



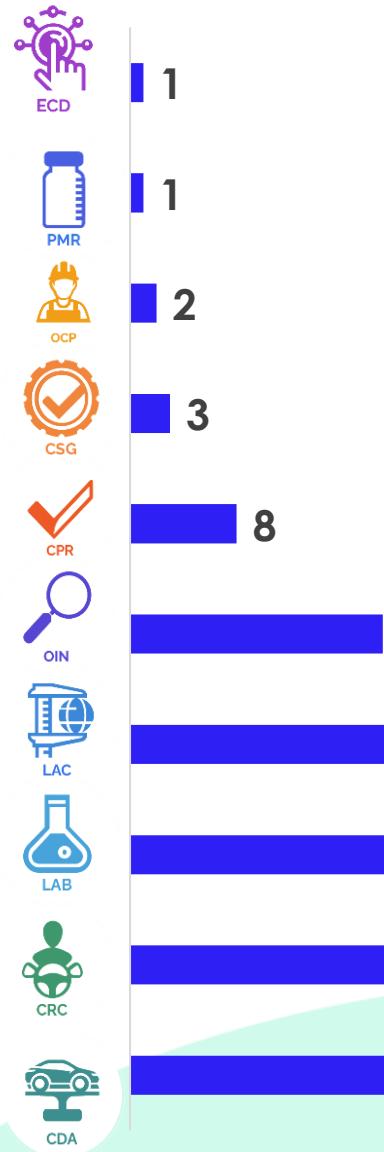
# Percepción del Servicio y Satisfacción

