



Proceso Interno de Medición
de Satisfacción de los
clientes de ONAC

Percepción del Servicio y Satisfacción

Cuarto Bimestre 2021

Confianza

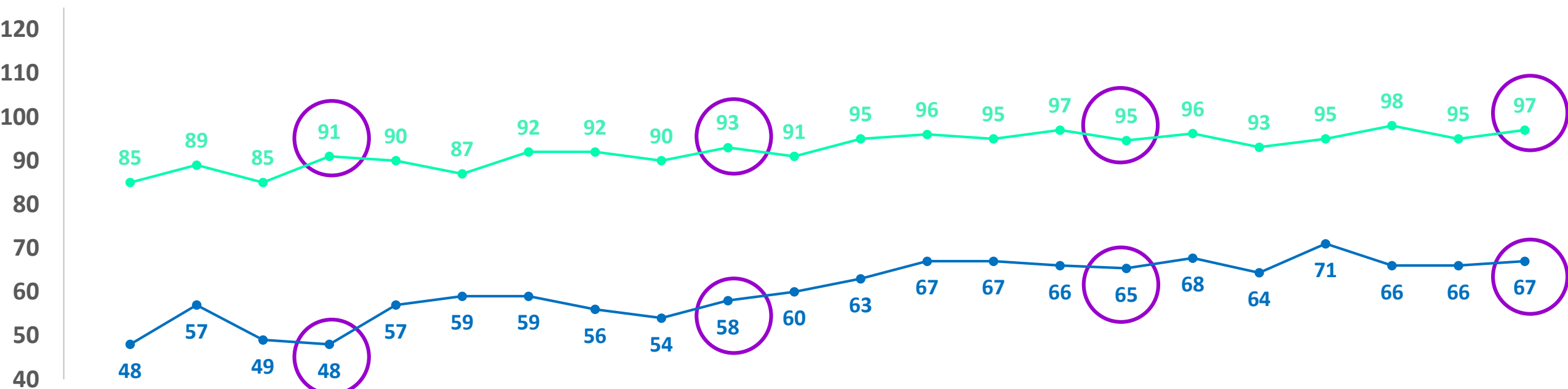
INDICADOR CALIDAD GENERAL

¿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
T3B	85	89	85	91	90	87	92	92	90	93	91	95	96	95	97	95	96	93	95	98	95	97
T2B	48	57	49	48	57	59	59	56	54	58	60	63	67	67	66	65	68	64	71	66	66	67
TOTAL	168	207	175	128	136	98	221	180	169	94	162	160	149	212	105	130	172	189	142	158	220	135

