



La fuerza de la Confianza

Informe 3er bimestre 2017

Contrato N° 024 de 2015

Julio 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 tercer bimestre del 2017 se contó con 252 OEC, 131 del mes de mayo y 121 del mes de junio. Se contactaron telefónicamente a 205 OEC, logrando una tasa de respuesta del 74%.

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 mayo y junio 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 46 REGISTROS:</u> Ensayo (22), Calibración (24)</p> <p><u>TRANSITO 186 REGISTROS:</u> Centro de Diagnóstico Automotor (112), Centro de Reconocimiento de conductores (74)</p> <p><u>OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 20 REGISTROS:</u>, Organismos de Certificación de Producto (1), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (9), Organismo Certificador de personas (2), Organismos de Inspección (8)</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: 26 de mayo al 21 de julio 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 mayo y junio 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 154 encuestas efectivas: 84 del mes de mayo y 70 del mes de junio.</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% |
| Total | 780 | 752 | 592 | 415 | 70% | 79% | 55% |



La fuerza de la Confianza

Resumen de los hallazgos



Regional



| | Primer Semestre 2016 | Primer Semestre 2017 |
|-----------|----------------------|----------------------|
| Andina | 77% | 74% |
| Pacífico | 11% | 12% |
| Caribe | 8% | 9% |
| Orinoquía | 3% | 4% |
| Amazonía | 1% | 1% |



% Tipo de Servicio

| | Primer Semestre 2016 | Primer Semestre 2017 |
|----------------------------------|----------------------|----------------------|
| Mantener | 56 | 53 |
| Renovar | 8 | 14 |
| Otorgamiento/Otorgar | 15 | 8 |
| Levantar suspensión | 6 | 7 |
| No Levantar Suspensión/Suspender | 5 | 9 |
| Ampliar | 3 | 2 |
| Actualizar | 2 | 1 |
| Reducir | | 1 |
| Suspensión Parcial | | 1 |
| Retirar | 1 | 2 |

Tipo de programa

%



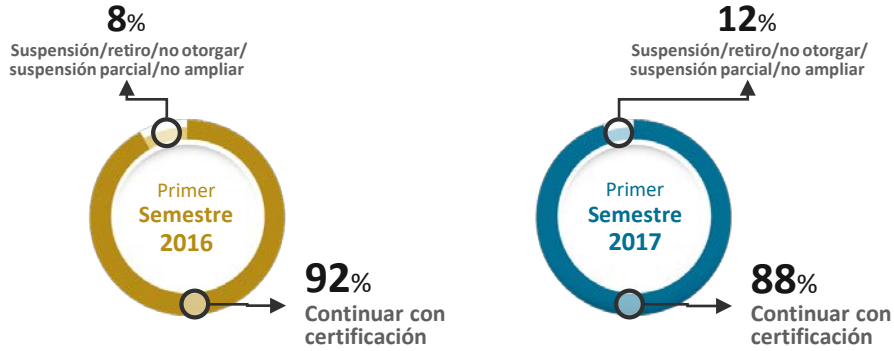
Tránsito

Laboratorio

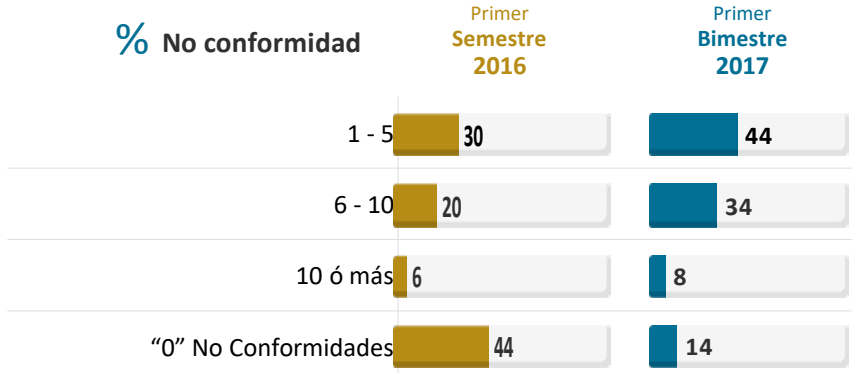
Otros OEC

| | Primer Semestre 2016 | Primer Semestre 2017 |
|---|----------------------|----------------------|
| Tránsito | 46% | 61% |
| Laboratorio | 36% | 25% |
| Otros OEC | 18% | 14% |
| Centros de Diagnóstico Automotor | 27 | 38 |
| Centro de Reconocimiento de Conductores | 25 | 22 |
| Laboratorio de Calibración | 14 | 12 |
| Laboratorio de Ensayo | 18 | 13 |
| Organismos de Certificación de Sistemas | 2 | 3 |
| Organismos de Inspección | 11 | 7 |
| Organismos de Certificación de Producto | 1 | 3 |
| Organismos de Certificación de Personas | 1 | 2 |

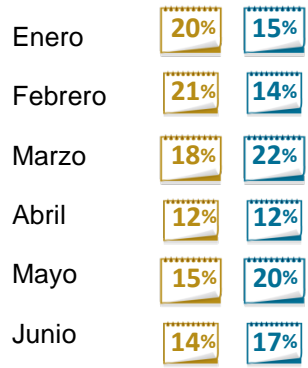
Tipo de Servicio - Agrupado



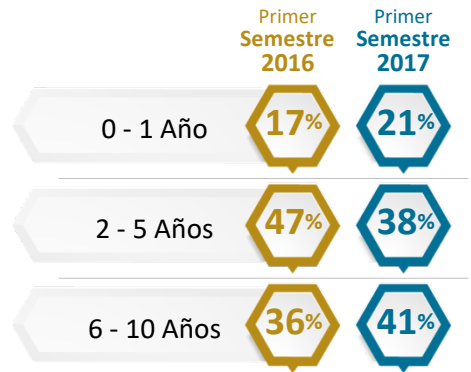
% No conformidad



Mediciones



Antigüedad

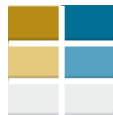




La fuerza de la Confianza

Conceptos generales




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



Los datos graficados son porcentajes (%)

Acumulado
1er Semestre 2016

Acumulado
1er Semestre 2017

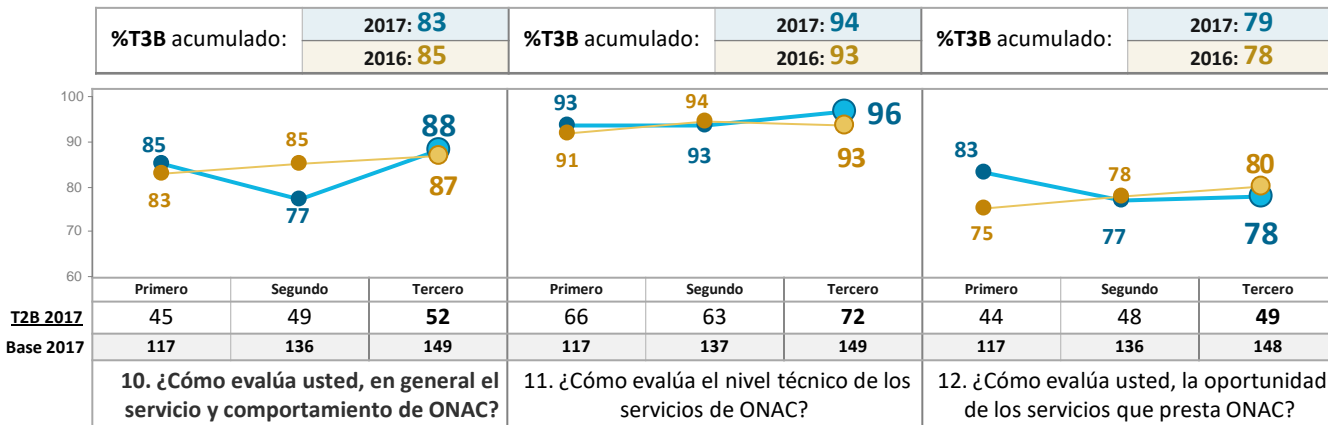
| | Acumulado 1er Semestre 2016 | | | Prom | Base | Acumulado 1er Semestre 2017 | | | Prom | Base |
|--|--------------------------------|----|----|------|------|--------------------------------|----|----|------|------|
| 10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC? | 46 | 39 | 15 | 3,4 | 376 | 49 | 34 | 17 | 3,5 | 402 |
| 11. ¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC? | 62 | 31 | 7 | 3,8 | 376 | 67 | 27 | 6 | 3,9 | 403 |
| 12. ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC? | 43 | 35 | 22 | 3,3 | 374 | 47 | 32 | 21 | 3,4 | 415 |



La datos graficados son porcentajes (%)

T2B: Excelente + Muy Bueno

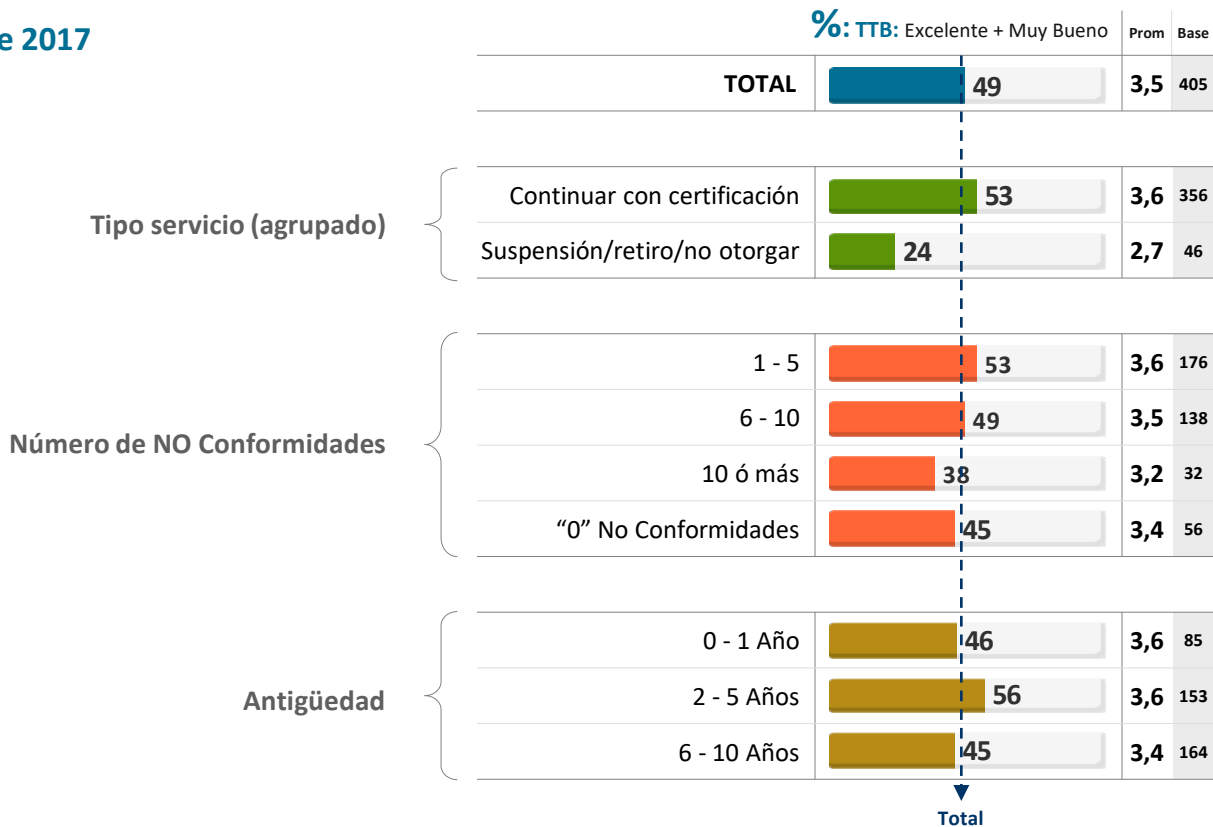
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



