



Informe 2do bimestre 2017

Contrato N° 024 de 2015

Mayo 2017



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

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

Para el segundo bimestre del 2017 se contó con 269 OEC, 157 del mes de marzo y 112 del mes de abril. Se contactaron telefónicamente a 209 OEC, logrando una tasa de respuesta del 67%.

Escalas de 5 opciones de respuesta balanceadas positivamente.

Comportamientos	
Extremadamente probable	} TTB
Muy probable	
Algo probable	} B2B
No muy probable	
Nada probable	

Calidad, procesos y atributos	
Excelente	} TTB
Muy Bueno	
Bueno	} B2B
Regular	
Malo	

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

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

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

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

Sugerencia, fijar las metas en el TTB



La fuerza de la Confianza

Ficha Técnica



<p>Universo Conjunto de las unidades o individuos que satisfacen una definición común y constituyen la colectividad de interés. El Universo debe ser reflejo de los objetivos del estudio, por lo tanto debe describirse en términos de contenido, unidades, espacio y tiempo.</p>	<p>OEC Acreditados</p>
<p>Población Objetivo Es el conjunto de unidades del universo que queda representado en el marco estadístico y sobre la cual se hace inferencia. Este puede coincidir con el universo.</p>	<p>OEC a los cuales se les entregó o notificó alguna decisión en los meses de marzo y abril de 2017</p>
<p>Marco estadístico Dispositivo que permite identificar y ubicar los elementos del universo. Archivos alfanuméricos, geográficos u otros medios que contienen los diferentes tipos de unidades de muestreo y toda la información auxiliar para identificar, seleccionar y representar a estas unidades.</p>	<p>Las bases suministradas están segmentadas mínimo por las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de acreditación • Tipo de programa • Tipo de servicio • Zona geográfica. <p>A continuación se detalla los registros suministrados para el 2do bimestre del año 2017, según tipo de programa:</p> <p><u>LABORATORIOS 75 REGISTROS:</u> Ensayo (40), Calibración (34), Clínico (1)</p> <p><u>TRANSITO 163 REGISTROS:</u> Centro de Diagnóstico Automotor (79), Centro de Reconocimiento de conductores (84)</p> <p><u>OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD 31 REGISTROS:</u> Organismos de Certificación de Producto (6), Organismos de Certificación de Sistema de Gestión (2), Organismo Certificador de personas (5), Organismos de Inspección (16), Entidades 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: 20 de marzo al 25 de mayo de 2017</p>
<p>Periodo de referencia Es el intervalo de tiempo, días, semanas, meses, o años sobre el (los) cual(es) se relaciona la información solicitada.</p>	<p>OEC a los cuales se les entregó o notificó alguna decisión durante los meses de marzo y abril de 2017.</p>
<p>Instrumento</p>	<p>Cuestionario semi-estructurado (Ver adjunto). El formulario esta programado para ser de obligatorio diligenciamiento, sin embargo, si el informante no termina de diligenciar la encuesta y/o envía el documento escaneado esto puede generar variaciones en las base de respuesta de las preguntas. Número de encuestadores para el seguimiento telefónico: 1 encuestador Supervisión: No aplica</p>
<p>Desagregación:</p>	<p>Datos globales para ONAC y OEC por programa de acreditación, tipo de programa, tipo de servicio y zona geográfica.</p>
<p>Precisión Valor que se establece en términos del error muestral máximo permisible para que las estimaciones sean válidas. Debe estar definida buscando garantizar significación estadística en las estimaciones y estar expresada en términos relativos o absolutos</p>	<p>Se realizó censo, el error muestral es 0% pues no hubo selección de personas a entrevistar. A todas se les dio la misma oportunidad de contestar la encuesta. Se obtuvieron 141 encuestas efectivas: 90 del mes de marzo y 51 del mes de abril.</p>
<p>Diseño muestral Descripción del mecanismo para llegar a las entrevistas y/o unidades de muestreo logradas</p>	<p>Técnica de recolección: Encuesta auto-diligenciada vía web con seguimiento telefónico, opcional auto – diligenciada en papel para enviar escaneada y/o por correo certificado.</p>
<p><i>El informe elaborado atiende los lineamientos de la norma ISO 20252:2006.</i></p>	

OEC acreditadas en los meses de enero y febrero:

- Base enero recibida el 2 de febrero con 129 registros
- Base febrero recibida el 17 de febrero con 51 registros
- Base febrero adicional recibida el 3 de marzo con 79 registros

OEC acreditadas en los meses de marzo y abril:

- Base marzo recibida el 17 de marzo con 47 registros
- Base marzo adicional recibida el 10 de abril con 110 registros
- Base abril recibida el 19 de abril con 53 registros
- Base abril adicional recibida el 5 de mayo con 59 registros

Resumen de la gestión telefónica

Mes	Registros entregados	Registros validos para trabajar	OEC Contactados	Encuestas efectivas	Tasa de Respuesta (Encuestas Efectivas/ OEC Contactados)	Efectividad BDD (OEC Contactados / Registros válidos para trabajar)	Efectividad Total (Encuestas Efectivas / Registros válidos para trabajar)
Enero	129	110	84	60	71%	76%	55%
Febrero	130	124	94	60	64%	76%	48%
Marzo	157	155	128	90	70%	83%	58%
Abril	112	111	81	51	63%	73%	46%
Total	528	500	387	261	67%	77%	52%

Gestión Telefónica de las base de enero

La encuesta es enviada al 100% de las OEC de las bases suministradas para el mes correspondiente, lo que se detallada a continuación es la gestión telefónica.

	CIERRE DE CAMPO ENERO								Total general
	OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD				TRANSITO		LABORATORIO		
	Certificación de Personas	Certificación de Producto	Organismo de Inspección	Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión	Centro de Diagnóstico Automotriz	Centro de Reconocimiento de Conductores	Laboratorio de Calibración	Laboratorio de Ensayo	
Efectiva	3		3	2	18	18	8	8	60
No colabora	1								1
No contestan en la empresa	1		1	1	2	7			12
Secretaria, recepción, otro						1			1
Teléfono errado					4	9			13
Volver a llamar		1			5	7	3	7	23
Registro repetido	1		1		3	11	2	1	19
Total general	6	1	5	3	32	53	13	16	129
Registros válidos para trabajar	5	1	4	3	29	42	11	15	110
OEC Contactados	4	1	3	2	23	25	11	15	84
Tasa de Respuesta	75%	-%	100%	100%	78%	72%	73%	53%	71%
Tasa de Efectividad	80%	100%	75%	67%	79%	60%	100%	100%	76%

Gestión Telefónica de las bases de febrero

La encuesta es enviada al 100% de las OEC de las bases suministradas para el mes correspondiente, lo que se detallada a continuación es la gestión telefónica.

	CIERRE DE CAMPO FEBRERO									
	OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD				TRANSITO		LABORATORIO			Total general
	Certificación de Personas	Certificación de Producto	Organismo de Inspección	Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión	Centro de Diagnóstico Automotriz	Centro de Reconocimiento de Conductores	Laboratorio Clínico	Laboratorio de Calibración	Laboratorio de Ensayo	
Efectiva	2	5	13	1	7	15		10	7	
No colabora						3				3
No contestan en la empresa		1	2		2	8			4	17
No pasa filtro						1				1
Secretaria, recepción, otro			1		3			2	1	7
Teléfono errado					2	4				6
Volver a llamar		2	3		11	5	1	4	4	30
Registro repetido			2		1	3				6
Total general	2	8	21	1	26	39	1	16	16	130
Registros válidos para trabajar	2	8	19	1	25	36	1	16	16	124
OEC Contactados	2	7	16	1	18	24	1	14	11	94
Tasa de Respuesta	100%	71%	81%	100%	39%	63%	0%	71%	64%	64%
Tasa de Efectividad	100%	88%	84%	100%	72%	67%	100%	88%	69%	76%

Gestión Telefónica de las base de marzo

La encuesta es enviada al 100% de las OEC de las bases suministradas para el mes correspondiente, lo que se detallada a continuación es la gestión telefónica.

	CIERRE DE CAMPO MARZO									
	OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD				TRANSITO		LABORATORIO			Total general
	Certificación de Personas	Certificación de Producto	Organismo de Inspección	Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión	Centro de Diagnóstico Automotriz	Centro de Reconocimiento de Conductores	Laboratorio de Calibración	Laboratorio de Ensayo	Laboratorio Clínico	
Efectiva	2	3	5	2	26	22	10	19	1	
No colabora										0
No contestan en la empresa			1		1	6	3	2		13
No pasa filtro						3				3
Secretaria, recepción, otro						1	1	1		3
Teléfono errado					1	10				11
Volver a llamar			1		12	11	4	7		35
Registro repetido						1		1		2
Total general	2	3	7	2	40	54	18	30	1	157
Registros válidos para trabajar	2	3	7	2	40	53	18	29	1	155
OEC Contactados	2	3	6	2	38	36	14	26	1	128
Tasa de Respuesta	100%	100%	83%	100%	68%	61%	71%	73%	100%	70%
Tasa de Efectividad	100%	100%	86%	100%	95%	68%	78%	90%	100%	83%

Gestión Telefónica de las bases de abril

La encuesta es enviada al 100% de las OEC de las bases suministradas para el mes correspondiente, lo que se detallada a continuación es la gestión telefónica.

	CIERRE DE CAMPO ABRIL								Total general
	OTROS ORGANISMOS EVALUADORES DE LA CONFORMIDAD				TRANSITO		LABORATORIO		
	Certificación de Personas	Certificación de Producto	Organismo de Inspección	Entidad de certificación digital	Centro de Diagnóstico Automotriz	Centro de Reconocimiento de Conductores	Laboratorio de Calibración	Laboratorio de Ensayo	
Efectiva	1	2	4	1	22	6	8	7	51
No colabora							1		1
No contestan en la empresa	2		1		4	7	2		16
No pasa filtro						3			3
Secretaria, recepción, otro			1		3	1	1		6
Teléfono errado		1			2	5			8
Volver a llamar			3	1	8	7	4	3	26
Registro repetido						1			1
Total general	3	3	9	2	39	30	16	10	112
Registros válidos para trabajar	3	3	9	2	39	29	16	10	111
OEC Contactados	1	2	7	2	30	16	13	10	81
Tasa de Respuesta	100%	100%	57%	50%	73%	38%	62%	70%	63%
Tasa de Efectividad	33%	67%	78%	100%	77%	55%	81%	100%	73%



La fuerza de la Confianza

Resumen de los hallazgos

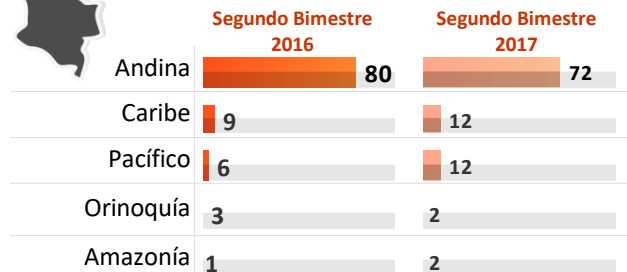


Perfil del Informante

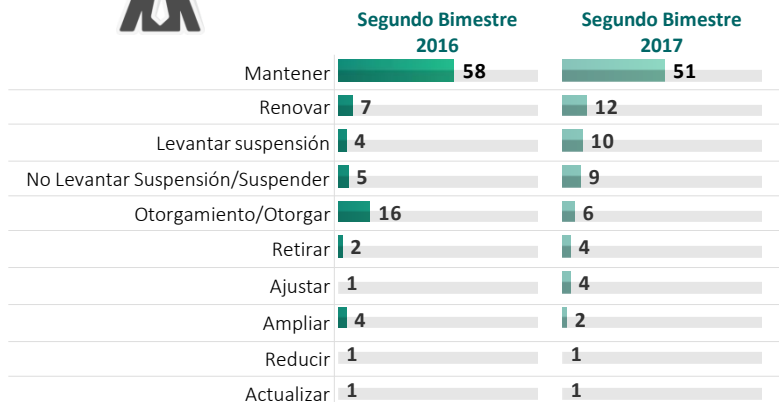
%



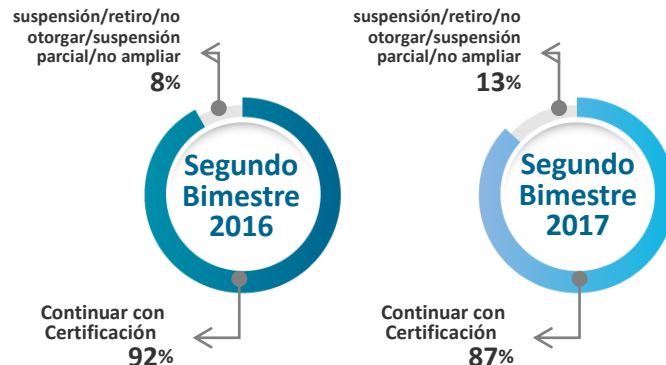
Regional



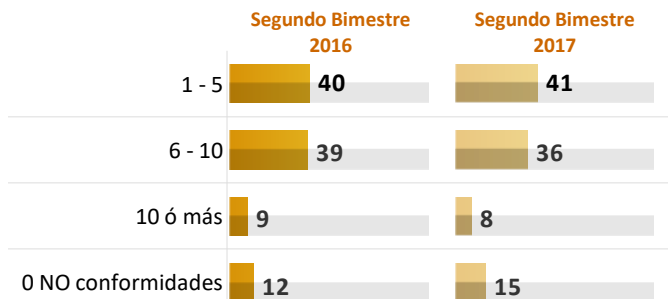
Tipo de servicio



Tipo de servicio - agrupado



Número de NO conformidades

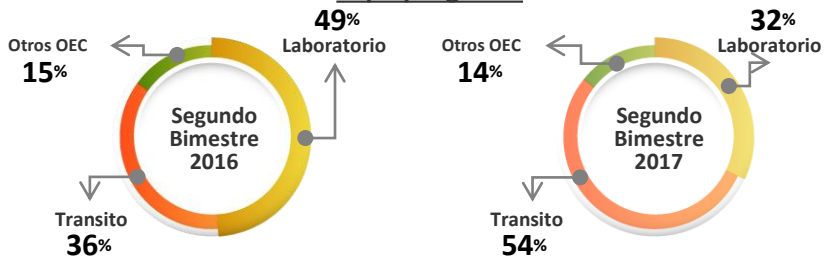


Base:	2 BIMESTRE 2016	2 BIMESTRE 2017
	132	141

Perfil del Informante

%

Tipo programa



TRANSITO

Segundo Bimestre 2016

Segundo Bimestre 2017

Centros de Diagnóstico Automotor



Centro de Reconocimiento de Conductores



LABORATORIO

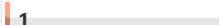
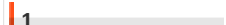
Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



Laboratorio Clínico

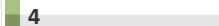


OTROS OEC

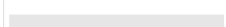
Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Producto



Organismos de Certificación de Personas



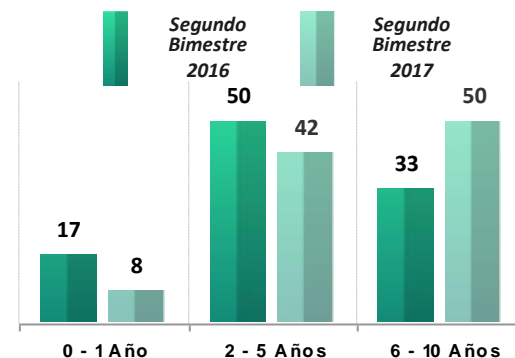
Organismos de Certificación de Sistemas



Entidad de certificación digital



Antigüedad



	1 BIMESTRE 2016	1 BIMESTRE 2017
Base:	132	141

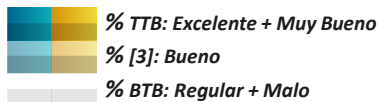


La fuerza de la Confianza

Conceptos Generales



Los datos graficados son porcentajes (%)

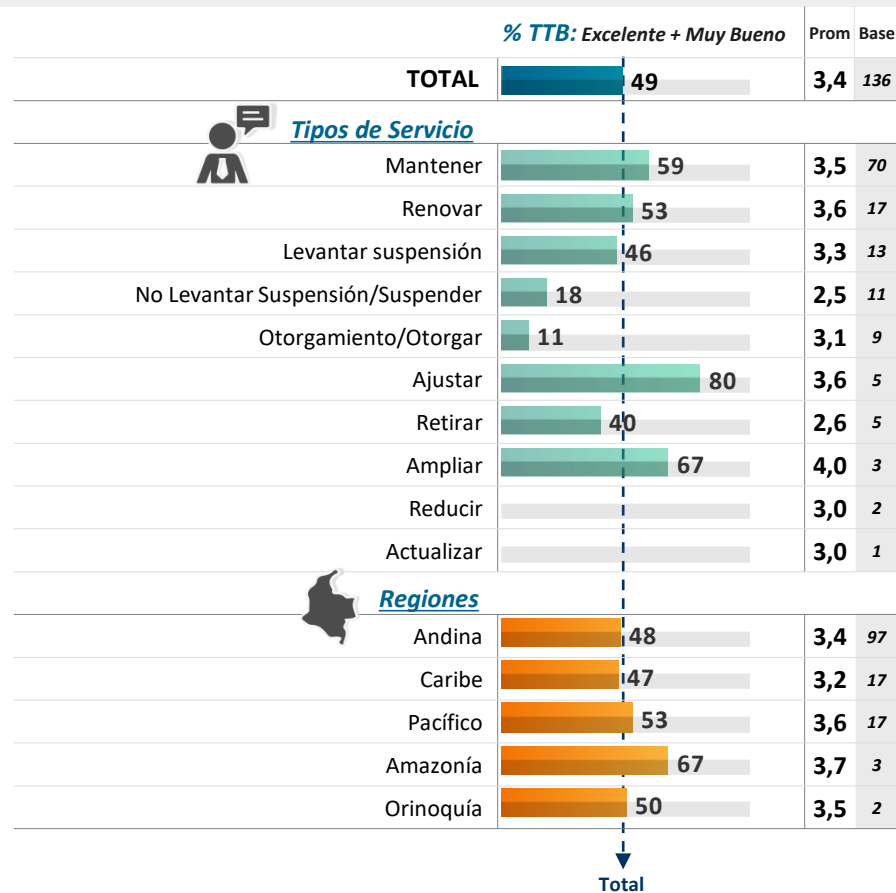
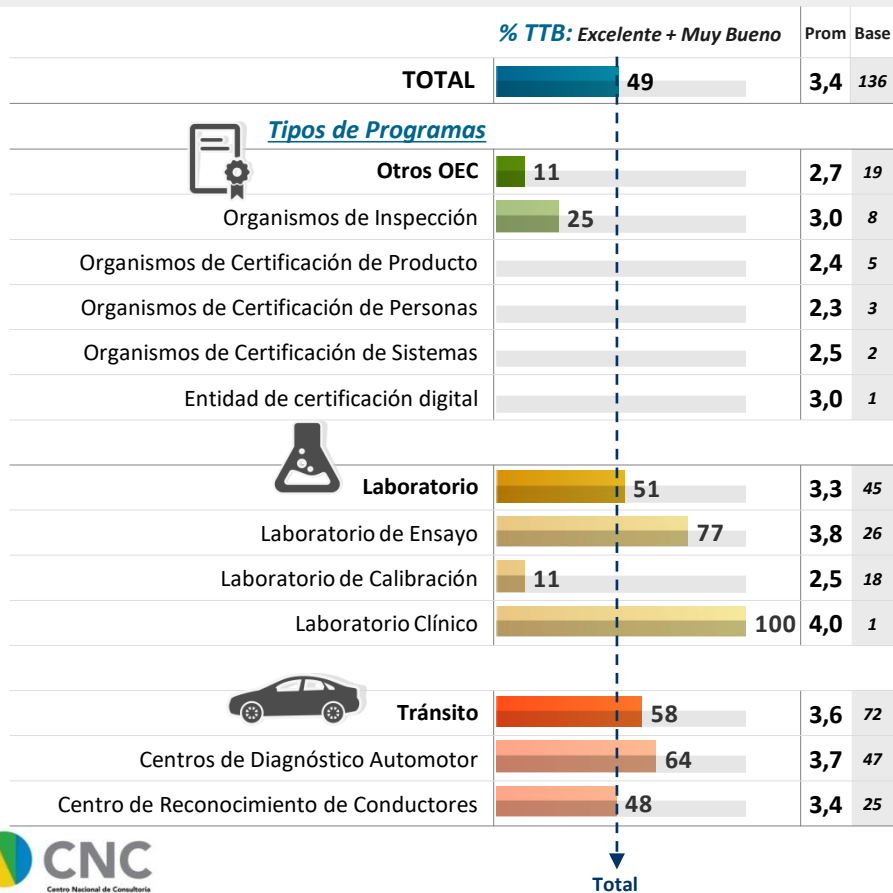


	Segundo Bimestre 2016			Prom	Base	Segundo Bimestre 2017			Prom	Base
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?	45	41	14	3,4	130	49	28	23	3,4	136
11. ¿Cómo evalúa el nivel técnico de los servicios de ONAC?	62	32	6	3,8	130	63	30	7	3,8	137
12. ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC?	42	36	22	3,2	129	48	29	23	3,4	136

Conceptos Generales

Segundo Bimestre 2017

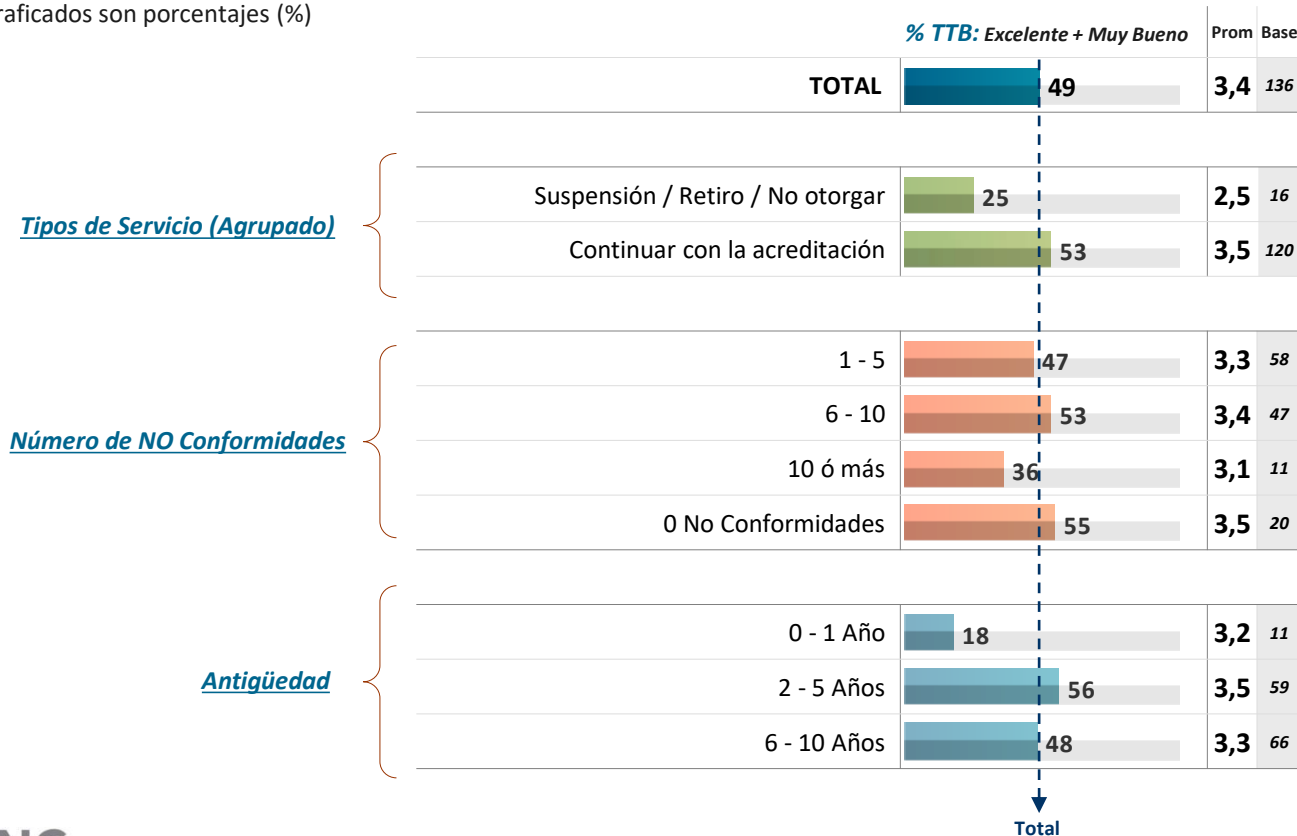
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?



