



La fuerza de la Confianza

Informe 6to bimestre 2017

Contrato N° 024 de 2015

Marzo 2017



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 sexto bimestre se contó con 303 OEC, 165 del mes de noviembre y 138 del mes de diciembre. Se contactaron telefónicamente a 250 OEC y contestaron la encuesta 187, logrando así una tasa de respuesta del 75%.

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



ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

La fuerza de la Confianza

Ficha Técnica



CNC

Centro Nacional de Consultoría

<p>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.</p>	<p>OEC Acreditados</p>
<p>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.</p>	<p>OEC a los cuales se les entregó o notificó alguna decisión en los meses de noviembre y diciembre de 2017</p>
<p>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.</p>	<p>Las bases suministradas están segmentadas mínimo por las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de acreditación • Tipo de programa • Tipo de servicio • Zona geográfica. <p>A continuación se detalla los registros suministrados para el 6to bimestre del año 2017, según tipo de programa:</p> <p><u>LABORATORIOS 85 REGISTROS:</u> Ensayo (43), Calibración (40), Laboratorio Clínico (1) y Proveedores de Ensayo de Aptitud (1)</p> <p><u>TRANSITO 164 REGISTROS:</u> Centro de Diagnóstico Automotor (63), Centro de Reconocimiento de conductores (101)</p> <p><u>OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 54 REGISTROS:</u>, Organismos de Certificación de Producto (13), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (9), Organismo Certificador de personas (7), Organismos de Inspección (25)</p>
<p>Cobertura geográfica Delimita la población objetivo en términos geográficos. Espacio físico abarcado.</p>	<p>Regiones de Colombia: Caribe, Pacífico, Andina, Orinoquía y Amazonía</p>

<p>Cobertura temática: Especifica los objetivos en términos de las variables a estudiar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes Claves • Procesos de Interacción • Conceptos Generales • Análisis Cualitativo
<p>Cobertura temporal Especifica el intervalo de tiempo con que se requiere observar el fenómeno.</p>	<p>Fechas de trabajo de campo: 27 de noviembre de 2017 al 9 de febrero de 2018</p>
<p>Periodo de referencia 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 noviembre y diciembre de 2017.</p>
<p>Instrumento</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>Desagregación:</p>	<p>Datos globales para ONAC y OEC por programa de acreditación, tipo de programa, tipo de servicio y zona geográfica.</p>
<p>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</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 187 encuestas efectivas: 114 del mes de noviembre y 73 del mes de diciembre.</p>
<p>Diseño muestral 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	129	110	84	60	71%	76%	55%
Febrero	130	124	94	60	64%	76%	48%
Marzo	157	155	128	90	70%	83%	58%
Abril	112	111	81	51	63%	73%	46%
Mayo	131	131	109	84	77%	83%	64%
Junio	121	121	96	70	73%	79%	58%
Julio	95	95	84	66	79%	88%	69%
Agosto	160	160	153	89	58%	96%	56%
Septiembre	114	114	110	77	70%	97%	68%
Octubre	152	152	124	64	52%	82%	42%
Noviembre	165	157	143	114	80%	91%	73%
Diciembre	138	126	107	73	68%	85%	58%
Total	1604	1556	1313	898	68%	84%	58%



ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

La fuerza de la Confianza

Resumen de los hallazgos



CNC

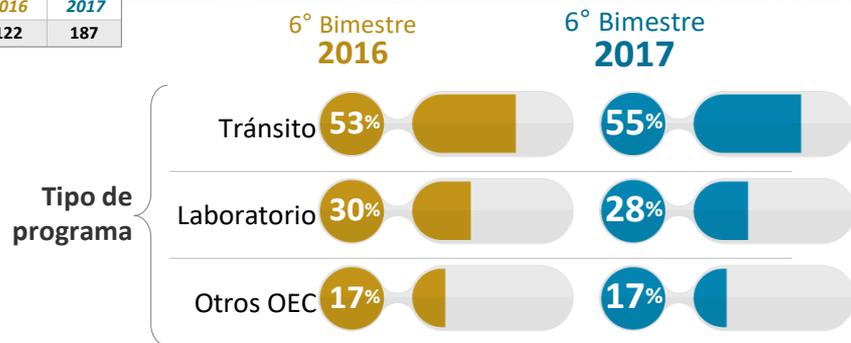
Centro Nacional de Consultoría

Regional



	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
Andina	76%	69%
Pacífico	14%	15%
Caribe	7%	10%
Orinoquía	3%	4%
Amazonía	-	2%

Base:	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
	122	187



Tipo de Servicio

	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
Mantener	56	50
Renovar	11	23
Otorgamiento/Otorgar	11	10
No Levantar Suspensión/Suspender	7	7
Levantar suspensión	8	4
Actualizar	1	2
Ampliar	1	1
Ajustar	1	1
Reducir	2	1
No ampliar	1	1



Tránsito

	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
Centro de Reconocimiento de Conductores	34	28
Centros de Diagnóstico Automotor	20	26



Laboratorio

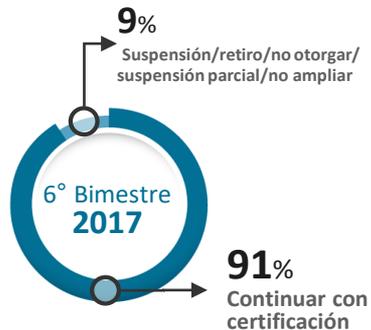
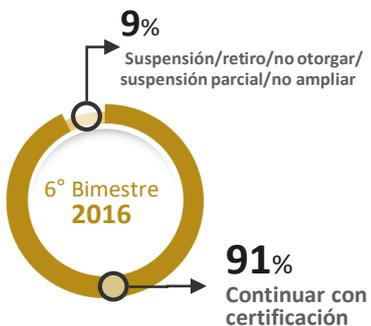
	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
Laboratorio de Calibración	12	15
Laboratorio de Ensayo	17	13



Otros OEC

	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
Organismos de Inspección	6	10
Organismos de Certificación de Sistemas	2	3
Organismos de Certificación de Personas	2	3
Organismos de Certificación de Producto	5	2

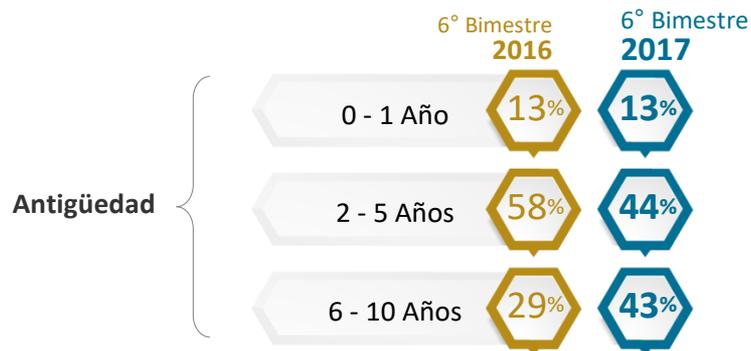
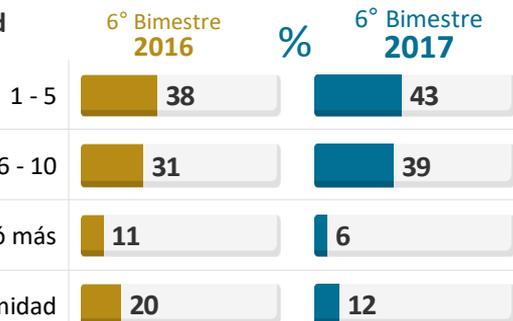
Tipo de Servicio - Agrupado



Base:	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
	122	187



No conformidad





ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

La fuerza de la Confianza

Conceptos generales



CNC

Centro Nacional de Consultoría

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

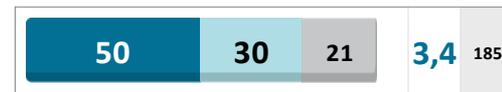
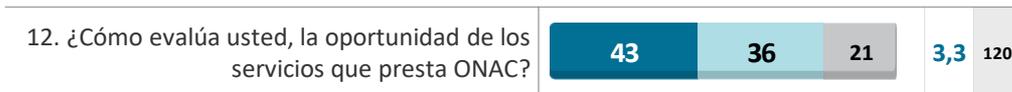
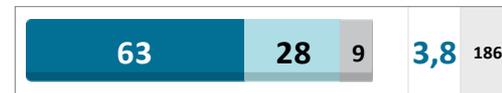
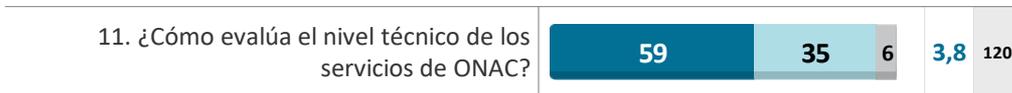
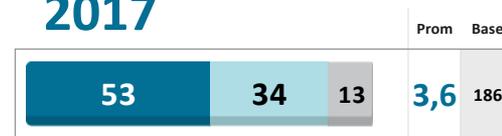


