



*La fuerza de la Confianza*

# Informe Total 2018

Contrato N° 024 de 2015

Febrero 2019



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).

- En el primer bimestre se contó con 273 OEC, 108 del mes de enero y 165 del mes de febrero. Se contactaron telefónicamente a 215 OEC y contestaron la encuesta 173, logrando así una tasa de respuesta del 80%.
- En el segundo bimestre se contó con 352 OEC, 144 del mes de marzo y 208 del mes de abril. Se contactaron telefónicamente a 305 OEC y contestaron la encuesta 214, logrando así una tasa de respuesta del 70%.
- En el tercer bimestre se contó con 275 OEC, 161 del mes de mayo y 114 del mes de junio. Se contactaron telefónicamente a 237 OEC y contestaron la encuesta 182, logrando así una tasa de respuesta del 77%.
- En el cuarto bimestre se contó con 198 OEC, 103 del mes de julio y 95 del mes de agosto. Se contactaron telefónicamente a 174 OEC y contestaron la encuesta 131, logrando así una tasa de respuesta del 75%.
- En el quinto bimestre se contó con 321 OEC, 244 del mes de septiembre y 77 del mes de octubre. Se contactaron telefónicamente a 239 OEC y contestaron la encuesta 142, logrando así una tasa de respuesta del 59%.
- En el sexto bimestre se contó con 168 OEC, 86 del mes de noviembre y 82 del mes de diciembre. Se contactaron telefónicamente a 137 OEC y contestaron la encuesta 103, logrando así una tasa de respuesta del 75%.

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 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**



# ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

## Ficha Técnica

<p><b>Universo</b></p> <p>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><b>Población Objetivo</b></p> <p>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 el año 2018</p>
<p><b>Marco estadístico</b></p> <p>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"> <li>• Programa de acreditación</li> <li>• Tipo de programa</li> <li>• Tipo de servicio</li> <li>• Zona geográfica.</li> </ul> <p>A continuación se detalla los registros suministrados para el año 2018, según tipo de programa:</p> <p><u>LABORATORIOS 465 REGISTROS:</u> Ensayo (268), Calibración (186), Clínico (8) y Proveedores de Ensayo de Aptitud (3)</p> <p><u>TRANSITO 884 REGISTROS:</u> Centro de Diagnóstico Automotor (629), Centro de Reconocimiento de conductores (255)</p> <p><u>ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 238 REGISTROS:</u> Organismos de Certificación de Producto (37), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (29), Organismo Certificador de personas (32), Organismos de Inspección (127), Entidad de Certificación Digital (10) y Organismo Verificación Metrológica (3)</p>
<p><b>Cobertura geográfica</b></p> <p>Delimita la población objetivo en términos geográficos. Espacio físico abarcado.</p>	<p>Regiones de Colombia: Caribe, Pacífico, Andina, Orinoquía y Amazonía</p>

<p><b>Cobertura temática:</b> Especifica los objetivos en términos de las variables a estudiar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes Claves</li> <li>• Procesos de Interacción</li> <li>• Conceptos Generales</li> <li>• Análisis Cualitativo</li> </ul>
<p><b>Cobertura temporal</b> Especifica el intervalo de tiempo con que se requiere observar el fenómeno.</p>	<p>Fechas de trabajo de campo:  <b>1er bimestre:</b> 16 de febrero al 6 de abril de 2018 -- <b>2do bimestre:</b> 11 de abril al 22 de junio de 2018 -- <b>3er bimestre:</b> 25 de junio al 24 de agosto de 2018 -- <b>4to bimestre:</b> 27 de agosto al 21 de octubre de 2018 -- <b>5to bimestre:</b> 22 de octubre al 05 de diciembre de 2018 -- <b>6to bimestre:</b> 6 de diciembre de 2018 al 4 de enero de 2019</p>
<p><b>Periodo de referencia</b> 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 el año 2018</p>
<p><b>Instrumento</b></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><b>Desagregación:</b></p>	<p>Datos globales para ONAC y OEC por programa de acreditación, tipo de programa, tipo de servicio y zona geográfica.</p>
<p><b>Precisión</b> 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. <u>Se obtuvieron 945 encuestas efectivas:</u> <b>173</b> 1er bimestre; <b>214</b> 2do bimestre; <b>182</b> 3er bimestre; <b>131</b> 4to bimestre; <b>142</b> 5to bimestre y <b>103</b> 6to bimestre.</p>
<p><b>Diseño muestral</b> 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.*

Año	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)
2018	1587	1552	1307	945	72%	84%	61%
2017	1604	1556	1313	898	68%	84%	58%
2016	1276	1276	983	713	73%	77%	56%
<b>TOTAL</b>	<b>4467</b>	<b>4384</b>	<b>3603</b>	<b>2556</b>	<b>71%</b>	<b>82%</b>	<b>58%</b>



# ONAC

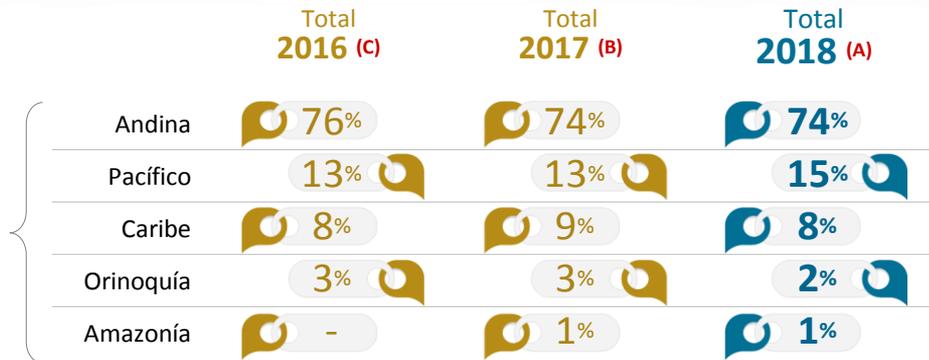
ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

## Resumen de los hallazgos

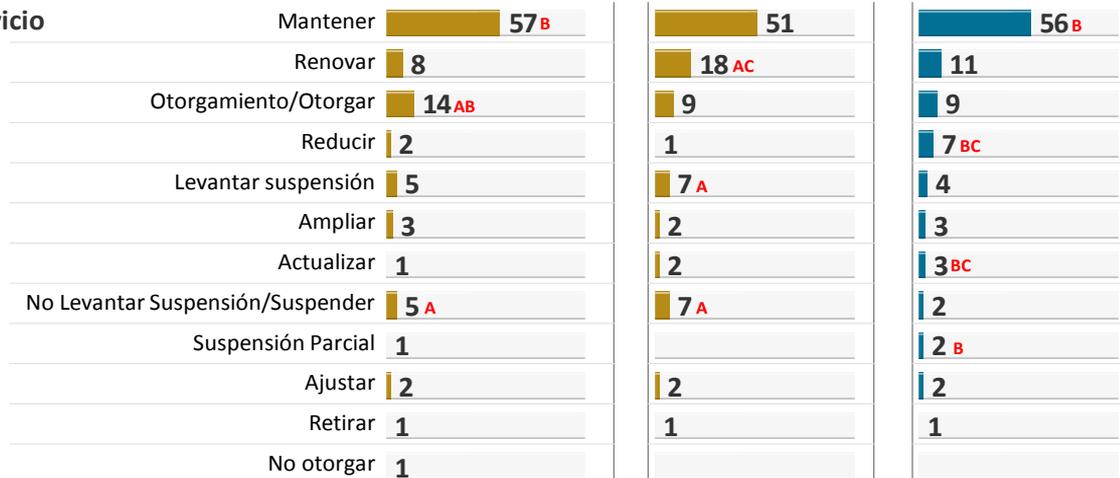
Base:	Total 2016	Total 2017	Total 2018
	713	898	945

## Regional

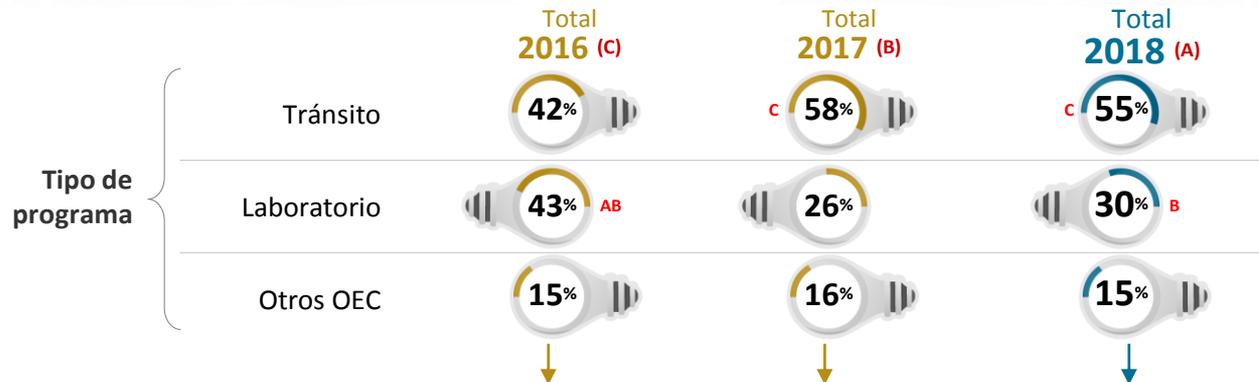


## Tipo de Servicio

%



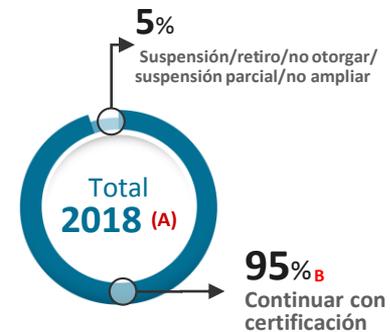
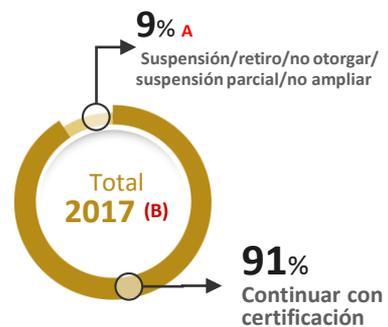
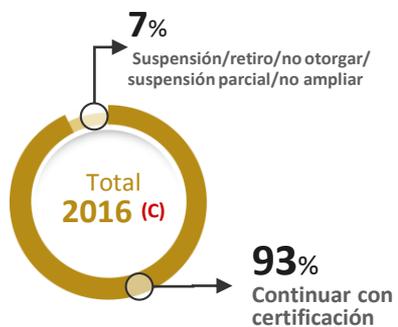
Base:	Total 2016	Total 2017	Total 2018
	713	898	945



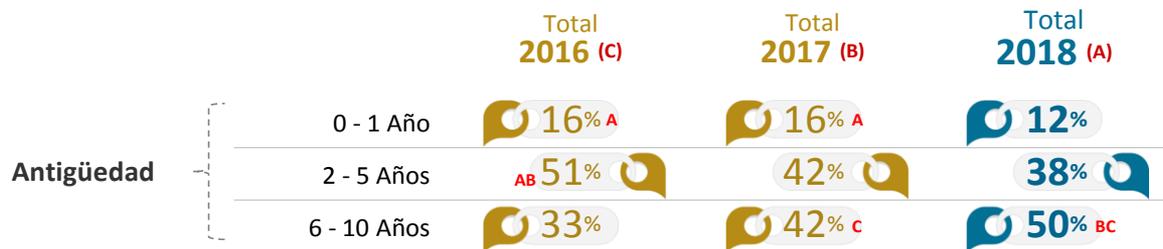
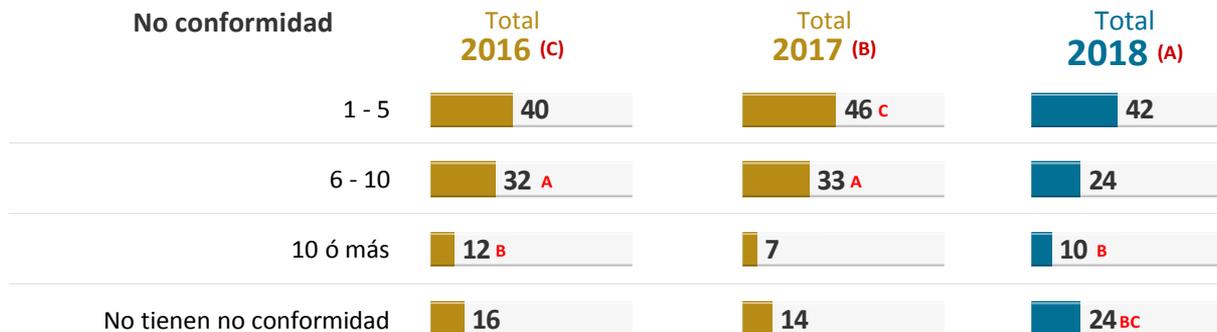
 <b>Tránsito</b>	Centros de Diagnóstico Automotor	23	31 <sup>C</sup>	42 <sup>BC</sup>
	Centro de Reconocimiento de Conductores	18 <sup>A</sup>	26 <sup>AC</sup>	13
 <b>Laboratorio</b>	Laboratorio de Ensayo	26 <sup>AB</sup>	14	17
	Laboratorio de Calibración	17 <sup>AB</sup>	12	13
	Laboratorio Clínico	1		1
 <b>Otros OEC</b>	Organismos de Inspección	9	9	8
	Organismos de Certificación de Producto	3	3	2
	Organismos de Certificación de Personas	1	3 <sup>C</sup>	2
	Organismos de Certificación de Sistemas	2	2	2

Base:	Total 2016	Total 2017	Total 2018
	713	898	945

## Tipo de Servicio - Agrupado



Base:	Total 2016	Total 2017	Total 2018
	713	898	945



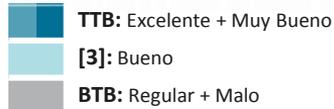


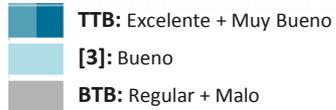
**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

# Conceptos generales





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



## Total

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

\*AS: Acumulado Semestre



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

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

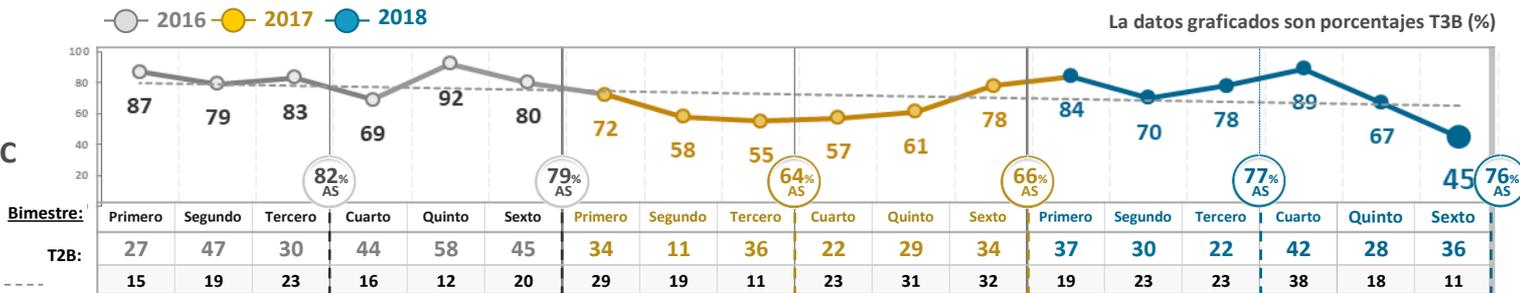
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

\*AS: Acumulado Semestre

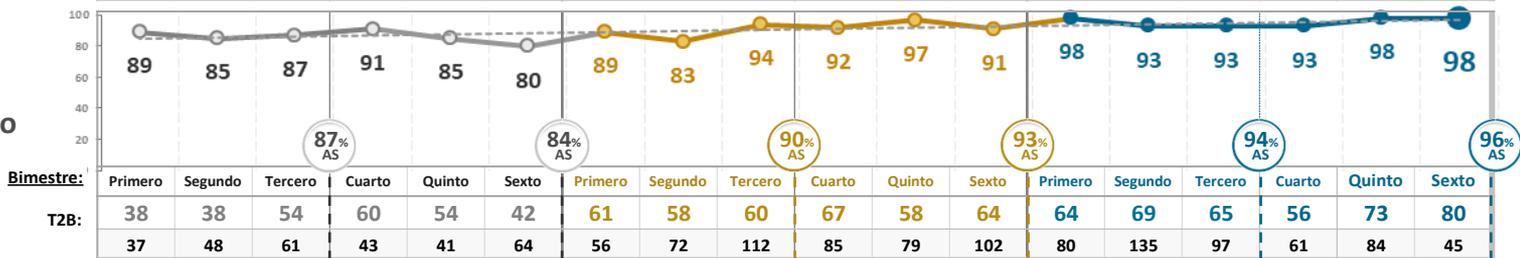
La datos graficados son porcentajes T3B (%)



## Otros OEC



## Transito



## Laboratorio



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

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

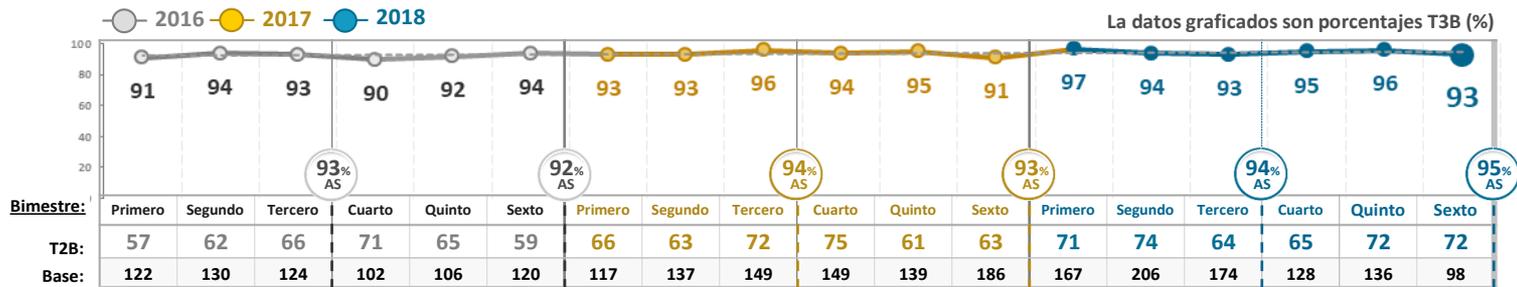


## Total

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

\*AS: Acumulado Semestre

**T2B:** Excelente + Muy Bueno  
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



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

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

\*AS: Acumulado Semestre



Otros OEC

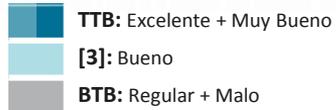


Transito



Laboratorio





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

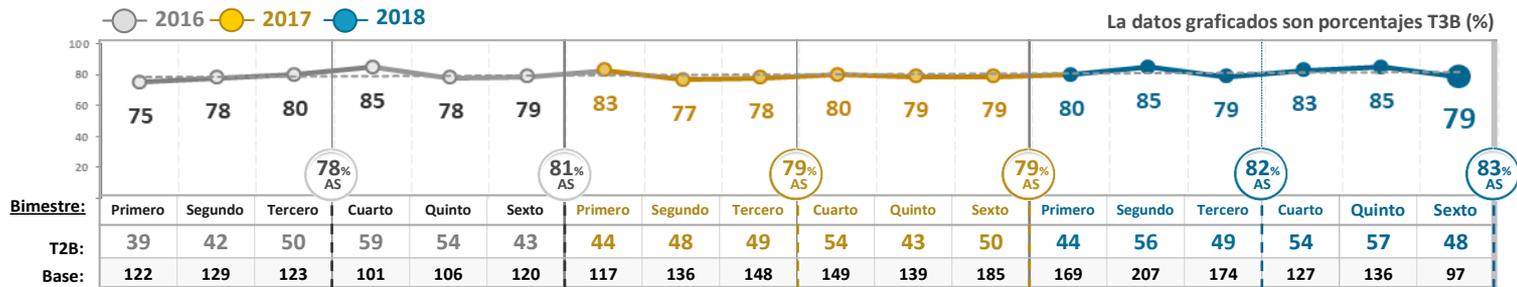


## Total

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

\*AS: Acumulado Semestre

**T2B:** Excelente + Muy Bueno  
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno



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

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

\*AS: Acumulado Semestre

○ 2016 ● 2017 ● 2018

La datos graficados son porcentajes T3B (%)



Otros OEC



Transito



Laboratorio

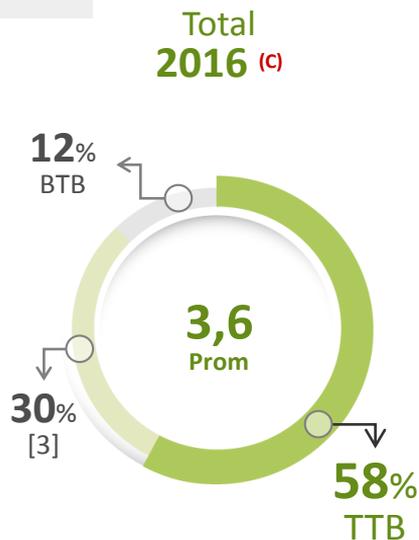


- **TTB:** Extremadamente probable + Muy probable
- **[3]:** Probable
- **BTB:** Poco probable + Nada probable

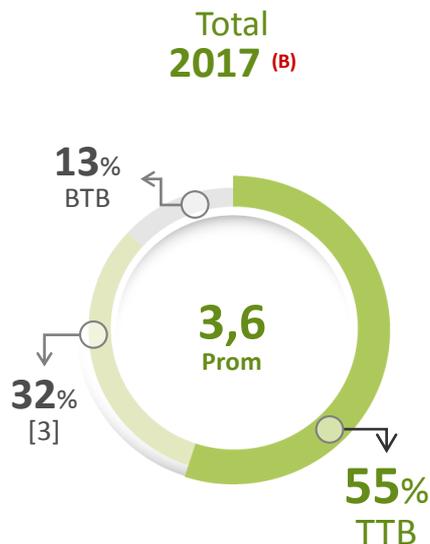
¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, **hable bien de ONAC?**



