

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

6° BIMESTRE 2019



Una institución del Subistema
Nacional de la Calidad



Enero de 2020

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

FICHA TÉCNICA 6TO BIMESTRE 2019



LABORATORIOS
42 REGISTROS



TRÁNSITO
96 REGISTROS



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

**POR DIRECCIÓN
TÉCNICA**



**Encuestas
Efectivas**
165



73
44%
Noviembre



92
56%
Diciembre

**EFFECTIVIDAD DE
LAS ENCUESTAS**

SEP – OCT
2019

70%

NOV-DIC
2019

66%

INDICADOR CALIDAD GENERAL

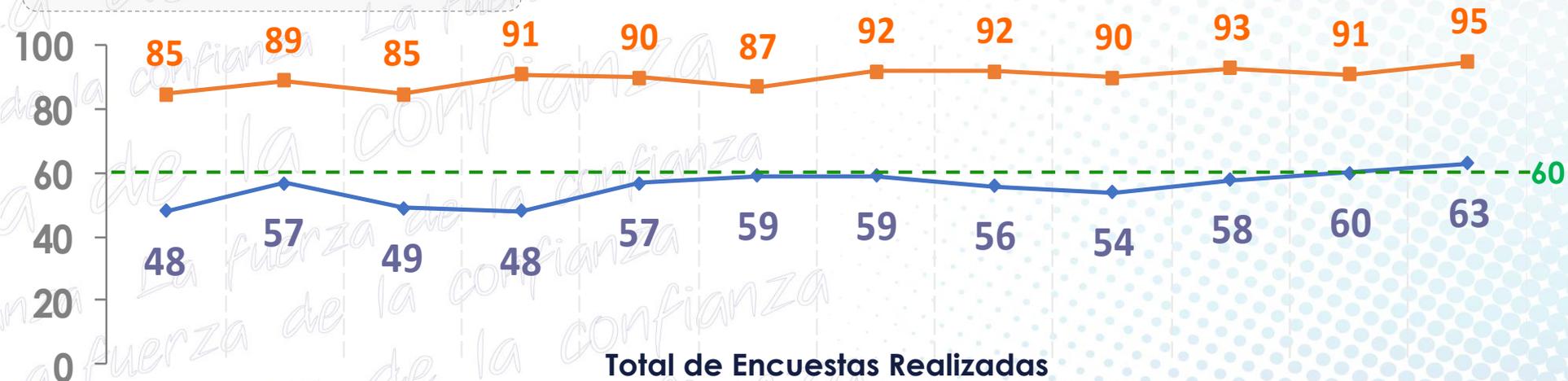
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio de ONAC?

La datos graficados son porcentajes TTB (%)

TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

Meta 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	6° Bimestre 2019
168	207	175	128	136	98	221	180	169	94	162	160

