



# Informe 1er Bimestre 2017

Contrato N° 024 de 2015



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 OIC al final de las evaluaciones correspondientes a cada proceso completo de acreditación, mediante el diseño técnico, planeación y aplicación de encuestas auto diligenciadas y entrevistas en profundidad, incluyendo el levantamiento de la información y la tabulación y presentación de los resultados.

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

Para el primer bimestre del 2017 se contó con 259 OEC, 129 del mes de enero y 130 del mes de febrero. Se contactaron telefónicamente a 178 OEC, logrando una tasa de respuesta del 67%.

Escalas de 5 opciones de respuesta balanceadas positivamente.

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

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

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

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

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

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

**Sugerencia, fijar las metas en el TTB**



*La fuerza de la Confianza*

## Ficha Técnica



<p><b>Universo</b> 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> Es el conjunto de unidades del universo que queda representado en el marco estadístico y sobre la cual se hace inferencia. Este puede coincidir con el universo.</p>	<p>OEC a los cuales se les entregó o notificó alguna decisión en los meses de enero y febrero de 2017</p>
<p><b>Marco estadístico</b> 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 1er bimestre del año 2017, según tipo de programa:</p> <p><u>LABORATORIOS 62 REGISTROS:</u> Ensayo (32), Calibración (29), Clínico (1)</p> <p><u>TRANSITO 150 REGISTROS:</u> Centro de Diagnóstico Automotor (58), Centro de Reconocimiento de conductores (92)</p> <p><u>OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 47 REGISTROS:</u> Organismos de Certificación de Producto (9), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (4), Organismo Certificador de personas (8), Organismos de Inspección (26)</p>
<p><b>Cobertura geográfica</b> 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: 6 de febrero al 3 de abril de 2017</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 los meses de enero y febrero de 2017.</p>
<p><b>Instrumento</b></p>	<p>Cuestionario semi-estructurado (Ver adjunto). El formulario está 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 la 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. Se obtuvieron 120 encuestas efectivas: 60 del mes de enero y 60 del mes de febrero.</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>
<p><i>El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2006.</i></p>	



## **OEC acreditadas en los meses de enero y febrero:**

- Base enero recibida el 2 de febrero con 129 registros
- Base febrero recibida el 17 de febrero con 51 registros
- Base febrero adicional recibida el 3 de marzo con 79 registros

## Resumen de la gestión telefónica

Mes	Registros entregados	OEC Contactados	Encuestas efectivas	Tasa de Respuesta (Encuestas Efectivas / OEC Contactados)	Efectividad BDD (OEC Contactados / Registros Entregados)	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros Entregados)
Enero	129	84	60	71%	65%	46%
Febrero	130	94	60	64%	72%	46%
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>178</b>	<b>120</b>	<b>67%</b>	<b>69%</b>	<b>46%</b>

# Gestión Telefónica de las base de enero

La encuesta es enviada al 100% de las OEC de las bases suministradas para el mes correspondiente, lo que se detallada a continuación es la gestión telefónica.

	CIERRE DE CAMPO ENERO								
	OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD				TRANSITO		LABORATORIO		Total general
	Certificación de Personas	Certificación de Producto	Organismo de Inspección	Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión	Centro de Diagnostico Automotriz	Centro de Reconocimiento de Conductores	Laboratorio de Calibración	Laboratorio de Ensayo	
Efectiva	3		3	2	18	18	8	8	60
No colabora	1								1
No contestan en la empresa	1		1	1	2	7			12
Repetido	1		1		3	11	2	1	19
Secretaria, recepción, otro						1			1
Teléfono errado					4	9			13
Volver a llamar		1			5	7	3	7	23
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>53</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>129</b>
OEC Contactados	4	1	3	2	23	25	11	15	84
<b>Tasa de Respuesta</b>	<b>75%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>78%</b>	<b>72%</b>	<b>73%</b>	<b>53%</b>	<b>71%</b>
<b>Tasa de Efectividad</b>	<b>67%</b>	<b>100%</b>	<b>60%</b>	<b>67%</b>	<b>72%</b>	<b>47%</b>	<b>85%</b>	<b>94%</b>	<b>65%</b>

## Gestión Telefónica de las bases de febrero

La encuesta es enviada al 100% de las OEC de las bases suministradas para el mes correspondiente, lo que se detallada a continuación es la gestión telefónica.

	CIERRE DE CAMPO FEBRERO									
	OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD				TRANSITO		LABORATORIO			Total general
	Certificación de Personas	Certificación de Producto	Organismo de Inspección	Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión	Centro de Diagnostico Automotriz	Centro de Reconocimiento de Conductores	Laboratorio Clínico	Laboratorio de Calibración	Laboratorio de Ensayo	
Efectiva	2	5	13	1	7	15		10	7	
No colabora						3				3
No contestan en la empresa		1	2		2	8			4	17
No pasa filtro						1				1
Repetido			2		1	3				6
Secretaria, recepción, otro			1		3			2	1	7
Teléfono errado					2	4				6
Volver a llamar		2	3		11	5	1	4	4	30
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>130</b>
OEC Contactados	2	7	16	1	18	24	1	14	11	94
<b>Tasa de Respuesta</b>	<b>100%</b>	<b>71%</b>	<b>81%</b>	<b>100%</b>	<b>39%</b>	<b>63%</b>	<b>0%</b>	<b>71%</b>	<b>64%</b>	<b>64%</b>
<b>Tasa de Efectividad</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>76%</b>	<b>100%</b>	<b>69%</b>	<b>62%</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>69%</b>	<b>72%</b>



*La fuerza de la Confianza*

# Resumen de los hallazgos

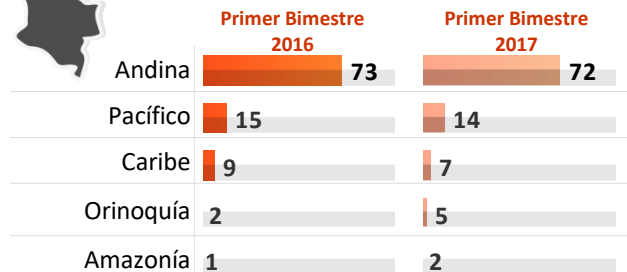


# Perfil del Informante

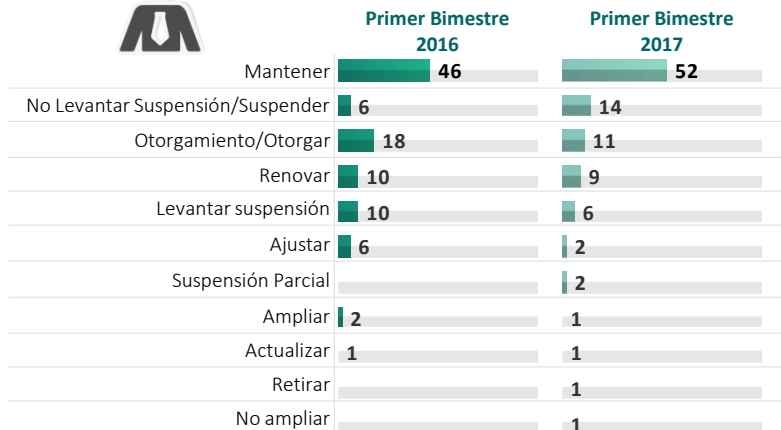
%



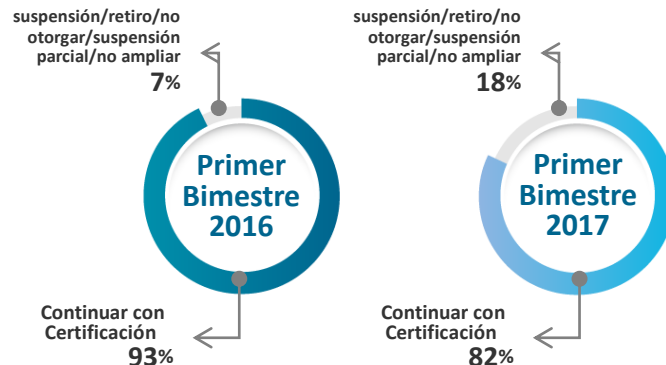
## Regional



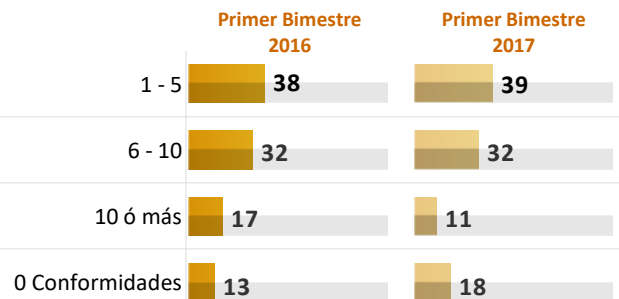
## Tipo de servicio



## Tipo de servicio - agrupado



## Número de NO conformidades

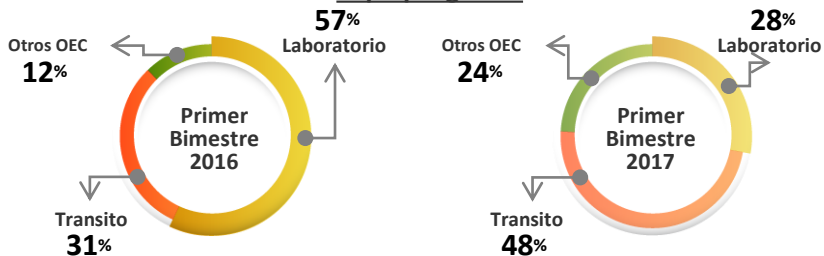


Base:	1 BIMESTRE 2016	1 BIMESTRE 2017
	124	120

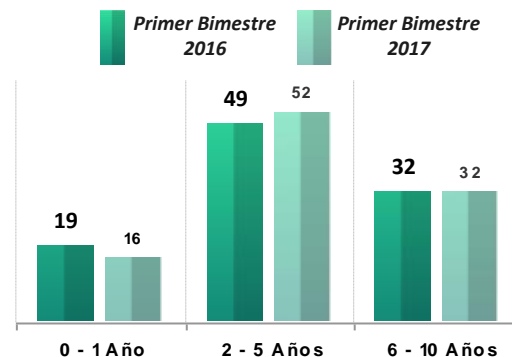
%

# Perfil del Informante

## Tipo programa



## Antigüedad

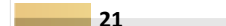


### TRANSITO

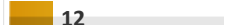
Primer Bimestre 2016

Primer Bimestre 2017

Centros de Diagnóstico Automotor



Centro de Reconocimiento de Conductores



### LABORATORIO

Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



Laboratorio Clínico



### OTROS OEC

Organismos de Inspección



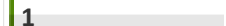
Organismos de Certificación de Producto



Organismos de Certificación de Personas



Organismos de Certificación de Sistemas



Base:	1 BIMESTRE 2016	1 BIMESTRE 2017
	124	120



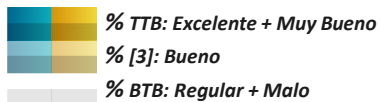
*La fuerza de la Confianza*

# Conceptos Generales





Los datos graficados son porcentajes (%)

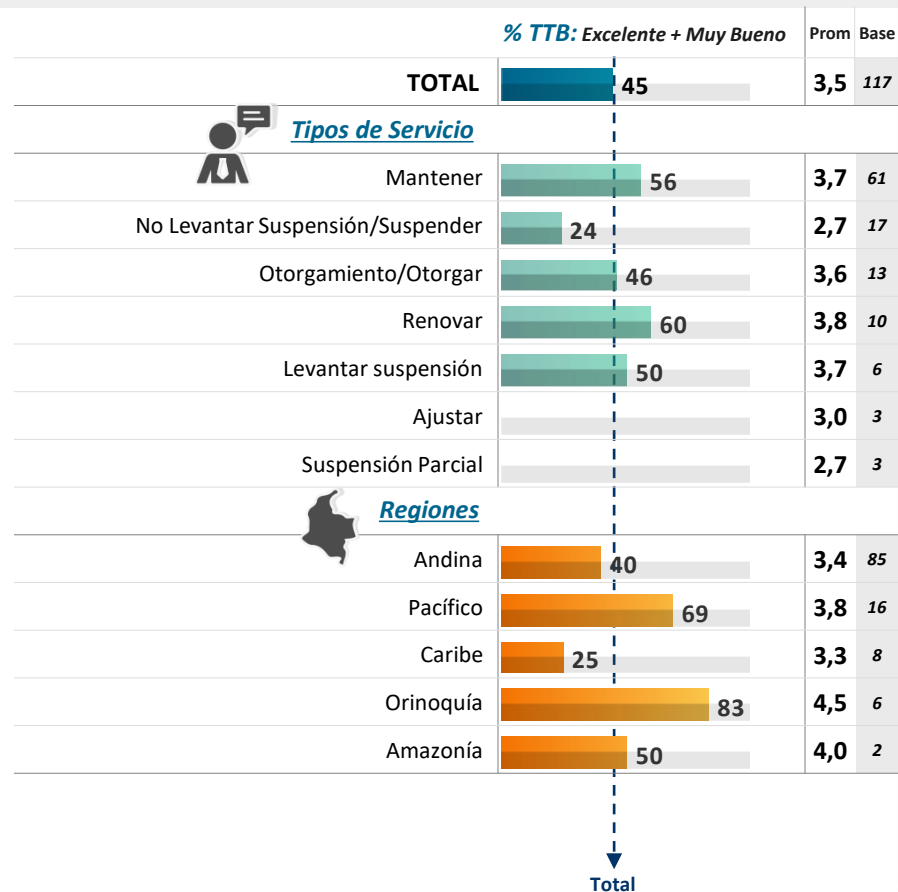
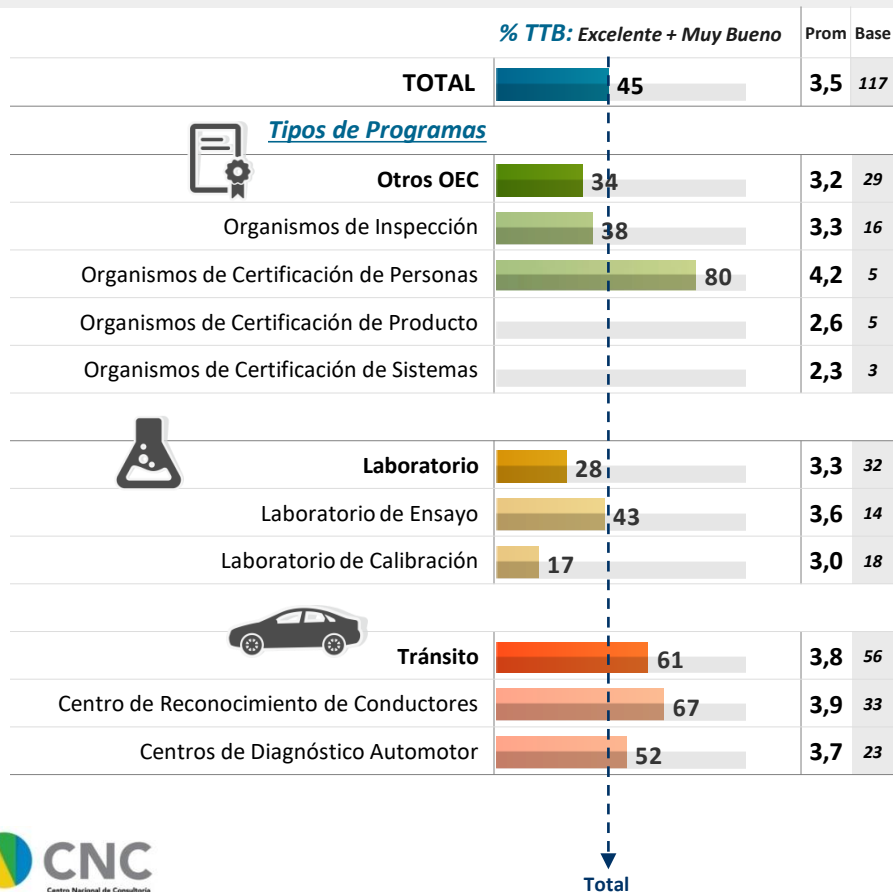


	Primer Bimestre 2016			Prom	Base	Primer Bimestre 2017			Prom	Base
	40	43	17			45	39	15		
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?	40	43	17	3,3	122	45	39	15	3,5	117
11. ¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?	57	34	9	3,6	122	66	27	7	3,9	117
12. ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC?	39	37	25	3,2	122	44	39	17	3,4	117

# Conceptos Generales

Primer Bimestre 2017

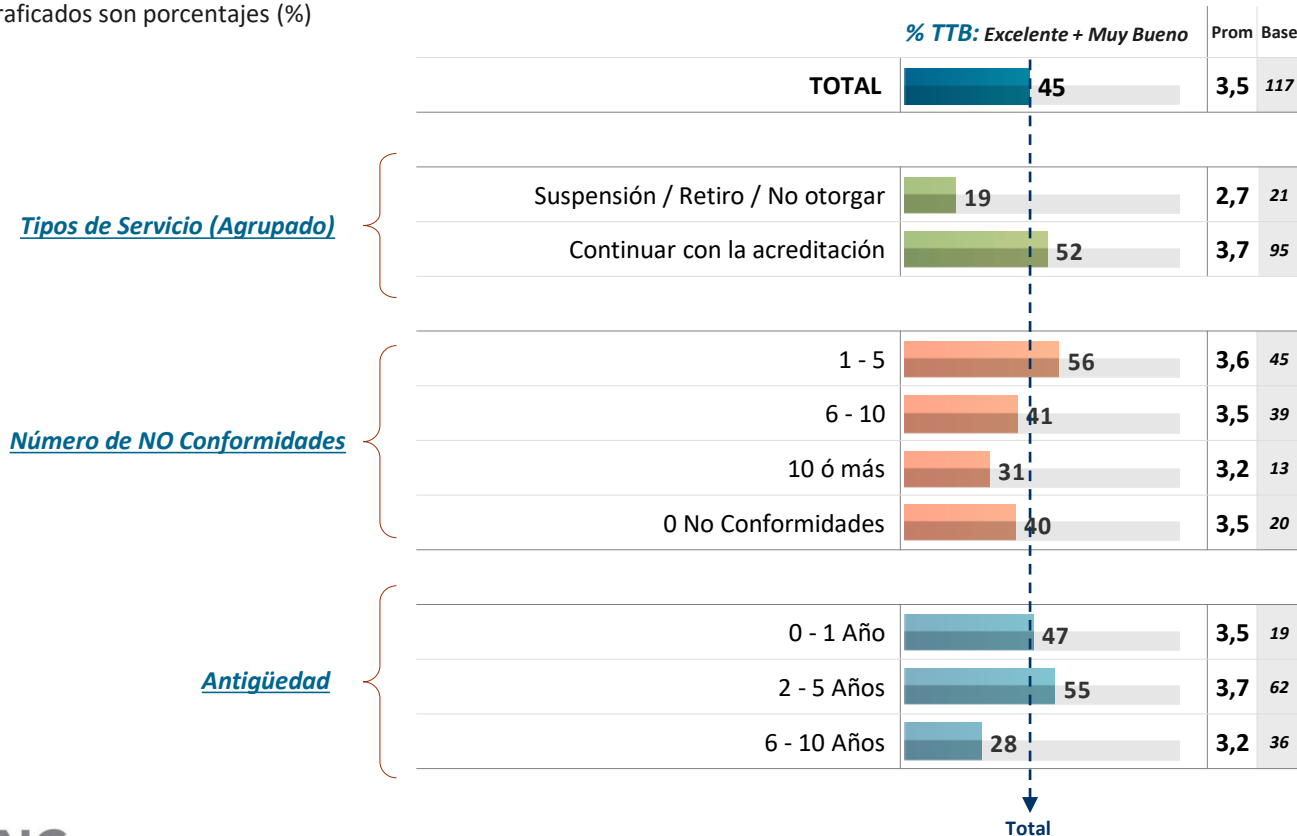
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?



