



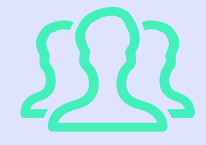
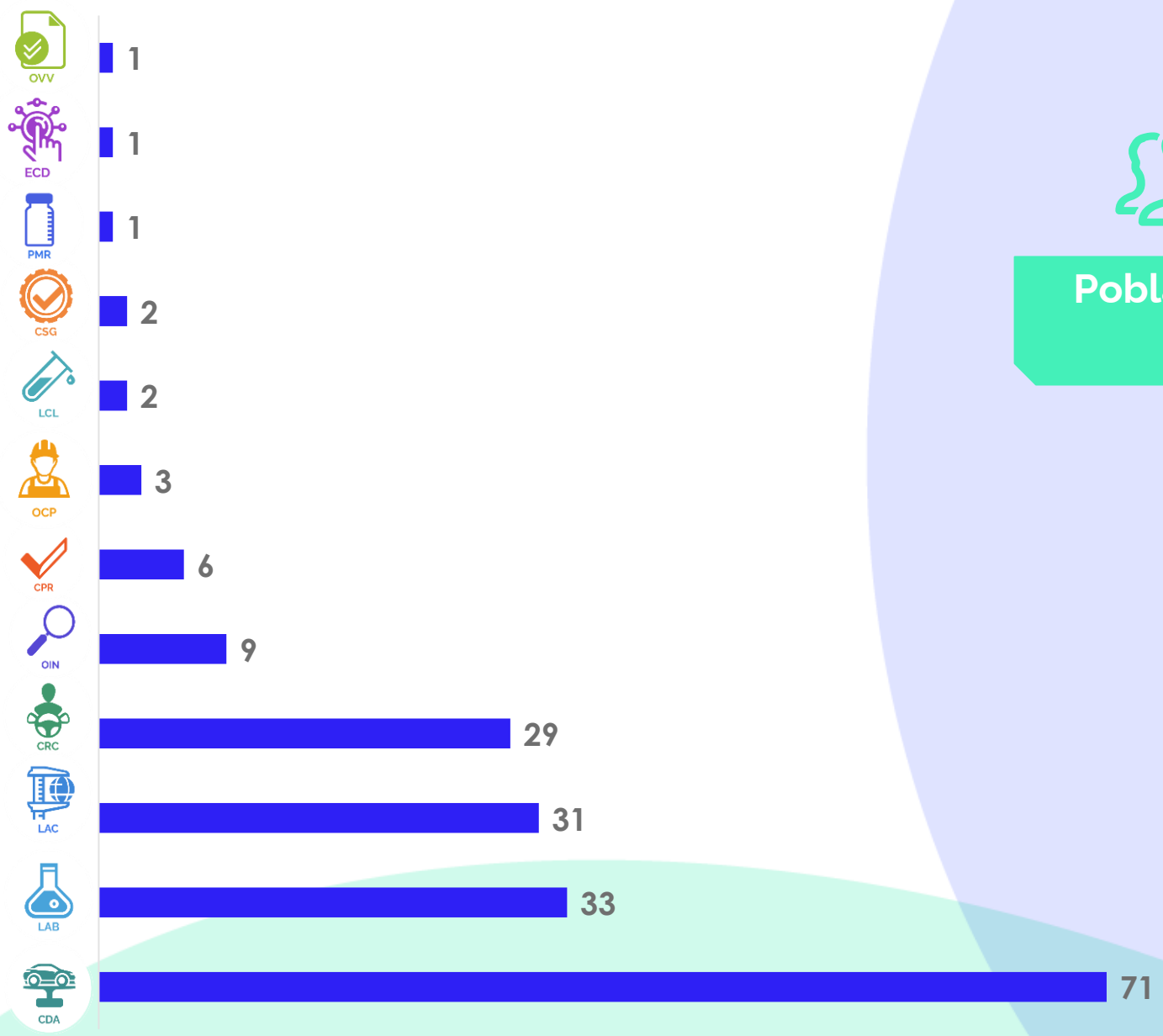
Percepción del Servicio y Satisfacción

Primer Bimestre 2026

Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los
clientes de ONAC

17/04/2026

FICHA TÉCNICA



Población Total
402



Encuestas Efectivas
189

DTN
110 = 58%



DTI
79 = 42%

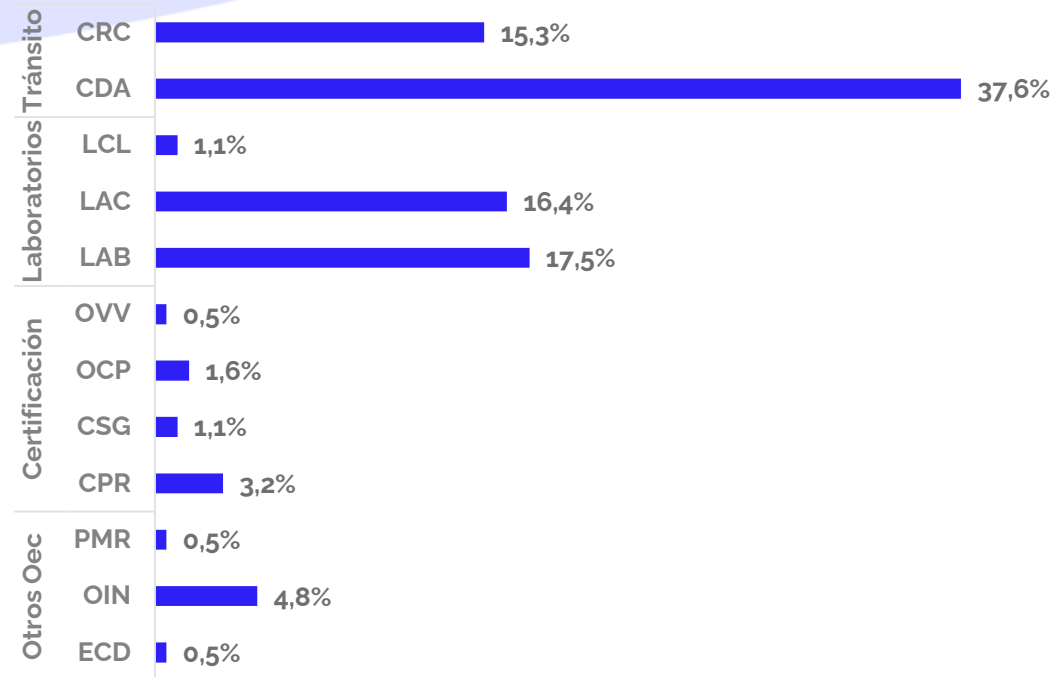
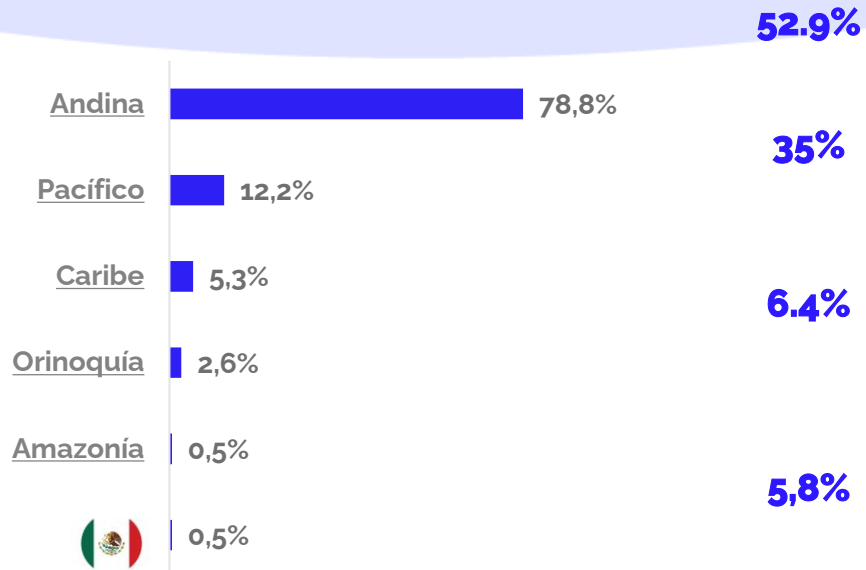
Enero
82 = 43%



