



La fuerza de la Confianza

Informe 5° Bimestre 2018

Contrato N° 024 de 2015

Diciembre 2018



CNC
Centro Nacional de Consultoría

Contratación del servicio de investigación para la medición del nivel de satisfacción y el diagnóstico estadístico de la percepción de cada uno de los clientes (Organismos de Evaluación de la Conformidad – OEC) con relación a los servicios de acreditación que le brinda ONAC al universo de los OEC al final de las evaluaciones correspondientes a cada proceso completo de acreditación, mediante el diseño técnico, planeación y aplicación de encuestas auto diligenciadas y entrevistas en profundidad, incluyendo el levantamiento de la información y la tabulación y presentación de los resultados.

La encuesta que evalúa el nivel de satisfacción de ONAC se envía a la base de datos de OEC recibida y posteriormente el equipo del call center del CNC los contacta para garantizar el recibo del correo electrónico, solicitar el diligenciamiento de la encuesta y confirmar los medios habilitados para contestar la encuesta (físico o electrónico).

En el quinto bimestre se contó con 321 OEC, 244 del mes de septiembre y 77 del mes de octubre. Se contactaron telefónicamente a 239 OEC y contestaron la encuesta 142, logrando así una tasa de respuesta del 59%.

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 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 septiembre y octubre de 2018</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 5to bimestre del año 2018, según tipo de programa:</p> <p><u>LABORATORIOS 78 REGISTROS:</u> Ensayo (49) y Calibración (29)</p> <p><u>TRANSITO 204 REGISTROS:</u> Centro de Diagnóstico Automotor (156), Centro de Reconocimiento de conductores (48)</p> <p><u>ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 39 REGISTROS:</u>, Organismos de Certificación de Producto (4), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (3), Organismo Certificador de personas (10), Organismos de Inspección (19) y Entidad de Certificación Digital (3)</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: 22 de octubre al 05 de diciembre 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 septiembre y octubre de 2018</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 142 encuestas efectivas: 116 del mes de septiembre y 26 del mes de octubre.</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.

2018

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)
Septiembre	244	237	183	116	63%	77%	49%
Octubre	77	77	56	26	46%	73%	34%
Total	321	314	239	142	59%	76%	45%

2017

Septiembre	114	114	110	77	70%	96%	68%
Octubre	152	152	124	64	52%	82%	42%
Total	266	266	234	141	60%	88%	53%

2016

Septiembre	105	105	82	60	73%	78%	57%
Octubre	114	114	80	48	60%	70%	42%
Total	219	219	162	108	67%	74%	49%



ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

La fuerza de la Confianza

Resumen de los hallazgos



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Base:	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017	5° Bimestre 2018
	108	141	142

Regional



	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017	5° Bimestre 2018
Andina	79%	77%	66%
Pacífico	16%	15%	22%
Caribe	3%	6%	9%
Orinoquía	2%	2%	2%
Amazonía	-	-	1%

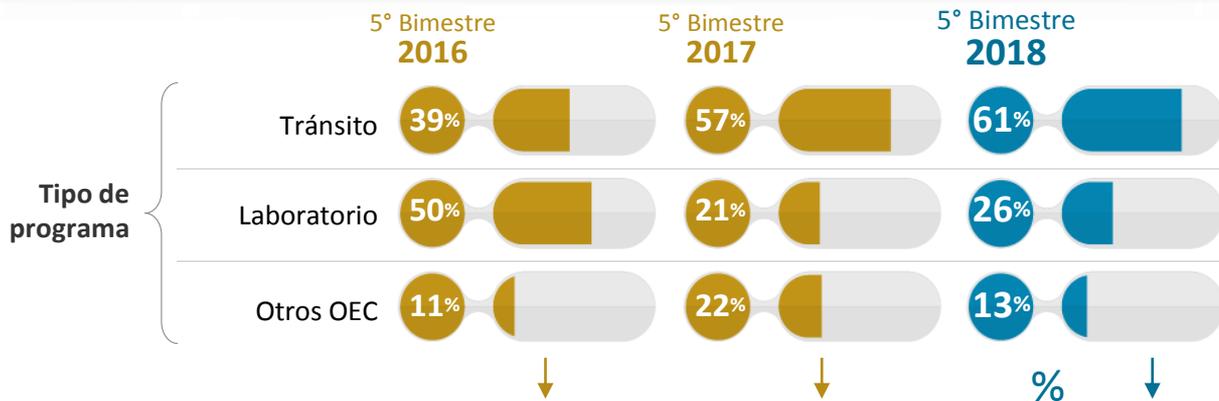


Tipo de Servicio

	%	%	%
Mantener	58	44	64
Renovar	10	28	9
Otorgamiento/Otorgar	14	7	8
No Levantar Suspensión/Suspender	3	2	4
Ampliar	2	1	4
Reducir	3	1	4
Actualizar		4	4
Suspensión Parcial	3		2
Retirar		1	1

Perfil del Informante

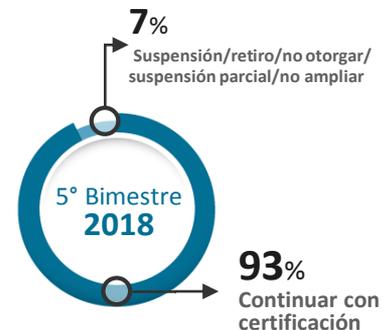
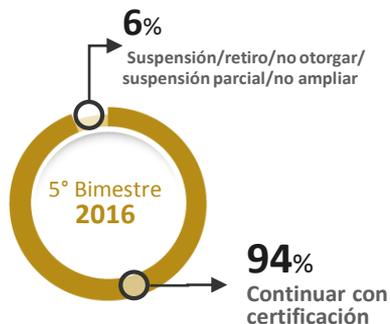
Base:	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017	5° Bimestre 2018
	108	141	142



		↓	↓	%	↓
	Centros de Diagnóstico Automotor	22	21	49	
	Centro de Reconocimiento de Conductores	17	36	11	
	Laboratorio de Ensayo	29	15	19	
	Laboratorio de Calibración	20	6	7	
	Organismos de Inspección	4	11	8	
	Organismos de Certificación de Producto	4	4	2	
	Organismos de Certificación de Personas	1	4	2	
	Organismos de Certificación de Sistemas	1	3	1	
	Entidad de certificación digital	1		1	

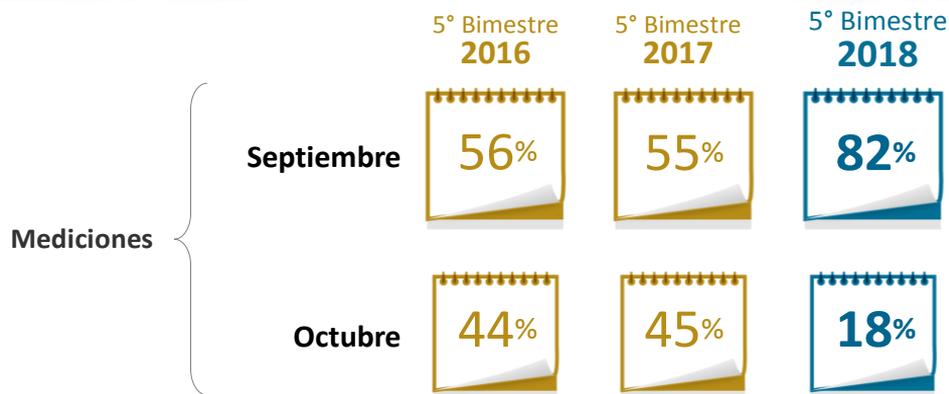
Base:	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017	5° Bimestre 2018
	108	141	142

Tipo de Servicio - Agrupado



No conformidad	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017	5° Bimestre 2018
1 - 5	32	50	21
6 - 10	38	31	18
10 ó más	20	6	8
No tienen no conformidad	10	13	53

Base:	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017	5° Bimestre 2018
	108	141	142





ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

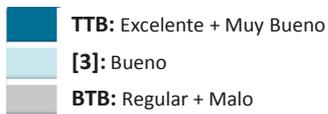
La fuerza de la Confianza

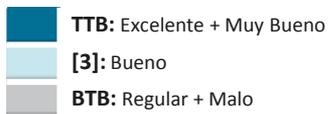
Conceptos generales



CNC

Centro Nacional de Consultoría



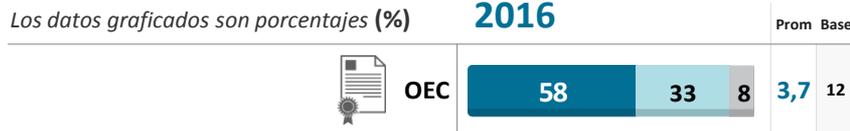


¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

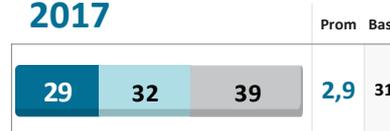


Los datos graficados son porcentajes (%)

