



*La fuerza de la Confianza*

# Informe 1er bimestre 2018

Contrato N° 024 de 2015

Abril 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 primer bimestre se contó con 273 OEC, 108 del mes de enero y 165 del mes de febrero. Se contactaron telefónicamente a 215 OEC y contestaron la encuesta 173, logrando así una tasa de respuesta del 80%.

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



**CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

<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 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 1er bimestre del año 2018, según tipo de programa:</p> <p><u>LABORATORIOS 104 REGISTROS:</u> Ensayo (58), Calibración (44), Laboratorio Clínico (1) y Proveedores de Ensayo de Aptitud (1)</p> <p><u>TRANSITO 136 REGISTROS:</u> Centro de Diagnóstico Automotor (64), Centro de Reconocimiento de conductores (72)</p> <p><u>OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 33 REGISTROS:</u> Organismos de Certificación de Producto (10), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (3), Organismo Certificador de personas (1), Organismo de Certificación digital (1), Organismos de Inspección (18)</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: 16 de febrero al 6 de abril 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 enero y febrero 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 173 encuestas efectivas: 73 del mes de enero y 100 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>

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

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

Mes	Registros entregados	Registros validos para trabajar	OEC Contactados Telefónicamente	Encuestas efectivas	Tasa de Respuesta (Encuestas Efectivas/ OEC Contactados)	Efectividad BDD (OEC Contactados / Registros válidos para trabajar)	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
Enero	108	107	90	73	81%	84%	68%
Febrero	165	158	125	100	80%	79%	63%
<b>Total</b>	<b>273</b>	<b>265</b>	<b>215</b>	<b>173</b>	<b>80%</b>	<b>81%</b>	<b>65%</b>



**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

# Resumen de los hallazgos



**CNC**

Centro Nacional de Consultoría

# Perfil del Informante

Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
	124	120	173

## Regional



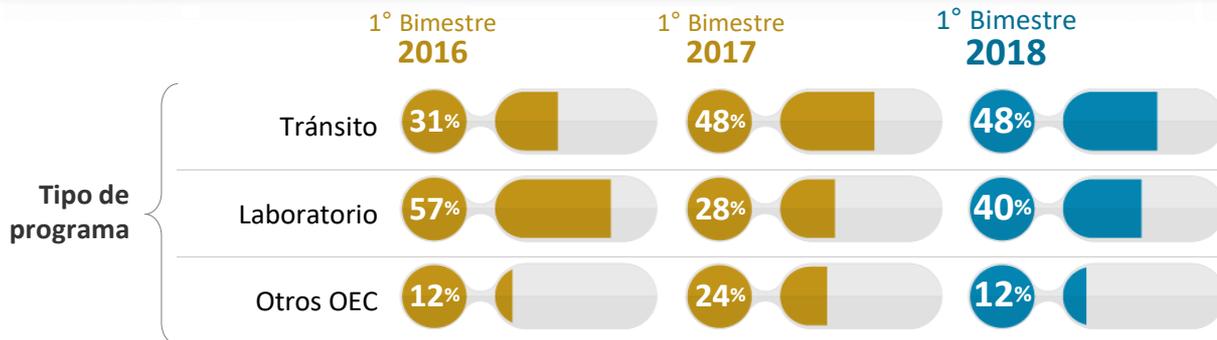
	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
Andina	73%	72%	76%
Pacífico	15%	14%	11%
Caribe	9%	7%	10%
Orinoquía	2%	5%	2%
Amazonía	1	2%	1%



## Tipo de Servicio

	%	%	%
Mantener	46	52	68
Renovar	10	9	13
Otorgamiento/Otorgar	18	11	7
No Levantar Suspensión/Suspender	6	14	3
Levantar suspensión	10	6	2
Ajustar	6	2	2
Reducir			2
Ampliar	2	1	1
Suspensión Parcial		2	1
Retirar		1	1

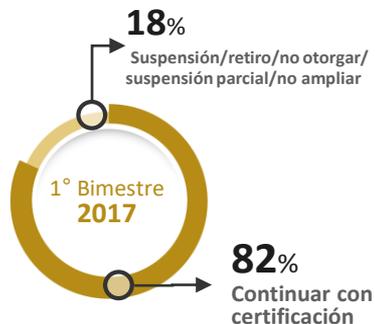
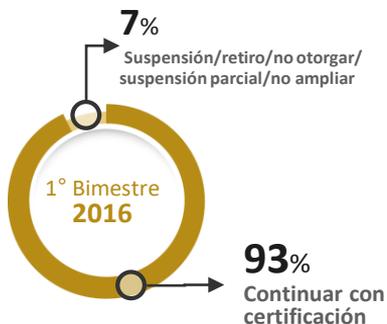
Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
	124	120	173



		↓	↓	%	↓
 <b>Tránsito</b>	Centros de Diagnóstico Automotor	18	21	28	
	Centro de Reconocimiento de Conductores	12	28	20	
 <b>Laboratorio</b>	Laboratorio de Calibración	27	15	20	
	Laboratorio de Ensayo	29	13	20	
	Proveedores de ensayo de actitud			1	
 <b>Otros OEC</b>	Organismos de Inspección	9	13	6	
	Organismos de Certificación de Producto	2	4	4	
	Organismos de Certificación de Sistemas	1	2	1	
	Organismos de Certificación de Personas	1	4		

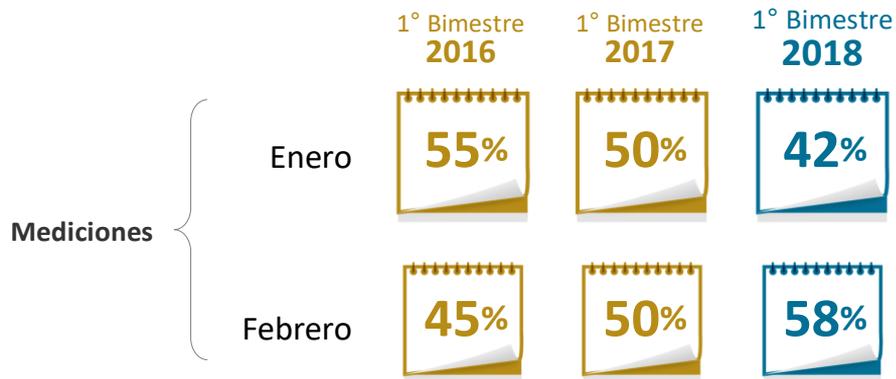
Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
	124	120	173

