

INFORME DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

4° BIMESTRE 2019



Una institución del Subistema
Nacional de la Calidad



Septiembre de 2019

PROCESO INTERNO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE DE ONAC.

FICHA TÉCNICA 4TO BIMESTRE 2019



LABORATORIOS
44 REGISTROS



TRÁNSITO
34 REGISTROS



**OTROS ORGANISMOS
EVALUADORES DE LA
CONFORMIDAD**
16 REGISTROS

**POR DIRECCIÓN
TÉCNICA**



DTN



DTI



**EFFECTIVIDAD DE
LAS ENCUESTAS**

**JUL - AGO
2019**

70%

**JUL - AGO
2018**

66%

**MAY - JUN
2019**

76%

INDICADOR CALIDAD GENERAL

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

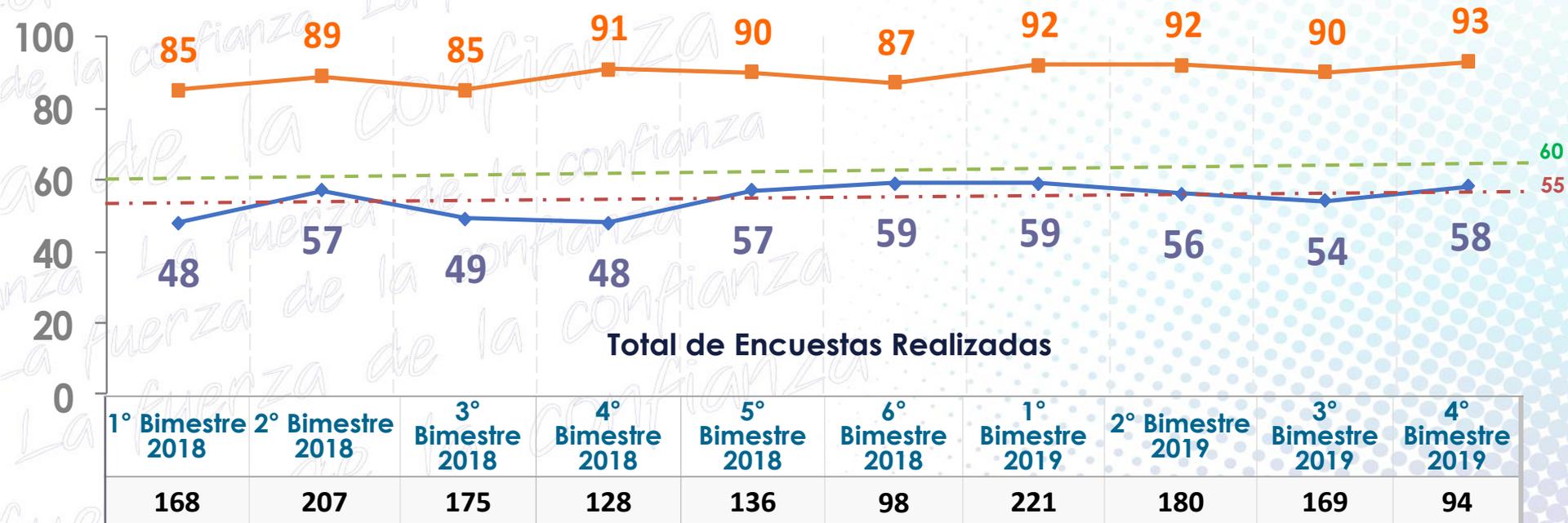
La datos graficados son porcentajes T2B (%)

T2B: Excelente + Muy Bueno

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

Meta cuarto bimestre

Meta año 2019



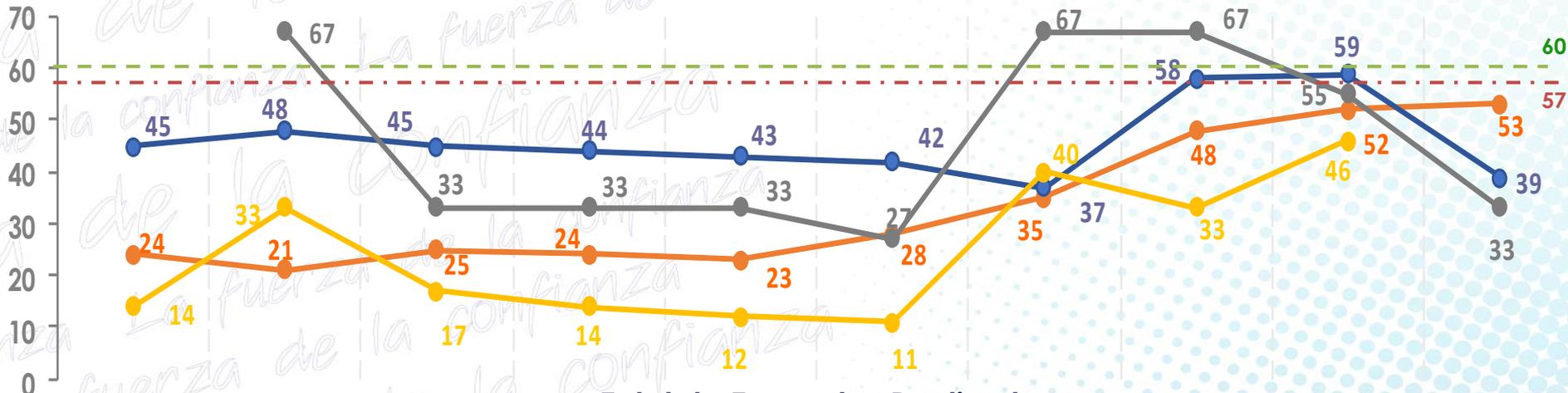
INDICADOR CALIDAD GENERAL - DTI

Meta cuarto bimestre
Meta año 2019

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

LAC LAB OCP CPR

La datos graficados son en porcentaje T2B (%)