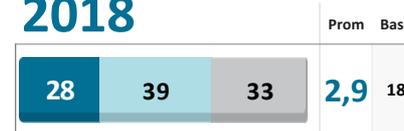
5° Bimestre
2016



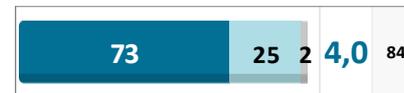
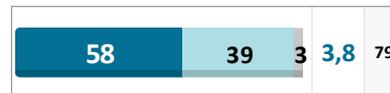
5° Bimestre
2017



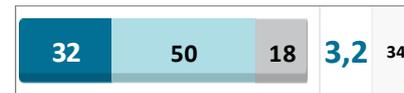
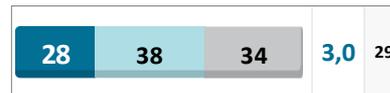
5° Bimestre
2018



Transito



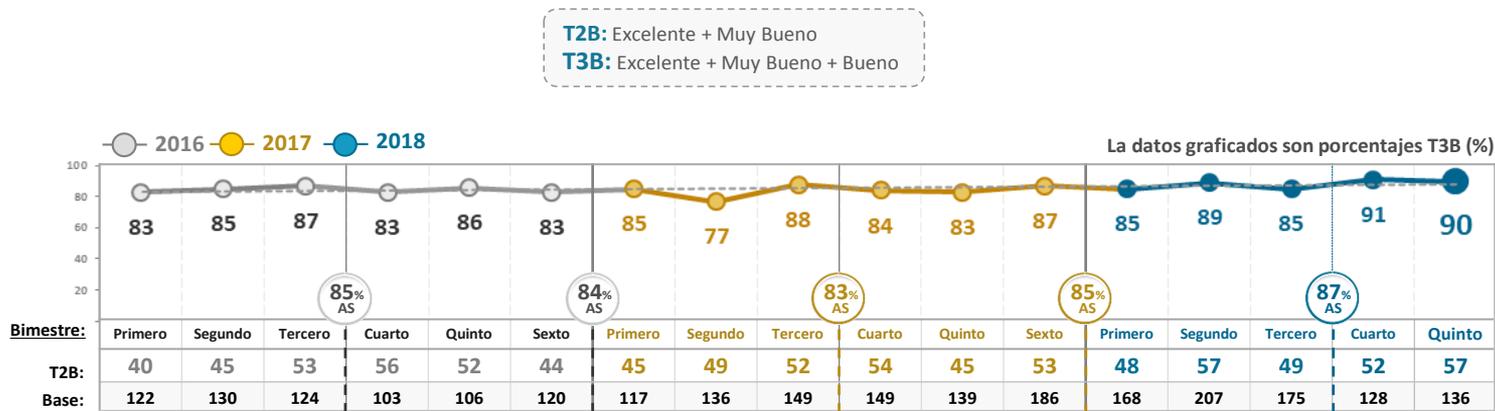
Laboratorio



Total

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

*AS: Acumulado Semestre



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

T2B: Excelente + Muy Bueno

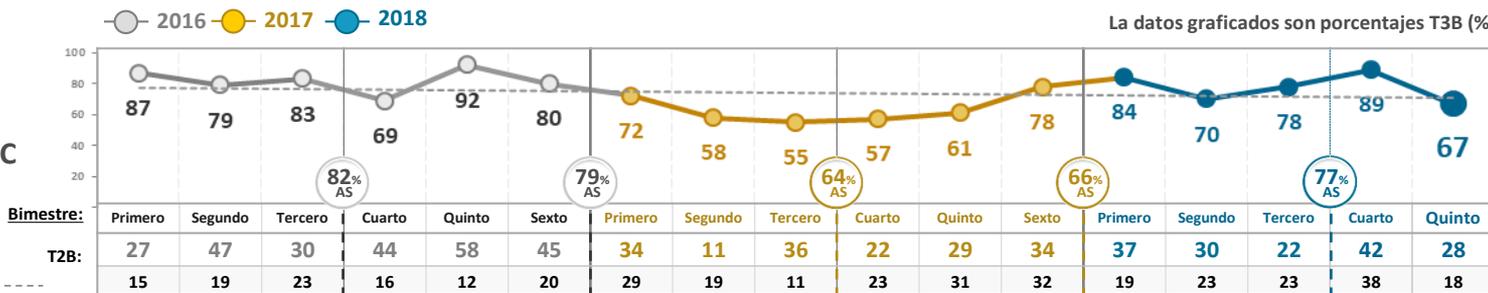
T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

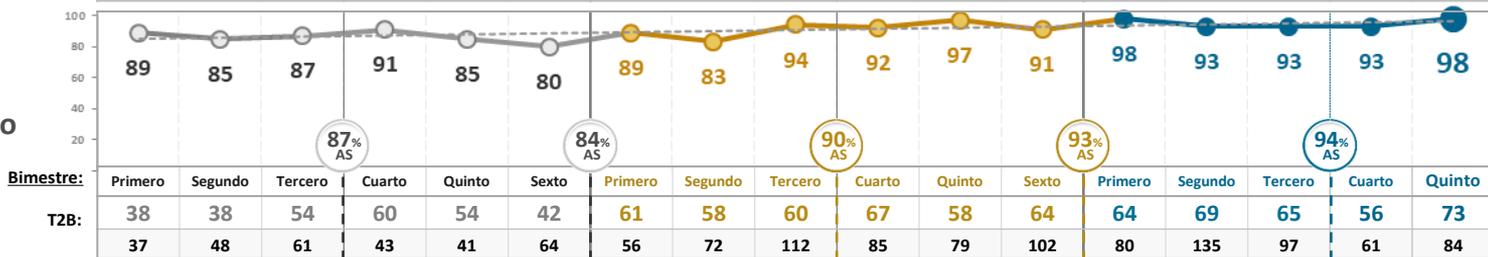
Los datos graficados son porcentajes T3B (%)



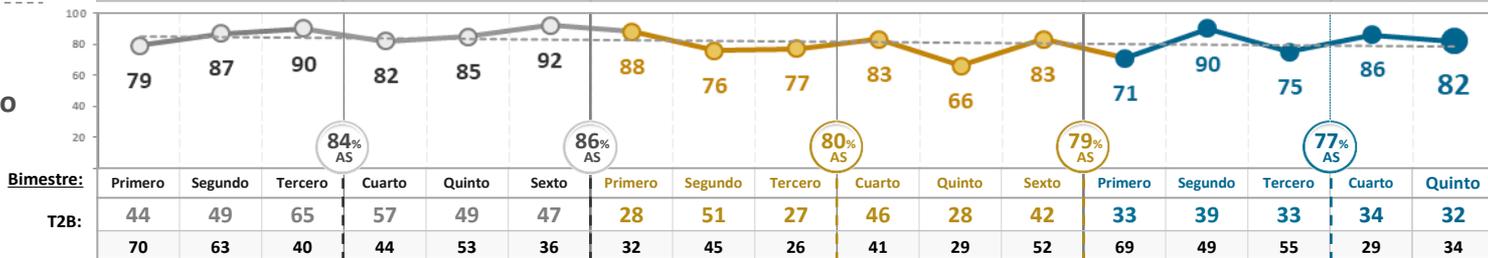
Otros OEC

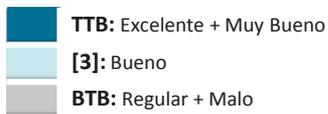


Transito



Laboratorio





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

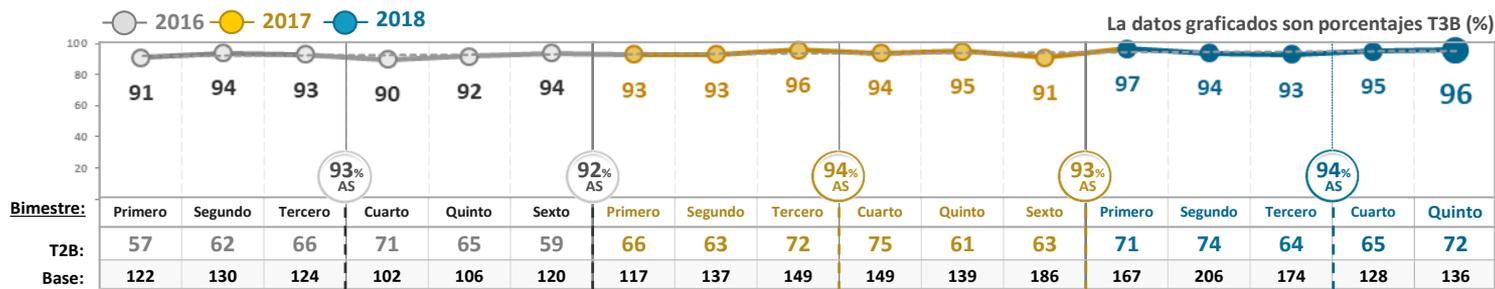


Total

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

*AS: Acumulado Semestre

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



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

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)