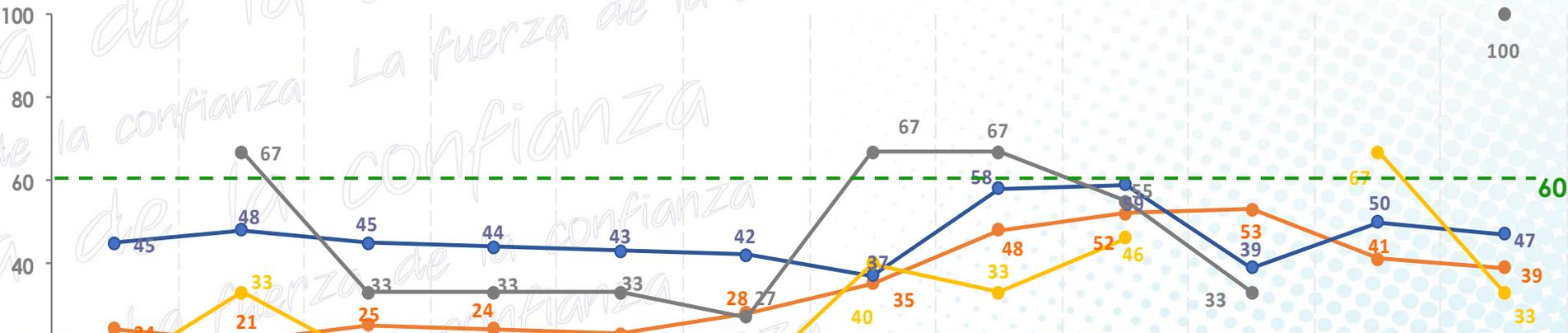
INDICADOR CALIDAD GENERAL - DTI

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	6° Bimestre 2019
LAC	34	15	18	15	18	15	31	33	29	15	23	23
LAB	34	34	30	32	36	31	19	33	29	29	28	15
OCP	1	3	6	9	12	10	3	3	11	6	2	2
CPR	7	3	12	7	10	10	5	6	13	0	3	6
CSG	1	7	9	11	12	-	2	2	0	2	9	7
PEA	-	-	-	-	-	-	0	0	1	0	0	1
LCL	1	2	5	5	5	-	0	0	1	0	0	1
GEI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

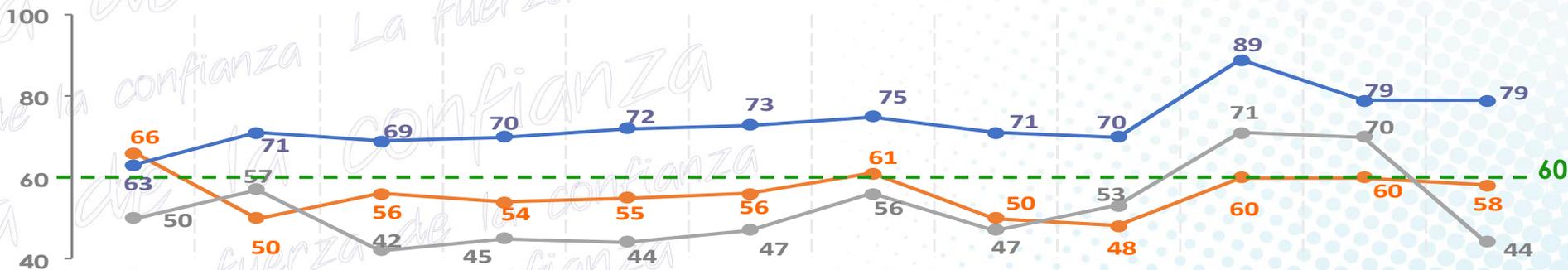
INDICADOR CALIDAD GENERAL - DTN

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

Meta año 2019

● CRC ● CDA ● OIN

La datos graficados son porcentajes 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	6° Bimestre 2019
CRC	34	16	22	20	21	35	70	26	23	16	30	24
CDA	49	121	71	35	36	52	80	60	46	18	53	70
OIN	10	7	5	15	8	9	9	15	15	7	10	9
ECD	-	-	1	2	3	-	1	2	1	1	1	2
OVM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-



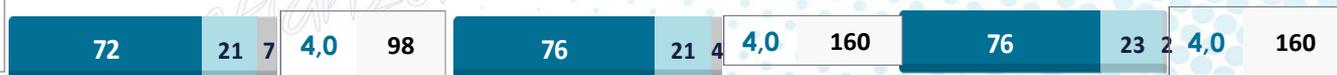
TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

La datos graficados son porcentajes TTB (%)

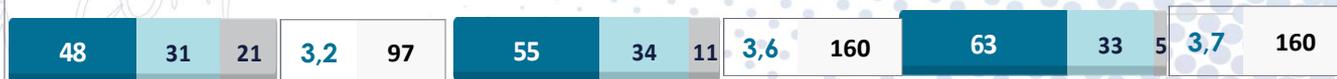
10. ¿Cómo evalúa usted, en general, el servicio de ONAC?



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

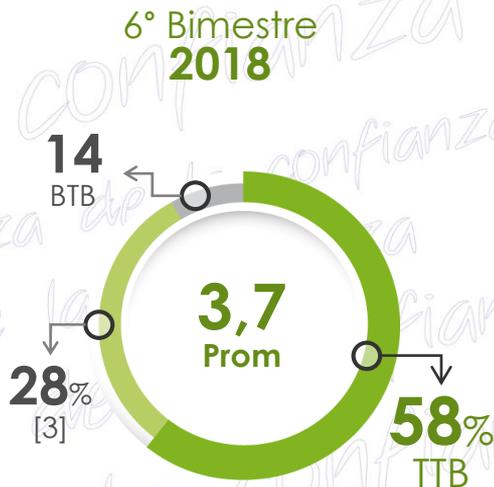
10. ¿Cómo evalúa usted, en general, el servicio de ONAC?

