



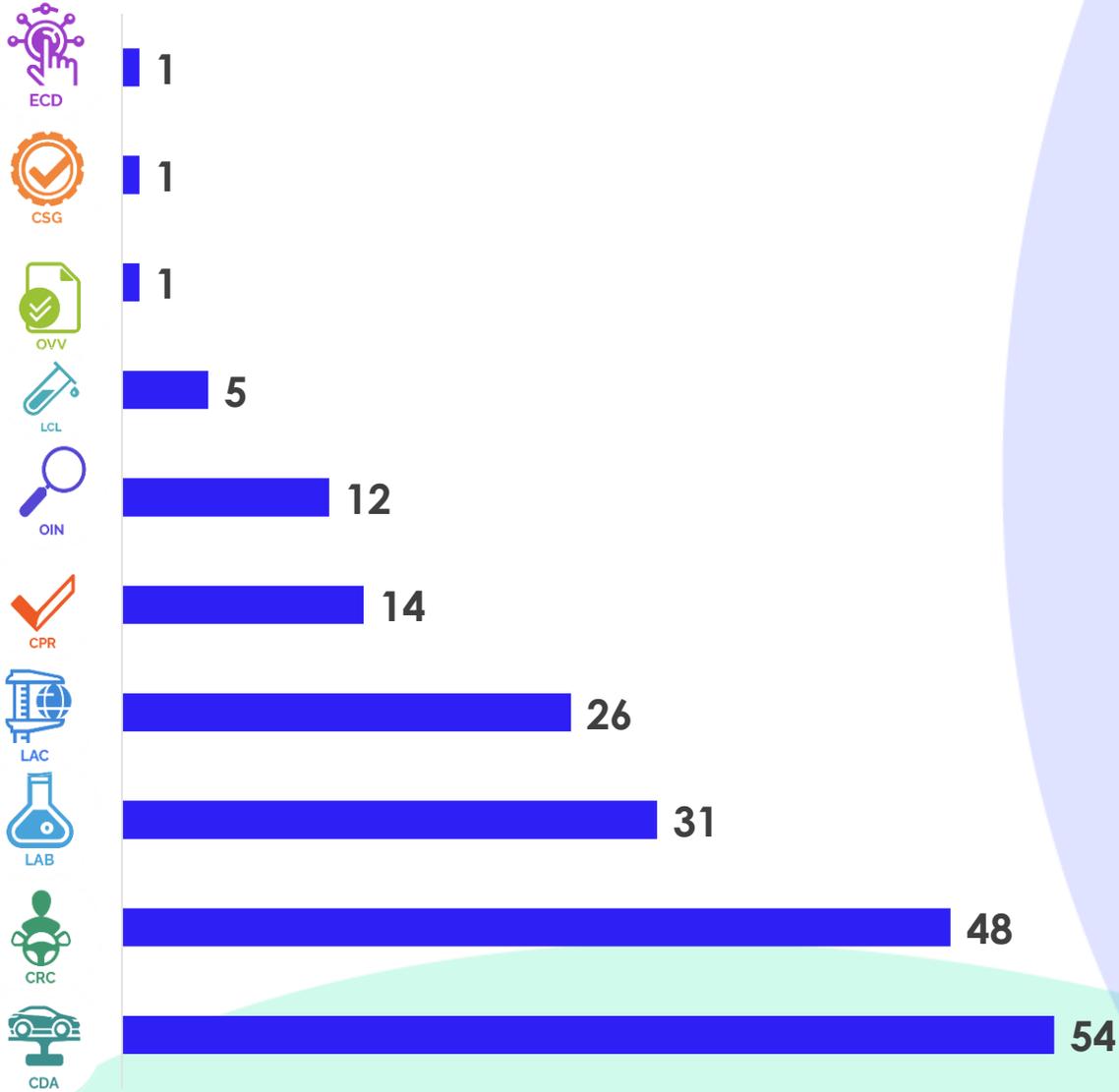
Percepción del Servicio y Satisfacción

Tercer Bimestre 2025

Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los
clientes de ONAC

20/08/2025

FICHA TÉCNICA



51%
