



La fuerza de la Confianza

Informe 5to bimestre 2017

Contrato N° 024 de 2015

Noviembre 2017



Contratación del servicio de investigación para la medición del nivel de satisfacción y el diagnóstico estadístico de la percepción de cada uno de los clientes (Organismos de Evaluación de la Conformidad – OEC) con relación a los servicios de acreditación que le brinda ONAC al universo de los OEC al final de las evaluaciones correspondientes a cada proceso completo de acreditación, mediante el diseño técnico, planeación y aplicación de encuestas auto diligenciadas y entrevistas en profundidad, incluyendo el levantamiento de la información y la tabulación y presentación de los resultados.

La encuesta que evalúa el nivel de satisfacción de ONAC se envía a la base de datos de OEC recibida y posteriormente el equipo del call center del CNC los contacta para garantizar el recibo del correo electrónico, solicitar el diligenciamiento de la encuesta y confirmar los medios habilitados para contestar la encuesta (físico o electrónico).

Para el quinto bimestre del 2017 se contó con 266 OEC, 114 del mes de septiembre y 152 del mes de octubre. Se contactaron telefónicamente a 234 OEC, logrando una tasa de respuesta del 60%.

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
Muy Bueno	
Bueno	} B2B
Regular	
Malo	

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.

Recomendamos a el ONAC poner sus metas en el Top Two Boxes, es decir, que su estrategia este en superar las expectativas de los clientes.

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.**

Sugerencia, fijar las metas en el TTB



La fuerza de la Confianza

Ficha Técnica



<p>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.</p>	<p>OEC Acreditados</p>
<p>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.</p>	<p>OEC a los cuales se les entregó o notificó alguna decisión en los meses de septiembre y octubre de 2017</p>
<p>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.</p>	<p>Las bases suministradas están segmentadas mínimo por las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de acreditación • Tipo de programa • Tipo de servicio • Zona geográfica. <p>A continuación se detalla los registros suministrados para el 5to bimestre del año 2017, según tipo de programa:</p> <p><u>LABORATORIOS 50 REGISTROS:</u> Ensayo (34), Calibración (16)</p> <p><u>TRANSITO 161 REGISTROS:</u> Centro de Diagnóstico Automotor (47), Centro de Reconocimiento de conductores (114)</p> <p><u>OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 55 REGISTROS:</u> Organismos de Certificación de Producto (10), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (1), Organismo Certificador de personas (13), Organismos de Inspección (24), Entidad de Certificación digital (1)</p>
<p>Cobertura geográfica Delimita la población objetivo en términos geográficos. Espacio físico abarcado.</p>	<p>Regiones de Colombia: Caribe, Pacífico, Andina, Orinoquía y Amazonía</p>

<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>Cobertura temporal Especifica el intervalo de tiempo con que se requiere observar el fenómeno.</p>	<p>Fechas de trabajo de campo: 18 de septiembre al 24 de noviembre de 2017</p>
<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 septiembre y octubre de 2017.</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 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 141 encuestas efectivas: 77 del mes de septiembre y 64 del mes de octubre.</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, opcional auto – diligenciada en papel para enviar escaneada y/o por correo certificado.</p>

Nota. El Centro Nacional de Consultoría (CNC) recolecta datos personales únicamente con fines estadísticos o de investigación atendiendo su Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Para garantizar lo anterior, la información que se entrega es anonimizada, con excepción de los casos en los cuales el entrevistado haya dado autorización.

El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012.

Mes	Registros entregados	Registros validos para trabajar	OEC Contactados Telefónicamente	Encuestas efectivas	Tasa de Respuesta (Encuestas Efectivas/ OEC Contactados)	Efectividad BDD (OEC Contactados / Registros válidos para trabajar)	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
Enero	129	110	84	60	71%	76%	55%
Febrero	130	124	94	60	64%	76%	48%
Marzo	157	155	128	90	70%	83%	58%
Abril	112	111	81	51	63%	73%	46%
Mayo	131	131	109	84	77%	83%	64%
Junio	121	121	96	70	73%	79%	58%
Julio	95	95	84	66	79%	88%	69%
Agosto	160	160	153	89	58%	96%	56%
Septiembre	113	113	110	77	70%	97%	68%
Octubre	152	152	124	64	52%	82%	42%
Total	1300	1272	1063	711	67%	84%	56%



La fuerza de la Confianza

Resumen de los hallazgos



Regional



	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017
Andina	79%	77%
Pacífico	16%	15%
Caribe	3%	6%
Orinoquía	2%	2%



% Tipo de Servicio

	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017
Mantener	58	44
Renovar	10	28
Levantar suspensión	4	9
Otorgamiento/Otorgar	14	7
Actualizar		4
No Levantar Suspensión/Suspender	3	2
Ampliar	2	1
Ajustar	3	1
Reducir	3	1
No otorgar		1
Retirar		1
No renovar		1