Segundo Bimestre 2017

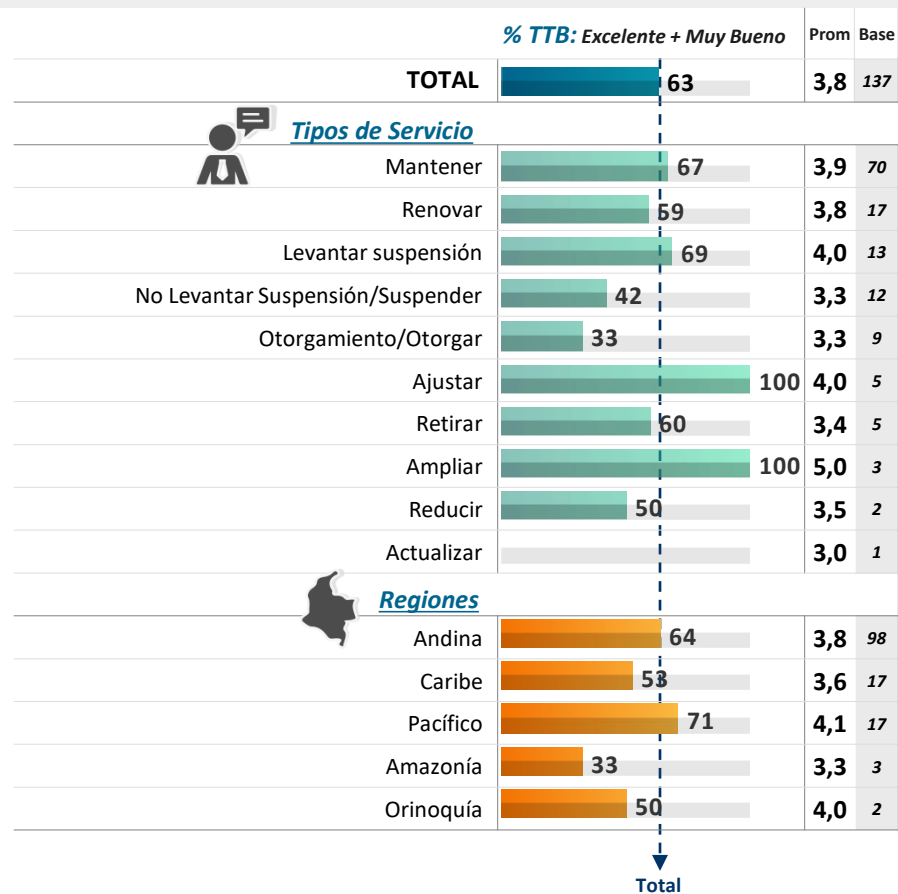
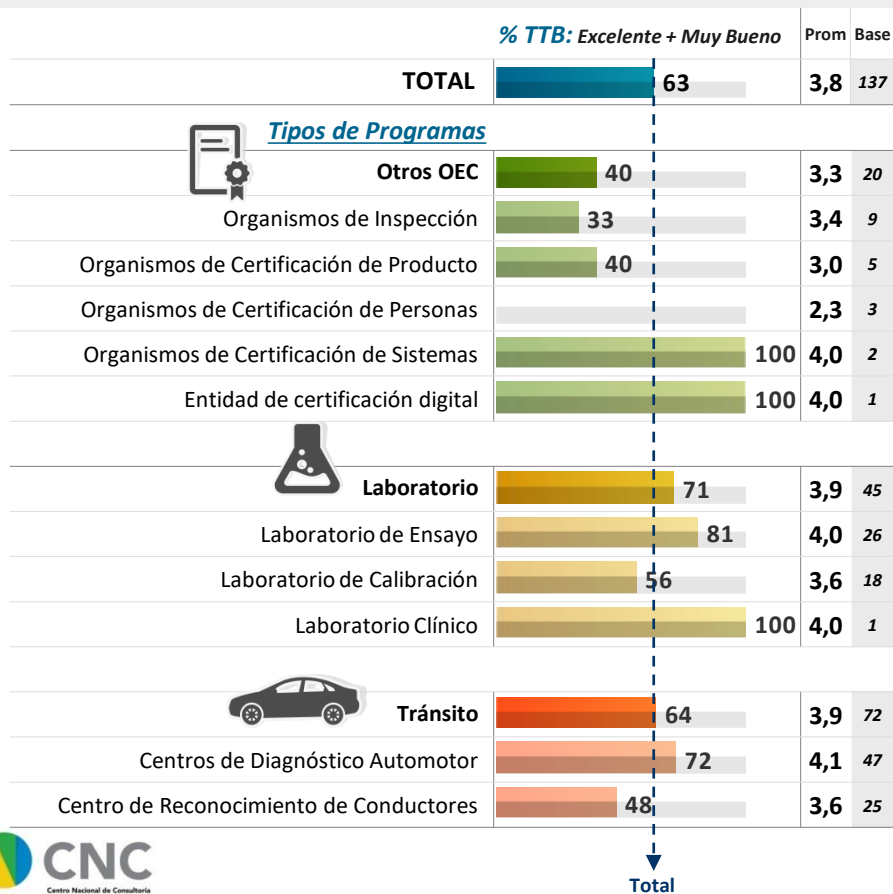
10. ¿Cómo evalúa usted, en general el servicio y comportamiento de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes (%)



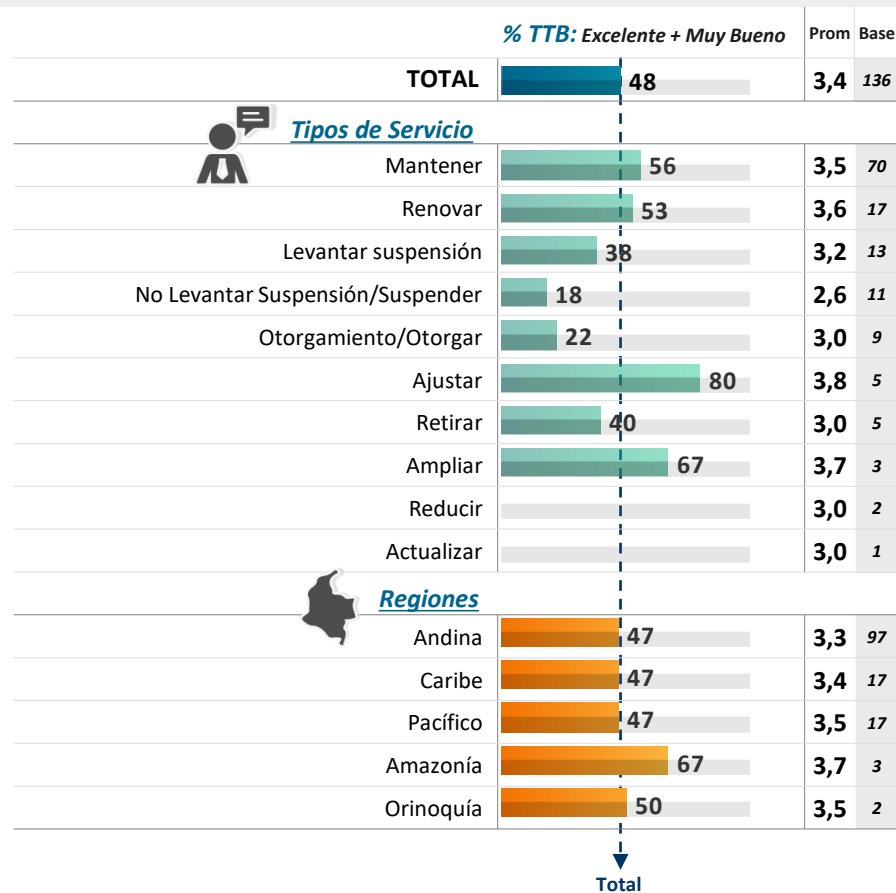
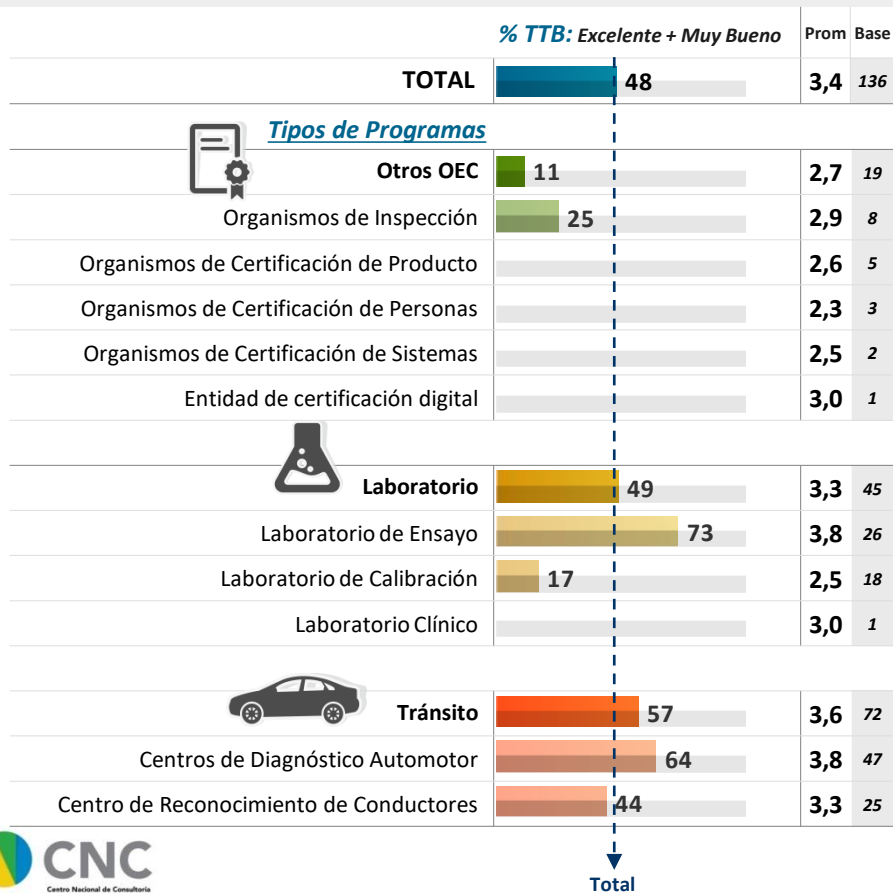
Segundo Bimestre 2017

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

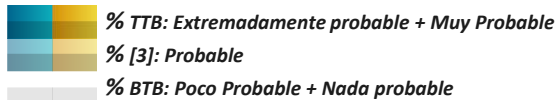


Segundo Bimestre 2017

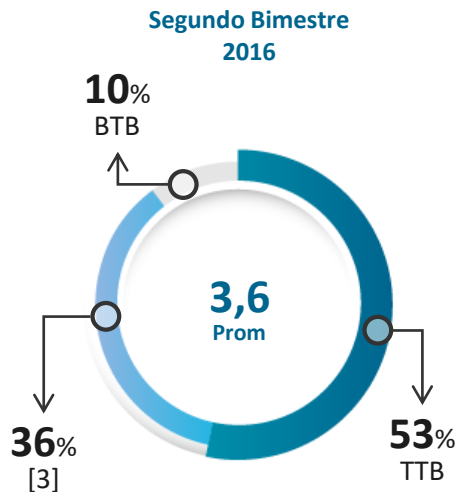
12. ¿Cómo evalúa usted, la oportunidad de los servicios que presta ONAC?



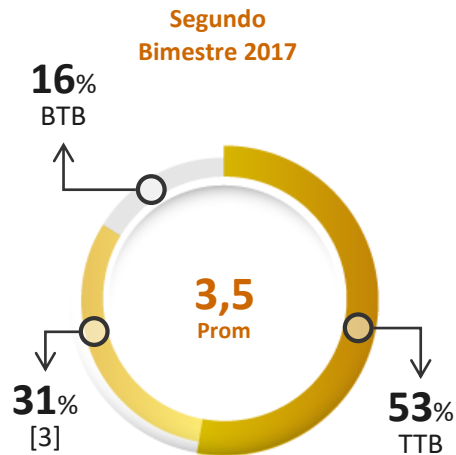
Los datos graficados son porcentajes (%)



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



Base: Califican / 129

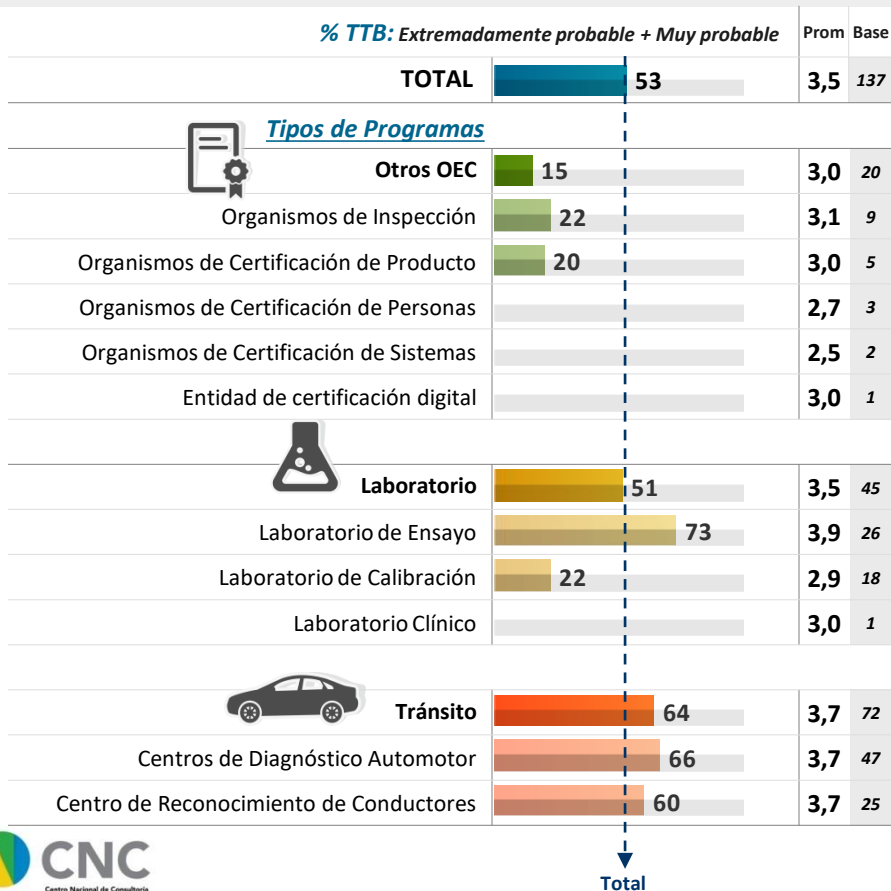


Base: Califican / 137

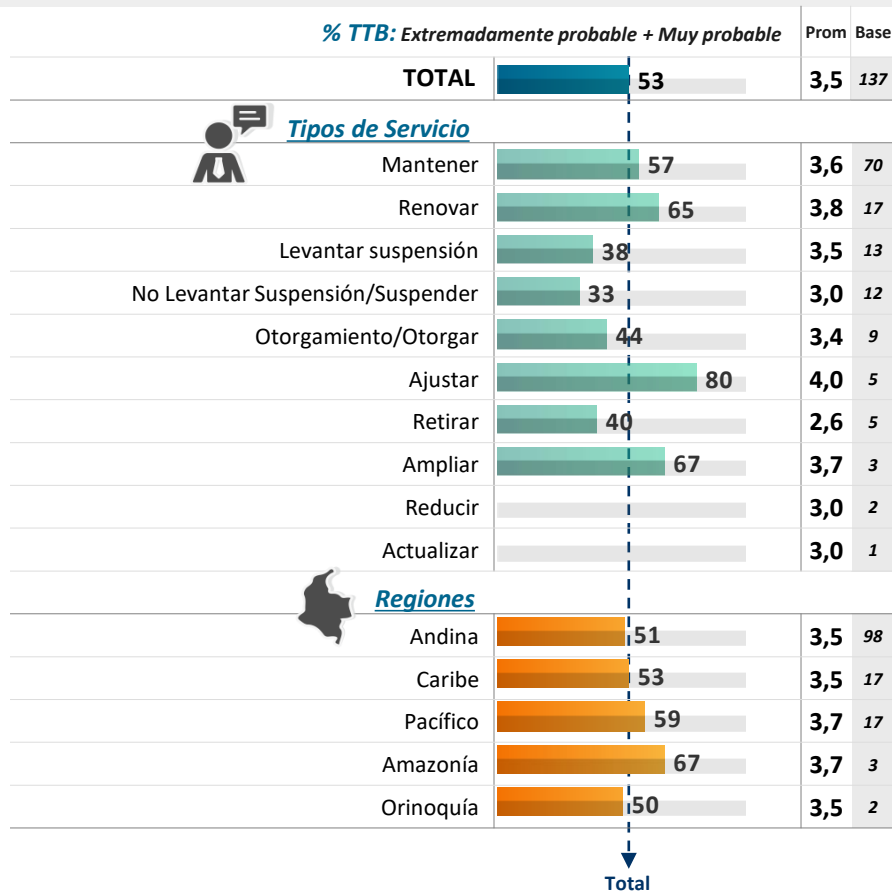
Segundo Bimestre 2017

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

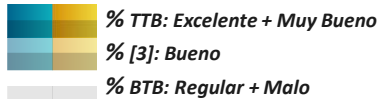
% TTB: Extremadamente probable + Muy probable



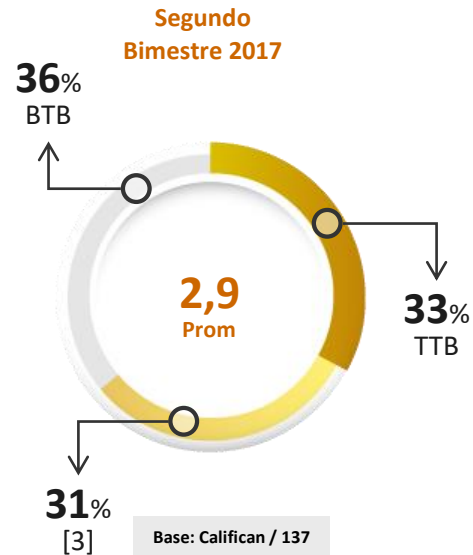
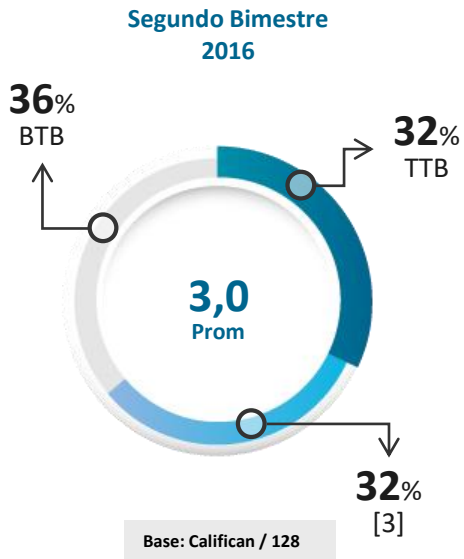
% TTB: Extremadamente probable + Muy probable



Los datos graficados son porcentajes (%)

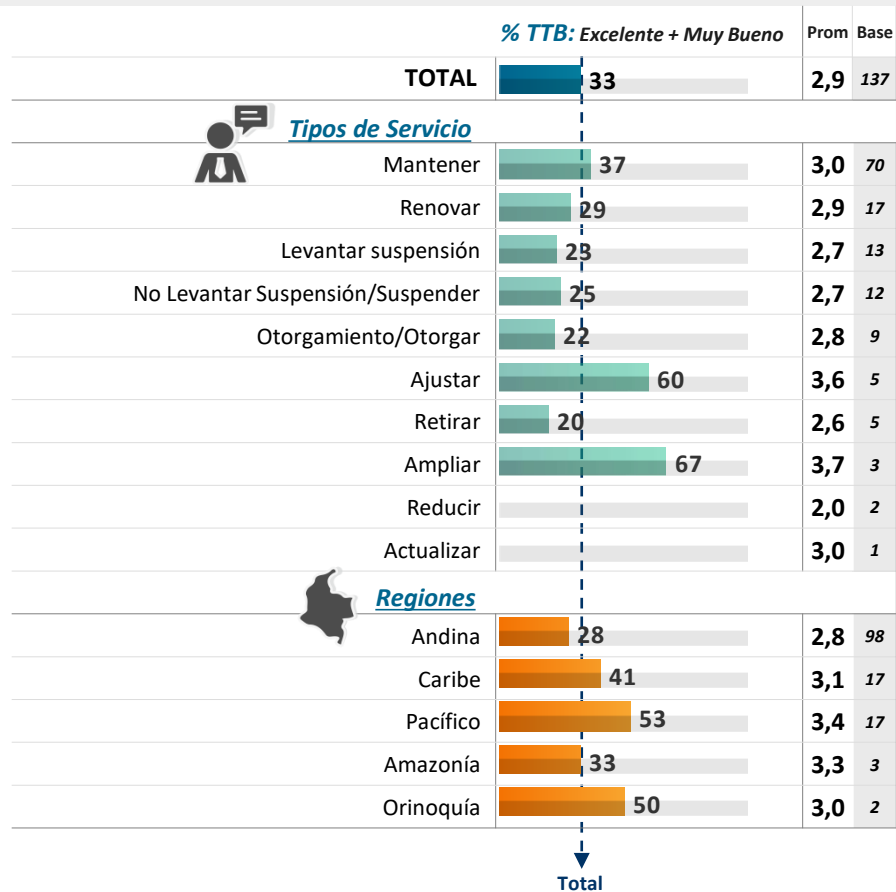
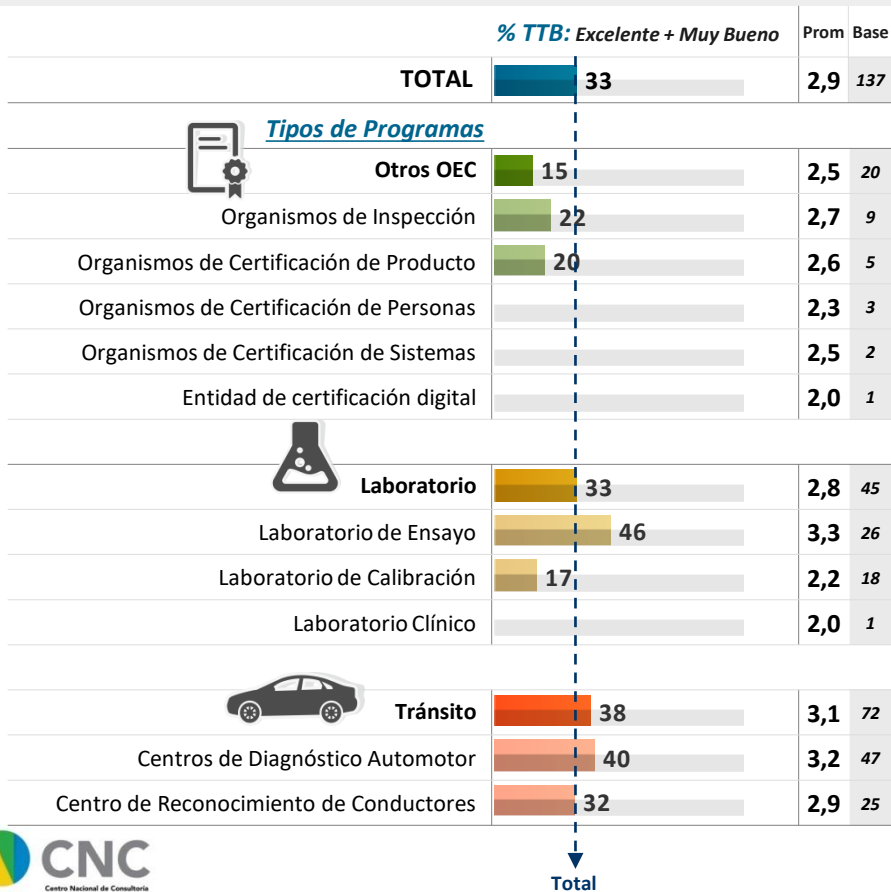


14. ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

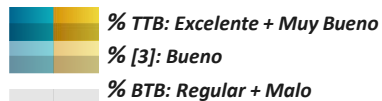


Segundo Bimestre 2017

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



Los datos graficados son porcentajes (%)



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



	Segundo Bimestre 2016			Prom	Base	Segundo Bimestre 2017			Prom	Base
c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC que intervino en la prestación de su servicio.	71	24	5	3,9	132	65	26	9	3,8	139
b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada	50	34	17	3,8	131	50	32	18	3,7	139
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.	50	28	22	3,4	132	50	24	26	3,4	139
a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa	47	45	8	3,5	131	47	33	20	3,4	141

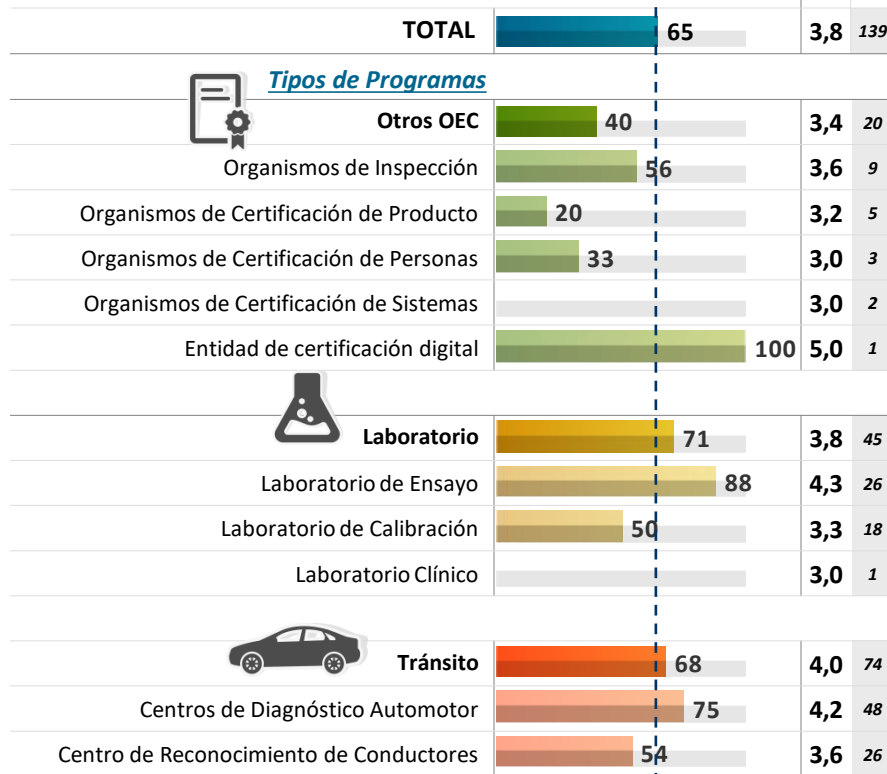
Segundo Bimestre 2017

c) La amabilidad y actitud de servicio del personal de ONAC

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

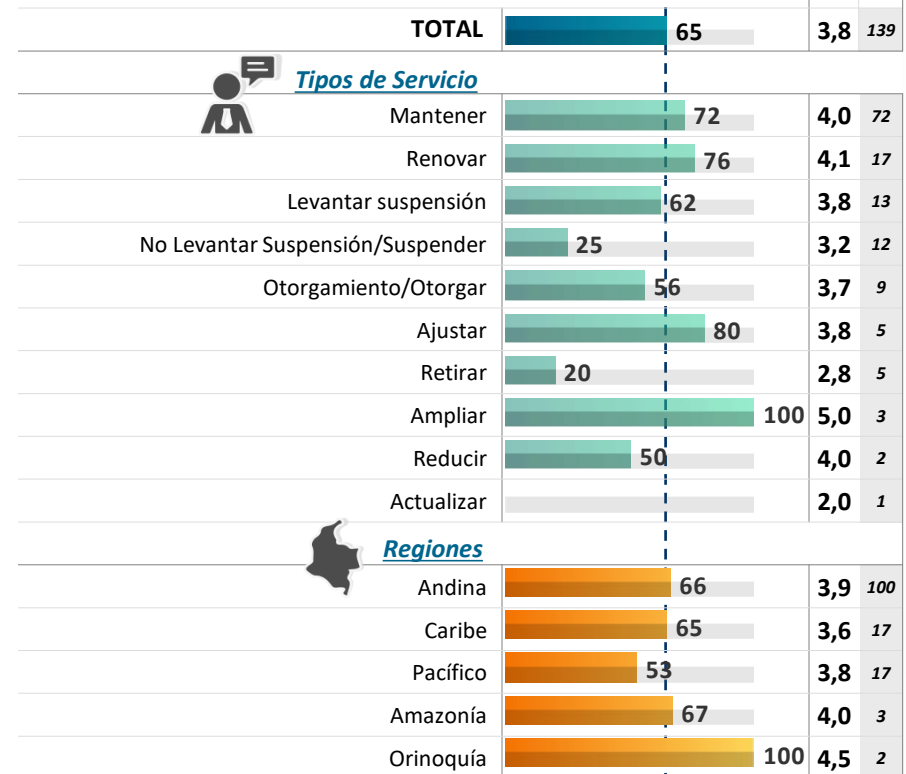
Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Total

Segundo Bimestre 2017

b) La disponibilidad y claridad de la información suministrada

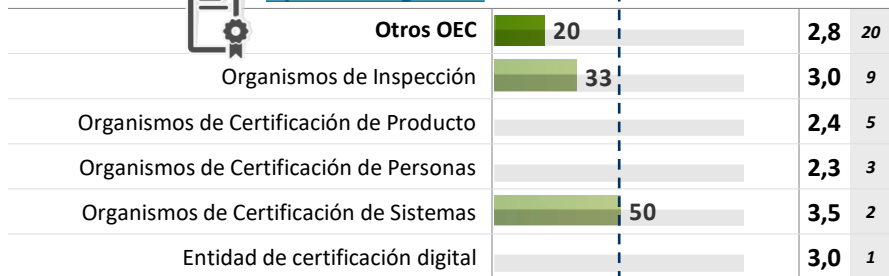
1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

% TTB: Excelente + Muy Bueno

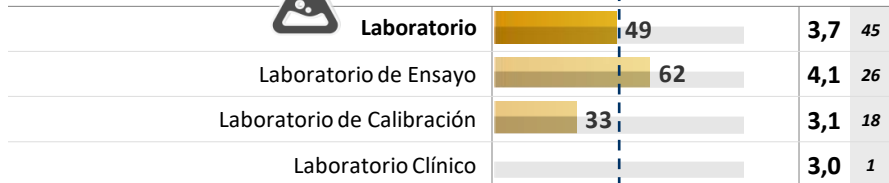
Prom Base



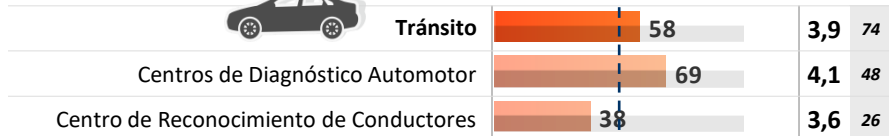
Tipos de Programas



Laboratorio



Tránsito



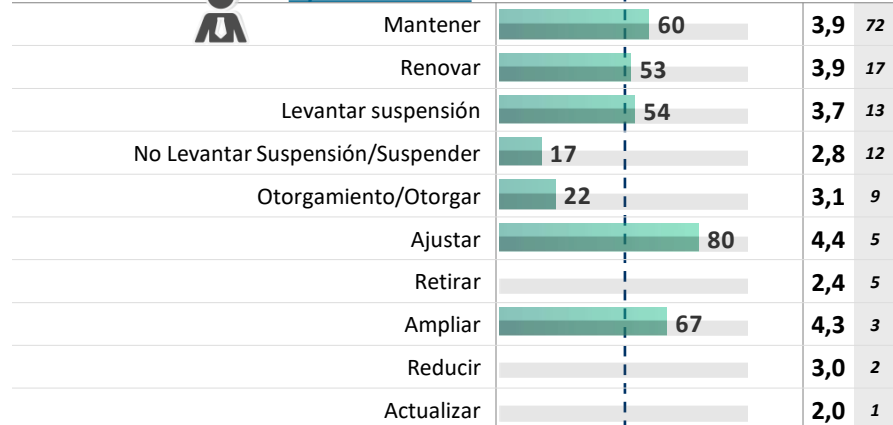
Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

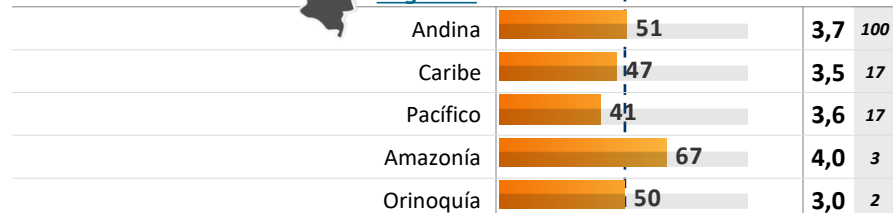
Prom Base



Tipos de Servicio



Regiones



Total

Segundo Bimestre 2017

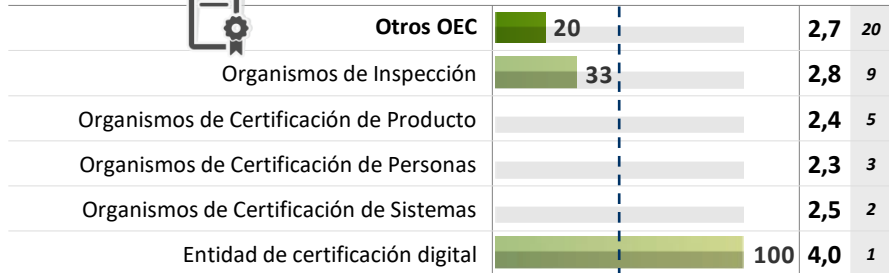
d) La disposición al seguimiento y atención a los procesos de acreditación por parte del personal de ONAC.

