



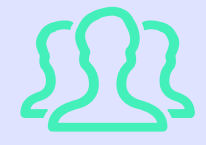
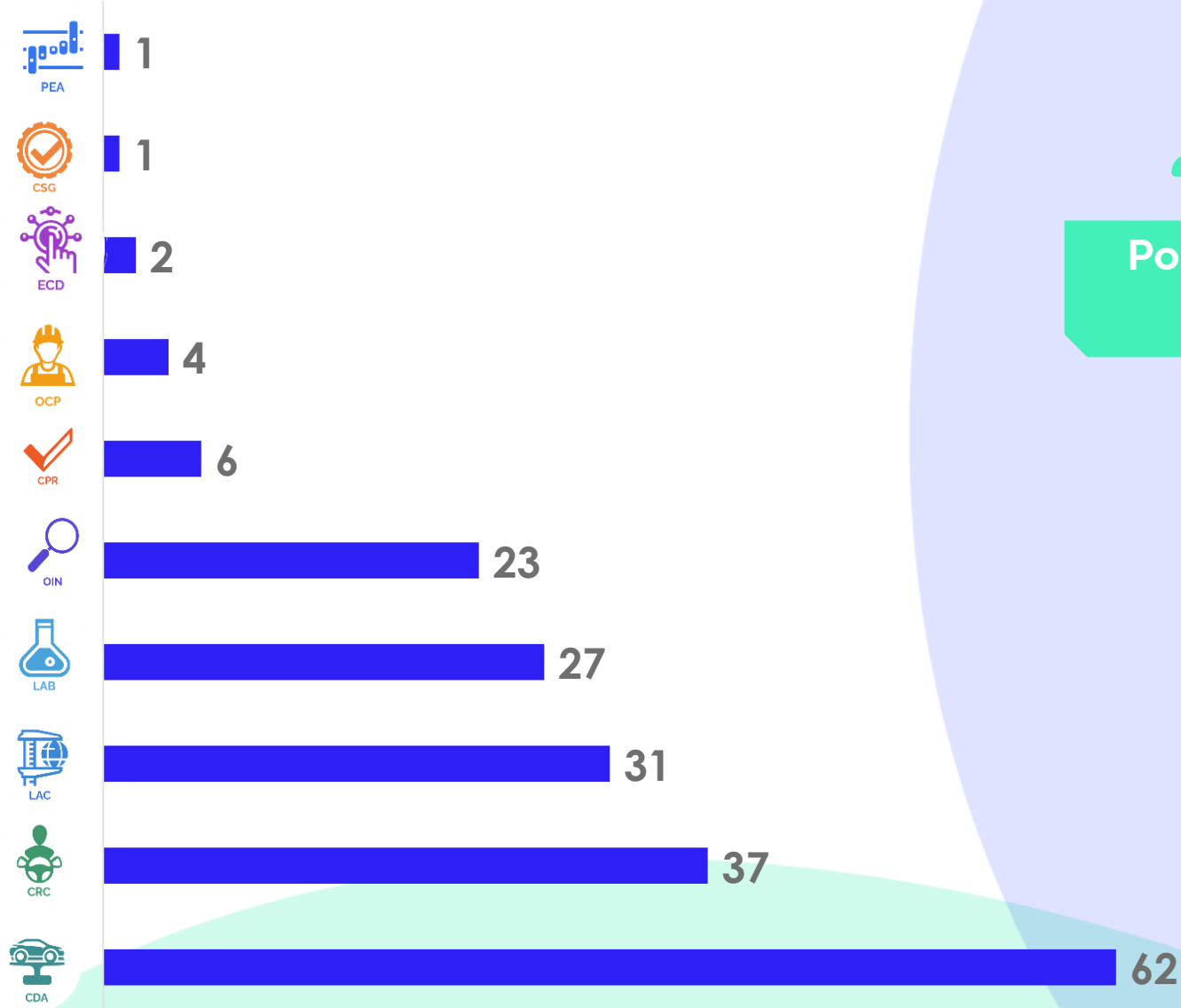
# Percepción del Servicio y Satisfacción

## Sexto Bimestre 2024

Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los  
clientes de ONAC

7/02/2025

# FICHA TÉCNICA



**Población Total**  
**391**

**Encuestas Efectivas**  
**194**

**DTN**  
**124 = 64%**



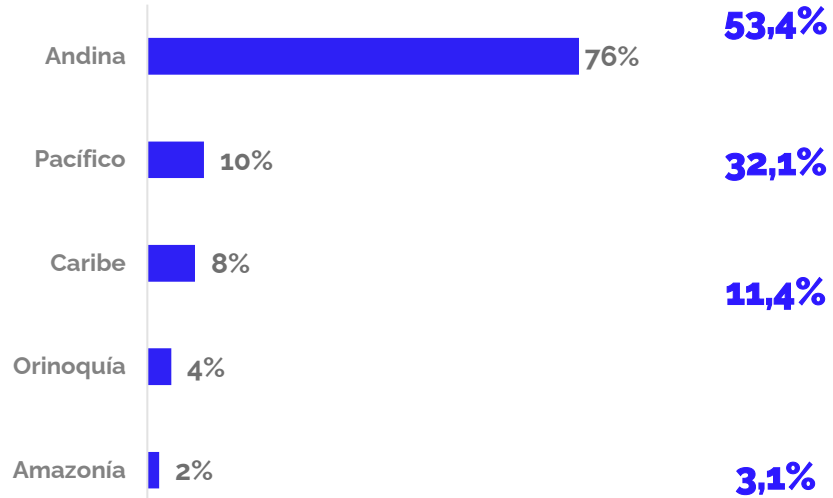
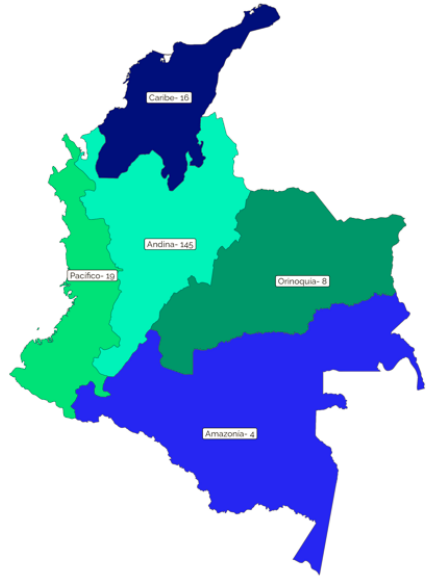
**DTI**  
**70 = 36%**

