



La fuerza de la Confianza

Informe 3er Bimestre 2018

Contrato N° 024 de 2015

Septiembre 2018

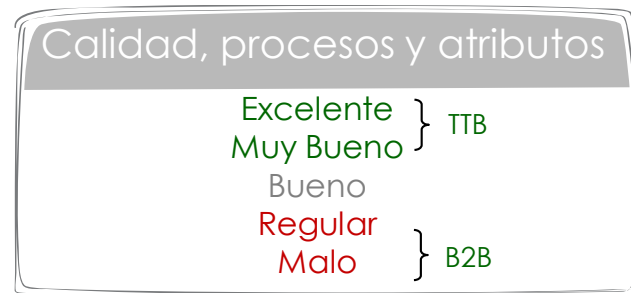
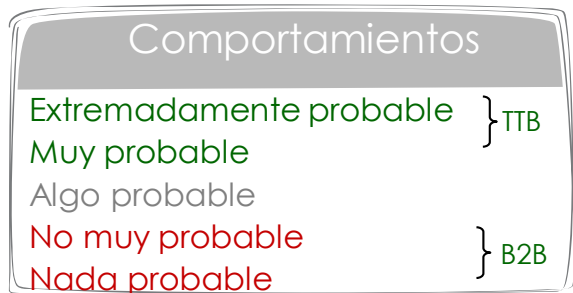


Contratación del servicio de investigación para la medición del nivel de satisfacción y el diagnóstico estadístico de la percepción de cada uno de los clientes (Organismos de Evaluación de la Conformidad – OEC) con relación a los servicios de acreditación que le brinda ONAC al universo de los OEC al 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 tercer bimestre se contó con 275 OEC, 161 del mes de mayo y 114 del mes de junio. Se contactaron telefónicamente a 237 OEC y contestaron la encuesta 182, logrando así una tasa de respuesta del 77%.

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 mayo y junio 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 3er bimestre del año 2018, según tipo de programa:</p> <p><u>LABORATORIOS 80 REGISTROS:</u> Ensayo (39), Calibración (38), Laboratorio Clínico (2) y Proveedores de ensayo de aptitud (1)</p> <p><u>TRANSITO 153 REGISTROS:</u> Centro de Diagnóstico Automotor (115), Centro de Reconocimiento de conductores (38)</p> <p><u>ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 42 REGISTROS:</u>, Organismos de Certificación de Producto (6), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (2), Organismo Certificador de personas (5), Organismos de Inspección (28) y Entidad de Certificación Digital (1)</p>
<p>Cobertura geográfica Delimita la población objetivo en términos geográficos. Espacio físico abarcado.</p>	<p>Regiones de Colombia: Caribe, Pacífico, Andina, Orinoquía y Amazonía</p>

<p>Cobertura temática: Especifica los objetivos en términos de las variables a estudiar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes Claves • Procesos de Interacción • Conceptos Generales • Análisis Cualitativo
<p>Cobertura temporal Especifica el intervalo de tiempo con que se requiere observar el fenómeno.</p>	<p>Fechas de trabajo de campo: 25 de junio al 24 de agosto 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 mayo y junio 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 182 encuestas efectivas: 109 del mes de mayo y 73 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>

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)
Mayo	161	158	146	109	75%	92%	69%
Junio	114	106	91	73	80%	86%	69%
Total	275	264	237	182	77%	90%	69%

2017

Mayo	131	131	109	84	77%	83%	64%
Junio	121	121	96	70	73%	79%	58%
Total	252	252	205	154	75%	81%	61%

2016

Mayo	120	120	101	76	75%	84%	63%
Junio	101	101	76	48	63%	75%	48%
Total	221	221	177	124	70%	80%	56%



ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

La fuerza de la Confianza

Resumen de los hallazgos



CNC

Centro Nacional de Consultoría

Base:	3° Bimestre 2016	3° Bimestre 2017	3° Bimestre 2018
	124	154	182

Regional



	3° Bimestre 2016	3° Bimestre 2017	3° Bimestre 2018
Andina	78%	77%	72%
Pacífico	12%	10%	15%
Caribe	7%	9%	11%
Orinoquía	2%	4%	2%
Amazonía	1%	-	-

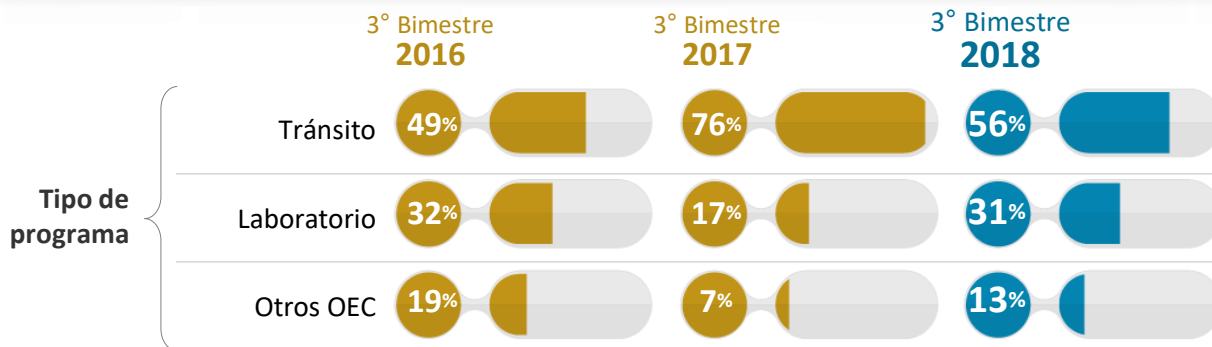





Tipo de Servicio

	%	%	%
Mantener	63	56	48
Renovar	7	17	14
Otorgamiento/Otorgar	10	8	11
Reducir		2	10
Levantar suspensión	3	6	4
Ampliar	3	3	4
Ajustar	3		3
No Levantar Suspensión/Suspender	5	4	2
Actualizar	3	2	2
No otorgar	2		1
Retirar		1	1

Perfil del Informante

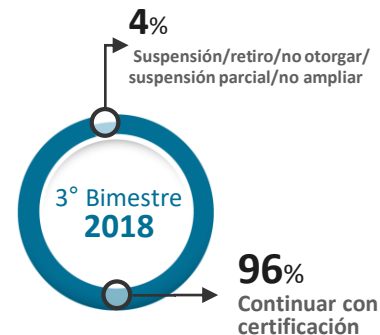
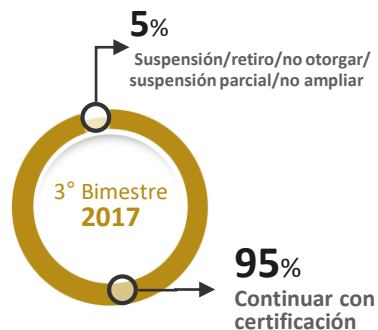
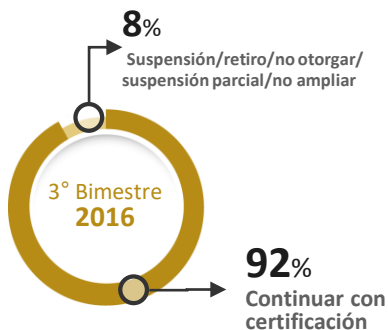
Base:	3° Bimestre 2016	3° Bimestre 2017	3° Bimestre 2018
	124	154	182



		↓		↓	%	↓
 Tránsito	Centros de Diagnóstico Automotor	34	55	43		
	Centro de Reconocimiento de Conductores	15	21	13		
 Laboratorio	Laboratorio de Ensayo	19	8	16		
	Laboratorio de Calibración	14	9	14		
	Laboratorio Clínico			1		
	Proveedores de ensayo de actitud			1		
 Otros OEC	Organismos de Inspección	12	2	9		
	Organismos de Certificación de Personas	2		1		
	Organismos de Certificación de Producto	2	1	1		
	Entidad de certificación digital			1		

