

Informe de Satisfacción al Cliente

2do Bimestre 2019



Una institución del Subistema
Nacional de la Calidad



Junio de 2019

PROCESO INTERNO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE DE ONAC.

Escalas utilizadas

Escalas de 5 opciones de respuesta balanceadas positivamente.

Comportamientos

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

Calidad, procesos y atributos

Excelente	}	TTB	}	T3B
Muy Bueno				
Bueno				
Regular	}	B2B		
Malo				

Escalas utilizadas

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

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

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

Ficha Técnica

Ficha Técnica

Universo

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

OEC Acreditados

Población Objetivo

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

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

Marco estadístico

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

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

A continuación se detalla los registros suministrados para el 2do bimestre del año 2019, según tipo de programa:

LABORATORIOS 66 REGISTROS: Ensayo (33), Calibración (33)

TRANSITO 86 REGISTROS: Centro de Diagnóstico Automotor (60), Centro de Reconocimiento de conductores (26)

OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 28 REGISTROS: Organismos de Certificación de Producto (6), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (2), Organismo Certificador de personas (3), Organismo de Certificación digital (2), Organismos de Inspección (15).

Cobertura geográfica

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

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

Ficha Técnica

Cobertura temática:

Especifica los objetivos en términos de las variables a estudiar.

- Actitudes Claves
- Procesos de Interacción
- Conceptos Generales
- Análisis Cualitativo

Periodo de referencia

Es el intervalo de tiempo, días, semanas, meses, o años sobre el (los) cual(es) se relaciona la información solicitada.

OEC a los cuales se les entregó o notificó alguna decisión durante los meses de marzo y abril de 2019

Instrumento

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

Desagregación:

Datos globales para ONAC y OEC por programa de acreditación, tipo de programa, tipo de servicio y zona geográfica.

Precisión

Valor que se establece en términos del error muestral máximo permisible para que las estimaciones sean válidas. Debe estar definida buscando garantizar significación estadística en las estimaciones y estar expresada en términos relativos o absolutos.

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 180 encuestas efectivas: 95 del mes de marzo y 85 del mes de abril.

Diseño muestral

Descripción del mecanismo para llegar a las entrevistas y/o unidades de muestreo logradas.

Técnica de recolección: Encuesta auto-diligenciada vía web con seguimiento telefónico.

Resumen de la gestión telefónica

EFFECTIVIDAD ENCUESTA 2018 VS 2019 II BIMESTRE

Mes	Registros válidos para trabajar	OEC Contactados Telefónicamente	Encuestas efectivas	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
Marzo 2019	129	110	95	73%
Abril 2019	118	98	85	72%
Total	247	208	180	72%

Mes	Registros válidos para trabajar	OEC Contactados Telefónicamente	Encuestas efectivas	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
Marzo 2018	142	130	100	70%
Abril 2018	204	175	114	56%
Total	346	305	214	62%

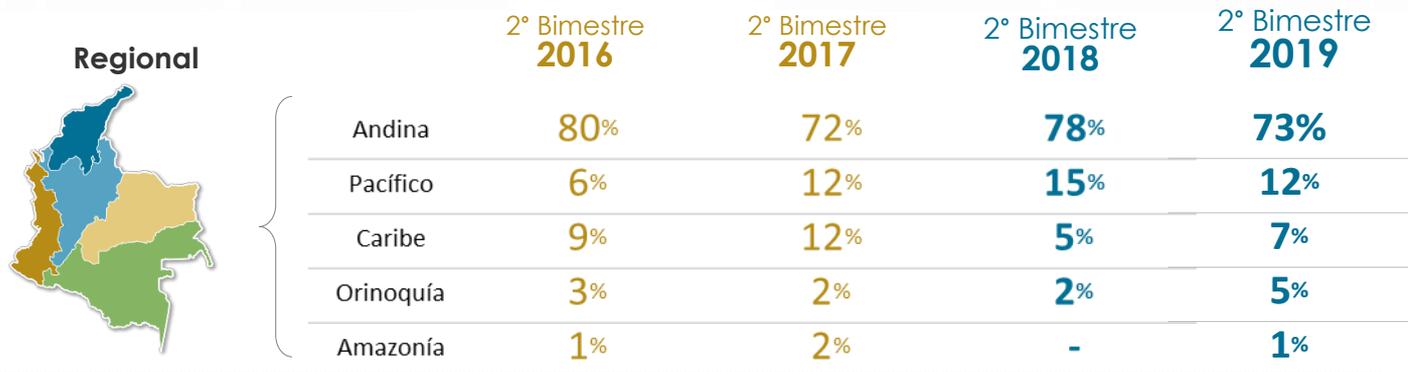
EFFECTIVIDAD ENCUESTA 2018 VS 2019 I BIMESTRE

Mes	Registros válidos para trabajar	OEC Contactados Telefónicamente	Encuestas efectivas	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
Enero 2019	188	174	141	75%
Febrero 2019	127	111	80	63%
Total	315	285	221	70%