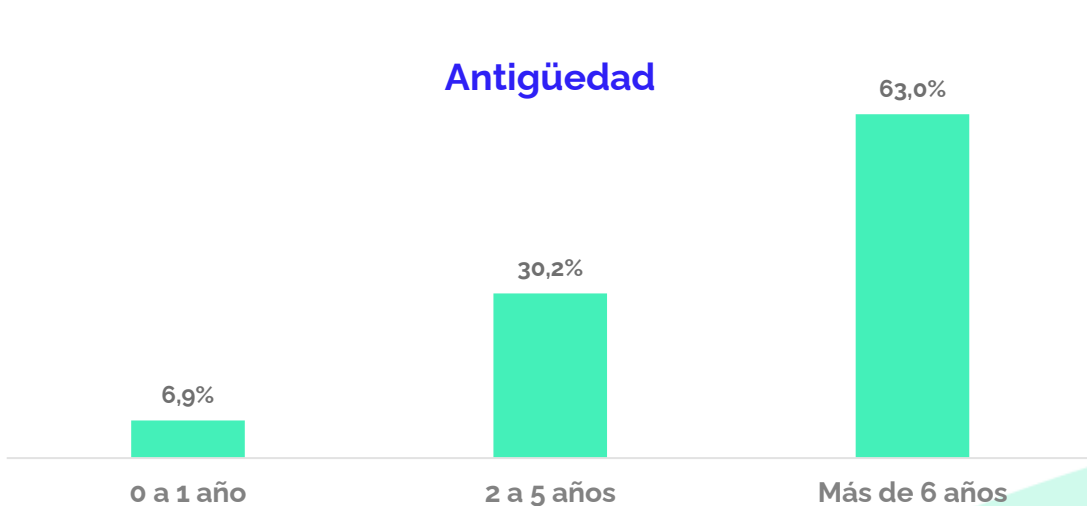
Febrero
107 = 57%

Perfil del Encuestado

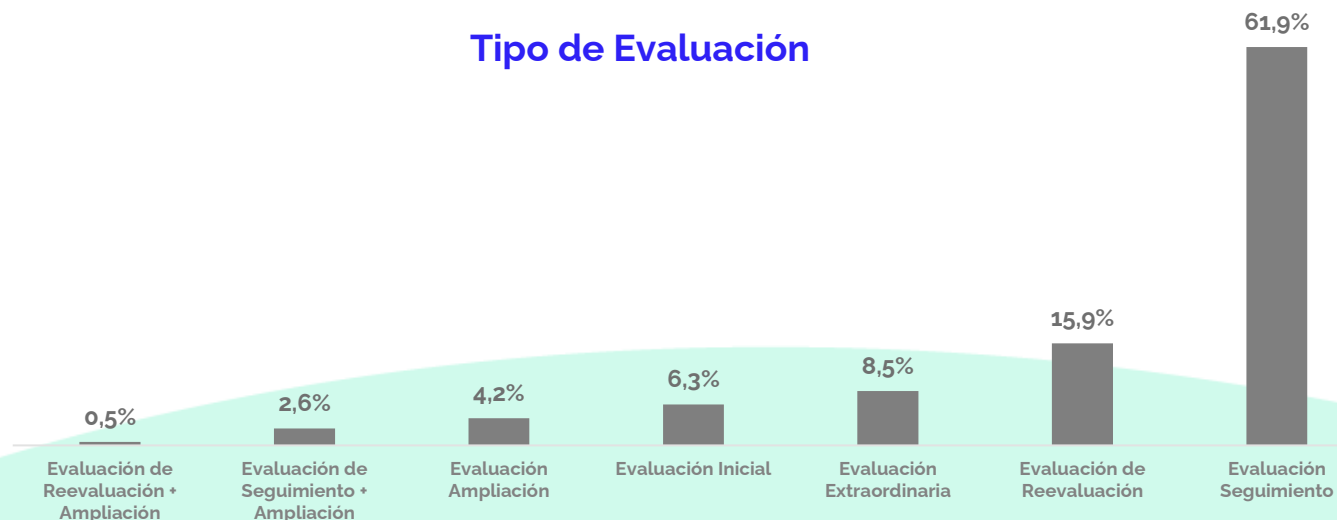
Tipo de Programa



Antigüedad



Tipo de Evaluación

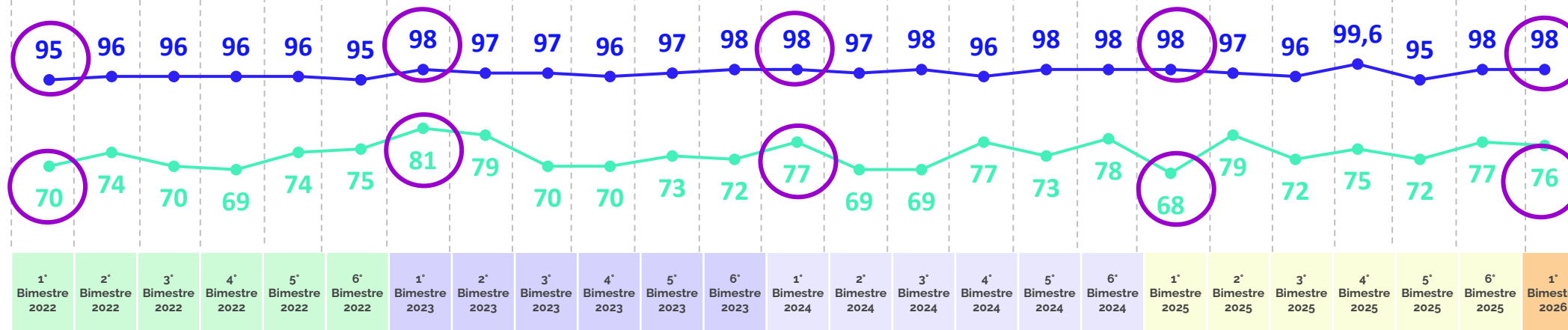


¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno



TTB: Excelente + Muy Bueno

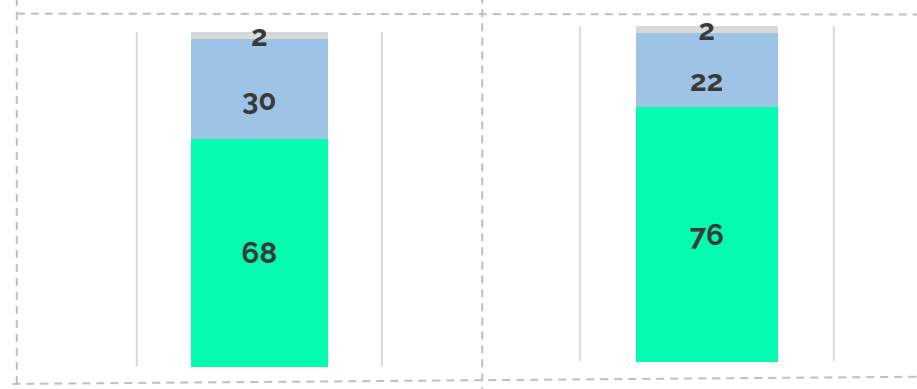
[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo



1er Bimestre 2025

1er Bimestre 2026



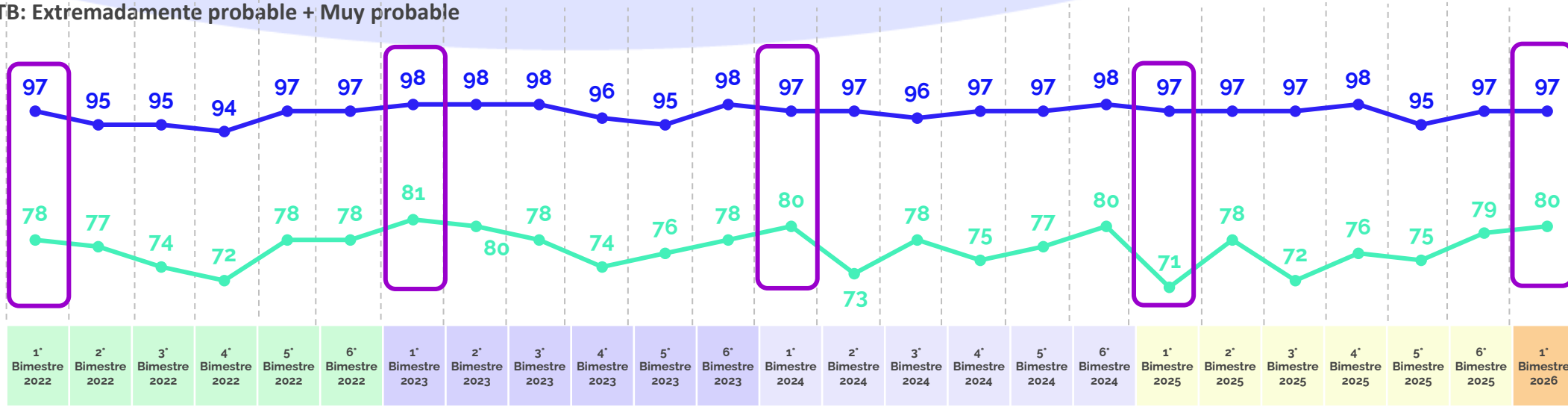
¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



— T3B: : Extremadamente probable + Muy probable + Probable

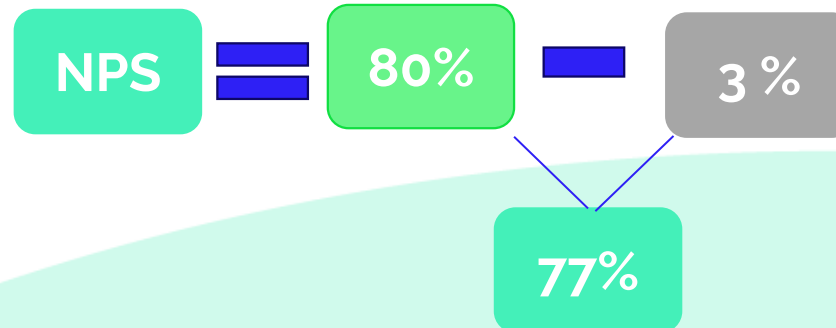
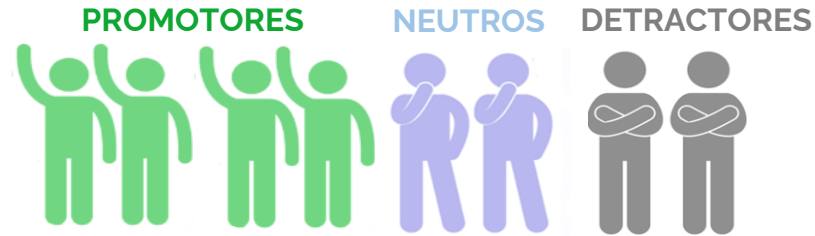
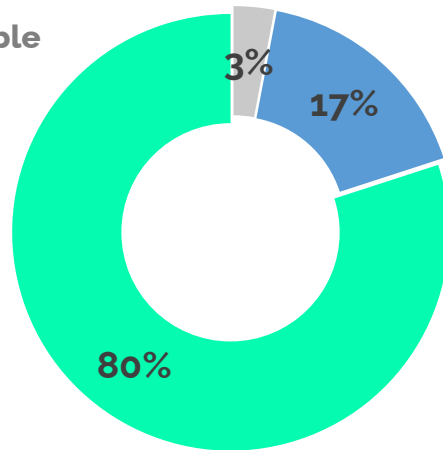
— TTB: Extremadamente probable + Muy probable