Tipo de programa

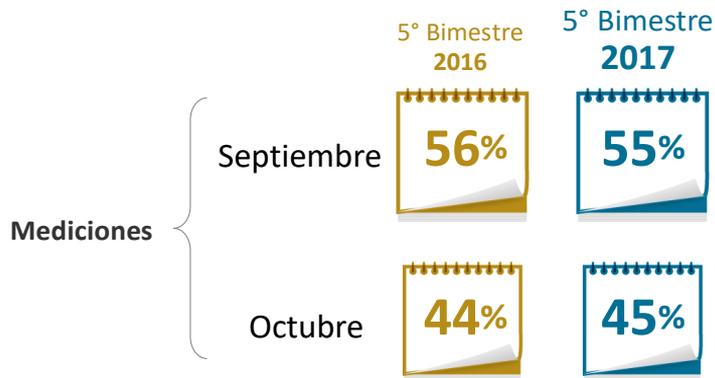
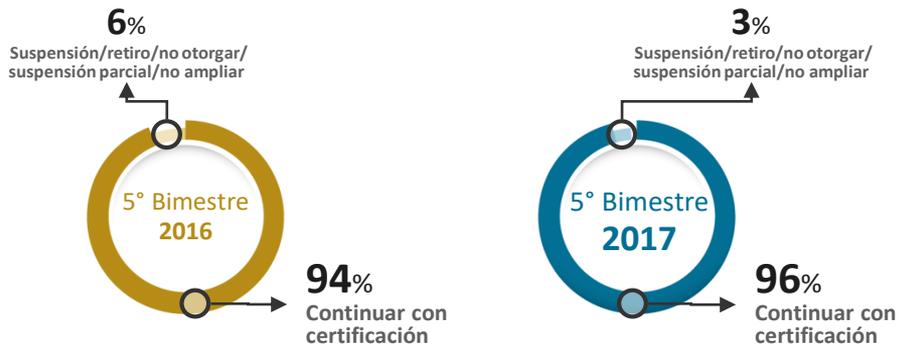
%



Tránsito

	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017
Tránsito	39%	57%
Otros OEC	11%	22%
Laboratorio	50%	21%
Tránsito	Centro de Reconocimiento de Conductores: 17 Centros de Diagnóstico Automotor: 22	Centro de Reconocimiento de Conductores: 36 Centros de Diagnóstico Automotor: 21
Laboratorio	Laboratorio de Ensayo: 29 Laboratorio de Calibración: 20	Laboratorio de Ensayo: 15 Laboratorio de Calibración: 6
Otros OEC	Organismos de Inspección: 4 Organismos de Certificación de Producto: 4 Organismos de Certificación de Personas: 1 Organismos de Certificación de Sistemas: 1	Organismos de Inspección: 11 Organismos de Certificación de Producto: 4 Organismos de Certificación de Personas: 4 Organismos de Certificación de Sistemas: 3

Tipo de Servicio - Agrupado



% No conformidad





La fuerza de la Confianza

Conceptos Generales



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

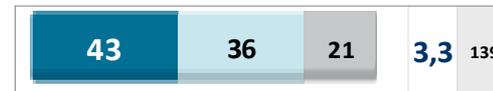
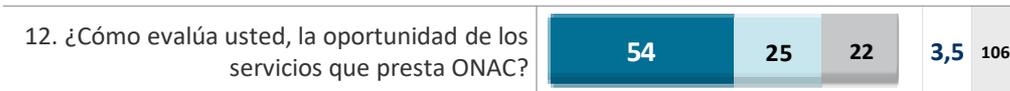
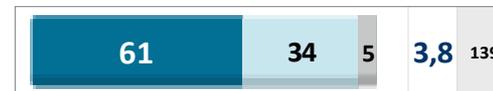
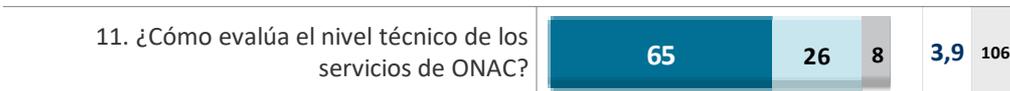
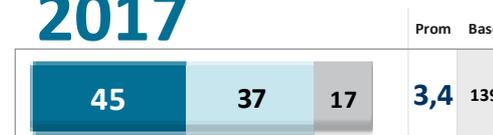


Los datos graficados son porcentajes (%)