## Quinto Bimestre 2025

Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los  
clientes de ONAC

15/12/2025

# FICHA TÉCNICA



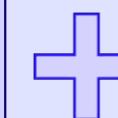
Población Total  
**425**

50%  
Efectividad



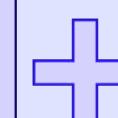
Encuestas Efectivas  
**212**

DTN  
**136 = 64%**



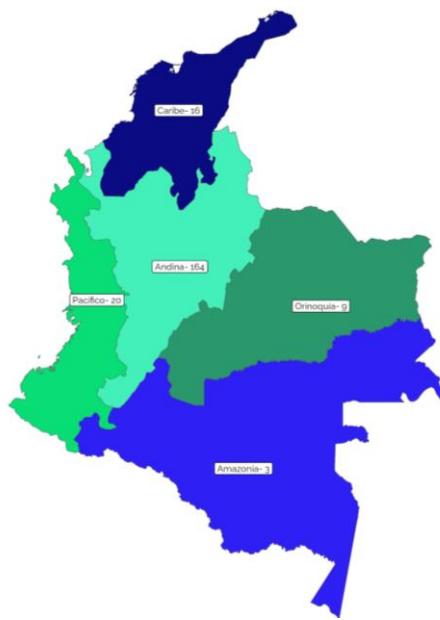
DTI  
**76 = 36%**

Septiembre  
**128 = 60%**

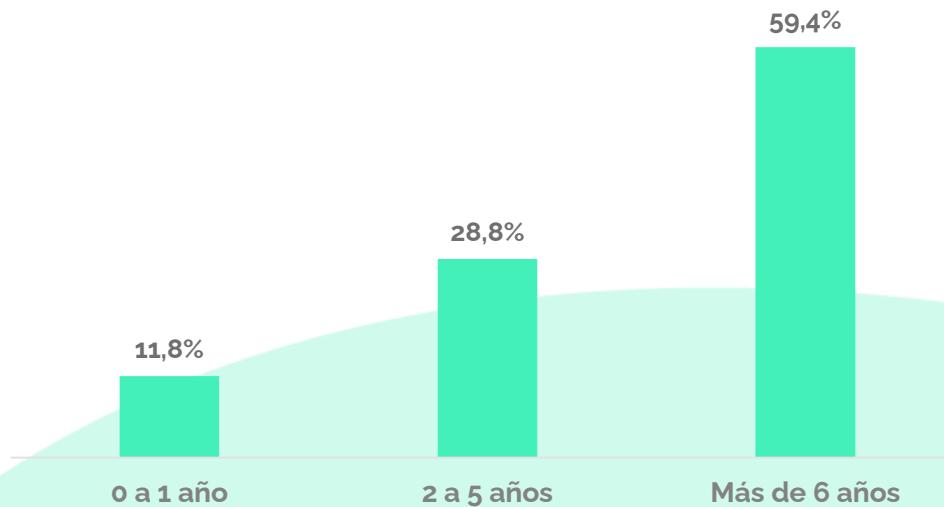


Octubre  
**84 = 40%**

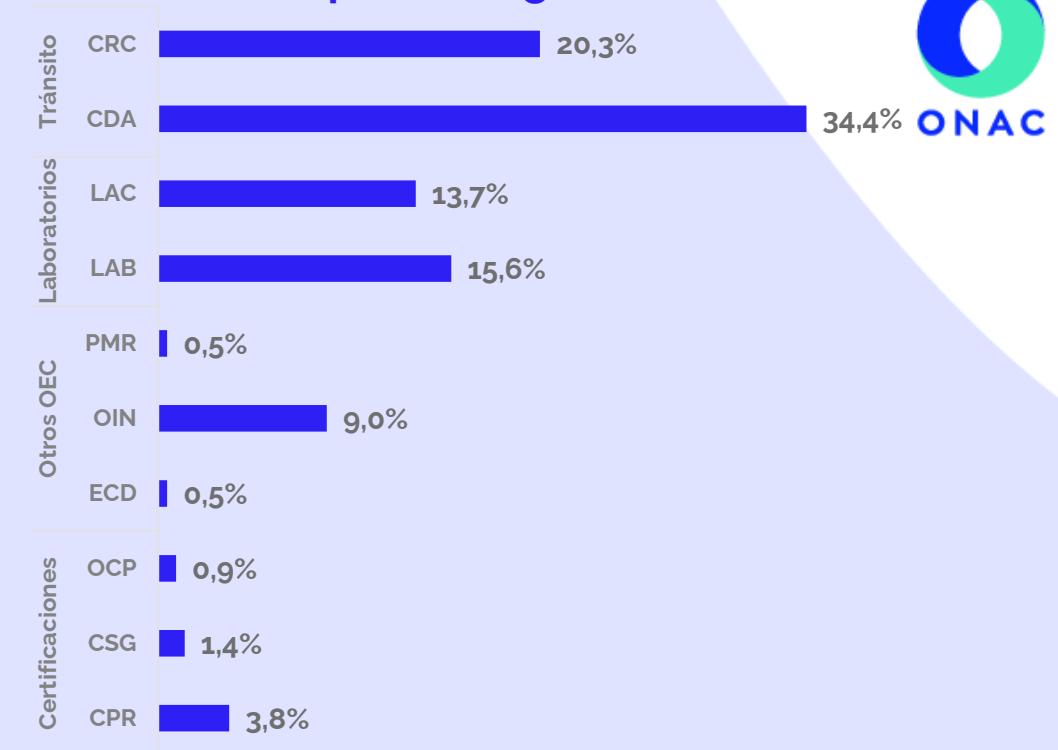
# Perfil del Encuestado



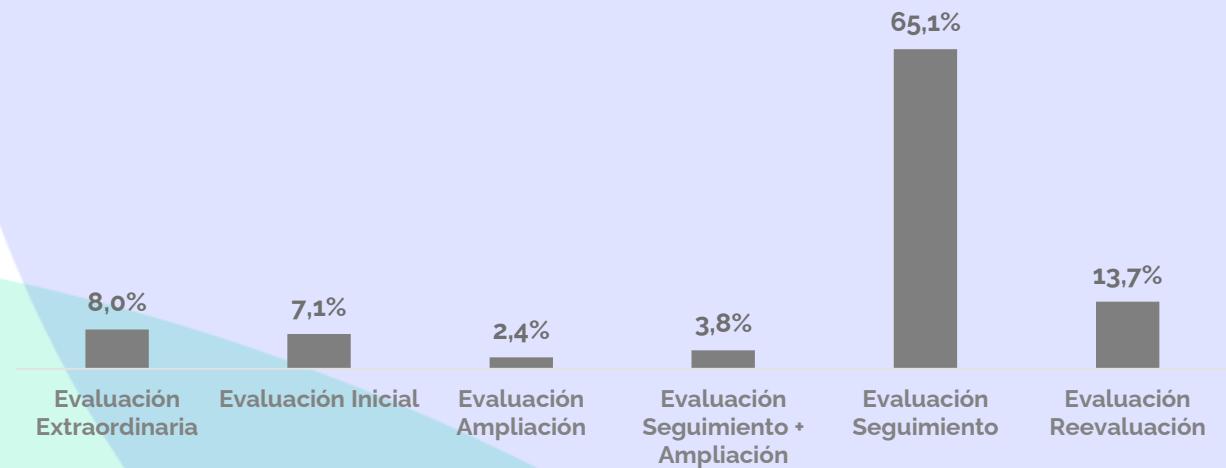