Los datos graficados son porcentajes (%)

**6° Bimestre
2016**

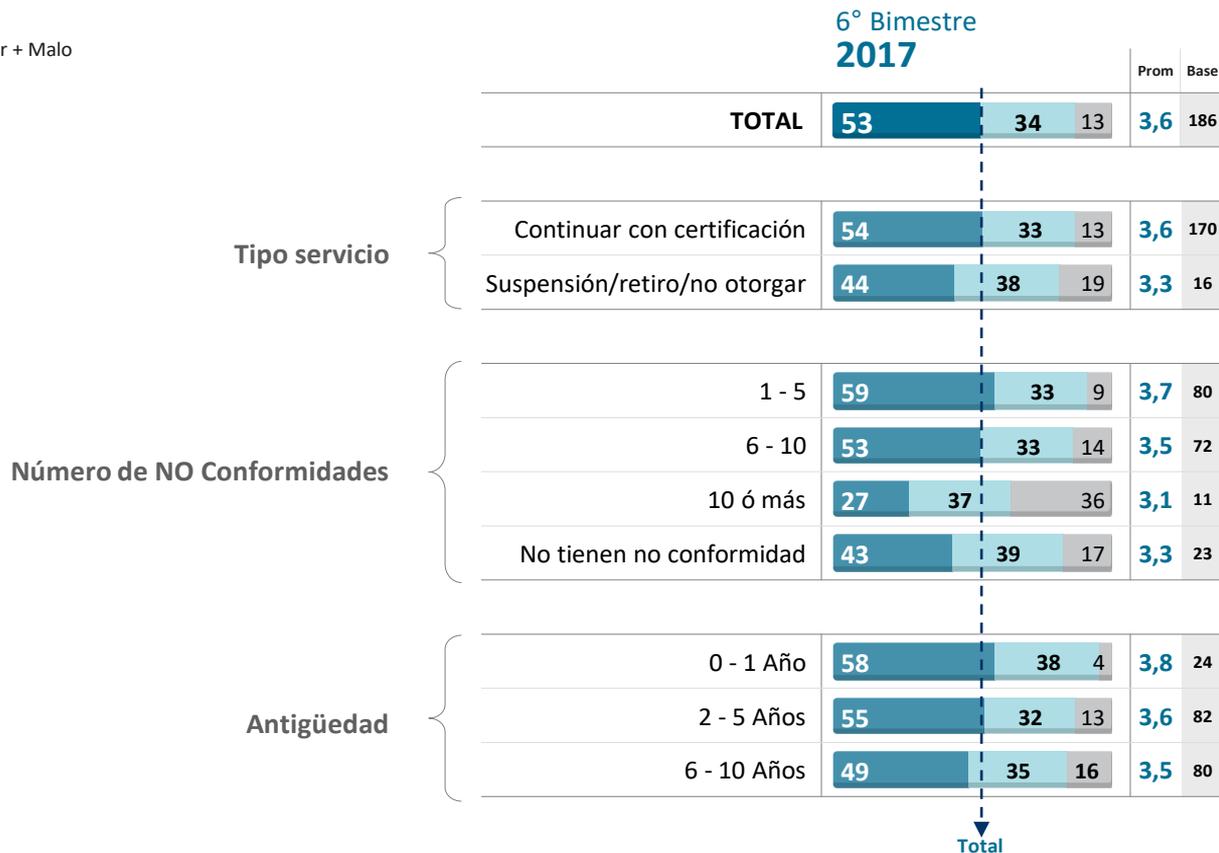


**6° Bimestre
2017**



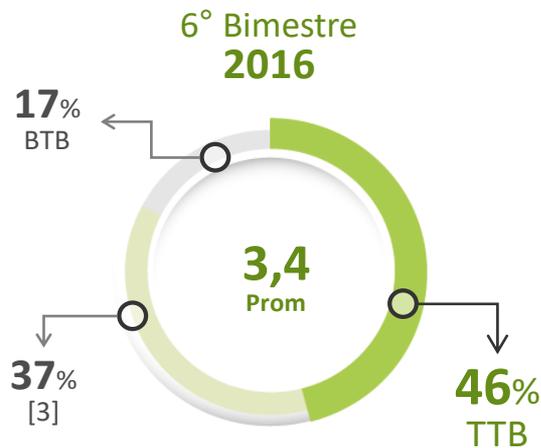
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

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

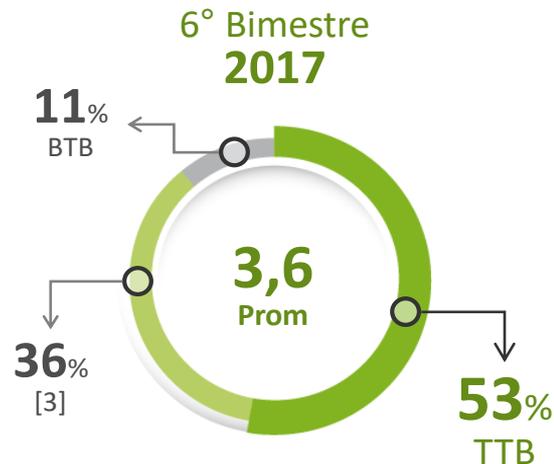


13. ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

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



Base: Califican 119

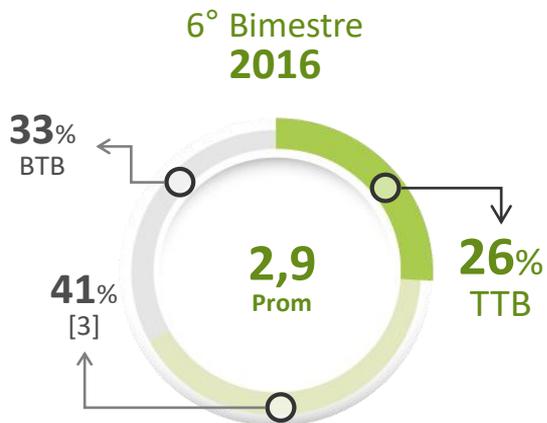


Base: Califican 185

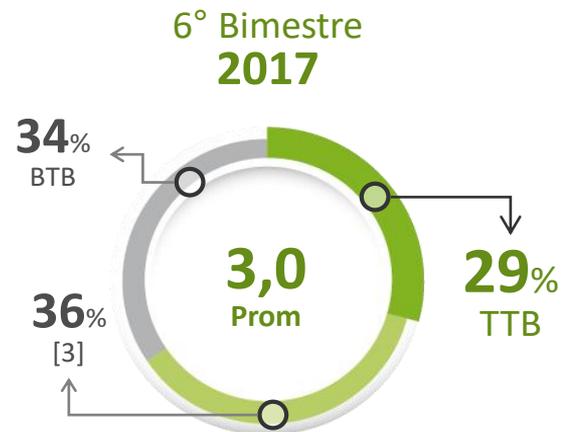


14. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios **acreditación de ONAC**?

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

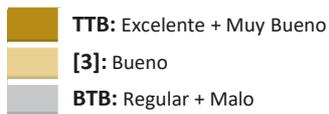


Base: Califican 119



Base: Califican 184

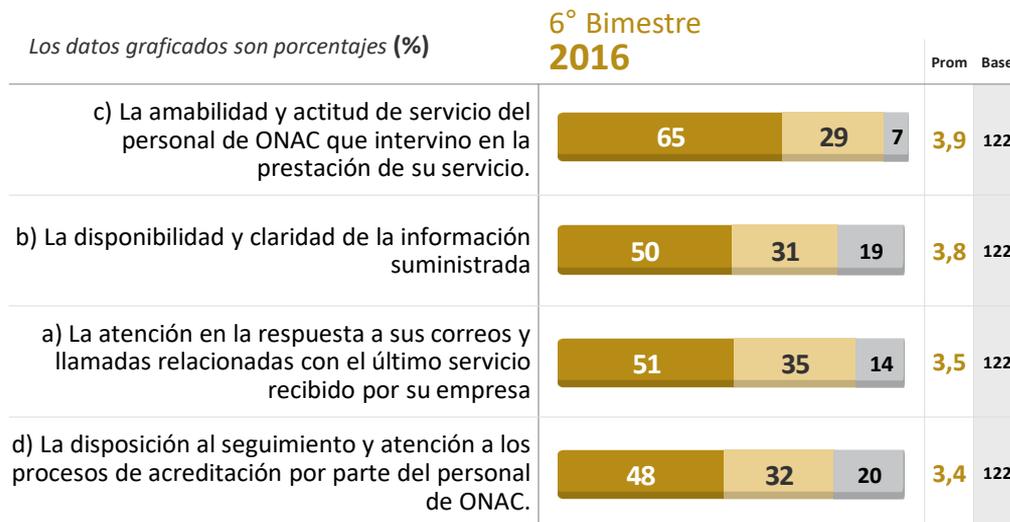




1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



Los datos graficados son porcentajes (%)