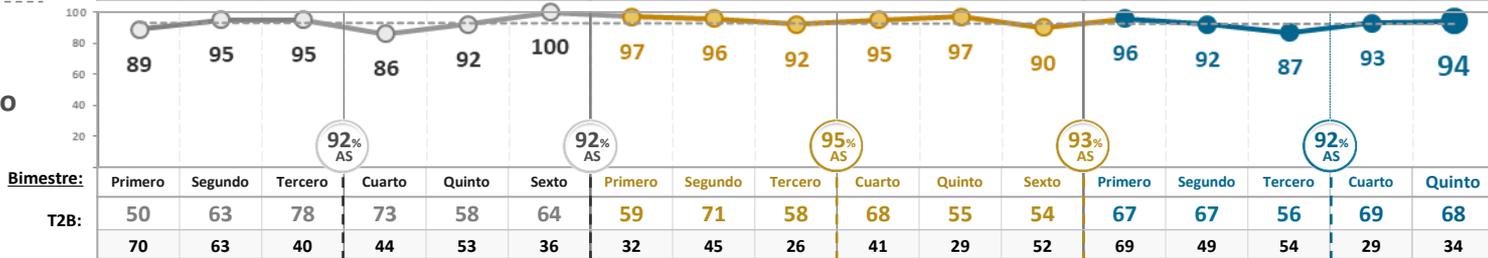
Otros OEC

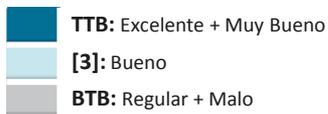


Transito



Laboratorio





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

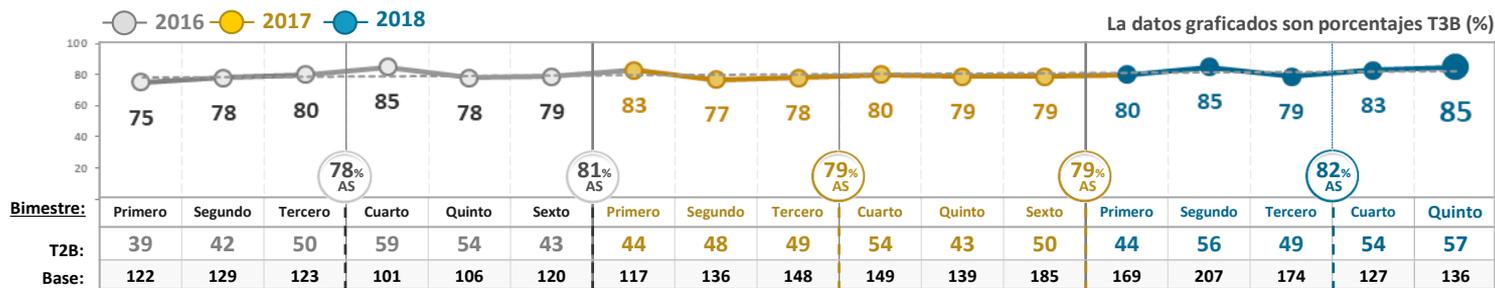


Total

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

*AS: Acumulado Semestre

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



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

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

*AS: Acumulado Semestre

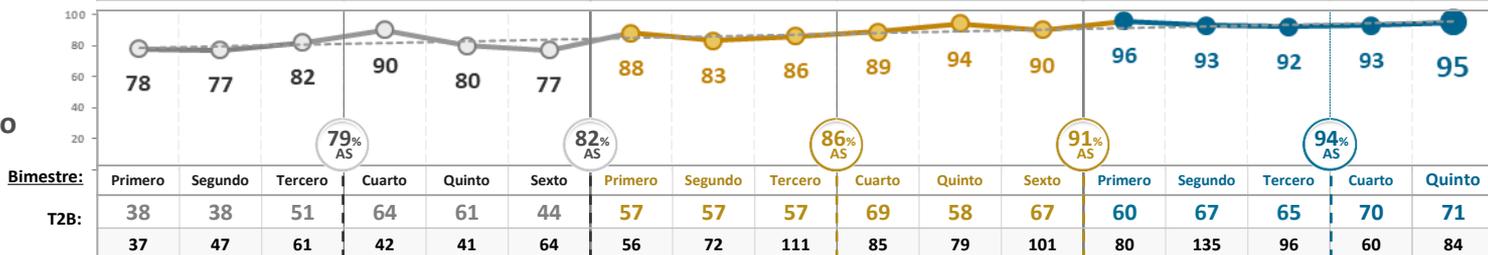
Los datos graficados son porcentajes T3B (%)



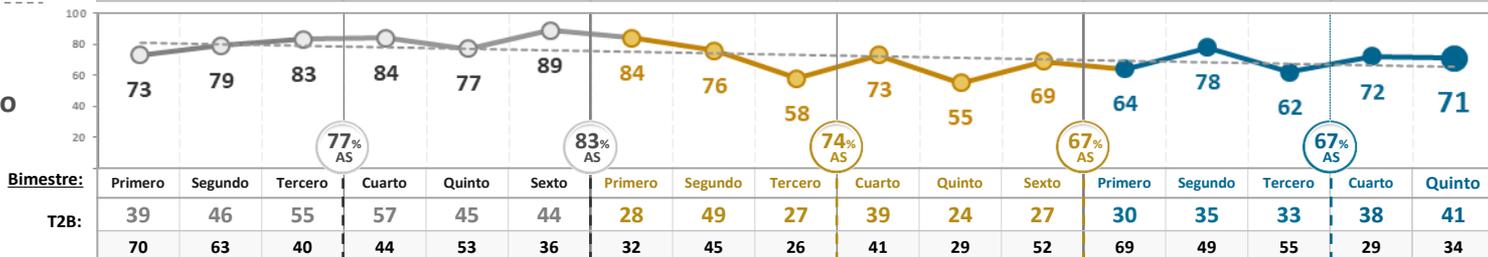
Otros OEC



Transito

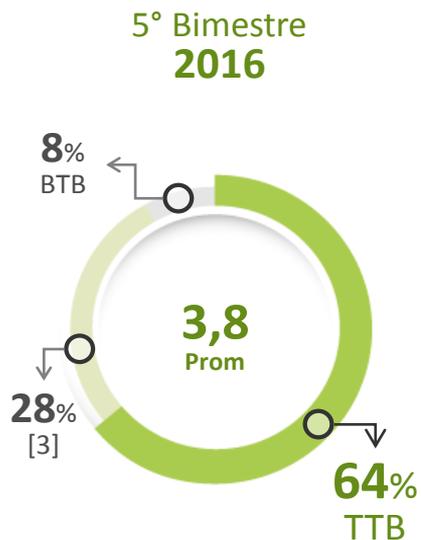


Laboratorio

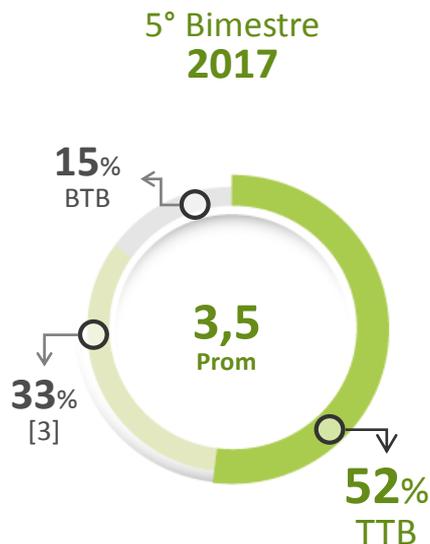


- **TTB:** Extremadamente probable + Muy probable
- **[3]:** Probable
- **BTB:** Poco probable + Nada probable