**Antigüedad**



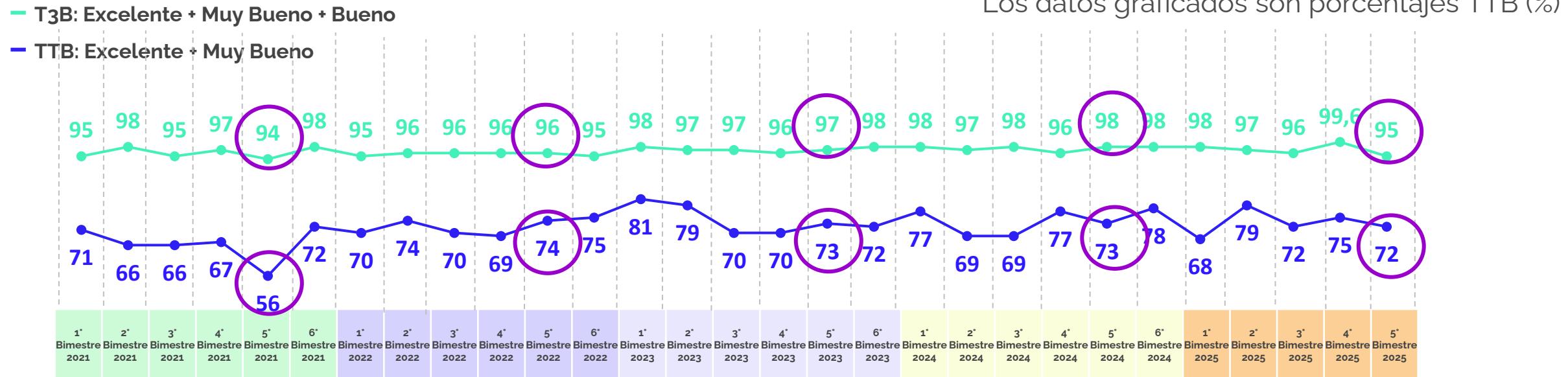
**Tipo de Programa**



**Tipo de Evaluación**



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

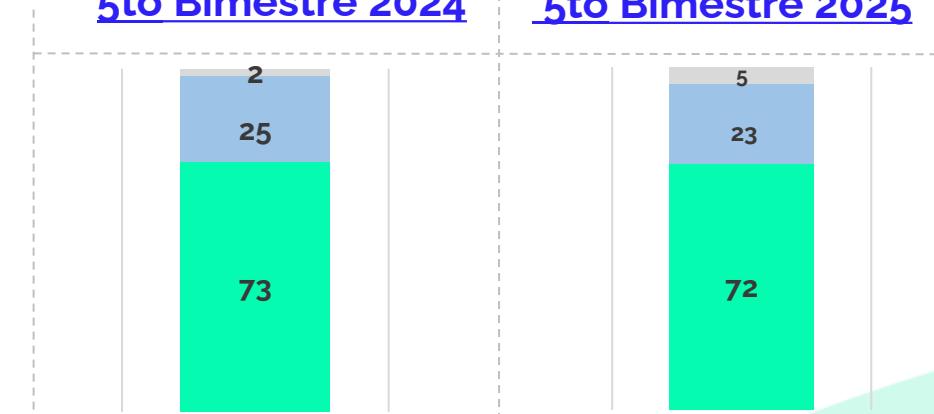


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- B2: Bueno
- BTB: Regular + Malo



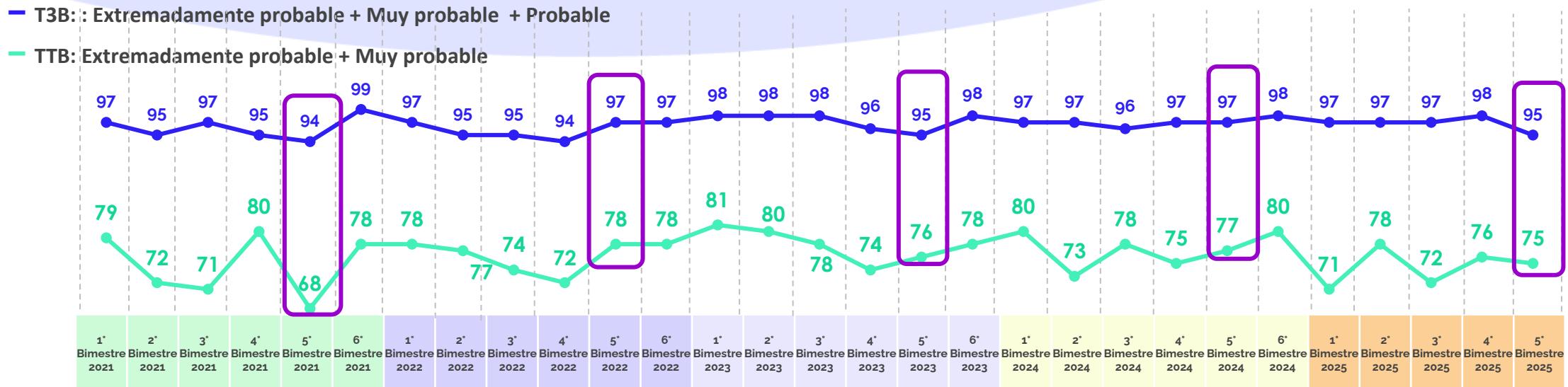
5to Bimestre 2024

5to Bimestre 2025



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

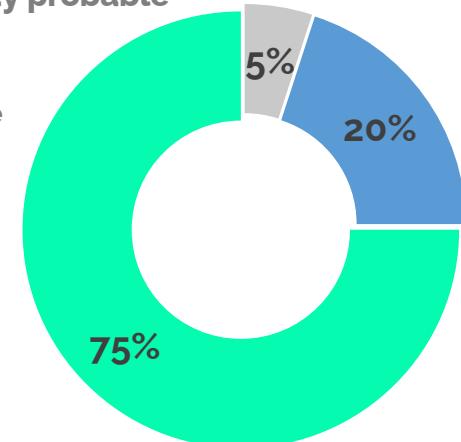
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



