



La fuerza de la Confianza

Informe 4° Bimestre 2018

Contrato N° 024 de 2015

Octubre 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 cuarto bimestre se contó con 198 OEC, 103 del mes de julio y 95 del mes de agosto. Se contactaron telefónicamente a 174 OEC y contestaron la encuesta 131, logrando así una tasa de respuesta del 75%.

Escalas de 5 opciones de respuesta balanceadas positivamente.



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

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

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

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

Sugerencia, fijar las metas en el TTB



La fuerza de la Confianza

Ficha Técnica



CNC
Centro Nacional de Consultoría

<p>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 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 4to bimestre del año 2018, según tipo de programa:</p> <p><u>LABORATORIOS 41 REGISTROS:</u> Ensayo (26), Calibración (13), Laboratorio Clínico (1) y Proveedores de ensayo de aptitud (1)</p> <p><u>TRANSITO 102 REGISTROS:</u> Centro de Diagnóstico Automotor (62), Centro de Reconocimiento de conductores (40)</p> <p><u>ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 55 REGISTROS:</u>, Organismos de Certificación de Producto (3), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (4), Organismo Certificador de personas (6), Organismos de Inspección (40) y Entidad de Certificación Digital (2)</p>
<p>Cobertura geográfica Delimita la población objetivo en términos geográficos. Espacio físico abarcado.</p>	<p>Regiones de Colombia: Caribe, Pacífico, Andina, Orinoquía y Amazonía</p>

<p>Cobertura temática: Especifica los objetivos en términos de las variables a estudiar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes Claves • Procesos de Interacción • Conceptos Generales • Análisis Cualitativo
<p>Cobertura temporal Especifica el intervalo de tiempo con que se requiere observar el fenómeno.</p>	<p>Fechas de trabajo de campo: 27 de agosto al 21 de octubre 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 julio y agosto 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 131 encuestas efectivas: 65 del mes de julio y 66 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>

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)
Julio	103	103	94	65	69%	91%	63%
Agosto	95	95	80	66	83%	84%	69%
Total	198	198	174	131	75%	88%	66%

2017

Julio	95	95	84	66	79%	88%	69%
Agosto	160	160	153	89	58%	96%	56%
Total	255	255	237	155	65%	93%	61%

2016

Julio	103	103	80	58	73%	78%	56%
Agosto	77	77	65	45	69%	84%	58%
Total	180	180	145	103	71%	81%	57%



ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

La fuerza de la Confianza

Resumen de los hallazgos



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Base:	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017	4° Bimestre 2018
	103	155	131

Regional



	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017	4° Bimestre 2018
Andina	72%	77%	69%
Pacífico	15%	13%	17%
Caribe	10%	7%	8%
Orinoquía	3%	3%	4%
Amazonía	-	-	2%

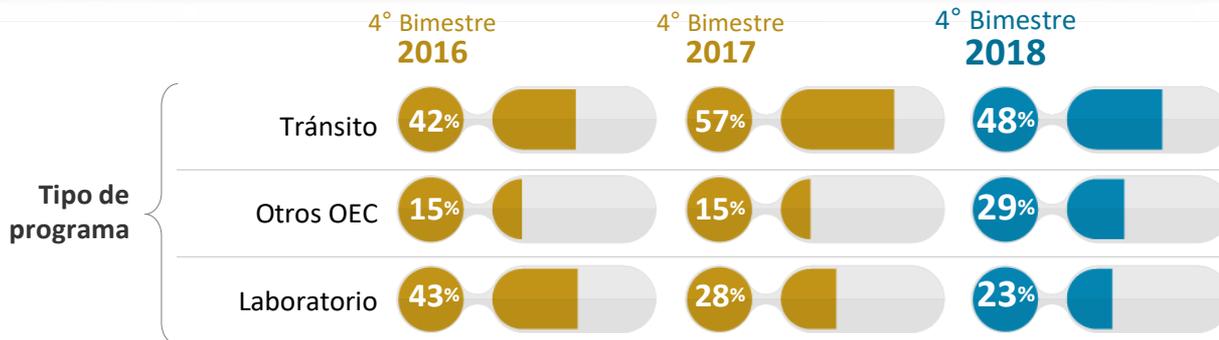


Tipo de Servicio

	%	%	%
Mantener	63	53	41
Otorgamiento/Otorgar	13	10	13
Actualizar		1	11
Renovar	7	17	8
Reducir	7	1	7
Suspensión Parcial	2	1	7
Levantar suspensión	2	6	6
Ajustar	1	1	3
Ampliar	5	3	2
No ampliar			2

Perfil del Informante

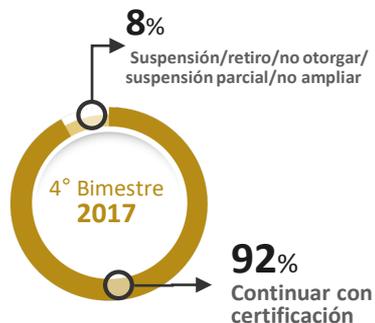
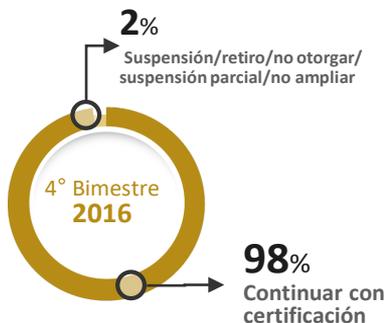
Base:	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017	4° Bimestre 2018
	103	155	131



		4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017	4° Bimestre 2018
 Tránsito	Centros de Diagnóstico Automotor	21	30	32
	Centro de Reconocimiento de Conductores	20	26	16
 Laboratorio	Laboratorio de Ensayo	29	16	15
	Laboratorio de Calibración	14	12	8
	Laboratorio Clínico			1
 Otros OEC	Organismos de Inspección	10	10	22
	Organismos de Certificación de Personas		2	2
	Organismos de Certificación de Producto	5	3	2
	Entidad de certificación digital			1
	Organismos de Certificación de Sistemas	1		1

Base:	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017	4° Bimestre 2018
	103	155	131

Tipo de Servicio - Agrupado



No conformidad	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017	4° Bimestre 2018
1 - 5	37	54	41
6 - 10	22	23	24
10 ó más	10	4	11
No tienen no conformidad	31	19	24

Base:	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017	4° Bimestre 2018
	103	155	131





ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

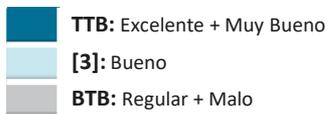
La fuerza de la Confianza

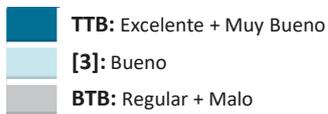
Conceptos generales



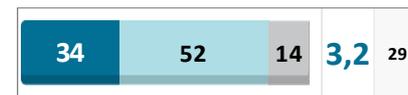
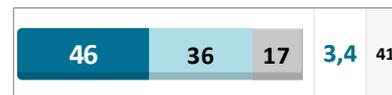
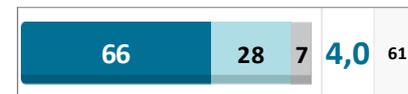
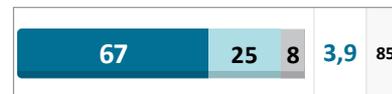
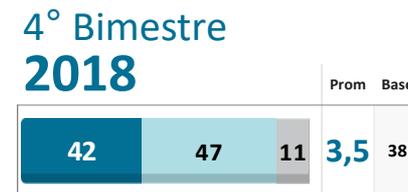
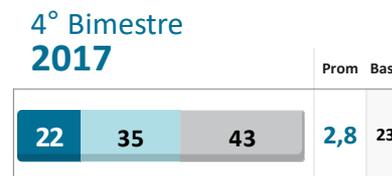
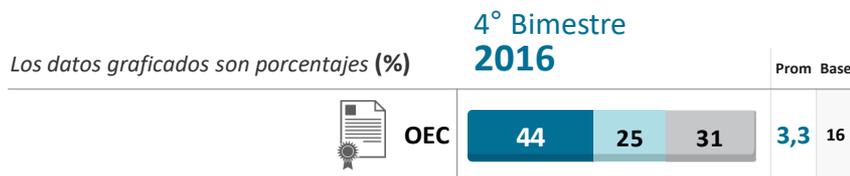
CNC

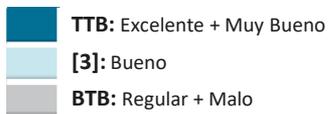
Centro Nacional de Consultoría



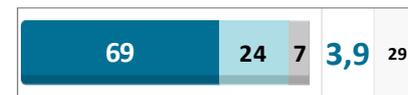
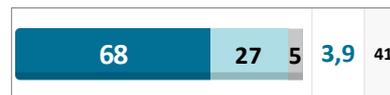
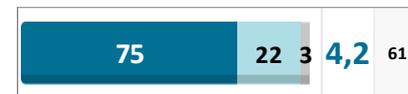
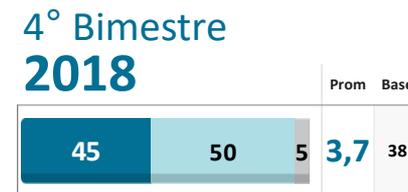
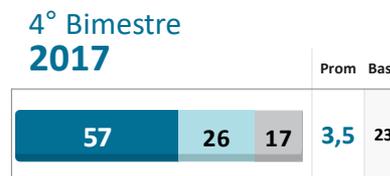
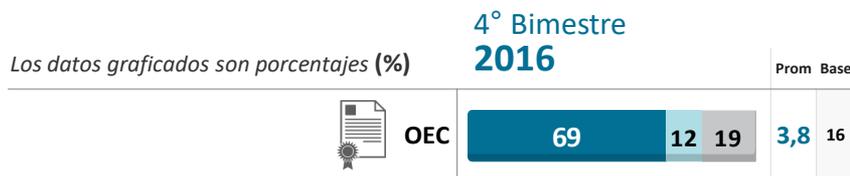


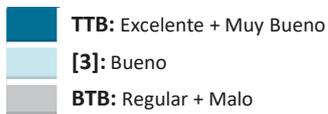
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?



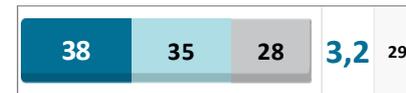
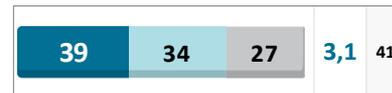
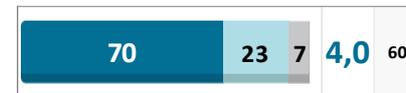
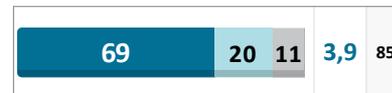
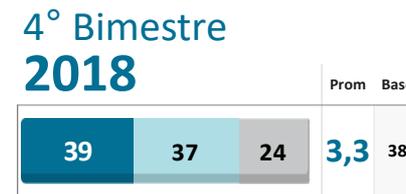
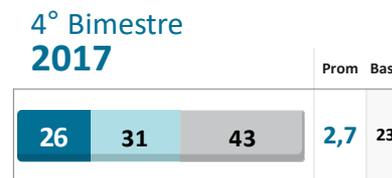
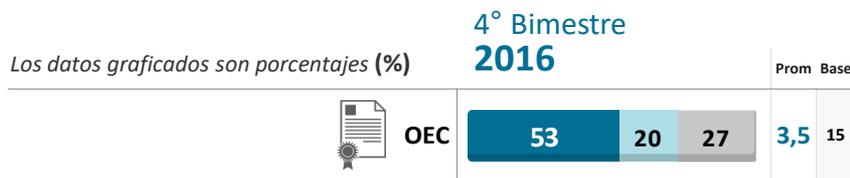


11. ¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?





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

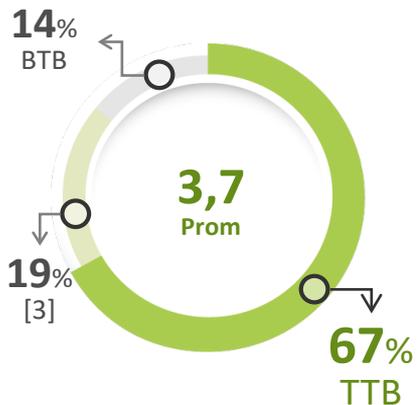


- **TTB:** Extremadamente probable + Muy probable
- **[3]:** Probable
- **BTB:** Poco probable + Nada probable

