



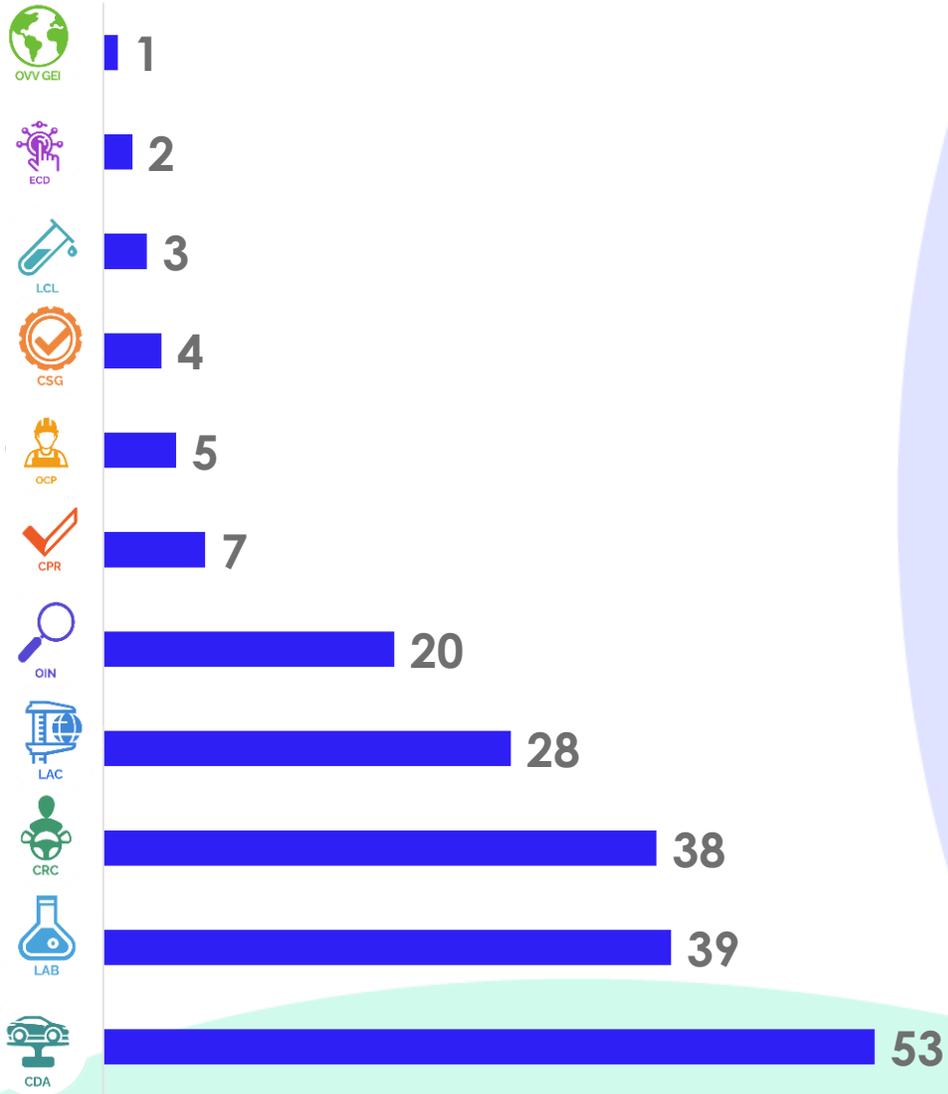
Percepción del Servicio y Satisfacción

Tercer Bimestre 2024

Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los
clientes de ONAC

23/08/2024

FICHA TÉCNICA



Población Total
411

Encuestas Efectivas
200

DTN
113 = 57%



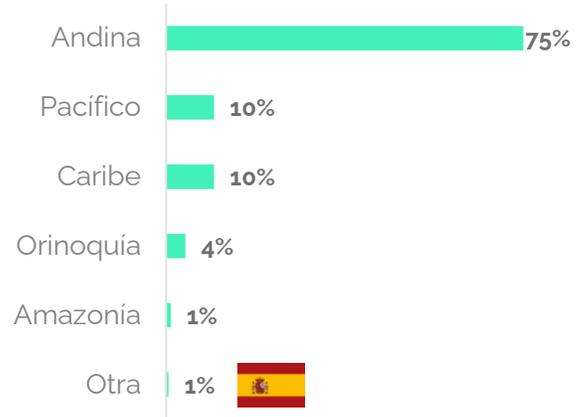
DTI
87 = 44%

Mayo
112 = 56%

