

Informe de Satisfacción al Cliente

1er Bimestre 2019



Una institución del Subistema
Nacional de la Calidad



Abril de 2019

www.onac.org.co

Escalas utilizadas

Escalas de 5 opciones de respuesta balanceadas positivamente.

Comportamientos	
Extremadamente probable	} TTB
Muy probable	
Algo probable	} B2B
No muy probable	
Nada probable	

Calidad, procesos y atributos		
Excelente	} TTB	} T3B
Muy Bueno		
Bueno		
Regular	} B2B	
Malo		

Escalas utilizadas

A lo largo del informe se hace énfasis en el % de clientes que evalúan en las dos mejores opciones de respuesta, es decir, el Top Two Boxes, esto debido a que es el % de OEC en los cuales se están superando las expectativas.

Se incluye también la tercera opción de respuesta en los casos en que la escala está balanceada positivamente ya que es el % de clientes en que se cumplen las expectativas

El TTB es el % de clientes en los que se superan las expectativas, el T3B es en los que se cumplen.

Ficha Técnica



Ficha Técnica

Universo

Conjunto de las unidades o individuos que satisfacen una definición común y constituyen la colectividad de interés. El Universo debe ser reflejo de los objetivos del estudio, por lo tanto debe describirse en términos de contenido, unidades, espacio y tiempo.

OEC Acreditados

Población Objetivo

Es el conjunto de unidades del universo que queda representado en el marco estadístico y sobre la cual se hace inferencia. Este puede coincidir con el universo.

OEC a los cuales se les entregó o notificó alguna decisión en los meses de enero y febrero de 2019 segmentadas por las siguientes variables:

- Programa de acreditación
- Tipo de programa
- Tipo de servicio
- Zona geográfica.

A continuación se detalla los registros suministrados para el 1er bimestre del año 2019, según tipo de programa:

LABORATORIOS 50 REGISTROS: Ensayo (19), Calibración (31)

TRANSITO 150 REGISTROS: Centro de Diagnóstico Automotor (80), Centro de Reconocimiento de conductores (70)

OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 21 REGISTROS:, Organismos de Certificación de Producto (5), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (2), Organismo Certificador de personas (3), Organismo de Certificación digital (1), Organismos de Inspección (9), Organismo de Certificación Digital (1)

Marco estadístico

Dispositivo que permite identificar y ubicar los elementos del universo. Archivos alfanuméricos, geográficos u otros medios que contienen los diferentes tipos de unidades de muestreo y toda la información auxiliar para identificar, seleccionar y representar a estas unidades.

Cobertura geográfica

Delimita la población objetivo en términos geográficos. Espacio físico abarcado.

Regiones de Colombia: Caribe, Pacífico, Andina, Orinoquía y Amazonía

<p>Cobertura temática: Especifica los objetivos en términos de las variables a estudiar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes Claves • Procesos de Interacción • Conceptos Generales • Análisis Cualitativo
<p>Periodo de referencia Es el intervalo de tiempo, días, semanas, meses, o años sobre el (los) cual(es) se relaciona la información solicitada.</p>	<p>OEC a los cuales se les entregó o notificó alguna decisión durante los meses de enero y febrero de 2019</p>
<p>Instrumento</p>	<p>Cuestionario semi-estructurado (Ver adjunto). El formulario esta programado para ser de obligatorio diligenciamiento, sin embargo, si el informante no termina de diligenciar la encuesta y/o envía el documento escaneado esto puede generar variaciones en las base de respuesta de las preguntas. Número de encuestadores para el seguimiento telefónico: 1 encuestador</p> <p>Supervisión: No aplica</p>
<p>Desagregación:</p>	<p>Datos globales para ONAC y OEC por programa de acreditación, tipo de programa, tipo de servicio y zona geográfica.</p>
<p>Precisión Valor que se establece en términos del error muestral máximo permisible para que las estimaciones sean válidas. Debe estar definida buscando garantizar significación estadística en las estimaciones y estar expresada en términos relativos o absolutos.</p>	<p>Se realizó censo, el error muestral es 0% pues no hubo selección de personas a entrevistar. A todas se les dio la misma oportunidad de contestar la encuesta. Se obtuvieron 221 encuestas efectivas: 140 del mes de enero y 81 del mes de febrero.</p>
<p>Diseño muestral Descripción del mecanismo para llegar a las entrevistas y/o unidades de muestreo logradas.</p>	<p>Técnica de recolección: Encuesta auto-diligenciada vía web con seguimiento telefónico.</p>

Resumen de la gestión telefónica

EFFECTIVIDAD ENCUESTA INTERNA ONAC I BIMESTRE 2019

Mes	Registros válidos para trabajar	OEC Contactados Telefónicamente	Encuestas efectivas	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
Enero	188	174	141	75%
Febrero	127	111	80	63%
Total	315	285	221	70%

EFFECTIVIDAD ENCUESTA CNC I BIMESTRE 2018

Mes	Registros válidos para trabajar	OEC Contactados Telefónicamente	Encuestas efectivas	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
Enero	107	90	73	68%
Febrero	158	125	100	63%
Total	265	215	173	65%

Resumen de los hallazgos

Perfil del Informante

Regional



Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018	1° Bimestre 2019
	124	120	173	221

	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018	1° Bimestre 2019
Andina	73%	72%	76%	72%
Pacífico	15%	14%	11%	16%
Caribe	9%	7%	10%	9%
Orinoquía	2%	5%	2%	2%
Amazonía	1	2%	1%	1%



Tipo de Servicio

	%	%	%	%
Mantener	46	52	68	71
Actualizar				9
Renovar	10	9	13	5
Otorgamiento/Otorgar	18	11	7	6
No Levantar Suspensión/Suspender	6	14	3	2
Levantar suspensión	10	6	2	1
Ajustar	6	2	2	1
Reducir			2	
Ampliar	2	1	1	
Suspensión Parcial		2	1	1
Retirar		1	1	1