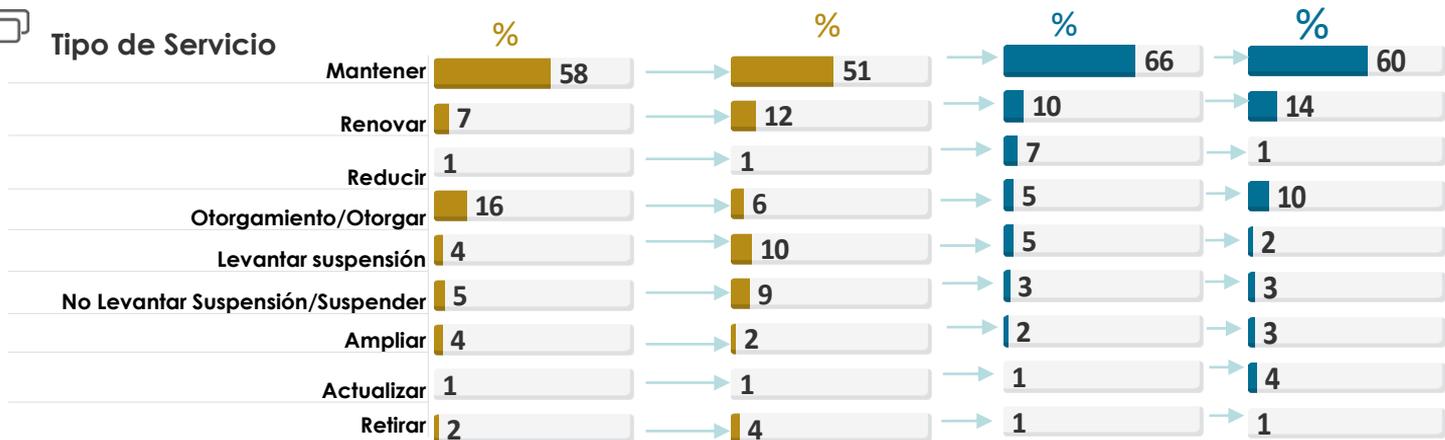
Mes	Registros válidos para trabajar	OEC Contactados Telefónicamente	Encuestas efectivas	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
Enero 2018	107	90	73	68%
Febrero 2018	158	125	100	63%
Total	265	215	173	65%

Resumen de los hallazgos

Perfil del Informante



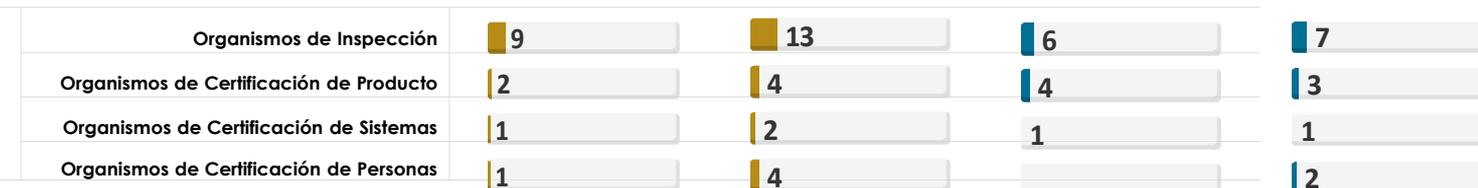
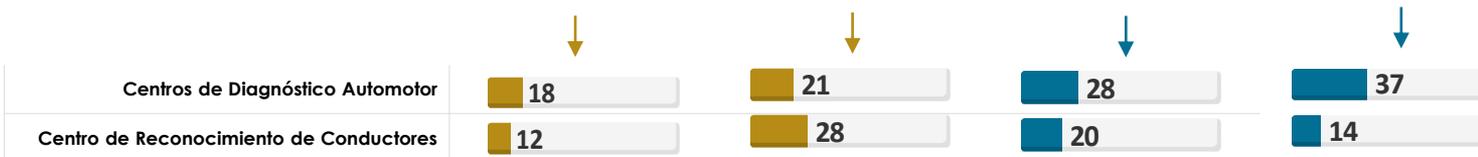
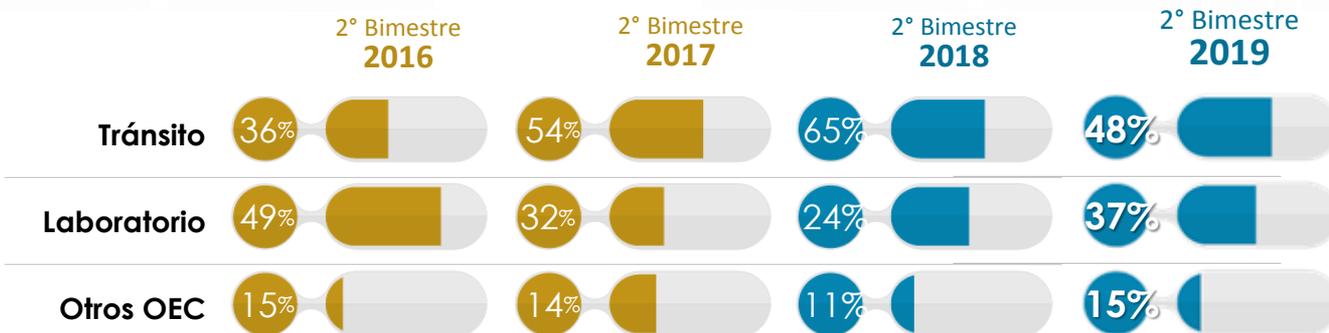
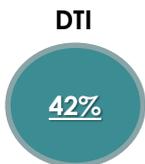
Tipo de Servicio



Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018	2° Bimestre 2019
	132	141	214	180

Perfil del Informante

Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018	2° Bimestre 2019
	124	120	173	180