FICHA TÉCNICA

Población Total:
318

Porcentaje de
efectividad
42%

Encuestas
Efectivas
135

Dir. Técnica
Nacional
79 = 59%

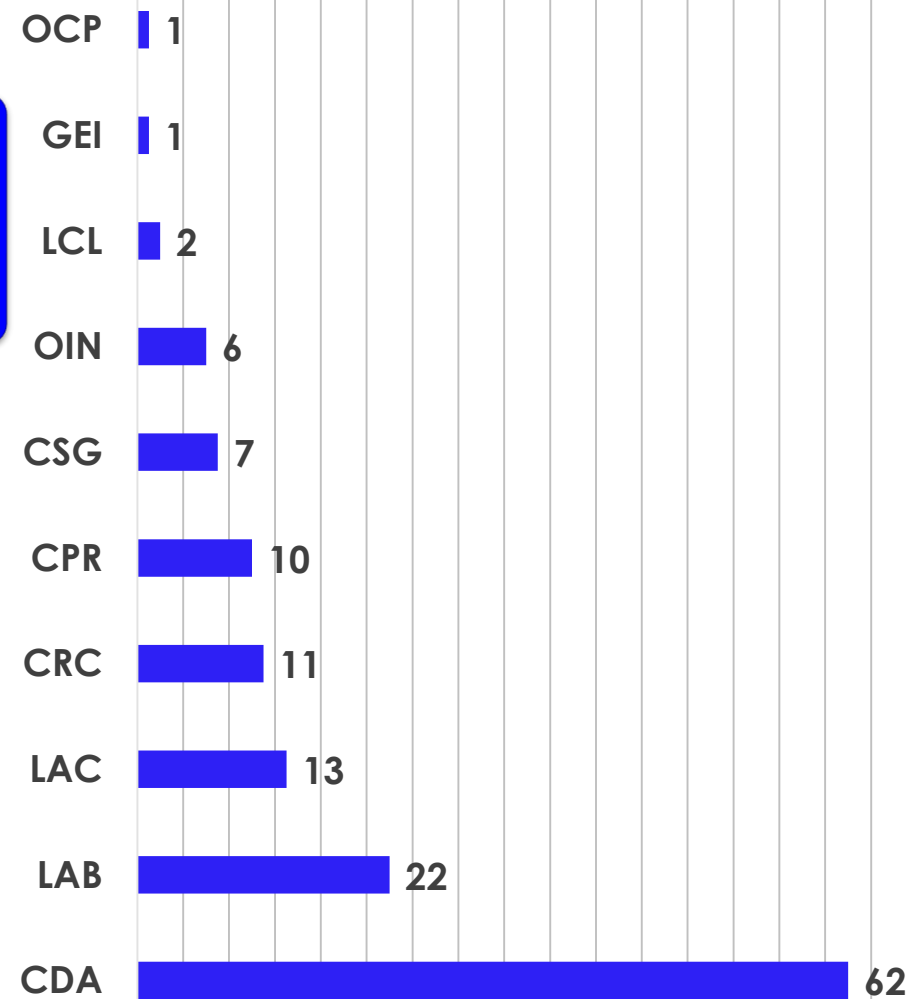


Dir. Técnica
Internacional
56 = 41%

Julio
60 = 44%



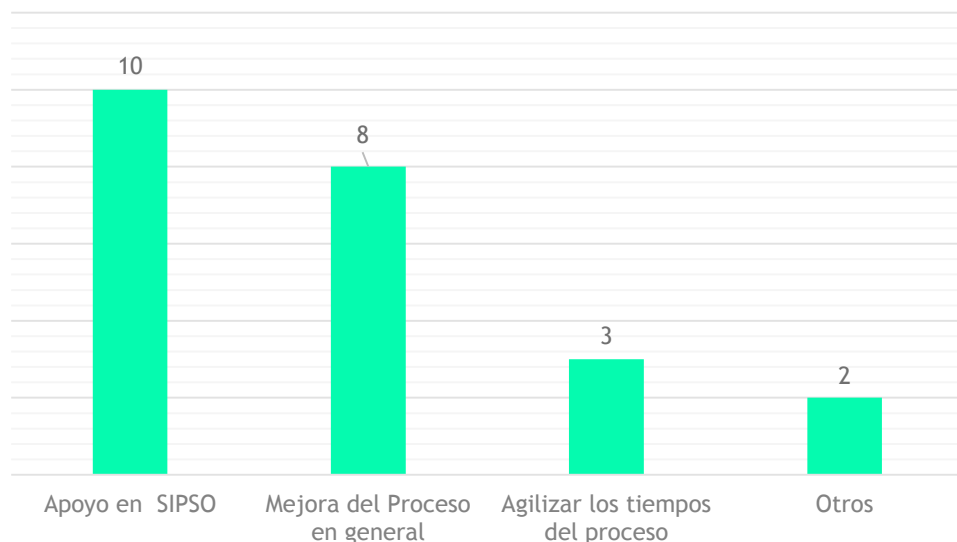
Agosto
75 = 56%



COMENTARIOS DEL SERVICIO RECIBIDOS EN LAS ENCUESTAS

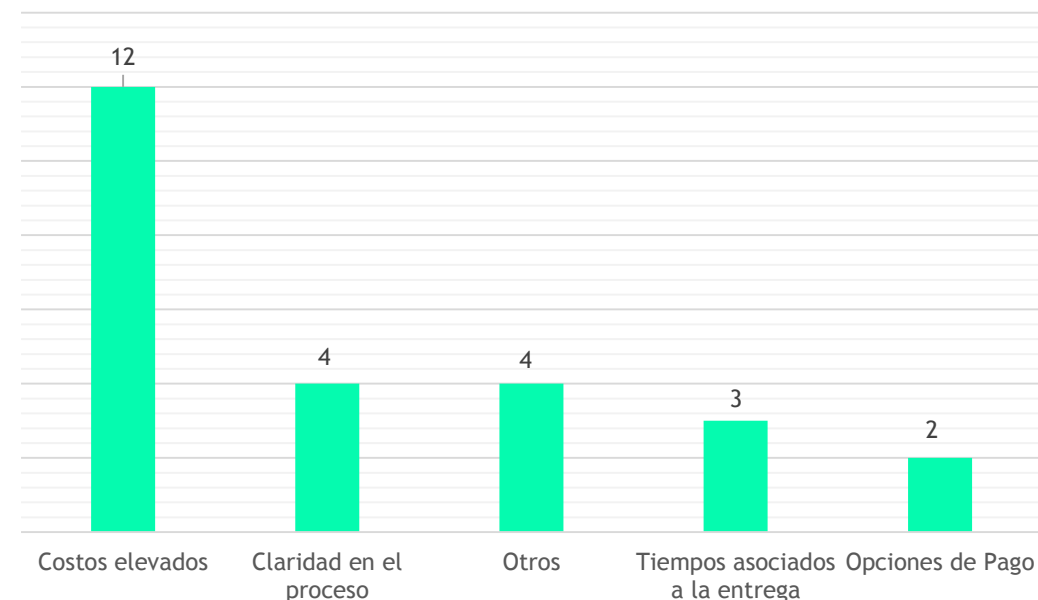
Aspectos por mejorar en el servicio

Solicitud - 23 Comentarios



- ✓ Mejora de la herramienta SIPSO para la relación y corrección de documentos.
- ✓ Claridad en el cargue de la información y manejo de la plataforma SIPSO
- ✓ Mayor información sobre aspectos relacionados con el alcance.
- ✓ Simplificar el proceso de actualizaciones cuando los cambios reglamentarios son de muy bajo impacto.
- ✓ Menor tiempo de respuesta.
- ✓ Oportunidad de respuesta.

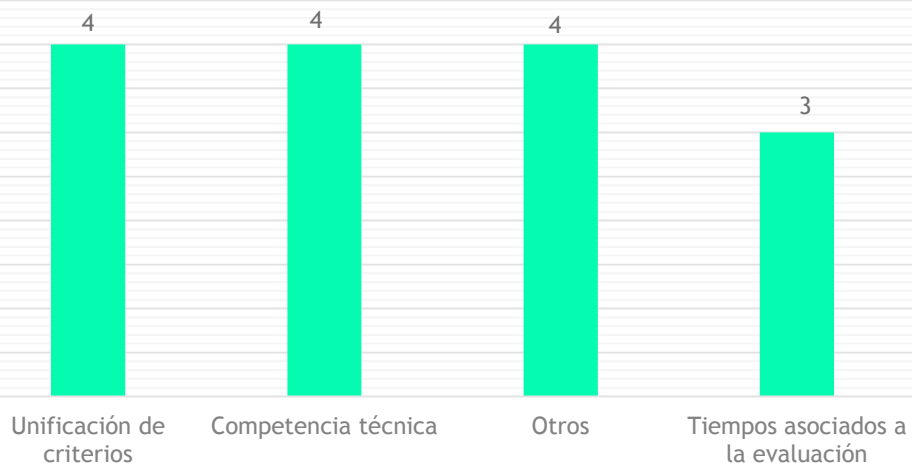
Cotización - 25 Comentarios



- ✓ Minimizar costos.
- ✓ Considerar las tarifas en relación proporcional al servicio ofrecido.
- ✓ Mayor claridad, seguimiento y oportunidad.
- ✓ Sea clara y adjunten el archivo, los hipervínculos no sirven nunca.
- ✓ No enviarla con tanta anterioridad o enviar recordatorios 1 mes antes de la fecha.
- ✓ Más especificación en la evaluación complementaria
- ✓ Un poco mas rápidos en la respuesta.
- ✓ Mejorar los tiempos.
- ✓ Facilitar medios de pago.