La datos graficados son porcentajes TTB (%)



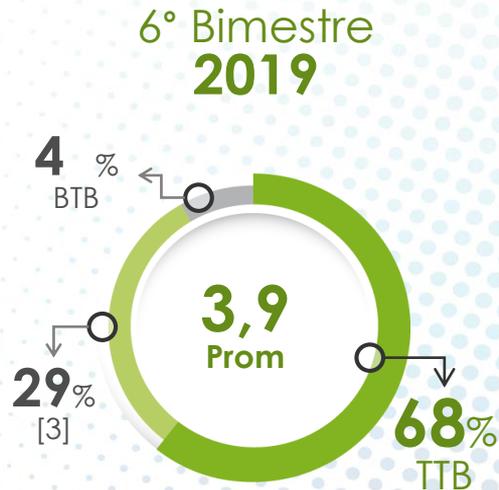
13. ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, **hable bien de ONAC?**

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



Base: Califican

103



Base: Califican

160

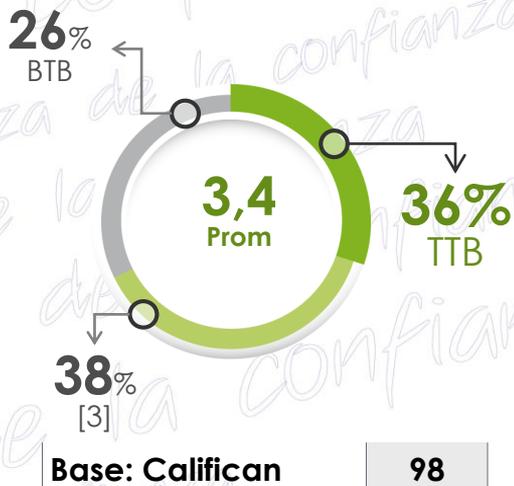
14. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios **acreditación de ONAC?**

TTB: Excelente + Muy Bueno

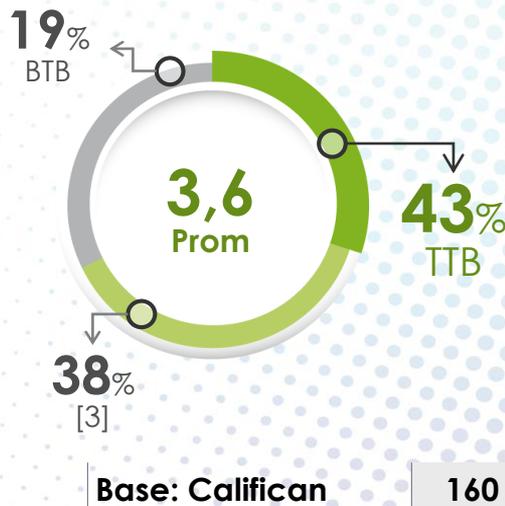
[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo

6° Bimestre
2018



6° Bimestre
2019



ACTITUDES CLAVES

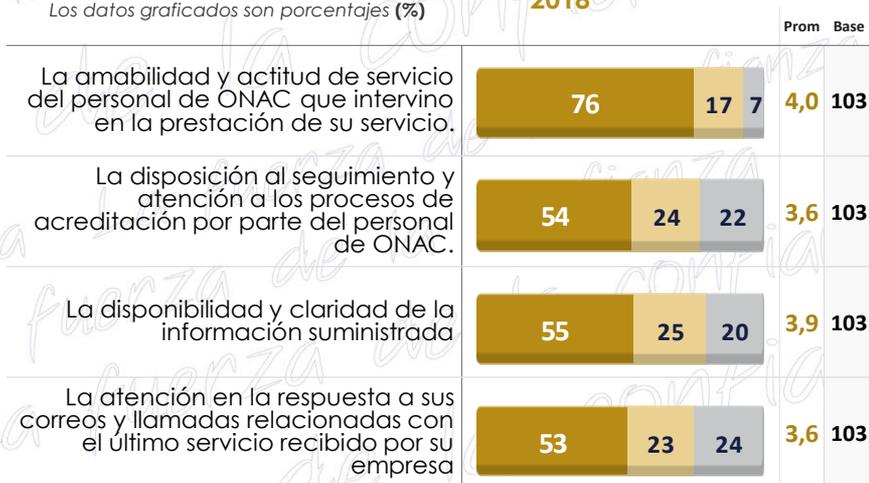


1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

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

6° Bimestre
2018

Los datos graficados son porcentajes (%)