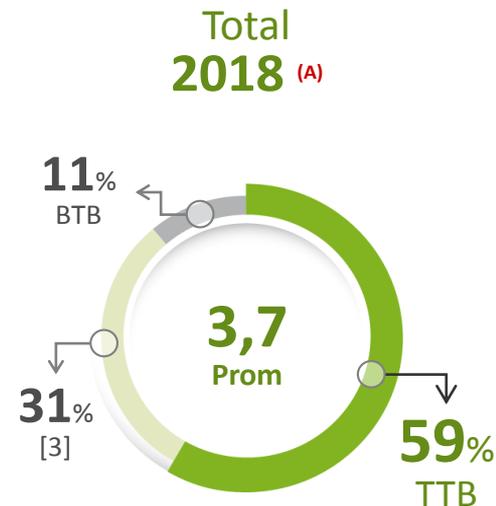
## Total



Base: Califican 698



Base: Califican 872



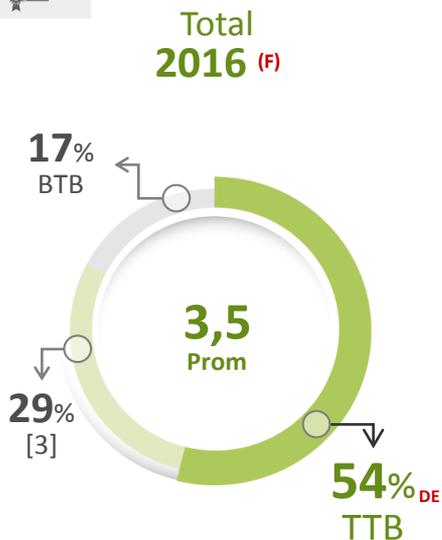
Base: Califican 910

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

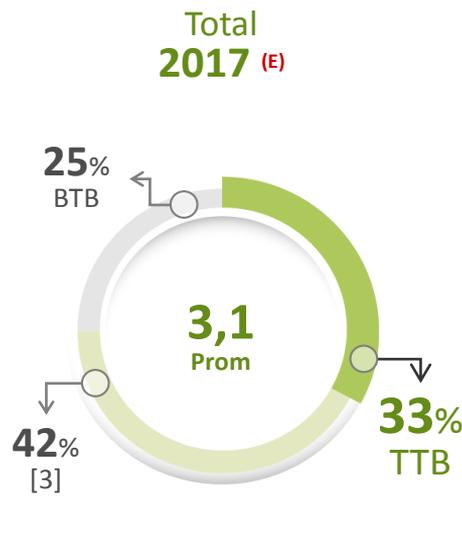
¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, **hable bien de ONAC?**



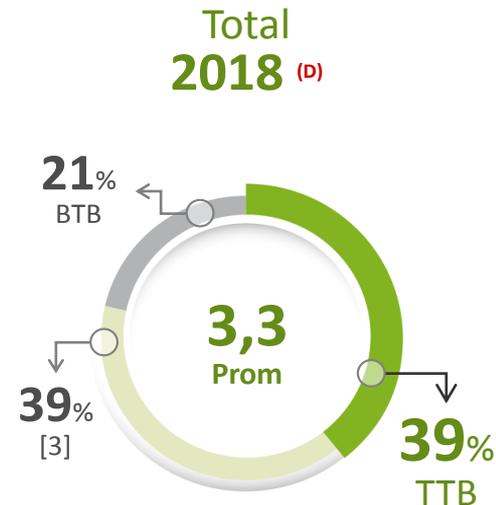
Otros OEC 



Base: Califican 105



Base: Califican 146



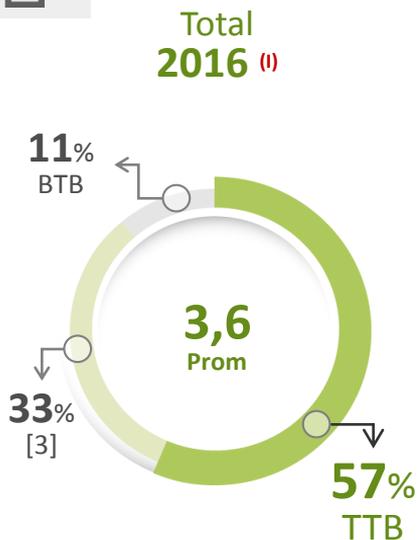
Base: Califican 132

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

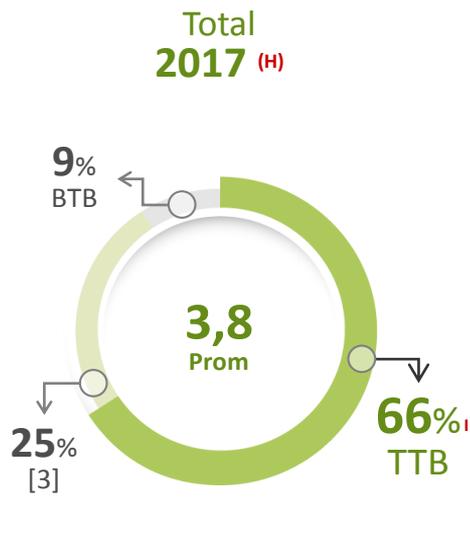
¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, **hable bien de ONAC?**



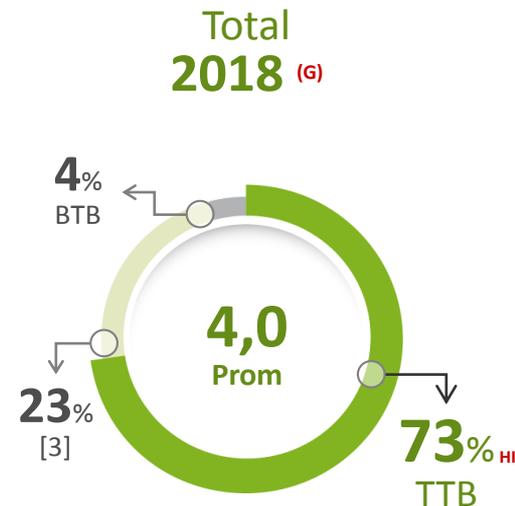
## Tránsito



Base: Califican 293



Base: Califican 502



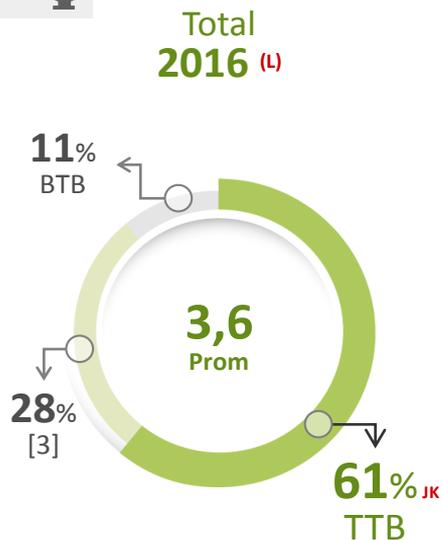
Base: Califican 501

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

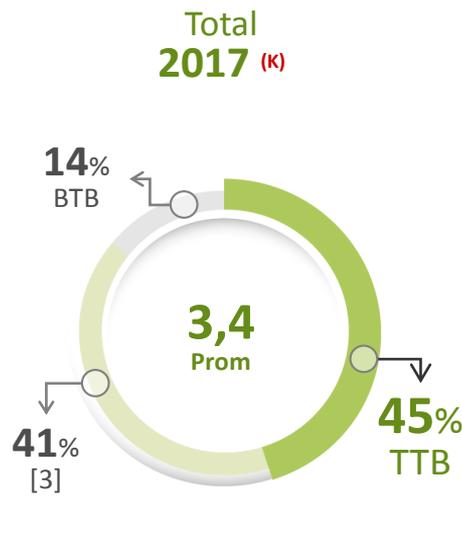
¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, **hable bien de ONAC?**



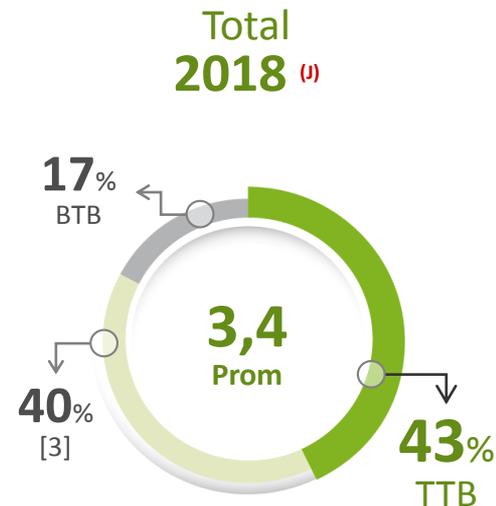
## Laboratorios



Base: Califican 300



Base: Califican 224



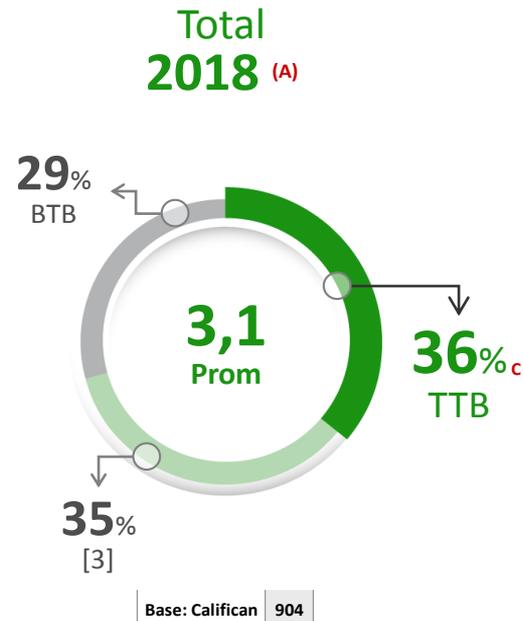
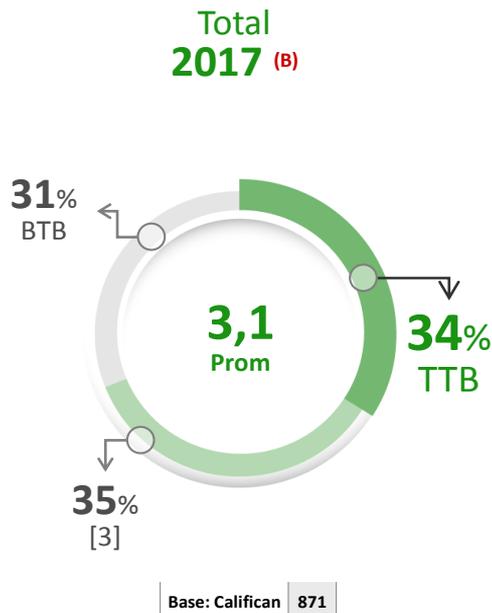
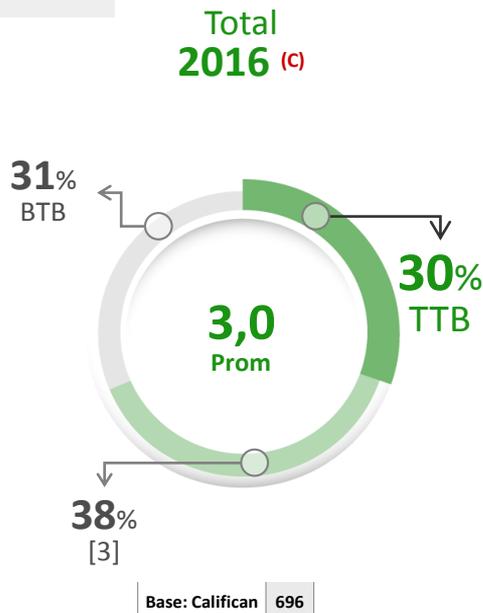
Base: Califican 277

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

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



## Total

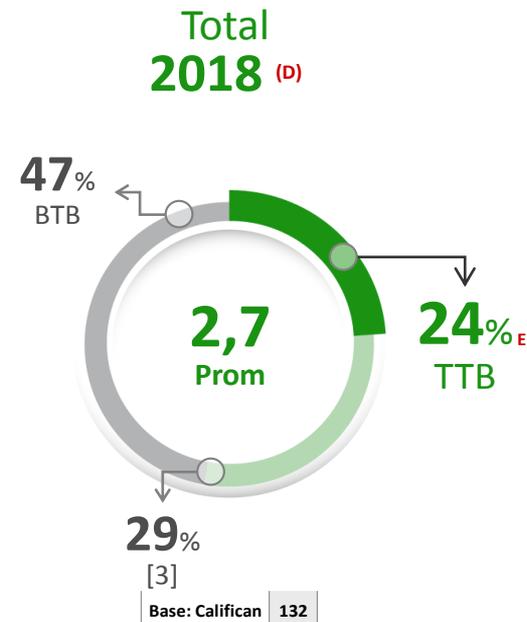
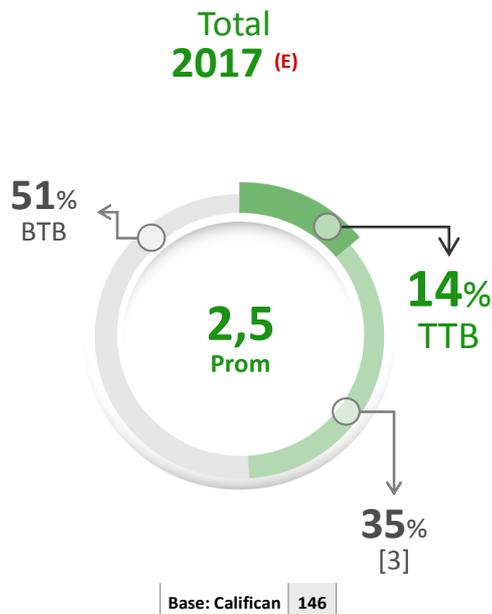
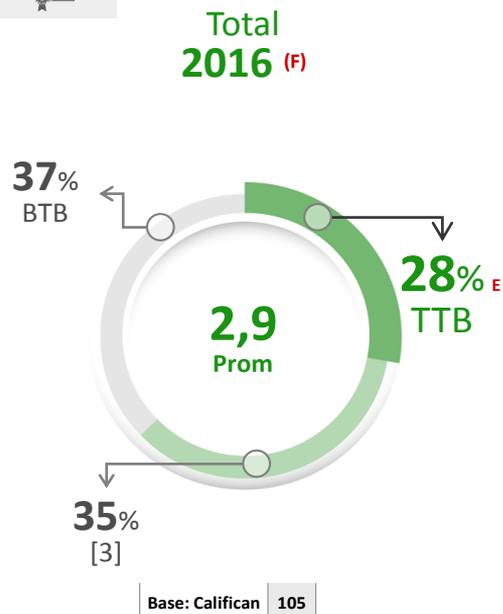


- **TTB:** Excelente + Muy Bueno
- **[3]:** Bueno
- **BTB:** Regular + Malo

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



Otros OEC 

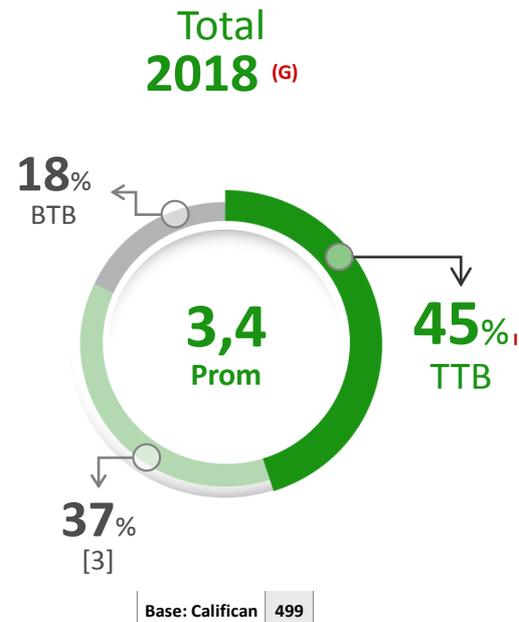
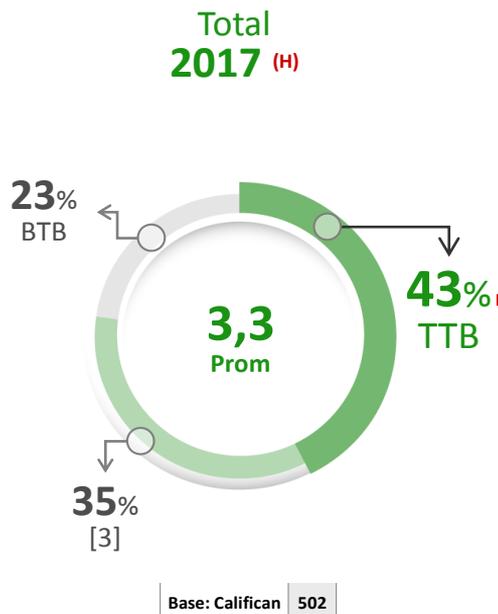
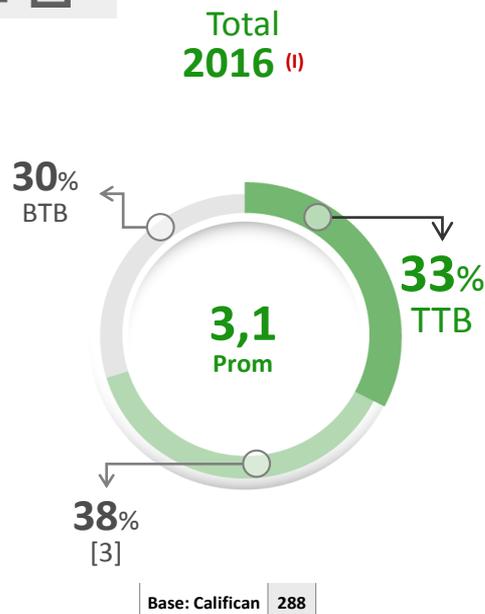


- **TTB:** Excelente + Muy Bueno
- **[3]:** Bueno
- **BTB:** Regular + Malo

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



**Tránsito**



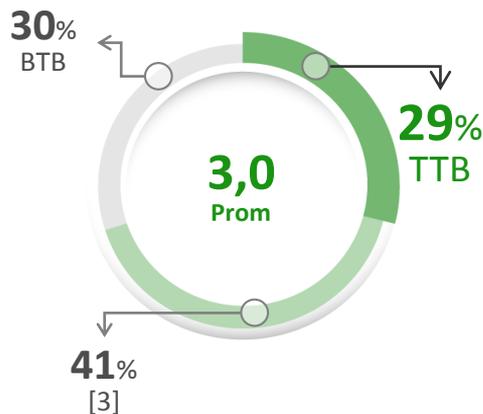
- **TTB:** Excelente + Muy Bueno
- **[3]:** Bueno
- **BTB:** Regular + Malo

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



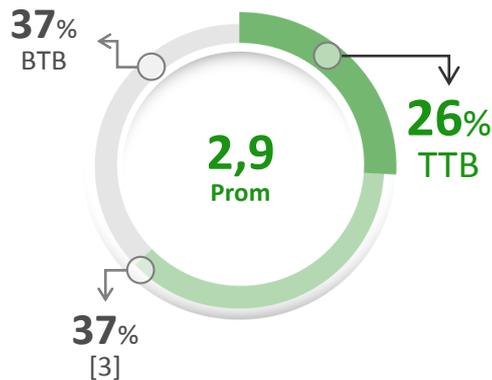
## Laboratorios

Total  
**2016** (L)



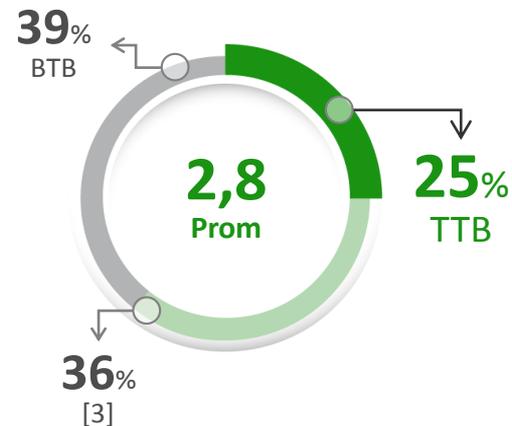
Base: Califican 303

Total  
**2017** (K)

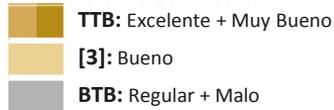


Base: Califican 223

Total  
**2018** (J)



Base: Califican 273

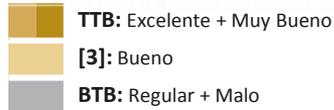


¿Cómo califica a ONAC con relación a...