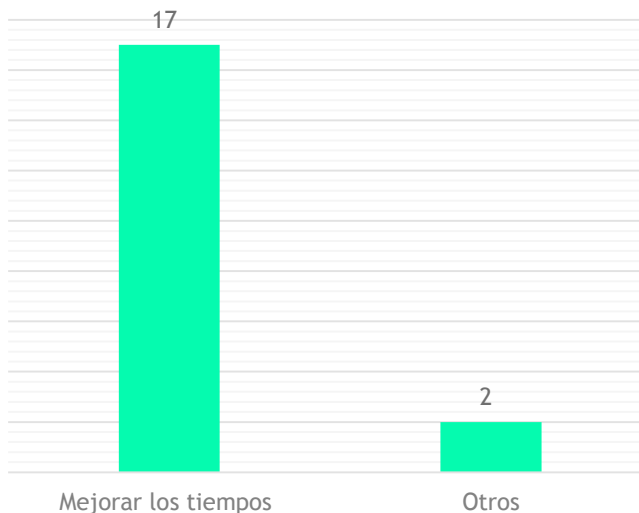
Aspectos por mejorar en el servicio

Evaluación - 15 Comentarios



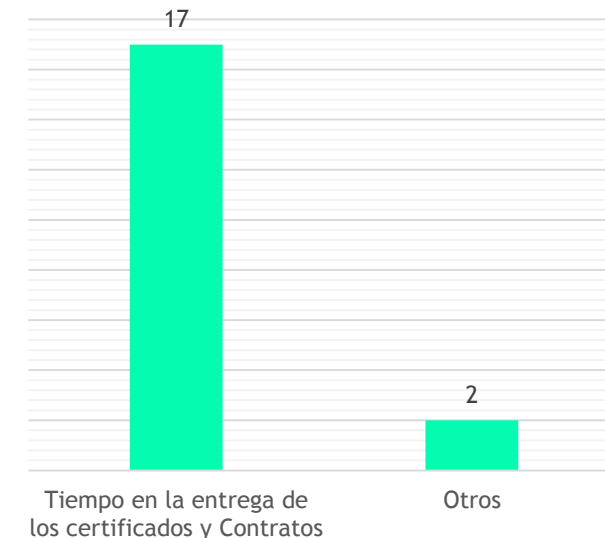
- ✓ La diferencia de criterios entre los auditores técnicos.
- ✓ La objetividad y unificación de criterios por parte del equipo evaluador (cada evaluador quiere imponer sus criterios).
- ✓ Que el personal técnico no esté tan segado con las experiencias personales.
- ✓ Poner atención a las solicitudes de modificación de expertos que generan los OEC desde el inicio del proceso
- ✓ Muchos días de evaluación para las magnitudes implementadas.
- ✓ Agilizar los procesos.

Decisión - 19 Comentarios



- ✓ Minimizar los tiempos de respuesta.
- ✓ Revisar si es viable reducir el tiempo de la decisión.
- ✓ Que sea más rápida la respuesta.
- ✓ Revisar a detalle como se hace en los laboratorios la aplicabilidad o no de normas que ya no se encuentran vigentes.
- ✓ No se tiene información que permita saber cuando inicio y finalizo.

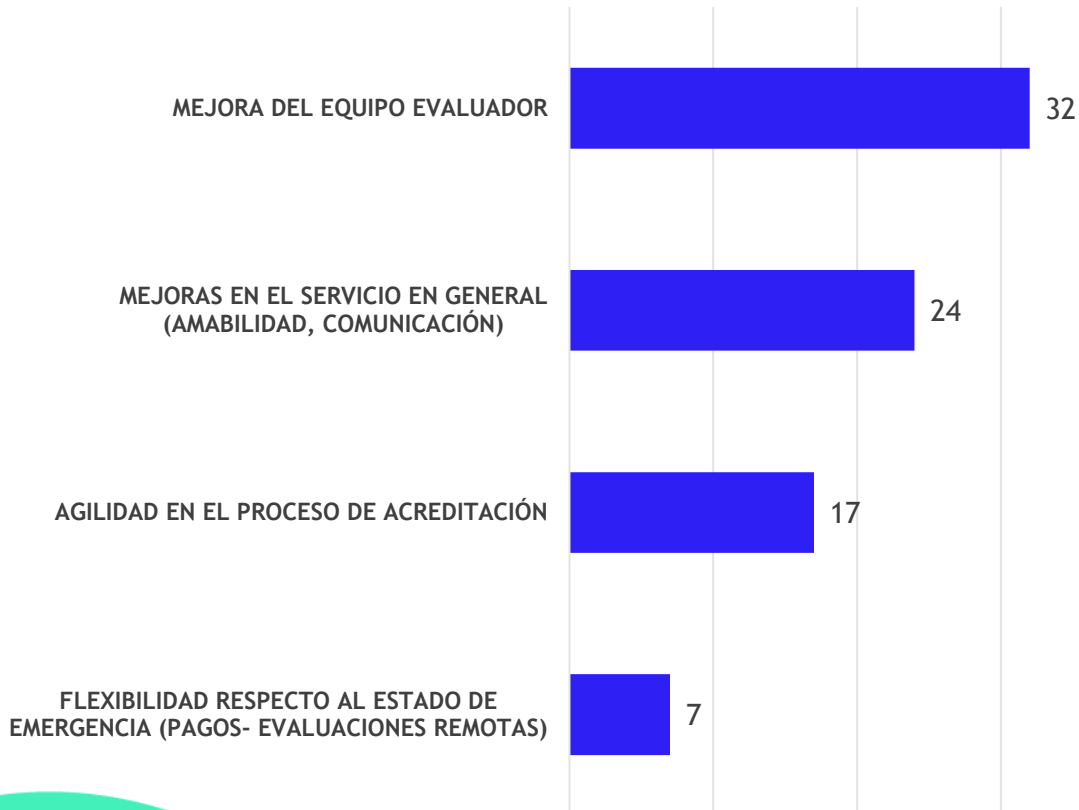
Oficialización - 19 Comentarios



- ✓ Hacer los proceso mas ágiles.
- ✓ Agilizar la oficialización de la acreditación
- ✓ Mejorar tiempos para que no se crucen con otros procesos en curso
- ✓ Dar respuesta a inquietudes sostenidas porque no hemos terminado proceso debido a devolución que se hizo en relación a normativa aplicable.