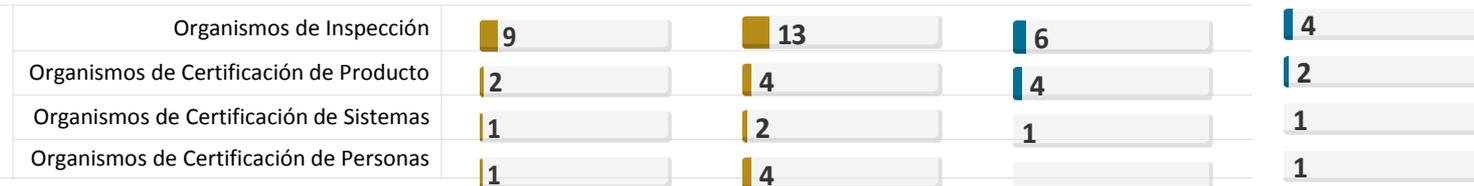
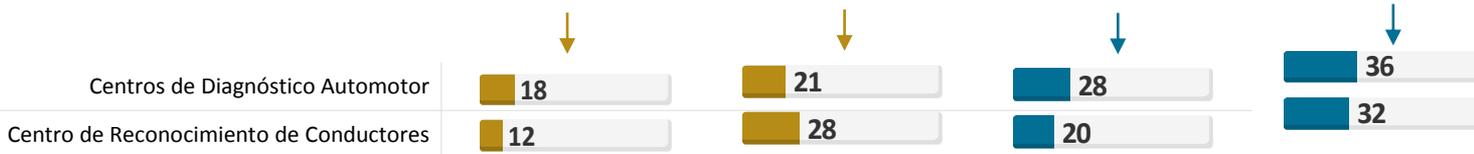
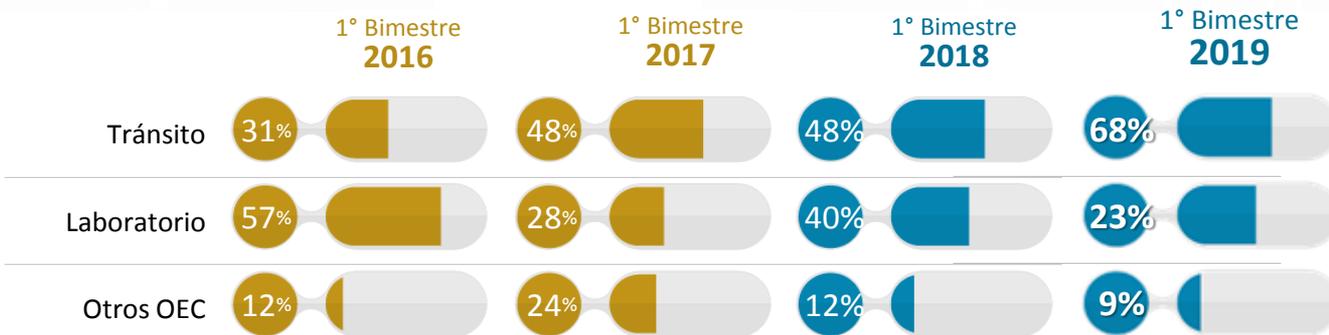
Perfil del Informante

Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018	1° Bimestre 2019
	124	120	173	221

DTN

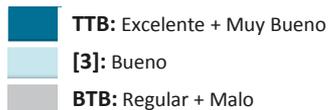


DTI



Conceptos Generales

Conceptos generales



Los datos graficados son porcentajes (%)



Conceptos generales

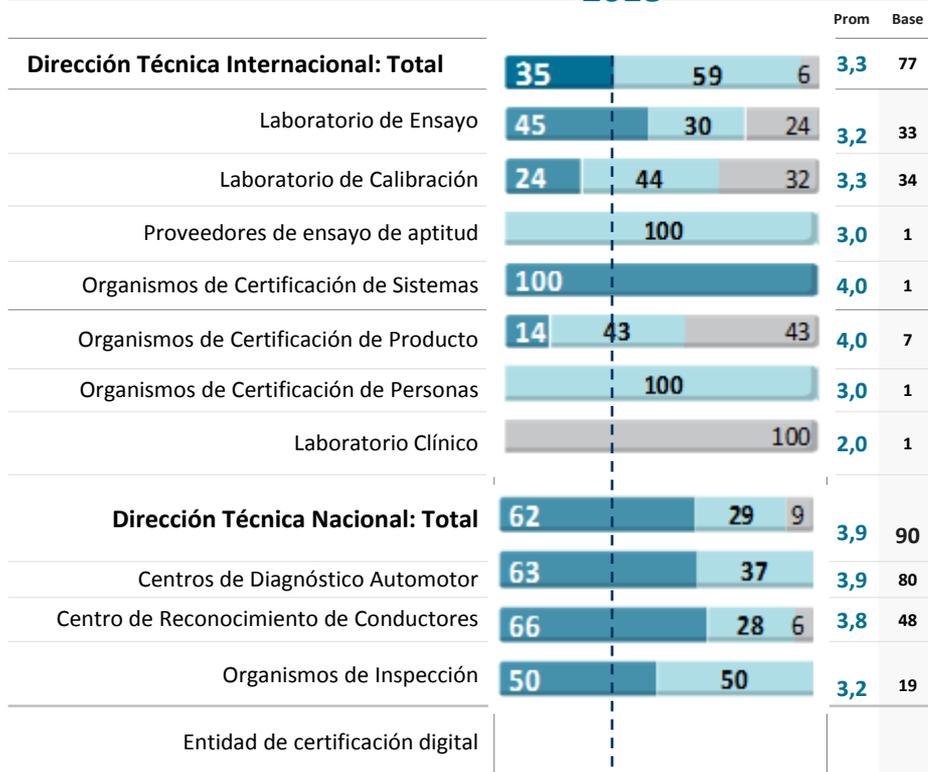
TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