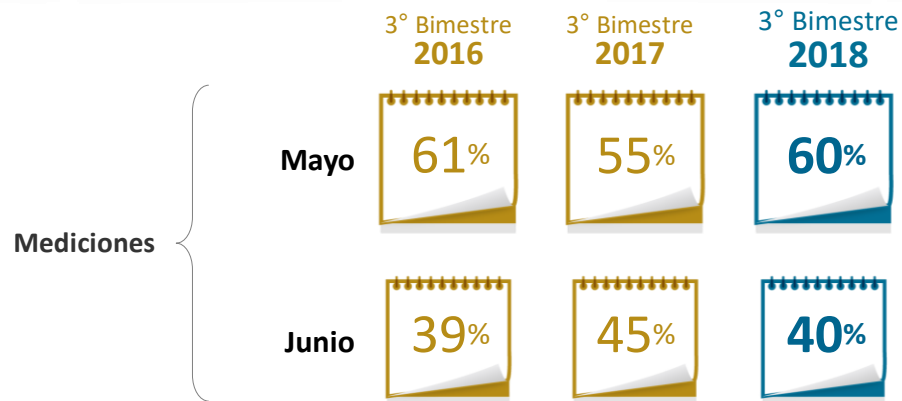
Base:	3° Bimestre 2016	3° Bimestre 2017	3° Bimestre 2018
	124	154	182

Tipo de Servicio - Agrupado



No conformidad	3° Bimestre 2016	3° Bimestre 2017	3° Bimestre 2018
1 - 5	56	50	38
6 - 10	28	35	30
10 ó más	6	5	7
No tienen no conformidad	10	10	25

Base:	3° Bimestre 2016	3° Bimestre 2017	3° Bimestre 2018
	124	154	182





ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

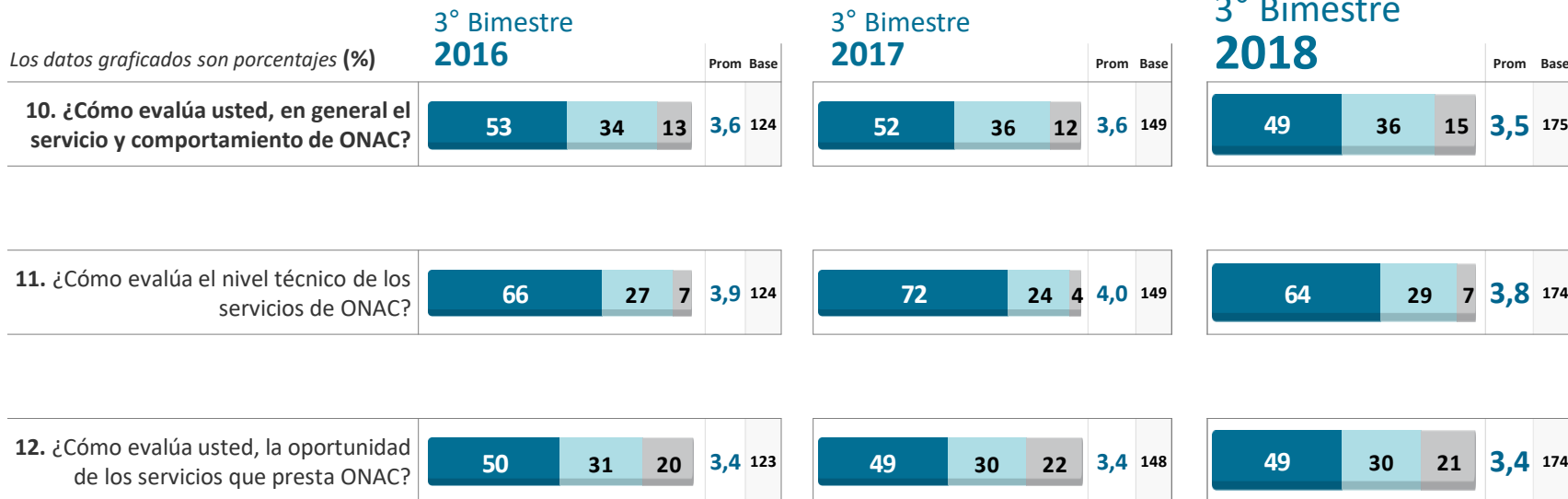
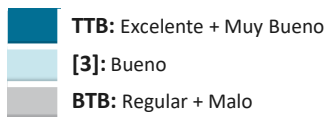
La fuerza de la Confianza

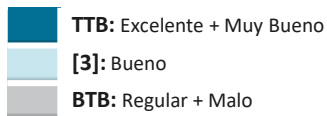
Conceptos generales



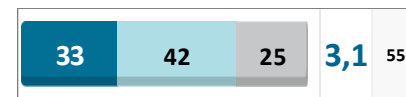
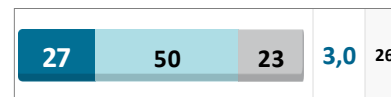
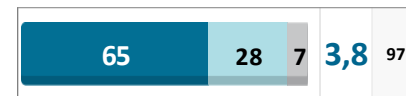
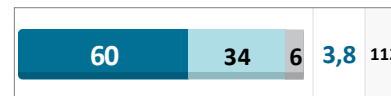
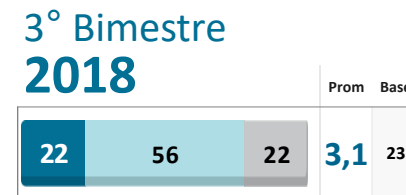
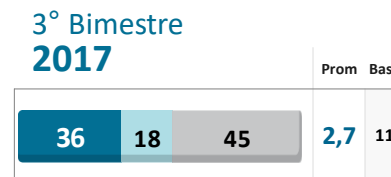
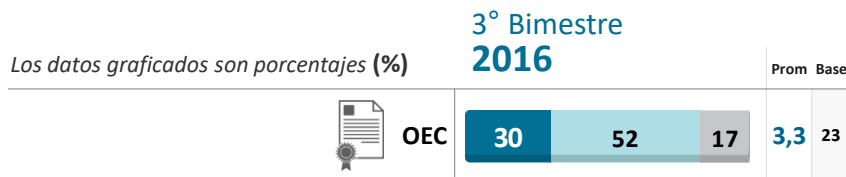
CNC

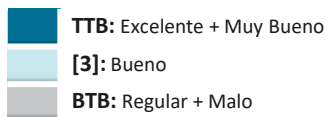
Centro Nacional de Consultoría



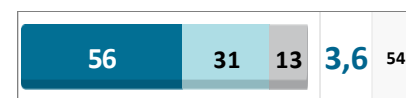
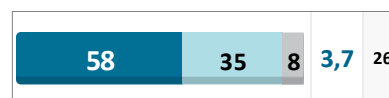
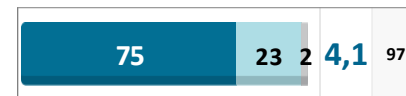
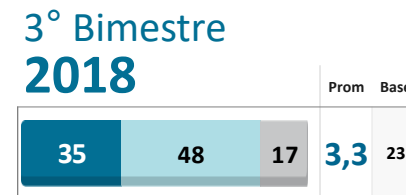
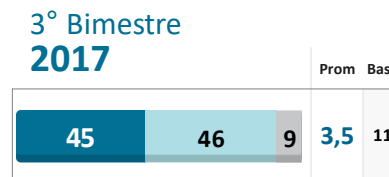
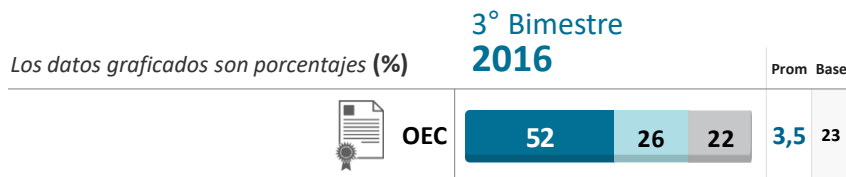


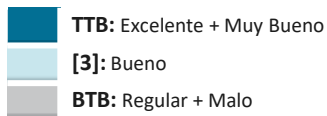
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?



