



La fuerza de la Confianza

Informe 4to bimestre 2017

Contrato N° 024 de 2015

Octubre 2017



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).

Para el cuarto bimestre del 2017 se contó con 255 OEC, 95 del mes de julio y 160 del mes de agosto. Se contactaron telefónicamente a 237 OEC, logrando una tasa de respuesta del 65%.

Escalas de 5 opciones de respuesta balanceadas positivamente.

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

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

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

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

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

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

Sugerencia, fijar las metas en el TTB



La fuerza de la Confianza

Ficha Técnica



<p>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 julio y agosto 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 2do bimestre del año 2017, según tipo de programa:</p> <p><u>LABORATORIOS 70 REGISTROS:</u> Ensayo (48), Calibración (22)</p> <p><u>TRANSITO 146 REGISTROS:</u> Centro de Diagnóstico Automotor (76), Centro de Reconocimiento de conductores (70)</p> <p><u>OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 39 REGISTROS:</u>, Organismos de Certificación de Producto (8), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (2), Organismo Certificador de personas (8), Organismos de Inspección (20), Entidad de Certificación digital (1)</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: 14 de agosto al 29 de septiembre de 2017</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 julio y agosto 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 155 encuestas efectivas: 66 del mes de julio y 89 del mes de agosto.</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>
<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.</p> <p style="text-align: center;"><i>El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2012.</i></p>	

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%
Total	1035	1007	829	570	69%	82%	57%



La fuerza de la Confianza

Resumen de los hallazgos



Regional



	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017
Andina	72%	77%
Pacífico	15%	13%
Caribe	10%	7%
Orinoquía	3%	3%



% Tipo de Servicio

	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017
Mantener	63	53
Renovar	7	17
Otorgamiento/Otorgar	13	10
Levantar suspensión	2	6
No Levantar Suspensión/Suspender		4
Ampliar	5	3
Retirar		3
Ajustar	1	1
Actualizar		1

Tipo de programa

%



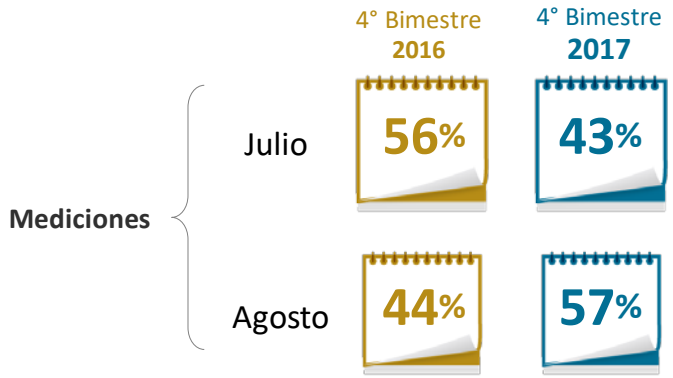
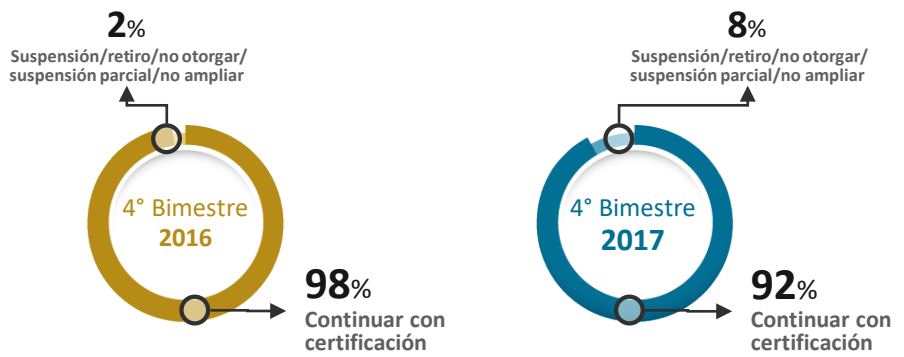
Tránsito

Laboratorio

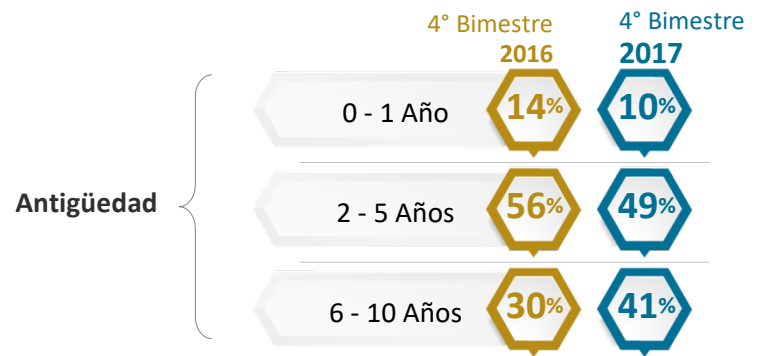
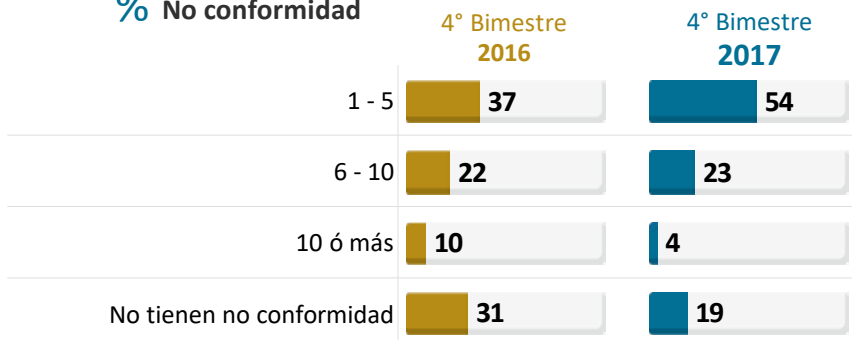
Otros OEC