## Tipo de Servicio - Agrupado



No conformidad	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
1 - 5	38	39	52
6 - 10	32	32	21
10 ó más	17	11	16
No tienen no conformidad	13	18	11

Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
	44	120	173





**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

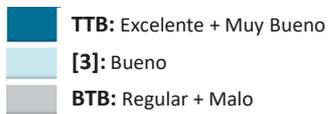
*La fuerza de la Confianza*

# Conceptos generales



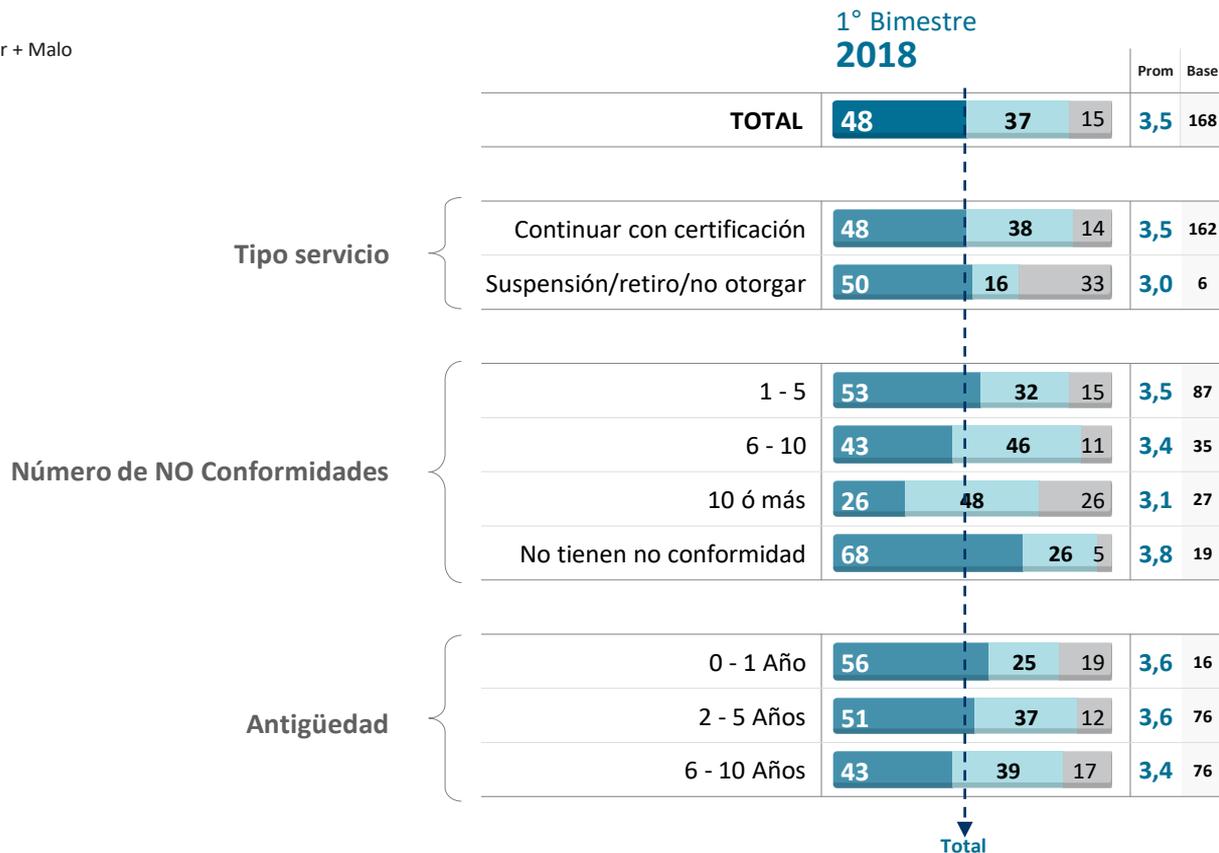
**CNC**

Centro Nacional de Consultoría



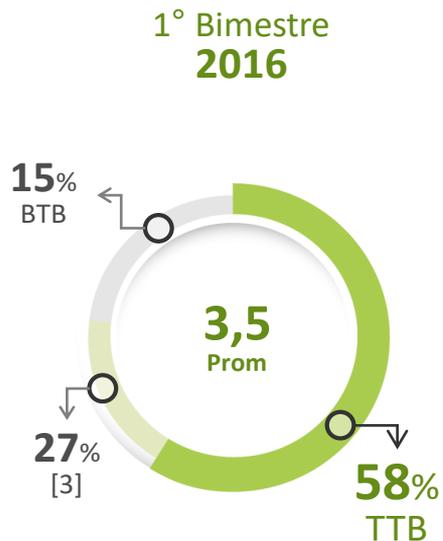
## 10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

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

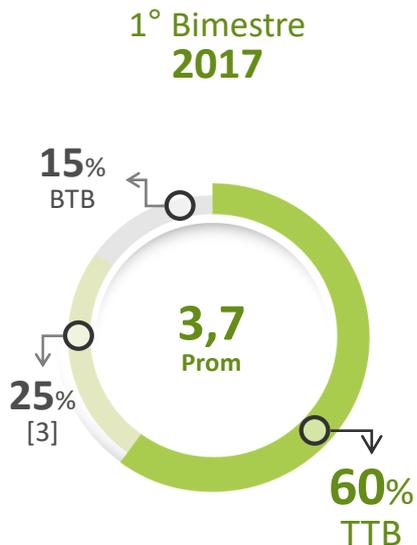


- **TTB:** Extremadamente probable + Muy probable
- **[3]:** Probable
- **BTB:** Poco probable + Nada probable