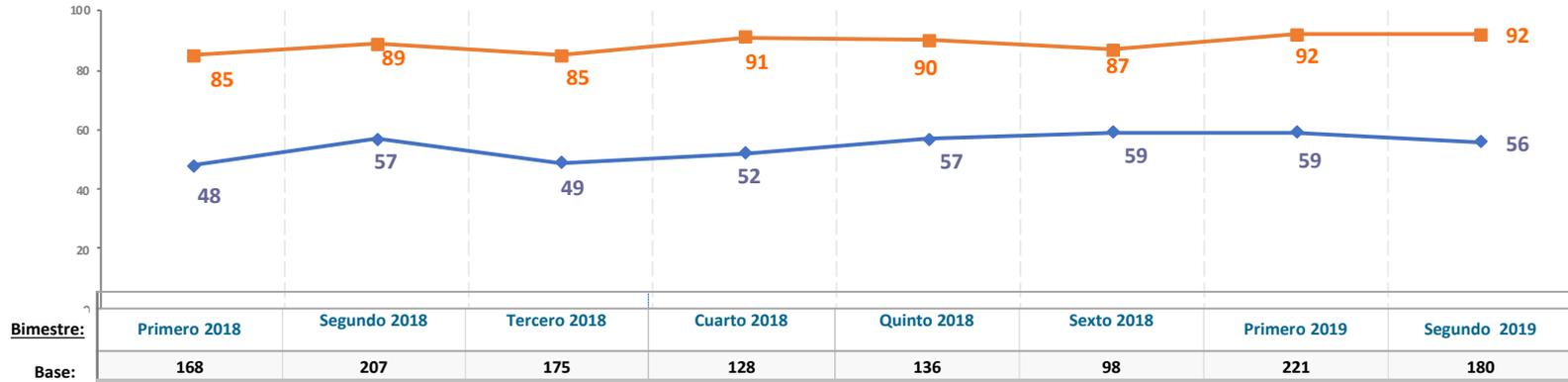


Conceptos Generales

Indicador calidad general

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

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

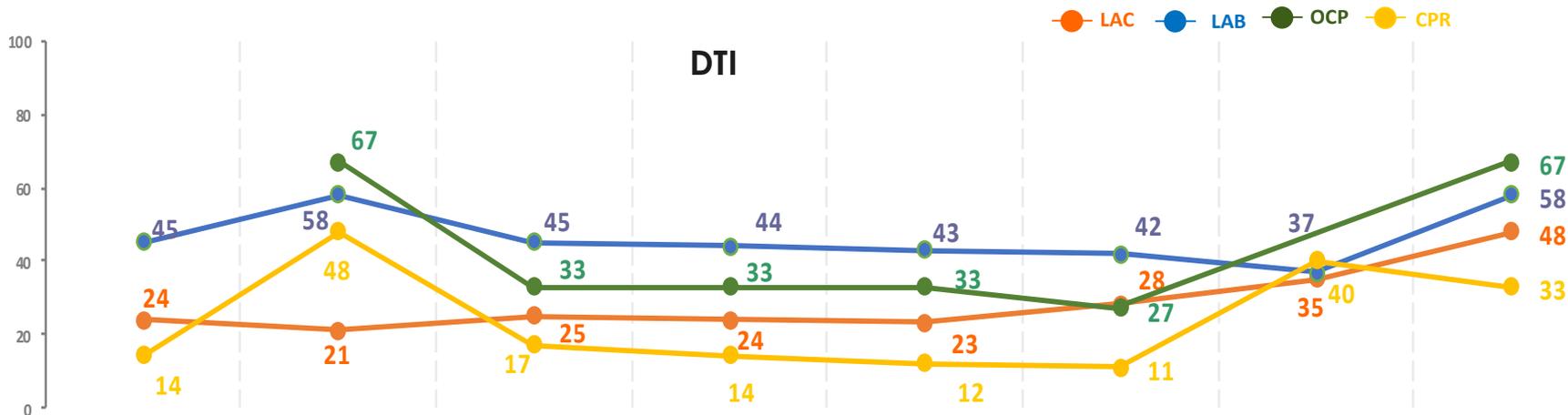


Indicador calidad general

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

T2B: Excelente + Muy Bueno

La datos graficados son porcentajes T2B (%)

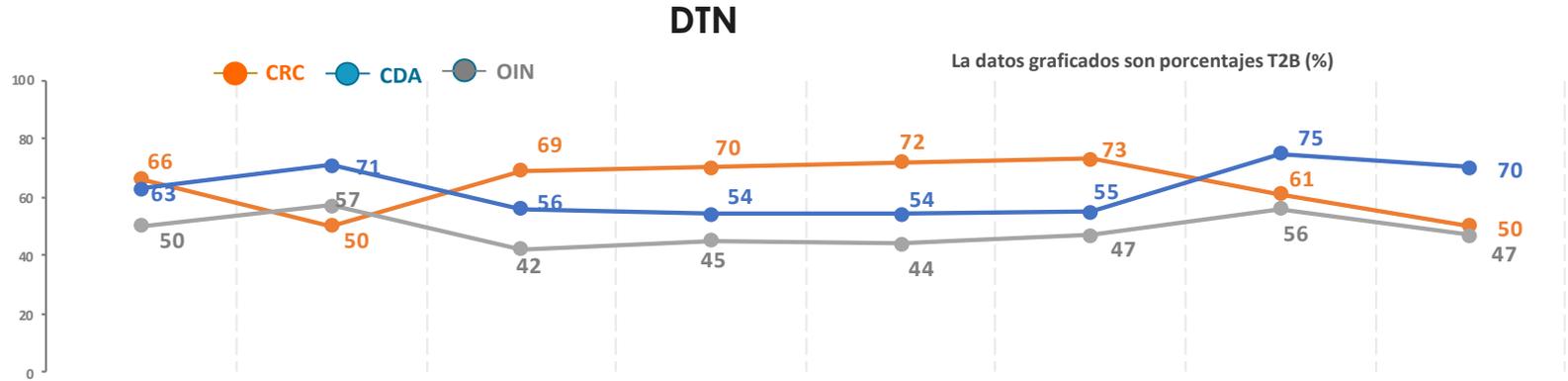


Base:	Primero 2018	Segundo 2018	Tercero 2018	Cuarto 2018	Quinto 2018	Sexto 2018	Primero 2019	Segundo 2019
LAC	34	15	18	15	18	15	31	33
LAB	34	34	30	32	36	31	19	33
OCP	1	3	6	9	12	10	3	3
CPR	7	3	12	7	10	10	5	6