6° Bimestre 2017





ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

La fuerza de la Confianza

Procesos de Interacción

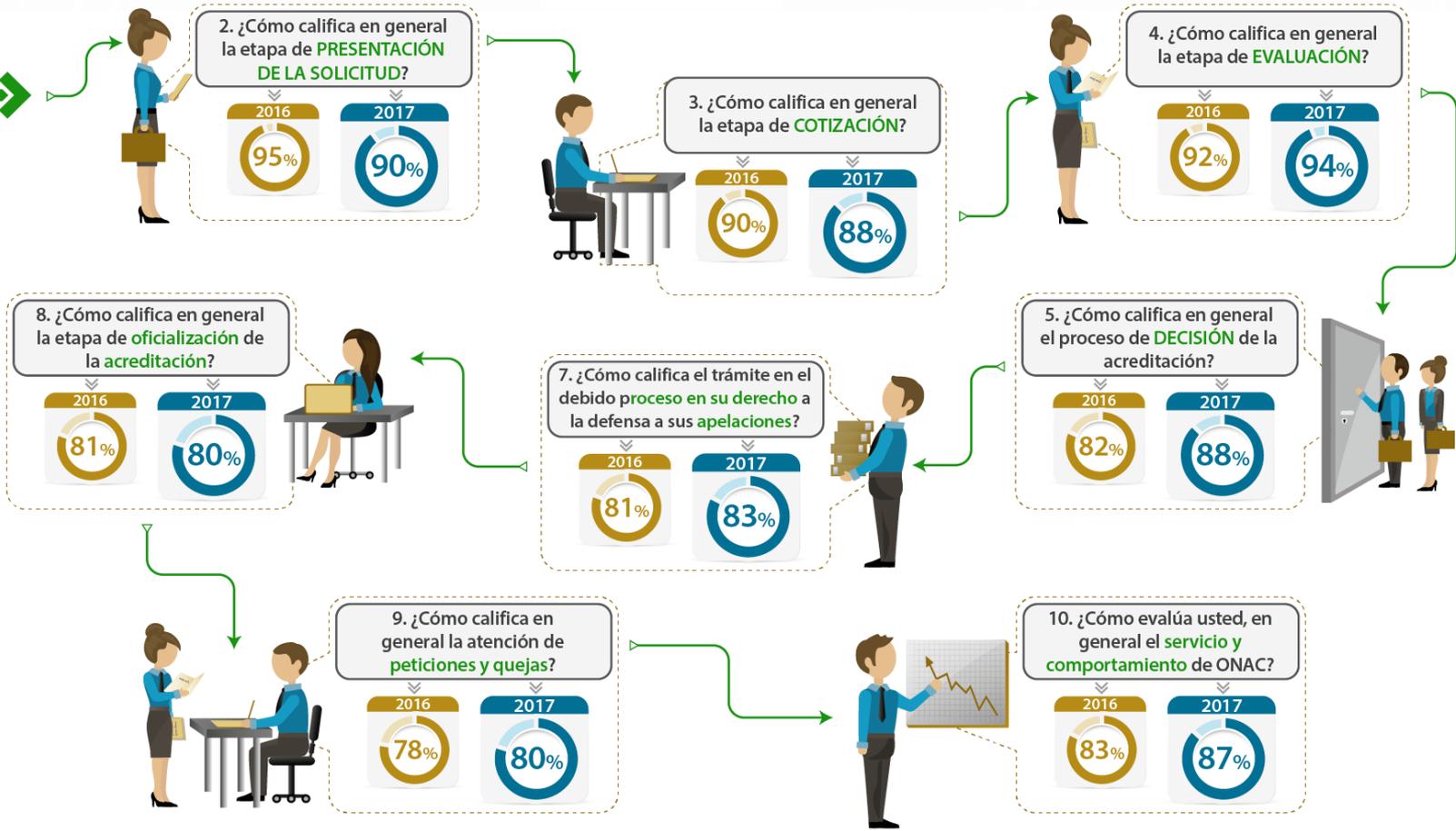


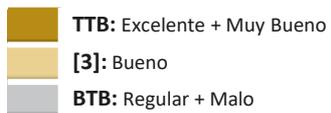
CNC

Centro Nacional de Consultoría

T3B: Excelente +
Muy Bueno + Bueno

Base:	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
	122	187





Los datos graficados son porcentajes (%)

6° Bimestre 2016

		Prom	Base
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?		3,6	117
a) La respuesta y solución de inquietudes		3,5	119
b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.		3,6	117

6° Bimestre 2017

		Prom	Base
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?		3,6	178
a) La respuesta y solución de inquietudes		3,5	185
b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.		3,6	180

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



Otros

2%	Disminuir tramitología	1%
1%	Mayor acompañamiento / asesoría	1%
-	Dar la opción de entregar documentación por web	1%
3%	Brindar información detallada	1%
-	Otra	1%

Base:	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
	122	187

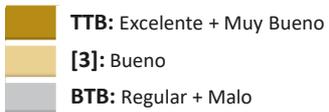
“Agilizar un poco en la contestación a la solicitud”

“La rapidez en la respuesta y el trato dado por parte de algunos funcionarios de ONAC, cuando solicitamos la factura la mandaron dos veces mal y era urgente una respuesta inmediata por parte de ONAC”

“Brindar una oportunidad más acertada en la respuesta y atención; ser claros, concretos y efectivos en la misma, mantener actualización de las normas técnicas y legales, y contar con una mejora continua”

“Claridad con los requisitos y que se encuentren alineados con los requisitos legales”

“La revisión con mayor oportunidad de los documentos “



Los datos graficados son porcentajes (%)

6° Bimestre 2016

				Prom	Base
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?	40	50	10	3,5	113
a) Claridad de la propuesta de servicios	46	44	9	3,6	117
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	45	44	11	3,5	117
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	40	47	14	3,4	118
d) Alternativas en medios de pago	41	42	18	3,4	118

6° Bimestre 2017

				Prom	Base
	43	45	12	3,5	177
a) Claridad de la propuesta de servicios	49	43	8	3,6	184
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	49	38	14	3,5	183
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	49	36	15	3,5	184
d) Alternativas en medios de pago	46	41	14	3,5	184

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



Otros

-	Mayor acompañamiento / asesoría	2%
4%	Claridad en la información brindada	1%
2%	Brindar la información con anticipación	1%
-	Unificar de criterios	1%
1%	La auditoria más corta / menos días	1%

Base:	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
	122	187

“Mejorar tiempos de respuesta y definir claramente los tiempos, no es claro como asignan la cantidad de días”

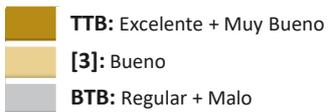
“Mejorar los tiempos de entrega de la cotización para los servicios solicitados”

“Mayor antelación para poder realizar los pagos a tiempo. Más opciones para facilitar el pago”

“Las tarifas están un poco altas por lo cual deben bajar en concordancia con la situación del país y gremios”

“Los tiempos que designan para un servicio es ocasiones son muy altos”

“Analizar la posibilidad de disminuir las tarifas para las evaluaciones”



Los datos graficados son porcentajes (%)

6° Bimestre 2016

				Prom	Base
4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?	56	36	8	3,7	119
e) Nivel técnico del equipo evaluador	71	22	7	4,0	120
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	73	18	8	4,0	119
h) Utilidad del informe de evaluación para su organización	64	30	6	3,9	119
a) Claridad del plan de evaluación	63	35	2	3,9	121
b) Cumplimiento del plan de evaluación	63	32	5	3,8	121
g) Objetividad del informe de evaluación	62	31	7	3,8	119
f) Calidad general del informe de evaluación	66	27	8	3,9	119
c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	52	37	11	3,6	120

6° Bimestre 2017

				Prom	Base
	61	33	6	3,9	182
e) Nivel técnico del equipo evaluador	73	21	6	4,1	186
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	72	21	8	4,1	186
h) Utilidad del informe de evaluación para su organización	67	27	6	4,0	180
a) Claridad del plan de evaluación	66	30	4	4,0	187
b) Cumplimiento del plan de evaluación	65	29	6	4,0	187
g) Objetividad del informe de evaluación	65	30	6	4,0	179
f) Calidad general del informe de evaluación	64	29	7	4,0	180
c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	59	30	11	3,8	185

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



Otros

2%	Bajar costos / tarifas	2%
2%	Mayor acompañamiento / asesoría	2%
7%	Brindar la información con anticipación	1%
2%	La auditoría más corta / menos días	1%
1%	Otra	1%

Base:	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
	122	187

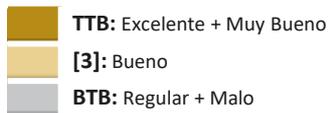
“Unificar criterios de los evaluadores”

“Unidad de criterios respecto a los evaluadores, unos piensan una cosa luego el próximo año visita un evaluador diferente y piensa de manera distinta”

“Unificación de criterios por parte del equipo evaluador ya que cada año se evalúa de diferente forma el mismo requisito. Adicionalmente es evidente que otros organismos no han sido evaluados con los mismos criterios”

