



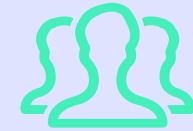
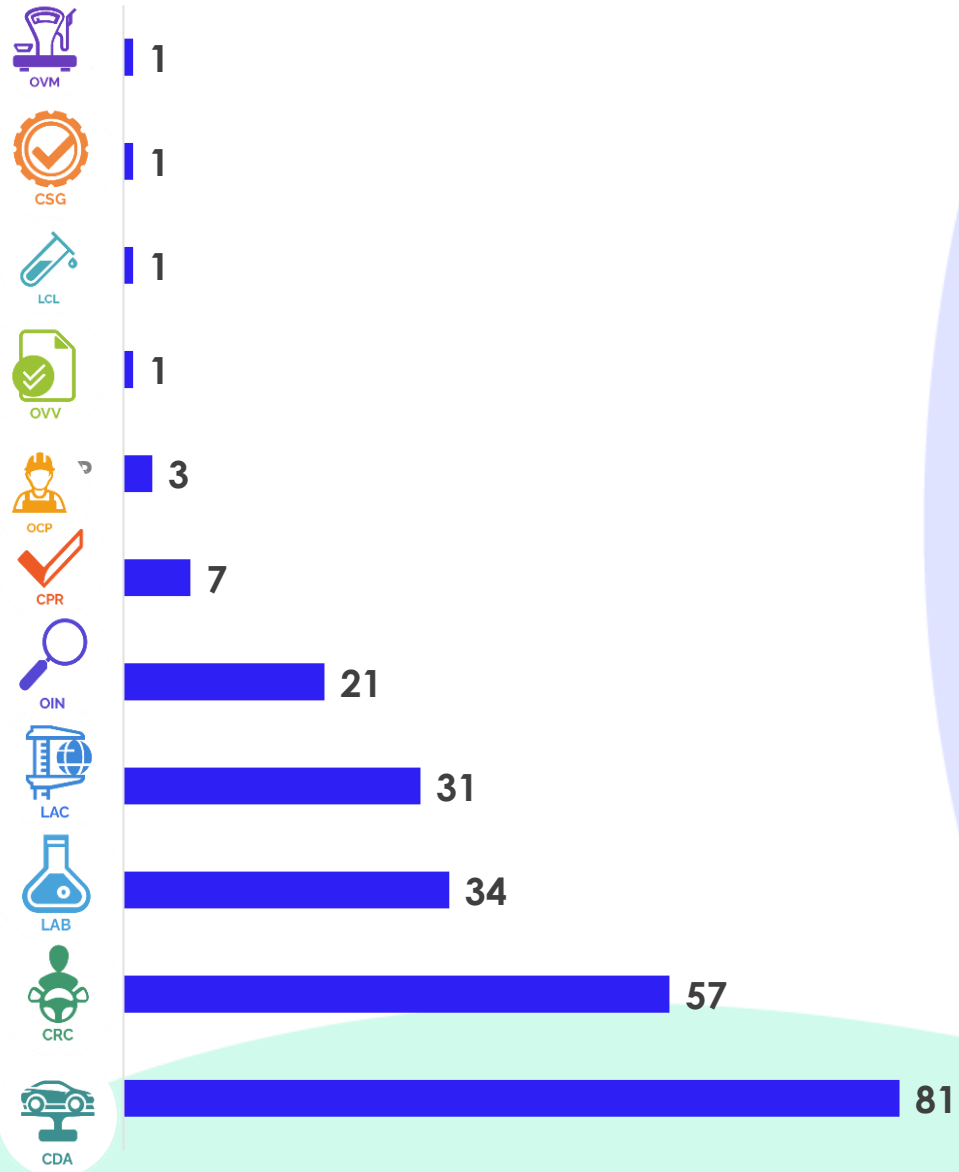
Percepción del Servicio y Satisfacción