5° Bimestre
2016



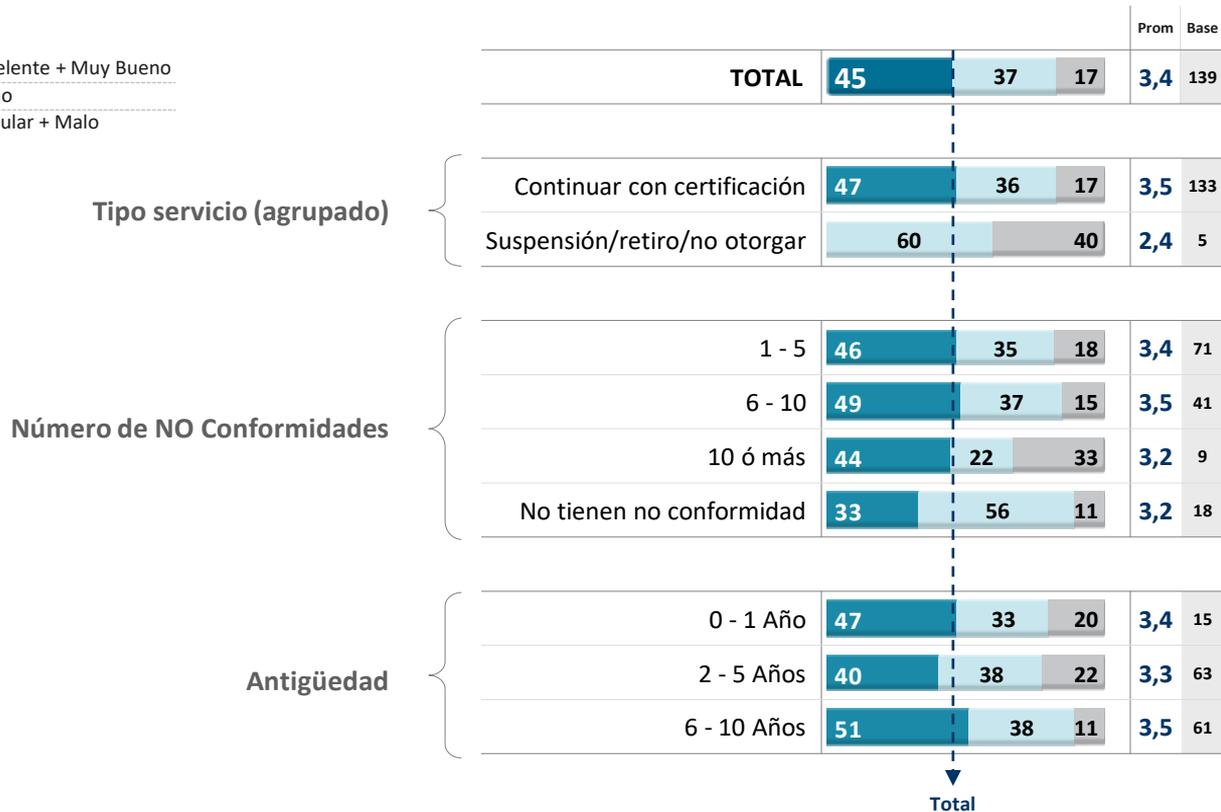
5° Bimestre
2017



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

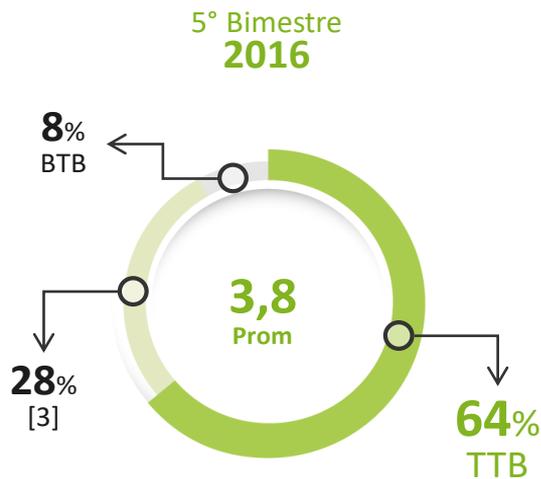
5° Bimestre
2017

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

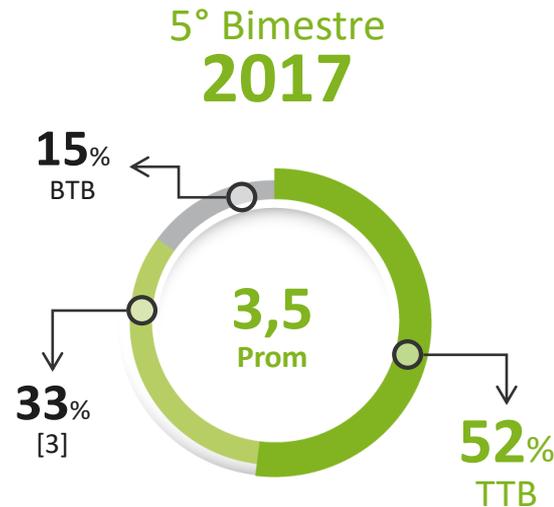


- TTB:** Extremadamente probable + Muy probable
- [3]:** Probable
- BTB:** Poco probable + Nada probable