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

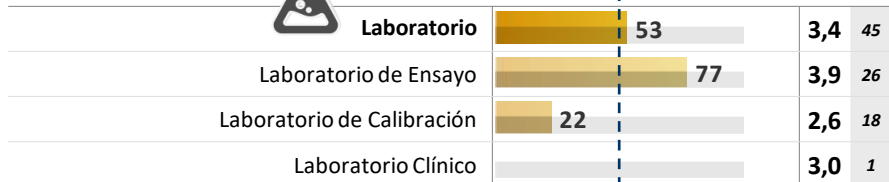
% TTB: Excelente + Muy Bueno Prom Base



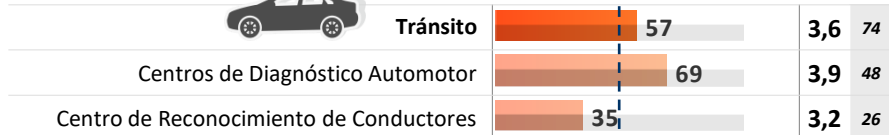
Tipos de Programas



Laboratorio



Tránsito

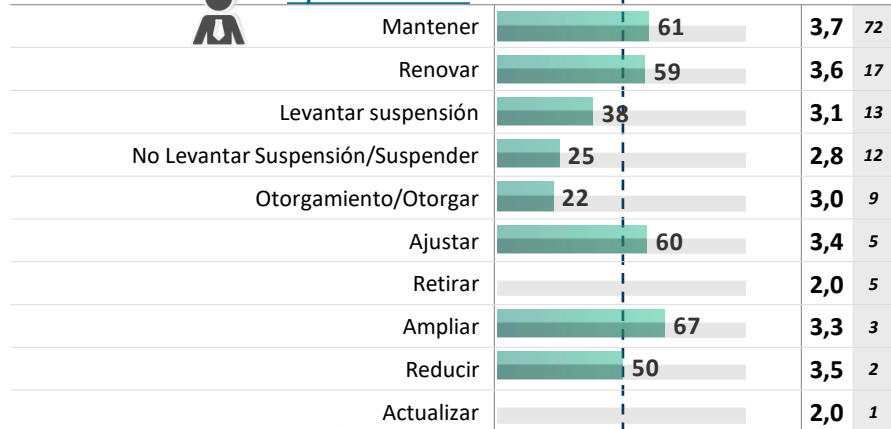


Total

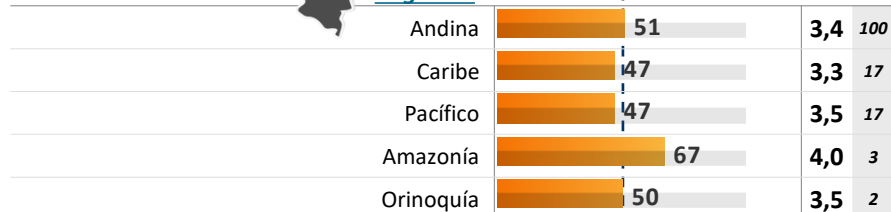
% TTB: Excelente + Muy Bueno Prom Base



Tipos de Servicio



Regiones



Total

Segundo Bimestre 2017 a) La atención en la respuesta a sus correos y llamadas relacionadas con el último servicio recibido por su empresa

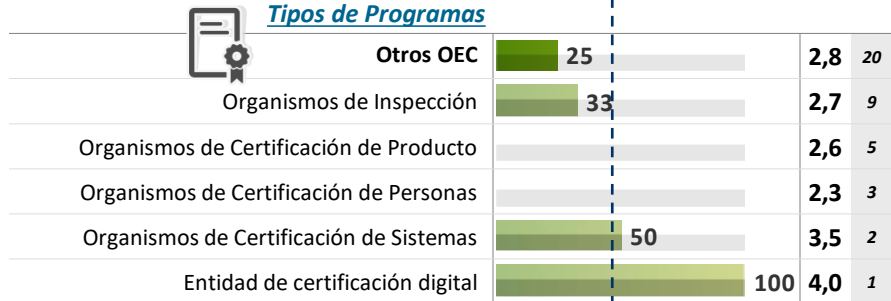
1. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

% TTB: Excelente + Muy Bueno

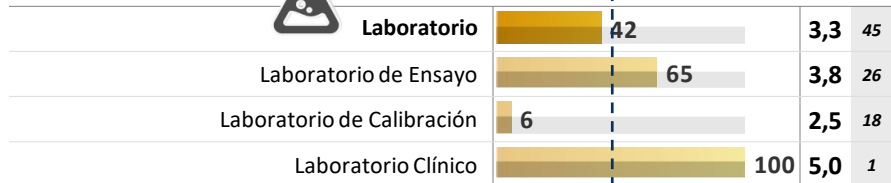
Prom Base



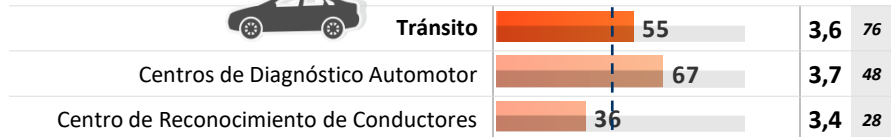
Tipos de Programas



Laboratorio



Tránsito



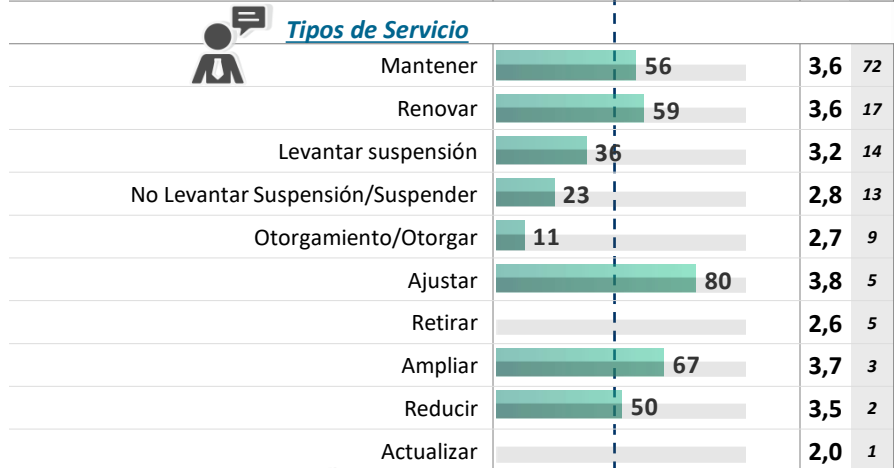
Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

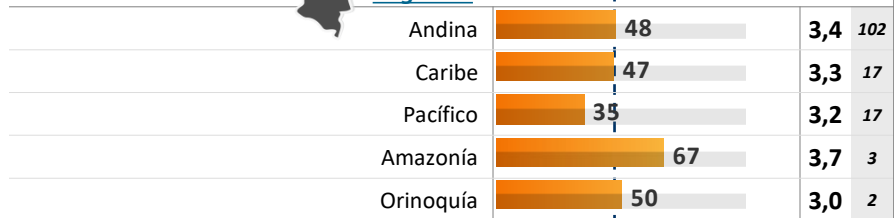
Prom Base



Tipos de Servicio



Regiones



Total



La fuerza de la Confianza

Procesos de Interacción



Procesos de Interacción - Comparativo

 Segundo Bimestre 2017

 Segundo Bimestre 2016

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno



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

93%

86%

90%

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

86%



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

94%

89%



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



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

77%

85%



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

78%

71%



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

90%

76%

65%

55%

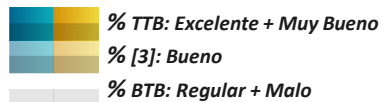
7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?



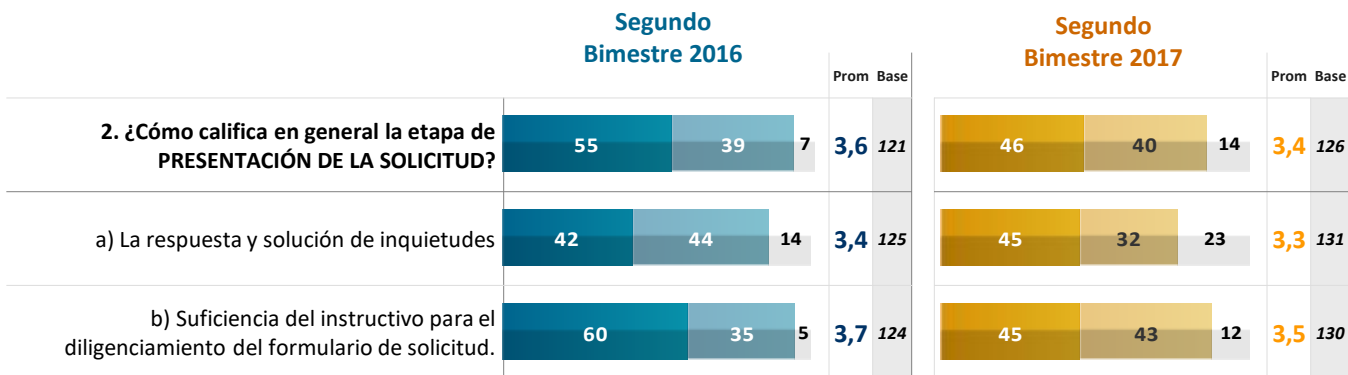
	Segundo Bimestres 2016	Segundo Bimestres 2017
Base:	132	141

Presentación de la Solicitud

Los datos graficados son porcentajes (%)



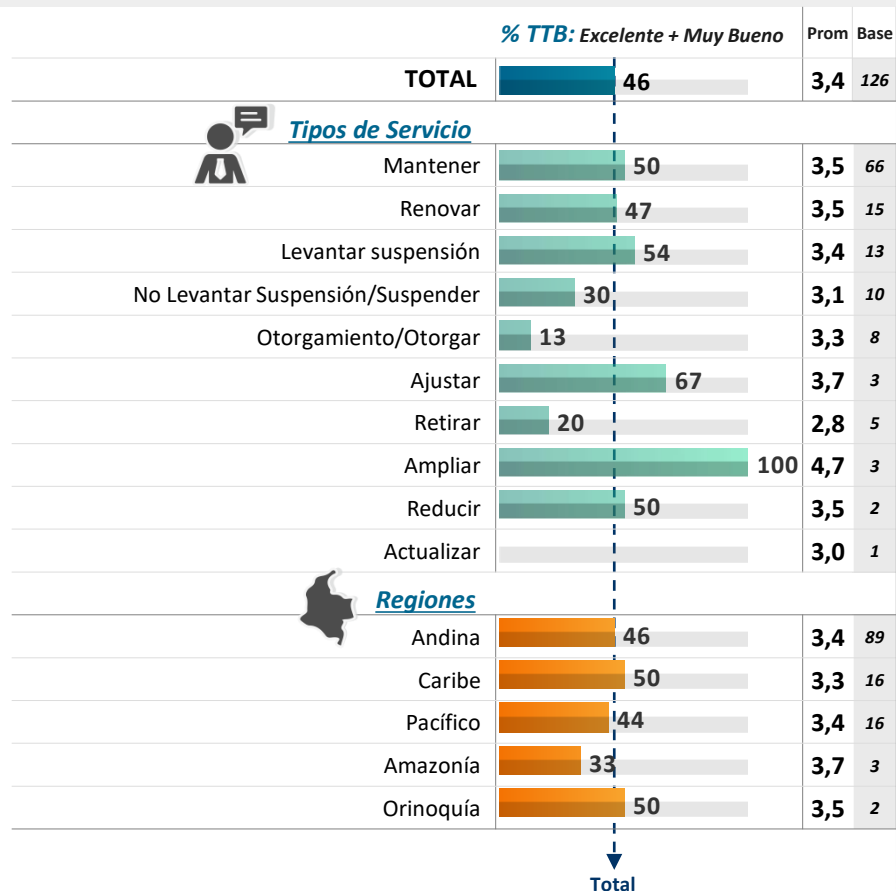
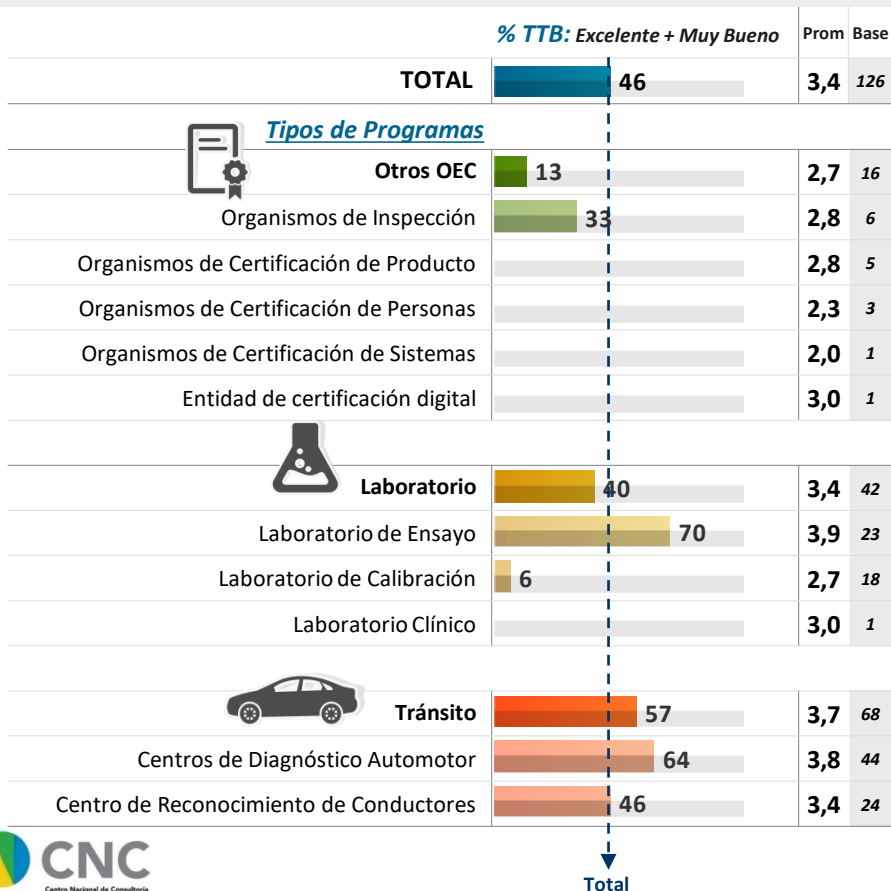
2. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



Procesos de Interacción

Segundo Bimestre 2017

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



Segundo Bimestre 2017

b) Suficiencia del instructivo para el diligenciamiento del formulario de solicitud.

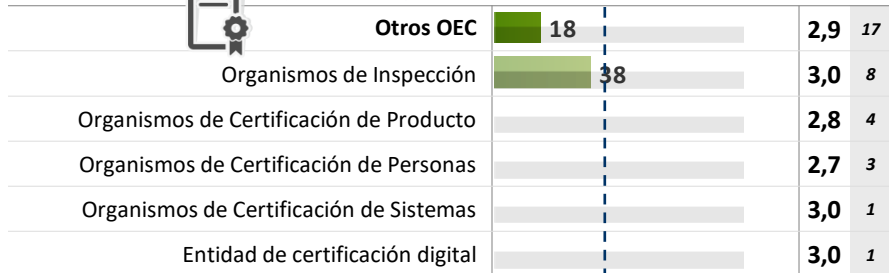
2. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

% TTB: Excelente + Muy Bueno

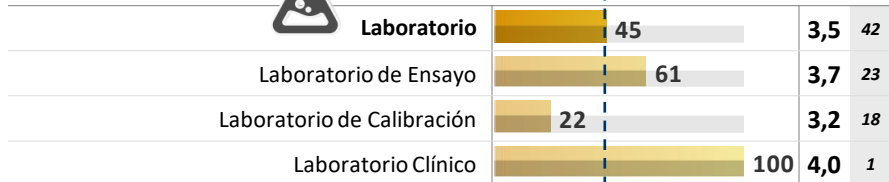
Prom Base



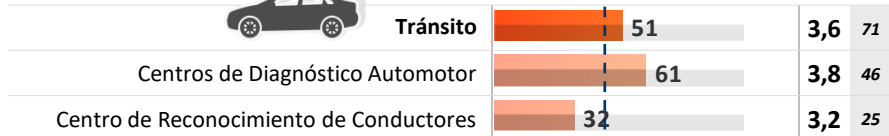
Tipos de Programas



Laboratorio



Tránsito



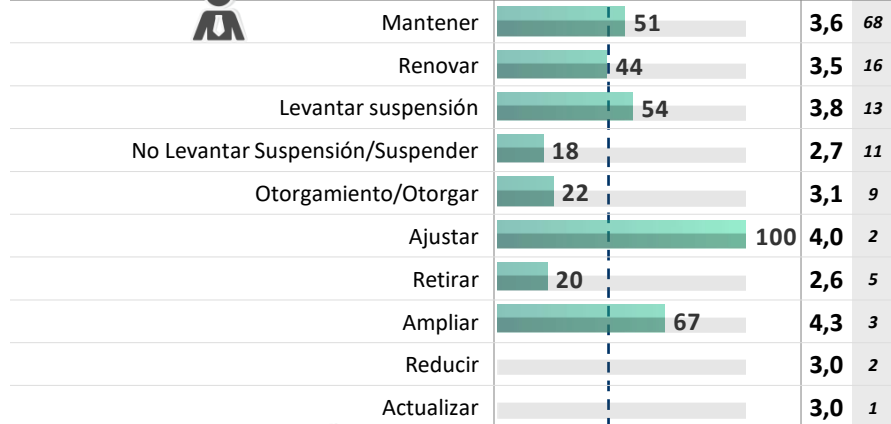
Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

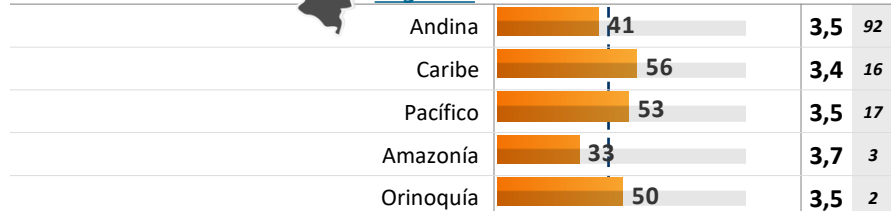
Prom Base



Tipos de Servicio



Regiones



Total

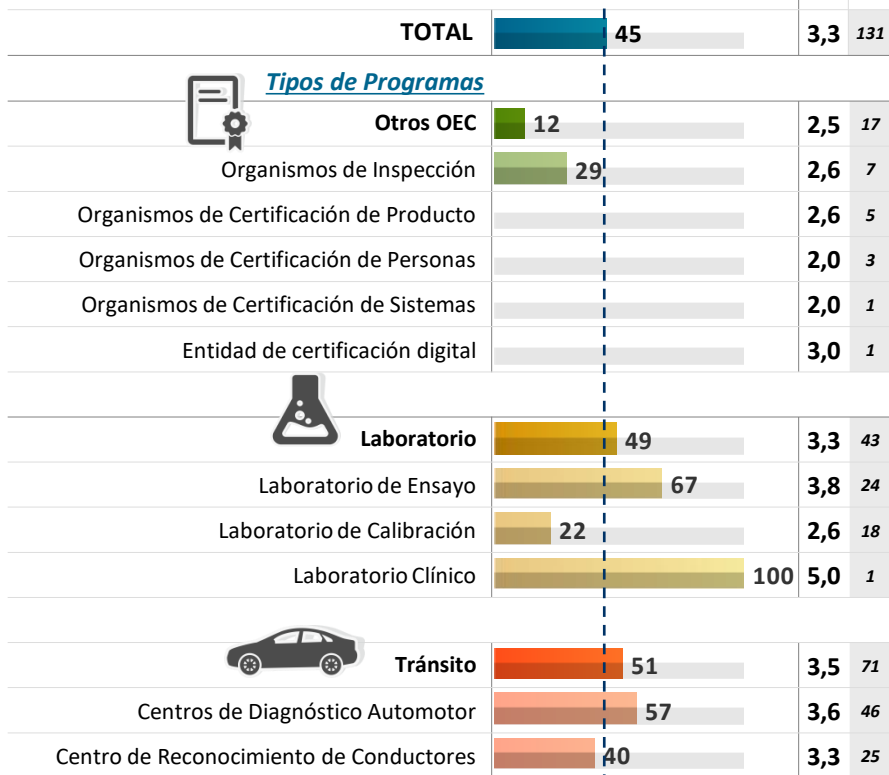
Segundo Bimestre 2017

a) La respuesta y solución de inquietudes

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

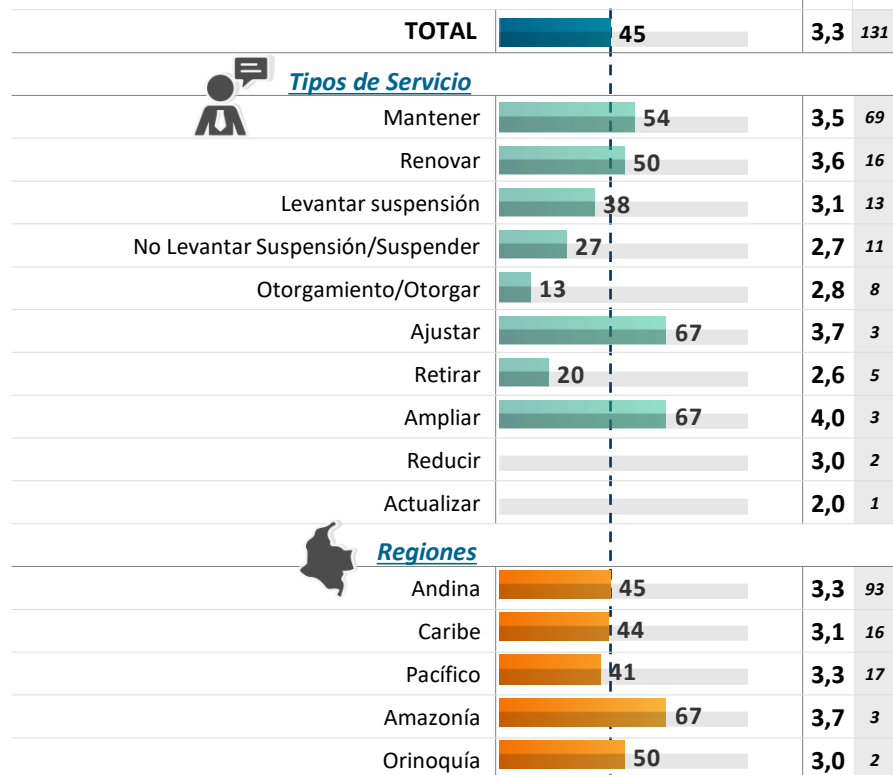
Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base

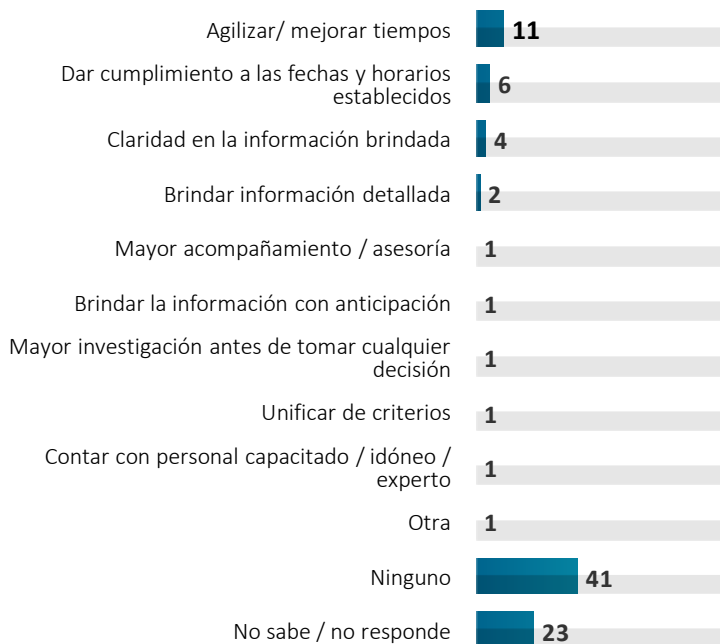


Total

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

% Segundo Bimestre 2017

Los datos graficados son porcentajes



“Agilidad y brindarle la importancia necesaria”

“Oportunidad en la respuesta a las comunicaciones y trámites asociados”

“Los formatos que se deben diligenciar son un poco dispendiosos, se podría revisar que estos formatos sean más sencillos y amigables para quien gestiona la solicitud”

“Mejorar el formulario para los OEC que llevan varios años de acreditados, es muy extenso y todos los años hay que repetir la misma información. Debería ser más sencillo”

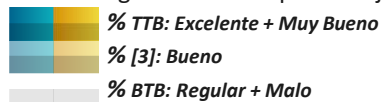
“Que los formatos sean más claros, hay mucha información importante y a veces se pasa por alto. políticas internas por ejemplo”

“Los requisitos para solicitar acreditación en línea móvil no están claramente definidos, sobre todo en el numeral 4 del formulario de solicitud acreditación de organismos de certificación de producto (fr-3.2-8)”

“Actualizar RAC 01 y procedimientos donde se incluya que el evaluador debe dejar constancia de las observaciones del evaluado y no ser tan subjetivo”

“Puntualidad en las fechas de visitas anuales”

Los datos graficados son porcentajes (%)