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

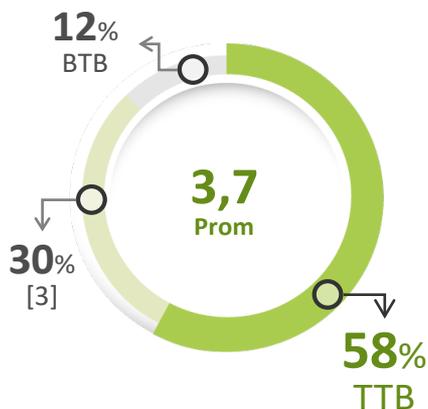


4° Bimestre
2016



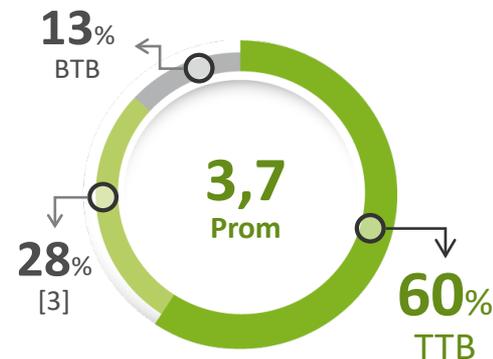
Base: Califican 100

4° Bimestre
2017



Base: Califican 150

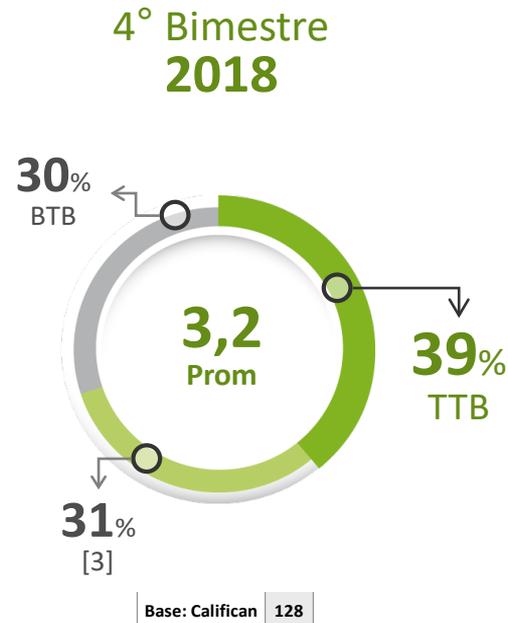
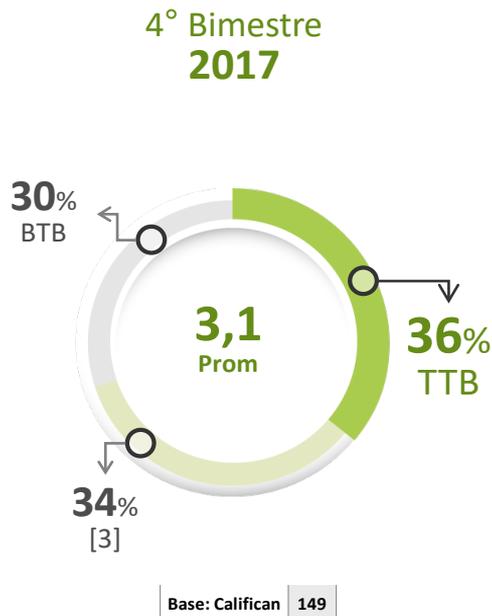
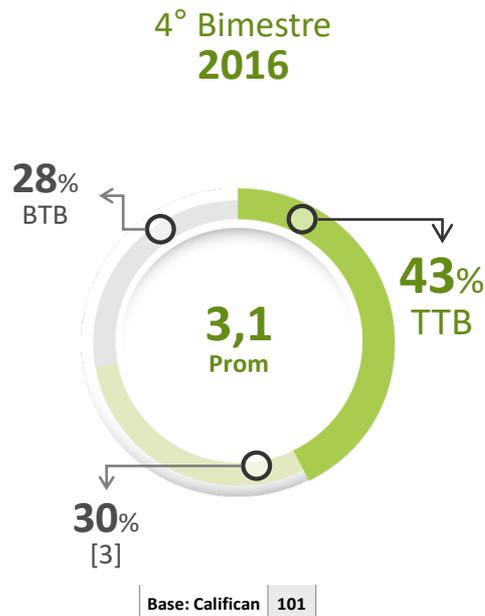
4° Bimestre
2018



Base: Califican 128

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

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



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

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

	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
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
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

	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
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
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

	4° Bimestre 2018			Prom	Base
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	71	26	4	4,0	129
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	59	26	15	3,7	130
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	58	34	8	4,0	129
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	58	29	13	3,8	130



ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

La fuerza de la Confianza

Procesos de Interacción



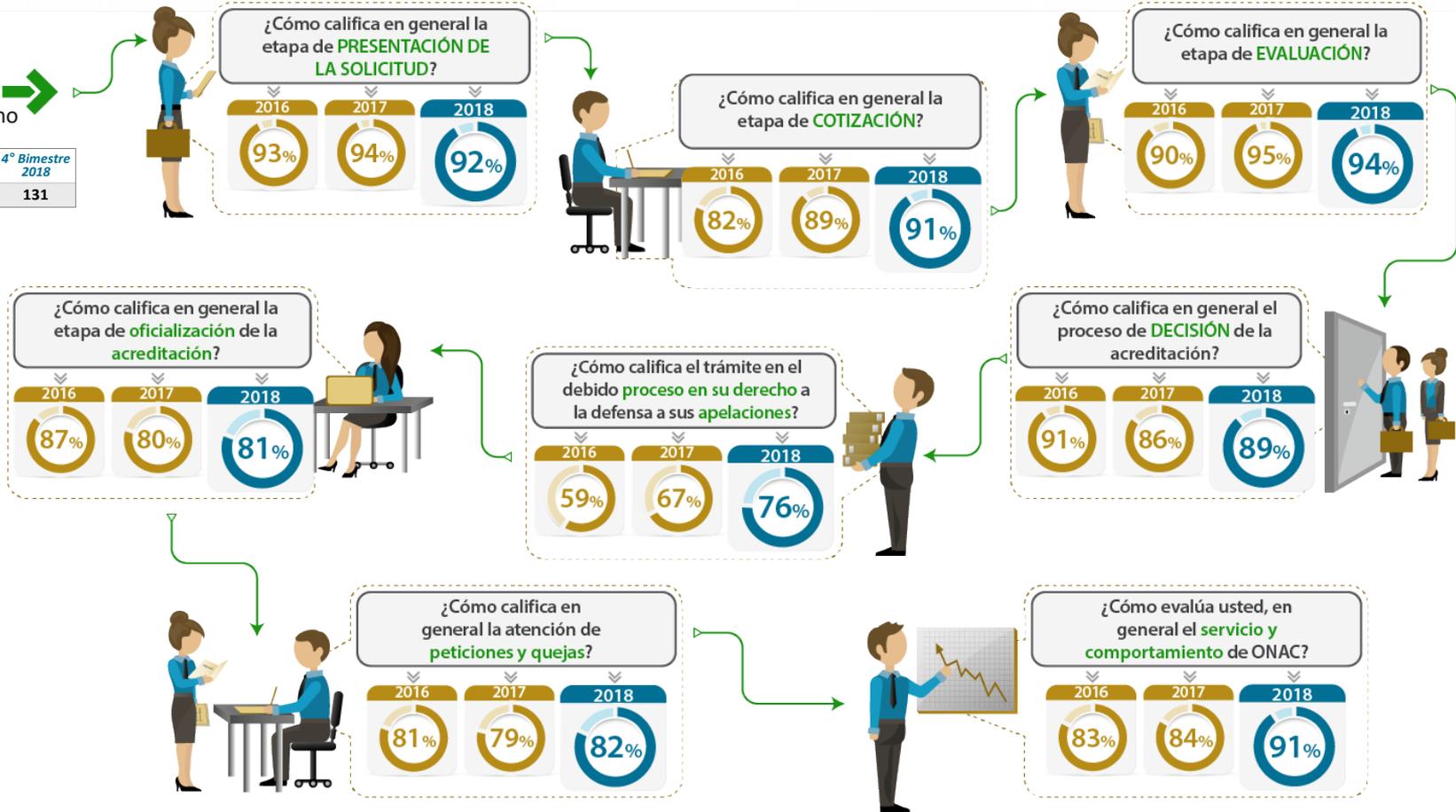
CNC

Centro Nacional de Consultoría

Procesos de Interacción - Comparativo

T3B: Excelente +
Muy Bueno + Bueno

Base:	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017	4° Bimestre 2018
	103	155	131