“Unificar conceptos y criterios de aplicación entre el equipo evaluador y la coordinación de ONAC. Tuvimos inconsistencias entre lo informado por el evaluador y lo decidido ocho meses después por el comité de acreditación y la coordinación sectorial”

“Los auditores líderes deben conocer más de la actividad agropecuaria ecológica, y de sus reglamentaciones, para atender nuestras evaluaciones, igualmente debe considerar aspectos logísticos, de infraestructura del sector rural, para atender las próximas auditorías de vigilancia o testigo que se realicen”



Los datos graficados son porcentajes (%)

6° Bimestre 2016

				Prom	Base
5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?	51	31	18	3,5	118
a) Objetividad de la decisión	60	33	7	3,8	118
b) Oportunidad de la decisión	48	27	25	3,3	118

6° Bimestre 2017

				Prom	Base
	56	31	13	3,7	176
a) Objetividad de la decisión	65	28	7	3,9	179
b) Oportunidad de la decisión	55	21	25	3,5	179

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



Otros

2%	Claridad en la información brindada	2%
1%	Contar con personal capacitado / idóneo / experto	1%
-	La auditoria más corta / menos días	1%
-	Mayor acompañamiento / asesoría	1%
-	Otra	1%

Base:	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
	122	187

“Tiempos de respuesta son muy largos y no actualizan en el sistema. Ejemplo nos evaluaron en abril de 2017 y la respuesta la genero ONAC en noviembre y la acreditación se vencía en diciembre”

“... tienen unos tiempos para cada etapa procedimentados y los OEC los debemos cumplir, pero ONAC no es tan juiciosa con dichos tiempos, además cuando son renovaciones adelantan los tiempos de calibración más de lo escrito en el procedimiento respectivo, argumentando que es posible que el comité tarde más tiempo entregando el certificado renovado”

“Analizar los tiempos de entrega del informe de la evaluación y una vez fue revisado por el comité correspondiente, para contar con el tiempo suficiente para su revisión y la aplicación de las acciones necesarias de acuerdo a los aspectos de mejora descritas por el evaluador”

“No existen tiempos máximos de respuesta para ONAC, este último servicio termina en mayo de 2017 y recibimos el informe en noviembre de 2017. Si el OEC se demora en cualquier respuesta si es sancionado con toda dureza”

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



Base:	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
	122	187

Apelaciones de No Conformidades

6° Bimestre
2016



83%
No

6° Bimestre
2017



82%
No

Apelaciones Plan de Acción



86%
No



89%
No

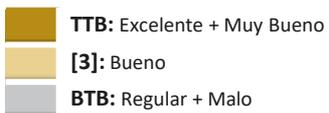
Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación



85%
No



87%
No



Los datos graficados son porcentajes (%)

6° Bimestre 2016

		Prom	Base
7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?		3,5	21
b) Apelaciones Plan de Acción		3,7	14
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.		3,3	15
a) Apelaciones de No Conformidades		3,6	18

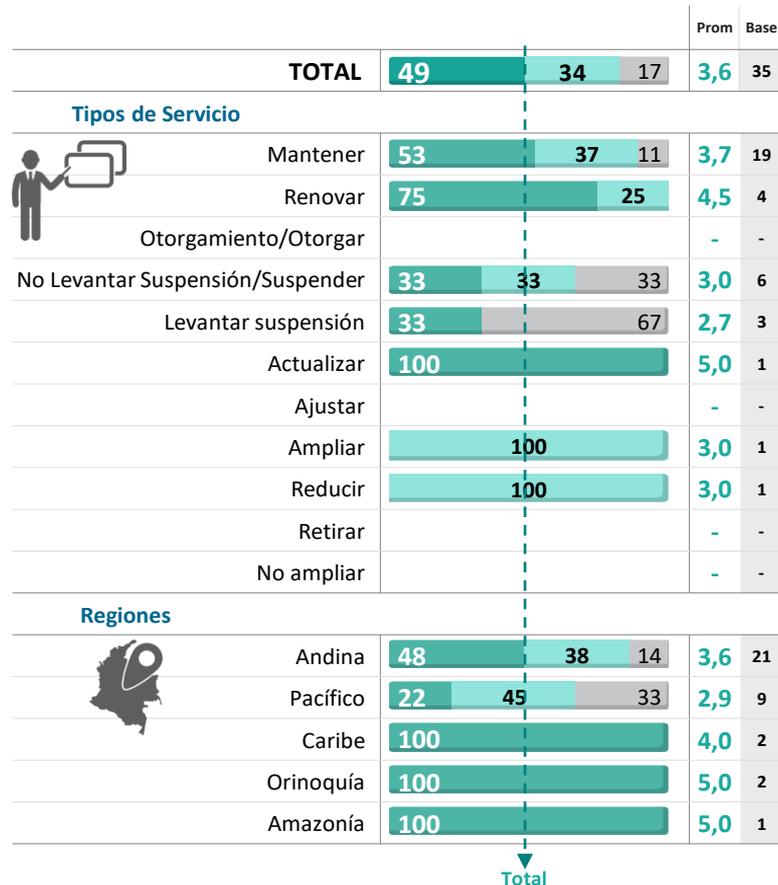
6° Bimestre 2017

		Prom	Base
7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?		3,6	35
b) Apelaciones Plan de Acción		4,1	17
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.		3,7	21
a) Apelaciones de No Conformidades		3,7	31

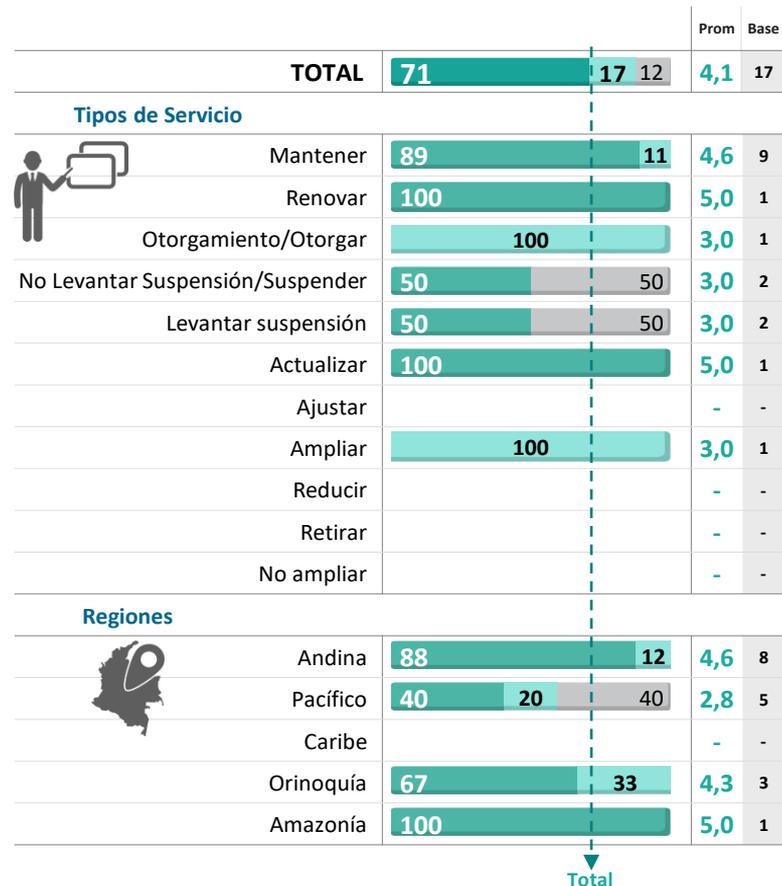
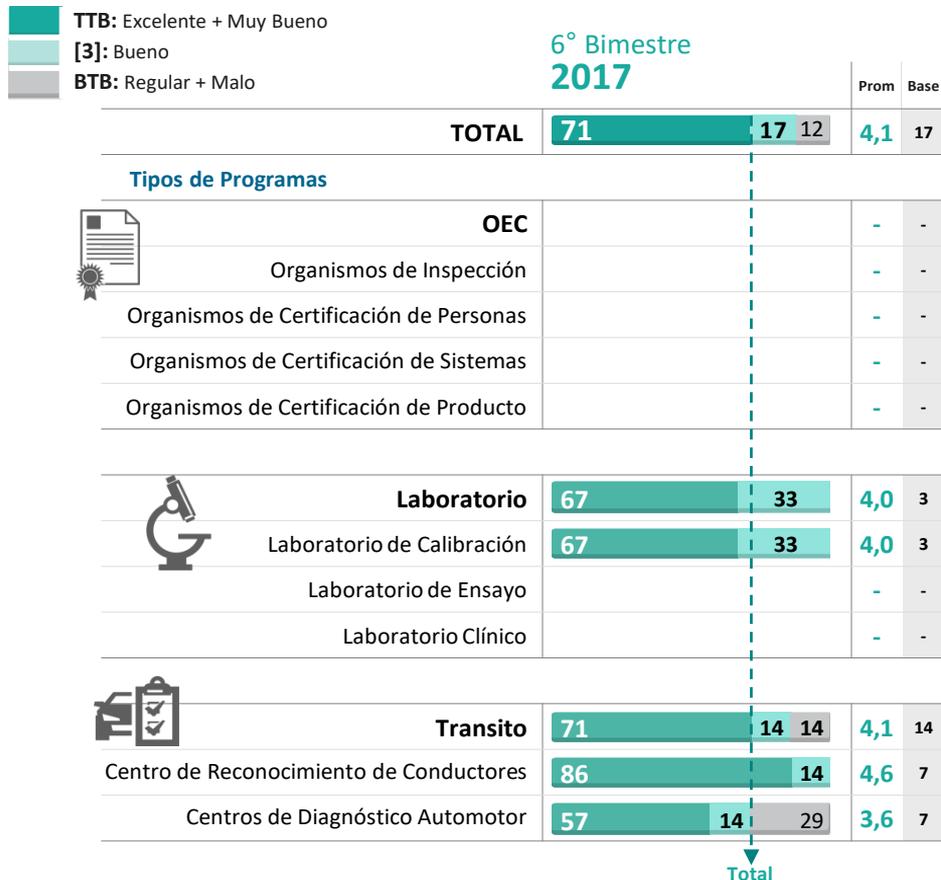
7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?