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

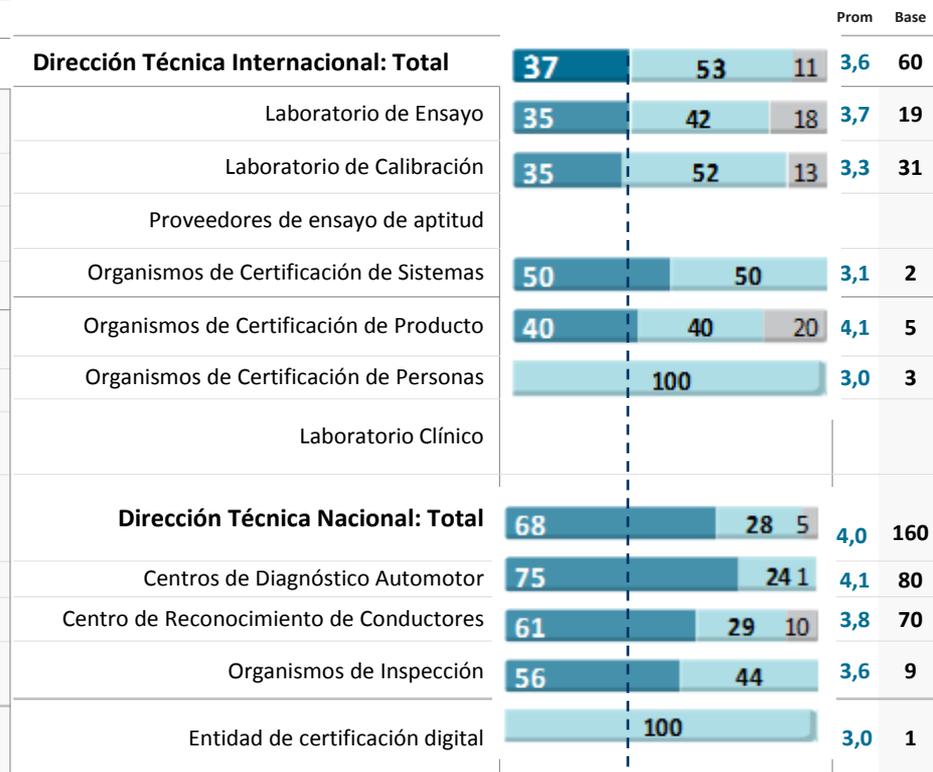
Los datos graficados son porcentajes (%)

1° Bimestre
2018

1° Bimestre
2019



Total



Total

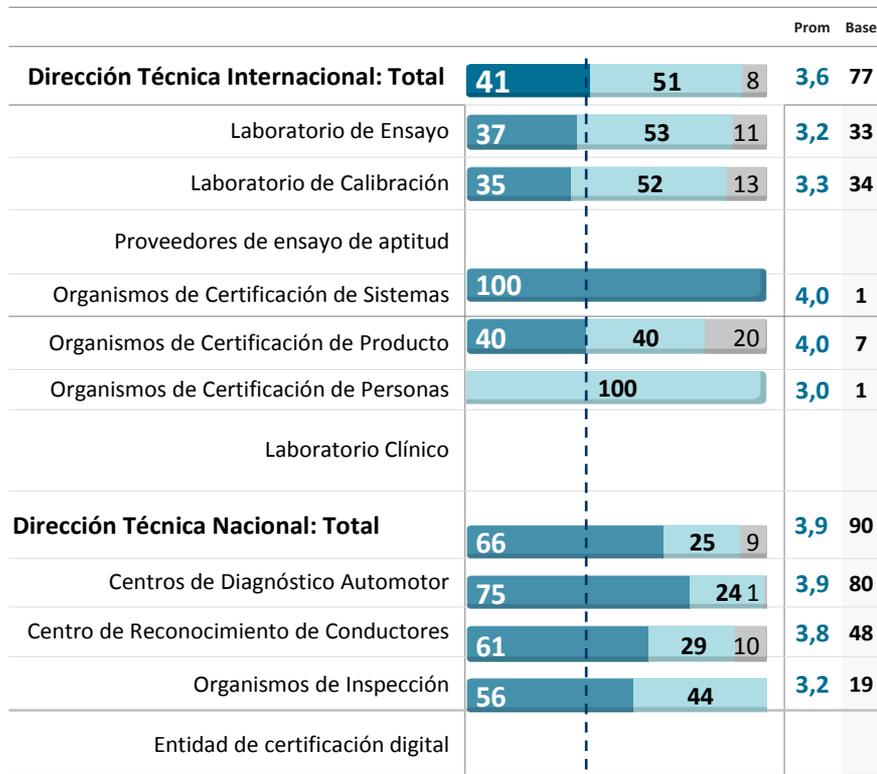
Conceptos generales

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

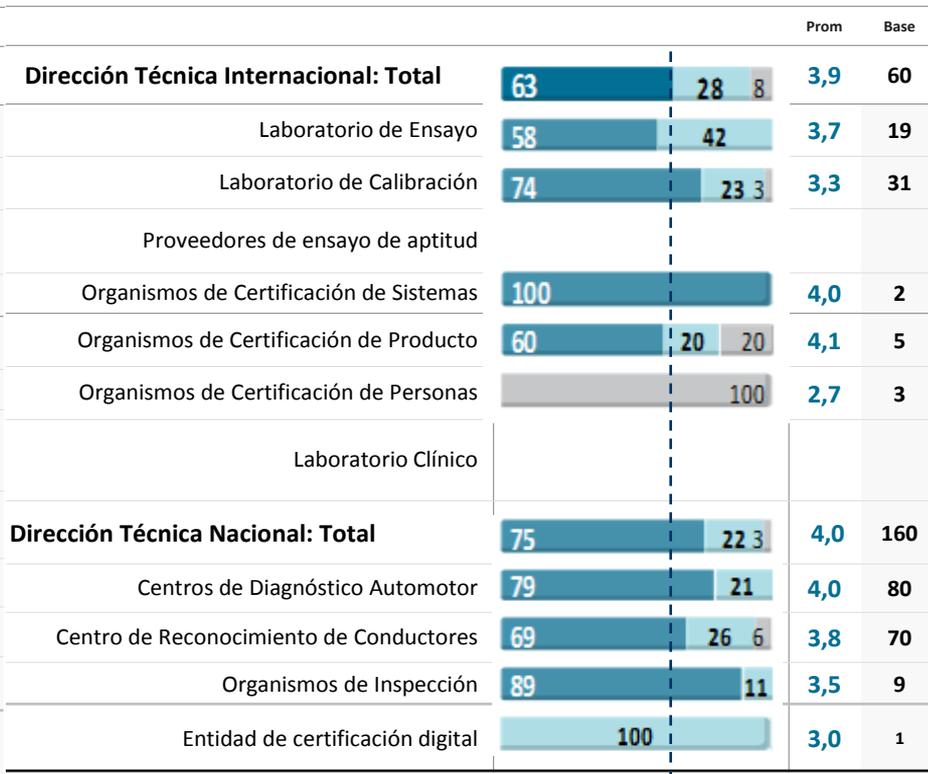
Los datos graficados son porcentajes (%)

