



*La fuerza de la Confianza*

# Informe 2do bimestre 2018

Contrato N° 024 de 2015

Junio de **2018**



**CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

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 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%.

Escalas de 5 opciones de respuesta balanceadas positivamente.



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 marzo y abril de 2018</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 2do bimestre del año 2018, según tipo de programa:</p> <p><u>LABORATORIOS 93 REGISTROS:</u> Ensayo (64), Calibración (27) y Laboratorio Clínico (2)</p> <p><u>TRANSITO 216 REGISTROS:</u> Centro de Diagnóstico Automotor (185), Centro de Reconocimiento de conductores (31)</p> <p><u>ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 43 REGISTROS:</u>, Organismos de Certificación de Producto (8), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (17), Organismo Certificador de personas (5), Organismo de verificación metrológica (3), Organismos de Inspección (10)</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: 11 de abril al 22 de junio de 2018</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 marzo y abril de 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. Se obtuvieron 214 encuestas efectivas: 100 del mes de marzo y 114 del mes de abril.</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.*

## 2018

Mes	Registros entregados	Registros validos para trabajar	OEC Contactados Telefónicamente	Encuestas efectivas	Tasa de Respuesta (Encuestas Efectivas/ OEC Contactados)	Efectividad BDD (OEC Contactados / Registros válidos para trabajar)	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
Marzo	144	142	130	100	77%	92%	70%
Abril	208	204	175	114	65%	86%	56%
<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>346</b>	<b>305</b>	<b>214</b>	<b>70%</b>	<b>88%</b>	<b>62%</b>

## 2017

Marzo	157	155	128	90	70%	83%	58%
Abril	112	111	81	51	63%	73%	46%
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>266</b>	<b>209</b>	<b>141</b>	<b>67%</b>	<b>79%</b>	<b>53%</b>

## 2016

Marzo	83	82	73	53	73%	88%	64%
Abril	113	110	96	79	82%	85%	70%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>192</b>	<b>169</b>	<b>132</b>	<b>78%</b>	<b>88%</b>	<b>69%</b>



**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

# Resumen de los hallazgos



**CNC**

Centro Nacional de Consultoría

Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018
	132	141	214

## Regional



	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018
Andina	80%	72%	78%
Pacífico	6%	12%	15%
Caribe	9%	12%	5%
Orinoquía	3%	2%	2%
Amazonía	1%	2%	-

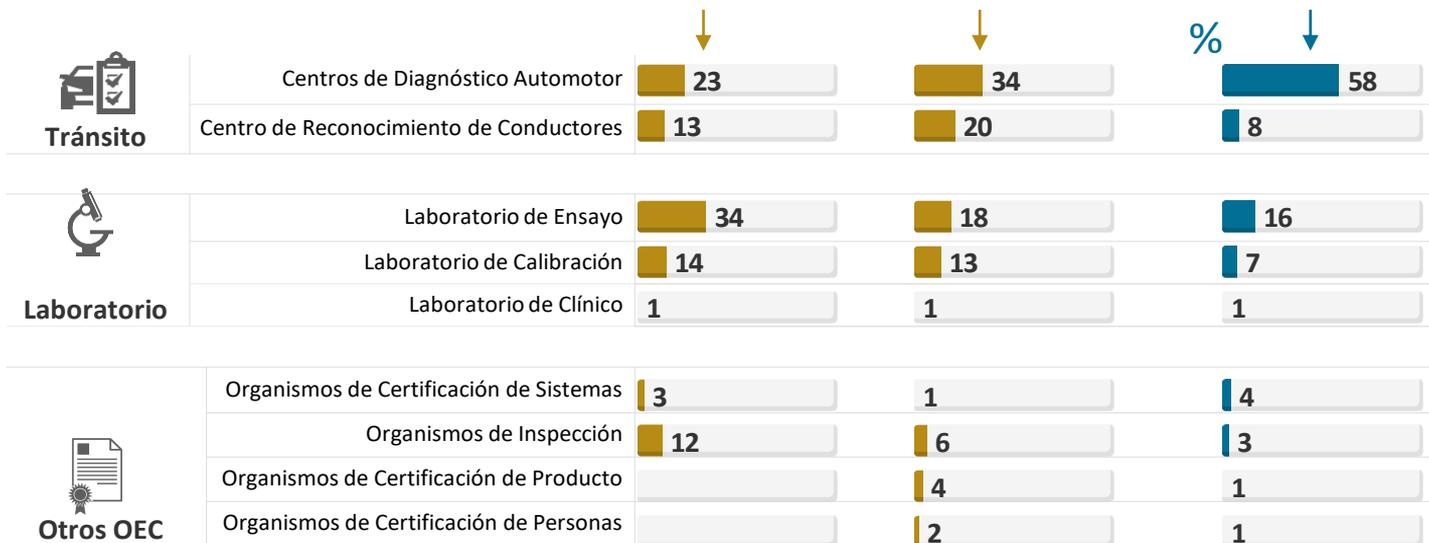
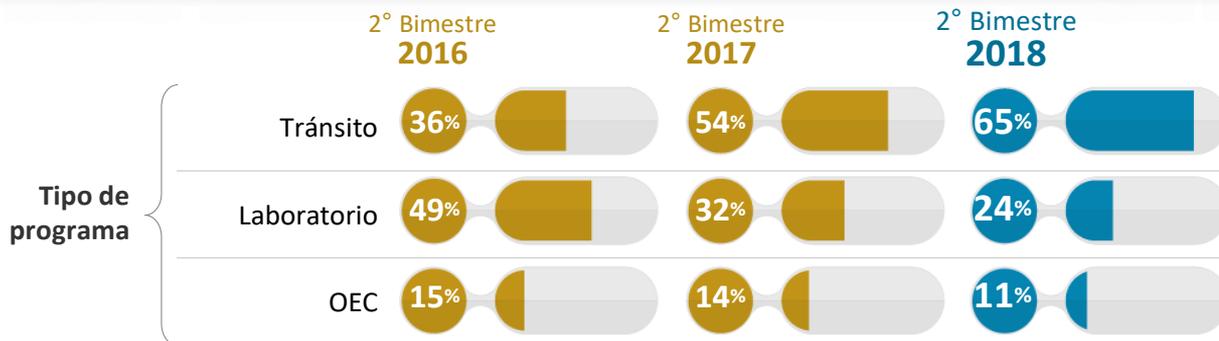