**Noviembre**  
**118 = 61%**

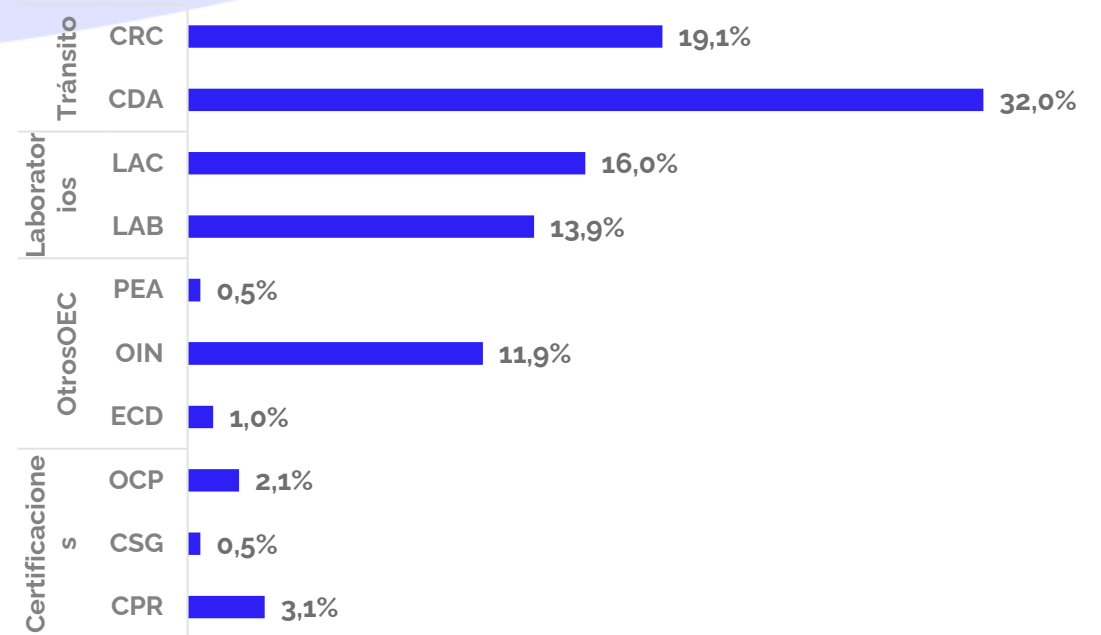


**Diciembre**  
**76 = 39%**

# Perfil del Encuestado

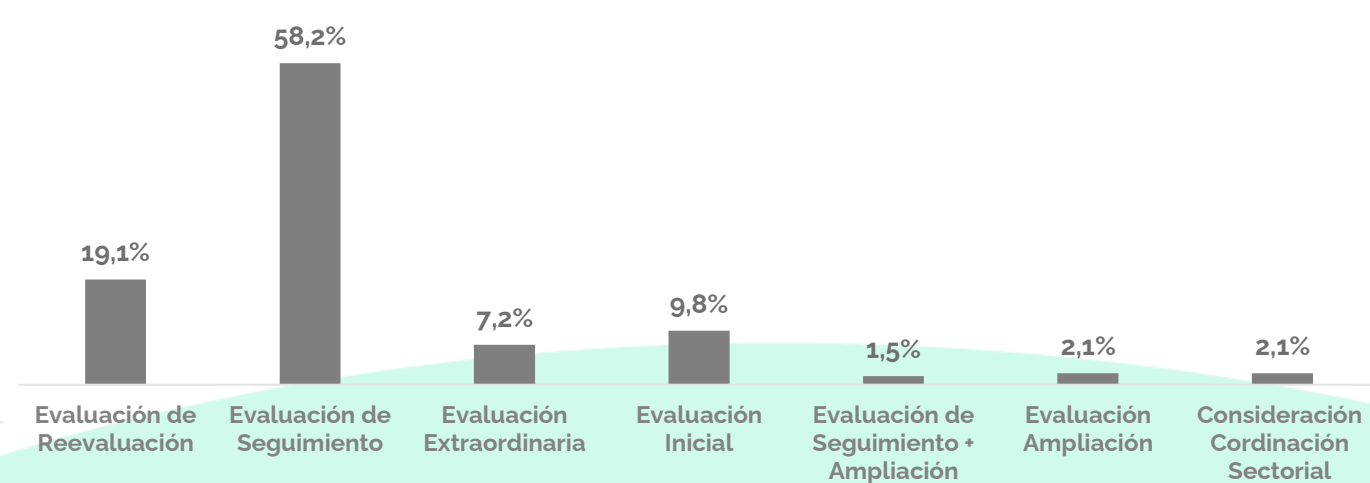
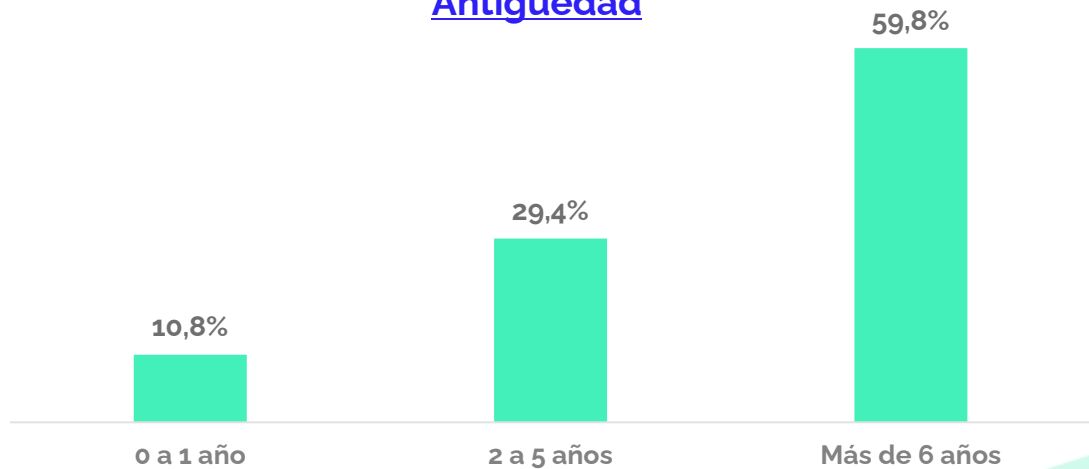