Aspectos Positivos del servicio

80 Comentarios +



- ✓ La forma como se desarrollo la evaluación por parte del auditor, este fue muy objetivo y preciso en sus anotaciones.
- ✓ El evaluador una excelente persona, muy preparado y sus recomendaciones y sugerencias muy acertadas y útiles para el CDA.
- ✓ La rapidez con que se pudo ejecutar el plan de acción, en vista de la cercanía de la fecha de vencimiento de la acreditación.
- ✓ Espacios de comunicación frente a los tiempos en los tiempos de ONAC
- ✓ Se hizo de manera virtual existe menos stress en el grupo de trabajo de esa manera, y de igual forma hubo mejor respuesta de los empleados
- ✓ El nivel técnico por parte del evaluador.
- ✓ La opción de mejora continua.
- ✓ La atención prestada por el analista de la coordinación
- ✓ Muy amables los auditores
- ✓ Son puntuales, siempre envían previamente la información para los trámites.
- ✓ Claridad en la información y los requisitos de evaluación
- ✓ La forma de pago otorgada para acceder a la evaluación
- ✓ Puntualidad, excelente nivel técnico, claridad.
- ✓ La posibilidad de auditoria remota
- ✓ Disponibilidad de resolver inquietudes
- ✓ La atención por parte del call center es IMPECABLE!
- ✓ La competencia técnica del equipo evaluador.
- ✓ Amabilidad
- ✓ Objetividad y conocimiento del equipo auditor
- ✓ el haber podido hacer la auditoria vía remota.
- ✓ La claridad en la información.
- ✓ Con la nueva normalidad debido al Covid 19 se logro realizar la evaluación remota

ACTITUDES CLAVE

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

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

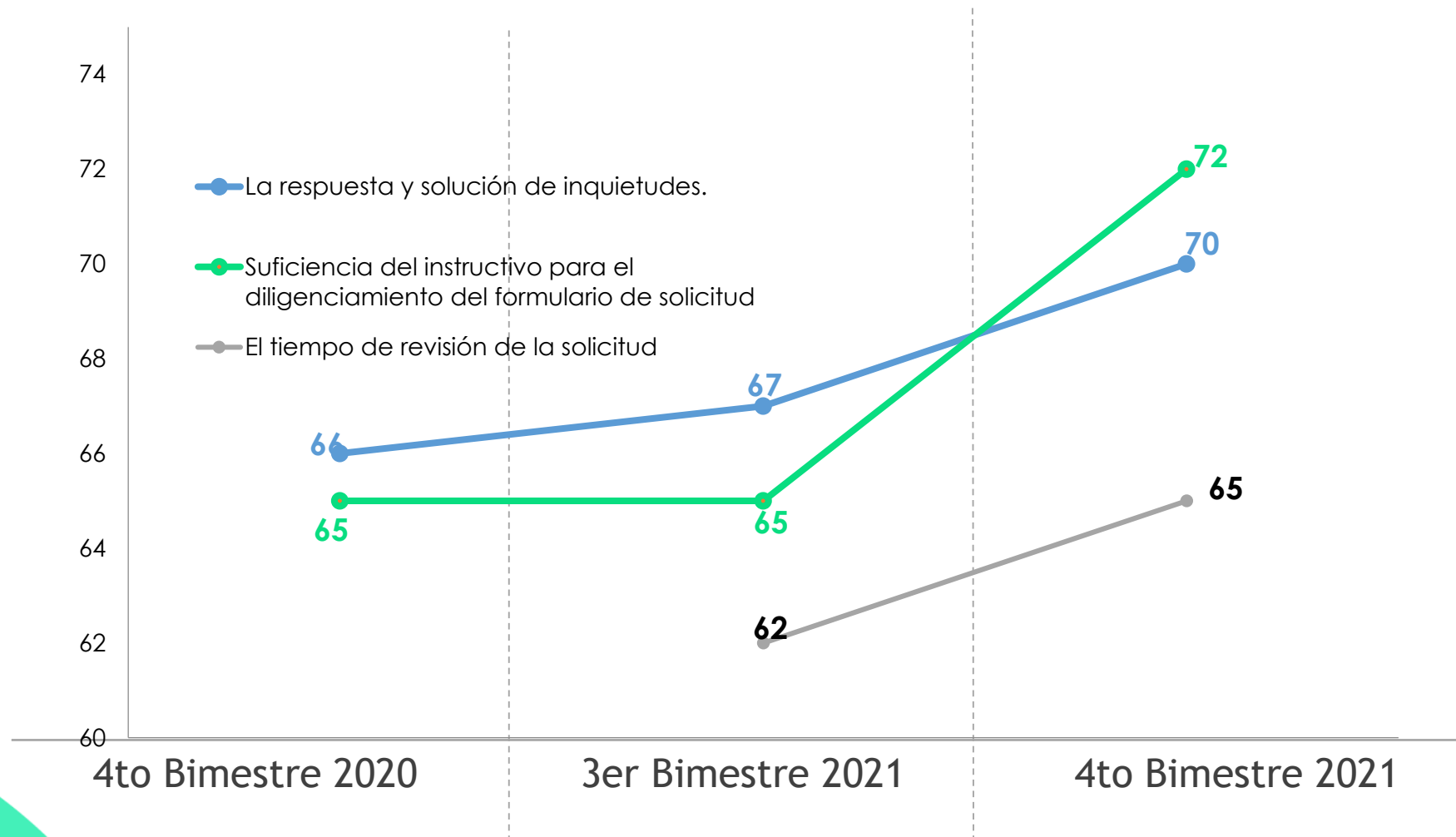
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

	4to Bimestre 2020	3er Bimestre 2021	4to Bimestre 2021
La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	72 23 5	76 18 6	79 17 4
La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	82 15 3	85 13 2	87 12 1
La disponibilidad y claridad de la información suministrada.	68 28 4	74 24 2	78 17 5
La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa.	68 30 2	75 20 5	73 22 5