## Tipo de Servicio

	%	%	%
Mantener	58	51	66
Renovar	7	12	10
Reducir	1	1	7
Otorgamiento/Otorgar	16	6	5
Levantar suspensión	4	10	5
No Levantar Suspensión/Suspender	5	9	3
Ampliar	4	2	2
Actualizar	1	1	1
Retirar	2	4	1

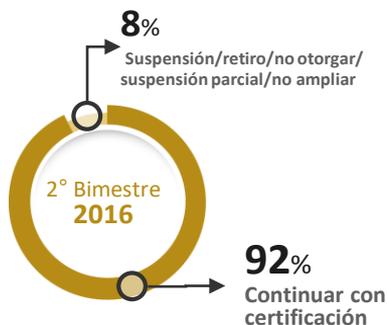
# Perfil del Informante

Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018
	132	141	214



Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018
	132	141	214

## Tipo de Servicio - Agrupado



No conformidad	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018
1 - 5	40	41	50
6 - 10	39	36	26
10 ó más	9	8	7
No tienen no conformidad	12	15	17

Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018
	132	141	214





**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

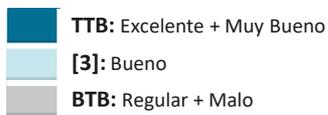
*La fuerza de la Confianza*

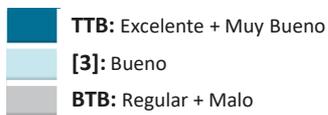
# Conceptos generales



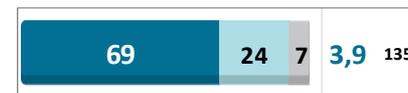
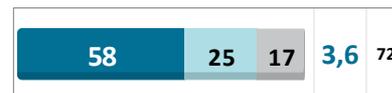
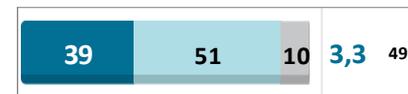
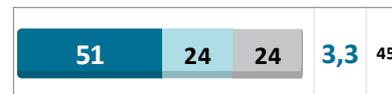
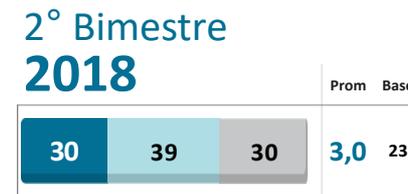
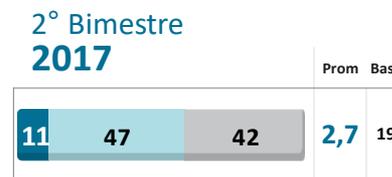
**CNC**