## Tipo de Programa



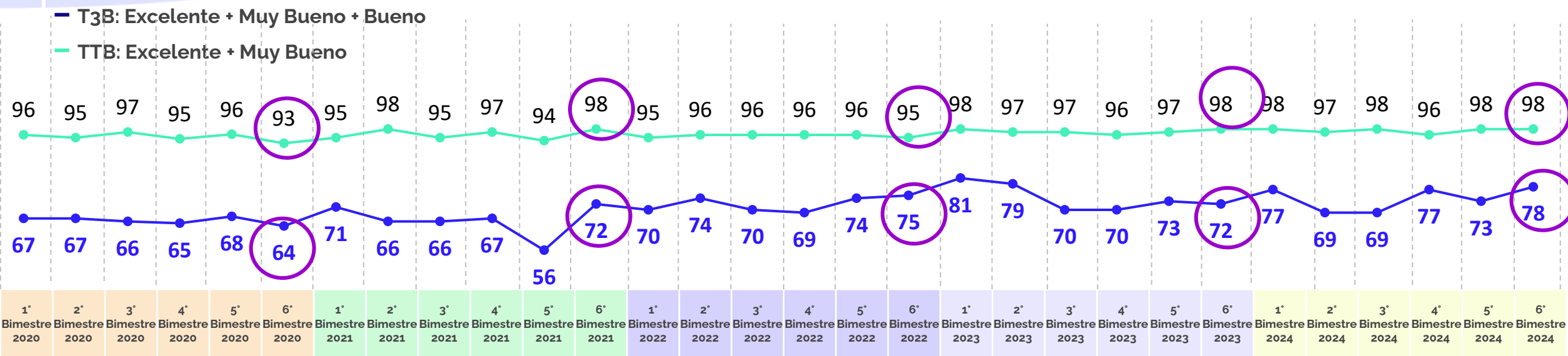
## Tipo de Evaluación

### Antigüedad

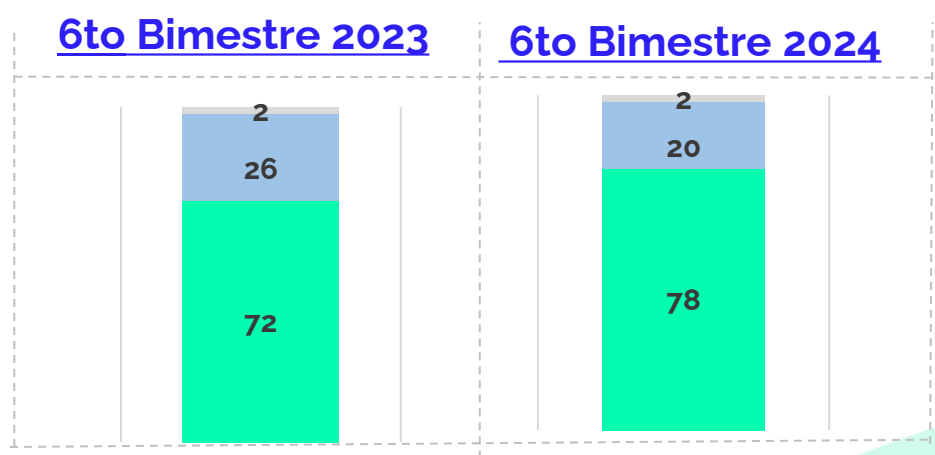


# ¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



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



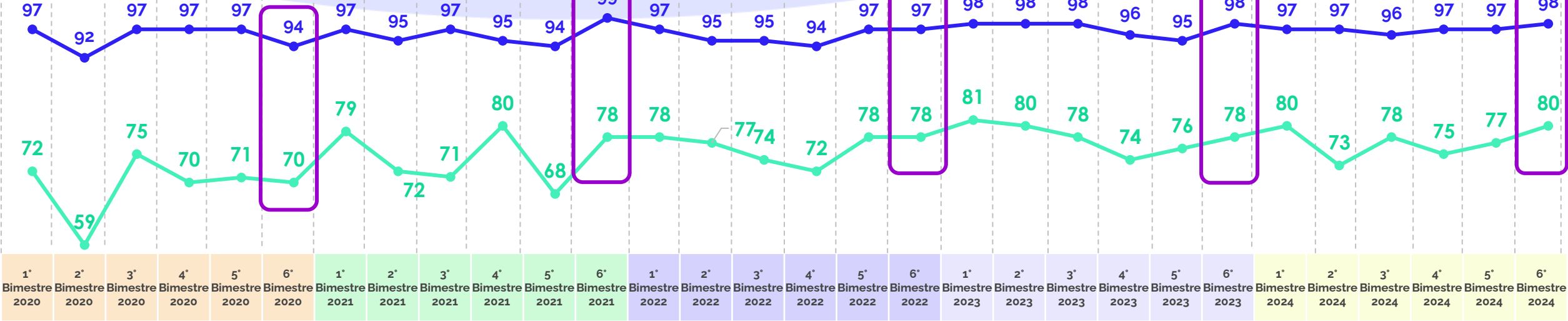
# ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

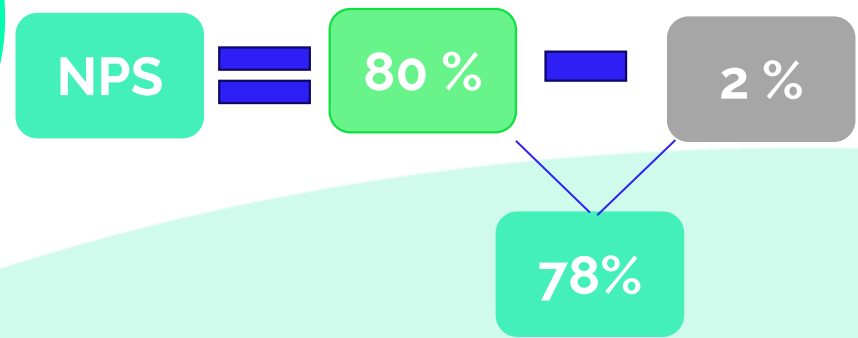
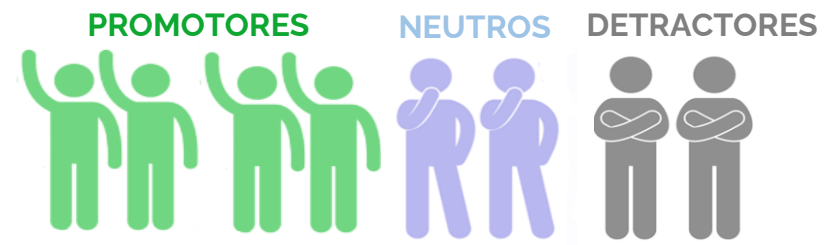
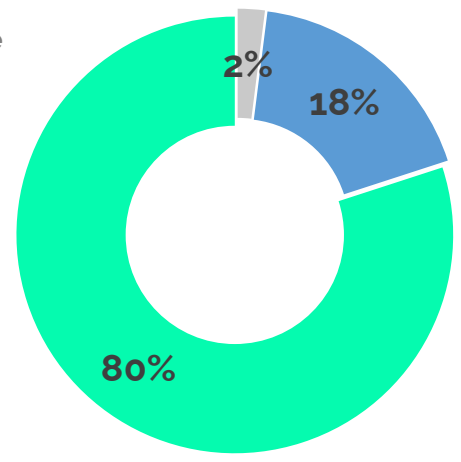


