

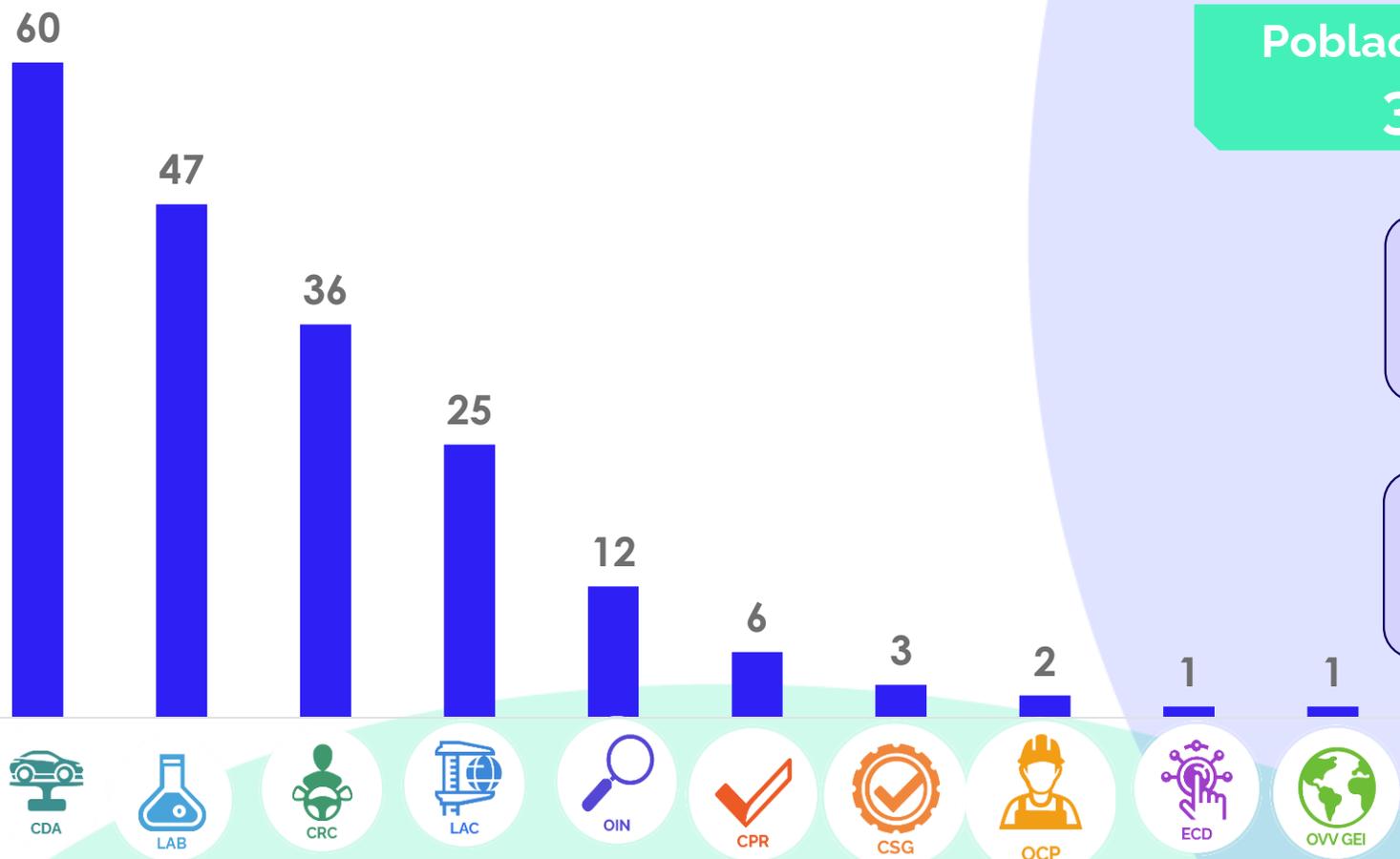


# PERCEPCIÓN DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN

Proceso Interno de Medición de Satisfacción  
de los clientes de ONAC

Primer Bimestre 2024

# FICHA TÉCNICA



**Población Total**  
**397**

**Encuestas Efectivas**  
**193**

**DTN**  
**109 = 56%**



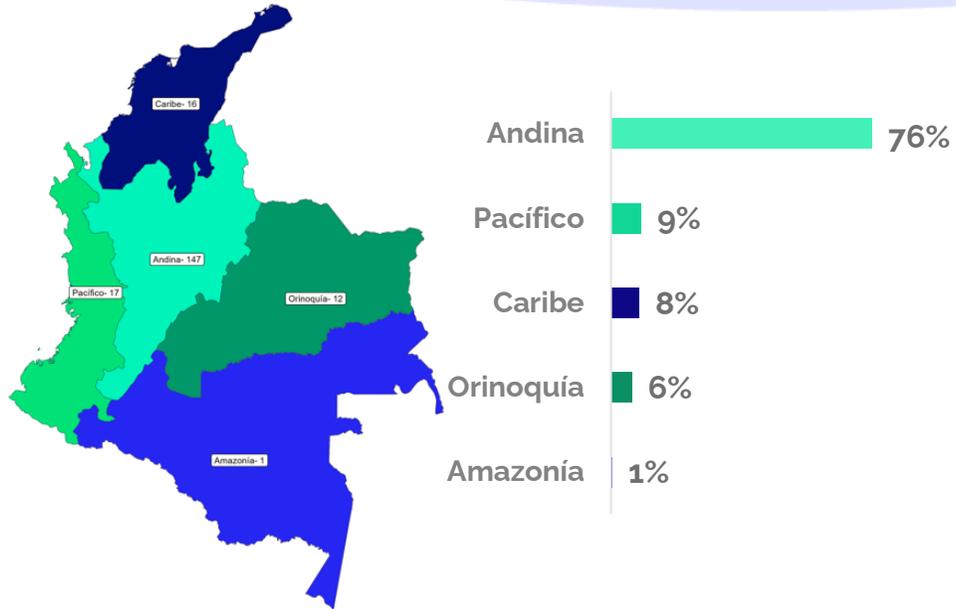
