



Percepción del Servicio y Satisfacción

Sexto Bimestre 2025

Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los
clientes de ONAC

2/03/2026

FICHA TÉCNICA



3



3



7



8



27



29



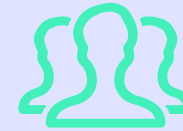
35



41



66



Población Total
431

51%
Efectividad



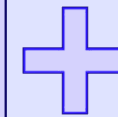
Encuestas Efectivas
219

DTN
142 = 65%



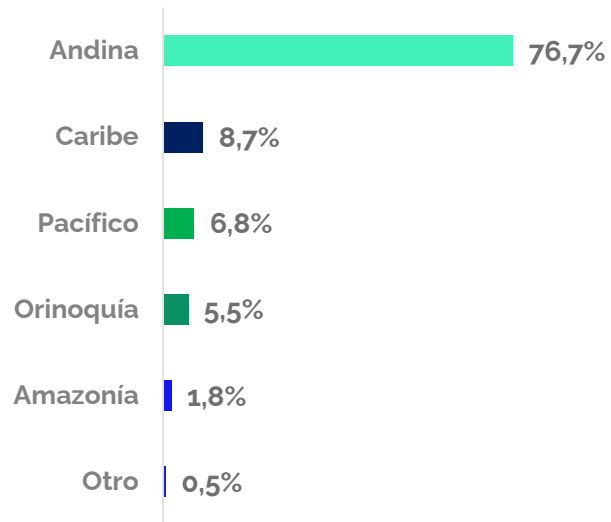
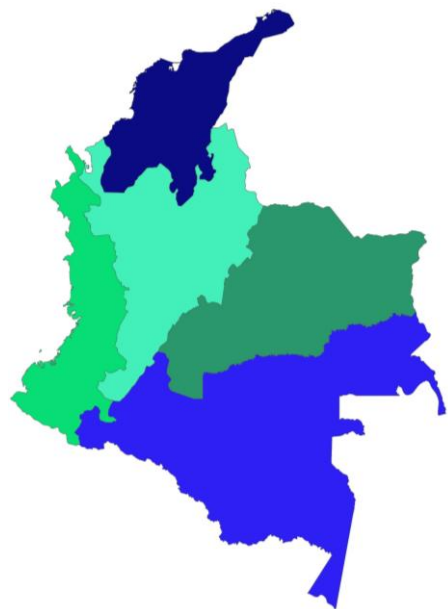
DTI
77 = 35%

