



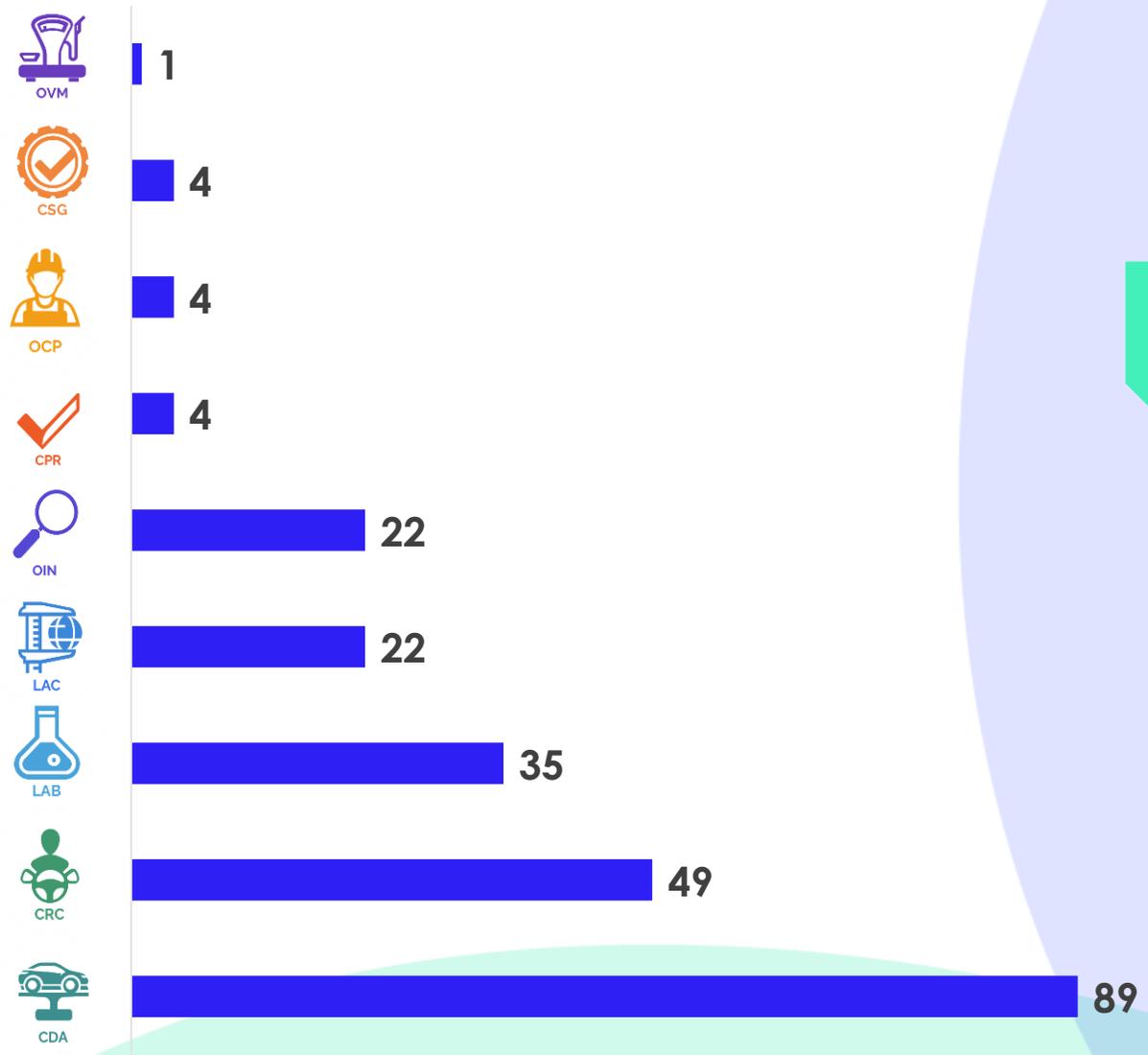
Percepción del Servicio y Satisfacción

Segundo Bimestre 2025

Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los
clientes de ONAC

9/07/2025

FICHA TÉCNICA



53%
Efectividad



Población Total
434

Encuestas Efectivas
230

DTN
161= 70%



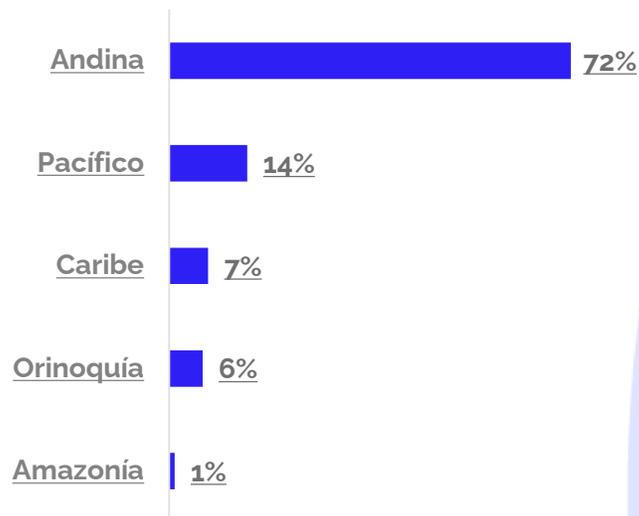
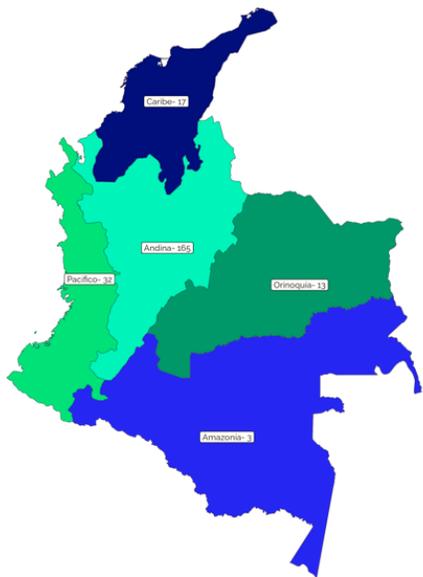
DTI
69= 30%