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

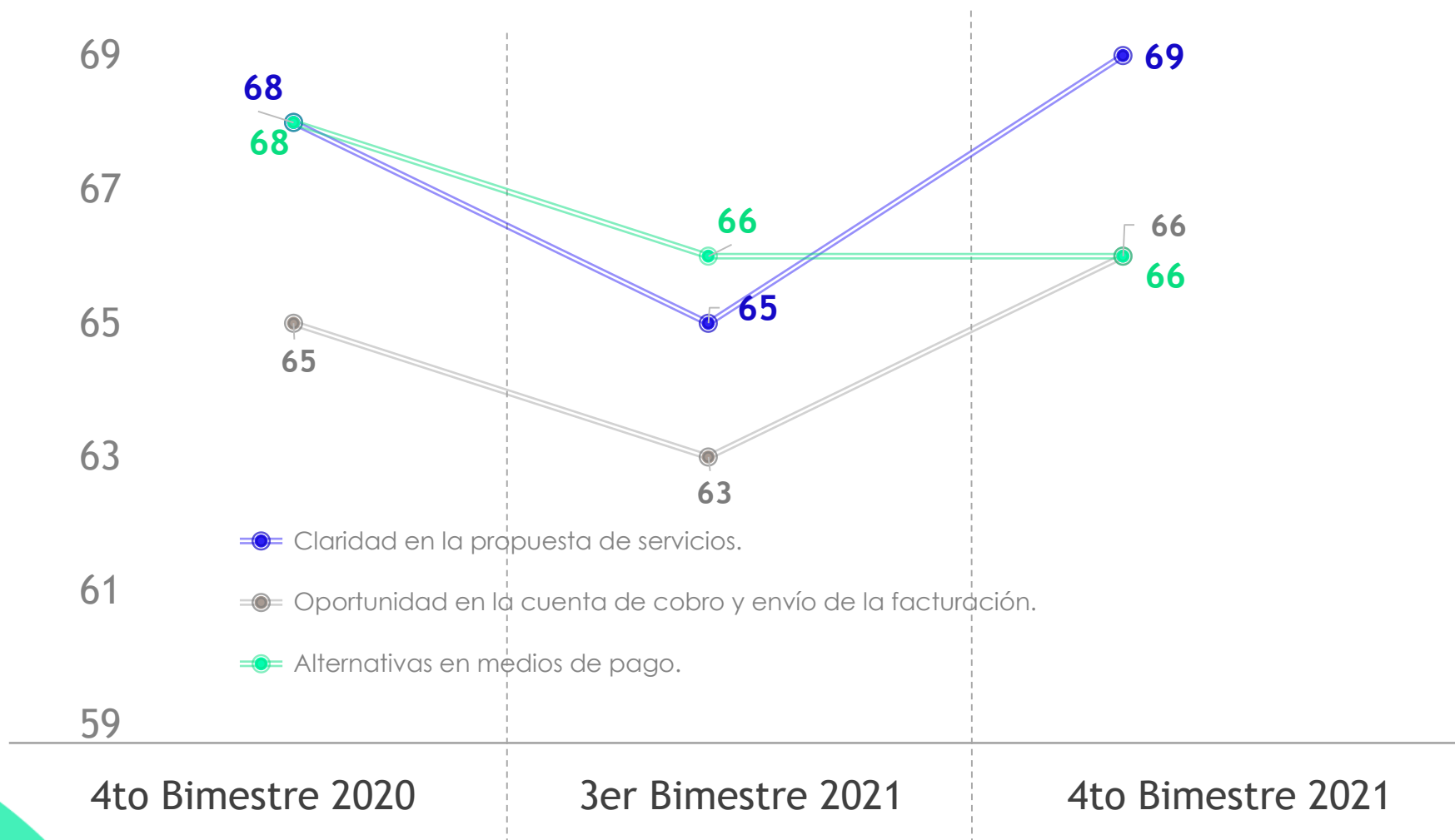
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

TTB: Excelente + Muy Bueno



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

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



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

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

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

Utilidad del informe de evaluación para su organización.



Calidad general del informe de evaluación



Nivel técnico del equipo evaluador.



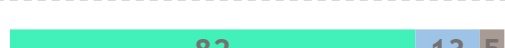
Puntualidad



Amabilidad y actitud de servicio



Claridad en la información ofrecida por el equipo evaluador.