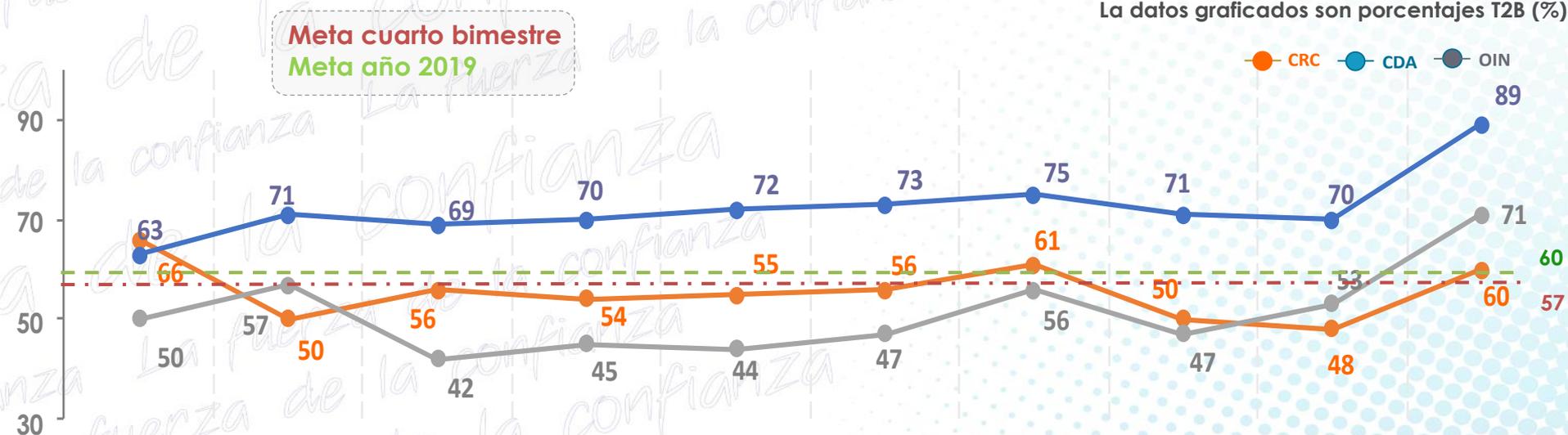
Total de Encuestas Realizadas

| | 1° Bimestre 2018 | 2° Bimestre 2018 | 3° Bimestre 2018 | 4° Bimestre 2018 | 5° Bimestre 2018 | 6° Bimestre 2018 | 1° Bimestre 2019 | 2° Bimestre 2019 | 3° Bimestre 2019 | 4° Bimestre 2019 |
|-----|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| LAC | 34 | 15 | 18 | 15 | 18 | 15 | 31 | 33 | 29 | 15 |
| LAB | 34 | 34 | 30 | 32 | 36 | 31 | 19 | 33 | 29 | 29 |
| OCP | 1 | 3 | 6 | 9 | 12 | 10 | 3 | 3 | 11 | 6 |
| CPR | 7 | 3 | 12 | 7 | 10 | 10 | 5 | 6 | 13 | 0 |

INDICADOR CALIDAD GENERAL - DTN

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

La datos graficados son porcentajes T2B (%)



Total de Encuestas Realizadas

| | 1° Bimestre 2018 | 2° Bimestre 2018 | 3° Bimestre 2018 | 4° Bimestre 2018 | 5° Bimestre 2018 | 6° Bimestre 2018 | 1° Bimestre 2019 | 2° Bimestre 2019 | 3° Bimestre 2019 | 4° Bimestre 2019 |
|------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| CRC | 34 | 16 | 22 | 20 | 21 | 35 | 70 | 26 | 23 | 16 |
| CDA | 49 | 121 | 71 | 35 | 36 | 52 | 80 | 60 | 46 | 18 |
| OIN | 10 | 7 | 5 | 15 | 8 | 9 | 9 | 15 | 15 | 7 |

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

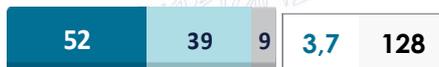


La datos graficados son porcentajes T2B (%)

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

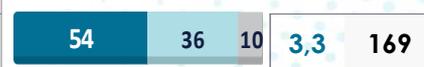
4° Bimestre
2018

Prom Base



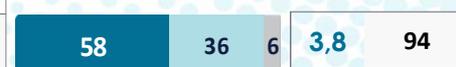
3° Bimestre
2019

Prom Base

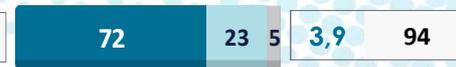


4° Bimestre
2019

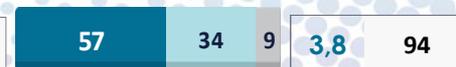
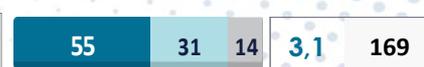
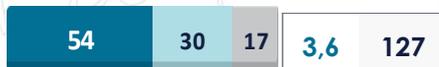
Prom Base