1° Bimestre
2018

1° Bimestre
2019



Total



Total

Conceptos generales

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

Los datos graficados son porcentajes (%)

1° Bimestre
2018

1° Bimestre
2019

				Prom	Base					Prom	Base	
Dirección Técnica Internacional: Total	31	39	30	3,1	77		Dirección Técnica Internacional: Total	36	39	25	3,3	60
Laboratorio de Ensayo	42	30	27	3,2	33		Laboratorio de Ensayo	26	47	26	3,2	19
Laboratorio de Calibración	21	38	41	3,3	34		Laboratorio de Calibración	39	42	19	3,3	31
Proveedores de ensayo de aptitud			100	2,0	1		Proveedores de ensayo de aptitud					
Organismos de Certificación de Sistemas	100			4,0	1		Organismos de Certificación de Sistemas	50	50		3,5	2
Organismos de Certificación de Producto	14	43	43	4,2	7		Organismos de Certificación de Producto	20	40	40	4,0	5
Organismos de Certificación de Personas		100		3,0	1		Organismos de Certificación de Personas			100	2,0	3
Laboratorio Clínico			100	2,0	1		Laboratorio Clínico					
Dirección Técnica Nacional: Total	62	28	10	4,1	90		Dirección Técnica Nacional: Total	67	30	3	4,2	160
Centros de Diagnóstico Automotor	65	31	4	3,2	48		Centros de Diagnóstico Automotor	69	31		3,2	80
Centro de Reconocimiento de Conductores	53	44	3	3,0	32		Centro de Reconocimiento de Conductores	63	30	7	3,1	70
Organismos de Inspección	40	50	10	3,2	10		Organismos de Inspección	89	11		3,2	9
Entidad de certificación digital							Entidad de certificación digital		100		3,0	1