Indicador calidad general

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

T2B: Excelente + Muy Bueno



Base:	Primero 2018	Segundo 2018	Tercero 2018	Cuarto 2018	Quinto 2018	Sexto 2018	Primero 2019	Segundo 2019
CRC	34	16	22	20	21	35	80	60
CDA	49	121	71	35	36	52	70	26
OIN	10	7	5	15	8	9	9	15

Conceptos generales

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



Los datos graficados son porcentajes (%)



Conceptos generales

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

2° Bimestre
2018

Los datos graficados son porcentajes (%)

2° Bimestre
2019

				Prom	Base				Prom	Base	
Dirección Técnica Internacional: Total	35	50	15	3.9	62	Dirección Técnica Internacional: Total	51	40	9	3.4	77
Laboratorio de Ensayo	48	46	6	3.5	33	Laboratorio de Ensayo	58	36	6	3.6	33
Laboratorio de Calibración	22	64	14	3.0	14	Laboratorio de Calibración	49	42	9	3.5	33
Organismos de Certificación de Sistemas	43		57	2.4	7	Organismos de Certificación de Sistemas	100			3.0	2
Organismos de Certificación de Producto	33	67		3.3	3	Organismos de Certificación de Producto	33	34	33	3.0	6
Organismos de Certificación de Personas	67		33	4.0	3	Organismos de Certificación de Personas	67		33	4.0	3
Laboratorio Clínico	50		50	2.5	2	Laboratorio Clínico					
Dirección Técnica Nacional: Total	68	23	9	3.9	142	Dirección Técnica Nacional: Total	60	32	8	3.4	103
Centros de Diagnóstico Automotor	71	25	4	4.0	119	Centros de Diagnóstico Automotor	70	22	8	3.8	60
Centro de Reconocimiento de Conductores	50	19	31	3.3	16	Centro de Reconocimiento de Conductores	50	46	4	3.7	26
Organismos de Inspección	57	15	28	3.1	7	Organismos de Inspección	47	40	13	3.3	15
Entidad de certificación digital						Entidad de certificación digital	100			3.0	2

Total

Total

Conceptos generales

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

2° Bimestre
2018

Los datos graficados son porcentajes (%)

2° Bimestre
2019



Conceptos generales

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

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

2° Bimestre
2018

Los datos graficados son porcentajes (%)

2° Bimestre
2019

	Prom			Base		Prom			Base		
Dirección Técnica Internacional: Total	32	39	29	3,0	62	Dirección Técnica Internacional: Total	40	43	17	3,1	77
Laboratorio de Ensayo	42	46	12	3,4	33	Laboratorio de Ensayo	52	33	15	3,5	33
Laboratorio de Calibración	14	43	43	2,6	14	Laboratorio de Calibración	37	48	15	3,3	33
Organismos de Certificación de Sistemas	29		71	2,1	7	Organismos de Certificación de Sistemas		100		3,0	2
Organismos de Certificación de Producto	33		67	2,7	3	Organismos de Certificación de Producto	17	33	50	2,6	6
Organismos de Certificación de Personas	67		33	4,0	3	Organismos de Certificación de Personas	33		67	3,3	3
Laboratorio Clínico	50		50	3,0	2	Laboratorio Clínico					
Dirección Técnica Nacional: Total	67	25	8	3,9	142	Dirección Técnica Nacional: Total	54	32	14	3,4	103
Centros de Diagnóstico Automotor	71	25	4	4,0	119	Centros de Diagnóstico Automotor	67	25	8	3,7	60
Centro de Reconocimiento de Conductores	44	31	25	3,2	16	Centro de Reconocimiento de Conductores	46	46	8	3,6	26
Organismos de Inspección	57		43	3,0	7	Organismos de Inspección	53	27	20	3,3	15
Entidad de certificación digital						Entidad de certificación digital		100		3,0	2
	↓ Total						↓ Total				