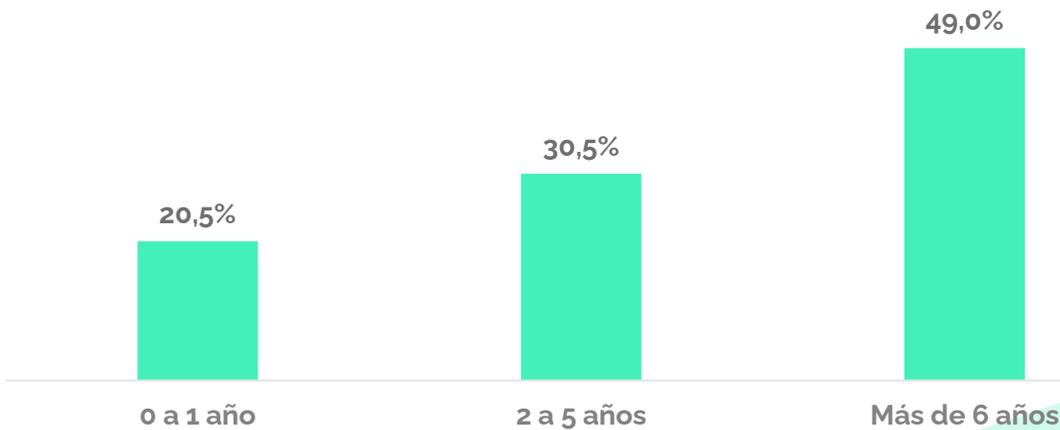


Junio
88 = 44%

Perfil del Encuestado



Antigüedad

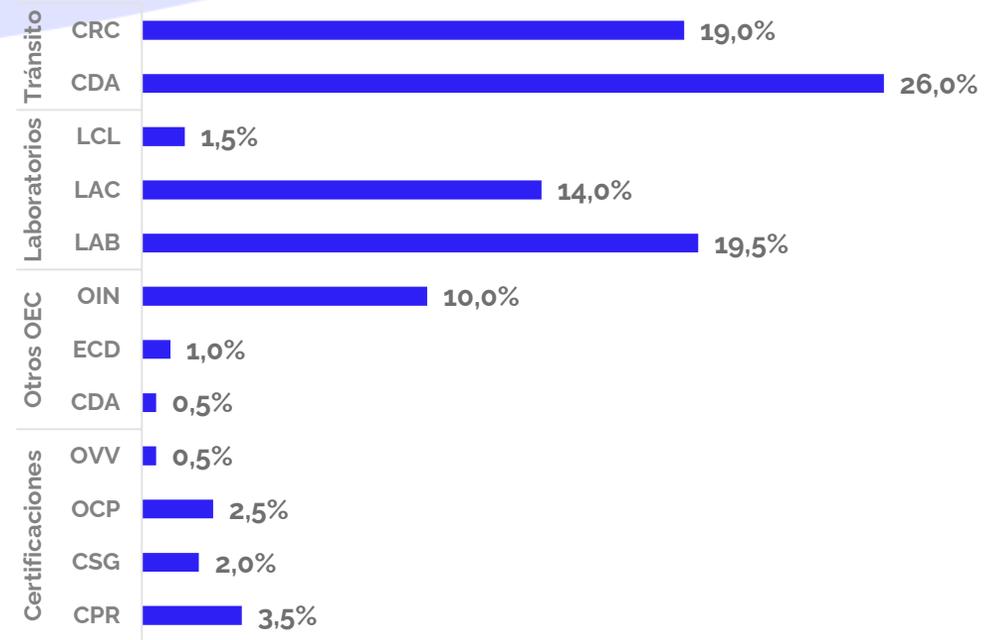


45%

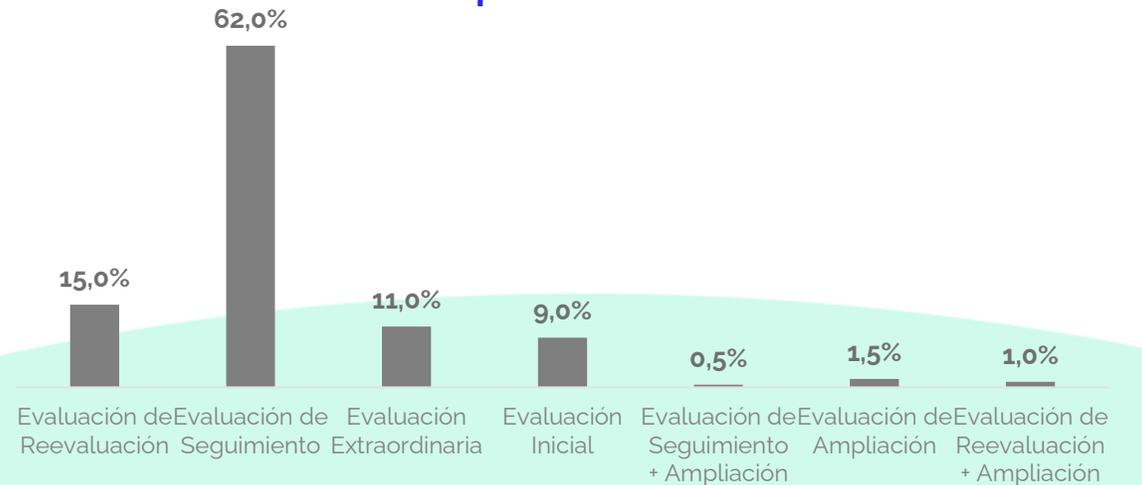
35%

12%

9%

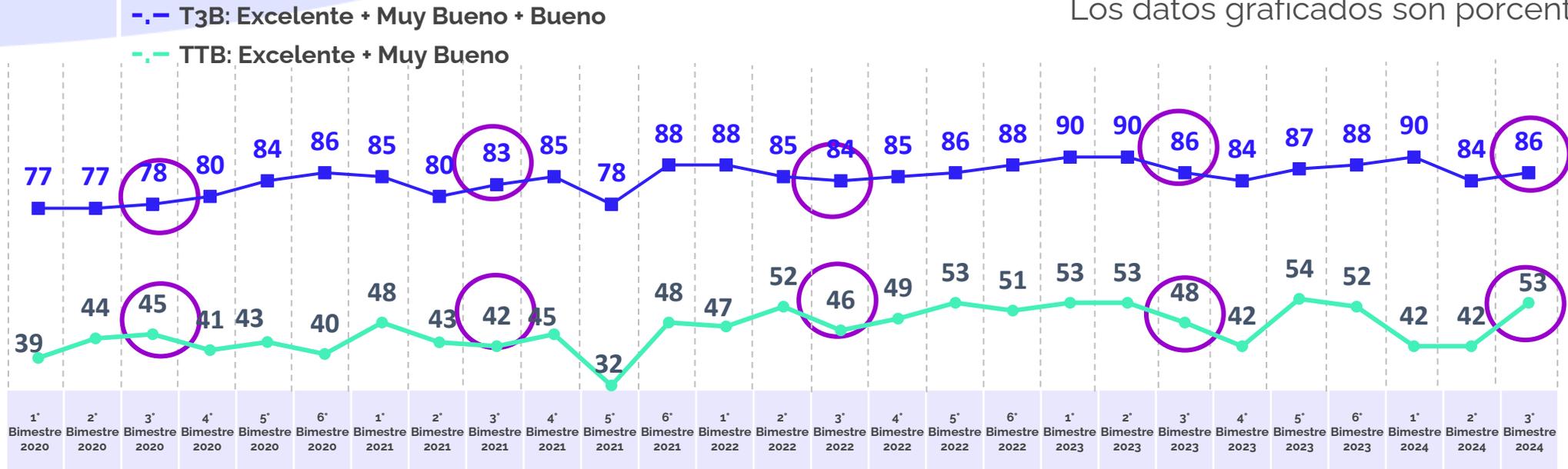


Tipo de Evaluación



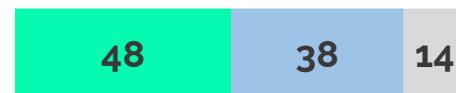
¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