Primer Bimestre 2017

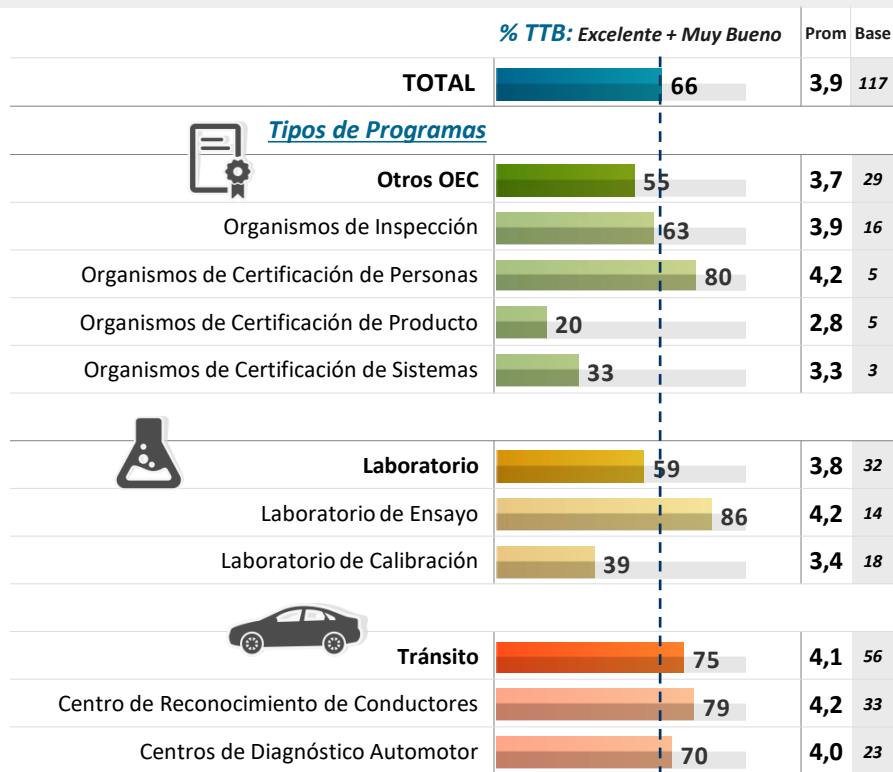
## 10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes (%)

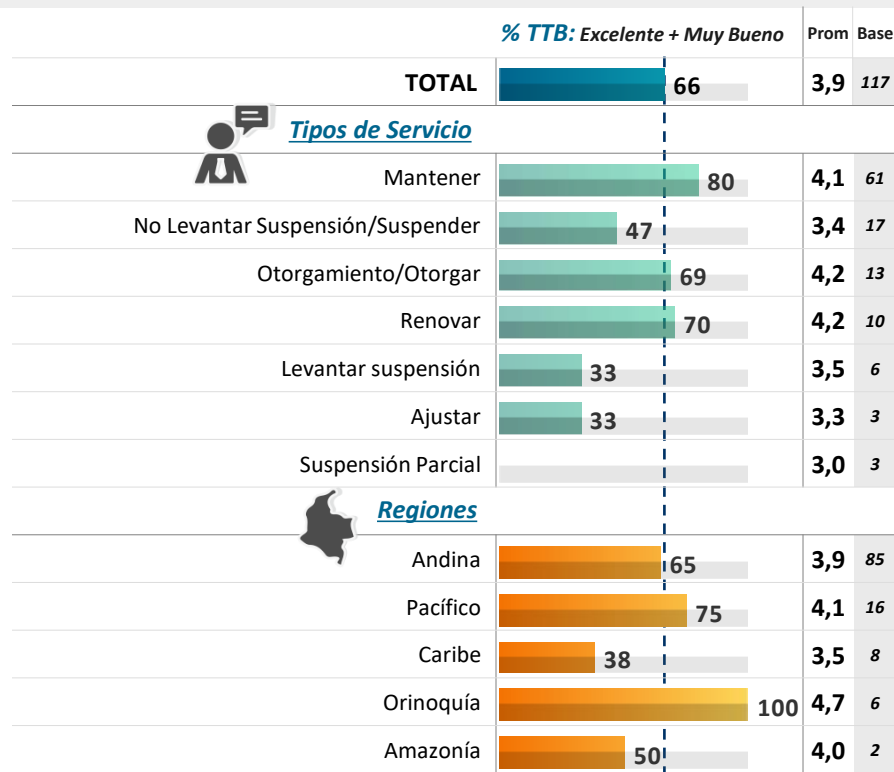


Primer Bimestre 2017

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



Total

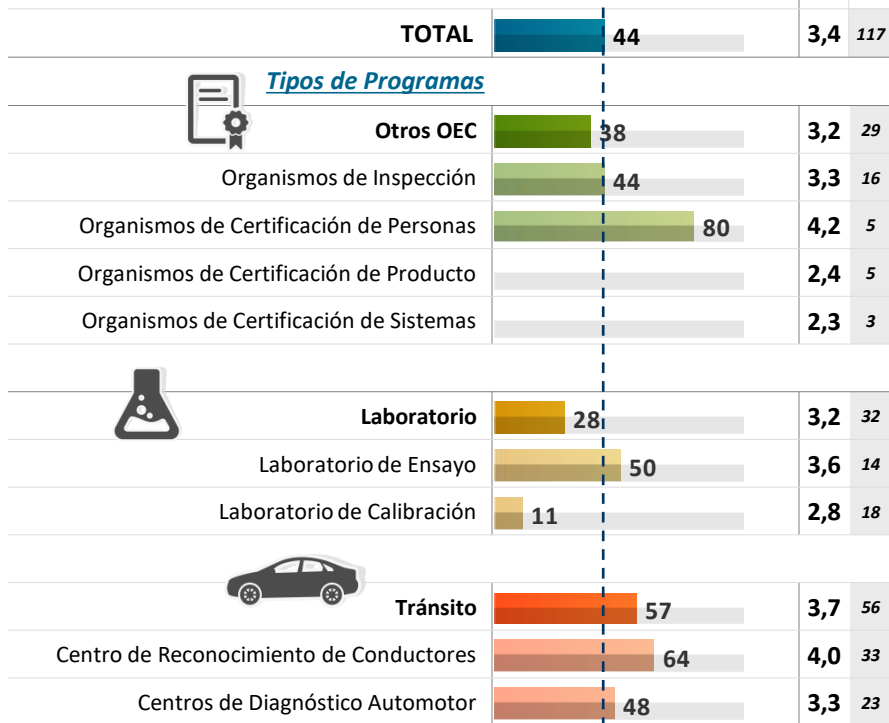


Total

Primer Bimestre 2017

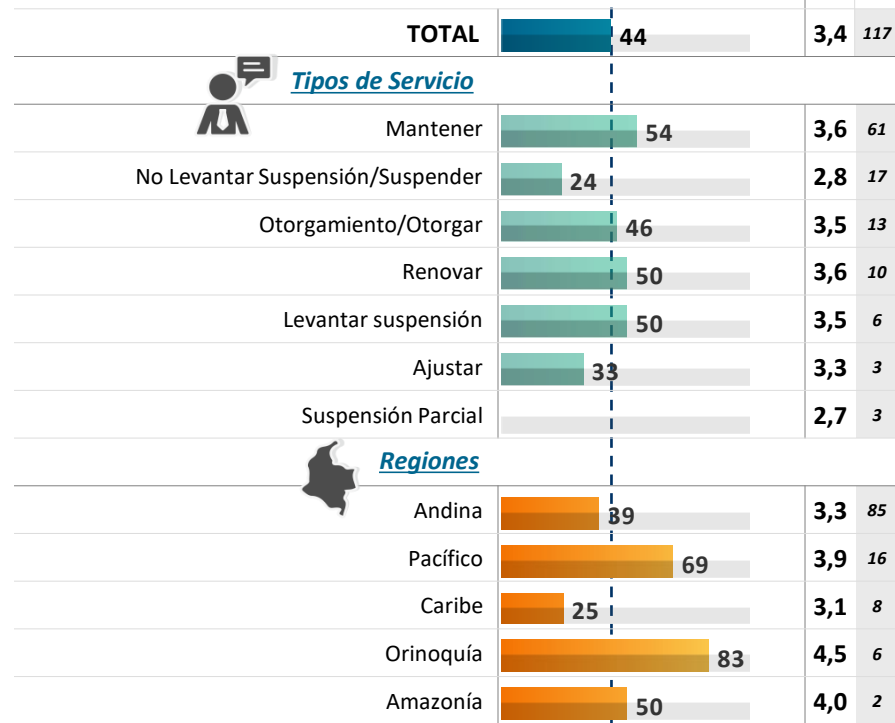
12. ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC?

% TTB: Excelente + Muy Bueno



Total

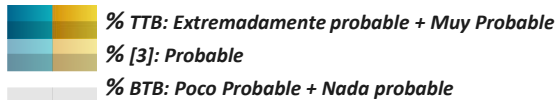
% TTB: Excelente + Muy Bueno



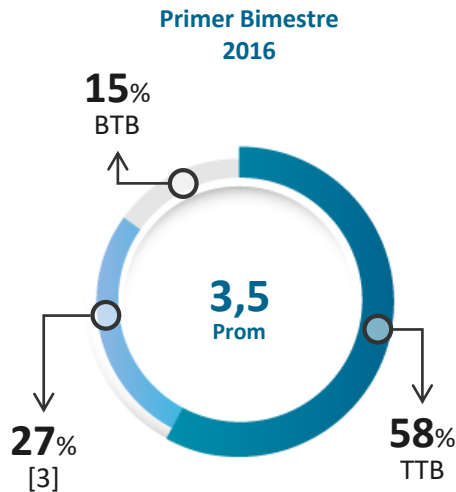
Total

# Conceptos Generales

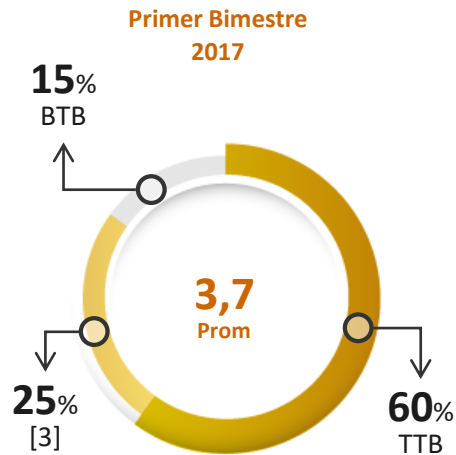
Los datos graficados son porcentajes (%)



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



Base: Califican / 122



Base: Califican / 116

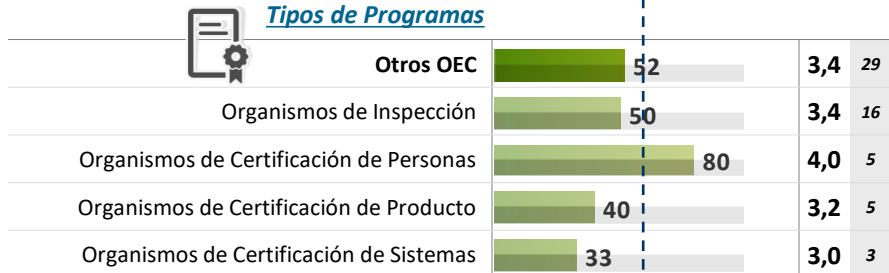
Primer Bimestre 2017

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno



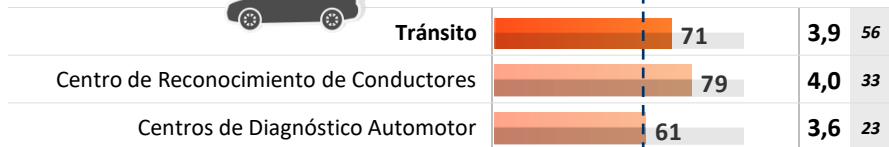
### Tipos de Programas



### Laboratorio



### Tránsito

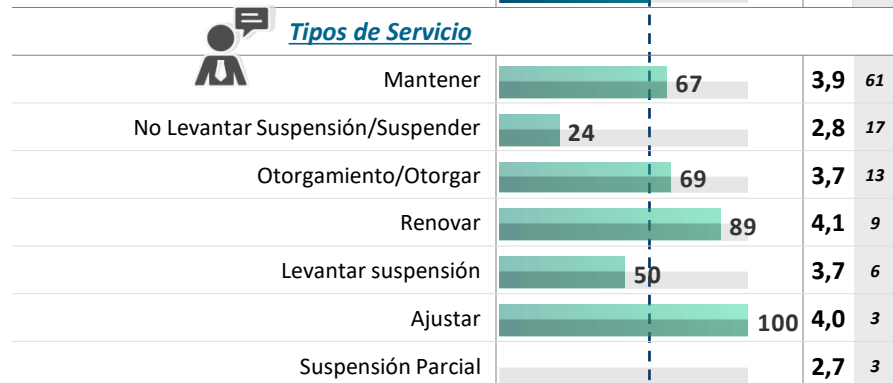


Total

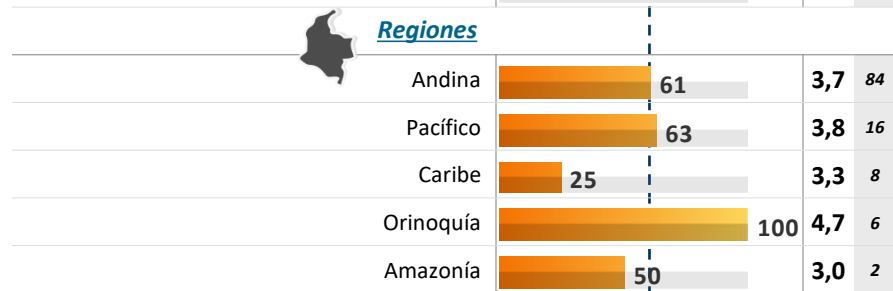
% TTB: Excelente + Muy Bueno



### Tipos de Servicio

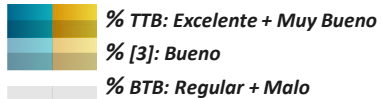


### Regiones

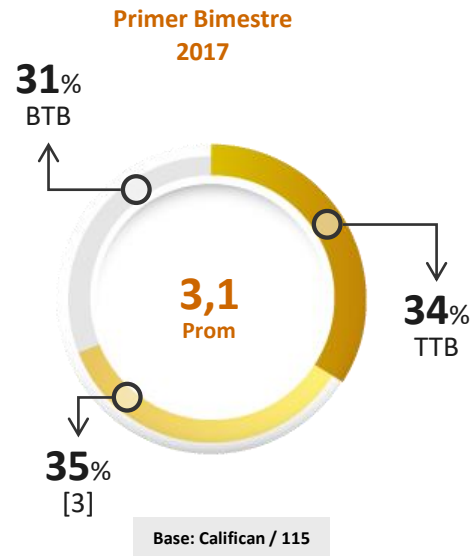
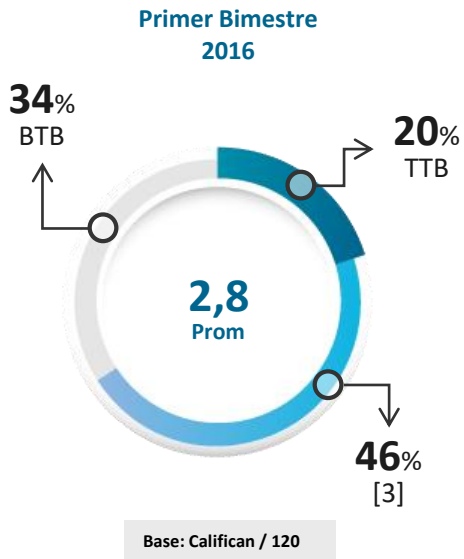


Total

Los datos graficados son porcentajes (%)



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








Primer Bimestre 2017



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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

		Prom	Base
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>3,1</b>	<b>115</b>
<b>Tipos de Programas</b>			
	<b>Otros OEC</b>	<b>3,1</b>	<b>29</b>
	Organismos de Inspección	<b>3,0</b>	<b>16</b>
	Organismos de Certificación de Personas	<b>4,2</b>	<b>5</b>
	Organismos de Certificación de Producto	<b>2,6</b>	<b>5</b>
	Organismos de Certificación de Sistemas	<b>2,3</b>	<b>3</b>
	<b>Laboratorio</b>	<b>2,8</b>	<b>31</b>
	Laboratorio de Ensayo	<b>3,3</b>	<b>14</b>
	Laboratorio de Calibración	<b>2,5</b>	<b>17</b>
	<b>Tránsito</b>	<b>3,2</b>	<b>55</b>
	Centro de Reconocimiento de Conductores	<b>3,4</b>	<b>32</b>
	Centros de Diagnóstico Automotor	<b>3,0</b>	<b>23</b>

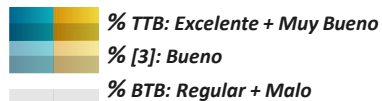
Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

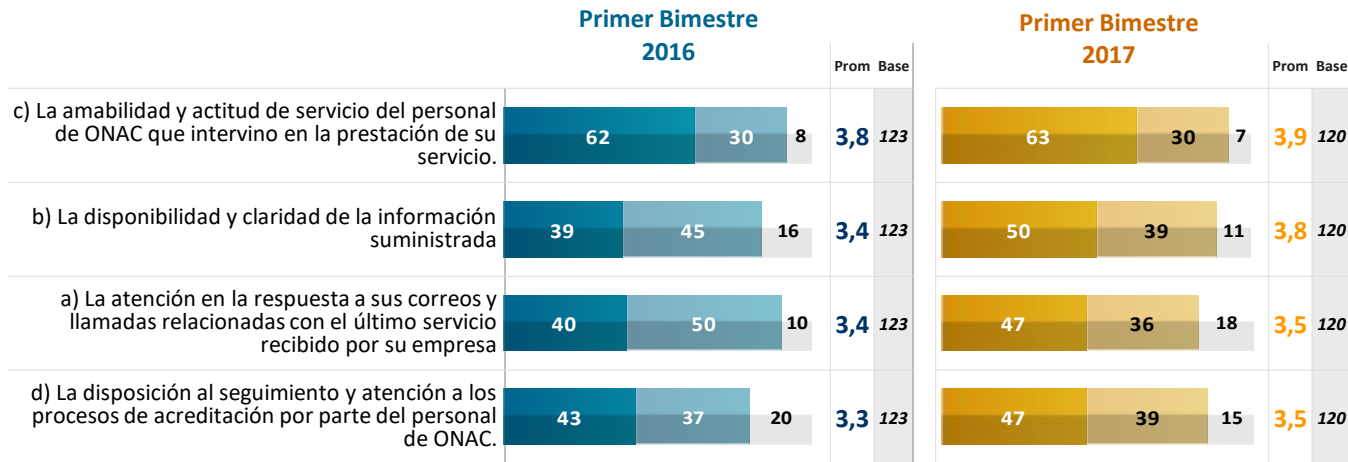
		Prom	Base
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>3,1</b>	<b>115</b>
<b>Tipos de Servicio</b>			
	<b>Mantener</b>	<b>3,1</b>	<b>61</b>
	No Levantar Suspensión/Suspender	<b>2,9</b>	<b>17</b>
	Otorgamiento/Otorgar	<b>3,2</b>	<b>13</b>
	Renovar	<b>3,6</b>	<b>8</b>
	Levantar suspensión	<b>3,2</b>	<b>6</b>
	Ajustar	<b>1,7</b>	<b>3</b>
	Suspensión Parcial	<b>2,7</b>	<b>3</b>
<b>Regiones</b>			
	<b>Andina</b>	<b>3,0</b>	<b>84</b>
	Pacífico	<b>3,4</b>	<b>16</b>
	Caribe	<b>2,4</b>	<b>7</b>
	Orinoquía	<b>3,8</b>	<b>6</b>
	Amazonía	<b>3,0</b>	<b>2</b>

Total

Los datos graficados son porcentajes (%)



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



# Actitudes Claves

Primer Bimestre 2017

c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

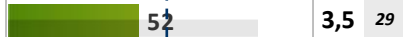
Prom Base



Tipos de Programas



**Otros OEC**



Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Personas



Organismos de Certificación de Producto



Organismos de Certificación de Sistemas



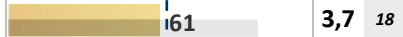
**Laboratorio**



Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



**Tránsito**



Centro de Reconocimiento de Conductores



Centros de Diagnóstico Automotor



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



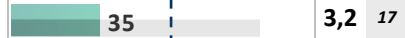
Tipos de Servicio



**Mantener**



No Levantar Suspensión/Suspender



Otorgamiento/Otorgar



Renovar



Levantar suspensión



Ajustar



Suspensión Parcial



Regiones



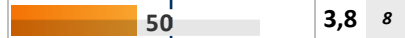
Andina



Pacífico



Caribe



Orinoquía



Amazonía



Total

Primer Bimestre 2017

b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



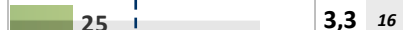
Tipos de Programas



**Otros OEC**



Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Personas



Organismos de Certificación de Producto



Organismos de Certificación de Sistemas



**Laboratorio**



Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



**Tránsito**



Centro de Reconocimiento de Conductores



Centros de Diagnóstico Automotor



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Tipos de Servicio



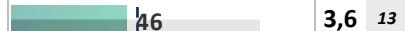
**Mantener**



No Levantar Suspensión/Suspender



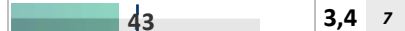
Otorgamiento/Otorgar



Renovar



Levantar suspensión



Ajustar



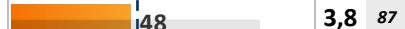
Suspensión Parcial



Regiones



Andina



Pacífico



Caribe



Orinoquía



Amazonía



Total


## Primer Bimestre 2017 a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno Prom Base

<b>TOTAL</b>		<b>47</b>	<b>3,5</b>	<b>120</b>
--------------	--	-----------	------------	------------

### Tipos de Programas

	<b>Otros OEC</b>		<b>31</b>	<b>3,0</b>	<b>29</b>
	Organismos de Inspección		<b>31</b>	<b>3,1</b>	<b>16</b>
	Organismos de Certificación de Personas		<b>80</b>	<b>4,2</b>	<b>5</b>
	Organismos de Certificación de Producto		<b>22</b>	<b>2,2</b>	<b>5</b>
	Organismos de Certificación de Sistemas		<b>17</b>	<b>1,7</b>	<b>3</b>