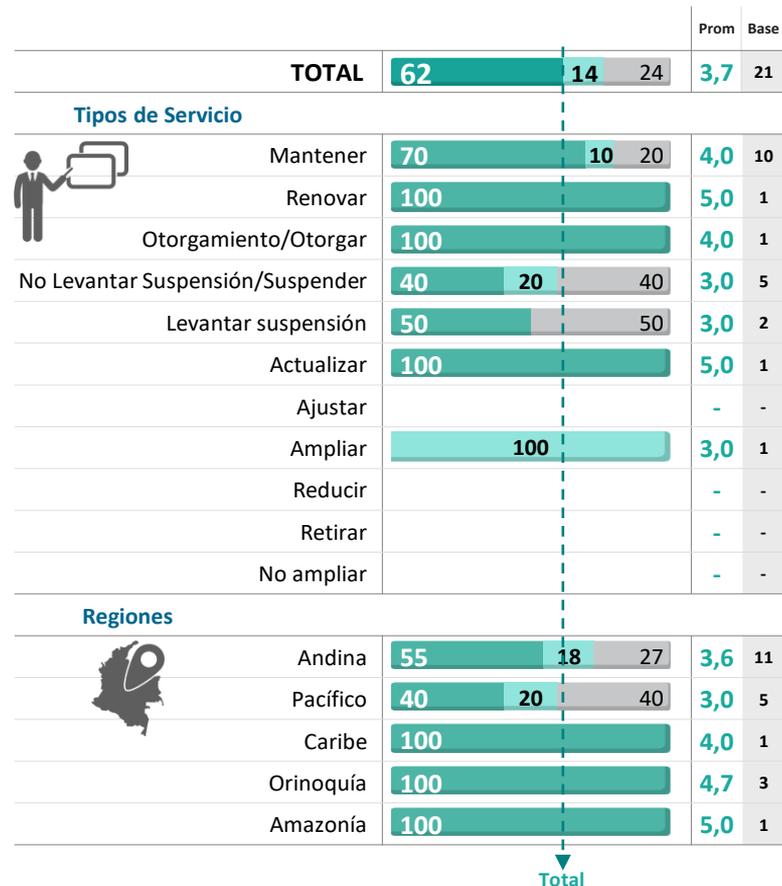
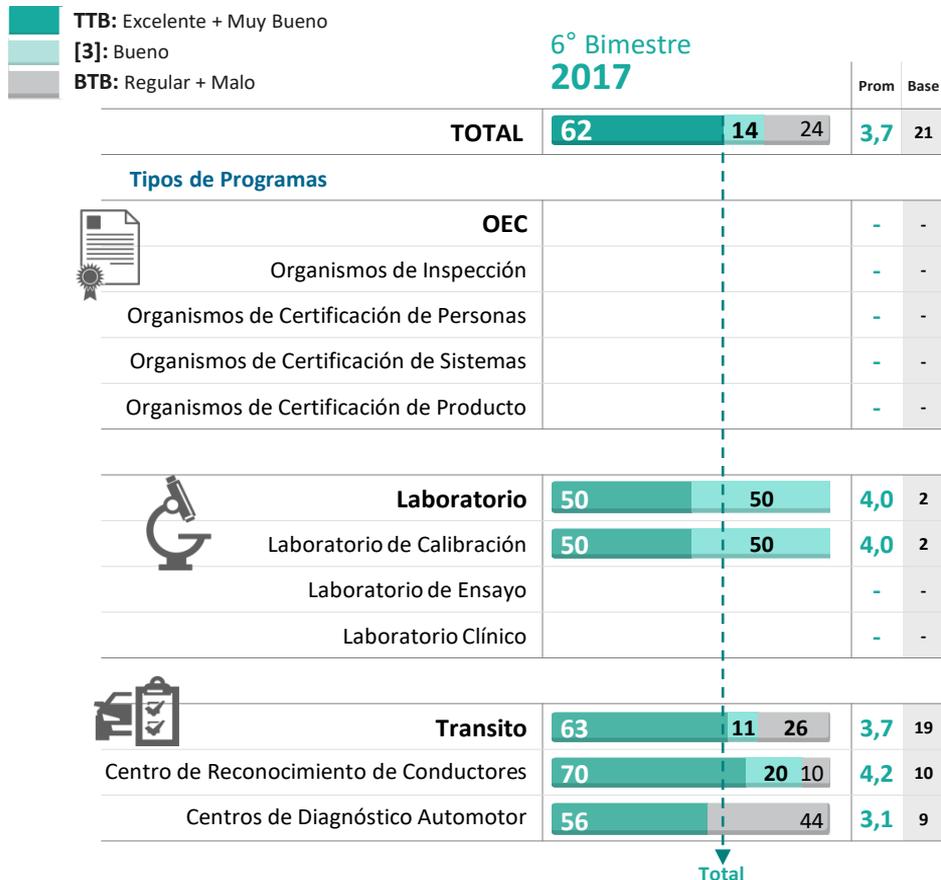
Los datos graficados son porcentajes (%)