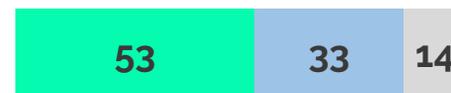


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

3er Bimestre 2023



3er Bimestre 2024

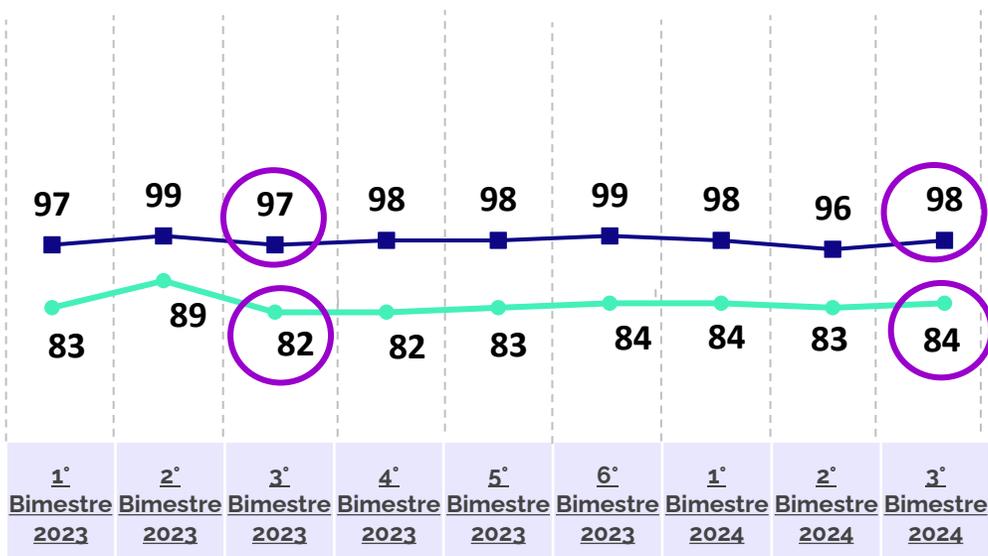


-.- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

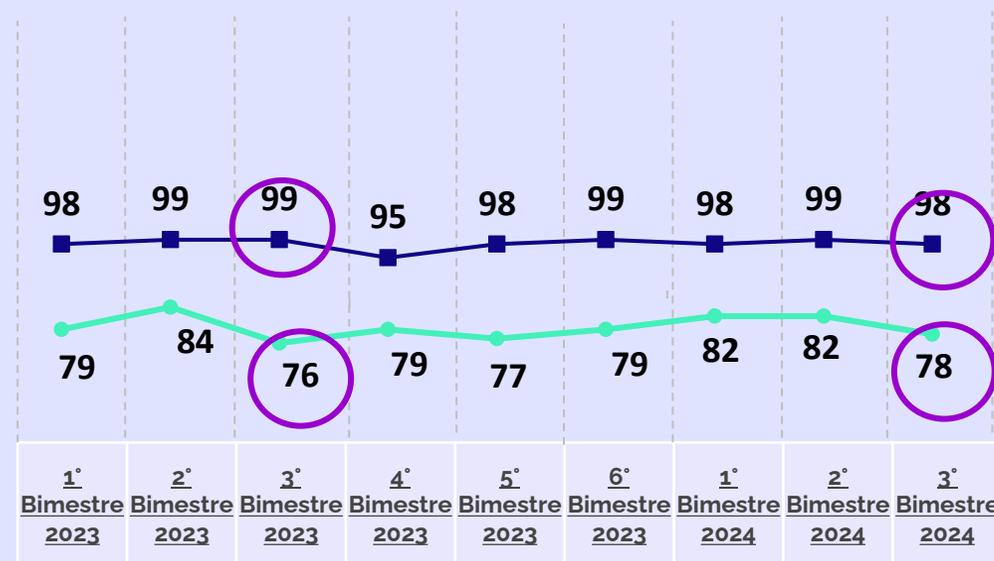
-.- TTB: Excelente + Muy Bueno

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?