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

Los datos graficados son porcentajes (%)

Primer
Semestre 2017





La datos graficados son porcentajes (%)

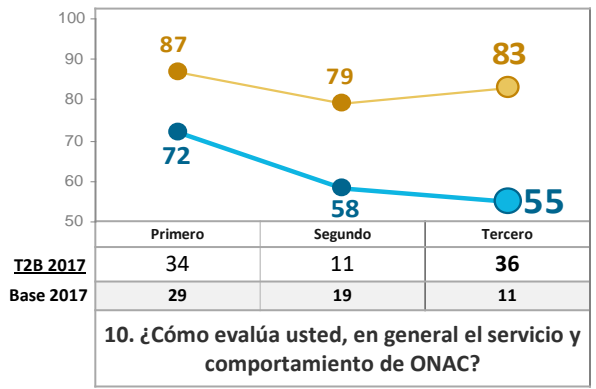
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



OTROS OEC



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



La datos graficados son porcentajes (%)

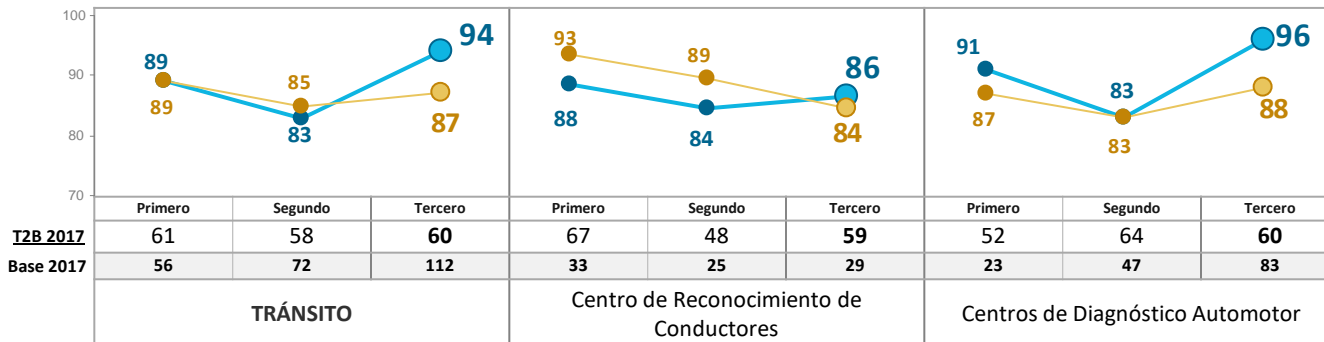
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



TRANSITO





La datos graficados son porcentajes (%)

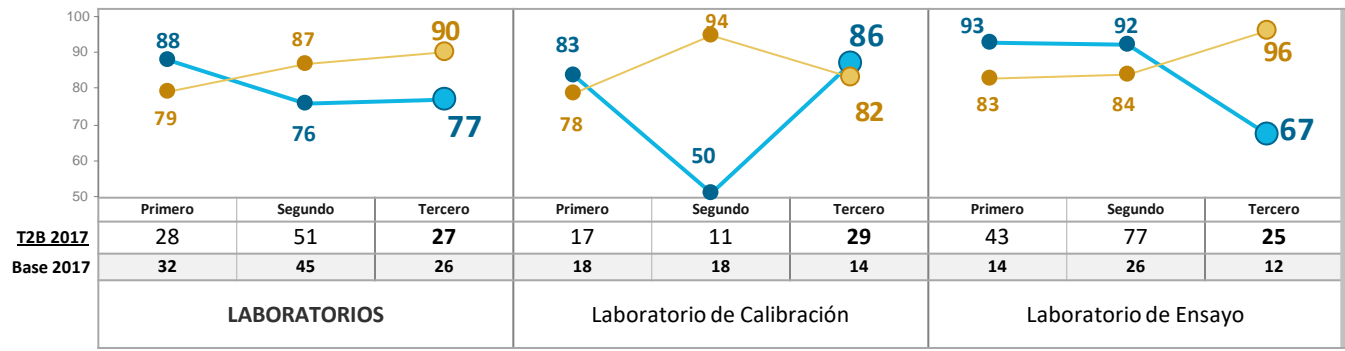
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



LABORATORIOS



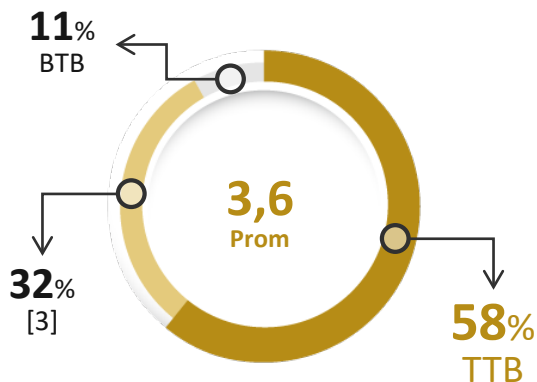
* No se incluyen los programas de Laboratorio Clínico y Proveedores de Ensayo de Aptitud porque sus bases son pequeñas

- 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?**

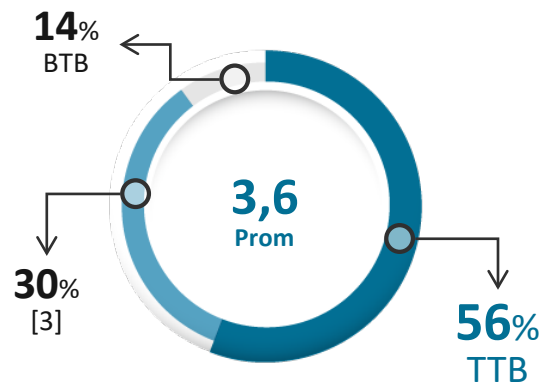


Acumulado
1er Semestre 2016



Base: Califican 375

Acumulado
1er Semestre 2017



Base: Califican 398



La datos graficados son porcentajes (%)

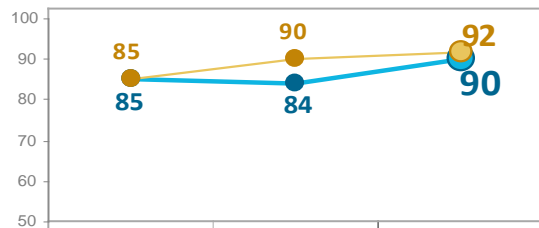
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



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

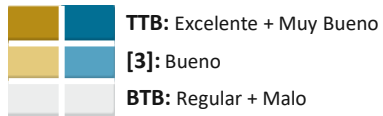
| | |
|-----------------|-----------------|
| %T3B acumulado: | 2017: 86 |
| | 2016: 89 |



T2B 2017
Base 2017

| | Primero | Segundo | Tercero |
|-----------|---------|---------|---------|
| T2B 2017 | 60 | 53 | 56 |
| Base 2017 | 116 | 137 | 145 |

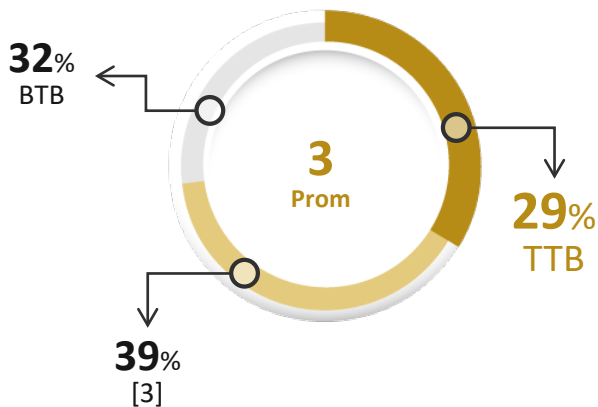
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?



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

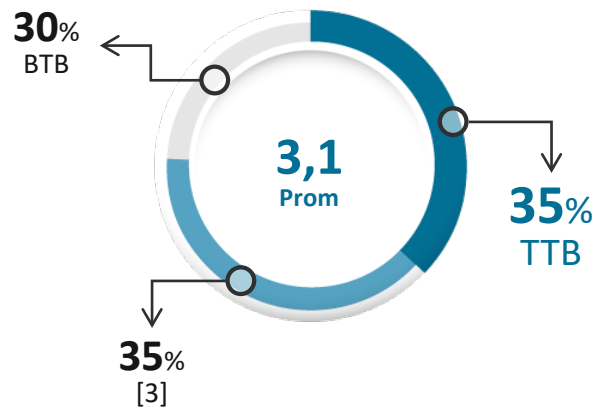


Acumulado
1er Semestre 2016



Base: Califican **372**

Acumulado
1er Semestre 2017



Base: Califican **399**



La datos graficados son porcentajes (%)

T2B: Excelente + Muy Bueno

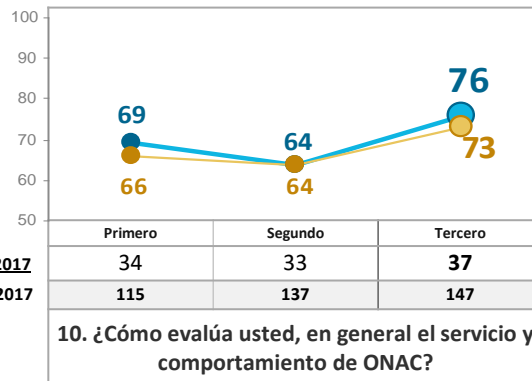
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