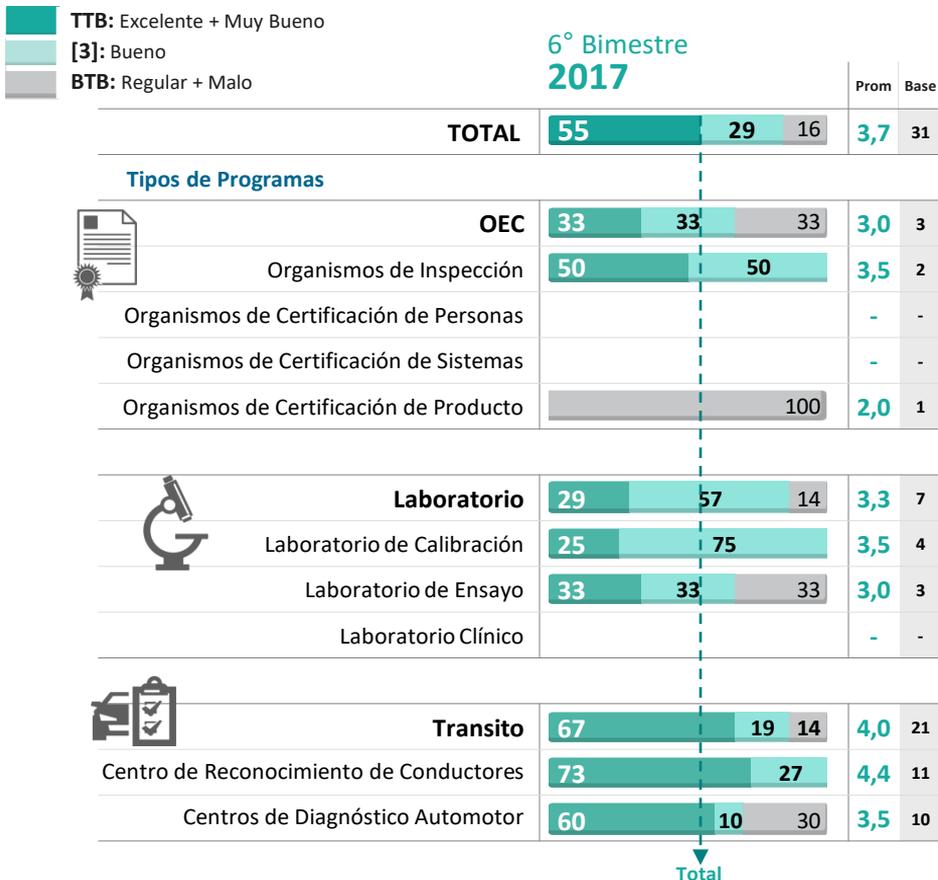
b) Apelaciones Plan de Acción



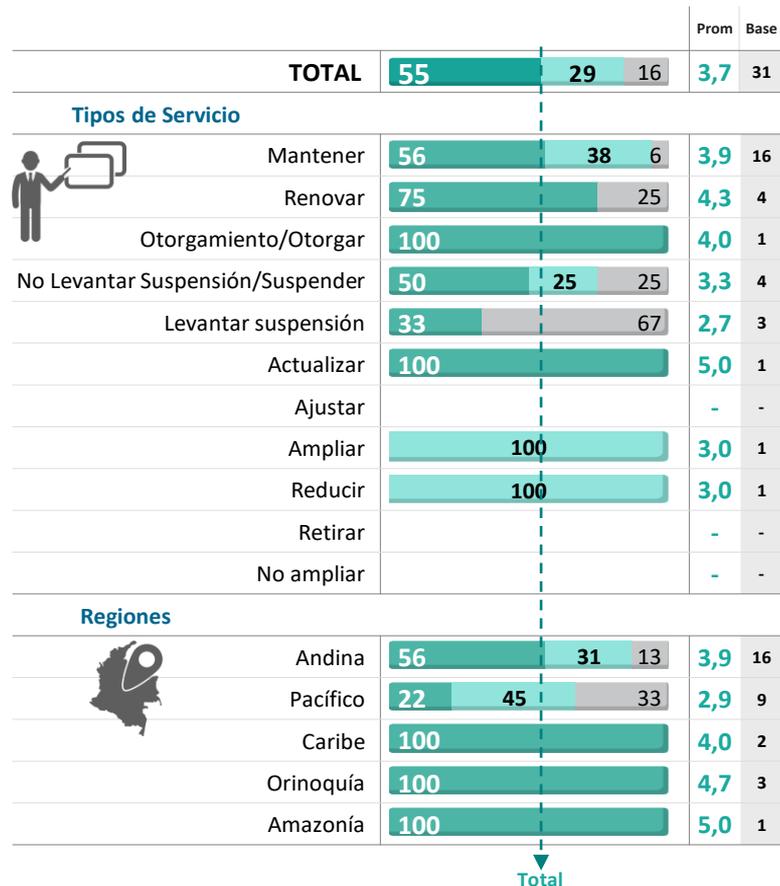
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.

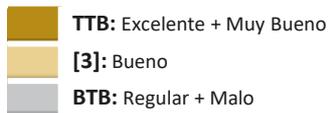


a) Apelaciones de No Conformidades



Los datos graficados son porcentajes (%)





Los datos graficados son porcentajes (%)

6° Bimestre 2016

				Prom	Base
8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?	45	36	19	3,4	115
a) Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación	49	38	13	3,5	120
b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos	42	26	33	3,1	120

6° Bimestre 2017

				Prom	Base
8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?	52	28	20	3,5	170
a) Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación	54	36	10	3,7	179
b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos	41	28	30	3,2	179

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

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

		6° Bimestre 2017		Prom	Base
TOTAL	52	28	20	3,5	170

Tipos de Programas

	Certificadores	41	19	41	3,0	27
	Organismos de Inspección	47	23	29	3,2	17
	Organismos de Certificación de Personas	33		67	3,0	3
	Organismos de Certificación de Sistemas	25		75	2,3	4
	Organismos de Certificación de Producto	33	33	33	3,0	3

Laboratorio

	Laboratorio de Calibración	28	45	28	3,1	47
	Laboratorio de Ensayo	25	46	29	3,0	24
	Laboratorio Clínico	27	45	27	3,1	22
	Laboratorio Clínico	100			4,0	1

Inspección

	Centro de Reconocimiento de Conductores	67	23	10	3,8	96
	Centros de Diagnóstico Automotor	65	31	4	3,9	48
	Centros de Diagnóstico Automotor	69	15	17	3,8	48

Total

TOTAL	52	28	20	3,5	170
--------------	-----------	-----------	-----------	------------	------------

Tipos de Servicio

	Mantener	52	30	17	3,5	86
	Renovar	51	23	26	3,5	39
	Otorgamiento/Otorgar	81		136	4,3	16
	No Levantar Suspensión/Suspender	42	33	25	3,0	12
	Levantar suspensión	43	43	14	3,4	7
	Actualizar	50		50	3,5	2
	Ajustar			100	2,0	2
	Ampliar		100		3,0	2
	Reducir	50		50	2,5	2
	Retirar	100			4,0	1
	No ampliar		100		3,0	1

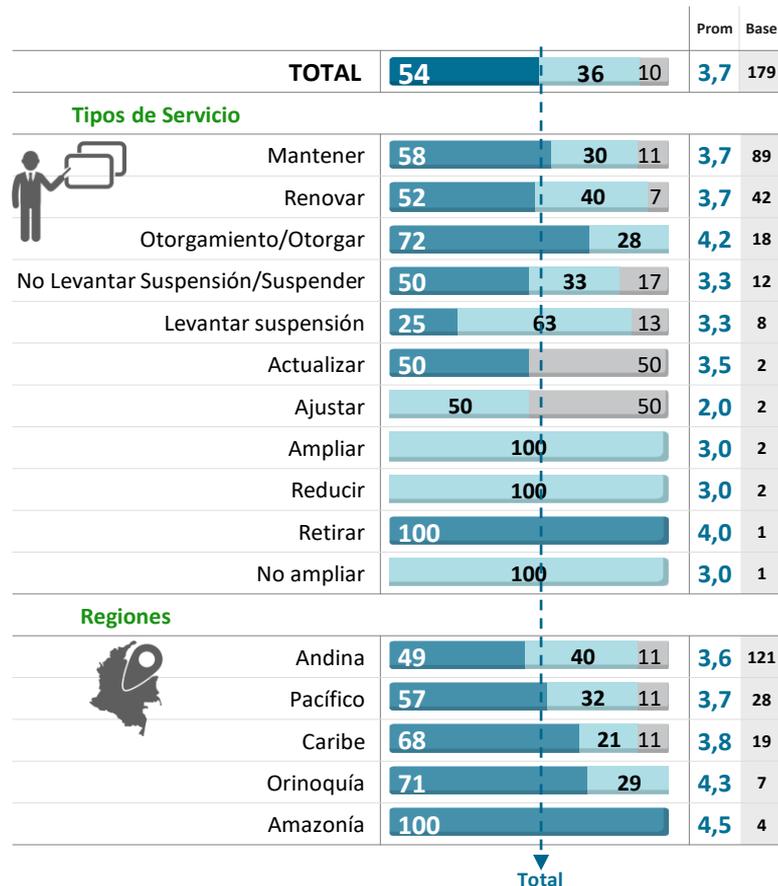
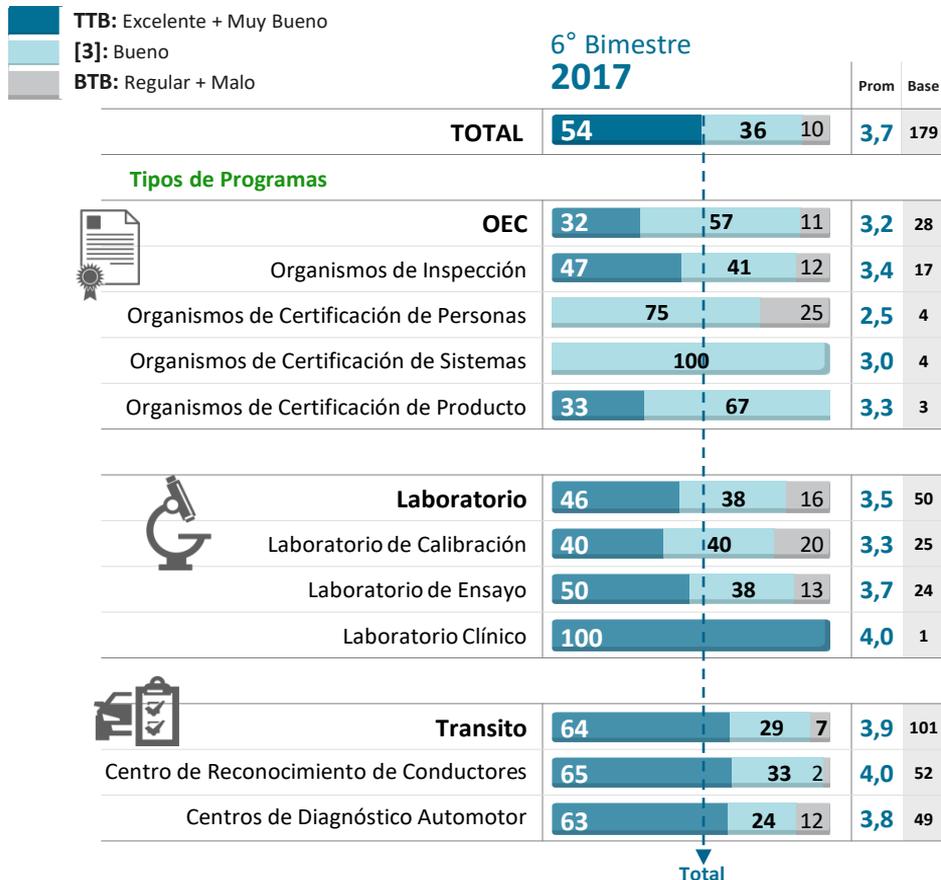
Regiones