TTB: Extremadamente probable + Muy probable

[3]: Probable

BTB: Poco probable + Nada probable

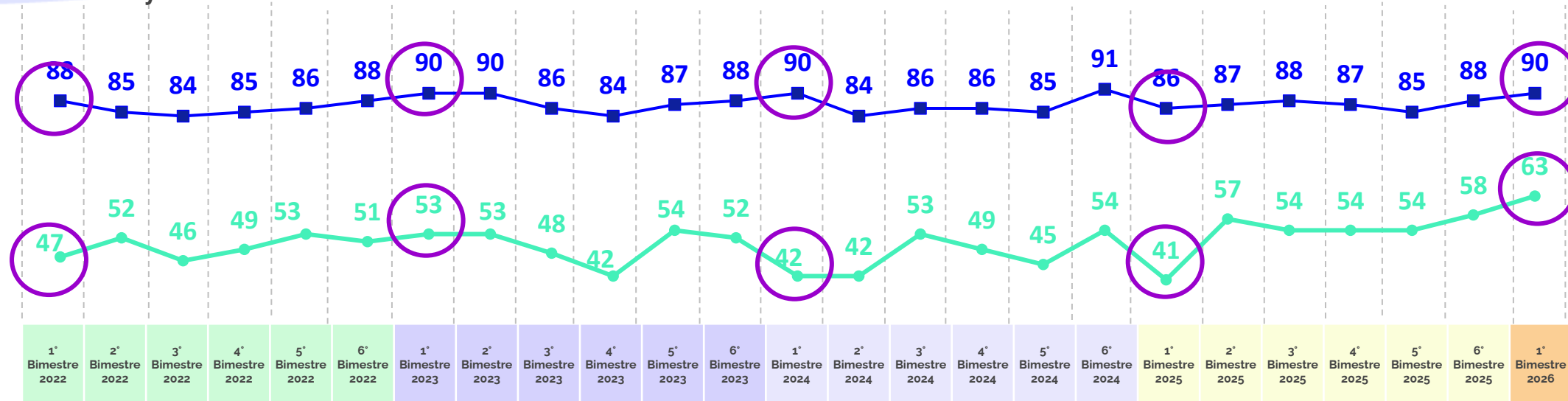


¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



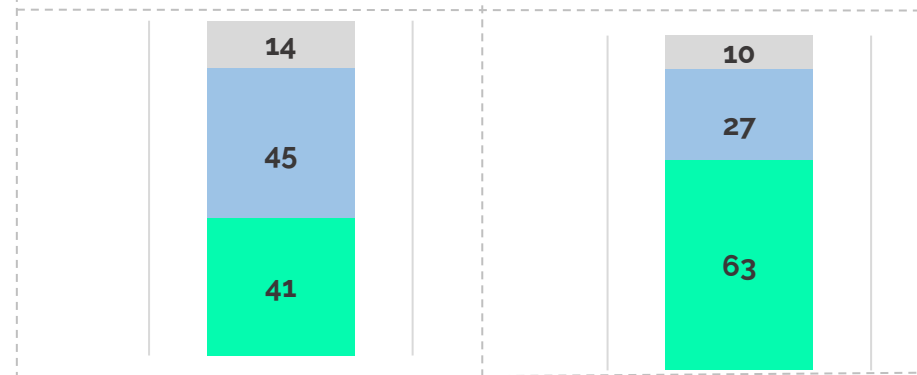
TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Bueno

BTB: Regular + Malo

1er Bimestre 2025

1er Bimestre 2026



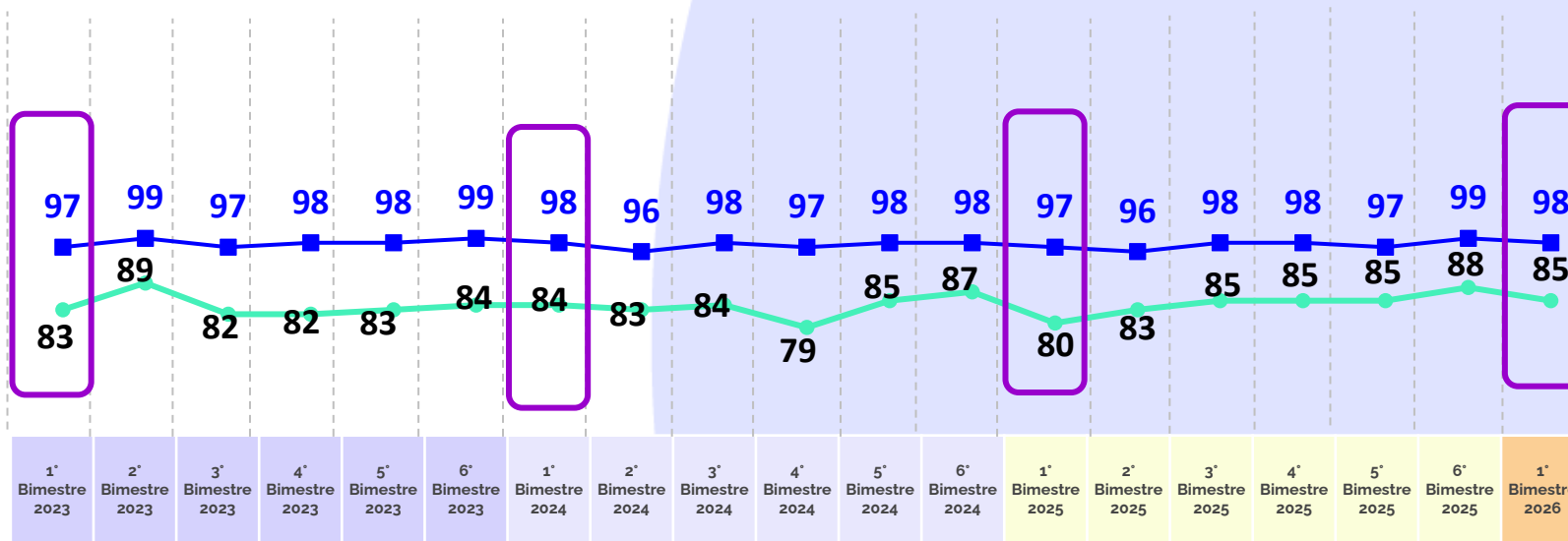
— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