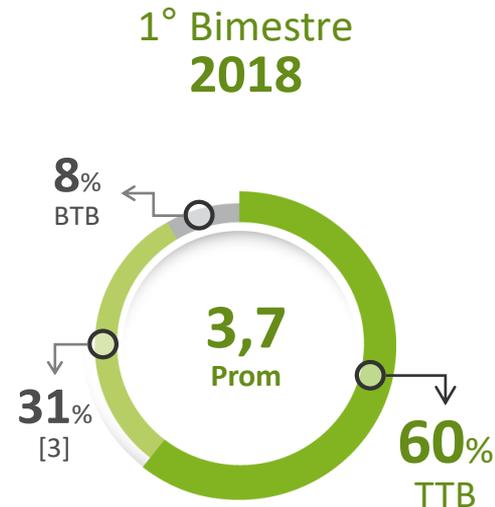
**13.** ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, **hable bien de ONAC?**



Base: Califican 122



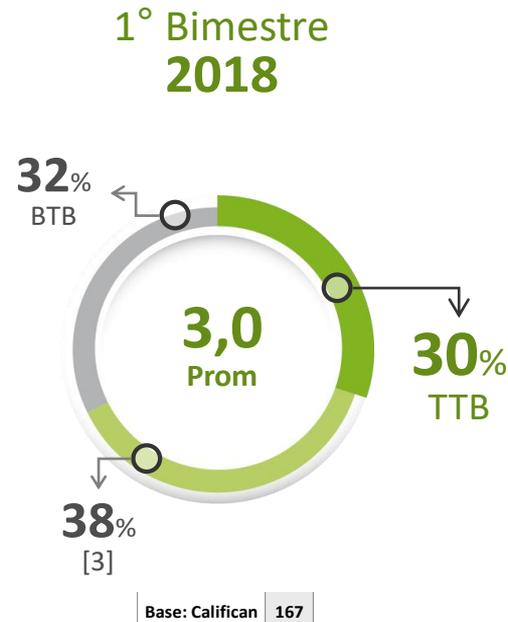
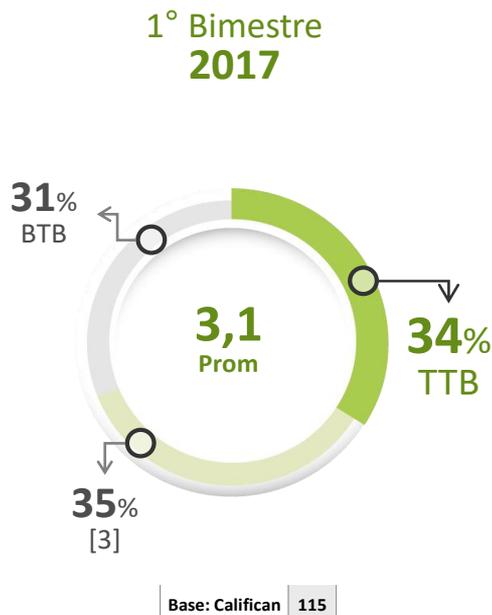
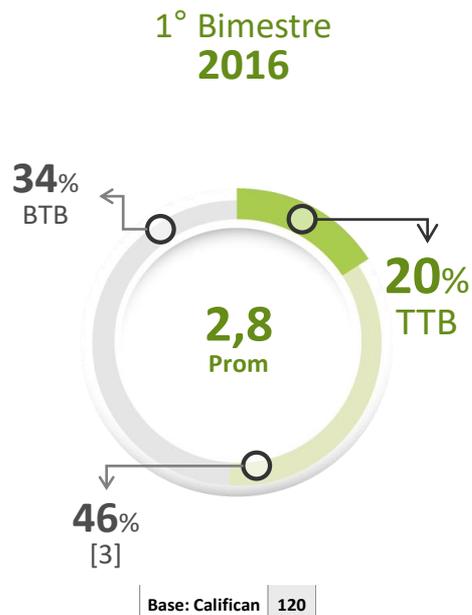
Base: Califican 116



Base: Califican 168

- **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
	c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	62	30	8	3,8
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	43	37	20	3,3	123
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	40	50	10	3,4	123
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	39	45	16	3,4	123

	1° Bimestre 2017			Prom	Base
		63	30	7	3,9
	47	39	15	3,5	120
	47	36	18	3,5	120
	50	39	11	3,8	120

	1° Bimestre 2018			Prom	Base
		74	21	5	4,0
	51	26	22	3,4	173
	50	33	17	3,4	171
	50	35	15	3,7	173