Noviembre
111 = 51%

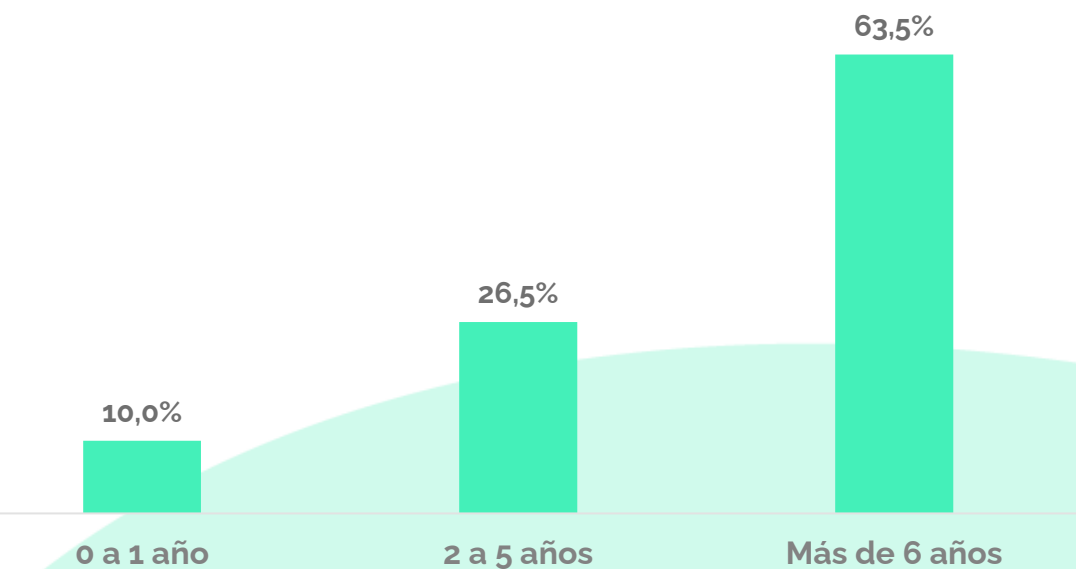


Diciembre
108 = 49%

Perfil del Encuestado



Antigüedad



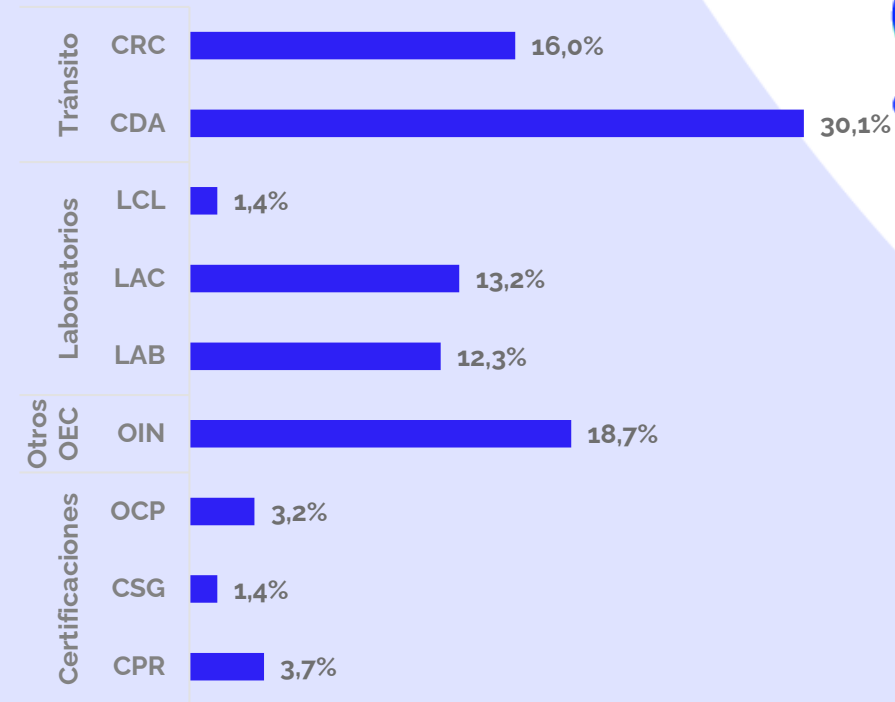
46.1%

26.9%

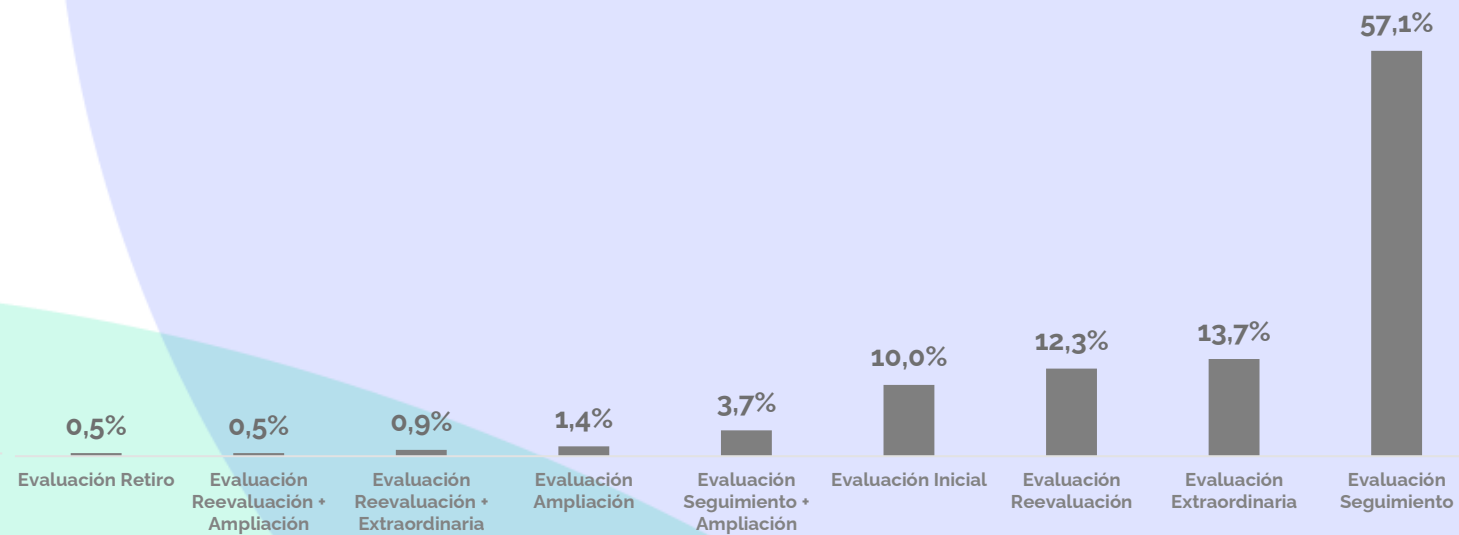
18.7%

8.2%

Tipo de Programa



Tipo de Evaluación

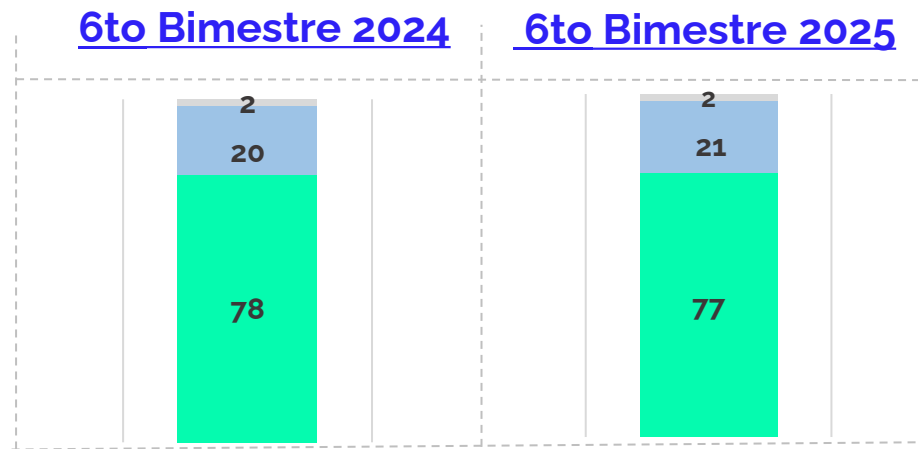
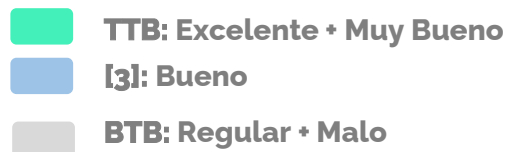
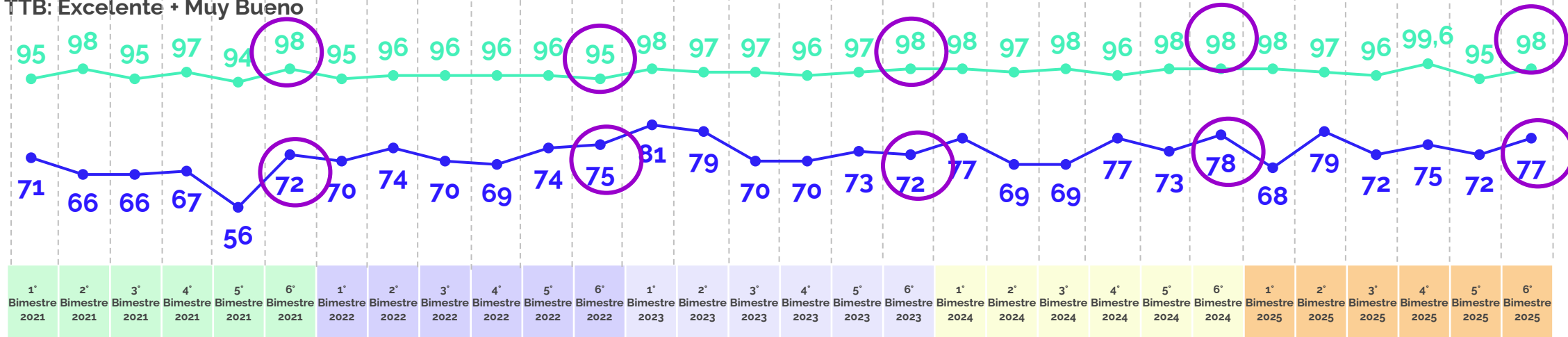


¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno



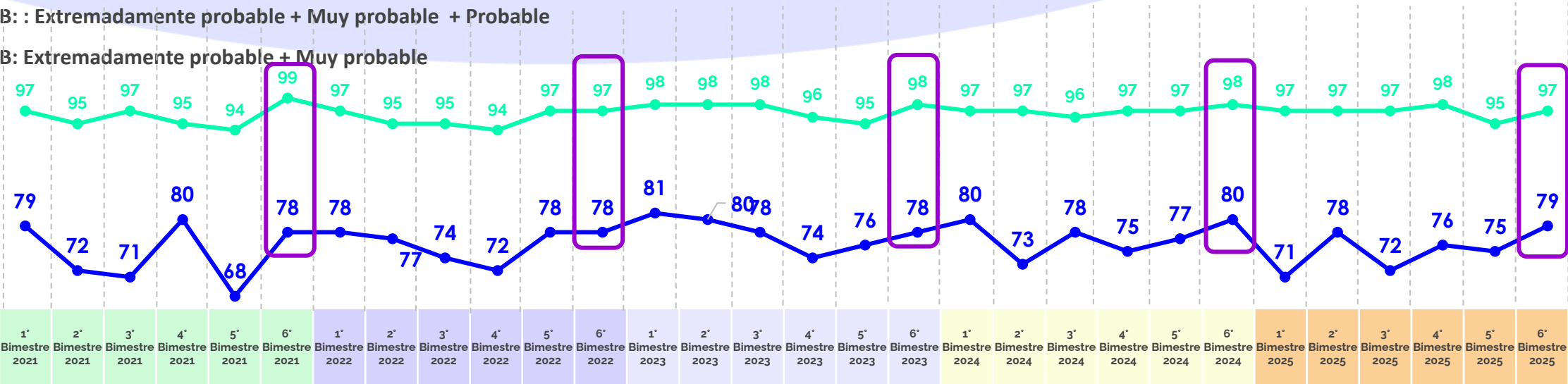
¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



T3B: : Extremadamente probable + Muy probable + Probable

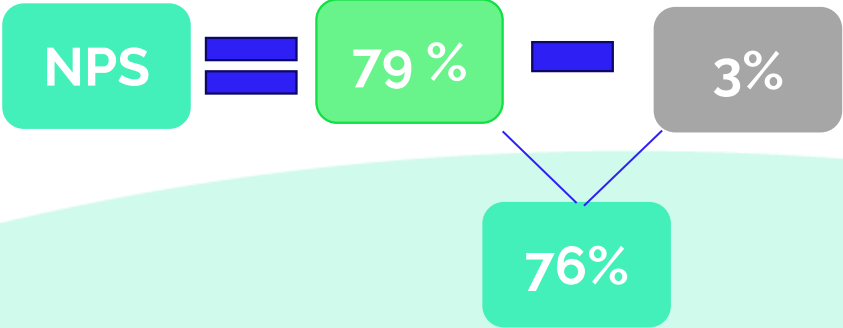
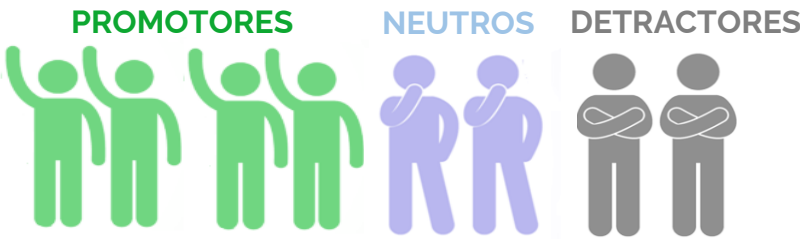
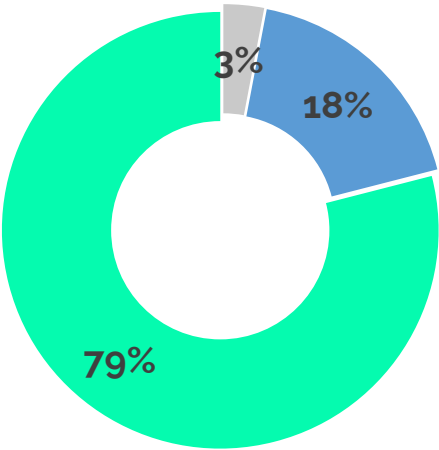
TTB: Extremadamente probable + Muy probable