Marzo
142= 62%

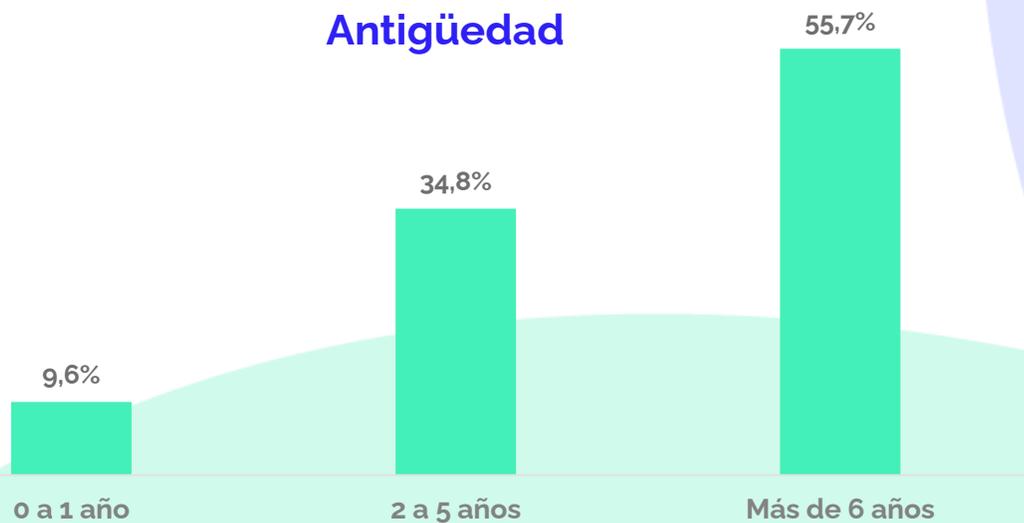


Abril
88= 38%

Perfil del Encuestado



Antigüedad



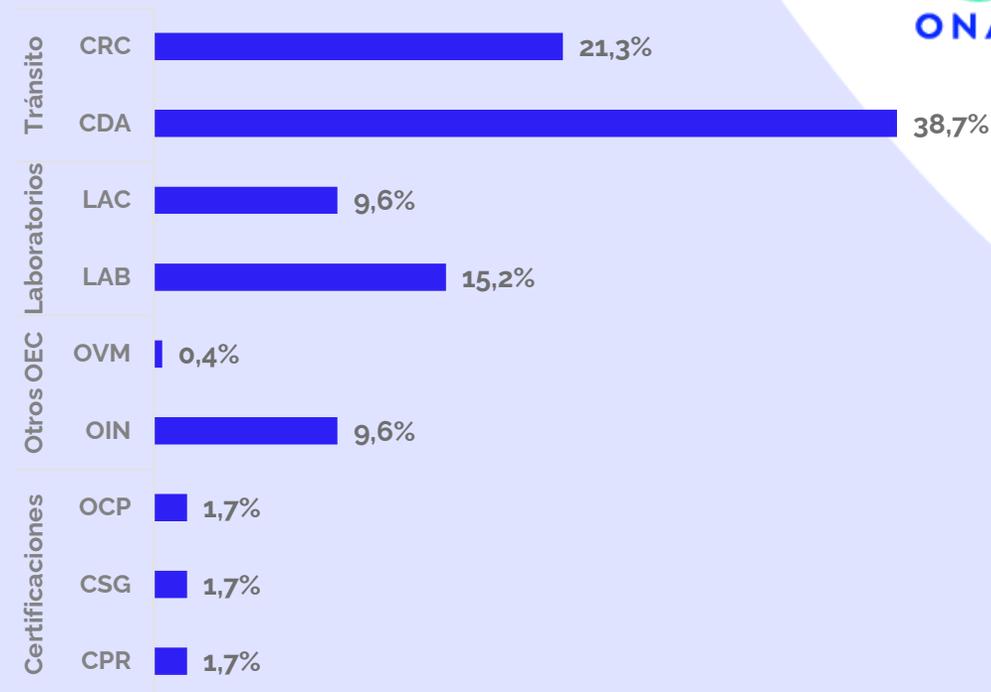
60%

24,8%

10%

5,1%

Tipo de Programa

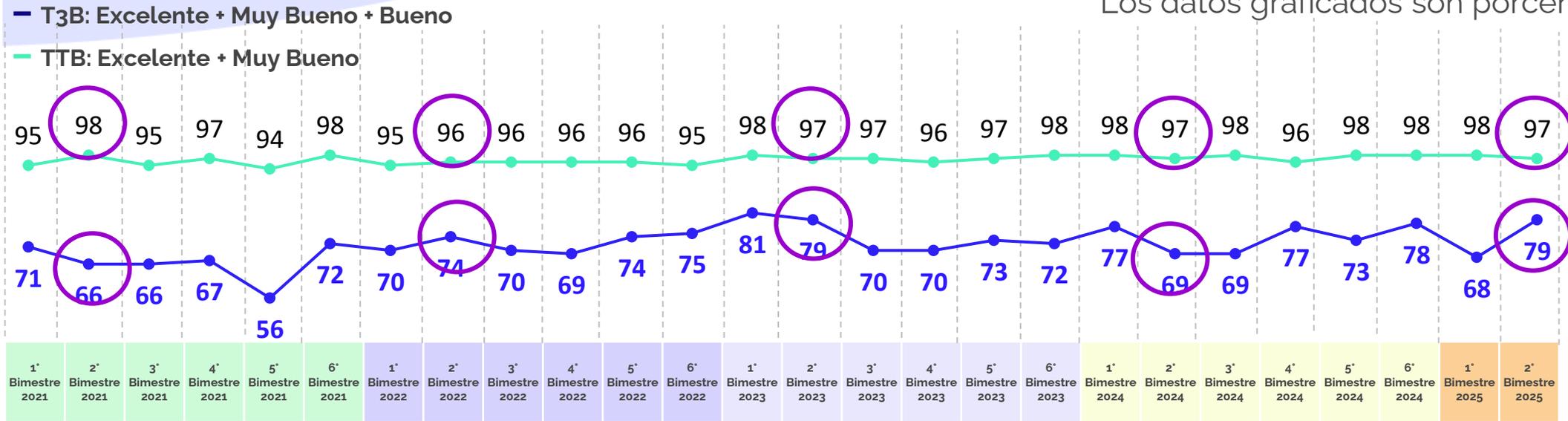


Tipo de Evaluación



¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?