**TTB: Extremadamente probable + Muy probable**

**[3]: Probable**

**BTB: Poco probable + Nada probable**



PROMOTORES



NEUTROS



DETRACTORES



NPS

=

75 %

-

5%

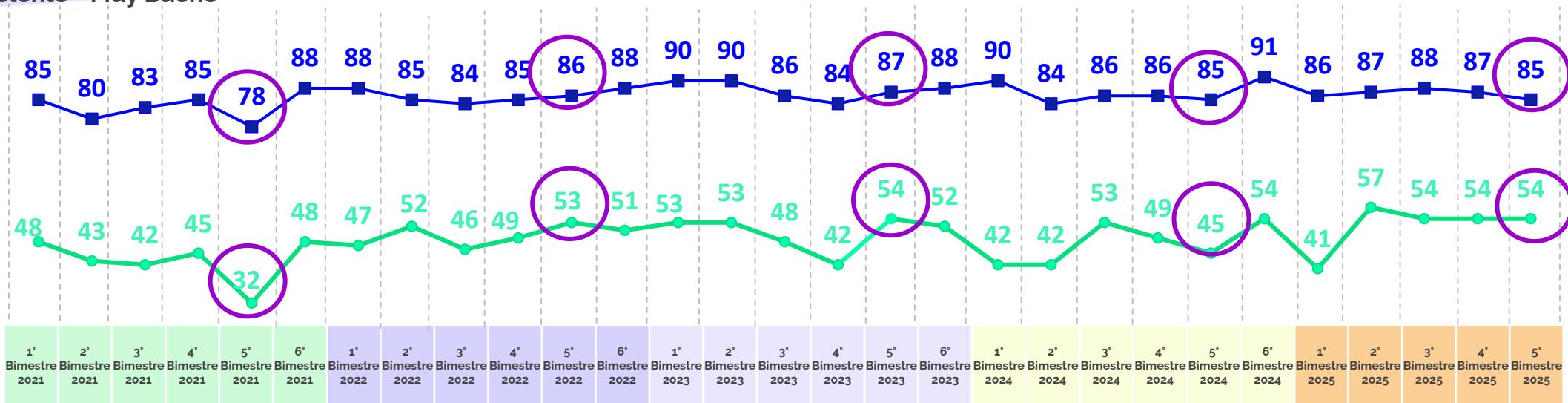
70%

# ¿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 (%)



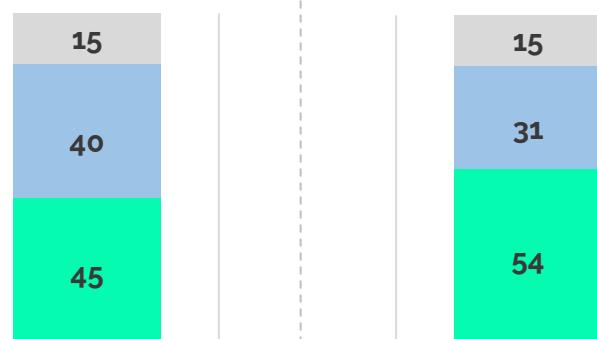
■ TTB: Excelente + Muy Bueno

■ [3]: Bueno

■ BTB: Regular + Malo

5to Bimestre 2024

5to Bimestre 2025

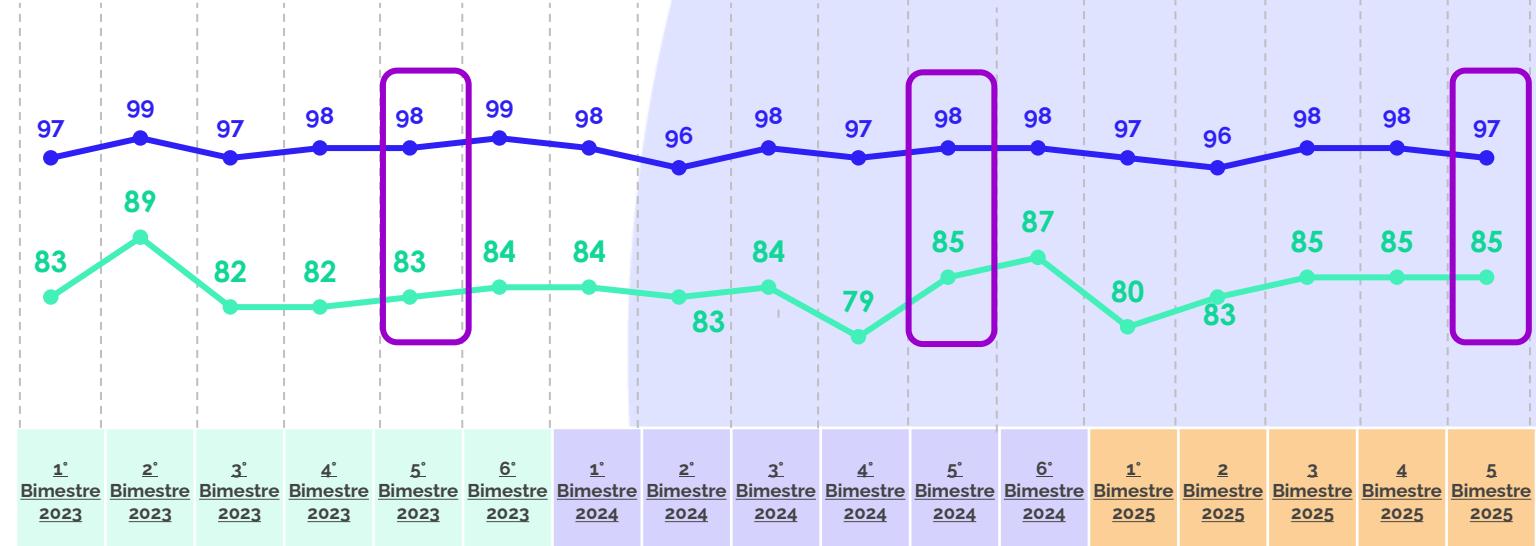


- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno
- TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

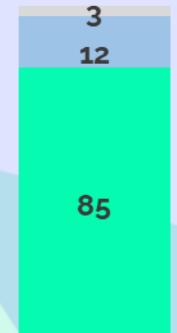
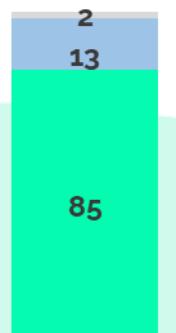


## ¿Cómo califica el aporte de los resultados de la evaluación respecto a las actividades realizadas por su organismo?



5to Bimestre 2024

5to Bimestre 2025



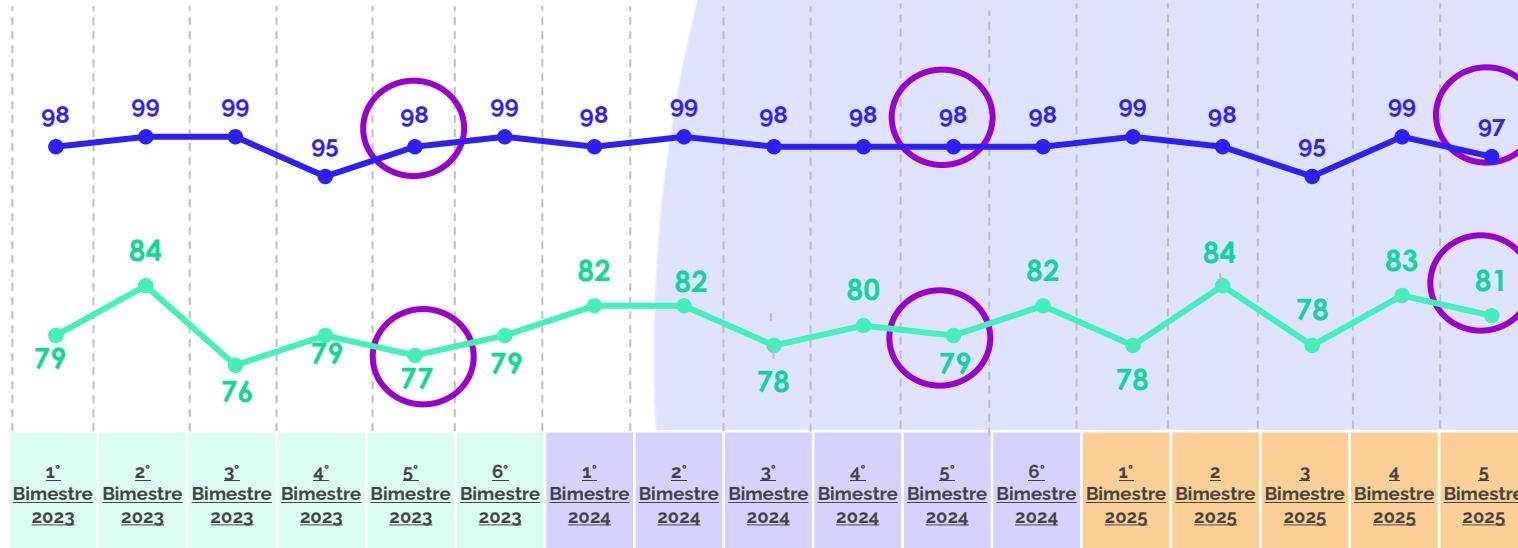
— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— 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?