	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017
Tránsito	42%	57%
Laboratorio	43%	28%
Otros OEC	15%	15%
Centros de Diagnóstico Automotor	21	30
Centro de Reconocimiento de Conductores	20	26
Laboratorio de Ensayo	29	16
Laboratorio de Calibración	14	12
Organismos de Inspección	10	10
Organismos de Certificación de Producto	5	3
Organismos de Certificación de Personas		2
Proveedores de ensayo de actitud		1

Tipo de Servicio - Agrupado



% No conformidad

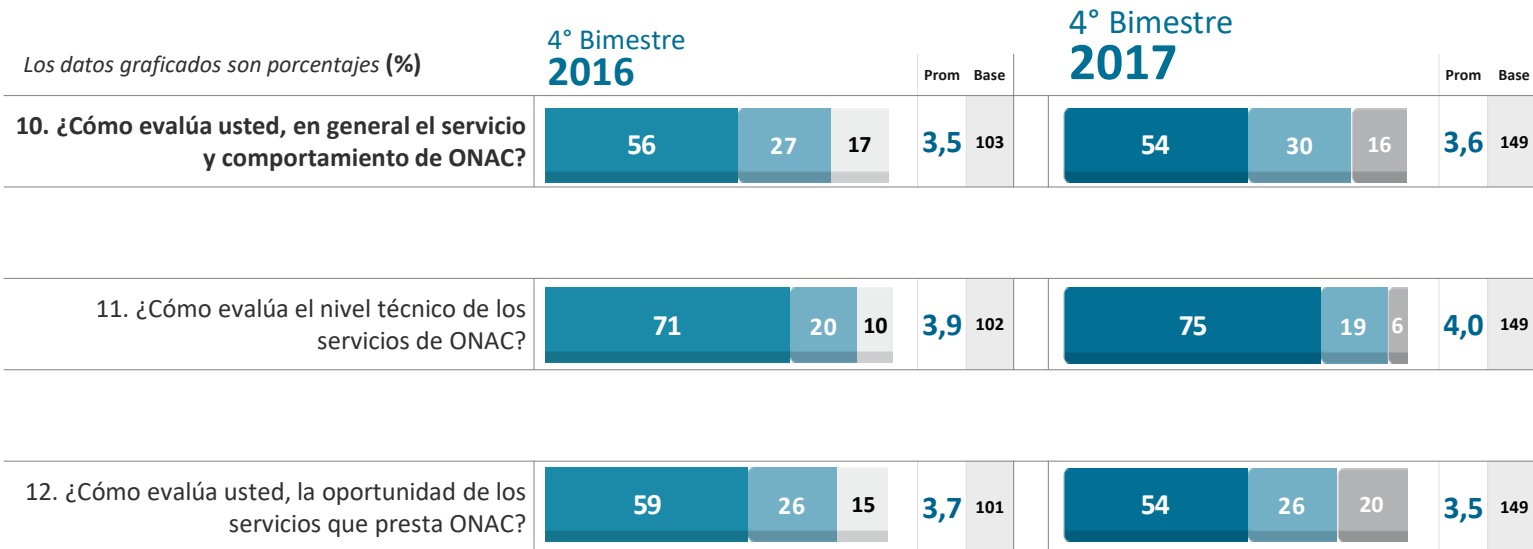
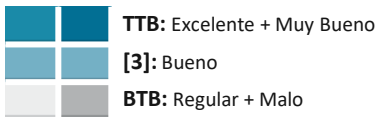