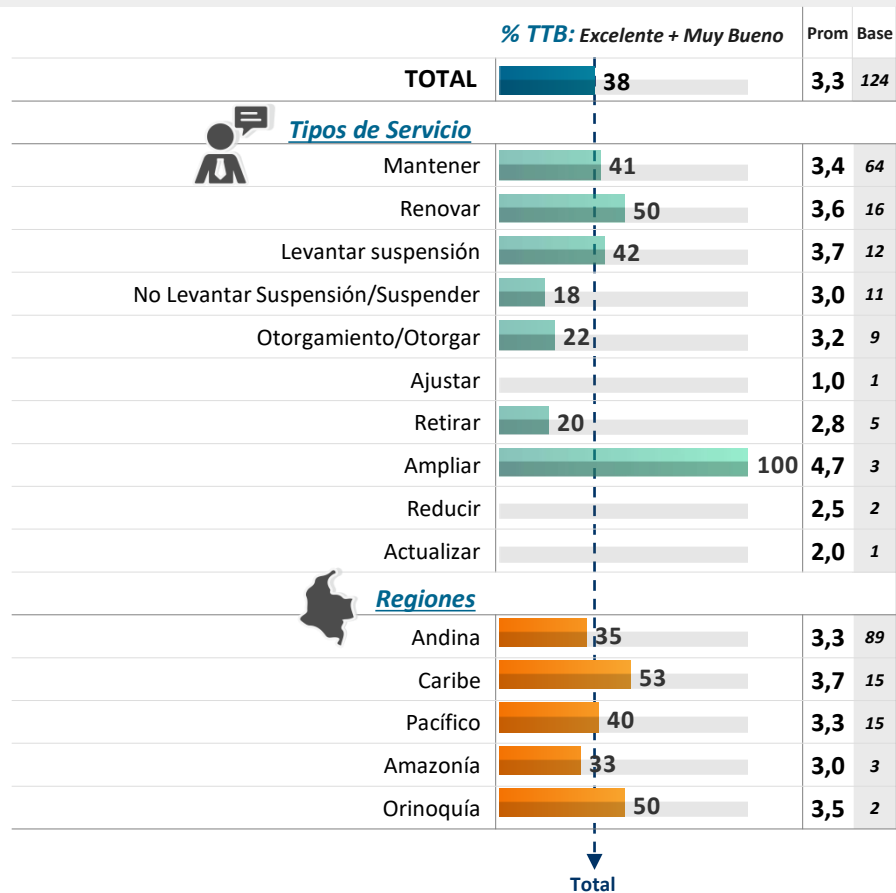
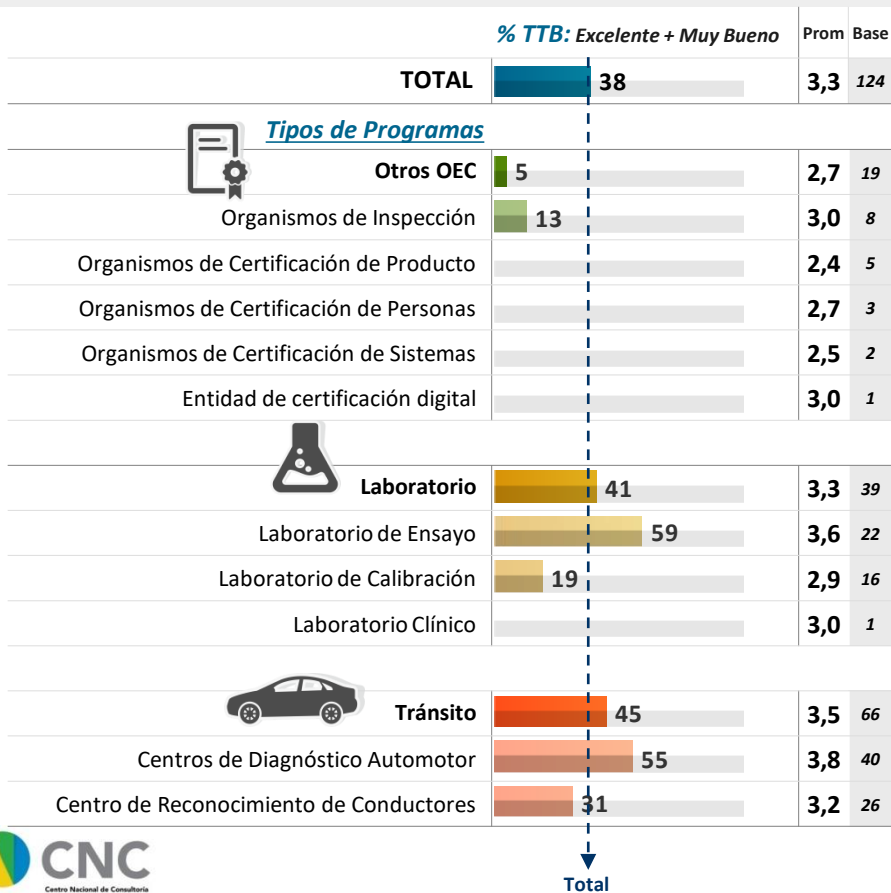
3. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



	Segundo Bimestre 2016			Prom	Base	Segundo Bimestre 2017			Prom	Base
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?	40	50	10	3,4	120	38	48	14	3,3	124
a) Claridad de la propuesta de servicios	45	48	6	3,5	124	50	36	14	3,5	129
b) Oportunidad de la entrega de la cotización	44	45	11	3,5	124	50	36	14	3,5	129
d) Alternativas en medios de pago	36	49	16	3,3	107	48	37	14	3,4	128
c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación	42	46	12	3,4	124	47	34	19	3,5	128

Segundo Bimestre 2017

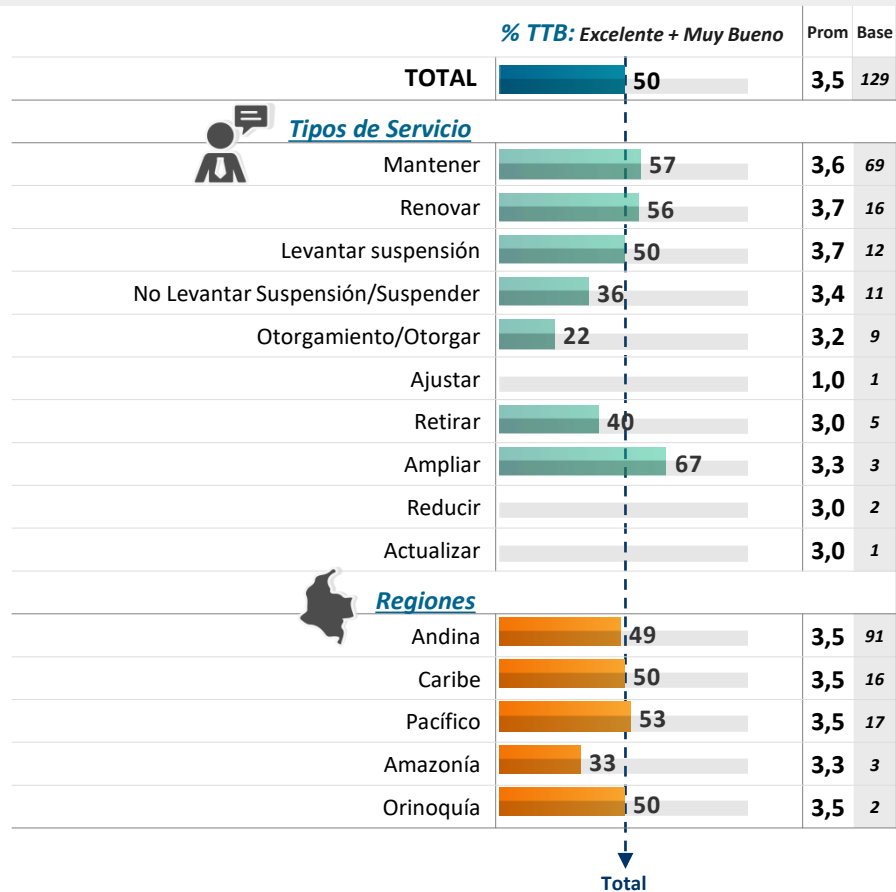
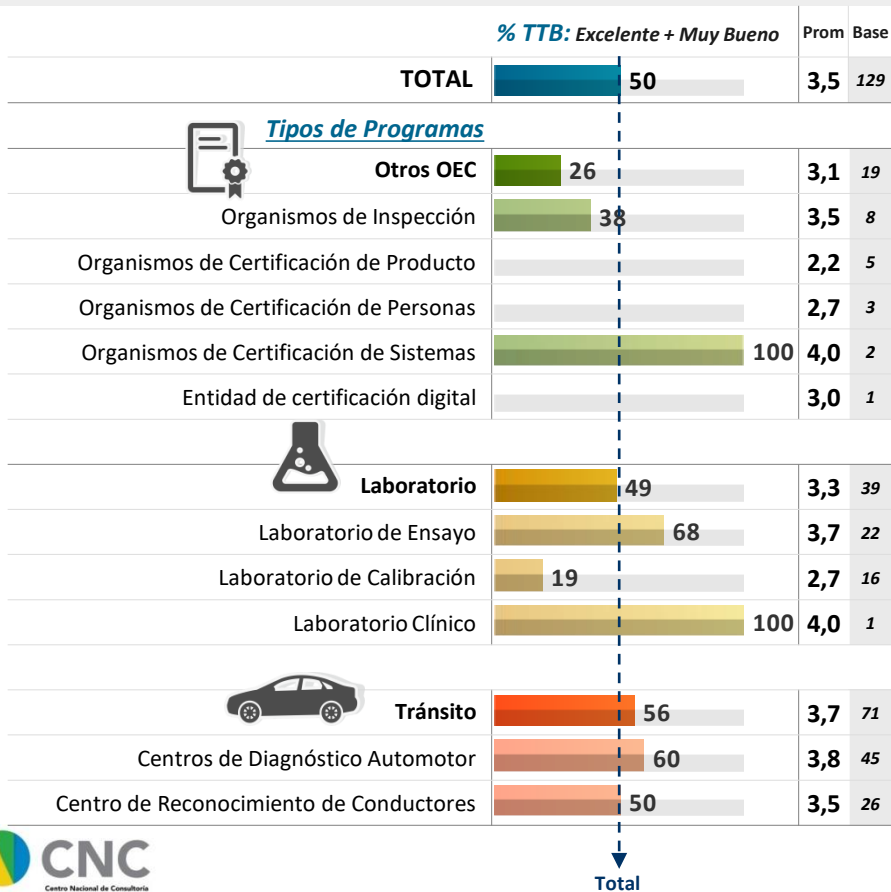
3. ¿Cómo califica en general la etapa de COTIZACIÓN?



Procesos de Interacción

Segundo Bimestre 2017

a) Claridad de la propuesta de servicios



Segundo Bimestre 2017

b) Oportunidad de la entrega de la cotización

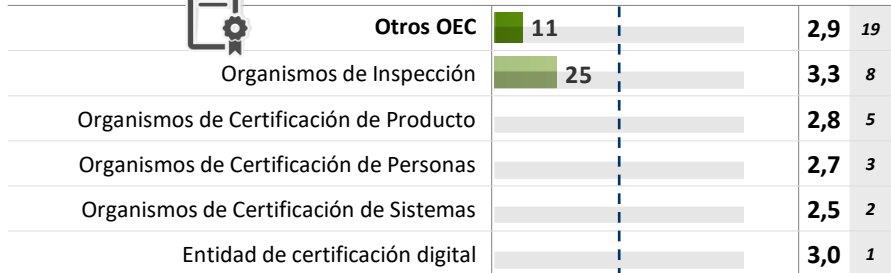
3. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

% TTB: Excelente + Muy Bueno

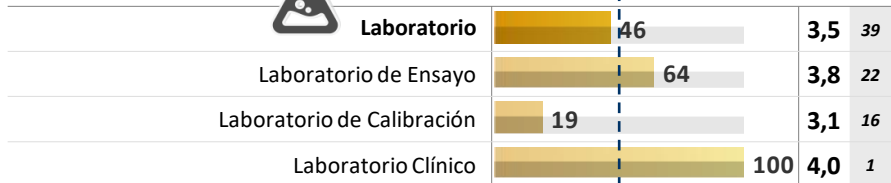
Prom Base



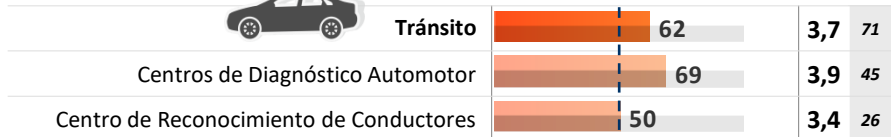
Tipos de Programas



Laboratorio



Tránsito



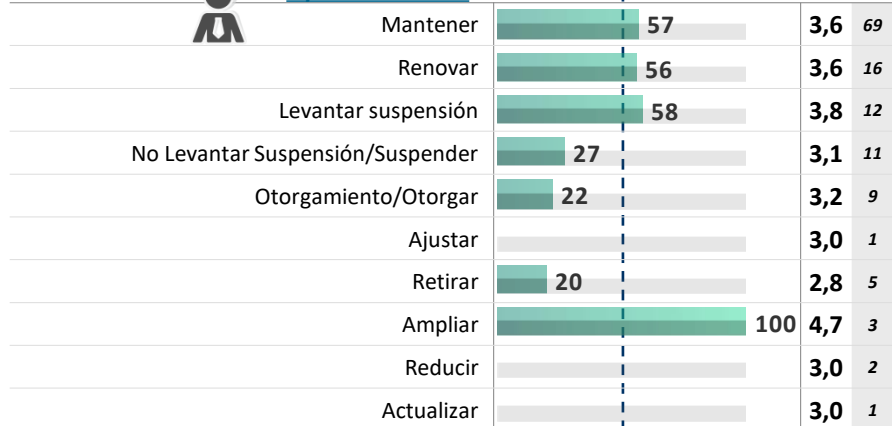
Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

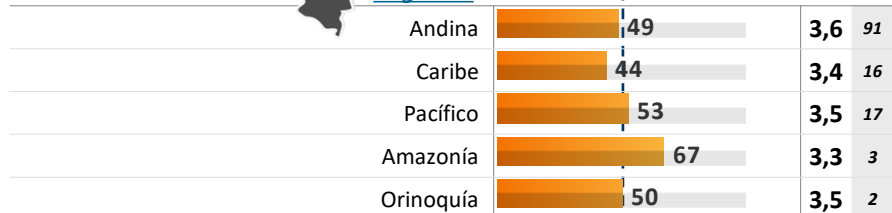
Prom Base



Tipos de Servicio



Regiones



Total

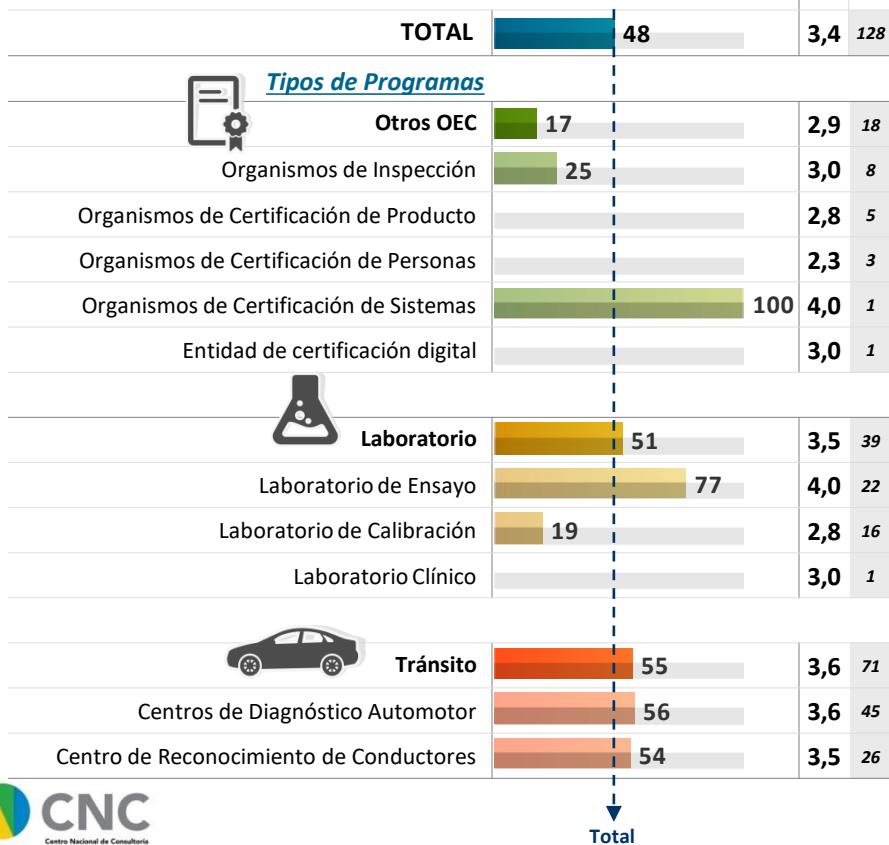
Segundo Bimestre 2017

d) Alternativas en medios de pago

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

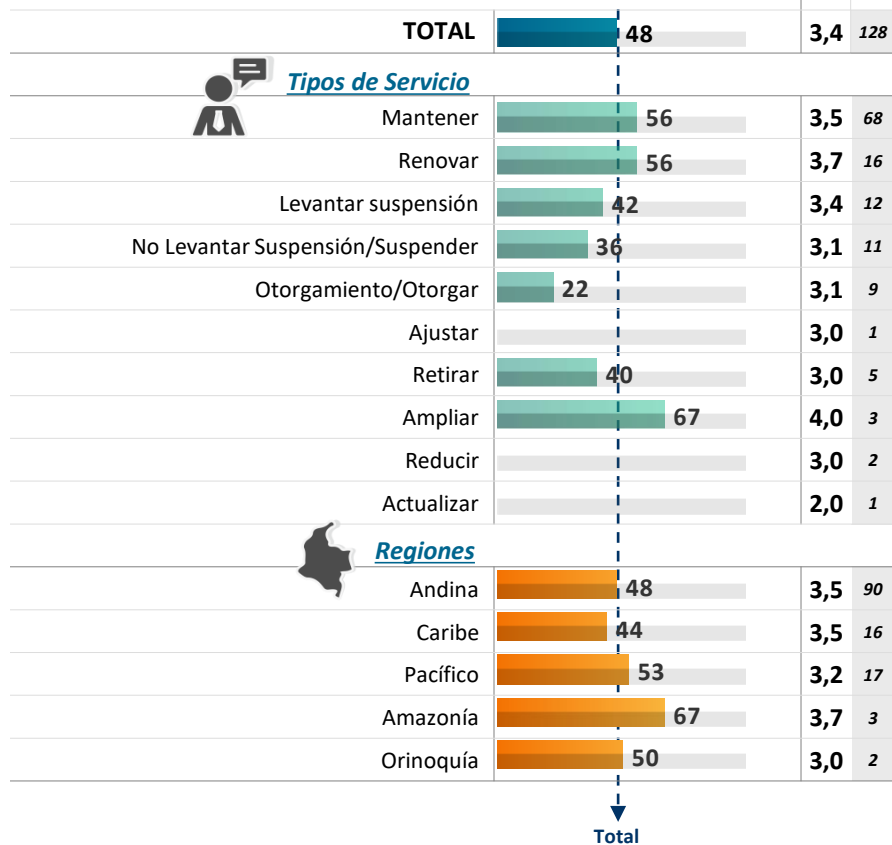
% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Segundo Bimestre 2017

c) Oportunidad en la cuenta de cobro y envío de la facturación


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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base

TOTAL	47	3,5	128
--------------	-----------	------------	------------

Tipos de Programas

 Otros OEC	17	2,9	18
Organismos de Inspección	43	3,4	7
Organismos de Certificación de Producto		2,4	5
Organismos de Certificación de Personas		3,0	3
Organismos de Certificación de Sistemas		2,5	2
Entidad de certificación digital		3,0	1



Laboratorio

Laboratorio	48	3,5	40
Laboratorio de Ensayo	59	3,7	22
Laboratorio de Calibración	29	3,1	17
Laboratorio Clínico	100	4,0	1



Tránsito

Tránsito	54	3,6	70
Centros de Diagnóstico Automotor	60	3,7	45
Centro de Reconocimiento de Conductores	44	3,4	25


Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base

TOTAL	47	3,5	128
--------------	-----------	------------	------------

Tipos de Servicio

 Mantener	53	3,5	70
Renovar	50	3,6	16
Levantar suspensión	62	3,9	13
No Levantar Suspensión/Suspender	30	3,2	10
Otorgamiento/Otorgar	29	3,1	7
Ajustar		3,0	1
Retirar		2,4	5
Ampliar	67	4,0	3
Reducir		3,0	2
Actualizar		1,0	1



Regiones

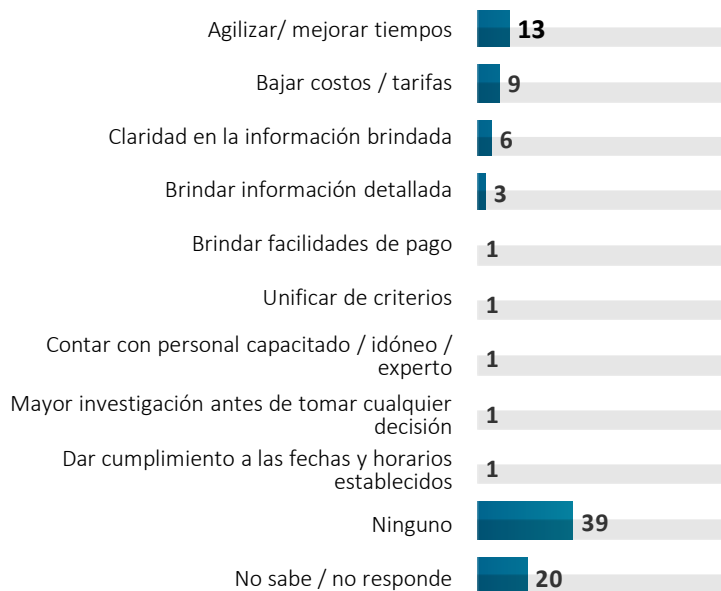
Andina	48	3,5	92
Caribe	44	3,3	16
Pacífico	38	3,4	16
Amazonía	100	4,0	2
Orinoquía	50	3,5	2

Total

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

% Segundo Bimestre 2017

Los datos graficados son porcentajes



“Mejorar los tiempos de entrega de la factura”

“Enviar la cotización con más tiempo, esto porque en algunas entidades como la universidad los trámites administrativas son complejos”

“Deben enviar siempre factura y no cuenta de cobro. Siempre hay demoras”

“Mejorar las tarifas, son muy costosos los servicios”

“Es un exceso tener que pagar los costos de transporte del evaluador desde su hogar, hasta al aeropuerto y viceversa”

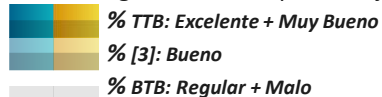
“Tener en cuenta la ubicación de los auditores porque los gastos de desplazamientos encarecen demasiado el valor de las auditorías”

“Explicar como determinan los días de evaluación según el alcance acreditado”

“Se recomienda que en las cotizaciones que se envíen cercanas a diciembre se indica claramente que si la evaluación se realiza en el año siguiente se debe efectuar el pago de la evaluación establecida para el año siguiente, y no que quede sujeta a comunicaciones del organismo”

Calidad de la etapa de Evaluación

Los datos graficados son porcentajes (%)



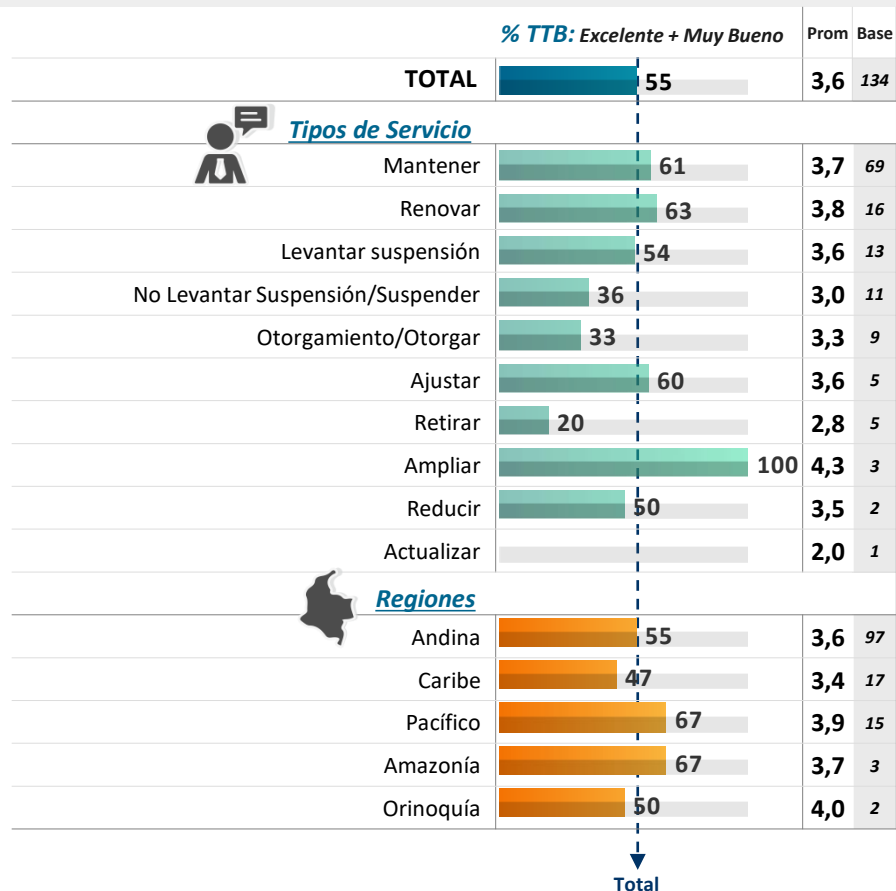
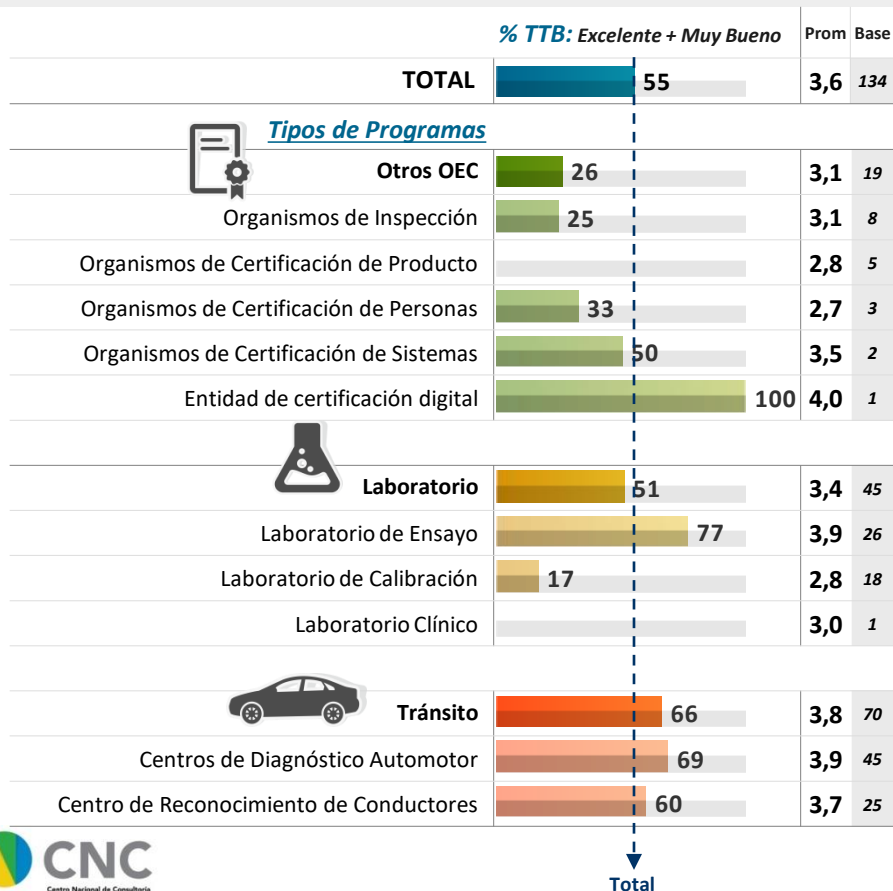
4. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



	Segundo Bimestre 2016			Prom	Base	Segundo Bimestre 2017			Prom	Base
	TTB	[3]	BTB			TTB	[3]	BTB		
4. ¿Cómo califica en general la etapa de EVALUACIÓN?	55	38	6	3,7	128	55	34	11	3,6	134
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.	69	25	6	4,0	131	67	23	9	3,9	137
h) Utilidad del informe de evaluación para su organización	74	18	8	3,9	129	67	26	7	3,9	133
a) Claridad del plan de evaluación	66	30	4	3,9	130	65	28	7	3,8	138
e) Nivel técnico del equipo evaluador	77	19	4	4,1	131	65	29	6	3,9	137
b) Cumplimiento del plan de evaluación	62	30	8	3,8	130	64	28	9	3,8	137
f) Calidad general del informe de evaluación	66	29	5	3,9	129	64	24	12	3,8	135
g) Objetividad del informe de evaluación	67	25	9	3,9	129	63	23	13	3,7	134
c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación	56	32	12	3,7	127	49	37	15	3,5	136