## Total

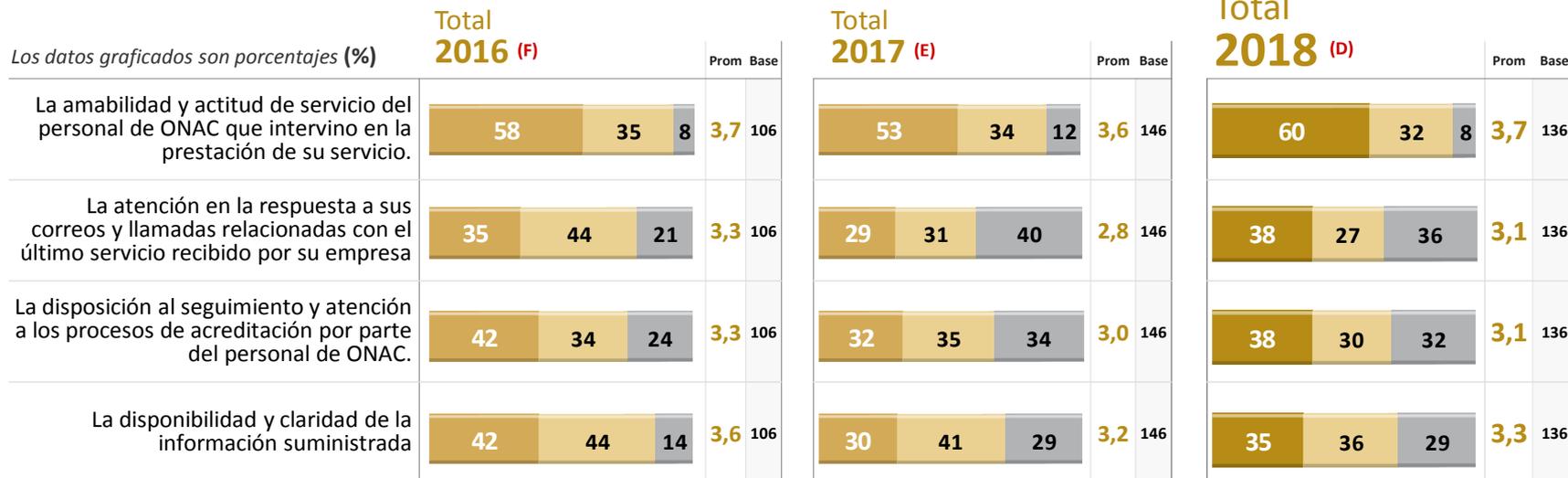
Los datos graficados son porcentajes (%)	Total 2016 (C)			Prom	Base	Total 2017 (B)			Prom	Base	Total 2018 (A)			Prom	Base
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB		
La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	69	25	6	3,9	711	66	27	7	3,9	894	72	23	5	4,0	938
La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	50	38	12	3,6	710	50	31	19	3,5	895	55	27	18	3,6	936
La disponibilidad y claridad de la información suministrada	51	35	14	3,8	710	51	35	14	3,8	893	55	31	14	3,9	937
La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	52	29	19	3,5	711	51	31	18	3,5	894	55	28	17	3,6	937

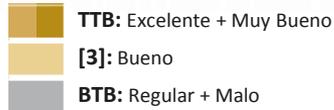


¿Cómo califica a ONAC con relación a...



Otros OEC



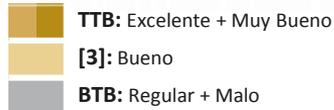


¿Cómo califica a ONAC con relación a...



## Tránsito





¿Cómo califica a ONAC con relación a...



## Laboratorios

Los datos graficados son porcentajes (%)	Total 2016 (L)			Prom	Base	Total 2017 (K)			Prom	Base	Total 2018 (J)			Prom	Base
	La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	72	22	6	4,0	309	63	28	9	3,8	230	65	27	8	3,8
La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	57	25	18	3,6	309	39	36	25	3,2	230	40	32	28	3,2	286
La disponibilidad y claridad de la información suministrada	51	33	17	3,7	308	37	46	17	3,5	230	38	38	24	3,4	285
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	50	40	9	3,6	308	35	36	30	3,1	230	32	35	33	3,0	285



**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

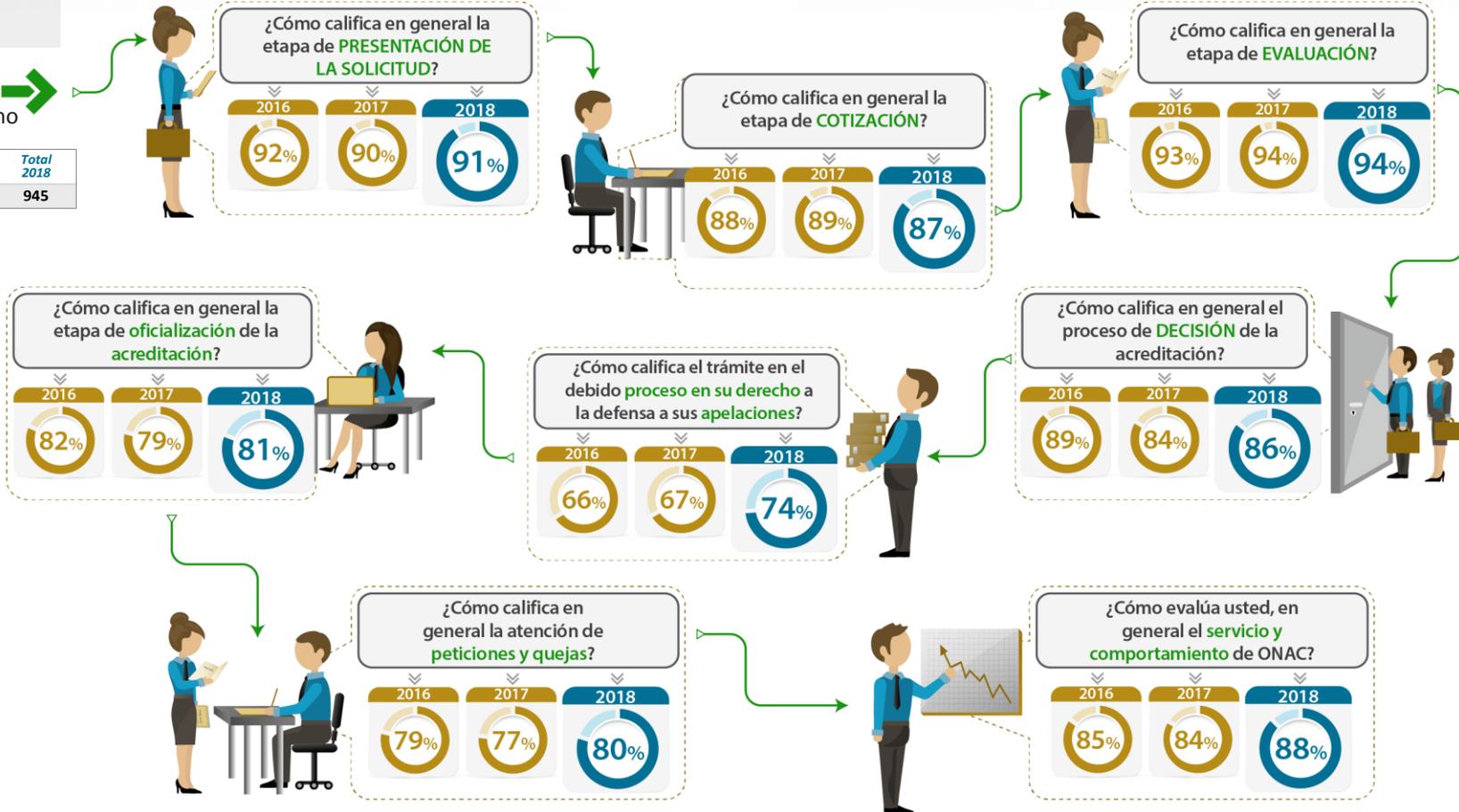
*La fuerza de la Confianza*

# Procesos de Interacción

## Total

**T3B:** Excelente +  
Muy Bueno + Bueno

Base:	Total 2016	Total 2017	Total 2018
	713	898	945



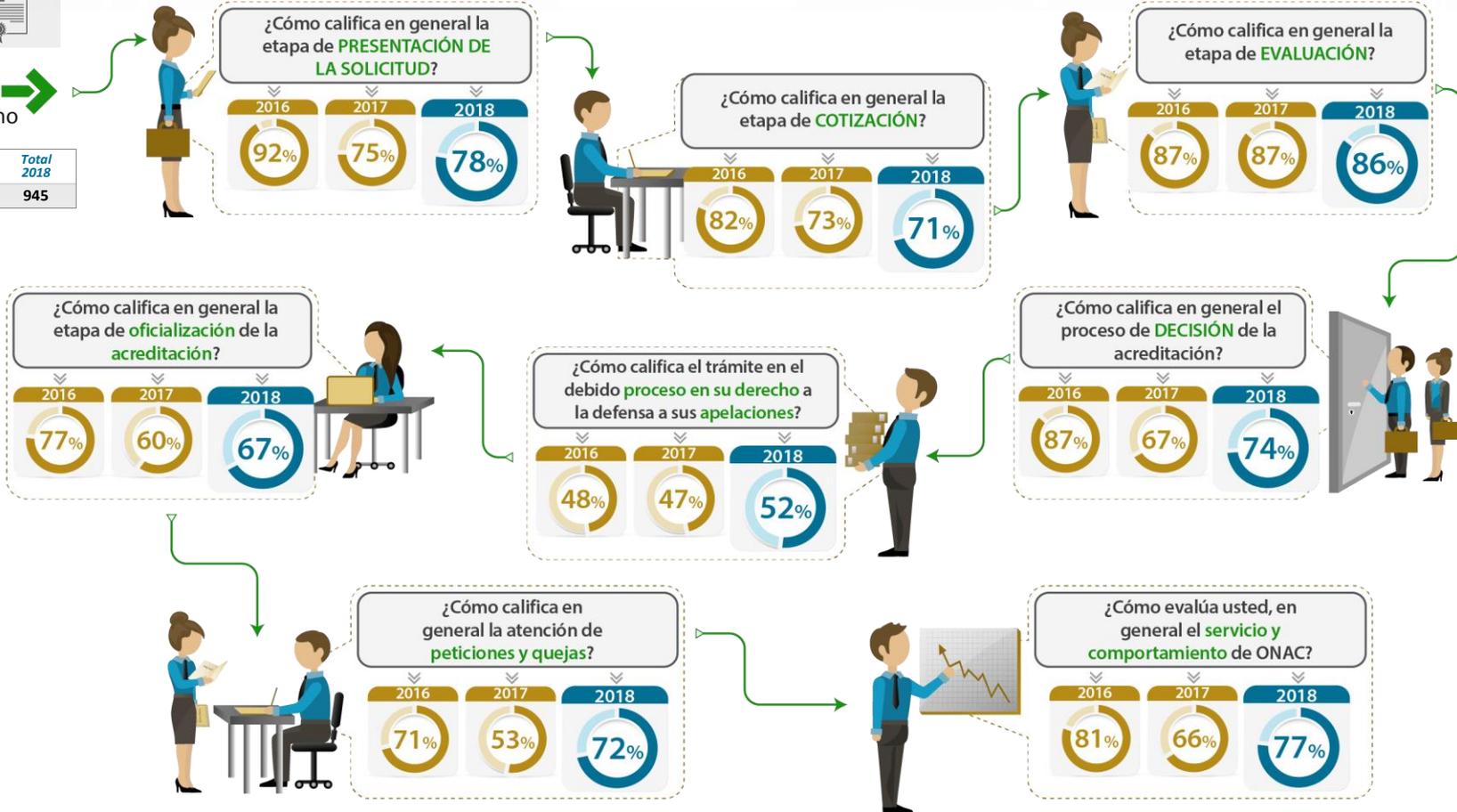
## Otros OEC



**T3B:** Excelente +  
Muy Bueno + Bueno



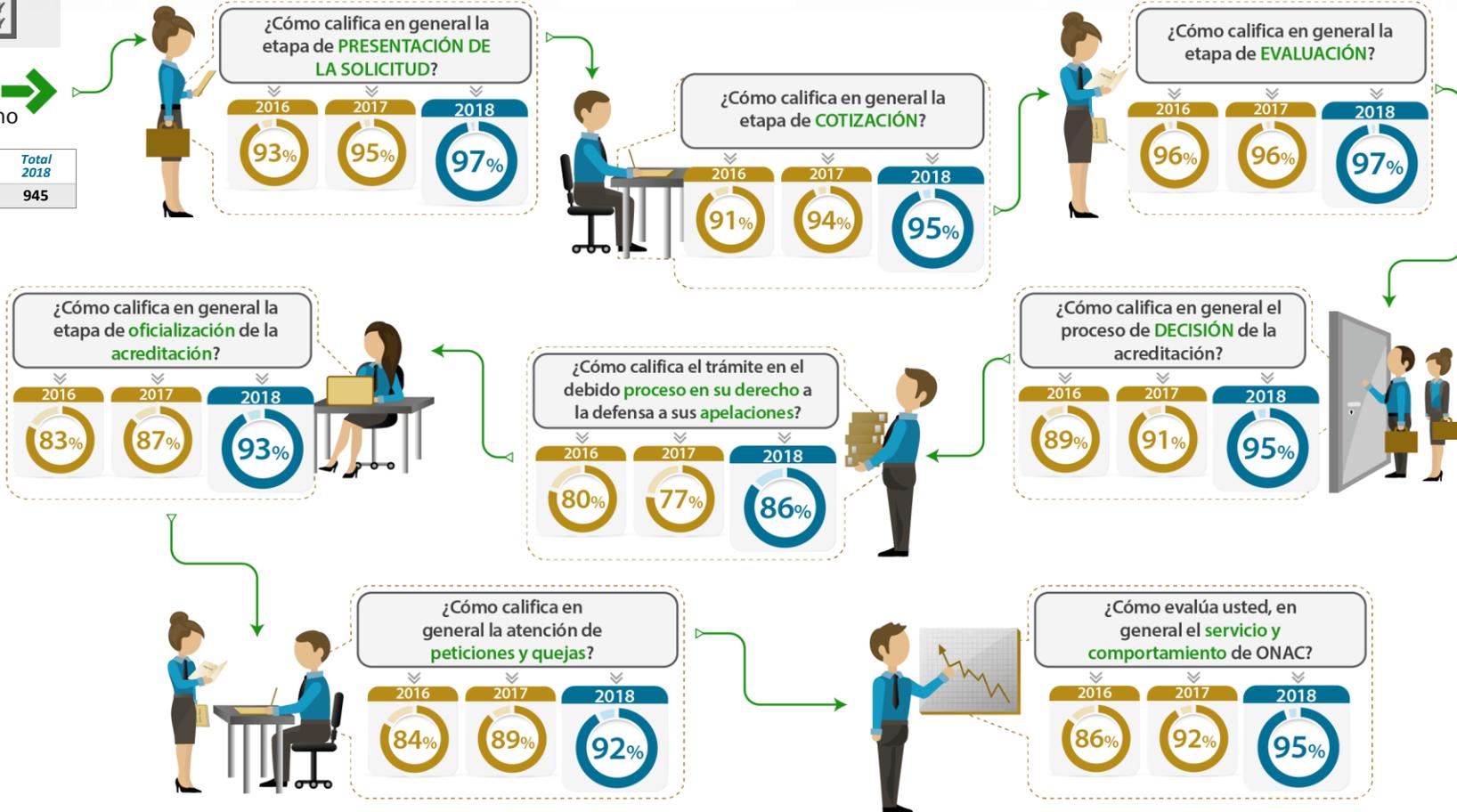
Base:	Total 2016	Total 2017	Total 2018
	713	898	945



## Tránsito

**T3B:** Excelente +  
Muy Bueno + Bueno

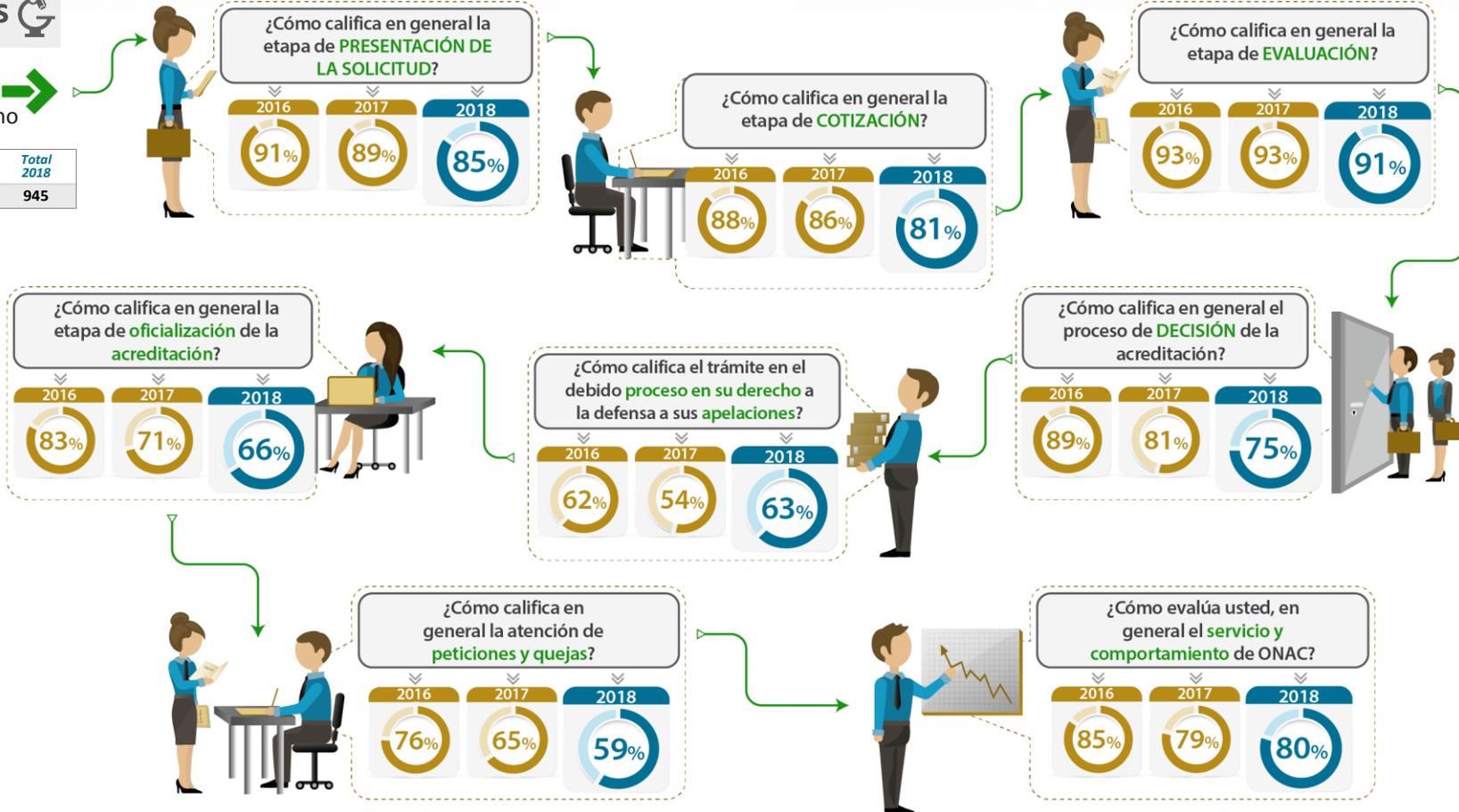
Base:	Total 2016	Total 2017	Total 2018
	713	898	945



## Laboratorios

**T3B:** Excelente +  
Muy Bueno + Bueno

Base:	Total 2016	Total 2017	Total 2018
	713	898	945



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

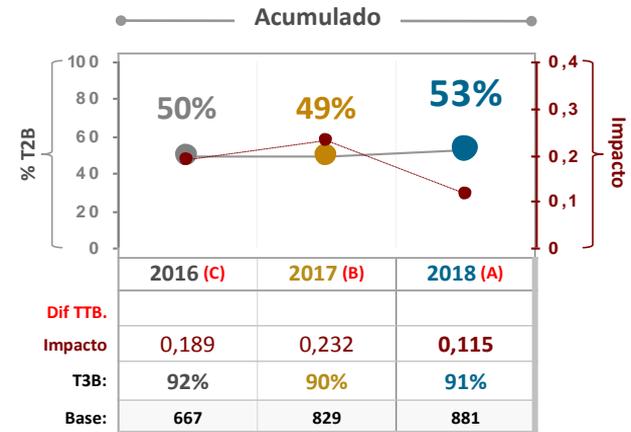
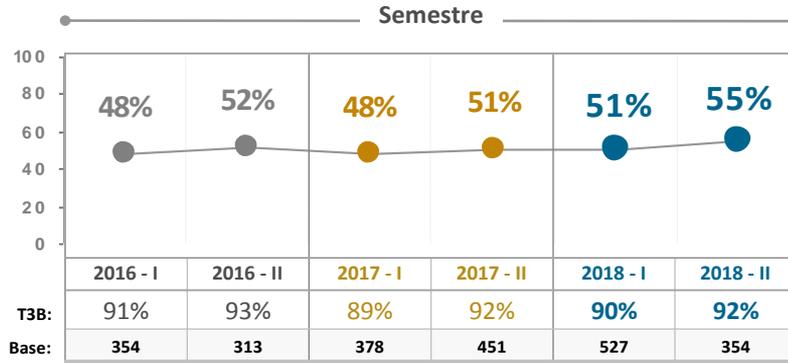
**Total**

A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

La datos graficados son porcentajes T2B (%)



**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

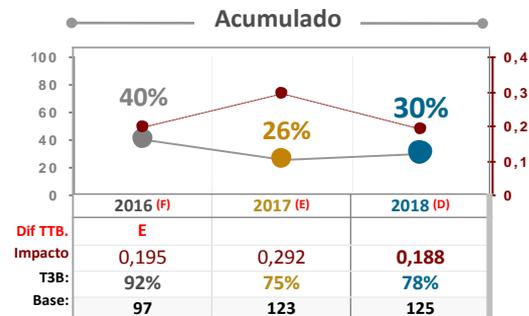
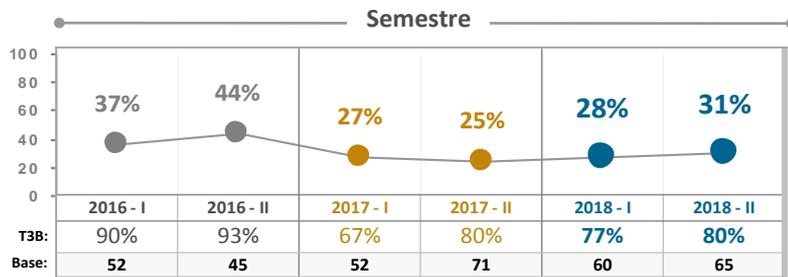
*D/E/F...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