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



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



CONCEPTOS GENERALES

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

La datos graficados son porcentajes T2B (%)

| | 4° Bimestre 2018 | | | Prom Base | | 3° Bimestre 2019 | | | Prom Base | | 4° Bimestre 2019 | | | Prom Base | |
|---|------------------|-----|-----|-----------|------|------------------|-----|-----|-----------|------|------------------|-----|-----|-----------|------|
| | TTB | [3] | BTB | Prom | Base | TTB | [3] | BTB | Prom | Base | TTB | [3] | BTB | Prom | Base |
| Dirección Técnica Internacional: Total | 32 | 45 | 22 | 3,0 | 236 | 48 | 38 | 13 | 3,2 | 84 | 43 | 45 | 12 | 3,3 | 52 |
| Laboratorio de Ensayo | 44 | 43 | 12 | 3,4 | 113 | 59 | 31 | 10 | 3,6 | 29 | 39 | 58 | 3 | 3,4 | 29 |
| Laboratorio de Calibración | 24 | 45 | 31 | 2,9 | 83 | 52 | 41 | 7 | 3,6 | 29 | 53 | 33 | 13 | 3,4 | 15 |
| Proveedores de Ensayo de Aptitud | 100 | | | 3,0 | 1 | 100 | | | 3,0 | 1 | | | | | |
| Organismos de Certificación de Sistemas | 9 | 45 | 45 | 2,6 | 11 | | | | | | 50 | 50 | | 3,5 | 2 |
| Organismos de Certificación de Producto | 14 | 50 | 36 | 2,8 | 14 | 46 | 38 | 16 | 3,3 | 13 | | | | | |
| Organismos de Certificación de Personas | 33 | 67 | | 3,6 | 9 | 55 | 36 | 9 | 4,0 | 11 | 33 | 33 | 33 | 3,1 | 6 |
| Laboratorio Clínico | 40 | 60 | | 2,4 | 5 | 100 | | | 2,0 | 1 | | | | | |
| Dirección Técnica Nacional: Total | 63 | 30 | 7 | 3,5 | 438 | 60 | 33 | 6 | 3,5 | 85 | 76 | 24 | | 4,0 | 42 |
| Centros de Diagnóstico Automotor | 70 | 26 | | 4,0 | 284 | 70 | 24 | 7 | 4,0 | 46 | 89 | 11 | | 4,3 | 18 |
| Centro de Reconocimiento de Conductores | 54 | 32 | 13 | 3,6 | 90 | 48 | 43 | 9 | 3,6 | 23 | 60 | 40 | | 3,8 | 16 |
| Organismos de Inspección | 45 | 42 | 13 | 3,5 | 62 | 53 | 40 | 7 | 3,6 | 15 | 71 | 29 | | 3,8 | 7 |
| Entidad de Certificación Digital | 100 | | | 3,0 | 2 | 100 | | | 3,0 | 1 | 100 | | | 4,0 | 1 |

CONCEPTOS GENERALES

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

La datos graficados son porcentajes T2B (%)

| | 4° Bimestre 2018 | | | Prom Base | | 3° Bimestre 2019 | | | Prom Base | | 4° Bimestre 2019 | | | Prom Base | |
|---|------------------|-----|-----|-----------|------|------------------|-----|-----|-----------|------|------------------|-----|-----|-----------|------|
| | TTB | [3] | BTB | Prom | Base | TTB | [3] | BTB | Prom | Base | TTB | [3] | BTB | Prom | Base |
| Dirección Técnica Internacional: Total | 60 | 30 | 10 | 3,4 | 236 | 70 | 26 | 4 | 3,6 | 84 | 67 | 25 | 8 | 3,8 | 52 |
| Laboratorio de Ensayo | 73 | 20 | 7 | 4,0 | 113 | 76 | 24 | | 3,9 | 29 | 69 | 28 | 3 | 3,8 | 29 |
| Laboratorio de Calibración | 54 | 37 | 10 | 3,6 | 82 | 83 | 14 | 3 | 4,1 | 29 | 67 | 27 | 7 | 3,7 | 15 |
| Proveedores de Ensayo de Aptitud | 100 | | | 3,0 | 1 | 100 | | | 3,0 | 1 | | | | | |
| Organismos de Certificación de Sistemas | 45 | 36 | 18 | 3,3 | 11 | | | | | | 50 | 50 | | 3,5 | 2 |
| Organismos de Certificación de Producto | 36 | 43 | 21 | 3,1 | 14 | 38 | 54 | 8 | 3,3 | 13 | | | | | |
| Organismos de Certificación de Personas | 30 | 50 | 20 | 3,4 | 10 | 64 | 27 | 9 | 3,7 | 11 | 67 | 17 | 17 | 4,0 | 6 |
| Laboratorio Clínico | 60 | 40 | | 4,0 | 5 | 100 | | | 4,0 | 1 | | | | | |
| Dirección Técnica Nacional: Total | 74 | 23 | 3 | 3,7 | 435 | 72 | 26 | 2 | 3,8 | 85 | 79 | 192 | | 4,0 | 42 |
| Centros de Diagnóstico Automotor | 83 | 17 | | 4,3 | 282 | 83 | 17 | | 4,3 | 46 | 94 | 6 | | 4,3 | 18 |
| Centro de Reconocimiento de Conductores | 62 | 28 | 10 | 3,8 | 89 | 57 | 43 | | 3,8 | 23 | 63 | 31 | 6 | 3,8 | 16 |
| Organismos de Inspección | 52 | 40 | 8 | 3,7 | 62 | 67 | 20 | 13 | 4,1 | 15 | 71 | 29 | | 3,8 | 7 |
| Entidad de Certificación Digital | 100 | | | 3,0 | 2 | 100 | | | 3,0 | 1 | 100 | | | 4,0 | 1 |