● 2017

● 2016

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

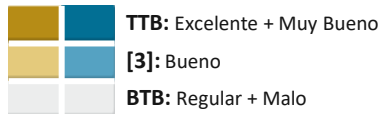
| | |
|-----------------|-----------------|
| %T3B acumulado: | 2017: 70 |
| | 2016: 68 |



T2B 2017

Base 2017

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



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



Los datos graficados son porcentajes (%)

Acumulado 1er Semestre 2016

| | | | | Prom | Base |
|---|----|----|----|------|------|
| c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio. | 68 | 26 | 6 | 3,9 | 379 |
| b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada | 46 | 39 | 15 | 3,7 | 378 |
| d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC. | 49 | 31 | 20 | 3,4 | 379 |
| a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa | 45 | 44 | 11 | 3,5 | 378 |

Acumulado 1er Semestre 2017

| | | | | Prom | Base |
|---|----|----|----|------|------|
| c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio. | 66 | 28 | 6 | 3,9 | 411 |
| b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada | 52 | 34 | 14 | 3,8 | 411 |
| d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC. | 51 | 30 | 19 | 3,5 | 411 |
| a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa | 50 | 31 | 19 | 3,5 | 413 |



La datos graficados son porcentajes (%)

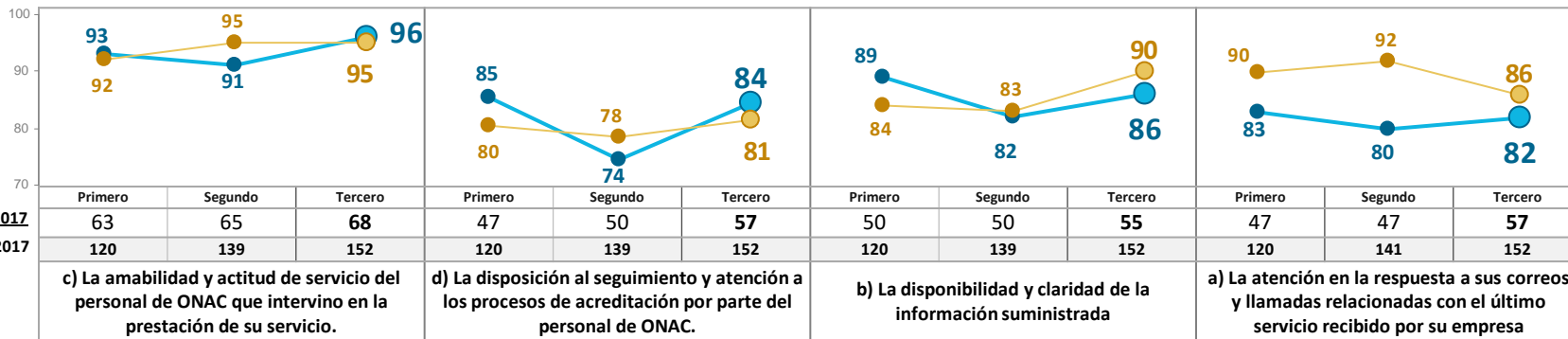
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

● 2017

● 2016

| | | | | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| %T3B acumulado: | 2017: 93 | %T3B acumulado: | 2017: 81 | %T3B acumulado: | 2017: 86 | %T3B acumulado: | 2017: 82 |
| | 2016: 94 | | 2016: 80 | | 2016: 85 | | 2016: 89 |





La fuerza de la Confianza

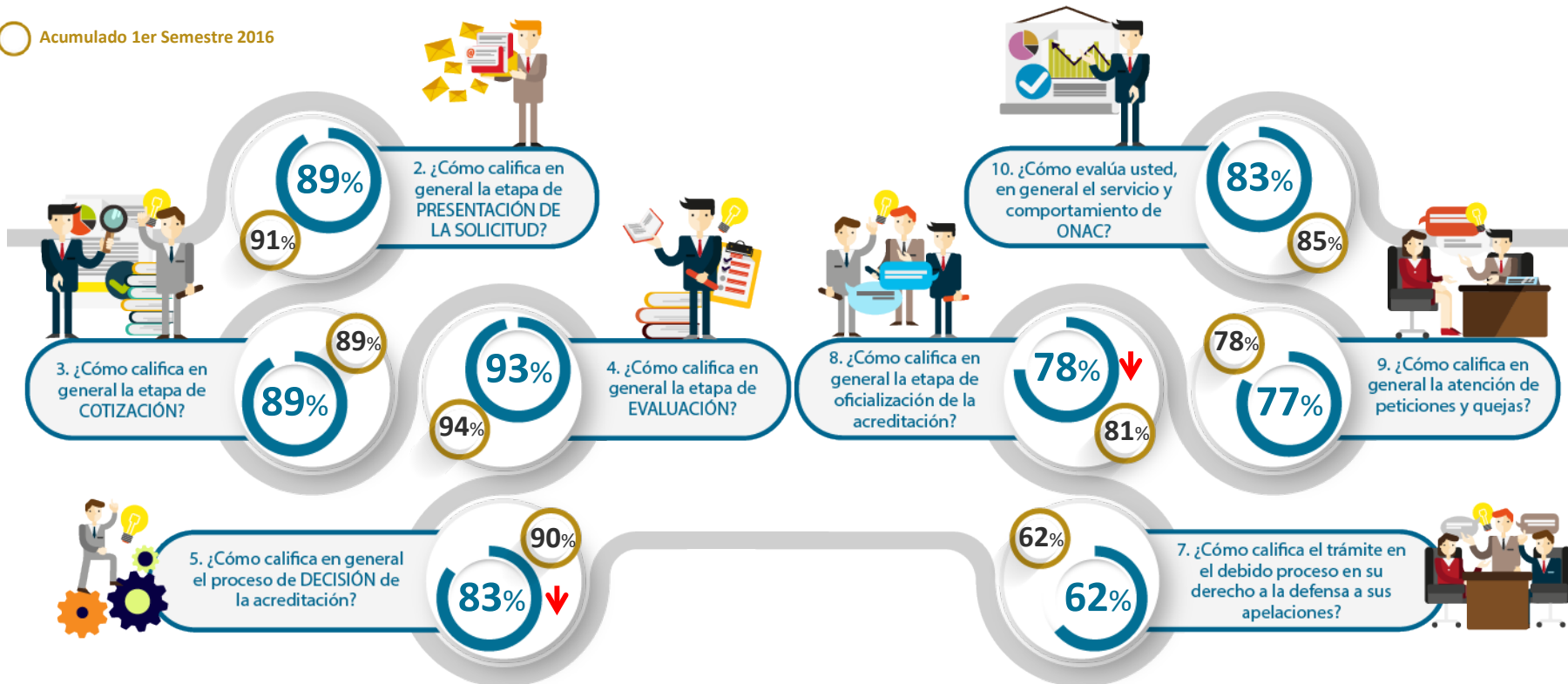
Procesos de Interacción



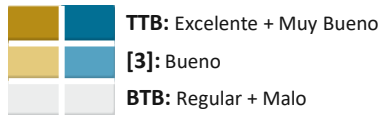
Acumulado 1er Semestre 2017

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

Acumulado 1er Semestre 2016



| Base: | 3 BIMESTRE 2016 | 3 BIMESTRE 2017 |
|-------|-----------------|-----------------|
| | 124 | 154 |



Los datos graficados son porcentajes (%)

Acumulado 1er Semestre 2016

| | | | | Prom | Base |
|--|----|----|----|------|------|
| 2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD? | 48 | 43 | 9 | 3,5 | 354 |
| b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud. | 51 | 42 | 7 | 3,6 | 360 |
| a) La respuesta y solución de inquietudes | 42 | 44 | 14 | 3,4 | 363 |

Acumulado 1er Semestre 2017

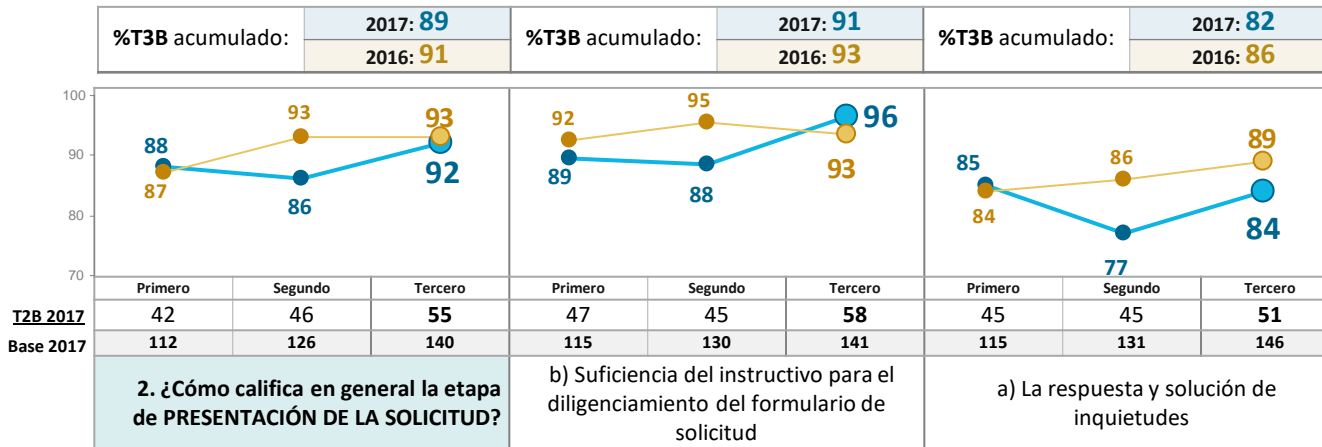
| | | | | Prom | Base |
|--|----|----|----|------|------|
| | 48 | 41 | 11 | 3,5 | 378 |
| | 50 | 41 | 9 | 3,6 | 386 |
| | 47 | 35 | 18 | 3,4 | 392 |



La datos graficados son porcentajes (%)

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



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

Tercer Bimestre 2017



Base: Total Encuestados 154

Otros

| | |
|---|----|
| Bajar costos / tarifas | 1% |
| Contar con personal capacitado / idóneo / experto | 1% |
| Mayor investigación antes de tomar cualquier decisión | 1% |
| Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos | 1% |

“Tiempos de respuestas acordes con la necesidad de sus clientes”

“Mejorar los tiempos de respuesta para evitar costos excesivos y demoras en el servicio que presta”

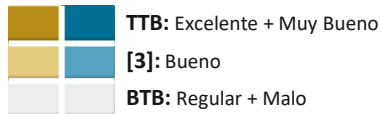
“ONAC debe publicar los tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes; si bien se determina los tiempos en que los OEC deben dar respuesta; ONAC no se compromete en tiempos; siempre la respuesta es que se encuentra en sus procesos internos”

“El formulario es confuso y se genera información redundante”