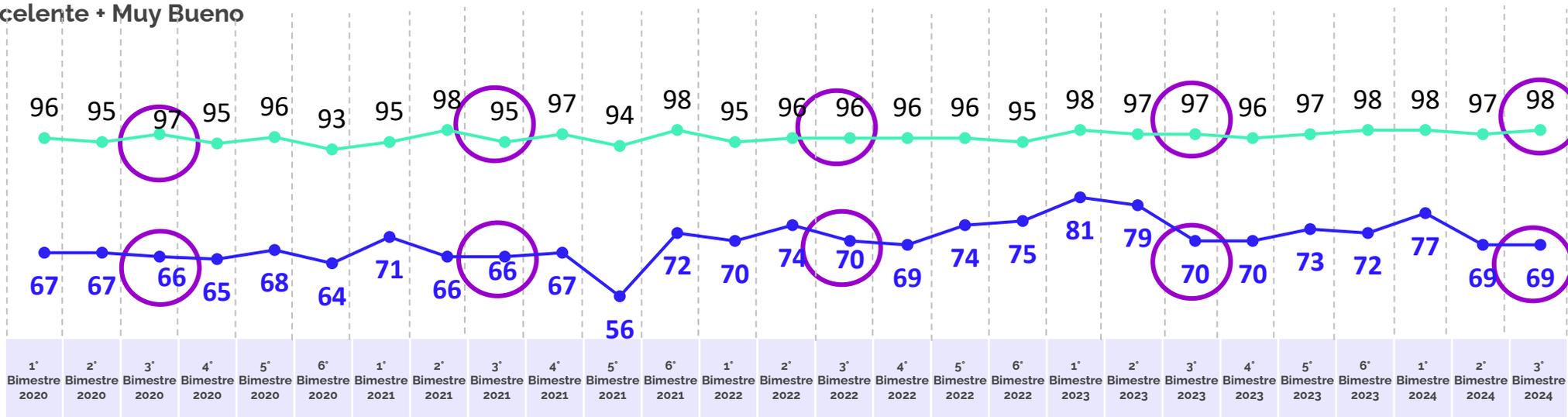


¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

-.- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

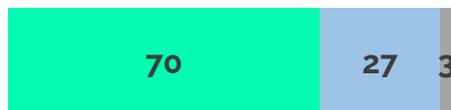
-.- TTB: Excelente + Muy Bueno



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



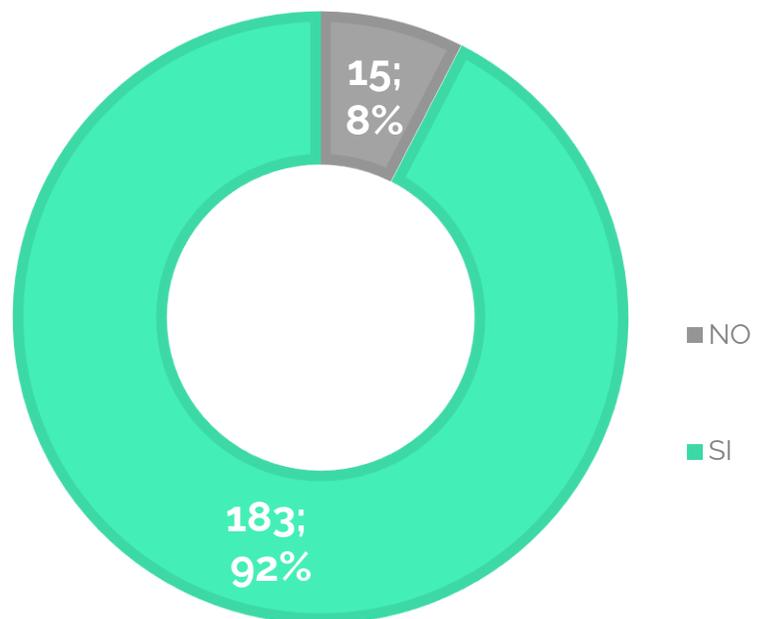
3er Bimestre 2023



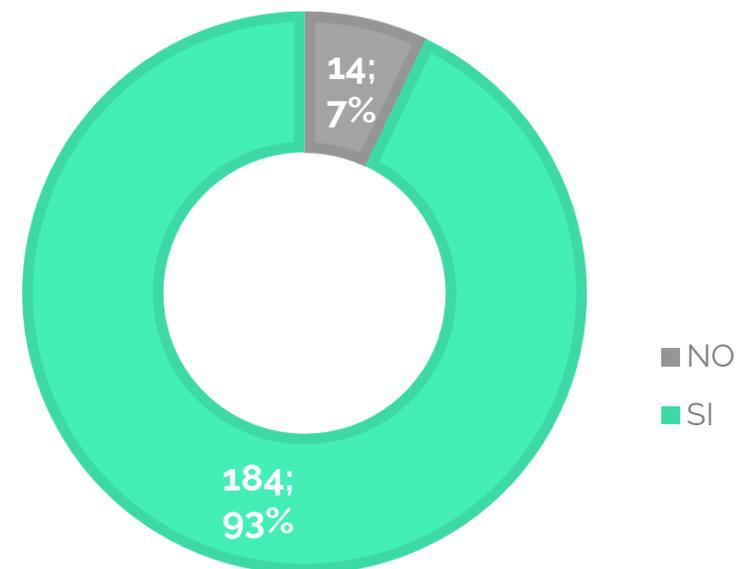
3er Bimestre 2024



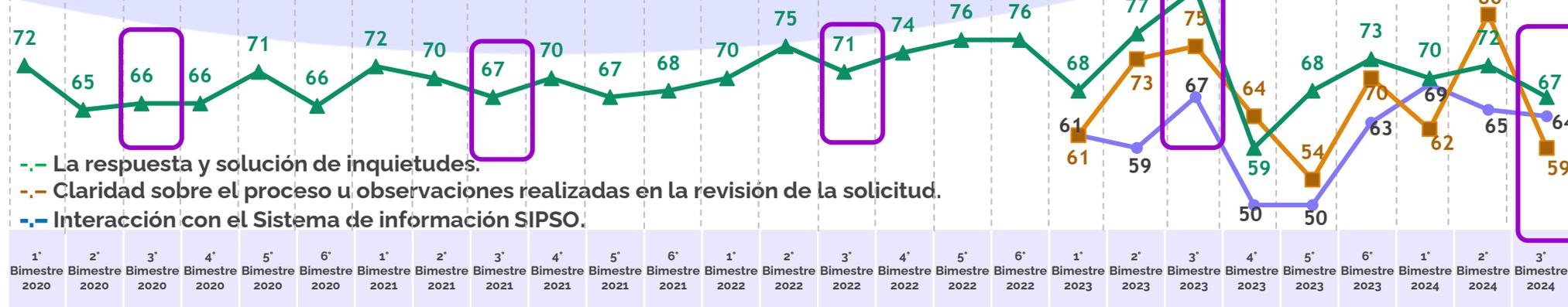
¿En caso de haber tomado contacto con ONAC para informarse sobre el proceso de acreditación, obtuvo una respuesta adecuada y oportuna?