### **Laboratorio**

	<b>Laboratorio</b>		<b>42</b>	<b>3,4</b>	<b>33</b>
	Laboratorio de Ensayo		<b>47</b>	<b>3,7</b>	<b>15</b>
	Laboratorio de Calibración		<b>39</b>	<b>3,2</b>	<b>18</b>



### **Tránsito**

	<b>Tránsito</b>		<b>57</b>	<b>3,7</b>	<b>58</b>
	Centro de Reconocimiento de Conductores		<b>58</b>	<b>3,8</b>	<b>33</b>
	Centros de Diagnóstico Automotor		<b>56</b>	<b>3,7</b>	<b>25</b>

Total


% TTB: Excelente + Muy Bueno Prom Base

<b>TOTAL</b>		<b>47</b>	<b>3,5</b>	<b>120</b>
--------------	--	-----------	------------	------------

### Tipos de Servicio

	<b>Mantener</b>		<b>53</b>	<b>3,6</b>	<b>62</b>
	No Levantar Suspensión/Suspender		<b>29</b>	<b>2,9</b>	<b>17</b>
	Otorgamiento/Otorgar		<b>46</b>	<b>3,5</b>	<b>13</b>
	Renovar		<b>64</b>	<b>3,9</b>	<b>11</b>
	Levantar suspensión		<b>43</b>	<b>3,3</b>	<b>7</b>
	Ajustar		<b>67</b>	<b>3,7</b>	<b>3</b>
	Suspensión Parcial		<b>27</b>	<b>2,7</b>	<b>3</b>

### Regiones

	<b>Andina</b>		<b>45</b>	<b>3,4</b>	<b>87</b>
	Pacífico		<b>59</b>	<b>3,6</b>	<b>17</b>
	Caribe		<b>25</b>	<b>3,4</b>	<b>8</b>
	Orinoquía		<b>67</b>	<b>4,2</b>	<b>6</b>
	Amazonía		<b>50</b>	<b>3,0</b>	<b>2</b>

Total

Primer Bimestre 2017

d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Tipos de Programas



**Otros OEC**



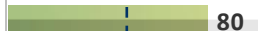
**3,1** 29

Organismos de Inspección



**3,2** 16

Organismos de Certificación de Personas



**4,2** 5

Organismos de Certificación de Producto



**2,0** 5

Organismos de Certificación de Sistemas



**2,3** 3



**Laboratorio**



**3,3** 33

Laboratorio de Ensayo



**3,6** 15

Laboratorio de Calibración



**3,1** 18

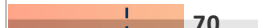


**Tránsito**



**3,8** 58

Centro de Reconocimiento de Conductores



**3,9** 33

Centros de Diagnóstico Automotor



**3,6** 25

Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Tipos de Servicio



**Mantener**



**3,7** 62

No Levantar Suspensión/Suspender



**2,8** 17

Otorgamiento/Otorgar



**3,5** 13

Renovar



**3,7** 11

Levantar suspensión



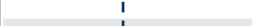
**3,1** 7

Ajustar



**3,3** 3

Suspensión Parcial



**2,7** 3

Regiones



**Andina**



**3,3** 87

Pacífico



**3,8** 17

Caribe



**3,5** 8

Orinoquía



**4,7** 6

Amazonía



**3,5** 2

Total



*La fuerza de la Confianza*

# Procesos de Interacción



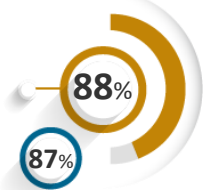
# Procesos de Interacción - Comparativo

Primer Bimestre 2017

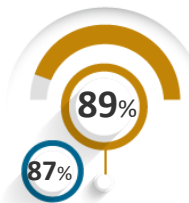
Primer Bimestre 2016

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

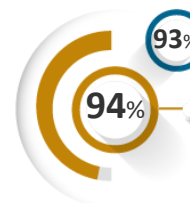
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?



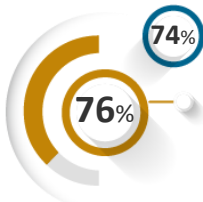
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?



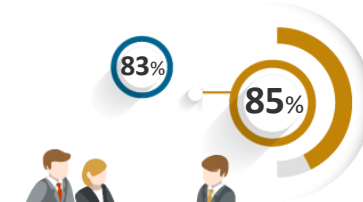
4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?



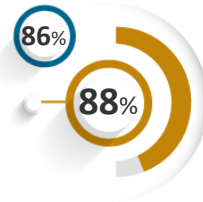
9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?



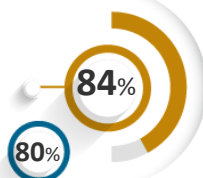
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?



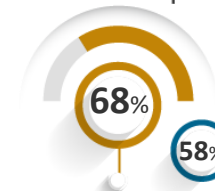
5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?



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



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

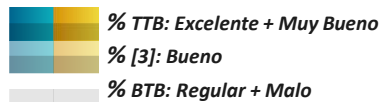


Base:	Primer Bimestres 2016	Primer Bimestres 2017
	124	120

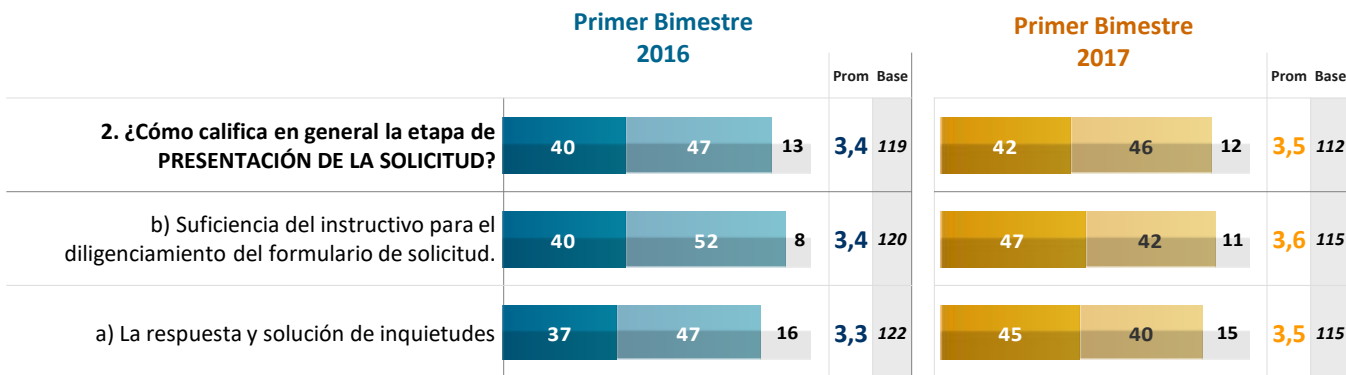


# Presentación de la Solicitud

Los datos graficados son porcentajes (%)

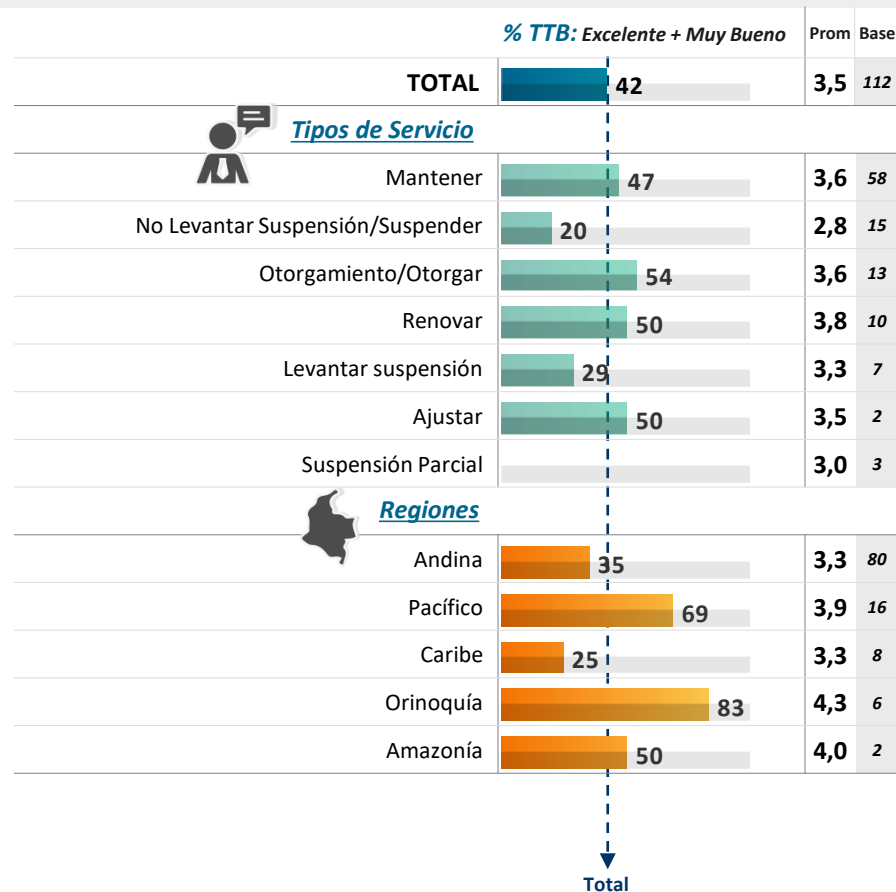
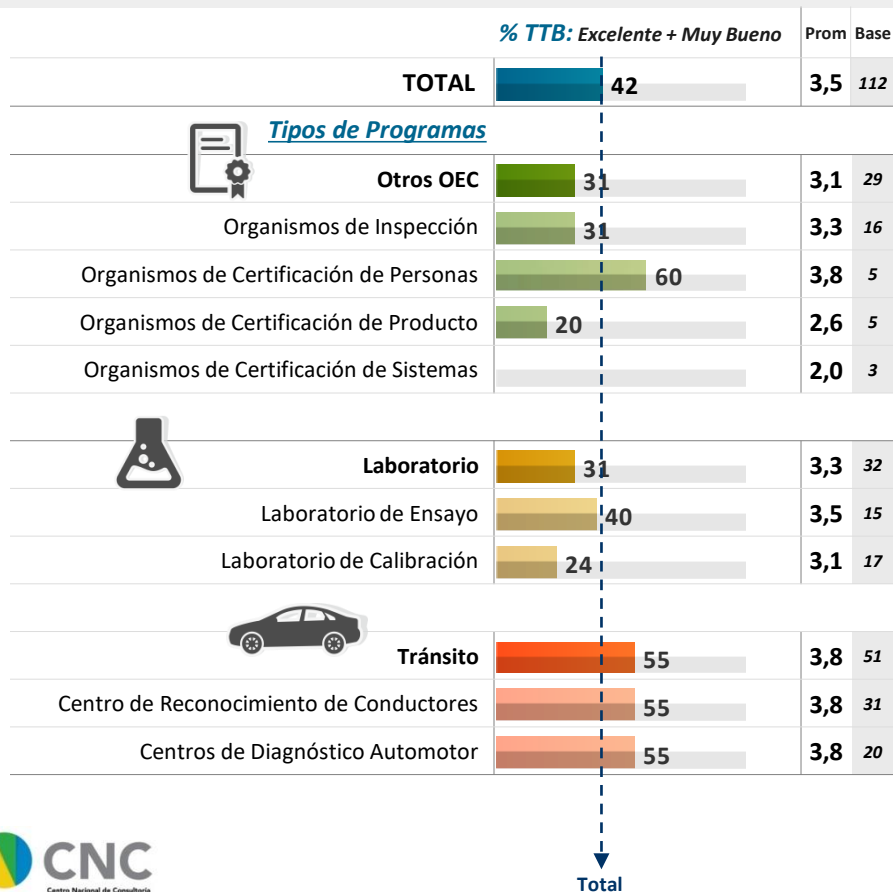


2. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



Primer Bimestre 2017

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

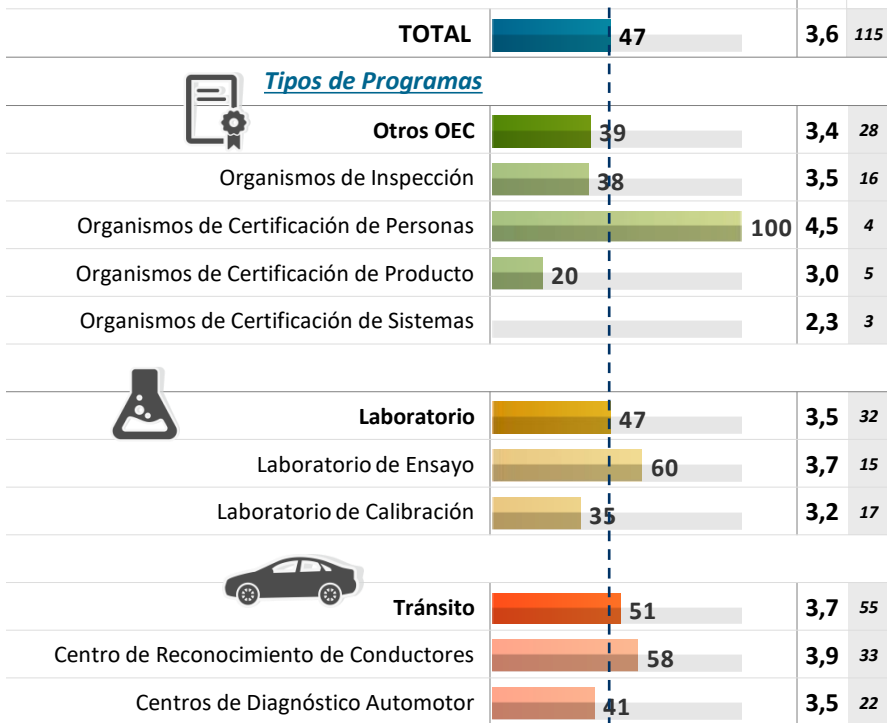


Primer Bimestre 2017

## b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.

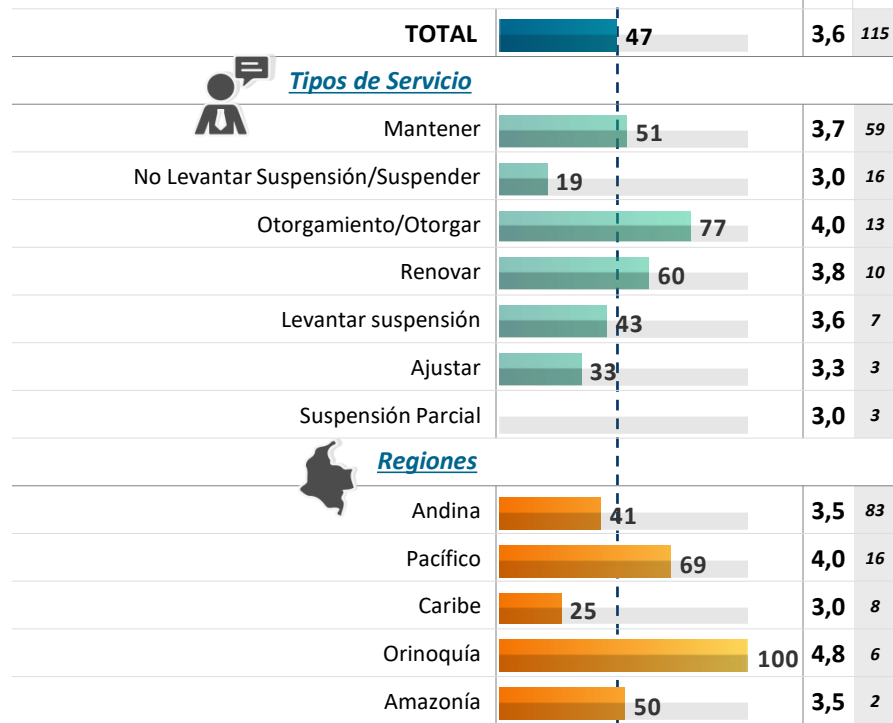
2. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

% TTB: Excelente + Muy Bueno



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno



Total

Primer Bimestre 2017

a) La respuesta y solución de inquietudes

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Tipos de Programas



**Otros OEC**



Organismos de Inspección



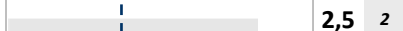
Organismos de Certificación de Personas



Organismos de Certificación de Producto



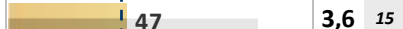
Organismos de Certificación de Sistemas



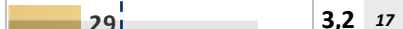
**Laboratorio**



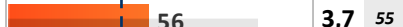
Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



**Tránsito**



Centro de Reconocimiento de Conductores



Centros de Diagnóstico Automotor



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Tipos de Servicio



**Mantener**



No Levantar Suspensión/Suspender



Otorgamiento/Otorgar



Renovar



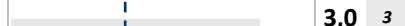
Levantar suspensión



Ajustar



Suspensión Parcial



Regiones



Andina



Pacífico



Caribe



Orinoquía



Amazonía

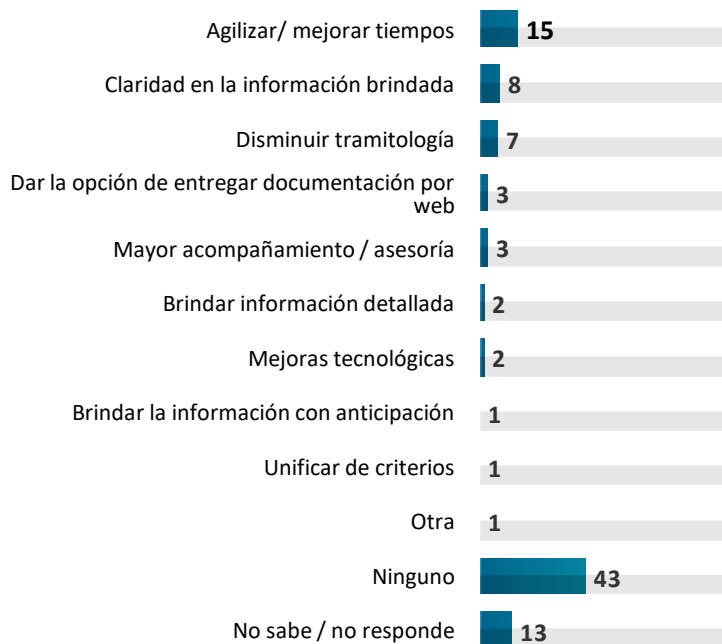


Total

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

### % Primer Bimestre 2017

Los datos graficados son porcentajes



*“Que se programen con mas rapidez las visitas”*

*“Podría ser mas rápida la respuesta inicial”*

*“Se recomienda crear un formato diferente al de solicitud inicial o ampliación con los requisitos y anexos necesarios para las auditorias de seguimiento o de ser el mismo formato especificar mejor si se deben enviar los mismos anexos.”*

*“Una herramienta virtual que facilite el proceso”*

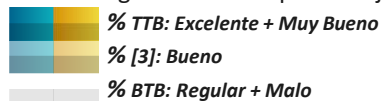
*“Aclarar sobre los plazos que se deben dar para el cierre de las no conformidades después que se cierra la etapa 2, hay un documento que se establece RAC, pero el auditor no lo comenta”*

*“Más claridad en la forma de cómo se debe presentar la solicitud”*

*“Unificar respuestas a las solicitudes y agilidad en las respuestas”*

*“Una respuesta en menor tiempo”*

Los datos graficados son porcentajes (%)