La fuerza de la Confianza

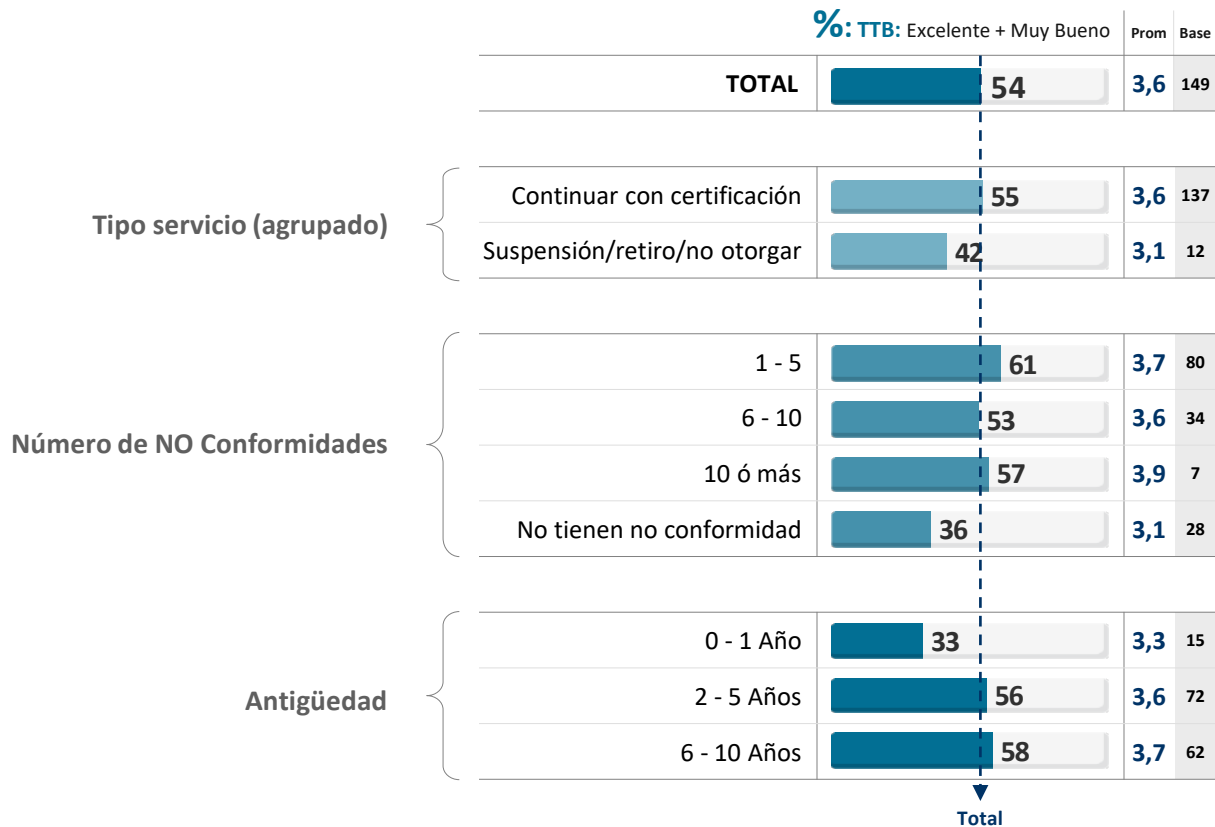
Conceptos Generales





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

4° Bimestre
2017

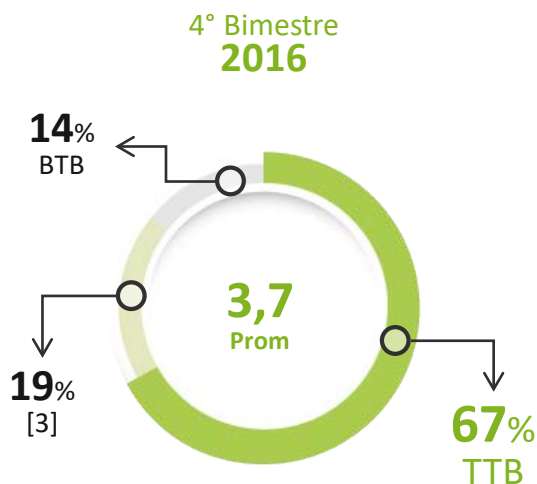


Los OEC que evalúan por debajo del promedio total principalmente son **Organismos de Inspección**

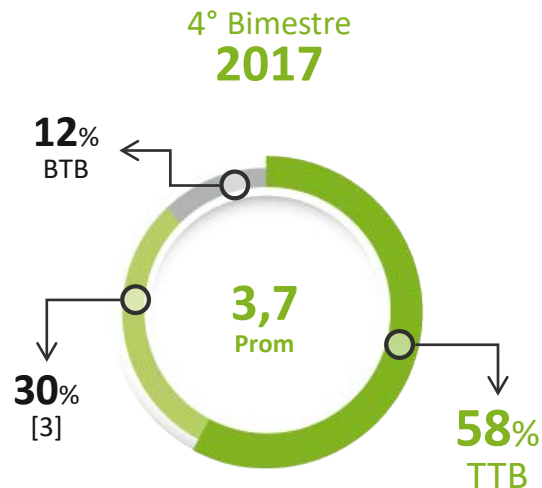
Los OEC que evalúan por debajo del promedio total principalmente son **Organismos de Inspección y Laboratorios de Calibración**

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

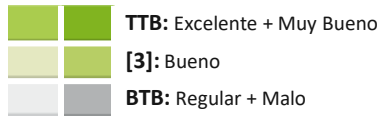
13. ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, **hable bien de ONAC?**