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



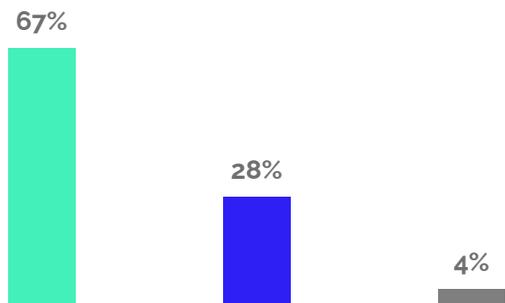
Solicitud de Acreditación



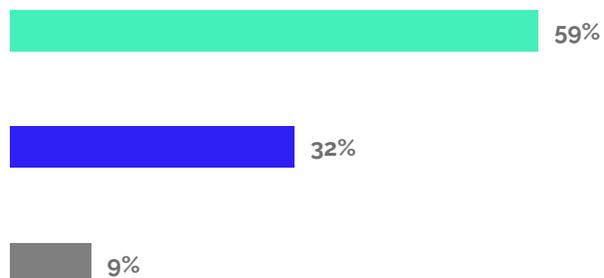
- .- La respuesta y solución de inquietudes.
- .- Claridad sobre el proceso u observaciones realizadas en la revisión de la solicitud.
- .- Interacción con el Sistema de información SIPSO.

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

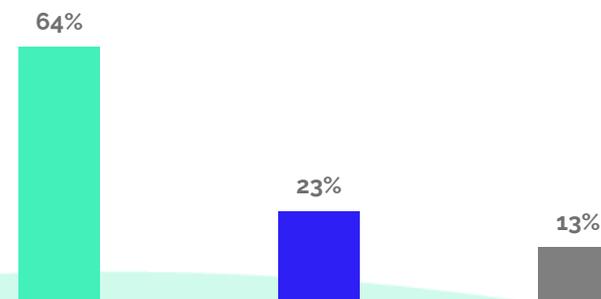
Respuesta o atención de inquietudes.



