



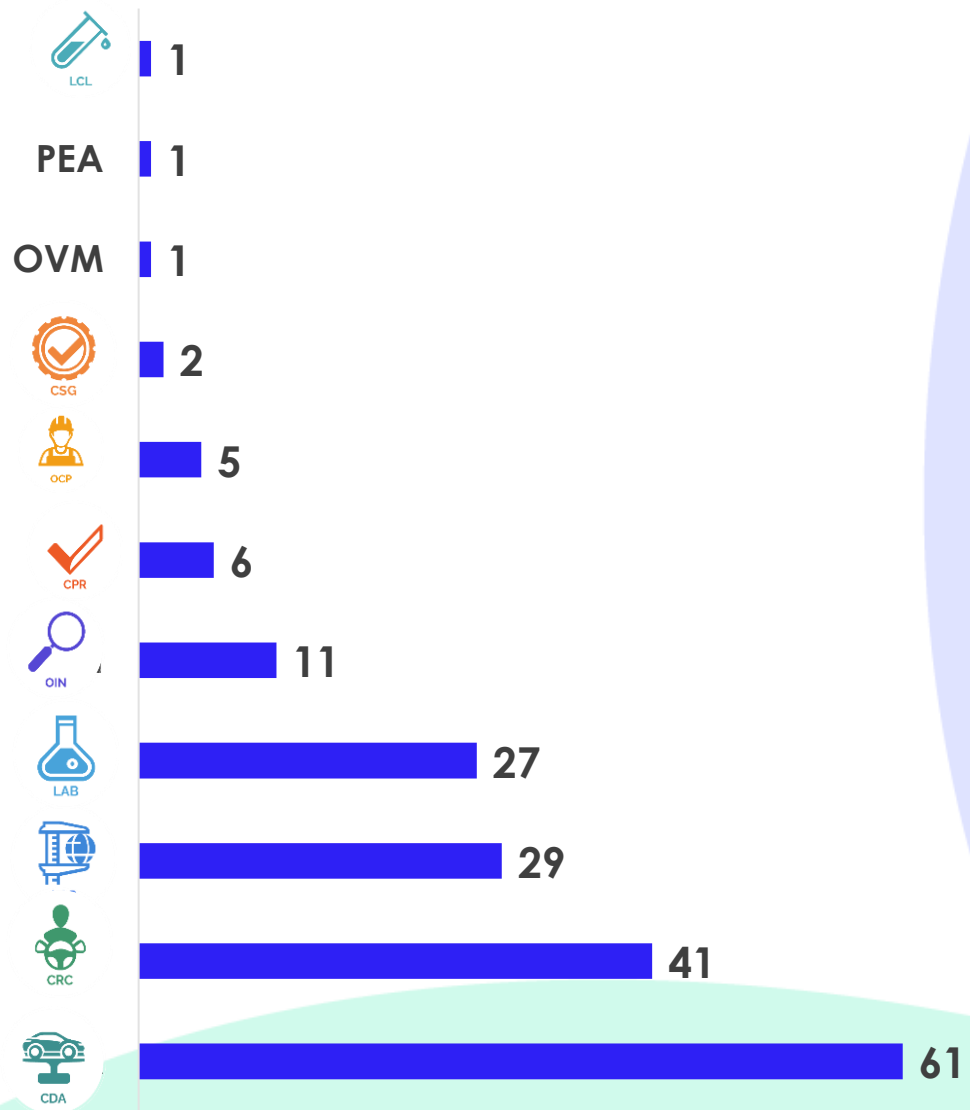
# Percepción del Servicio y Satisfacción

**Cuarto Bimestre 2024**

Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los  
clientes de ONAC

19/11/2024

# FICHA TÉCNICA



**Población Total**  
**394**

**Encuestas Efectivas**  
**185**

**DTN**  
**114 = 62%**



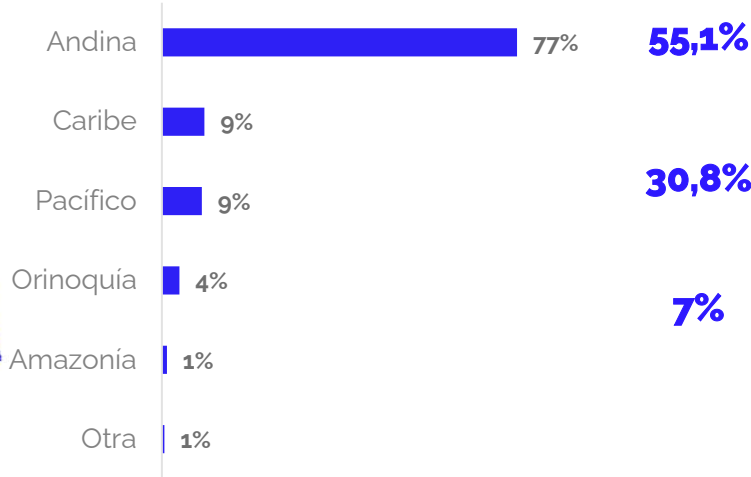
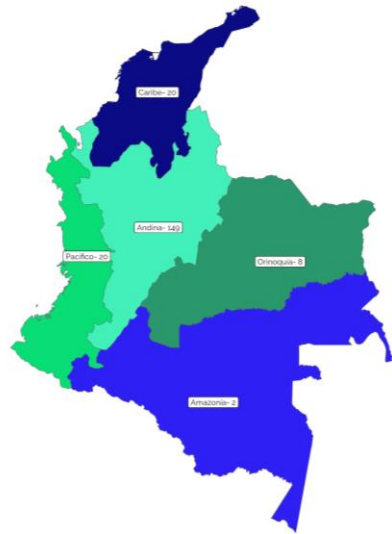
**DTI**  
**71 = 38%**