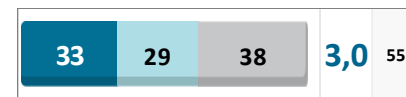
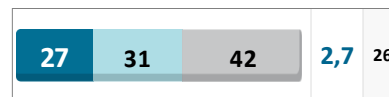
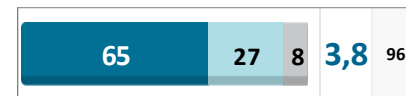
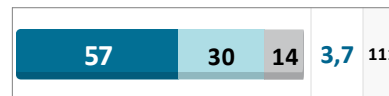
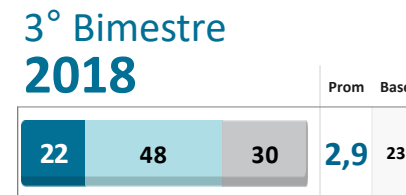
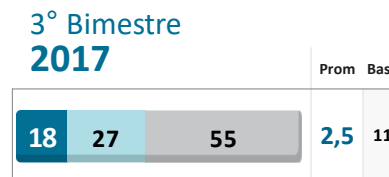
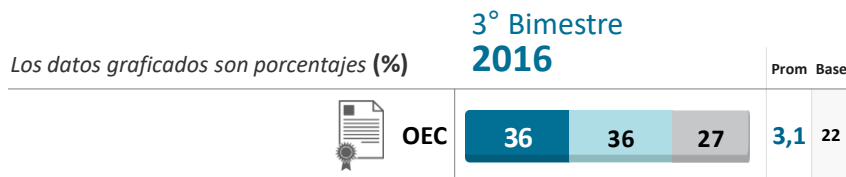


11. ¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?



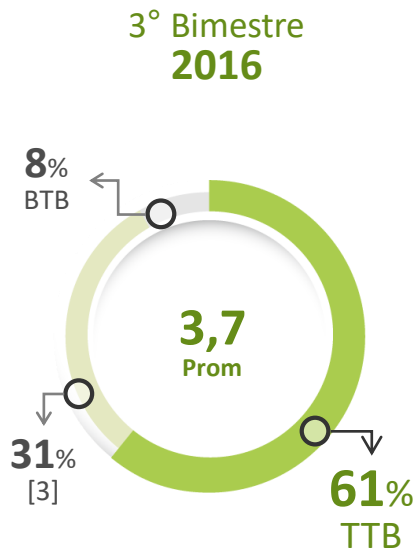


12. ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC?

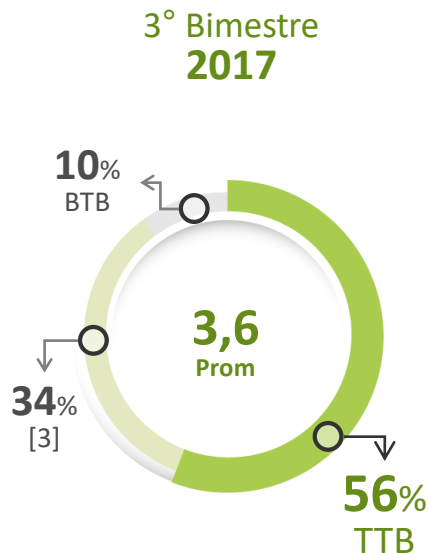


- **TTB:** Extremadamente probable + Muy probable
- **[3]:** Probable
- **BTB:** Poco probable + Nada probable

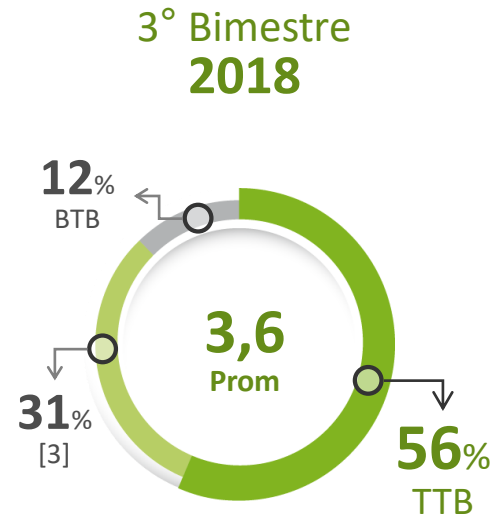
13. ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?



Base: Califican 124



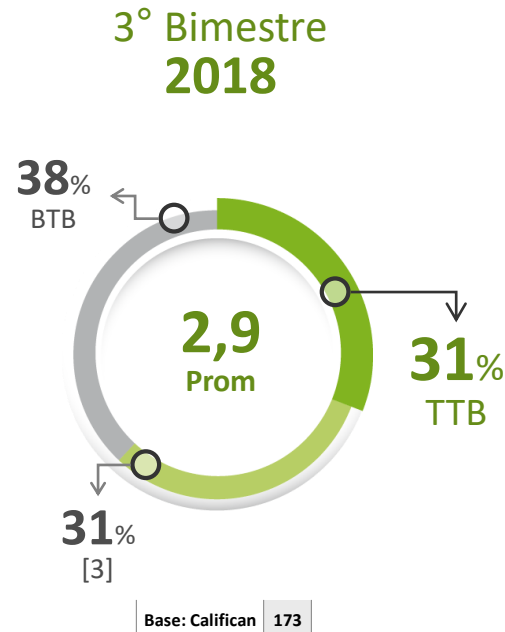
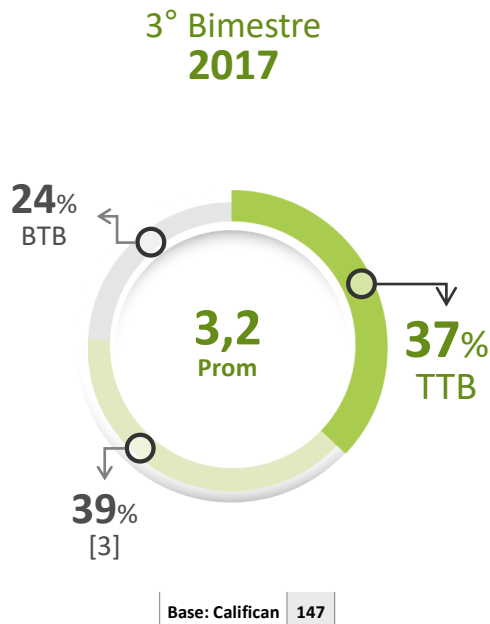
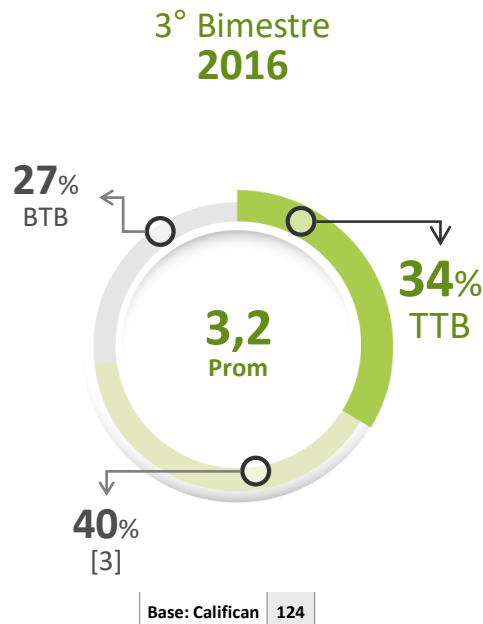
Base: Califican 145