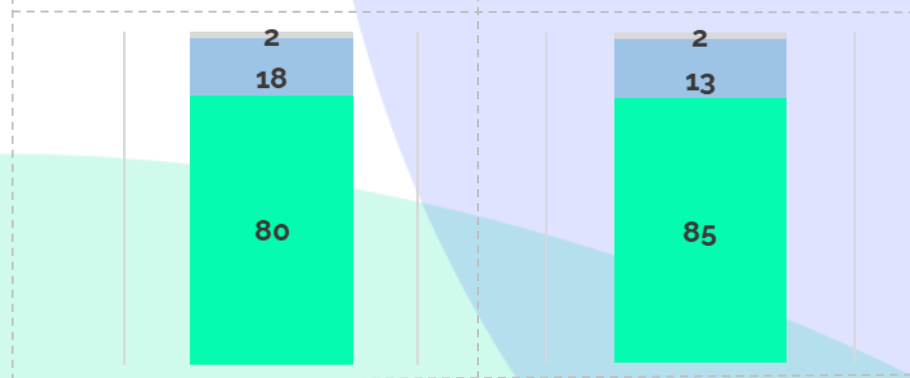
¿Cómo califica el aporte de los resultados de la evaluación respecto a las actividades realizadas por su organismo?



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

1er Bimestre 2025

1er Bimestre 2026



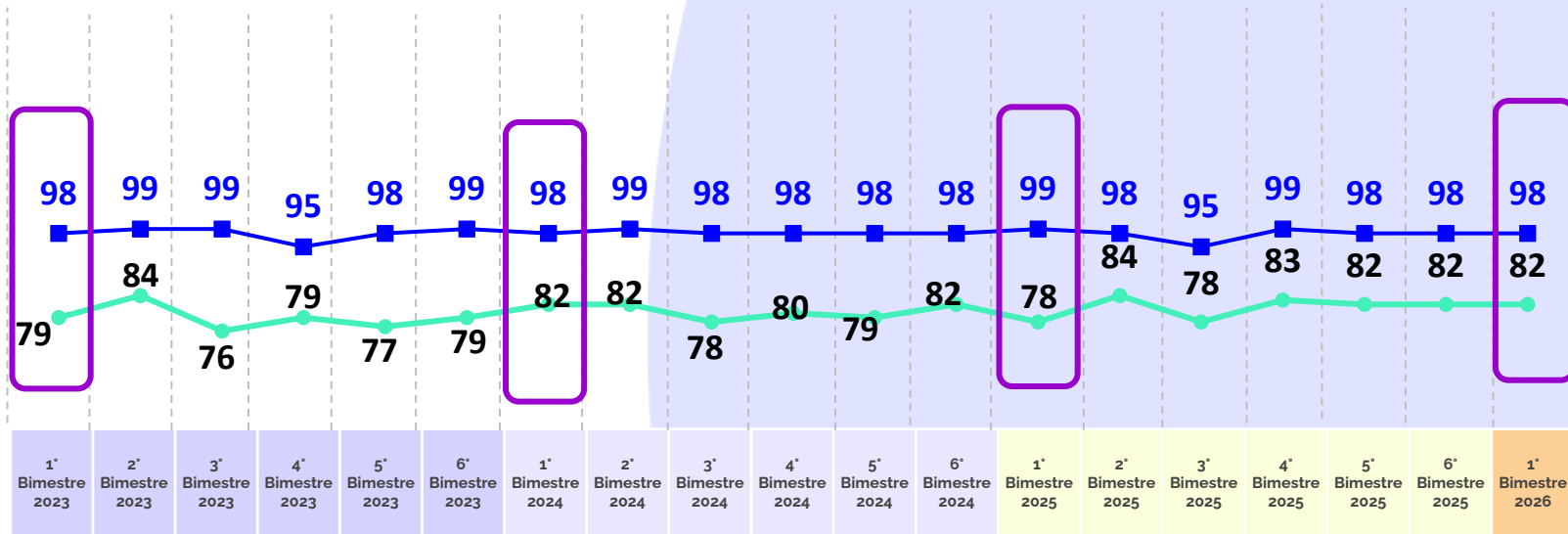
— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



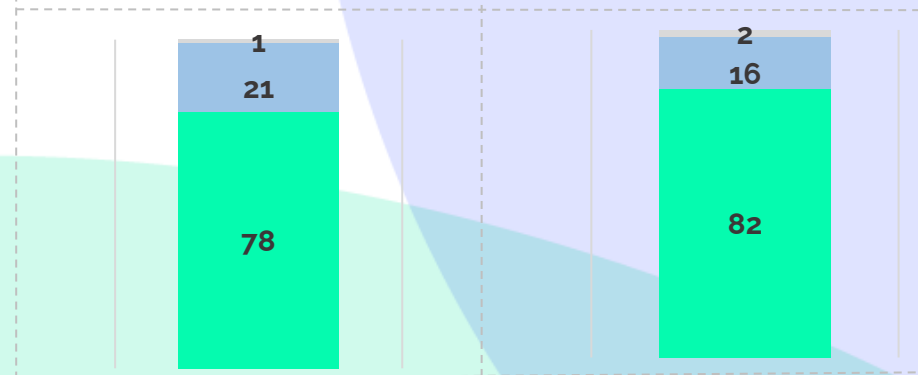
¿Cómo califica la experiencia de servicio en cuanto a la actitud y disposición de los colaboradores de ONAC en las diferentes etapas del proceso de acreditación?



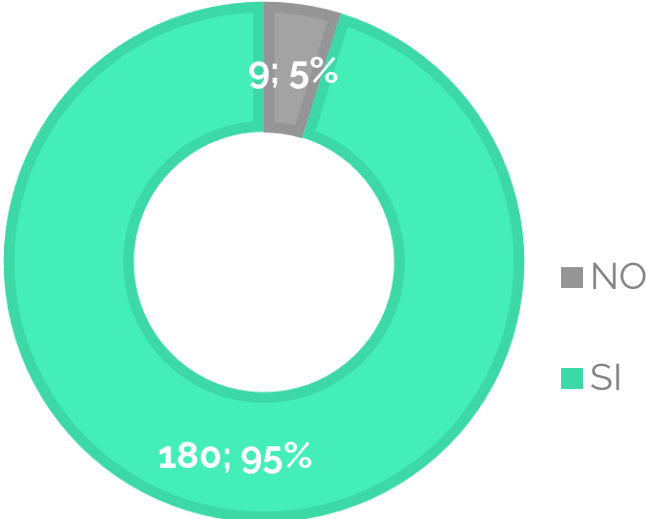
TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