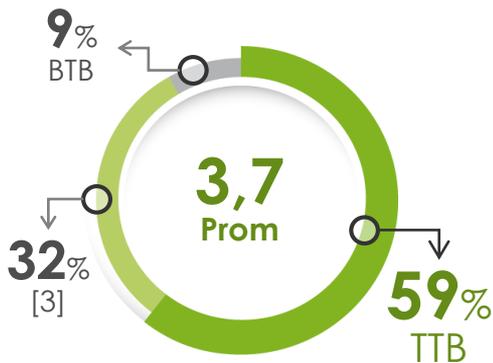
Conceptos generales

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

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

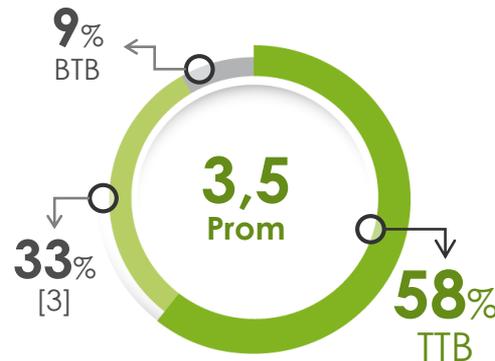


2° Bimestre
2018



Base: Califican 168

2° Bimestre
2019



Base: Califican 180

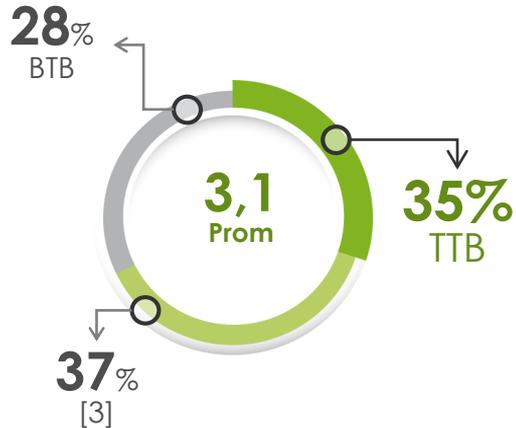
Conceptos generales

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

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

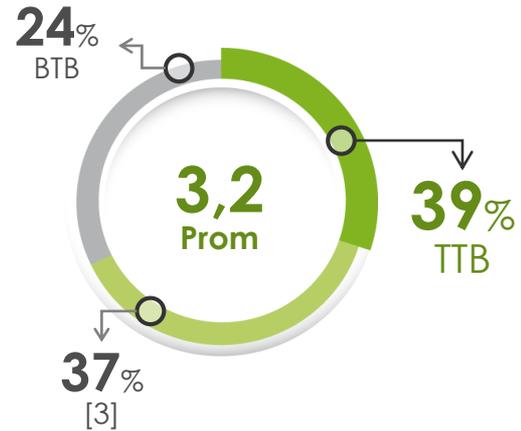


2° Bimestre
2018



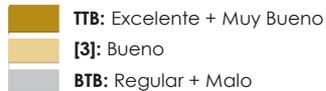
Base: Califican 167

2° Bimestre
2019



Base: Califican 180

Actitudes Claves



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



Los datos graficados son porcentajes (%)

2° Bimestre
2017

				Prom	Base
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	65	26	9	3,8	139
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	50	24	26	3,4	139
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	50	32	18	3,7	139
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	47	33	20	3,4	141

2° Bimestre
2018

				Prom	Base
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	75	19	7	4,1	212
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	61	26	13	3,8	210
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	59	31	10	4,0	211
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	58	27	15	3,7	211

2° Bimestre
2019

				Prom	Base
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	73	24	3	4,0	180
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	67	24	9	3,9	180
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	56	30	14	3,6	180
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	59	31	10	3,7	180

Indicador calidad general

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

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

Los datos son porcentajes (%)

	Bimestres 2018						Total		Bimestres 2019	
	1	2	3	4	5	6	(A)		1	2
Base: Total encuestados	173	214	182	131	142	103	945	Base: Total encuestados	221	180
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa										
Top Two Boxes	50	58	50	59	58	53	55	Top Two Boxes	65	56
Top Three Boxes	83	85	77	85	83	76		Top Three Boxes	90	86
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada										
Top Two Boxes	50	59	53	58	56	55	55	Top Two Boxes	65	59
Top Three Boxes	85	90	81	92	85	80		Top Three Boxes	92	90
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.										
Top Two Boxes	74	75	66	71	72	76	72	Top Two Boxes	76	73
Top Three Boxes	95	93	96	96	96	93		Top Three Boxes	96	97
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.										
Top Two Boxes	51	61	54	58	52	54	55	Top Two Boxes	65	67
Top Three Boxes	78	87	82	87	85	78		Top Three Boxes	93	91

