadores.
- ✓ Oportunidad del servicio al cliente para actualizar DOA, competencia del personal evaluador.
- ✓ El nivel técnico del equipo evaluador.
- ✓ La evaluadora es muy profesional
- ✓ El nivel técnico del equipo evaluador es muy bueno.
- ✓ El aporte para el mejo desempeño del CRC.
- ✓ La competencia técnica del equipo evaluador.
- ✓ El profesionalismo del personal evaluador.
- ✓ Buenos profesionales.
- ✓ El servicio al cliente telefónico ha sido impecable. Muy colaborativos y amables. Siempre están disponibles y atienden con gran profesionalismo y claridad, dando alternativas para comunicarnos.
- ✓ Profesionalismo, legalidad y transparencia en todos los procesos.
- ✓ El cumplimiento de los acuerdos.
- ✓ Objetividad, puntualidad, conocimiento del auditor y retroalimentación.
- ✓ El nivel técnico del equipo de auditores, la amabilidad y el buen trato para todo el personal.
- ✓ Comunicación oportuna con el equipo evaluador.
- ✓ Calidad de los profesionales, oportunidad en las respuestas. Amabilidad de los colaboradores
- ✓ Cumplimiento en la programación.
- ✓ Se evidencia que el equipo evaluador es competente.
- ✓ La atención del personal de la coordinación, excelente y la competencia del líder de la evaluación, a pesar de que fue un número considerable de no conformidades, estas en realidad consideramos que aportaron a nuestro sistema de gestión.
- ✓ La información clara de las personas que atienden cuando uno realiza llamadas.

## ¿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

BASE

¿Cómo califica la claridad de la respuesta?



3  
(2 CDA - 1 OIN)

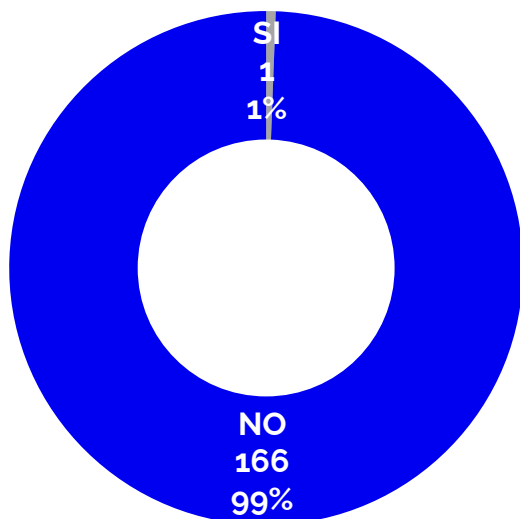
¿Cómo califica la oportunidad de la respuesta?



3  
(2 CDA - 1 OIN)

## ¿Su OEC utilizó el recurso de apelación a la toma de decisión?

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



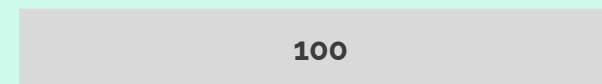
BASE

¿Cómo califica la claridad de la respuesta?



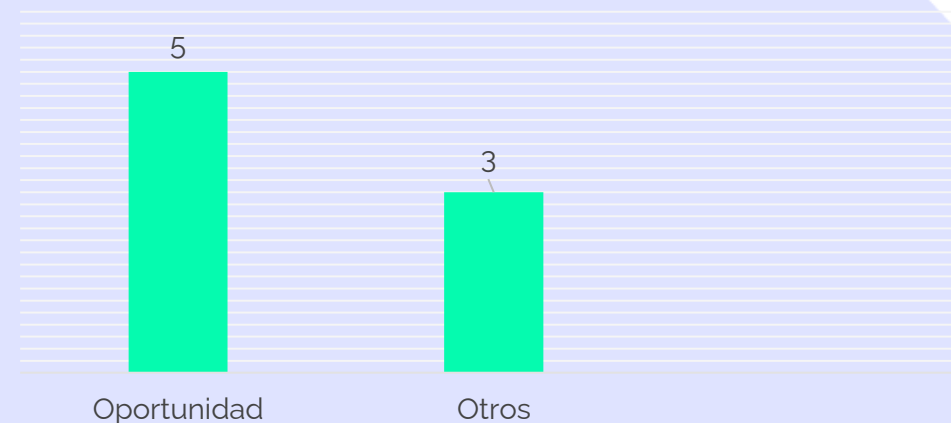
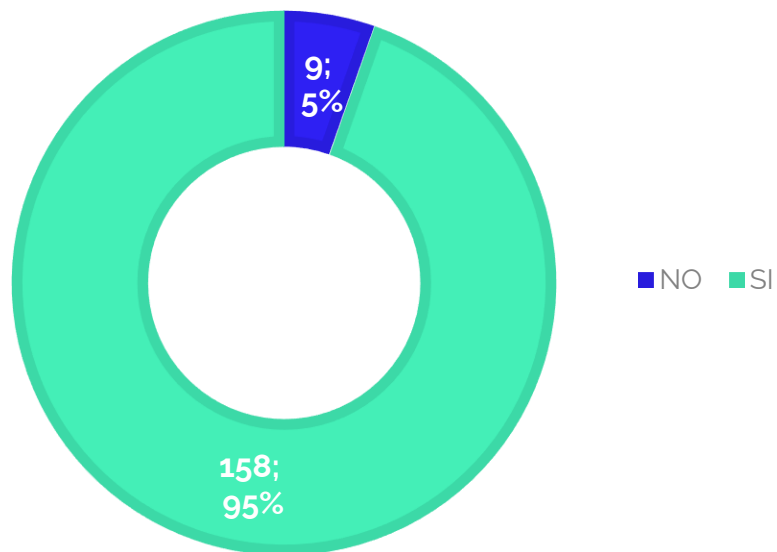
CDA 1

¿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?



- ✓ El tiempo que se toma el Comité para la toma de decisión sobre el alcance auditado es DEMASIADO largo y el costo de la auditoría es muy alto para que no mejoren este tiempo. No están considerando que los OEC dependemos del Alcance de Acreditación para mejorar nuestros servicios. Por lo general, el alcance de acreditación lo actualizan cuando ya estamos a punto de realizar la siguiente auditoría.
- ✓ Los tiempos de respuestas son extensos.
- ✓ En complemento del comentario anterior, es muy demorado el proceso al culminar los tiempos de entrega, cierre y aprobación de PCAC a la de oficialización de la información en el DOA.
- ✓ Se podría mejorar incluyendo los análisis o ensayos que se encuentran dentro del alcance flexible
- ✓ Hubo errores en la precisión de la información por el ONAC, lo que implicó reprocesos para nosotros

**iMuchas gracias!**