Centro Nacional de Consultoría



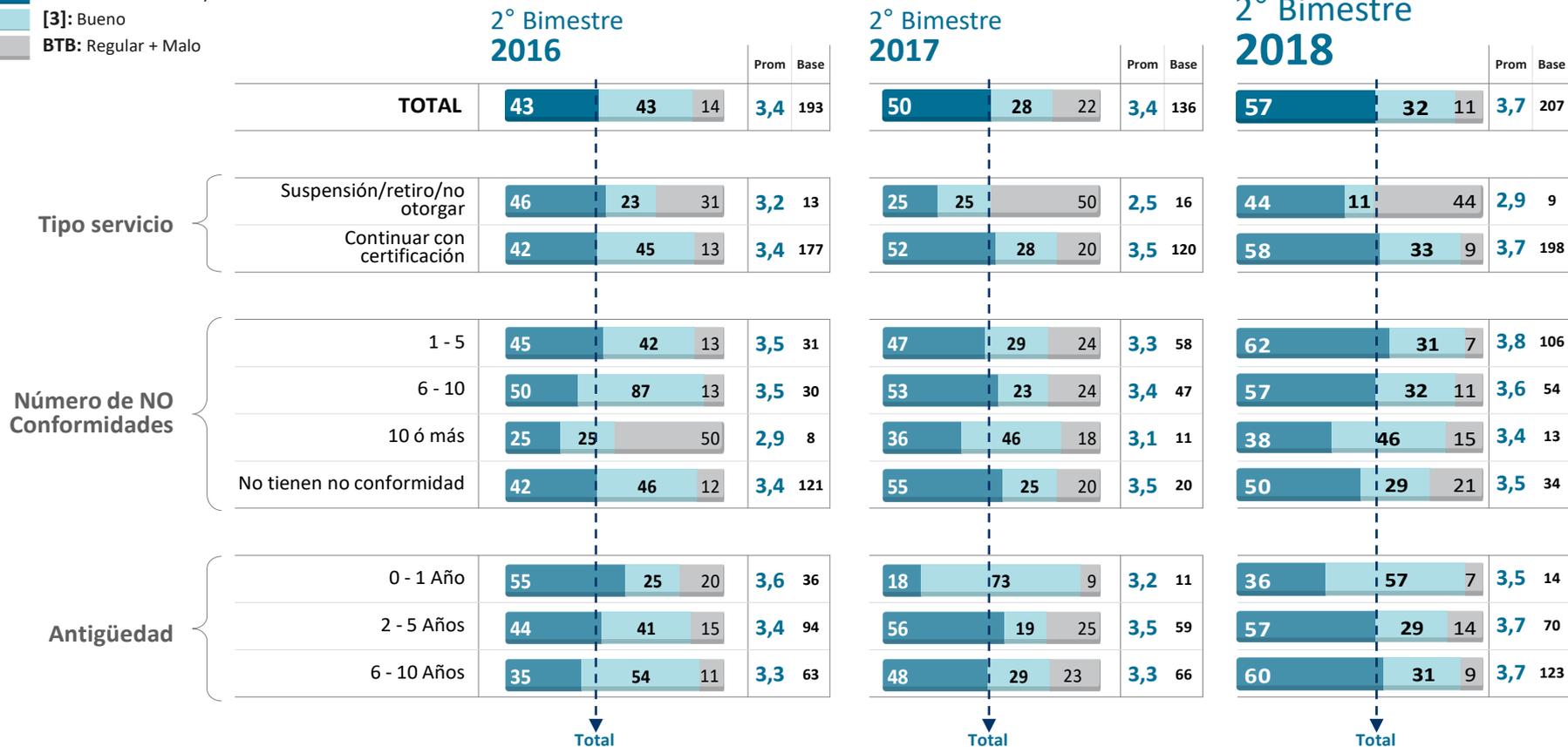


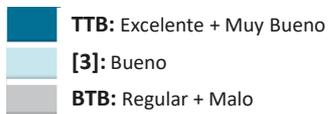
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?



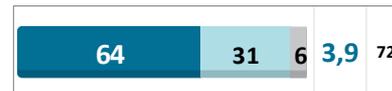
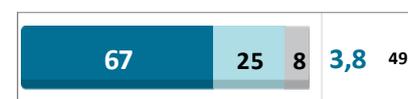
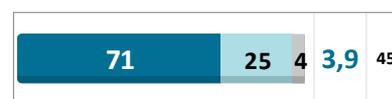
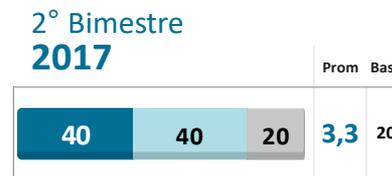
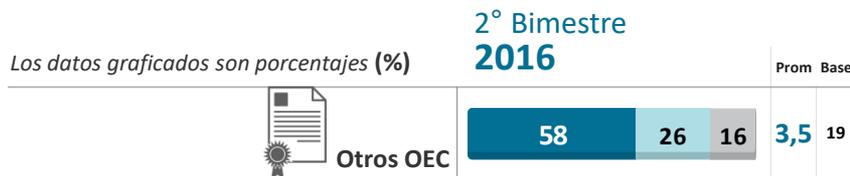
## 10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

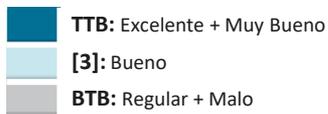
**TTB:** Excelente + Muy Bueno  
**[3]:** Bueno  
**BTB:** Regular + Malo



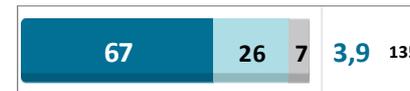
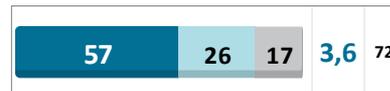
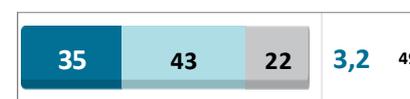
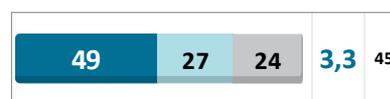
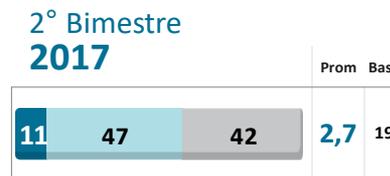


## 11. ¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?



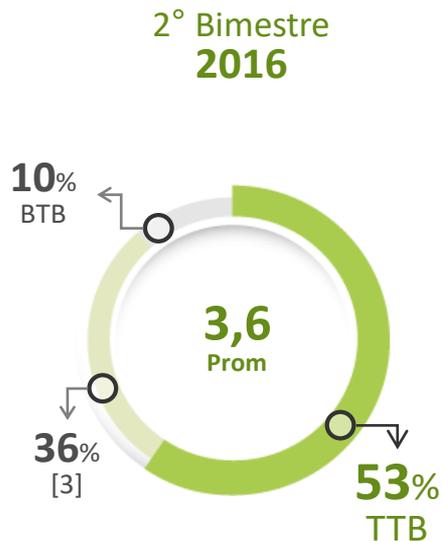


12. ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC?

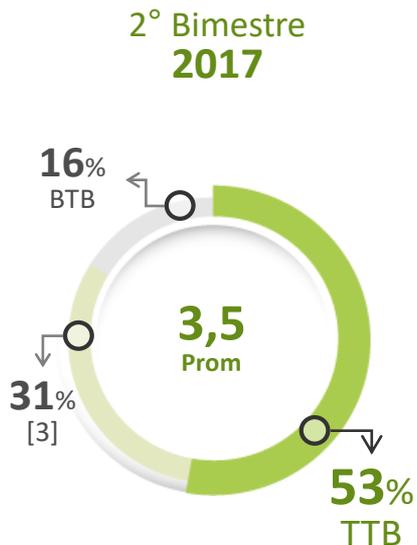


- **TTB:** Extremadamente probable + Muy probable
- **[3]:** Probable
- **BTB:** Poco probable + Nada probable

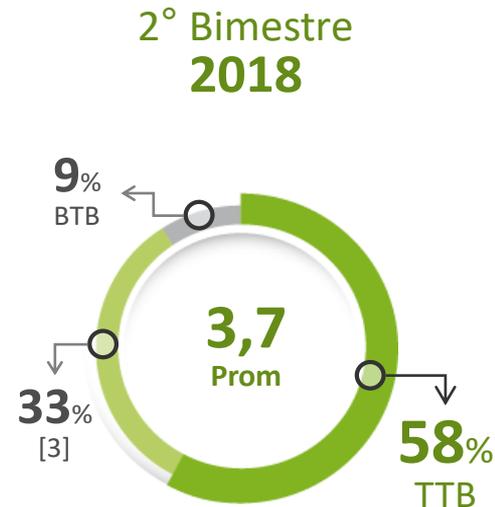
**13. ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?**