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



Base: Califican 104



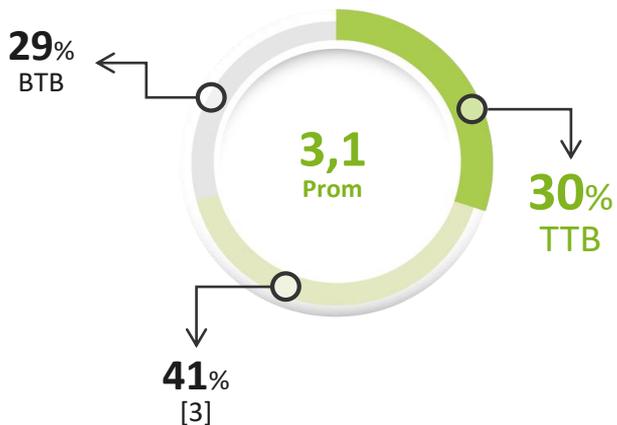
Base: Califican 139

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

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

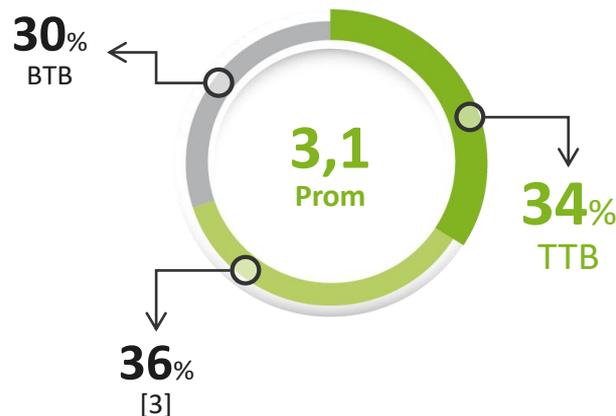


5° Bimestre
2016

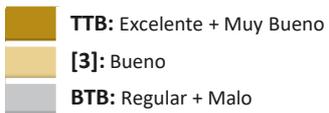


Base: Califican **104**

5° Bimestre
2017



Base: Califican **139**



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

Los datos graficados son porcentajes (%)

	5° Bimestre 2016			Prom	Base
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	73	24	3	4,1	108
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	60	25	15	3,7	108
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	61	29	10	4,0	108
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	58	30	12	3,7	108

5° Bimestre 2017

	5° Bimestre 2017			Prom	Base
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	69	26	6	3,9	141
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	52	30	18	3,5	141
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	51	34	15	3,8	141
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	49	28	23	3,4	141



La fuerza de la Confianza

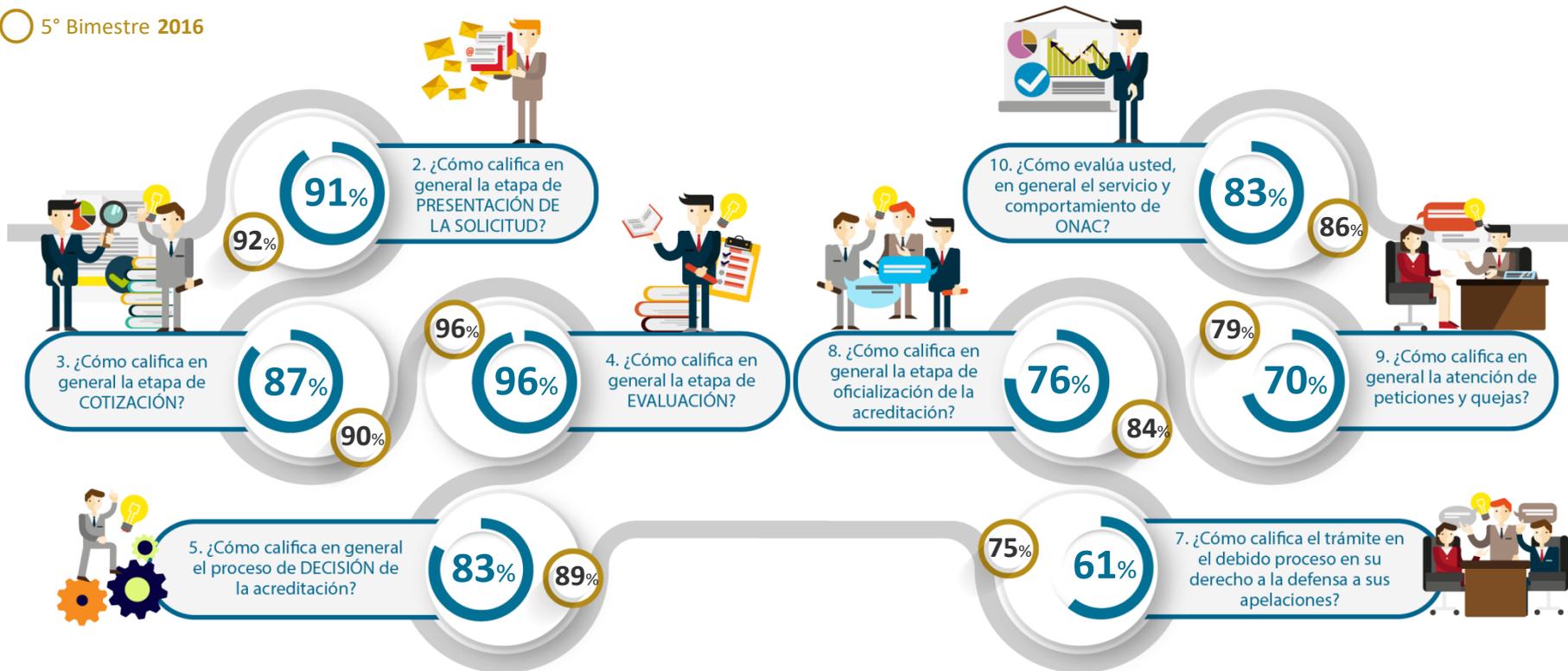
Procesos de Interacción



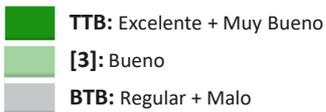
5° Bimestre 2017

5° Bimestre 2016

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



Base:	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017
	108	141



Los datos graficados son porcentajes (%)