TTB: Extremadamente probable + Muy probable

[3]: Probable

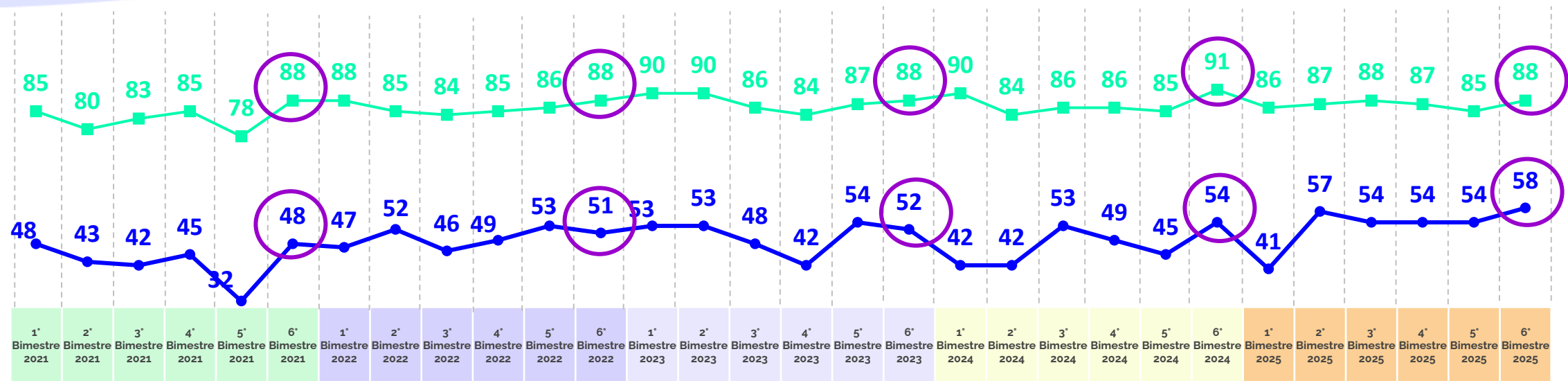
BTB: Poco probable + Nada probable



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

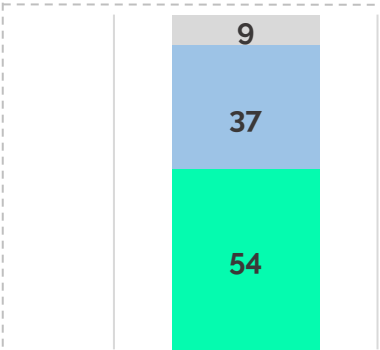
- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno
- TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

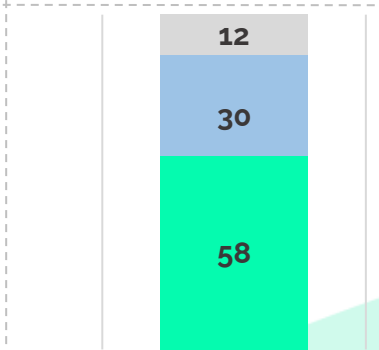


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

6to Bimestre 2024



6to Bimestre 2025

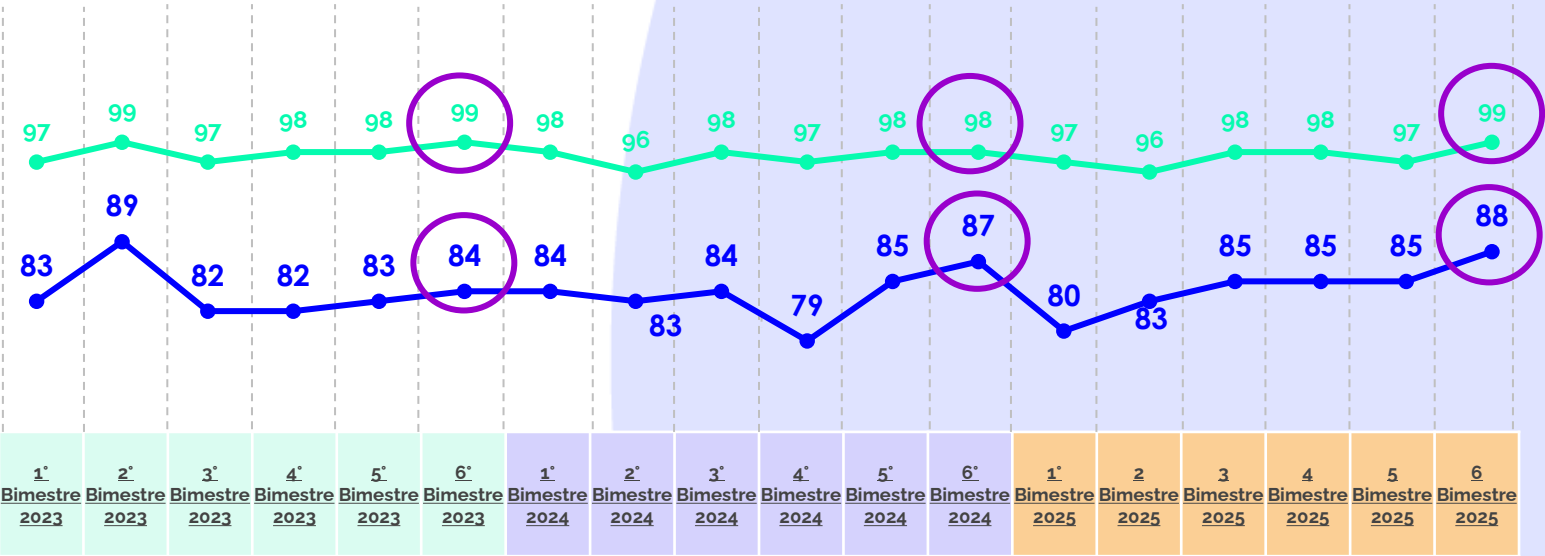


- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno
- TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



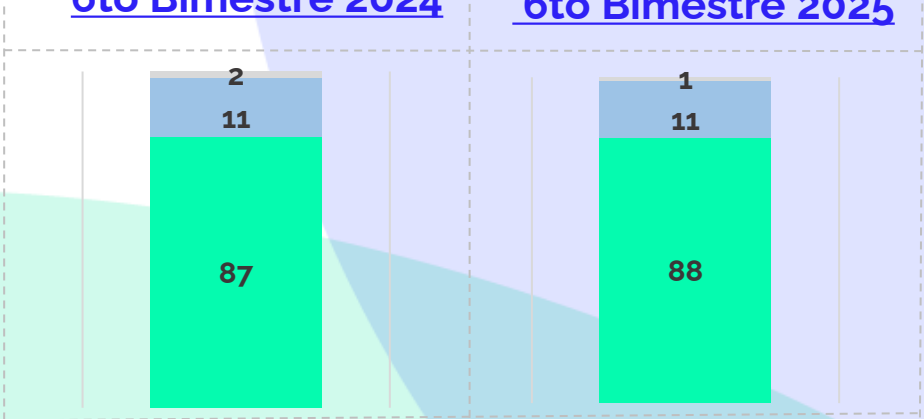
¿Cómo califica el aporte de los resultados de la evaluación respecto a las actividades realizadas por su organismo?