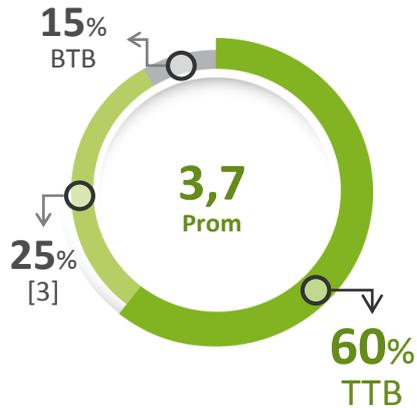
Conceptos generales

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

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

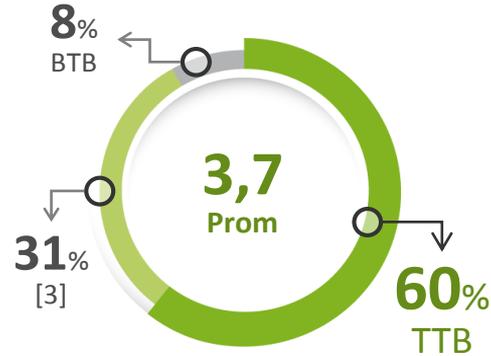


1° Bimestre
2017



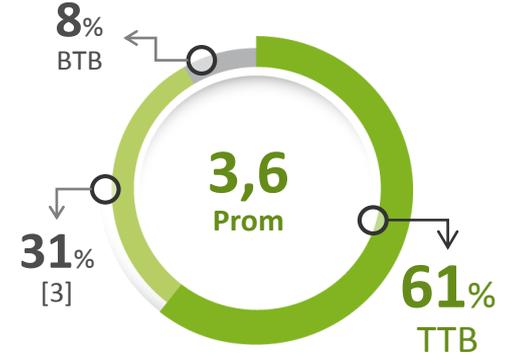
Base: Califican **116**

1° Bimestre
2018



Base: Califican **168**

1° Bimestre
2019



Base: Califican **221**

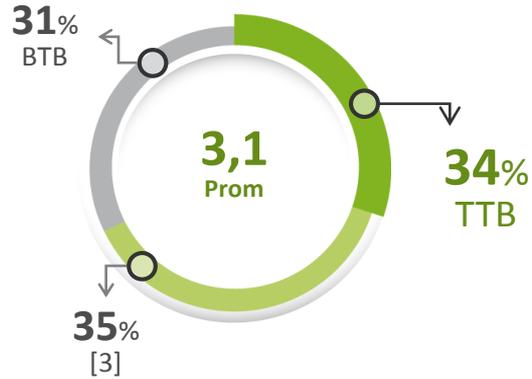
Conceptos generales

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

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

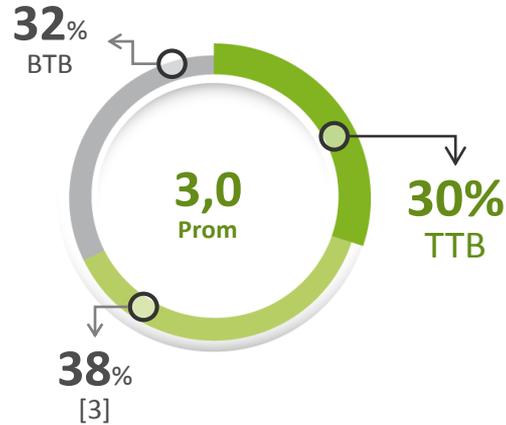


1° Bimestre
2017



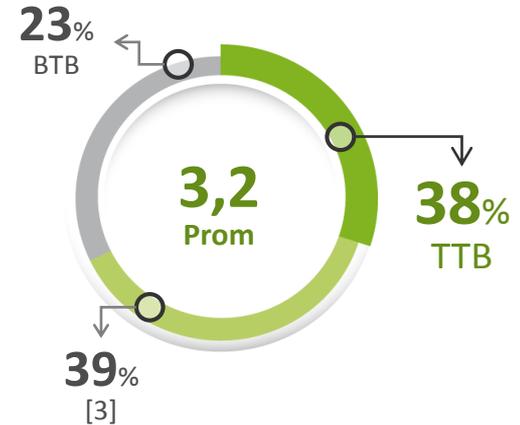
Base: Califican **115**

1° Bimestre
2018



Base: Califican **167**

1° Bimestre
2019



Base: Califican **221**

Actitudes Claves

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

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



Los datos graficados son porcentajes (%)	1 Bimestre 2017			Prom	Base	1° Bimestre 2018			Prom	Base	1° Bimestre 2019			Prom	Base
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB		
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	63	30	7	3,9	120	74	21	5	4,0	173	76	20	4	4,0	221
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	47	39	15	3,5	120	51	26	22	3,4	173	65	28	7	3,8	221
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	47	36	18	3,5	120	50	33	17	3,4	171	65	25	10	3,7	221
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	50	39	11	3,8	120	50	35	15	3,7	173	65	27	8	3,8	221

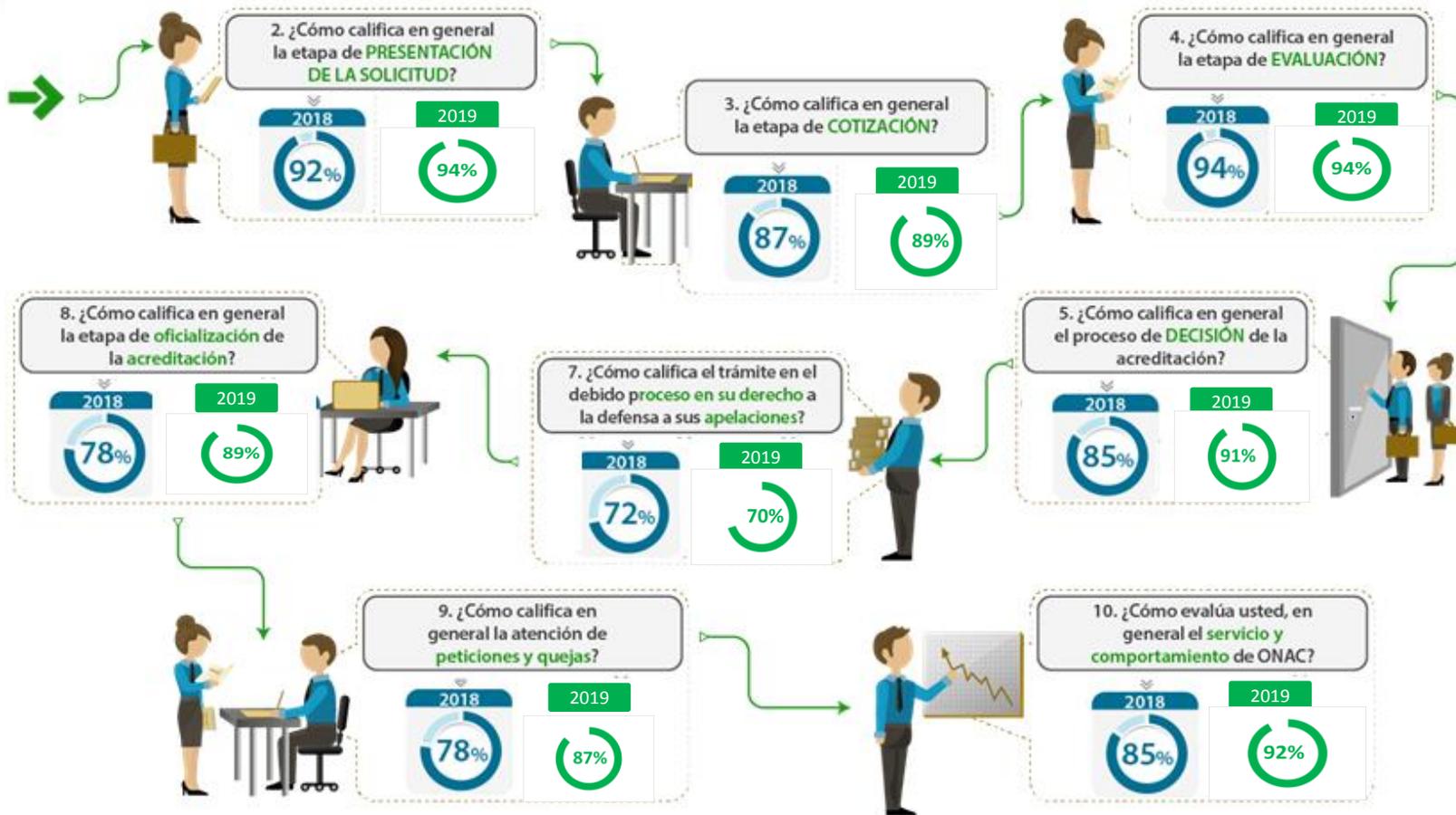
Procesos de Interacción

Procesos de Interacción - Comparativo

Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018	1° Bimestre 2019
	124	120	173	221