**Julio**  
**91 = 49%**

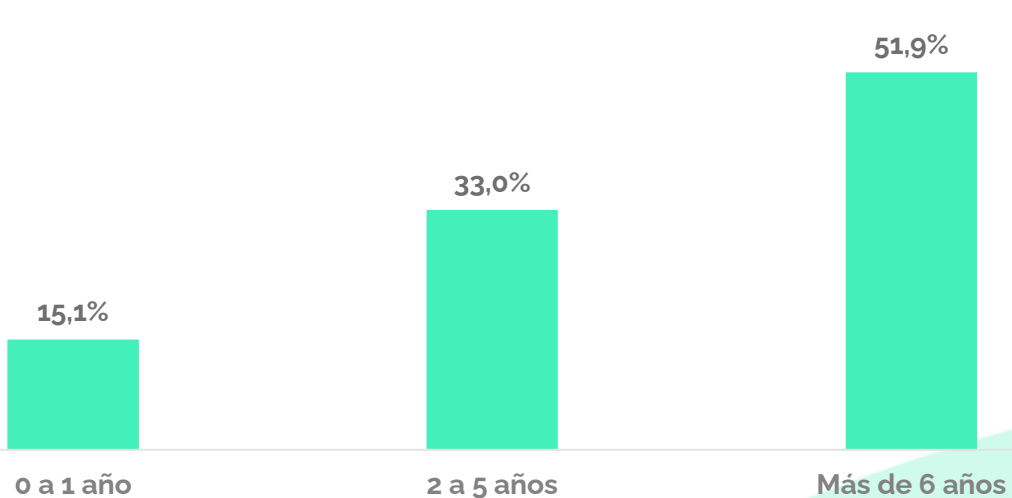


**Agosto**  
**94 = 51%**

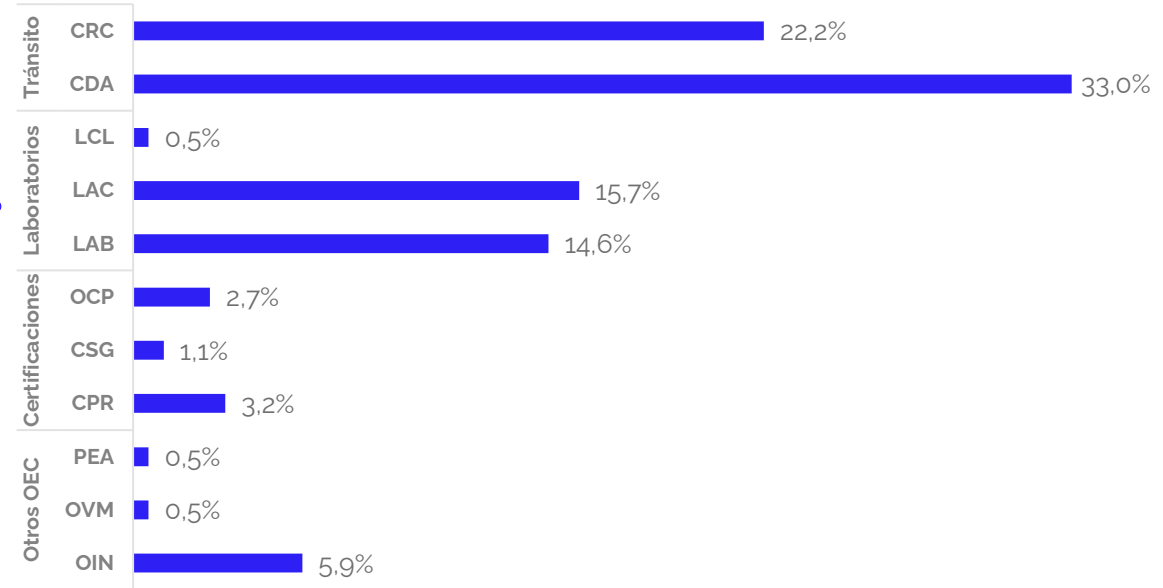
# Perfil del Encuestado



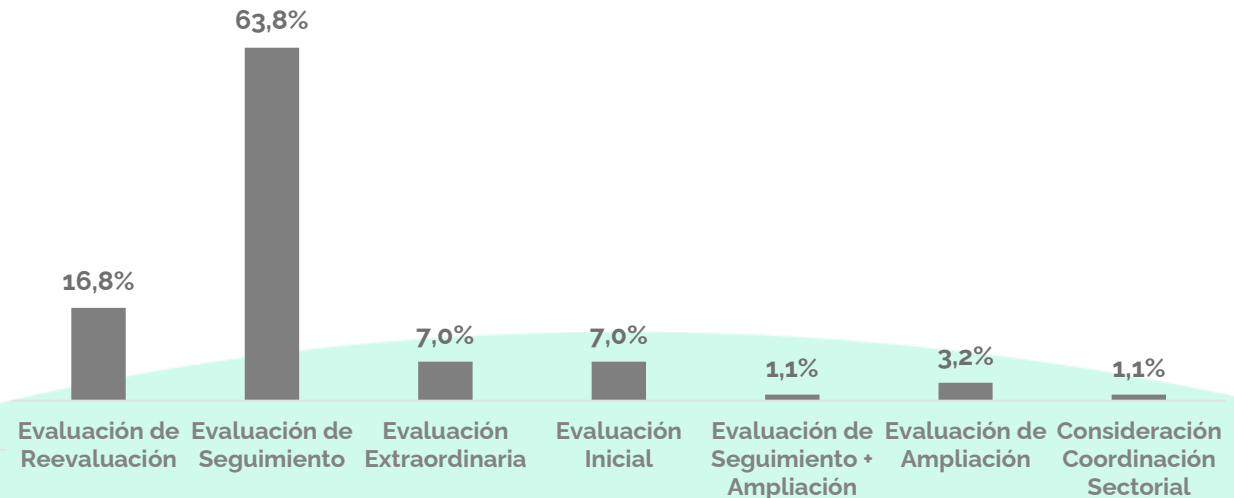
## Antigüedad



## Tipo de Programa



## Tipo de Evaluación

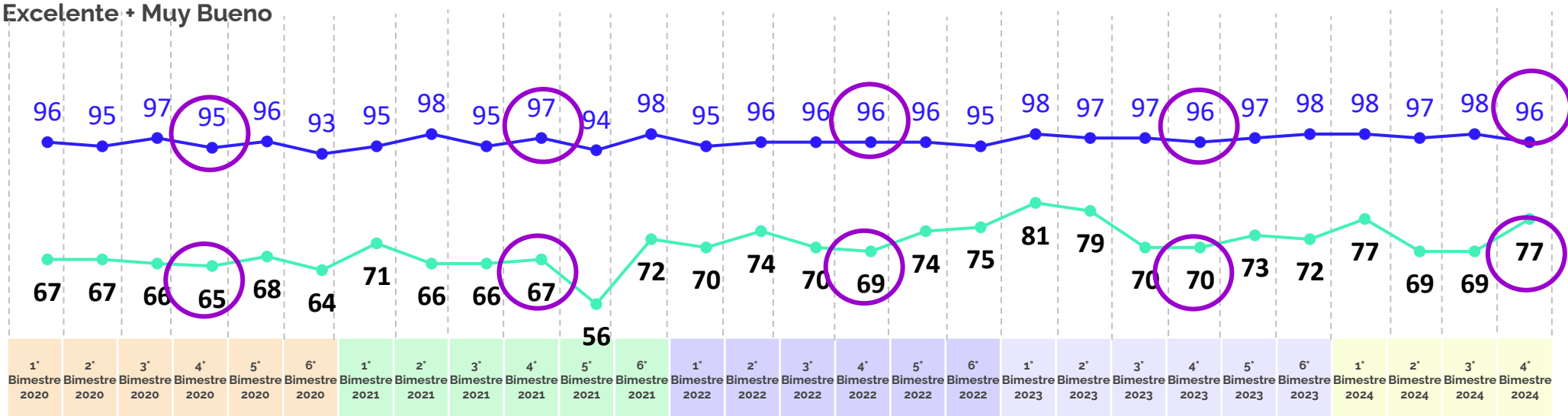


# ¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

-.- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