**DTI**  
**84 = 44%**

**Enero**  
**87 = 45%**

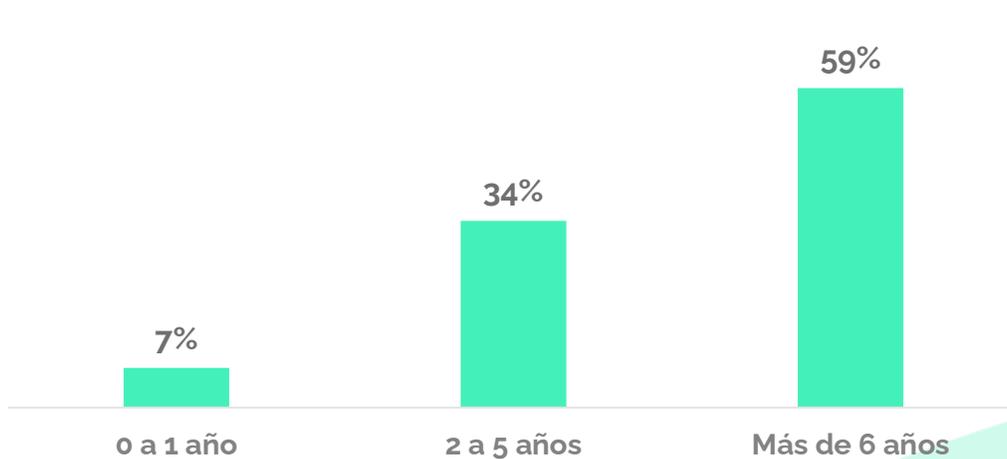


**Febrero**  
**106 = 55%**

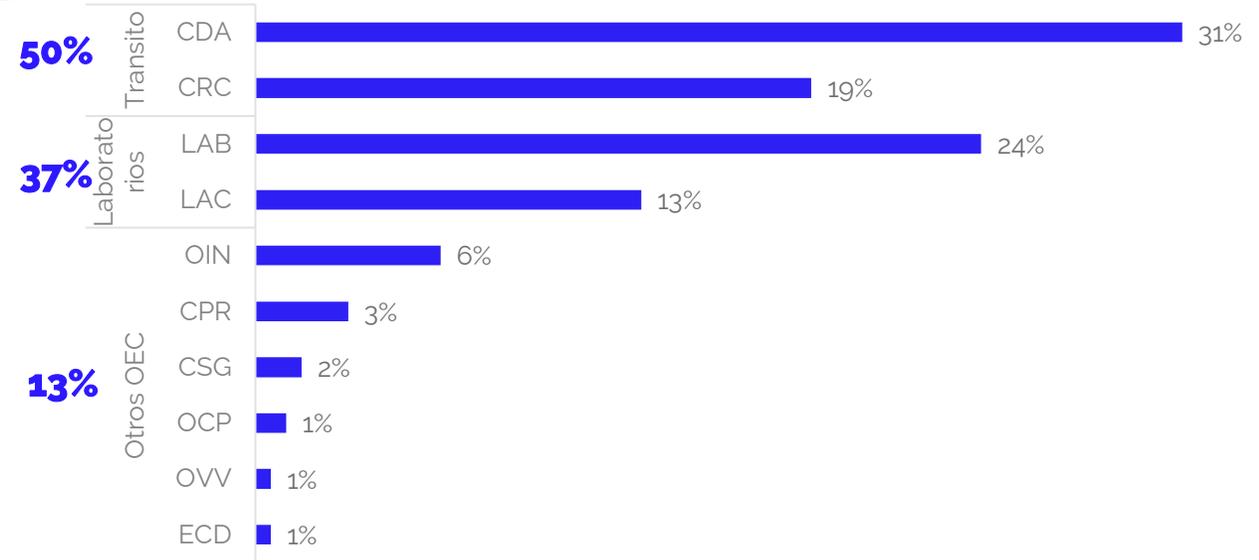
# Perfil del Encuestado



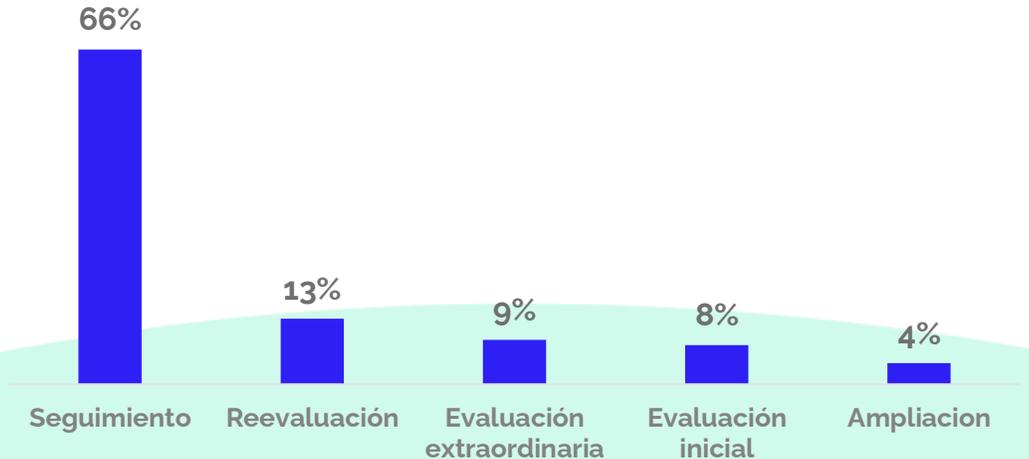
## Antigüedad



## Tipo de Programa

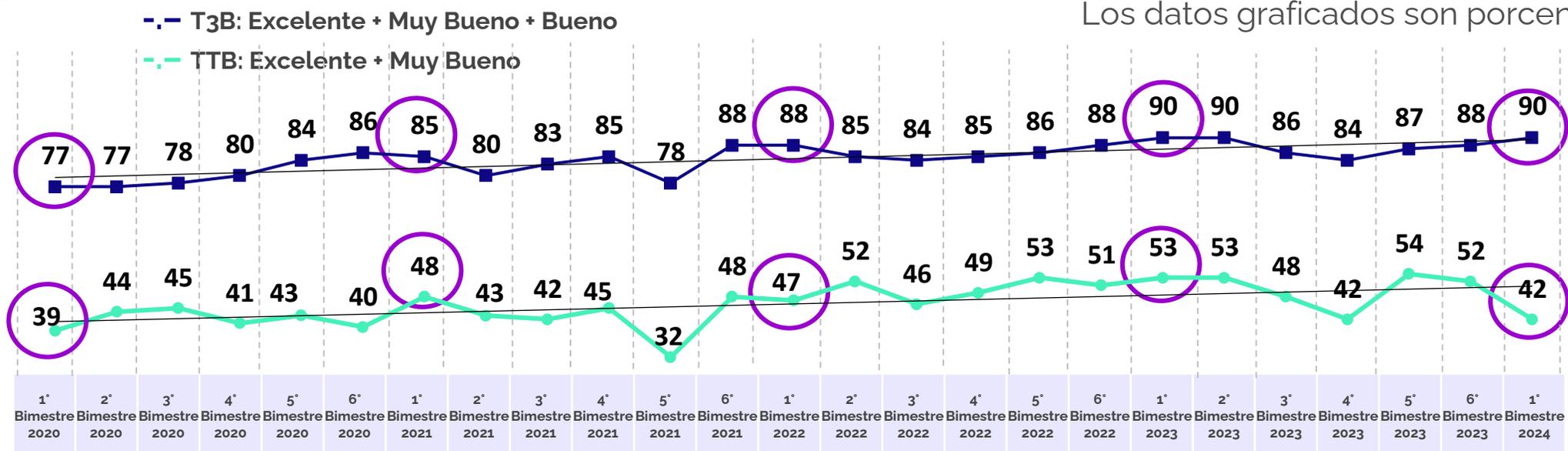


## Tipo de Evaluación

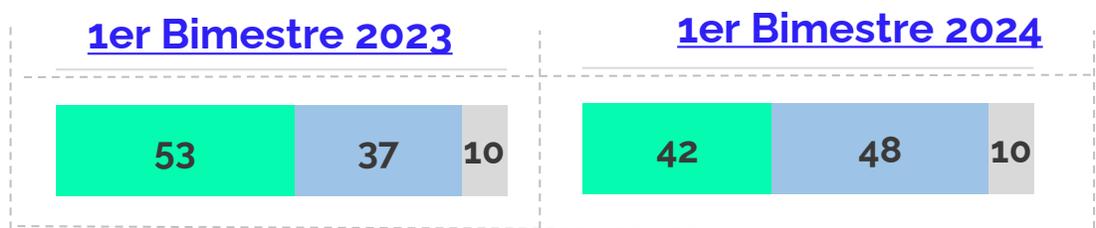


# ¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



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

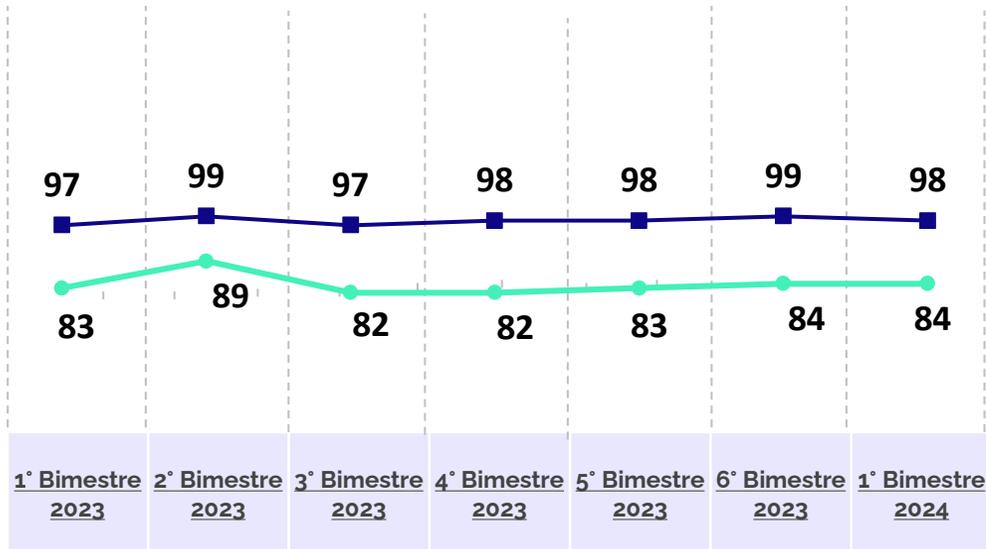


-.- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

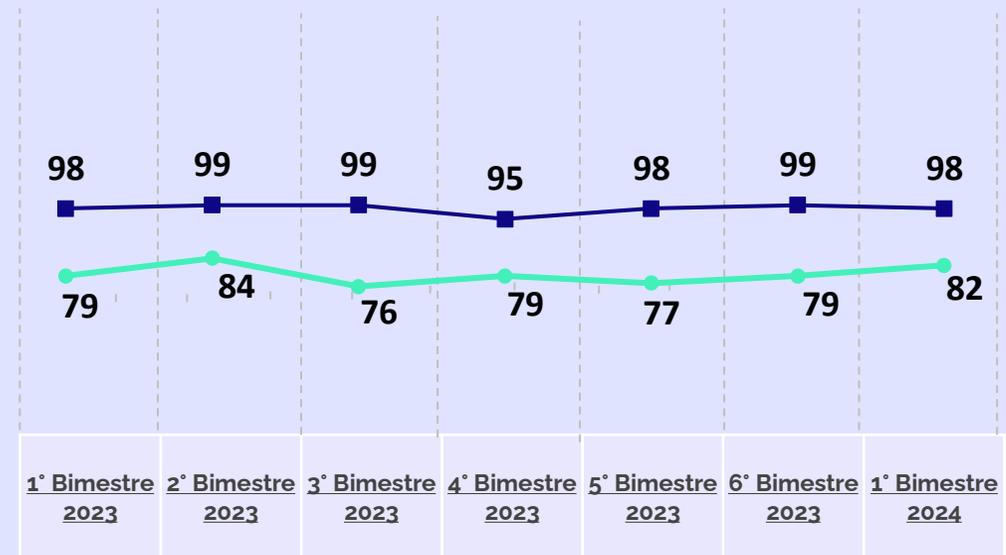
-.- TTB: Excelente + Muy Bueno

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?