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

6to Bimestre 2024

6to Bimestre 2025

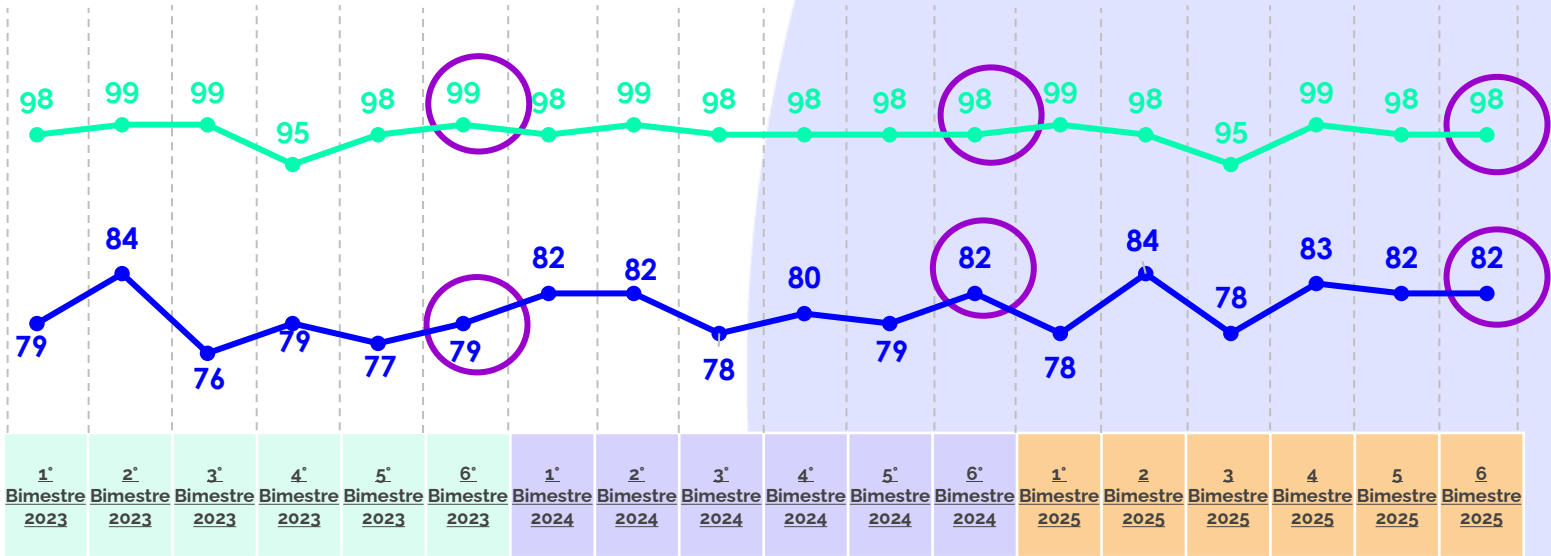


- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno
- TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



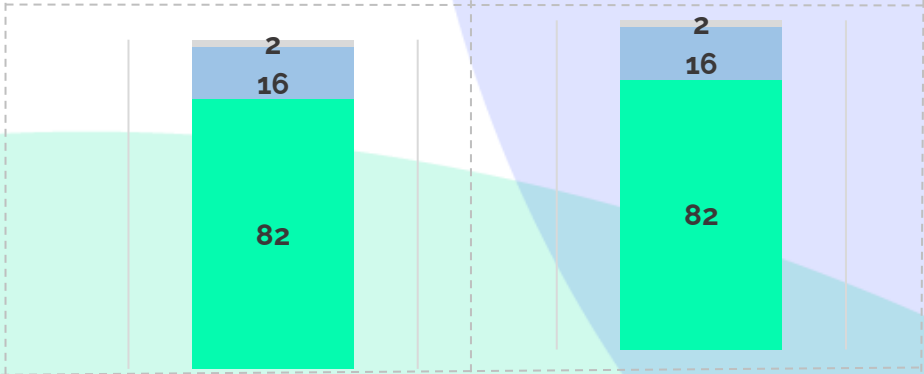
¿Cómo califica la experiencia de servicio en cuanto a la actitud y disposición de los colaboradores de ONAC en las diferentes etapas del proceso de acreditación?



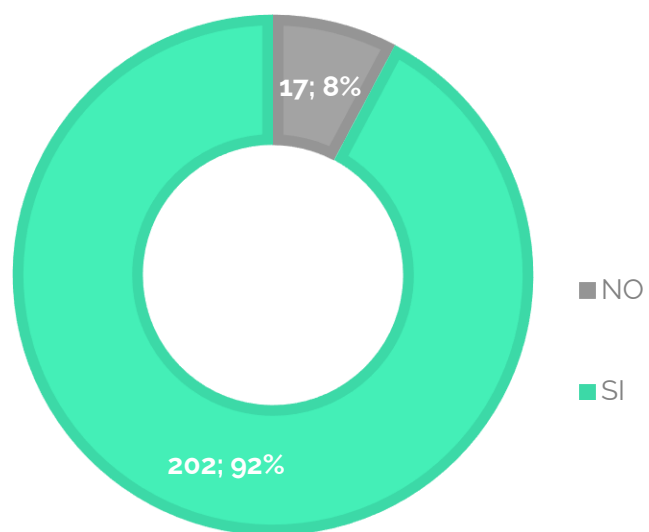
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