Base: Califican 100



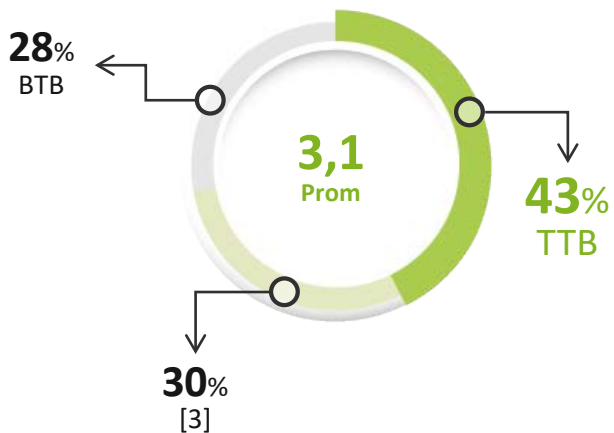
Base: Califican 150



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

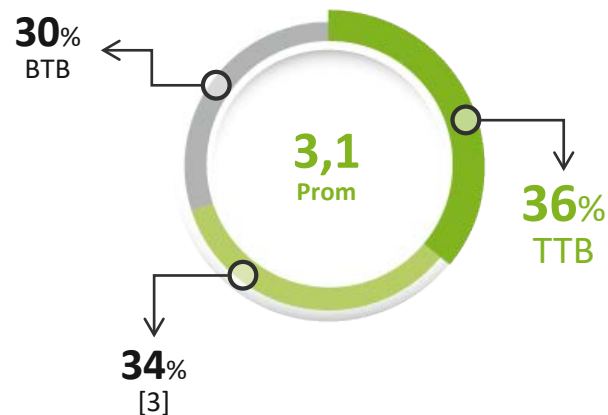


4° Bimestre
2016

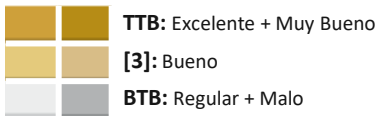


Base: Califican 101

4° Bimestre
2017



Base: Califican 149



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



Los datos graficados son porcentajes (%)

4° Bimestre 2016

				Prom	Base
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	74	20	7	4,0	102
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	60	27	13	4,0	102
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	62	24	15	3,7	102
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	58	28	14	3,6	102

4° Bimestre 2017

				Prom	Base
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	67	25	8	4,0	155
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	52	34	14	3,8	154
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	52	29	19	3,5	155
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	52	30	19	3,5	155



La fuerza de la Confianza

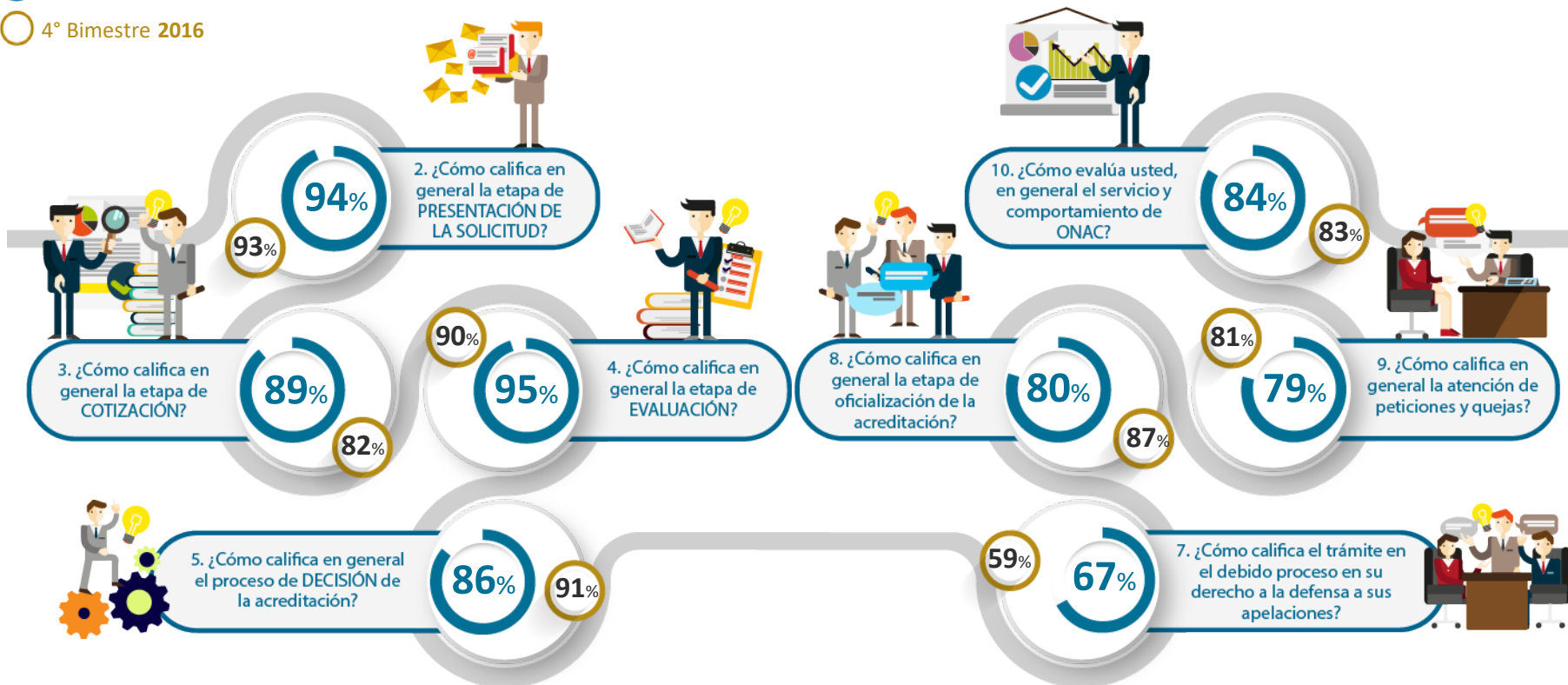
Procesos de Interacción



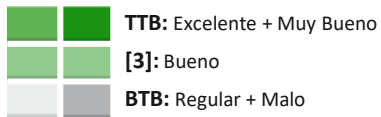
4° Bimestre 2017

4° Bimestre 2016

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



Base:	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017
	103	155



Los datos graficados son porcentajes (%)