“Contactar al cliente para aclarar los servicios”

“Ser más oportunos en la programación de las fechas para la realización de las visitas”

“Orientar al OEC en documentos y forma de presentación. Hacer reuniones anuales con los CDA para informar los cambios en las directrices de ONAC”



Los datos graficados son porcentajes (%)

| | Acumulado 1er Semestre 2016 | | | Prom | Base |
|--|--------------------------------|----|----|------------|------|
| 3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN? | 41 | 48 | 11 | 3,4 | 356 |
| a) Claridad de la propuesta de servicios | 47 | 45 | 8 | 3,5 | 364 |
| b) Oportunidad de la entrega de la cotización | 47 | 40 | 13 | 3,4 | 363 |
| c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación | 45 | 39 | 16 | 3,4 | 365 |
| d) Alternativas en medios de pago | 39 | 44 | 17 | 3,3 | 343 |

| | Acumulado 1er Semestre 2017 | | | Prom | Base |
|--|--------------------------------|----|----|------------|------|
| | 45 | 44 | 11 | 3,5 | 378 |
| | 51 | 38 | 11 | 3,6 | 392 |
| | 51 | 38 | 11 | 3,6 | 391 |
| | 48 | 38 | 14 | 3,5 | 391 |
| | 47 | 40 | 13 | 3,5 | 390 |

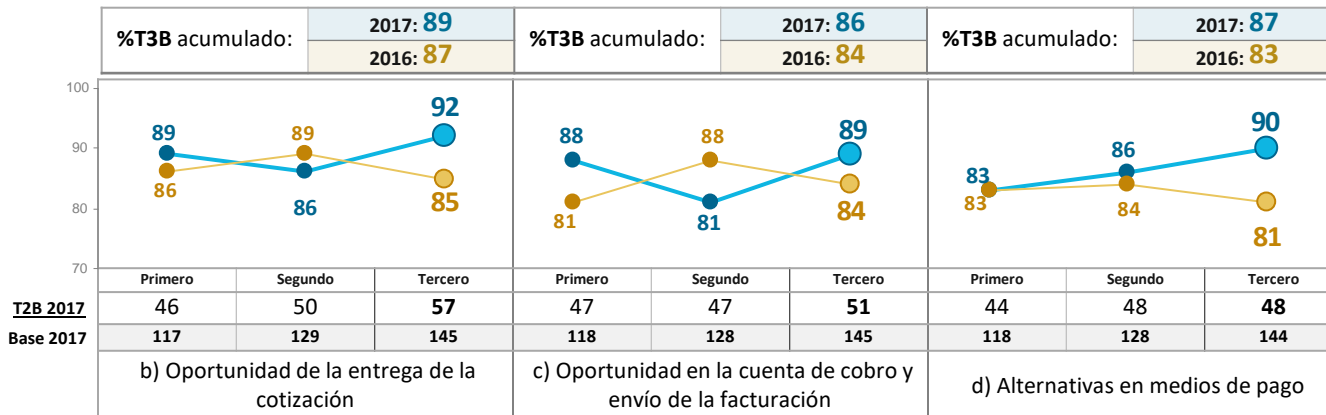
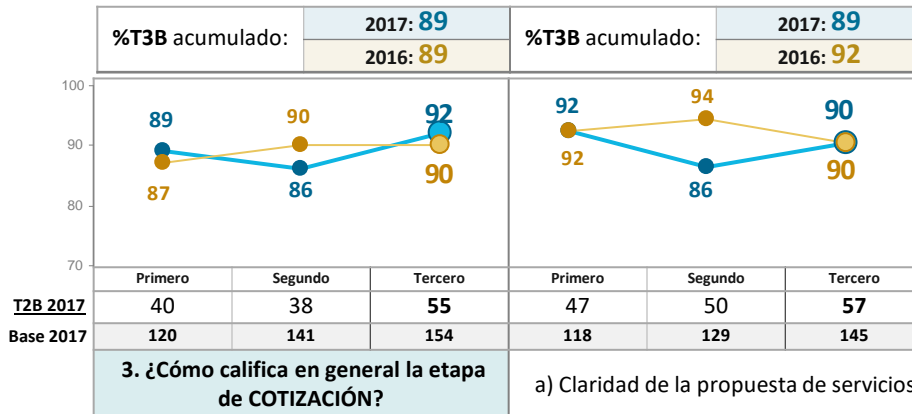
Calidad de la etapa de Cotización



La datos graficados son porcentajes (%)

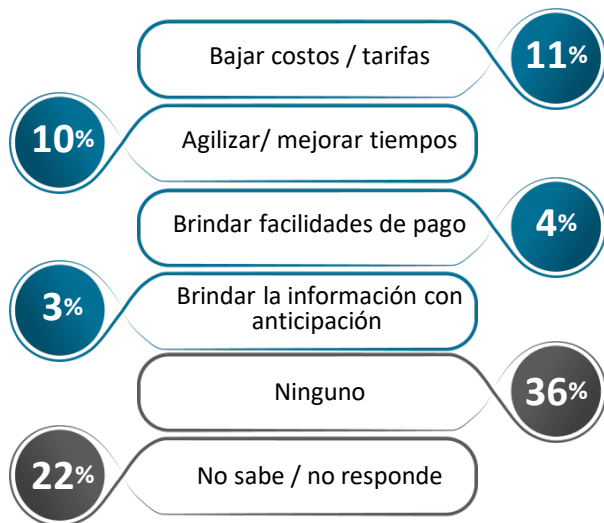
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



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

Tercer Bimestre 2017



Base: Total Encuestados 154

Otros

| | |
|---|----|
| Brindar información detallada | 3% |
| Claridad en la información brindada | 2% |
| Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos | 1% |

“En cuanto a la facturación, se demora mucho tiempo en enviar la factura de los servicios. Nosotros debemos llamar a solicitarla siempre”

“Que se mejore los procesos de comunicación. es casi imposible lograr comunicación con ONAC. La probabilidad que contesten el teléfono es nula”

“Reducir los costos en los servicios, ya que el costo actual es bastante elevado”

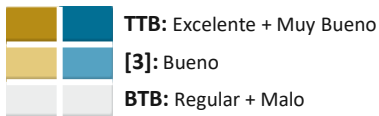
“Realizar un estudio económico, porque las tarifas son muy costosas en los servicios de acreditación”

“Es costosa y siempre se busca el cobro de evaluaciones complementarias”

“Todo está bien, sin embargo se puede mejorar para que haya más alternativas de pago”

“Oportunidad en la legalización del costo de las evaluaciones de acuerdo a las políticas empresariales”

Los datos graficados son porcentajes (%)



Acumulado 1er Semestre 2016

| | | | | Prom | Base |
|---|----|----|----|------------|------|
| 4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN? | 54 | 40 | 6 | 3,7 | 367 |
| e) Nivel técnico del equipo evaluador | 73 | 22 | 5 | 4 | 377 |
| d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador. | 72 | 22 | 6 | 4 | 377 |
| h) Utilidad del informe de evaluación para su organización | 71 | 21 | 8 | 3,9 | 370 |
| g) Objetividad del informe de evaluación | 66 | 25 | 9 | 3,9 | 371 |
| b) Cumplimiento del plan de evaluación | 62 | 31 | 7 | 3,8 | 377 |
| f) Calidad general del informe de evaluación | 65 | 30 | 5 | 3,9 | 370 |
| a) Claridad del plan de evaluación | 64 | 32 | 4 | 3,9 | 377 |
| c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación | 56 | 33 | 11 | 3,6 | 371 |

Acumulado 1er Semestre 2017

| | | | | Prom | Base |
|--|----|----|----|------------|------|
| | 59 | 34 | 7 | 3,8 | 399 |
| | 73 | 22 | 5 | 4,1 | 408 |
| | 73 | 21 | 6 | 4,1 | 408 |
| | 72 | 22 | 6 | 4 | 400 |
| | 70 | 22 | 8 | 4 | 401 |
| | 67 | 26 | 7 | 3,9 | 407 |
| | 67 | 25 | 8 | 3,9 | 401 |
| | 66 | 29 | 5 | 3,9 | 410 |
| | 54 | 35 | 11 | 3,6 | 401 |

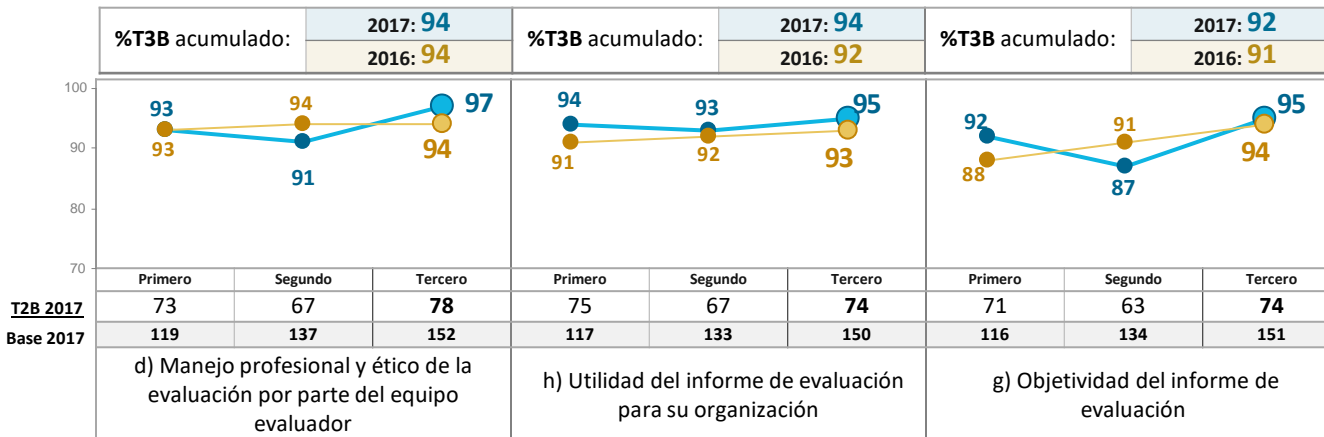
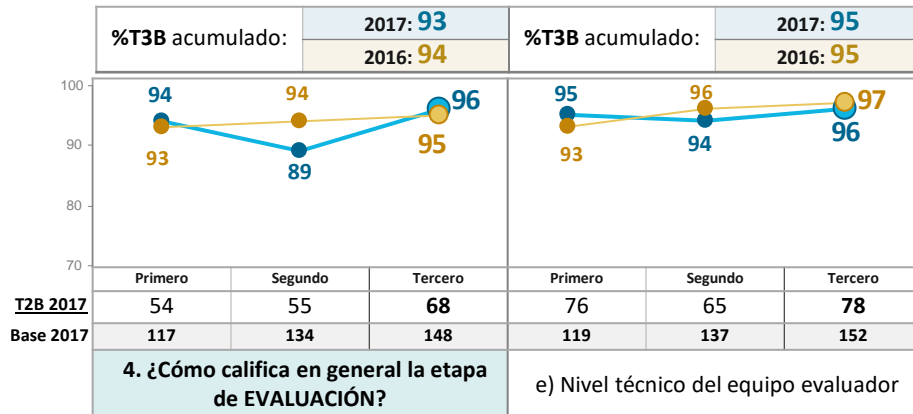
Calidad de la etapa de Evaluación