Otros OEC

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

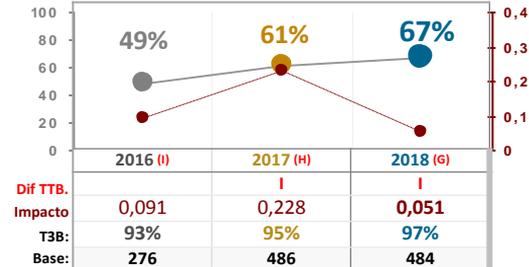
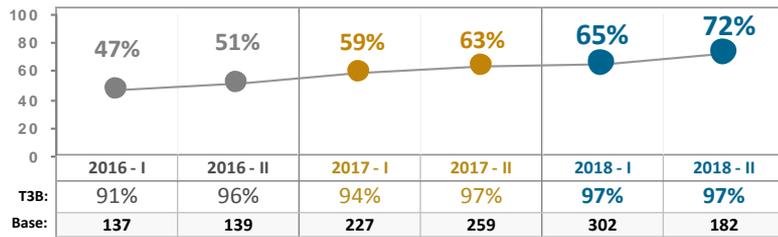
Los datos graficados son porcentajes T2B (%)



*G/H/I...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



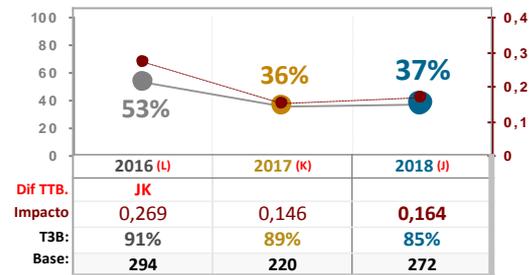
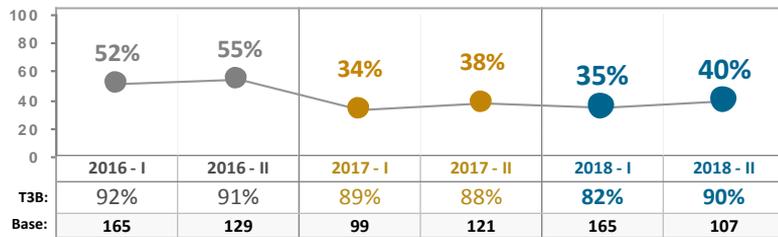
Transito

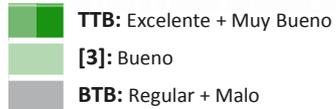


*J/K/L...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



Laboratorio

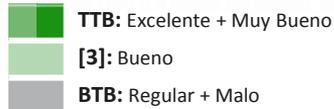




## Total

Los datos graficados son porcentajes (%)

	Total 2016 (C)			Prom	Base	Total 2017 (B)			Prom	Base	Total 2018 (A)			Prom	Base	Imp.
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			
¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?	50	43	8	3,6	667	49	41	10	3,6	829	53	38	9	3,6	881	0,115
Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	52	42	7	3,6	675	50	42	8	3,6	842	53	38	9	3,6	887	0,336
La respuesta y solución de inquietudes	47	39	14	3,5	682	48	35	16	3,5	852	51	33	16	3,5	890	0,598



Otros OEC 

*Los datos graficados son porcentajes (%)*

	Total 2016 (F)			Prom	Base	Total 2017 (E)			Prom	Base	Total 2018 (D)			Prom	Base	Imp.
¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?	40	52	8	3,4	97	26	49	25	3,0	123	30	49	22	3,1	125	0,188
	E															
Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	45	48	7	3,4	98	31	57	12	3,3	124	36	49	15	3,3	125	0,207
	E															
La respuesta y solución de inquietudes	33	51	16	3,2	100	25	39	36	2,9	129	34	37	29	3,1	127	0,670

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



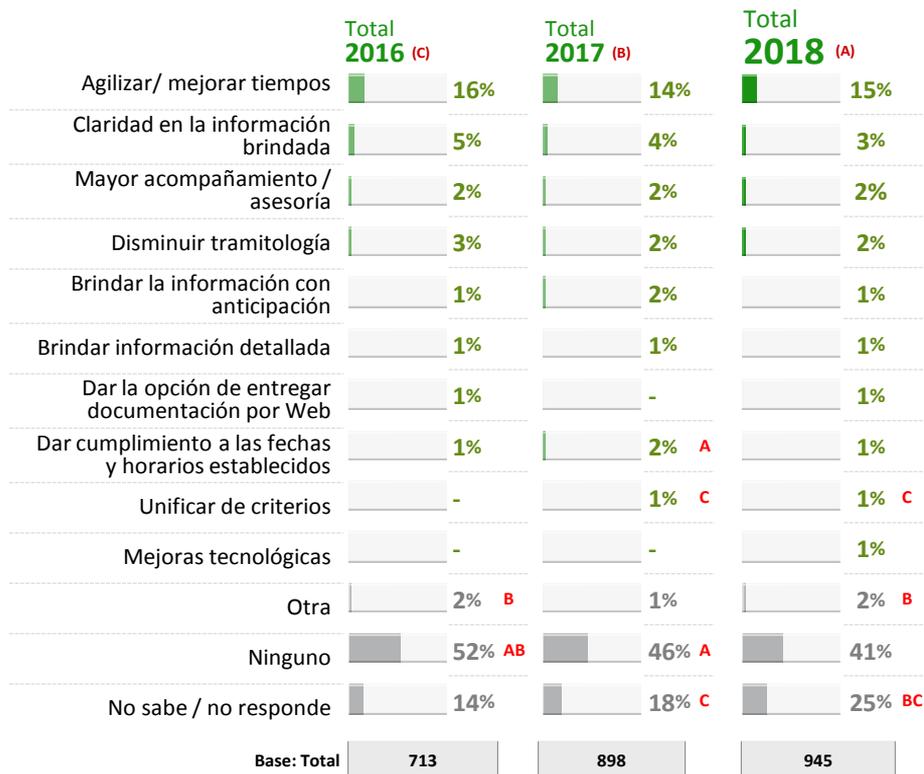
## Tránsito

Los datos graficados son porcentajes (%)

	Total 2016 (I)			Prom	Base	Total 2017 (H)			Prom	Base	Total 2018 (G)			Prom	Base	Imp.
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			
¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?	49	44	7	3,6	276	61	34	5	3,8	486	67	30	3	4,0	484	0,051
Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	52	43	6	3,7	283	60	35	6	3,8	495	67	28	5	3,9	494	0,432
La respuesta y solución de inquietudes	46	41	13	3,5	286	59	32	9	3,7	501	66	27	7	3,9	494	0,496



A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza



*“Que el tramite sea más rápido”*

*“Es un poco demorado y las respuestas no son concretas; al momento de responder varias veces tuvimos que llamar para que nos aclararan los puntos de la devolución de la solicitud”*

*“Brindar asesorías oportunas en el diligenciamiento del formulario y el procedimiento a seguir”*

*“Unificar documentos solicitados, realizar formatos claros y ágiles para diligenciar”*

*“Reducir el formulario y permitir el acceso a sistemas de información en donde se encuentren los documentos de los laboratorios”*

*“Dar respuesta oportuna; se demoran hasta 11 meses en la solicitud”*

*“Atender las llamadas y correos electrónicos. Brindar el instructivo sobre el llenado del documento”*

¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?

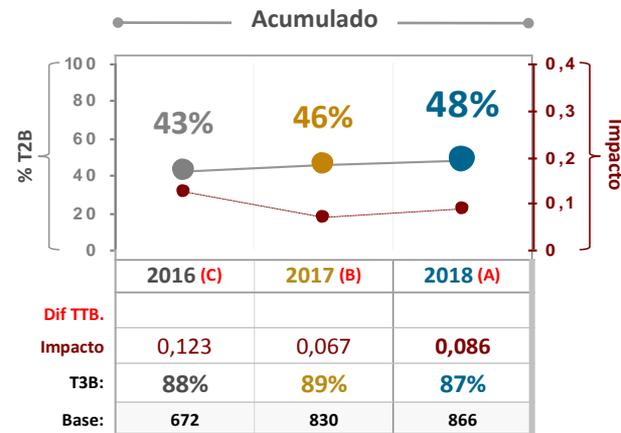
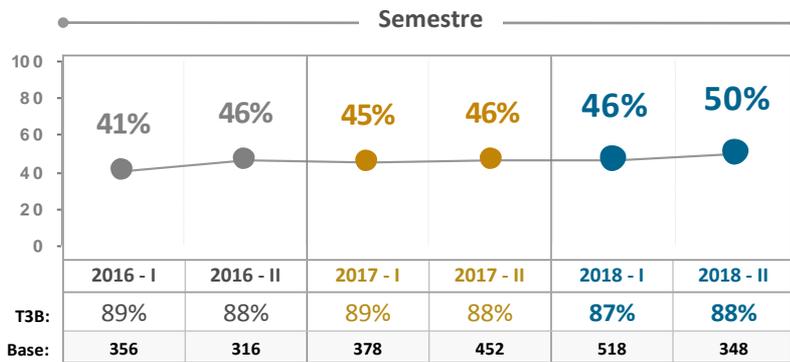
**Total**

A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

La datos graficados son porcentajes T2B (%)



# Calidad de la etapa de Cotización

**T2B:** Excelente + Muy Bueno  
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

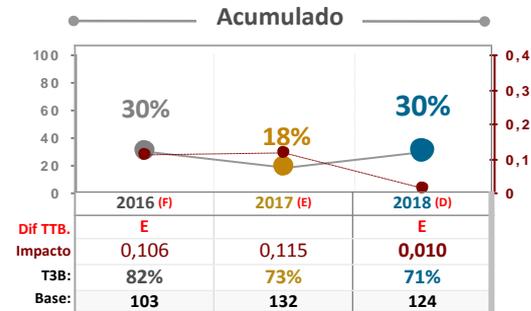
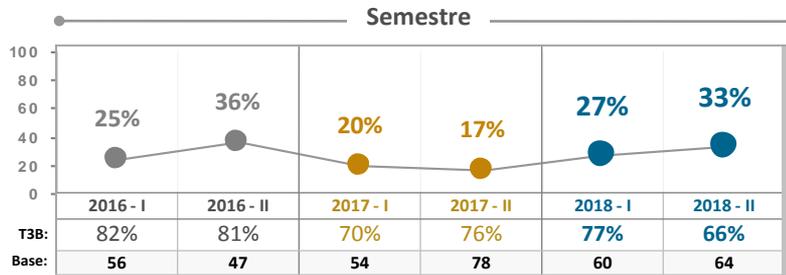
*D/E/F...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



Otros OEC

¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?

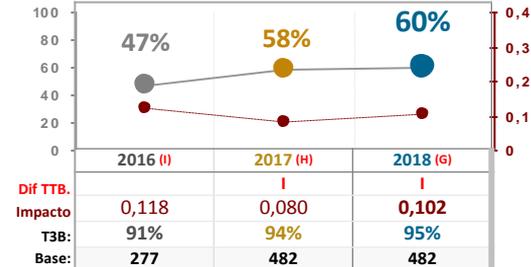
Los datos graficados son porcentajes T2B (%)



*G/H/I...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



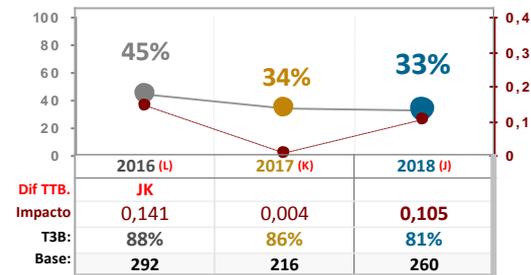
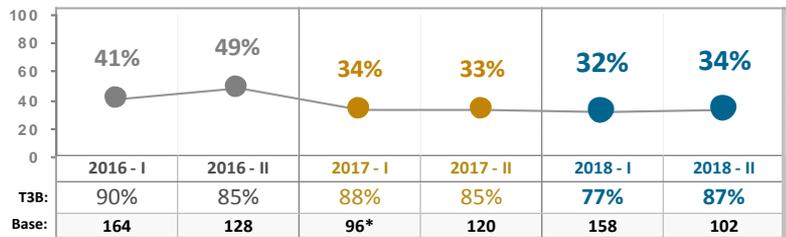
Transito



*J/K/L...* Diferencia Significativa del 95% de confianza

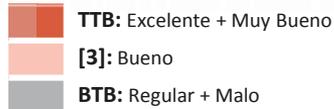


Laboratorio



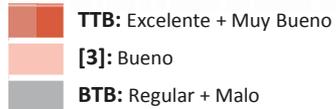
¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?

A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza



## Total

Los datos graficados son porcentajes (%)	Total 2016 (C)			Prom	Base	Total 2017 (B)			Prom	Base	Total 2018 (A)			Prom	Base	Imp.
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			
<b>¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?</b>	43	45	12	3,4	672	46	43	11	3,5	830	48	40	13	3,5	866	0,086
Claridad de la propuesta de servicios	50	42	9	3,6	686	51	39	10	3,6	858	54	37	9	3,6	887	0,391
Oportunidad de la entrega de la cotización	48	40	12	3,5	686	52	36	11	3,6	855	52	36	12	3,6	885	0,399
Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	45	40	15	3,4	689	50	36	14	3,6	860	51	33	16	3,5	895	0,143
Alternativas en medios de pago	43	40	17	3,4	662	48	38	14	3,5	854	50	37	14	3,5	879	0,050



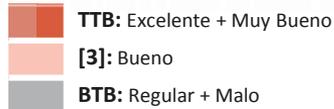
D/E/F... Diferencia Significativa del 95% de confianza

Otros OEC



Los datos graficados son porcentajes (%)

	Total 2016 (F)			Prom	Base	Total 2017 (E)			Prom	Base	Total 2018 (D)			Prom	Base	Imp.
<b>¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?</b>	30	51	18	3,2	103	18	55	27	2,9	132	30	41	29	3,0	124	0,010
	E										E					
Claridad de la propuesta de servicios	37	50	13	3,3	103	30	50	20	3,2	136	39	43	19	3,3	124	0,311
Alternativas en medios de pago	34	40	26	3,1	100	33	47	21	3,1	135	35	44	22	3,2	124	0,071
Oportunidad de la entrega de la cotización	37	44	19	3,2	103	26	47	27	3,0	133	33	45	22	3,2	124	0,404
Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	32	47	20	3,1	103	32	43	25	3,1	135	33	39	28	3,0	126	0,195



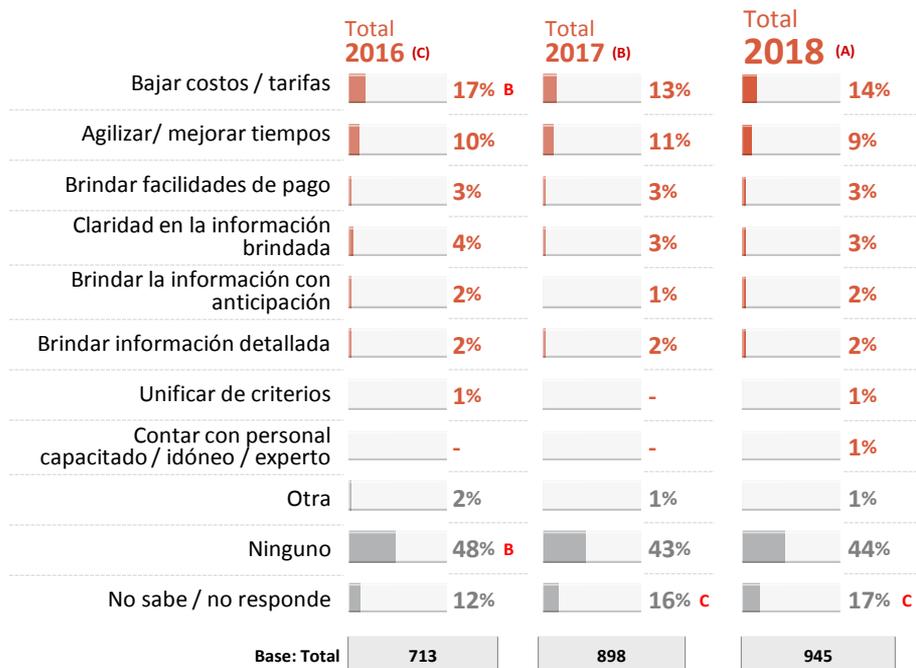
## Tránsito

*Los datos graficados son porcentajes (%)*

	Total 2016 (I)			Prom	Base	Total 2017 (H)			Prom	Base	Total 2018 (G)			Prom	Base	Imp.
<b>¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?</b>	47	44	9	3,6	277	58	35	6	3,8	482	60	35	5	3,8	482	0,102
Claridad de la propuesta de servicios	53	41	6	3,7	286	61	34	5	3,8	502	65	31	4	3,9	497	0,484
Alternativas en medios de pago	47	42	12	3,5	285	55	35	10	3,7	503	58	33	9	3,7	495	0,065
Oportunidad de la entrega de la cotización	49	41	10	3,6	285	64	31	5	3,9	502	64	30	6	3,9	495	0,356
Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	49	38	14	3,5	288	61	29	10	3,8	504	64	26	10	3,8	501	0,070



A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza



*“Incluyen en el servicio demasiados días para procesos que se pueden hacer en menor tiempo, lo cual genera altos costos. Por eso se retiran las empresas”*

*“ONAC debería crear una modalidad de financiación o de pago fraccionado”*

*“Que cobren por cotizar no tiene presentación organismo de otros países no cobran por eso”*

*“Los costos son demasiado elevados, no deberían cobrar por una evaluación complementaria”*

*“Los precios de los auditores son muy costosos y no hay plazos para pagarles. hay que hacerlo de forma inmediata”*

*“Los precios sean más justos respecto a las actividades a realizar”*

¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?

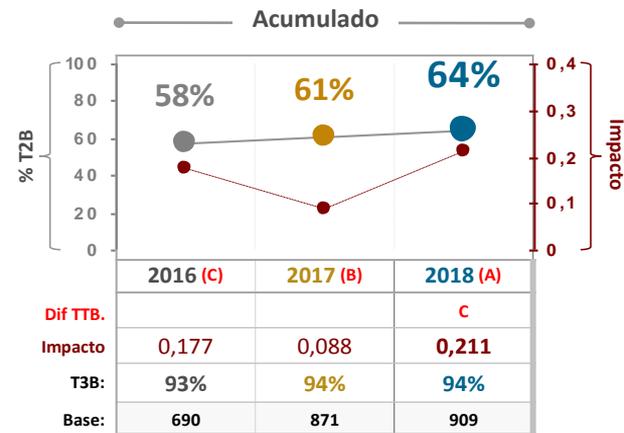
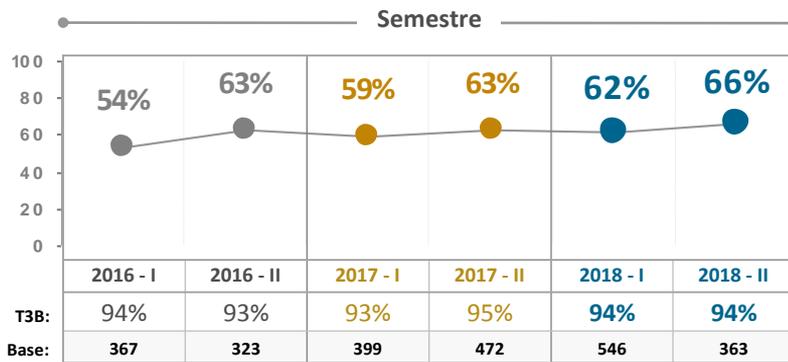
**Total**

A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

La datos graficados son porcentajes T2B (%)



**T2B:** Excelente + Muy Bueno  
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

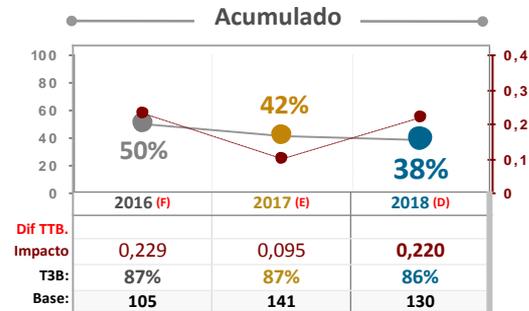
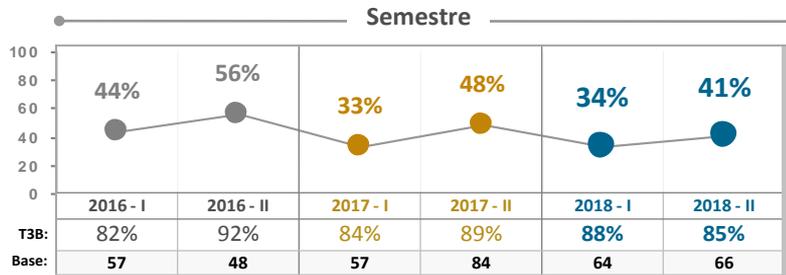
*D/E/F...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



Otros OEC

¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?