5° Bimestre 2016

				Prom	Base
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?	53	38	8	3,6	101
b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	51	43	6	3,7	103
a) La respuesta y solución de inquietudes	56	34	10	3,6	103

5° Bimestre 2017

				Prom	Base
	47	44	9	3,6	128
	46	47	7	3,6	130
	45	37	18	3,4	130

17. ¿Qué aspectos recomienda a ONAC mejorar en las diferentes etapas de prestación de sus servicios, específicamente en *La solicitud inicial*:

5° Bimestre
2017



Base: Total Encuestados 141

Otros

Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	1%
Brindar información detallada	1%
Contar con personal capacitado / idóneo / experto	1%
Unificar de criterios	1%
Mejoras tecnológicas	1%

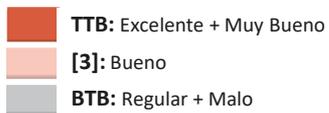
“Tratar de mejorar los tiempos de respuesta al cliente para así mismo tener la posibilidad de tomar decisiones oportunas”

“Que se realice con un tiempo prudente y verificar que el OEC si tenga el conocimiento de dichas fechas de las etapas de evaluación ”

“Que los tiempos de repuesta sean más precisos, pues siempre se debe insistir demasiado para que lo hagan”

“Mejorar desde esta etapa la revisión de las solicitudes con el ánimo de tener claro si resulta pertinente o no los métodos e instrumentos de mediciones plasmados en el alcance solicitado”

“Mejorar la comunicación directa por medio de personal asesor, que este preste a aclarar y formular alternativas, ya que los usuarios que acceden por primera vez a sus servicios desconocen, o conocen parcialmente los reglamentos internos de ONAC y la estructura dentro del organismo”



Los datos graficados son porcentajes (%)

5° Bimestre
2016

				Prom	Base
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?	46	44	10	3,5	104
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	51	43	6	3,7	105
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	47	41	12	3,5	105
a) Claridad de la propuesta de servicios	54	39	7	3,7	104
d) Alternativas en medios de pago	51	34	15	3,5	102

5° Bimestre
2017

				Prom	Base
	43	44	13	3,4	129
	51	37	12	3,5	134
	49	36	15	3,5	134
	46	43	12	3,5	134
	46	36	18	3,4	132

17. ¿Qué aspectos recomienda a ONAC mejorar en las diferentes etapas de prestación de sus servicios, específicamente en **La Cotización:**

5° Bimestre 2017



Base: Total Encuestados 141

“Abusan del tiempo y la cantidad de personal requerido para prestar los servicios”

“Tiempos de respuesta muy largos, no se evidenció la validación de normas de acreditación (relacionado con la estándar para aforo de tanques)”

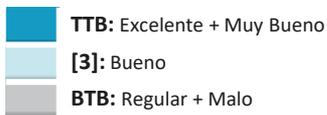
“Que el tiempo de cotización sea más rápido”

“Las tarifas de acreditación son demasiados onerosas. sumado a los valores de desplazamiento, hospedaje y alimentación que el OEC debe asumir”

“Claridad en el precio/cotización concerniente al cobro del IVA y el descuento del pago de la pre-evaluación (etapa 1 revisión de solicitud)”

“Disminuir los costos de acreditación los cuales son bastantes altos “

“Facilitar la unión de procesos que se asemejen en sus características técnicas, procurando un beneficio económico para el usuario”



Los datos graficados son porcentajes (%)

5° Bimestre 2016

				Prom	Base
4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?	67	29	4	3,9	104
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	73	23	5	4,1	106
e) Nivel técnico del equipo evaluador	70	23	8	4,0	106
h) Utilidad del informe de evaluación para su organización	72	20	8	4,0	105
g) Objetividad del informe de evaluación	71	22	7	4,0	105
b) Cumplimiento del plan de evaluación	71	24	5	4,0	106
f) Calidad general del informe de evaluación	72	24	4	4,1	105
a) Claridad del plan de evaluación	70	25	5	4,0	106
c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	63	30	8	3,9	104

5° Bimestre 2017

				Prom	Base
	58	37	4	3,8	137
	73	22	5	4,0	139
	73	23	4	4,1	139
	68	28	4	3,9	134
	67	25	7	3,9	134
	64	34	2	4,0	140
	64	30	6	3,9	135
	61	37	1	3,9	140
	53	39	8	3,6	137

17. ¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en las diferentes etapas de **prestación de sus servicios**, específicamente en **La Evaluación:**

5° Bimestre
2017



Base: Total Encuestados 141

Otros

Deben ser objetivos	2%
Brindar la información con anticipación	1%
Mayor acompañamiento / asesoría	1%
Mejoras tecnológicas	1%
Otra	1%

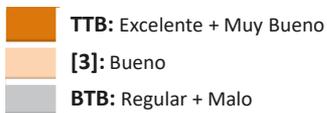
“Planes adecuados a la realidad del proceso, es decir, en el ultimo servicio programaron 5 días de los cuales 2 sólo estuvo el auditor líder y el resto el líder y un experto técnico. Se pudo hacer en los dos primeros días una acción paralela como siempre se hace; adicional esto encarece los costos de la auditoría”

“Tener personal concreto y preciso en sus apreciaciones con pleno conocimiento de las normas para así manejar con objetividad y transparencia la auditoria y no como en alguna ocasiones donde el auditor sólo busca a veces de manera grotesca encontrar no conformidades donde no las hay”

“Agradecemos estudiar igualmente, la reducción del tiempo utilizado por los expertos para llevar a cabo los seguimientos y renovaciones.”

“La selección de expertos técnicos que sean ágiles y que cumplan con formación y experiencia en el alcance solicitado”

“Rotar los expertos técnicos. para la acreditación de ensayos, siempre ha sido el mismo experto técnico”



Los datos graficados son porcentajes (%)

5° Bimestre 2016

				Prom	Base
5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?	58	31	11	3,7	101
a) Objetividad de la decisión	65	29	6	3,9	103
b) Oportunidad de la decisión	53	21	25	3,5	103

5° Bimestre 2017

				Prom	Base
	49	34	17	3,5	135
	60	31	10	3,7	136
	46	27	27	3,3	137

17. ¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en las diferentes etapas de **prestación de sus servicios**, específicamente en **La Decisión**:

5° Bimestre
2017



Base: Total Encuestados **141**

Otros

Unificar de criterios	1%
Disminuir tramitología	1%
Bajar costos / tarifas	1%
Mejoras tecnológicas	1%

“Brindar información sobre el estado de la revisión y decisión (por medio electrónico): solo de carácter informativo”

“El proceso es muy largo, la decisión debe ser de inmediato”

“Informar por medio de una plataforma o como mínimo por correo electrónico los tiempos de respuesta a los OEC”

“El tiempo de respuesta es exageradamente largo, tanto para las decisiones del comité de acreditación, comité de apelación. Las tomas de decisiones y programaciones no son trazables a los reglamentos oficiales que el mismo ONAC propone.”

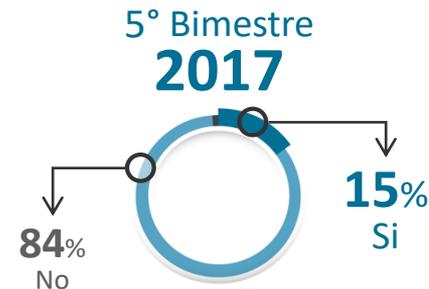
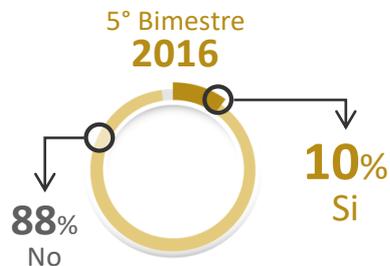
“Reducción de tiempos en la generación de los comités de acreditación”

“Debería hacerse en menor tiempo para no perjudicar al OEC en su implementación oportuna y aprovechamiento del costo de oportunidad que brinda la acreditación”

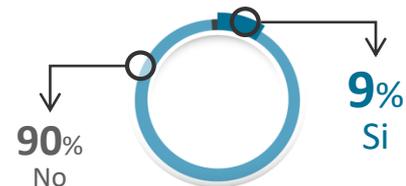
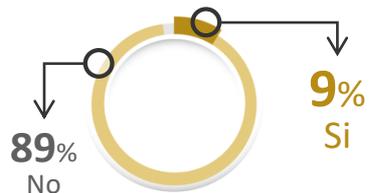
6. ¿Usted usó el proceso de apelación en alguno de los siguientes momentos

Base:	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017
	108	141

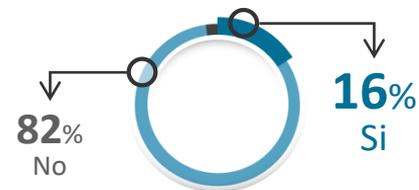
a) Apelaciones de No Conformidades

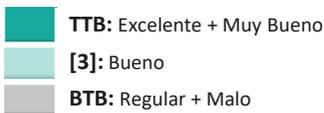


b) Apelaciones Plan de Acción



c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación





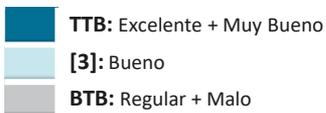
Los datos graficados son porcentajes (%)