— T3B: Extremadamente probable + Muy probable + Probable

— TTB: Extremadamente probable + Muy probable



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

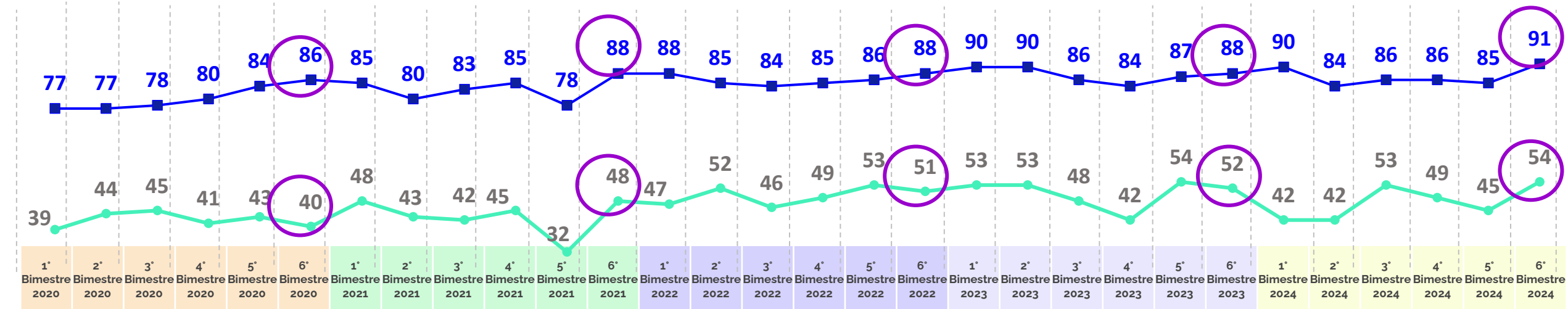


# ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



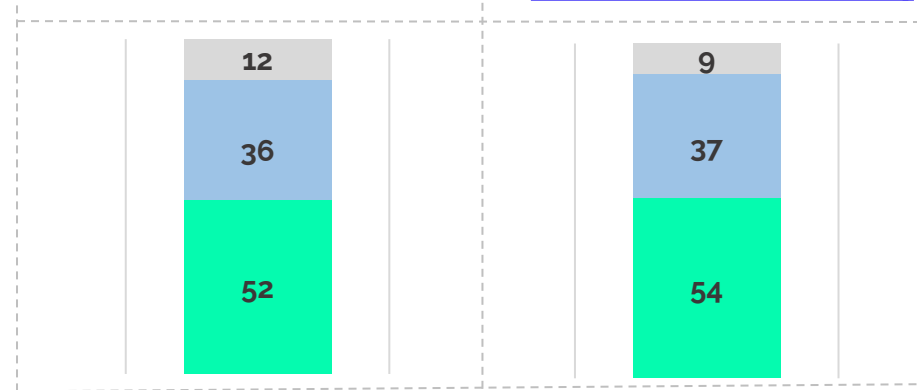
TTB: Excelente + Muy Bueno

T3B: Bueno

BTB: Regular + Malo

## 6to Bimestre 2023

## 6to Bimestre 2024

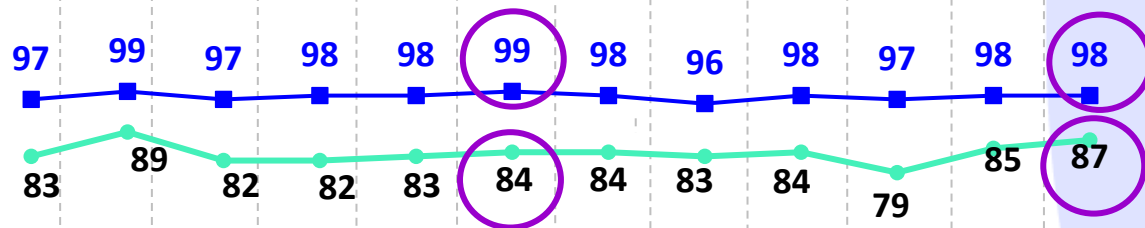


— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno

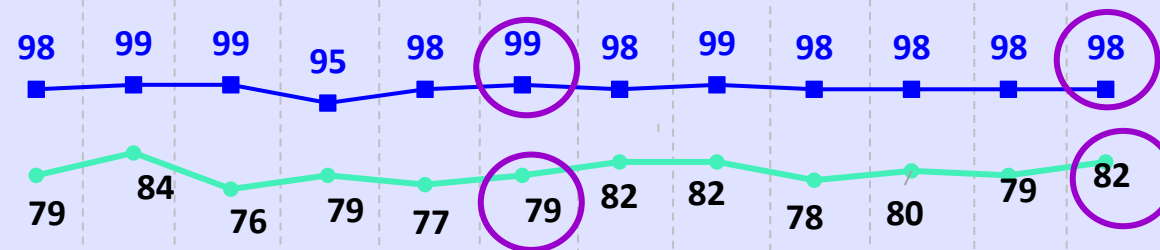
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

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



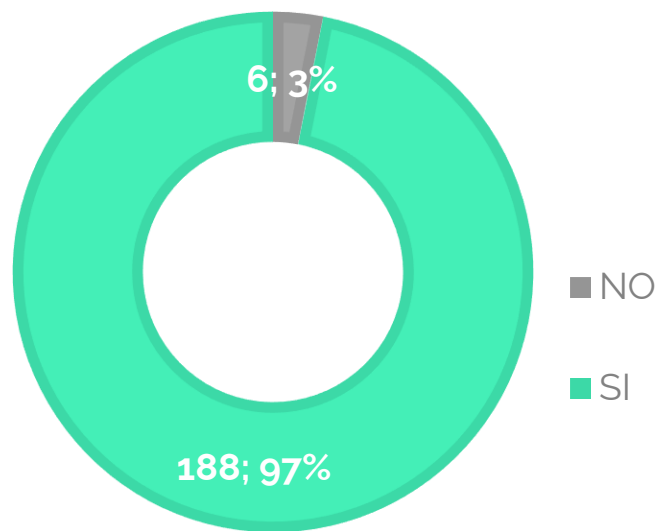