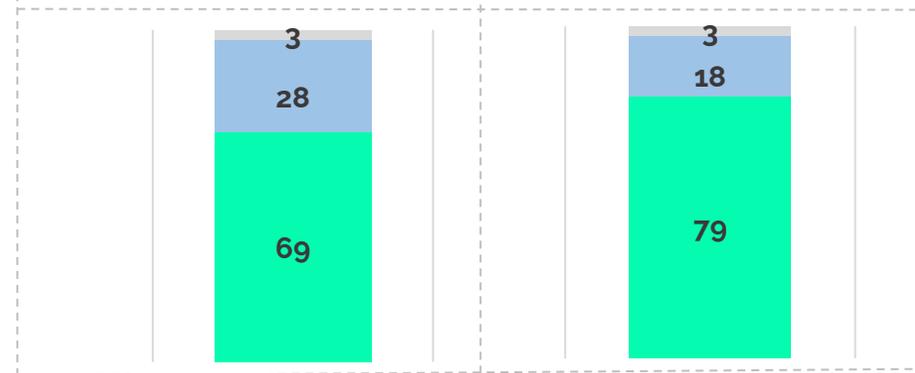
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



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

2do Bimestre 2024

2do Bimestre 2025



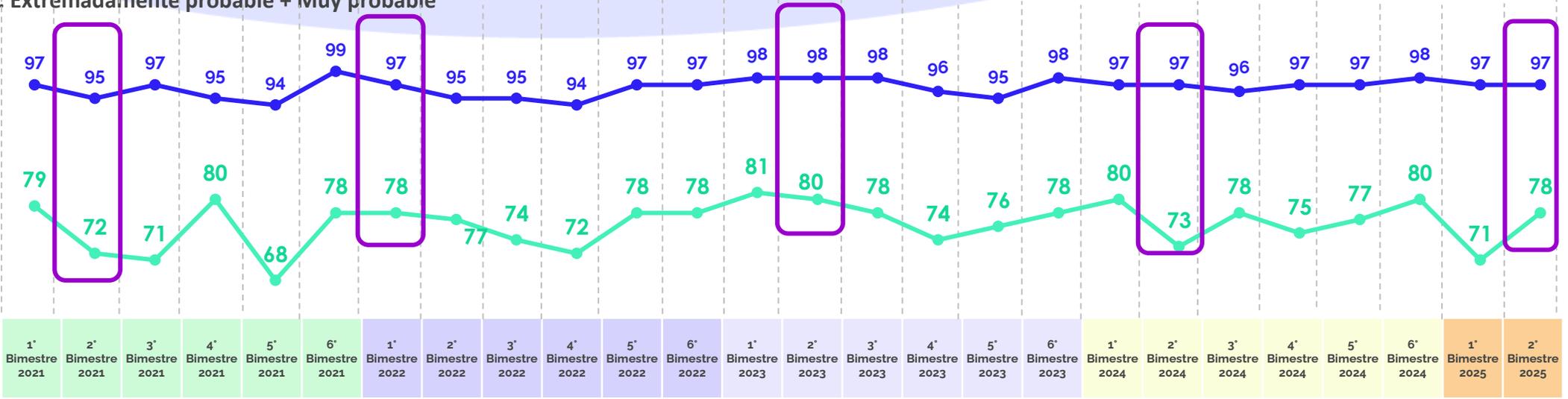
¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



— T3B: : Extremadamente probable + Muy probable + Probable

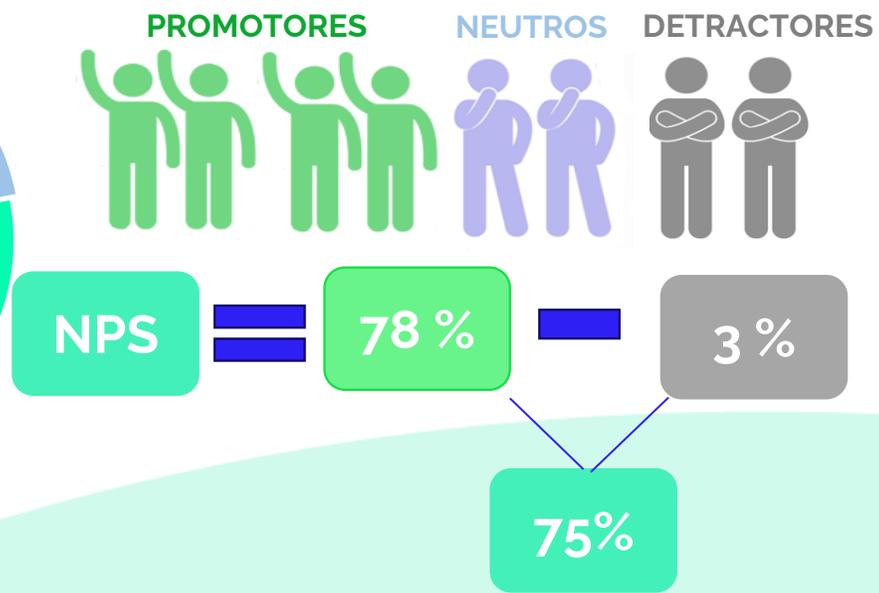
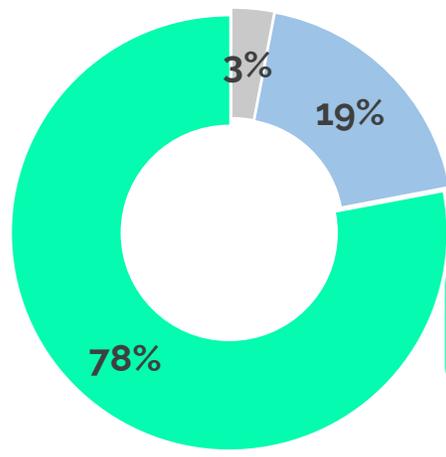
— TTB: Extremadamente probable + Muy probable