CONCEPTOS GENERALES

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

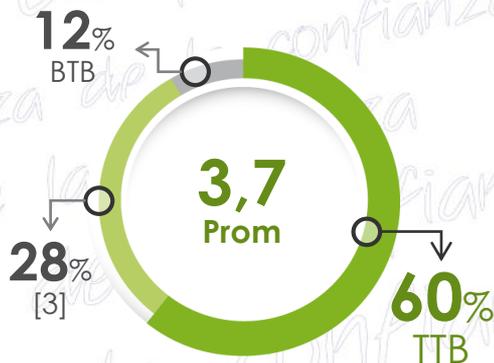
La datos graficados son porcentajes T2B (%)

| | 4° Bimestre 2018 | | | Prom Base | | 3° Bimestre 2019 | | | Prom Base | | 4° Bimestre 2019 | | | Prom Base | |
|---|------------------|-----|-----|-----------|------|------------------|-----|-----|-----------|------|------------------|-----|-----|-----------|------|
| | TTB | [3] | BTB | Prom | Base | TTB | [3] | BTB | Prom | Base | TTB | [3] | BTB | Prom | Base |
| Dirección Técnica Internacional: Total | 31 | 34 | 35 | 2,6 | 238 | 49 | 35 | 16 | 2,8 | 84 | 43 | 39 | 18 | 3,1 | 52 |
| Laboratorio de Ensayo | 41 | 37 | 22 | 3,3 | 114 | 55 | 28 | 17 | 3,4 | 29 | 46 | 39 | 14 | 3,3 | 29 |
| Laboratorio de Calibración | 23 | 33 | 45 | 2,7 | 83 | 62 | 31 | 7 | 3,8 | 29 | 33 | 53 | 13 | 3,2 | 15 |
| Proveedores de Ensayo de Aptitud | | | 100 | 2,0 | 1 | | 100 | | 3,0 | 1 | | | | | |
| Organismos de Certificación de Sistemas | 8 | 25 | 67 | 2,2 | 12 | | | | | | 50 | | 50 | 3,0 | 2 |
| Organismos de Certificación de Producto | 14 | 36 | 50 | 2,6 | 14 | 15 | 46 | 38 | 2,6 | 13 | | | | | |
| Organismos de Certificación de Personas | 33 | 33 | 33 | 3,1 | 9 | 45 | 45 | 9 | 3,5 | 11 | 50 | 17 | 33 | 3,1 | 6 |
| Laboratorio Clínico | 20 | 20 | 60 | 2,4 | 5 | | 100 | | 1,0 | 1 | | | | | |
| Dirección Técnica Nacional: Total | 62 | 29 | 9 | 3,4 | 435 | 61 | 31 | 7 | 3,4 | 85 | 73 | 27 | | 3,9 | 42 |
| Centros de Diagnóstico Automotor | 71 | 23 | 6 | 4,0 | 282 | 72 | 22 | 7 | 4,0 | 46 | 89 | 11 | | 4,1 | 18 |
| Centro de Reconocimiento de Conductores | 48 | 42 | 10 | 3,6 | 90 | 48 | 39 | 13 | 3,5 | 23 | 60 | 40 | | 3,8 | 16 |
| Organismos de Inspección | 42 | 37 | 21 | 3,3 | 62 | 53 | 40 | 7 | 3,4 | 15 | 57 | 43 | | 3,5 | 7 |
| Entidad de Certificación Digital | | 100 | | 3,0 | 1 | | 100 | | 3,0 | 1 | 100 | | | 4,0 | 1 |

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

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

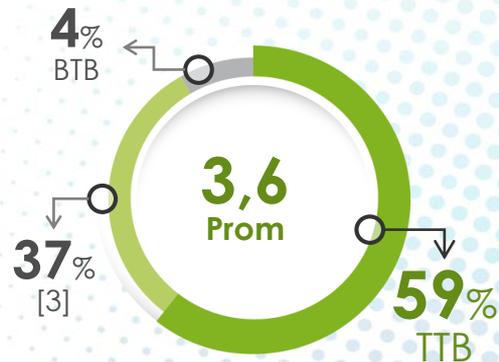
4° Bimestre
2018



Base: Califican

128

4° Bimestre
2019



Base: Califican

92



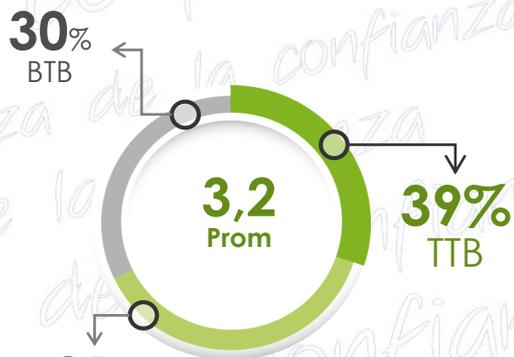
14. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios **acreditación de ONAC**?