1° Bimestre

T3B: Excelente +
Muy Bueno + Bueno



Presentación de la Solicitud

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

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

1° Bimestre
2018

1° Bimestre
2019

	1° Bimestre 2018			Prom	Base	1° Bimestre 2019			Prom	Base
b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	50	41	9	3,6	158	62	35	4	3,8	221
a) La respuesta y solución de inquietudes	48	36	16	3,4	160	58	33	10	3,7	221

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

“Es importante que estas solicitudes sean oportunas para que no se tenga que estar corriendo con los procesos”

“Resolver dudas por medios no escritos, para así evitar errores por mala interpretación de documentos”

“Muy lenta, más de 4 meses para ser evaluada, es un irrespeto y un incumplimiento con los tiempos que tienen pactados”

“Acortar tiempos ya que para un CDA nuevo el tiempo es dinero”

“Que se sepa que hacen cada cargo, porque se tiene contacto con el planeador, con el financiero, con el coordinador seccional y una muchas veces no sabe a cual de todos debe dirigirse”

“Claridad en el envío de documentación, que se permita de forma digital en algún servicio de almacenamiento en nube”

Calidad de la etapa de Cotización

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

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



1° Bimestre
2018

Los datos graficados son porcentajes (%)

				Prom	Base
a) Claridad de la propuesta de servicios	53	42	5	3,6	162
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	48	36	17	3,4	162
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	47	42	11	3,5	161
d) Alternativas en medios de pago	47	37	15	3,4	156

1° Bimestre
2019

				Prom	Base
a) Claridad de la propuesta de servicios	61	32	7	3,7	221
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	54	30	16	3,5	221
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	61	28	11	3,6	221
d) Alternativas en medios de pago	55	33	12	3,7	221

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

“El Ing Juan Carlos es muy atento y oportuno, sin embargo, en el cruce de cuentas entre el pago realizado y la legalización de este ante el organismo falló”

“Envío oportuno de cuentas de cobro”

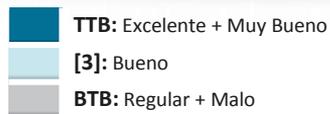
“Mejorar la oportunidad, ya que un proceso que se supone son 3 meses hábiles, se demoró hasta la evaluación 9 meses.”

“En general unificación de criterios y divulgación de los mismos a los OEC y evaluadores para evitar reprocesos. Mejorar la gestión del cambio”

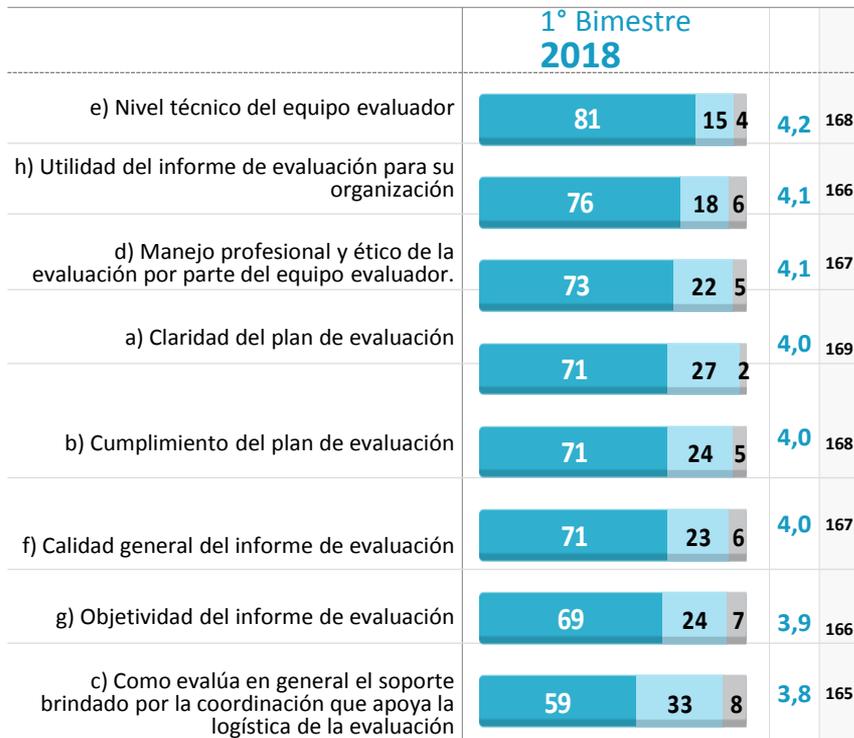
“Tener en cuenta en la cotización que los días ofertados correspondan a: auditorías y a los días establecidos en la firma del contrato”

Calidad de la etapa de Evaluación

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



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



“En general la forma en la que muestran los hallazgos es demasiado negativa, no se siguen los principios de auditoria y existe agresividad ante los auditados”

“La evaluadora líder muy poco imparcial, nos obligo a cambiar el hotel que porque no le llevaban una aromática al cuarto, era un hotel de 200.000 la noche, es un irrespeto, además nos obligo a incurrir en dos transportes porque el otro experto se quedo en el hotel inicial ya pagado, ya en la etapa anterior había cometido un error con las fechas y nos hizo cambiar un tiquete pero nosotros asumimos los costos, Llego muy predispuesta porque ya nos conocía de otra evaluación anterior y llego con mala actitud porque estaba enferma. eso no es nuestra responsabilidad... mucho que desear este tipo de comportamientos”

“Manejo de Viáticos o tabla de viáticos para los evaluadores”

“Tengo el conocimiento que exigen a los auditores del ONAC que debe colocar mínimo tres no conformidades para considerarse buen auditor, pero cuando el organismo esta haciendo las cosas bien que no se peguen de superficialidades para sacar las no conformidades por cumplir con las 3 no conformidades y sino los sacan del ONAC ”