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

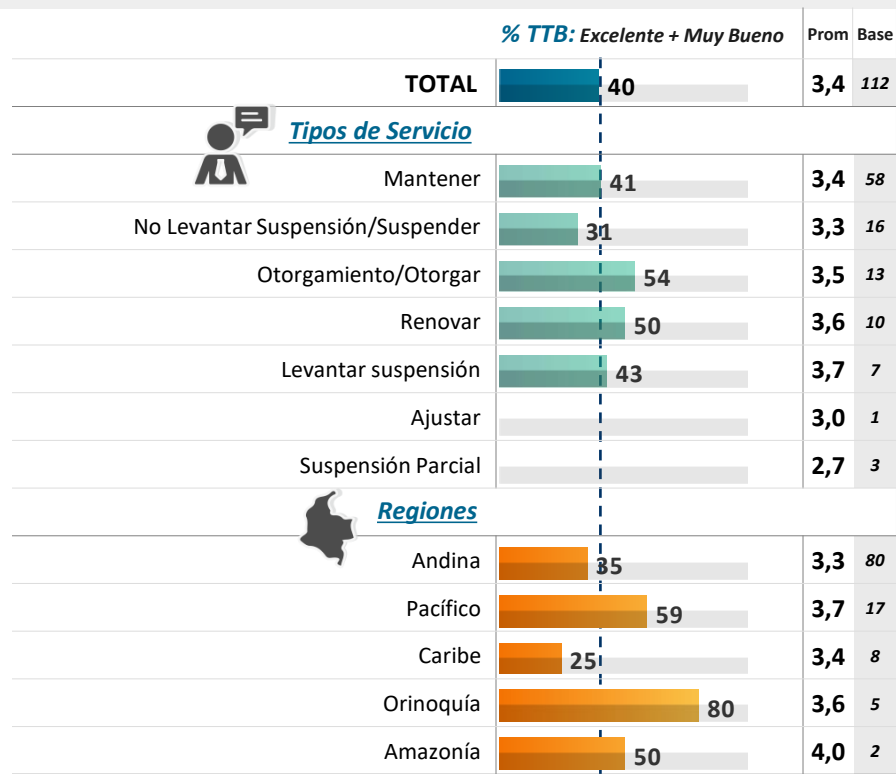
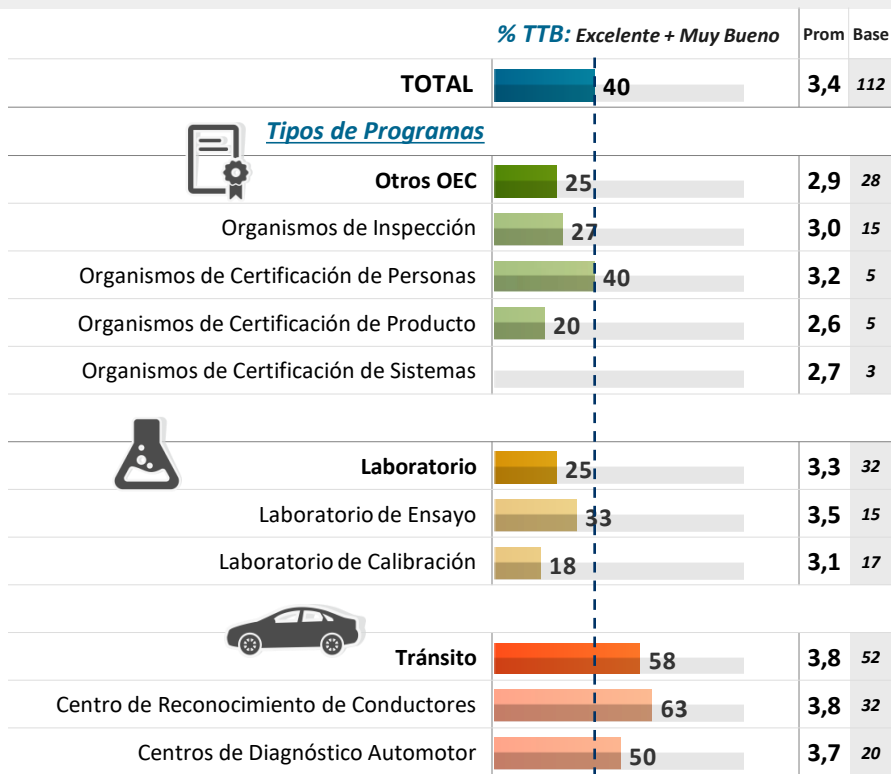


	Primer Bimestre 2016			Prom	Base	Primer Bimestre 2017			Prom	Base
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?	34	53	13	3,3	119	40	49	11	3,4	112
a) Claridad de la propuesta de servicios	40	51	8	3,4	121	47	45	8	3,6	118
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	46	35	19	3,3	122	47	42	12	3,6	118
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	44	42	14	3,4	121	46	43	11	3,5	117
d) Alternativas en medios de pago	35	48	17	3,2	118	44	39	17	3,4	118

# Procesos de Interacción

Primer Bimestre 2017

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



Primer Bimestre 2017

a) Claridad de la propuesta de servicios

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Tipos de Programas



**Otros OEC**



Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Personas



Organismos de Certificación de Producto



Organismos de Certificación de Sistemas



**Laboratorio**



Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



**Tránsito**



Centro de Reconocimiento de Conductores



Centros de Diagnóstico Automotor



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Tipos de Servicio



**Mantener**



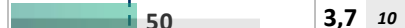
No Levantar Suspensión/Suspender



Otorgamiento/Otorgar



Renovar



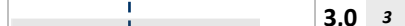
Levantar suspensión



Ajustar



Suspensión Parcial



Regiones



Andina



Pacífico



Caribe



Orinoquía



Amazonía



Total



# Procesos de Interacción

Primer Bimestre 2017

c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno Prom Base



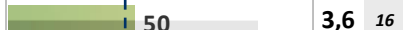
Tipos de Programas



**Otros OEC**



Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Personas



Organismos de Certificación de Producto



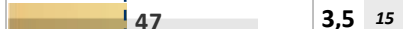
Organismos de Certificación de Sistemas



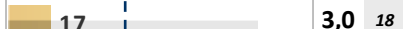
**Laboratorio**



Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



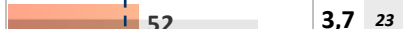
**Tránsito**



Centro de Reconocimiento de Conductores



Centros de Diagnóstico Automotor



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno Prom Base



Tipos de Servicio



**Mantener**



No Levantar Suspensión/Suspender



Otorgamiento/Otorgar



Renovar



Levantar suspensión



Ajustar



Suspensión Parcial



Regiones



Andina



Pacífico



Caribe



Orinoquía



Amazonía



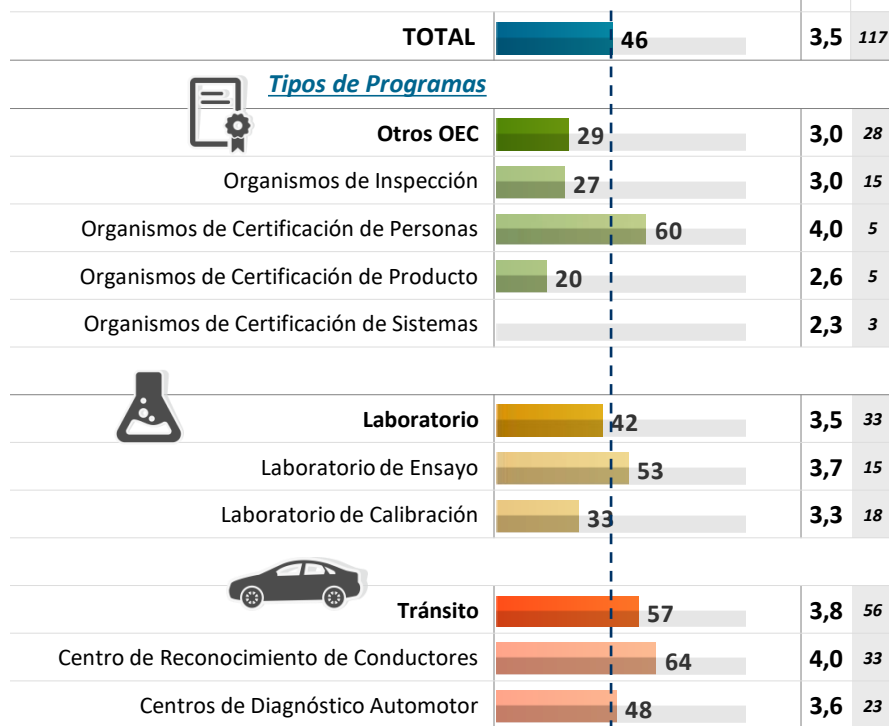
Total

Primer Bimestre 2017

## b) Oportunidad de la entrega de la cotización

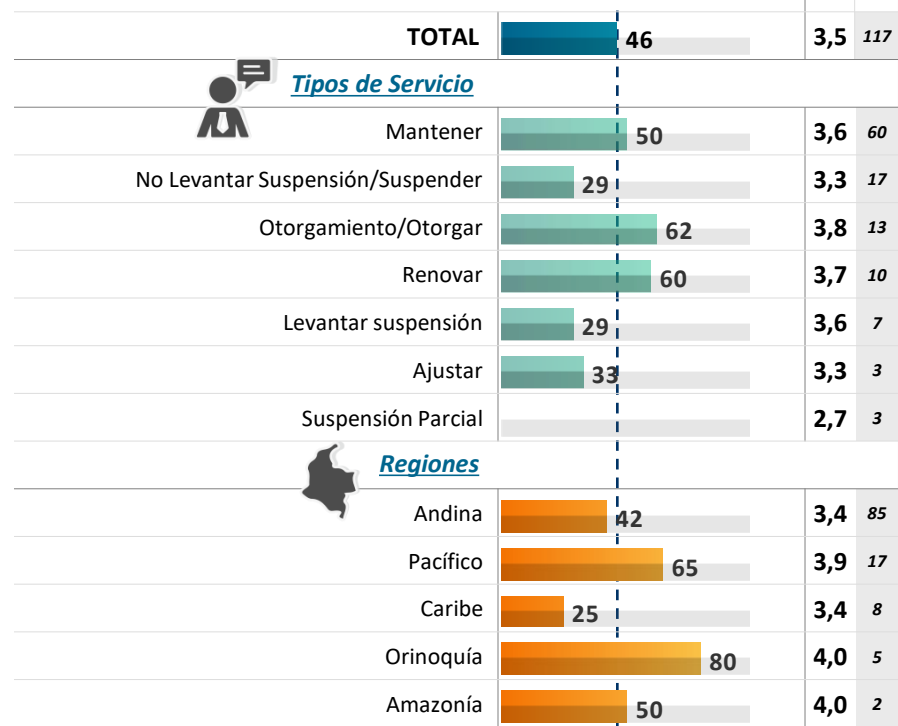
3. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

% TTB: Excelente + Muy Bueno Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno Prom Base



Total

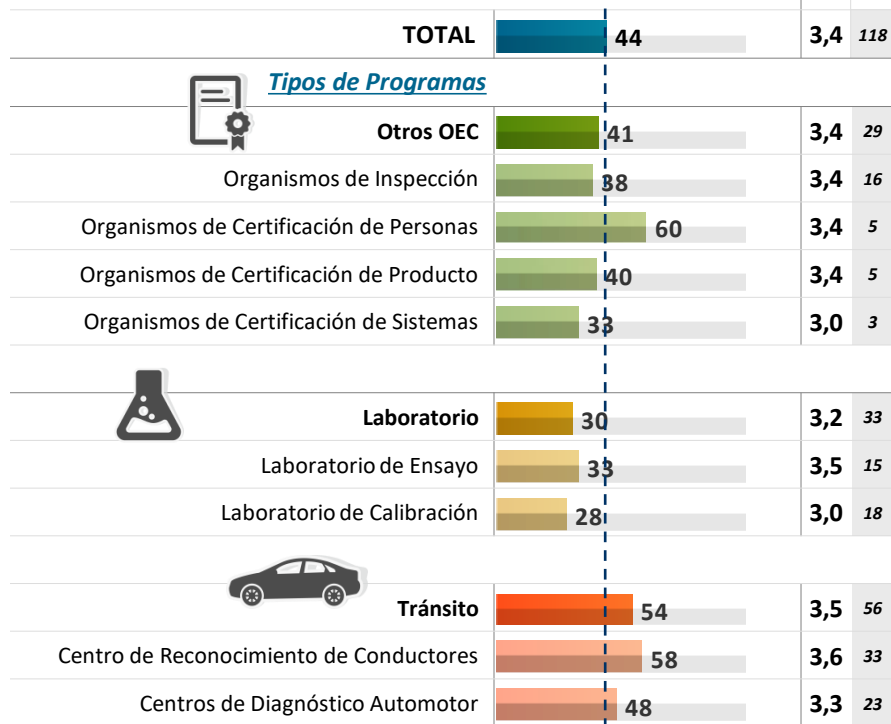
Primer Bimestre 2017

d) Alternativas en medios de pago

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

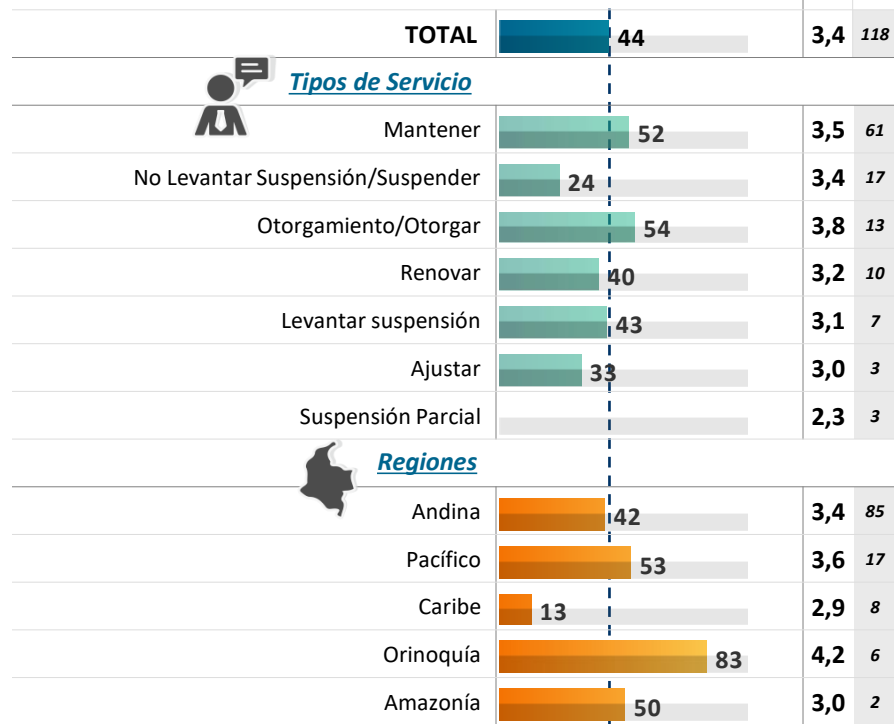
Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base

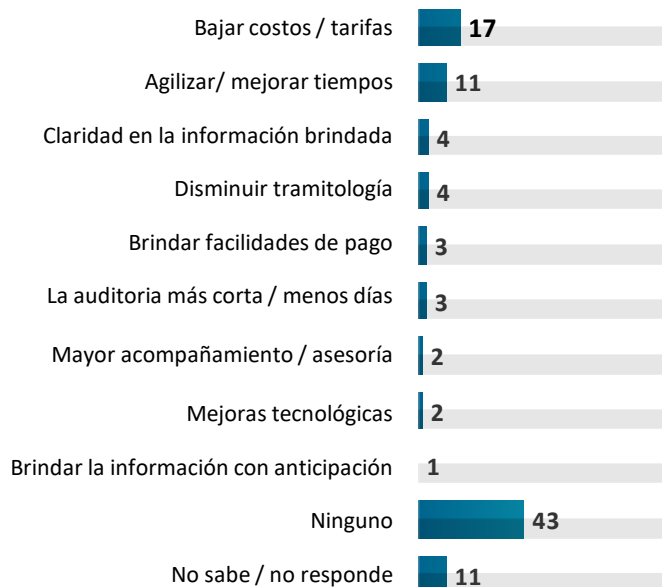


Total

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

### % Primer Bimestre 2017

Los datos graficados son porcentajes



*“Puede ser más específica. En ocasiones no se discrimina valores sobre ampliación de alcance, renovación, vigilancia”*

*“Los costos en la adquisición de los servicios es elevado”*

*“Más económicos los servicios”*

*“El precio por día evaluador es muy alto, más para un laboratorio pequeño”*

*“Bajar precios debido, a que el mantenimiento del sistema de gestión de calidad es muy costoso, y no hay un equilibrio entre costo - beneficio hasta ahora.”*

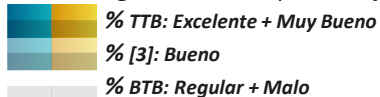
*“Replanteamiento del tiempo para la evaluación”*

*“Oportunidad y claridad en la información”*

*“Definir un criterio para la selección de cantidad de evaluadores y tiempos, ya que no hay algo publicado”*

# Calidad de la etapa de Evaluación

Los datos graficados son porcentajes (%)



## 4. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



	Primer Bimestre 2016			Prom	Base	Primer Bimestre 2017			Prom	Base
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB		
<b>4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?</b>	50	42	8	<b>3,5</b>	120	54	40	6	<b>3,7</b>	117
e) Nivel técnico del equipo evaluador	67	25	7	<b>3,9</b>	122	76	19	5	<b>4,1</b>	119
h) Utilidad del informe de evaluación para su organización	65	26	9	<b>3,8</b>	119	75	19	6	<b>4,1</b>	117
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	71	22	7	<b>3,9</b>	122	73	20	7	<b>4,1</b>	119
g) Objetividad del informe de evaluación	64	24	12	<b>3,7</b>	119	71	21	8	<b>4</b>	116
f) Calidad general del informe de evaluación	58	34	8	<b>3,7</b>	118	66	28	6	<b>3,9</b>	116
a) Claridad del plan de evaluación	59	36	6	<b>3,7</b>	123	61	33	6	<b>3,8</b>	120
b) Cumplimiento del plan de evaluación	55	38	7	<b>3,7</b>	123	61	31	8	<b>3,8</b>	119
c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	50	36	15	<b>3,5</b>	121	51	38	11	<b>3,6</b>	117

# Procesos de Interacción

Primer Bimestre 2017

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base

**TOTAL** 54 3,7 117

### Tipos de Programas



**Otros OEC** 34 3,4 29

Organismos de Inspección 44 3,6 16

Organismos de Certificación de Personas 60 4,0 5

Organismos de Certificación de Producto 2,4 5

Organismos de Certificación de Sistemas 3,0 3



**Laboratorio** 55 3,7 33

Laboratorio de Ensayo 67 3,9 15

Laboratorio de Calibración 44 3,5 18



**Tránsito** 64 3,9 55

Centro de Reconocimiento de Conductores 69 4,1 32

Centros de Diagnóstico Automotor 57 3,7 23

Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base

**TOTAL** 54 3,7 117

### Tipos de Servicio



Mantener 56 3,8 61

No Levantar Suspensión/Suspender 31 3,1 16

Otorgamiento/Otorgar 62 4,1 13

Renovar 82 4,3 11

Levantar suspensión 71 3,9 7

Ajustar 50 3,5 2

Suspensión Parcial 3,0 3

### Regiones



Andina 50 3,7 84

Pacífico 65 3,9 17

Caribe 38 3,6 8

Orinoquía 100 4,7 6

Amazonía 50 4,0 2

Total

Primer Bimestre 2017

e) Nivel técnico del equipo evaluador

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Tipos de Programas



**Otros OEC**



Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Personas



Organismos de Certificación de Producto



Organismos de Certificación de Sistemas



**Laboratorio**



Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



**Tránsito**



Centro de Reconocimiento de Conductores



Centros de Diagnóstico Automotor



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

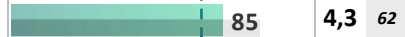
Prom Base



Tipos de Servicio



**Mantener**



No Levantar Suspensión/Suspender



Otorgamiento/Otorgar



Renovar



Levantar suspensión



Ajustar



Suspensión Parcial



Regiones



Andina



Pacífico



Caribe



Orinoquía



Amazonía



Total

Primer Bimestre 2017

## h) Utilidad del informe de evaluación para su organización

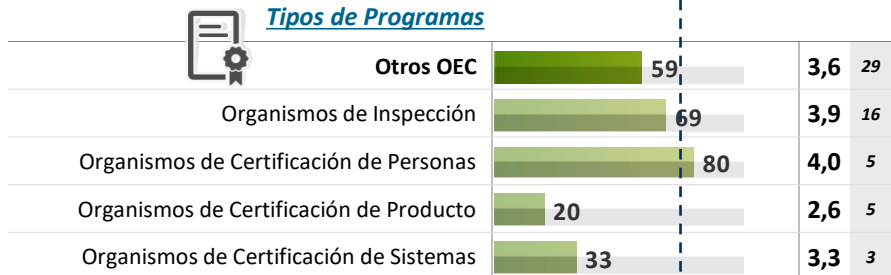
4. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



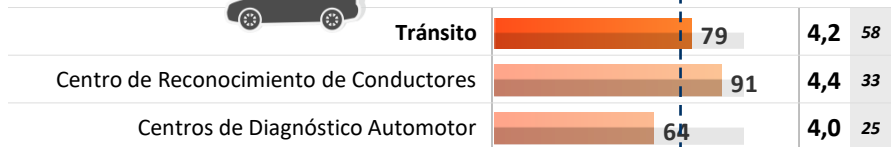
### Tipos de Programas



### **Laboratorio**



### **Tránsito**



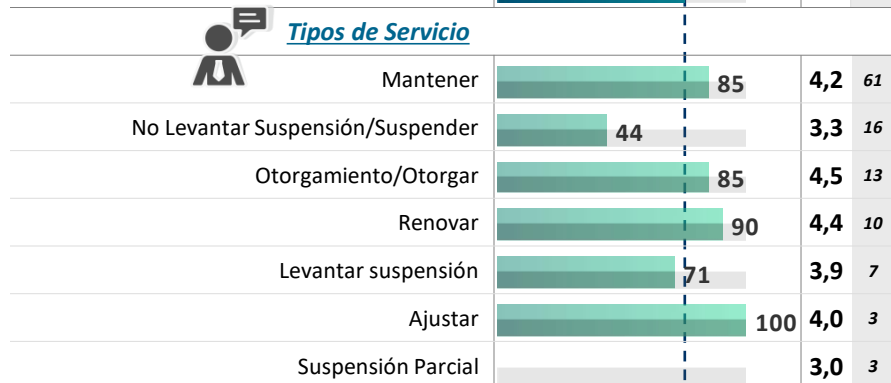
Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