Segundo Bimestre 2017

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



Segundo Bimestre 2017

e) Nivel técnico del equipo evaluador

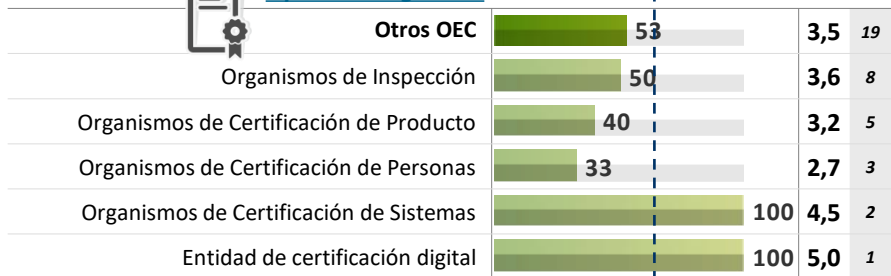
4. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

% TTB: Excelente + Muy Bueno

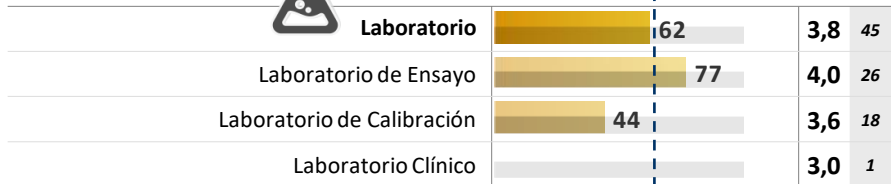
Prom Base



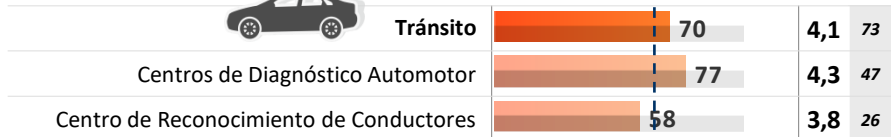
Tipos de Programas



Laboratorio



Tránsito



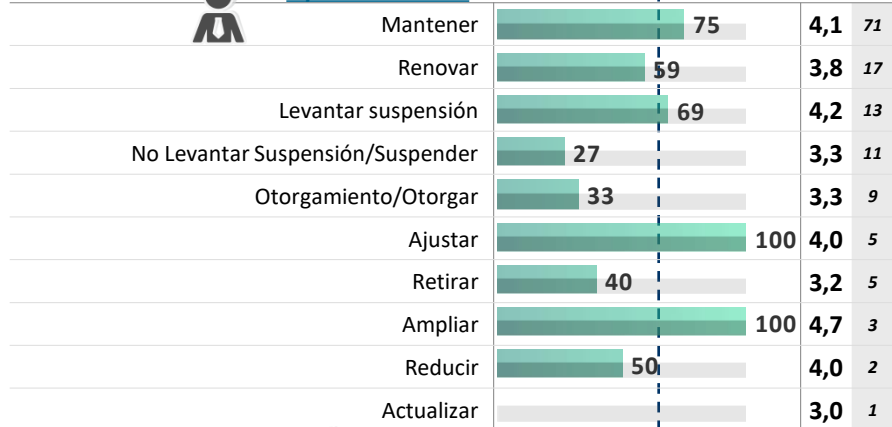
Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

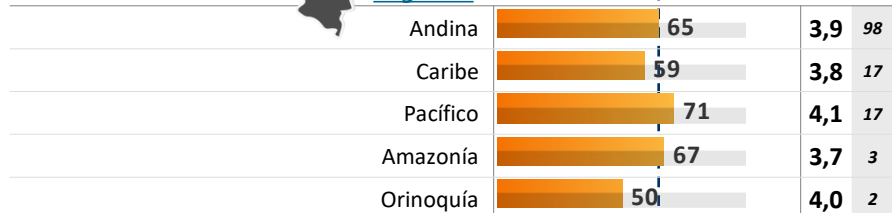
Prom Base



Tipos de Servicio



Regiones



Total

Segundo Bimestre 2017

h) Utilidad del informe de evaluación para su organización







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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base





TOTAL		67	3,9	133
--------------	---	-----------	------------	------------

Tipos de Programas

Otros OEC		56	3,6	18
Organismos de Inspección		57	3,9	7
Organismos de Certificación de Producto		40	3,2	5
Organismos de Certificación de Personas		33	2,7	3
Organismos de Certificación de Sistemas		100	4,0	2
Entidad de certificación digital		100	5,0	1






Laboratorio

Laboratorio		72	4,0	43
Laboratorio de Ensayo		84	4,2	25
Laboratorio de Calibración		53	3,8	17
Laboratorio Clínico		100	4,0	1



Tránsito

Tránsito		67	3,9	72
Centros de Diagnóstico Automotor		70	4,0	47
Centro de Reconocimiento de Conductores		60	3,7	25









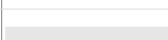

Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base






TOTAL		67	3,9	133
--------------	---	-----------	------------	------------

Tipos de Servicio

Mantener		74	4,1	68
Renovar		59	3,7	17
Levantar suspensión		77	4,1	13
No Levantar Suspensión/Suspender		40	3,1	10
Otorgamiento/Otorgar		44	3,6	9
Ajustar		100	4,2	5
Retirar		40	3,2	5
Ampliar		100	5,0	3
Reducir		50	4,0	2
Actualizar		30	3,0	1



Regiones

Andina		67	3,9	95
Caribe		59	3,7	17
Pacífico		75	4,1	16
Amazonía		67	3,7	3
Orinoquía		50	3,5	2

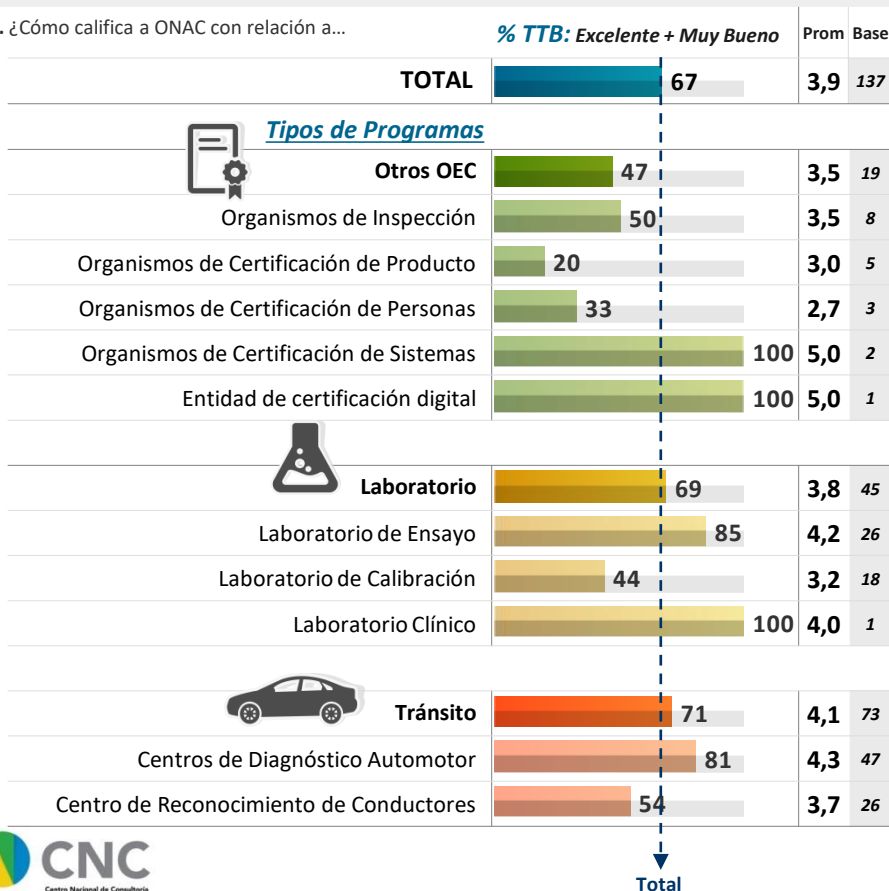
Total

Segundo Bimestre 2017

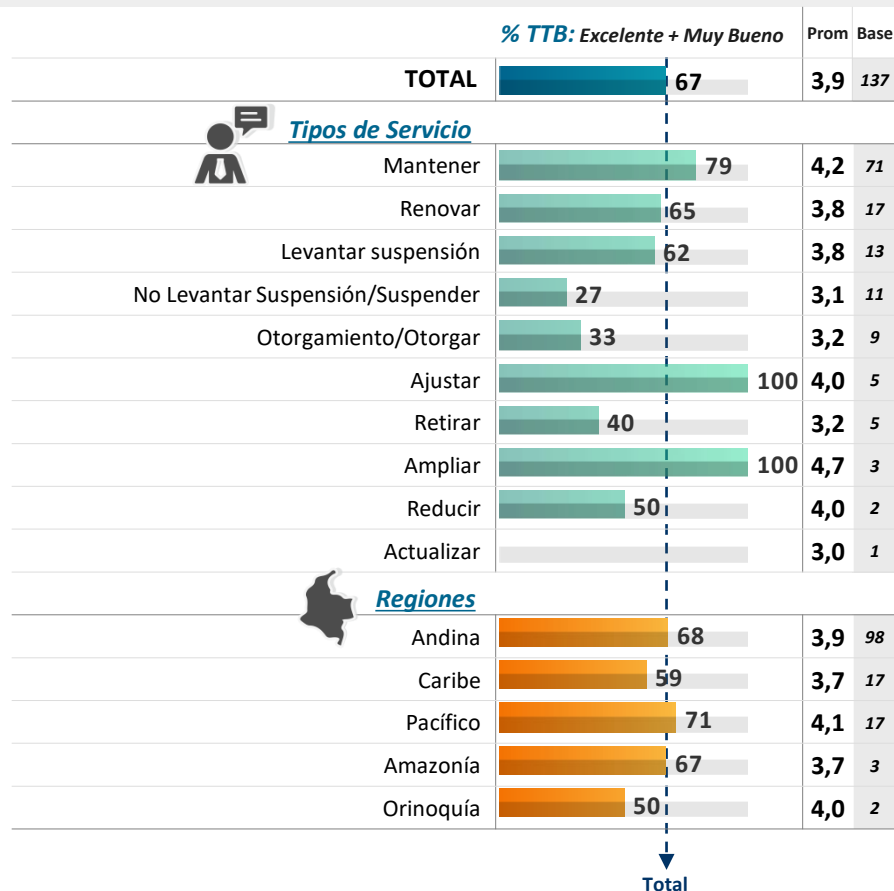
d) Manejo profesional y ético de la evaluación por parte del equipo evaluador.

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno



% TTB: Excelente + Muy Bueno



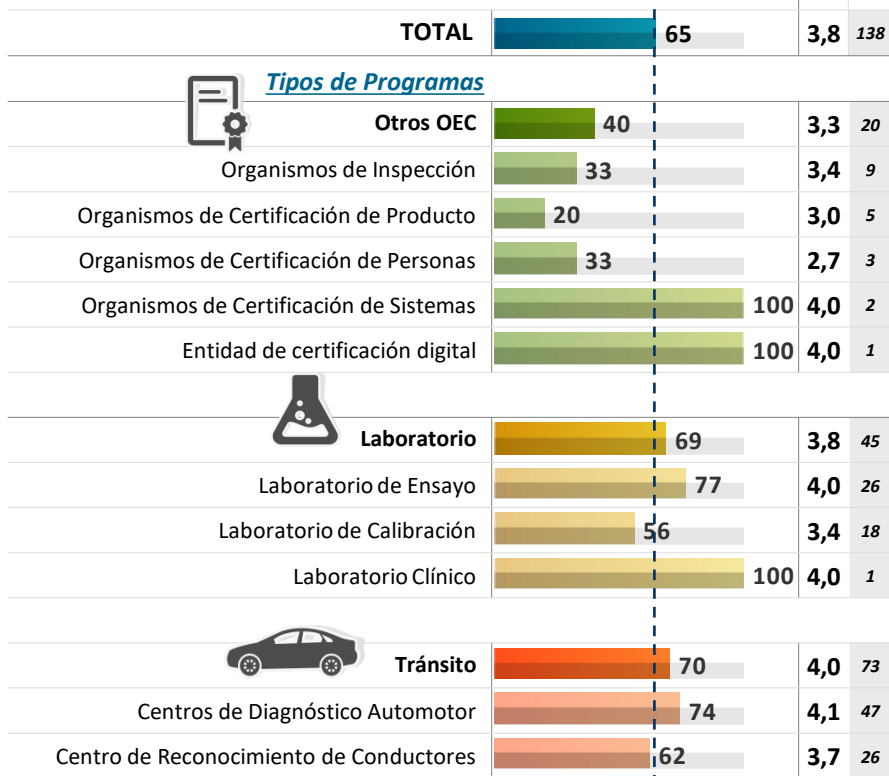
Segundo Bimestre 2017

a) Claridad del plan de evaluación

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

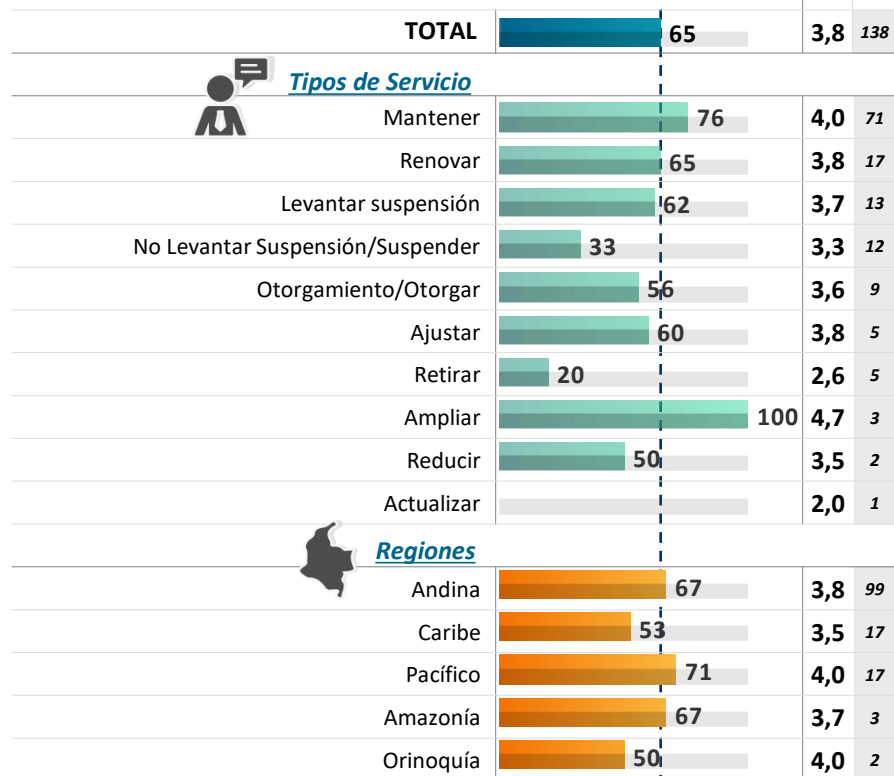
Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Total

Segundo Bimestre 2017

f) Calidad general del informe de evaluación

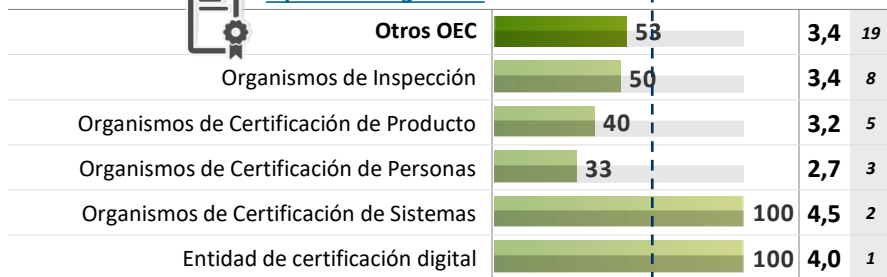
4. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

% TTB: Excelente + Muy Bueno

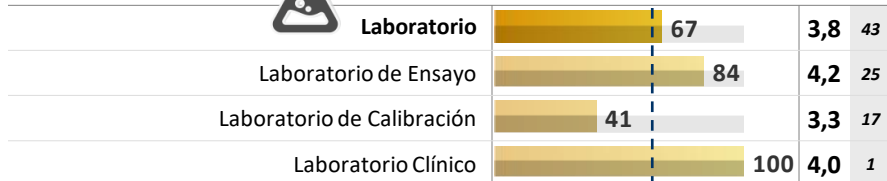
Prom Base



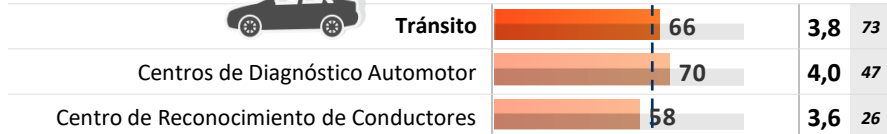
Tipos de Programas



Laboratorio



Tránsito



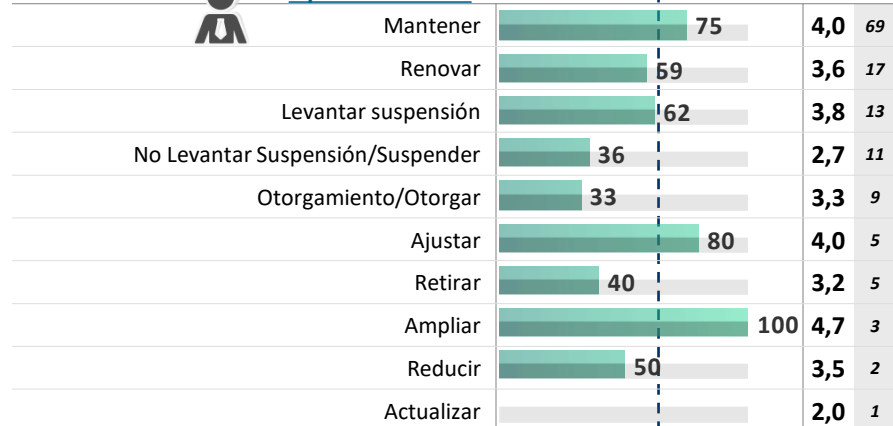
Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

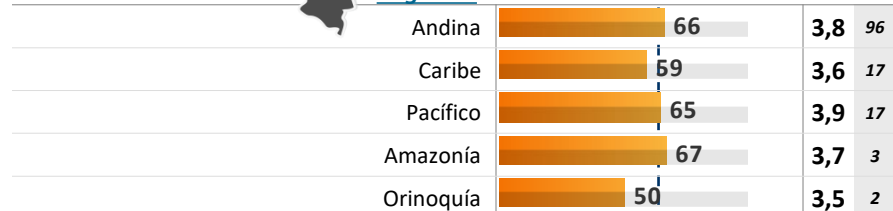
Prom Base



Tipos de Servicio



Regiones



Total

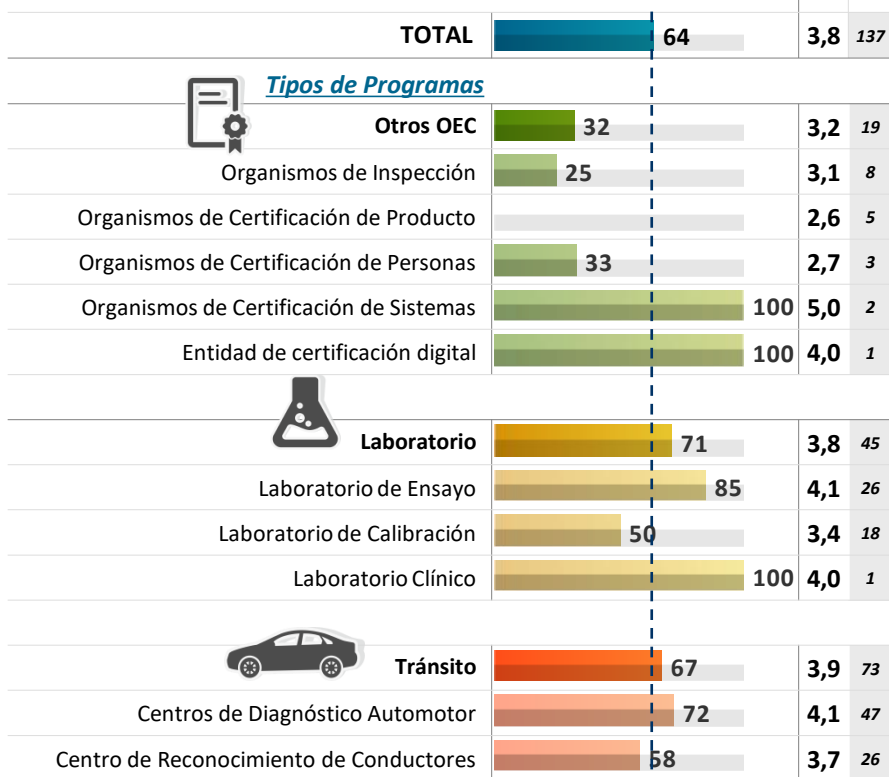
Segundo Bimestre 2017

b) Cumplimiento del plan de evaluación

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

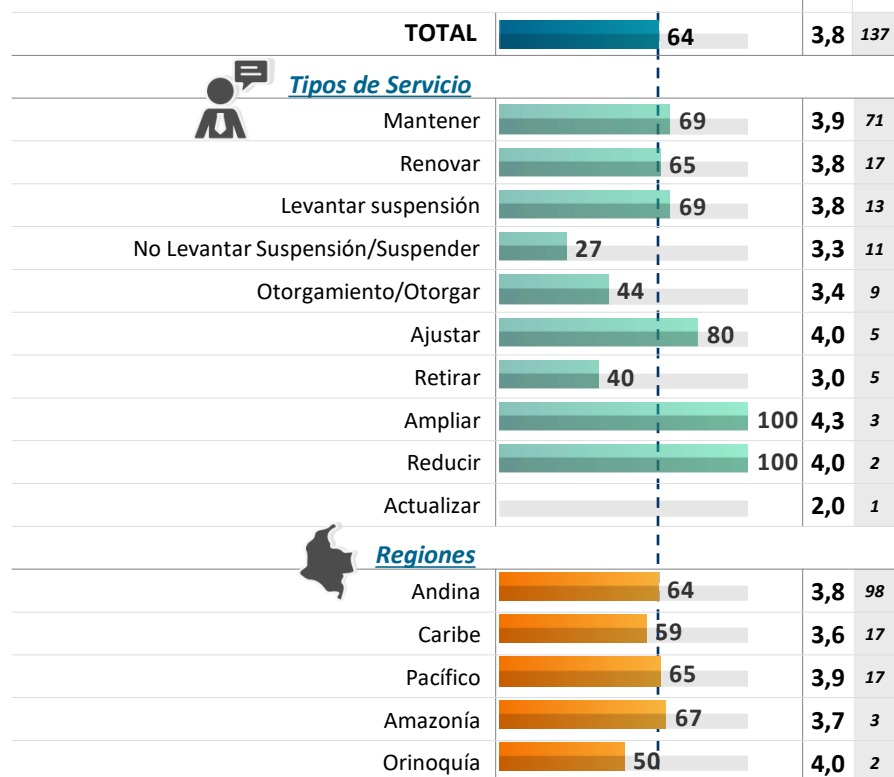
Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Total

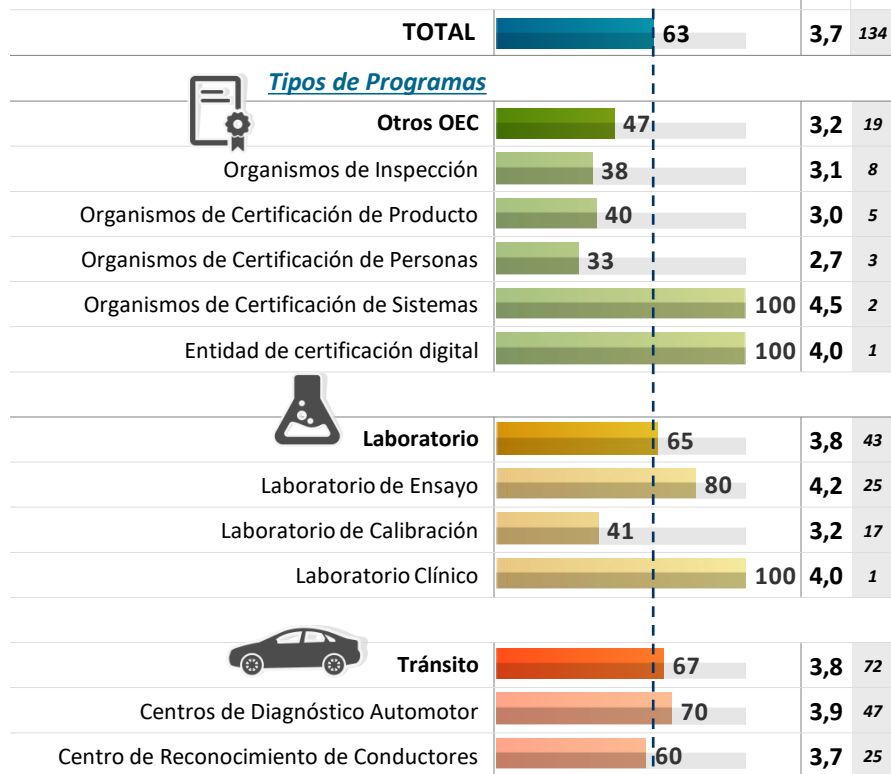
Segundo Bimestre 2017

g) Objetividad del informe de evaluación

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

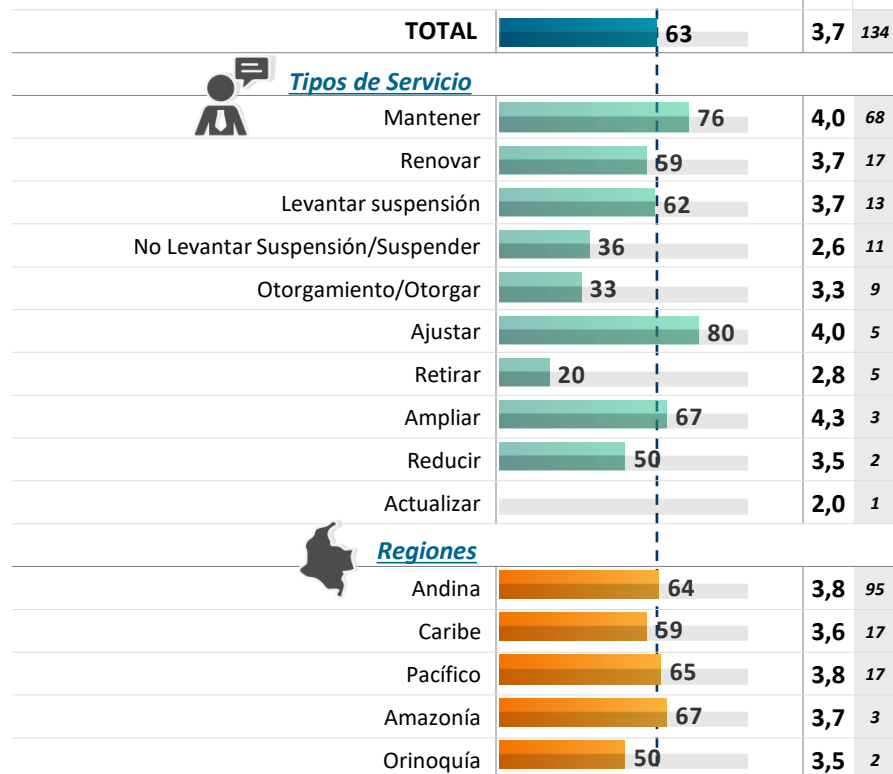
Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Total

Segundo Bimestre 2017

c) Como evalúa en general el soporte brindado por la coordinación que apoya la logística de la evaluación