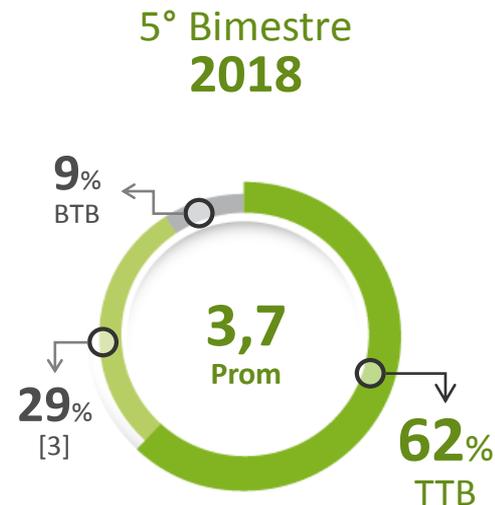
¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, **hable bien de ONAC?**



Base: Califican 104



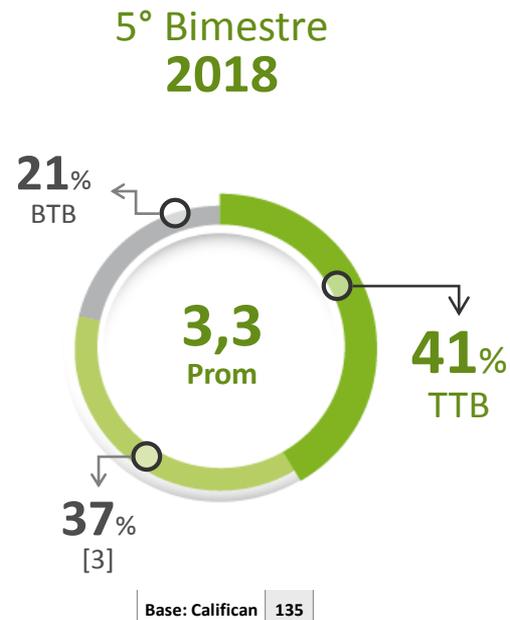
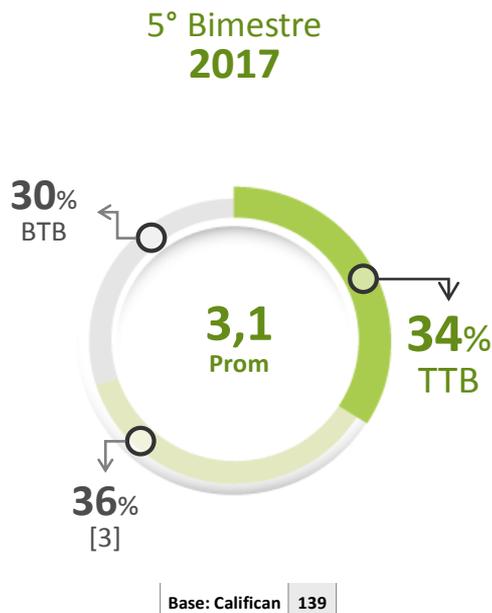
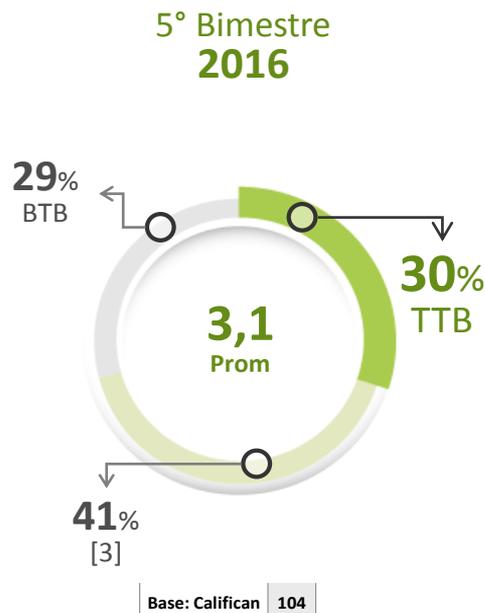
Base: Califican 139



Base: Califican 136

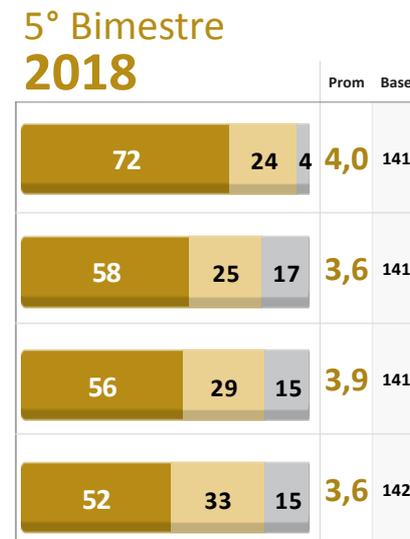
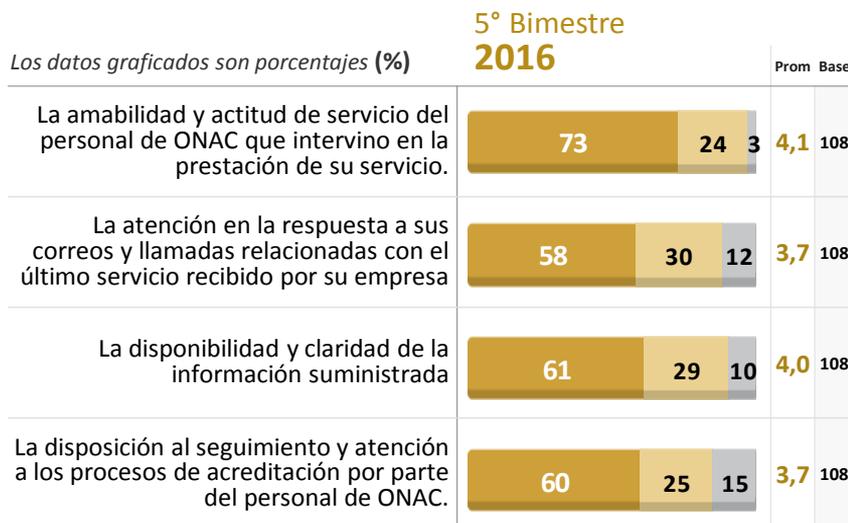
- **TTB:** Excelente + Muy Bueno
- **[3]:** Bueno
- **BTB:** Regular + Malo

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



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

¿Cómo califica a ONAC con relación a...





ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

La fuerza de la Confianza

Procesos de Interacción



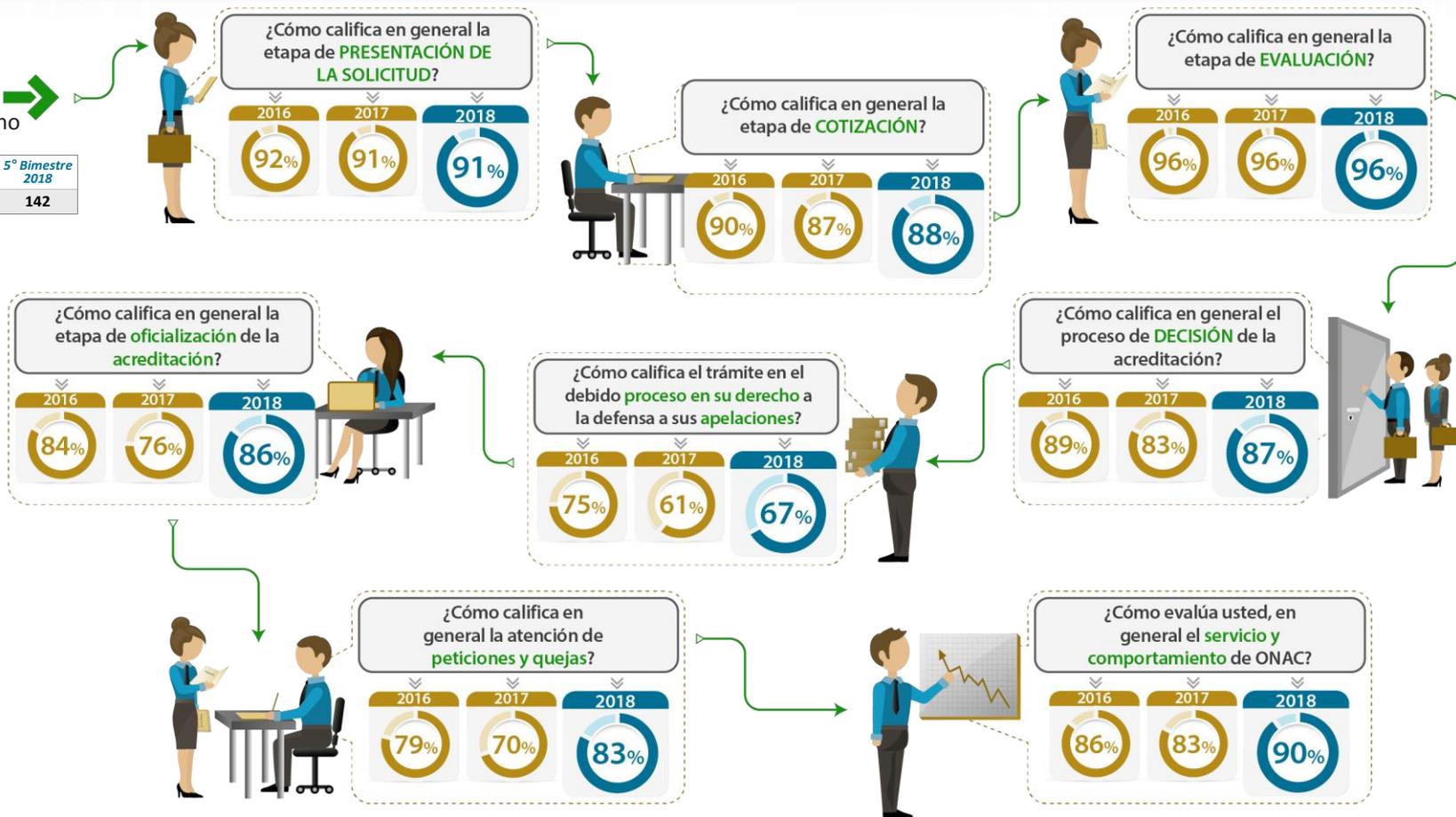
CNC

Centro Nacional de Consultoría

Procesos de Interacción - Comparativo

T3B: Excelente +
Muy Bueno + Bueno

Base:	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017	5° Bimestre 2018
	108	141	142



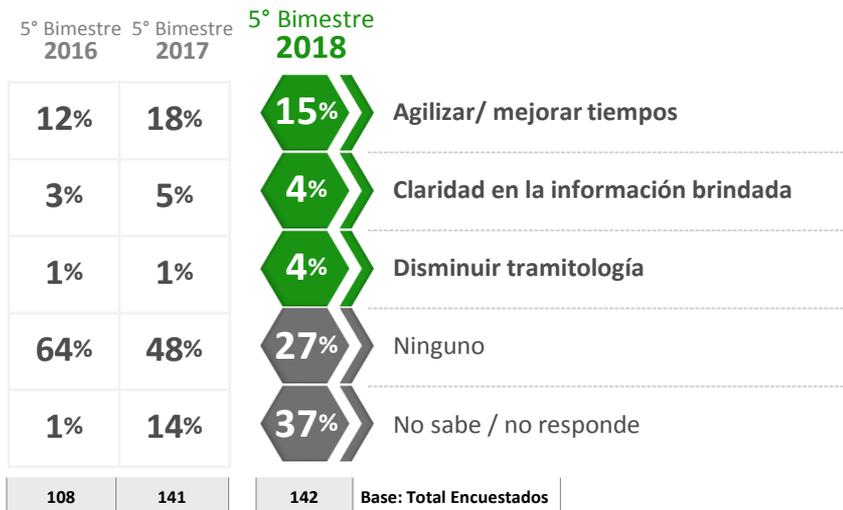
- TTB:** Excelente + Muy Bueno
- [3]:** Bueno
- BTB:** Regular + Malo



Los datos graficados son porcentajes (%)

	5° Bimestre 2016			Prom	Base	5° Bimestre 2017			Prom	Base	5° Bimestre 2018			Prom	Base
¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?	53	38	8	3,6	101	47	44	9	3,6	128	59	32	9	3,7	133
La respuesta y solución de inquietudes	56	34	10	3,6	103	45	37	18	3,4	130	56	26	17	3,6	132
Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	51	43	6	3,7	103	46	47	7	3,6	130	55	34	10	3,6	134

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



“Mejorar los tiempos de respuesta en el intercambio de información”

“Disminuir los días que se demoran en responder acerca de la documentación que se envía al inicio”

“Mayor acompañamiento con el cliente principalmente en lo relacionado a todos los requisitos de ONAC que se deben cumplir”

“Se podría agilizar minimizando la cantidad de documentos que se deben entregar, por lo menos cuando son renovaciones”

“Tramitar en una sola oportunidad las observaciones. En mi caso particular le tomo más de 6 meses aprobar mi solicitud, ya que al subsanar una observación nacía una nueva haciendo dilatar el proceso inicial”

“Más acompañamiento al organismo”

“Mejorar los tiempos de respuesta en el intercambio de información”

Otros	2016	2017	2018
Mayor acompañamiento / asesoría	1%	1%	1%
Dar la opción de entregar documentación por Web	4%	-	1%
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	6%	1%	1%
Bajar costos / tarifas	-	-	1%
Otra	2%	-	1%

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

	5° Bimestre 2016			Prom	Base	5° Bimestre 2017			Prom	Base	5° Bimestre 2018			Prom	Base
¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?	46	44	10	3,5	104	43	44	13	3,4	129	53	36	12	3,6	129
Claridad de la propuesta de servicios	54	39	7	3,7	104	46	43	12	3,5	134	58	33	9	3,7	132
Oportunidad de la entrega de la cotización	51	43	6	3,7	105	51	37	12	3,5	134	58	33	9	3,7	132
Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	47	41	12	3,5	105	49	36	15	3,5	134	54	32	14	3,5	135
Alternativas en medios de pago	51	34	15	3,5	102	46	36	18	3,4	132	49	38	13	3,6	133

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



Otros	2016	2017	2018
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	3%	-	1%
Unificar de criterios	3%	-	1%
Otra	1%	-	1%

“Mejorar tiempos de respuesta en la facturación y organización de la información”

“No es claro la determinación de tiempos para la evaluación pasar de 1 día de seguimiento a 2 y de 1.5 a 3 en renovación sin una explicación clara no es algo que deba ocurrir en una organización como ONAC”

“Es bueno conocer los criterios con los cuales se establece el día evaluador del experto técnico”

“Validar la posibilidad de dar plazos de pago, a 30-60 días”

“Deberían permitir pagos mensuales por la auditoria desde comienzo del año hasta el momento de la auditoria. Seria mas fácil pagar 2 millones mensual que 24 millones faltando 30 días”

“Mejoría en los costos en cuanto a los servicios prestados, debido a que el proceso de verificación además de realizarse cada año es de un alto costo para que tenga que repetirse tan periódicamente”

“Más claridad en los rubros se pasa un monto total y no se explica el detalle porque se incrementaron tanto los cotos desde el 2016 a 2018 mas del 50% de tarifas?”