TTB: Extremadamente probable + Muy probable

[3]: Probable

BTB: Poco probable + Nada probable

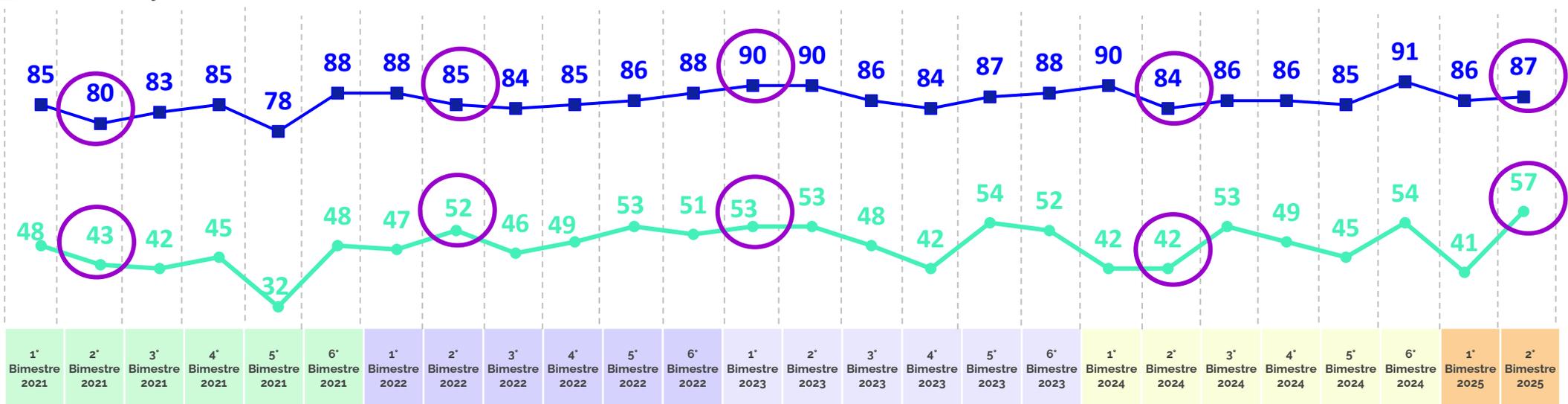


¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



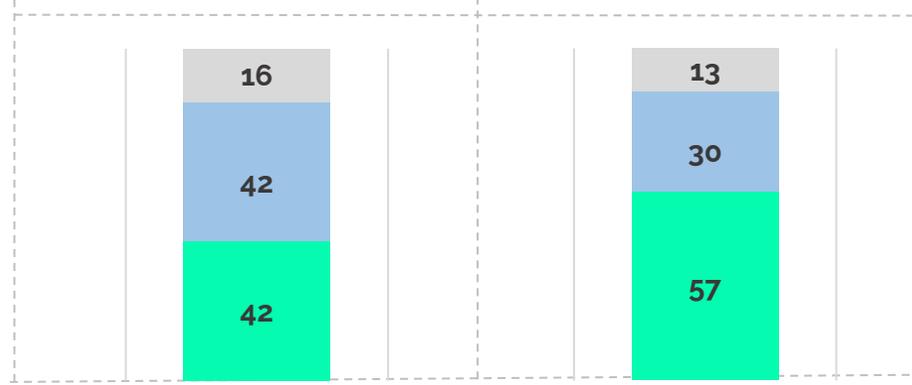
TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Bueno

BTB: Regular + Malo

2do Bimestre 2024

2do Bimestre 2025



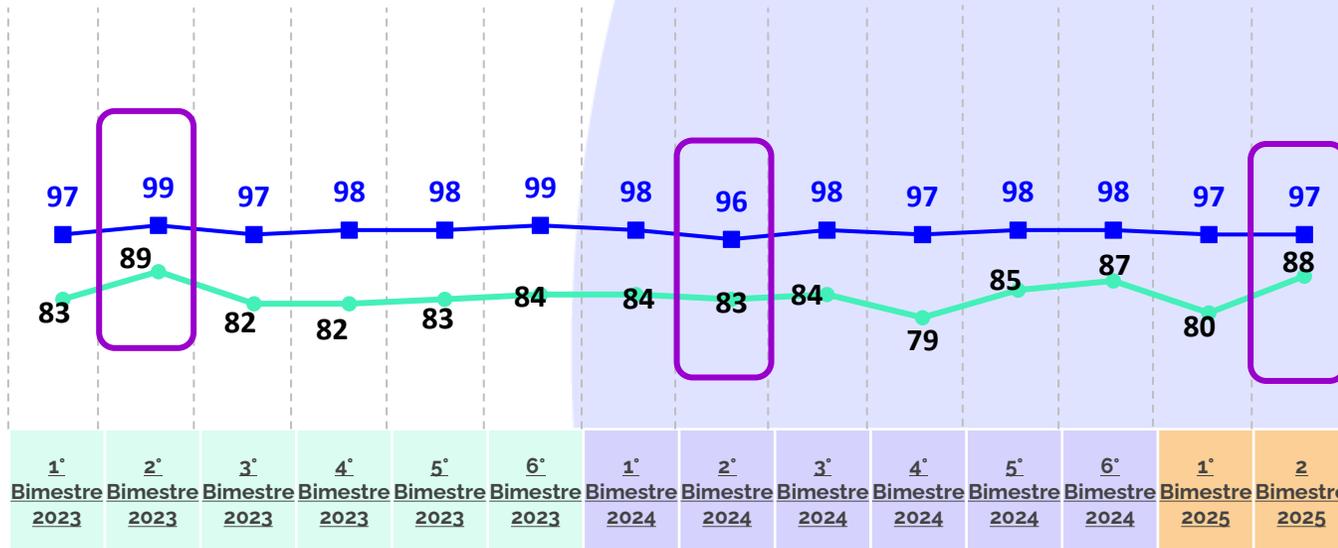
— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

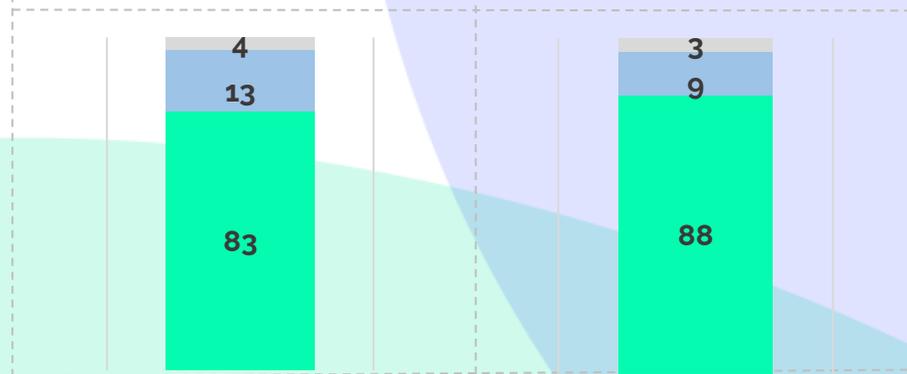


¿Cómo califica el aporte de los resultados de la evaluación respecto a las actividades realizadas por su organismo?