**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

# Procesos de Interacción



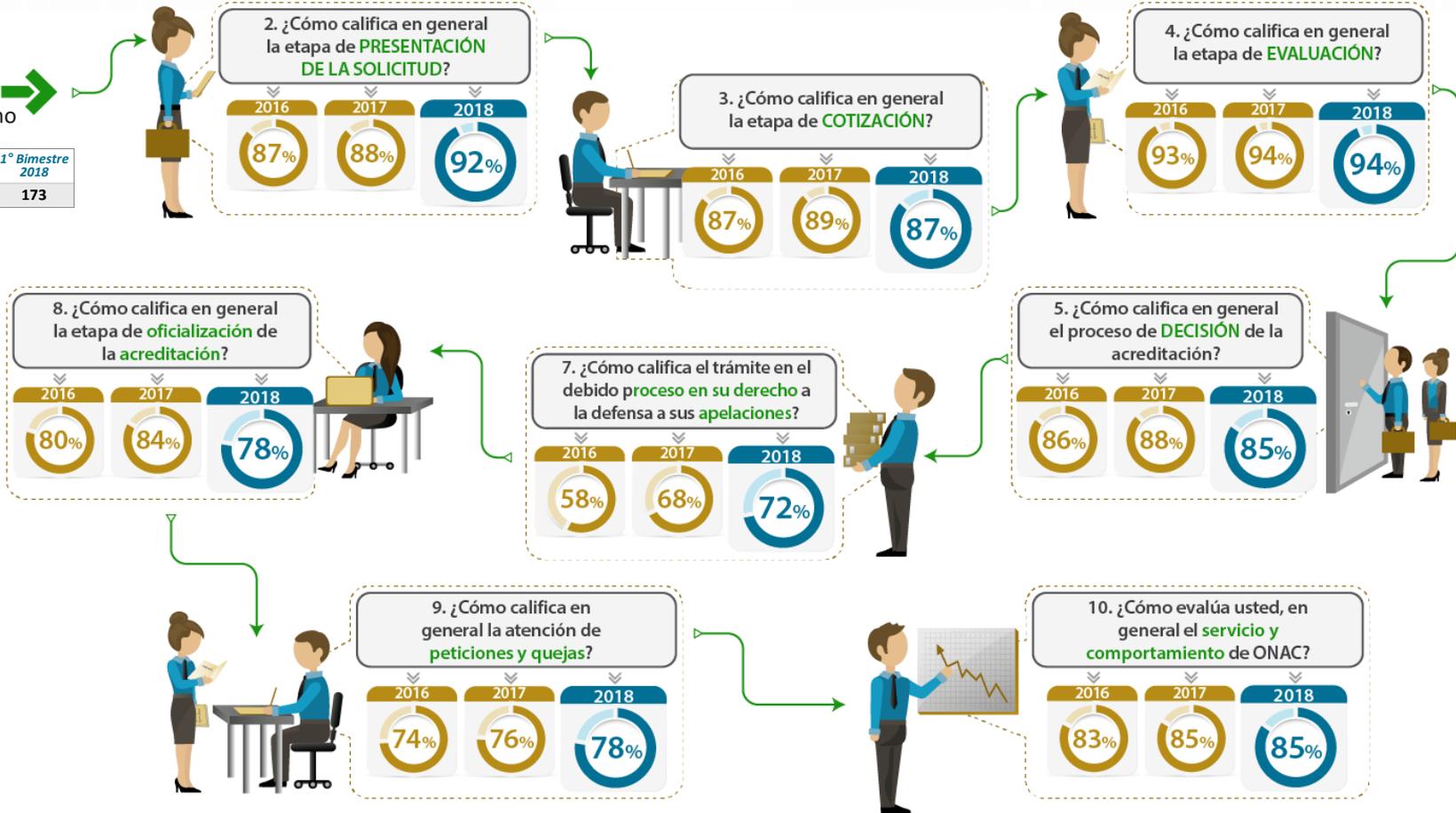
**CNC**

Centro Nacional de Consultoría

## 1° Bimestre

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

Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
	124	120	173



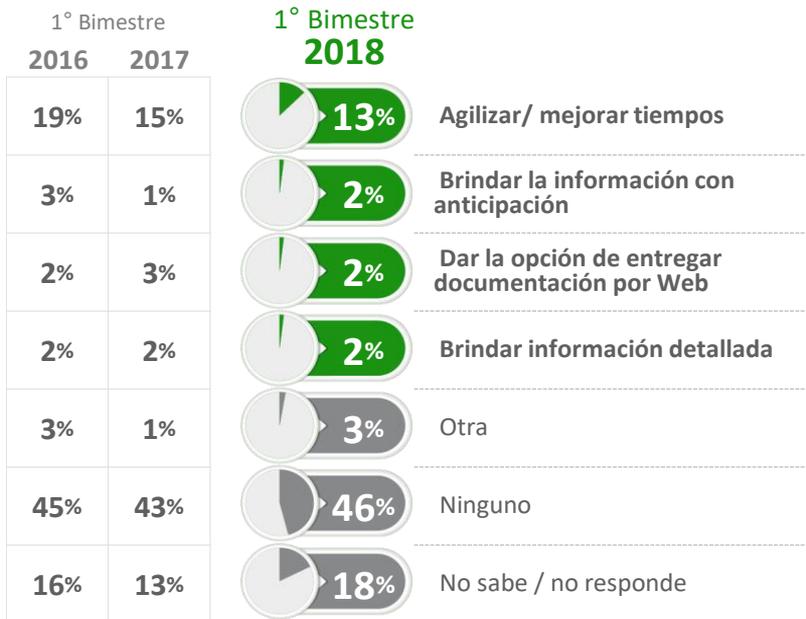
- TTB:** Excelente + Muy Bueno
- [3]:** Bueno
- BTB:** Regular + Malo



*Los datos graficados son porcentajes (%)*

	1 Bimestre 2016			Prom	Base	1° Bimestre 2017			Prom	Base	1° Bimestre 2018			Prom	Base
<b>2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?</b>	40	47	13	3,4	119	42	46	12	3,5	112	48	45	8	3,5	155
b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	40	52	8	3,4	120	47	42	11	3,6	115	50	41	9	3,6	158
a) La respuesta y solución de inquietudes	37	47	16	3,3	122	45	40	15	3,5	115	48	36	16	3,4	160

## 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
3%	7%	Disminuir tramitología	1%
1%	3%	Mayor acompañamiento / asesoría	1%
-	-	Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	1%
1%	-	Bajar costos / tarifas	1%
-	-	La auditoria debe ser cada dos años	1%

Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
	124	120	173

*“Que la persona a quien se le solicita, tenga buena atención, ya que, en nuestro caso, se solicitó información acerca de cómo hacer para solicitar ampliación y la respuesta después de un mes y 10 días fue: -eso se respondió en un correo de casi un año”, es decir, como le responden a un cliente de esa manera, eso es una grosería”*

*“Mejorar la respuesta a las llamadas telefónicas y a los correos para hacer consultas”*

*“Más claridad con mejores oportunidades en la respuesta y condiciones claras sobre todo el servicio”*

*“Mejorar los tiempos de programación en las auditorias para acreditación y vigilancia”*