5° Bimestre
2019



6° Bimestre
2019

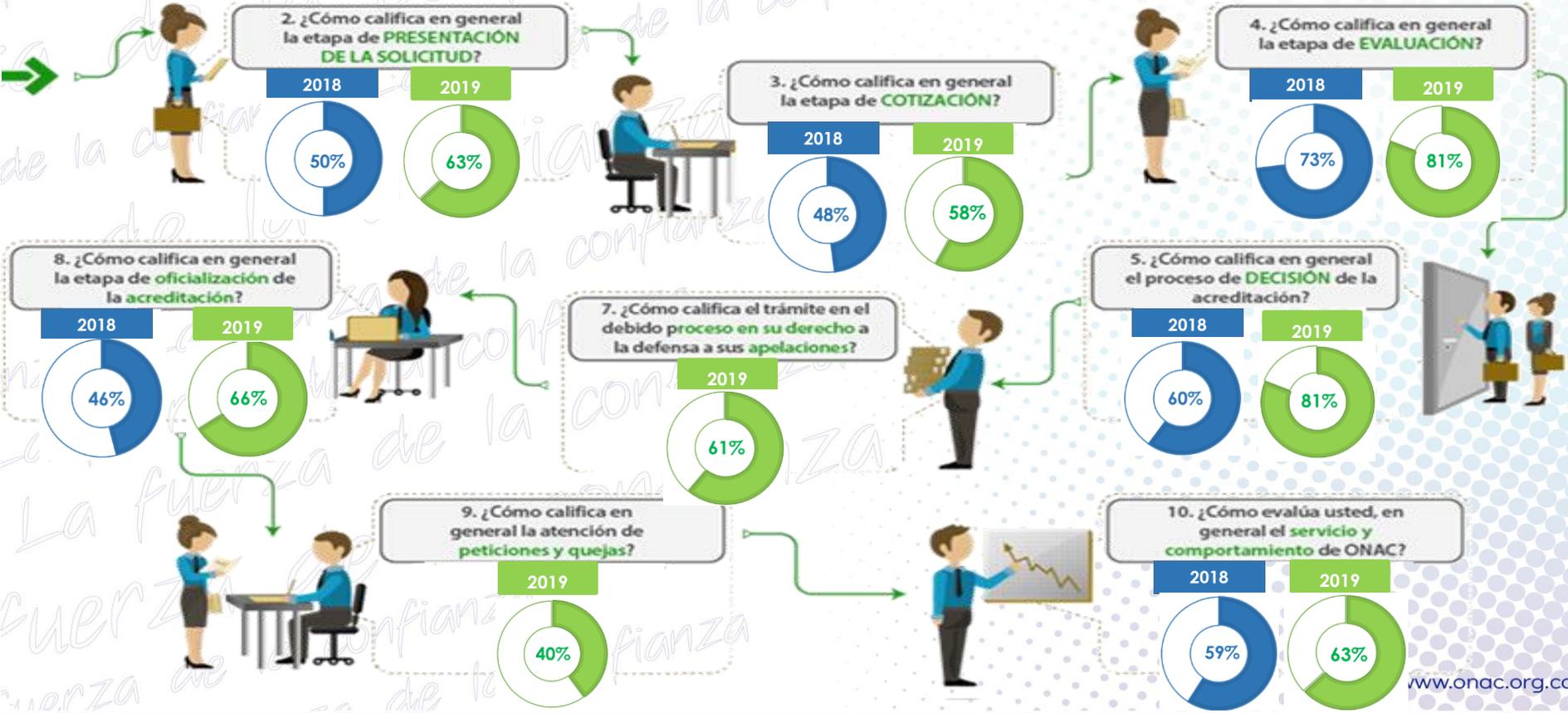


Procesos de Interacción

TTB: Excelente + Muy bueno

PROCESOS DE INTERACCIÓN - COMPARATIVO

Base:	6° Bimestre 2018	6° Bimestre 2019
	103	165



PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD

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

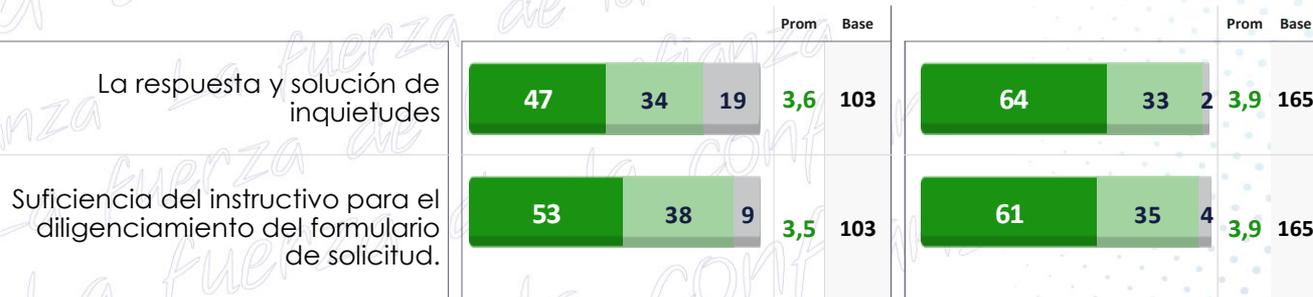
TTB: Excelente + Muy Bueno
 [3]: Bueno
 BTB: Regular + Malo



Los datos graficados son porcentajes (%)

6° Bimestre
2018

6° Bimestre
2019



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

“Mayor claridad sobre la información que se debe anexar.”

“Minimizar la cantidad de documentos exigidos.”

“La solicitud podría realizarse a través de correo electrónico, adjuntando carta de solicitud.”

“Tiempo de respuesta en el momento de la solicitud.”

“El formato de solicitud de servicio no específica de manera como definir clara como definir el alcance de la acreditación, el tipo de vehículos como por ejemplo motocarros que pueden ser solicitados en el alcance, simplemente se limita a lo establecido en la NTC 5385 y la resolución 3768.”

CALIDAD DE LA ETAPA DE COTIZACIÓN

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

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

6° Bimestre
2018

				Prom	Base
Claridad de la propuesta de servicios	49	39	12	3,6	103
Oportunidad de la entrega de la cotización	48	39	13	3,6	103
Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	45	29	26	3,5	103
Alternativas en medios de pago	50	35	15	4,0	103

6° Bimestre
2019

				Prom	Base
Claridad de la propuesta de servicios	61	39		3,9	165
Oportunidad de la entrega de la cotización	61	35	4	3,9	165
Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	56	36	8	3,8	165
Alternativas en medios de pago	56	41	4	3,7	165

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

“Los valores son muy altos y cada año van aumentando los tiempos y las evaluaciones son las mismas.”