4° Bimestre 2016

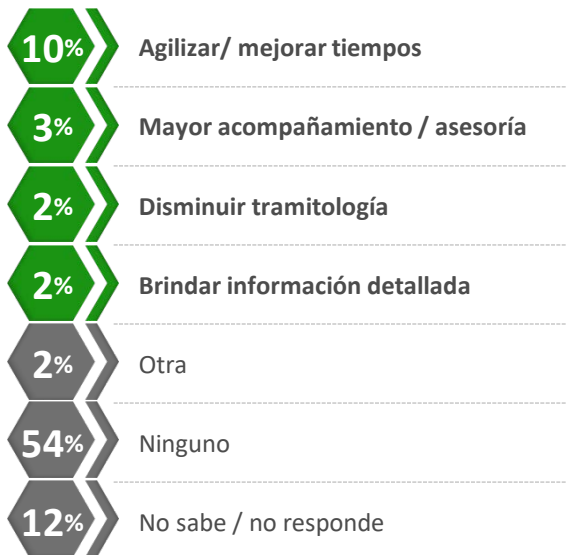
				Prom	Base
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?	56	37	7	3,7	95
b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	60	32	8	3,7	95
a) La respuesta y solución de inquietudes	54	28	19	3,5	97

4° Bimestre 2017

				Prom	Base
	57	37	6	3,7	145
	58	34	8	3,7	146
	53	35	12	3,6	145

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

4° Bimestre
2017



Base: Total Encuestados 155

Otros

Claridad en la información brindada	1%
Brindar la información con anticipación	1%
Contar con personal capacitado / idóneo / experto	1%
La auditoría más corta / menos días	1%
Deben ser objetivos	1%
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	1%

“Mejorar la atención telefónica. Es muy difícil que contesten los teléfonos”

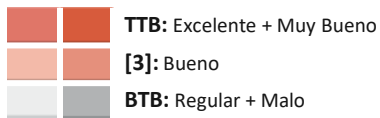
“Los tiempo son muy largos, los procesos de acreditación deberían ser más cortos”

“Que exista seguimiento de ONAC al proceso”

“Debieran generar un aplicativo que genere un ticket desde el momento de la solicitud y llevar un control que sea monitoreable”

“Se considera que la solicitud de documentos es excesiva”

“Los documentos de ONAC (RAC y otros) solo favorecen y se cumplen para ONAC”

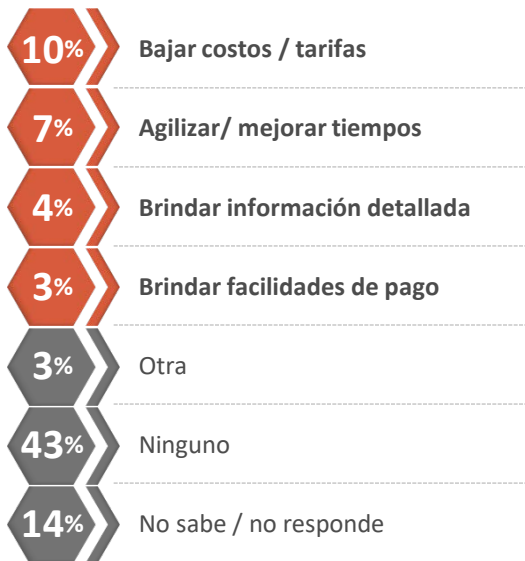


Los datos graficados son porcentajes (%)

	4° Bimestre 2016			Prom	Base	4° Bimestre 2017			Prom	Base
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?	52	31	18	3,5	99	53	36	11	3,6	146
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	53	30	16	3,6	101	60	32	8	3,7	147
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	48	32	20	3,5	101	59	29	12	3,7	151
a) Claridad de la propuesta de servicios	58	31	11	3,7	101	57	35	7	3,7	148
d) Alternativas en medios de pago	51	31	19	3,5	99	53	34	13	3,6	148

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

4° Bimestre
2017



Base: Total Encuestados 155

Otros

Brindar la información con anticipación	2%
Claridad en la información brindada	1%
La auditoría más corta / menos días	1%
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	1%

“A pesar de ser una organización sin ánimo de lucro sus tarifas no lo demuestran igual”

“El valor de la cotización es sumamente costosa, no estoy de acuerdo que la empresa se haga cargo del transporte de los evaluadores”

“Que sopesen la relación costo/beneficio al determinar la visita a los organismos”

“Ser más oportuna la entrega de la cotización”

“Sea enviada con suficiente anticipación y la posibilidad que incluya los servicios de alojamiento”

“Remitirla con por lo menos 15 días de antelación a la etapa de evaluación documental “



TTB: Excelente + Muy Bueno

[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo



Los datos graficados son porcentajes (%)

4° Bimestre 2016

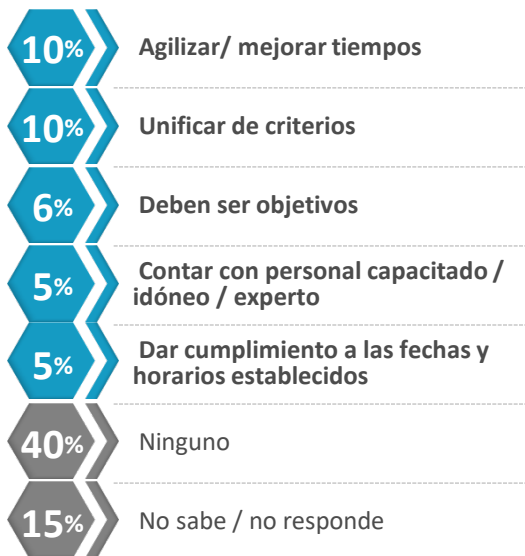
				Prom	Base
4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?	67	23	10	3,8	100
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	83	10	7	4,2	103
e) Nivel técnico del equipo evaluador	83	10	7	4,2	103
g) Objetividad del informe de evaluación	73	18	9	4,0	101
h) Utilidad del informe de evaluación para su organización	75	14	11	4,0	101
f) Calidad general del informe de evaluación	74	20	6	4,0	101
b) Cumplimiento del plan de evaluación	78	15	7	4,0	103
a) Claridad del plan de evaluación	76	18	6	4,0	103
c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	65	21	14	3,7	100