Cuarto Bimestre 2025

Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los
clientes de ONAC

27/11/2025

FICHA TÉCNICA



Población Total
417

57%
Efectividad



Encuestas Efectivas
238

DTN
160= 67%



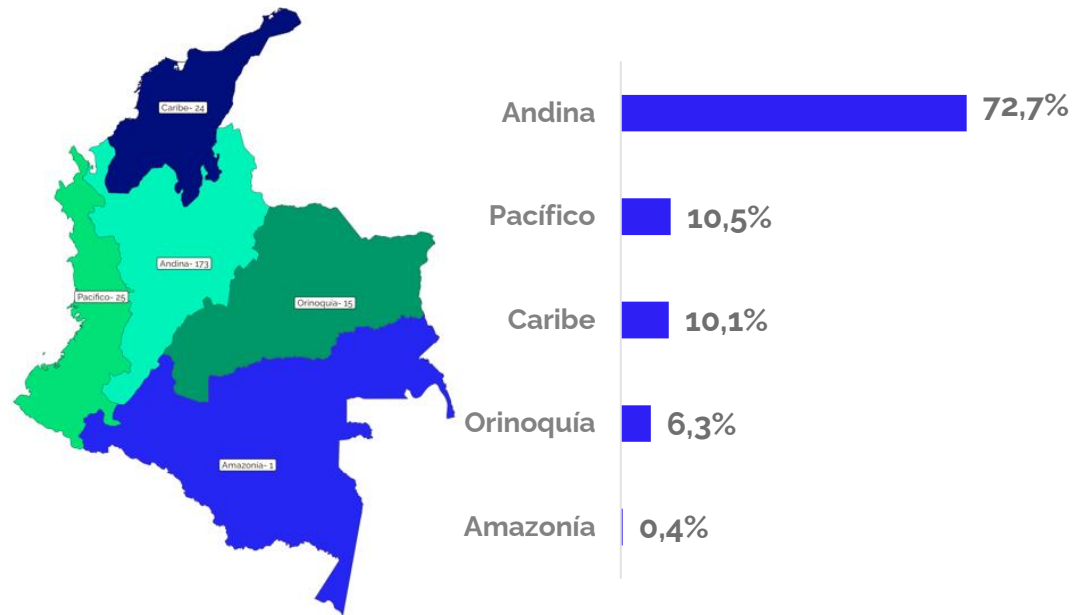
DTI
78= 33%

Julio
125= 53%

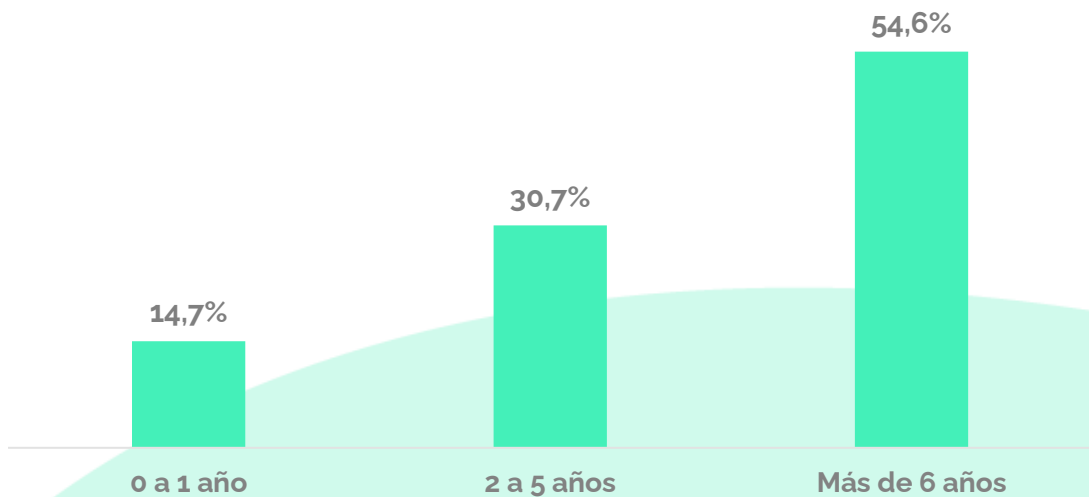


Agosto
113= 47%

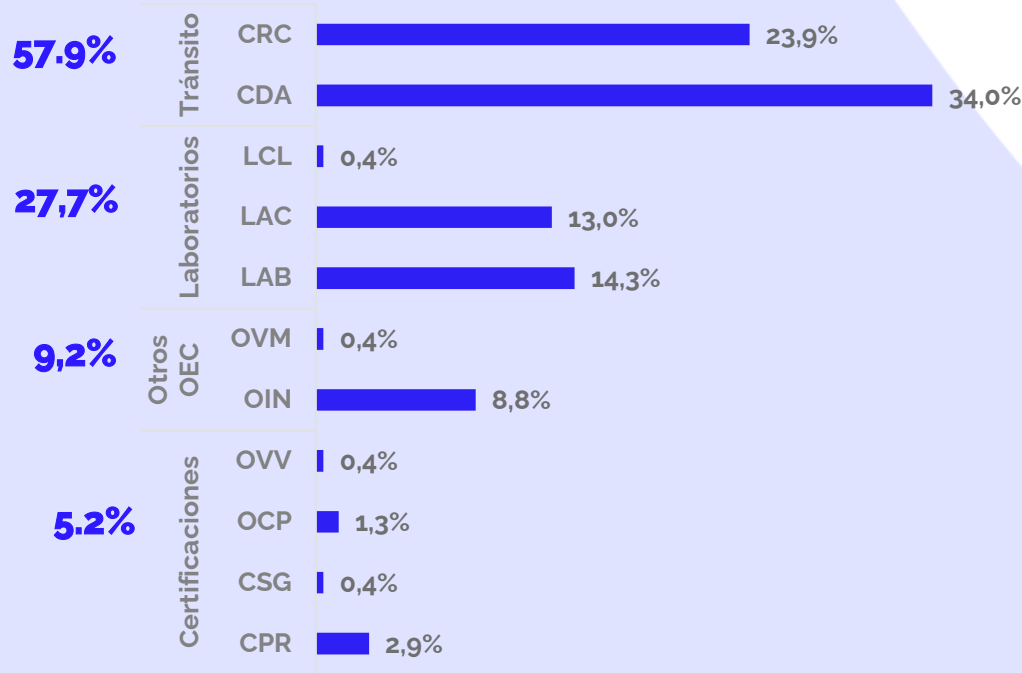
Perfil del Encuestado



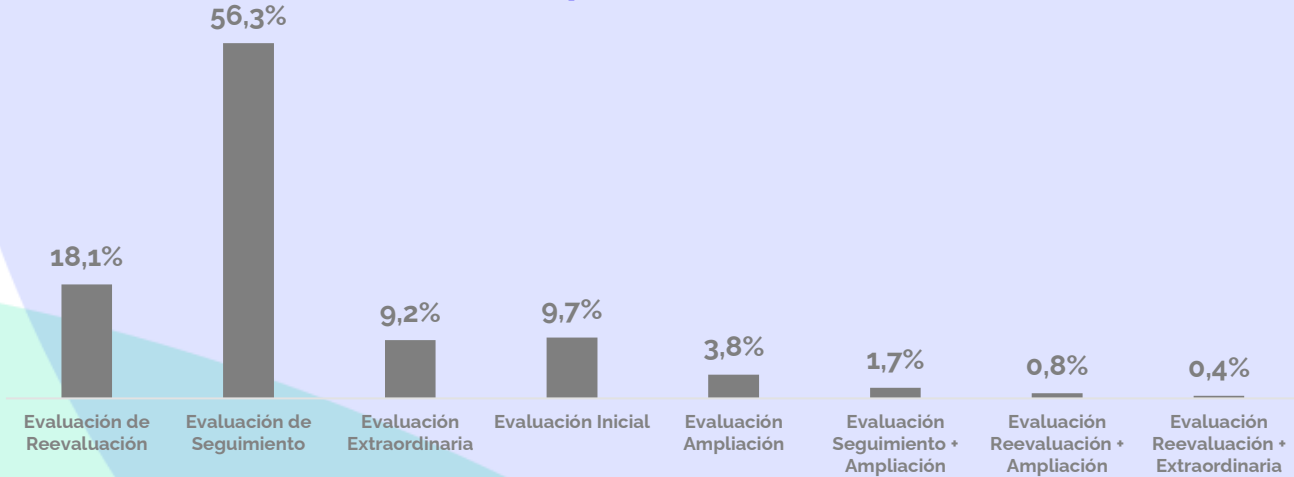
Antigüedad



Tipo de Programa



Tipo de Evaluación