1er Bimestre 2025

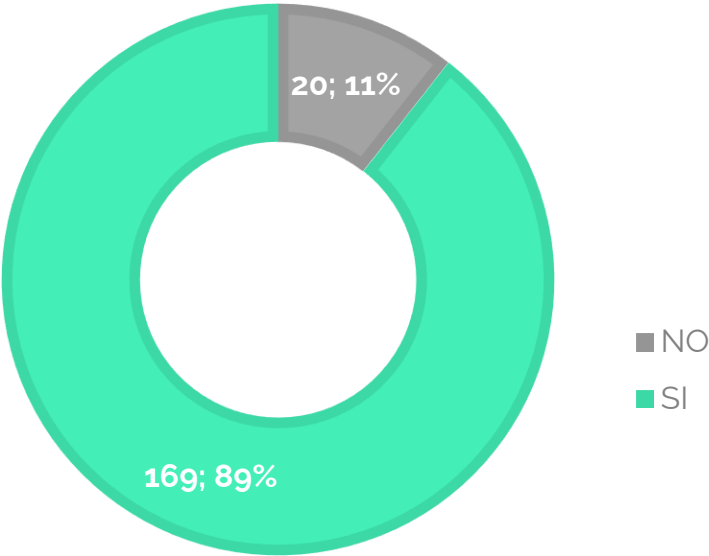
1er Bimestre 2026



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



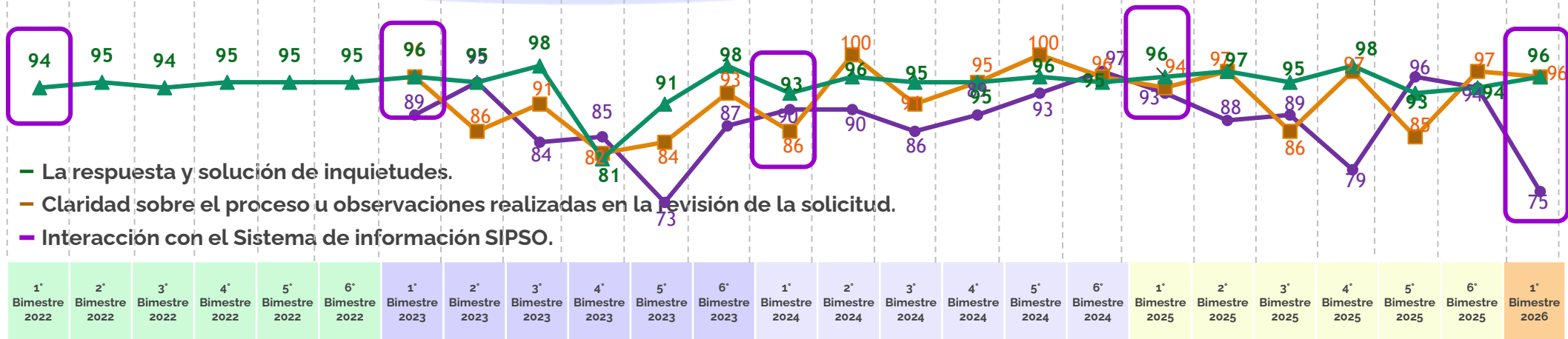
¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?



Solicitud de Acreditación



Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

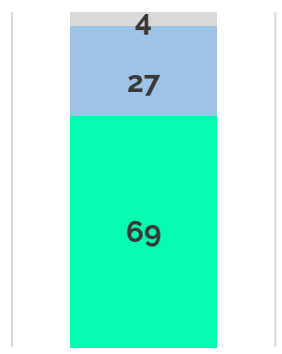


- La respuesta y solución de inquietudes.
- Claridad sobre el proceso u observaciones realizadas en la revisión de la solicitud.
- Interacción con el Sistema de información SIPSO.

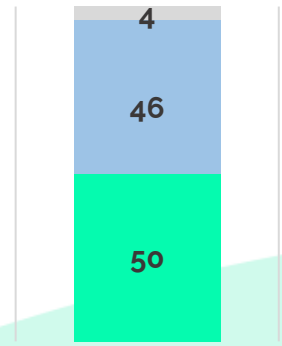
1° Bimestre 2022	2° Bimestre 2022	3° Bimestre 2022	4° Bimestre 2022	5° Bimestre 2022	6° Bimestre 2022	1° Bimestre 2023	2° Bimestre 2023	3° Bimestre 2023	4° Bimestre 2023	5° Bimestre 2023	6° Bimestre 2023	1° Bimestre 2024	2° Bimestre 2024	3° Bimestre 2024	4° Bimestre 2024	5° Bimestre 2024	6° Bimestre 2024	1° Bimestre 2025	2° Bimestre 2025	3° Bimestre 2025	4° Bimestre 2025	5° Bimestre 2025	6° Bimestre 2025	1° Bimestre 2026
------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

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

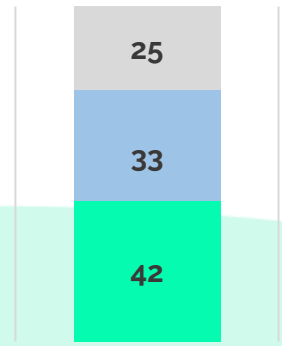
Respuesta o atención de inquietudes.



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



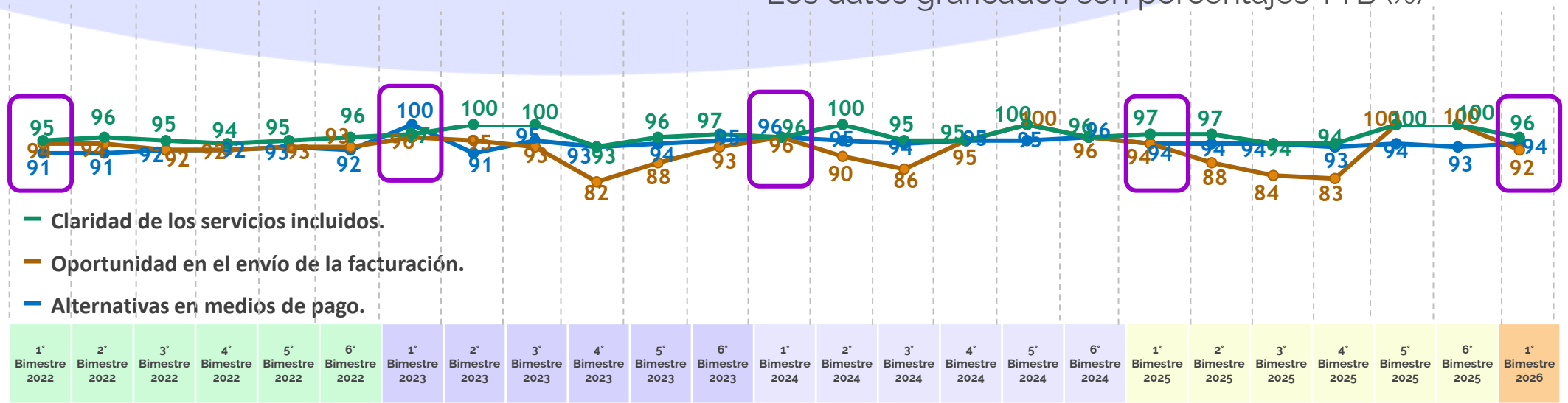
Interacción con el Sistema de información SIPSO (Intuitivo - Amigable)