2do Bimestre 2024

2do Bimestre 2025



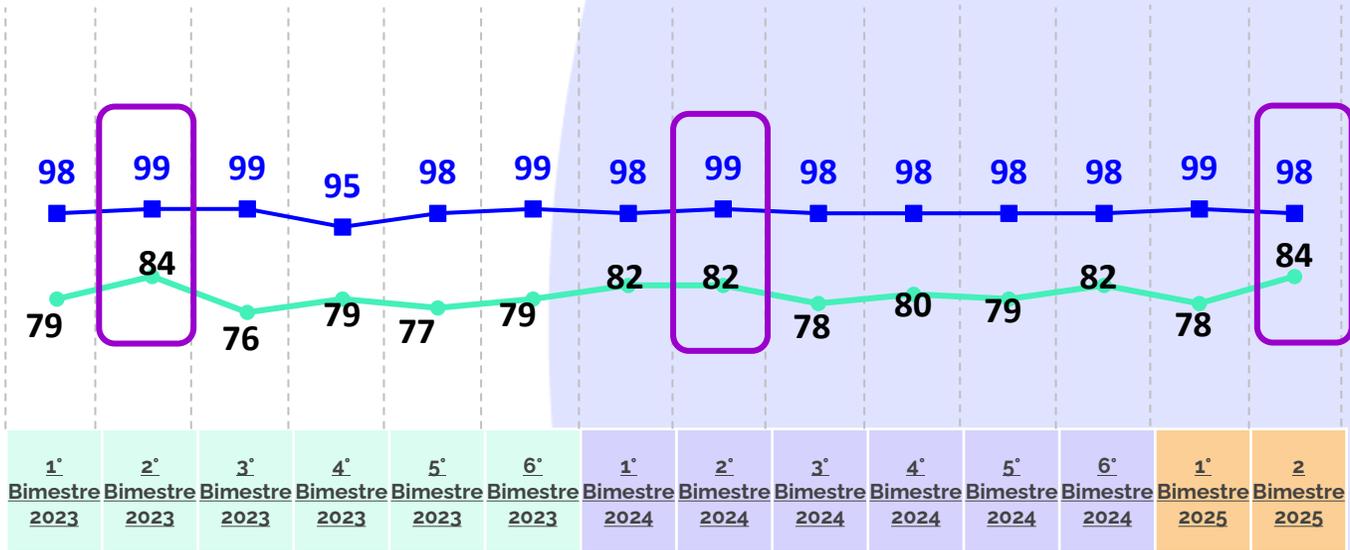
— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

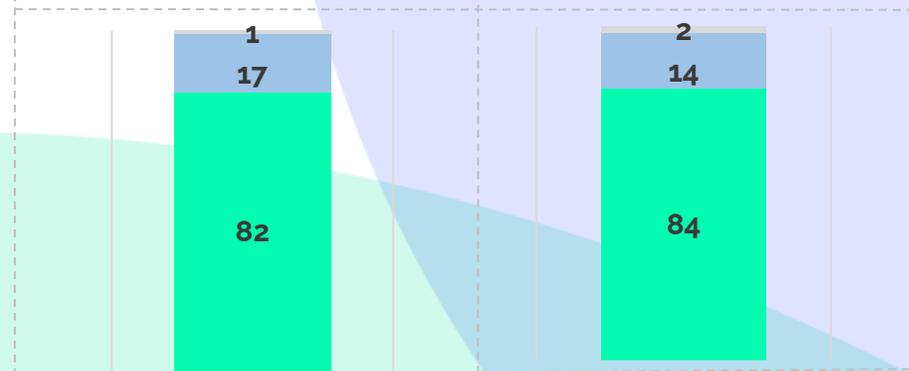


¿Cómo califica la experiencia de servicio en cuanto a la actitud y disposición de los colaboradores de ONAC en las diferentes etapas del proceso de acreditación?