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

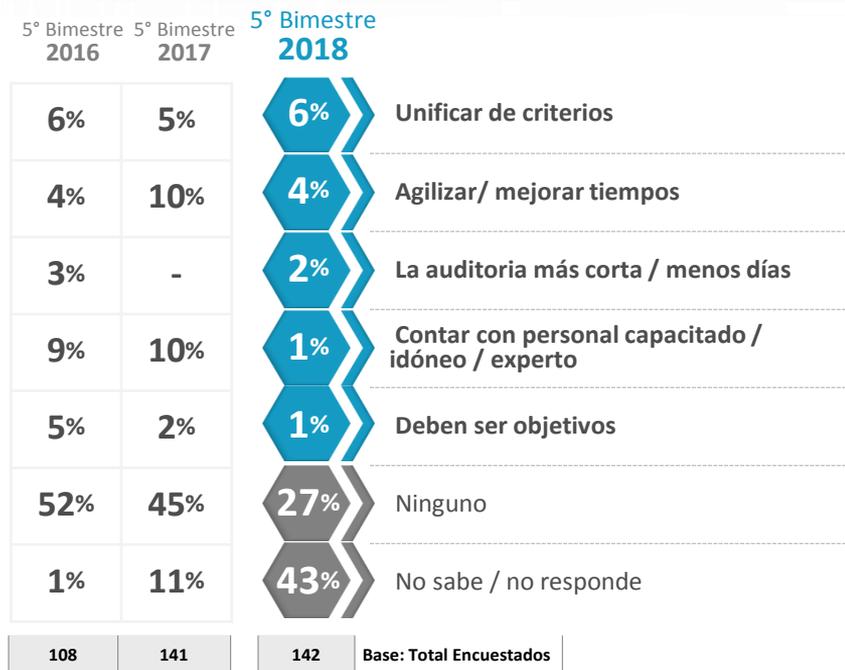
	5° Bimestre 2016			Prom	Base
¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?	67	29	4	3,9	104
Nivel técnico del equipo evaluador	70	23	8	4,0	106
Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	73	23	5	4,1	106
Utilidad del informe de evaluación para su organización	72	20	8	4,0	105
Calidad general del informe de evaluación	72	24	4	4,1	105
Objetividad del informe de evaluación	71	22	7	4,0	105
Cumplimiento del plan de evaluación	71	24	5	4,0	106
Claridad del plan de evaluación	70	25	5	4,0	106
Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	63	30	8	3,9	104

	5° Bimestre 2017			Prom	Base
¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?	58	37	4	3,8	137
Nivel técnico del equipo evaluador	73	23	4	4,1	139
Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	73	22	5	4,0	139
Utilidad del informe de evaluación para su organización	68	28	4	3,9	134
Calidad general del informe de evaluación	64	30	6	3,9	135
Objetividad del informe de evaluación	67	25	7	3,9	134
Cumplimiento del plan de evaluación	64	34	2	4,0	140
Claridad del plan de evaluación	61	37	1	3,9	140
Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	53	39	8	3,6	137

5° Bimestre 2018

	5° Bimestre 2018			Prom	Base
¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?	67	29	4	3,9	138
Nivel técnico del equipo evaluador	82	15	3	4,3	137
Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	81	16	3	4,2	138
Utilidad del informe de evaluación para su organización	79	18	4	4,2	136
Calidad general del informe de evaluación	77	17	5	4,2	137
Objetividad del informe de evaluación	76	21	3	4,2	136
Cumplimiento del plan de evaluación	75	22	4	4,1	138
Claridad del plan de evaluación	71	24	5	4,0	138
Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	65	26	10	3,8	136

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



“Uniformidad en los criterios técnicos de evaluación para todos los organismos de inspección”

“Sea estandarizados los procesos de evaluación de todos los auditores”

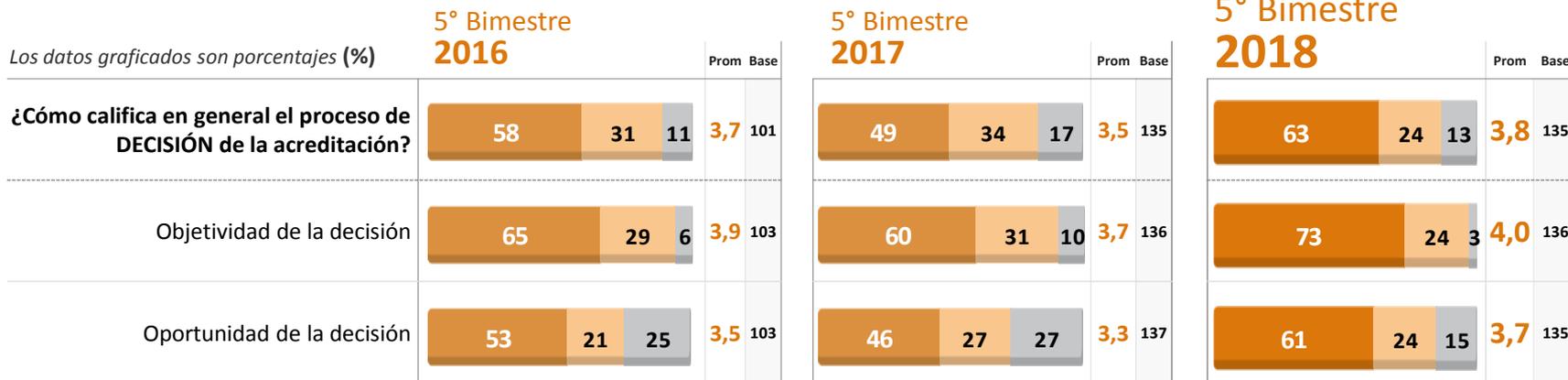
“El rol del experto debe ser más de asesor del auditor. en la actualidad los expertos están muy enfocados a determinar a toda costa no conformidades cuando no debería ser el objetivo”

“No existe criterios entre los auditores líderes de evaluación. Enviaron técnicos sin experiencia y en algunos casos omitieron enviar experto técnico alegando que el enviado tenía experiencia sobre una categoría que no tenía experiencia, haciendo debilitar nuestro proceso de certificación”

“Debe ser más enfocada al servicio de acreditación solicitada y tener en cuenta las evaluaciones realizadas por otros organismos internacionales”

Otros	2016	2017	2018
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	5%	4%	1%
Claridad en la información brindada	3%	4%	1%
Bajar costos / tarifas	2%	-	1%
Brindar información detallada	-	-	1%
Mayor acompañamiento / asesoría	-	1%	1%
Disminuir tramitología	2%	-	1%
Otra	4%	1%	1%

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





“Mucha demora en informar la decisión del comité y envío del informe al CDA”

“Mejorar los tiempos de respuesta y mantener informado al cliente del estado de la acreditación. Se pudiera disponer de un sistema de información en el que el cliente tuviese acceso y consulta en línea del estado de su solicitud”

“Agilidad en la entrega de los informes de evaluación más que todo en casos de traslados y acreditaciones iniciales que generen costos por cierre de la empresa acreditada Los informes de auditoria en ocasiones se demoran más de 2 meses”

“Ampliar el recurso técnico para las magnitudes que actualmente acredita ONAC ya que algunas veces los tiempos de entrega de los informes se retardan por falta de personal técnico”

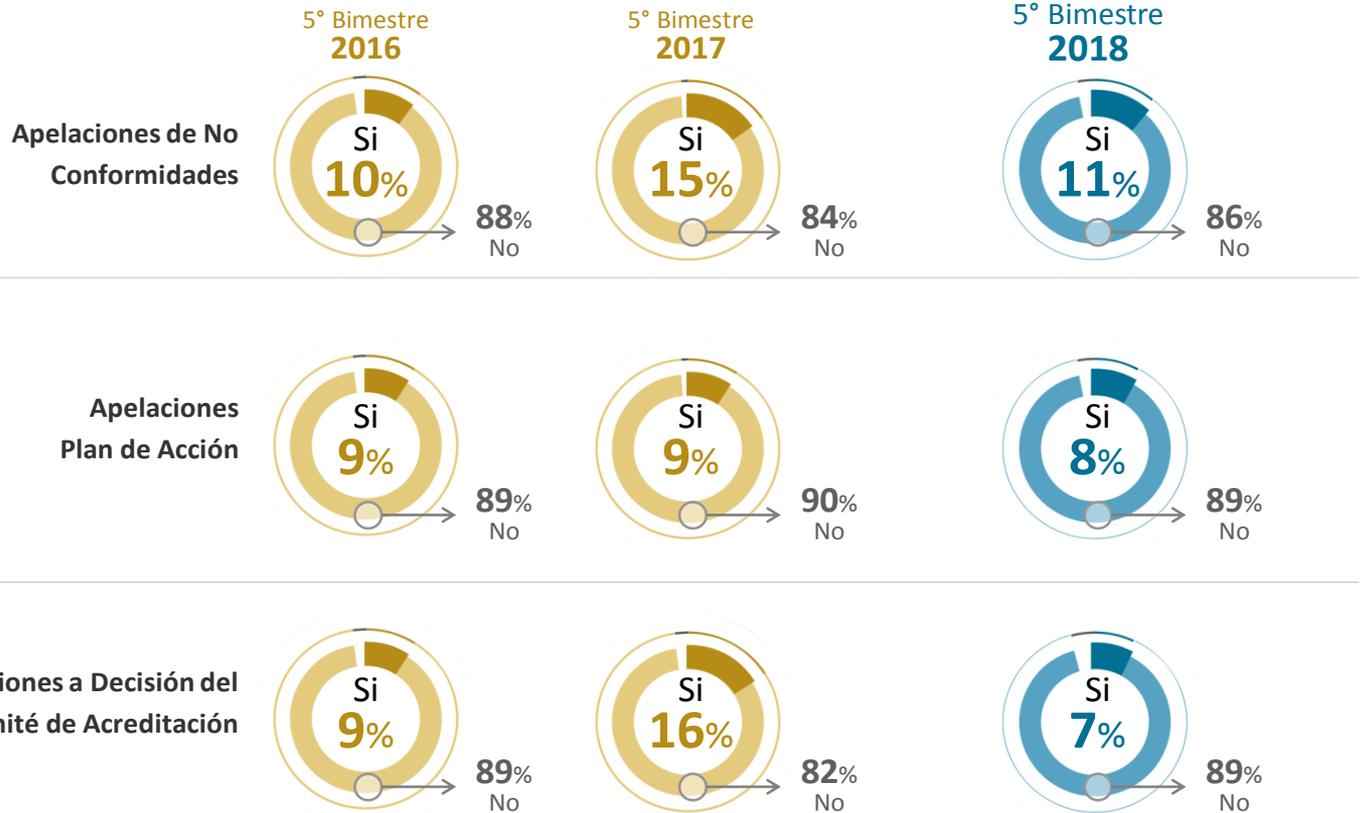
“Agilizar dicho trámite ya que se observó demoras considerables en la emisión de alcances de las dos auditorias que se juntaron”