Soporte brindado por la coordinación para el desarrollo de la evaluación



Cumplimiento del plan de evaluación



Claridad del plan de evaluación



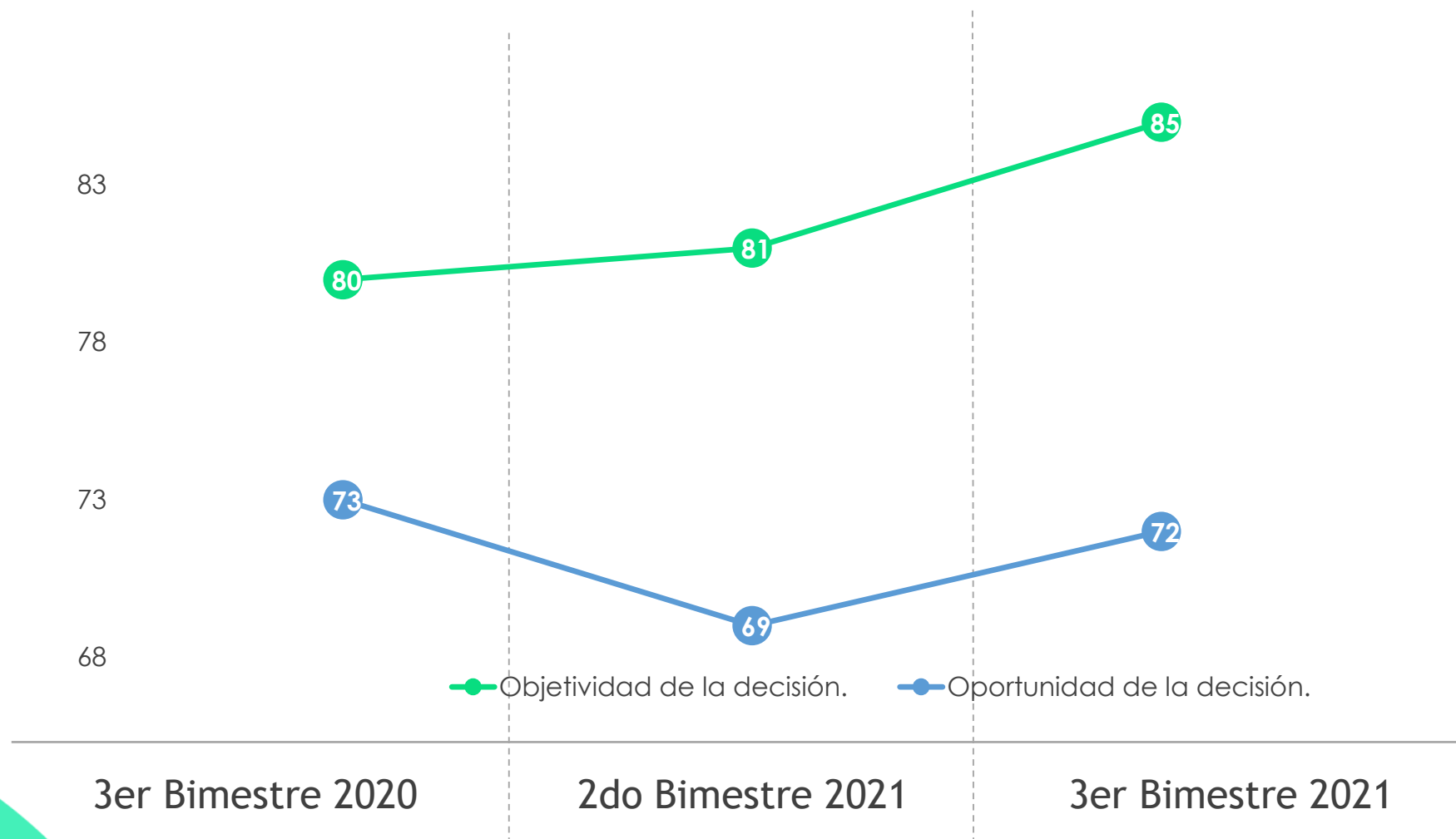
4to Bimestre 2020

3er Bimestre 2021

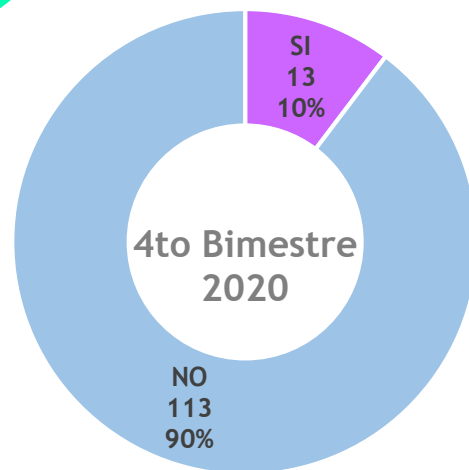
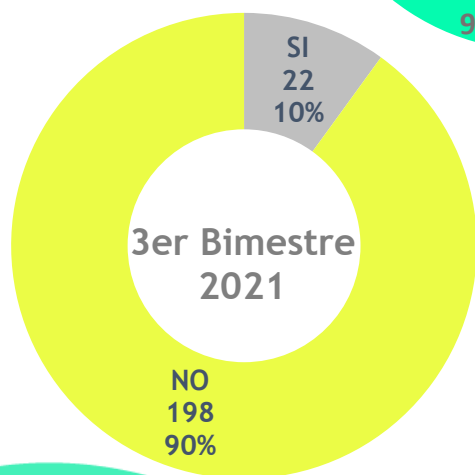
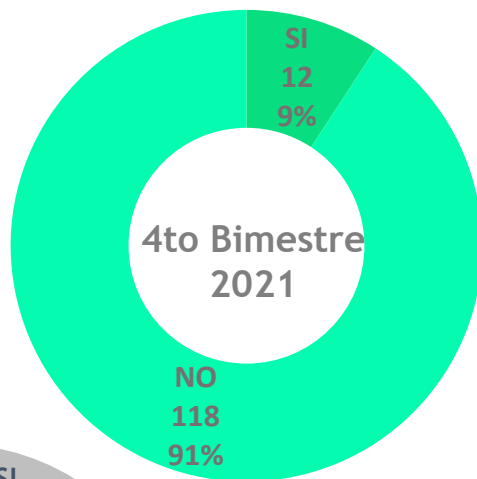
4to Bimestre 2021

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

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

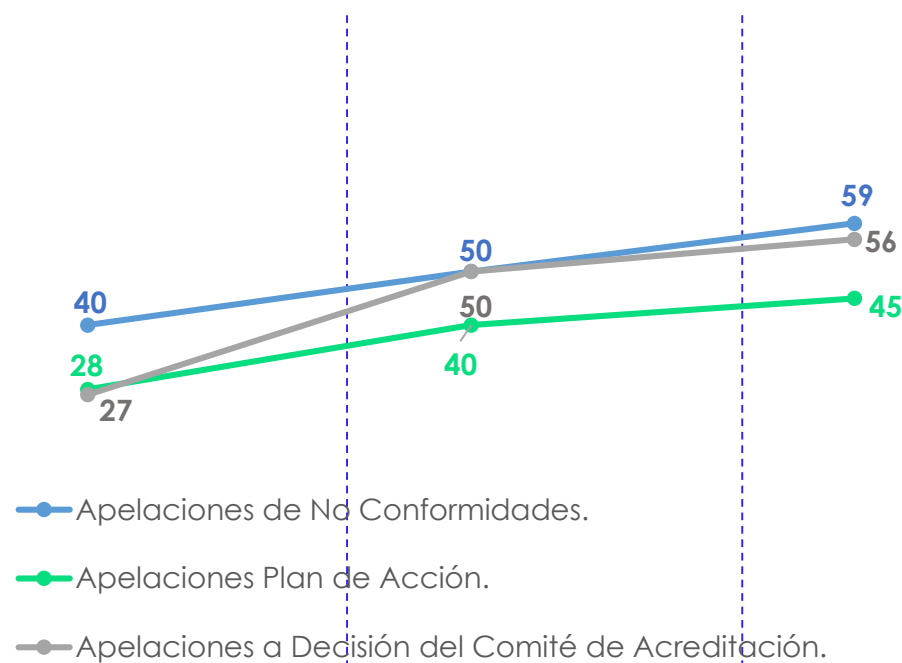


6. ¿Usó usted, su derecho al recurso de apelación?