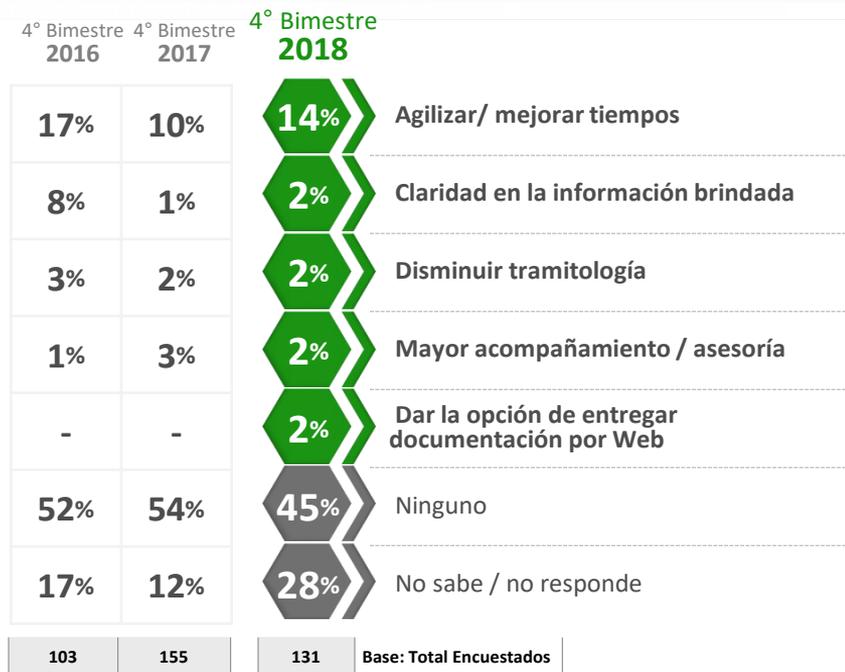
- TTB:** Excelente + Muy Bueno
- [3]:** Bueno
- BTB:** Regular + Malo



Los datos graficados son porcentajes (%)

	4° Bimestre 2016			Prom	Base	4° Bimestre 2017			Prom	Base	4° Bimestre 2018			Prom	Base
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?	56	37	7	3,7	95	57	37	6	3,7	145	49	43	8	3,6	124
a) La respuesta y solución de inquietudes	54	28	19	3,5	97	53	35	12	3,6	145	55	33	12	3,7	126
b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	60	32	8	3,7	95	58	34	8	3,7	146	53	42	5	3,7	125

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



Otros	2016	2017	2018
Brindar la información con anticipación	1%	1%	1%
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	-	1%	1%
Publicar los resultados en la página Web	-	-	1%
Otra	-	2%	2%

“Reducción de los plazos máximos para solicitar las ampliaciones y demás solicitudes (3 meses como mínimo para enviar información) es un periodo muy amplio; ejemplo que la organización pueda solicitar ampliaciones con envíos de información con un mes de anticipación”

“Dar respuesta, si uno no insiste varias veces no dan respuesta”

“Disminuir tiempos de revisión y programación de la evaluación”

“Recomendamos a ONAC que para los diferentes alcances que tiene acreditado el organismo se pueda evaluar (atestiguar) en una misma obra (instalación) para así reducir los tiempos planeados en la etapa inicial”

“Disminuir tiempos de revisión y programación de la evaluación”

“Mayor acompañamiento para diligenciar las solicitudes”

“Acompañamiento para el diligenciamiento de los formatos solicitados”

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

	4° Bimestre 2016			Prom	Base	4° Bimestre 2017			Prom	Base	4° Bimestre 2018			Prom	Base
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?	52	31	18	3,5	99	53	36	11	3,6	146	52	39	9	3,6	123
a) Claridad de la propuesta de servicios	58	31	11	3,7	101	57	35	7	3,7	148	58	36	6	3,7	125
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	53	30	16	3,6	101	60	32	8	3,7	147	56	34	10	3,7	126
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	48	32	20	3,5	101	59	29	12	3,7	151	56	28	17	3,6	127
d) Alternativas en medios de pago	51	31	19	3,5	99	53	34	13	3,6	148	54	33	13	3,6	125

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



Otros	2016	2017	2018
Mayor investigación antes de tomar cualquier decisión	-	-	2%
Brindar información detallada	2%	4%	1%
Brindar la información con anticipación	6%	2%	1%
Deben ser objetivos	-	-	1%
Otra	3%	3%	2%

“Tener en cuenta realmente la capacidad de los organismos, su estructura, capacidad económica, cantidad de operaciones, de personal, de sedes (ya que las tarifas se aplican por igual, así como los días asignados, siendo injusto que si se tiene 2 o 3 inspectores te asignen 4 o 5 días de evaluación, cuando la empresa no esta en capacidad económica de asumir este costo)”

“Que se haga una cotización mas acorde a la realidad del OEC”

“Relacionar los costos conforme a la cantidad de empleados del OEC”

“Cubrir los viáticos de sus funcionarios. Reducir tarifas, permitir pago por cuotas”

“Presentar mecanismos de pago diferido a cuotas, ya que los OEC muchas veces no cuentan con los recursos disponibles en un momento dado”

“Precios más económicos o incluir los gastos de manutención de los evaluadores en el valor de la cotización”

“Se deberían analizar los costos cuando las evaluaciones son muy consecutivas, ya que este es muy elevado”

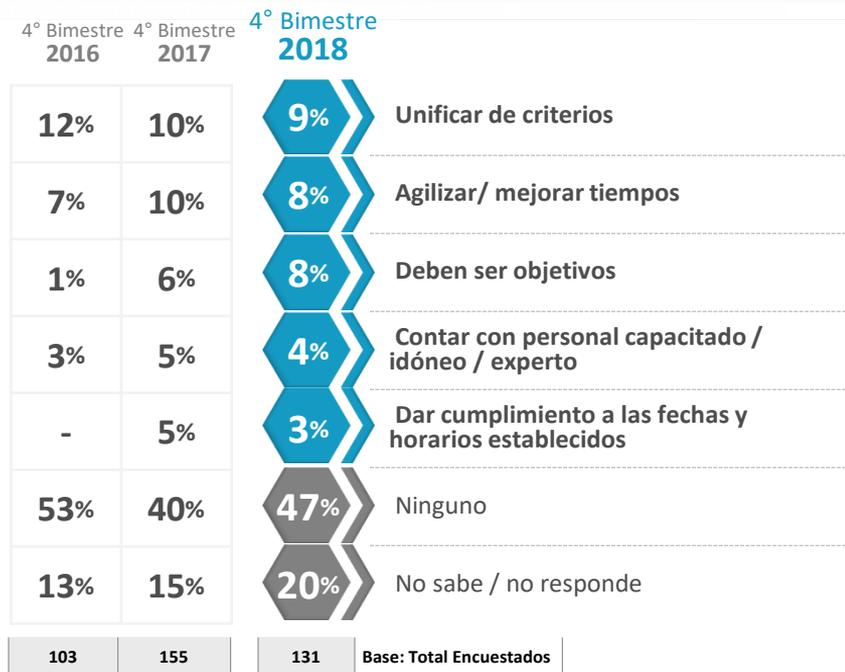
TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo



Los datos graficados son porcentajes (%)

	4° Bimestre 2016			Prom	Base	4° Bimestre 2017			Prom	Base	4° Bimestre 2018			Prom	Base
4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?	67	23	10	3,8	100	68	28	5	4,0	153	62	32	6	3,9	125
e) Nivel técnico del equipo evaluador	83	10	7	4,2	103	81	17	1	4,3	154	78	16	5	4,2	129
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	83	10	7	4,2	103	81	16	4	4,3	154	73	21	5	4,1	128
g) Objetividad del informe de evaluación	73	18	9	4,0	101	77	16	7	4,1	149	72	21	7	4,0	127
h) Utilidad del informe de evaluación para su organización	75	14	11	4,0	101	76	17	7	4,1	149	72	20	8	4,0	125
f) Calidad general del informe de evaluación	74	20	6	4,0	101	75	18	7	4,1	150	71	23	6	4,0	127
b) Cumplimiento del plan de evaluación	78	15	7	4,0	103	74	23	4	4,1	155	70	24	5	4,0	128
a) Claridad del plan de evaluación	76	18	6	4,0	103	71	23	6	4,0	155	68	27	5	4,0	128
c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	65	21	14	3,7	100	63	28	9	3,8	153	67	27	6	3,9	127

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



“Mayor objetividad sobre los documentos aplicables como marco normativo respecto a lo evaluado, es decir, que los expertos técnicos no adapten reglamentos de otras áreas o tomen referencias normativas que no aplican a los alcances a evaluar”

“Comunicar oportunamente las evaluaciones, unidad de criterios entre evaluadores de sitios de testificación, establecer claramente los roles y responsabilidades de los equipos de testificación”

“Que se cumplan y se respeten los tiempos establecidos en el plan de auditoria, debido a que en la evaluación de renovación los sobrepasábamos hasta por dos horas más, lo que complica el horario laboral de la entidad que ya se encuentra establecido”

“Ética profesional del personal auditor y respecto hacia el personal del organismo. Claridad en procesos legales ya que al presentarse una situación de tipo legal por contratación, no se pudieron poner de acuerdo el auditor líder y el experto técnico acerca de si era o no procedente una no conformidad que querían poner por desconocimiento del código civil”

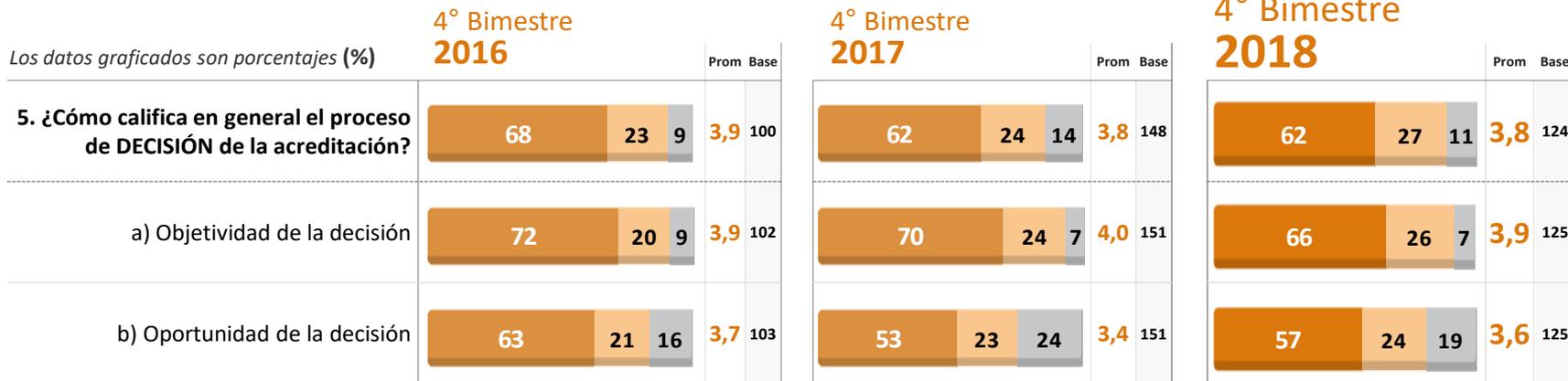
“Revisar la unificación de criterios de evaluación tanto de los expertos como de los líderes”

Otros	2016	2017	2018
Brindar la información con anticipación	-	1%	1%
Claridad en la información brindada	2%	1%	1%
Bajar costos / tarifas	3%	1%	1%
Otra	2%	1%	1%

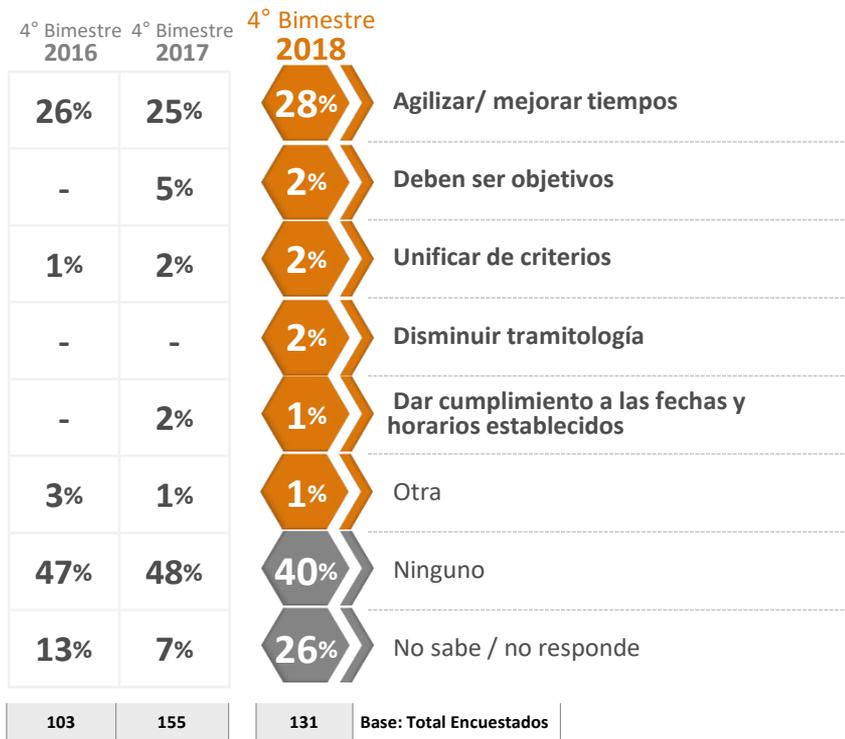
- TTB:** Excelente + Muy Bueno
- [3]:** Bueno
- BTB:** Regular + Malo