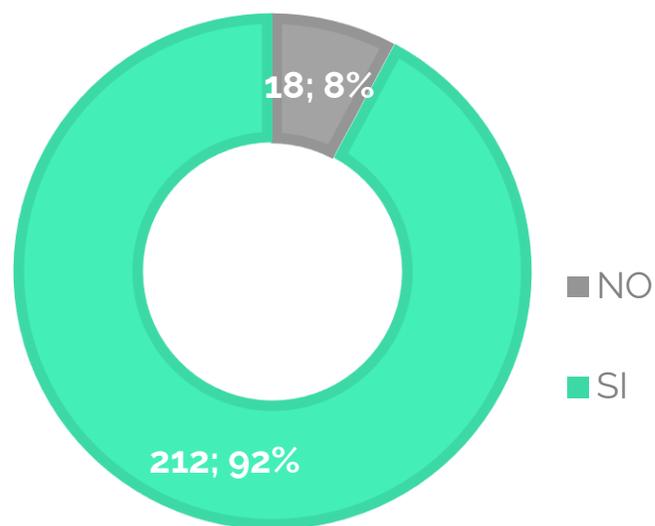


2do Bimestre 2024

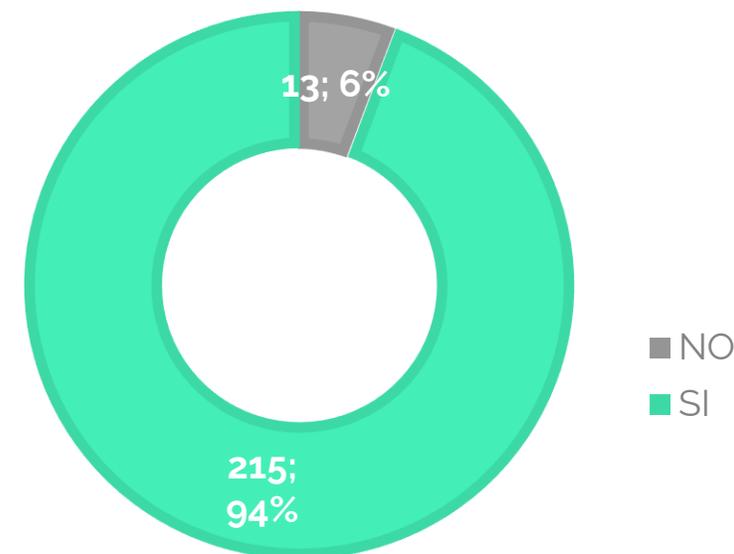
2do Bimestre 2025



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

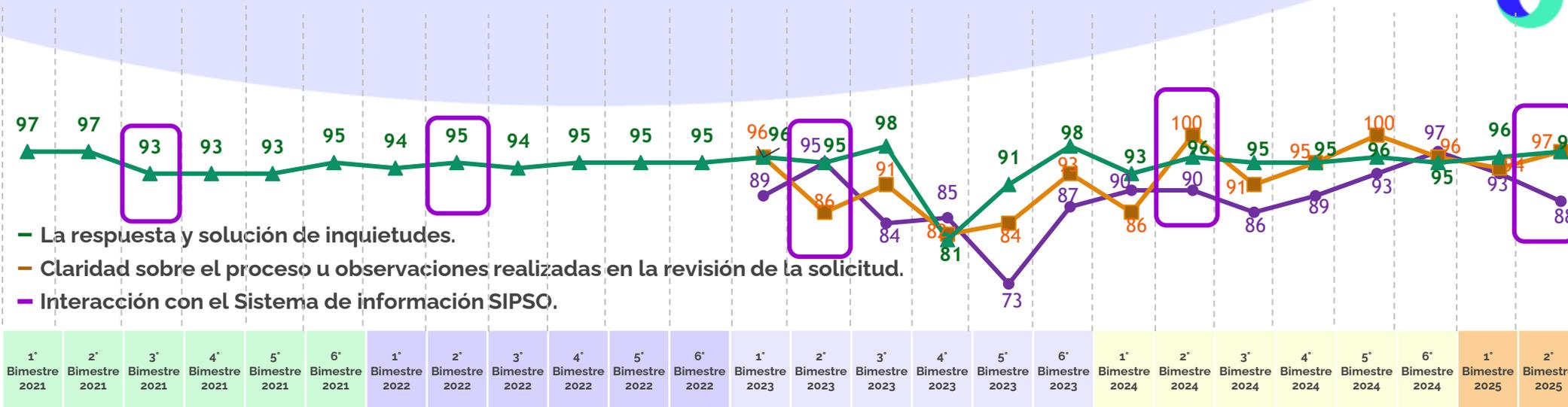


¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?



Solicitud de Acreditación

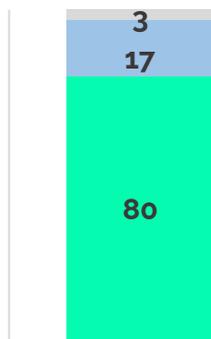
Los datos graficados son porcentajes T3B (%)



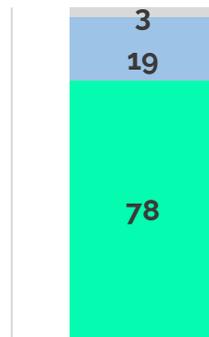
- La respuesta y solución de inquietudes.
- Claridad sobre el proceso u observaciones realizadas en la revisión de la solicitud.
- Interacción con el Sistema de información SIPSO.

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

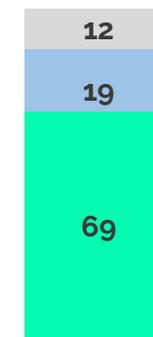
Respuesta o atención de inquietudes.



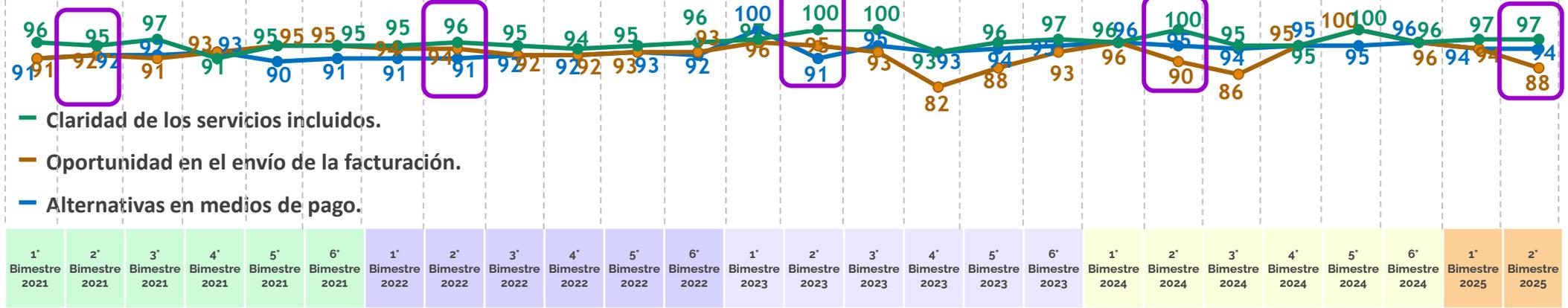
Claridad sobre el proceso u observaciones realizadas en la revisión de la solicitud.



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

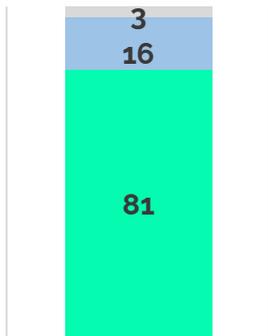


En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación

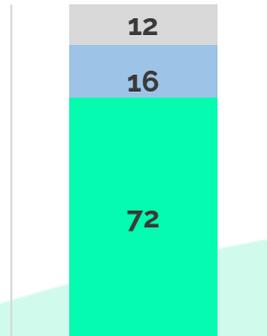


■ TTB: Excelente + Muy Bueno
■ [3]: Bueno
■ BTB: Regular + Malo

Claridad de los servicios incluidos.