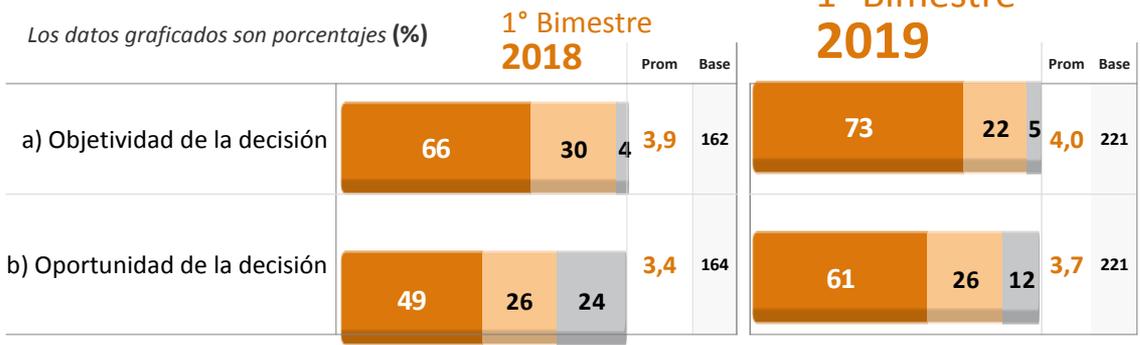
Calidad del proceso de Decisión de la acreditación

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

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



Los datos graficados son porcentajes (%)



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

“Primero me llegó la programación de la siguiente visita y después la decisión de la anterior; me parece extremadamente lento el proceso de decisión.”

“Mejorar los tiempos de respuesta de la decisión debido a que los procesos se pueden cerrar 3 o 4 meses después de haber finalizado las etapas de auditoria ”

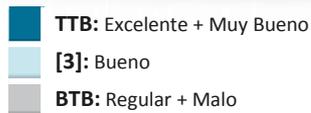
“Comprendemos lo apretadas que deben ser las agendas, pero seria muy bueno que las decisiones se informaran con mayor prontitud.”

“La evaluación extraordinaria documental demoró mucho el informe.. y los informes de cada año”

“Los auditores son muy subjetivos algunas veces y en lugar de buscar ayudar con la mejora del servicio, solo buscan mirar como sacar NC ”

“Escuchar más a los organismos ya que solo toman en cuenta lo que el auditor expresa y no son consientes de los cambios según nuevas regulaciones”

Calidad de la etapa de Oficialización de la acreditación



8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?



Los datos graficados son porcentajes (%)

1° Bimestre
2018

Prom Base

1° Bimestre
2019

Prom Base

a) Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación



b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos

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

“Mayor claridad de parte del equipo coordinador en reglas y procedimientos de manejo de PÓLIZAS DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL.”

“Muy demorado el proceso (Casi se va todo el proceso de la evaluación, la última oficialización se hizo en diciembre de 2018 y la próxima evaluación es en Marzo de 2019”

“El contrato se recibe siempre al año del seguimiento”

“La publicación del alcance debido a que sin ello los laboratorios no pueden iniciar las acciones que fueron auditadas y aprobadas puesto que no pueden aplicar correcciones antes de que este sea publicado y firmado ”

“Los informes deberían de entregarse en menos tiempo”.

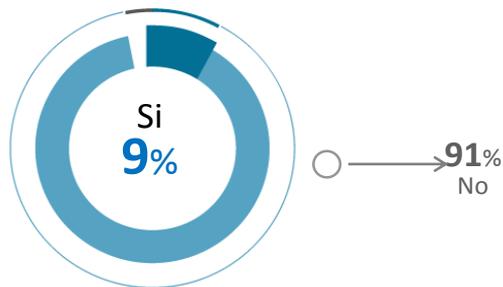
“La obtención de la acreditación debe ser comunicada a las partes interesadas en el alcance y esto debería incluir otros organismos relacionados, Ministerios, y órganos de control”

Conceptos generales



6. ¿Usted usó el proceso de apelación?

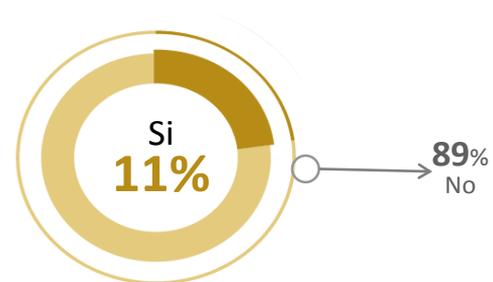
1° Bimestre
2018



Base: Califican

168

1° Bimestre
2019



Base: Califican

221

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 (%)

	1 Bimestre 2017		Prom	Base	1° Bimestre 2018		Prom	Base	1° Bimestre 2019		Prom	Base			
	TTB	[3]			BTB	TTB			[3]	BTB			TTB	[3]	BTB
b) Apelaciones Plan de Acción	44	19	38	2,9	10	40	10	50	4,0	8	38	38	24	3,2	18
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	40	25	35	2,7	10	30	20	50	3,9	7	34	34	31	3,2	11
a) Apelaciones de No Conformidades	33	27	40	3,1	14	36	36	29	3,4	15	44	23	33	3,1	20

Calidad de la atención de peticiones y quejas



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

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

Los datos graficados son porcentajes (%)

1° Bimestre
2017

				Prom	Base
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	44	44	11	3,1	58
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	41	36	24	3,0	86
i) Oportunidad en la atención	40	38	22	3,0	91
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	38	38	25	3,1	78

1° Bimestre
2018

				Prom	Base
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	44	44	13	3,5	61
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	40	36	24	3,3	79
i) Oportunidad en la atención	40	34	26	3,3	81
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	36	40	24	3,3	77