Base: Califican 174

- **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 (%)	1 Bimestre 2016			Prom	Base
	c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	70	25	5	4,0
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	54	27	19	3,5	124
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	49	40	10	3,8	124
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	50	36	14	3,5	124

	3° Bimestre 2017			Prom	Base
		68	28	4	4,0
	57	28	16	3,6	152
	55	31	14	3,9	152
	57	26	18	3,6	152

	3° Bimestre 2018			Prom	Base
		66	29	4	3,9
	54	28	18	3,6	181
	53	29	19	3,8	182
	50	27	23	3,4	181



ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

La fuerza de la Confianza

Procesos de Interacción

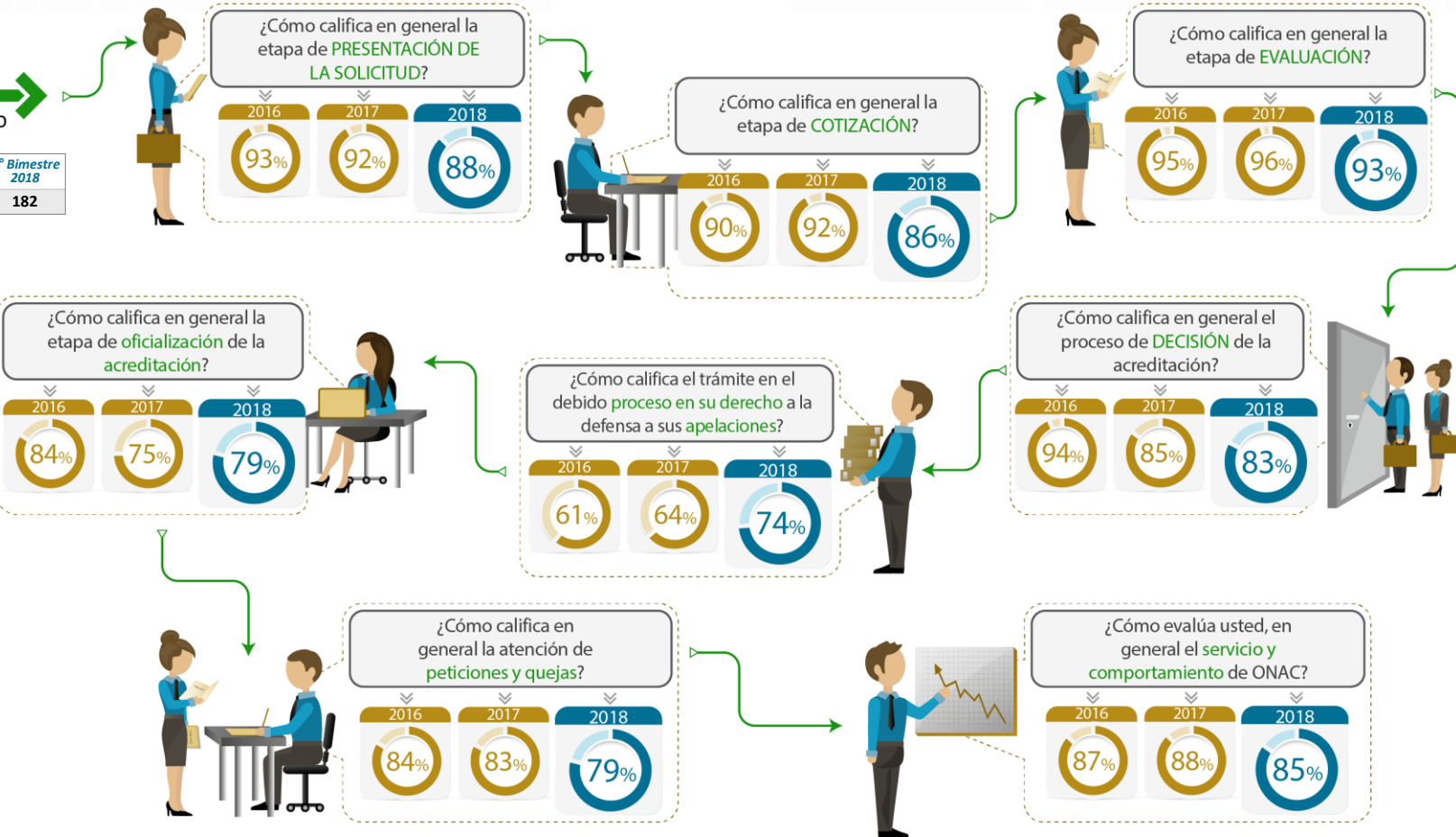


CNC

Centro Nacional de Consultoría

Procesos de Interacción - Comparativo

T3B: Excelente +
Muy Bueno + Bueno



Base:	3° Bimestre 2016	3° Bimestre 2017	3° Bimestre 2018
	124	154	182

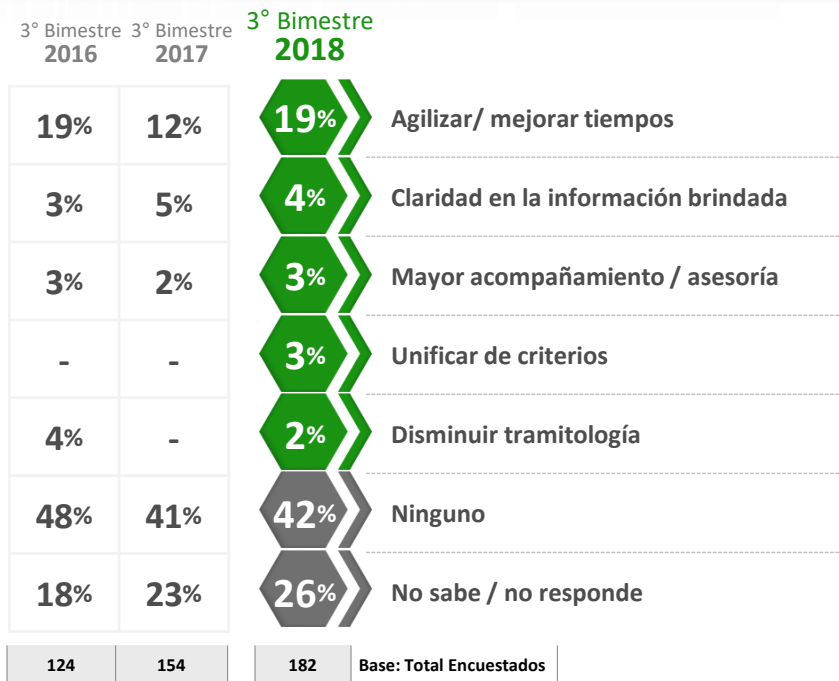
- TTB:** Excelente + Muy Bueno
- [3]:** Bueno
- BTB:** Regular + Malo



Los datos graficados son porcentajes (%)

	3° Bimestre 2016			Prom	Base	3° Bimestre 2017			Prom	Base	3° Bimestre 2018			Prom	Base
2. ¿Cómo califica en general la etapa de PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD?	48	45	7	3,6	114	55	37	8	3,7	140	48	40	12	3,5	172
b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.	52	41	7	3,6	116	58	38	4	3,7	141	50	37	13	3,5	171
a) La respuesta y solución de inquietudes	47	41	11	3,5	116	51	33	16	3,6	146	45	36	19	3,4	176