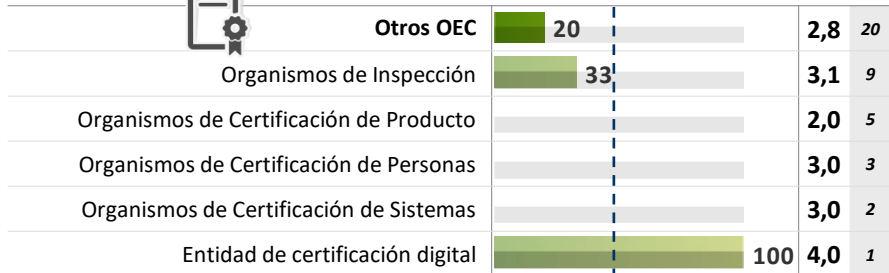
4. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

% TTB: Excelente + Muy Bueno

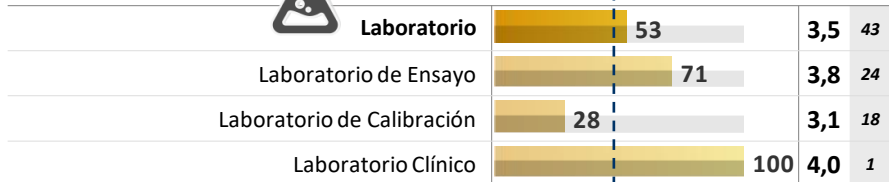
Prom Base



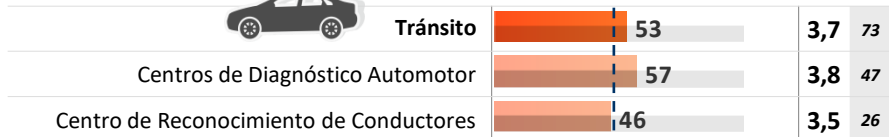
Tipos de Programas



Laboratorio



Tránsito



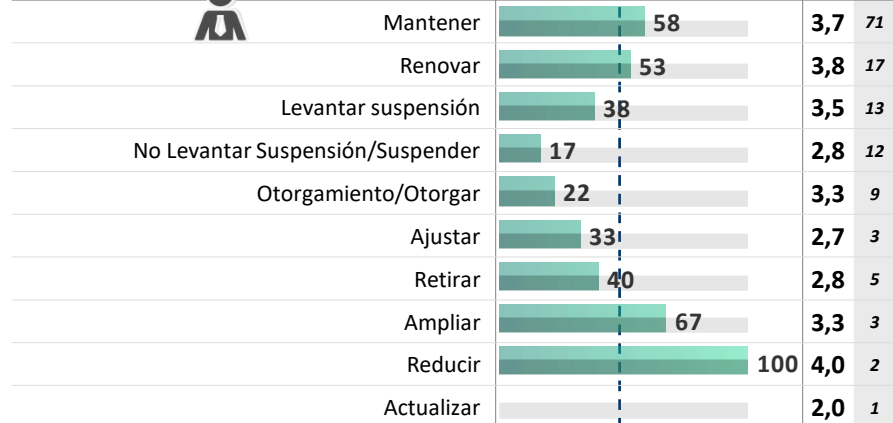
Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

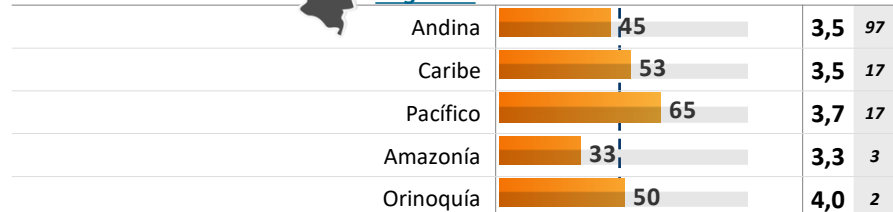
Prom Base



Tipos de Servicio



Regiones

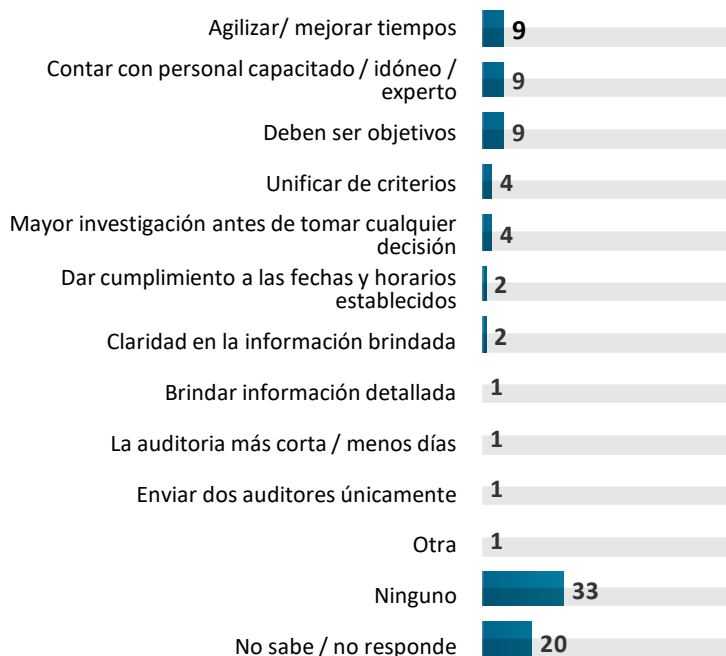


Total

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

% Segundo Bimestre 2017

Los datos graficados son porcentajes



“Debe hacerse con más oportunidad y seriedad. Debe tomarse menos tiempo, porque los días que se ocupan en la evaluación son días perdidos en materia de prestación de servicio y ventas”

“En la etapa de evaluación no es oportuno el informe final de los resultados, incrementando los tiempos de respuesta de la decisión y actualización de los certificados”

“Mejorar criterios de evaluación por parte de equipo evaluador”

“Unificación de criterios por parte de los evaluadores, lo que para un auditor es valido para el otro es una no conformidad”

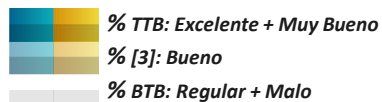
“El personal que se envíe sea idónea y conocedora de los alcances”

“Contar con personal independiente que no genere conflicto de interés, garantizar que los evaluadores manejen segundo idioma cuando las normas de referencia lo requieren”

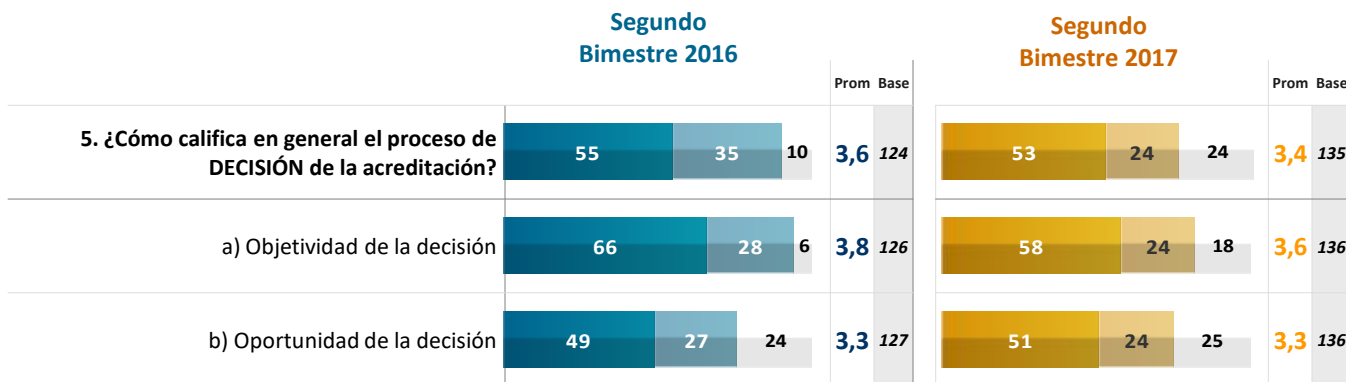
“Los evaluadores toman demasiado en cuenta el criterio personal queriendo incluso sobreponerlo a las normas, o hacen una mala interpretación de las normas vigentes”

Calidad del proceso de Decisión de la acreditación

Los datos graficados son porcentajes (%)



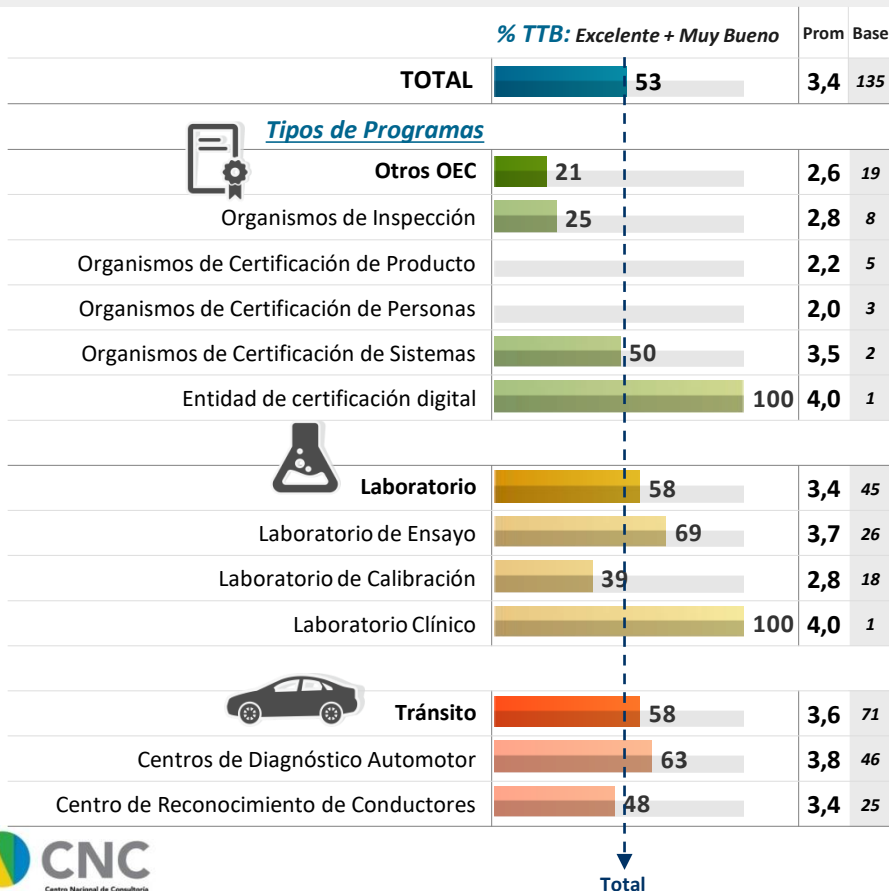
5. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



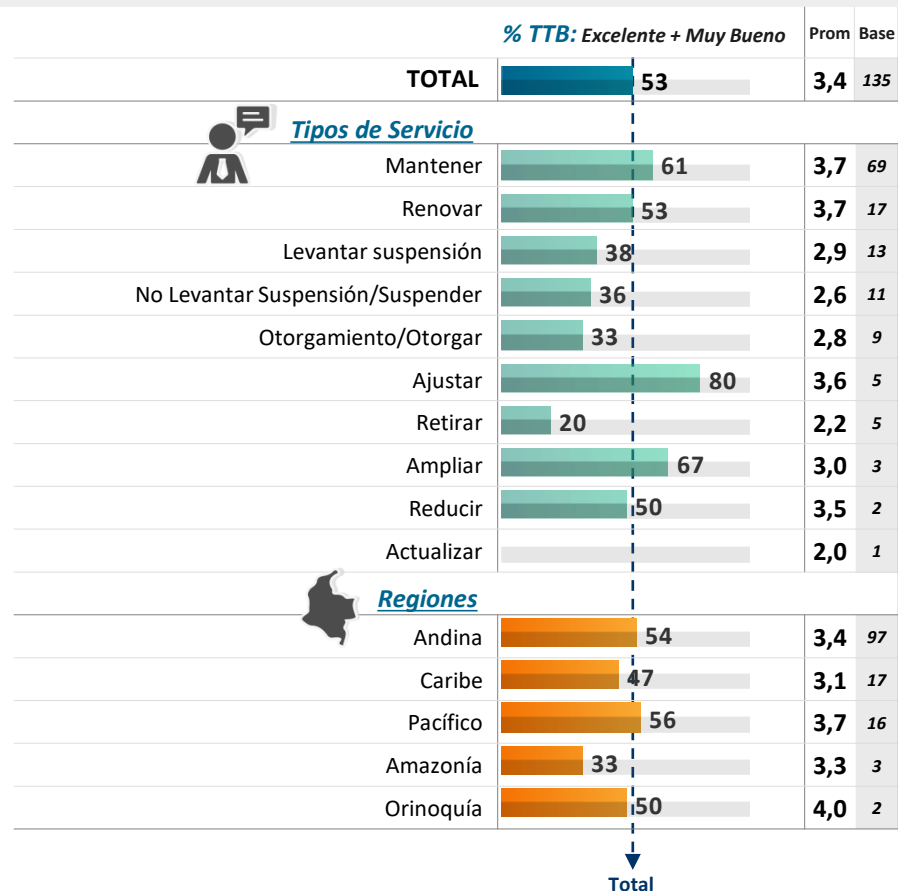
Segundo Bimestre 2017

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno



% TTB: Excelente + Muy Bueno

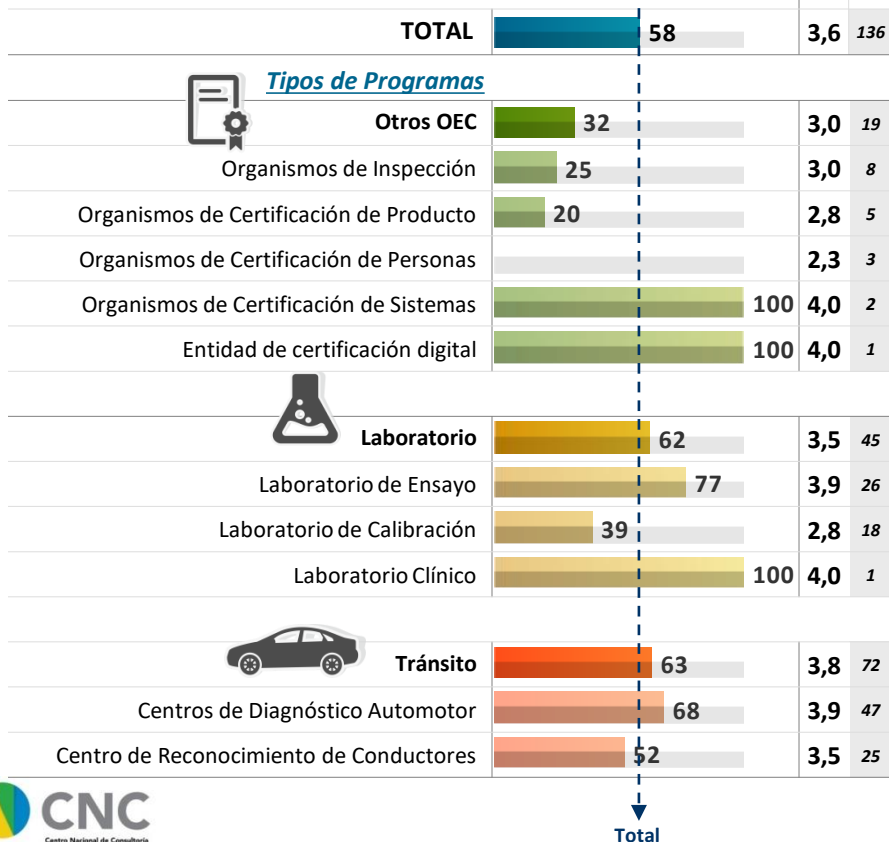


Segundo Bimestre 2017

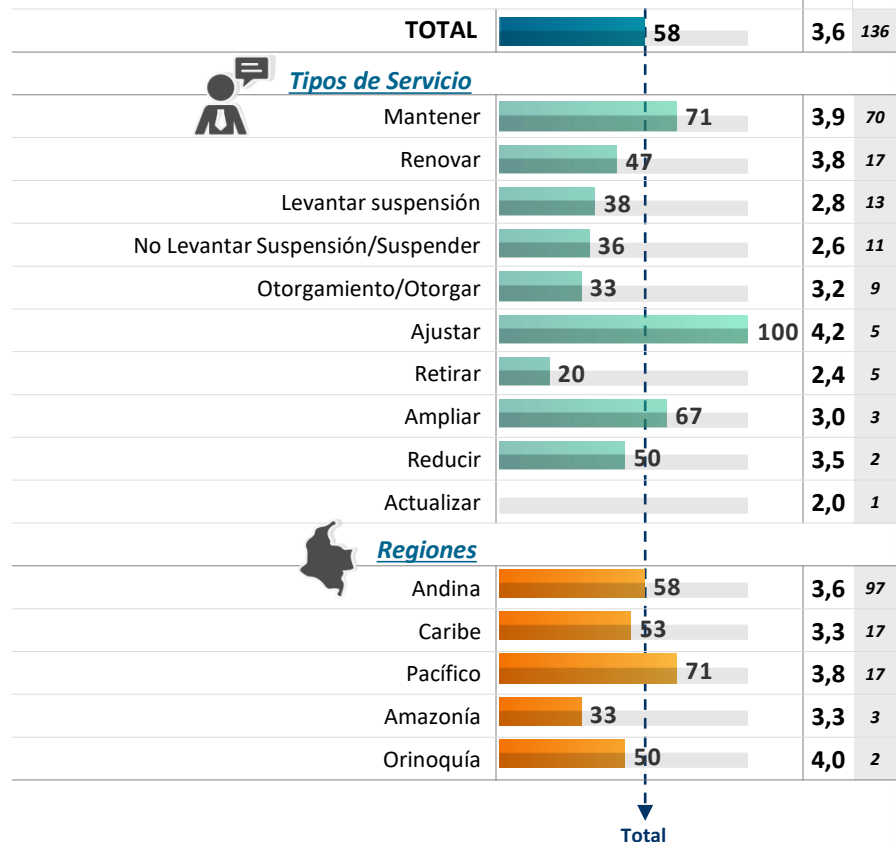
a) Objetividad de la decisión

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno



% TTB: Excelente + Muy Bueno

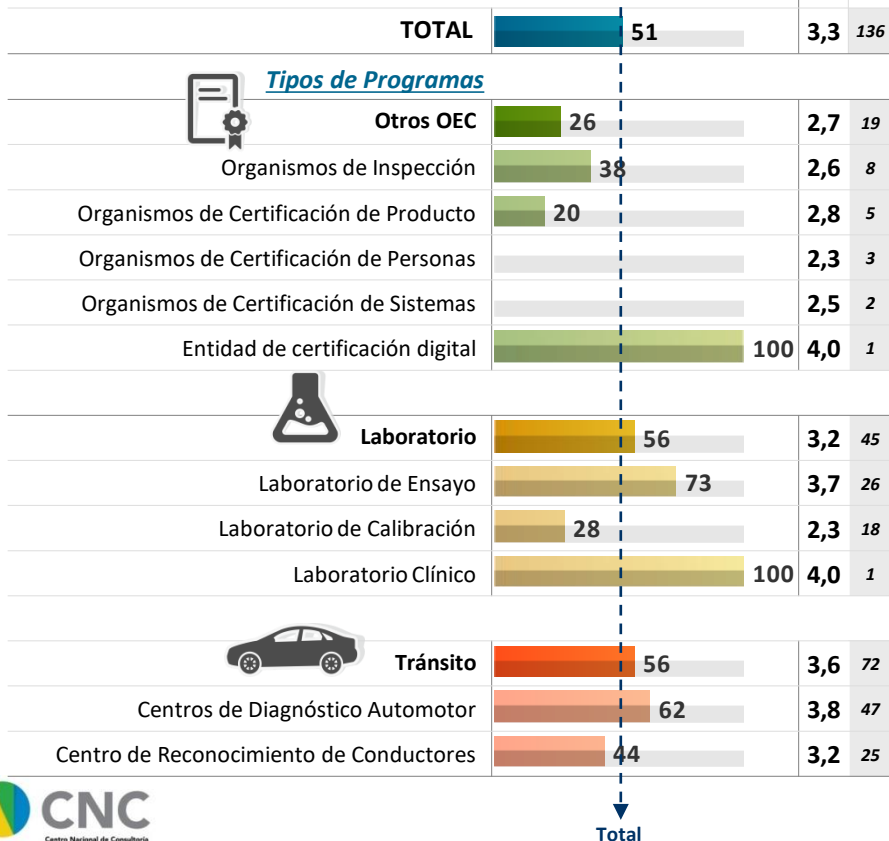


Segundo Bimestre 2017

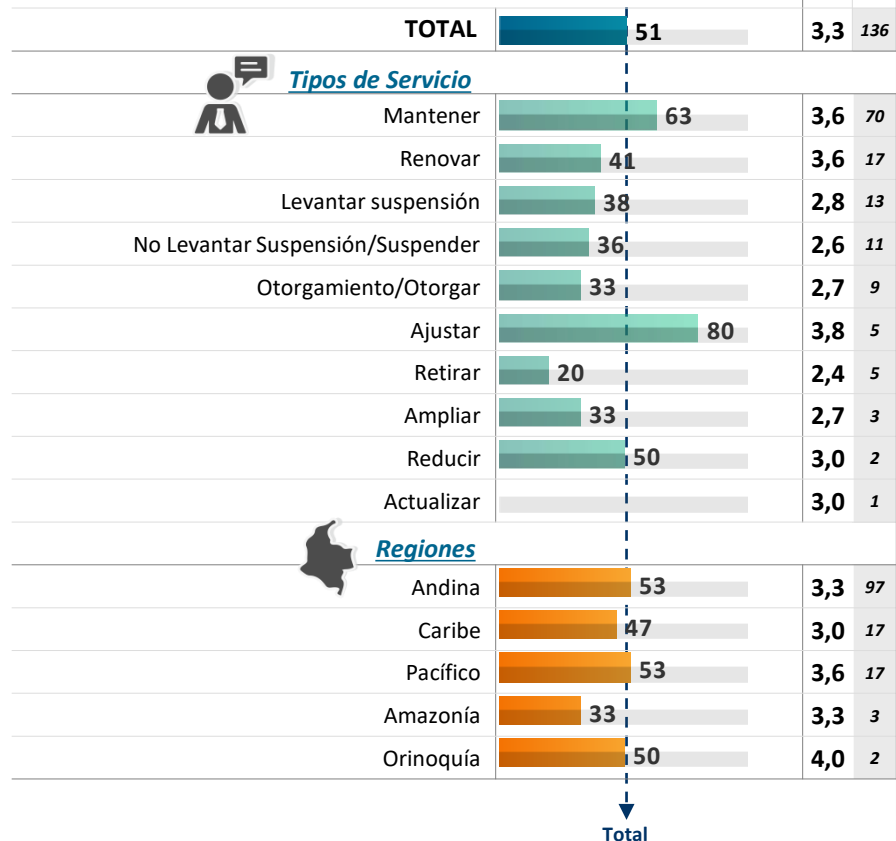
b) Oportunidad de la decisión

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno



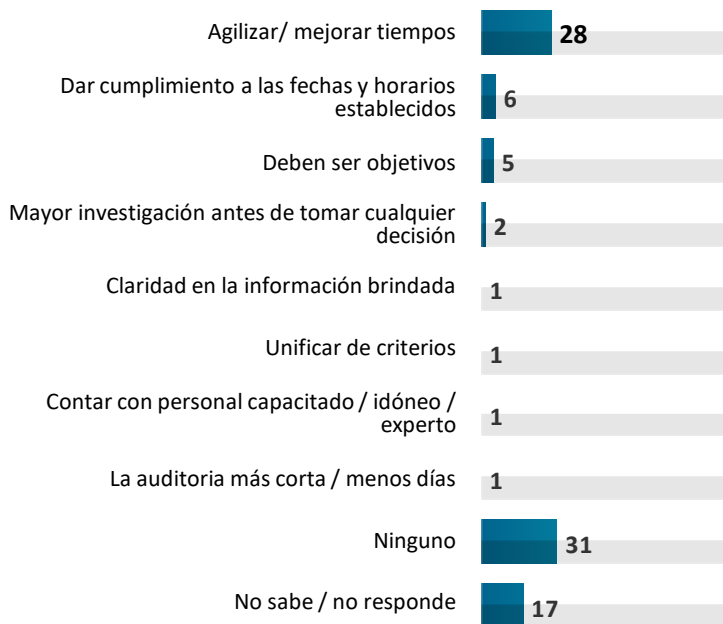
% TTB: Excelente + Muy Bueno



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

% Segundo Bimestre 2017

Los datos graficados son porcentajes



“Mejorar los tiempos de respuesta por parte del comité de las decisiones de las evaluaciones”

“Los informes de evaluación deben ser entregados más rápido”

“Mejorar los tiempos de entrega de los informes de evaluación, de poco sirve recibir un informe a los 8 meses de realizada la evaluación en sitio”

“Que la decisión o informe lo hagan llegar a la empresa más rápido”

“Cumple un tiempo prudente, pero debería ser en menor tiempo”

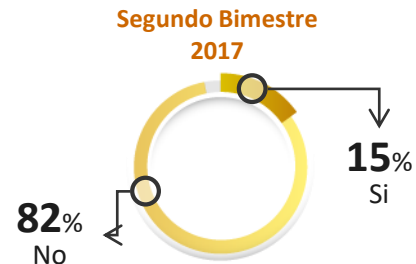
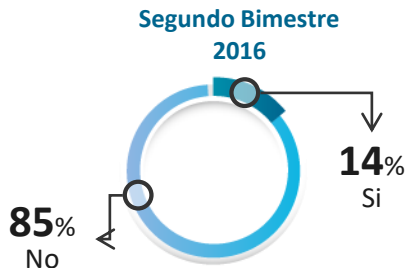
“En cuanto a los comités técnicos se ven demasiados conflictos de intereses por la toma de decisiones, los laboratorios no son evaluados sobre los mismos criterios por parte del comité”

“Que sea objetiva y apliquen sus procedimientos, no solo en contra de los CDA sino también en el sentido de ONAC”.

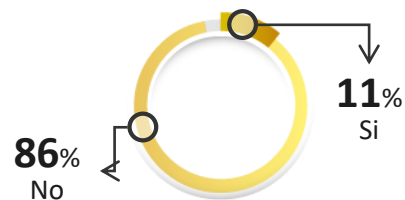
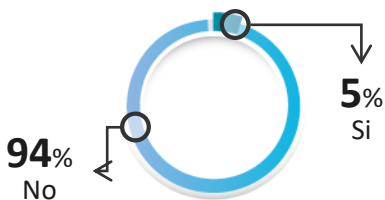


6. ¿Uso usted, el trámite del debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?