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



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

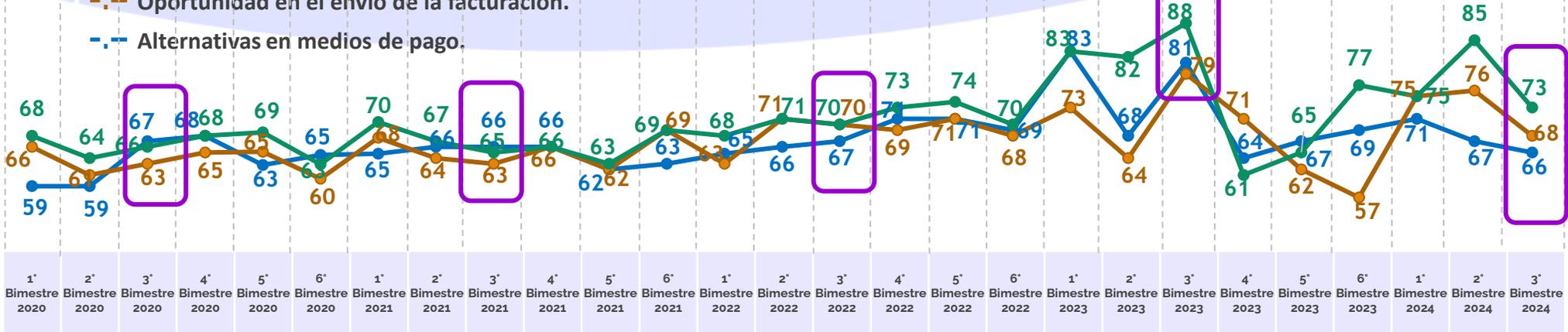


En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación



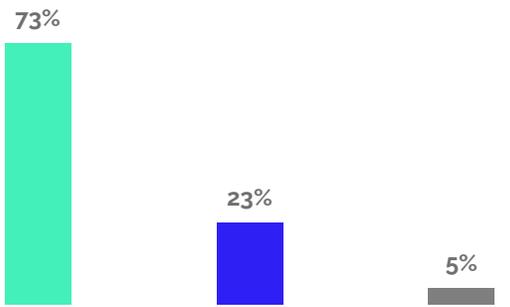
- Claridad de los servicios incluidos.
- Oportunidad en el envío de la facturación.
- Alternativas en medios de pago.

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

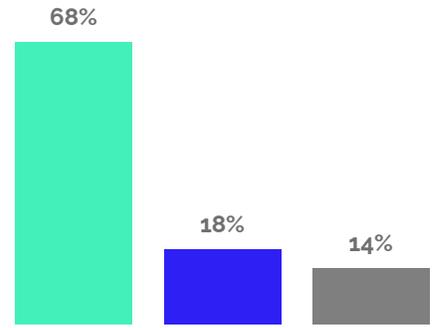


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

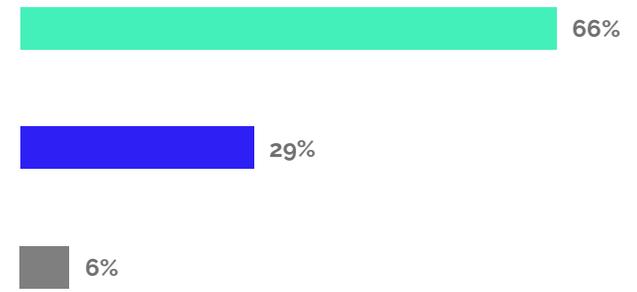
Claridad de los servicios incluidos.



Oportunidad en el envío de la facturación.



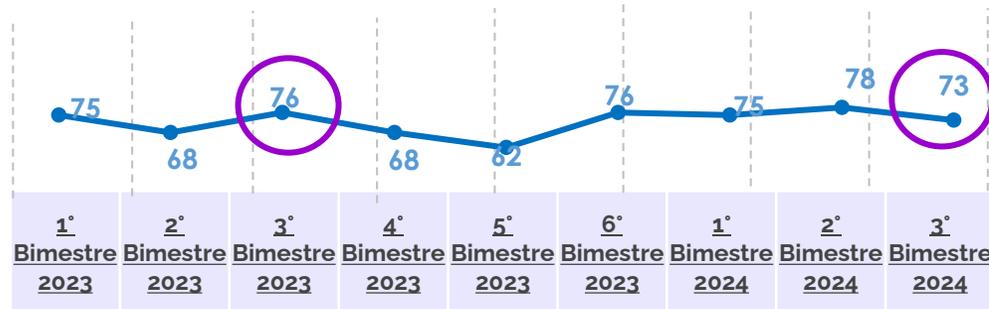
Alternativas de medios de pago.



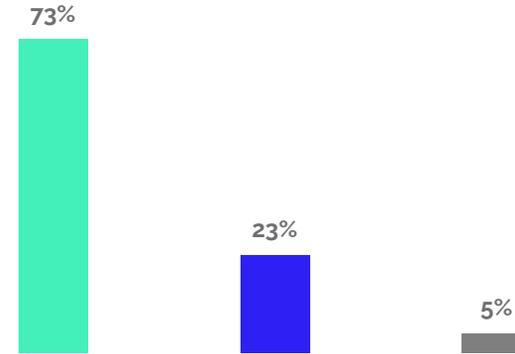
Programación de servicios

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

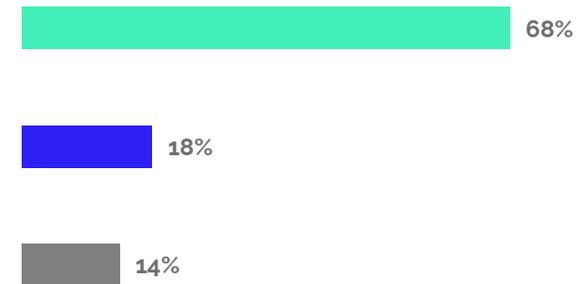
Una vez aprobada la solicitud, cómo califica la información brindada por ONAC sobre las siguientes etapas del proceso de acreditación.