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



“Tiempos de respuesta muy demorados, no hay claridad en la definición de los tiempos de auditoría”

“La atención es demorada, en pocas oportunidades se cuenta con personal que te brinde información”

“Comprender mejor las situaciones específicas del sector económico del laboratorio y las limitantes que se tienen para que los procesos no demoren tanto”

“Mayor claridad del conducto regular para tramitar la solicitud”

“En general entre la solicitud del servicio y la fecha en que fijan el auditor y la evaluación hay mucho tiempo, lo mismo pasa para el cierre de las no conformidades y la decisión del comité”

“Las fechas de las visitas deben ser acordadas mutuamente entre el OEC y ONAC con mayor tiempo”

“Debe fortalecer el equipo de personas que atienden las solicitudes”

Otros	2016	2017	2018
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	-	1%	2%
Brindar la información con anticipación	1%	3%	1%
Dar la opción de entregar documentación por Web	-	-	1%
Brindar información detallada	-	-	1%
Mayor investigación antes de tomar cualquier decisión	-	1%	1%
Mejoras tecnológicas	-	-	1%
Deben ser objetivos	-	-	1%
Contar con personal capacitado / idóneo / experto	-	1%	1%
Otra	4%	-	2%

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

	3° Bimestre 2016			Prom	Base
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?	50	40	10	3,5	117
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	53	32	15	3,5	118
a) Claridad de la propuesta de servicios	56	34	10	3,7	119
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	48	36	16	3,5	119
d) Alternativas en medios de pago	46	36	19	3,4	118

	3° Bimestre 2017			Prom	Base
	55	37	8	3,7	142
	57	34	8	3,7	145
	57	33	10	3,7	145
	51	38	11	3,6	145
	48	42	10	3,6	144

	3° Bimestre 2018			Prom	Base
	44	42	14	3,4	166
	48	38	14	3,5	168
	46	41	12	3,5	169
	45	38	17	3,4	170
	45	41	14	3,5	168

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



“No hay claridad en cómo se estima los tiempos requeridos en el proceso, simplemente definen que ese es el tiempo sin una justificación técnica; ¿de dónde sale el tiempo de evaluación?”

“Los costos son muy altos para un OEC, además si los valores proporcionados son tan altos, deberían incluir tiquetes aéreos y alojamiento, ya que aparte debe el OEC correr con dichos gastos, bajo un esquema que tienen definido de transporte y alojamiento... Se promulga que la actividad de acreditación es "voluntaria", pero se vuelve obligatoria por las empresas que así lo solicitan, y pues, si el OEC quiere mantenerse en el mercado debe realizarlo, como no hay más organismos acreditadores en Colombia”

“Podrían mejorar las tarifas, es un valor alto, considerando que el OEC asume costos de transporte del equipo evaluador desde su casa, costos de hospedaje, alimentación, etc.”

“Mejorar la oportunidad en la entrega de facturas, más opciones de pago, ofrecer crédito”

Otros	2016	2017	2018
Claridad en la información brindada	3%	2%	1%
Brindar la información con anticipación	1%	3%	1%
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	-	1%	1%
Contar con personal capacitado / idóneo / experto	-	-	1%
Deben ser objetivos	-	-	1%
Mejoras tecnológicas	-	-	1%
Otra	2%	-	1%

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



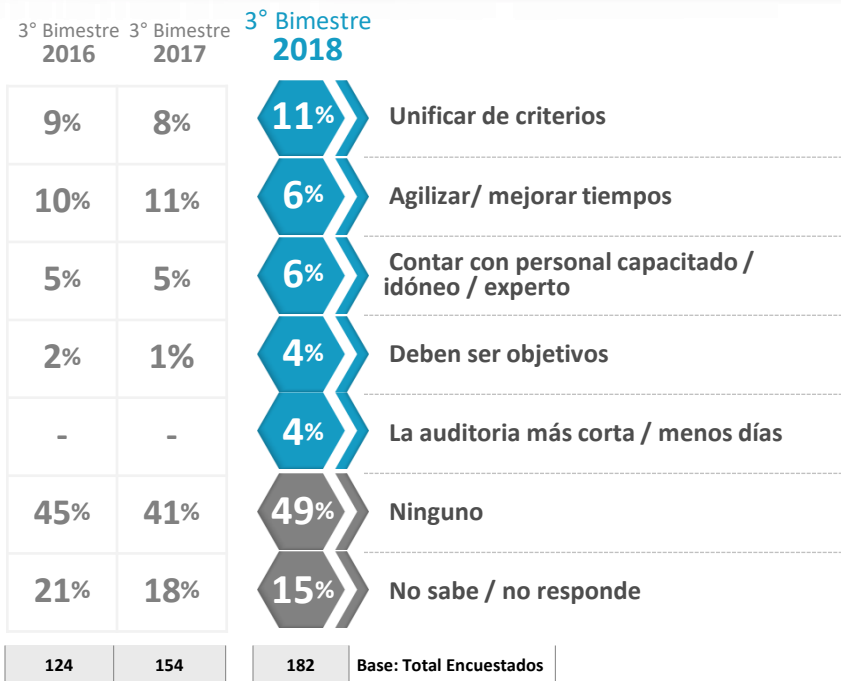
Los datos graficados son porcentajes (%)

	3° Bimestre 2016			Prom	Base
4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?	57	38	5	3,8	119
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	75	19	6	4,1	124
e) Nivel técnico del equipo evaluador	74	23	3	4,1	124
f) Calidad general del informe de evaluación	69	28	3	4,0	123
g) Objetividad del informe de evaluación	68	26	6	4,0	123
h) Utilidad del informe de evaluación para su organización	74	20	7	4,1	122
b) Cumplimiento del plan de evaluación	68	25	7	4,0	124
a) Claridad del plan de evaluación	67	31	2	4,0	124
c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	61	32	7	3,7	123

	3° Bimestre 2017			Prom	Base
	68	28	4	4,0	148
	78	19	3	4,2	152
	78	18	4	4,3	152
	71	23	5	4,1	150
	74	21	5	4,1	151
	74	21	5	4,1	150
	75	21	5	4,1	151
	72	25	3	4,1	152
	59	33	8	3,8	148

	3° Bimestre 2018			Prom	Base
	55	37	7	3,7	176
	70	24	6	4,0	176
	70	23	7	4,0	176
	66	30	5	3,9	174
	66	28	6	3,9	174
	66	27	7	3,9	175
	65	31	4	3,9	175
	61	32	7	3,8	178
	55	33	12	3,6	173

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



“Los tiempos empleados para las testificaciones son exageradas, sobra tiempo en las testificaciones y evaluaciones del sistema de gestión de calidad”

“Entregar más sugerencias para la mejora; y auditores con mayor objetividad”

“La información solicitada deberá ser más simplificada, hay información que ya tiene ONAC y mas en organismos que llevan tiempo de acreditación. Las evaluaciones deberían estar más enfocadas a la búsqueda de oportunidades de mejoramiento del OEC”

“Revisar el perfil de los auditores, ya que solo en una oportunidad nos han enviado auditores conocedores de las técnicas que realizamos en alimentos”

“Todos los evaluadores manejen el mismo criterio”

“Ampliar al personal de auditores y expertos técnicos para cumplir con los tiempos y la demanda”

Otros	2016	2017	2018
Brindar información detallada	-	-	4%
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	-	2%	2%
Bajar costos / tarifas	-	2%	2%
Mayor acompañamiento / asesoría	1%	-	1%
Enviar dos auditores únicamente	-	-	1%
Mejoras tecnológicas	-	-	1%
Dar la opción de entregar documentación por Web	-	-	1%
Otra	5%	-	1%