4° Bimestre 2017

				Prom	Base
	68	28	5	4,0	153
	81	16	4	4,3	154
	81	17	1	4,3	154
	77	16	7	4,1	149
	76	17	7	4,1	149
	75	18	7	4,1	150
	74	23	4	4,1	155
	71	23	6	4,0	155
	63	28	9	3,8	153

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

4° Bimestre 2017



Base: Total Encuestados 155

Otros

Brindar información detallada	1%
Brindar la información con anticipación	1%
Claridad en la información brindada	1%
Mayor acompañamiento / asesoría	1%
La auditoria más corta / menos días	1%
Otra	1%

“Tiempos de las complementarias son muy largos o hasta el fin del término”

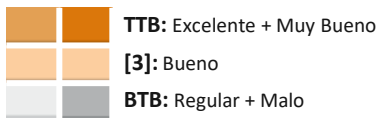
“Se tomen la tarea de leer los documentos presentados para la primera etapa y de esta manera evitar contratiempos en el debido proceso”

“Los tiempos en la programación de dicha etapa son demasiado largos”

“No se tienen unificado los criterios de evaluación entre auditores, los resultados de una evaluación a otra no son validados o congruentes con el pensamiento o los criterios de los evaluadores”

“Unificación de criterios del equipo auditor y mayor objetividad por los mismos. Realizar las etapas por el auditor líder y experto técnico por las cuales el OEC paga los servicios a ONAC (como la etapa inicial)”

“Diferenciar entre las evaluaciones de otorgamiento, vigilancia, reducción de alcance y retiro”



Los datos graficados son porcentajes (%)

4° Bimestre
2016

				Prom	Base
5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?	68	23	9	3,9	100
a) Objetividad de la decisión	72	20	9	3,9	102
b) Oportunidad de la decisión	63	21	16	3,7	103

4° Bimestre
2017

				Prom	Base
	62	24	14	3,8	148
	70	24	7	4,0	151
	53	23	24	3,4	151

¿Quiénes evaluaron la decisión de la acreditación en regular y malo?

- El 60% de los Organismos de Certificación de Producto, que recibieron el servicio de mantener y tienen entre 2 y 6 años de antigüedad
- El 38% de los Organismos de Inspección, de la región andina con más de 3 años de antigüedad

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

4° Bimestre
2017



Base: Total Encuestados 155

Otros	
Claridad en la información brindada	1%
Brindar la información con anticipación	1%
Mayor acompañamiento / asesoría	1%
Otra	1%

“Creo que deben ser menores los tiempos de respuesta, ya que en caso nuestro se extendieron a casi 5 meses, esto perjudica a la empresa altamente en cuanto a que no opera el CDA y por lo tanto es demasiado tiempo para comenzar a percibir ingresos”

“Mejorar tiempos de respuesta. En algunos casos esperamos hasta 4 meses la decisión de la vigilancia. Los tiempos de respuesta de ONAC deben estar contemplados así como lo están los tiempos de respuesta de los OEC en el RAC-01”

“Es muy demorada con respecto a la fecha de la realización de la evaluación, afectando la posibilidad de que el laboratorio demuestre su reconocimiento al no disponer de la decisión.”

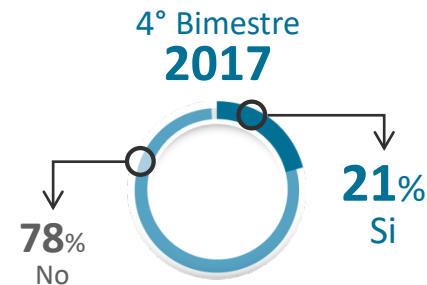
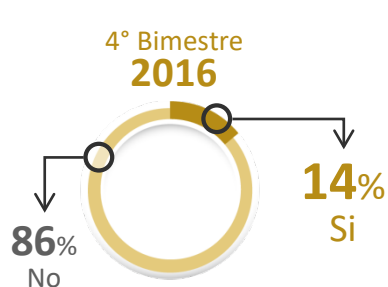
“Me parece importante que permitan en las mesas de trabajo la contra-argumentación”

“Se toman decisiones que atentan contra la operatividad de algunos CDA de forma incorrecta y con aquellos que se han visto involucrados en faltas graves con personas detenidas y divulgación a nivel nacional”

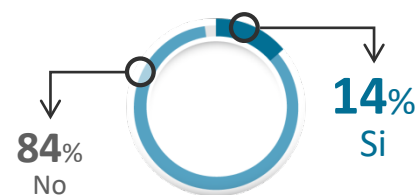
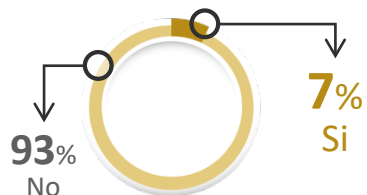
6. ¿Usted usó el proceso de apelación en alguno de los siguientes momentos