“Los costos del servicio son altos para CDA motos”

“Claridad del costo de los servicios de ONAC publicados en la página web, cuando se presenten modificaciones en el mes de diciembre.”

“No se tuvo en cuenta la disminución de alcance de una magnitud y se incluyó experto técnico”

“Que se describa cada uno de los ítems por los cuales se realiza un cobro.”

“Podrían tener en cuenta aspectos particulares de cada laboratorio.”

“El costo de la acreditación sube considerablemente cada año (días y dinero) lo que afecta al OEC.”

“Bien, aunque deberían programar evaluadores de Bogotá en Bogotá para evitarles costos adicionales a los CDAS teniendo en cuenta que la mayoría de evaluadores que tienen son de Bogotá.”

“Mejorar la oportunidad de entrega de la factura.”

CALIDAD DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN



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

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

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

	6° Bimestre 2018				6° Bimestre 2019			Prom	Base	
Nivel técnico del equipo evaluador	78	16	6	4,2	103	84	13	2	4,3	165
Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	76	16	8	4,1	103	85	13	2	4,0	165
Utilidad del informe de evaluación para su organización	69	21	10	3,8	103	81	15	5	4,2	165
Calidad general del informe de evaluación	75	18	7	4,0	103	82	15	2	4,3	165
Objetividad del informe de evaluación	73	19	8	3,9	103	81	15	4	4,2	165
Cumplimiento del plan de evaluación	77	16	7	4,2	103	82	16	2	4,2	165
Claridad del plan de evaluación	74	21	5	4,0	103	81	19	1	3,7	165
Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	65	26	9	3,7	103	75	22	2	4,2	165

Los datos graficados son porcentajes (%)

“Revisar el concepto técnico para los tiempos relacionados con las actividades de evaluación complementaria.”

“No deberían afectar a los clientes por los tiempos de atestiguamiento tan altos y deberían contratar mas evaluadores.”