*“Mejorar formatos y suministrarlos por completo en la página, actualmente hay formatos que se deben diligenciar pero no están en la web”*

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



*Los datos graficados son porcentajes (%)*

	1 Bimestre 2016			Prom	Base
<b>3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?</b>	34	53	13	3,3	119
a) Claridad de la propuesta de servicios	40	51	8	3,4	121
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	46	35	19	3,3	122
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	44	42	14	3,4	121
d) Alternativas en medios de pago	35	48	17	3,2	118

	1° Bimestre 2017			Prom	Base
	40	49	11	3,4	112
	47	45	8	3,6	118
	47	42	12	3,6	118
	46	43	11	3,5	117
	44	39	17	3,4	118

	1° Bimestre 2018			Prom	Base
	38	49	13	3,3	156
	53	42	5	3,6	162
	48	36	17	3,4	162
	47	42	11	3,5	161
	47	37	15	3,4	156

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



2016	2017	Otros	2018
-	-	Otra	2%

Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
	124	120	173

*“Que tenga dentro de la oferta cómo se estima los tiempos de auditoría, nunca hay una explicación de donde salen los tiempos de evaluación y se tiene que acatar lo que el departamento comercial define sin ningún tipo de explicación técnica”*

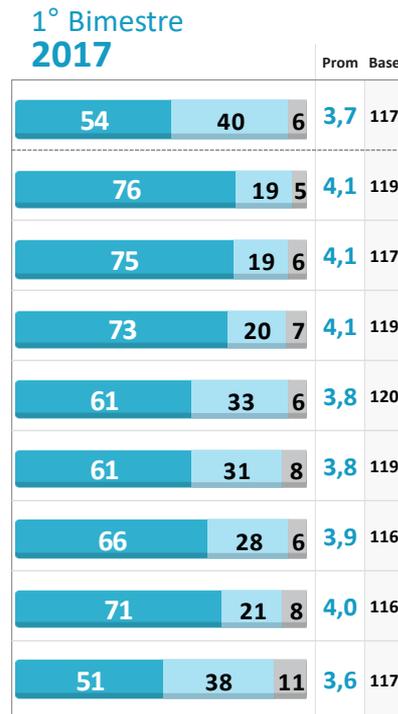
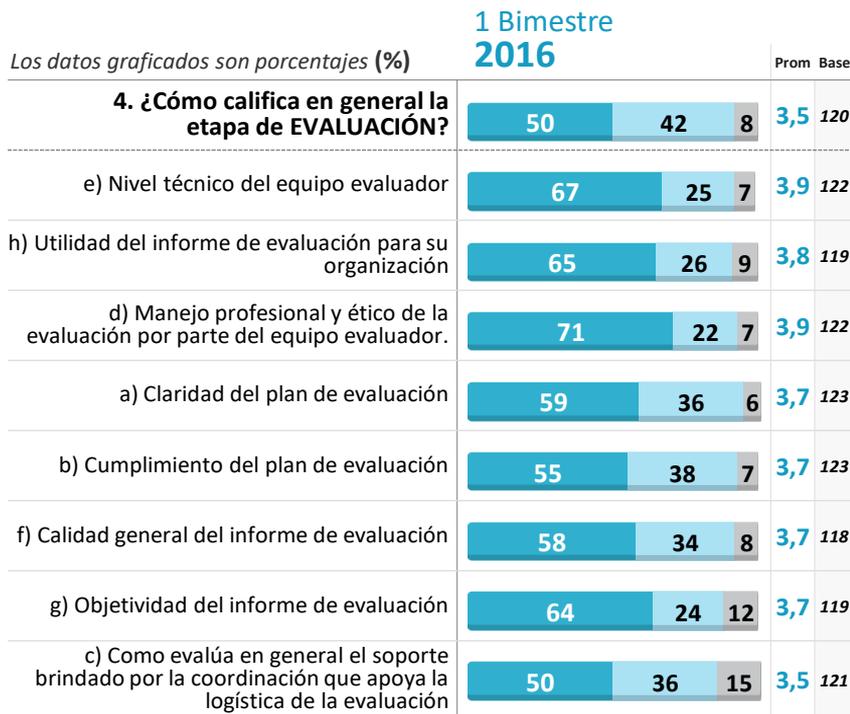
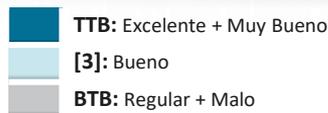
*“Más agilidad en la expedición de facturas solicitadas. revisar los tiempos establecidos vs lo cobrado para las auditorias tanto a las de seguimiento, renovación, y/o complementarias”*

*“El proceso de facturación siempre es traumático y las personas encargadas no generan mayor solución. Mejorar canales de comunicación y que se genere factura y no cuneta de cobro; que la factura llegue en original desde el inicio y no escáner”*

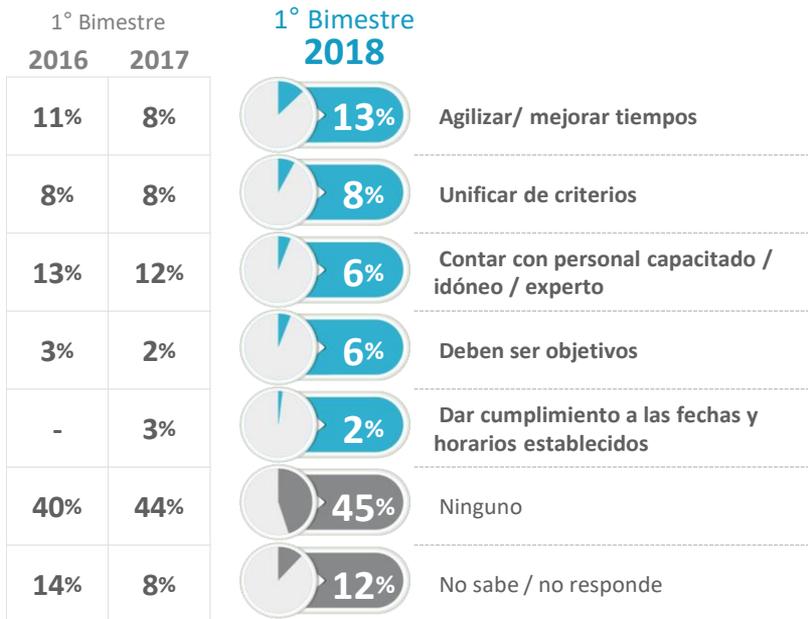
*“Falta organización en las cuentas de cobro y facturas, no se generan oportunamente”*