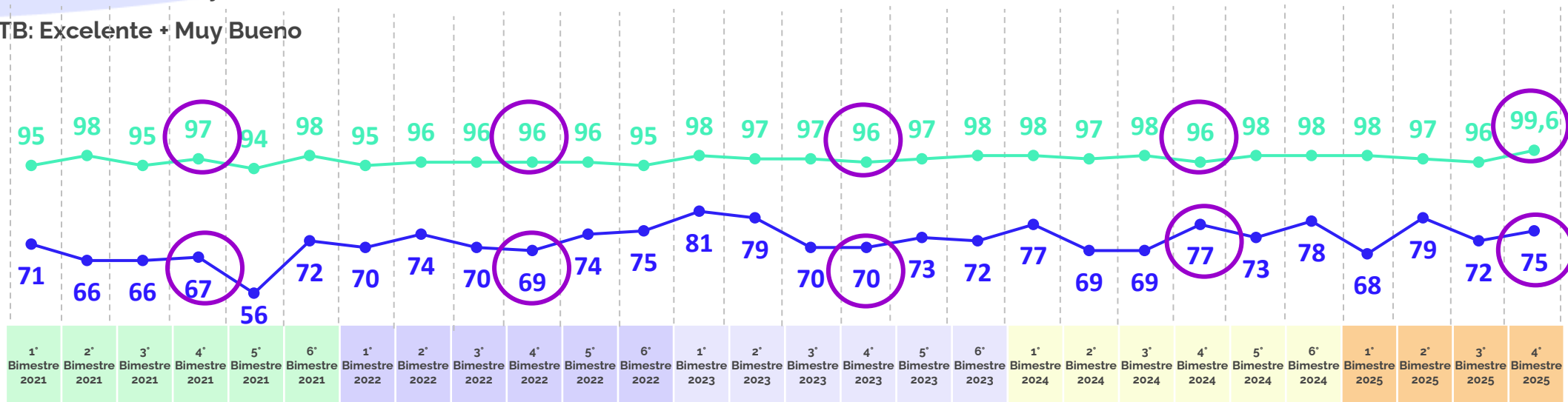


¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno



TTB: Excelente + Muy Bueno

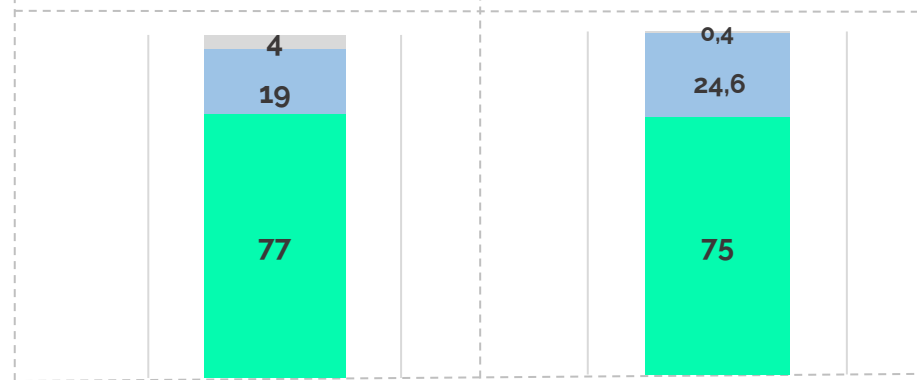
[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo



4to Bimestre 2024

4to Bimestre 2025



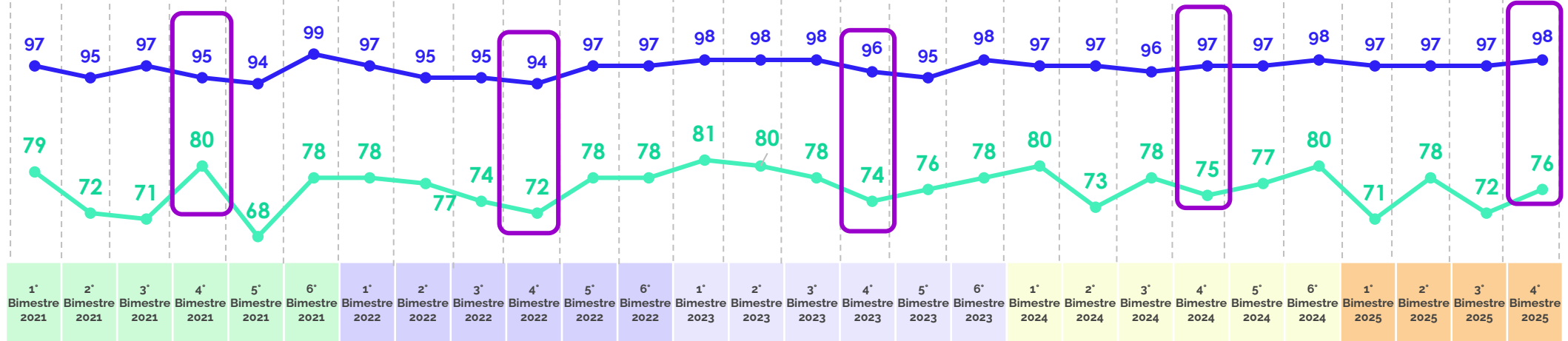
¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



— T3B: : Extremadamente probable + Muy probable + Probable

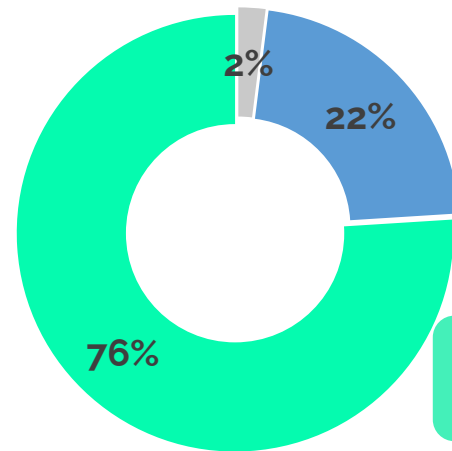
— TTB: Extremadamente probable + Muy probable