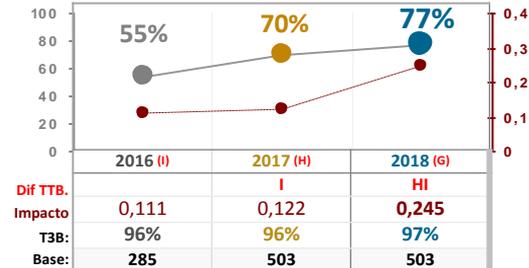
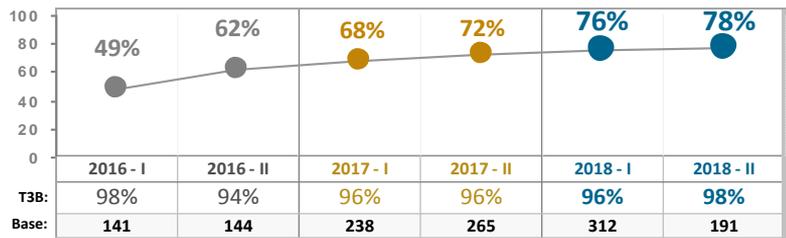
Los datos graficados son porcentajes T2B (%)



*G/H/I...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



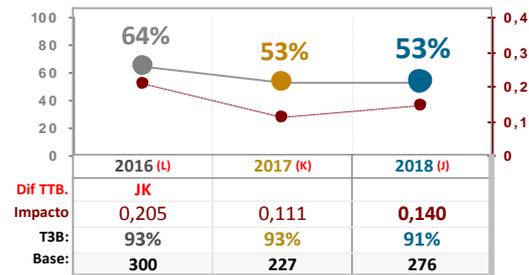
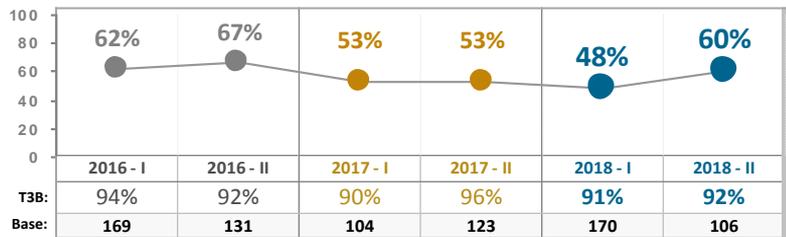
Transito

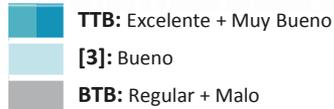


*J/K/L...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



Laboratorio





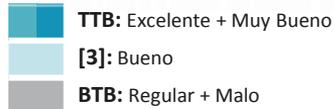
**Total**

*Los datos graficados son porcentajes (%)*

	Total 2016 (C)			Prom	Base
<b>¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?</b>	58	35	7	3,7	690
Nivel técnico del equipo evaluador	74	20	6	4,1	706
Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	74	20	6	4,0	705
Utilidad del informe de evaluación para su organización	71	22	8	3,9	695
Cumplimiento del plan de evaluación	65	28	7	3,9	707
Calidad general del informe de evaluación	67	27	5	3,9	695
Objetividad del informe de evaluación	67	25	8	3,9	696
Claridad del plan de evaluación	66	30	4	3,9	707
Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	57	32	11	3,7	695

	Total 2017 (B)			Prom	Base
	61	33	6	3,8	871
	74	21	4	4,1	887
	74	20	6	4,1	887
	71	23	6	4,0	863
	67	27	5	4,0	889
	67	25	7	4,0	866
	70	23	7	4,0	863
	66	29	4	3,9	892
	56	33	10	3,7	876

	Total 2018 (A)			Prom	Base	Imp.
	64	30	6	3,9	909	0,211
<b>C</b>	79	17	5	4,2	921	0,014
<b>BC</b>	76	18	5	4,1	920	0,086
	74	20	6	4,1	903	0,049
<b>BC</b>	72	24	5	4,0	920	0,083
<b>BC</b>	72	22	6	4,0	906	0,090
<b>BC</b>	72	22	6	4,0	905	0,094
	69	26	5	4,0	924	0,265
<b>BC</b>	62	29	9	3,8	906	0,308



D/E/F... Diferencia Significativa del 95% de confianza

Otros OEC 

Los datos graficados son porcentajes (%)

	Total 2016 (F)			Prom	Base
¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?	50	37	13	3,5	105
Nivel técnico del equipo evaluador	70	18	12	3,9	106
Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	68	21	11	3,9	106
Objetividad del informe de evaluación	63	28	10	3,8	102
Calidad general del informe de evaluación	63	29	8	3,8	102
Utilidad del informe de evaluación para su organización	62	26	13	3,8	102
Cumplimiento del plan de evaluación	57	31	12	3,7	106
Claridad del plan de evaluación	58	36	6	3,8	106
Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	48	36	16	3,4	104

	Total 2017 (E)			Prom	Base
	42	45	13	3,4	141
	63	27	10	3,8	146
	63	25	12	3,8	146
	55	31	14	3,6	139
	53	35	12	3,6	140
	55	33	12	3,6	139
	51	39	10	3,6	145
	50	41	9	3,6	147
	38	39	23	3,2	142

	Total 2018 (D)			Prom	Base	Imp.
	38	49	14	3,4	130	0,220
	59	31	10	3,7	134	0,010
	59	30	11	3,7	133	0,009
	53	33	15	3,5	131	0,240
	52	37	11	3,6	131	0,214
	48	35	16	3,5	130	0,106
	48	43	8	3,6	132	0,005
	46	43	11	3,5	133	0,302
	40	38	22	3,3	130	0,224

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



G/H/I... Diferencia Significativa del 95% de confianza

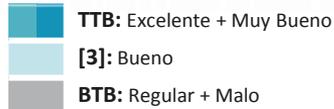
Tránsito 

Los datos graficados son porcentajes (%)

	Total 2016 (I)			Prom	Base
¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?	55	40	4	3,7	285
Nivel técnico del equipo evaluador	76	21	3	4,1	294
Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	74	21	5	4,1	293
Calidad general del informe de evaluación	68	28	4	4,0	290
Utilidad del informe de evaluación para su organización	70	23	6	4,0	289
Objetividad del informe de evaluación	68	27	6	3,9	290
Cumplimiento del plan de evaluación	66	31	3	3,9	295
Claridad del plan de evaluación	66	32	2	3,9	295
Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	53	37	10	3,7	293

	Total 2017 (H)			Prom	Base
	70	26	4	4,0	503
	80	17	3	4,3	515
	77	19	4	4,2	515
	73	21	6	4,1	510
	76	18	6	4,2	508
	75	19	6	4,1	508
	75	22	3	4,1	515
	74	23	3	4,1	515
	65	29	6	3,9	510

	Total 2018 (G)			Prom	Base	Imp.
	77	20	3	4,1	503	0,245
	86	12	2	4,4	508	0,035
	83	14	3	4,3	508	0,010
	82	15	4	4,3	502	0,100
	82	15	3	4,3	501	0,059
	81	16	3	4,3	502	0,010
	79	18	3	4,2	510	0,176
	78	19	3	4,2	511	0,334
	74	21	4	4,1	504	0,296



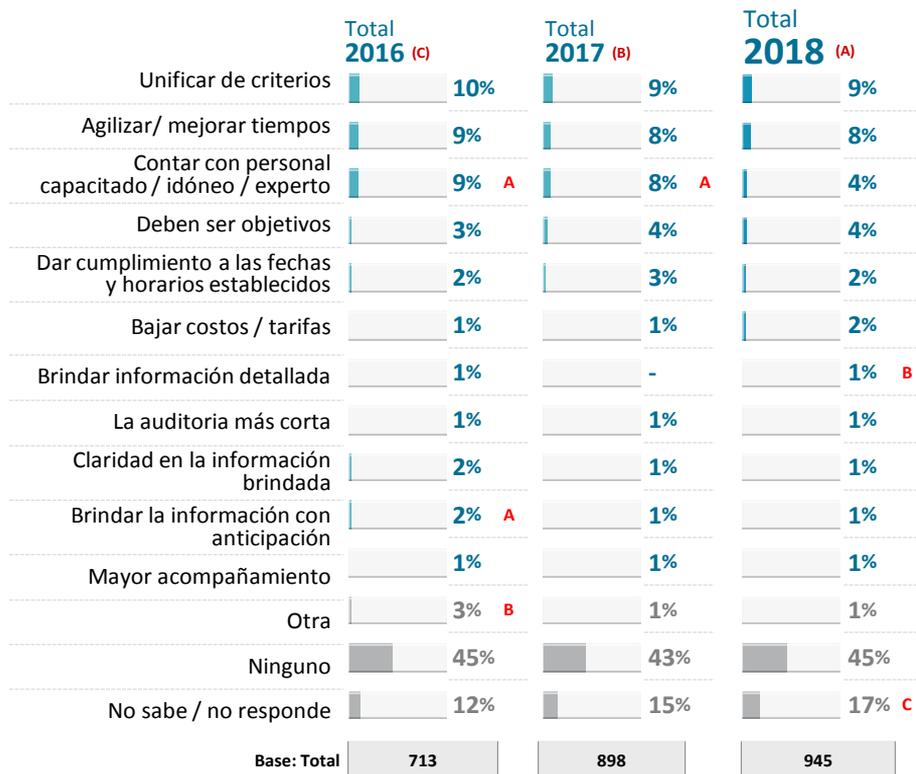
*Los datos graficados son porcentajes (%)*

	Total 2016 (L)			Prom	Base
<b>¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?</b>	64	29	7	3,8	300
Nivel técnico del equipo evaluador	73	22	6	4,1	306
Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	75	19	6	4,1	306
Utilidad del informe de evaluación para su organización	74	18	8	4,0	304
Cumplimiento del plan de evaluación	68	24	8	3,9	306
Calidad general del informe de evaluación	69	26	6	3,9	303
Objetividad del informe de evaluación	69	22	10	3,9	304
Claridad del plan de evaluación	70	25	6	4,0	306
Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	64	25	11	3,8	298

	Total 2017 (K)			Prom	Base
	53	41	7	3,6	227
	69	26	5	4,0	226
	73	20	7	4,0	226
	69	28	3	4,0	216
	60	32	8	3,8	229
	63	30	7	3,8	216
	66	28	6	3,9	216
	60	37	4	3,8	230
	48	40	12	3,5	224

	Total 2018 (J)			Prom	Base	Imp.
	53	39	9	3,6	276	0,140
	75	17	8	4,0	279	0,056
	73	21	6	4,0	279	0,208
	70	23	8	3,9	272	0,010
	69	25	6	3,9	278	0,122
	64	29	7	3,8	273	0,051
	64	29	7	3,8	272	0,078
	64	30	6	3,8	280	0,157
	50	37	12	3,5	272	0,329

A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza



*“Expertos técnicos sin unificación de criterios evaluando de acuerdo a su percepción y gusto personal; sin experiencia en la magnitud a evaluar”*

*“Unificación de criterios para el levantamiento y cierre de no conformidades”*

*“Los informes de evaluación son enviados 12 meses después a la prestación de del servicio y cierre de complementaria ”*

*“Que se informe anticipadamente las fechas de evaluación para evitar que se crucen con las actividades programadas por el OEC”*

*“Bajar la presión por parte de los evaluadores y que los evaluadores se encarguen de su transporte no es obligación del organismo transportar y alimentar al evaluador los días de auditoria”*

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

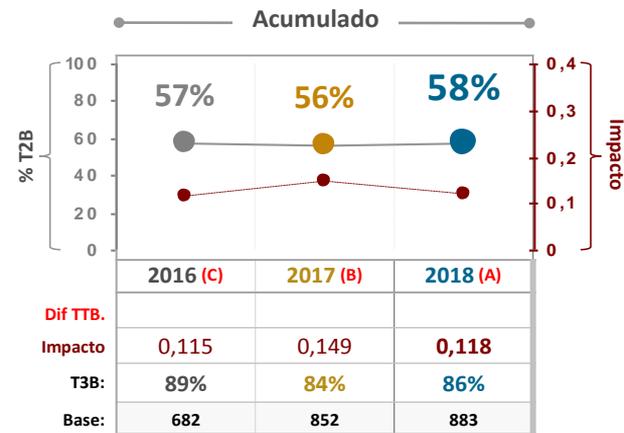
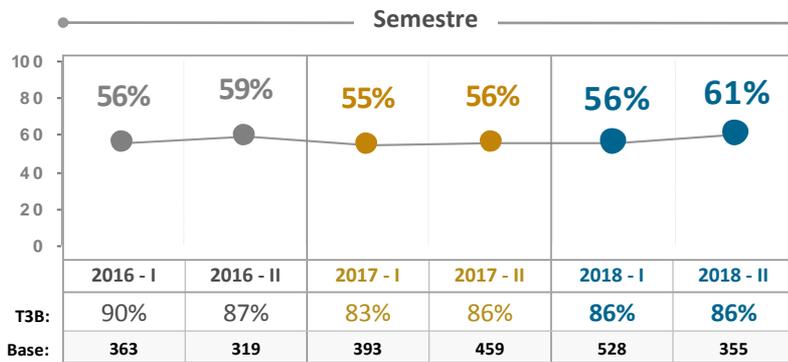
**Total**

A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

La datos graficados son porcentajes T2B (%)



**T2B:** Excelente + Muy Bueno  
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

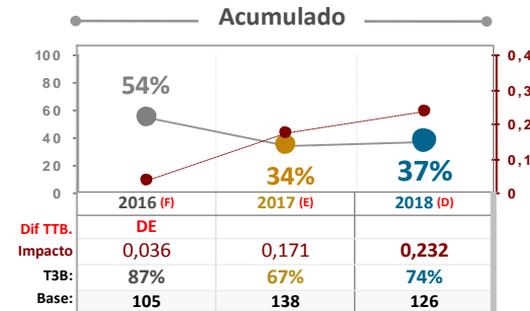
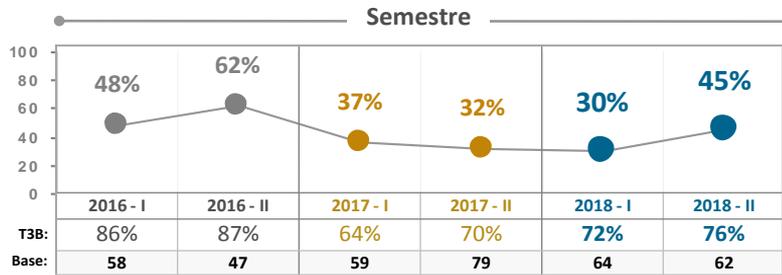
*D/E/F...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



Otros OEC

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

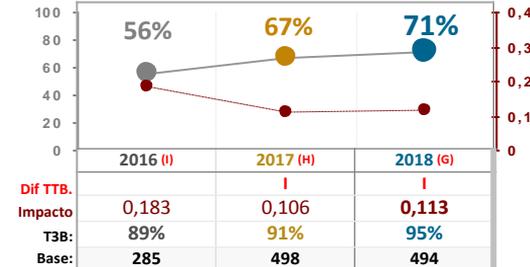
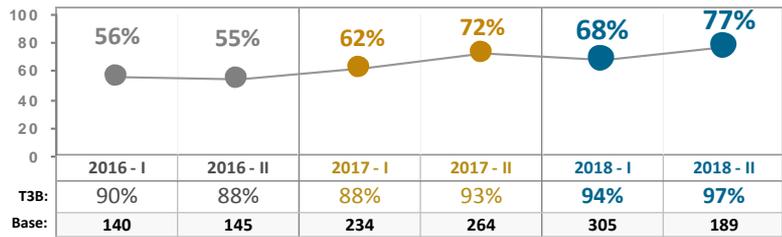
Los datos graficados son porcentajes T2B (%)



*G/H/I...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



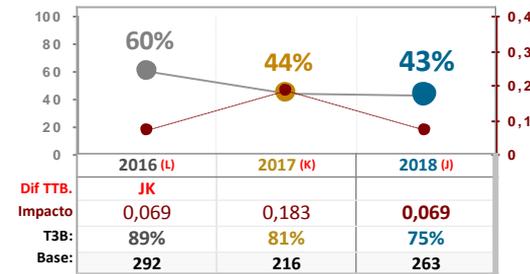
Transito



*J/K/L...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



Laboratorio



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



## Total

*Los datos graficados son porcentajes (%)*

	Total 2016 (C)			Prom	Base	Total 2017 (B)			Prom	Base	Imp.	Total 2018 (A)			Prom	Base	Imp.
¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?	57	32	11	3,7	682	56	29	16	3,6	852		58	28	14	3,7	883	0,118
Objetividad de la decisión	64	28	7	3,8	693	63	27	10	3,8	867		67	27	6	3,9	894	0,425
Oportunidad de la decisión	53	26	22	3,5	696	51	24	25	3,4	869		55	24	21	3,5	893	0,537



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



## Tránsito

*Los datos graficados son porcentajes (%)*

	Total 2016 (I)			Prom	Base	Total 2017 (H)			Prom	Base	Total 2018 (G)			Prom	Base	Imp.
¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?	56	33	11	3,7	285	67	24	9	3,9	498	71	24	5	4,0	494	0,113
Objetividad de la decisión	61	33	6	3,8	291	69	23	7	4,0	510	75	21	4	4,1	502	0,572
Oportunidad de la decisión	53	28	19	3,5	292	62	26	12	3,8	510	69	23	8	3,9	502	0,382

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

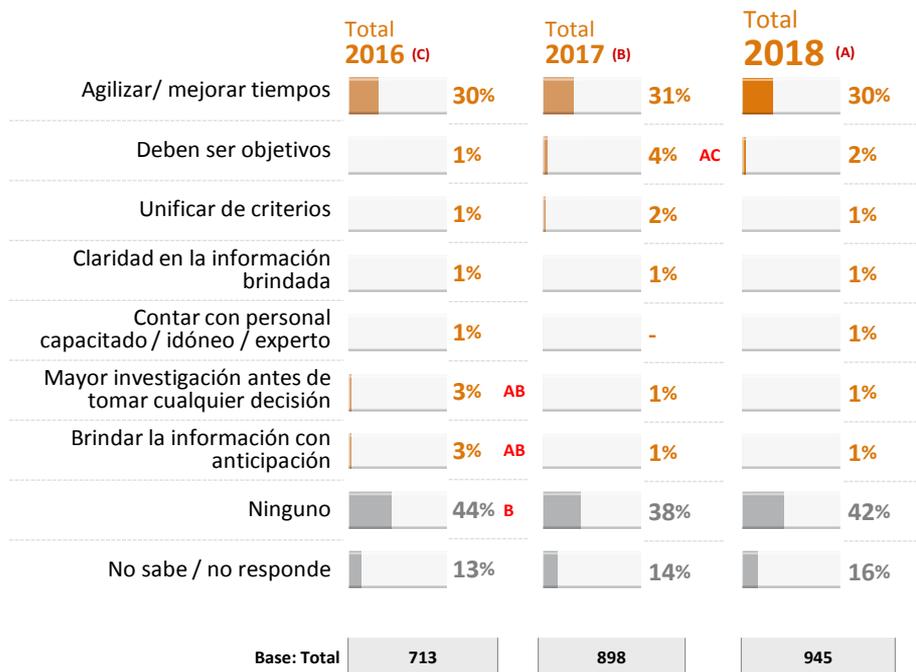


## Laboratorios

Los datos graficados son porcentajes (%)

	Total 2016 (L)			Prom	Base	Total 2017 (K)			Prom	Base	Imp.
¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?	60	30	11	3,7	292	44	37	19	3,3	216	
	<i>JK</i>										
Objetividad de la decisión	67	25	8	3,9	298	59	30	11	3,6	220	
Oportunidad de la decisión	53	25	22	3,5	298	40	21	40	3,0	220	
	<i>JK</i>										
						Total 2018 (J)			Prom	Base	Imp.
						43	32	25	3,3	263	0,069
						59	32	8	3,7	264	0,357
						38	24	38	3,0	264	0,585

A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza



*“Que se realice la entrega del informe de evaluación según el tiempo establecido en la notificación de programación”*

*“En algunos casos la decisión toma mucho tiempo para cambios menores”*

*“Asegurar la entrega de la respuesta al cliente en el menor tiempo posible. Establecer una comunicación efectiva con el cliente de la decisión”*

*“Los tiempos son largos y no hay un canal que nos mantenga informados al respecto”*

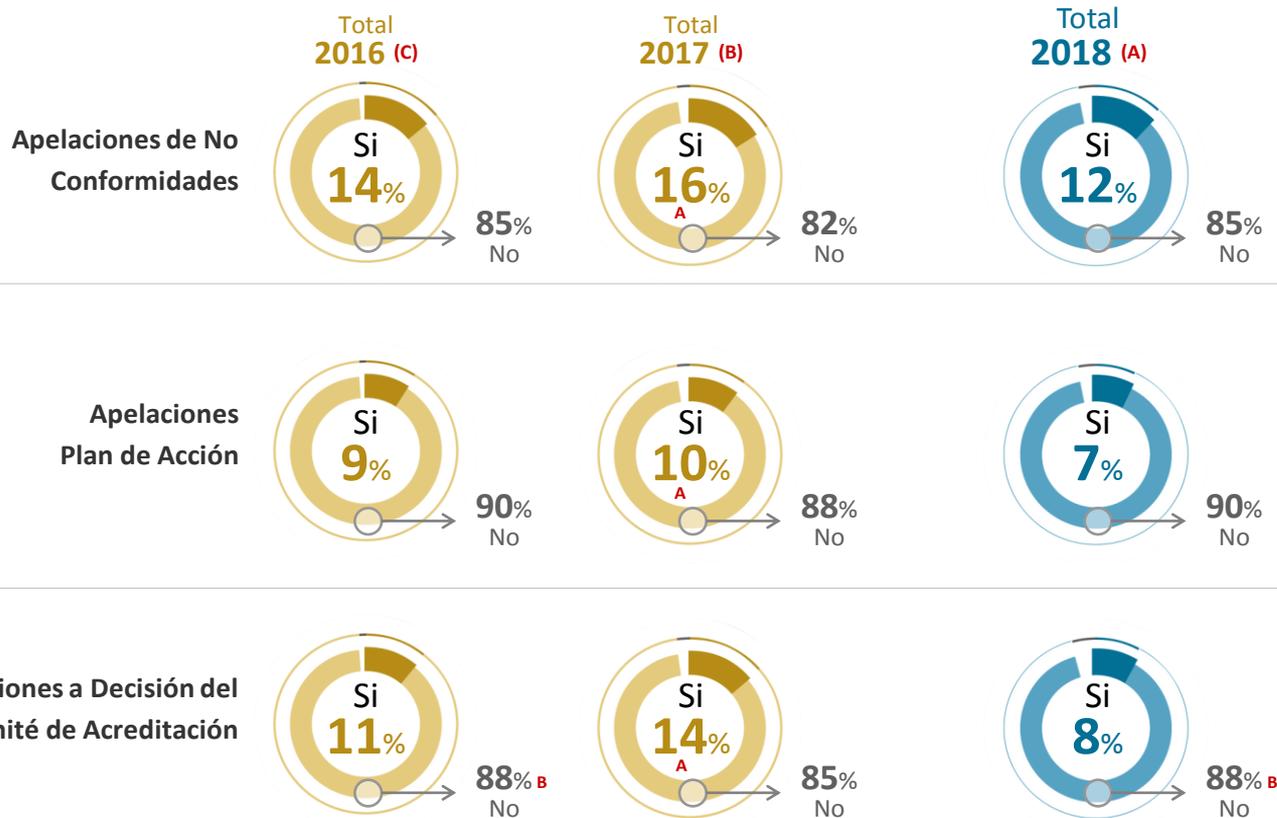
*“Más rapidez de entrega de informes”*

*“Que el tiempo de respuesta sea cumplido para no tener inconvenientes que afecten al organismo”*

¿Usted uso el proceso de apelación en alguno de los siguientes momentos



Base:	Total 2016	Total 2017	Total 2018
	713	898	945



¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?