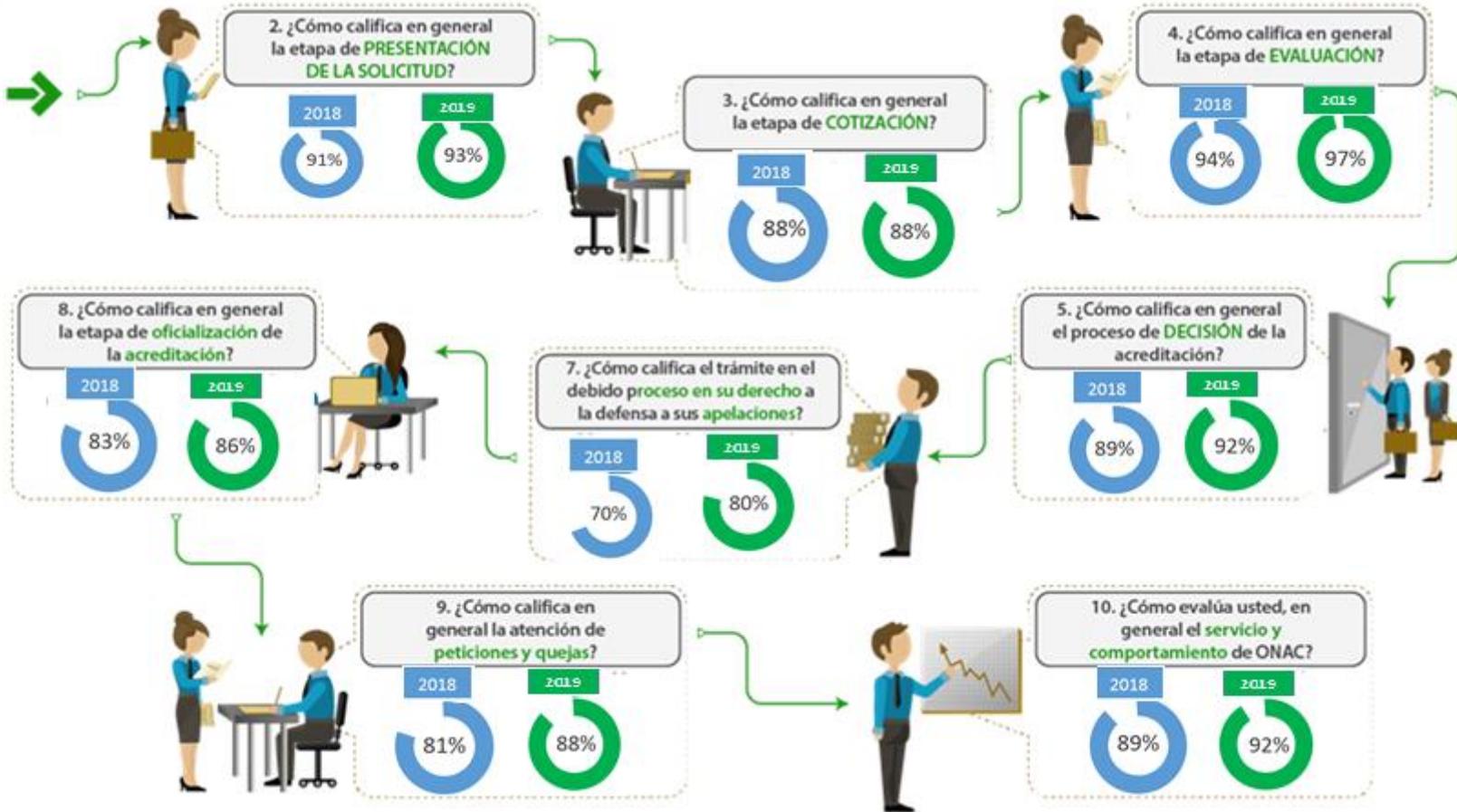
Procesos de Interacción

Procesos de Interacción - Comparativo

Base:	2° Bimestre 2016	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018	2° Bimestre 2019
	124	120	173	180

2° Bimestre

T3B: Excelente +
Muy Bueno +
Bueno



Presentación de la Solicitud

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

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

2° Bimestre
2018

2° Bimestre
2019

	2° Bimestre 2018			Prom	Base	2° Bimestre 2019			Prom	Base
b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	58	34	7	3,7	202	57	36	7	3,6	180
a) La respuesta y solución de inquietudes	54	31	15	3,6	201	54	40	6	3,6	180

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

“Buscar un mecanismo, por ejemplo un software donde se puedan subir todos los anexos; sin necesidad de utilizar un CD para evitar la contaminación del planeta”

“Tiempo de revisión es muy demorado, presentamos en diciembre de 2017 y nos dieron respuesta para revisión documentación y visita en Junio de 2018”

“Los tiempos son excesivos, limitantes y generan serios costos a los OEC en proceso de acreditación o ampliaciones”

“Mejorar los tiempos para dar respuesta a actualizaciones”

“Simplificar documentación”

“Ingresar la información por plataforma virtual.”

“Ser más rápidos en las respuesta de correos”

Calidad de la etapa de Cotización

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

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



2° Bimestre
2018

2° Bimestre
2019

Los datos graficados son porcentajes (%)

	2° Bimestre 2018			Prom	Base	2° Bimestre 2019			Prom	Base
a) Claridad de la propuesta de servicios	57	32	10	3,7	201	61	32	7	3,7	180
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	56	31	13	3,7	201	52	29	19	3,4	180
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	56	32	13	3,7	203	60	30	10	3,7	180
d) Alternativas en medios de pago	52	35	13	3,6	199	55	37	8	3,6	180

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

“La cotización no llega dentro del tiempo esperado”

“La cotización es oportuna, pero el proceso de facturación para legalización del pago es lento y complejo, no hay respuestas oportunas y no es claro quienes son las personas a contactar para estos temas contables.”

“Aterrizar a tiempo real de la ejecución de la evaluación, ONAC está exagerando los tiempos de evaluación.”

“No recibí cotización solo la factura, lo que impide una programación de gastos”

“Mejorar los tiempos para pago de los servicios ya que las cuentas de cobro llegan muy encima de la ejecución del servicio. Para varias testificaciones no llegaron cuentas de cobro sino de una vez facturas”

“Trazar la cotización con la factura y cuenta de cobro específicamente en los "conceptos”

Calidad de la etapa de Evaluación

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

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

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



	2° Bimestre 2018				
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	82	13	5	4,3	210
e) Nivel técnico del equipo evaluador	81	15	4	4,3	210
h) Utilidad del informe de evaluación para su organización	78	16	5	4,2	202
g) Objetividad del informe de evaluación	75	20	5	4,1	203
f) Calidad general del informe de evaluación	75	19	6	4,1	202
b) Cumplimiento del plan de evaluación	73	22	4	4,1	211
a) Claridad del plan de evaluación	72	23	5	4,1	211
c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	65	25	10	3,9	207

	2° Bimestre 2019		Prom	Base
	82	17	4,2	180
	81	18	4,2	180
	78	18	4,1	180
	76	21	4,1	180
	80	17	4,1	180
	76	22	4,0	180
	77	21	4,1	180
	66	28	3,8	180

“Ser más asequibles, sin sobrepasar la norma”

“En ocasiones no hay criterios unificados por parte de los auditores”

“Aclaración de dudas sobre el PCAC”

“Nombrar personas que verdaderamente sean expertos técnicos integrales y no porque hayan trabajado en un laboratorio o hayan realizado un ensayo o calibración”

“Mejorar selección expertos técnicos, incluir costos de transportes en la cuenta de cobro”

“Programar los servicios con tiempo suficiente no importa si cuesta más el servicio.”

“Indicar claramente la diferencia en la evaluación con respecto a una inicial, seguimiento, ampliación, actualización, etc.”