Base: Califican 129



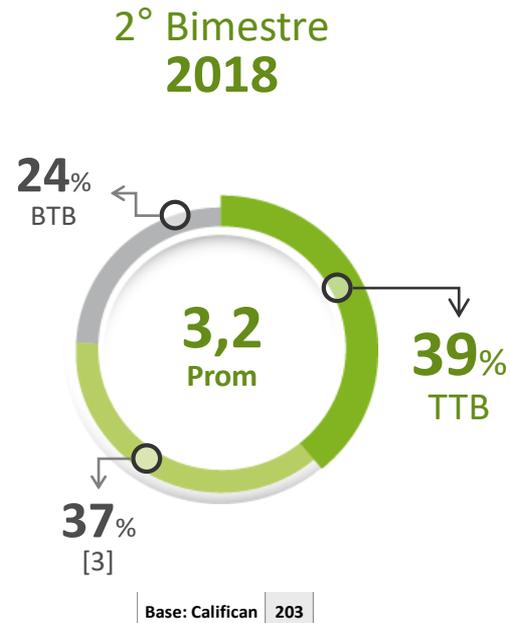
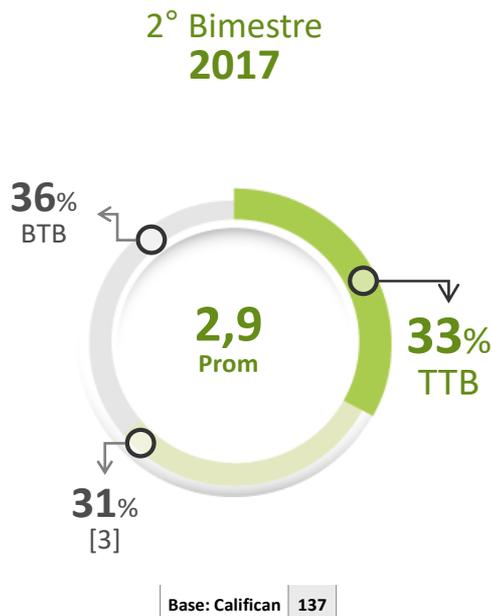
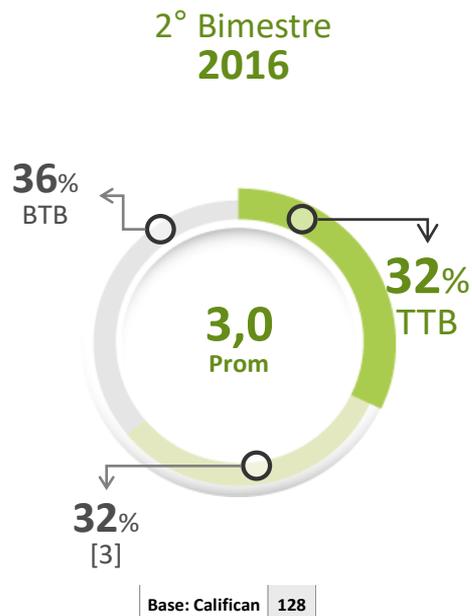
Base: Califican 137



Base: Califican 206

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

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



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

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



Los datos graficados son porcentajes (%)	1 Bimestre 2016			Prom	Base	2° Bimestre 2017			Prom	Base	2° Bimestre 2018			Prom	Base
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB		
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	71	24	5	3,9	132	65	26	9	3,8	139	75	19	7	4,1	212
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	50	28	22	3,4	132	50	24	26	3,4	139	61	26	13	3,8	210
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	50	34	17	3,8	131	50	32	18	3,7	139	59	31	10	4,0	211
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	47	45	8	3,5	131	47	33	20	3,4	141	58	27	15	3,7	211