En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación



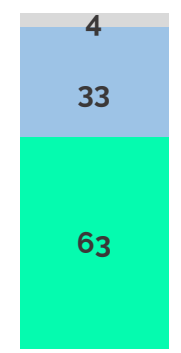
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



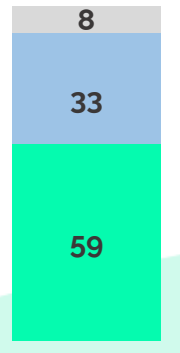
- Claridad de los servicios incluidos.
- Oportunidad en el envío de la facturación.
- Alternativas en medios de pago.

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

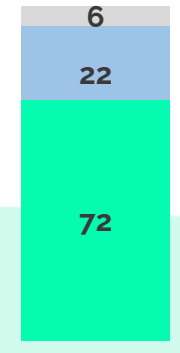
Claridad de los servicios incluidos.



Oportunidad en el envío de la facturación.



Alternativas medios de pago

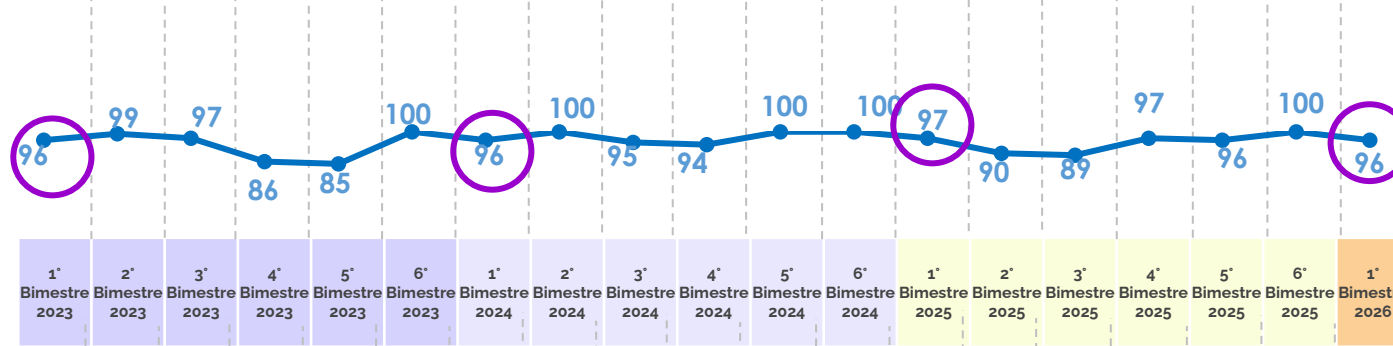


Programación de servicios

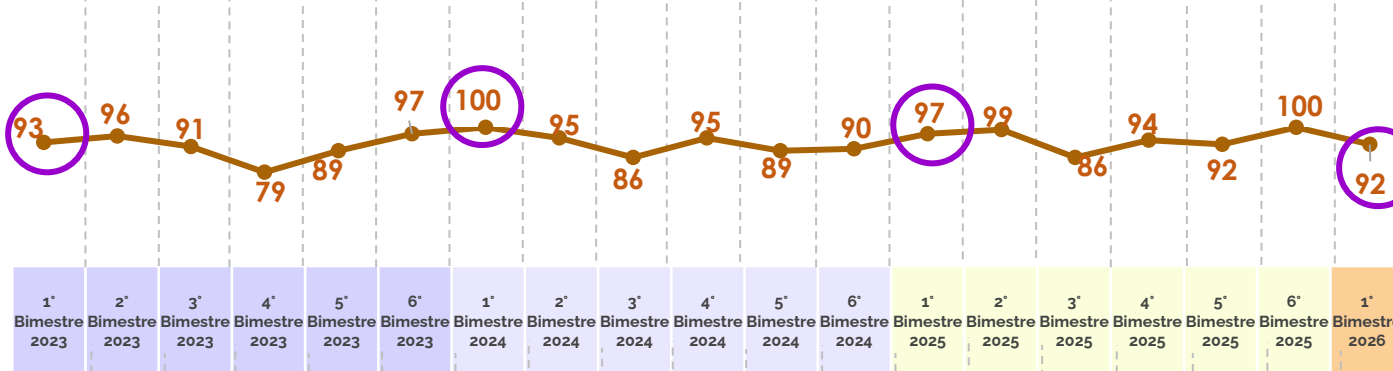
Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

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

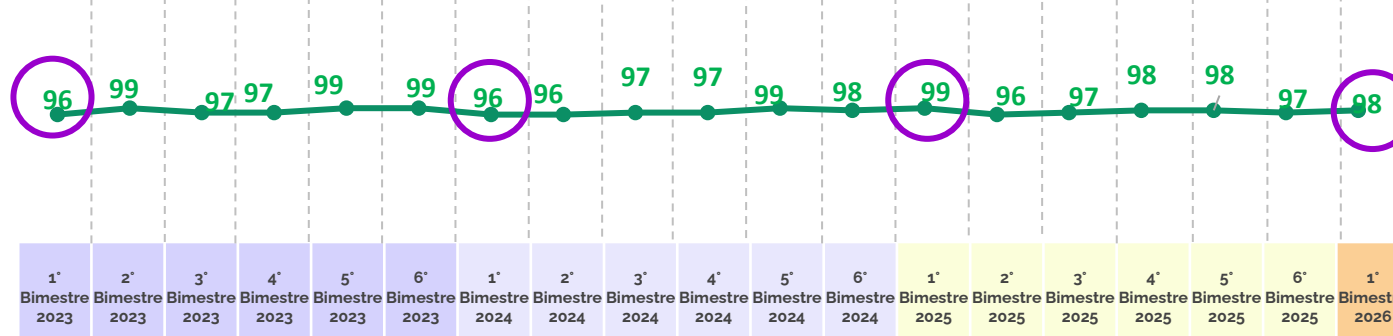
■ TTB: Excelente + Muy Bueno
■ [3]: Bueno
■ BTB: Regular + Malo



¿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.