La datos graficados son porcentajes (%)

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

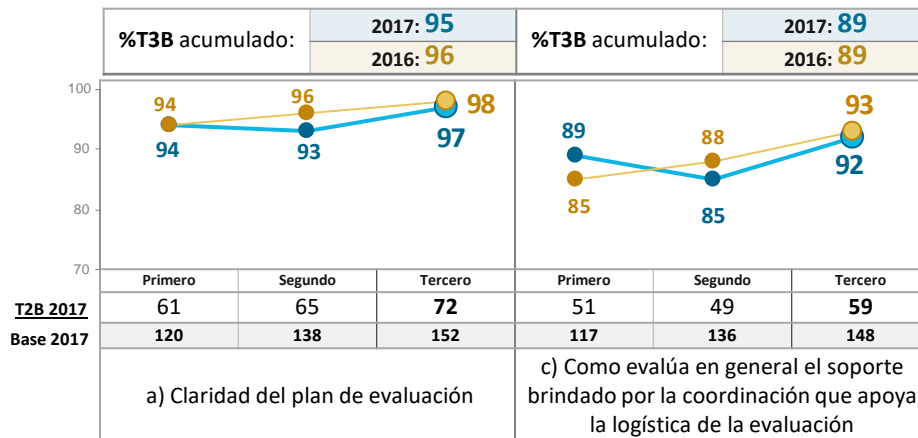
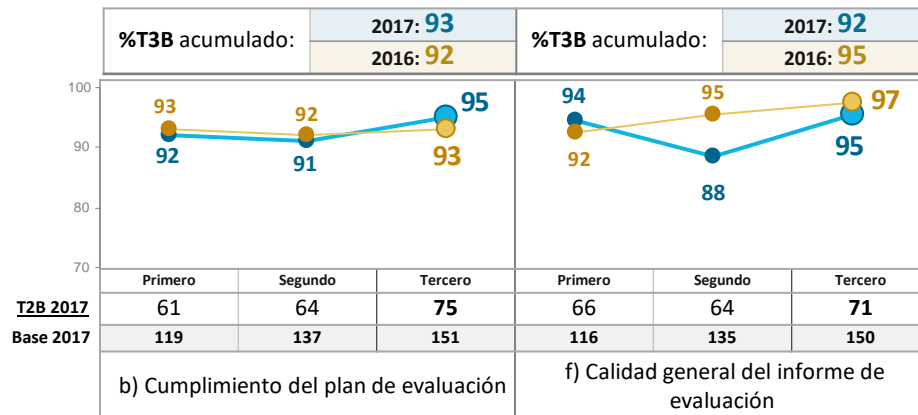




La datos graficados son porcentajes (%)

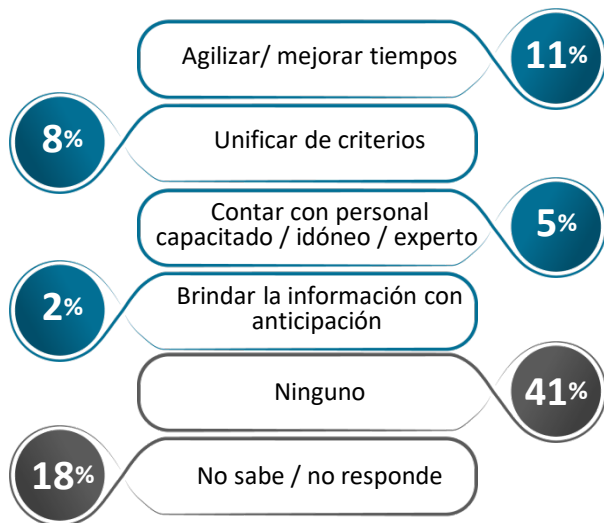
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



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

Tercer Bimestre 2017



Base: Total Encuestados 154

Otros

| | |
|---|----|
| Bajar costos / tarifas | 2% |
| Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos | 2% |
| Deben ser objetivos | 1% |
| Claridad en la información brindada | 1% |
| Mayor investigación antes de tomar cualquier decisión | 1% |

“Mejorar tiempo de respuesta especialmente en la asignación de las fechas de visita”

“Que los evaluadores no se tomen tanto tiempo para enviar los informes al comité”

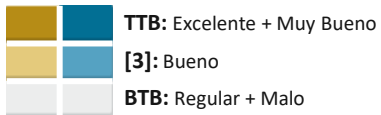
“Unificación de criterios entre evaluadores”

“Unificar criterios a fin de mejorar el sector. Es decir que a todos los CDA nos exijan lo mismo y por igual y no dejar que algunos CDA parezcan talleres en lugar de parecer organismos de evaluación de la conformidad”

“Los criterios deben ser generales, y no estar sujetos a interpretaciones de los evaluadores”




“Capacitar a los evaluadores para que dejen de pensar que el numero de no conformidades en una evaluación es proporcional a la calidad del evaluador”

“Algunos auditores atienden la evaluación de manera descortés, con regaños, no dejan hablar ni dar explicaciones”






Los datos graficados son porcentajes (%)

Acumulado 1er Semestre 2016

| | | Prom | Base |
|--|--|------------|------|
| 5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación? |  | 3,7 | 363 |
| a) Objetividad de la decisión |  | 3,8 | 370 |
| b) Oportunidad de la decisión |  | 3,4 | 372 |

Acumulado 1er Semestre 2017

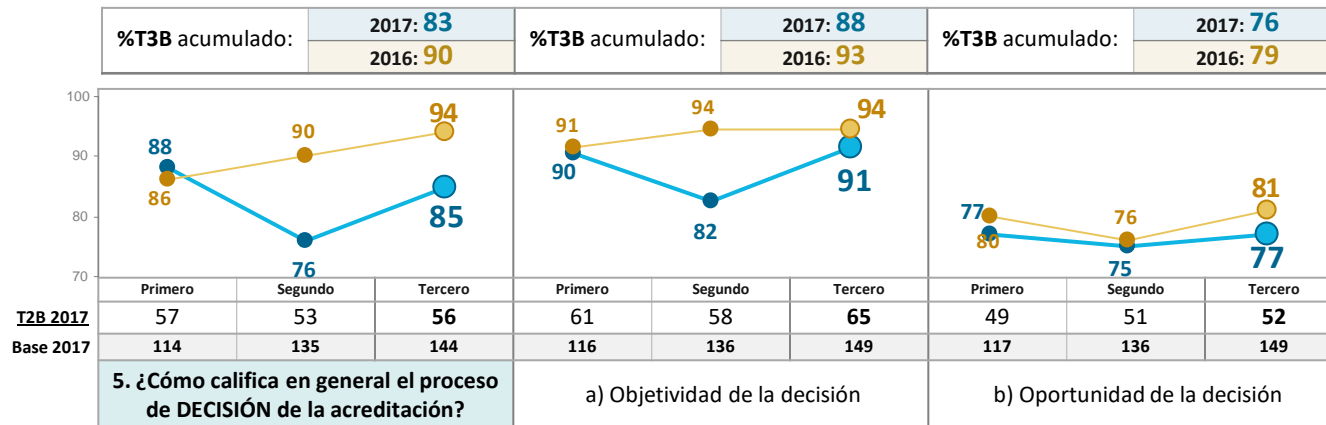
| | | Prom | Base |
|--|---|------------|------|
| |  | 3,6 | 393 |
| |  | 3,7 | 401 |
| |  | 3,4 | 402 |



La datos graficados son porcentajes (%)

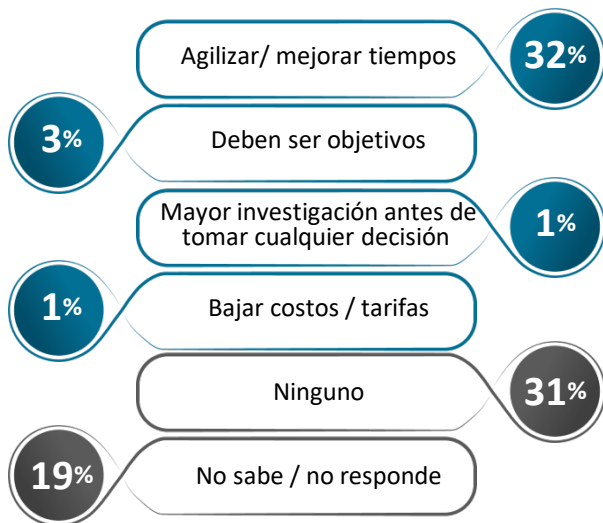
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



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

Tercer Bimestre 2017



Base: Total Encuestados 154

Otros

| | |
|---|----|
| Unificar de criterios | 1% |
| Claridad en la información brindada | 1% |
| Contar con personal capacitado / idóneo / experto | 1% |
| Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos | 1% |

“Mayor rapidez en la decisión, debido a que afecta oportunidades de negocio”

“En algunas ocasiones, se toman más tiempo de lo normal en comité de acreditación, lo cual perjudica al CDA en cuanto a la capacidad efectiva de revisión”

“Se toman mucho tiempo en esta etapa, tanto que llega la siguiente auditoria y aun no se tiene ni el informe de la primera”

“Reducir el tiempo de respuesta, ya que el tiempo de respuesta de la decisión es mucho más extenso que la propia evaluación”

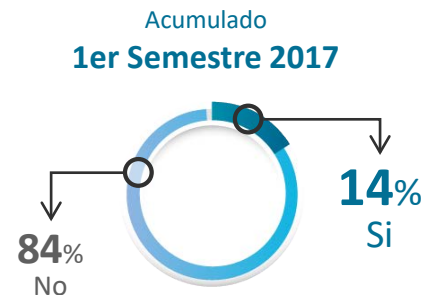
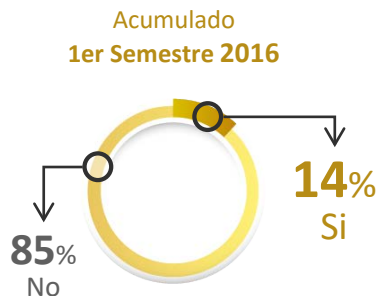
“Los tiempos son excesivos. se deben definir los tiempos máximos que se debe tardar. El proceso al no haber tiempos establecidos se toman todo el tiempo para efectuar estas acciones”

“Ser más consecuentes entre evaluadores, es decir, que se tenga en cuenta las decisiones tomadas en las evaluaciones anteriores”.