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

	3° Bimestre 2016			Prom	Base	3° Bimestre 2017			Prom	Base	3° Bimestre 2018			Prom	Base
5. ¿Cómo califica en general el proceso de DECISIÓN de la acreditación?	58	36	6	3,8	121	56	28	15	3,6	144	51	33	17	3,5	169
a) Objetividad de la decisión	65	28	6	3,9	124	65	26	9	3,9	149	61	31	8	3,8	171
b) Oportunidad de la decisión	53	27	19	3,5	124	52	24	23	3,4	149	51	23	26	3,4	171

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



“Demoras excesivas, mejoramiento en el proceso de decisión”

“El tiempo de la decisión a partir de la confirmación de cierre de no conformidades por parte del auditor líder fue de más de un mes”

“En nuestra última vigilancia la decisión demoró 4 meses aproximadamente, lo que es un despropósito teniendo en cuenta que cuando un OEC actúa de esa manera podría tener un hallazgo por ese incumplimiento”

“Mejorar los tiempos para tomar la decisión, el comité de acreditación se tarda mucho en reunirse para tomar la decisión e informar al OEC”

“No se establecen por ningún lado el tiempo del comité en tomar una decisión, este tiempo es muy largo, conociendo la urgencia de las empresas en tener la acreditación o mantenerla”

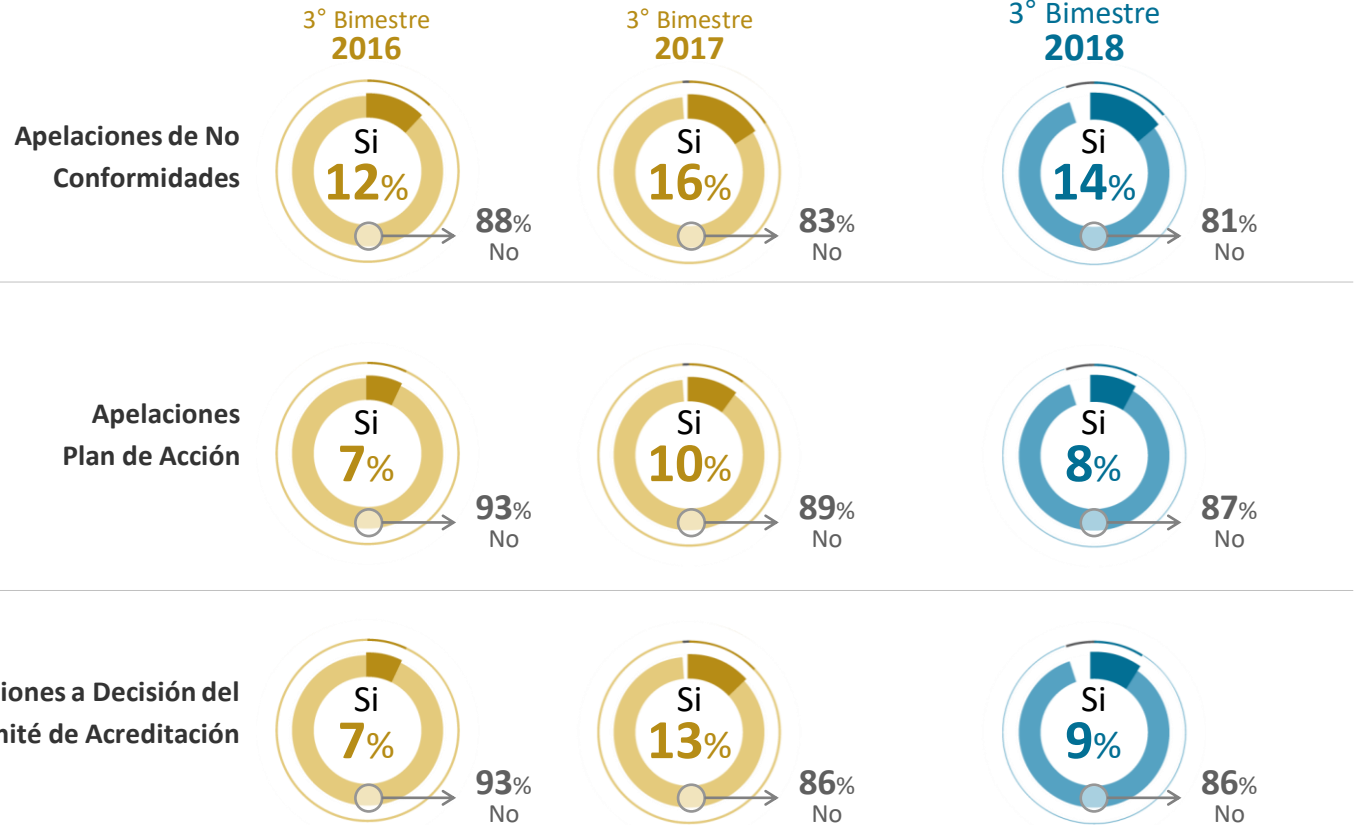
“Más celeridad en la comunicación y toma de decisiones”

Otros	2016	2017	2018
Contar con personal capacitado / idóneo / experto	-	1%	1%
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	-	1%	1%
La auditoría más corta / menos días	-	-	1%
Bajar costos / tarifas	1%	1%	1%
Mejoras tecnológicas	-	-	1%
Mayor acompañamiento / asesoría	-	-	1%
Otra	1%	-	1%

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



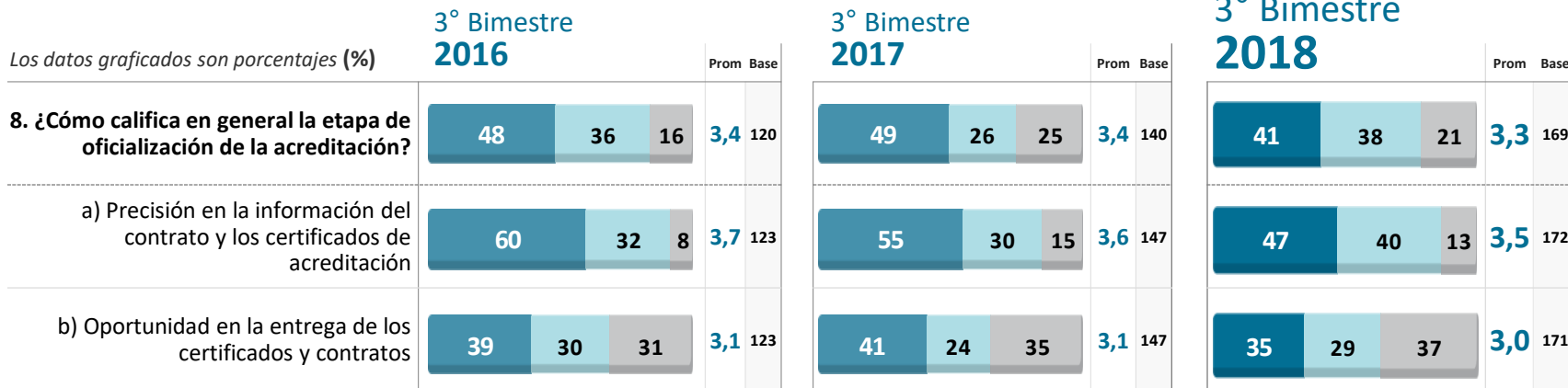
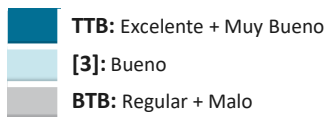
Base:	3° Bimestre 2016	3° Bimestre 2017	3° Bimestre 2018
	124	154	182