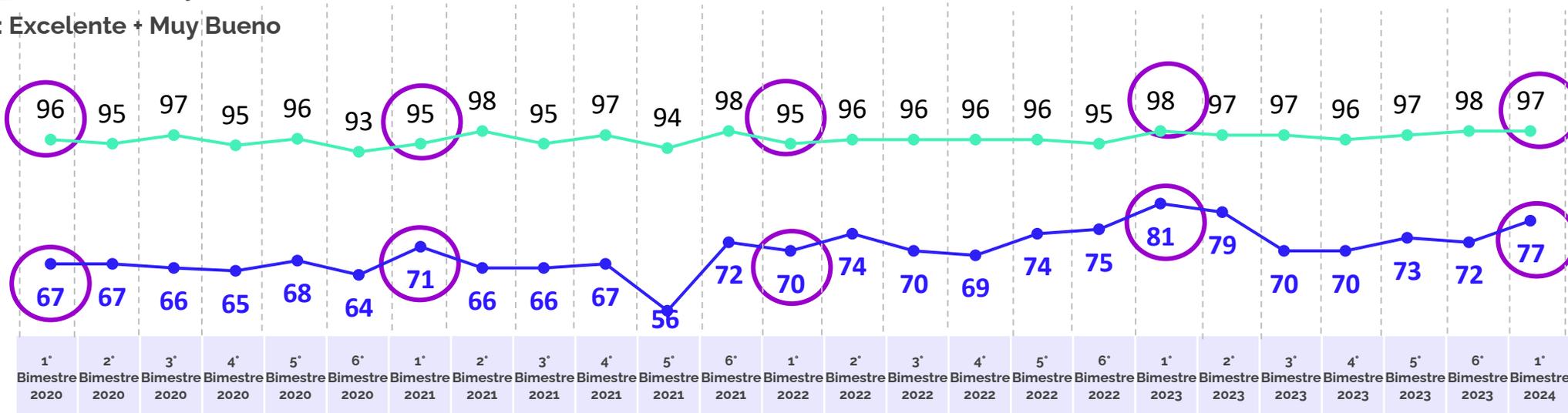


# ¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

-.- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

-.- TTB: Excelente + Muy Bueno



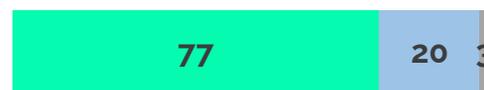
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo



1er Bimestre 2023

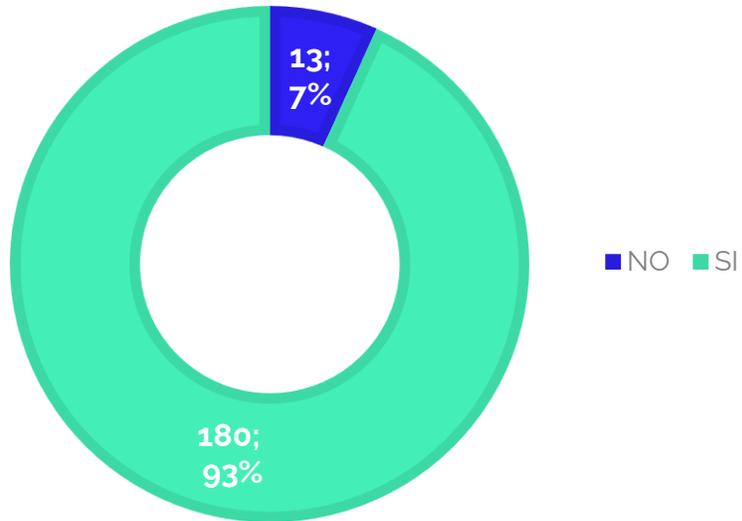


1er Bimestre 2024



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

Los comentarios proporcionados muestran una variedad de percepciones y experiencias con el servicio de experiencia al cliente y los procesos de respuesta de ONAC.



## **Eficiencia y Amabilidad:**

Varios comentarios elogian la eficiencia y amabilidad del personal de atención al cliente, lo cual es muy positivo en la experiencia general.



## **Oportunidad en Respuestas:**

Se destaca la oportuna respuesta a las consultas, lo cual es fundamental para la satisfacción del cliente.



## **Canal de Atención Efectivo:**

Se reconoce la efectividad de los canales de atención, lo que indica una buena infraestructura de atención al cliente.



## **Entrega de Facturas Electrónicas:**

Se señala la necesidad de mejorar la entrega de facturas electrónicas.



## **Comunicación Errónea:**

Se menciona un fallo en la comunicación, lo que indica una posible área de mejora en la capacitación del personal de experiencia al cliente. Importante para la transparencia y la comodidad del cliente.