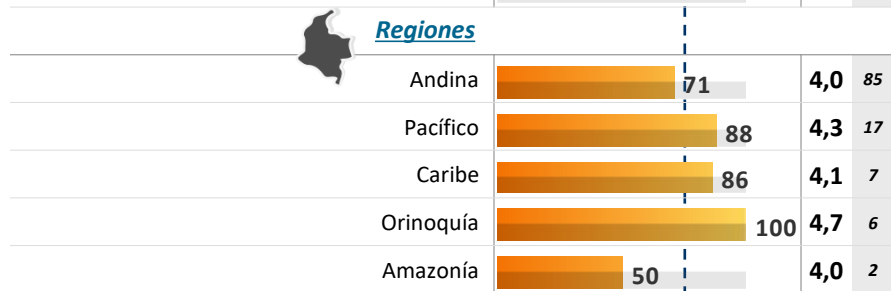
Prom Base



### Tipos de Servicio



### Regiones



Total



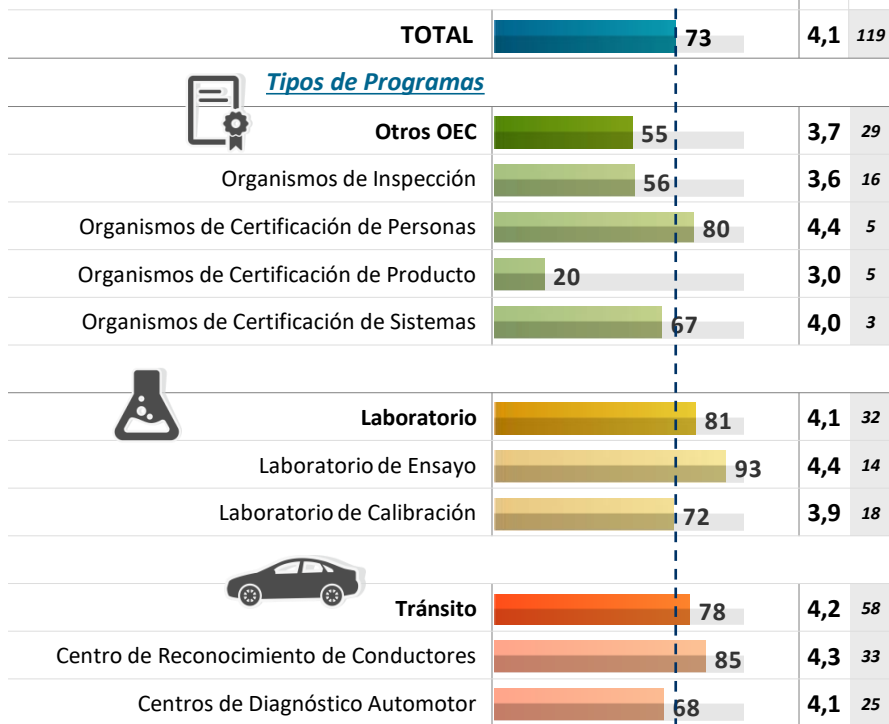
Primer Bimestre 2017

d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

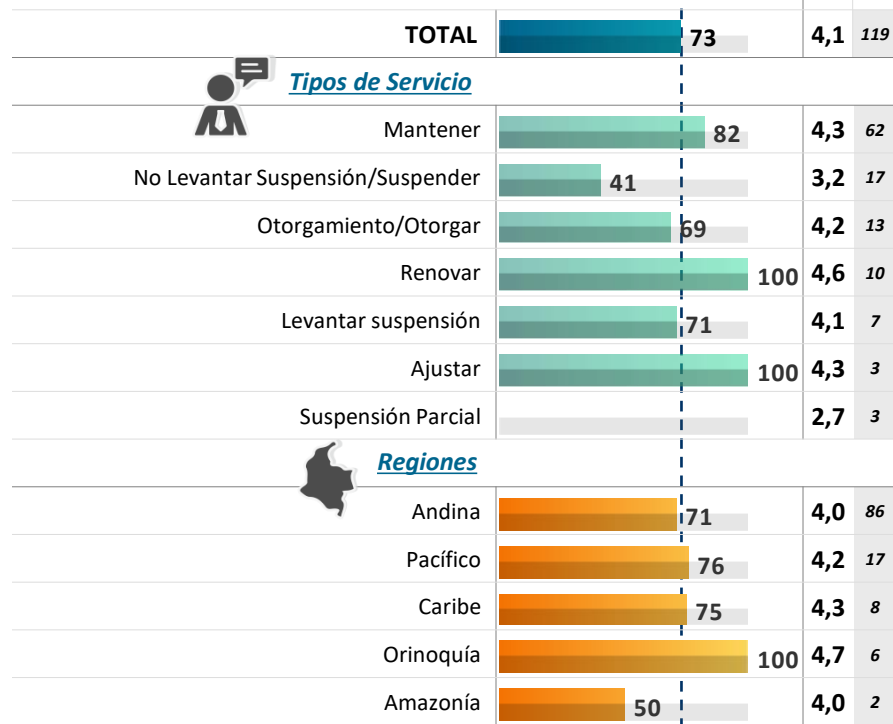
Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Total

Primer Bimestre 2017

g) Objetividad del informe de evaluación

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

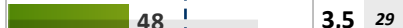
Prom Base



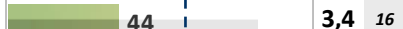
Tipos de Programas



**Otros OEC**



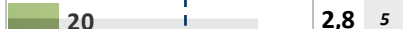
Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Personas



Organismos de Certificación de Producto



Organismos de Certificación de Sistemas



**Laboratorio**



Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



**Tránsito**



Centro de Reconocimiento de Conductores



Centros de Diagnóstico Automotor



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Tipos de Servicio



**Mantener**



No Levantar Suspensión/Suspender



Otorgamiento/Otorgar



Renovar



Levantar suspensión



Ajustar



Suspensión Parcial



Regiones



Andina



Pacífico



Caribe



Orinoquía



Amazonía



Total

# Procesos de Interacción

Primer Bimestre 2017

f) Calidad general del informe de evaluación

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

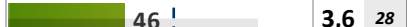
Prom Base



Tipos de Programas



**Otros OEC**



Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Personas



Organismos de Certificación de Producto



Organismos de Certificación de Sistemas



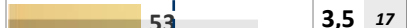
**Laboratorio**



Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



**Tránsito**



Centro de Reconocimiento de Conductores



Centros de Diagnóstico Automotor



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Tipos de Servicio



Mantener



No Levantar Suspensión/Suspender



Otorgamiento/Otorgar



Renovar



Levantar suspensión



Ajustar



Suspensión Parcial



Regiones



Andina



Pacífico



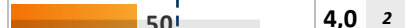
Caribe



Orinoquía



Amazonía



Total

# Procesos de Interacción

Primer Bimestre 2017

a) Claridad del plan de evaluación

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Tipos de Programas



**Otros OEC**

38



3,4

29

Organismos de Inspección

44



3,6

16

Organismos de Certificación de Personas

60



4,0

5

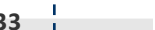
Organismos de Certificación de Producto

2,4

5

Organismos de Certificación de Sistemas

33



3,3

3



**Laboratorio**

61



3,8

33

Laboratorio de Ensayo

87



4,2

15

Laboratorio de Calibración

39



3,4

18



**Tránsito**

72



4,1

58

Centro de Reconocimiento de Conductores

79



4,2

33

Centros de Diagnóstico Automotor

64



4,0

25

Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base

**TOTAL**

61



3,8

120

Tipos de Servicio



Mantener

69



4,0

62

No Levantar Suspensión/Suspender

35



3,2

17

Otorgamiento/Otorgar

54



4,0

13

Renovar

82



4,1

11

Levantar suspensión

71



3,7

7

Ajustar

67



3,7

3

Suspensión Parcial

2,7

3

Regiones



Andina

56



3,7

87

Pacífico

71



4,0

17

Caribe

75



4,0

8

Orinoquía

83



4,5

6

Amazonía

50



4,0

2

Total

# Procesos de Interacción

Primer Bimestre 2017

b) Cumplimiento del plan de evaluación

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Tipos de Programas



**Otros OEC**



Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Personas



Organismos de Certificación de Producto



Organismos de Certificación de Sistemas



**Laboratorio**



Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



**Tránsito**



Centro de Reconocimiento de Conductores



Centros de Diagnóstico Automotor



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Tipos de Servicio



**Mantener**



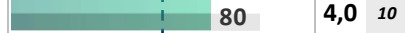
No Levantar Suspensión/Suspender



Otorgamiento/Otorgar



Renovar



Levantar suspensión



Ajustar



Suspensión Parcial



Regiones



Andina



Pacífico



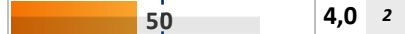
Caribe



Orinoquía



Amazonía



Total

Primer Bimestre 2017

c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

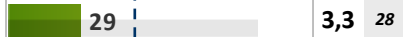
Prom Base



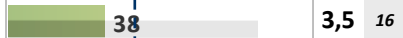
Tipos de Programas



**Otros OEC**



Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Personas



Organismos de Certificación de Producto



Organismos de Certificación de Sistemas



**Laboratorio**



Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



**Tránsito**



Centro de Reconocimiento de Conductores



Centros de Diagnóstico Automotor



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

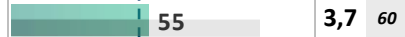
Prom Base



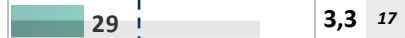
Tipos de Servicio



**Mantener**



No Levantar Suspensión/Suspender



Otorgamiento/Otorgar



Renovar



Levantar suspensión



Ajustar



Suspensión Parcial



Regiones



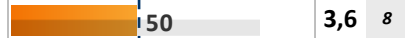
**Andina**



Pacífico



Caribe



Orinoquía



Amazonía

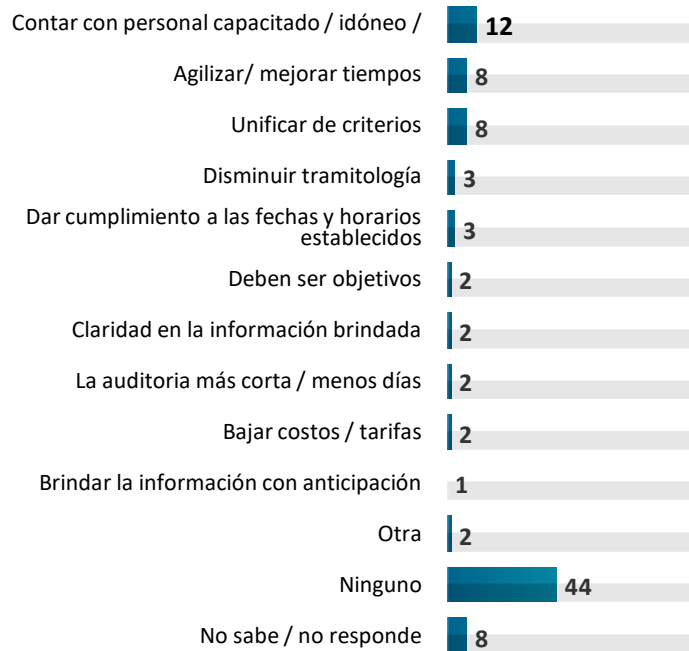


Total

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

**% Primer Bimestre 2017**

Los datos graficados son porcentajes



*“Procurar que exista uniformidad en la interpretación de las normas por parte de los auditores”*

*“Depende del profesional evaluador. hay unos muy buenos pero otros hay que evaluarlos”*

*“El personal técnico no tiene en algunas ocasiones conocimiento total del alcance y la norma que se está evaluando. Adicionalmente, el auditor líder (como en el ultimo caso), no cumple aspectos de la norma 19001, en cuanto a su actitud”.*

*“Que se de la unidad de criterios entre los auditores”*

*“Oportunidad en la notificación de las evaluaciones, sobre todo en las evaluaciones de testificación”*

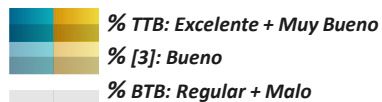
*“Deberían de no revisar los documentos que ya fueron evaluados en la solicitud inicial”*

*“Ms respeto en las auditorias, algunos auditores llegan gritando al personal a evaluar”*

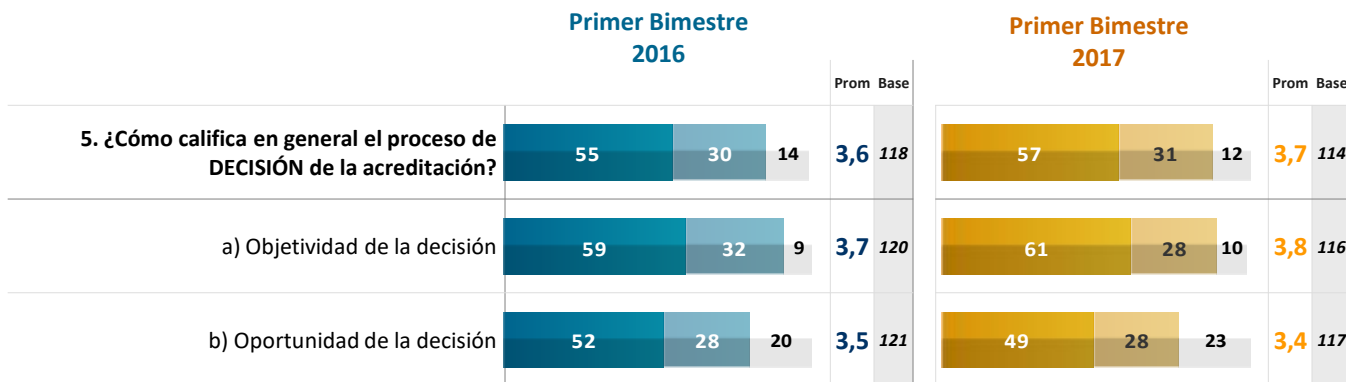
*“Se desearía mayor agilidad en el tiempo para efectuar la evaluación en sitio”*

# Calidad del proceso de Decisión de la acreditación

Los datos graficados son porcentajes (%)



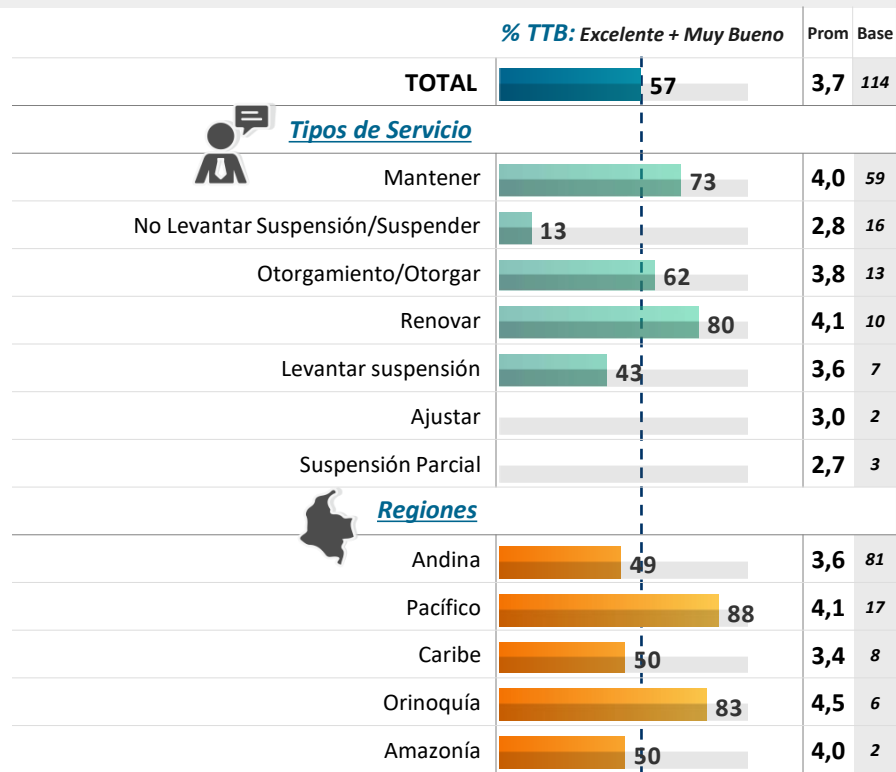
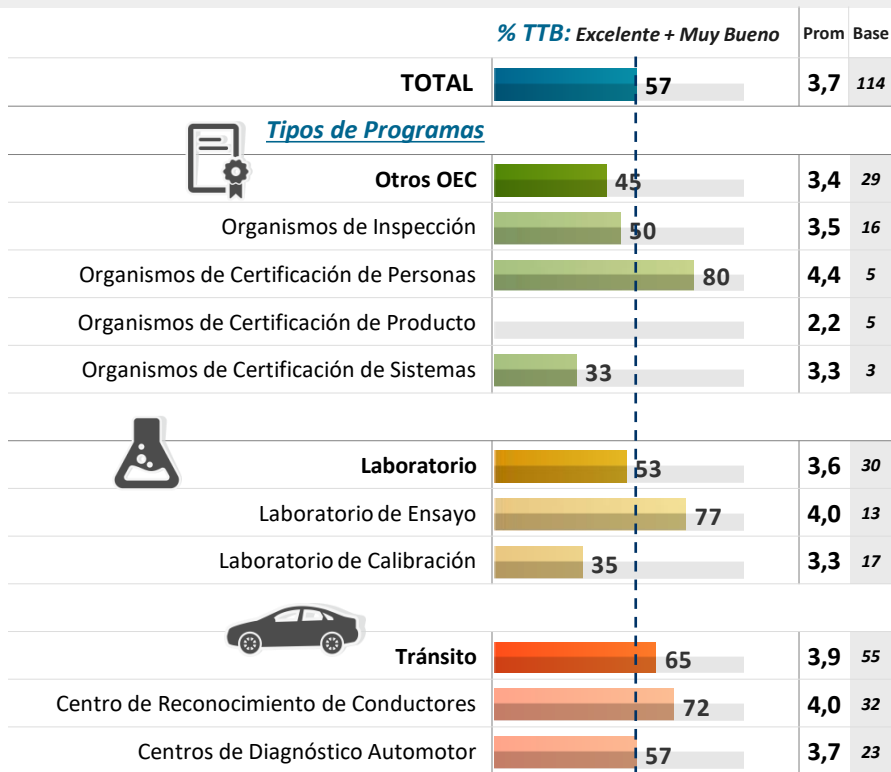
5. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...





Primer Bimestre 2017

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



Primer Bimestre 2017

a) Objetividad de la decisión

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

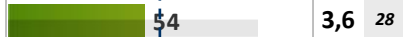
Prom Base



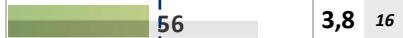
Tipos de Programas



**Otros OEC**



Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Personas



Organismos de Certificación de Producto



Organismos de Certificación de Sistemas



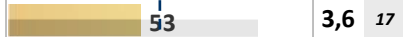
**Laboratorio**



Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



**Tránsito**



Centro de Reconocimiento de Conductores



Centros de Diagnóstico Automotor



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



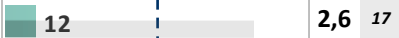
Tipos de Servicio



**Mantener**



No Levantar Suspensión/Suspender



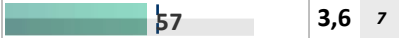
Otorgamiento/Otorgar



Renovar



Levantar suspensión



Ajustar



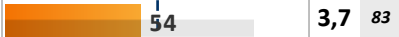
Suspensión Parcial



Regiones



Andina



Pacífico



Caribe



Orinoquía



Amazonía



Total

# Procesos de Interacción

Primer Bimestre 2017

b) Oportunidad de la decisión

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

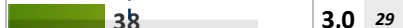
Prom Base



Tipos de Programas



**Otros OEC**



Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Personas



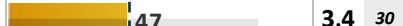
Organismos de Certificación de Producto



Organismos de Certificación de Sistemas



**Laboratorio**



Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



**Tránsito**



Centro de Reconocimiento de Conductores



Centros de Diagnóstico Automotor



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Tipos de Servicio



**Mantener**



No Levantar Suspensión/Suspender



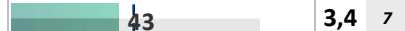
Otorgamiento/Otorgar



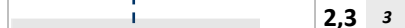
Renovar



Levantar suspensión



Ajustar



Suspensión Parcial



Regiones



Andina



Pacífico



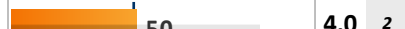
Caribe



Orinoquía



Amazonía

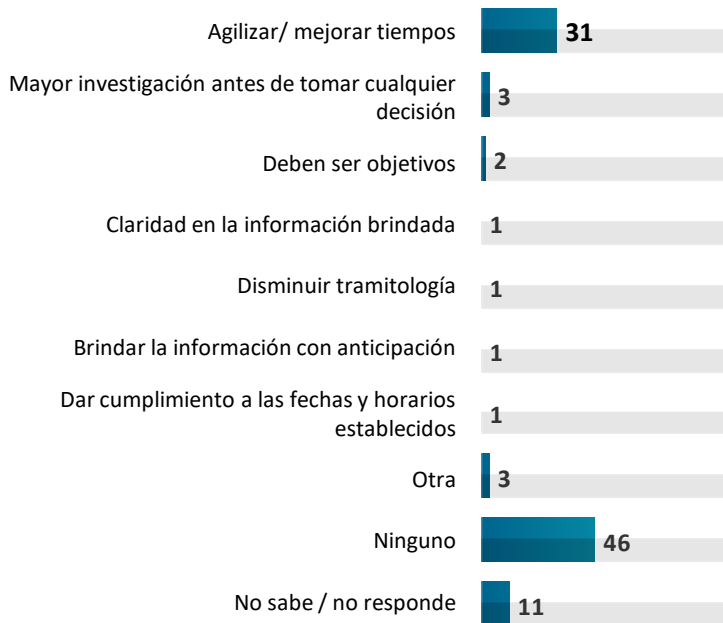


Total

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

**% Primer Bimestre 2017**

*Los datos graficados son porcentajes*



*“Establecer tiempos para la toma de decisiones por parte de ONAC”*

*“En general los tiempos de respuesta de ONAC son muy largos, hay que esperar mucho tiempo para que se pronuncien frente a cual etapa del proceso”*