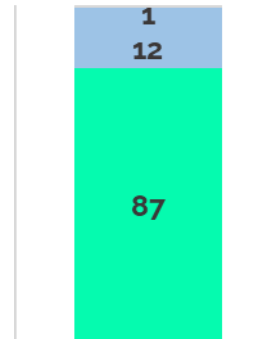


Etapa de Evaluación

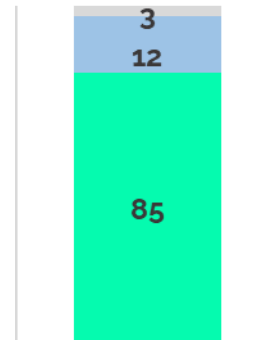


TTB: Excelente + Muy Bueno
B: Bueno
BTB: Regular + Malo

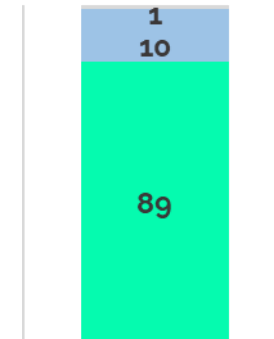
¿Cómo considera usted la claridad y presentación de los resultados de la evaluación?



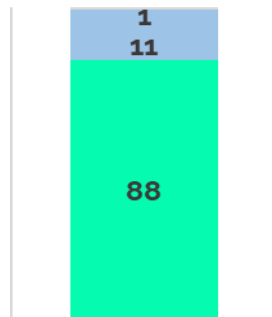
¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos? (si aplica)



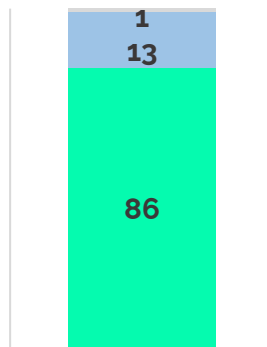
¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



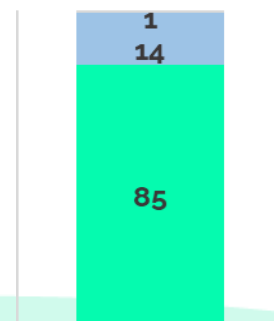
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto a la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?



¿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?

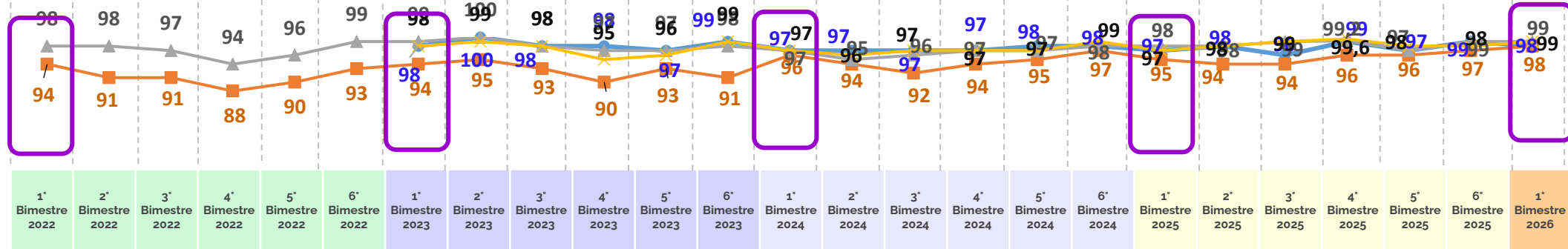


Etapa de Decisión

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

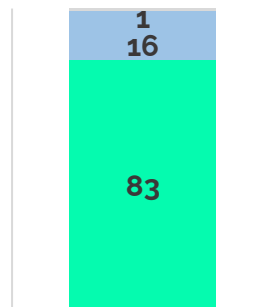


- ¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?
- Objetividad de la decisión.
- Oportunidad de la decisión
- Claridad en la información del acta del comité de acreditación.

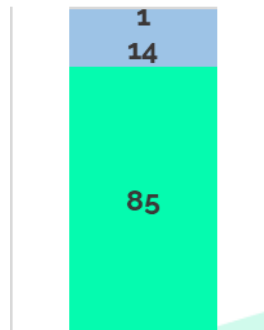


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

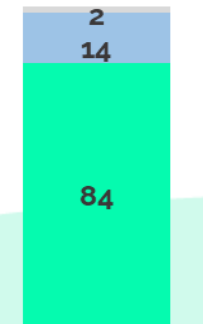
¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?



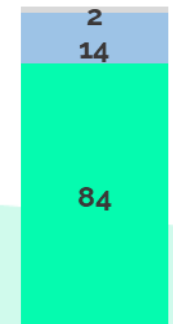
Objetividad de la decisión



Oportunidad de la decisión



Claridad en la información del acta del comité de acreditación.



106 Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



49

Calidad del servicio, Oportunidad y atención al cliente

Los comentarios reflejan la satisfacción con la atención y el servicio recibido. Incluye valoraciones sobre la amabilidad del personal, la calidad en la gestión de solicitudes y la atención a las necesidades

- Claridad en todas las etapas de la prestación del servicio y la calidad humana de los auditores y personal de ONAC.
- La amabilidad en la atención y la pronta respuesta, la explicación de las aclaraciones solicitadas.
- Puntualidad y eficiencia. Todo se realiza según las fechas estipuladas.



51

Reconocimiento del profesionalismo y la competencia del equipo evaluador

Los OEC destacan elogios y comentarios positivos sobre la habilidad, conocimiento y profesionalismo de los evaluadores.

- Excelente evaluador y muy profesional para realizar la auditoría. Puntual y claro con el plan de evaluación.
- Resaltamos el profesionalismo del auditor y el tiempo que se tomó en cada detalle de la evaluación.
- La diligencia e idoneidad del evaluador.



6

Imparcialidad y objetividad en la evaluación

Los OEC resaltan la transparencia, equidad y rigor técnico con los que se llevan a cabo las evaluaciones

- Amabilidad, objetividad, respeto, puntualidad, alta calidad en el servicio.
- La auditoría se presentó, con total claridad, la auditora fue muy clara y objetiva, las NC y aspectos por mejorar fueron acorde al desarrollo de la actividad.
- La transparencia en los procesos.



¿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?