*“Es justo y necesario reevaluar los costos de los servicios ofrecidos ya que son bastantes altos”*

*“Los costos son muy elevados, difícilmente los laboratorios pueden con estos costos”*



## 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%	Bajar costos / tarifas	2%
2%	-	Brindar información detallada	2%
1%	1%	Brindar la información con anticipación	1%

Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
	124	120	173

*“Disminuir el numero de días de auditoría, especialmente de seguimientos, son demasiados”*

*“Cumplimiento de lo establecido en el rac-01 en cuanto a los tiempos de la notificación para la programación de auditorías”*

*“auditores: garantizar la disponibilidad de auditores en la región. ONAC ha contado con tiempo suficiente para preparar auditores tanto líderes como expertos para atender una región tan importante como Antioquia, lo que disminuye costo a los laboratorios en traslados. Evitar que los auditores realicen comparaciones con otros laboratorios ya auditados, lo que garantiza independencia y transparencia en la misma y respeto por nuestros procesos y sistema de calidad”*

*“ONAC debería ofrecer capacitaciones en los RAC y CEA, muchas no conformidades relacionadas con RAC y CEA, es porque no se entiende, en muchos casos los auditores tampoco lo tienen claro. Podrían ofrecer un programa de esto abierto al público, para aclarar dudas”*

*“Los criterios de los auditores deberían ser iguales, lo que a unos les parece a otros no”*

*“Favor enviar expertos técnicos con experiencia en las actividades de los laboratorios a los que auditaran, teniendo en cuenta que en nuestro caso el experto técnico al no tener la experiencia quería levantar no conformes sin soportes de practica ya que sin tener los conocimientos asumía situaciones”*

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



*Los datos graficados son porcentajes (%)*

	1 Bimestre 2016			Prom	Base	1° Bimestre 2017			Prom	Base	1° Bimestre 2018			Prom	Base
<b>5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?</b>	55	30	14	3,6	118	57	31	12	3,7	114	55	30	15	3,6	158
a) Objetividad de la decisión	59	32	9	3,7	120	61	28	10	3,8	116	66	30	4	3,9	162
b) Oportunidad de la decisión	52	28	20	3,5	121	49	28	23	3,4	117	49	26	24	3,4	164

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



2016	2017	Otros	2018
-	-	Contar con personal capacitado / idóneo / experto	1%
-	-	Unificar de criterios	1%

Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
	124	120	173

*“Disminuir los tiempos de respuesta en la prestación del servicio, las decisiones se efectúen en un menor tiempo”*

*“Mejorar el tiempo de retroalimentación de los resultados oficiales finales”*

*“Tiempos de respuesta en la notificación de la decisión sobre todo del comité técnico y firmas de los responsables”*

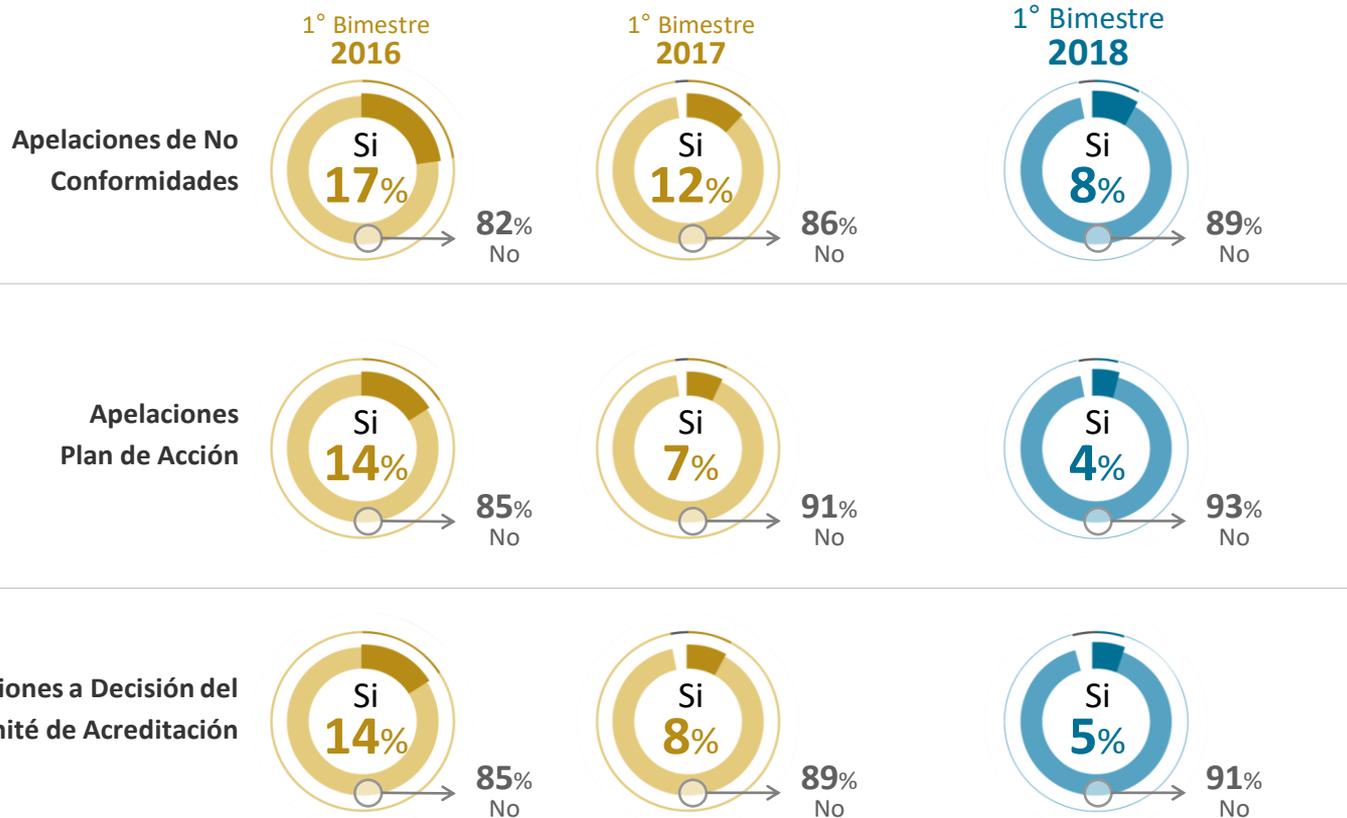
*“Recomendamos garantizar los tiempos establecidos para el cierre completo de la auditoria en cuanto a la decisión y envío del certificado”*