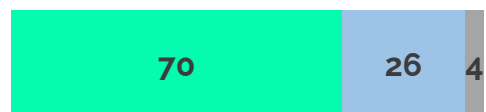
-.- TTB: Excelente + Muy Bueno



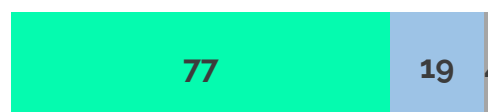
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo



## 4to Bimestre 2023



## 4to Bimestre 2024

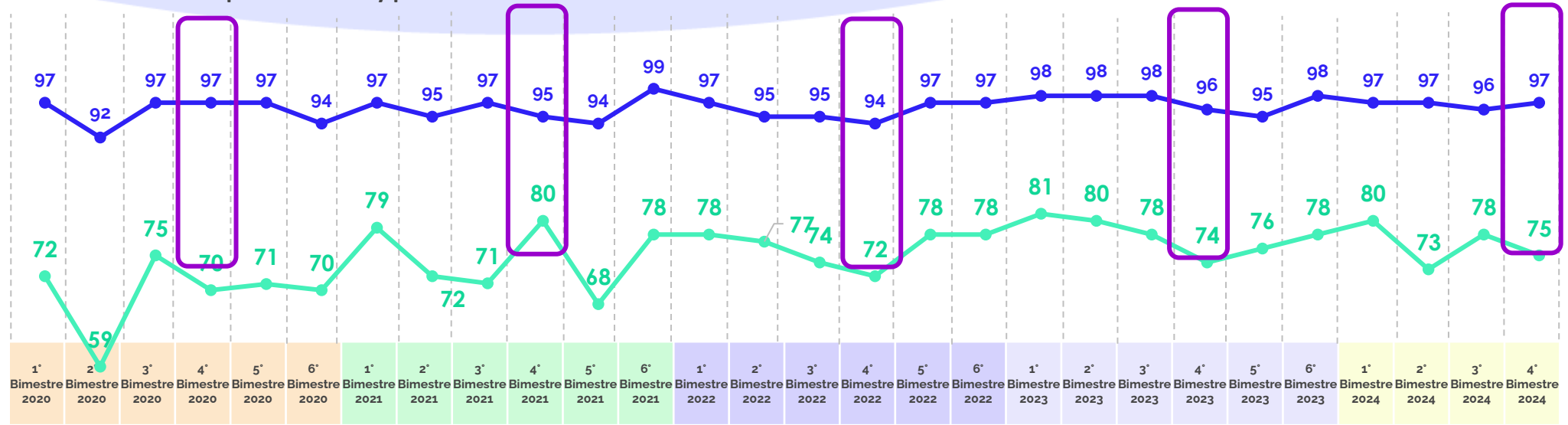


# ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

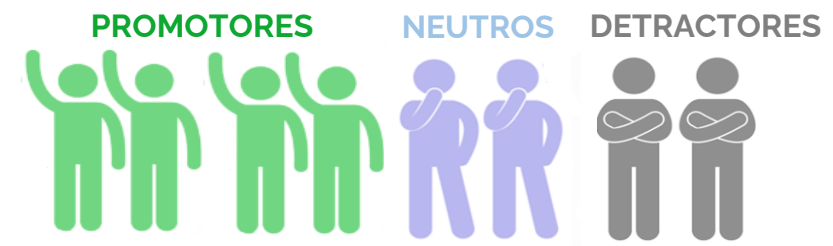
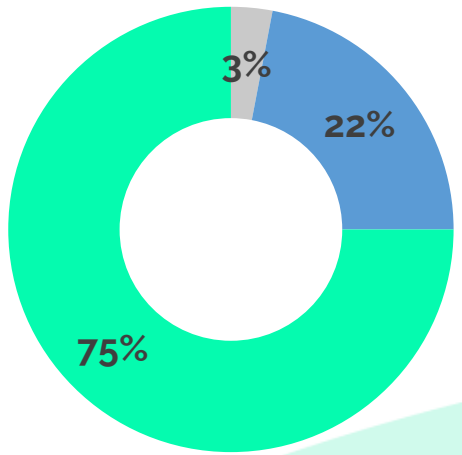


Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

-.- T3B: : Extremadamente probable + Muy probable + Probable  
 -.- TTB: Extremadamente probable + Muy probable



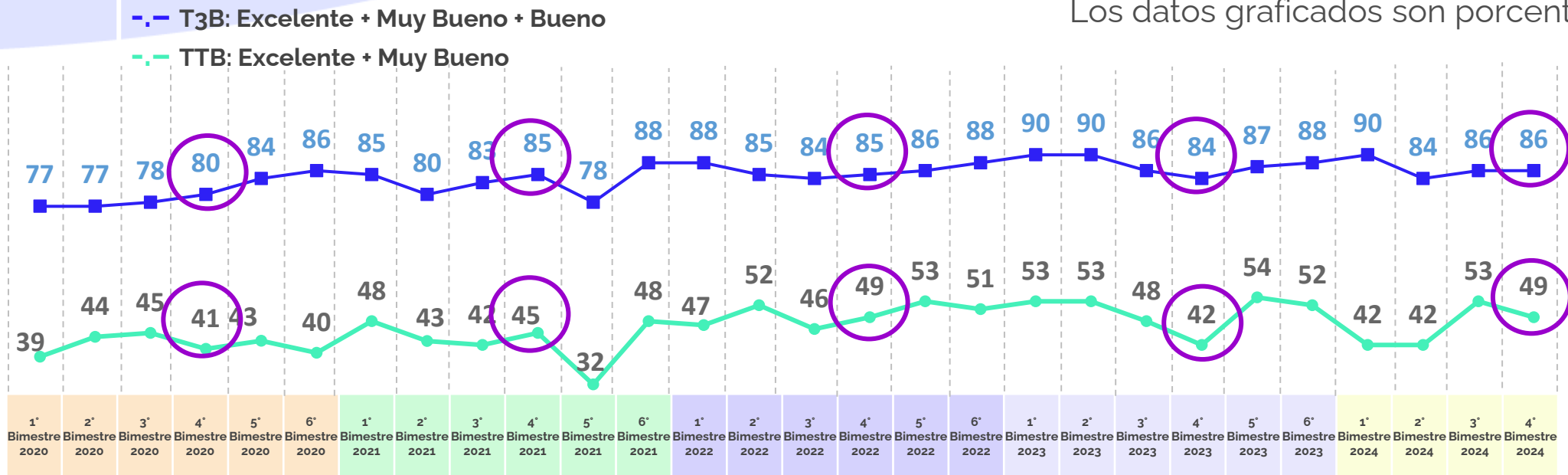
TTB: Extremadamente probable + Muy probable  
 [3]: Probable  
 BTB: Poco probable + Nada probable