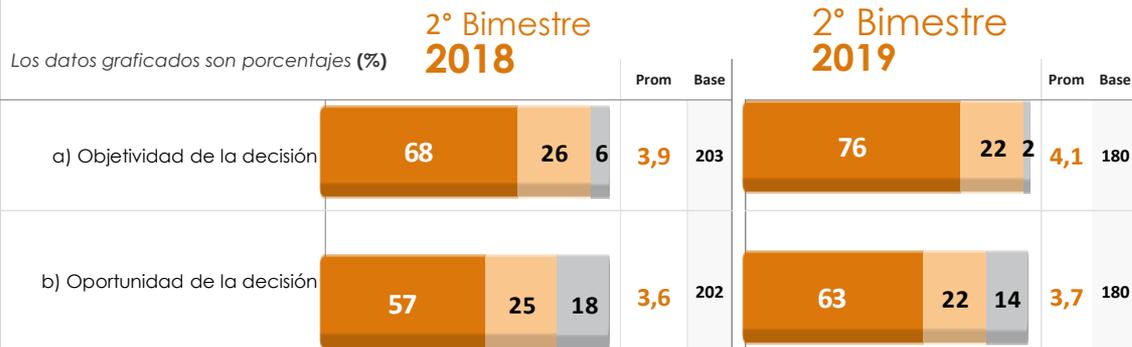
“Se reportan no conformidades más por interpretación del evaluador, sin justificaciones técnicas y difieres de conceptos entre evaluadores, no hay unificación de criterios entre evaluadores.”

Calidad del proceso de Decisión de la acreditación

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



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



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

“Mucha demora, casi 3 meses desde el fin de la evaluación hasta la decisión, eso se ve reflejado en costos”

“Ser más consecuentes y rápidos con lo que necesita el país”

“Los tiempos son descarados.”

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

“Mejorar los tiempos, (no es posible que pasen 4 meses para tomar una decisión)”

“Servicio, prontitud, comunicación asertiva con el cliente”

“Es un proceso que requiere mayor agilidad y eficiencia”

Calidad de la etapa de Oficialización de la acreditación

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

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



2° Bimestre
2018

2° Bimestre
2019

Los datos graficados son porcentajes (%)



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

“Mejorar la oportunidad en la entrega de los contratos y certificados y en algunas ocasiones cuando se requieren ajustes”

“Mejorar tiempos de actualización de servidor electrónico de la pagina web ONAC”

“2 a 3 meses para oficializar una acreditación después de la evaluación complementaria es excesiva y lesiona financieramente a los OEC ”

*“El proceso es lento y causa perjuicios económicos”.
Mejorar el tiempo de respuesta”*

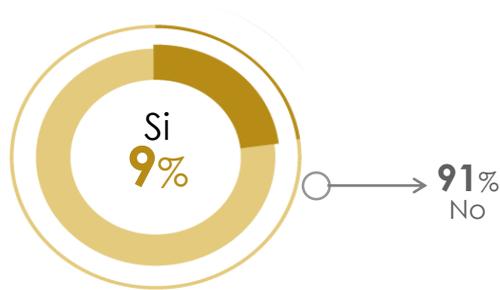
“Enviar contratos a correo para imprimir y firmar. Es un proceso tedioso y lento”

Conceptos generales



6. ¿Usted usó el proceso de apelación?

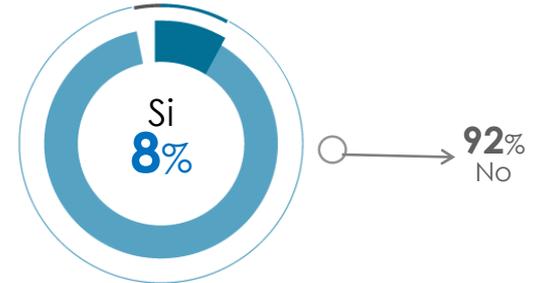
2° Bimestre
2018



Base: Califican

168

2° Bimestre
2019



Base: Califican

180

Evaluación del proceso en defensa de apelaciones

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

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



Los datos graficados son porcentajes (%)



Calidad de la atención de peticiones y quejas

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

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

2° Bimestre
2017

				Prom	Base
a) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	41	43	16	3,3	79
b) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	36	34	30	3,0	94
c) Seguimiento a las solicitudes formuladas	40	32	28	3,1	100
d) Oportunidad en la atención	41	31	28	3,1	101

2° Bimestre
2018

				Prom	Base
a) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	59	33	8	3,7	119
b) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	54	31	16	3,5	134
c) Seguimiento a las solicitudes formuladas	52	31	17	3,5	143
d) Oportunidad en la atención	52	31	18	3,5	154

2° Bimestre
2019

				Prom	Base
a) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	55	39	6	3,7	49
b) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	37	50	13	3,4	52
c) Seguimiento a las solicitudes formuladas	47	43	10	3,5	79
d) Oportunidad en la atención	45	39	16	3,4	87