Efectividad



Población Total
379

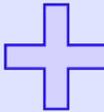
Encuestas Efectivas
193

DTN
115= 60%



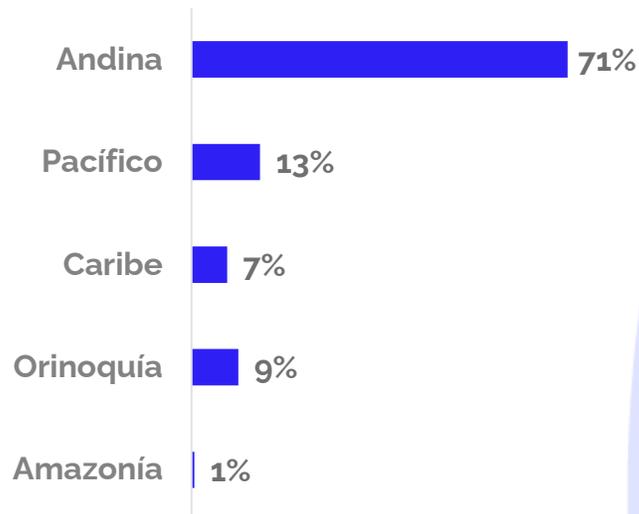
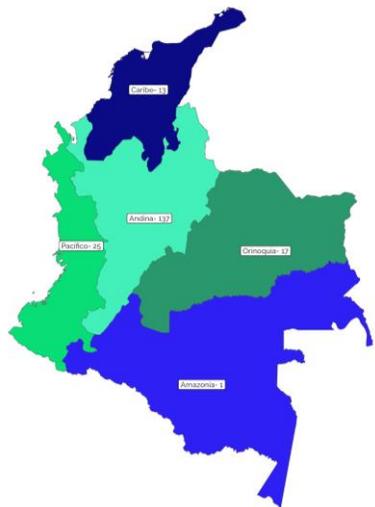
DTI
78= 40%