Los datos graficados son porcentajes (%)



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



“No demorar mucho la comunicación al CDA de las decisiones del comité de acreditación”

“Que indiquen tiempos a los expertos técnicos y los capaciten en el diligenciamiento de sus formatos, ya que se demoraron mucho debido a problemas de mal diligenciamiento de los formatos”

“Oportunidad, celeridad, eficiencia en la etapa del proceso de revisión de informes previo a su ingreso al comité de acreditación”

“Que la decisión se de a conocer al OEC en un menor tiempo, ya que en ocasiones la decisión es muy demorada”

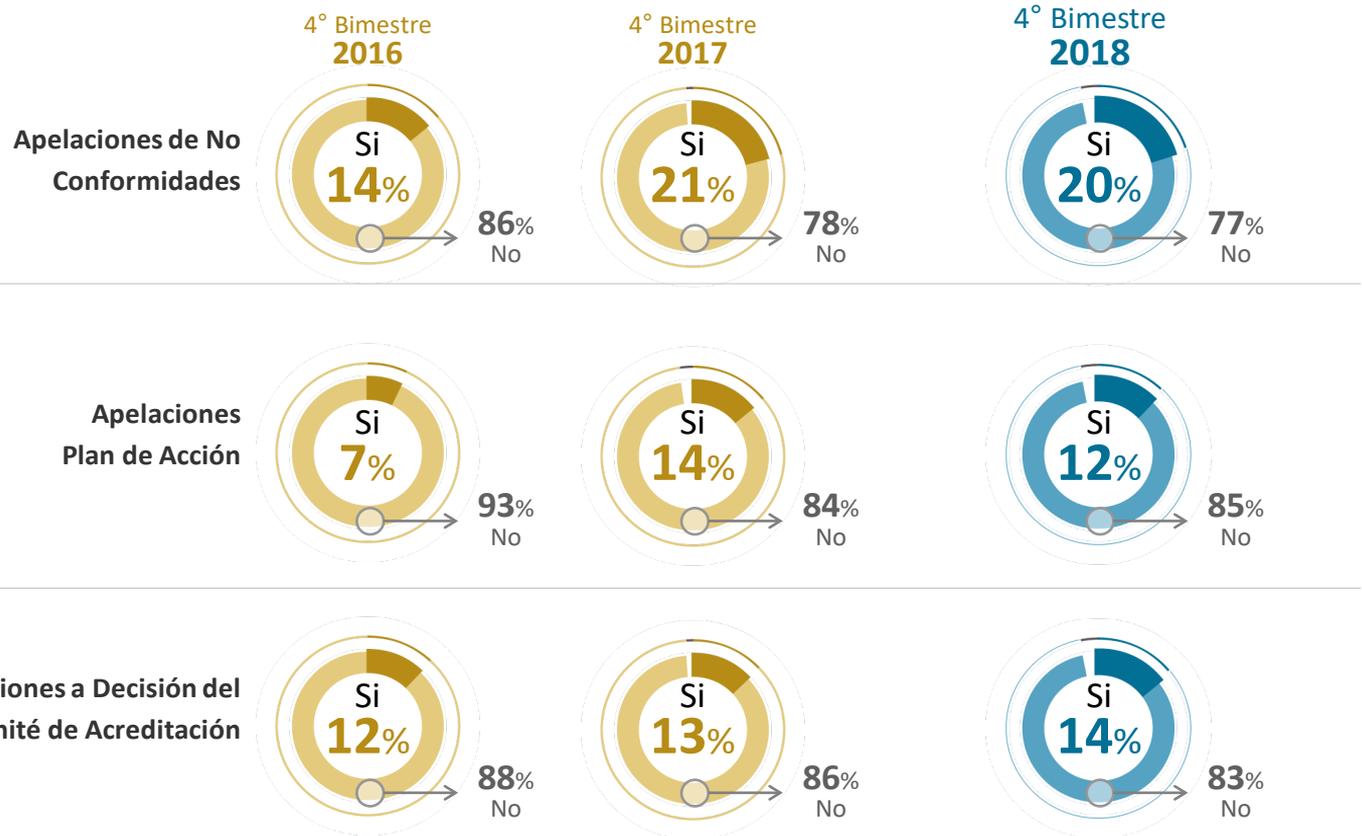
“Ser más rápidos, los proceso internos son muy demorados; deben existir unos tiempos establecidos al igual que para los OEC”

“Disminuir los tiempos de revisión y decisión de la acreditación puesto que son muy largos”

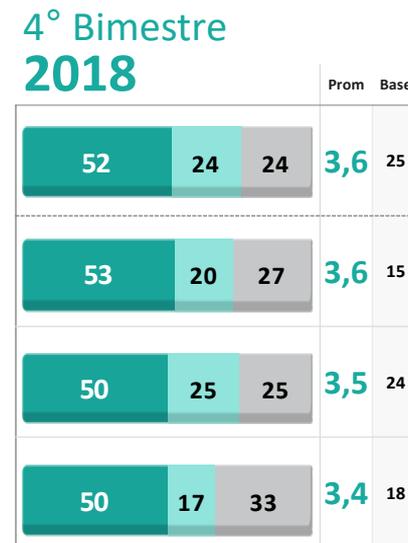
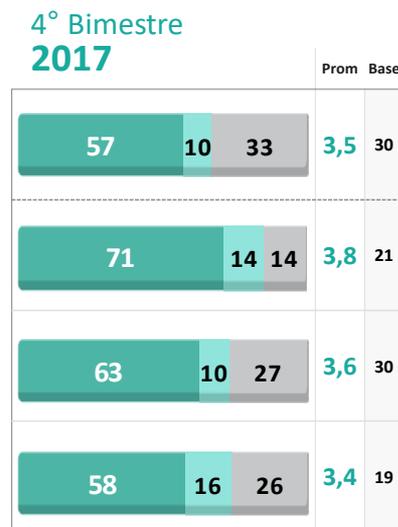
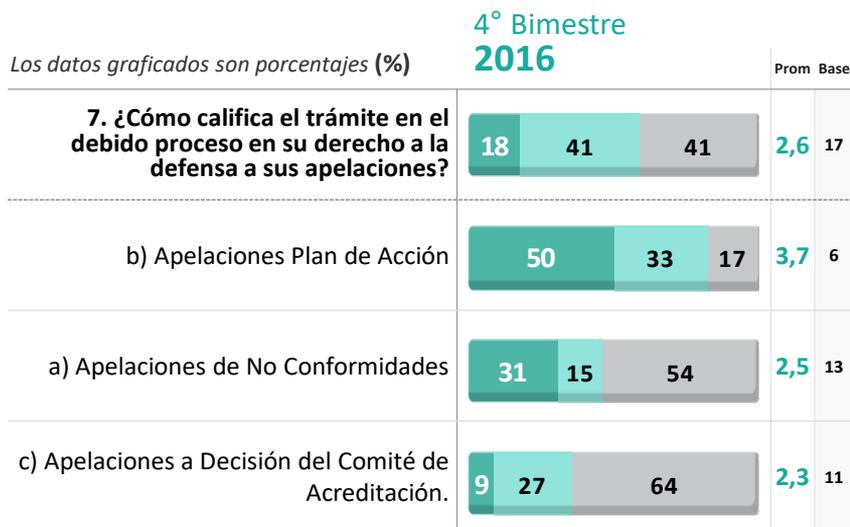
6. ¿Usted uso el proceso de apelación en alguno de los siguientes momentos