TTB: Excelente + Muy Bueno

[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo

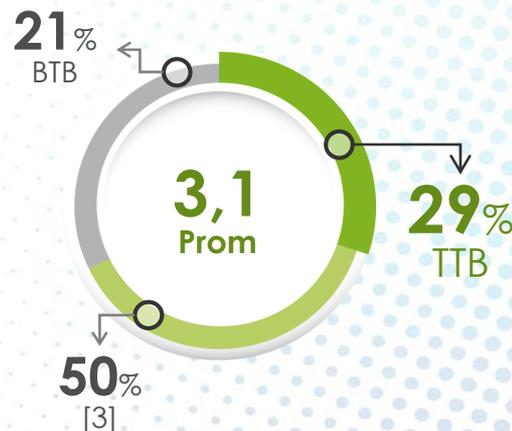
4° Bimestre
2018



Base: Califican

128

4° Bimestre
2019



Base: Califican

92

ACTITUDES CLAVES

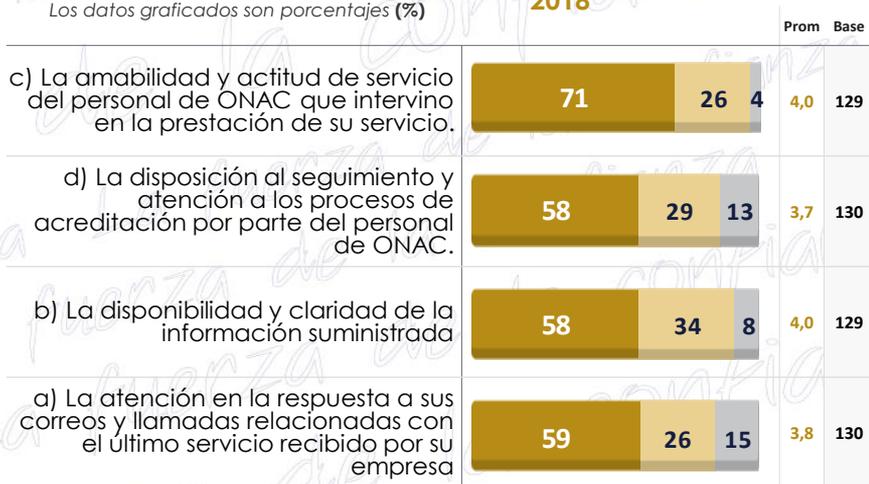


1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

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

Los datos graficados son porcentajes (%)

4° Bimestre
2018



3° Bimestre
2019



4° Bimestre
2019

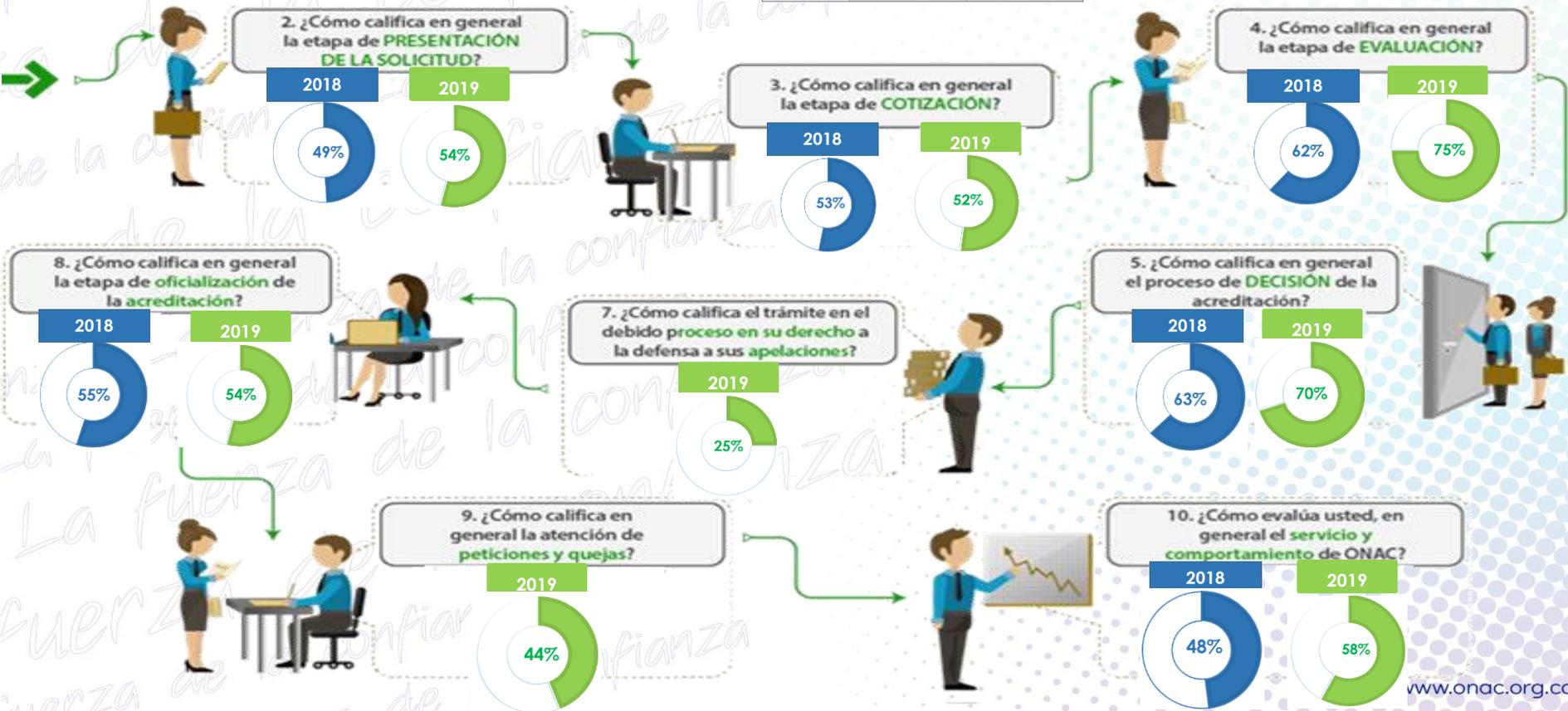


Procesos de Interacción

T2B: Excelente + Muy bueno

PROCESOS DE INTERACCIÓN - COMPARATIVO

| | | |
|-------|---------------------|---------------------|
| Base: | 4° Bimestre 2018 | 4° Bimestre 2019 |
| | 131 | 94 |



PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD

2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?