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

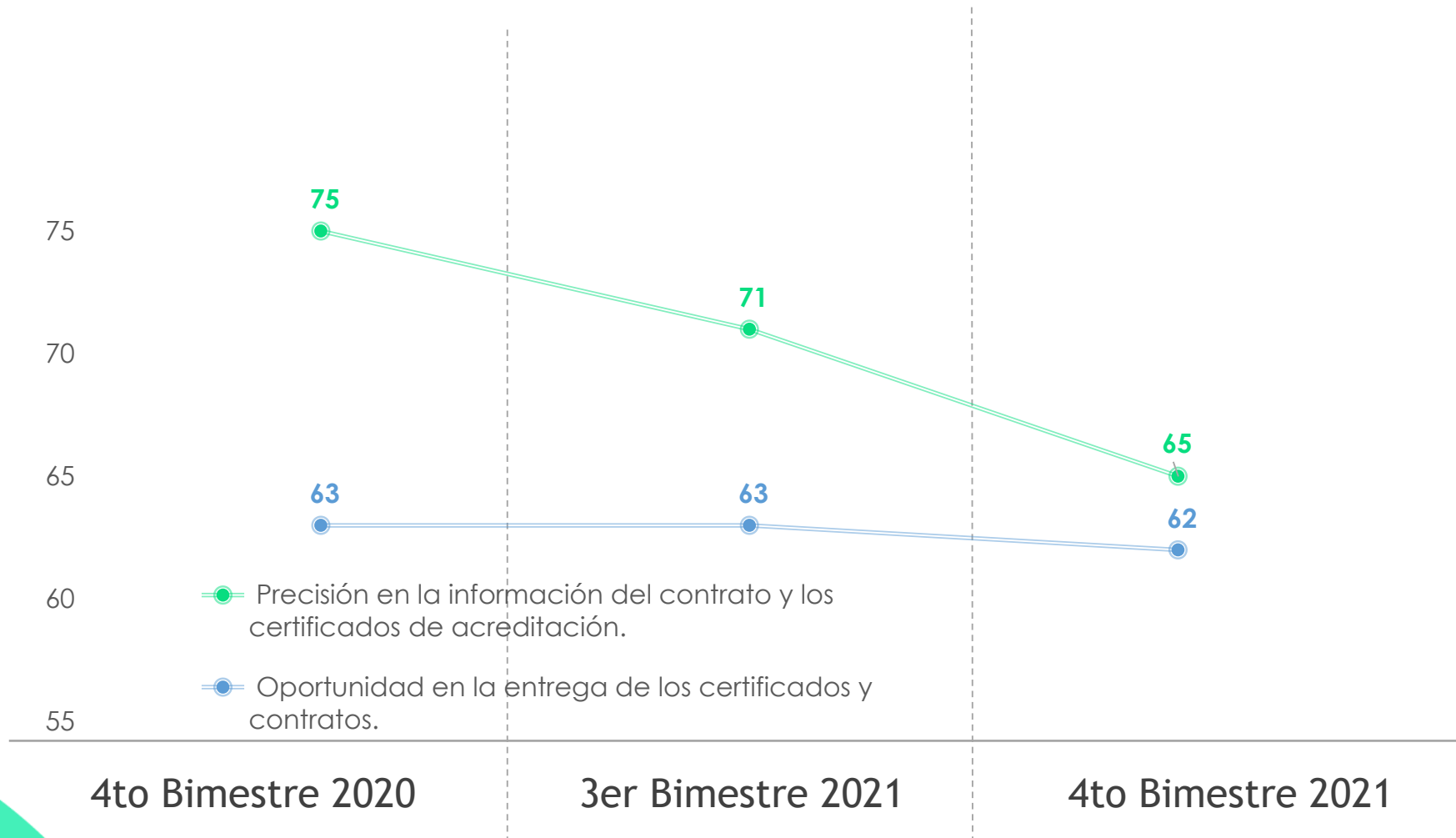


4to Bimestre 2020 3er Bimestre 2021 4to Bimestre 2021

8 . Después de recibir la notificación de la decisión ¿Cómo califica en general la entrega de los certificados de acreditación y/o documentos contractuales?

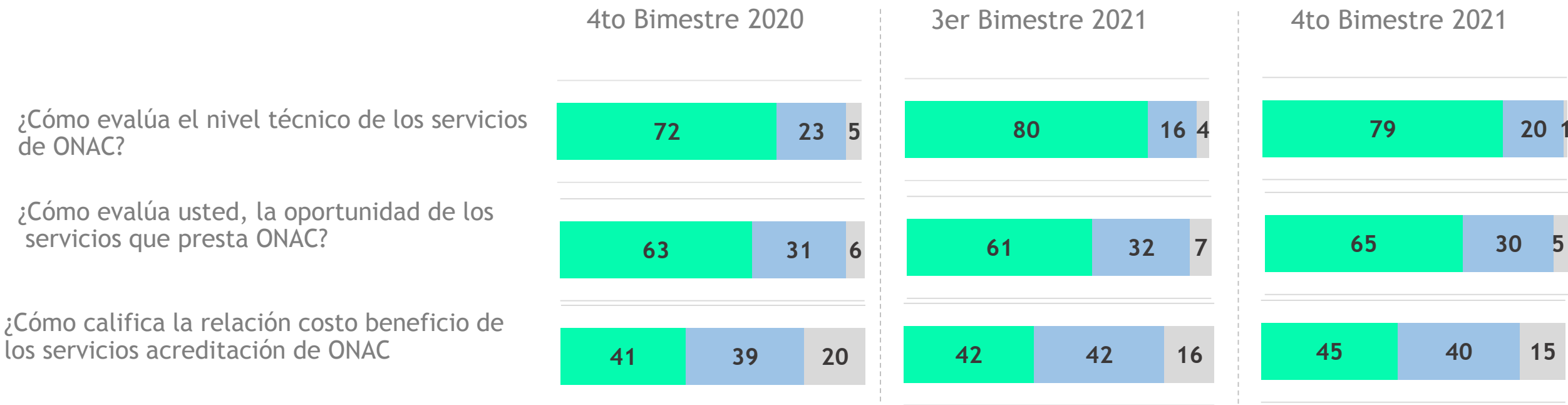
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