1° Bimestre 2023	2° Bimestre 2023	3° Bimestre 2023	4° Bimestre 2023	5° Bimestre 2023	6° Bimestre 2023	1° Bimestre 2024	2° Bimestre 2024	3° Bimestre 2024	4° Bimestre 2024	5° Bimestre 2024	6° Bimestre 2024
------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

¿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?

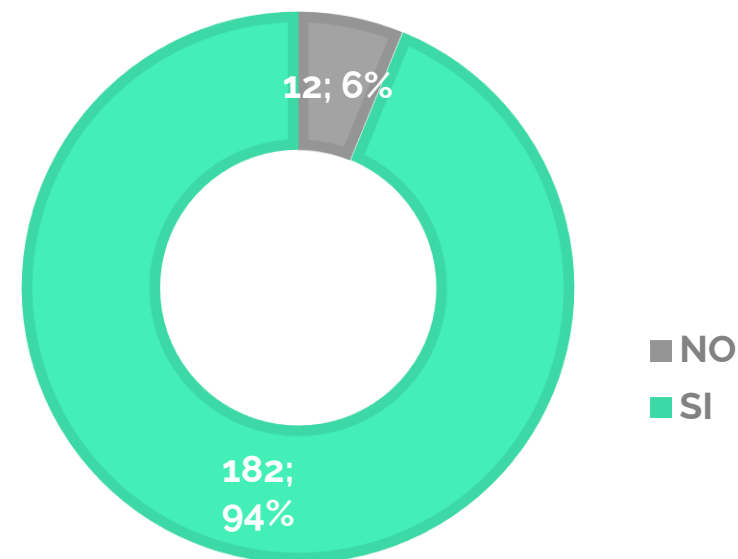


1° Bimestre 2023	2° Bimestre 2023	3° Bimestre 2023	4° Bimestre 2023	5° Bimestre 2023	6° Bimestre 2023	1° Bimestre 2024	2° Bimestre 2024	3° Bimestre 2024	4° Bimestre 2024	5° Bimestre 2024	6° Bimestre 2024
------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

¿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?