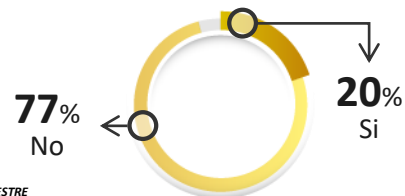
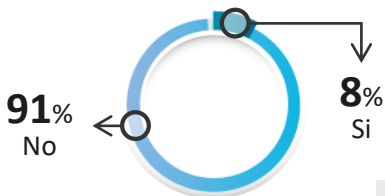
a) Apelaciones de No Conformidades



b) Apelaciones Plan de Acción

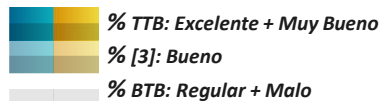


c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación



	2 BIMESTRE 2016	2 BIMESTRE 2017
Base:	132	141

Los datos graficados son porcentajes (%)



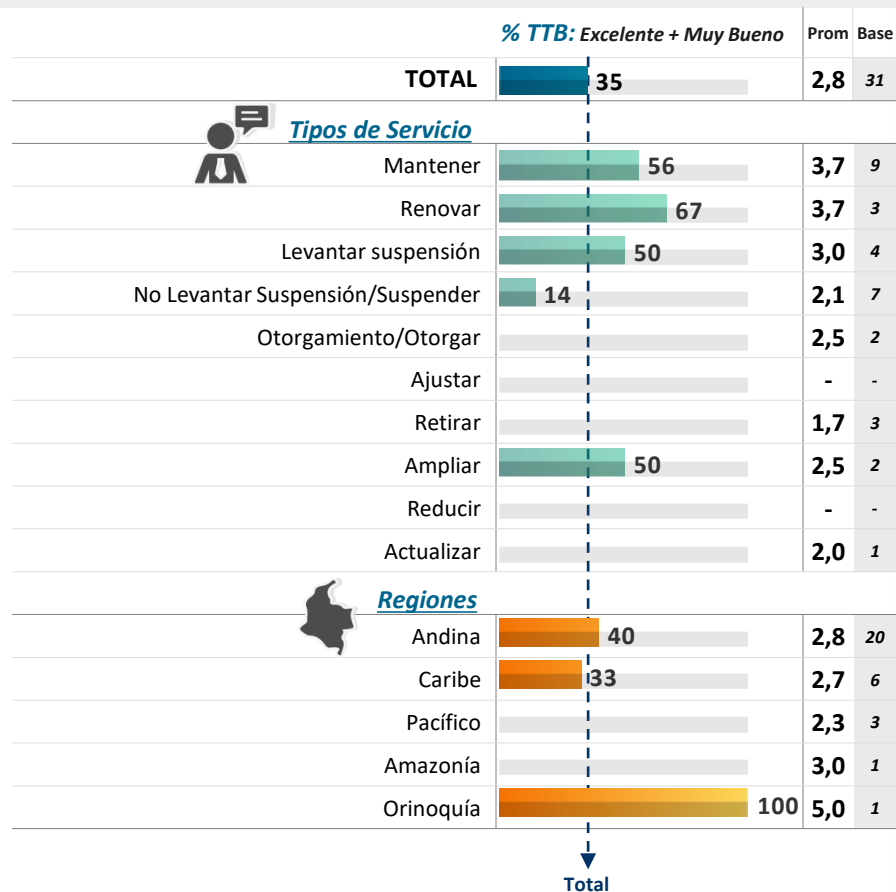
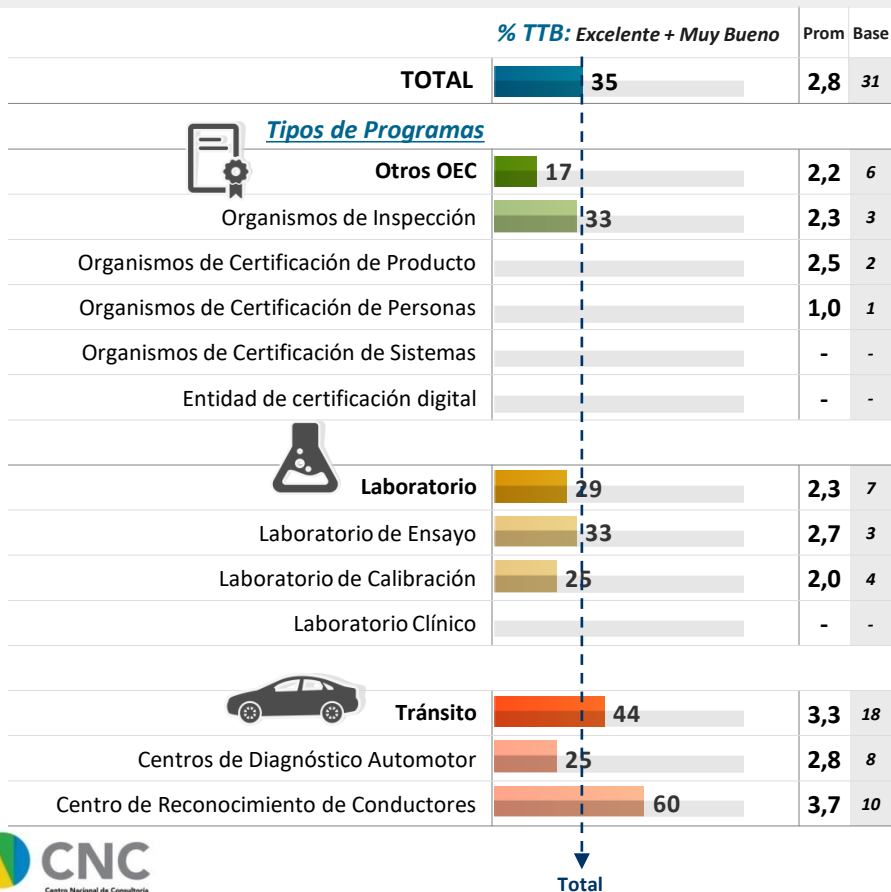
7. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



	Segundo Bimestre 2016			Prom	Base	Segundo Bimestre 2017			Prom	Base
7. ¿Cómo califica el trámite en el debido proceso en su derecho a la defensa a sus apelaciones?	30	35	35	2,9	23	35	19	45	2,8	31
b) Apelaciones Plan de Acción	43	43	14	3,3	7	40	20	40	3,1	15
a) Apelaciones de No Conformidades	44	28	28	3,1	18	35	35	30	3,2	20
c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.	27	37	36	2,7	11	33	19	48	2,8	27

Segundo Bimestre 2017

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



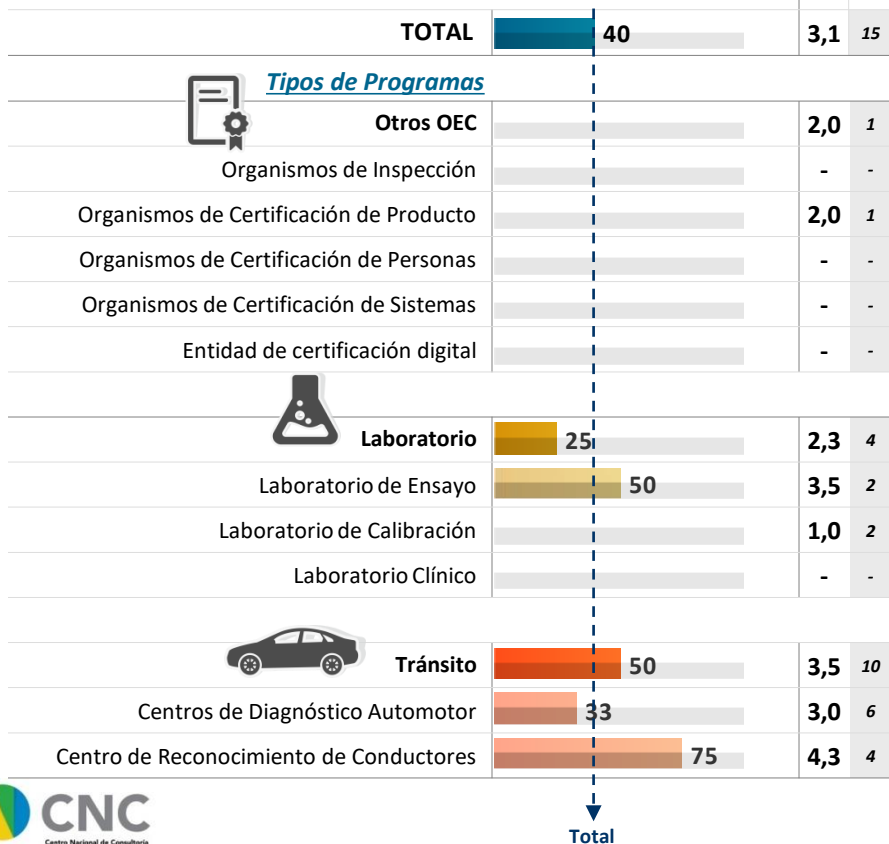
Segundo Bimestre 2017

b) Apelaciones Plan de Acción

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

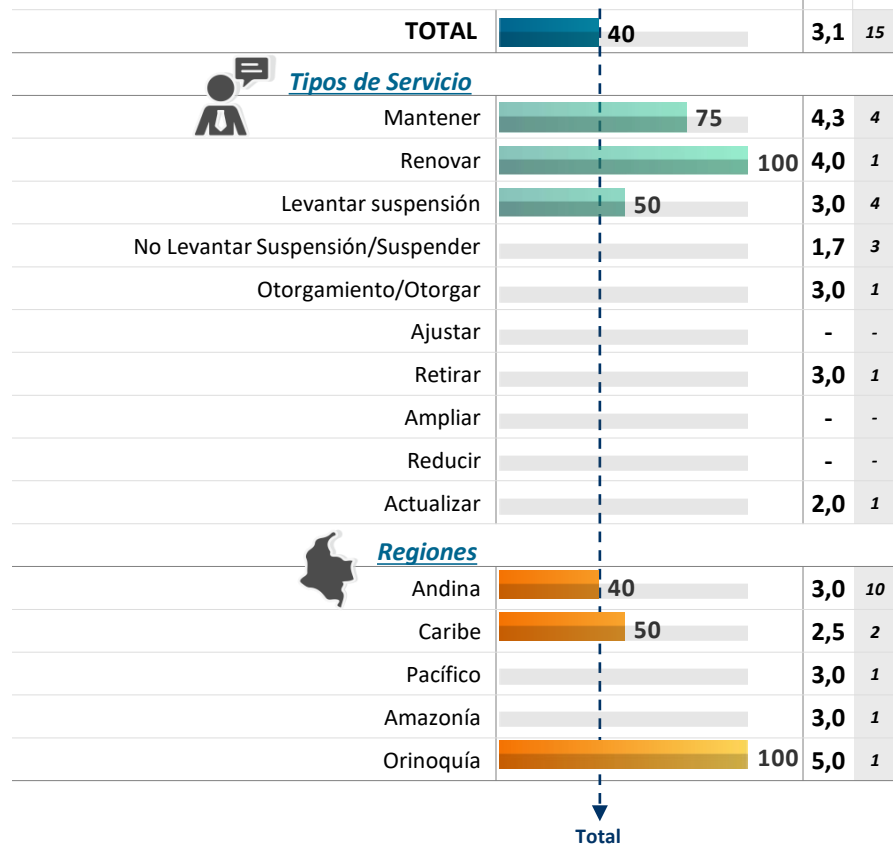
% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base






Segundo Bimestre 2017

a) Apelaciones de No Conformidades



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

% TTB: Excelente + Muy Bueno Prom Base

	TOTAL	% TTB: Excelente + Muy Bueno	Prom	Base
	TOTAL	35	3,2	20
	Tipos de Programas			
Otros OEC			1,5	2
Organismos de Inspección			-	-
Organismos de Certificación de Producto			2,0	1
Organismos de Certificación de Personas			1,0	1
Organismos de Certificación de Sistemas			-	-
Entidad de certificación digital			-	-
	Laboratorio			
Laboratorio de Ensayo			3,0	2
Laboratorio de Calibración			2,0	1
Laboratorio Clínico			-	-
	Tránsito			
Centros de Diagnóstico Automotor		25	3,1	8
Centro de Reconocimiento de Conductores		71	3,9	7

Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno Prom Base

	TOTAL	% TTB: Excelente + Muy Bueno	Prom	Base
	TOTAL	35	3,2	20
	Tipos de Servicio			
Mantener		43	3,6	7
Renovar		67	3,3	3
Levantar suspensión		67	4,0	3
No Levantar Suspensión/Suspender			2,0	2
Otorgamiento/Otorgar			2,5	2
Ajustar			-	-
Retirar			2,0	2
Ampliar			-	-
Reducir			-	-
Actualizar			3,0	1
	Regiones			
Andina		38	3,2	13
Caribe		25	2,5	4
Pacífico			3,0	1
Amazonía			3,0	1
Orinoquía		100	5,0	1

Total

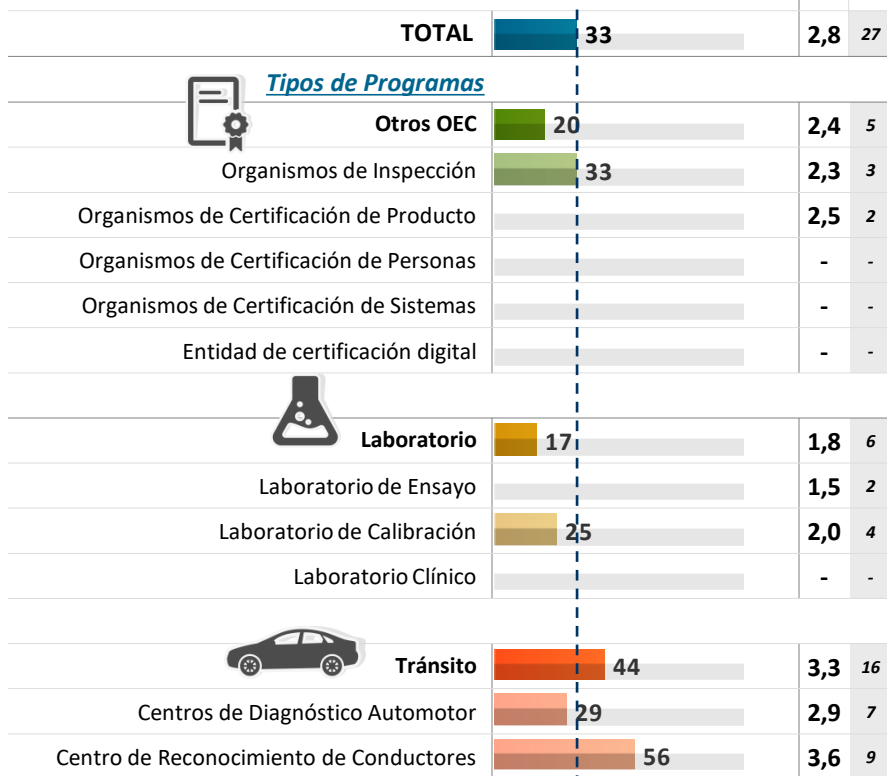
Segundo Bimestre 2017

c) Apelaciones a Decisión del Comité de Acreditación.

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

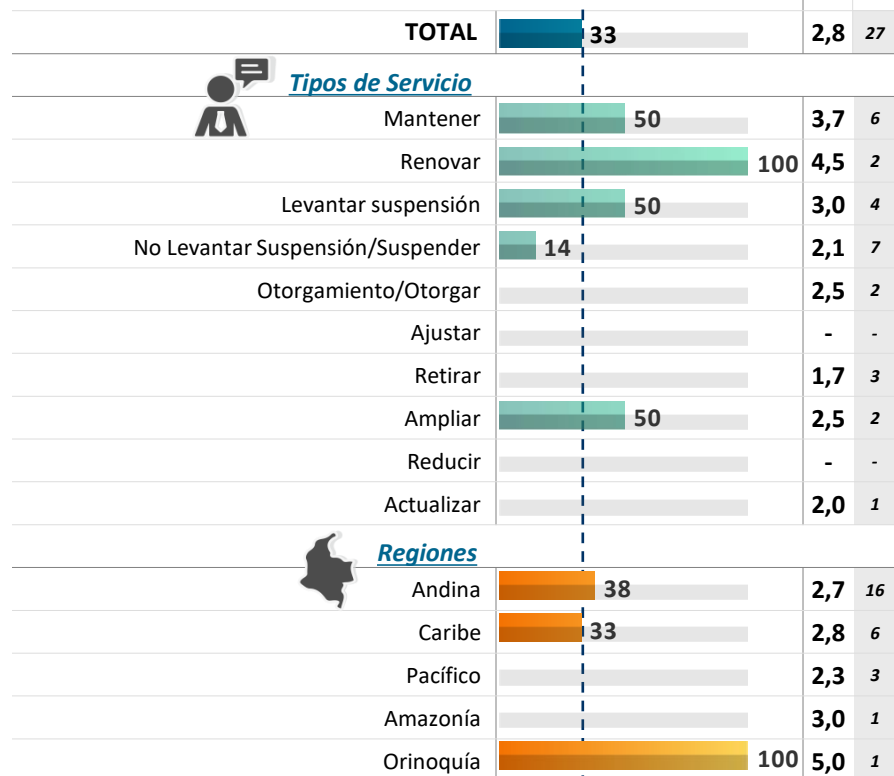
Prom Base



Total

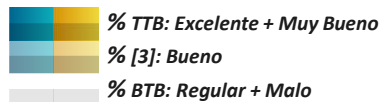
% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Total

Los datos graficados son porcentajes (%)



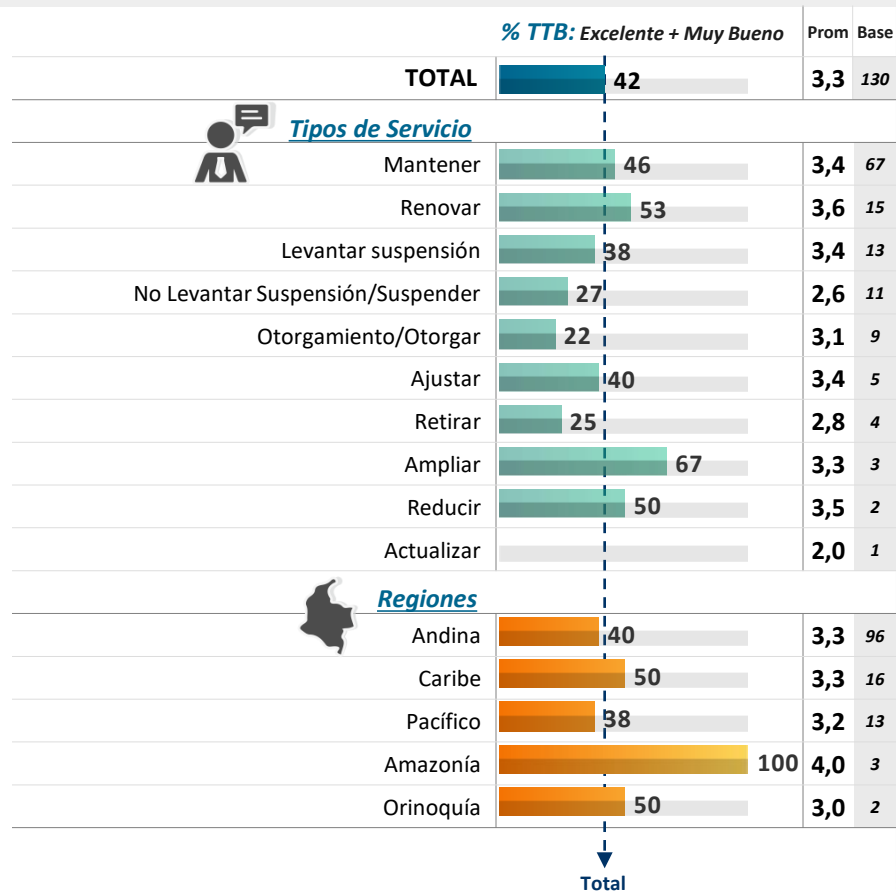
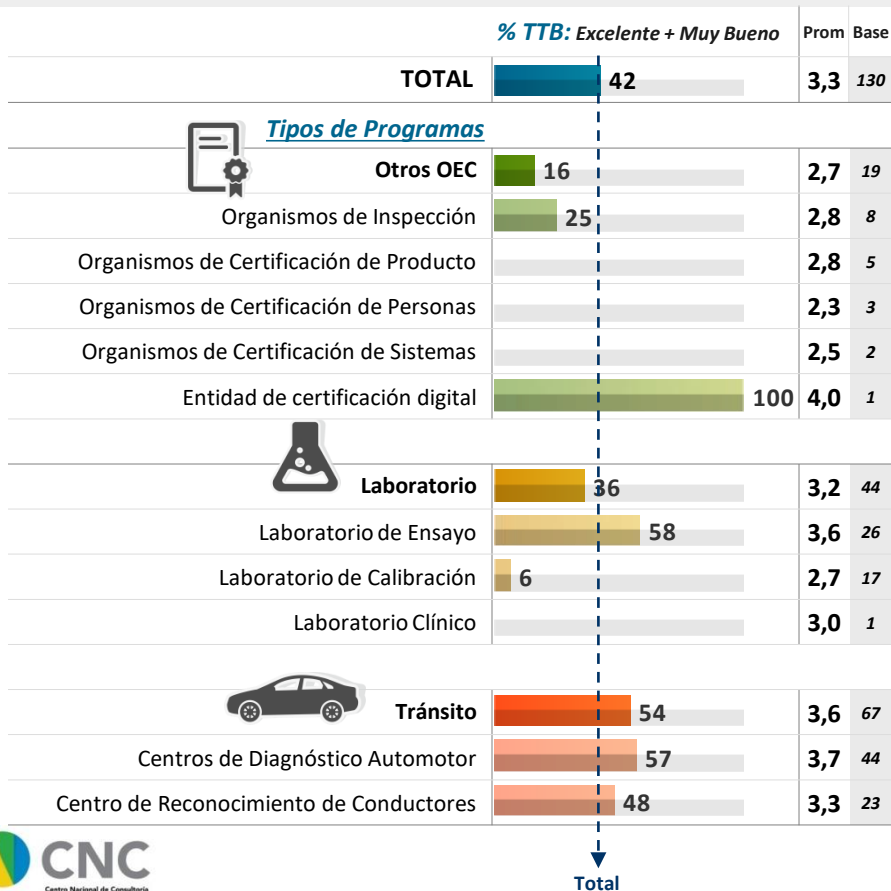
8. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



	Segundo Bimestre 2016			Prom	Base	Segundo Bimestre 2017			Prom	Base
8. ¿Cómo califica en general la etapa de oficialización de la acreditación?	44	34	22	3,3	122	42	36	22	3,3	130
a) Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación	50	37	13	3,5	123	51	37	12	3,6	134
b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos	34	30	35	3,0	125	32	33	35	2,9	134

Segundo Bimestre 2017

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

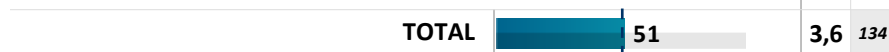


Segundo Bimestre 2017

a) Precisión en la información del contrato y los certificados de acreditación

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

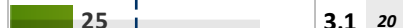
% TTB: Excelente + Muy Bueno Prom Base



Tipos de Programas



Otros OEC



Organismos de Inspección



Organismos de Certificación de Producto



Organismos de Certificación de Personas



Organismos de Certificación de Sistemas



Entidad de certificación digital



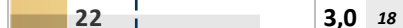
Laboratorio



Laboratorio de Ensayo



Laboratorio de Calibración



Laboratorio Clínico



Tránsito



Centros de Diagnóstico Automotor



Centro de Reconocimiento de Conductores



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno Prom Base



Tipos de Servicio



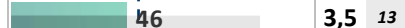
Mantener



Renovar



Levantar suspensión



No Levantar Suspensión/Suspender



Otorgamiento/Otorgar



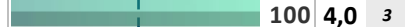
Ajustar



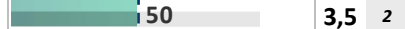
Retirar



Ampliar



Reducir



Actualizar



Regiones

Andina



Caribe



Pacífico



Amazonía



Orinoquía



Total

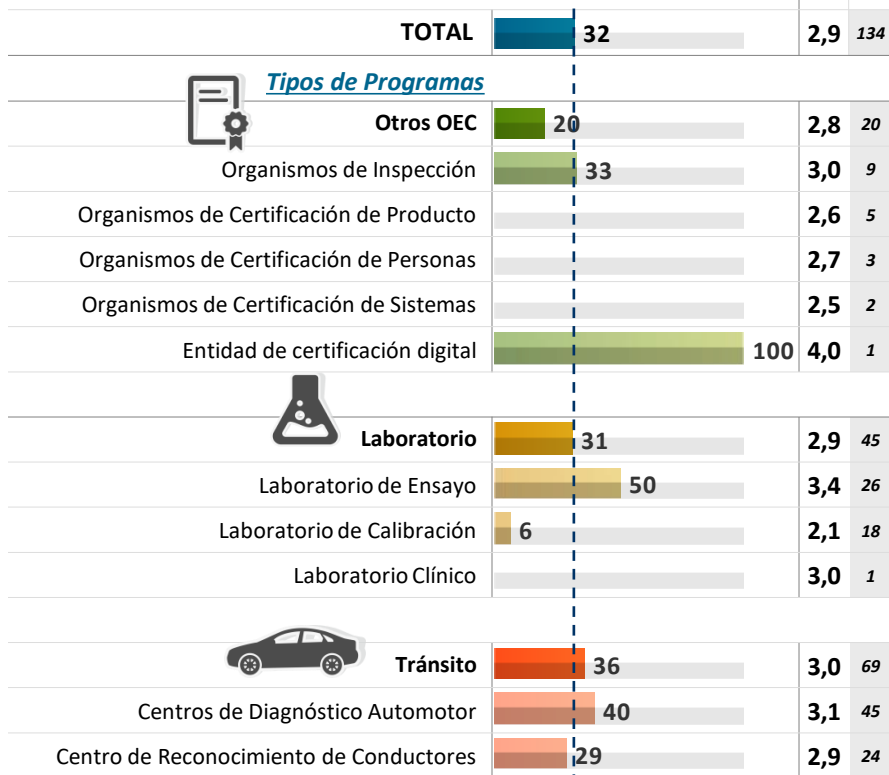
Segundo Bimestre 2017

b) Oportunidad en la entrega de los certificados y contratos

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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

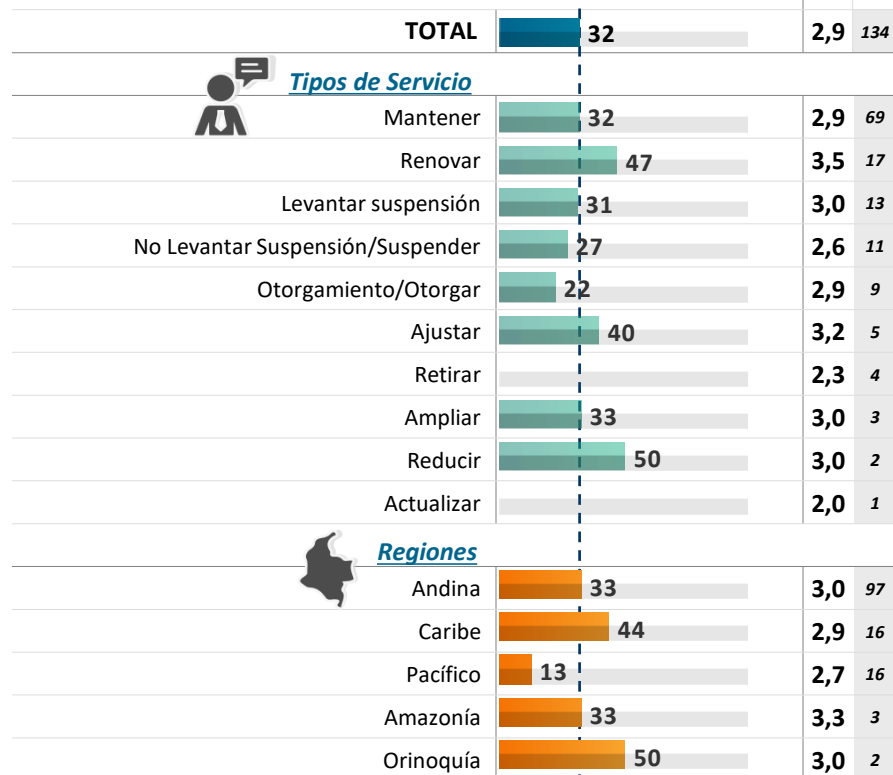
Prom Base



Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base

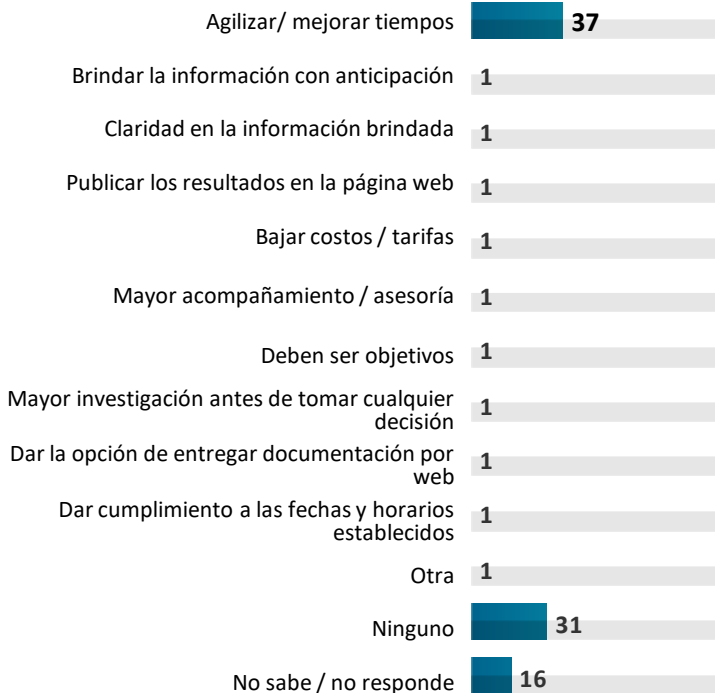


Total

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

% Segundo Bimestre 2017

Los datos graficados son porcentajes



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

“Menos demora en la entrega de los certificados de acreditación”