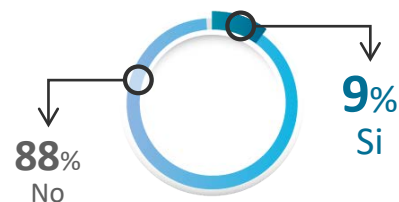
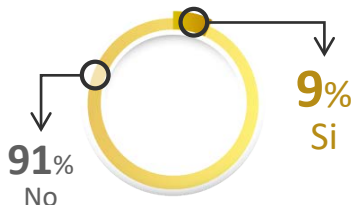
6. ¿Usted usó el proceso de apelación en alguno de los siguientes momentos

| Base: | 3 BIMESTRE 2016 | 3 BIMESTRE 2017 |
|-------|--------------------|--------------------|
| | 124 | 154 |

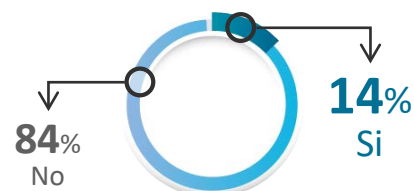
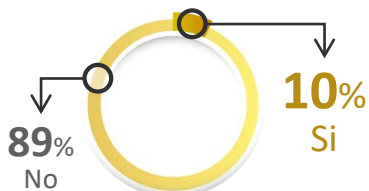
a) Apelaciones de No Conformidades

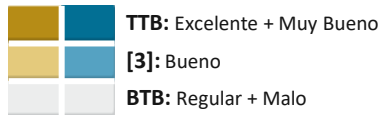


b) Apelaciones Plan de Acción



c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación





Los datos graficados son porcentajes (%)

Acumulado 1er Semestre 2016

| | | | | Prom | Base |
|--|----|----|----|------------|------|
| 7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones? | 35 | 26 | 39 | 3 | 65 |
| b) Apelaciones Plan de Acción | 45 | 26 | 29 | 3,3 | 31 |
| a) Apelaciones de No Conformidades | 42 | 21 | 37 | 3,1 | 52 |
| c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación. | 41 | 24 | 35 | 3,1 | 34 |

Acumulado 1er Semestre 2017

| | | | | Prom | Base |
|--|----|----|----|------------|------|
| | 36 | 26 | 38 | 3 | 78 |
| | 48 | 15 | 37 | 3,3 | 40 |
| | 40 | 33 | 27 | 3,3 | 58 |
| | 33 | 18 | 49 | 2,8 | 57 |



La datos graficados son porcentajes (%)

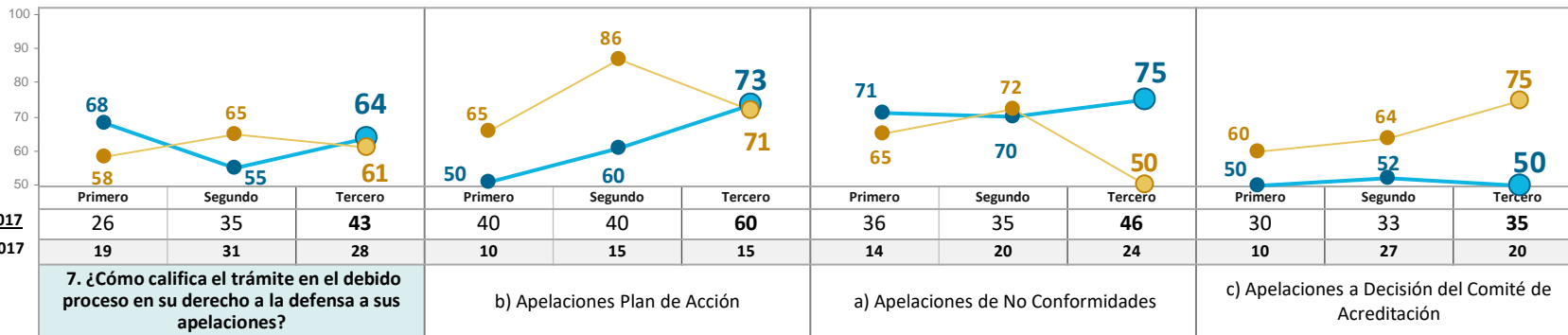
T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

● 2017

● 2016

| | | | | | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| %T3B acumulado: | 2017: 62 | %T3B acumulado: | 2017: 63 | %T3B acumulado: | 2017: 72 | %T3B acumulado: | 2017: 51 |
| | 2016: 62 | | 2016: 71 | | 2016: 63 | | 2016: 65 |

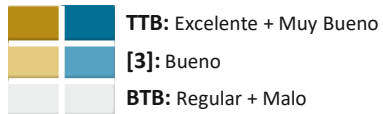


7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?

b) Apelaciones Plan de Acción



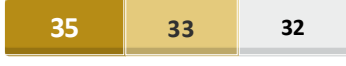
a) Apelaciones de No Conformidades

c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación






Los datos graficados son porcentajes (%)

Acumulado 1er Semestre 2016

| | | Prom | Base |
|--|--|------------|------|
| 8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación? |  | 3,3 | 355 |
| a) Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación |  | 3,6 | 365 |
| b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos |  | 3 | 369 |

Acumulado 1er Semestre 2017

| | | Prom | Base |
|--|---|------------|------|
| |  | 3,4 | 381 |
| |  | 3,6 | 395 |
| |  | 3,1 | 395 |



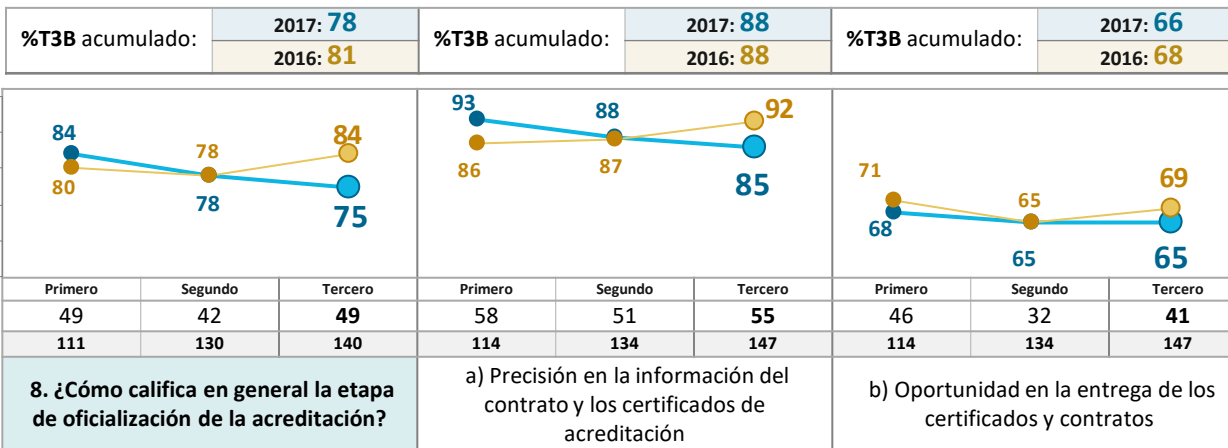
La datos graficados son porcentajes (%)

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

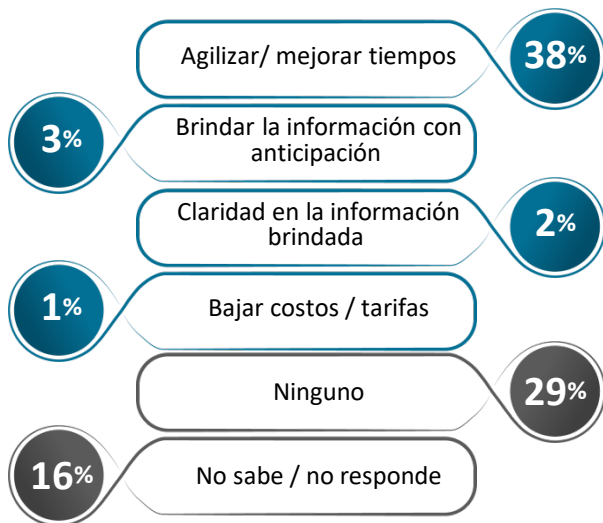
● 2017

● 2016



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

Tercer Bimestre 2017



Base: Total Encuestados 154

Otros

| | |
|---|----|
| Brindar información detallada | 1% |
| Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos | 1% |
| Mejoras tecnológicas | 1% |

“Reducir el tiempo de respuesta, ya que el tiempo en oficializar la acreditación es demasiado extenso”

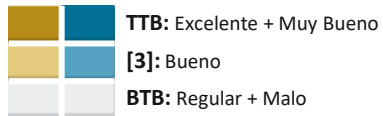
“Aún me encuentro inconforme, porque ya han pasado más de un mes y mi acreditación no la publican en el directorio de acreditados, y las entidades que presento el documento desconfían del certificado, muy mal”

“Los tiempos son muy demorados, y no se cumplen los términos de entrega de los certificados”

“Los tiempos son demasiado largos entre la aprobación de la auditoría y la oficialización de la acreditación. Muchas ocasiones la acreditación está vencida y no han enviado la comunicación por parte de ONAC”


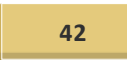





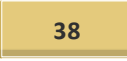







“Se da dentro de los protocolos pertinentes, pero se evidencia muchas demoras que afectan la sostenibilidad económica de la empresa”

“Que envíen con mayor prontitud el certificado . la ultima vez tardaron un año”


















Los datos graficados son porcentajes (%)

Acumulado
1er Semestre 2016

| | | | | Prom | Base |
|---|---|---|--|------------|------|
| 9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas? |  |  |  | 3,2 | 274 |
| g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad |  |  |  | 3,3 | 187 |
| i) Oportunidad en la atención |  |  |  | 3,2 | 277 |
| h) Seguimiento a las solicitudes formuladas |  |  |  | 3,1 | 265 |
| f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC |  |  |  | 3,2 | 238 |