Oportunidad en el envío de la facturación.



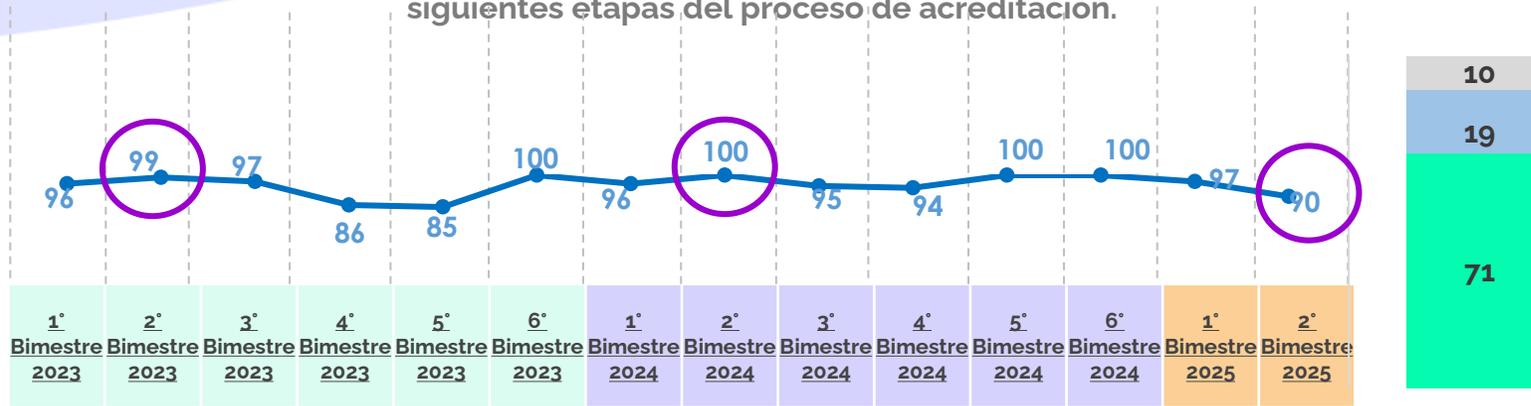
Alternativas medios de pago



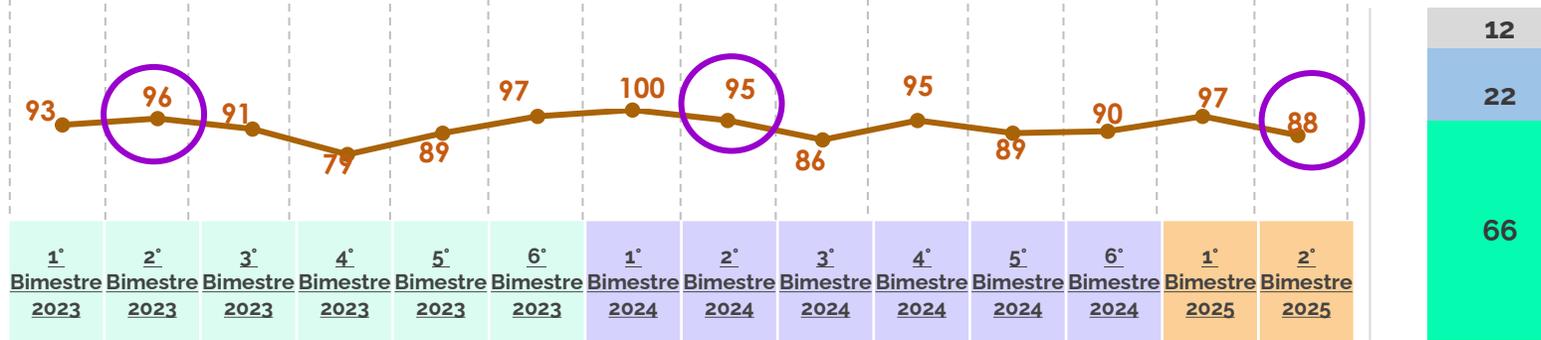
Programación de servicios

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

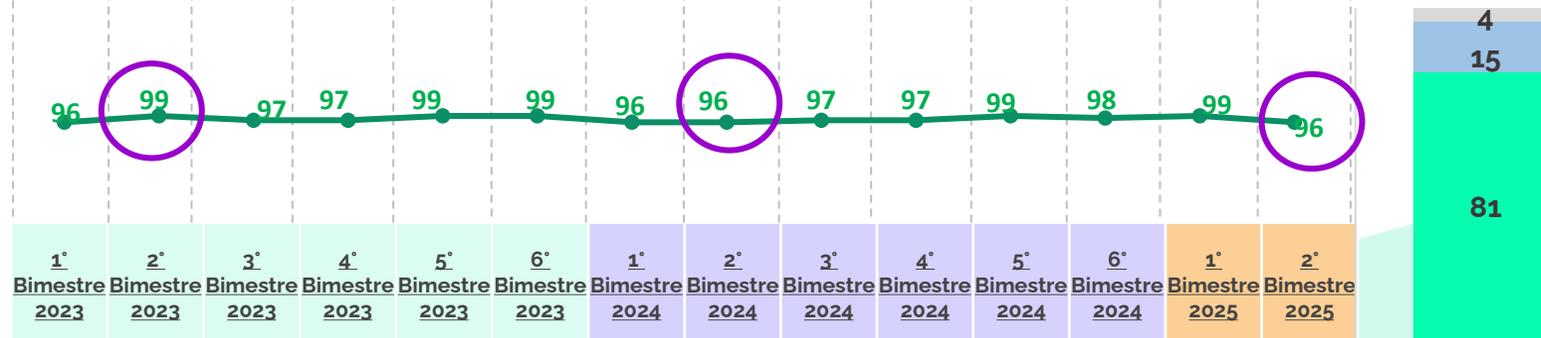
Una vez aprobada la solicitud, cómo califica la información brindada por ONAC sobre las siguientes etapas del proceso de acreditación.