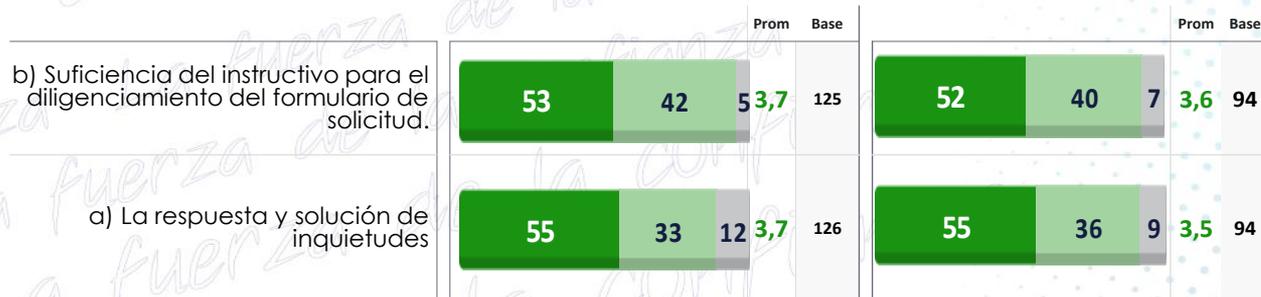
TTB: Excelente + Muy Bueno
 [3]: Bueno
 BTB: Regular + Malo



Los datos graficados son porcentajes (%)

4° Bimestre
2018

4° Bimestre
2019



¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en **La solicitud inicial**:

"Considerar la posibilidad de integrar los servicios de auditoría para todos los alcances disponibles bajo el mismo SGC."

"Aclarar acerca del diligenciamiento de los formatos cuando las magnitudes son especiales y no es fácil definir como hacerlo. Ejemplo; Magnitud eléctrica. Así mismo enviar circulares a los Laboratorios cuando se haga cambios en los documentos de ONAC."

"La comunicación directa con el grupo de acreditación, ya que las personas del Call Center no tienen toda la información a la mano, ni el conocimiento del proceso; siempre tienen que preguntar y si surge alguna nueva duda, otra vez toca esperar mientras consultan."

"No está documentado ni en el formato, ni el RAC la información necesaria para los seguimientos. Los OECs no somos notificados de los cambios en los documentos de ONAC."

"Un mayor acompañamiento para las organizaciones que están fuera de Colombia."

"Claridad en los documentos a radicar y que no se actualicen tantas veces al año y los formatos son muy complejos de diligenciar."

CALIDAD DE LA ETAPA DE COTIZACIÓN

3. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA COTIZACIÓN?

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



4° Bimestre
2018

Los datos graficados son porcentajes (%)



4° Bimestre
2019



¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en **La Cotización**:

"Los tiempos de auditoría deberían ser programados con respecto al alcance del OI, personalmente creo que fueron cobrados demasiados días de auditoría con respecto al alcance con que cuenta nuestro OI."

"Determinar con claridad la cantidad de días a evaluar."

"Tener en cuenta el tema de impuestos para organizaciones fuera de Colombia."

"Estar atentos a los cambios de tarifas de un año a otro."

"No es conveniente para una entidad del estado que no se cotice las evaluaciones complementarias ya que siempre se requiere hacer un solo contrato."

"Se debería contar con los precios del año siguiente, en este caso poder hacer cotizaciones en este año para ejecuciones del 2020."

"Presentar formas de pago alternas. Pagar 18 millones de contado es muy difícil en estos momentos de crisis económica del país."

"El valor de la factura debe estar ajustado el mismo año de la prestación del servicio a fin de evitar ajustes por no realizarse de forma oportuna."

CALIDAD DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN



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

4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?

Los datos graficados son porcentajes (%)

| | 4° Bimestre 2018 | | | | 4° Bimestre 2019 | | | Prom | Base | |
|---|------------------|----|---|-----|------------------|----|----|------|------|----|
| d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador. | 73 | 21 | 5 | 4,1 | 128 | 78 | 18 | 4 | 4,2 | 94 |
| e) Nivel técnico del equipo evaluador | 78 | 16 | 5 | 4,2 | 129 | 81 | 17 | 2 | 4,3 | 94 |
| h) Utilidad del informe de evaluación para su organización | 72 | 20 | 8 | 4,0 | 125 | 78 | 21 | 1 | 4,2 | 94 |
| g) Objetividad del informe de evaluación | 72 | 21 | 7 | 4,0 | 127 | 80 | 18 | 2 | 4,2 | 94 |
| f) Calidad general del informe de evaluación | 71 | 23 | 6 | 4,0 | 127 | 79 | 21 | | 4,2 | 94 |
| b) Cumplimiento del plan de evaluación | 70 | 24 | 5 | 4,0 | 128 | 72 | 27 | 1 | 4,0 | 94 |
| a) Claridad del plan de evaluación | 68 | 27 | 5 | 4,0 | 128 | 71 | 28 | 1 | 4,0 | 94 |
| c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación | 67 | 27 | 6 | 3,9 | 127 | 65 | 31 | 4 | 3,9 | 94 |

¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en **La Evaluación**:

"La asignación de expertos para testificadas fuera de Colombia."

"Si es necesaria una visita complementaria no cambiar al auditor inicial."

"Como hay demora en la cotización y legalización del contrato, no hubo oportunidad en la programación de la evaluación. Todo lo programado para todo el año se ejecutó en diciembre."