Mayo
115= 60%

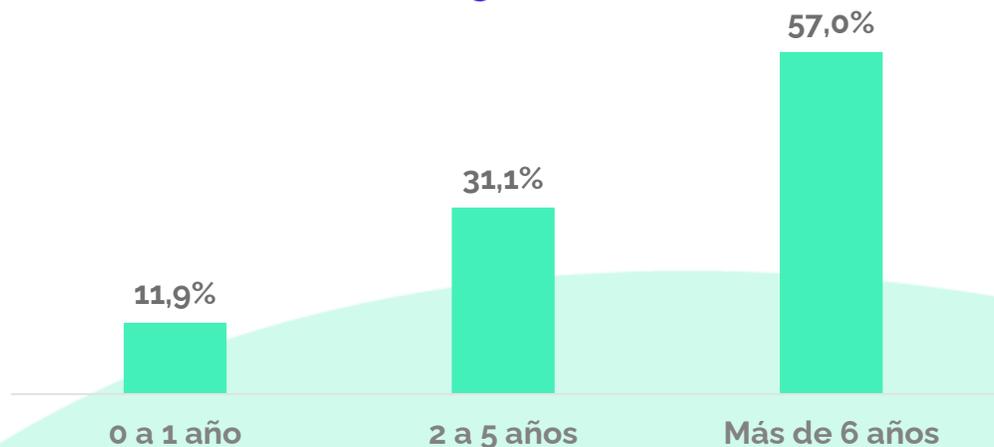


Junio
78= 40%

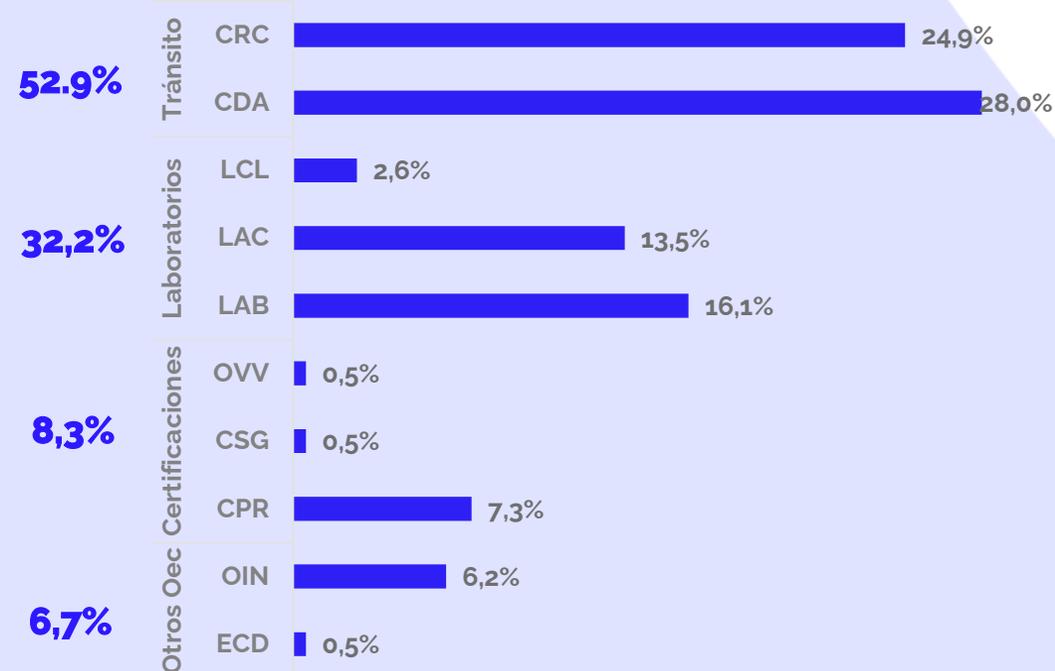
Perfil del Encuestado



Antigüedad



Tipo de Programa



Tipo de Evaluación

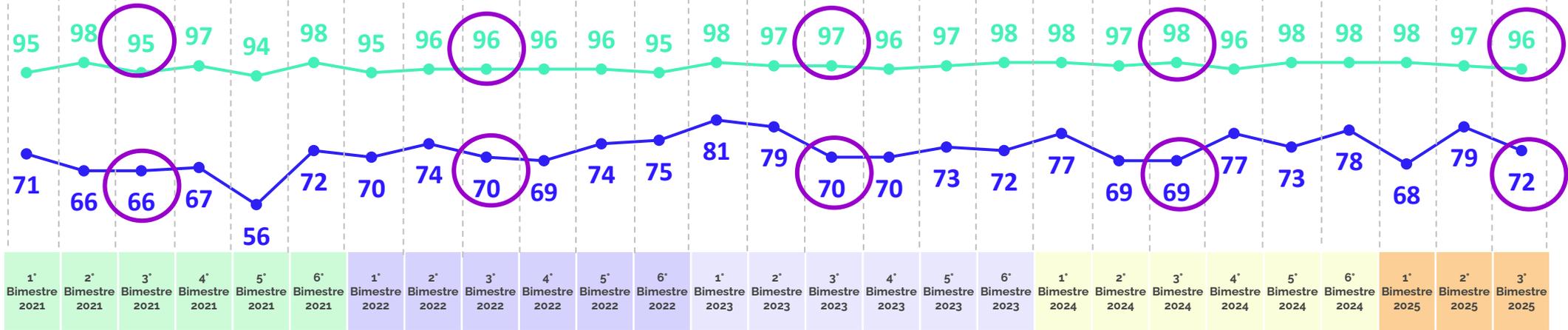


¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno



TTB: Excelente + Muy Bueno

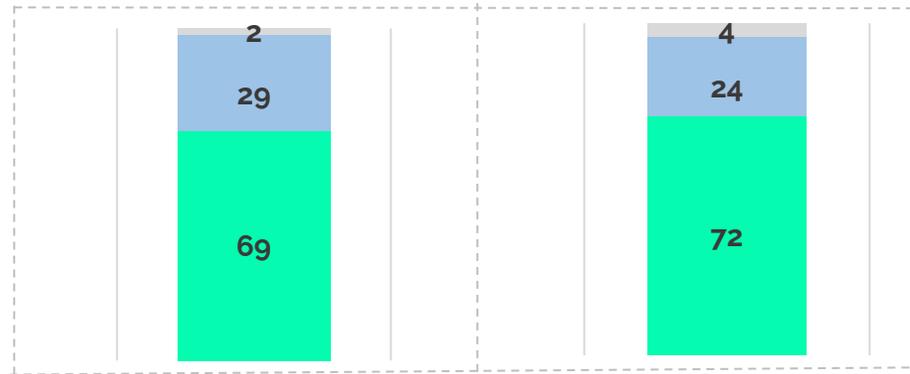
T3B: Bueno