*“Las decisiones no son oportunas, los tiempos son muy extensos para conocer las decisiones de comité%”*

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



Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
	124	120	173

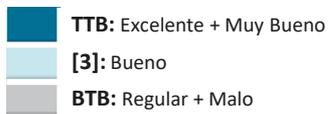


**TTB:** Excelente + Muy Bueno  
**[3]:** Bueno  
**BTB:** Regular + Malo



*Los datos graficados son porcentajes (%)*

	1 Bimestre 2016			Prom	Base	1° Bimestre 2017			Prom	Base	1° Bimestre 2018			Prom	Base
<b>7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?</b>	33	25	42	2,9	24	26	42	32	2,9	19	44	28	28	3,2	18
b) Apelaciones Plan de Acción	44	19	38	3,1	16	40	10	50	2,9	10	75	12	13	4,0	8
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	40	25	35	3,0	20	30	20	50	2,7	10	71	14	14	3,9	7
a) Apelaciones de No Conformidades	33	27	40	2,9	15	36	36	29	3,1	14	53	20	27	3,4	15



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



Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
	124	120	173

*“Disminuir los tiempos en la entrega de contrato y oficializan de las decisiones”*

*“Mejorar la oportunidad de entrega del nuevo contrato y el certificado de acreditación”*

*“La entrega de certificados fue muy distanciada y no hay publicidad del ONAC frente a los laboratorio acreditados”.*

*“Acortar el tiempo entre la decisión y la oficialización”*

*“Mejorar los tiempos de oficialización, la publicación del alcance tarda más de 4 meses después de terminada la auditoria”*

*“Se demoran mucho en comités y no dan nunca respuestas a tiempo, hay que mandar miles de cartas”*

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

	1 Bimestre 2016			Prom	Base	1° Bimestre 2017			Prom	Base	1° Bimestre 2018			Prom	Base
<b>9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?</b>	30	44	26	3,1	87	36	40	24	3,3	80	38	40	22	3,2	113
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	29	47	24	3,1	58	44	44	11	3,5	61	44	44	13	3,4	80
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	26	46	28	3,0	86	41	36	24	3,3	79	40	36	24	3,2	122
i) Oportunidad en la atención	27	43	30	3,0	91	40	38	22	3,3	81	40	34	26	3,2	122
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	29	43	28	3,1	78	38	38	25	3,3	77	36	40	24	3,2	101