Base:	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017
	103	155

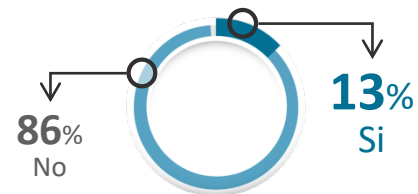
a) Apelaciones de No Conformidades

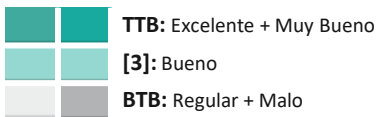


b) Apelaciones Plan de Acción



c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación





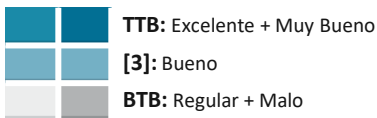
Los datos graficados son porcentajes (%)

4° Bimestre 2016

				Prom	Base
7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?	18	41	41	2,6	17
b) Apelaciones Plan de Acción	50	33	17	3,7	6
a) Apelaciones de No Conformidades	31	15	54	2,5	13
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	9	27	64	2,3	11

4° Bimestre 2017

				Prom	Base
	57	10	33	3,5	30
	71	14	14	3,8	21
	63	10	27	3,6	30
	58	16	26	3,4	19



Los datos graficados son porcentajes (%)

4° Bimestre 2016

				Prom	Base
8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?	60	27	13	3,7	99
a) Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación	66	25	9	3,8	103
b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos	49	24	27	3,3	103

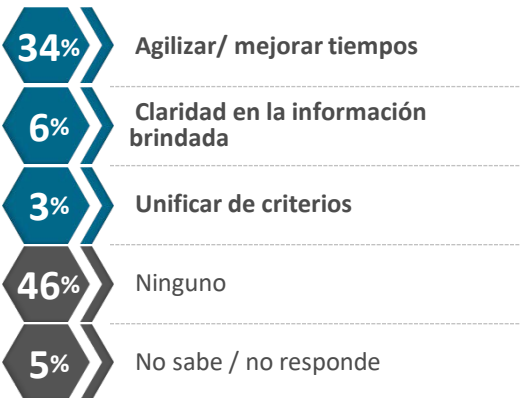
4° Bimestre 2017

				Prom	Base
	49	30	20	3,4	148
	58	31	11	3,7	151
	45	23	32	3,1	151

¿Quiénes evaluaron la oficialización de la acreditación en regular y malo?

- El 60% de los Organismos de Certificación de Producto, que recibieron el servicio de mantener, tienen entre 5 y 6 años de antigüedad y si recibieron no conformidades
- El 54% de los Organismos de Inspección, de la región andina y pacífica que tienen entre 3 y 7 años de antigüedad
- El 35% de los Laboratorios de Calibración, de la región andina y pacífica que no contaron con decisión adversa

4° Bimestre
2017



Base: Total Encuestados 155

Otros

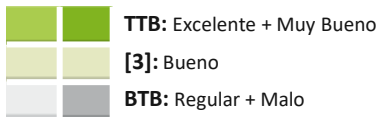
Publicar los resultados en la página Web	1%
Deben ser objetivos	1%
Dar la opción de entregar documentación por Web	1%
Disminuir tramitología	1%
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	1%

“Los tiempos son muy extensos, no se tiene en cuenta las situaciones que se pueden presentar por las demoras ocasionadas por trámites posteriores al cierre de las no conformidades. Tampoco se tiene oportunidad en la entrega de los informes de auditoría; para nuestra evaluación de vigilancia de noviembre de 2016 el informe llegó en agosto de 2017”

“Que después de cumplir con todas las exigencias, se de la acreditación lo más pronto posible”

“Enviar el certificado de acreditación oportunamente, en un margen máximo de 10 días calendario después de expedido”

“El tiempo transcurrido desde la evaluación hasta la entrega del certificado es muy amplio. no se puede demostrar que se mantiene la condición de acreditado por no disponer del certificado de manera oportuna”



Los datos graficados son porcentajes (%)

4° Bimestre 2016

				Prom	Base
9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?	45	35	19	3,4	77
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	49	31	20	3,4	55
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	44	37	19	3,4	64
i) Oportunidad en la atención	47	34	19	3,4	81
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	46	34	20	3,4	79

4° Bimestre 2017

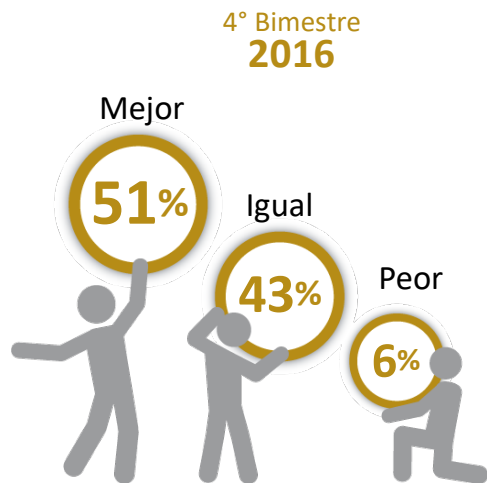
				Prom	Base
	50	29	21	3,4	114
	55	28	16	3,5	85
	50	26	23	3,4	103
	50	23	27	3,4	116
	47	30	23	3,4	108