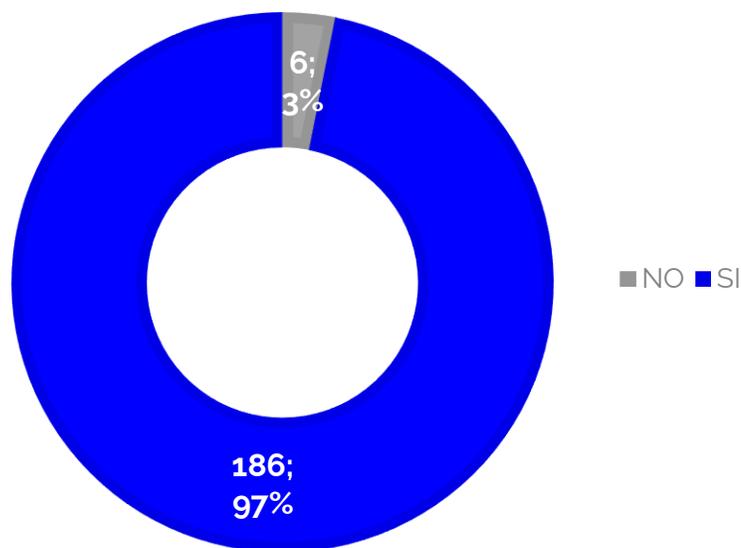


## **Información Detallada sobre Trámites:**

Se recomienda proporcionar información más detallada sobre el estado de los trámites.



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



Durante este primer bimestre, el **97%** de los OEC ha reconocido que la acreditación de ONAC si genera un valor diferencial ,

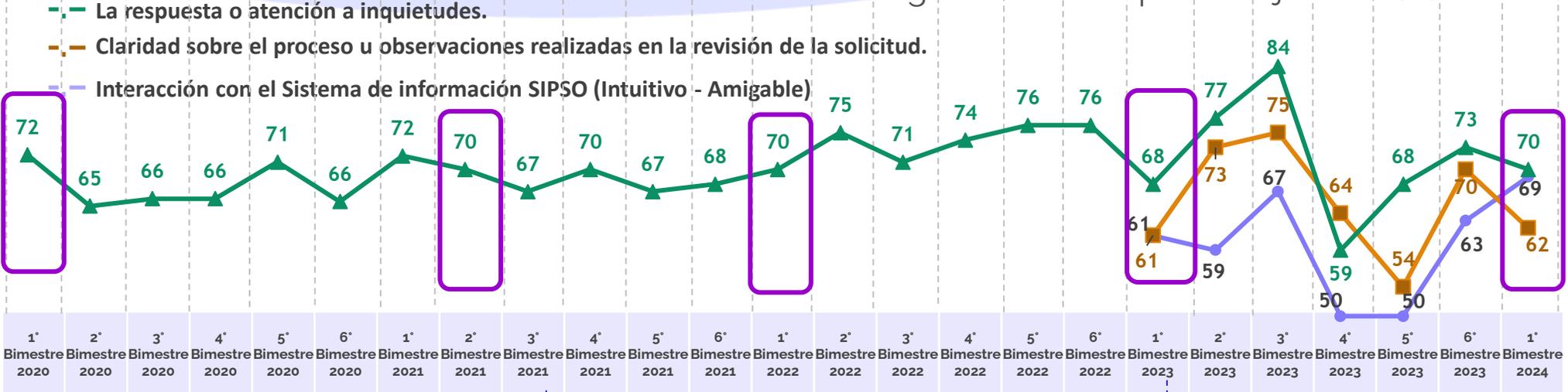
En cuanto a la participación por esquemas, los porcentajes fueron los siguientes: CDA con 31%, LAB con 23%, CRC con 18%, LAC con 13%, OIN con 7%, CPR con 3%, OCP y CSG con 1%, y OVV y ECD con 0.5% cada uno.



# Solicitud de Acreditación

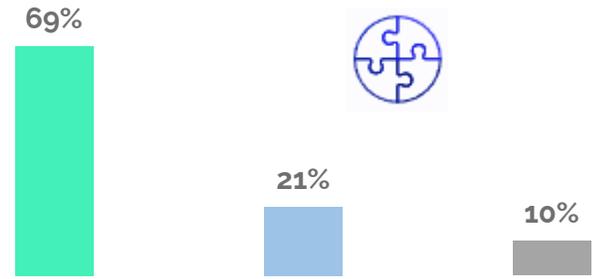


Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

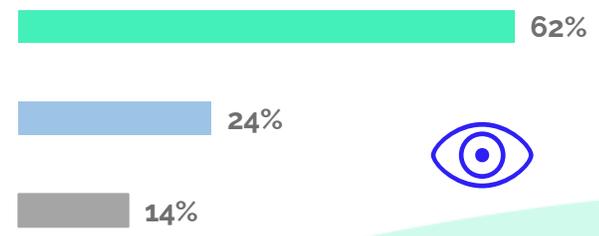


■ TTB: Excelente + Muy Bueno  
■ [3]: Bueno  
■ BTB: Regular + Malo

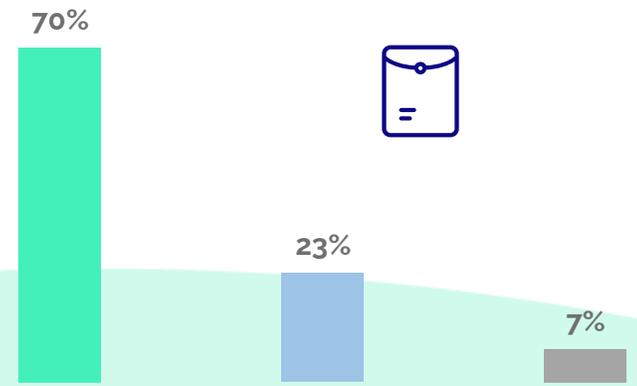
Interacción con el Sistema de información SIPSO (Intuitivo - Amigable)