72%

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

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

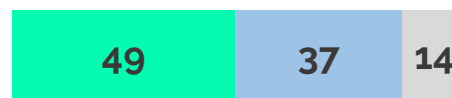


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

## 4to Bimestre 2023



## 4to Bimestre 2024

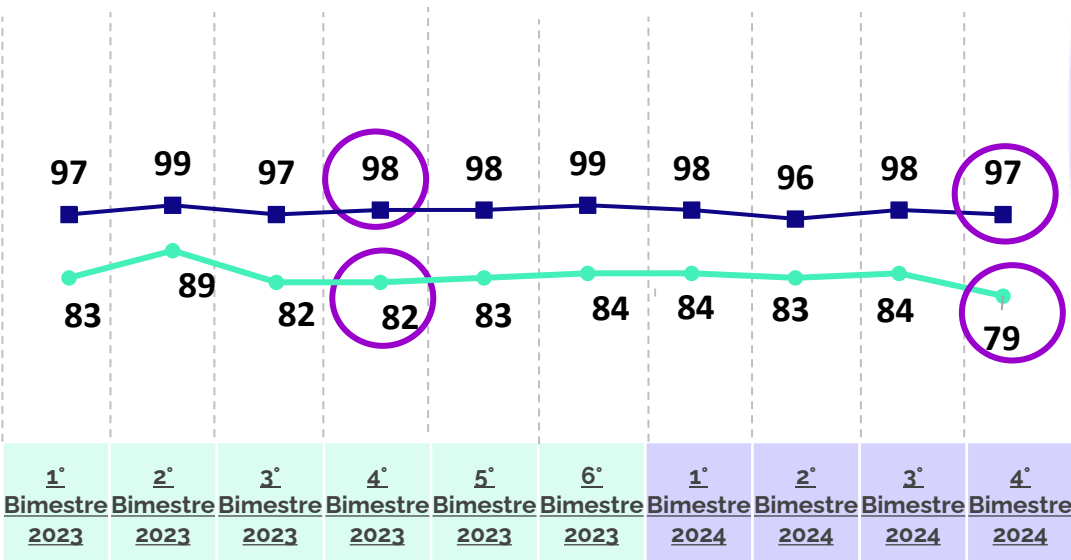


-.- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

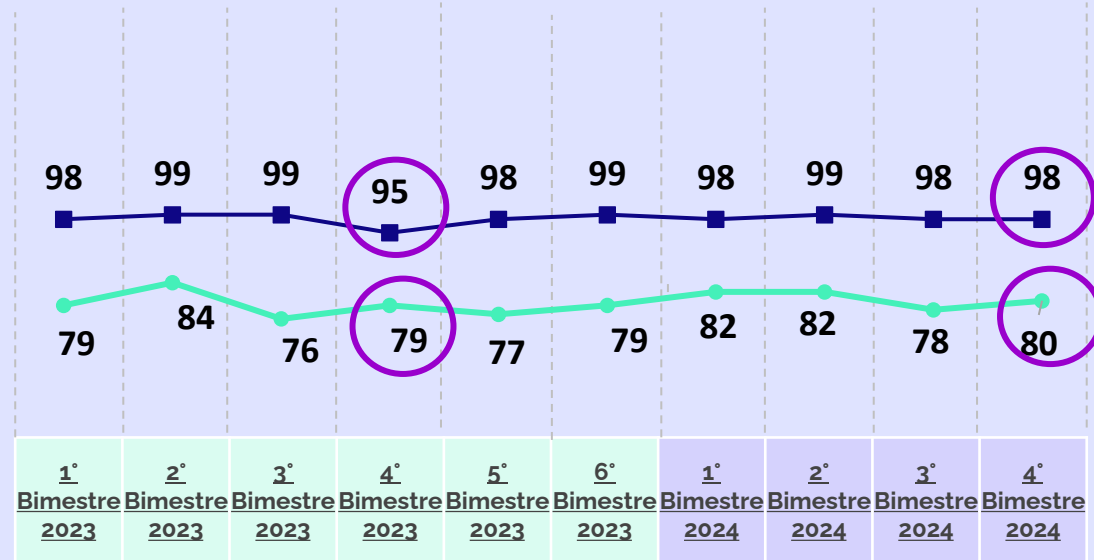
-.- TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

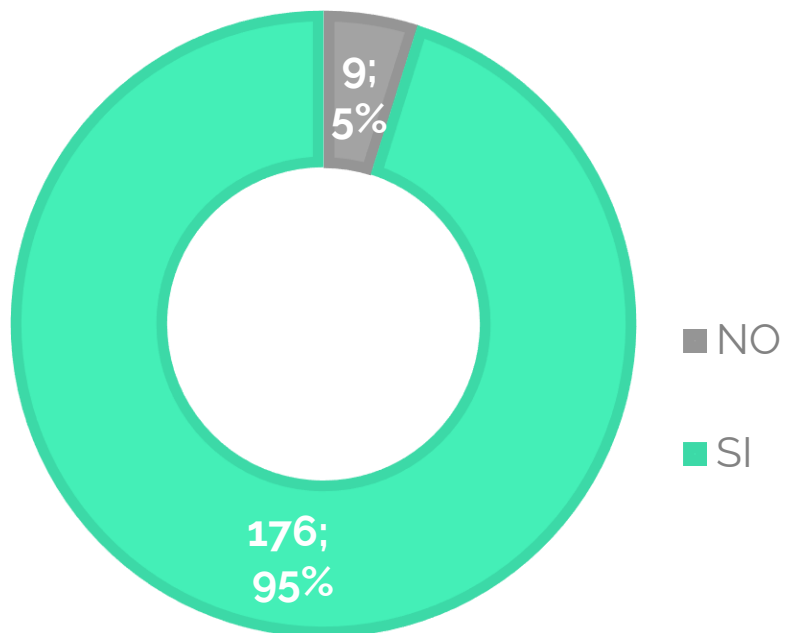
### ¿Cómo califica el aporte de los resultados de la evaluación respecto a las actividades realizadas por su organismo?



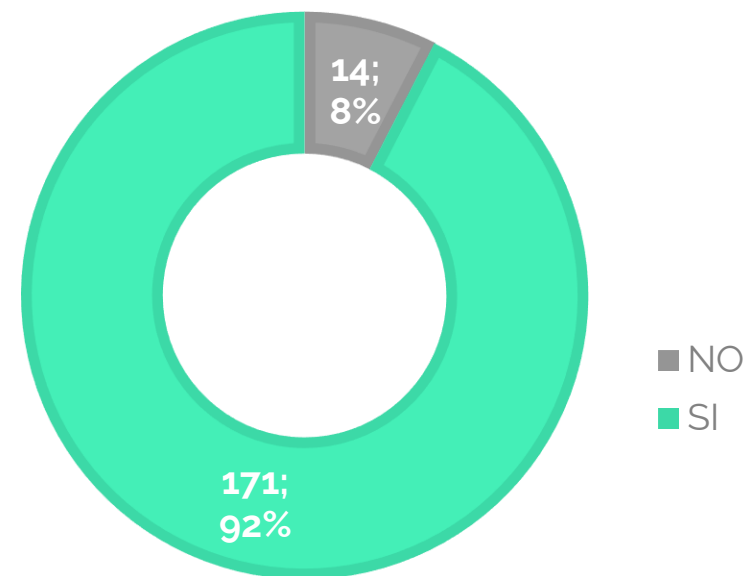
### ¿Cómo califica la experiencia de servicio en cuanto a la actitud y disposición de los colaboradores de ONAC en las diferentes etapas del proceso de acreditación?



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

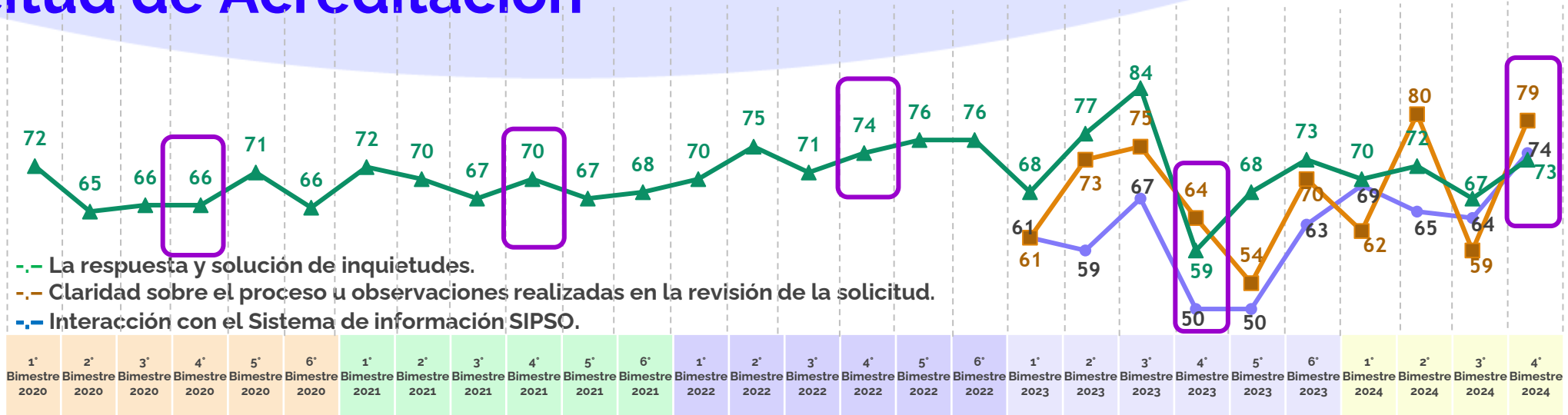


¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?