Acumulado
1er Semestre 2017

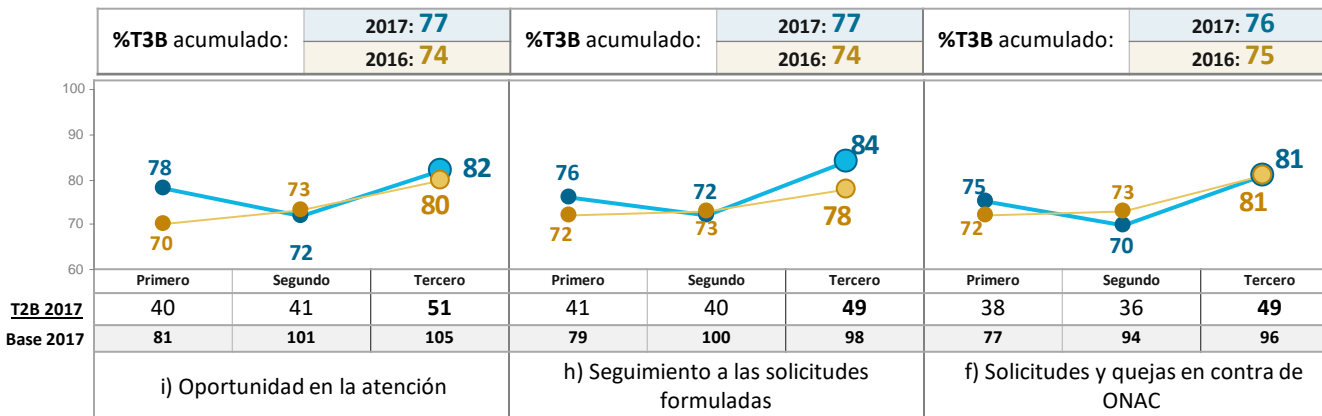
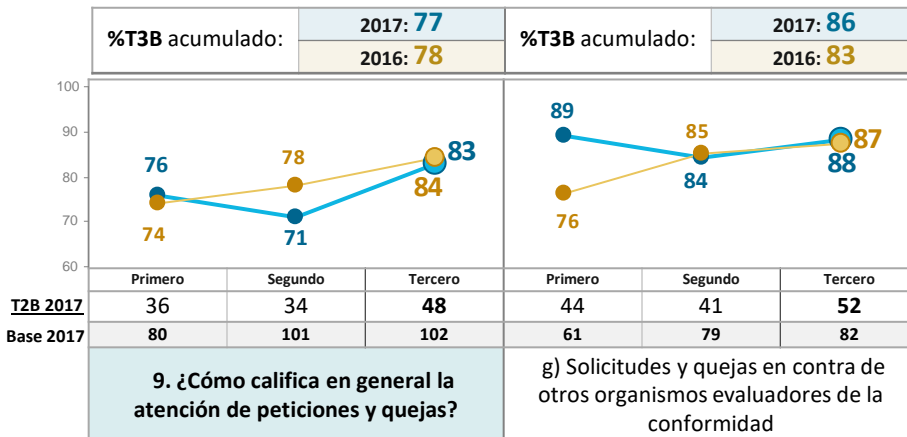
| | | | | Prom | Base |
|--|---|---|---|------------|------|
| |  |  |  | 3,2 | 283 |
| |  |  |  | 3,5 | 222 |
| |  |  |  | 3,3 | 287 |
| |  |  |  | 3,3 | 277 |
| |  |  |  | 3,2 | 267 |



La datos graficados son porcentajes (%)

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



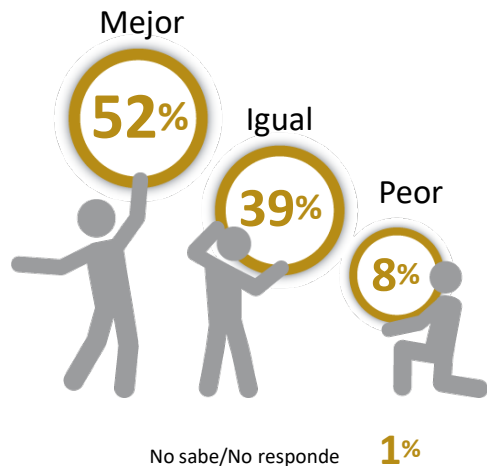


Análisis Cualitativo



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

Acumulado
1er Semestre 2016



Base: Total Encuestados 380

Acumulado
1er Semestre 2017



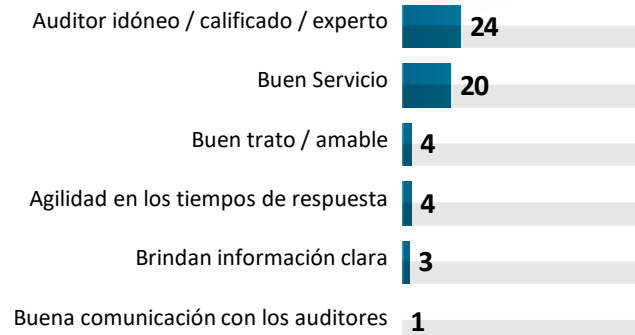
Base: Total Encuestados 154

Los datos graficados son porcentajes (%) **15. ¿Por qué considera que la prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores es MEJOR?**

Tercer
Bimestre 2017

Mejor que en años anteriores 45%

Positivos



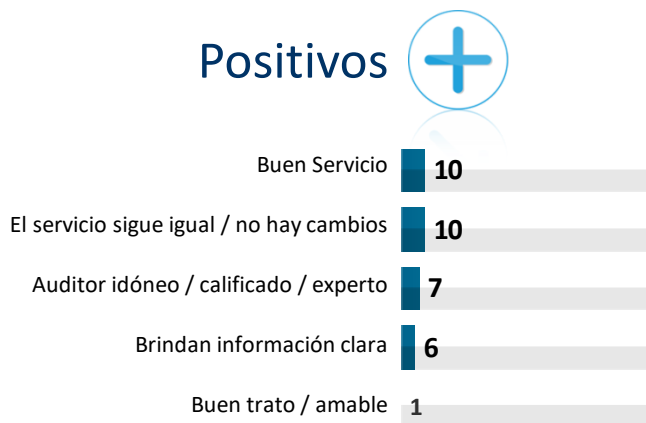
Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue mejor que en años anteriores

70

Los datos graficados son porcentajes (%) **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?**

Tercer
Bimestre 2017

Igual que en años anteriores 45%



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

69

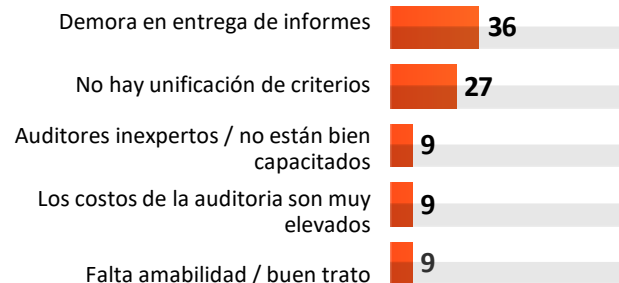
Los datos graficados son porcentajes (%)

Tercer
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?

Peor que en años anteriores 7%

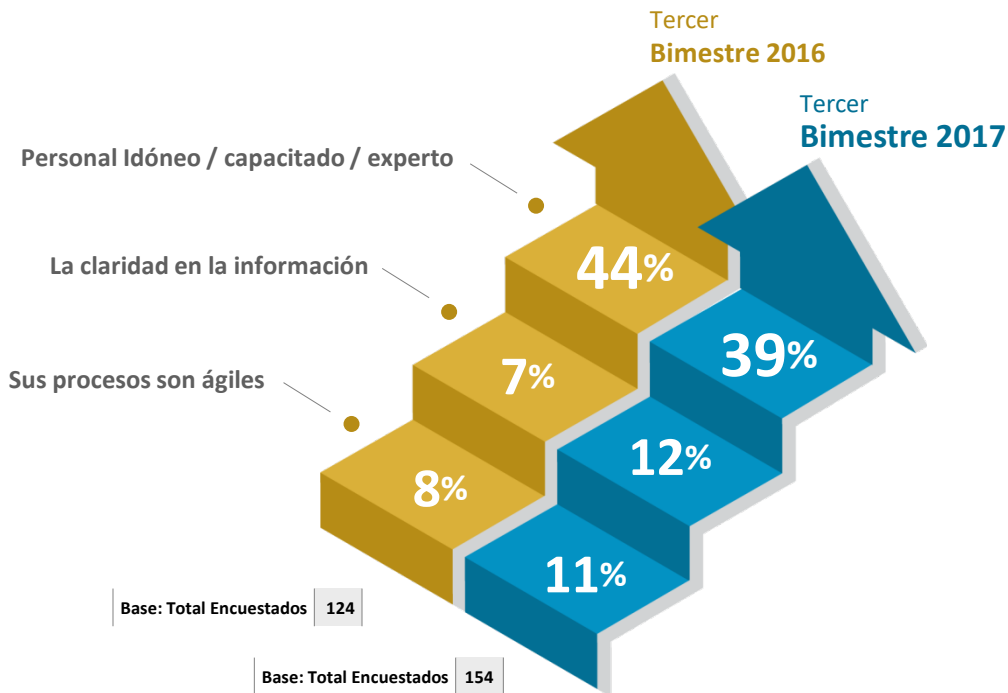
Negativas



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

11

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



| | | Otros |
|------------------------------|-----|-------|
| Buen trato / amable | 12% | 8% |
| Buena retroalimentación | 12% | 8% |
| Calidad del servicio | 3% | 8% |
| Objetividad de la evaluación | 10% | 6% |
| Puntualidad | 6% | 3% |
| Buena comunicación | - | 3% |
| Ninguno | 4% | 3% |
| No sabe / no responde | 8% | 8% |



Entrevistas en profundidad



Aspectos que los OEC consideran positivos

Las competencias técnicas y el conocimiento del personal evaluador, continúan siendo los principales atributos por los cuales se le reconoce el buen servicio de ONAC.

Los directivos de los OEC están viendo palpables año tras año las mejoras de las competencias del personal evaluador, pues su nivel de exigencia cada vez es mayor y sus aportes están generando grandes cambios en sus empresas.

Un factor que fue reconocido sólo por los Directores de los OEC que evaluaron bien y que estuvo ausente en los que no evaluaron bien el servicio, fue el acompañamiento del personal de ONAC. Cuando este aspecto aparece durante el servicio, los OEC sienten más cercanos a la empresa, como si fuera un aliado.

Recomendaciones

La información que se transmite por parte de ONAC a los OEC debe de ser más específica y su interpretación debe de ser sólo una. Actualmente, se genera cierto descontento cuando la apreciación realizada por los directivos de los OEC no corresponden a los de ONAC

La posición monopólica de la que goza ONAC en el mercado de acreditación en Colombia no es bien recibida por algunos OEC. Pues ellos consideran que hay momentos en los que la organización se excede en su poder. Para dar solución a este hecho, sugieren un cambio en la mentalidad y accionar del organismo acreditador, que empiecen a mirar a sus usuarios como clientes que requieren un buen servicio.

Las apelaciones y quejas realizadas por los OEC son insumos que podrían ayudar a mejorar continuamente el quehacer de ONAC, sin embargo no se le está dando la relevancia correcta.