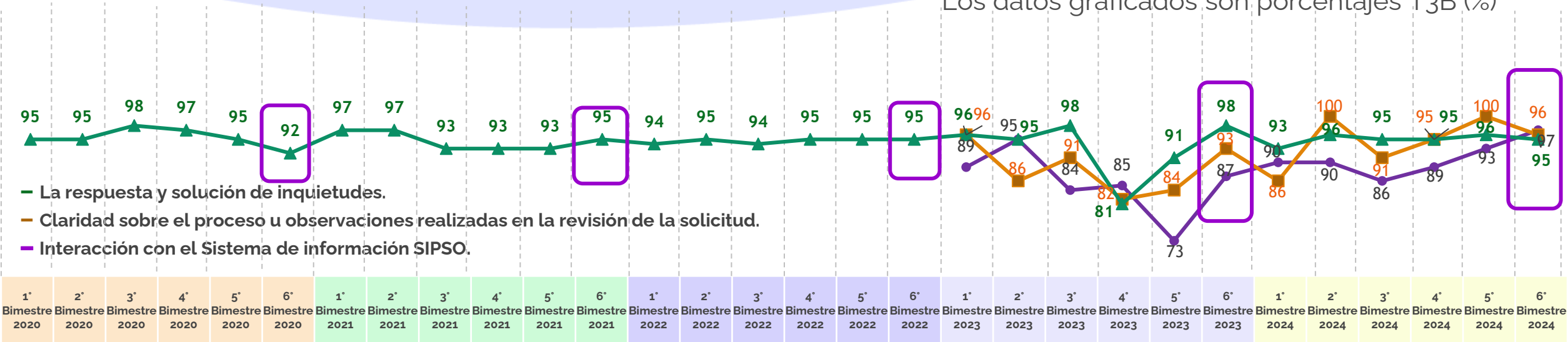




# Solicitud de Acreditación

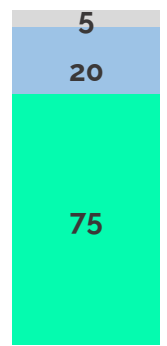


Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

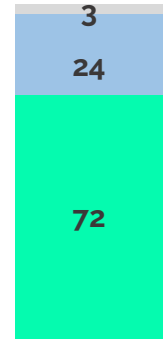


■ TTB: Excelente + Muy Bueno  
■ [3]: Bueno  
■ BTB: Regular + Malo

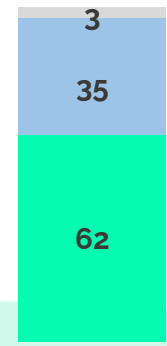
Respuesta o atención de inquietudes.



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



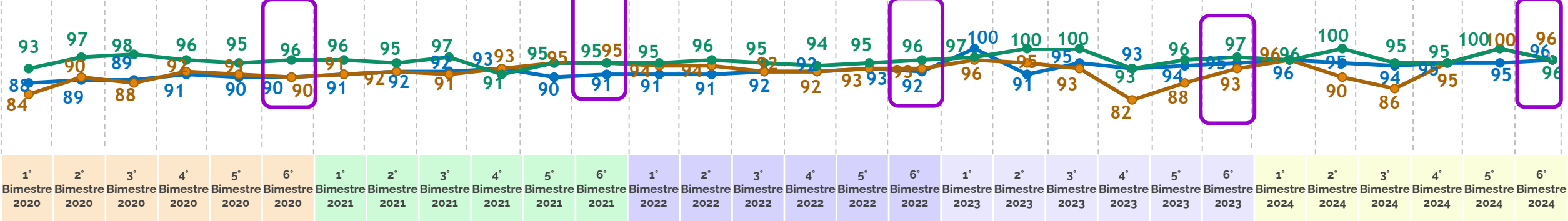
Interacción con el Sistema de información SIPSO (Intuitivo - Amigable)



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

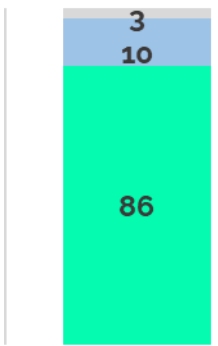


- Claridad de los servicios incluidos.
- Oportunidad en el envío de la facturación.
- Alternativas en medios de pago.

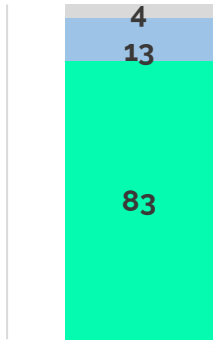


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

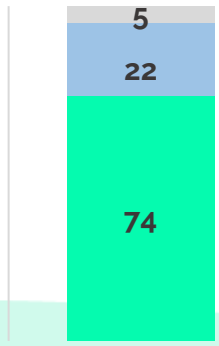
Claridad de los servicios incluidos.



Oportunidad en el envío de la facturación.