“El auditor líder no tuvo en cuenta las recomendaciones del comité en su decisión lo que hizo por su omisión hacer que programarán una auditoria extraordinaria y por ende el OEC asumir en costos la omisión del auditor líder”

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



Base:	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017	5° Bimestre 2018
	108	141	142

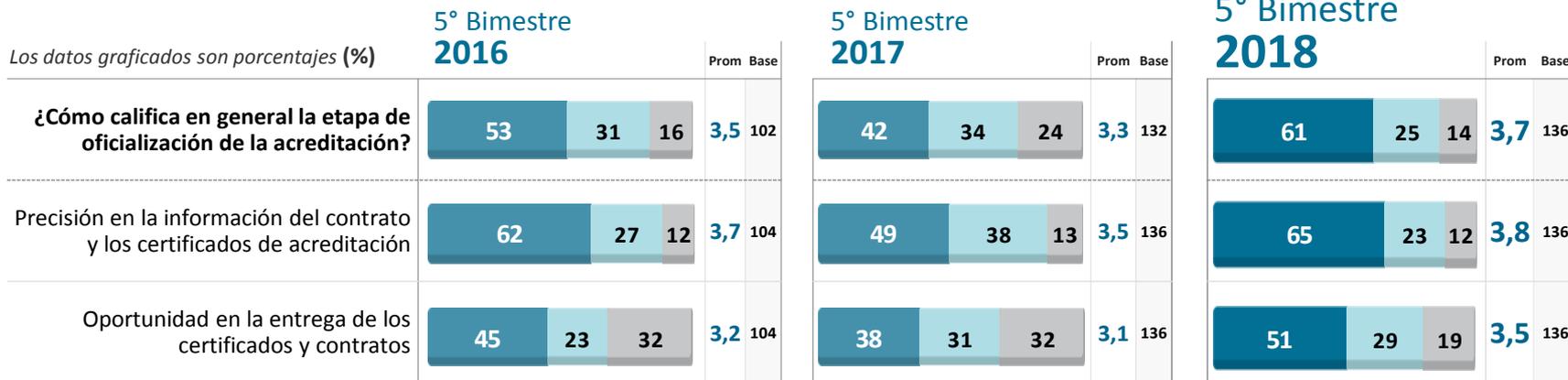
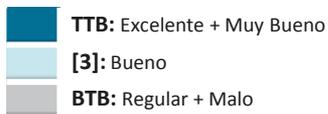


- TTB:** Excelente + Muy Bueno
- [3]:** Bueno
- BTB:** Regular + Malo

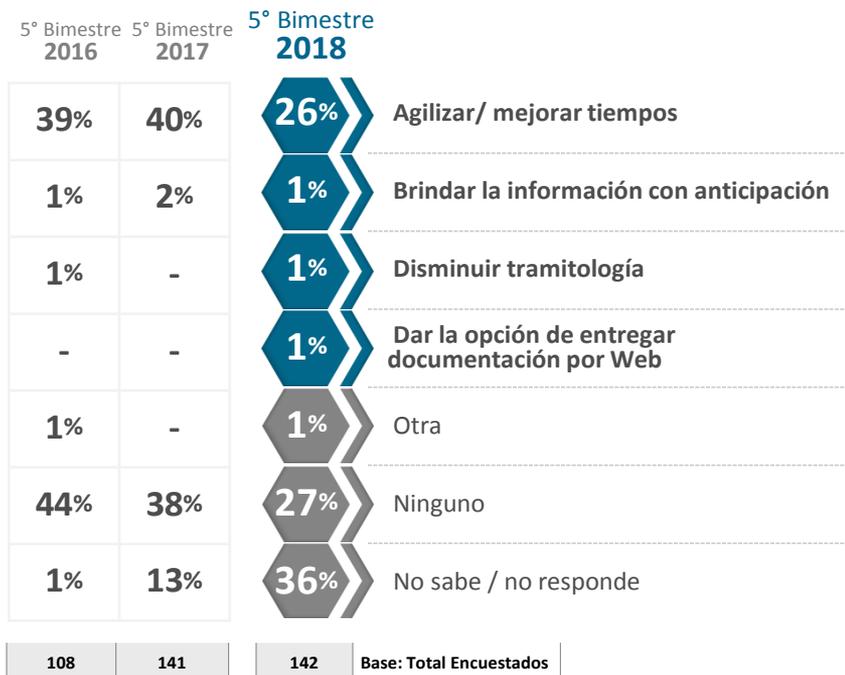


Los datos graficados son porcentajes (%)

	5° Bimestre 2016			Prom	Base	5° Bimestre 2017			Prom	Base	5° Bimestre 2018			Prom	Base
¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?	50	25	25	3,5	16	32	29	39	3,0	28	60	6	33	3,3	15
Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	50	20	30	3,7	10	36	23	41	3,0	22	80		20	3,9	10
Apelaciones Plan de Acción	67	22	11	3,9	9	64	36		4,1	11	73		27	3,6	11
Apelaciones de No Conformidades	55	36	9	3,8	11	38	38	24	3,3	21	53	13	33	3,1	15



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



“Mejorar la entrega, debe ser más expedita. Que informen al organismo apenas salga la acreditación”

“Considero que se debe mejorar en el tiempo de entrega de certificados y contratos”

“Reducir los tiempos de oficialización y firma del contrato una vez subsanadas las no conformidades”

“Este aspecto es muy bueno, en el ultimo año llegó rápido al igual que el contrato en años anteriores tuvimos afectación de las respuesta de acreditación en nuestro mercado de certificación perdiendo clientes y dineros”

“No es coherente con la fecha de otorgamiento pues se pierden días para la prestación del servicio”

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

	5° Bimestre 2016			Prom	Base		5° Bimestre 2017			Prom	Base		5° Bimestre 2018			Prom	Base
¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?	53	26	21	3,5	76		29	41	30	3,0	113		51	32	17	3,5	93
Solicitudes y quejas en contra de ONAC	52	29	18	3,5	71		33	37	30	3,0	94		53	31	16	3,5	85
Seguimiento a las solicitudes formuladas	51	29	20	3,4	80		31	38	32	3,0	104		52	31	17	3,5	90
Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	53	28	19	3,5	64		38	50	12	3,4	76		51	35	14	3,5	80
Oportunidad en la atención	54	28	18	3,5	82		35	38	27	3,1	111		51	32	17	3,5	94



ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

La fuerza de la Confianza

Análisis Cualitativo

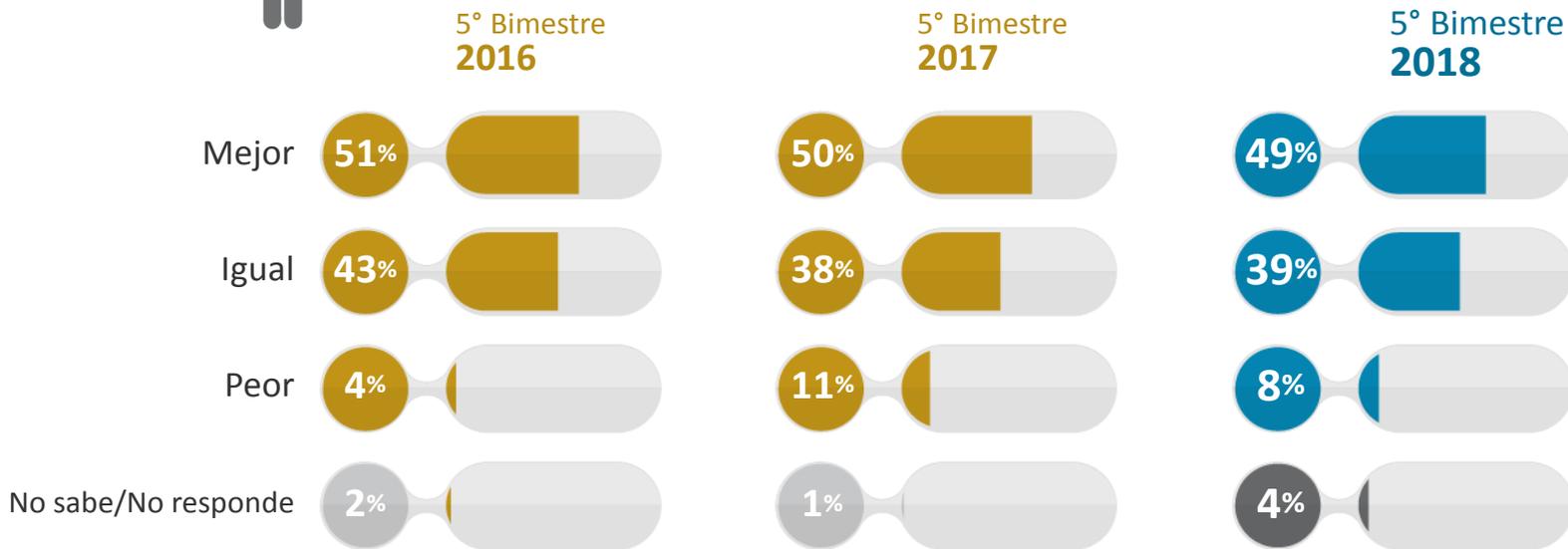


CNC

Centro Nacional de Consultoría



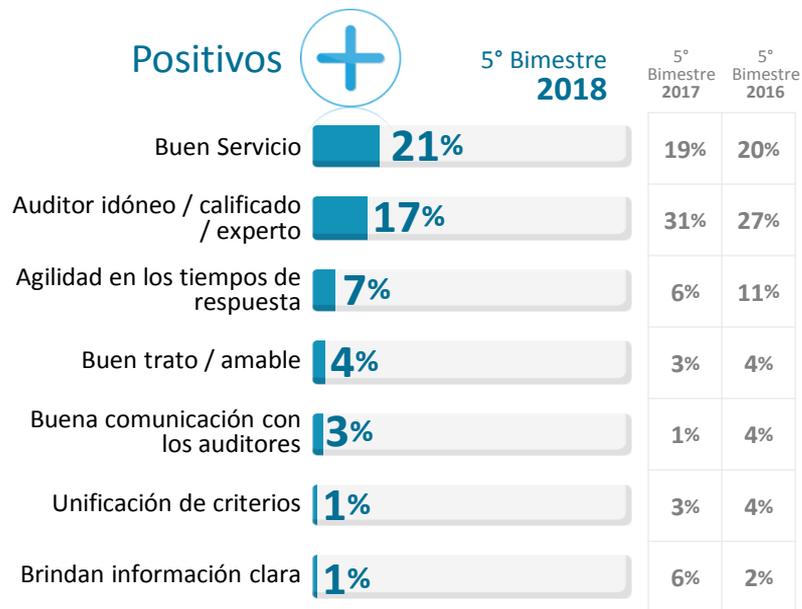
15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**



Base:	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017	5° Bimestre 2018
	108	141	142

¿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 **49%**

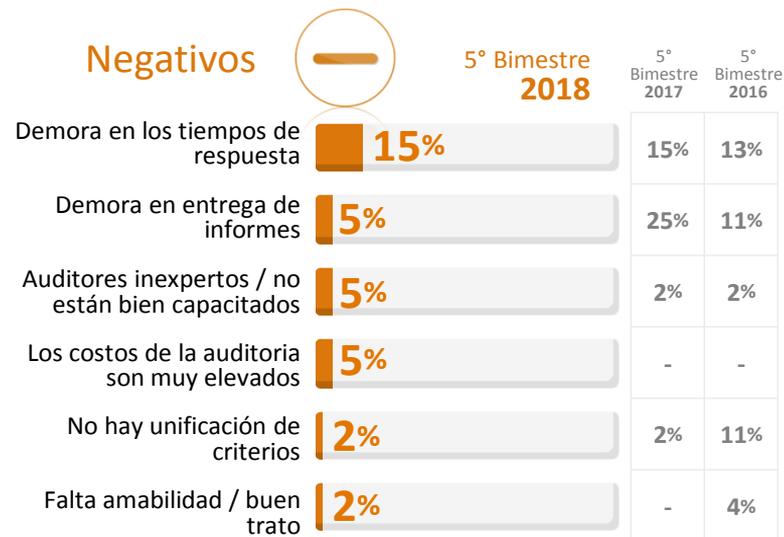


Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue mejor que en años anteriores

5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017	5° Bimestre 2018
55	70	70

¿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 **39%**



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

5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017	5° Bimestre 2018
47	53	55

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

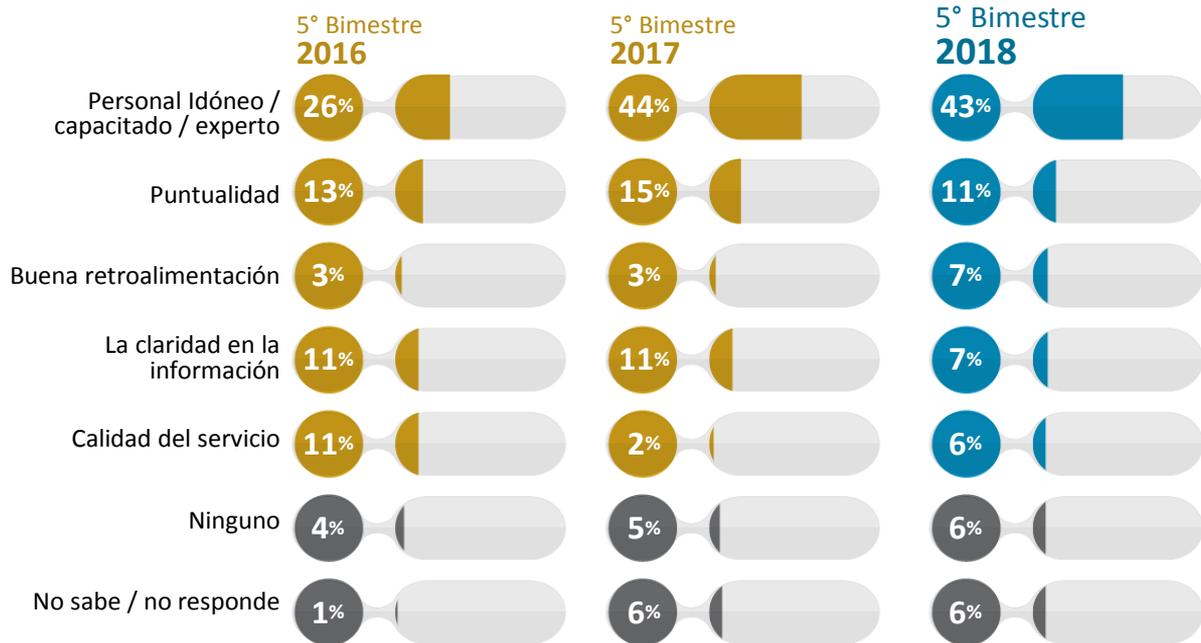
Peor que en años anteriores **8%**



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

5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017	5° Bimestre 2018
4	16	11

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



Base:	5° Bimestre 2016	5° Bimestre 2017	5° Bimestre 2018
	108	141	142

Otros	5° Bimestre		
	2016	2017	2018
Objetividad de la evaluación	25%	8%	5%
Sus procesos son ágiles	15%	9%	5%
Buen trato / amable	6%	8%	4%
Buena comunicación	3%	10%	3%