5to Bimestre 2024

79

19

2

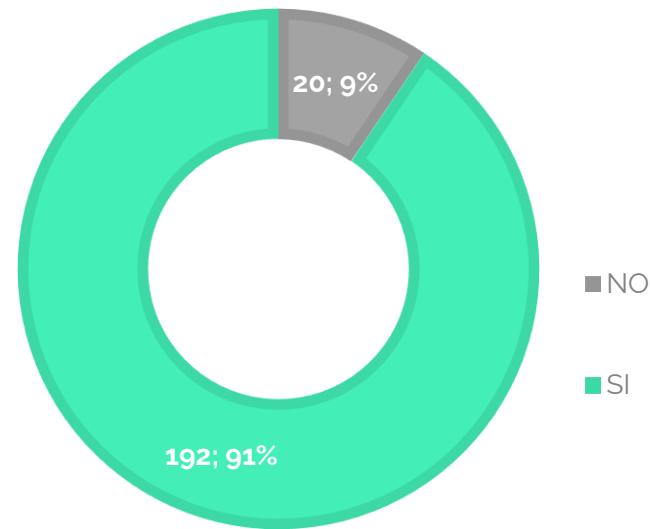
5to Bimestre 2025

82

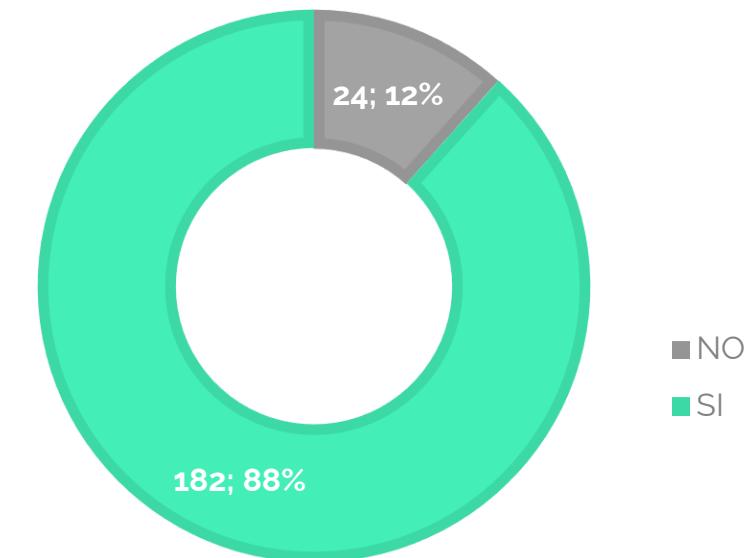
16

2

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

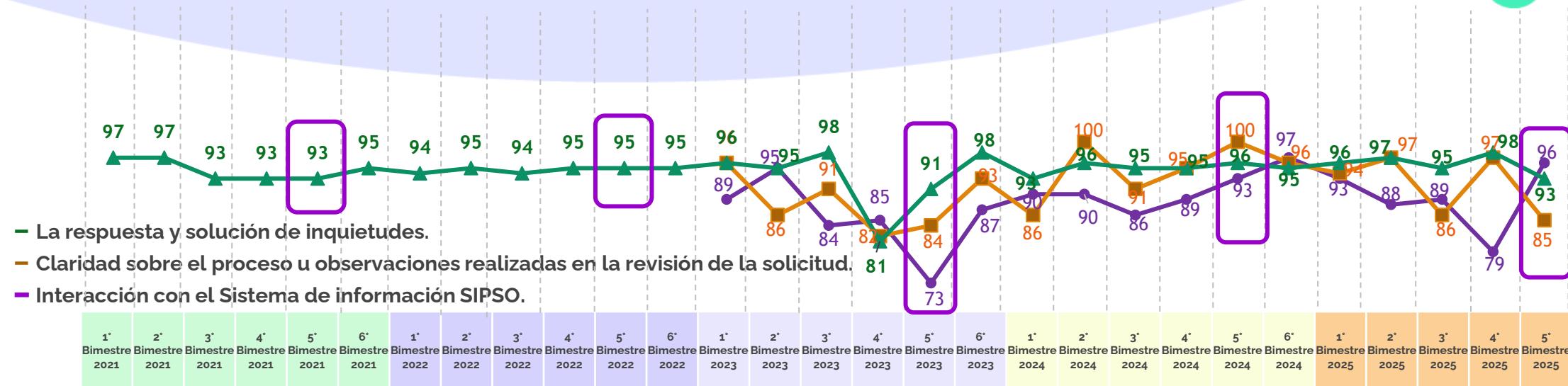


**¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?**



# Solicitud de Acreditación

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

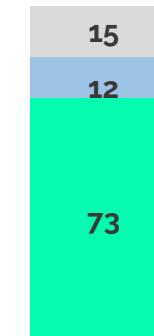


TTB: Excelente + Muy Bueno  
B: Bueno  
BTB: Regular + Malo

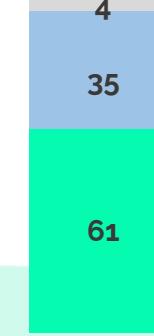
Respuesta o atención de inquietudes.