Alternativas medios de pago

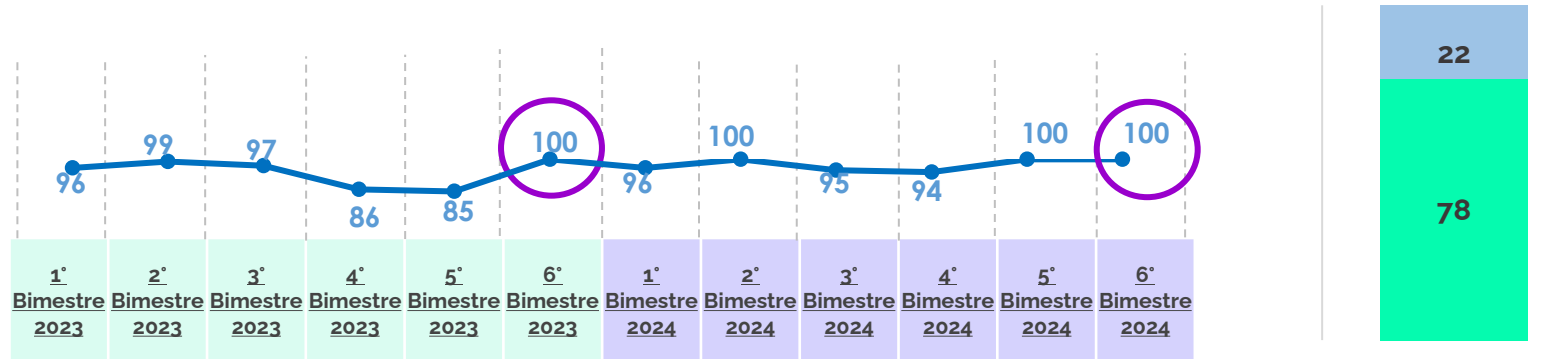


# Programación de servicios

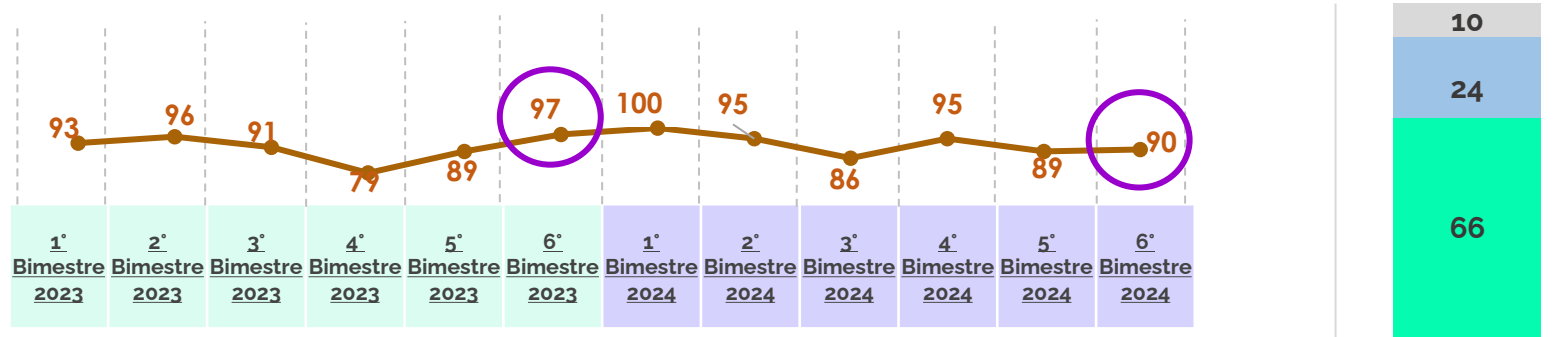
Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

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

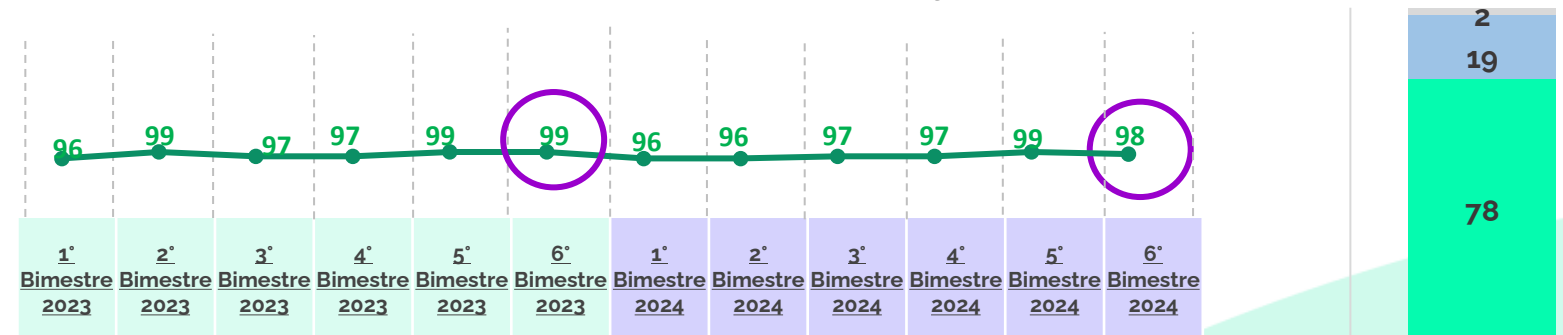
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo



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

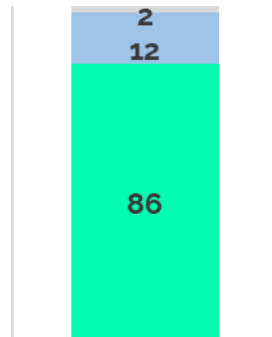


¿Cómo califica la información suministrada en la notificación de la programación del servicio?, en cuanto a la hoja de vida de los profesionales técnicos y las fechas de evaluación.