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



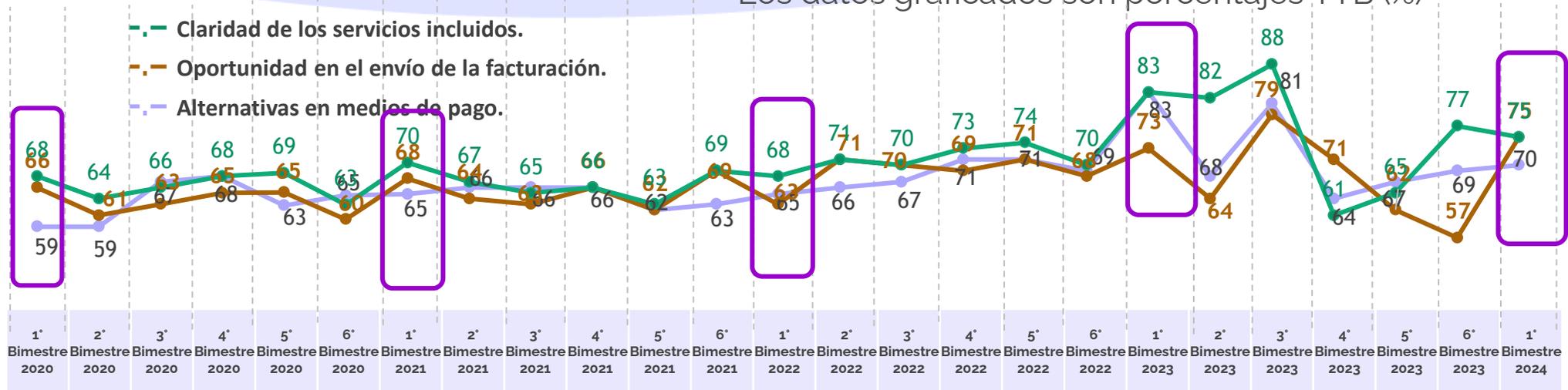
Respuesta o atención de inquietudes.



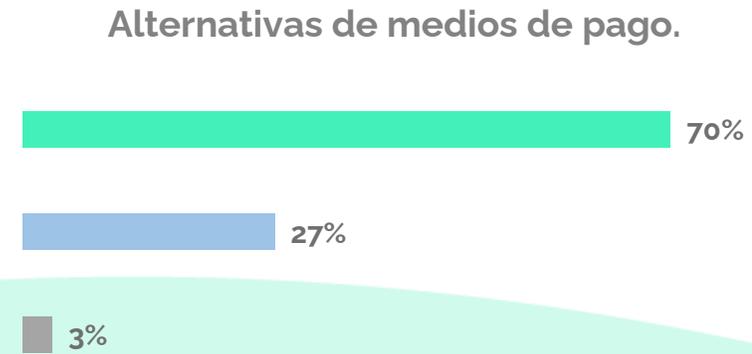
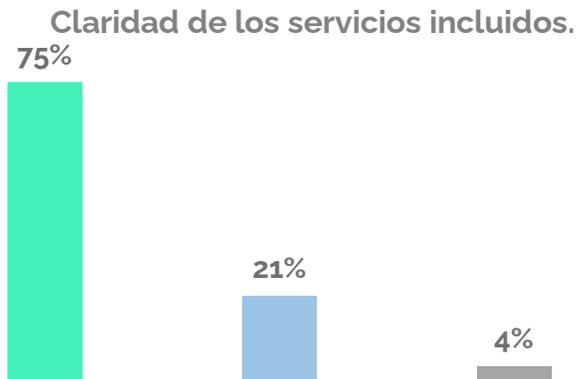
# En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación



Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



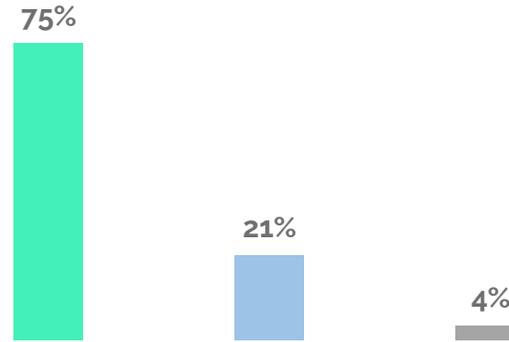
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo



# Programación de servicios

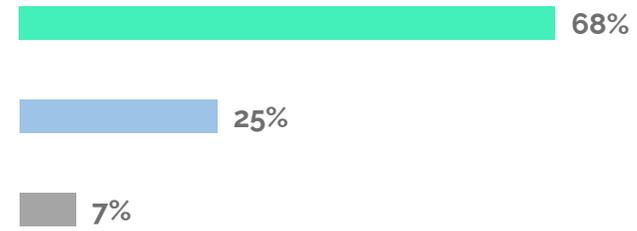
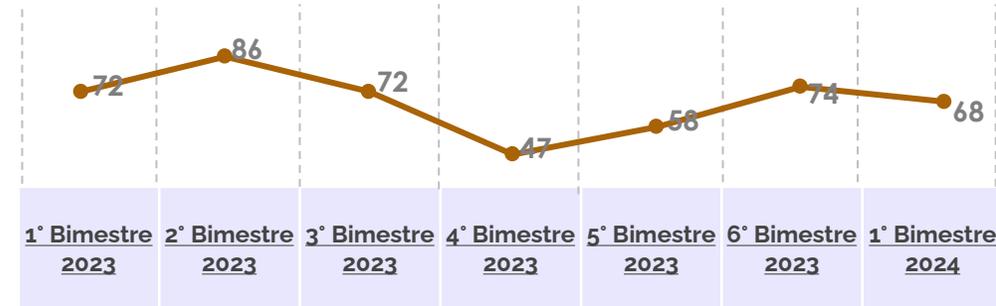
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

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

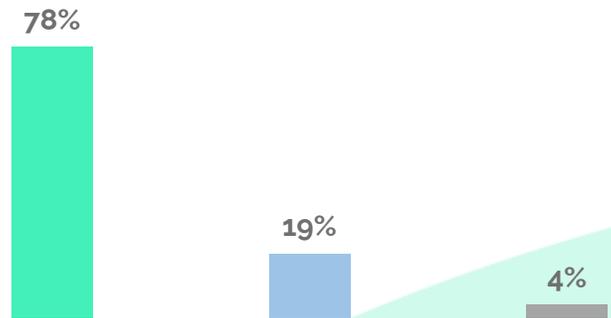


■ TTB: Excelente + Muy Bueno  
■ B: Bueno  
■ BTB: Regular + Malo

¿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.