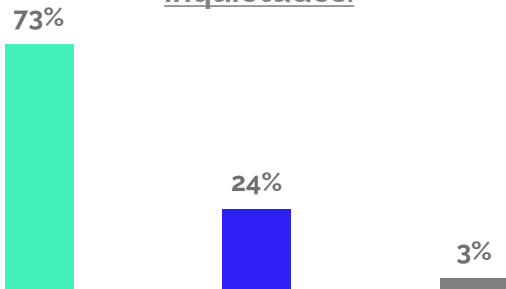
# Solicitud de Acreditación



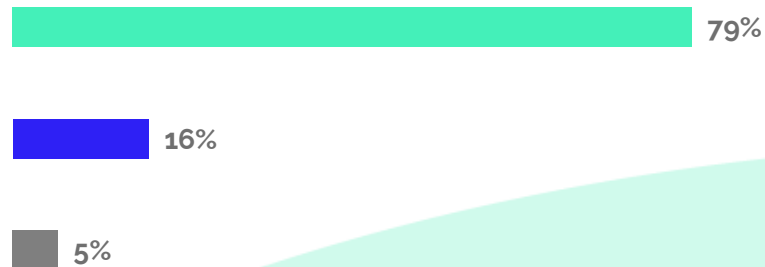
- La respuesta y solución de inquietudes.
- Claridad sobre el proceso u observaciones realizadas en la revisión de la solicitud.
- Interacción con el Sistema de información SIPSO.

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

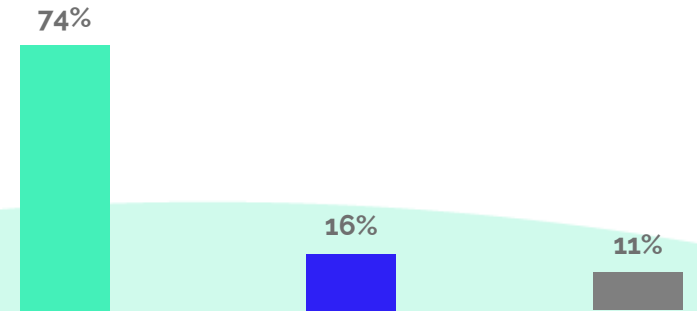
Respuesta o atención de inquietudes.



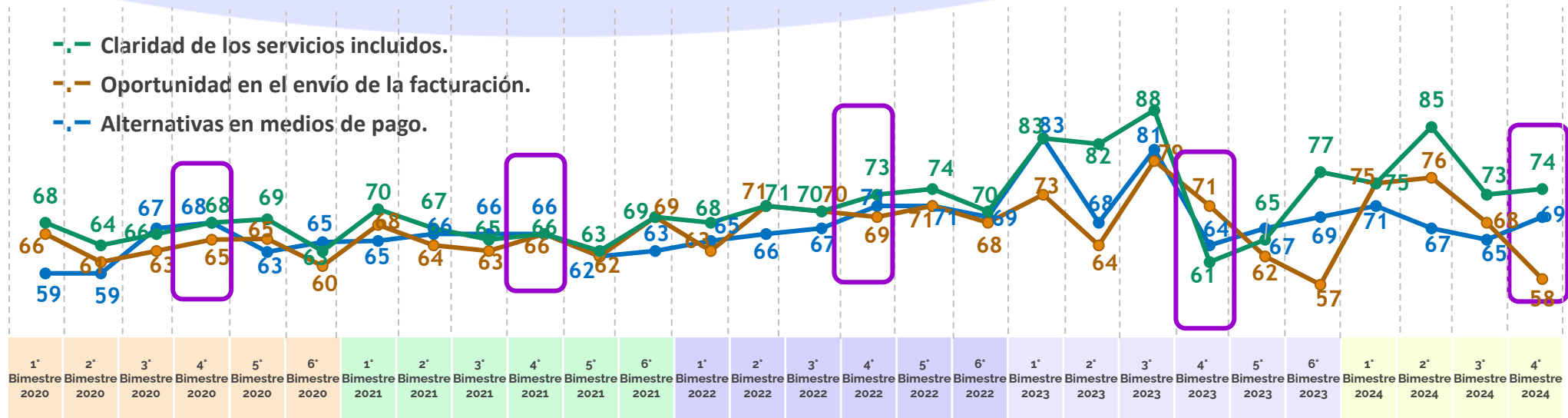
Claridad sobre el proceso u observaciones realizadas en la revisión de la solicitud.



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

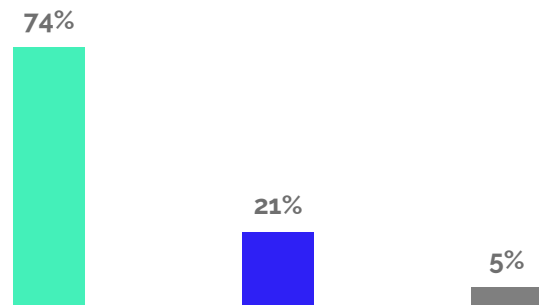


# En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación

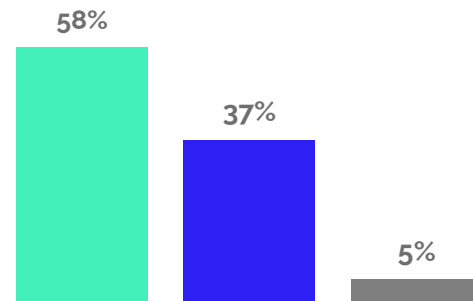


TTB: Excelente + Muy Bueno  
 [3]: Bueno  
 BTB: Regular + Malo

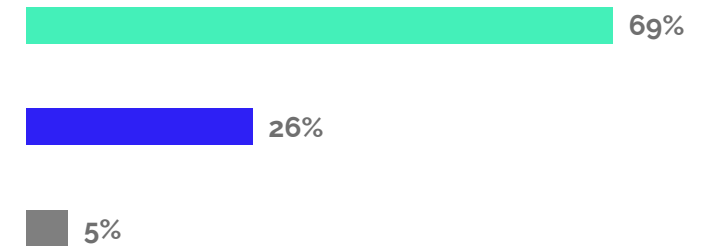
Claridad de los servicios incluidos.