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



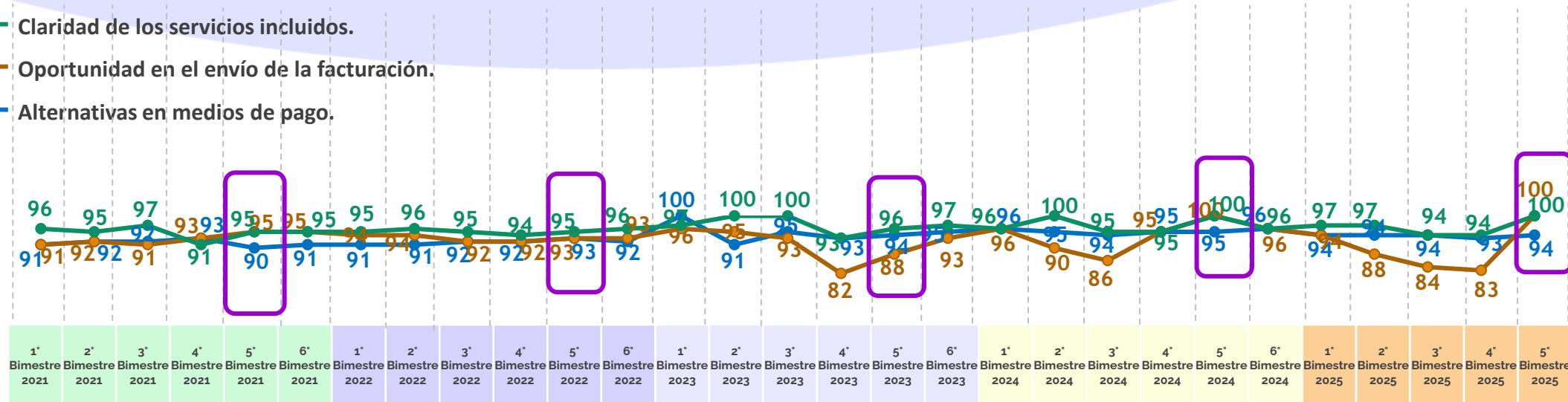
Interacción con el Sistema de información SIPSO (Intuitivo - Amigable)



# 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

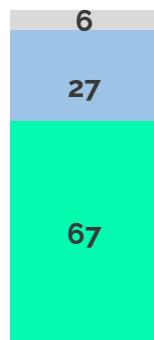
## Claridad de los servicios incluidos.



## Oportunidad en el envío de la facturación.



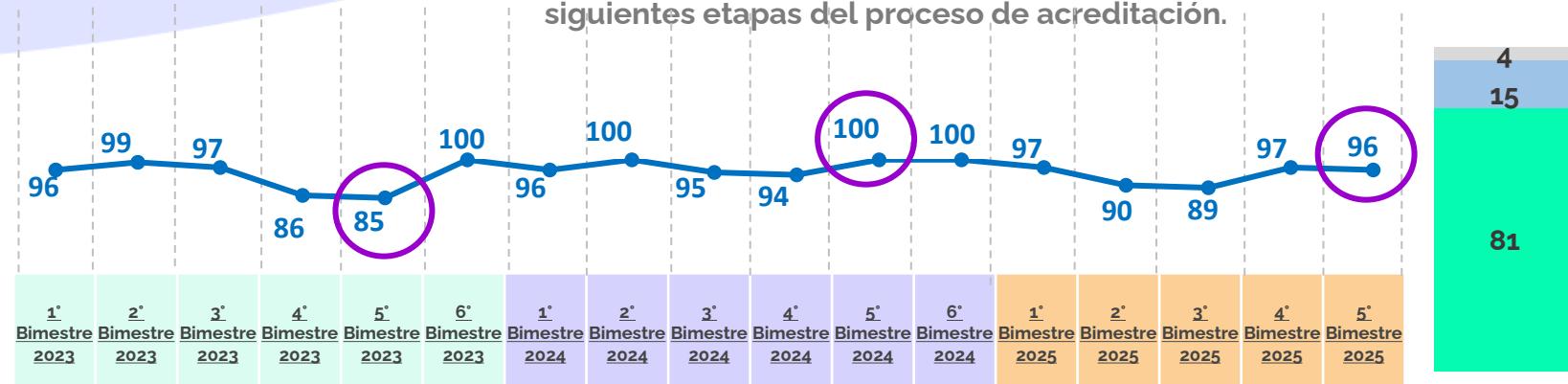
## Alternativas medidas de pago



# Programación de servicios

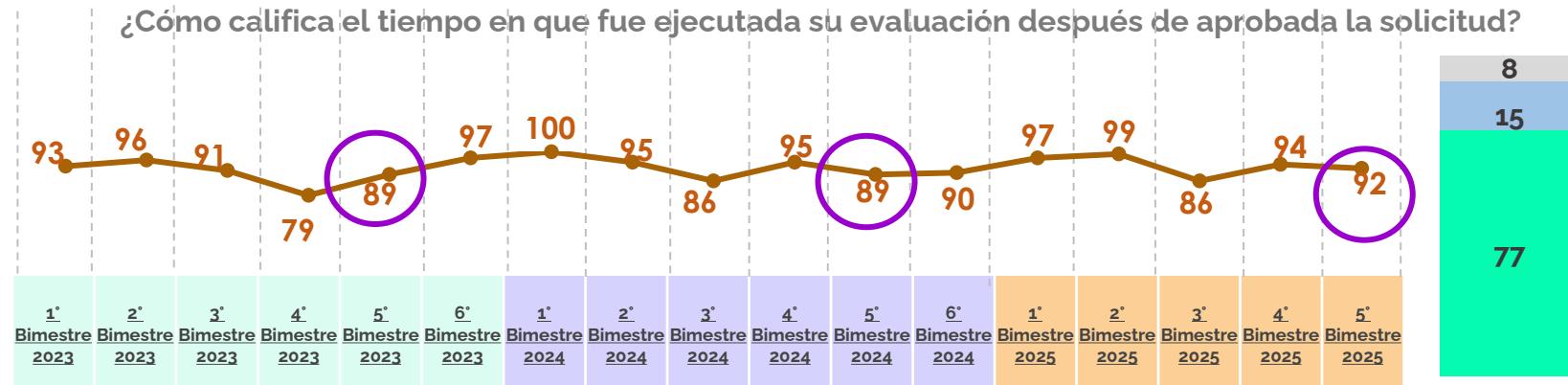
Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