5° Bimestre
2016

				Prom	Base
7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?	50	25	25	3,5	16
b) Apelaciones Plan de Acción	67	22	11	3,9	9
a) Apelaciones de No Conformidades	55	36	9	3,8	11
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	50	20	30	3,7	10

5° Bimestre
2017

				Prom	Base
	32	29	39	3,0	28
	64	36		4,1	11
	38	38	24	3,3	21
	36	23	41	3,0	22



Los datos graficados son porcentajes (%)

5° Bimestre 2016

		Prom	Base
8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 100%; height: 20px; background: linear-gradient(to right, #006699 53%, #ADD8E6 53% 84%, #A9A9A9 84% 100%);"></div> <div style="text-align: center;">53 31 16</div> </div>	3,5	102
a) Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 100%; height: 20px; background: linear-gradient(to right, #006699 62%, #ADD8E6 62% 89%, #A9A9A9 89% 100%);"></div> <div style="text-align: center;">62 27 12</div> </div>	3,7	104
b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 100%; height: 20px; background: linear-gradient(to right, #006699 45%, #ADD8E6 45% 78%, #A9A9A9 78% 100%);"></div> <div style="text-align: center;">45 23 32</div> </div>	3,2	104

5° Bimestre 2017

		Prom	Base
	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 100%; height: 20px; background: linear-gradient(to right, #006699 42%, #ADD8E6 42% 76%, #A9A9A9 76% 100%);"></div> <div style="text-align: center;">42 34 24</div> </div>	3,3	132
	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 100%; height: 20px; background: linear-gradient(to right, #006699 49%, #ADD8E6 49% 87%, #A9A9A9 87% 100%);"></div> <div style="text-align: center;">49 38 13</div> </div>	3,5	136
	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="width: 100%; height: 20px; background: linear-gradient(to right, #006699 38%, #ADD8E6 38% 69%, #A9A9A9 69% 100%);"></div> <div style="text-align: center;">38 31 32</div> </div>	3,1	136

5° Bimestre
2017



Base: Total Encuestados 141

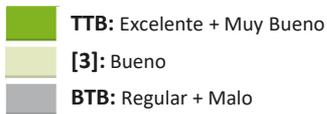
“En ocasiones se demora en llegar los certificados y actualizar la página, pero ha mejorado”

“Tiempo de respuesta tardía. Deberían llevar indicadores para medir este tiempo de respuesta. muchas veces debido a errores en el contrato”

“Mejorar los tiempos de respuesta, se tardan mucho en tomar la decisión final con respecto a la acreditación o ampliación del alcance de acreditación”

“Menor tiempo en la entrega del contrato y los certificados de acreditación, en las dos últimas auditorías se demoraron un año para hacer llegar dichos certificados”

“Se toman hasta seis meses para publicar y otorgar oficialmente las certificaciones”



Los datos graficados son porcentajes (%)

5° Bimestre 2016

				Prom	Base
9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?	53	26	21	3,5	76
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	53	28	19	3,5	64
i) Oportunidad en la atención	54	28	18	3,5	82
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	52	29	18	3,5	71
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	51	29	20	3,4	80

5° Bimestre 2017

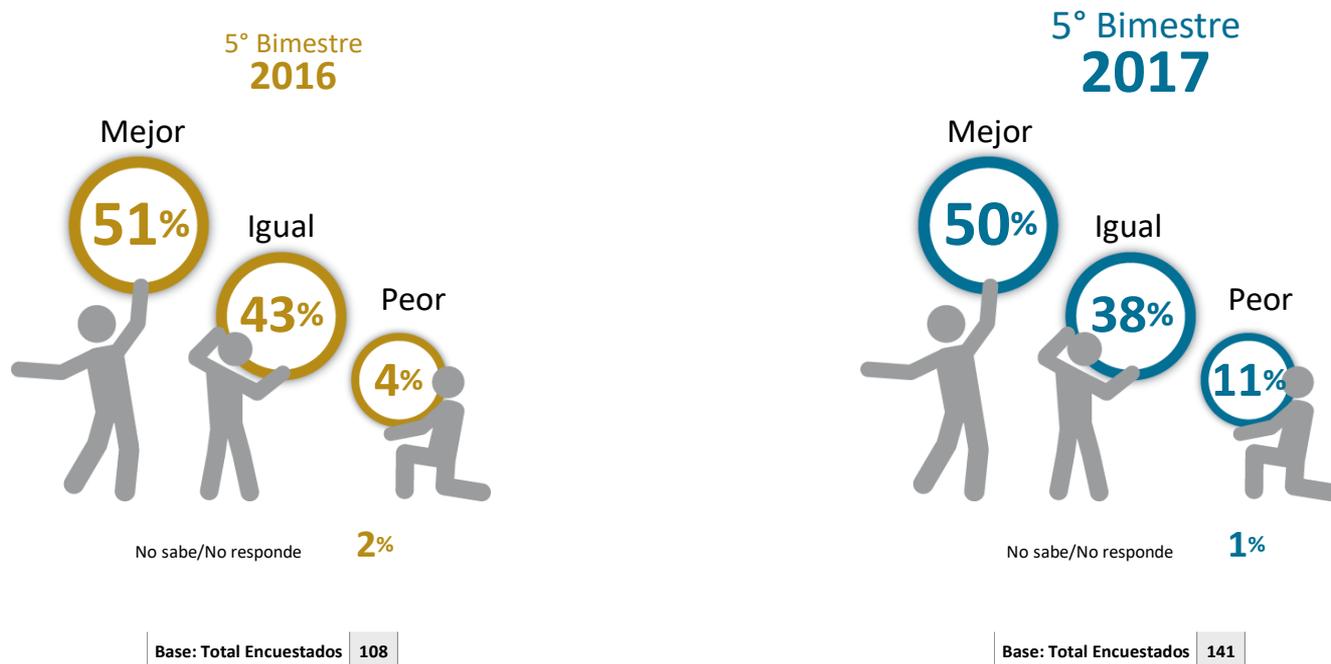
				Prom	Base
	29	41	30	3,0	113
	38	50	12	3,4	76
	35	38	27	3,1	111
	33	37	30	3,0	94
	31	38	32	3,0	104