Oportunidad en el envío de la facturación.

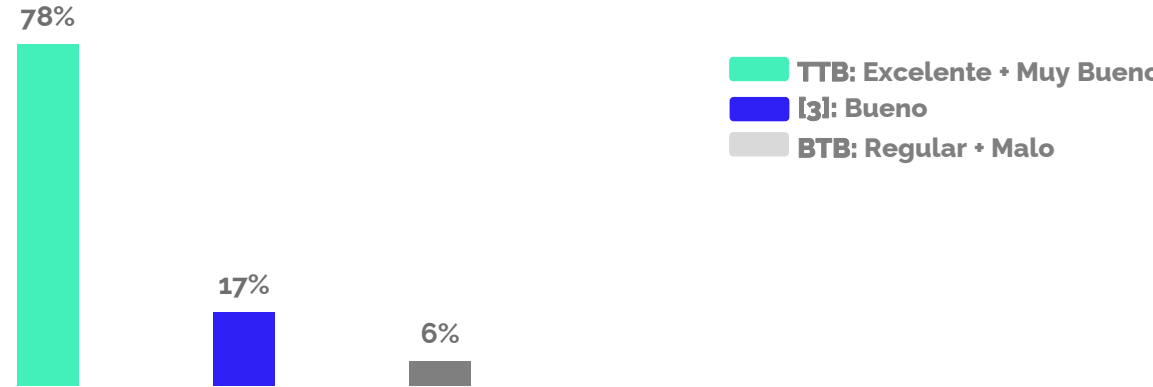
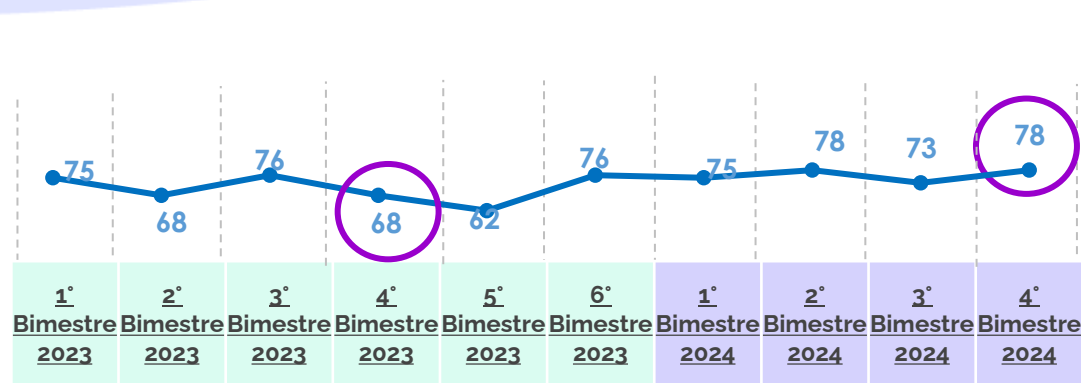


Alternativas de medios de pago.

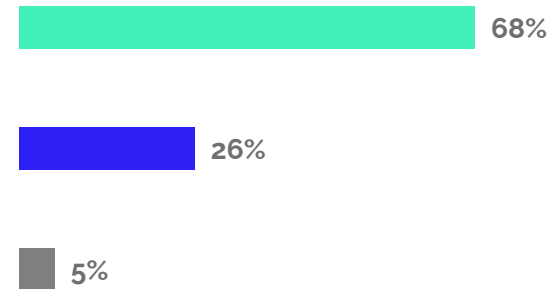
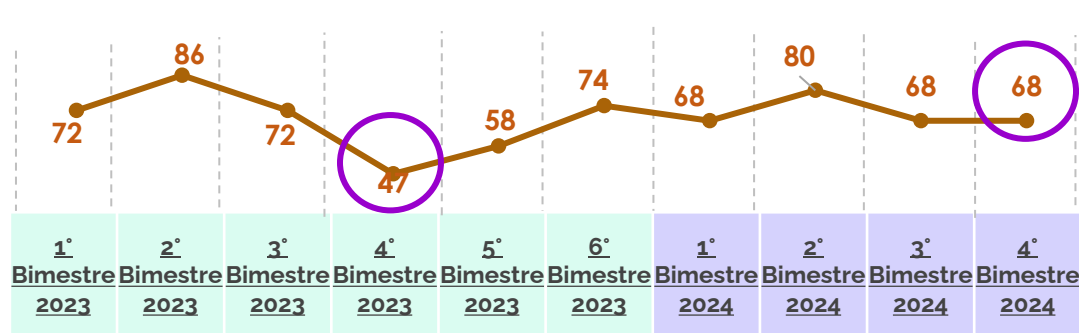