TTB: Extremadamente probable + Muy probable

[3]: Probable

BTB: Poco probable + Nada probable



PROMOTORES

NEUTROS

DETRACTORES



NPS

=

76 %

-

2%

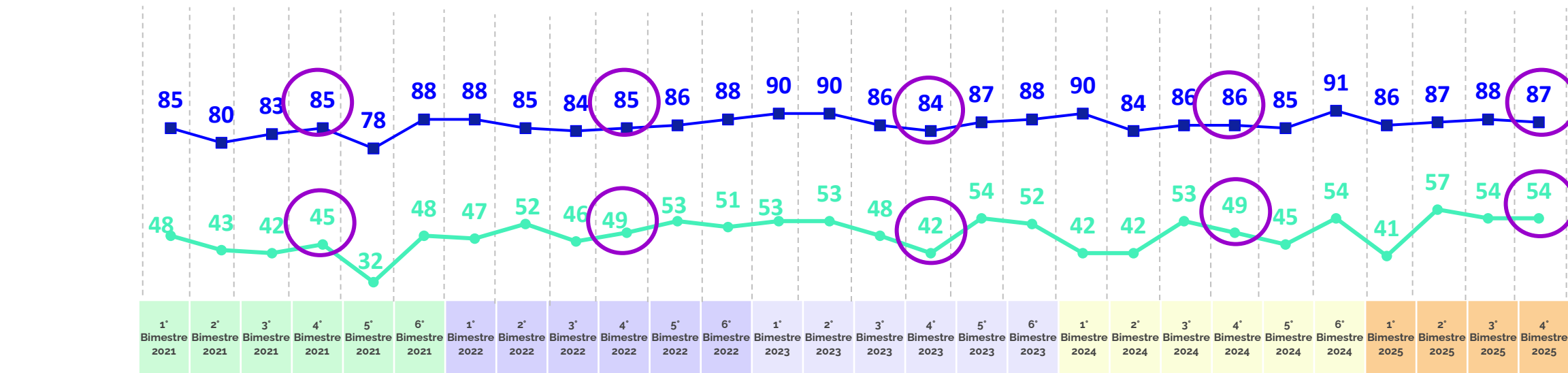
74%

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

T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

TTB: Excelente + Muy Bueno

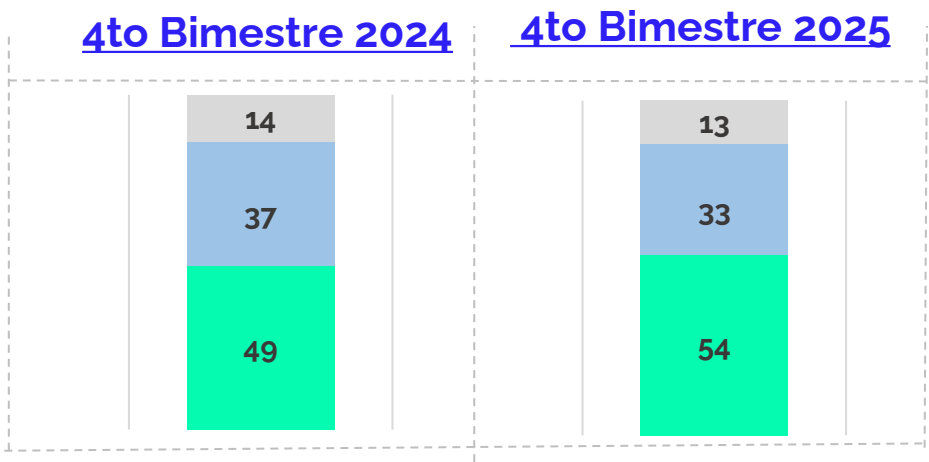
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



TTB: Excelente + Muy Bueno

[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo

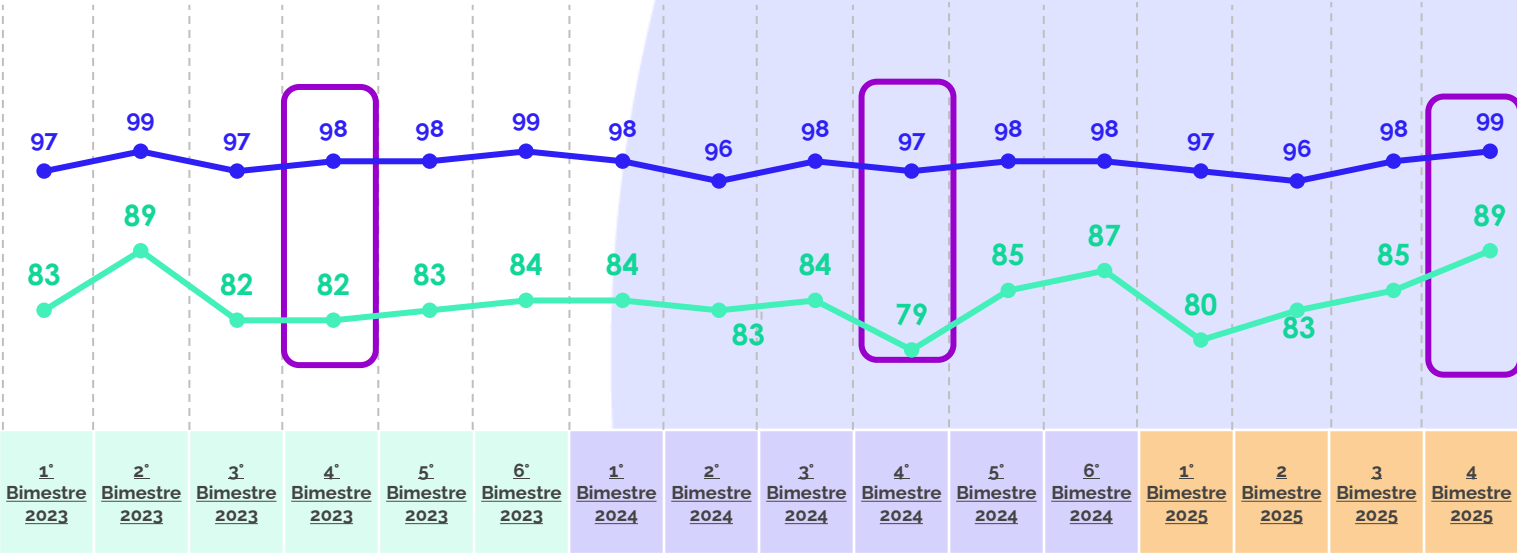


- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno
- TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

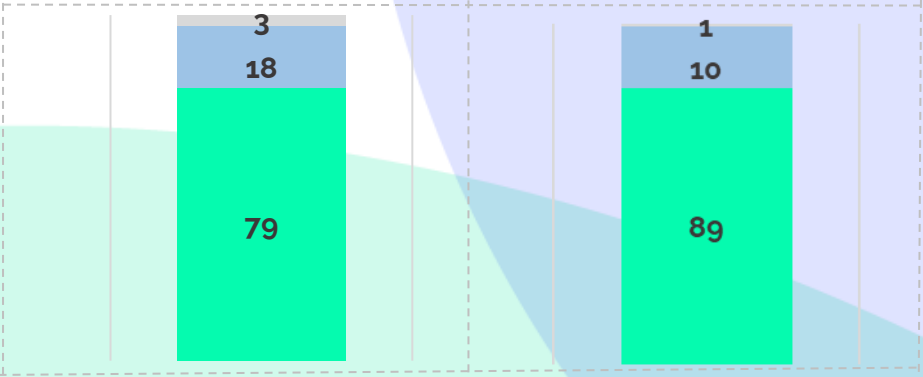


¿Cómo califica el aporte de los resultados de la evaluación respecto a las actividades realizadas por su organismo?