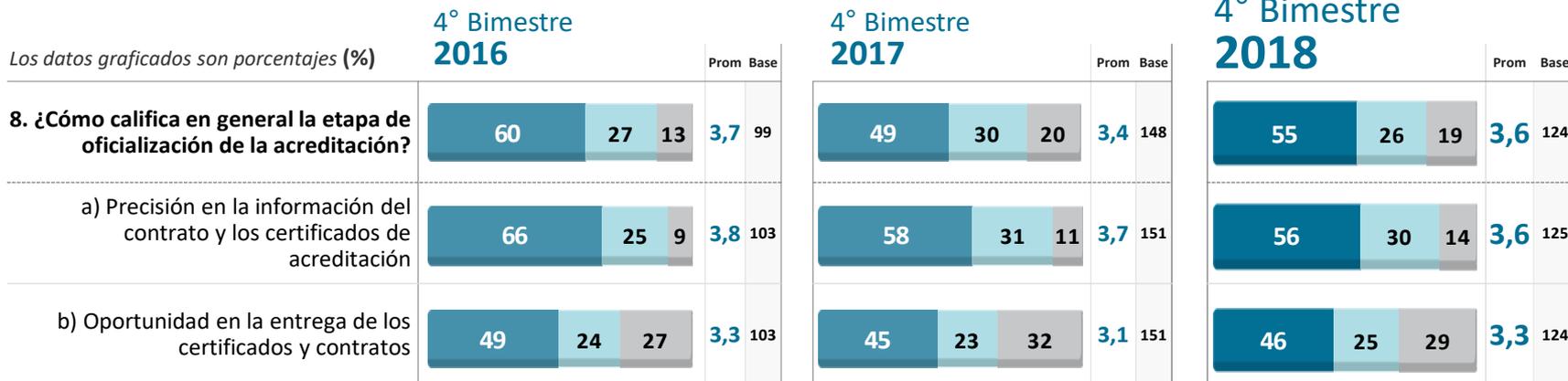
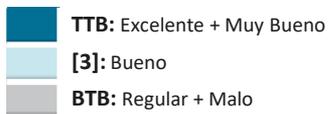


Base:	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017	4° Bimestre 2018
	103	155	131

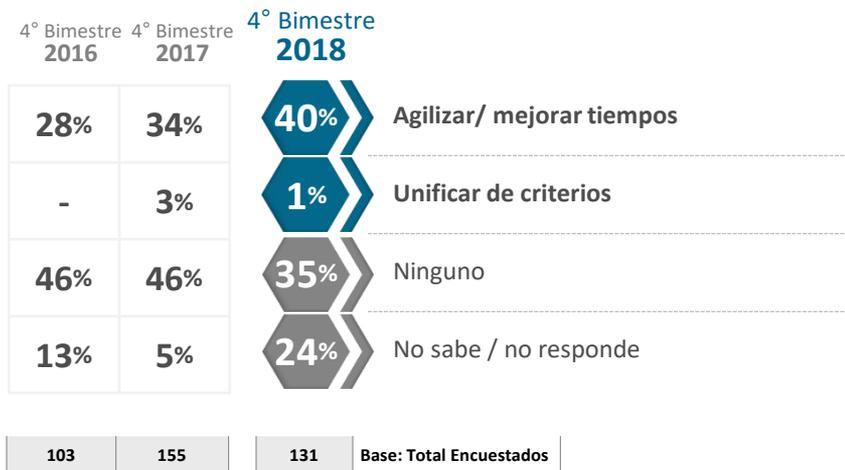


TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo





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



“Mejorar un poco en los tiempos de entrega de los certificados actualizados después de la realización de la auditoría”

“Que el informe final entregado por ONAC sea un poco más rápido después de cerrado las no conformidades por parte del OEC”

“Mejorar la oportunidad de la oficialización de la acreditación; mejorar el motor de búsqueda de las acreditaciones (fuentes, criterios, otros)”

“Es muy demorado y con falta de comunicación entre las partes”

“Reducir los tiempos de respuesta y oficialización de las actualización o modificaciones de la acreditación”

“Disminuir el tiempo que transcurre entre la decisión y la oficialización porque lo que garantiza la acreditación es el certificado y este se tarda mucho en llegar al organismo”

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

	4° Bimestre 2016			Prom	Base	4° Bimestre 2017			Prom	Base	4° Bimestre 2018			Prom	Base
9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?	45	35	19	3,4	77	50	29	21	3,4	114	51	31	18	3,5	88
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	46	34	20	3,4	79	47	30	23	3,4	108	53	28	19	3,5	81
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	49	31	20	3,4	55	55	28	16	3,5	85	52	33	16	3,5	64
i) Oportunidad en la atención	47	34	19	3,4	81	50	23	27	3,4	116	52	29	20	3,5	87
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	44	37	19	3,4	64	50	26	23	3,4	103	47	30	23	3,3	79



ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

La fuerza de la Confianza

Análisis Cualitativo

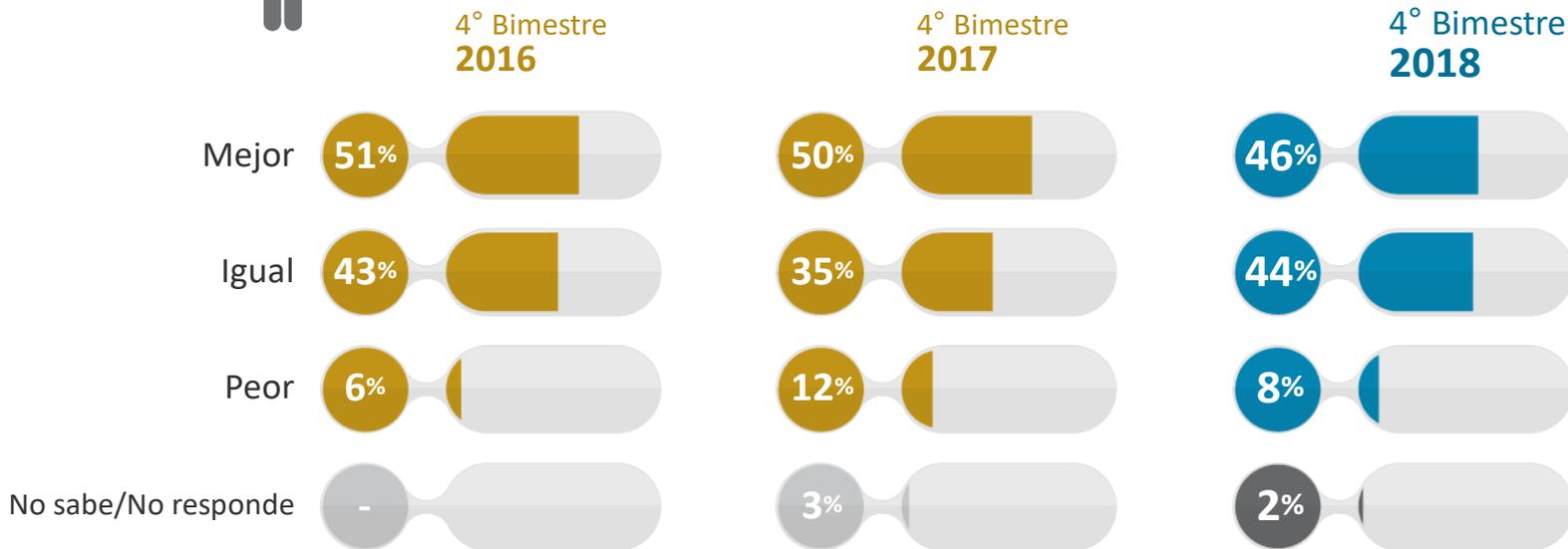


CNC

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:	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017	4° Bimestre 2018
	103	155	131

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

Mejor que en años anteriores **46%**

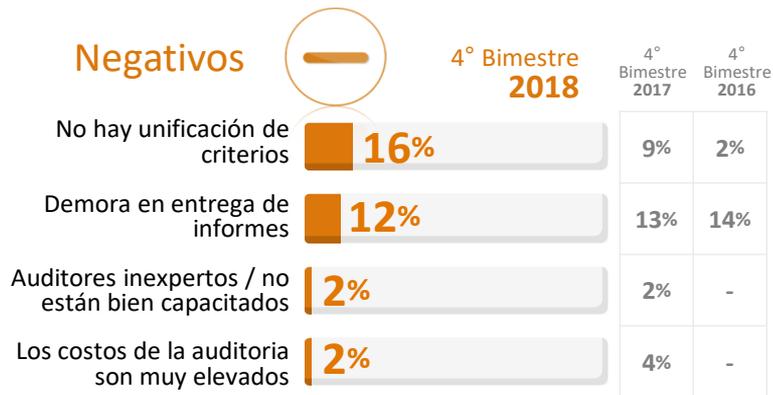
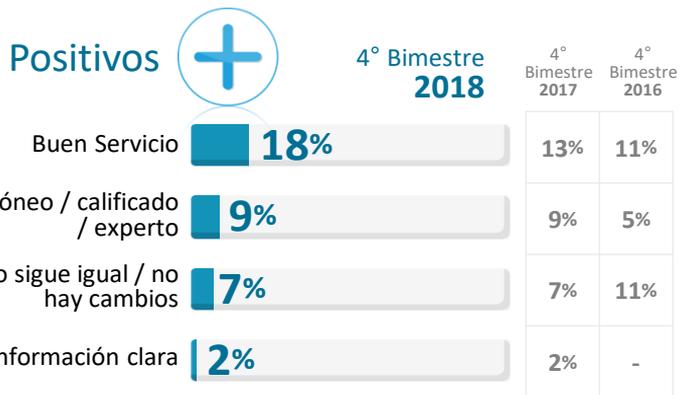


Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue mejor que en años anteriores

4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017	4° Bimestre 2018
53	77	60

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

Igual que en años anteriores **44%**



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

4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017	4° Bimestre 2018
44	54	57

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

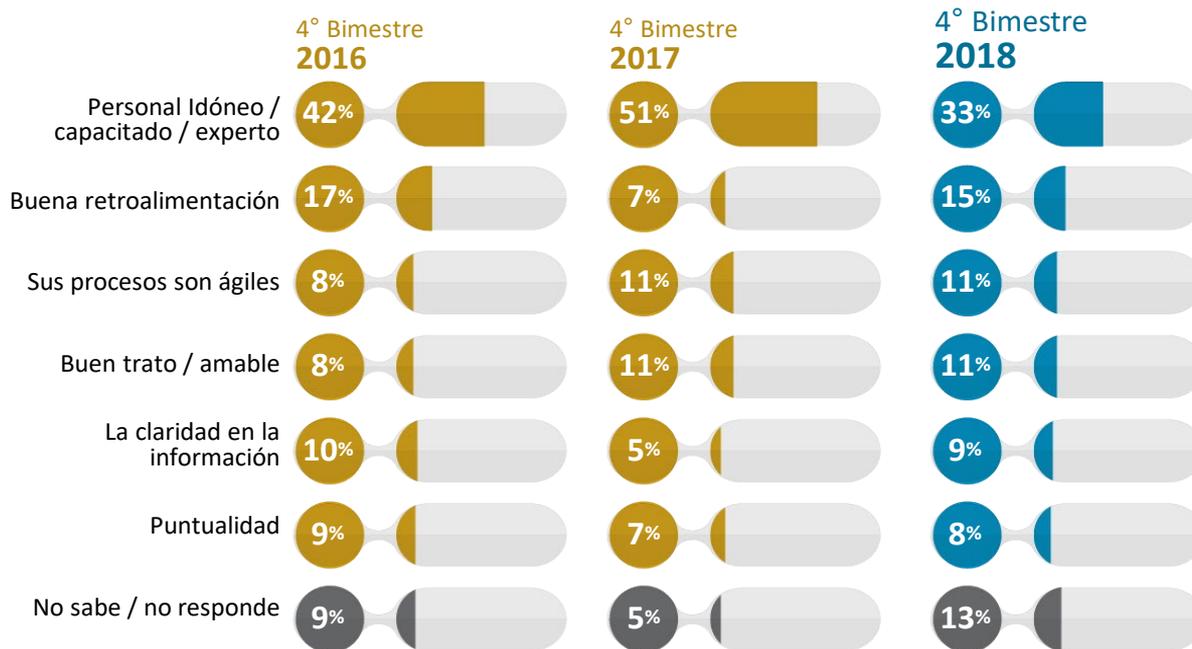
Peor que en años anteriores **8%**



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

4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017	4° Bimestre 2018
6	19	11

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



Base:	4° Bimestre 2016	4° Bimestre 2017	4° Bimestre 2018
	103	155	131

Otros	4° Bimestre		
	2016	2017	2018
Objetividad de la evaluación	8%	13%	5%
Calidad del servicio	3%	5%	4%
Buena comunicación	1%	5%	2%
Otros	3%	2%	-
Ninguno	5%	5%	6%