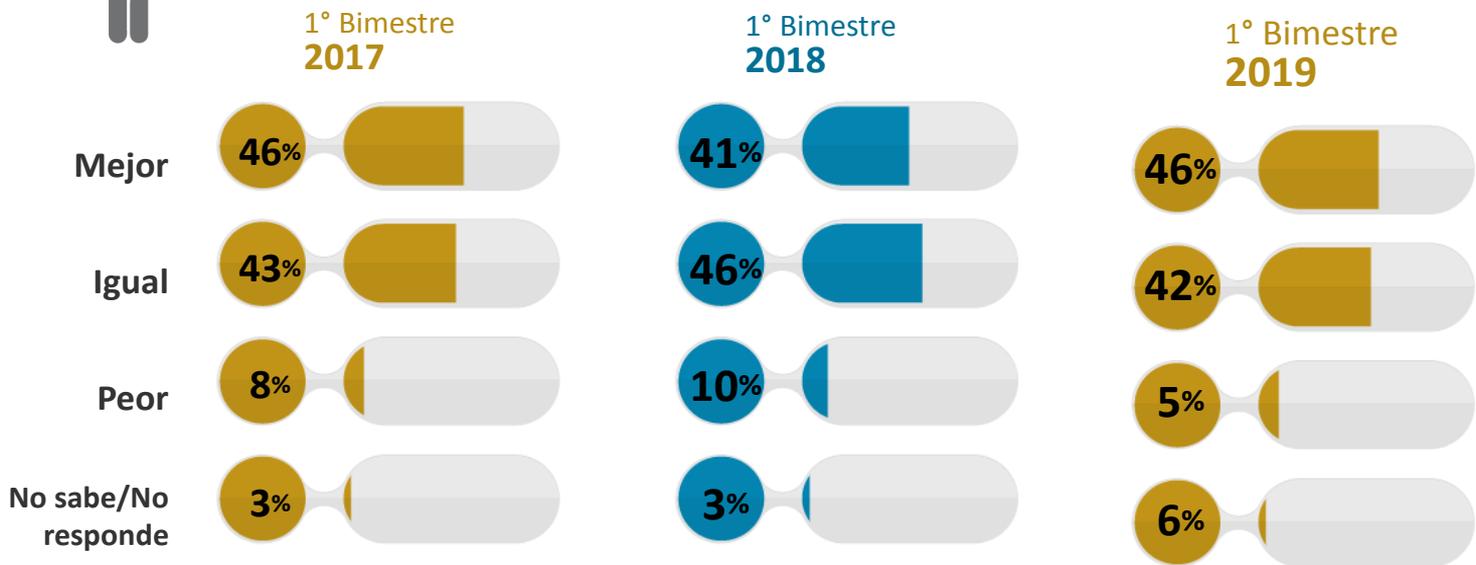
1° Bimestre
2019

				Prom	Base
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	60	29	11	3,5	72
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	57	40	3	3,5	97
i) Oportunidad en la atención	45	38	17	3,4	101
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	46	33	21	3,3	83

Análisis Cualitativo



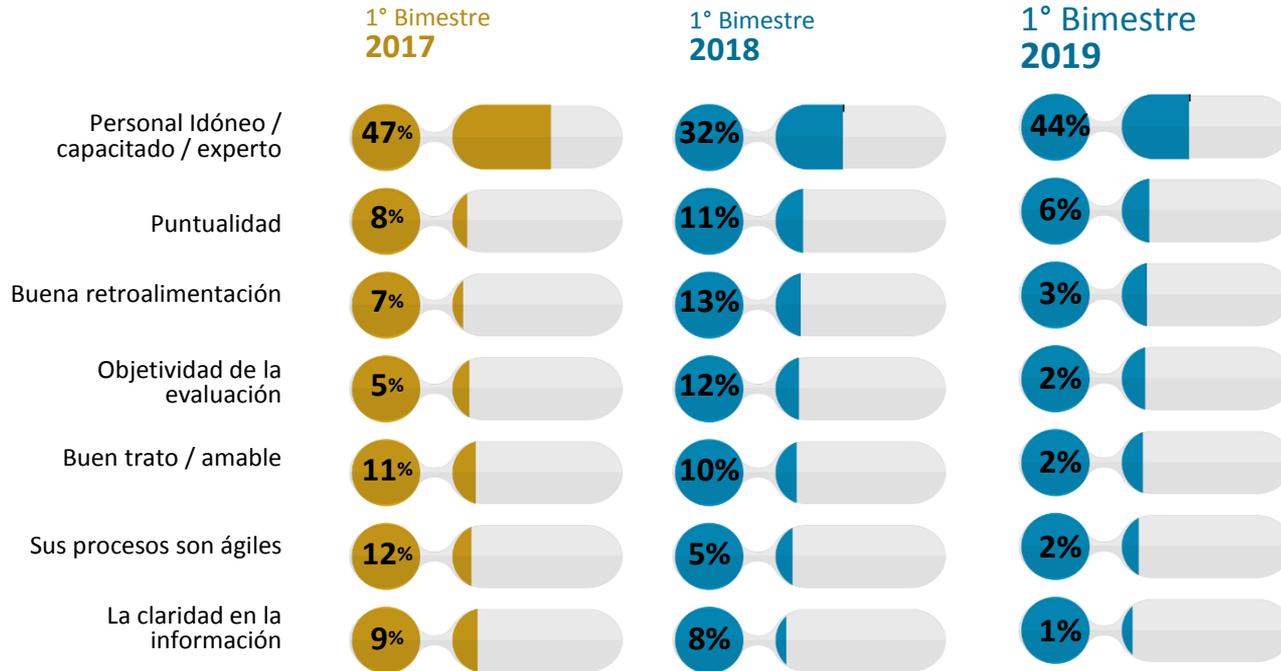
15. ¿Cómo califica usted la prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?



Base:	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018	1° Bimestre 2019
	120	173	221

Análisis Cualitativo

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



Base:	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018	1° Bimestre 2019
	120	173	221

Otros	1° Bimestre		
	2017	2018	2019
No sabe / no responde	3%	13%	28%
Otros	-	2%	6%
Conceptos generales	-	-	2%
Ninguno	3%	5%	1%
Calidad del servicio	1%	15%	1%
Buena comunicación	9%	2%	1%



Muchas Gracias