4to Bimestre 2024

4to Bimestre 2025

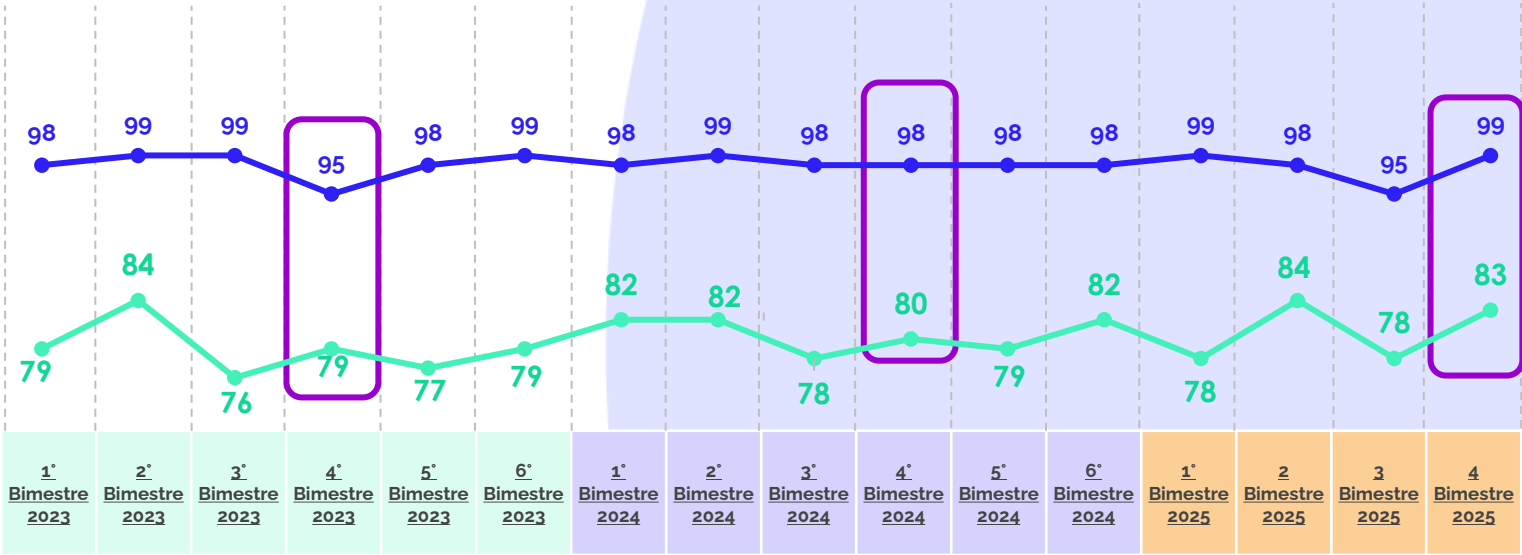


- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno
- TTB: Excelente + Muy Bueno

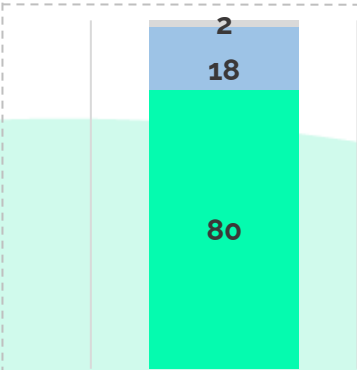
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



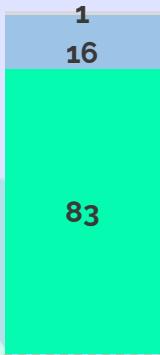
¿Cómo califica la experiencia de servicio en cuanto a la actitud y disposición de los colaboradores de ONAC en las diferentes etapas del proceso de acreditación?