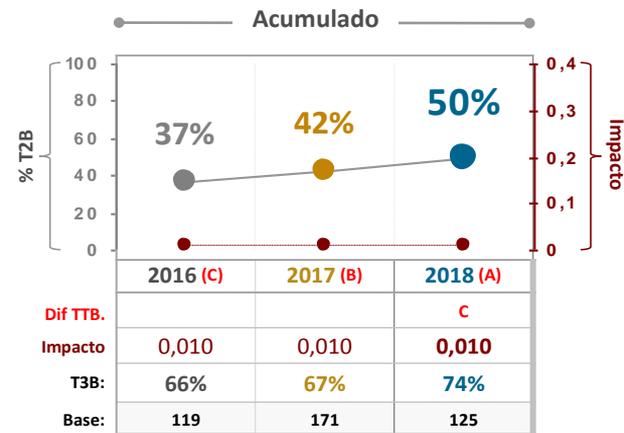
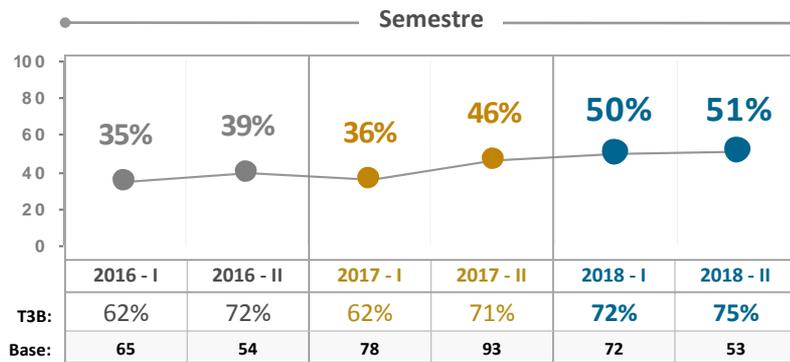
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

**Total**

A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza

La datos graficados son porcentajes T2B (%)



**T2B:** Excelente + Muy Bueno  
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

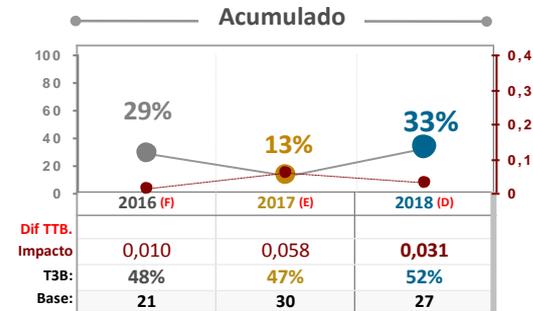
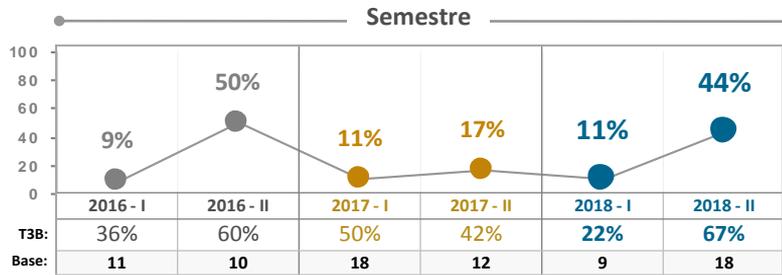
*D/E/F...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



Otros OEC

¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?

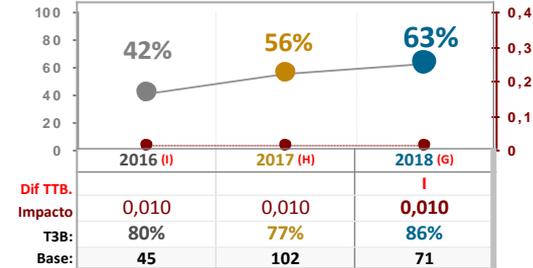
La datos graficados son porcentajes T2B (%)



*G/H/I...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



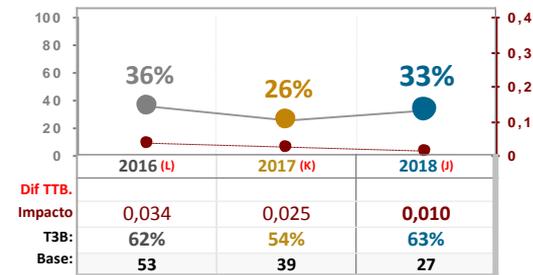
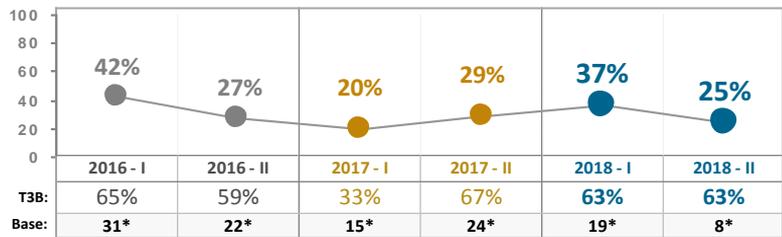
Transito



*J/K/L...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



Laboratorio

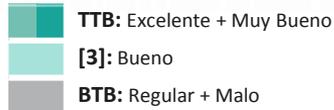


- TTB:** Excelente + Muy Bueno
- [3]:** Bueno
- BTB:** Regular + Malo



## Total

Los datos graficados son porcentajes (%)	Total 2016 (C)			Prom	Base	Total 2017 (B)			Prom	Base	Total 2018 (A)			Prom	Base	Imp.
	¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?	37	29	34	3,1	119	42	25	33	3,2	171	50	23	26	3,4	125
Apelaciones Plan de Acción	54	22	24	3,5	59	60	18	22	3,6	89	61	16	23	3,6	64	0,154
Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	39	23	39	3,1	70	43	18	39	3,1	119	53	19	28	3,5	72	0,060
Apelaciones de No Conformidades	46	22	32	3,2	94	48	28	24	3,4	140	51	23	25	3,4	107	0,761

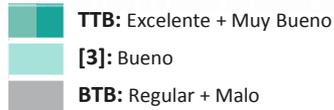


## Otros OEC



Los datos graficados son porcentajes (%)

	Total 2016 (F)			Prom	Base	Total 2017 (E)			Prom	Base	Total 2018 (D)			Prom	Base	Imp.
¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?	29	19	52	2,6	21	13	34	53	2,3	30	33	19	48	2,9	27	0,031
Apelaciones de No Conformidades	33	22	44	2,7	18	14	29	57	2,3	21	39	17	43	3,0	23	0,933
Apelaciones Plan de Acción	42	17	42	2,9	12	20	20	60	2,4	10	30	10	60	2,6	10	0,010
Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	38	15	46	2,8	13	15	20	65	2,2	20	25	8	67	2,5	12	0,373



## Tránsito

Los datos graficados son porcentajes (%)	Total 2016 (I)			Prom	Base	Total 2017 (H)			Prom	Base	Total 2018 (G)			Prom	Base	Imp.
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			
¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?	42	38	20	3,5	45	56	21	23	3,6	102	63	23	14	3,8	71	0,010
Apelaciones Plan de Acción	59	30	11	3,9	27	69	16	15	3,9	68	67	18	16	3,9	45	0,125
Apelaciones de No Conformidades	53	28	19	3,7	36	63	24	13	3,9	93	64	18	17	3,8	59	0,649
Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	48	26	26	3,5	31	57	17	26	3,6	77	60	20	20	3,7	50	0,193

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



## Laboratorios

Los datos graficados son porcentajes (%)	Total 2016 (L)		Prom	Base	Total 2017 (K)		Prom	Base	Total 2018 (J)		Prom	Base	Imp.			
	TTB	[3]			BTB	TTB			[3]	BTB				TTB	[3]	BTB
¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?	36	26	38	2,9	53	26	28	46	2,7	39	33	30	37	2,9	27	0,010
Apelaciones Plan de Acción	55	15	30	3,4	20	36	28	36	2,9	11	67	11	22	3,7	9	0,371
Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	27	23	50	2,8	26	18	18	64	2,3	22	50	30	20	3,4	10	0,010
Apelaciones de No Conformidades	45	18	38	3,0	40	19	42	38	2,8	26	32	40	28	3,0	25	0,856

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

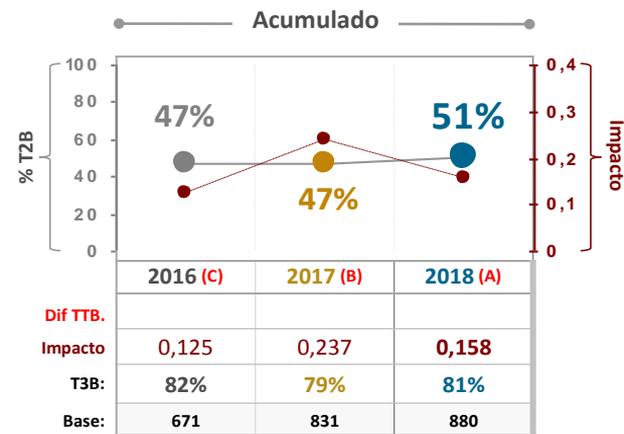
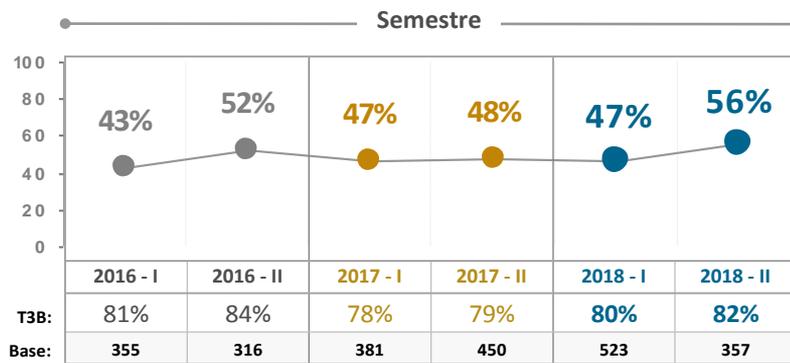
**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

**Total**

A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza

La datos graficados son porcentajes T2B (%)



**T2B:** Excelente + Muy Bueno  
**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

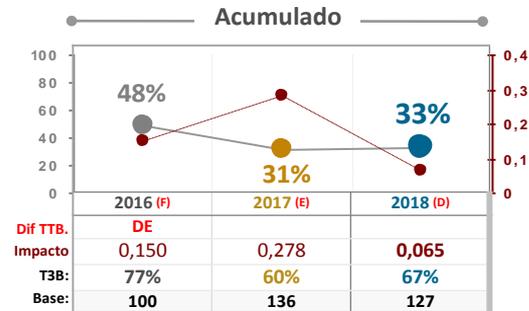
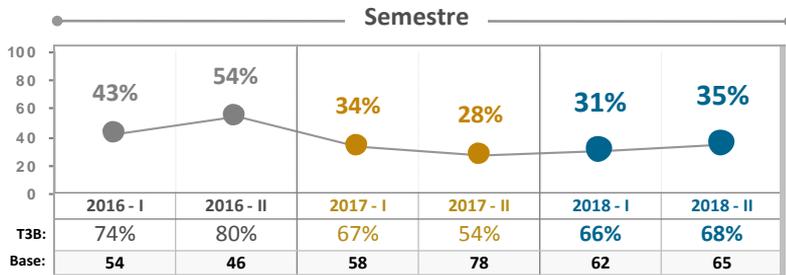
*D/E/F...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



Otros OEC

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

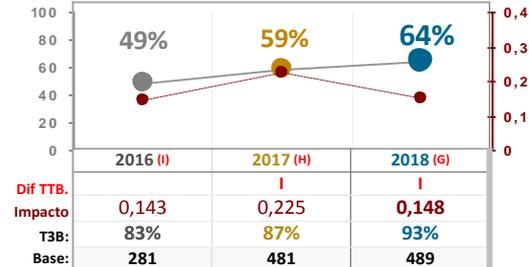
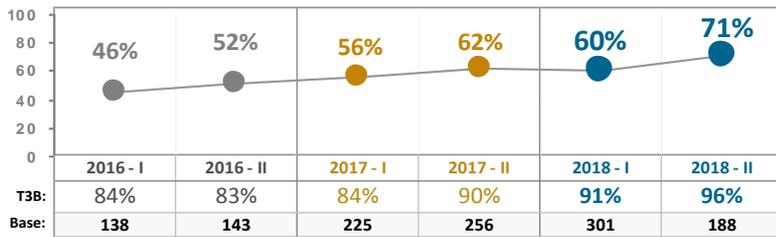
Los datos graficados son porcentajes T2B (%)



*G/H/I...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



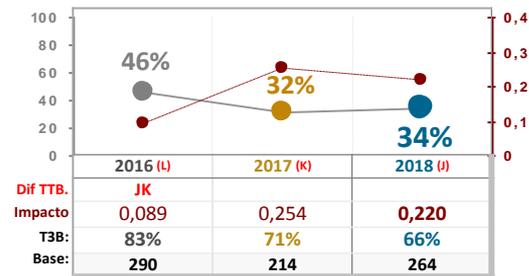
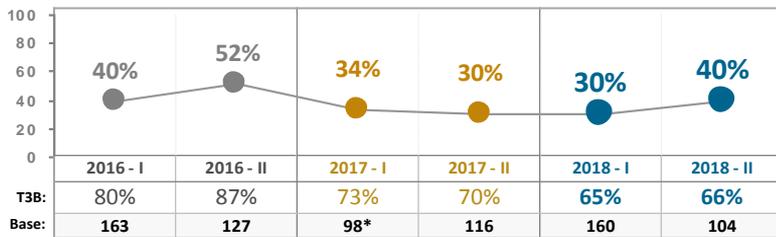
Transito

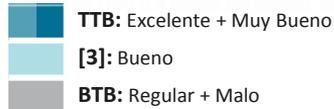


*J/K/L...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



Laboratorio





## Total

*Los datos graficados son porcentajes (%)*

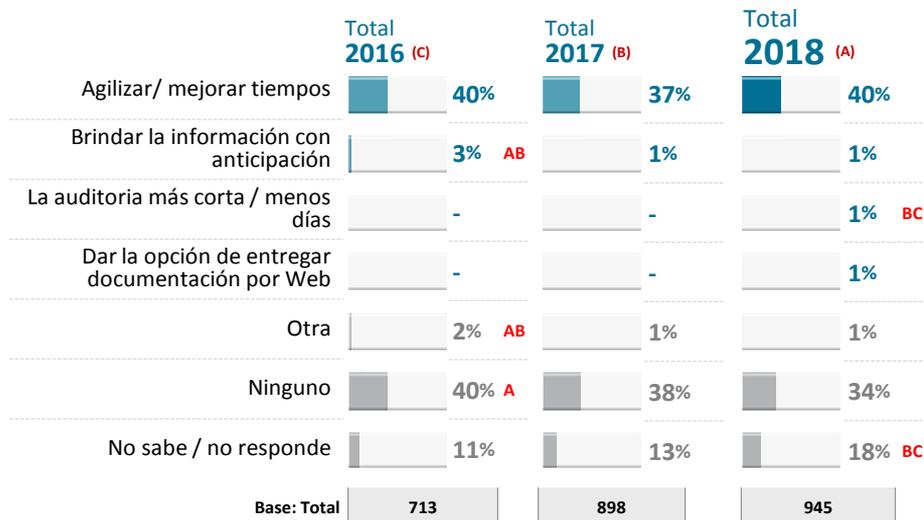
	Total 2016 (C)			Prom	Base	Total 2017 (B)			Prom	Base	Imp.	Total 2018 (A)			Prom	Base	Imp.
¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?	47	35	18	3,4	671	47	31	21	3,4	831		51	30	19	3,5	880	0,158
Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación	54	34	12	3,6	692	54	34	11	3,6	861		56	31	13	3,6	894	0,498
Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos	40	29	31	3,1	696	40	27	33	3,1	861		40	29	31	3,2	892	0,448







A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza



*“Demasiada demora hay que estar llamando y suplicando y nadie da respuesta a tiempo siempre contestan que están en reunión”*

*“Minimizar los tiempos de oficialización”*

*“La evaluación complementaria fue en septiembre el informe llega en diciembre los tiempos son en exceso demorados”*

*“Que la carta de envío del certificado tenga consistencia con la fecha real de envío ya que siempre está desfasada. y que no dejen para ultima hora la oficialización de la acreditación que es un gran riesgo para el OEC”*

*“Demorado para oficializar los contratos y la actualización de la página de ONAC”*

*“El tiempo de entrega del informe sea lo mas pronto, ya que en anteriores oportunidades llegaba la siguiente auditoría y aun no había llegado el informe de la anterior auditoría”*

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

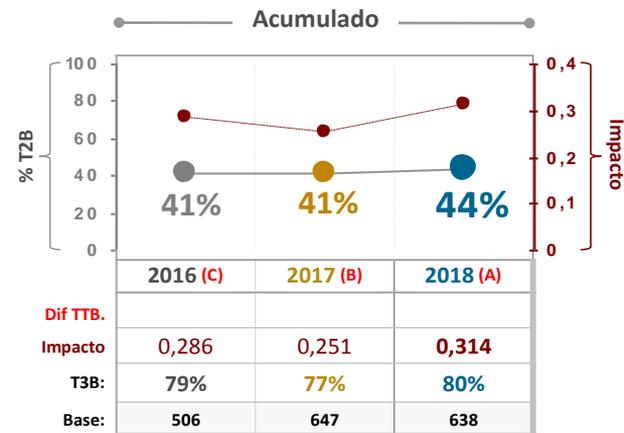
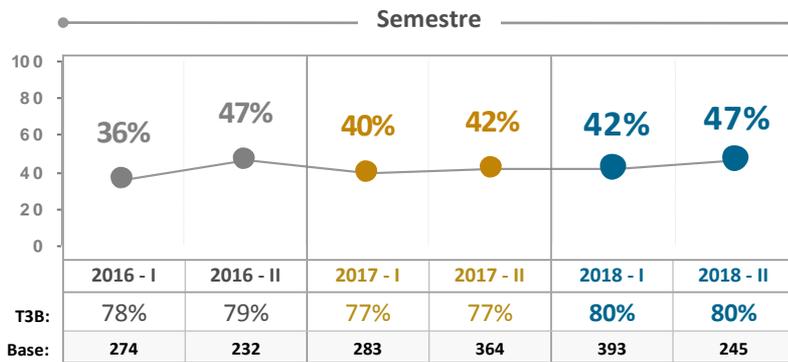
**Total**

A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

La datos graficados son porcentajes T2B (%)



**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

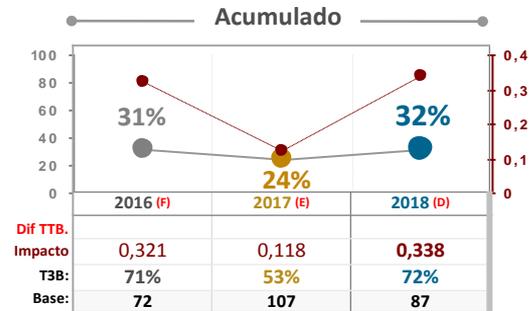
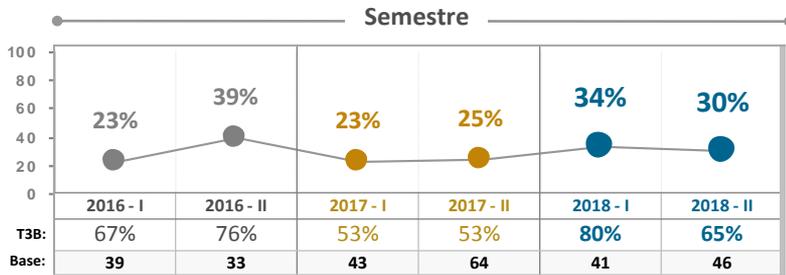
*D/E/F...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



Otros OEC

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

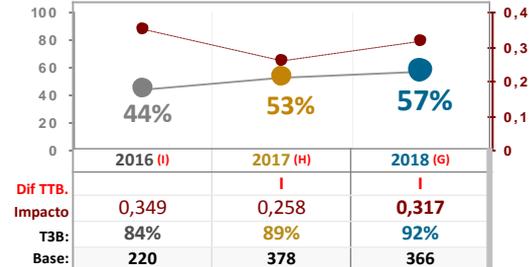
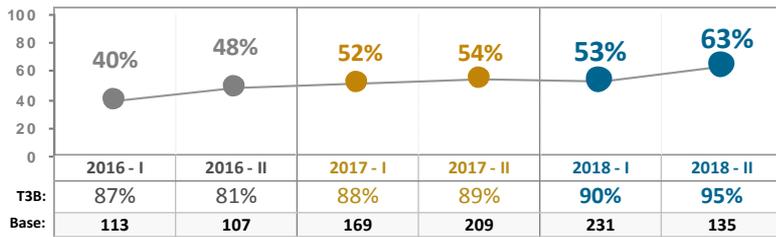
La datos graficados son porcentajes T2B (%)