6to Bimestre 2024

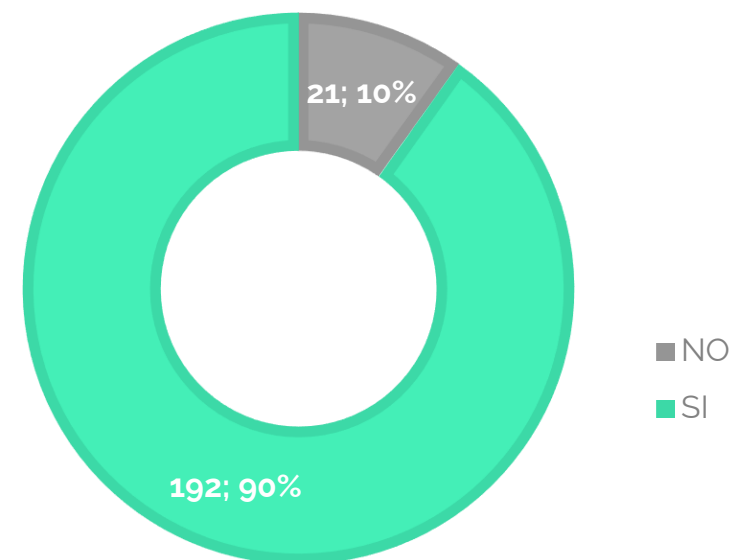
6to Bimestre 2025



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



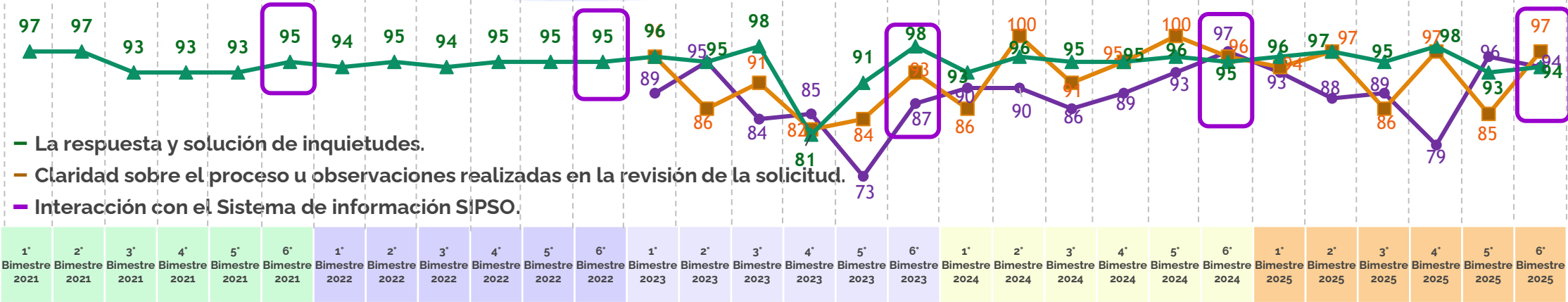
¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?



Solicitud de Acreditación

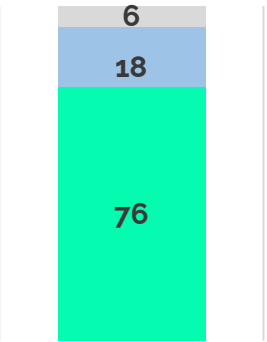


Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

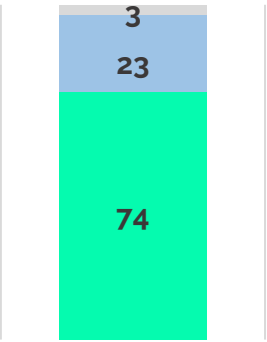


TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

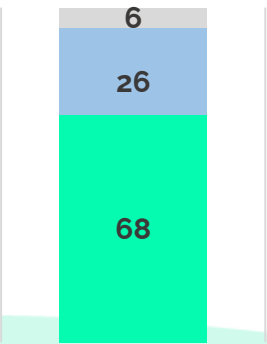
Respuesta o atención de inquietudes.



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



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



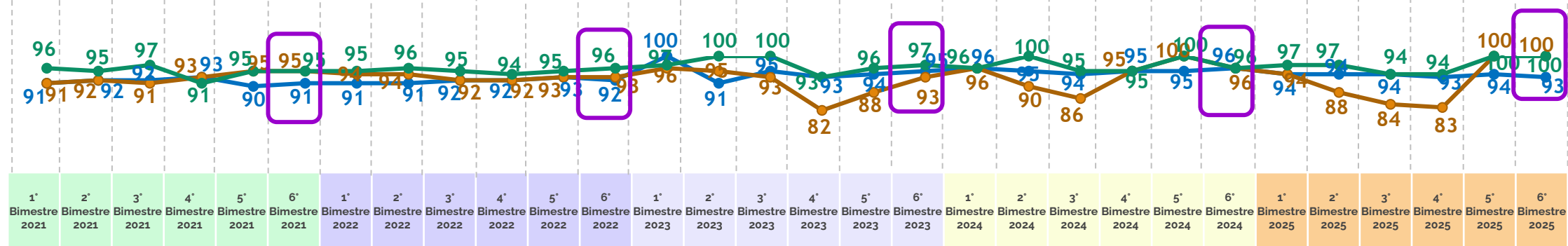
En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación



Claridad de los servicios incluidos.

Oportunidad en el envío de la facturación.

Alternativas en medios de pago.



TTB: Excelente + Muy Bueno

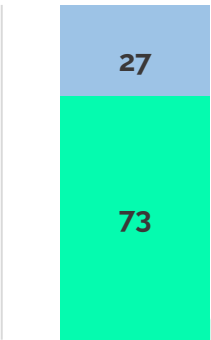
[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo

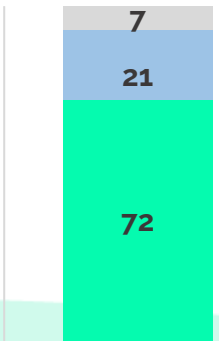
Claridad de los servicios incluidos.



Oportunidad en el envío de la facturación.