**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

# Procesos de Interacción



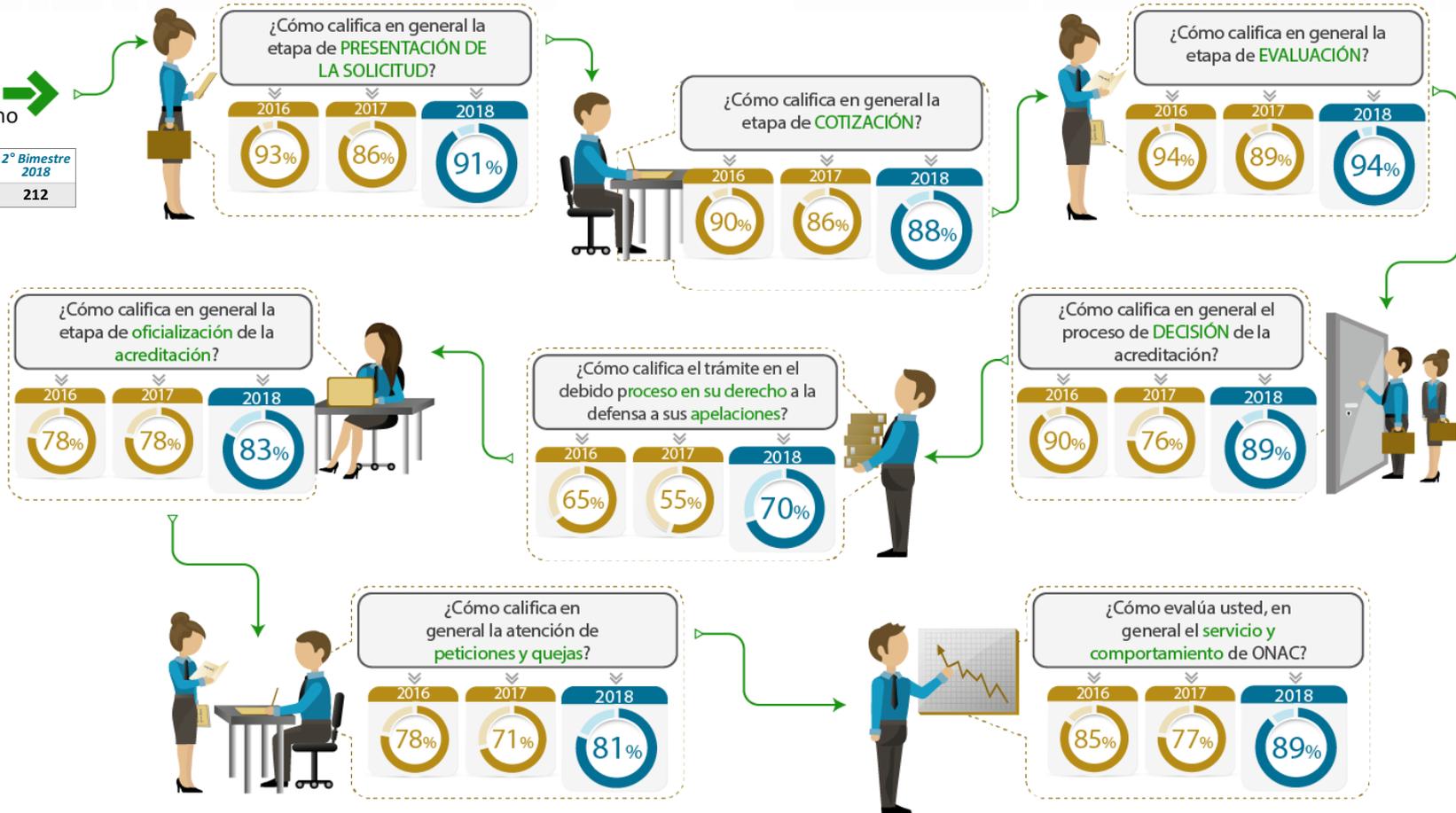
**CNC**

Centro Nacional de Consultoría

## 2° Bimestre

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

Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018
	132	139	212



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



*Los datos graficados son porcentajes (%)*

	1 Bimestre 2016			Prom	Base	2° Bimestre 2017			Prom	Base	2° Bimestre 2018			Prom	Base
<b>2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?</b>	55	39	7	3,6	121	46	40	14	3,4	126	57	34	10	3,7	200
b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	60	35	5	3,7	124	45	43	12	3,5	130	58	34	7	3,7	202
a) La respuesta y solución de inquietudes	42	44	14	3,4	125	45	32	23	3,3	131	54	31	15	3,6	201

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



2016	2017	Otros	2018
-	-	Mejoras tecnológicas	1%
-	1%	Contar con personal capacitado / idóneo / experto	1%
2%	1%	Otra	1%

Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018
	132	141	214

*“Mayor celeridad en la atención de la solicitud”*

*“Que los tiempos de respuesta a una solicitud tengan un tiempo mas corto de respuesta”*

*“Mejorar los tiempos de solicitudes de servicios ya que los empresarios hacen una inversión muy alta, y la puesta en marcha de un CDA es bastante demorada”*

*“Tiempo de respuesta muy largos, no es lo mismo lo que se le exige en los tiempos de acreditación al acreditado que al acreditador, deberían existir en ambos sentidos”*

*“Se recomienda tener en cuenta las notificaciones de cambios de correos y dirección de correspondencia con el ánimo de darle celeridad a estos procesos”*

*“Confirmar recepción de documentos en lo posible conceder un ticket de seguimiento”*

*“Brindar asesorías acerca de como presentar la solicitud para evitar retrocesos”*

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



*Los datos graficados son porcentajes (%)*

	1 Bimestre 2016			Prom	Base	2° Bimestre 2017			Prom	Base	2° Bimestre 2018			Prom	Base
<b>3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?</b>	40	50	10	3,4	120	38	48	14	3,3	124	54	34	12	3,6	196
a) Claridad de la propuesta de servicios	45	48	6	3,5	124	50	36	14	3,5	129	57	32	10	3,7	201
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	44	45	11	3,5	124	50	36	14	3,5	129	56	31	13	3,7	201
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	42	46	12	3,4	124	47	34	19	3,5	128	56	32	13	3,7	203
d) Alternativas en medios de pago	36	49	16	3,3	107	48	37	14	3,4	128	52	35	13	3,6	199

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



2016	2017	Otros	2018
-	1%	Mejoras tecnológicas	2%
1%	1%	Contar con personal capacitado / idóneo / experto	1%
-	-	Otra	1%

Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018
	132	141	214

*“Mejorar el tiempo de respuesta en el envío de la cotización, los precios son un poco elevados y de difícil acceso para laboratorios nuevos”*

*“Enviarla dentro de los términos, no desde el año anterior. Incluir la fecha y descripción clara del cobro”*

*“Evaluación de la relación costo beneficio, ya que al tener tiempos tan largos no se puede recuperar la inversión de la auditoría”*

*“Ajustar las tarifas porque las evaluaciones complementarias son muy costosas”*

*“Los costos de sostener la acreditación son bastantes altos”*

*“Posibilidad de revisar los precios, ya que los organismos de inspección suelen ser pequeños como empresa y es muy complejo mantener económicamente el sistema de gestión”*

*“Dar posibilidad de pago por medio de un contrato a cuotas, los honorarios son sumamente costosos, las evaluaciones complementarias son supremamente costosos el valor hora del profesional”*