**ONAC**

ORGANISMO NACIONAL DE  
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

*La fuerza de la Confianza*

# Análisis Cualitativo

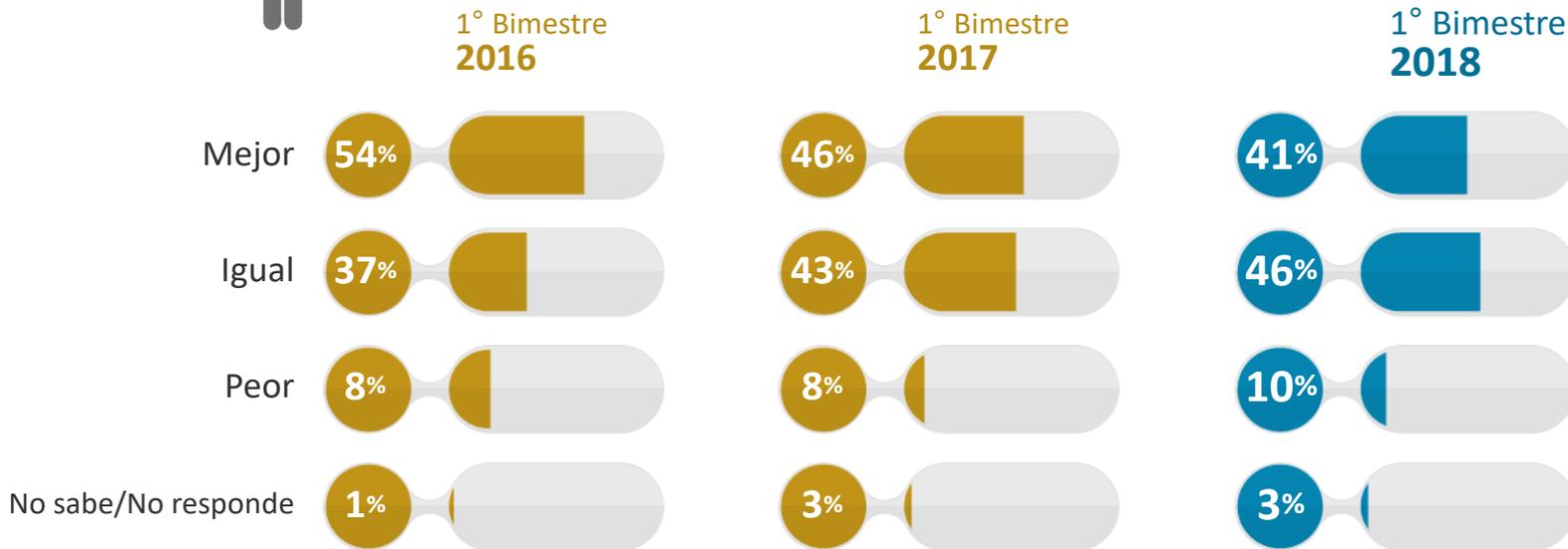


**CNC**

Centro Nacional de Consultoría



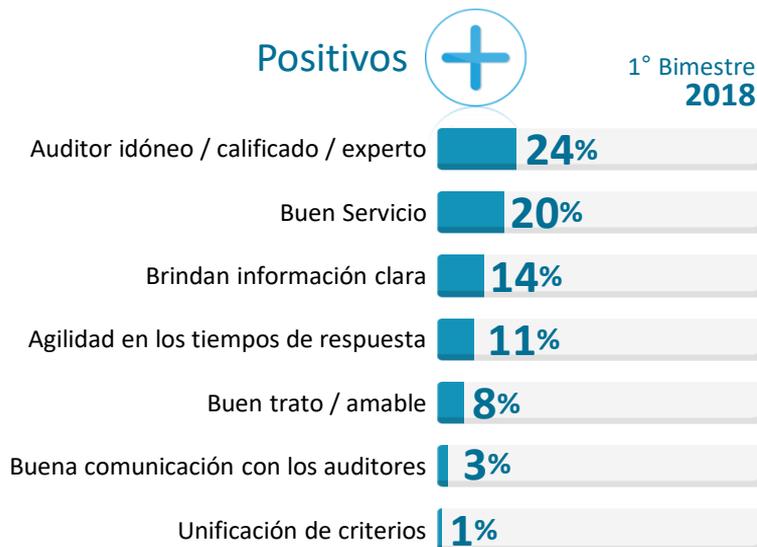
15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**



Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
	124	120	173

## 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 **41%**

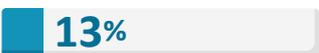


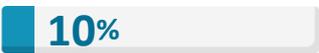
## 15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**

**Igual** que en años anteriores **46%**

**Positivos**  **1° Bimestre 2018**

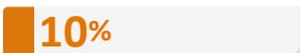
Auditor idóneo / calificado / experto  **18%**

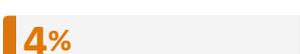
Buen Servicio  **13%**

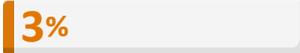
El servicio sigue igual / no hay cambios  **10%**

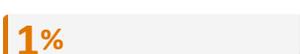
**Negativos**  **1° Bimestre 2018**

Demora en entrega de informes  **14%**

No hay unificación de criterios  **10%**

Audidores inexpertos / no están bien capacitados  **4%**

Falta amabilidad / buen trato  **3%**

Los costos de la auditoria son muy elevados  **1%**

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

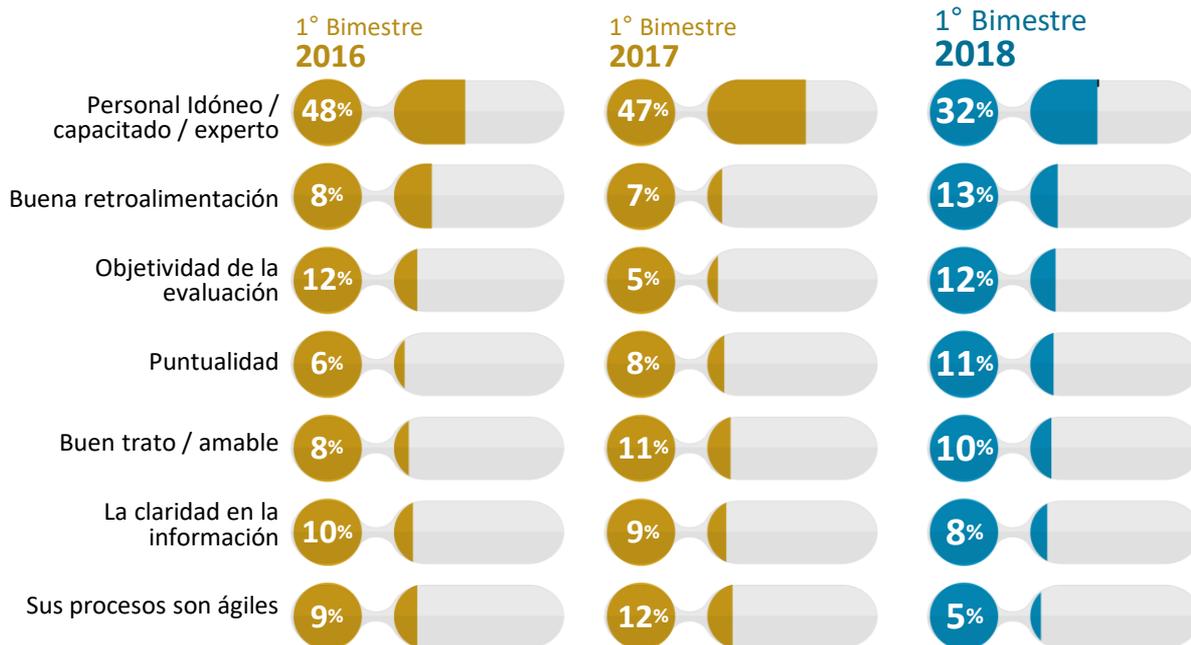
**Peor** que en años anteriores **10%**



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

18

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



Base:	1° Bimestre 2016	1° Bimestre 2017	1° Bimestre 2018
	124	120	173

Otros	1° Bimestre		
	2016	2017	2018
Calidad del servicio	9%	1%	5%
Buena comunicación	1%	9%	2%
Otros	3%	-	2%
Ninguno	4%	3%	5%
No sabe / no responde	3%	3%	13%