Análisis Cualitativo



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



5° Bimestre
2017

15. ¿Por qué considera que la prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores es MEJOR?

Los datos graficados son porcentajes (%)

Mejor que en años anteriores **50%**



5° Bimestre
2017

15. ¿Por qué considera que la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores es IGUAL QUE EN AÑOS ANTERIORES?**

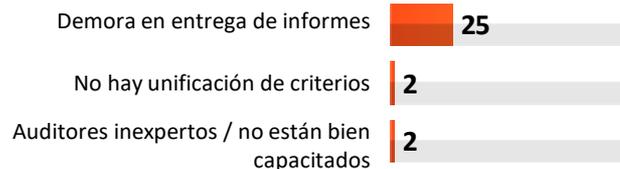
Los datos graficados son porcentajes (%)

Igual que en años anteriores **38%**

Positivos 



Negativas 



Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue igual que en años anteriores

5° Bimestre
2017

15. ¿Por qué considera que la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores es PEOR?**

Los datos graficados son porcentajes (%)

Peor que en años anteriores **11%**

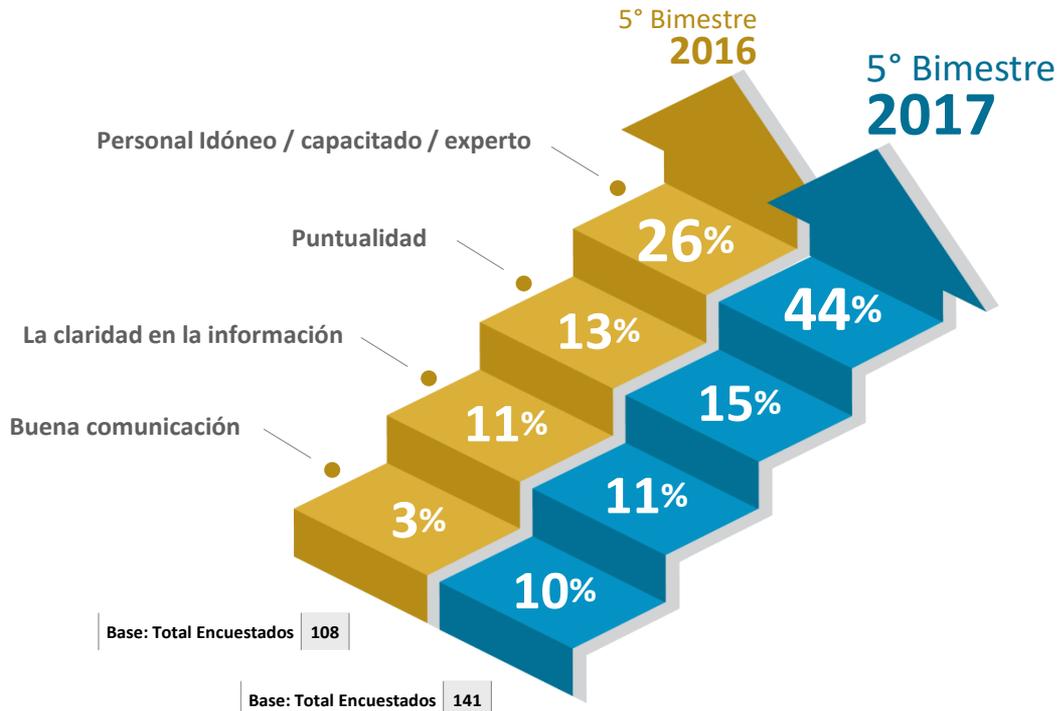
Negativas



Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue peor que en años anteriores

16

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



	Otros	
	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017
Sus procesos son ágiles	15%	9%
Objetividad de la evaluación	25%	8%
Buen trato / amable	6%	8%
Buena retroalimentación	3%	3%
Calidad del servicio	11%	2%
Ninguno	4%	5%
No sabe / no responde	1%	6%