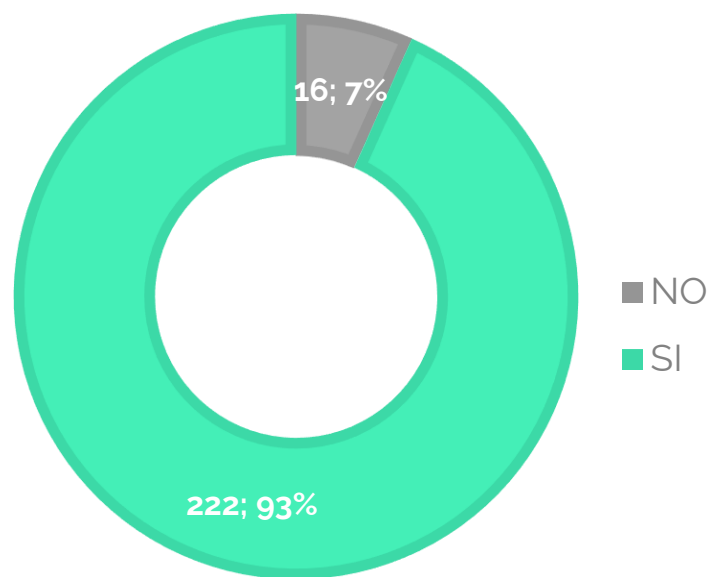
4to Bimestre 2024



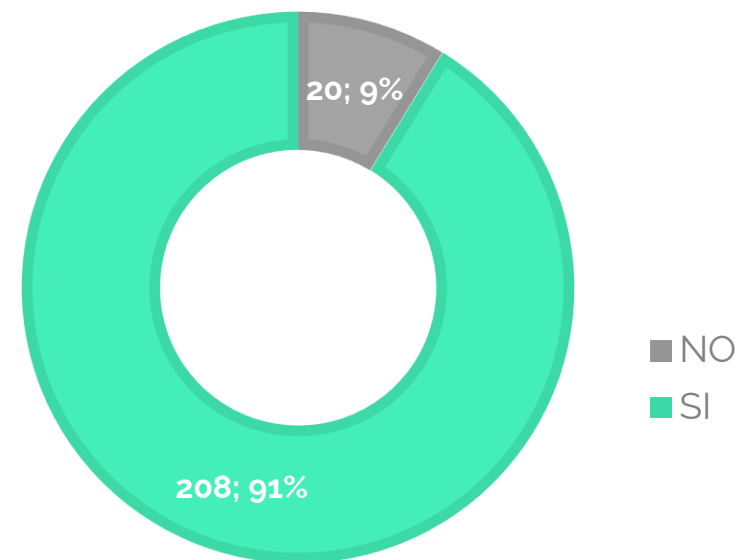
4to Bimestre 2025



¿En caso de haber tomado contacto con ONAC para informarse sobre el proceso de acreditación, obtuvo una respuesta adecuada y oportuna?

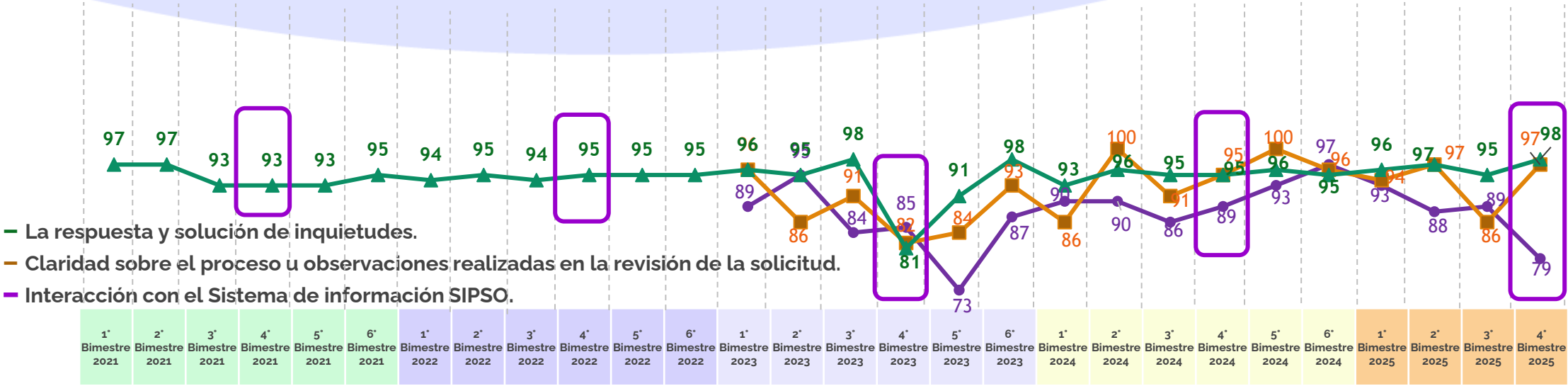


¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?



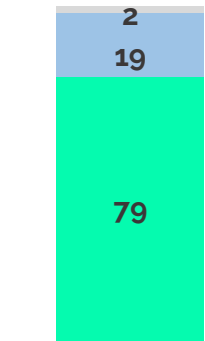
Solicitud de Acreditación

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)



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

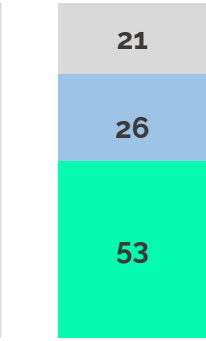
Respuesta o atención de inquietudes.



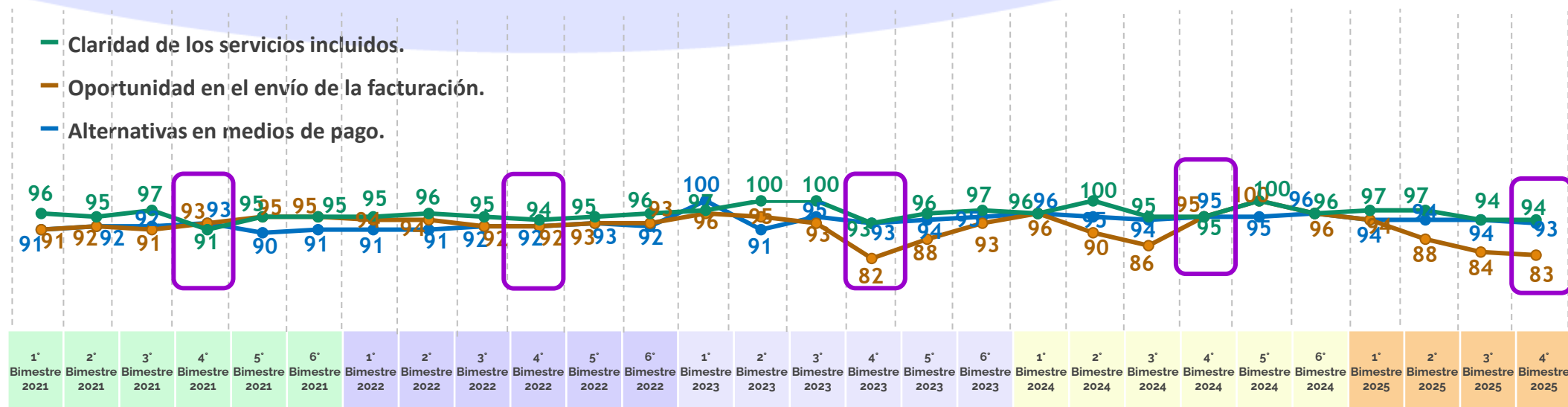
Claridad sobre el proceso u observaciones realizadas en la revisión de la solicitud.



Interacción con el Sistema de información SIPSO (Intuitivo - Amigable)



En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación



TTB: Excelente + Muy Bueno

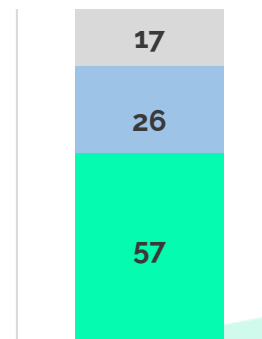
[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo

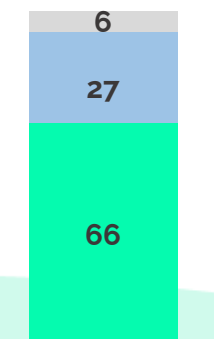
Claridad de los servicios incluidos.