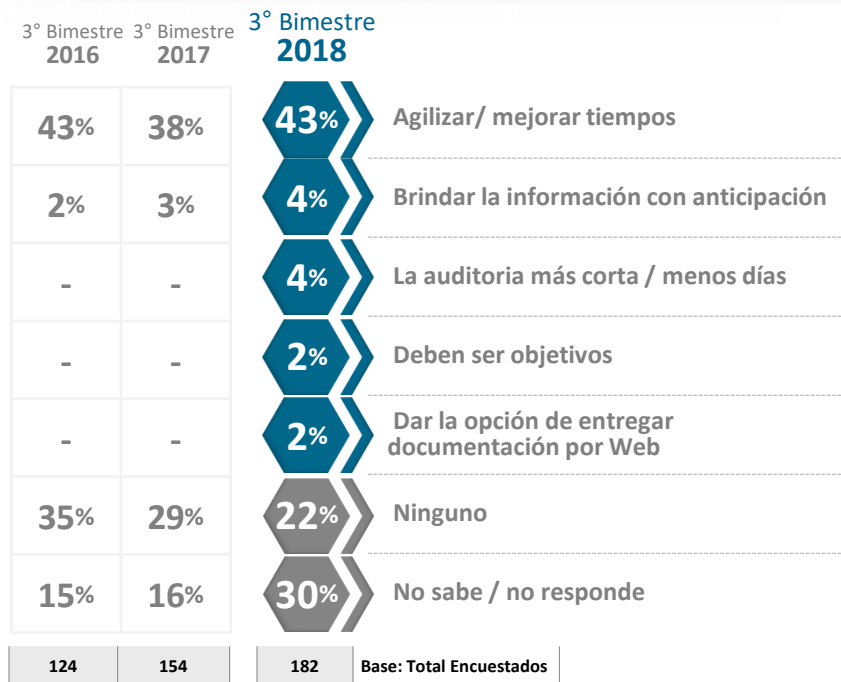
TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo



Los datos graficados son porcentajes (%)	1 Bimestre 2016			Prom	Base	3° Bimestre 2017			Prom	Base	3° Bimestre 2018			Prom	Base
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB		
7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?	44	17	39	3,2	18	43	21	36	3,3	28	52	22	26	3,5	27
a) Apelaciones de No Conformidades	43	7	50	3,1	14	46	29	25	3,5	24	63	25	13	3,8	24
b) Apelaciones Plan de Acción	57	14	29	3,6	7	60	13	27	3,7	15	57	21	21	3,6	14
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	75		25	3,9	8	35	15	50	2,8	20	47	27	27	3,4	15



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



“Insistir para que se oficializara la acreditación tanto en la pagina web como el certificado con las respectivas fechas”

“Disminuir los tiempos de entrega de los certificados de acreditación”

“Posibilidad de acortar tiempo de programación de reunión de comité”

“El proceso presenta demoras y no hay claridad en aspectos importantes. Se remiten correos y comunicados por escrito que no se responden, revisar ese tema”

“Mejorar los tiempos para dar la respuesta oportuna de la acreditación, se tardan mucho para realizar el contrato, enviar los certificados y oficializar la acreditación”

“Reducir en por lo menos el 50% del tiempo actual el cual es excesivo”

Otros	2016	2017	2018
Brindar información detallada	-	1%	1%
Dar cumplimiento a las fechas y horarios establecidos	-	1%	1%
Mayor acompañamiento / asesoría	-	-	1%
Mejoras tecnológicas	-	1%	1%
Otra	1%	-	1%

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



Los datos graficados son porcentajes (%)

	3° Bimestre 2016			Prom	Base
9. ¿Cómo califica en general la atención de peticiones y quejas?	46	38	16	3,4	89
f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC	46	35	19	3,4	79
g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad	54	33	13	3,6	70
i) Oportunidad en la atención	47	33	20	3,4	90
h) Seguimiento a las solicitudes formuladas	49	29	22	3,3	86

	3° Bimestre 2017			Prom	Base
	48	35	17	3,5	102
	49	32	19	3,4	96
	52	35	12	3,6	82
	51	30	18	3,5	105
	49	35	16	3,5	98

	3° Bimestre 2018			Prom	Base
	38	41	21	3,3	129
	41	42	17	3,3	116
	41	48	11	3,4	98
	39	36	25	3,3	132
	37	38	25	3,2	126