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



*Los datos graficados son porcentajes (%)*

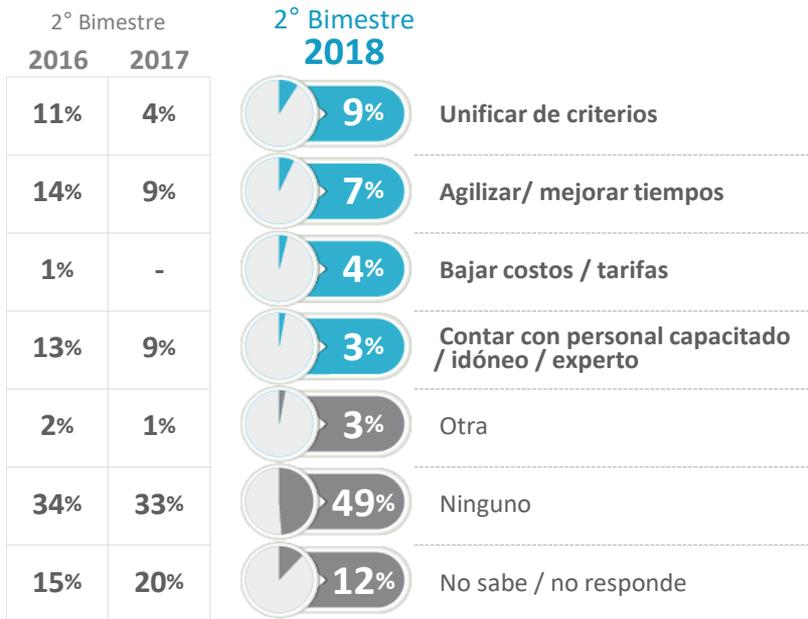
	1 Bimestre 2016			Prom	Base
<b>4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?</b>	55	38	6	3,7	128
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	69	25	6	4,0	131
e) Nivel técnico del equipo evaluador	77	19	4	4,1	131
h) Utilidad del informe de evaluación para su organización	74	18	8	3,9	129
g) Objetividad del informe de evaluación	67	25	9	3,9	129
f) Calidad general del informe de evaluación	66	29	5	3,9	129
b) Cumplimiento del plan de evaluación	62	30	8	3,8	130
a) Claridad del plan de evaluación	66	30	4	3,9	130
c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	56	32	12	3,7	127

	2° Bimestre 2017			Prom	Base
	55	34	11	3,6	134
	67	23	9	3,9	137
	65	29	6	3,9	137
	67	26	7	3,9	133
	63	23	13	3,7	134
	64	24	12	3,8	135
	64	28	9	3,8	137
	65	28	7	3,8	138
	49	37	15	3,5	136

## 2° Bimestre 2018

	2° Bimestre 2018			Prom	Base
	70	24	6	4,0	207
	82	13	5	4,3	210
	81	15	4	4,3	210
	78	16	5	4,2	202
	75	20	5	4,1	203
	75	19	6	4,1	202
	73	22	4	4,1	211
	72	23	5	4,1	211
	65	25	10	3,9	207

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



2016	2017	Otros	2018
2%	9%	Deben ser objetivos	2%
3%	2%	Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	2%
1%	2%	Claridad en la información brindada	1%
1%	-	Mayor acompañamiento / asesoría	1%
-	-	Mejoras tecnológicas	1%

Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018
	132	141	214

*“Se deben estandarizar conceptos ya que la interpretación de cada requisito a cumplir por parte del OEC es subjetivo al evaluador líder”*

*“Unificar criterios de los auditores, que sean más humanos y no se crean dioses, no jueguen con el dinero de los inversionistas. ¿en caso de un mal trato del auditor para los auditados... que se debe hacer? quien nos protege ante esta situación”*

*“Unificación de criterios entre los evaluadores, no es necesario rebuscar no conformidades para generar visitas complementarias que acarreen más cobros a los organismos”*

*“Reducir el tiempo de evaluación ya que aumenta el costo del servicio”*

*“Hacer un programa de evaluación para el ciclo de acreditación de manera que en todas las visitas no se evalúe lo mismo. Otros organismos de acreditación manejan tienen esta política. lo que permitirá que el tiempo de evaluación se aproveche más en la evaluación técnica del alcance que en otros aspectos de la norma que no cambian entre evaluaciones en la organización.”*

*“Los tiempos de respuesta estipulados por el ONAC son muy largos, esto afecta negativamente las actividades de los laboratorios y las oportunidades de negocio”*

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



*Los datos graficados son porcentajes (%)*

	1 Bimestre 2016			Prom	Base	2° Bimestre 2017			Prom	Base	2° Bimestre 2018			Prom	Base
<b>5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?</b>	55	35	10	3,6	124	53	24	24	3,4	135	61	28	11	3,8	201
a) Objetividad de la decisión	66	28	6	3,8	126	58	24	18	3,6	136	68	26	6	3,9	203
b) Oportunidad de la decisión	49	27	24	3,3	127	51	24	25	3,3	136	57	25	18	3,6	202

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



*“Ser más oportunos en la entrega del informe final y la decisión del comité de acreditación, ya que incluso se programa una nueva auditoria sin hacer entrega del informe de la auditoria anterior”*

*“Disminuir los tiempos de decisión ya que se tardaron dos meses en la respuesta”*

*“Optimizar los procesos para obtener la respuesta de decisión en un periodo de tiempo más corto”*

*“Oportunidad en la toma de la decisión, mejorar la agilidad en el envío de la decisión de acreditación”*

*“Enviar a tiempo los informes de evaluación, a veces pasan hasta 6 u 8 meses para que los envíen”*

*“Que el comité de decisión de una respuesta en un tiempo estimado de un mes o menos”*

*“Mejorar los tiempos de la toma de decisión del comité de acreditación, ya que el comunicado de la decisión de la auditoría de vigilancia de 2017, se recibió 6 meses después del cierre de los hallazgos”*

Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018
	132	141	214

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



Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018
	132	141	214

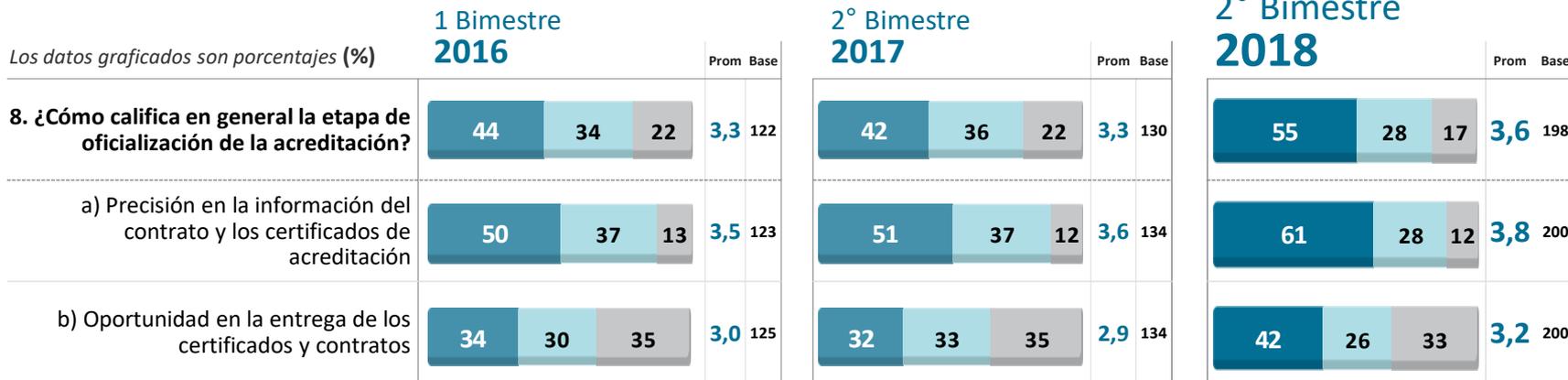
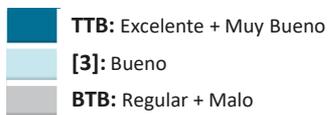


**TTB:** Excelente + Muy Bueno  
**[3]:** Bueno  
**BTB:** Regular + Malo

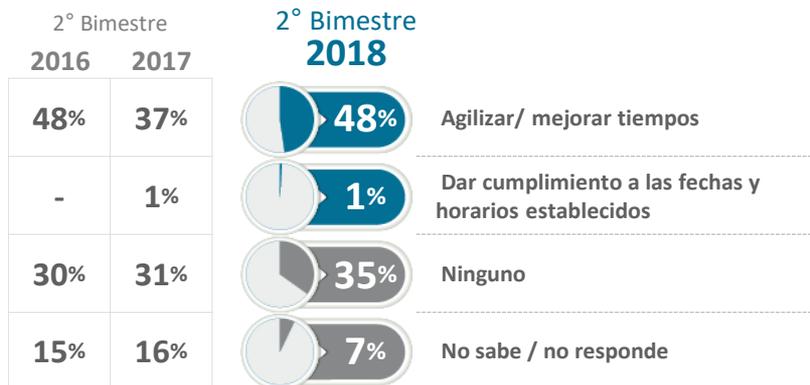


*Los datos graficados son porcentajes (%)*

	1 Bimestre 2016			Prom	Base	2° Bimestre 2017			Prom	Base	2° Bimestre 2018			Prom	Base
<b>7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?</b>	30	35	35	2,9	23	35	19	45	2,8	31	52	18	30	3,3	27
b) Apelaciones Plan de Acción	43	43	14	3,3	7	40	20	40	3,1	15	58	17	25	3,5	12
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	27	37	36	2,7	11	33	19	48	2,8	27	43	21	36	3,1	14
a) Apelaciones de No Conformidades	44	28	28	3,1	18	35	35	30	3,2	20	36	27	36	3,0	22



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



Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018
	132	141	214

*“Un poco más de agilidad en la entrega del informe y certificados”*

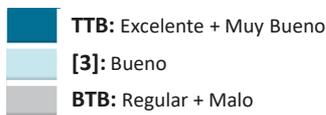
*“Mejorar oportunidad en la entrega, a la fecha no se ha oficializado este servicio y se terminó el trabajo en campo en noviembre”*

*“Agilizar y evacuar con rapidez los informes de las auditorías anteriores, pasan meses luego de la visita y los evaluados sin tener la información requerida”*

*“Reducir el tiempo del tramite para oficializar la decisión de acreditación, publicación y entrega de los certificados de acreditado”*

*“Establecer tiempos limites de entrega en la decisión del comité de acreditación”*

*“Demora en el envío del contrato para las firmas y la actualización de la pagina web de ONAC”*



Los datos graficados son porcentajes (%)

	1 Bimestre 2016			Prom	Base	2° Bimestre 2017			Prom	Base	2° Bimestre 2018			Prom	Base
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB		
<b>9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?</b>	33	45	22	3,1	98	34	37	29	3,0	101	48	34	19	3,4	151
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	36	49	15	3,3	59	41	43	16	3,3	79	59	33	8	3,7	119
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	31	42	27	3,0	81	36	34	30	3,0	94	54	31	16	3,5	134
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	32	41	27	3,0	93	40	32	28	3,1	100	52	31	17	3,5	143
i) Oportunidad en la atención	35	37	27	3,1	96	41	31	28	3,1	101	52	31	18	3,5	154