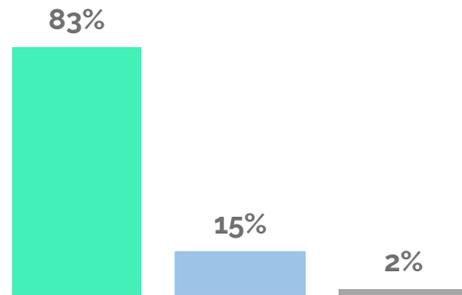


# Etapa de Evaluación



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

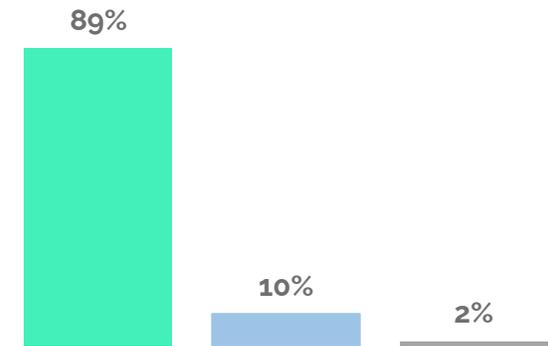
¿Cómo califica la claridad y cumplimiento del plan de evaluación?



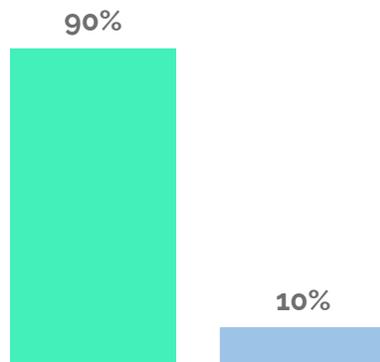
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto a la claridad de la información?



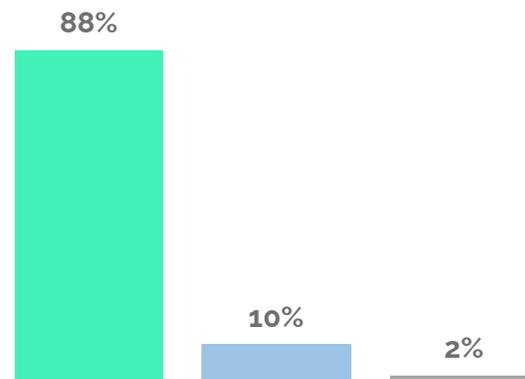
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto a la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?



¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos?



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



# Etapa de Decisión

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

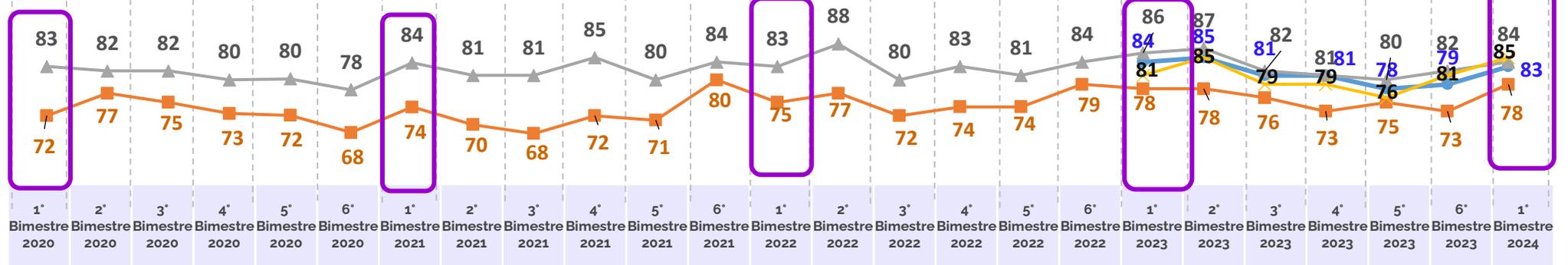


¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?

Objetividad de la decisión.

Oportunidad de la decisión.

Claridad en la información del acta del comité de acreditación.



TTB: Excelente + Muy Bueno

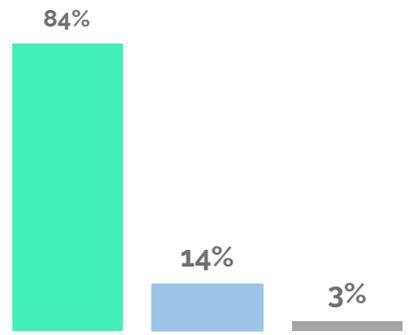
[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo

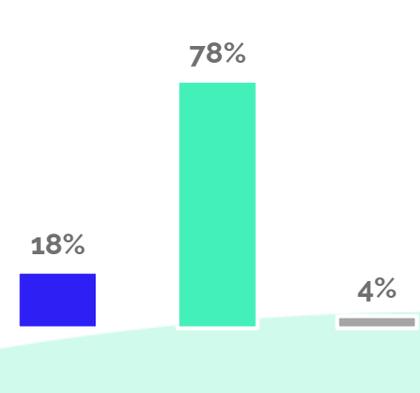
¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?



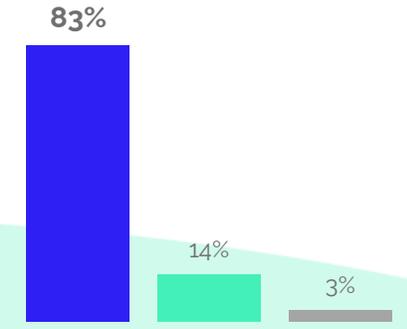
Objetividad de la decisión.



Oportunidad de la decisión.



Claridad en la información del acta del comité de acreditación.



# Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio

106 

## Reconocimiento del profesionalismo y la competencia del equipo evaluador

Se destaca repetidamente la competencia técnica, el profesionalismo y la amabilidad del equipo de evaluadores de ONAC. Los auditores son elogiados por su conocimiento y habilidades, así como por su capacidad para proporcionar orientación y resolver dudas.