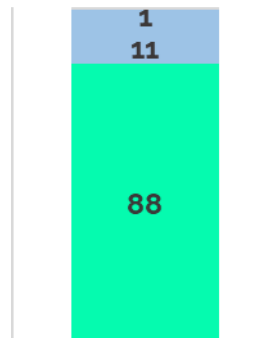


# Etapa de Evaluación

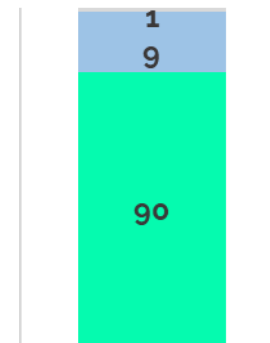
¿Cómo considera usted la claridad y presentación de los resultados de la evaluación?



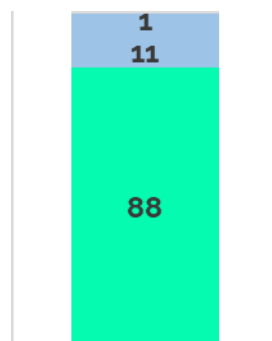
¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos? (si aplica)



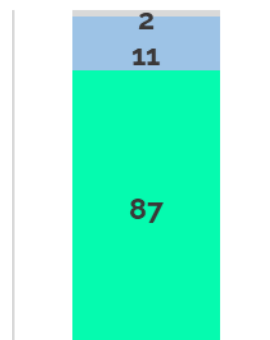
¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



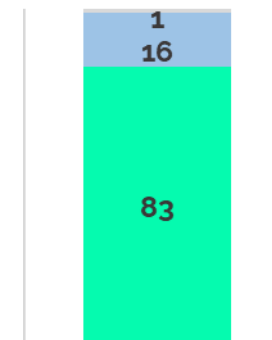
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto a la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?






¿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?



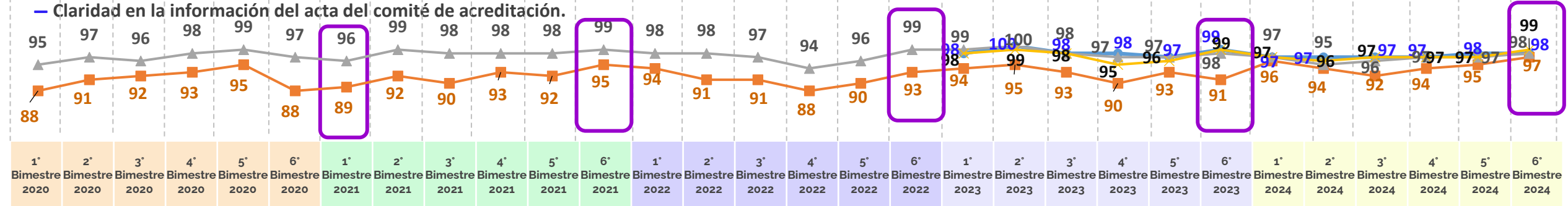
 TTB: Excelente + Muy Bueno  
 [3]: Bueno  
 BTB: Regular + Malo

# Etapa de Decisión



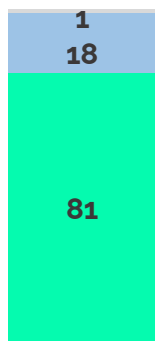
Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

- ¿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.

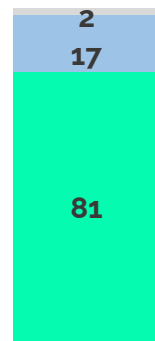


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

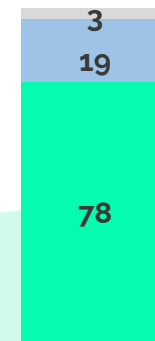
¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?



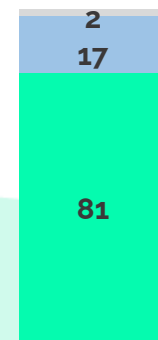
Objetividad de la decisión



Oportunidad de la decisión



Claridad en la información del acta del comité de acreditación.





38

### 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 prestada en cada servicio solicitado fue clara y oportuna.
- Excelente servicio, atención al cliente por chat y llamada telefónica, y tiempos de respuesta durante el proceso de acreditación
- La atención y disposición del personal de ONAC ante solicitudes

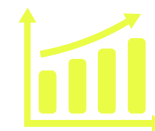


36

### Rapidez, eficiencia y claridad

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

- Agilidad y respuesta oportuna en el servicio o solicitud, acompañamiento en los procesos.
- La atención prestada en cada servicio solicitado fue clara y oportuna.
- ONAC cuenta con excelente conocimiento, experiencia, equipo evaluador y tiempos de respuesta, Brindan información clara y oportuna que facilitan el desarrollo del proceso de Acreditación.



34

### 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.

- El equipo auditor demuestra gran conocimiento y profesionalismo. el personal de apoyo de ONAC siempre esta dispuesto a ayudar en el proceso.
- La excelencia de la experiencia, compromiso y empatía de sus expertos técnicos y la buena comunicación con el organismo de acreditación ONAC

### Imparcialidad y objetividad en la evaluación

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

- La transparencia e imparcialidad en los procesos de evaluación
- El método de evaluación, del auditor y la objetividad.
- Imparcialidad, objetividad, puntualidad y claridad



## ¿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?