*G/H/I...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



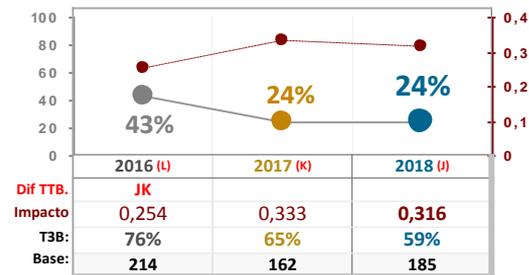
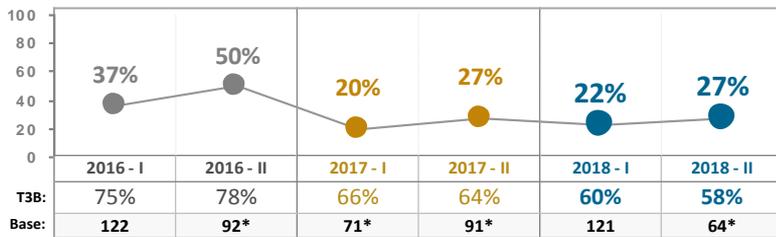
Transito



*J/K/L...* Diferencia Significativa del 95% de confianza



Laboratorio



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



Total

Los datos graficados son porcentajes (%)	Total 2016 (C)			Prom	Base	Total 2017 (B)			Prom	Base	Total 2018 (A)			Prom	Base	Imp.
	¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?	41	38	21	3,3	506	41	36	23	3,3	647	44	36	20	3,4	638
Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	45	36	18	3,4	363	48	39	13	3,5	484	49	38	12	3,5	492	0,010
Solicitudes y quejas en contra de ONAC	40	38	23	3,3	443	42	33	24	3,3	589	46	35	20	3,4	573	0,625
Seguimiento a las solicitudes formuladas	41	35	24	3,2	501	42	34	24	3,3	625	46	33	21	3,4	625	0,374
Oportunidad en la atención	41	36	23	3,3	522	44	32	24	3,3	657	46	32	22	3,4	656	0,107

**T2B:** Excelente + Muy Bueno

**T3B:** Excelente + Muy Bueno + Bueno

## Total

*Los datos son porcentajes (%)*

	Bimestres 2016						Total (C)	Bimestres 2017						Total (B)	Bimestres 2018						Total (A)
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	
<b>Base: Total encuestados</b>	124	132	124	103	108	122	713	120	141	154	155	141	187	898	173	214	182	131	142	103	945
<b>9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?</b>																					
Top Two Boxes	30	33	46	45	53	44	41	36	34	48	50	29	46	41	38	48	38	51	51	38	44
Top Three Boxes	74	78	84	81	79	78	79	76	71	83	79	70	80	77	78	81	79	82	83	72	80
<b>f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC</b>																					
Top Two Boxes	29	31	46	44	52	39	40	38	36	49	50	33	46	42	36	54	41	47	53	41	46
Top Three Boxes	72	73	81	81	82	77	77	75	70	81	77	70	79	76	76	84	83	77	84	74	80
<b>g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad</b>																					
Top Two Boxes	29	36	54	49	53	49	45	44	41	52	55	38	54	48	44	59	41	52	51	47	49
Top Three Boxes	76	85	87	80	81	81	82	89	84	88	84	88	90	87 c	88	92	89	84	86	82	88
<b>h) Seguimiento a las solicitudes formuladas</b>																					
Top Two Boxes	26	32	49	46	51	43	41	41	40	49	47	31	43	42	40	52	37	53	52	40	46
Top Three Boxes	72	73	78	80	80	77	76	76	72	84	77	68	77	76	76	83	75	81	83	75	79
<b>i) Oportunidad en la atención</b>																					
Top Two Boxes	27	35	47	47	54	39	41	40	41	51	50	35	45	44	40	52	39	52	51	39	46
Top Three Boxes	70	73	80	81	82	79	77	78	72	82	73	73	76	76	74	82	75	80	83	73	78

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



Otros OEC 

Los datos graficados son porcentajes (%)

	Total 2016 (F)			Prom	Base	Total 2017 (E)			Prom	Base	Total 2018 (D)			Prom	Base	Imp.
¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?	31	40	29	3,1	72	24	29	47	2,7	107	32	40	28	3,0	87	0,338
Oportunidad en la atención	28	39	33	3,0	75	23	25	52	2,6	105	34	34	33	3,0	89	0,010
Solicitudes y quejas en contra de ONAC	30	38	33	3,0	61	23	25	51	2,6	90	32	35	33	3,0	82	0,581
Seguimiento a las solicitudes formuladas	31	35	34	3,0	74	21	24	55	2,5	100	29	37	34	2,9	83	0,873
Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	36	32	32	3,1	53	36	36	28	3,1	53	28	46	26	3,0	61	0,010



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



## Laboratorios

Los datos graficados son porcentajes (%)	Total 2016 (L)			Prom	Base	Total 2017 (K)			Prom	Base	Imp.
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			
<b>¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?</b>	43	34	24	3,2	214	24	41	35	2,8	162	
	<i>JK</i>										
Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	48	29	23	3,4	128	33	50	17	3,2	96	
	<i>JK</i>										
Seguimiento a las solicitudes formuladas	40	33	27	3,2	211	27	40	33	2,9	159	
	<i>JK</i>										
Solicitudes y quejas en contra de ONAC	40	33	27	3,2	182	28	36	36	2,9	143	
	<i>JK</i>										
Oportunidad en la atención	43	32	25	3,3	222	27	37	36	2,9	168	
	<i>JK</i>										
						24	35	41	2,8	185	0,316
						31	45	24	3,1	113	0,010
						26	33	41	2,8	182	0,360
						26	37	37	2,8	155	0,349
						24	32	44	2,7	192	0,342



**ONAC**

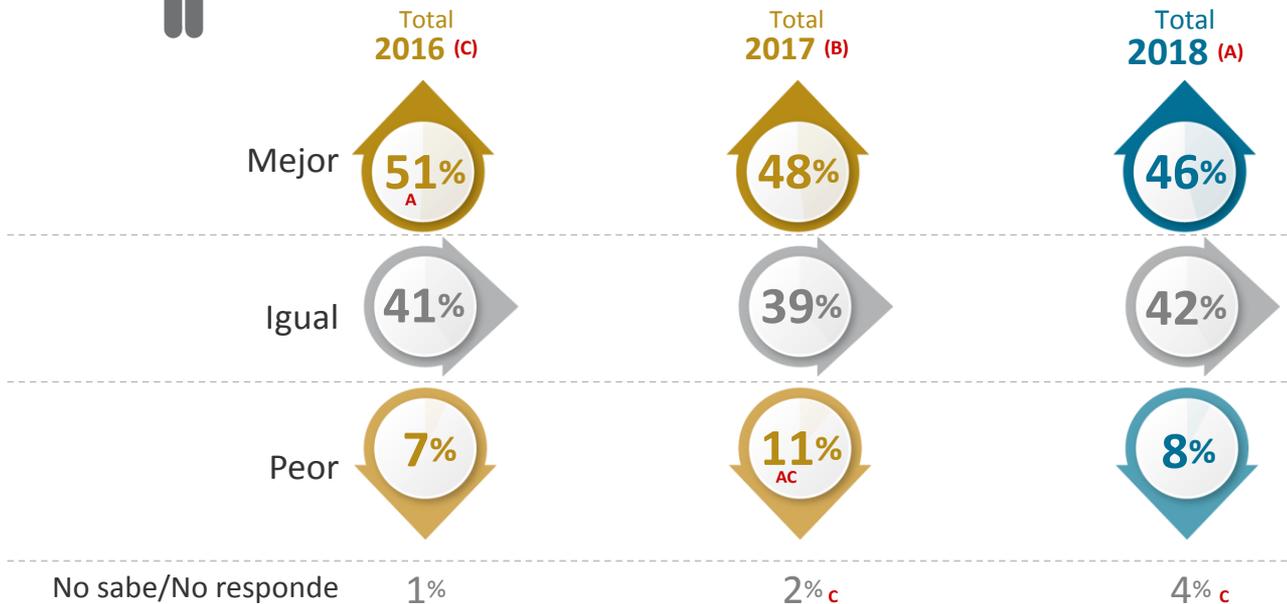
ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

# Análisis Cualitativo



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

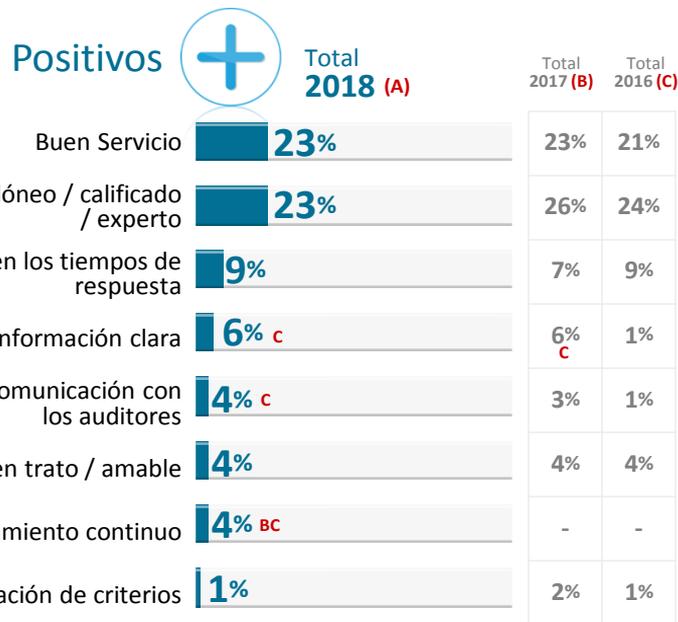


Base:	Total 2016	Total 2017	Total 2018
	713	898	945

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

A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza

**Mejor** que en años anteriores **46%** (2018)

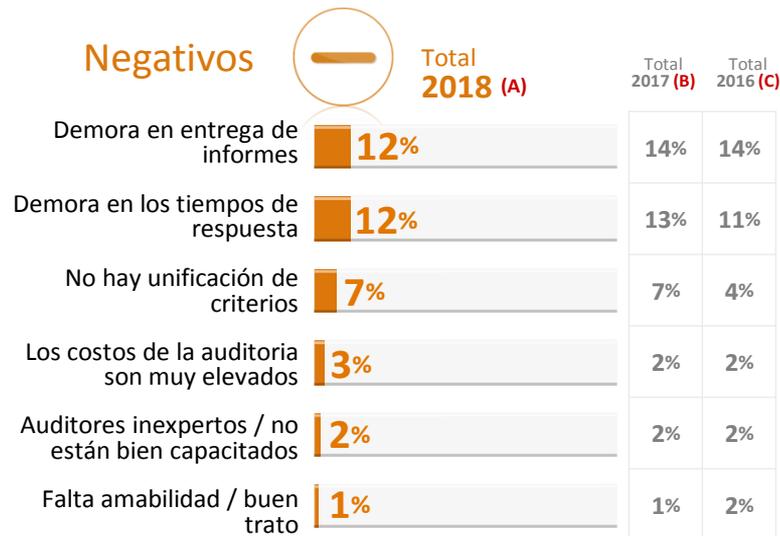
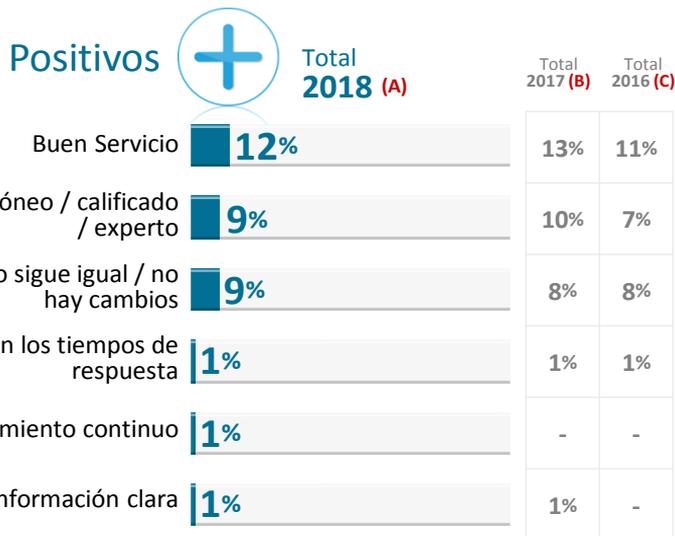


Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue mejor que en años anteriores

Total 2016	Total 2017	Total 2018
363	427	434

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

**Igual** que en años anteriores **42%** (2018)



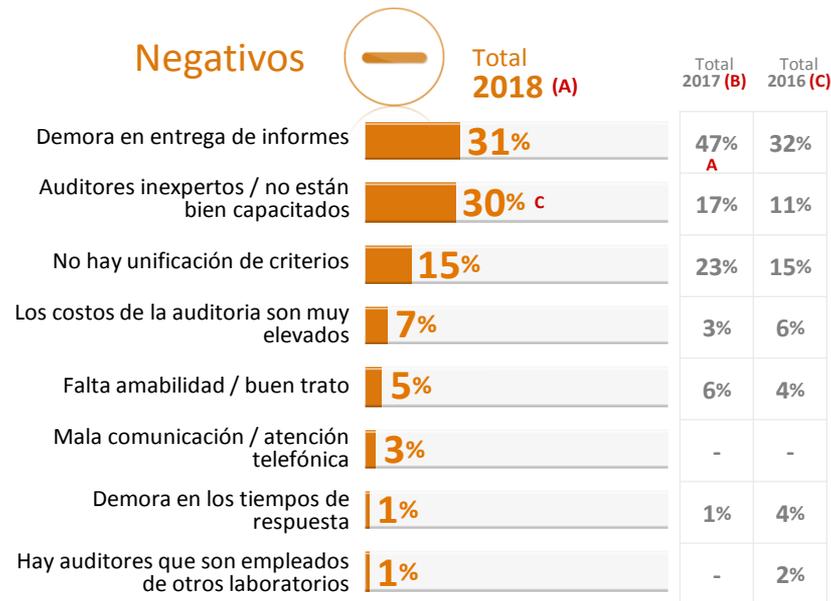
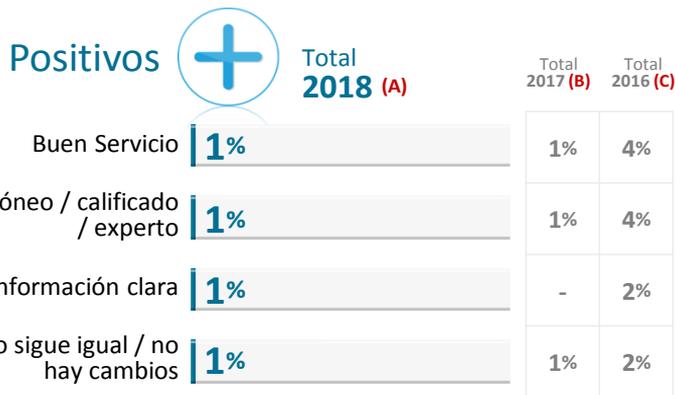
Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue igual que en años anteriores

Total 2016	Total 2017	Total 2018
290	351	401

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

A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza

**Peor** que en años anteriores **8%** (2018)



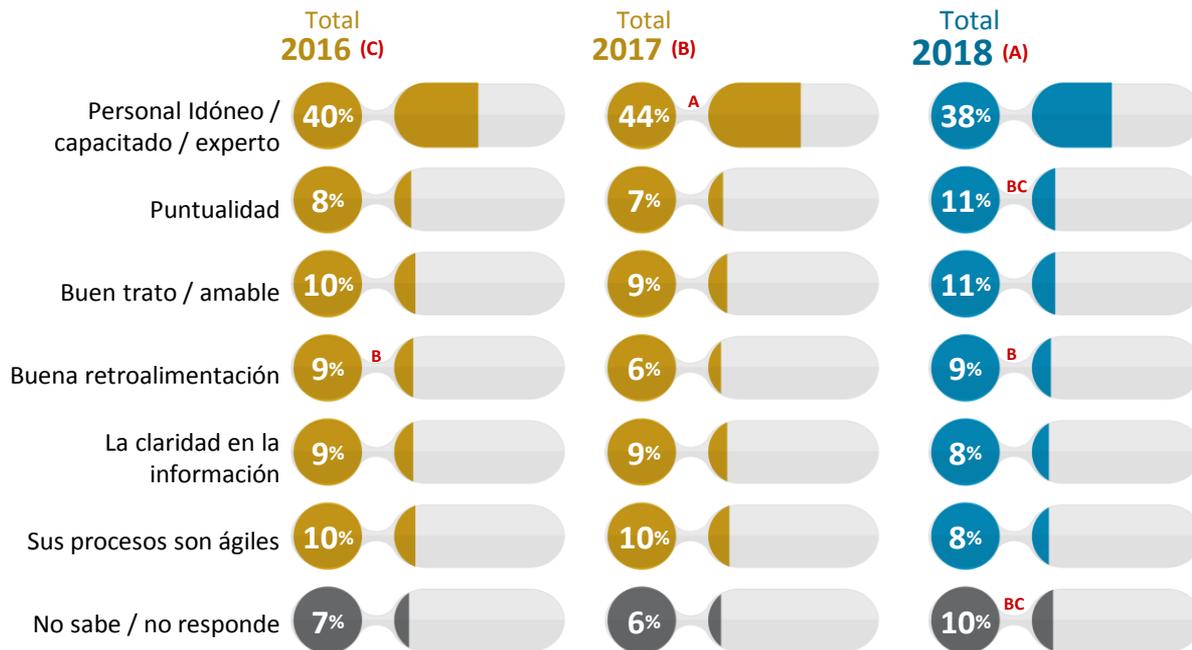
Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue peor que en años anteriores

Total 2016	Total 2017	Total 2018
53	98	74

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



A/B/C... Diferencia Significativa del 95% de confianza



Base:	Total 2016	Total 2017	Total 2018
	713	898	945

	Total		
Otros	2016	2017	2018
Objetividad de la evaluación	13% <sup>A</sup>	10% <sup>A</sup>	7%
Calidad del servicio	8% <sup>B</sup>	5%	6%
Buena comunicación	2%	6% <sup>AC</sup>	2%
Agilidad en las respuestas	-	-	1% <sup>BC</sup>
Otros	1%	1%	1%
Ninguno	5%	5%	6%

# Matriz de prioridad

<b>Máxima prioridad de mejora</b>	<b>Prioridad secundaria de mejora</b>	<b>Fortaleza de apalancamiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Oficialización</li><li>• Peticiones y quejas</li><li>• Relación costo beneficio del servicio de acreditación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud</li><li>• Cotización</li><li>• Apelaciones (bajo impacto)</li><li>• La oportunidad de los servicios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación</li><li>• Decisión</li><li>• Nivel Técnico</li><li>• Servicio y comportamiento en general</li></ul>

Máxima prioridad de mejora	Prioridad secundaria de mejora	Fortaleza de apalancamiento
<p style="text-align: center;"><b>Solicitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta y solución de inquietudes</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Cotización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la entrega de cotización</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Apelaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelaciones de No Conformidades</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Oficialización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Atención de peticiones y quejas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes y quejas en contra de ONAC</li> <li>• Seguimiento a las solicitudes formuladas</li> <li>• Oportunidad en la atención</li> <li>• Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Solicitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Cotización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad de la propuesta de servicio</li> <li>• Alternativas de medios de pago</li> <li>• Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de la decisión</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Apelaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelación a decisión del Comité de Acreditación</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad y Cumplimiento del plan de evaluación</li> <li>• Soporte brindado por la coordinación que apoya la logística</li> <li>• Manejo profesional y ético.</li> <li>• Nivel Técnico del equipo evaluador</li> <li>• Calidad, Objetividad y Utilidad del informe de evaluación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetividad de la decisión</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Apelaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelaciones Plan de Acción</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Oficialización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación</li> </ul>

<b>Máxima prioridad de mejora</b>	<b>Prioridad secundaria de mejora</b>	<b>Fortaleza de apalancamiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Peticiones y quejas</li><li>• Relación costo beneficio del servicio de acreditación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cotización</li><li>• Apelaciones (bajo impacto)</li><li>• Oficialización</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud</li><li>• Evaluación</li><li>• Decisión</li><li>• Nivel Técnico</li><li>• Servicio y comportamiento en general</li><li>• La oportunidad de los servicios</li></ul>

Máxima prioridad de mejora	Prioridad secundaria de mejora	Fortaleza de apalancamiento
<p style="text-align: center;"><b>Cotización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternativas de medios de pago</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Apelaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelaciones de No Conformidades</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Oficialización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Atención de peticiones y quejas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes y quejas en contra de ONAC</li> <li>• Seguimiento a las solicitudes formuladas</li> <li>• Oportunidad en la atención</li> <li>• Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Cotización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la entrega de cotización</li> <li>• Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Apelaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelación a decisión del Comité de Acreditación</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Solicitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario</li> <li>• La respuesta y solución de inquietudes</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Cotización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad de la propuesta de servicio</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad y Cumplimiento del plan de evaluación</li> <li>• Soporte brindado por la coordinación que apoya la logística</li> <li>• Manejo profesional y ético.</li> <li>• Nivel Técnico del equipo evaluador</li> <li>• Calidad, Objetividad y Utilidad del informe de evaluación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetividad de la decisión</li> <li>• Oportunidad de la decisión</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Apelaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelaciones Plan de Acción</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Oficialización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación</li> </ul>