*“Garantizar la adecuada emisión del concepto, con el fin de no interferir en la entrega de los certificados. como aspecto a mejorar sería ideal tener conocimiento de los tiempos establecidos para todo el servicio de acreditación”*

*“Mejorar tiempos de respuesta. Esperamos 4 meses la decisión de la vigilancia; los tiempos de respuesta de ONAC en cada proceso deben ser públicos así como son los tiempos de respuesta de los OEC en el RAC 01”*

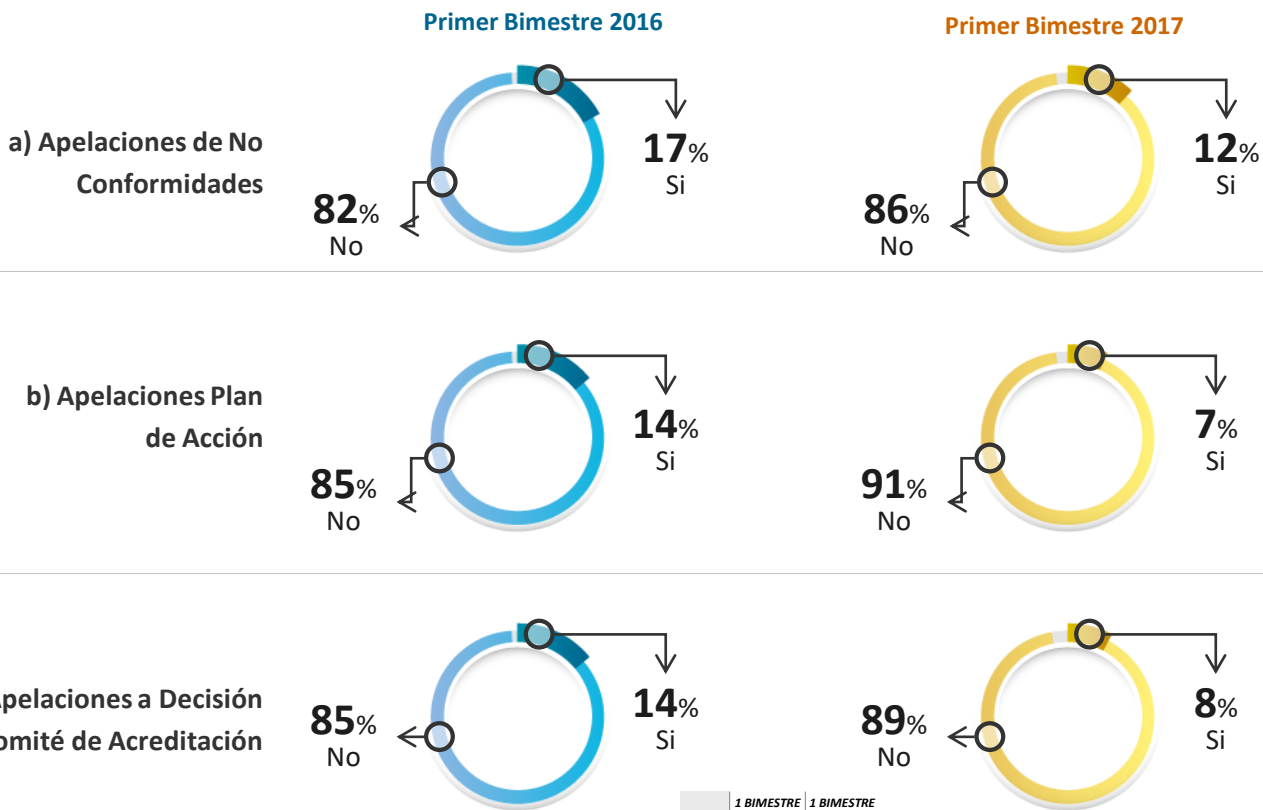
*“Agilizar las reuniones de comité para la toma de decisión”*

*“Se recomienda establecer tiempos de respuestas por parte del comité de acreditación en cuanto a la decisión de acreditación”*

*“sugiero que ONAC también tenga tiempos de respuesta definidos. los OEC tenemos cierta cantidad de días para emitir o implementar planes de acción, pero una vez superados, el tiempo de ONAC para la decisión es incierto”.*

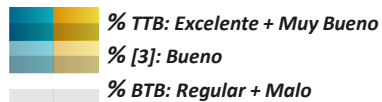


6. ¿Uso usted, el trámite del debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?



	1 BIMESTRE 2016	1 BIMESTRE 2017
Base:	124	120

Los datos graficados son porcentajes (%)



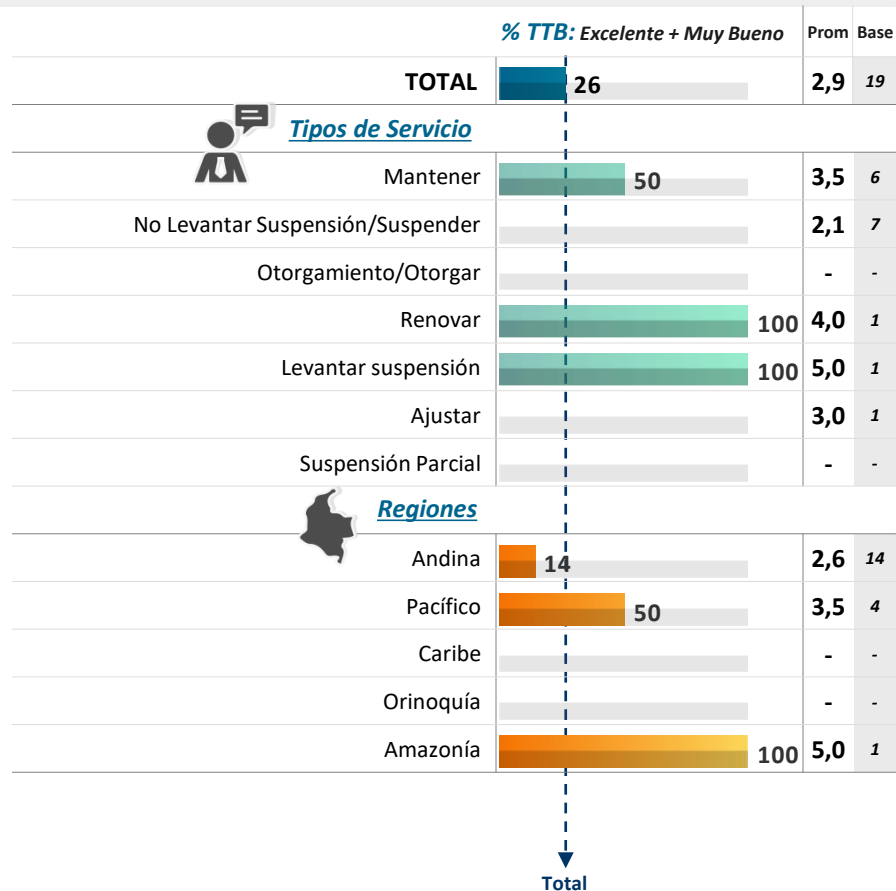
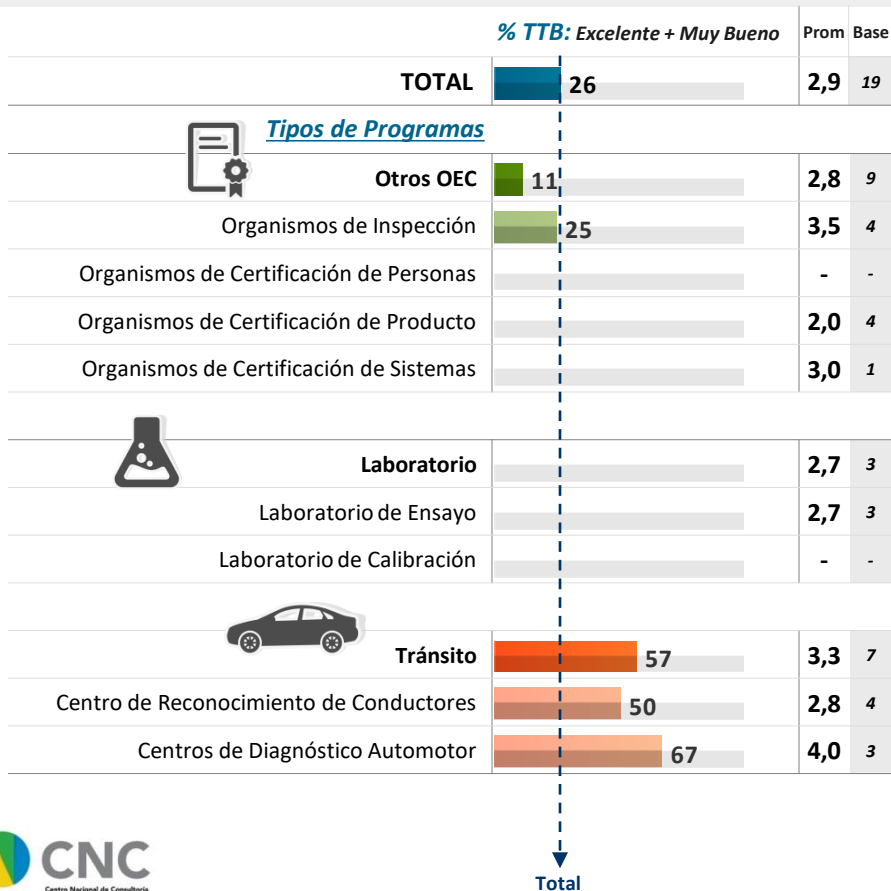
7. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



	Primer Bimestre 2016			Prom	Base	Primer Bimestre 2017			Prom	Base
7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?	33	25	42	2,9	24	26	42	32	2,9	19
b) Apelaciones Plan de Acción	44	19	38	3,1	16	40	10	50	2,9	10
a) Apelaciones de No Conformidades	40	25	35	3,0	20	36	36	29	3,1	14
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	33	27	40	2,9	15	30	20	50	2,7	10

Primer Bimestre 2017

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






Primer Bimestre 2017

b) Apelaciones Plan de Acción

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno



Prom Base

	TOTAL	% TTB: Excelente + Muy Bueno	Prom	Base
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>2,9</b>	<b>10</b>
	<b>Tipos de Programas</b>			
	<b>Otros OEC</b>	<b>25</b>	<b>2,8</b>	<b>4</b>
	Organismos de Inspección	100	5,0	1
	Organismos de Certificación de Personas	-	-	-
	Organismos de Certificación de Producto	-	2,0	2
	Organismos de Certificación de Sistemas	-	2,0	1
	<b>Laboratorio</b>			
	Laboratorio de Ensayo	-	-	-
	Laboratorio de Calibración	-	-	-
	<b>Tránsito</b>			
	Centro de Reconocimiento de Conductores	67	3,0	3
	Centros de Diagnóstico Automotor	33	3,0	3

Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base

	TOTAL	% TTB: Excelente + Muy Bueno	Prom	Base
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>2,9</b>	<b>10</b>
	<b>Tipos de Servicio</b>			
	Mantener	100	5,0	1
	No Levantar Suspensión/Suspender	17	2,2	6
	Otorgamiento/Otorgar	-	-	-
	Renovar	100	4,0	1
	Levantar suspensión	100	5,0	1
	Ajustar	-	-	-
	Suspensión Parcial	-	-	-
	<b>Regiones</b>			
	Andina	38	2,8	8
	Pacífico	50	3,5	2
	Caribe	-	-	-
	Orinoquía	-	-	-
	Amazonía	-	-	-

Total



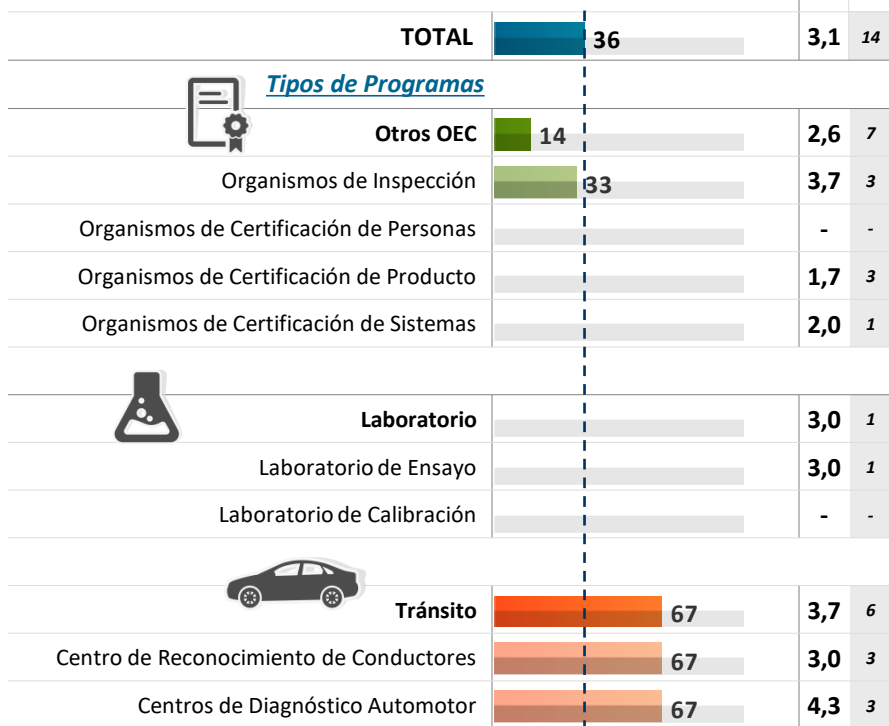
Primer Bimestre 2017

## a) Apelaciones de No Conformidades

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

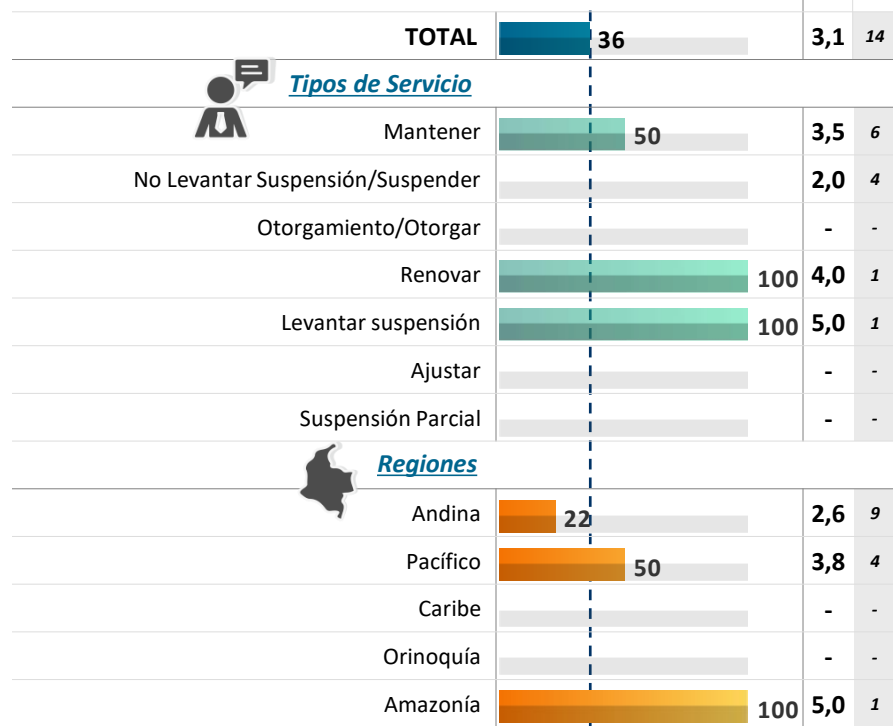
Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Total

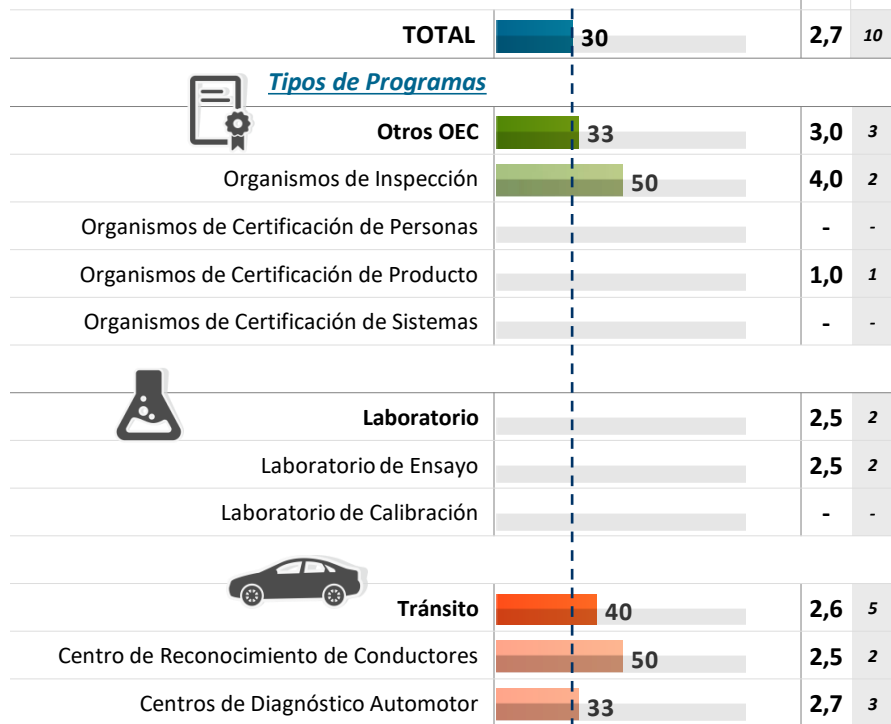
Primer Bimestre 2017

c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

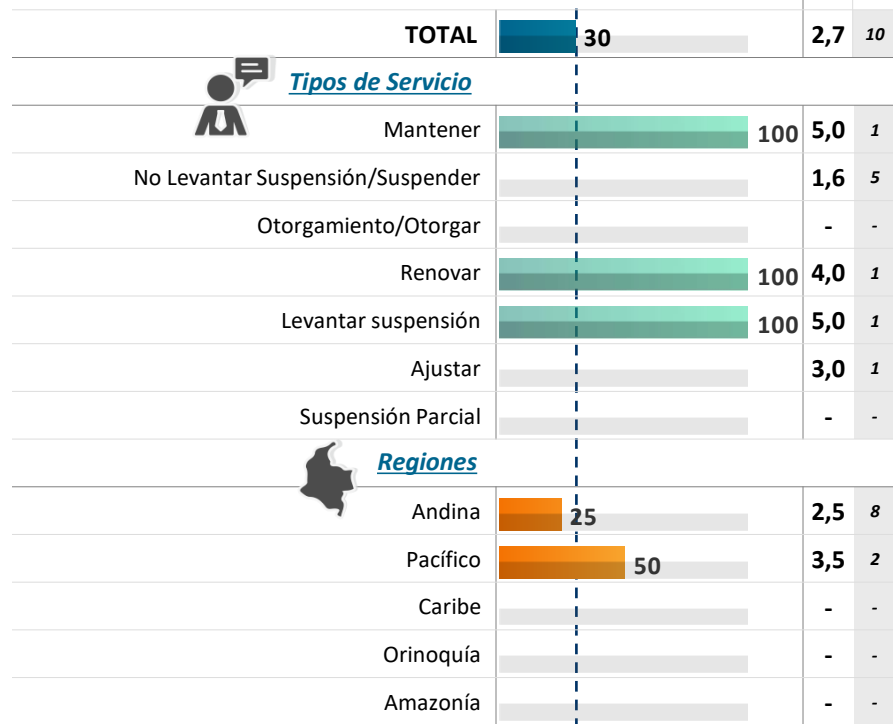
Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

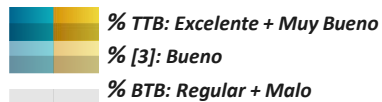
Prom Base



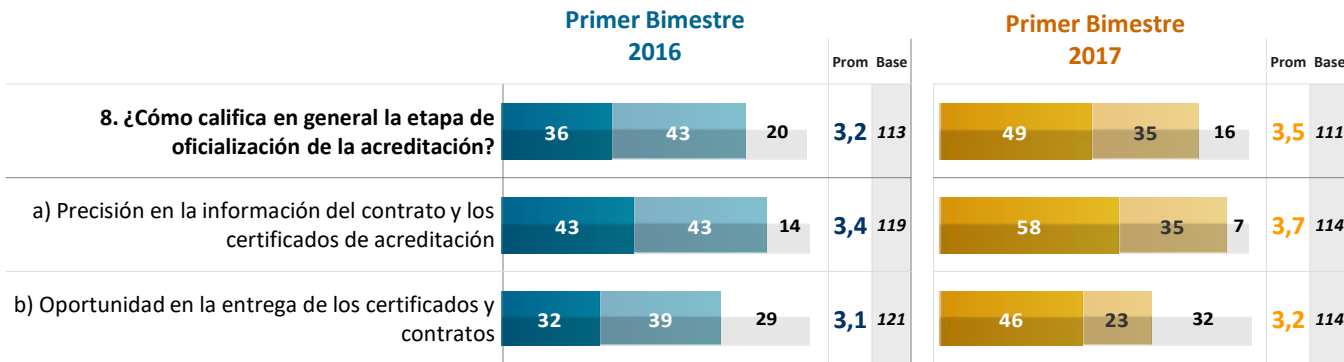
Total

# Calidad de la etapa de Oficialización de la acreditación

Los datos graficados son porcentajes (%)