TTB: Excelente + Muy Bueno



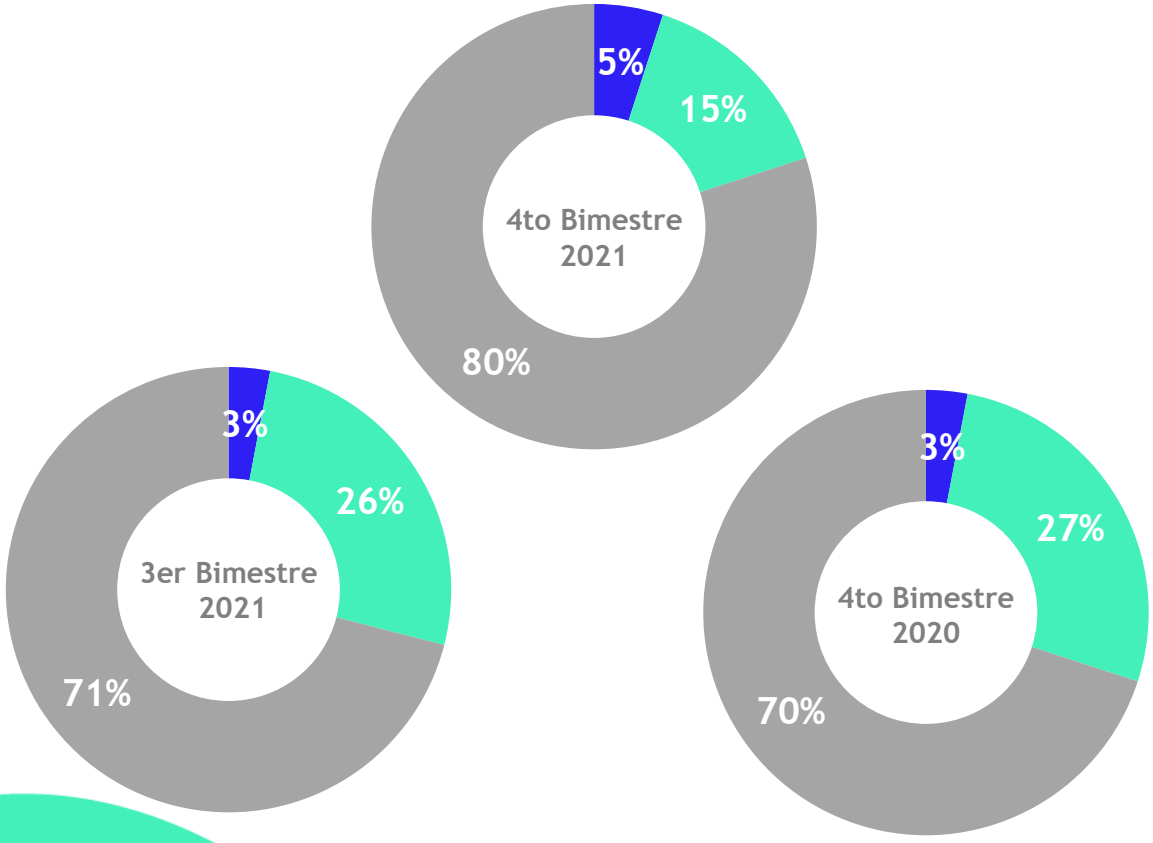
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

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

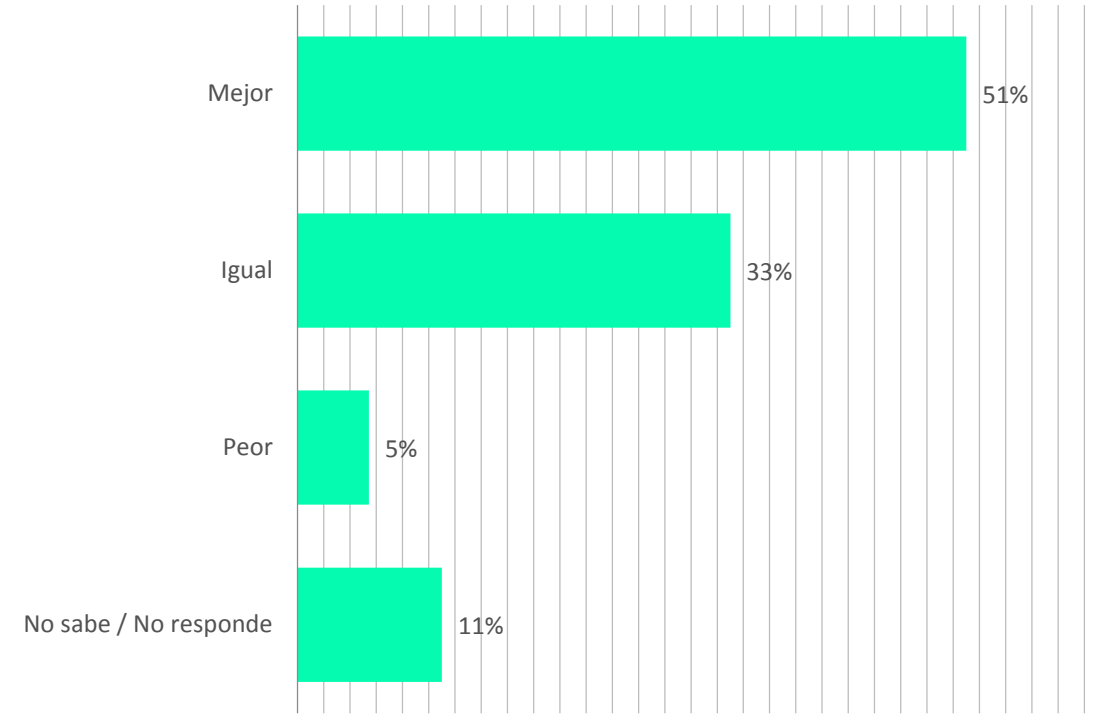


TTB: Extremadamente probable + Muy probable
 [3]: Probable
 BTB: Poco probable + Nada probable

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



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



¡Muchas gracias!