"Algunos parámetros deben ser ajustables por la mejora continua de la sistematización en las operación por lo cual debe ser imparcial con los cambios aceptados por organismos nacionales."

"Actualizar los registros que hacen referencia a la norma asegurar el registro de la versión adecuada. FORTALEZA:00Se desarrolló de manera muy respetuosa y técnicamente fue fuerte y aportó mucho a la organización."

"Definir los tiempos de evaluación respecto a los ensayos realizables".

"La solicitud de equipos para las testificaciones debe ser con más anticipación."

"Como hay demora en la cotización y legalización del contrato, no hubo oportunidad en la programación de la evaluación. Todo lo programado para todo el año se ejecutó en diciembre."

CALIDAD DEL PROCESO DE DECISIÓN DE LA ACREDITACIÓN

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



5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?

Los datos graficados son porcentajes (%)

4° Bimestre
2018

4° Bimestre
2019

| | 4° Bimestre 2018 | | | Prom | Base | 4° Bimestre 2019 | | | Prom | Base |
|-------------------------------|------------------|----|----|------|------|------------------|----|----|------|------|
| a) Objetividad de la decisión | 66 | 26 | 7 | 3,9 | 125 | 77 | 22 | 1 | 4,2 | 94 |
| b) Oportunidad de la decisión | 57 | 24 | 19 | 3,6 | 125 | 64 | 26 | 11 | 3,8 | 94 |

¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar en La Decisión:**

"Informar de los cambios que se presentan en el comité antes del contrato."

"Mejoraron el trámite ante el comité de Acreditación."

"Agilizar los trámites, pues parece que el comité realiza una auditoria adicional y solicitan información que debió ser evaluada durante la evaluación. Adicionalmente no dan continuidad al proceso de evaluación."

"Es muy demorada, tuvimos cierre de complementaria en marzo y hasta septiembre se envió la decisión."

"Definir tiempos de toma de decisión, no son claros, algunos toman más tiempo que otros y no hay explicación, siempre se demora la toma de decisión."

"ONAC se ponga límites de tiempos para entregar los certificados, pues estos son demasiado lentos."

CALIDAD DE LA ETAPA DE OFICIALIZACIÓN DE LA ACREDITACIÓN

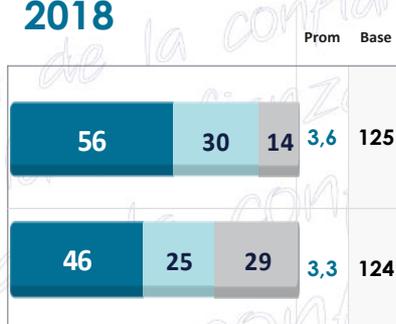


TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

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

Los datos graficados son porcentajes (%)

4° Bimestre
2018



4° Bimestre
2019



¿Qué aspectos **recomienda** a ONAC **mejorar** en **La Oficialización de la Acreditación**:

“Al realizar los cambios notificarlos antes de entregar contrato.”

“Ajustar el mecanismo de firmas el ir y venir de documentos toma tiempo valioso.”

“Los alcances publicados en la web son engorrosos para la búsqueda de los clientes, deben implementar tablas de consulta y filtro tipo base de datos.”

“Informar oportunamente la decisión.”

“Considero que si envían documentos, deberían confirmar mediante correo el envío de estos, muchas veces se desconoce que hayan enviado estos y no hay oportunidad de responder en los tiempos requeridos.”

“Los contratos fueron enviados una semana después de la notificación vía correo electrónico y llegaron una semana antes del vencimiento del certificado.”

CONCEPTOS GENERALES

6. ¿Usted usó el proceso de apelación?

4° Bimestre
2018



Base: Califican 131

4° Bimestre
2019



Base: Califican 94

EVALUACIÓN DEL PROCESO EN DEFENSA DE APELACIONES



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

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

Los datos graficados son porcentajes (%)



CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES Y QUEJAS



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

9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?

Los datos graficados son porcentajes (%)

4° Bimestre
2018

| | | | | Prom | Base |
|---|----|----|----|------|------|
| f) Quejas en contra de ONAC | 47 | 30 | 23 | 3,3 | 79 |
| g) Quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad | 52 | 33 | 16 | 3,5 | 64 |
| i) Oportunidad en la atención | 52 | 29 | 20 | 3,5 | 87 |
| h) Seguimiento a las solicitudes formuladas | 53 | 28 | 19 | 3,5 | 81 |

3° Bimestre
2019

| | | | | Prom | Base |
|--|----|----|----|------|------|
| | 42 | 46 | 13 | 3,4 | 48 |
| | 49 | 42 | 9 | 3,5 | 43 |
| | 32 | 40 | 28 | 3,1 | 65 |
| | 38 | 41 | 22 | 3,2 | 69 |