	Andina	45	30	25	3,4	115
	Pacífico	62	27	12	3,7	26
	Caribe	63	26	11	3,7	19
	Orinoquía	67		33	4,3	6
	Amazonía	100			4,5	4

Total

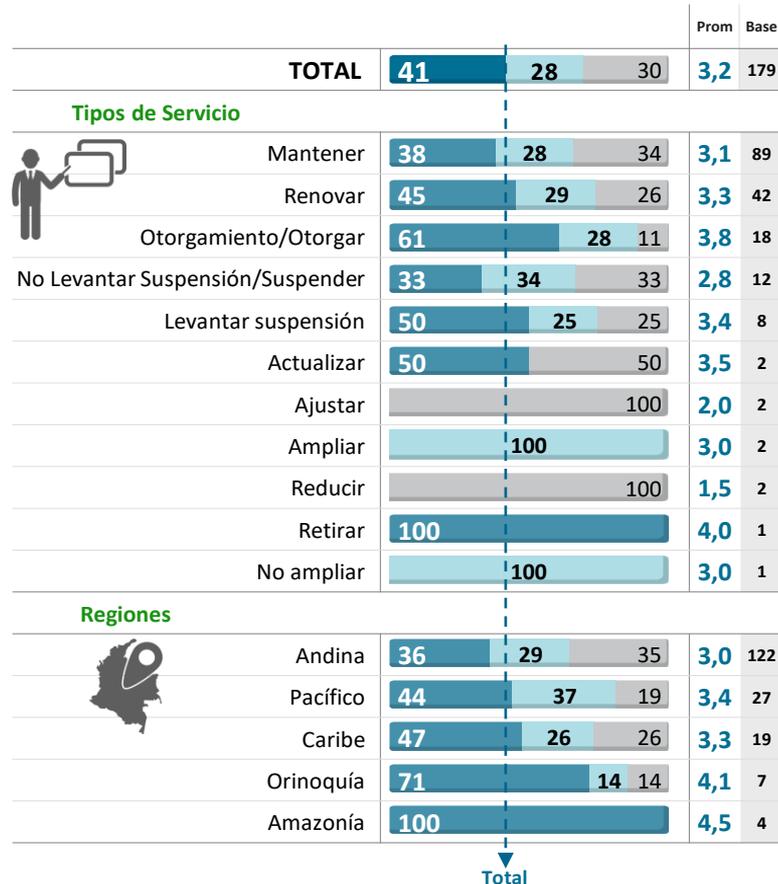
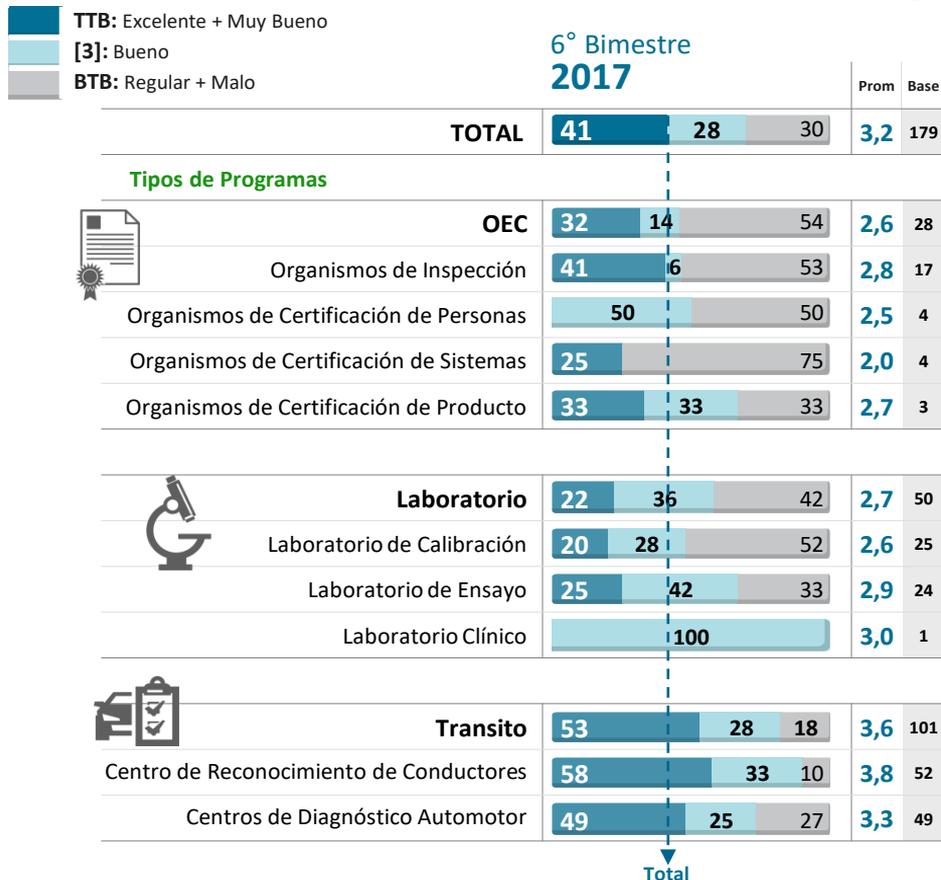
Procesos de Interacción

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



Procesos de Interacción

b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos



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



Base:	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
	122	187

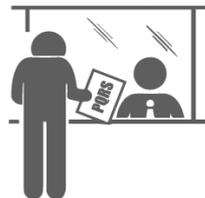
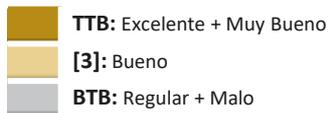
“Disminuir tiempos y actualizar en la página”

“Entrega oportuna de certificados y contratos”

“Revisar el proceso en procura de mejorar considerablemente la oportunidad en la oficialización de la acreditación”

“Que sea más oportuna en llegar el certificado de acreditación y de evaluación “

“Los tiempos no se da cumplimiento. Se reciben respuesta de peticiones y la oficialización de los resultados de un proceso cuando ya ha iniciado otro”



Los datos graficados son porcentajes (%)

6° Bimestre
2016

				Prom	Base
9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?	44	34	22	3,3	79
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	49	32	19	3,4	57
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	39	39	23	3,3	70
i) Oportunidad en la atención	39	40	21	3,3	82
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	43	34	23	3,3	77

6° Bimestre
2017

				Prom	Base
9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?	46	34	20	3,4	137
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	54	35	10	3,7	101
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	46	34	21	3,4	125
i) Oportunidad en la atención	45	32	24	3,3	143
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	43	34	23	3,3	136



ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

La fuerza de la Confianza

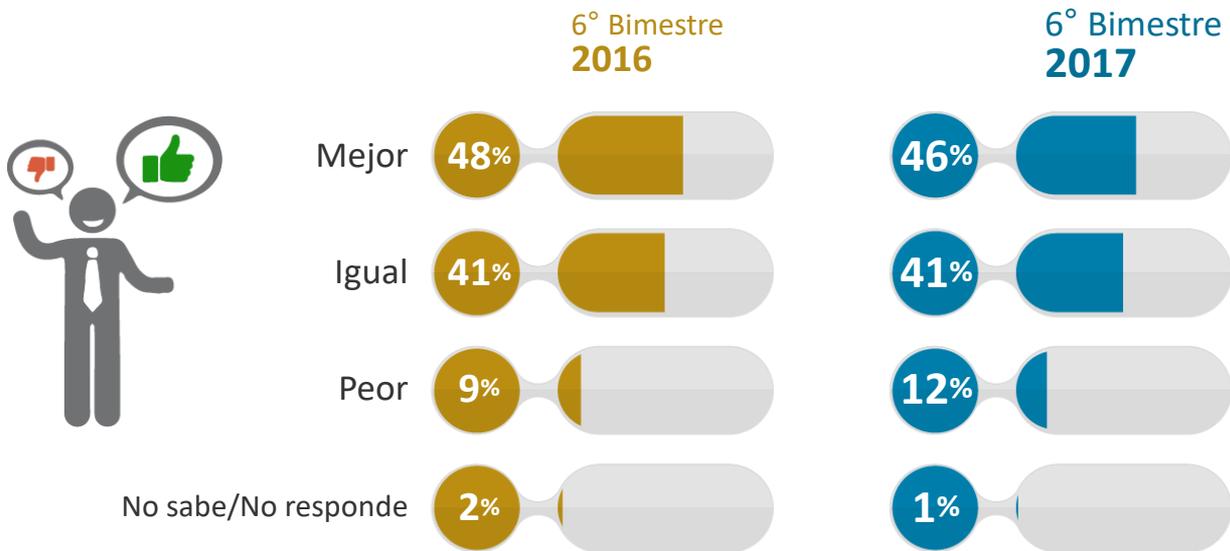
Análisis Cualitativo



CNC

Centro Nacional de Consultoría

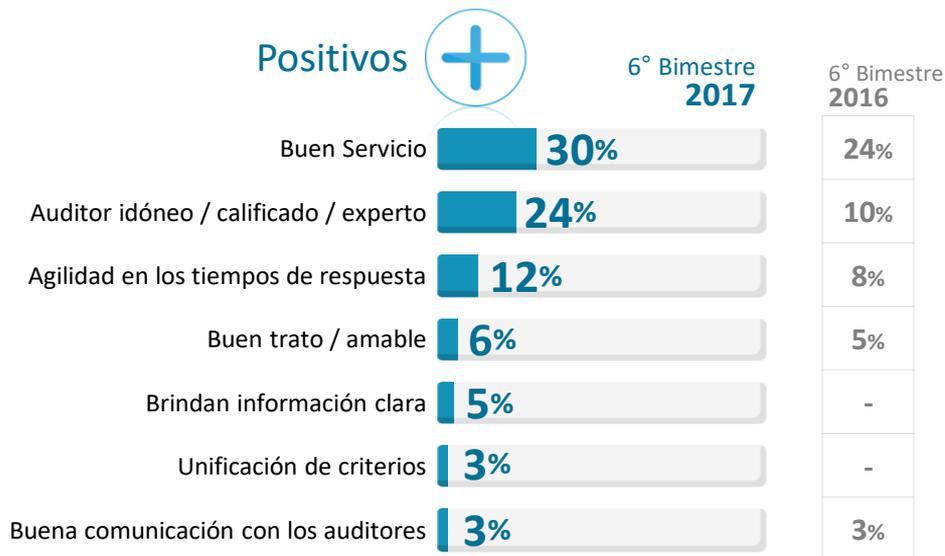
15. ¿Cómo califica usted la prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?



Base:	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
	122	187

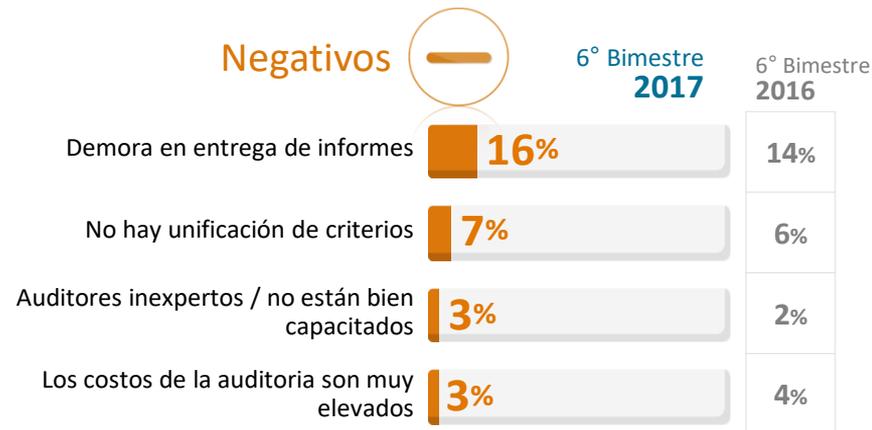
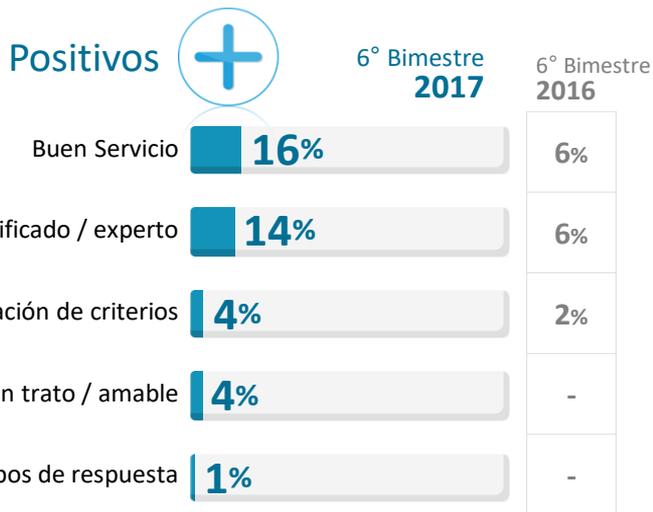
15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**

Mejor que en años anteriores **46%**



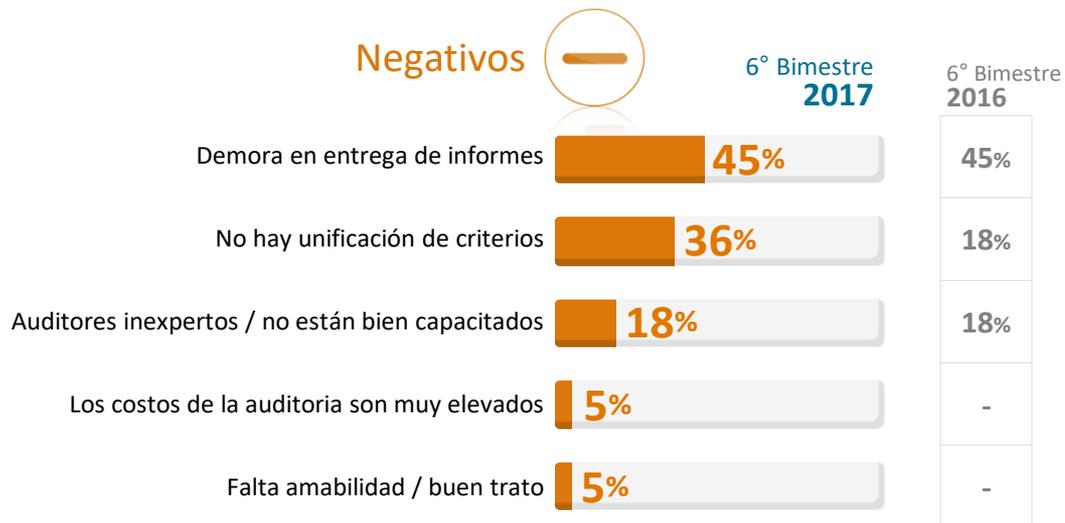
15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**

Igual que en años anteriores **41%**

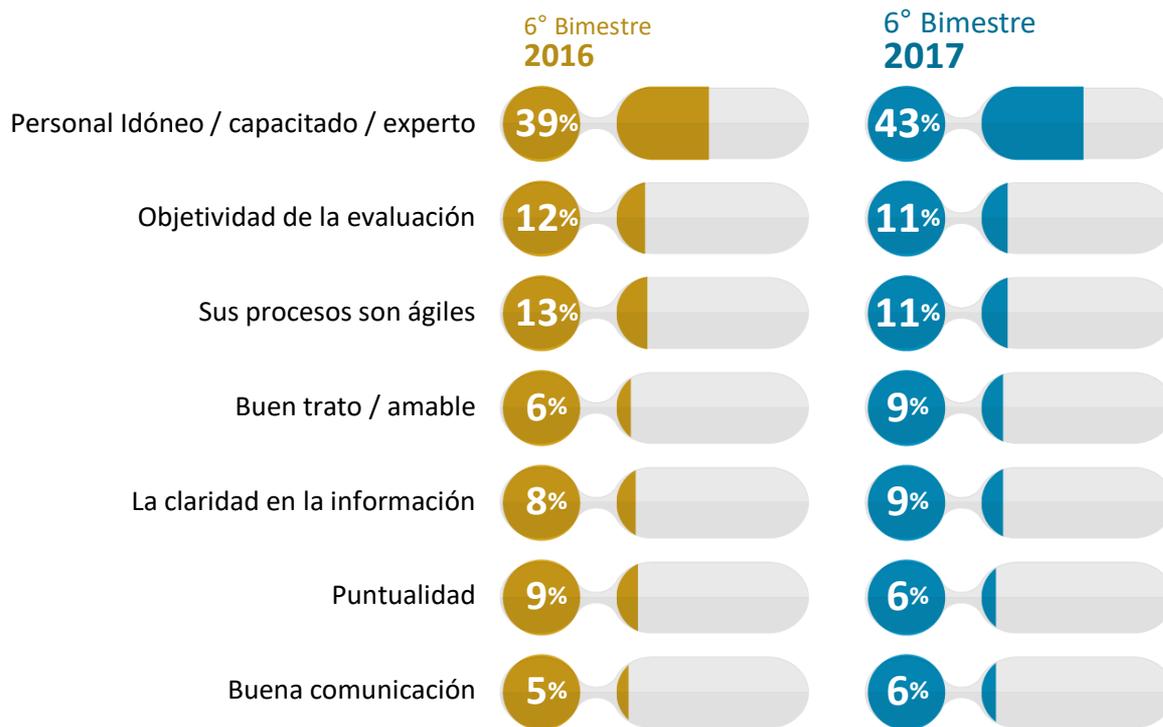


15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**

Peor que en años anteriores **12%**



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



Base:	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
	122	187

Otros	6° Bimestre 2016	6° Bimestre 2017
Buena retroalimentación	6%	4%
Calidad del servicio	14%	4%
Otros	-	2%
Ninguno	10%	7%
No sabe / no responde	7%	10%