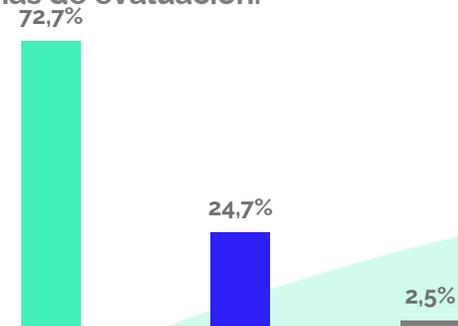
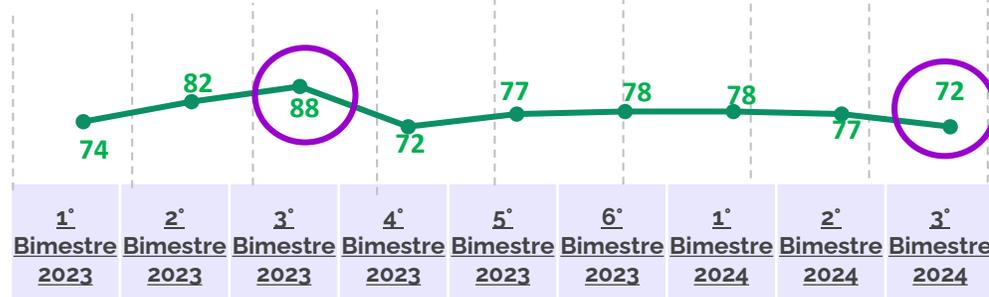
■ TTB: Excelente + Muy Bueno
■ [3]: Bueno
■ BTB: Regular + Malo



¿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

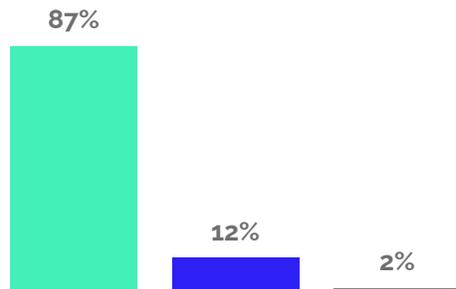


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

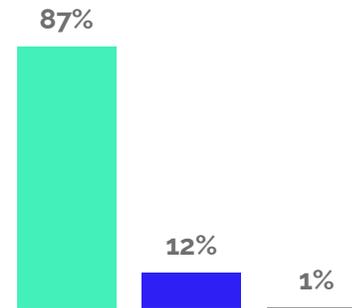
¿Cómo considera usted la claridad y presentación de los resultados de la evaluación?



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



¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



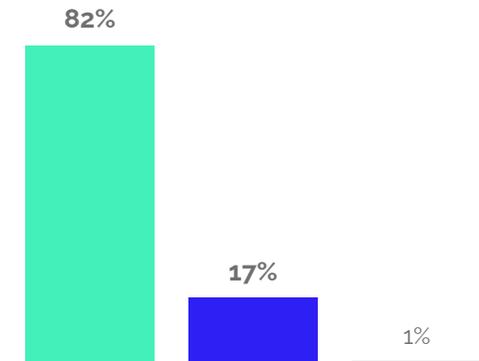
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto a la claridad de la información?



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



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



Etapa de Decisión

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

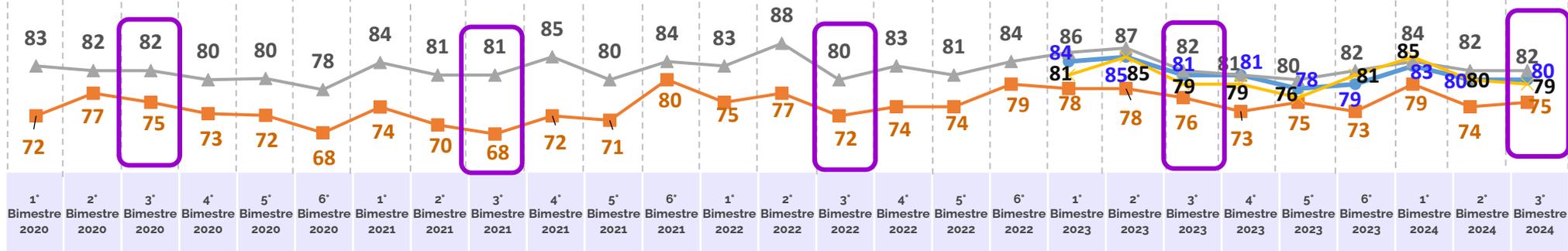


¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?

Objetividad de la decisión.

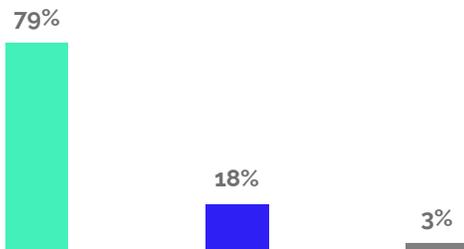
Oportunidad de la decisión

Claridad en la información del acta del comité de acreditación.