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



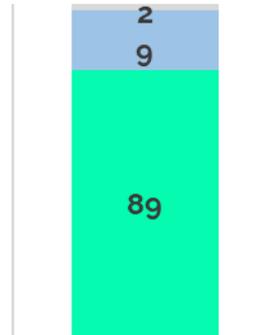
¿Cómo califica la información suministrada en la notificación de la programación del servicio?, en cuanto a la hoja de vida de los profesionales técnicos y las fechas de evaluación.



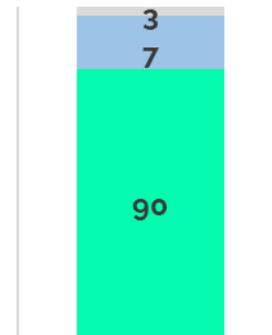
Etapa de Evaluación

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

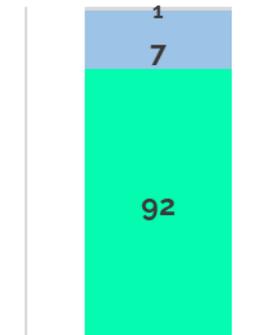
¿Cómo considera usted la claridad y presentación de los resultados de la evaluación?



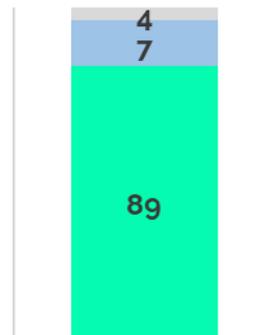
¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos? (si aplica)



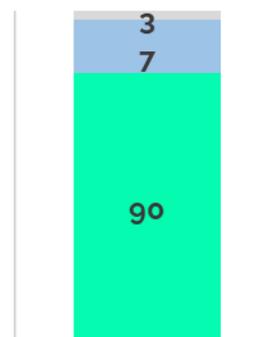
¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



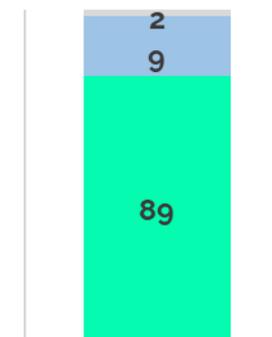
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?



¿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?

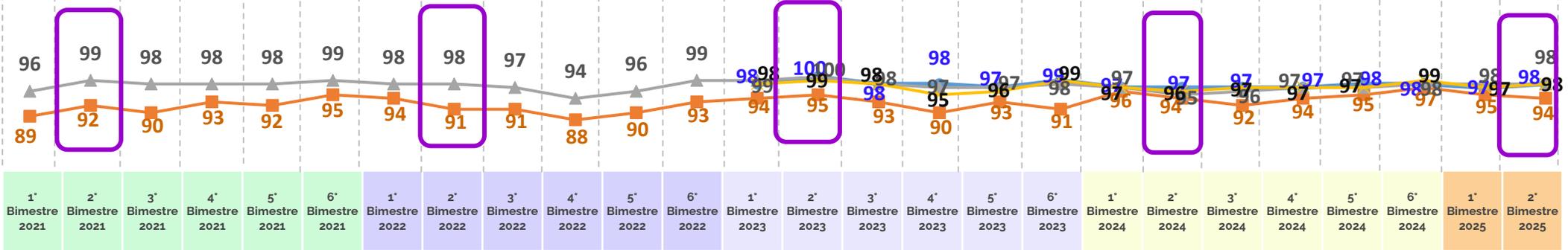


Etapa de Decisión

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

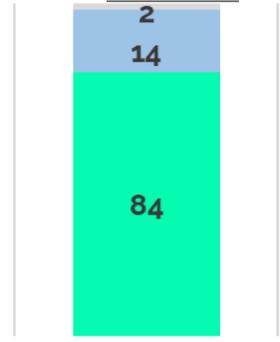


- ¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?
- Objetividad de la decisión.
- Oportunidad de la decisión
- Claridad en la información del acta del comité de acreditación.

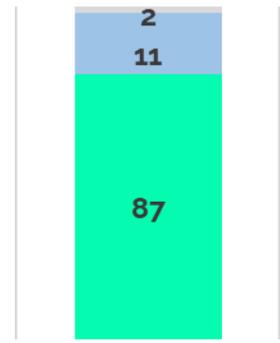


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

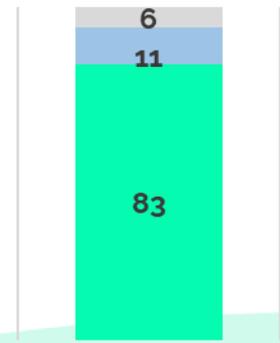
¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?



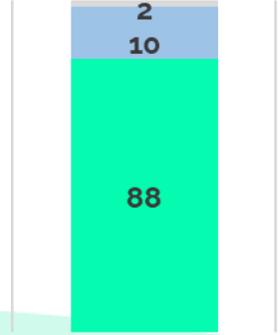
Objetividad de la decisión



Oportunidad de la decisión



Claridad en la información del acta del comité de acreditación.



171 Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



58

Calidad del servicio 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

- La plataforma sipso es muy buena.
- Son muy amables cuando se tiene alguna duda en la plataforma sipso, siempre tienen una forma de aclarar las dudas rápida y eficiente.
- La calidad de la atención y respuesta a los requerimientos y preguntas cuando se les solicita



31

Rapidez, eficiencia y claridad

Los OEC valoran la prontitud en la respuesta, la eficiencia en los procesos y la claridad de la información proporcionada

- Se ha mejorado en la rapidez de la toma de decisión por parte del comité.
- Muy oportuno todo y claridad en la información.
- Puntualidad y eficiencia en cada paso del proceso.
- Buena atención y pronta respuesta a las solicitudes realizadas.



71

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.

- Buena atención y pronta respuesta a las solicitudes realizadas.
- EL conocimiento de las profesiones en cuanto a ejecución de auditoría.

Imparcialidad y objetividad en la evaluación

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

- Cumplimiento del plan de evaluación y competencia del auditor
- La objetividad, imparcialidad y profesionalismo para mantener la acreditación.
- La claridad y objetividad de la evaluación,



¿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?