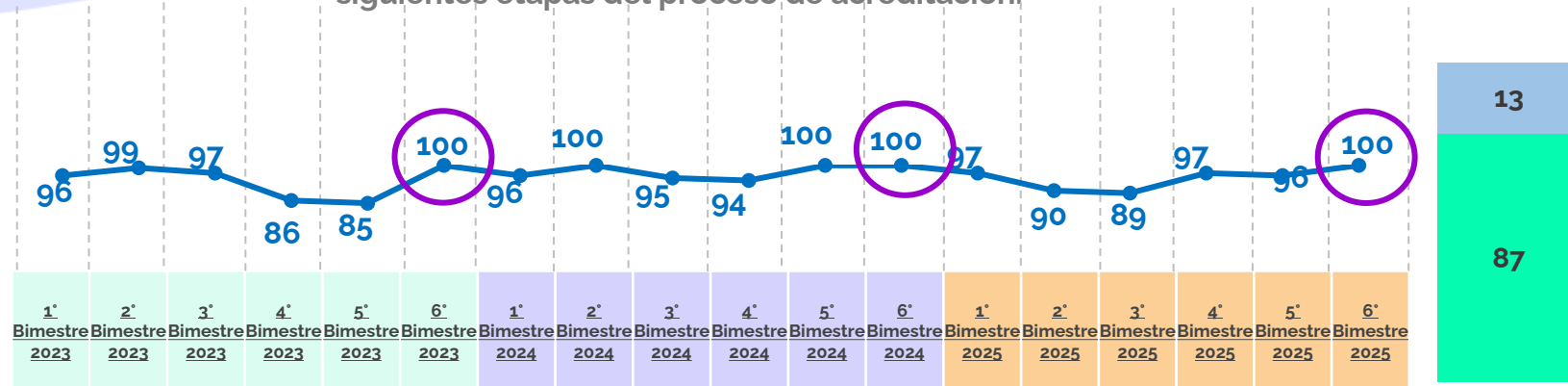
Alternativas medidas de pago



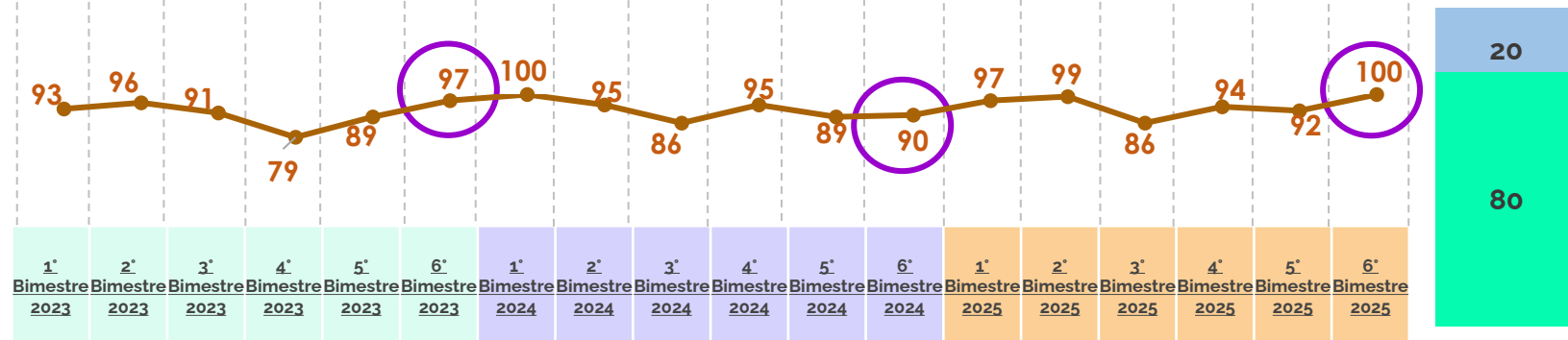
Programación de servicios

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

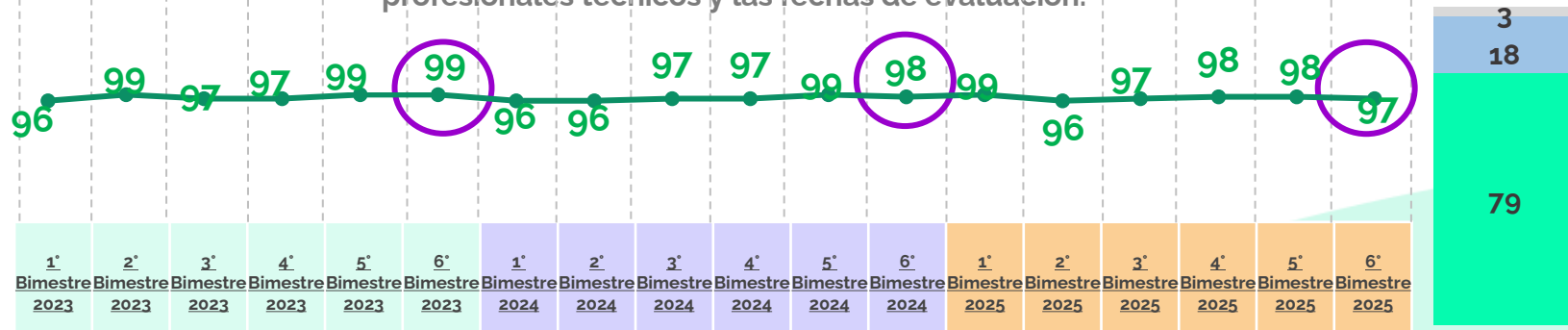
Una vez aprobada la solicitud, cómo califica la información brindada por ONAC sobre las siguientes etapas del proceso de acreditación,



¿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.

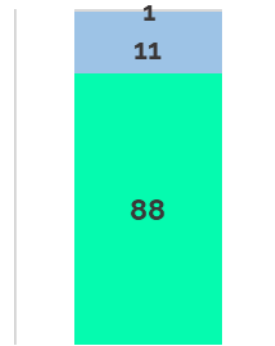


Etapa de Evaluación

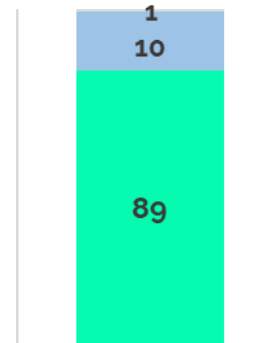


TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

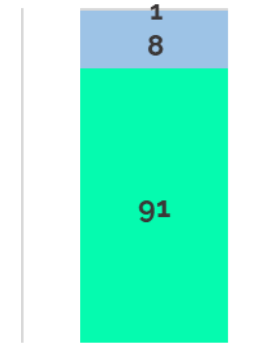
¿Cómo considera usted la claridad y presentación de los resultados de la evaluación?