“Recomiendo evaluar la posibilidad de no cobrar los viáticos de los auditores hacia el aeropuerto, ya que hay muchos que viven lejos de la ciudad de Bogotá y es muy costoso y complicado gestionar ese transporte.”

“Incluir los costos adicionales de la evaluación en las cotizaciones.”

“Los tiempos de evaluación pueden disminuir en función de varios aspectos, como la antigüedad del evaluado los resultados anteriores las magnitudes acreditadas con resultados satisfactorios.”

“Es importante que los auditores tengan objetividad y tacto para informar lo hallazgos, ya que de ellos depende en muchos casos el trabajo de las personas evaluadas. Especialmente cuando los hallazgos no impactan tanto a la validez de los resultados.”

“Los costos de traslado del equipo evaluador en la ciudad de origen, sean incluidos en la factura de la prestación de servicio. Ejemplo, transporte del lugar de residencia al aeropuerto y viceversa.”

CALIDAD DEL PROCESO DE DECISIÓN DE LA ACREDITACIÓN

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

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



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

Los datos graficados son porcentajes (%)

6° Bimestre
2018

6° Bimestre
2019

	6° Bimestre 2018			Prom	Base	6° Bimestre 2019			Prom	Base
Objetividad de la decisión	67	25	8	4,1	103	85	13	2	4,1	165
Oportunidad de la decisión	53	25	22	3,8	103	76	16	8	4,0	165

“Claridad con el alcance del OEC. Las notificaciones siempre las envían por fuera de los horarios laborales y tiempos establecidos.”

“Como estamos fuera de Colombia consideramos que el tiempo de respuesta de la decisión fue un poco lenta.”

“Tener una herramienta donde se visualice el estado y tiempo.”

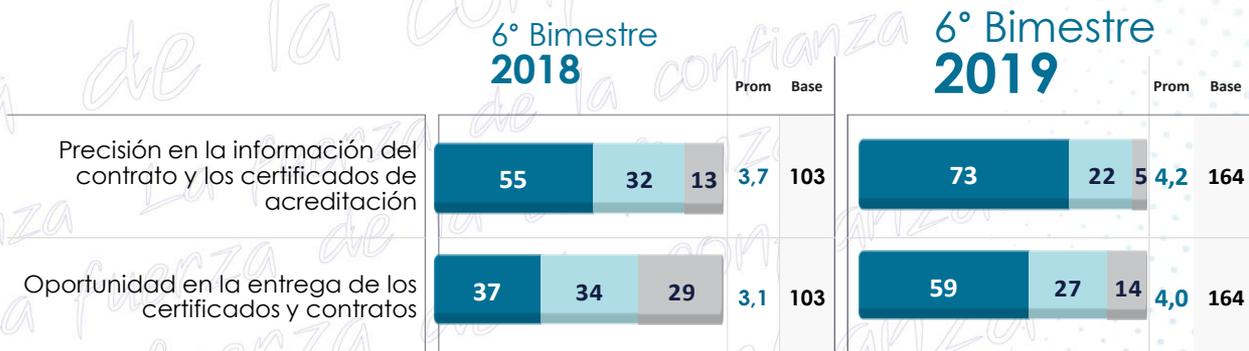
“Comunicar oportunamente la decisión al OEC y brindarle asesoría para realizar las correcciones en caso de ser negativa la decisión.”

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?



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

“Disminuir el tiempo de oficialización, informando oportunamente al OEC.”

“Mejora en los certificados de acreditación que deben ser fieles al contrato firmado”

“Ser coherentes entre los envíos que realizan y las fechas de seguimiento a los documentos enviados”

CONCEPTOS GENERALES

6. ¿Usted usó el proceso de apelación?