# Programación de servicios

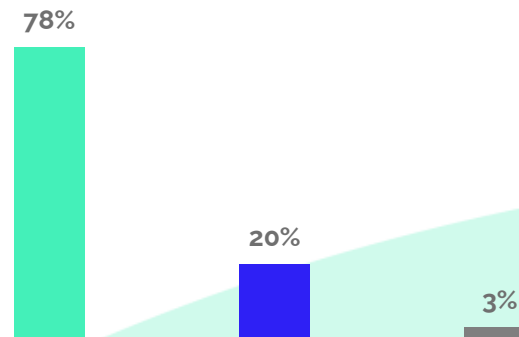
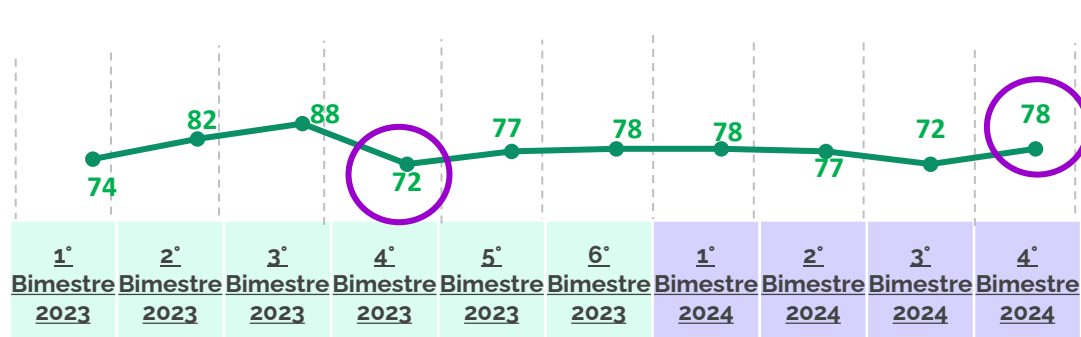
Una vez aprobada la solicitud, cómo califica la información brindada por ONAC sobre las siguientes etapas del proceso de acreditación.



¿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.

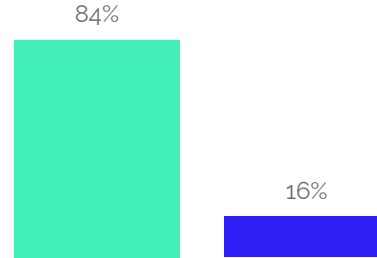


# Etapa de Evaluación

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



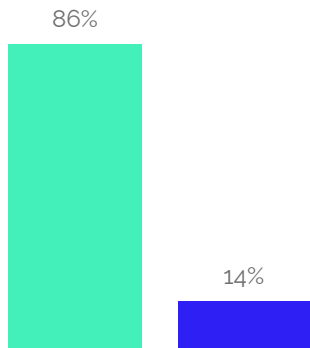
¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



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



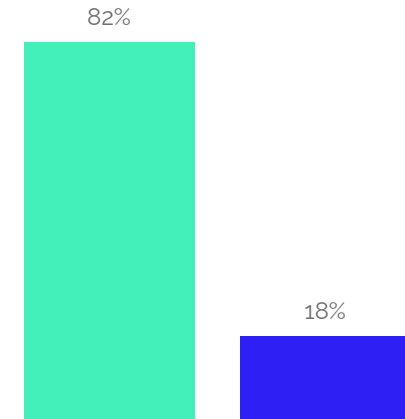
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?



¿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

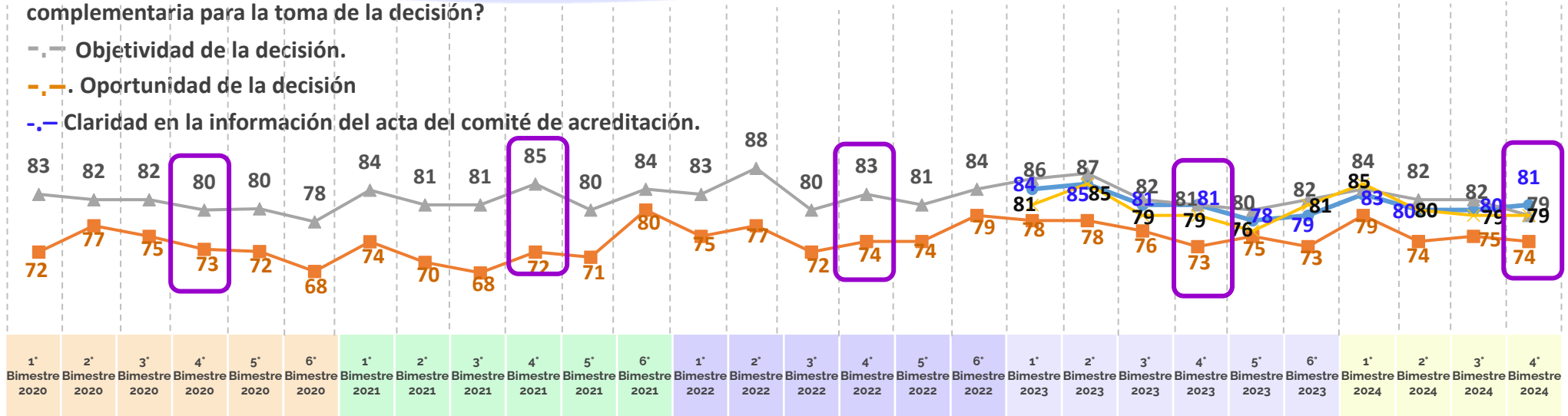
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

¿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

79%



18%



3%



Objetividad de la decisión.

79%



17%

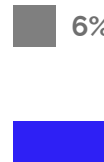


3%



Oportunidad de la decisión.

6%



20%



74%



Claridad en la información del acta del comité de acreditación.

3%



16%



81%





### 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. Incluye apreciaciones sobre la competencia técnica y experiencia del equipo evaluador, así como su capacidad para cumplir con los requisitos y expectativas durante el proceso de evaluación.

- La oportunidad en la prestación del servicio y el conocimiento técnico tanto de los expertos técnicos como de los auditores.
- La experticia y amabilidad del equipo evaluador como de los funcionarios del organismo.



39

### Rapidez, eficiencia y claridad

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

- La experticia y amabilidad del equipo evaluador como de los funcionarios del organismo.
- Claridad, pertinencia y precisión de la información.
- Exactitud en la información



28

### 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 atención al usuario a través de las líneas telefónicas es muy atenta
- El personal que ha asistido a las auditorías es amable y claro en los requerimientos.



37



## ¿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?