ONAC

ORGANISMO NACIONAL DE
ACREDITACIÓN DE COLOMBIA

La fuerza de la Confianza

Análisis Cualitativo

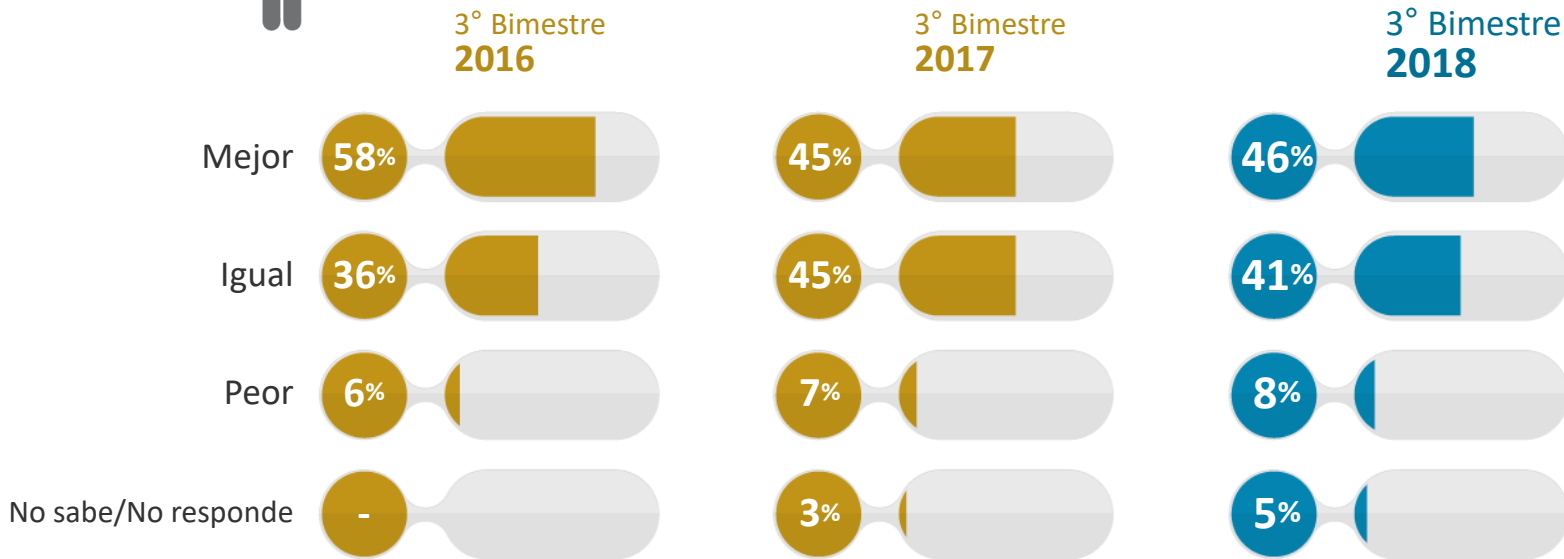


CNC

Centro Nacional de Consultoría



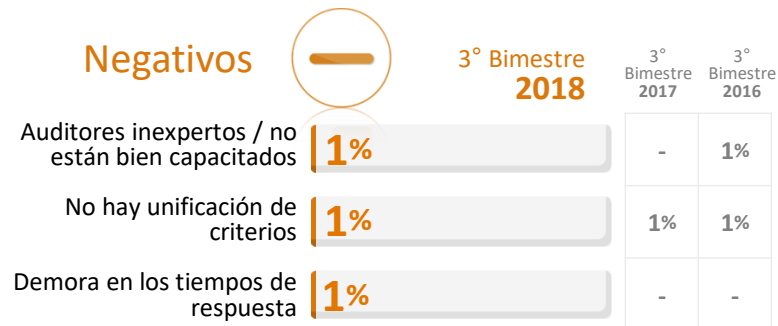
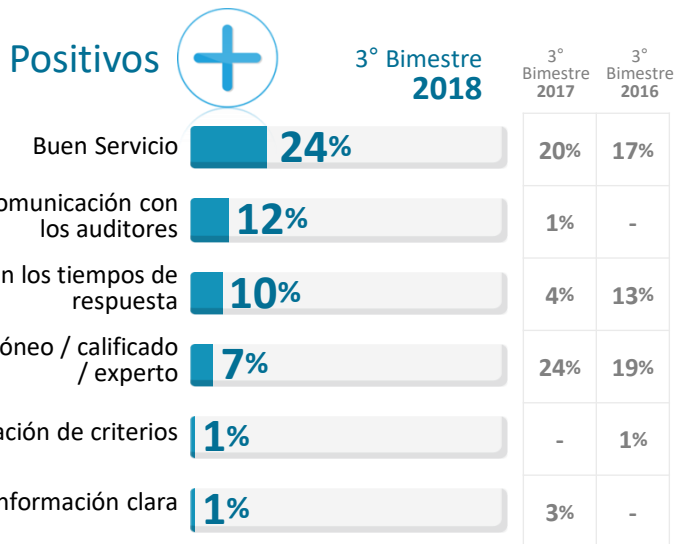
15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**



Base:	3° Bimestre 2016	3° Bimestre 2017	3° Bimestre 2018
	124	154	182

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%**

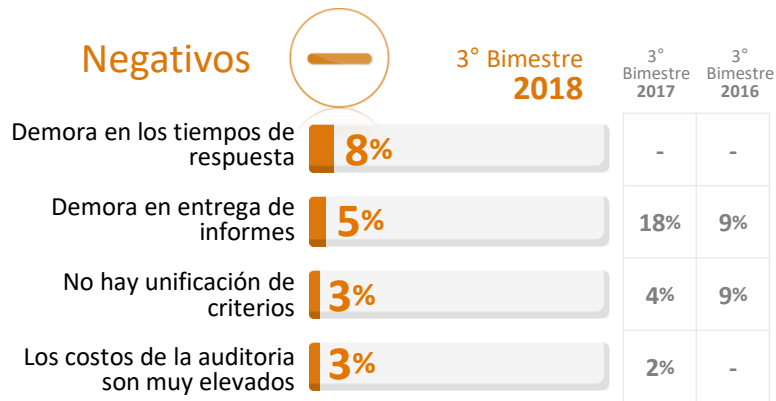
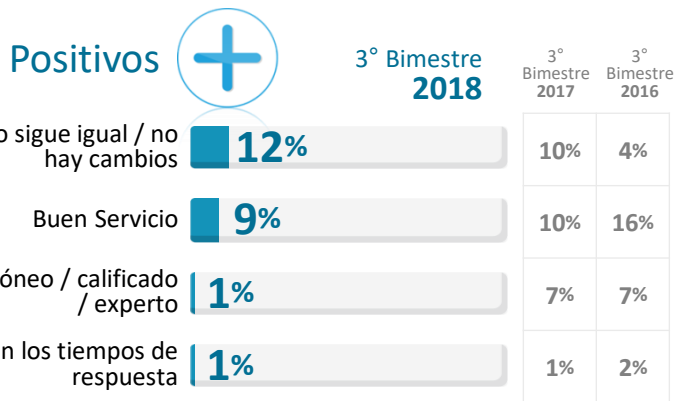


Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue mejor que en años anteriores

3° Bimestre 2016	3° Bimestre 2017	3° Bimestre 2018
72	70	84

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 **41%**

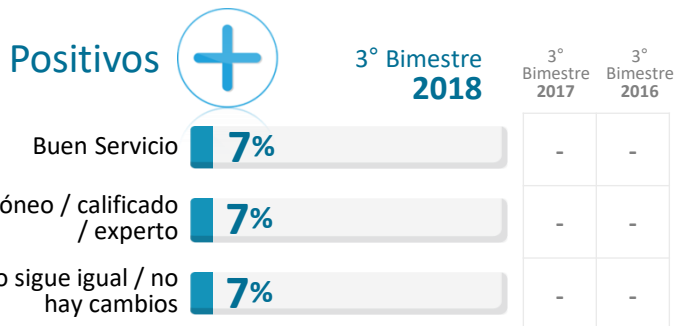


Base: Encuestados que respondieron que la prestación del último servicio prestado fue igual que en años anteriores

3° Bimestre 2016	3° Bimestre 2017	3° Bimestre 2018
45	69	75

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

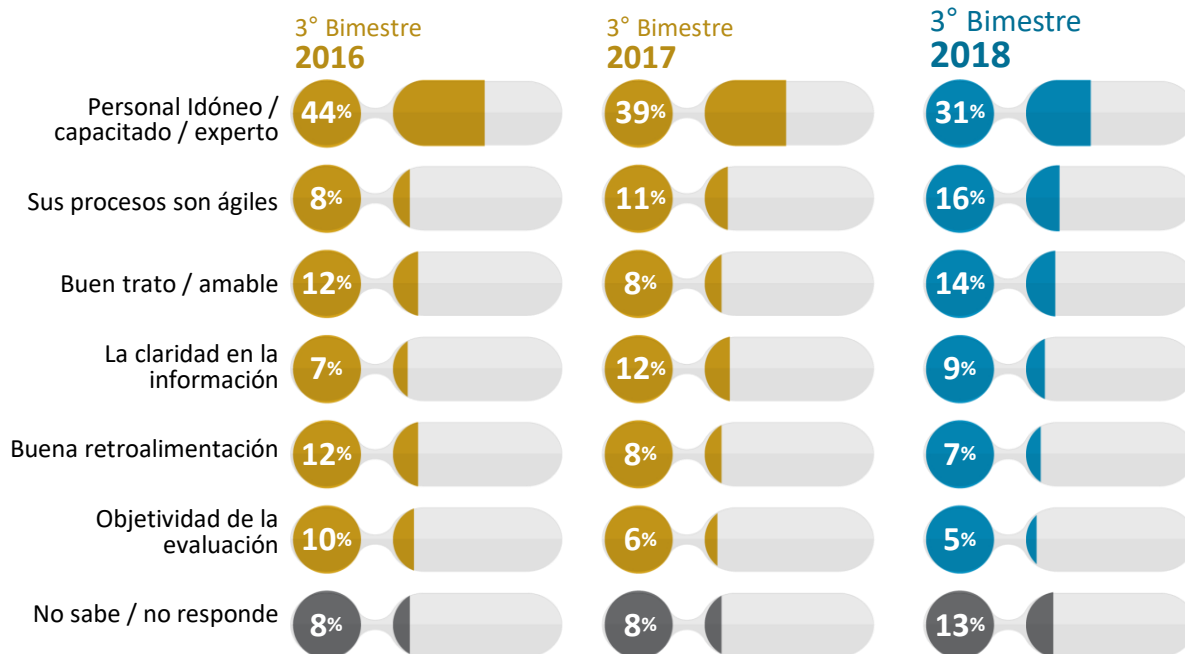
Peor que en años anteriores **8%**



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

3° Bimestre 2016	3° Bimestre 2017	3° Bimestre 2018
7	11	15

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



Base:	3° Bimestre 2016	3° Bimestre 2017	3° Bimestre 2018
	124	154	182

Otros	3° Bimestre		
	2016	2017	2018
Calidad del servicio	3%	8%	4%
Puntualidad	6%	3%	4%
Buena comunicación	-	3%	4%
Otros	1%	-	3%
Ninguno	4%	3%	6%