- Profesionalismo de los expertos técnicos y evaluadores líderes.
- Excelentes evaluadores.
- Competencia del equipo evaluador.
- Excelente nivel técnico del evaluador.

 31

## Rapidez, eficiencia y claridad

Muchos comentarios elogian la prontitud y claridad en las respuestas proporcionadas por el personal de ONAC, ya sea por teléfono, correo electrónico u otros medios de comunicación. La atención al cliente y la disposición para resolver consultas se mencionan como aspectos positivos.

- Rapidez en los procesos.
- La rapidez en las asignaciones, poder contar con posibilidad de aclaraciones frente a los procesos de ONAC para así evitar riesgos de no cumplir con pasos específicos.
- La oportunidad de respuesta de los trámites.
- Cumplimientos en fechas y horas de la acreditación.

 39



# Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio

106 

## Transparencia y objetividad en los procesos de evaluación

Se destaca la objetividad y transparencia en los procesos de evaluación de ONAC, así como la imparcialidad demostrada por los evaluadores. La comunicación clara de las observaciones y recomendaciones se aprecia como un aspecto importante del servicio

- Objetividad del auditor.
- Transparencia en la prestación de los servicios.
- Objetividad en los procesos de acreditación y evaluación.
- Claridad y objetividad del equipo evaluador.

 18

## Calidad del servicio y atención al cliente

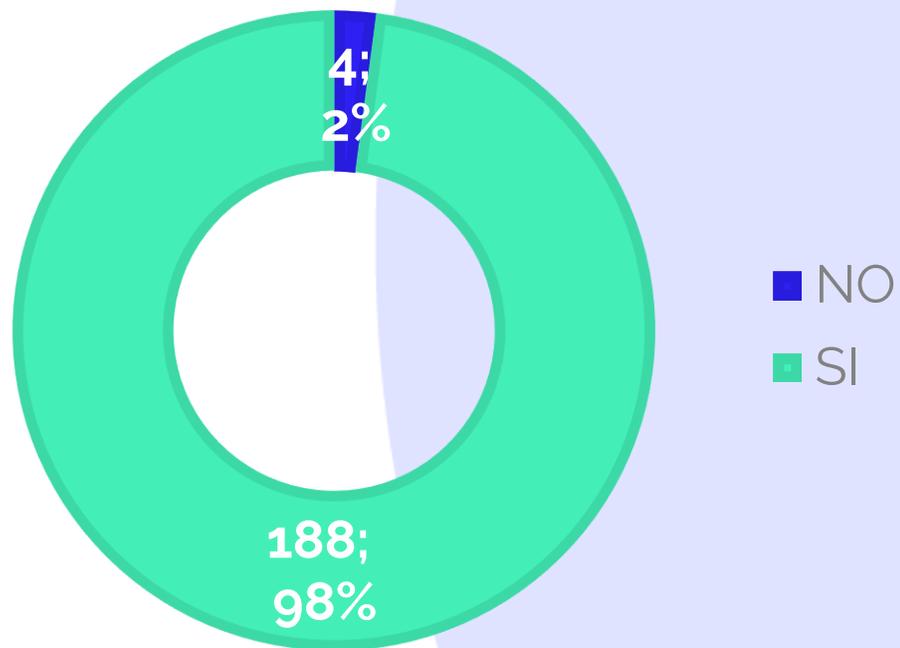
Se resalta la calidad y la experiencia proporcionada al cliente a lo largo de todo el proceso.

- Excelente servicio.
- Servicio del personal ONAC amable.
- La amabilidad de equipo auditor y del personal administrativo.
- **Solo me queda felicitarlos excelente personal y atención durante todo el proceso realizado.**
- La claridad durante el proceso de evaluación.

 18

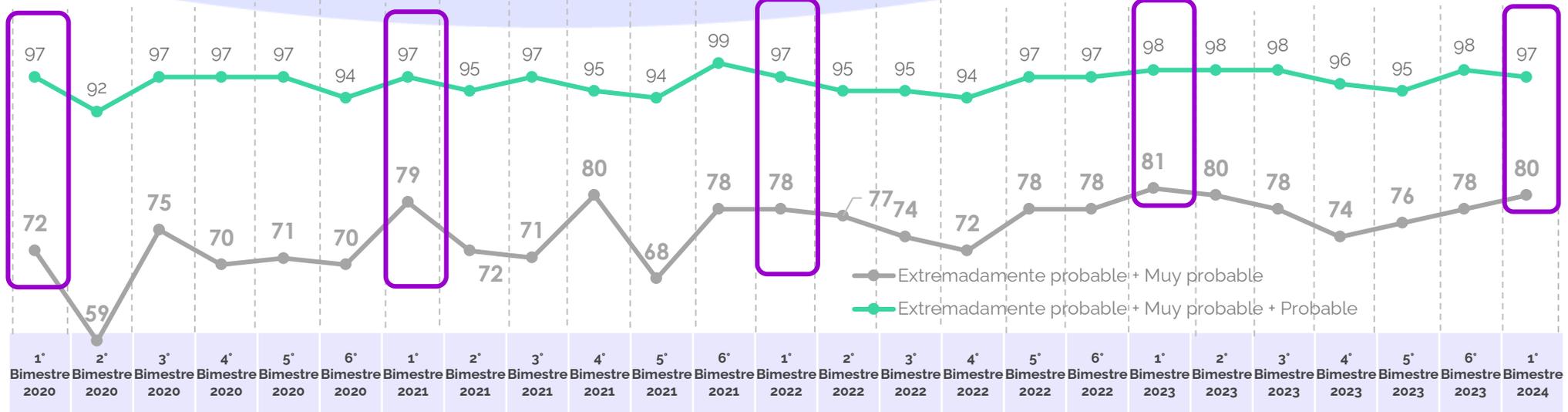


## ¿La información publicada en el Directorio Oficial de Acreditados, fue acorde a los resultados de la evaluación y a los datos de contacto reportados por el OEC?



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

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



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