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?



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

¿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.



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



# Etapa de Evaluación

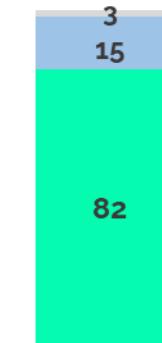
TTB: Excelente + Muy Bueno  
[3]: Bueno  
BTB: Regular + Malo



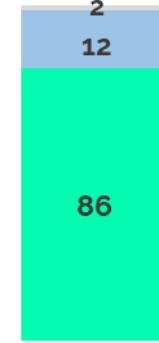
¿Cómo considera usted la claridad y presentación de los resultados de la evaluación?



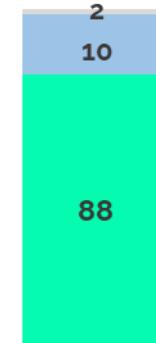
¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos? (si aplica)



¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



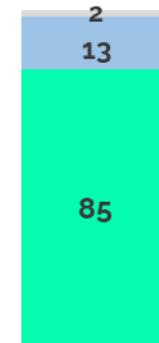
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?



¿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?

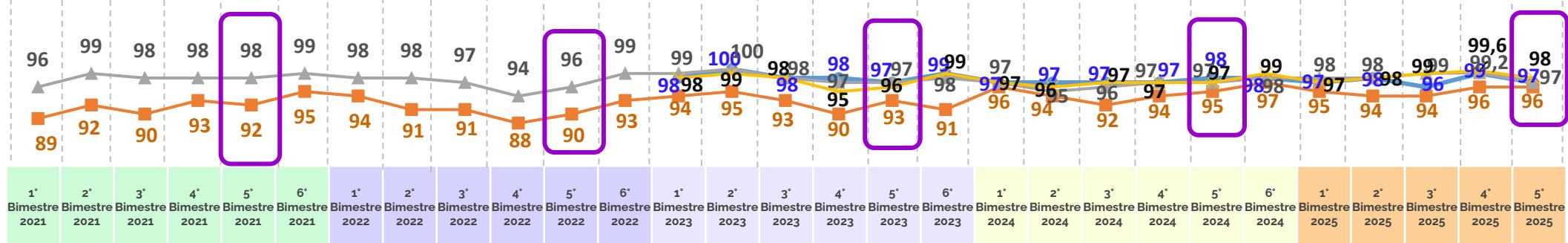


# Etapa de Decisión

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.

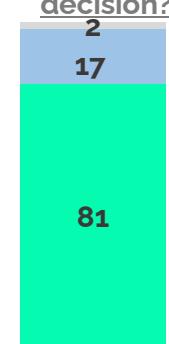


**TTB: Excelente + Muy Bueno**

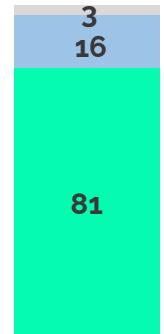
## [3]: Bueno

## **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.**



# 134 Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



43

## Calidad del servicio y atención al cliente

Esta categoría reúne los comentarios relacionados con la experiencia general de servicio ofrecida por ONAC. Incluye percepciones sobre la amabilidad, disposición, cordialidad y acompañamiento brindado por los colaboradores en cada etapa del proceso de acreditación. Refleja cómo los OEC valoran el trato recibido, la cercanía en la comunicación y la capacidad del equipo para brindar orientación clara y adecuada a sus necesidades.



30

## Rapidez, eficiencia y claridad

En esta categoría se agrupan las observaciones asociadas a los tiempos de respuesta, la agilidad en la gestión y la precisión de la información suministrada. Comprende tanto las experiencias positivas relacionadas con respuestas oportunas como aquellas que expresan oportunidades de mejora en la eficiencia de los procesos y en la claridad de la información entregada, particularmente en momentos críticos para los OEC.



61

## Reconocimiento del profesionalismo y la competencia del equipo evaluador

Esta categoría integra los comentarios que destacan la preparación técnica, el conocimiento normativo, la imparcialidad y el profesionalismo del equipo evaluador de ONAC. Los OEC resaltan la calidad técnica de las evaluaciones, la coherencia en los criterios aplicados y la capacidad del equipo para aportar valor durante el proceso, reforzando la confianza en el sistema de acreditación.



**¿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?**