Es importante que los directivos le den la importancia que se merece, respondan a lo solicitado y a tiempo.

Expectativas sobre la relación con la ONAC

Los OEC quieren de ONAC: *identidad*. Esto se puede lograr a través de la formación y capacitación de sus propios evaluadores. Esta acción permitiría unificar los criterios que tanta opinión dispersa ha generado.

Adicional, también se espera de ONAC que tenga una referencia de modelo internacional para mejorar en sus procesos.



Matriz de prioridades



| | | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---|---|--------------------------------------|
| ● | $B2B/T2B > 0.65$ | ● | $0.65 \Rightarrow B2B/T2B \geq 0.3$ | ● | $B2B/T2B < 0.3$ |
|---|---------------------------------------|---|---|---|--------------------------------------|

| Máxima prioridad de mejora | Prioridad secundaria de mejora | Fortaleza de apalancamiento |
|--|--|--|
| <p style="text-align: center;">Apelaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Apelación a decisión del Comité de Acreditación (-) <p style="text-align: center;">Oficialización</p> <ul style="list-style-type: none"> Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos | <ul style="list-style-type: none"> La atención en la respuesta a los correos y llamadas (-) La oportunidad de los servicios Relación costo beneficio del servicio de acreditación (+) <p style="text-align: center;">Solicitud</p> <ul style="list-style-type: none"> La respuesta y solución de inquietudes (-) <p style="text-align: center;">Decisión</p> <ul style="list-style-type: none"> Oportunidad de la decisión <p style="text-align: center;">Apelaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Apelaciones de No Conformidades (+) Apelaciones Plan de Acción <p style="text-align: center;">Atención de peticiones y quejas</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitudes y quejas en contra de ONAC Seguimiento a las solicitudes formuladas Oportunidad en la atención | <ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad y claridad de la información suministrada Amabilidad y actitud de servicio del personal La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación (+) Servicio y comportamiento en general Nivel Técnico <p style="text-align: center;">Solicitud</p> <ul style="list-style-type: none"> Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario <p style="text-align: center;">Cotización</p> <ul style="list-style-type: none"> Oportunidad en la entrega, claridad de la propuesta y alternativas de medios de pago (+) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación (+) <p style="text-align: center;">Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento y claridad del plan de evaluación Soporte brindado por la coordinación que apoya la logística Manejo profesional y ético. Nivel Técnico Calidad y Utilidad del informe de evaluación <p style="text-align: center;">Decisión</p> <ul style="list-style-type: none"> Objetividad de la decisión <p style="text-align: center;">Oficialización</p> <ul style="list-style-type: none"> Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación <p style="text-align: center;">Atención de peticiones y quejas</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad |

| | | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---|---|--------------------------------------|
| ● | $B2B/T2B > 0.65$ | ● | $0.65 \Rightarrow B2B/T2B \geq 0.3$ | ● | $B2B/T2B < 0.3$ |
|---|---------------------------------------|---|---|---|--------------------------------------|

| Máxima prioridad de mejora | Prioridad secundaria de mejora | Fortaleza de apalancamiento |
|--|---|--|
| <p style="text-align: center;">Oficialización</p> <ul style="list-style-type: none"> Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos | <ul style="list-style-type: none"> Relación costo beneficio del servicio de acreditación <p style="text-align: center;">Apelaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Apelación a decisión del Comité de Acreditación (-) <p style="text-align: center;">Decisión</p> <ul style="list-style-type: none"> Oportunidad de la decisión (-) | <ul style="list-style-type: none"> La atención en la respuesta a los correos y llamadas Disponibilidad y claridad de la información suministrada Amabilidad y actitud de servicio del personal La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación (+) La oportunidad de los servicios (+) Servicio y comportamiento en general Nivel Técnico <p style="text-align: center;">Solicitud</p> <ul style="list-style-type: none"> La respuesta y solución de inquietudes Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario <p style="text-align: center;">Cotización</p> <ul style="list-style-type: none"> Oportunidad en la entrega, claridad de la propuesta y alternativas de medios de pago Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación <p style="text-align: center;">Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento y claridad del plan de evaluación Soporte brindado por la coordinación que apoya la logística Manejo profesional y ético. Nivel Técnico Calidad, objetividad y Utilidad del informe de evaluación <p style="text-align: center;">Apelaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> Apelaciones de No Conformidades (+) Apelaciones Planes de acción <p style="text-align: center;">Decisión</p> <ul style="list-style-type: none"> Objetividad de la decisión <p style="text-align: center;">Oficialización</p> <ul style="list-style-type: none"> Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación <p style="text-align: center;">Atención de peticiones y quejas</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitudes y quejas en contra de ONAC (+) Solicitudes y quejas de otros organismos evaluadores de la conformidad Seguimiento a las solicitudes formuladas (+) Oportunidad en la atención (+) |

| | | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---|---|--------------------------------------|
| ● | $B2B/T2B > 0.65$ | ● | $0.65 \Rightarrow B2B/T2B \geq 0.3$ | ● | $B2B/T2B < 0.3$ |
|---|---------------------------------------|---|---|---|--------------------------------------|

| Máxima prioridad de mejora | Prioridad secundaria de mejora | Fortaleza de apalancamiento |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • La atención en la respuesta a los correos y llamadas • Disponibilidad y claridad de la información suministrada (-) • La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación • Servicio y comportamiento en general (-) • La oportunidad de los servicios • Relación costo beneficio del servicio de acreditación <p style="text-align: center;">Solicitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • La respuesta y solución de inquietudes (-) <p style="text-align: center;">Cotización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claridad de la propuesta (-) • Alternativas de medios de pago (-) <p style="text-align: center;">Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte brindado por la coordinación que apoya la logística (-) <p style="text-align: center;">Decisión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de la decisión <p style="text-align: center;">Apelaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apelación a decisión del Comité de Acreditación • Apelaciones de No Conformidades • Apelaciones Plan de Acción <p style="text-align: center;">Oficialización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación (-) • Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos <p style="text-align: center;">Atención de peticiones y quejas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes y quejas en contra de ONAC • Seguimiento a las solicitudes formuladas • Oportunidad en la atención • Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad | <p style="text-align: center;">Cotización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad en la entrega de la cotización y la cuenta de cobro y envío de la facturación (+) <p style="text-align: center;">Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del plan de evaluación (-) • Utilidad del informe de evaluación (-) <p style="text-align: center;">Decisión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetividad de la decisión (-) | <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad y actitud de servicio del personal • Nivel Técnico (+) <p style="text-align: center;">Solicitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario (+) <p style="text-align: center;">Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claridad del plan de evaluación • Manejo profesional y ético • Nivel técnico • Calidad y Objetividad del informe de evaluación |

| | | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---|---|--------------------------------------|
| ● | $B2B/T2B > 0.65$ | ● | $0.65 \Rightarrow B2B/T2B \geq 0.3$ | ● | $B2B/T2B < 0.3$ |
|---|---------------------------------------|---|---|---|--------------------------------------|

| Máxima prioridad de mejora | Prioridad secundaria de mejora | Fortaleza de apalancamiento |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • La atención en la respuesta a los correos y llamadas (-) • Disponibilidad y claridad de la información suministrada (-) • La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación (-) • Servicio y comportamiento en general (-) • La oportunidad de los servicios (-) • Relación costo beneficio del servicio de acreditación <li style="text-align: center;">Solicitud • La respuesta y solución de inquietudes (-) <li style="text-align: center;">Cotización • Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación (-) • Alternativas de medios de pago <li style="text-align: center;">Decisión • Oportunidad de la decisión (-) <li style="text-align: center;">Apelaciones • Apelación a decisión del Comité de Acreditación (-) • Apelaciones de No Conformidades • Apelaciones Plan de Acción <li style="text-align: center;">Oficialización • Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación (-) • Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos <li style="text-align: center;">Atención de peticiones y quejas • Solicitudes y quejas en contra de ONAC (-) • Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad (-) • Seguimiento a las solicitudes formuladas (-) • Oportunidad en la atención (-) | <ul style="list-style-type: none"> <li style="text-align: center;">Solicitud • Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario (-) <li style="text-align: center;">Cotización • Claridad de la propuesta (-) • Oportunidad en la entrega de la cotización (-) <li style="text-align: center;">Evaluación • Calidad general del informe de evaluación (-) | <ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad y actitud de servicio del personal • Nivel Técnico <li style="text-align: center;">Evaluación • Claridad y cumplimiento del plan de evaluación • Soporte brindado por la coordinación que apoya la logística • Manejo profesional y ético • Nivel técnico • Objetividad y utilidad del informe de evaluación <li style="text-align: center;">Decisión • Objetividad de la decisión |



La fuerza de la Confianza

Comentarios generales



- La amabilidad, actitud de servicio y el nivel técnico del personal de ONAC son fortalezas que siempre se reconocen de ONAC. Sin embargo, esta buena percepción se minimiza en los diferentes momentos de interacción de los organismos que se encuentran en el grupo de laboratorios y otros OEC por la falta de oportunidad en: solución a inquietudes en la solicitud, envío de la cuenta de cobro y facturación, en la atención de quejas y reclamos, en la decisión de la acreditación y entrega de certificados y contratos.

En los procesos de interacción evaluados se identifican los siguientes aspectos:

- La etapa de **presentación de la solicitud** Se identifica una mayor claridad del instructivo para su diligenciamiento; sin embargo, aumenta las OEC que consideran que la respuesta y solución a inquietudes es regular y malo.
- La **etapa de cotización** y los atributos que la componen mejoraron su percepción de calidad general entre un año y otro.
- **La etapa de evaluación** es el momento del ciclo de servicio mejor evaluado por los OEC. Se observa una mejora en todos los atributos, se resalta especialmente el cumplimiento del plan de evaluación y la objetividad del informe evaluador.

- La etapa de **decisión de la acreditación** disminuyó el % de OEC que lo evalúan como Regular o Malo. El factor que más afecta la percepción de este proceso es la oportunidad de la decisión.
- En el **debido proceso a la defensa de las apelaciones** se observa un incremento de OEC que utilizaron este mecanismo. Aquello que tuvieron apelaciones por no conformidades mejoraron la percepción del proceso, contrario a lo ocurrido con aquellos que colocaron apelación a la Decisión del Comité de Acreditación.
- La **oficialización de la acreditación** fue la etapa que más aumento de forma significativa su calificación con respecto al año 2016. Sin embargo, es necesario que mejore la oportunidad en la entrega de los certificados y contratos, ya que más de un tercio de las OEC los evalúan dentro de regular y malo.
- Las **peticiones, quejas y reclamos** es un proceso que ha mantenido una similar evaluación en comparación al año pasado. No obstante, el seguimiento a las solicitudes formulados tuvo una mejoría en el T3B de 6 puntos porcentuales.