“Mejorar los tiempos de entrega de contratos y certificados de manera que el OEC alcance a hacer disfrute del alcance antes de la siguiente vigilancia”

“Oportunidad en las respuestas del comité de acreditación”

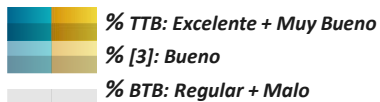
“Entrega oportuna de los contratos de acreditación y verificar los certificados antes de emitirlos y/o enviarlos a la organización”

“Se toman decisiones arbitrarias y el OEC queda con la única opción de aceptarlas para poder obtener la acreditación”

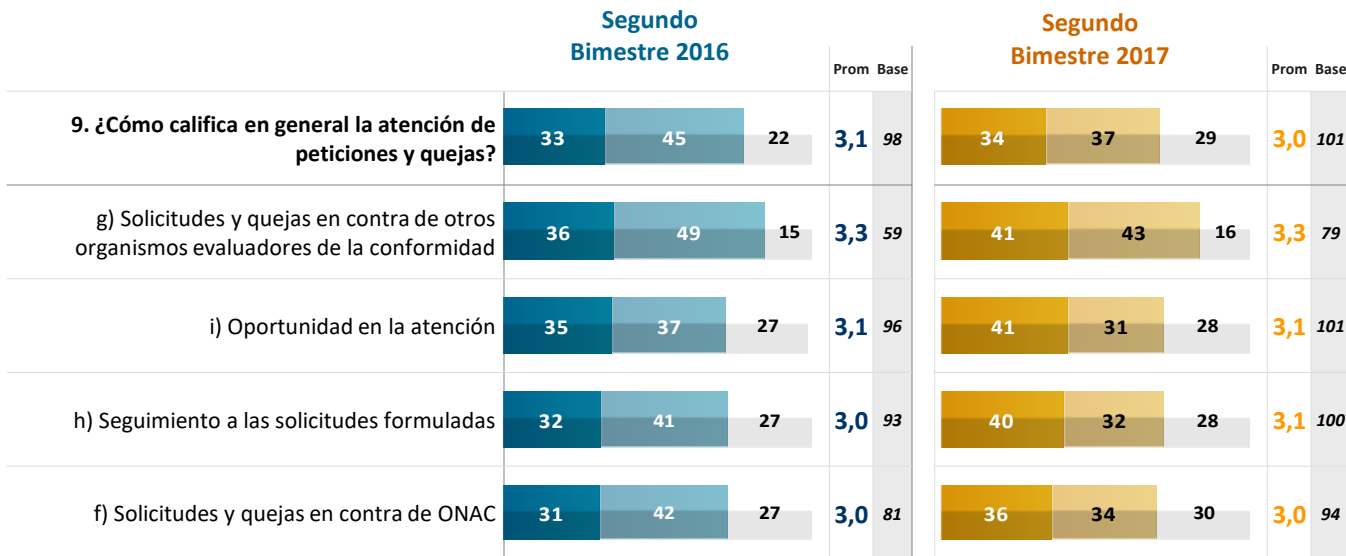
“Que el alcance sea enviado al laboratorio dentro de los plazos establecidos por ONAC ya que llega 4 meses después de la evaluación complementaria”

Calidad de la atención de peticiones y quejas

Los datos graficados son porcentajes (%)



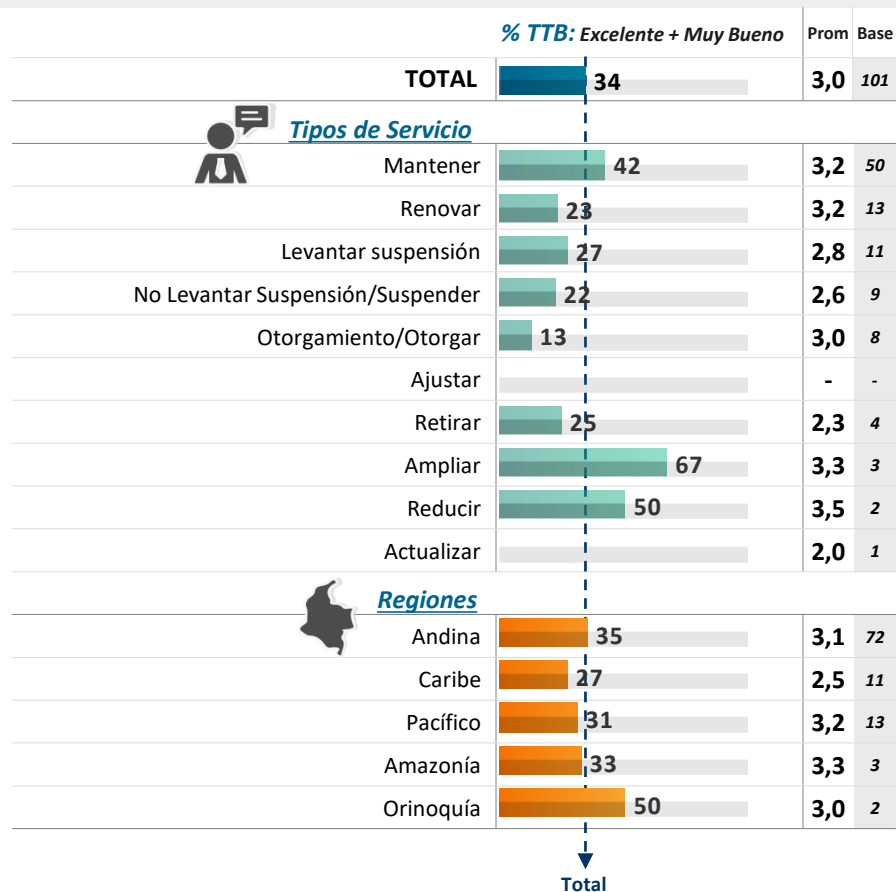
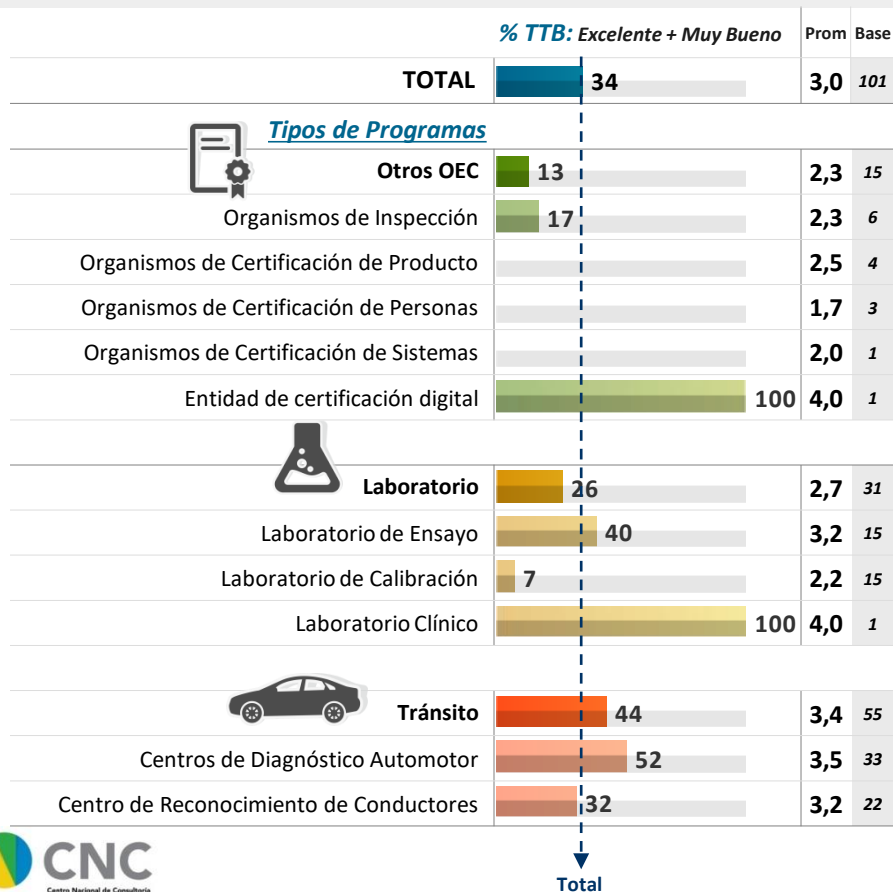
9. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...



Procesos de Interacción

Segundo Bimestre 2017

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



Segundo Bimestre 2017

g) Solicitudes y quejas en contra de otros organismos evaluadores de la conformidad


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

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base

TOTAL	41	3,3	79
--------------	-----------	------------	-----------

Tipos de Programas

 Otros OEC	17	2,8	6
Organismos de Inspección	50	4,0	2
Organismos de Certificación de Producto		2,7	3
Organismos de Certificación de Personas		1,0	1
Organismos de Certificación de Sistemas		-	-
Entidad de certificación digital		-	-



Laboratorio

Laboratorio	43	3,3	21
Laboratorio de Ensayo	42	3,4	12
Laboratorio de Calibración	38	3,1	8
Laboratorio Clínico	100	4,0	1



Tránsito

Tránsito	42	3,4	52
Centros de Diagnóstico Automotor	52	3,6	31
Centro de Reconocimiento de Conductores	29	3,1	21


Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base

TOTAL	41	3,3	79
--------------	-----------	------------	-----------

Tipos de Servicio

 Mantener	51	3,5	43
Renovar	27	3,3	11
Levantar suspensión	29	3,1	7
No Levantar Suspensión/Suspender	33	3,3	6
Otorgamiento/Otorgar	40	3,6	5
Ajustar		-	-
Retirar		2,3	4
Ampliar	50	4,0	2
Reducir		-	-
Actualizar		2,0	1



Regiones

Andina	46	3,4	52
Caribe	25	2,9	8
Pacífico	29	3,3	14
Amazonía	33	3,3	3
Orinoquía	50	3,0	2

Total

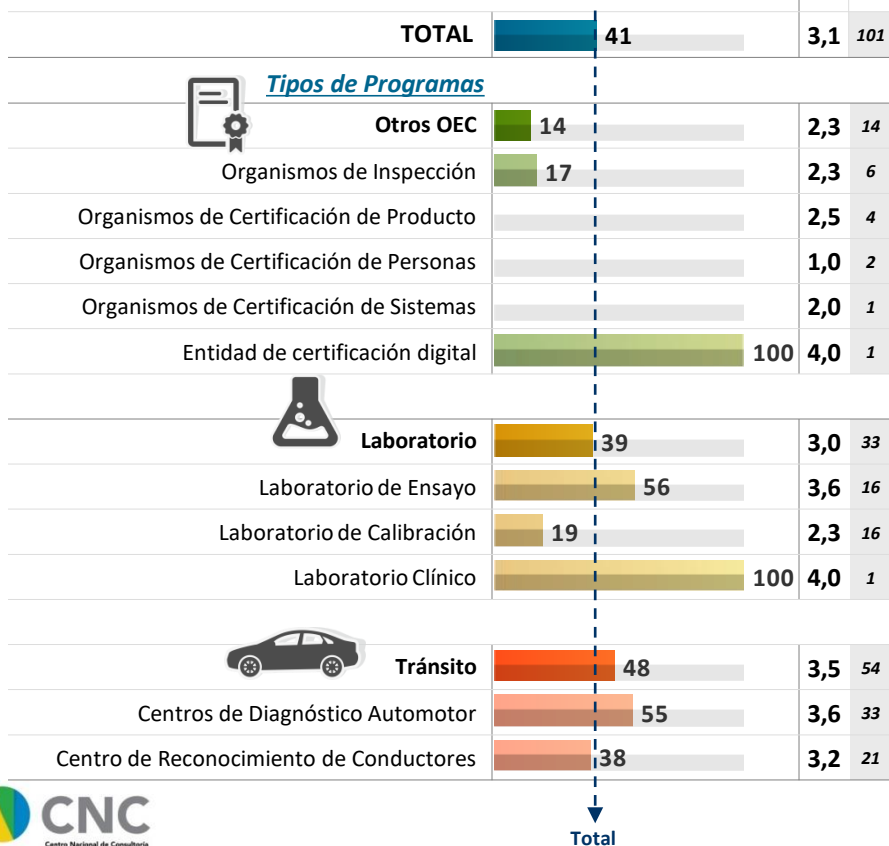
Segundo Bimestre 2017

i) Oportunidad en la atención

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

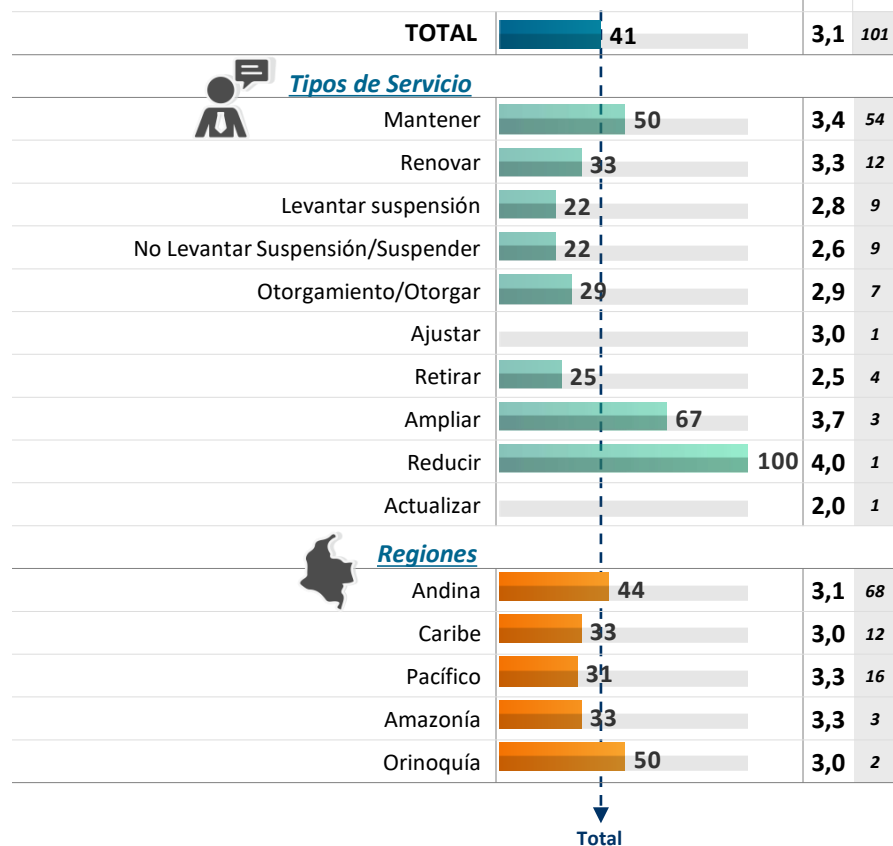
% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



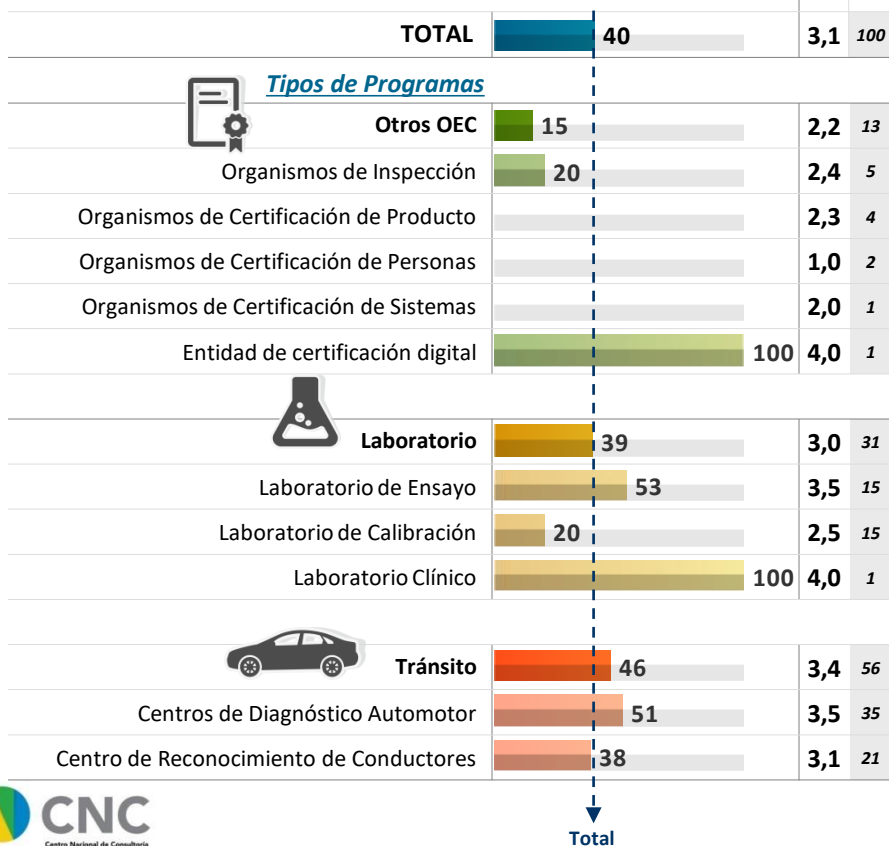
Segundo Bimestre 2017

h) Seguimiento a las solicitudes formuladas

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

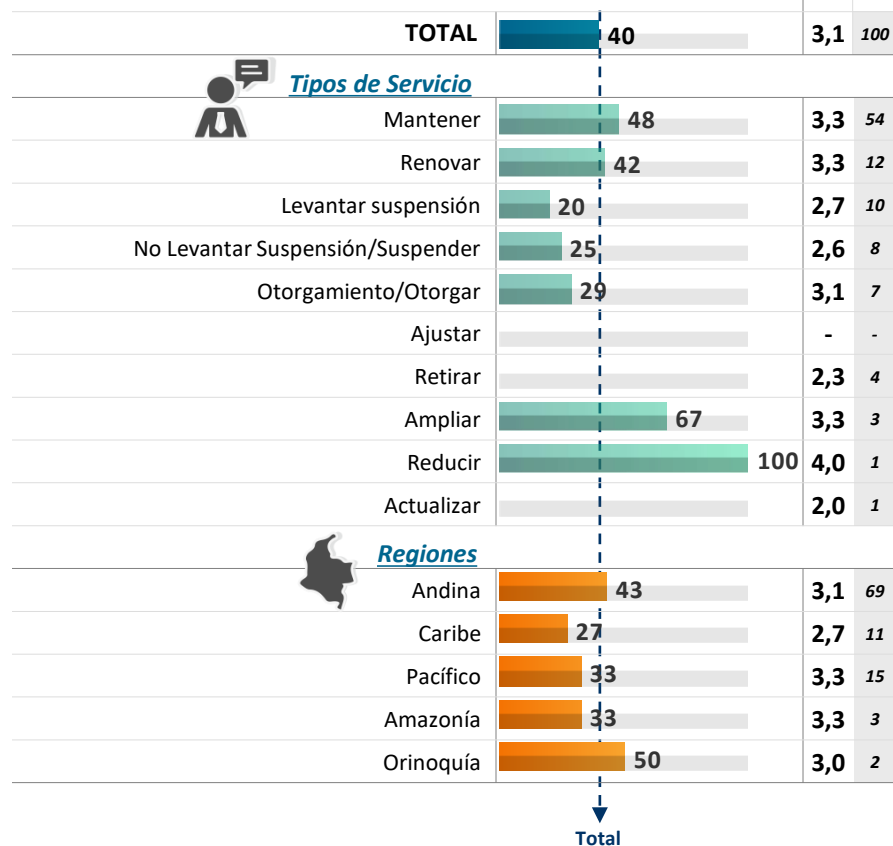
% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



% TTB: Excelente + Muy Bueno

Prom Base



Segundo Bimestre 2017

f) Solicitudes y quejas en contra de ONAC

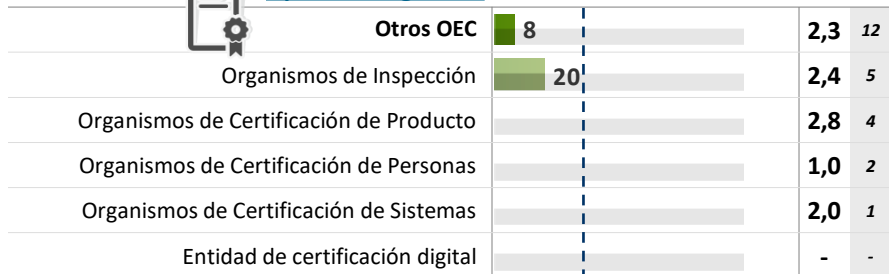
9. ¿Cómo califica a ONAC con relación a...

% TTB: Excelente + Muy Bueno

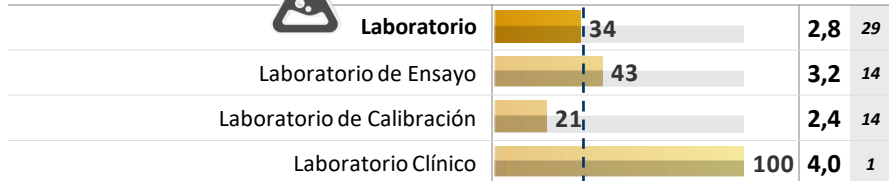
Prom Base



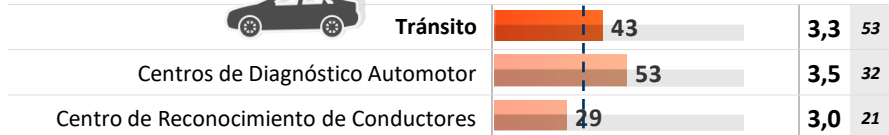
Tipos de Programas



Laboratorio



Tránsito



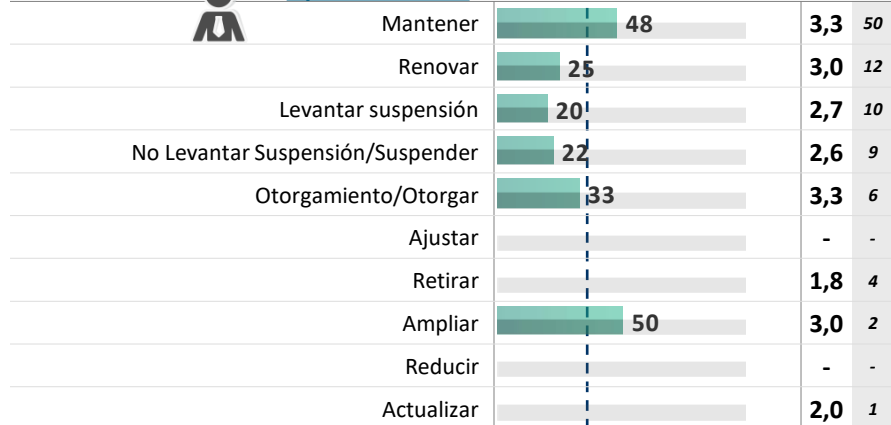
Total

% TTB: Excelente + Muy Bueno

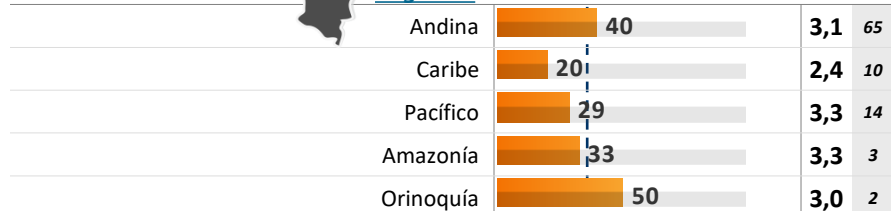
Prom Base



Tipos de Servicio



Regiones



Total



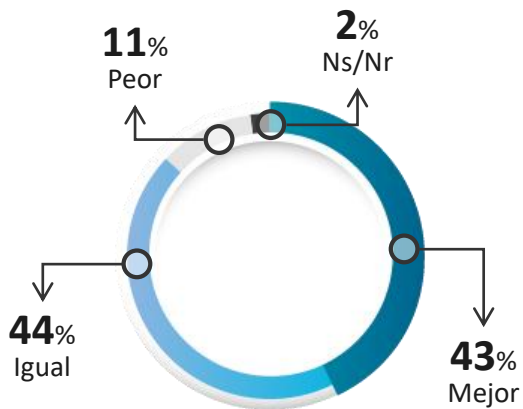
Análisis Cualitativo



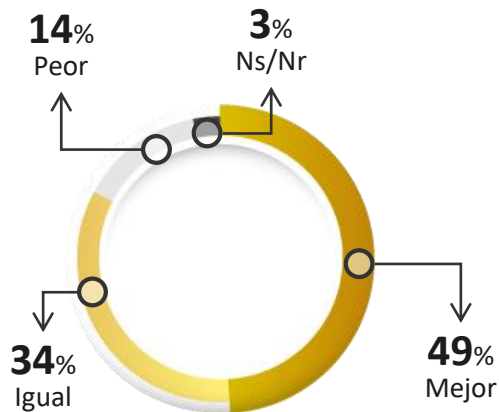
15. ¿Cómo califica usted la **prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores?**



Segundo Bimestre 2016



Segundo Bimestre 2017



	Segundo Bimestres 2016	Segundo Bimestres 2017
Base:	132	141

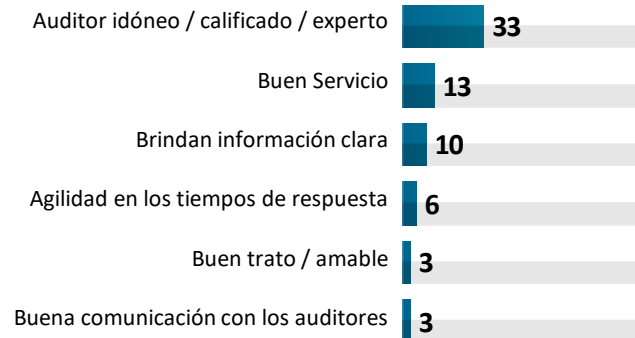
Segundo Bimestre 2017

Los datos graficados son porcentajes (%)

15. ¿Por qué considera que la prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores es MEJOR?

Mejor que en años anteriores 49%

Positivos



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

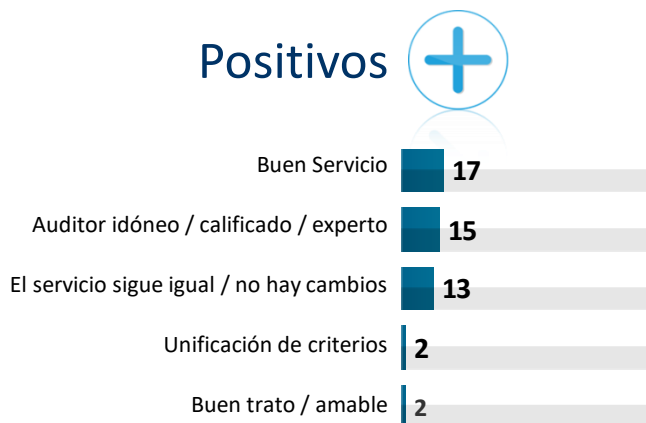
69

Segundo Bimestre 2017

Los datos graficados son porcentajes (%)

15. ¿Por qué considera que la prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores es IGUAL QUE EN AÑOS ANTERIORES?

Igual que en años anteriores 34%



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

48

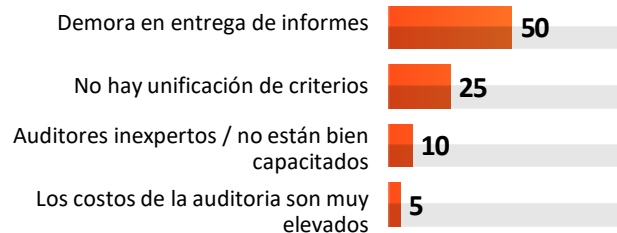
Segundo Bimestre 2017

Los datos graficados son porcentajes (%)

15. ¿Por qué considera que la prestación del último servicio recibido con relación a los servicios prestados por ONAC en años anteriores es PEOR?

Peor que en años anteriores 14%

Negativas



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

20

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

Segundo Bimestre 2017

Los datos graficados son porcentajes (%)