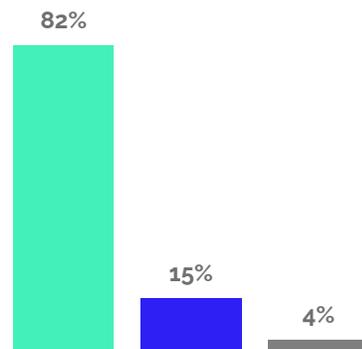


TTB: Excelente + Muy Bueno
 [3]: Bueno
 BTB: Regular + Malo

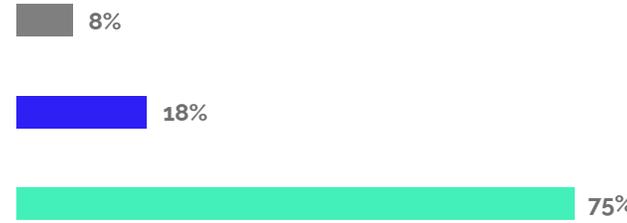
¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la



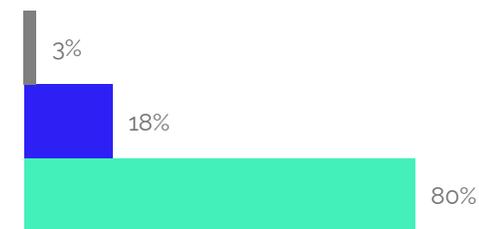
Objetividad de la decisión.



Oportunidad de la decisión.



Claridad en la información del acta del comité de acreditación.



Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio

120 

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 competencia técnica tanto de los líderes, como de los expertos técnicos asignados.
- El equipo evaluador mostró durante cada una de las etapas su conocimiento técnico y de gestión frente a los requerimientos y el alcance del OEC.

 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

- Muy buena gestión
- La oportunidad y eficacia en la respuesta de inquietudes
- La pronta respuesta para cada proceso y los medios que utilizan para interactuar son muy fáciles de manejar.
- La agilidad y pronta solución

 33



Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio

120 

Transparencia y objetividad en los procesos de evaluación

Destacan cómo ONAC maneja la información, toma decisiones objetivas y mantiene una comunicación transparente con los organismos evaluados.

- La objetividad y amabilidad del equipo evaluador
- Todo el proceso fue muy transparente
- Los tiempos son exactos al momento de presentar las auditorías.

 21

Calidad del servicio y atención al cliente

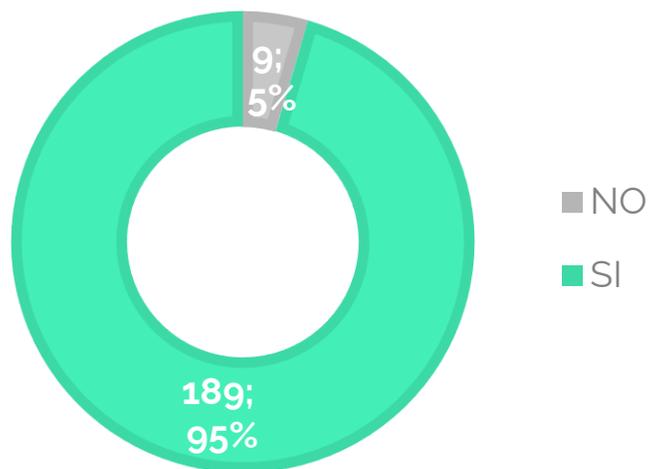
Los comentarios reflejan la satisfacción con la atención y el servicio recibido. Incluye valoraciones sobre la amabilidad del personal, la calidad en la gestión de solicitudes y la atención a las necesidades

- La calidad de la información brindada, Tiempos de los procesos.
- La atención a las inquietudes.

 30



¿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?



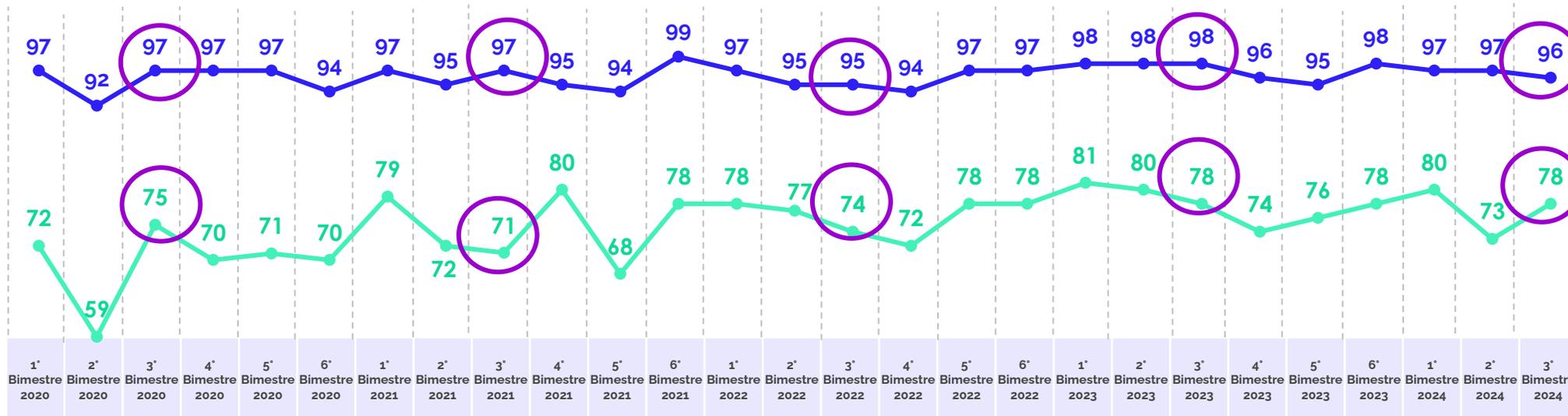
¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?



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