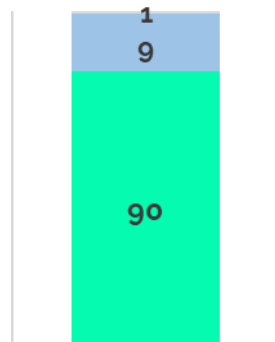
¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos? (si aplica)



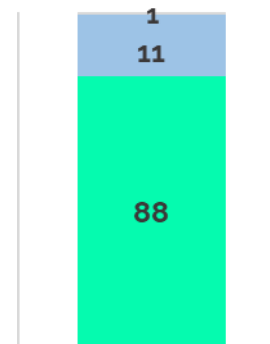
¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



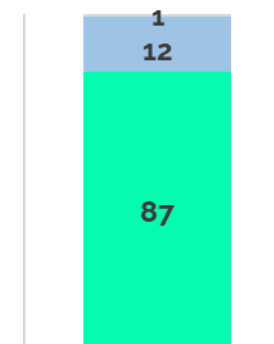
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?



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

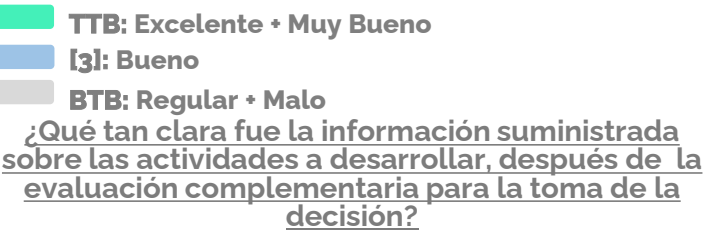
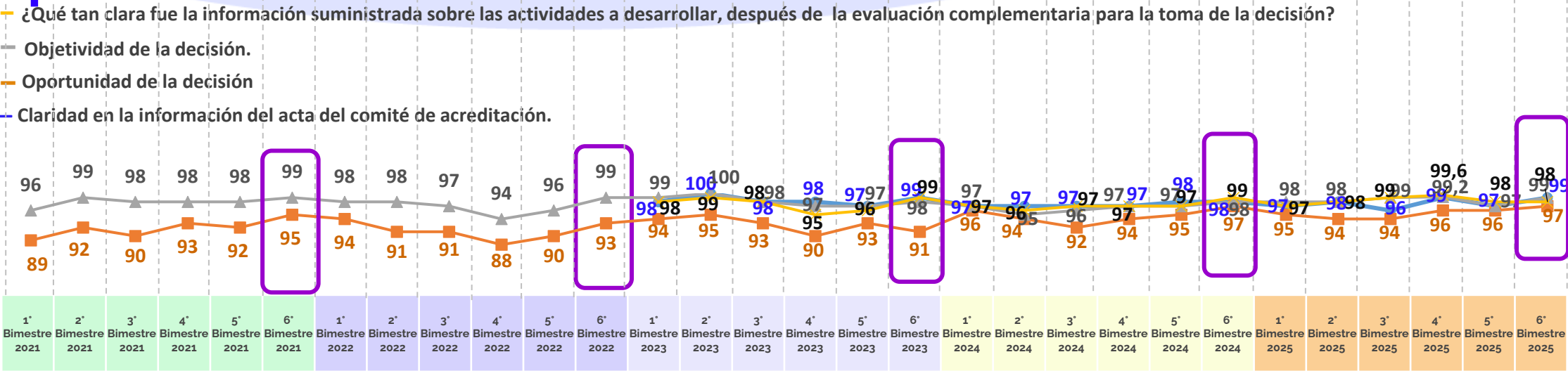


¿Cómo califica la claridad y cumplimiento del plan de evaluación?

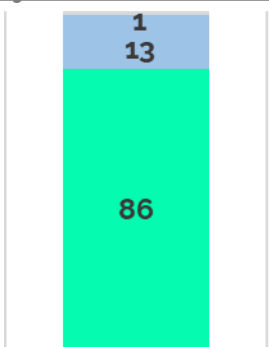


Etapa de Decisión

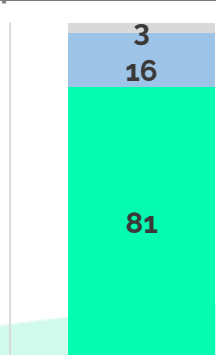
Los datos graficados son porcentajes T3B (%)



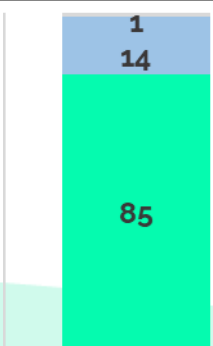
Objetividad de la decisión



Oportunidad de la decisión



Claridad en la información del acta del comité de acreditación.



142 Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



36

Calidad del servicio y atención al cliente

Los comentarios asociados a esta categoría evidencian una percepción positiva frente al **trato recibido por parte del personal de ONAC**, destacándose principalmente la amabilidad, cordialidad, respeto y disposición para atender las necesidades de los OEC. Los usuarios resaltan que el acompañamiento durante el proceso genera confianza y facilita la interacción, lo cual contribuye a una experiencia satisfactoria.

También se reconoce la **calidad humana**, la actitud de servicio y la comunicación cercana, aspectos que fortalecen la relación con el cliente y la percepción de valor del servicio prestado.

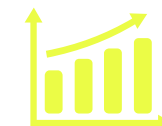


37

Rapidez, eficiencia y claridad

Los comentarios muestran que los OEC perciben de manera favorable la oportunidad en los tiempos de respuesta, el cumplimiento de plazos y la agilidad en la gestión de solicitudes. Se resalta especialmente la rapidez en las comunicaciones, la eficiencia en la programación de actividades y la puntualidad en las notificaciones.

Otro aspecto relevante es la claridad de la información, tanto en las etapas del proceso de acreditación como en la comunicación de requisitos, hallazgos y orientaciones. Los usuarios valoran que la información sea comprensible, estructurada y oportuna, ya que esto facilita el cumplimiento de los requisitos y reduce incertidumbre durante el proceso.



69

Reconocimiento del profesionalismo y la competencia del equipo evaluador

Esta es la categoría con mayor cantidad de comentarios y refleja una percepción altamente positiva sobre el nivel técnico y profesional del equipo evaluador. Los OEC destacan el conocimiento normativo, la experiencia, la objetividad, la ética y la capacidad técnica de auditores y expertos técnicos.

Se resalta también la metodología de evaluación, la capacidad de análisis y la calidad de las retroalimentaciones, las cuales no solo cumplen un propósito de verificación, sino que aportan valor al fortalecimiento de los sistemas de gestión de los organismos evaluados



¿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?