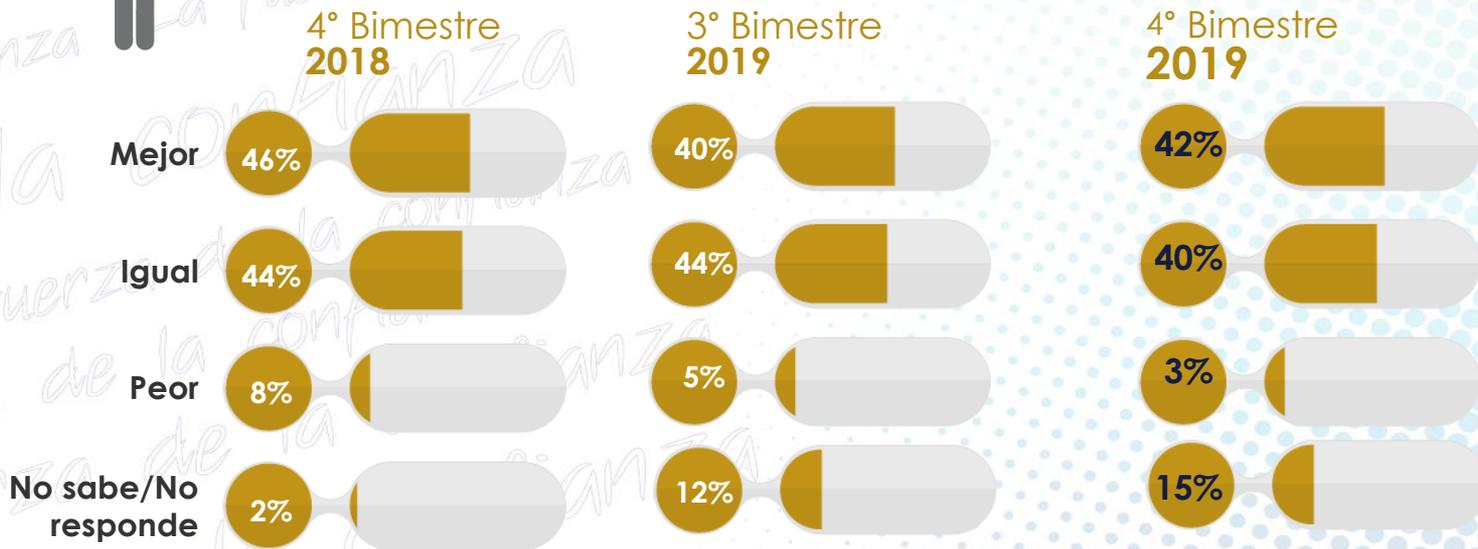
4° Bimestre
2019

| | | | | Prom | Base |
|--|----|----|----|------|------|
| | 46 | 39 | 14 | 3,5 | 28 |
| | 48 | 43 | 9 | 3,5 | 23 |
| | 41 | 39 | 20 | 3,2 | 44 |
| | 39 | 45 | 16 | 3,3 | 38 |



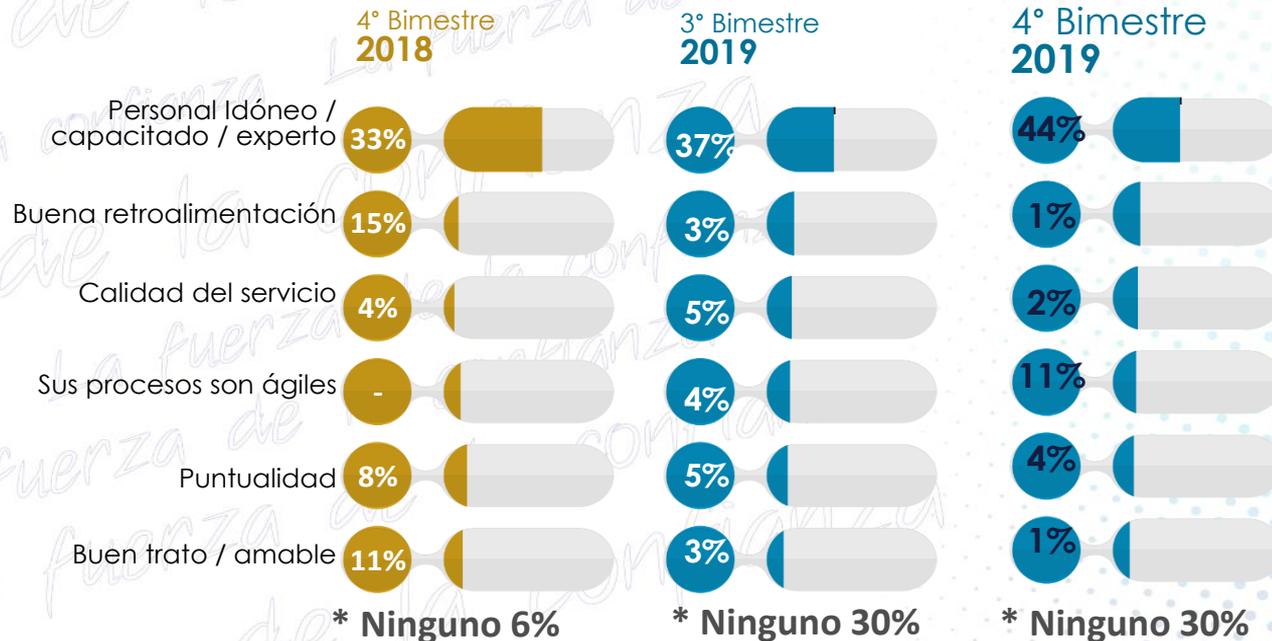
ANÁLISIS CUALITATIVO

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



| Base: | 4° Bimestre 2018 | 3° Bimestre 2019 | 4° Bimestre 2019 |
|-------|------------------|------------------|------------------|
| | 131 | 169 | 93 |

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



| Base: | 4° Bimestre 2018 | 3° Bimestre 2019 | 4° Bimestre 2019 |
|-------|------------------|------------------|------------------|
| | 131 | 169 | 94 |

Otros

| | | | |
|------------------------------|----|----|----|
| Calidad del servicio | 9% | 1% | - |
| Buena comunicación | 2% | - | - |
| Objetividad de la evaluación | 5% | 3% | 2% |
| No sabe / no responde | - | 1% | % |



Muchas Gracias.