6° Bimestre
2018



Base: Califican 103

6° Bimestre
2019



Base: Califican 165

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 (%)

6° Bimestre
2018

5° Bimestre
2019

6° Bimestre
2019

	6° Bimestre 2018	5° Bimestre 2019	6° Bimestre 2019
a) Apelaciones de No Conformidades	<p>57 29 14 3,9 18</p>	<p>44 31 25 3,8 16</p>	<p>60 10 30 3,9 10</p>
b) Apelaciones Plan de Acción	<p>50 25 25 3,6 11</p>	<p>50 25 25 4,0 12</p>	<p>57 29 14 4,0 7</p>
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	<p>38 37 25 3,0 12</p>	<p>42 17 42 3,8 12</p>	<p>67 17 17 4,2 6</p>



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

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

6° Bimestre
2018

Los datos graficados son porcentajes (%)

	6° Bimestre 2018			Prom	Base
Quejas en contra de ONAC	41	33	26	3,5	103
Quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	47	35	18	3,5	103
Oportunidad en la atención	39	34	27	3,5	103
Seguimiento a las solicitudes formuladas	40	35	25	3,5	103

5 Bimestre
2019

	5 Bimestre 2019			Prom	Base
Quejas en contra de ONAC	44		56	2,9	9
Quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	29	43	29	2,0	7
Oportunidad en la atención	38		63	2,9	8
Seguimiento a las solicitudes formuladas	25	38	38	2,9	8

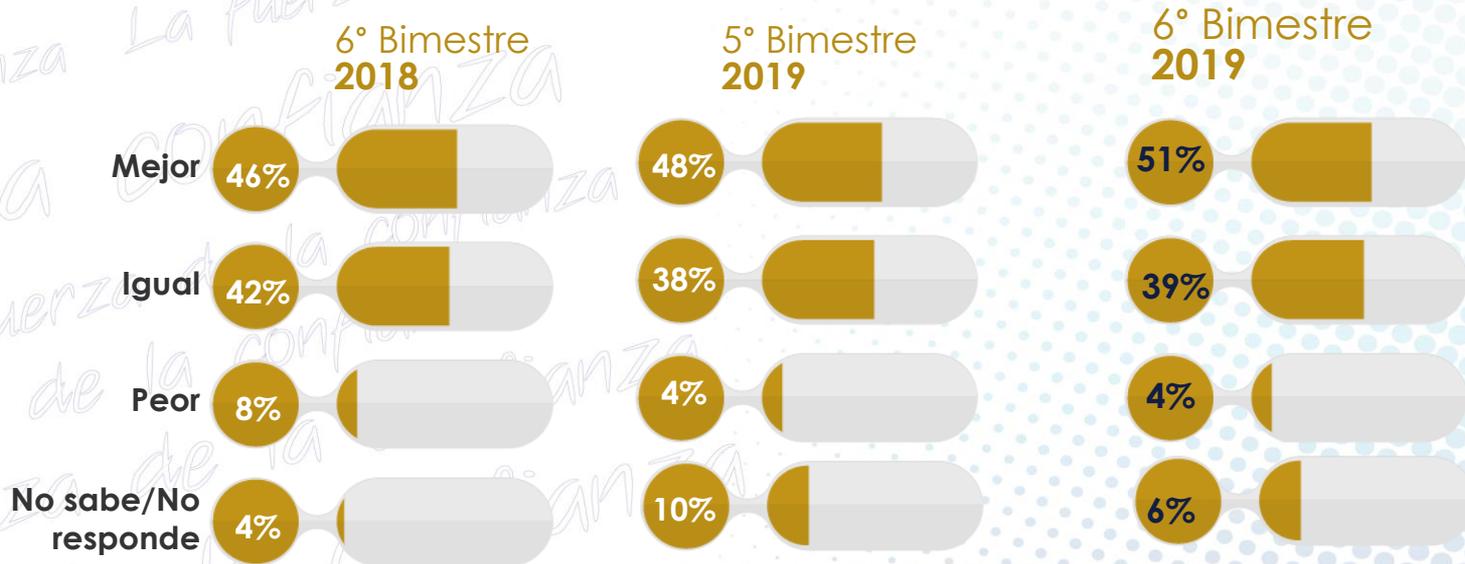
6° Bimestre
2019

	6° Bimestre 2019		Prom	Base
Quejas en contra de ONAC				
La respuesta recibida fue oportuna?	40	60	2,6	5
¿Se atendió cada uno de sus requerimientos formulados en la queja?	40	60	2,6	5
¿La respuesta recibida fue clara y precisa?	40	60	2,6	5
Queja o petición en contra de algún OEC acreditado				
¿El trámite de la gestión fue oportuno?	100		1,0	1
¿La gestión se realizó conforme al cumplimiento del procedimiento de atención de quejas?	100		1,0	1



ANÁLISIS CUALITATIVO

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



Base:	6° Bimestre 2018	5° Bimestre 2019	6° Bimestre 2019
	103	160	160

Muchas Gracias.