Oportunidad en el envío de la facturación.



Alternativas medidas de pago

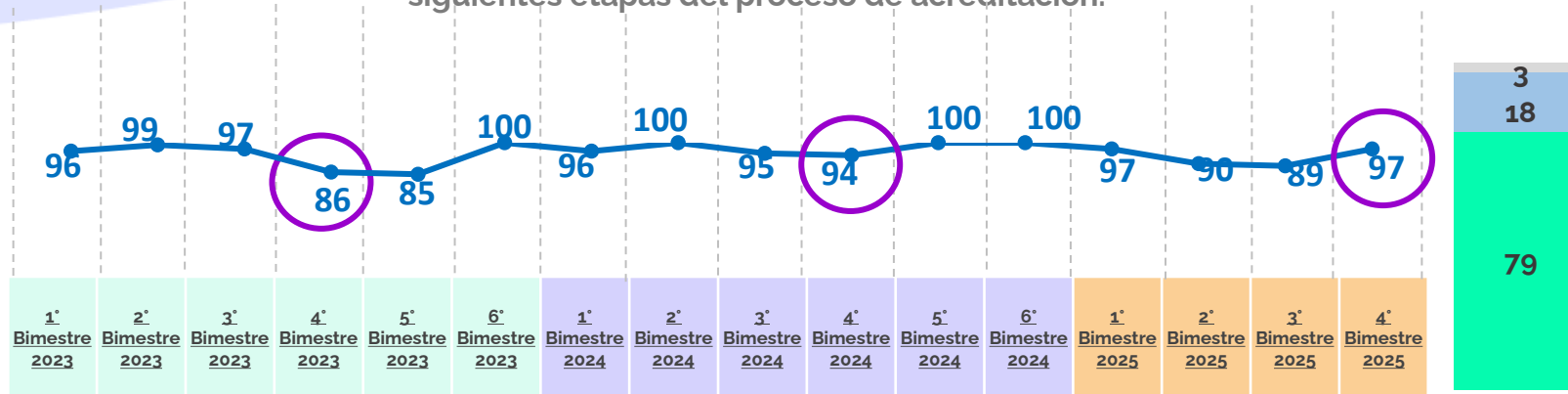


Programación de servicios

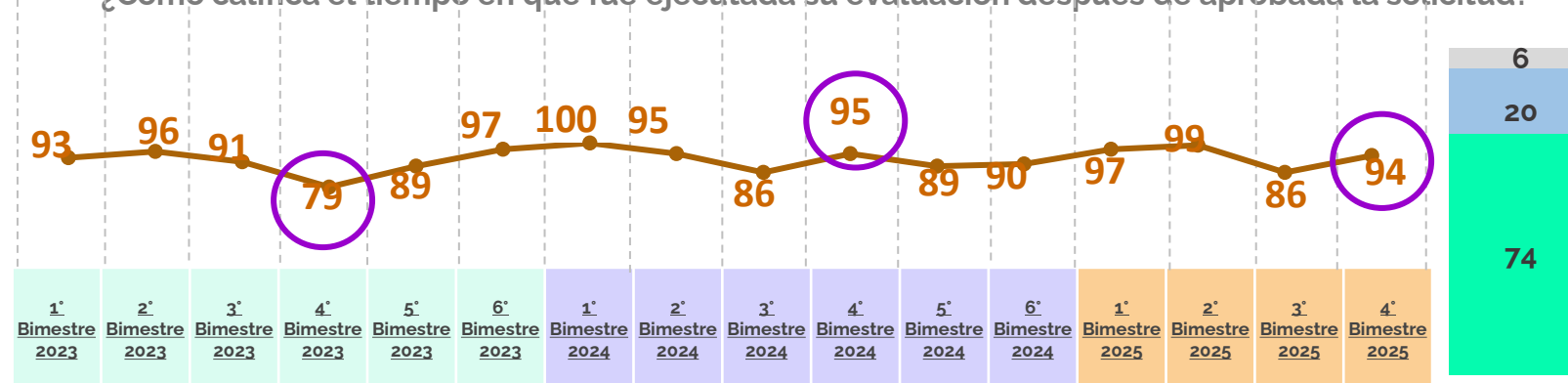
Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

Una vez aprobada la solicitud, cómo califica la información brindada por ONAC sobre las siguientes etapas del proceso de acreditación.

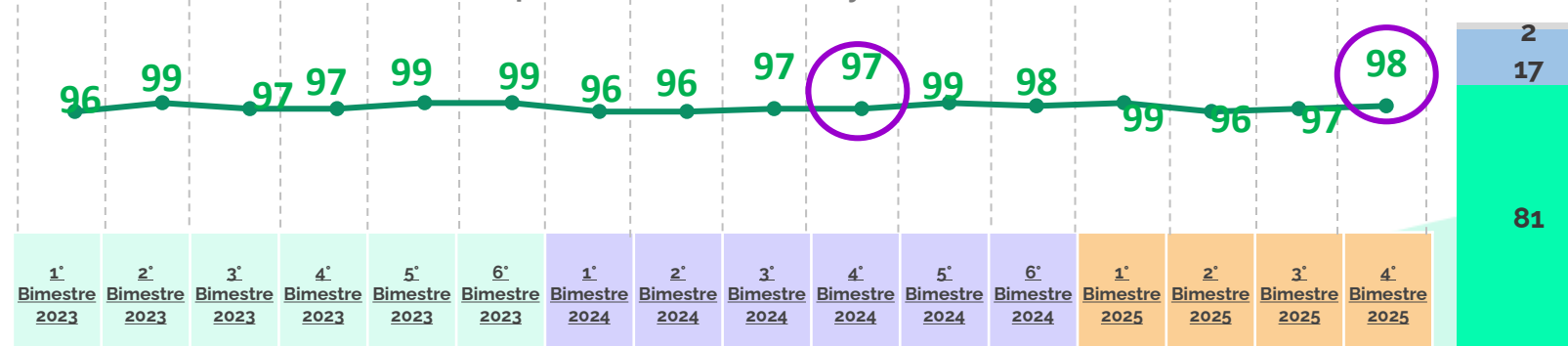
■ TTB: Excelente + Muy Bueno
■ [3]: Bueno
■ BTB: Regular + Malo



¿Cómo califica el tiempo en que fue ejecutada su evaluación después de aprobada la solicitud?