<b>Máxima prioridad de mejora</b>	<b>Prioridad secundaria de mejora</b>	<b>Fortaleza de apalancamiento</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Apelaciones (bajo impacto)</li><li>• Oficialización</li><li>• Peticiones y quejas</li><li>• Relación costo beneficio del servicio de acreditación</li><li>• La oportunidad de los servicios</li><li>• Servicio y comportamiento en general</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud</li><li>• Cotización</li><li>• Decisión</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación</li><li>• Nivel Técnico</li></ul>

Máxima prioridad de mejora	Prioridad secundaria de mejora	Fortaleza de apalancamiento
<p style="text-align: center;"><b>Solicitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario</li> <li>• La respuesta y solución de inquietudes</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Cotización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la entrega de cotización</li> <li>• Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación</li> <li>• Claridad de la propuesta de servicio</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de la decisión</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Apelaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelaciones de No Conformidades</li> <li>• Apelación a decisión del Comité de Acreditación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Oficialización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación</li> <li>• Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Atención de peticiones y quejas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes y quejas en contra de ONAC</li> <li>• Seguimiento a las solicitudes formuladas</li> <li>• Oportunidad en la atención</li> <li>• Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Cotización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternativas de medios de pago</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad del plan de evaluación</li> <li>• Soporte brindado por la coordinación que apoya la logística</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del plan de evaluación</li> <li>• Manejo profesional y ético.</li> <li>• Nivel Técnico del equipo evaluador</li> <li>• Calidad, Objetividad y Utilidad del informe de evaluación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetividad de la decisión</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Apelaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelaciones Plan de Acción</li> </ul>

Máxima prioridad de mejora	Prioridad secundaria de mejora	Fortaleza de apalancamiento
<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud</li><li>• Cotización (bajo impacto)</li><li>• Peticiones y quejas</li><li>• Relación costo beneficio del servicio de acreditación</li><li>• La oportunidad de los servicios</li><li>• Servicio y comportamiento en general</li><li>• Nivel Técnico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación</li><li>• Decisión</li><li>• Apelaciones (bajo impacto)</li><li>• Oficialización</li></ul>	

Máxima prioridad de mejora	Prioridad secundaria de mejora	Fortaleza de apalancamiento
<p style="text-align: center;"><b>Solicitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta y solución de inquietudes</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Cotización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad de la propuesta de servicio</li> <li>• Oportunidad en la entrega de cotización</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de la decisión</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Apelaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apelaciones de No Conformidades</li> <li>• Apelación a decisión del Comité de Acreditación</li> <li>• Apelaciones Plan de Acción</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Oficialización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación</li> <li>• Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Atención de peticiones y quejas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitudes y quejas en contra de ONAC</li> <li>• Seguimiento a las solicitudes formuladas</li> <li>• Oportunidad en la atención</li> <li>• Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Solicitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Cotización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación</li> <li>• Alternativas de medios de pago</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad y cumplimiento del plan de evaluación</li> <li>• Soporte brindado por la coordinación que apoya la logística</li> <li>• Utilidad del informe de evaluación</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Decisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetividad de la decisión</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad y Objetividad del informe de evaluación</li> <li>• Manejo profesional y ético.</li> <li>• Nivel Técnico del equipo evaluador</li> </ul>



*La fuerza de la Confianza*

# Análisis Cualitativo año 2018

## Entrevistas en profundidad



<b>Empresa contratante</b>	Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC
<b>Proveedor de Investigación</b>	Centro Nacional de Consultoría S.A.
<b>Nombre del Proyecto</b>	Satisfacción y diagnóstico estadístico de la percepción de los clientes (Organismos de Evaluación de la Conformidad - OEC) con relación a los servicios de acreditación que le brinda ONAC
<b>Metodología de la Investigación</b>	Cualitativa
<b>Técnica de recolección</b>	Entrevista en profundidad
<b>Instrumento</b>	Tiempo de aplicación 1 hora aproximada
<b>Población objetivo</b>	Cargos directivos de los OEC que fueron evaluados durante el primer semestre del año 2018
<b>Muestra Efectiva</b>	10 entrevistas en profundidad (5 OEC con la más altas calificaciones y 5 OEC con las más bajas calificaciones del servicio recibido por ONAC)
<b>Cubrimiento</b>	Urbano: Bogotá
<b>Fecha de campo</b>	4 entrevistas realizadas del 10 al 17 de agosto de 2018 6 entrevistas realizadas: del 24 de enero al 1 de febrero de 2019
<b>Número de entrevistadoras</b>	3 investigadores
<b>Método de validación de entrevistadores o moderadores</b>	Revisión de cobertura de la temática del estudio en las grabaciones o transcripciones
<b>Documentos, materiales o productos</b>	Guía de entrevista / Informe - Adjunto
<b>Nota 1</b>	Los resultados de una investigación cualitativa no son extrapolables a la población en su totalidad. La investigación cualitativa busca conocer las opiniones, motivaciones e intereses de las personas, acerca de las distintas formas en que éstas se aproximan a la realidad, para comprender la razón de ser de sus experiencias. El investigador aborda los temas desde la perspectiva del investigado, sin cuantificar sus respuestas.
<b>Nota 2</b>	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 presente informe atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012”***

- ✓ Certificador de Producto (Otorgar)
- ✓ (2) Laboratorio de Calibración (Levantar suspensión; Suspende)
- ✓ Centro de Diagnóstico Automotriz (Mantener)
- ✓ Organismo de Inspección (Actualizar)



**Promedio de calificación  
de Percepción positiva  
(4.8)**

- ✓ Centro de Diagnóstico Automotor (Mantener)
- ✓ Organismo Verificación Metrológica (Otorgar)
- ✓ Certificación de sistemas de gestión (Mantener)
- ✓ Centro de Reconocimiento de Conductores (Mantener)
- ✓ Certificadores de Producto (Reducir)



**Promedio de calificación  
de Percepción negativa  
(2.3)**

# Logros del servicio de ONAC



Amabilidad, imparcialidad y conocimientos técnicos del personal evaluador

Las visitas de ONAC impulsan el mejoramiento continuo en los procesos internos de los OEC

Reconocimiento de sus pares internacionales

Generar valor en los OEC y elevar los niveles de competitividad nacional

*“Lo positivo siempre ha sido que las personas que vienen de ONAC son muy competentes cuando nos hacen la evaluación, son competentes, imparciales que es lo que se busca.”*

*“El equipo fue muy bueno, la verdad fueron buenos y todos los comentarios que tuvimos pues nos ayudaron a mejorar, más siendo como tan nuevos”*

*“Aparecer en el directorio de acreditación es una gran ventaja... aumentan los contratos con los clientes...”*

*“Una de las cosas que más aporta valor es el conocimiento que tienen ellos, la experiencia que han tenido en trabajar en muchos laboratorios”*

En general para los OEC, la acreditación es un atributo que genera valor al interior y exterior de la organización. No obstante, algunos la relacionan sólo con el cumplimiento de un requisito para garantizar la operación.

## Acreditación como requisito obligatorio

*“...es lo que exige la resolución y uno a lo que va cuando comienza a proyectarse en una empresa como esta es... es como basándose en la resolución ... es necesario estar acreditado.”*

*“Para nosotros es fundamental, el Estado exige que para sus procesos hay que estar acreditados ONAC, ya eso no es negociable”*

*“Es una cosa que es obligatoria.”*



## Acreditación como atributo generador de valor

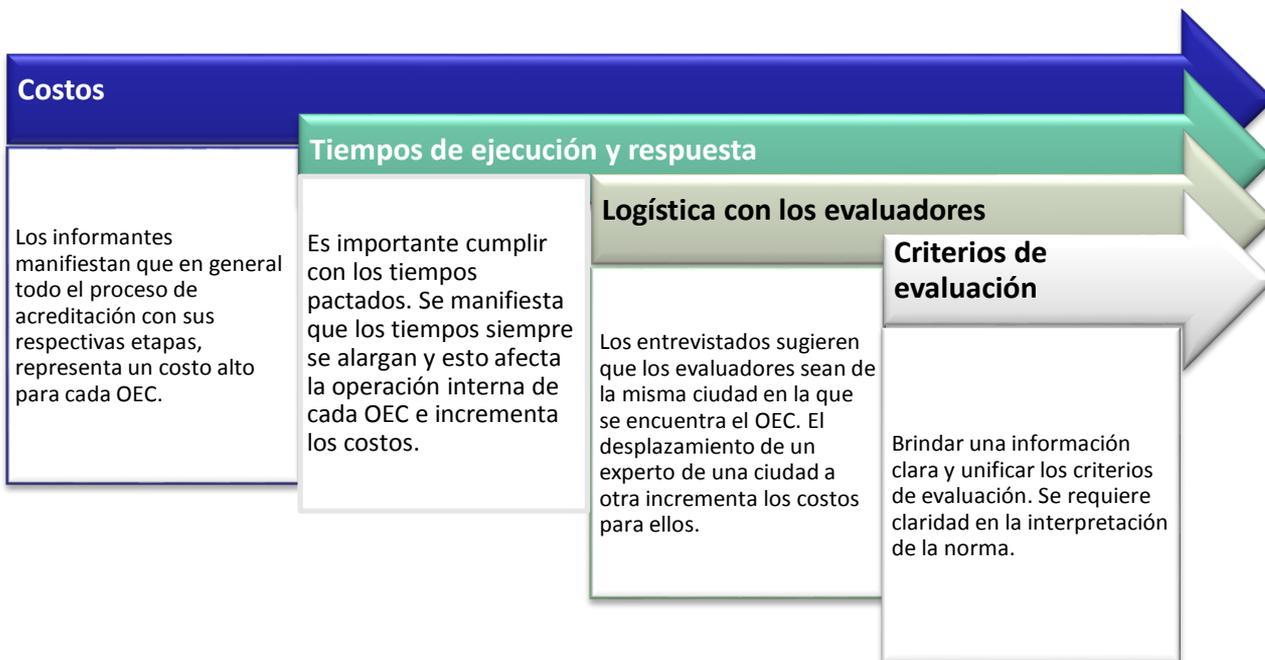
*“Significa que se garantiza la competencia, entonces bien, igual ONAC para nosotros es como un aliado estratégico ... Si uno está acreditado es porque se están haciendo las cosas bien.”*

*“Poderle dar la posibilidad a mucha gente de darle empleo porque nosotros aparte de las personas que estamos acá están los inspectores de afuera... Es la posibilidad de darle vida con dignidad para mucha gente.”*

*Para nosotros significa la tranquilidad de tener el respaldo en el mercado de un organismo de reconocimiento internacional, es lo que a nosotros nos mantiene en el mercado, creo que es la esencia de nuestra empresa... sin la acreditación de ONAC no funciona este negocio, entonces prácticamente que lo es todo, nosotros vivimos de la acreditación*

# Elementos que debilitan la creación de valor

## Buscando fortalecer la creación de valor para los OEC, se reconocen las siguientes oportunidades de mejora para ONAC:



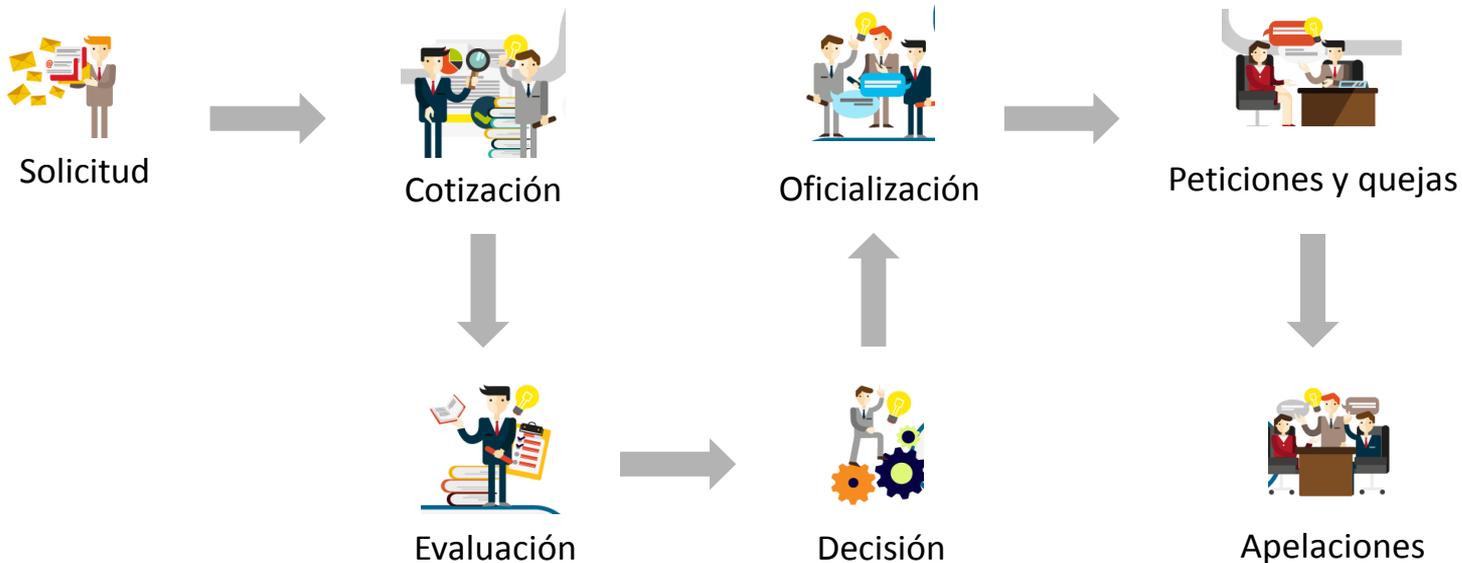
*“En la última evaluación nos programaron un profesional que venía desde Cali. Entonces eso le incrementa al centro de diagnóstico costos, pues los viáticos.”*

*“Sería bueno que hicieran cierta claridad...son requisitos que aparecen en una parte, pero cuando uno hace la solicitud, uno llama y le dicen “no, tiene que corregir esto y aquello” y a veces no es tan fácil.”*

*“El problema como tal radica en cuando tú haces solicitudes, ahí es donde se truncan los procesos, donde se empiezan a extender los tiempos.”*

*“...altos, los costos son altos en virtud a las actividades que se realizan, realmente tener una acreditación implica tener un gasto muy alto.”*

# Creación de valor en los procesos de interacción



## Aspectos positivos (Fortalezas)



*“Han ido mejorando, porque antes uno presentaba una solicitud a ONAC y nosotros tenemos unos tiempos que nos obligan a cumplir, pero cuando por ejemplo se presenta una solicitud, antes habían como unos plazos, creo que ya se ajustaron para que ONAC de respuesta. Entonces el tiempo como que jugaba a favor de ellos o habían reglas para nosotros pero ellos no tenían reglas, creo que eso ya se ha venido mejorando.”*

*“La solicitud en este caso la ultima fue hace dos años, la necesitábamos urgente y nos la dieron fue a principios entonces les damos la acreditación rápido pues para poder trabajar entonces por ese lado no hubo problema...”*

**Se destaca una mejora en los tiempos de respuesta cuando se presenta la solicitud inicial.**

## Aspectos por mejorar



*“Tuvimos problemas tal vez un poco en la parte inicial con la información que se presenta en la página Web, tendría que ser más específica, al comienzo acerca de las pólizas, recibimos una información por parte de servicio al cliente de ONAC y otra información por parte del evaluador que vino”*

**Claridad en la información brindada por los funcionarios de ONAC.**

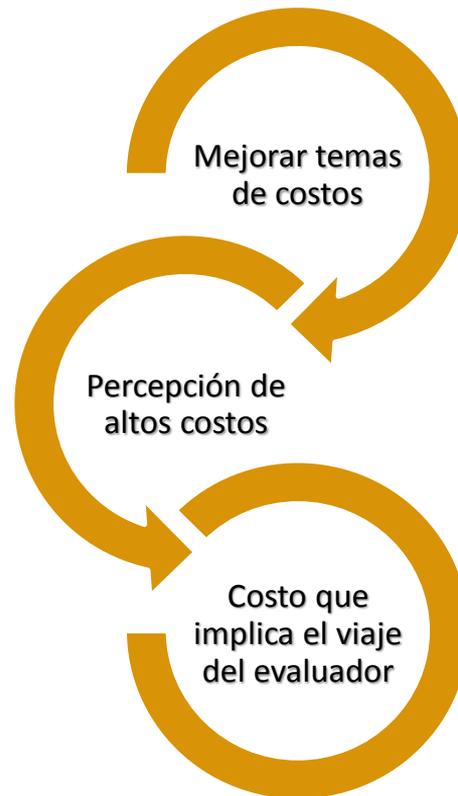
## Aspectos por mejorar



“Completo, o sea por haber prestado el servicio para que el auditor hubiese venido fueron casi 6 millones de pesos.”

“El costo a asumir es bastante alto, adicional que nosotros tenemos que asumir los costos desde que el evaluador o experto salga de su casa.”

“...pero si me ha pasado con el organismo de certificación de personas, entonces o tengo claro que aquí en Bogotá hay expertos de todo y me manda experto de Cali... se me elevan los costos.”



**Pago de viáticos**

## Aspectos positivos (Fortalezas)



*“Pues el proceso siempre lo hemos calificado y hemos visto que ha mejorado mucho para que cada vez cumplamos más las normas y digamos no hemos sentido que se hayan cometido algún proceso inadecuado por parte del personal que ha venido, como siempre, uno piensa que está haciendo bien el trabajo, siente que lo está haciendo y se esfuerza y cuando se encuentra un hallazgo o una no conformidad, la reacción inicial es negación, pero no hemos tenido en el momento ningún problema.”*

*“Si, no recuerdo ahorita el nombre del auditor, pero también fue muy cordial y muy dado a hablar y a entender lo que uno quería que era trabajar.”*



## Aspectos por mejorar



*“En ese momento estábamos en plena auditoría y ese mismo día que estábamos en auditoría vino INDRA a colocar el sistema... entonces ya sabiendo la auditora de que estaban haciendo prácticas con nosotros, aun así nos cerró los procesos, nos colocó todas las “no conformidades” posibles.”*

*“La forma como, como realizo la evaluación, nos quedó como un poco de insatisfacción; porque cuando encontró unos incumplimientos por parte nuestra no fue, no tuvo como una actitud comparada con los otros evaluadores como mejor, pues no nos sentimos ni vulnerados, ni maltratados, pero sí, si fue, con ese evaluador, también sentimos que en su lenguaje estaba como buscándonos el quiebre.”*



## Aspectos por mejorar



*“No, en la decisión como tal, no tenemos como quejas acerca de los planteamientos que da ONAC, el problema si son los tiempos ... si ellos quisieran demorarse dos meses, podrían hacerlo.”*

“No hubo respuesta de ONAC, no enviaron un informe final de esa auditoría, el informe final llegó con la decisión de la suspensión, hasta septiembre, entonces el proceso demoró un montón de tiempo.”



## Aspectos por mejorar



*“Es decir que si hubiesen pasado los tiempos normales, hubiera habido comité de acreditación máximo en dos meses, pero lo que te decía a nosotros nos llegó reporte ya de finalización con contrato y demás en diciembre del año pasado, o sea se extendieron seis meses”*

*“Nosotros tuvimos la evaluación digamos del 2017 y el informe llega después de unos 7 meses, 8 meses y queda entonces mucho, mucho tiempo. La decisión final que ya es el informe de aprobación se demora mucho.”*

**Tiempos de publicación**



Publicación del informe final  
*“muy tarde”*

Tiempos extensos para conocer conceptos de  
evaluación

## Aspectos positivos (Fortalezas)



*“Nosotros nos ha ido bien, o sea eso es una parte que ha mejorado ONAC, antes no manejábamos mucho el tema de las apelaciones porque siempre salían a favor del equipo evaluador; desde finales de 2017 y el año pasado la cosa se ha vuelto un poquito más recíproca, más sentido común “no, ellos si tienen la razón” hay cosas que de lejos uno si dice disparates, pero otras cosas en las que si tenemos la razón y la respuesta ha sido rápida y oportuna.”*

Sobre ONAC



Proceso  
recíproco

Escucha  
activa

Interés en  
dar  
respuesta

## Aspectos por mejorar



Información brindada



Asesoría no unificada



Incoherencia entre  
información y asesoría



*“...pues una cosa nos dijo uno y otra cosa nos dijo otro y así quedamos, ese fue como el único impase...”*

*“No, tu partes del hecho del canal de comunicación con ONAC jesta imposible! Y yo creo que yo no soy la única, cualquiera que llame a ONAC, el filtrico “estamos en la llamada número 5, usted va a ser la siguiente llamada” o sea el proceso se está demorando mucho.”*



Demora en la  
atención



Disminuye calidad  
Call Center



No hay atención  
personalizada





*La fuerza de la Confianza*

# Comentarios generales

- A lo largo de los tres años (2016/2017/2018), **se destaca positivamente el nivel técnico del equipo evaluador** y la amabilidad de los funcionarios de ONAC.
- El estar acreditado por **ONAC ha permitido que los OEC fortalezcan tanto sus procesos internos, como imagen externa**. Estar acreditado genera confianza en los usuarios de cada OEC y fortalece el funcionamiento interno de cada organismo.
- Durante los tres últimos años, se destaca la **unificación de criterios de evaluación como una de las principales oportunidades de mejora para ONAC**. Los OEC sienten que entre los mismos evaluadores se presentan diferencias en los aspectos a evaluar y ciertos criterios técnicos. Para este aspecto, los OEC sugieren la creación de unos lineamientos o criterios básicos de evaluación.
- Una de las **principales oportunidades de mejora** recurrentes en los tres años que se han evaluado los servicios de ONAC, y al mismo tiempo transversal a todas las etapas del proceso de acreditación, son los **tiempos de respuesta**. Los OEC manifiestan que el proceso de acreditación se ha extendido más de lo normal afectando directamente la operación de la organización e incrementando los costos que cada organismo tiene que asumir.