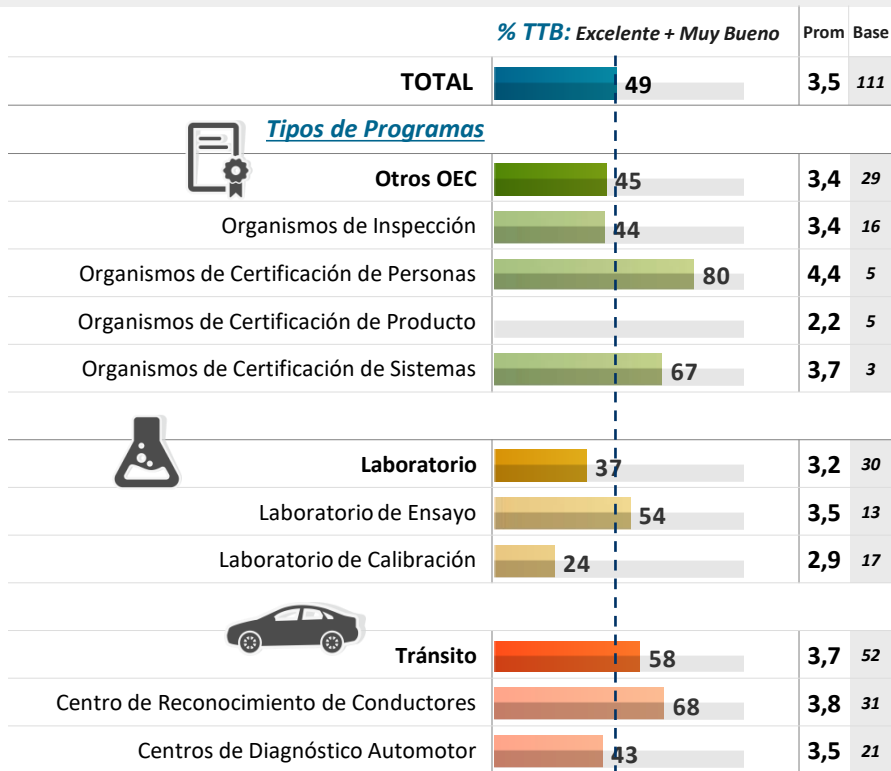
8. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



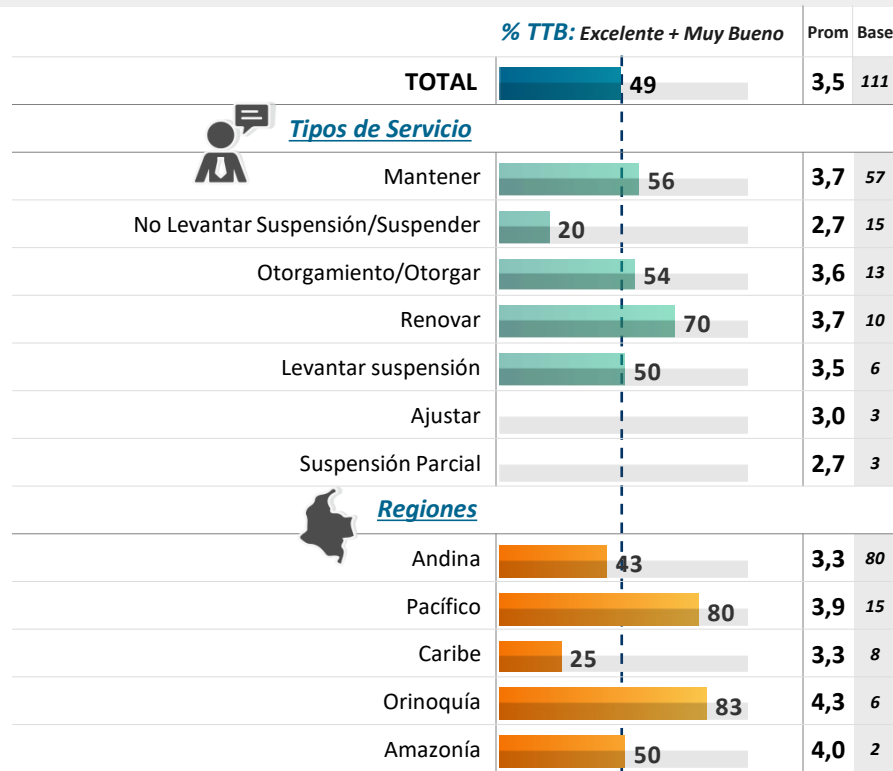
Primer Bimestre 2017

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno



% TTB: Excelente + Muy Bueno



# Procesos de Interacción

Primer Bimestre 2017

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

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

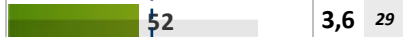
% TTB: Excelente + Muy Bueno Prom Base



Tipos de Programas



**Otros OEC**



Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Personas



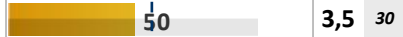
Organismos de Certificación de Producto



Organismos de Certificación de Sistemas



**Laboratorio**



Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



**Tránsito**



Centro de Reconocimiento de Conductores



Centros de Diagnóstico Automotor



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno Prom Base



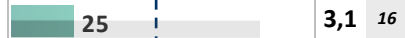
Tipos de Servicio



**Mantener**



No Levantar Suspensión/Suspender



Otorgamiento/Otorgar



Renovar



Levantar suspensión



Ajustar



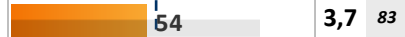
Suspensión Parcial



Regiones



Andina



Pacífico



Caribe



Orinoquía



Amazonía



Total

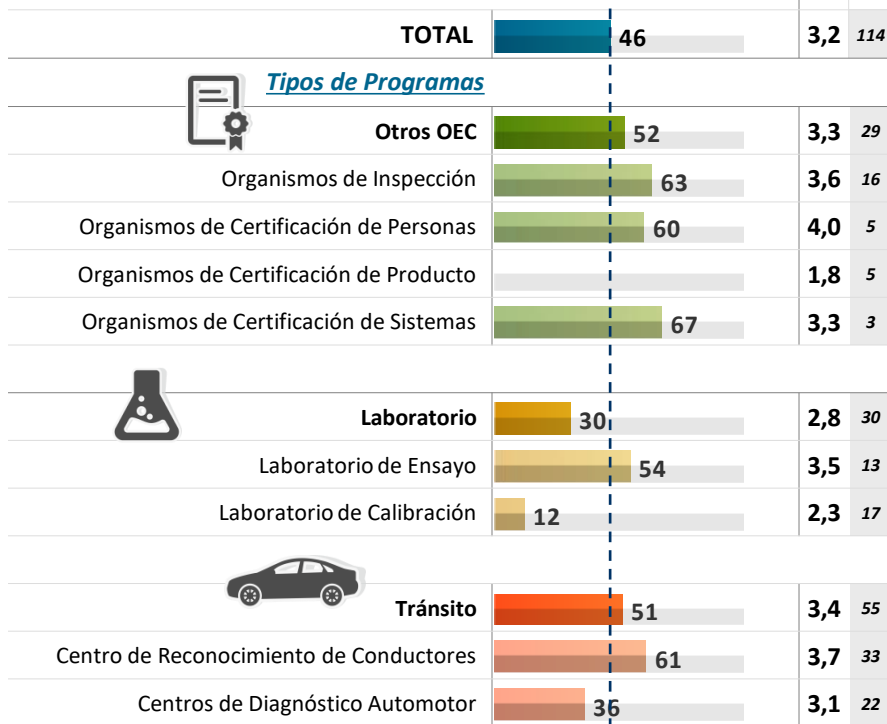
Primer Bimestre 2017

b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

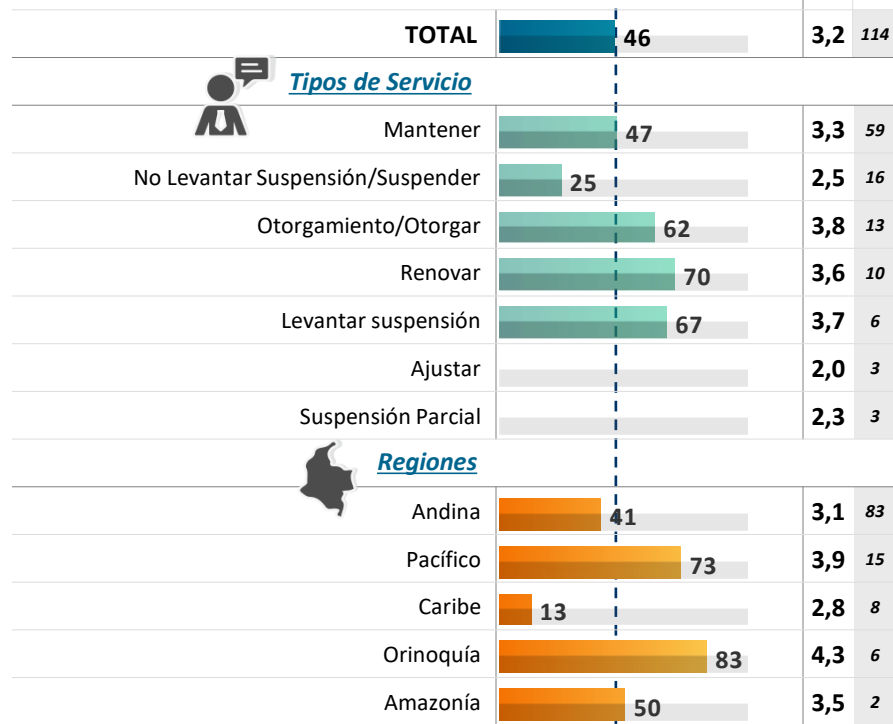
Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base

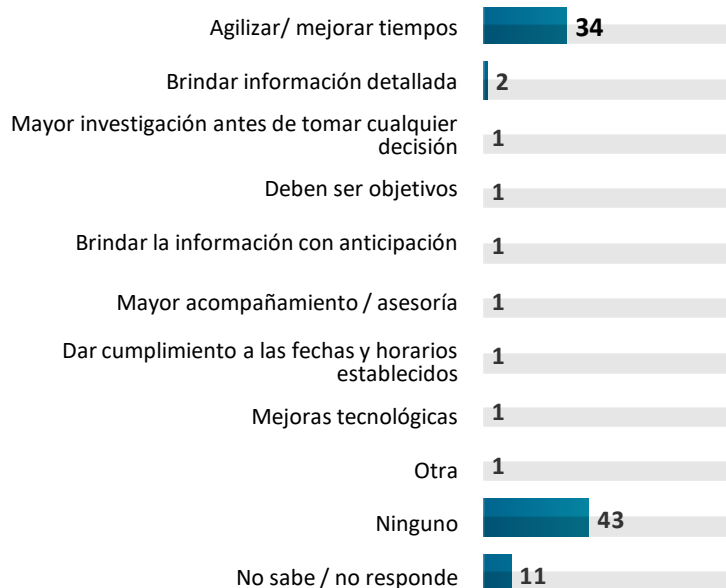


Total

## 17. ¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en las diferentes etapas de prestación de sus servicios, específicamente en *La Oficialización de la Acreditación?*

**% Primer Bimestre 2017**

*Los datos graficados son porcentajes*



*“Tiempo de notificación”*

*“Mejorar la actitud de servicio y la oportunidad en la respuesta”*

*“Optimizar los tiempos de respuesta”*

*“La oficialización de la evaluación 2016 se realizó un mes antes de la visita de renovación. Los tiempos son extremadamente extensos, y los organismos deben programar con 6 meses de anticipación la renovación”*

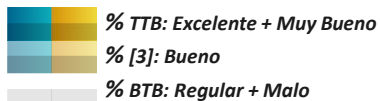
*“Que no se tomen meses para informar las decisiones y que cumplan lo pactado en contrato, que se apliquen sanciones también para ellos en caso de incumplimientos”*

*“Los resultados de la capacidad efectiva sea reportados al RUNT en el menor tiempo”*

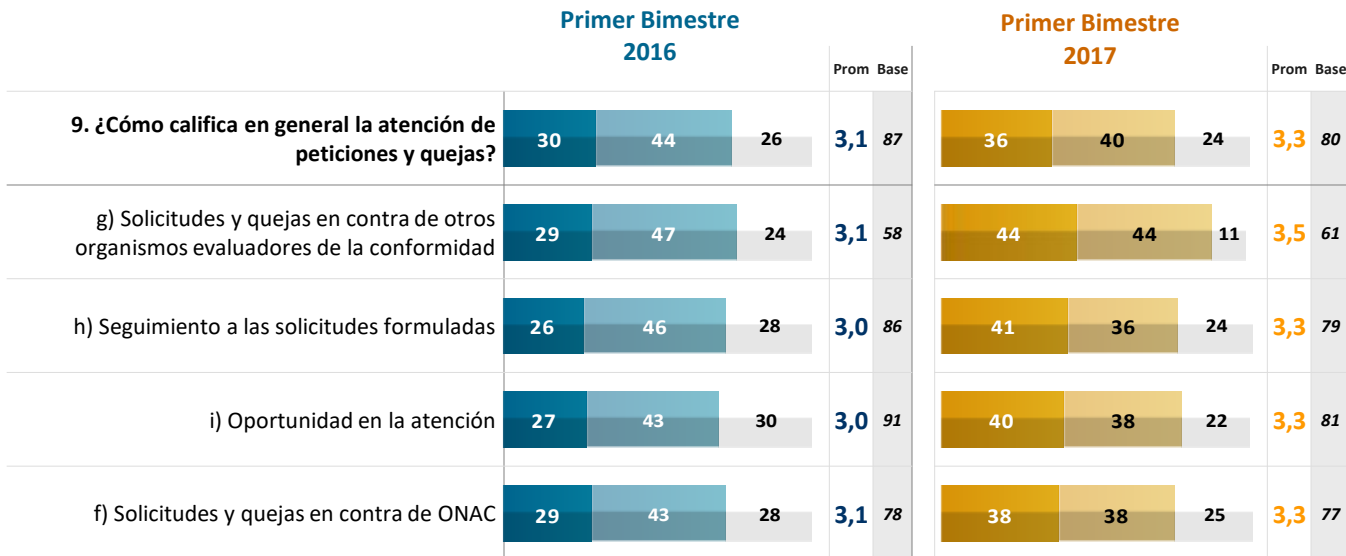
*“Una herramienta virtual que facilite el proceso”*

*“Continuar minimizando el tiempo inherente al proceso de acreditación”*

Los datos graficados son porcentajes (%)



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

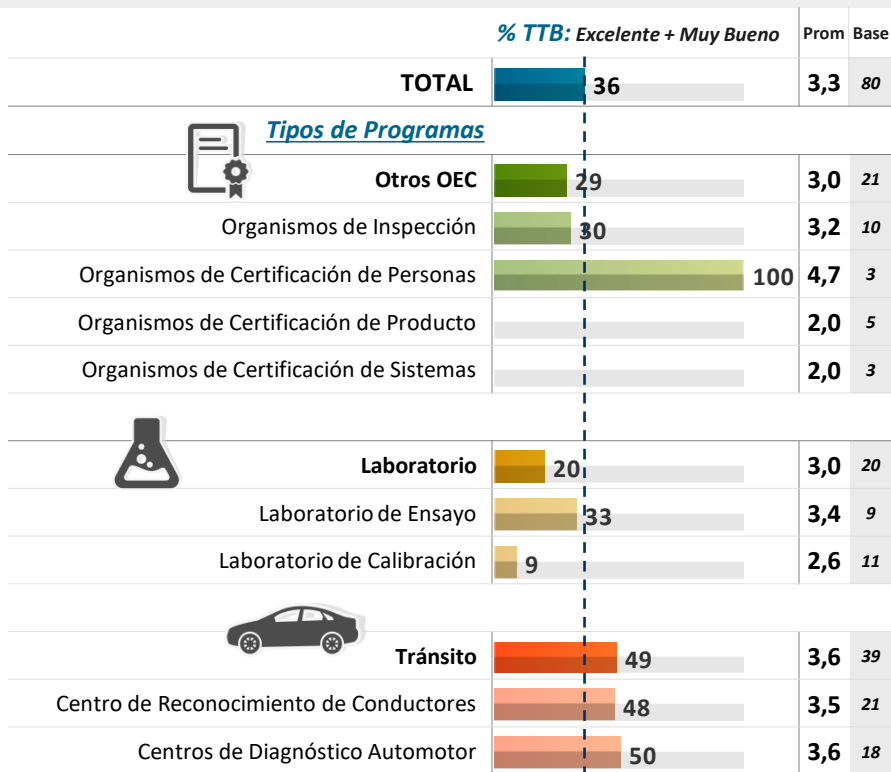




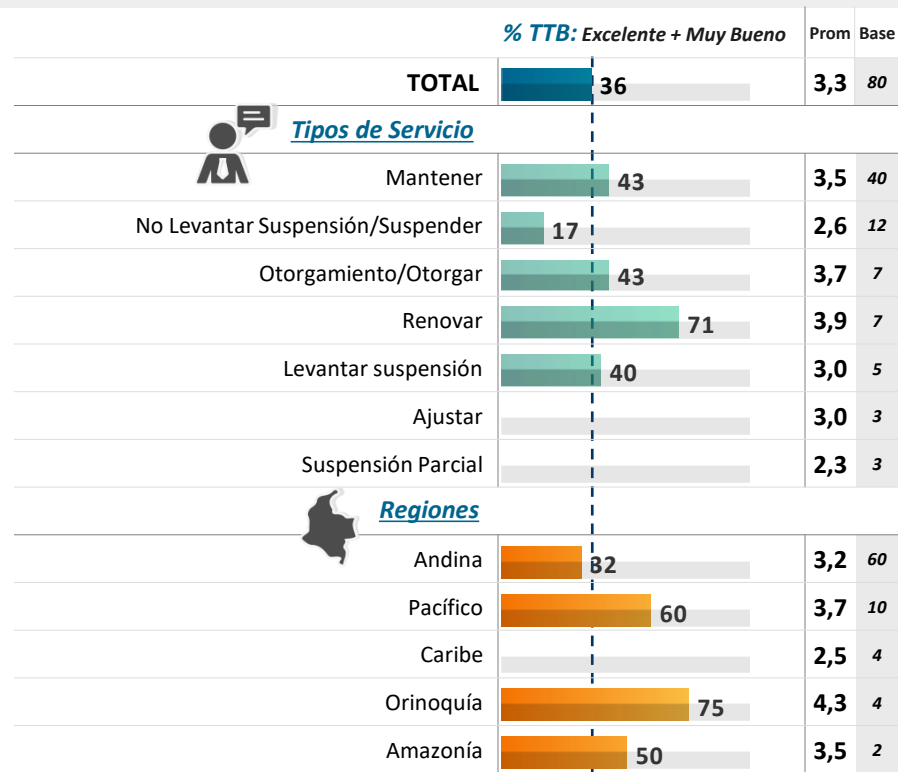
Primer Bimestre 2017

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno



% TTB: Excelente + Muy Bueno



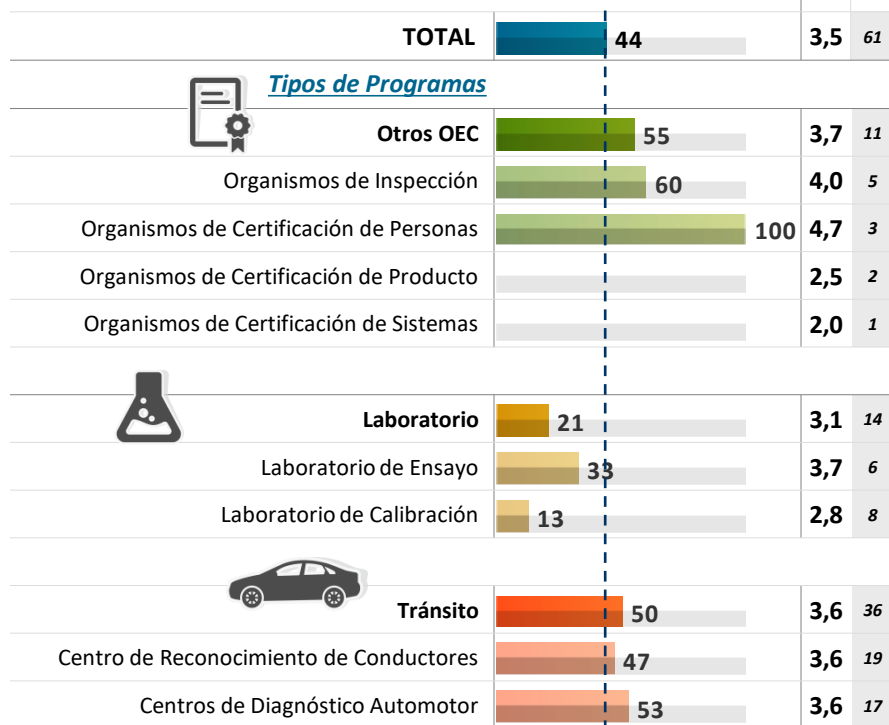
Primer Bimestre 2017

g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

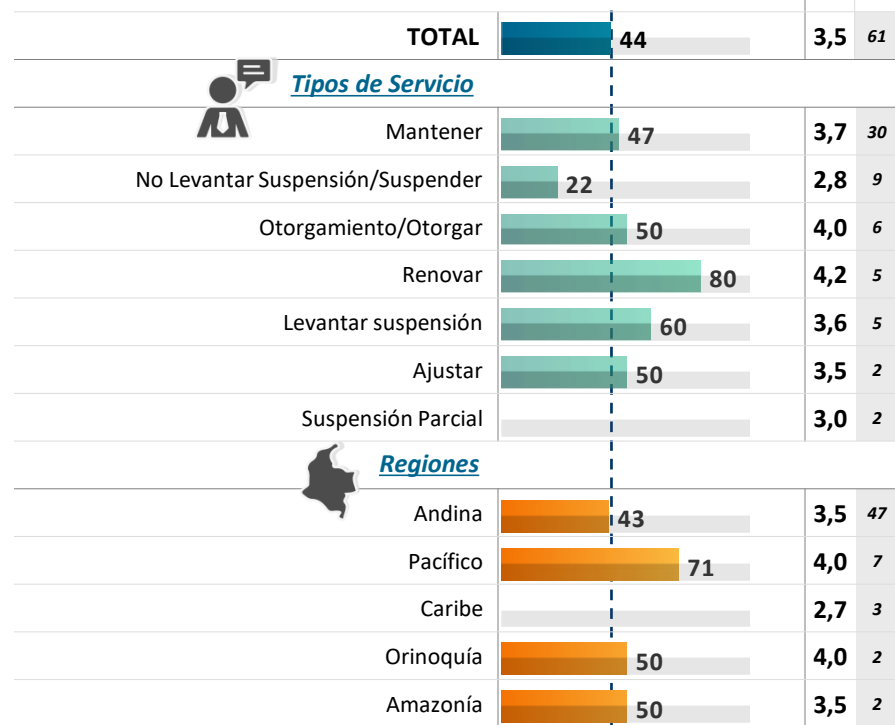
Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