Análisis Cualitativo



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



Base: Total Encuestados 103



Base: Total Encuestados 155

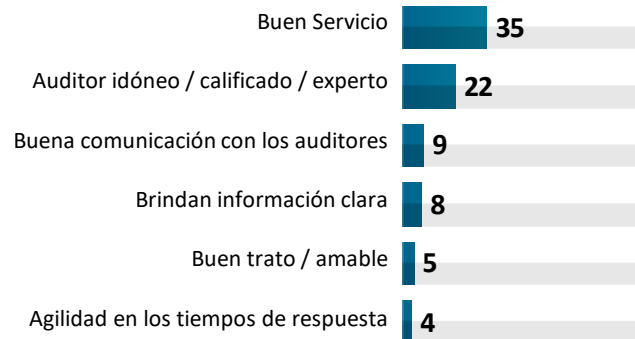
4° Bimestre
2017

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

Los datos graficados son porcentajes (%)

Mejor que en años anteriores 50%

Positivos 



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

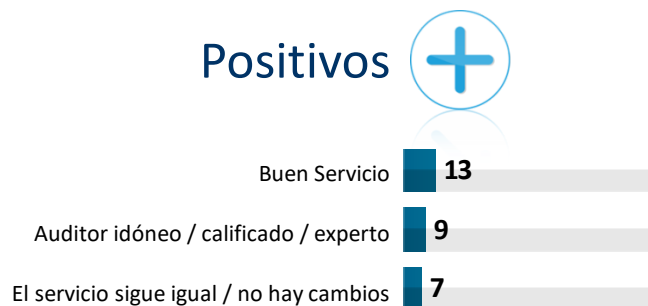
77

4° Bimestre
2017

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

Los datos graficados son porcentajes (%)

Igual que en años anteriores 35%



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

54

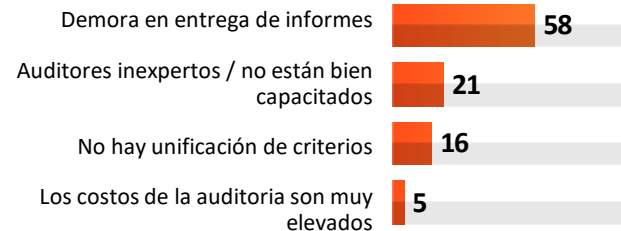
4° Bimestre
2017

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

Los datos graficados son porcentajes (%)

Peor que en años anteriores 12%

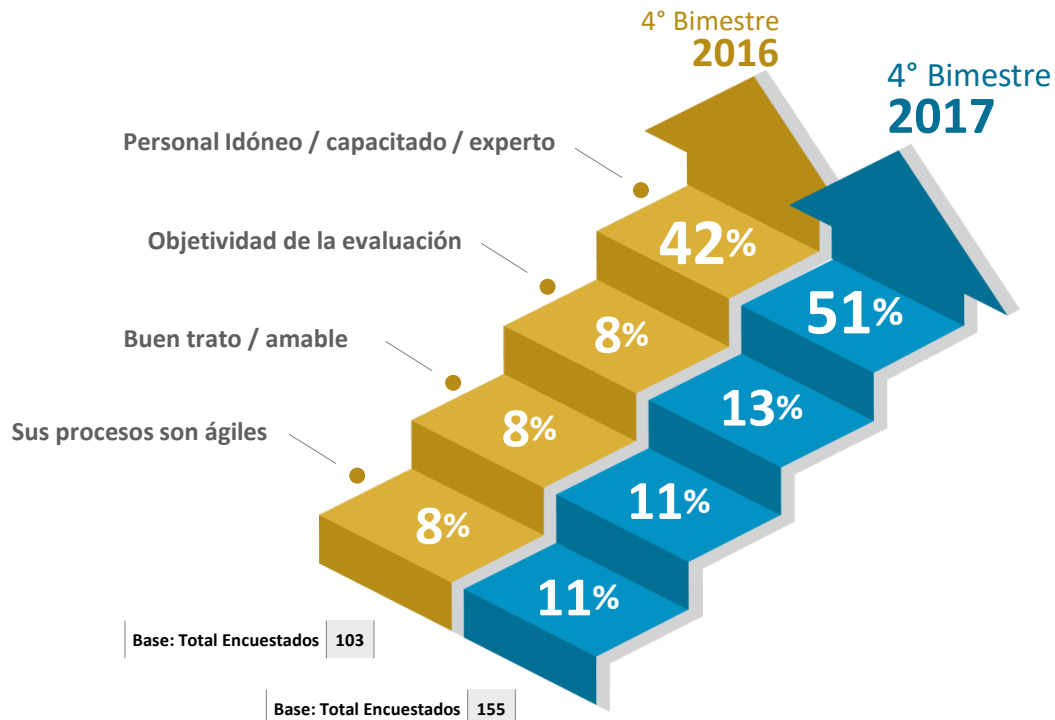
Negativas



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

19

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



	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017
Otros		
Buena retroalimentación	17%	7%
Puntualidad	9%	7%
La claridad en la información	10%	5%
Calidad del servicio	3%	5%
Buena comunicación	1%	5%
Otros	3%	2%
Ninguno	5%	5%
No sabe / no responde	9%	5%