Calidad de la atención de peticiones y quejas

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

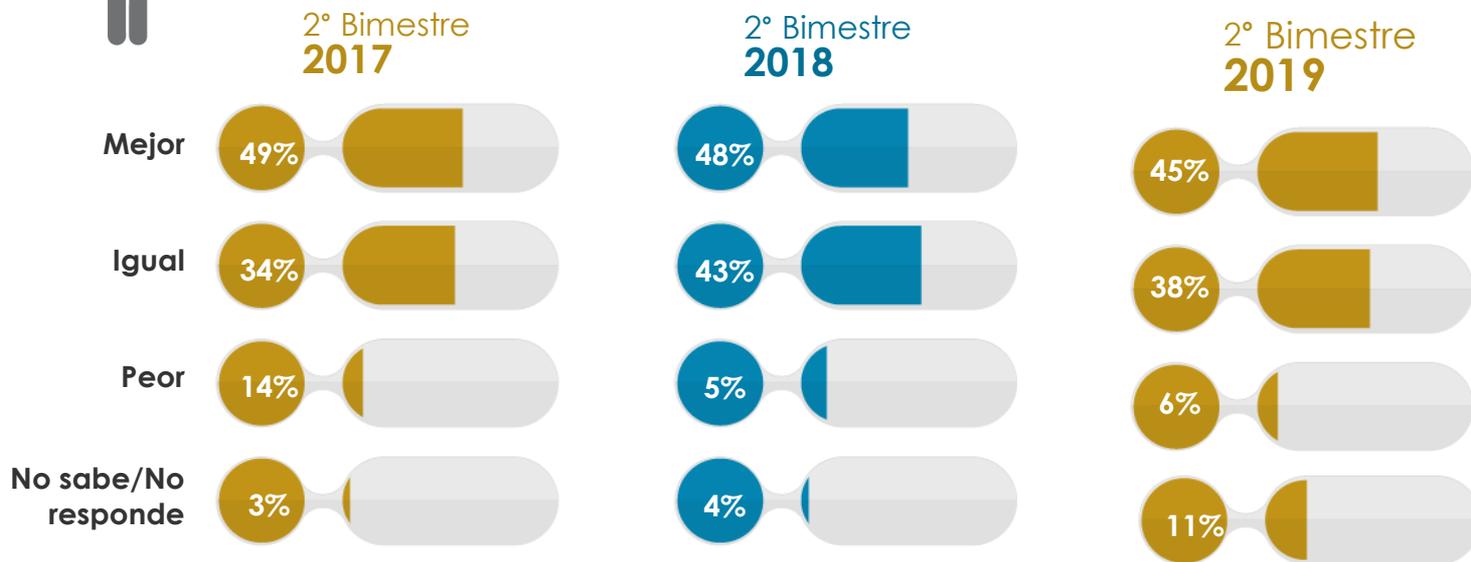
Los datos son porcentajes (%)

	Bimestres 2018						Total	Bimestres 2019		
	1	2	3	4	5	6	(A)	1	2	
Base: Total encuestados	173	214	182	131	142	103	945	Base: Total encuestados	221	180
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC										
Top Two Boxes	36	54	41	47	53	41	46	Top Two Boxes	46	37
Top Three Boxes	76	84	83	77	84	74	80	Top Three Boxes	79	87
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad										
Top Two Boxes	44	59	41	52	51	47	49	Top Two Boxes	60	55
Top Three Boxes	88	92	89	84	86	82	88	Top Three Boxes	89	94
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas										
Top Two Boxes	40	52	37	53	52	40	46	Top Two Boxes	57	47
Top Three Boxes	76	83	75	81	83	75	79	Top Three Boxes	97	90
i) Oportunidad en la atención										
Top Two Boxes	40	52	39	52	51	39	46	Top Two Boxes	45	45
Top Three Boxes	74	82	75	80	83	73	78	Top Three Boxes	83	84

Análisis Cualitativo



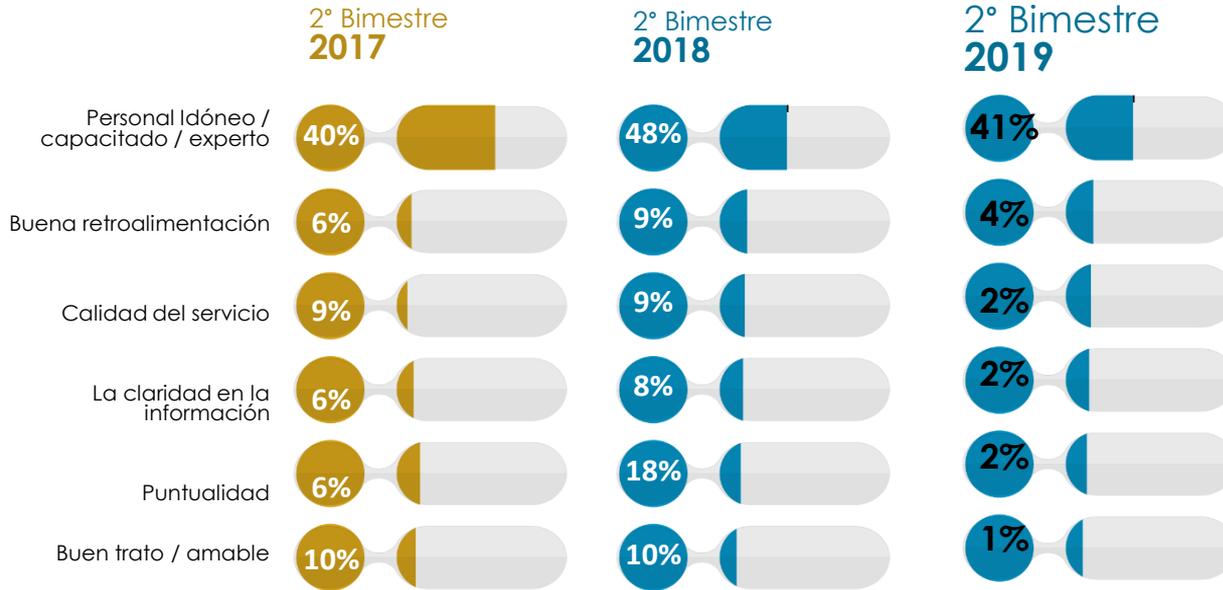
15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**



	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018	2° Bimestre 2019
Base:	141	214	180

Análisis Cualitativo

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



* Ninguno 32%

Base:	2° Bimestre 2017	2° Bimestre 2018	2° Bimestre 2019
	141	214	180

Otros	2° Bimestre		
	2017	2018	2019
Sus procesos son ágiles	-	-	4%
Buena comunicación	-	9%	1%
Objetividad de la evaluación	-	-	1%
No sabe / no responde	1%	3%	7%



Muchas Gracias.