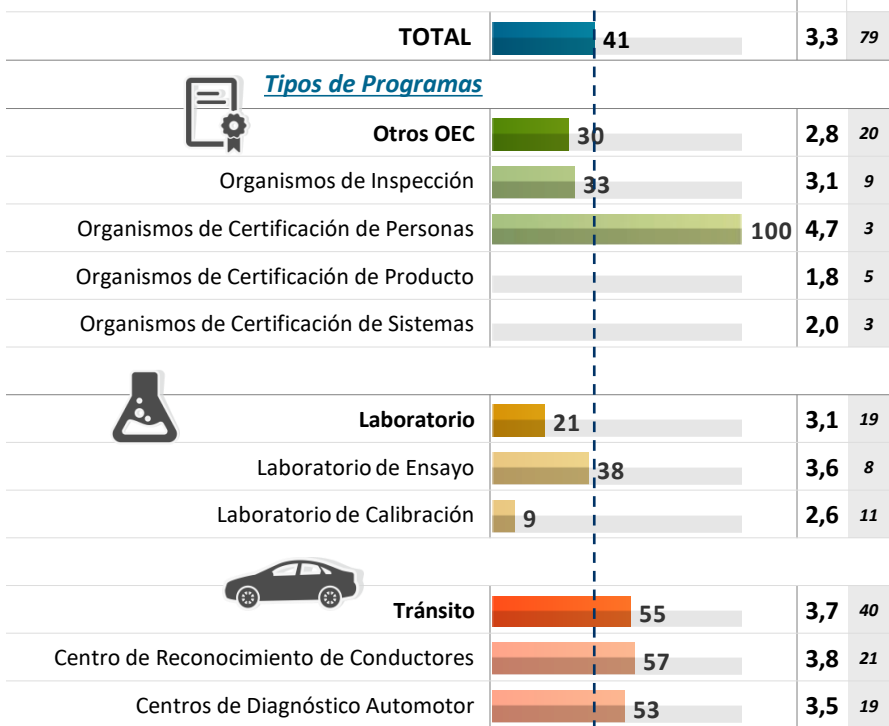
Total

Primer Bimestre 2017

h) Seguimiento a las solicitudes formuladas

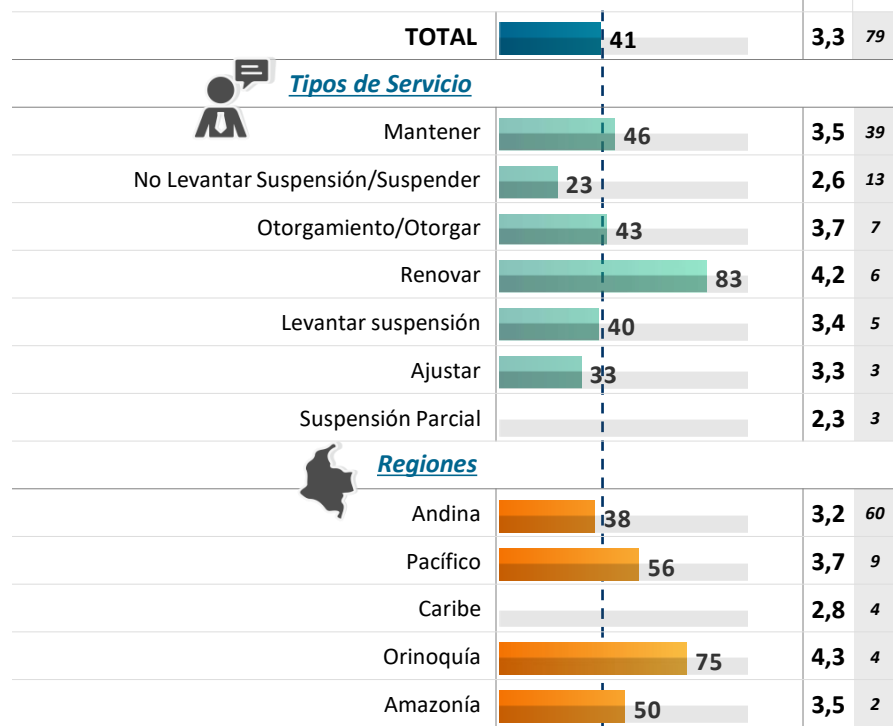
9. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

% TTB: Excelente + Muy Bueno



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno



Total

# Procesos de Interacción

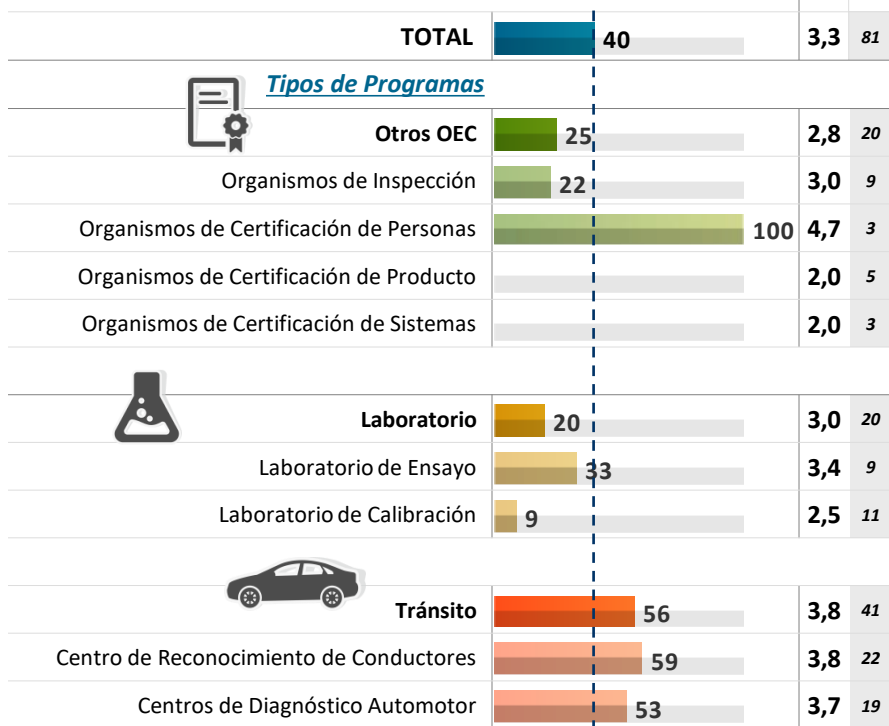
Primer Bimestre 2017

i) Oportunidad en la atención

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

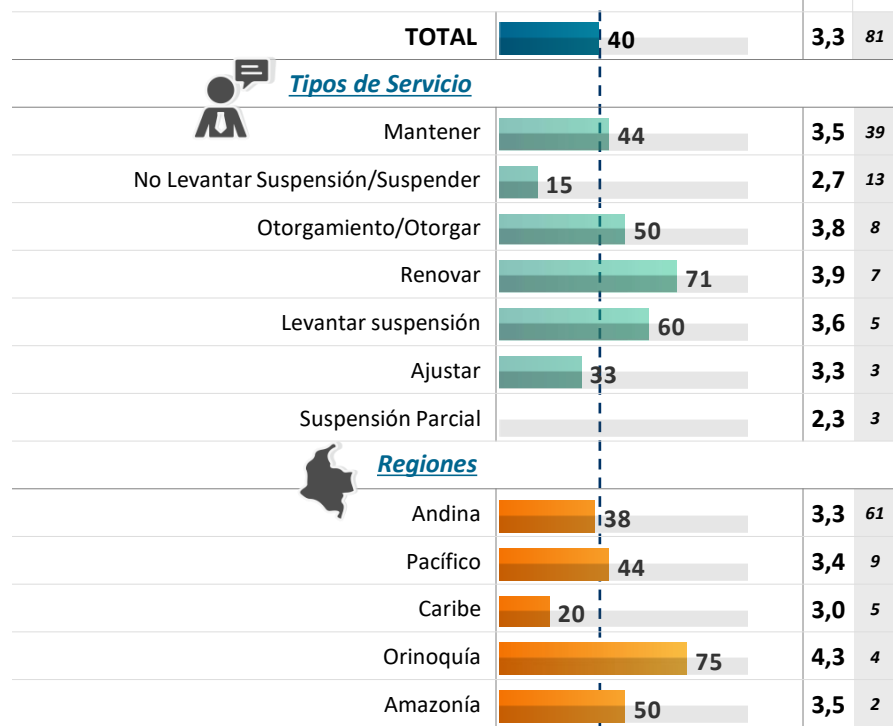
Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Total

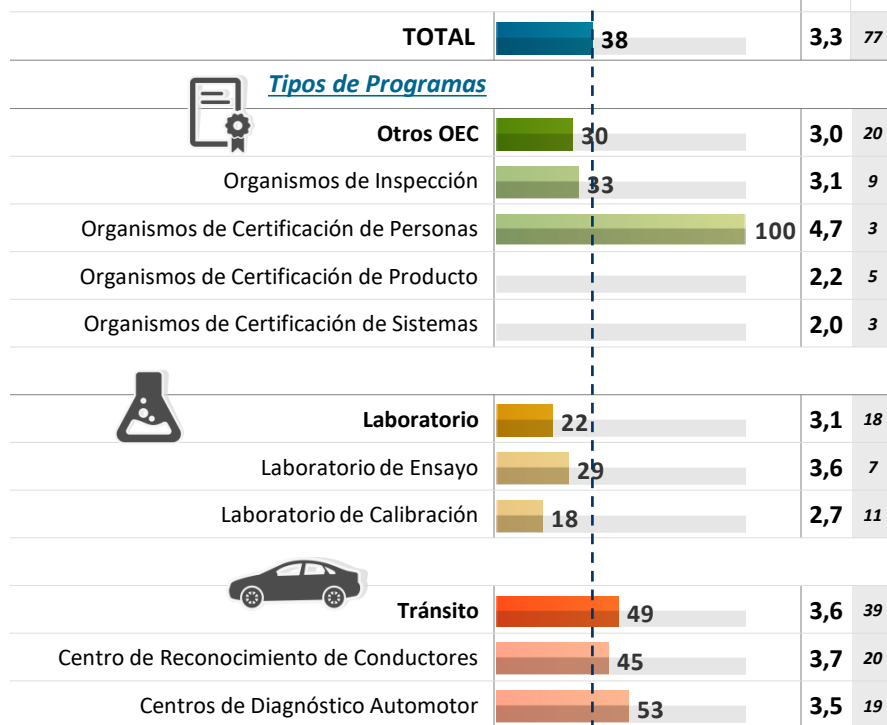
Primer Bimestre 2017

f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

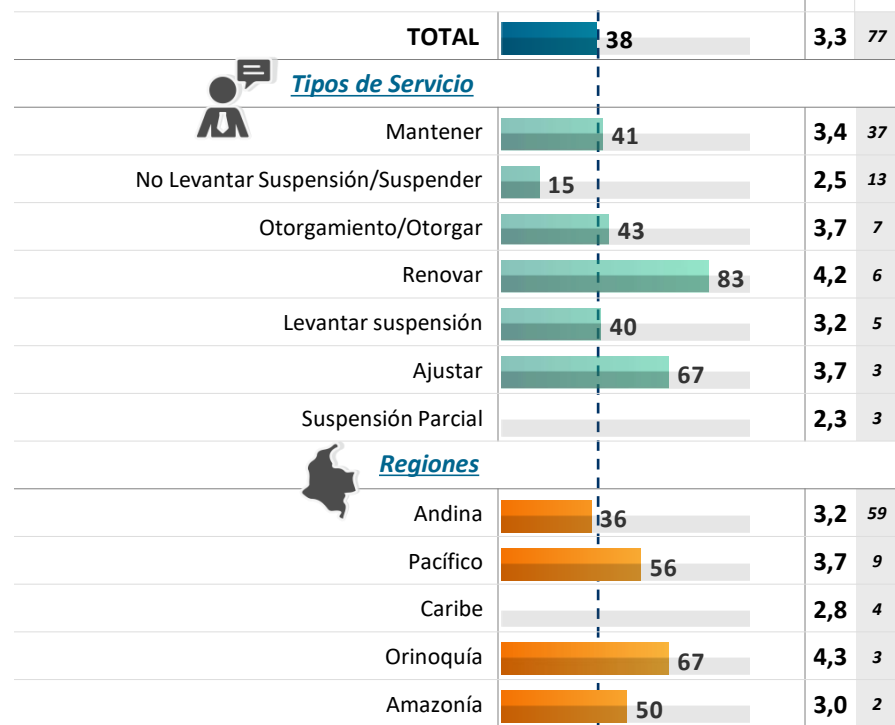
Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



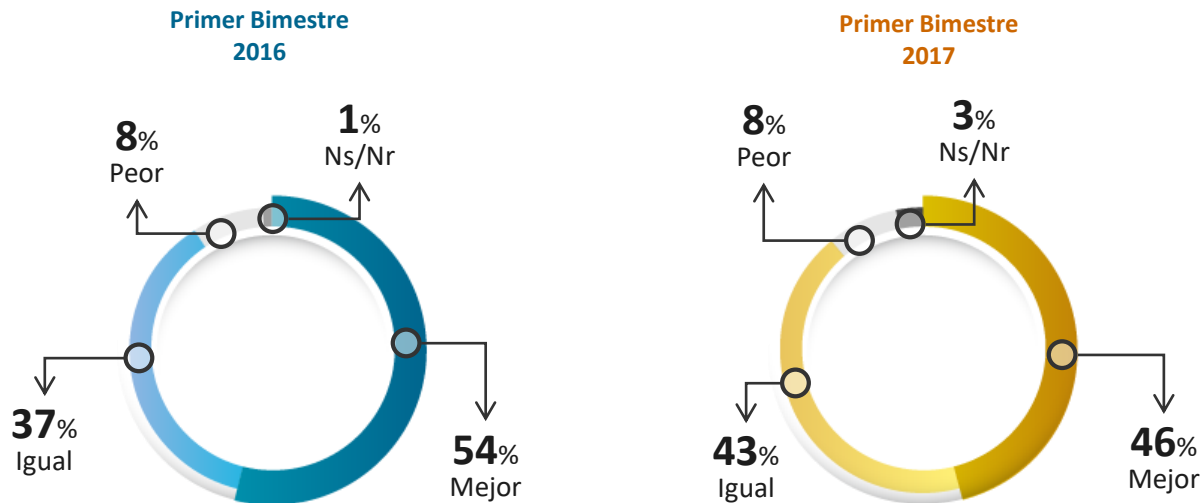
Total



# Análisis Cualitativo



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



	Primer Bimestres 2016	Primer Bimestres 2017
Base:	124	120

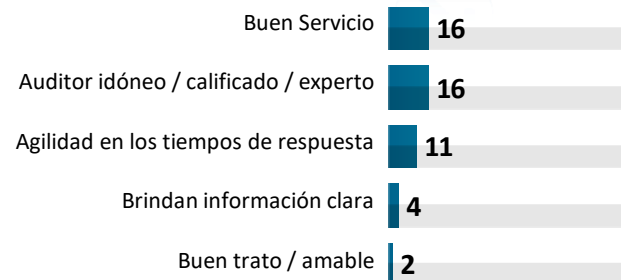
**Primer Bimestre 2017**

Los datos graficados son porcentajes (%)

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

**Mejor que en años anteriores 46%**

Positivos 



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

55



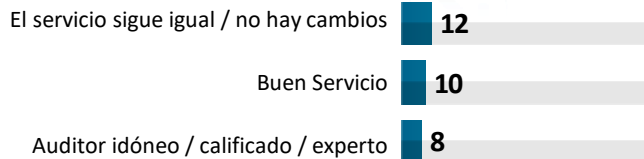
**Primer Bimestre 2017**

Los datos graficados son porcentajes (%)

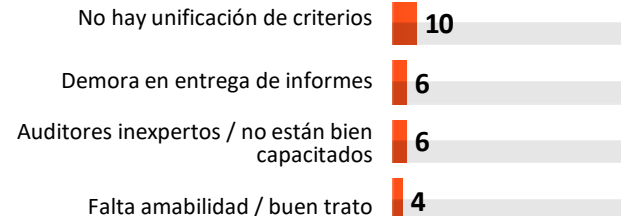
**15. ¿Por qué considera que la prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores es IGUAL QUE EN AÑOS ANTERIORES?**

**Igual que en años anteriores 43%**

**Positivos**



**Negativas**



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

51

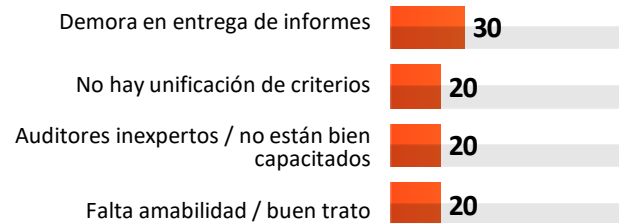
## Primer Bimestre 2017

Los datos graficados son porcentajes (%)

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

**Peor que en años anteriores 8%**

Negativas



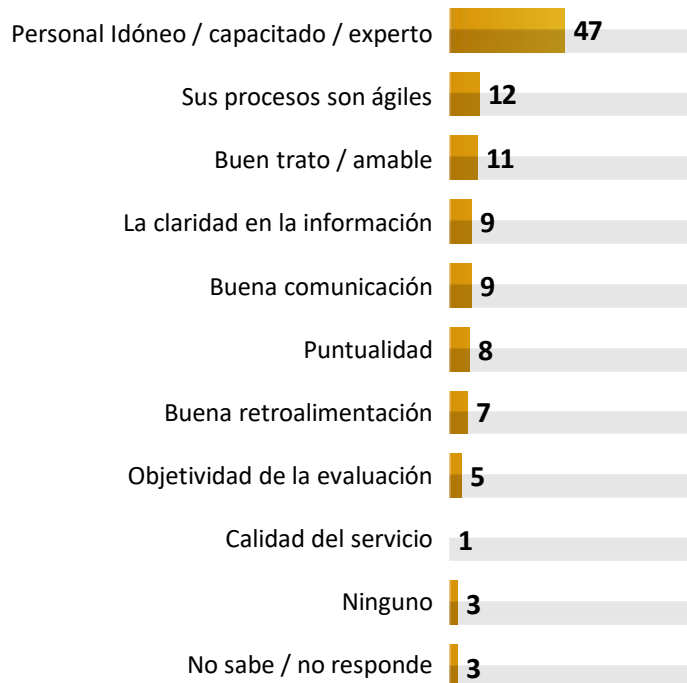
Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue peor que en años anteriores

10

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

**Primer Bimestre 2017**

Los datos graficados son porcentajes (%)



Base: Total Encuestados | 120