**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

# Análisis Cualitativo

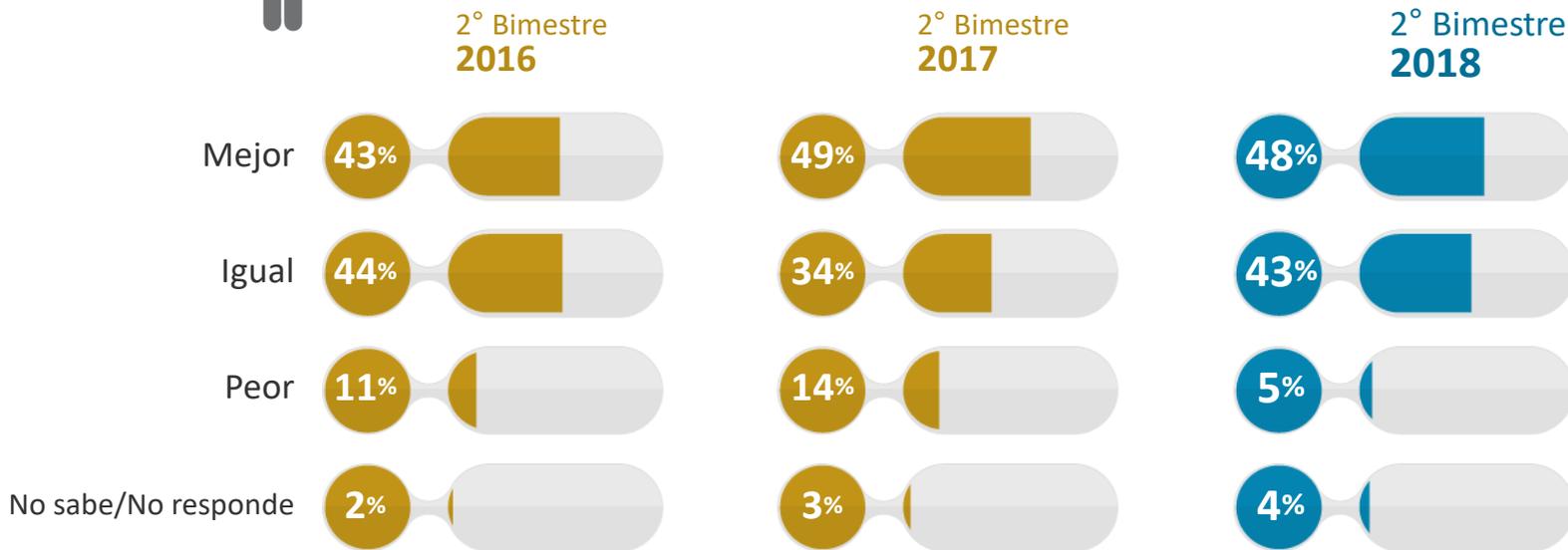


**CNC**

Centro Nacional de Consultoría



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



Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018
	132	141	214

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

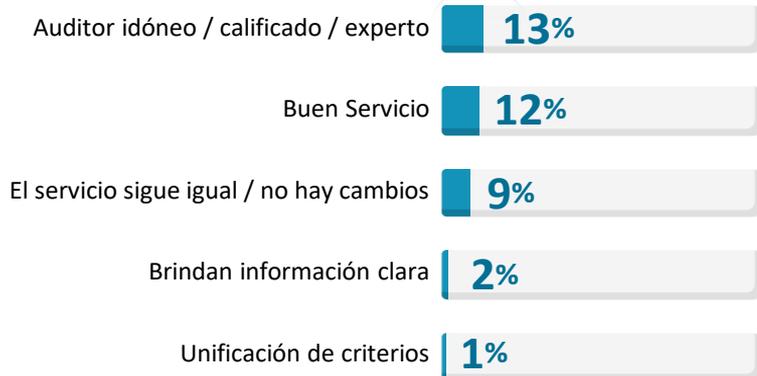
**Mejor** que en años anteriores **48%**



## 15. ¿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 **43%**

### Positivos 2° Bimestre 2018



### Negativos 2° Bimestre 2018

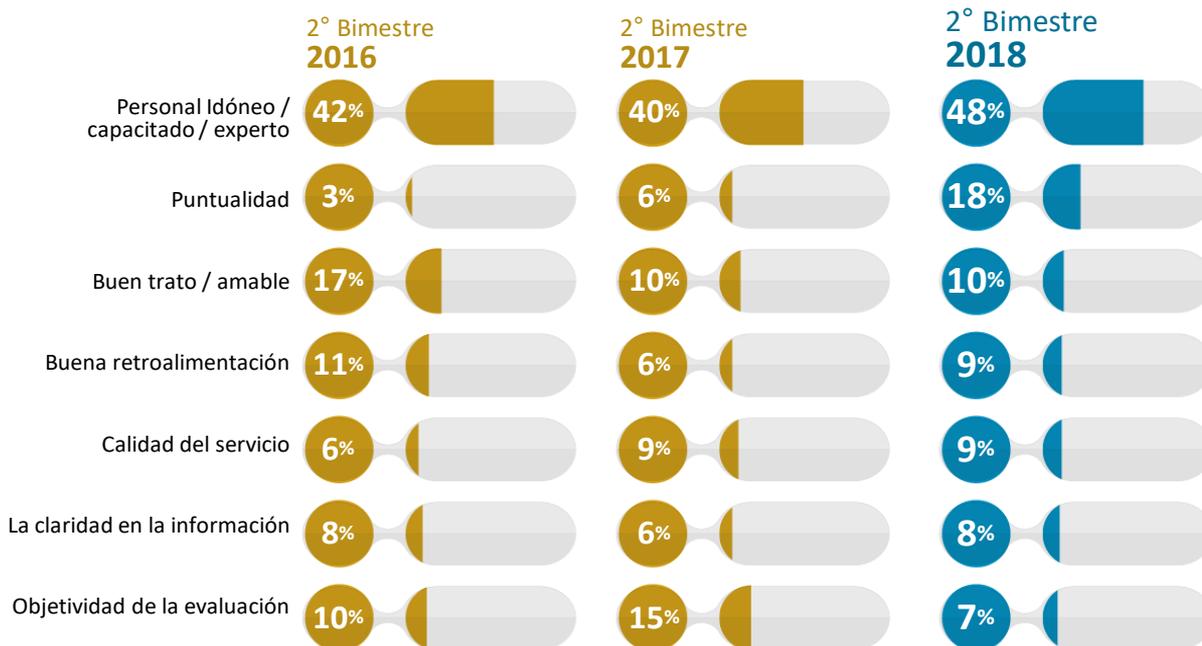


## 15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**

**Peor** que en años anteriores **5%**



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



Base:	2º Bimestre 2016	2º Bimestre 2017	2º Bimestre 2018
	132	141	214

	2º Bimestre		
Otros	2016	2017	2018
Calidad del servicio	9%	1%	5%
Buena comunicación	-	9%	2%
Otros	9%	-	2%
Ninguno	5%	3%	5%
No sabe / no responde	7%	3%	13%