¿Cómo califica la información suministrada en la notificación de la programación del servicio?, en cuanto a la hoja de vida de los profesionales técnicos y las fechas de evaluación.

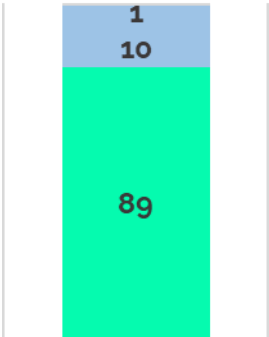


Etapa de Evaluación

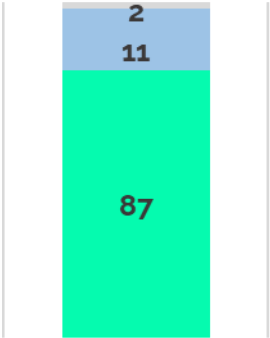


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

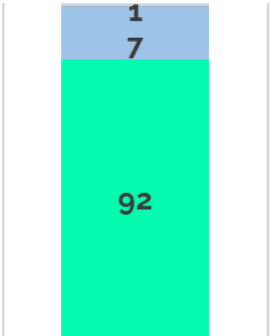
¿Cómo considera usted la claridad y presentación de los resultados de la evaluación?



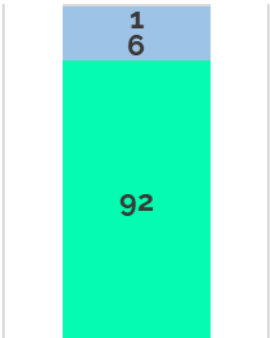
¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos? (si aplica)



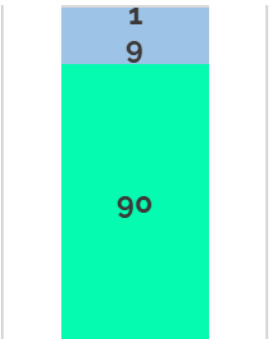
¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



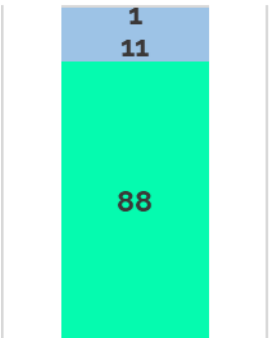
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?



¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto a la claridad de la información?



¿Cómo califica la claridad y cumplimiento del plan de evaluación?

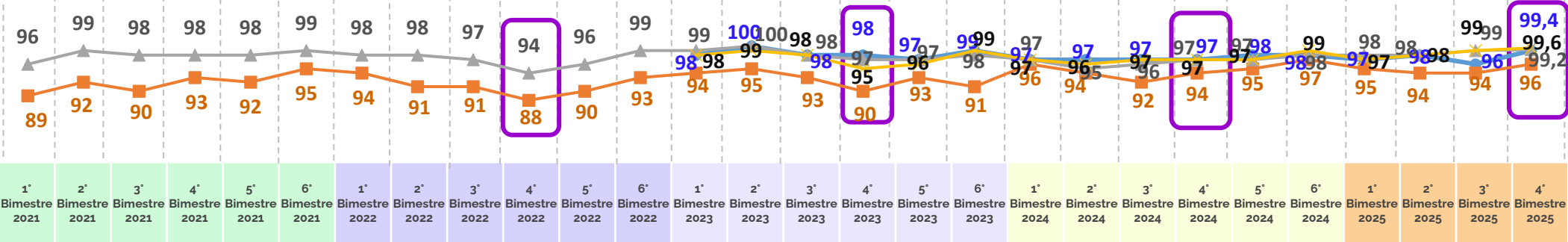


Etapa de Decisión

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

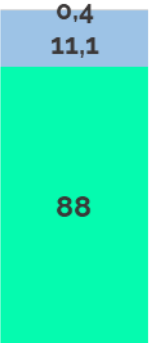


- ¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?
- Objetividad de la decisión.
- Oportunidad de la decisión
- Claridad en la información del acta del comité de acreditación.



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

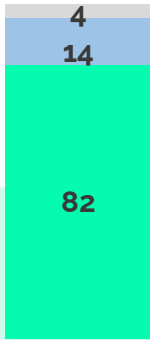
¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?



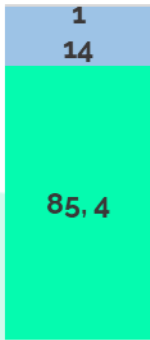
Objetividad de la decisión



Oportunidad de la decisión



Claridad en la información del acta del comité de acreditación.



151 Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



44

Calidad del servicio y atención al cliente

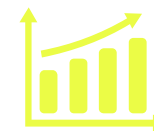
Los comentarios reflejan una percepción muy positiva frente a la **amabilidad, disposición y acompañamiento constante** del personal de ONAC durante las diferentes etapas del proceso. Los OEC valoran la **claridad en la comunicación, la disposición para resolver inquietudes y el trato respetuoso y cordial**, aspectos que fortalecen la relación y generan confianza en el servicio recibido.



24

Rapidez, eficiencia y claridad

Se resalta la **oportunidad en las respuestas, cumplimiento de los cronogramas y la eficiencia en la gestión** de los procesos. Los usuarios destacan que el desarrollo de las actividades se realiza dentro de los tiempos establecidos, lo que contribuye a una experiencia satisfactoria y demuestra un **compromiso con la mejora continua**.



83

Reconocimiento del profesionalismo y la competencia del equipo evaluador

Una gran parte de los comentarios hacen énfasis en la **competencia técnica, experiencia, profesionalismo y actitud colaborativa** de los evaluadores. Los OEC valoran su **capacidad para retroalimentar, orientar y aportar al fortalecimiento del sistema de gestión**, así como la **claridad en sus observaciones y explicaciones**. Esto ha consolidado una imagen de **alto nivel técnico y humano** del equipo auditor.



¿La información publicada en el Directorio Oficial de Acreditados, fue acorde a los resultados de la evaluación y a los datos de contacto reportados por el OEC?