BTB: Regular + Malo



3er Bimestre 2024

3er Bimestre 2025



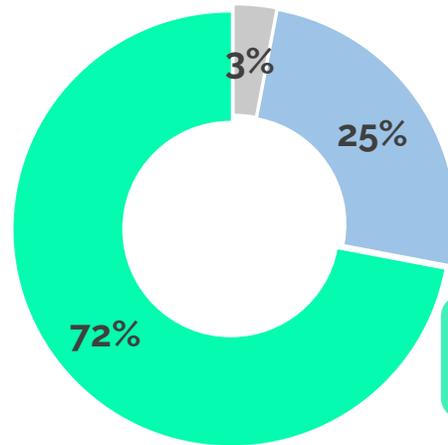
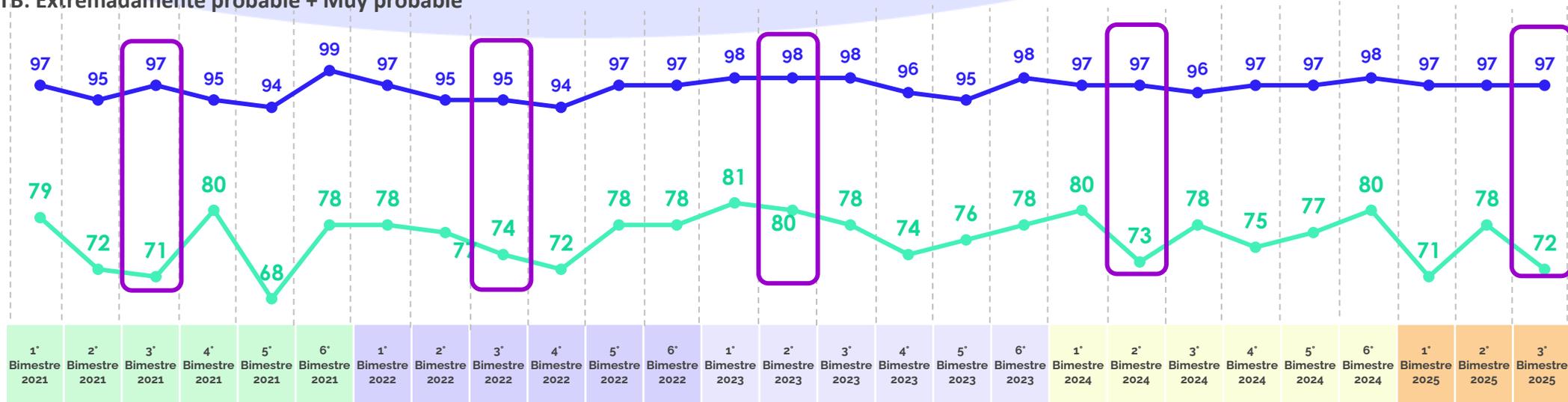
¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



— T3B: : Extremadamente probable + Muy probable + Probable

— TTB: Extremadamente probable + Muy probable



PROMOTORES

NEUTROS

DETRACTORES



NPS

=

72%

-

3%

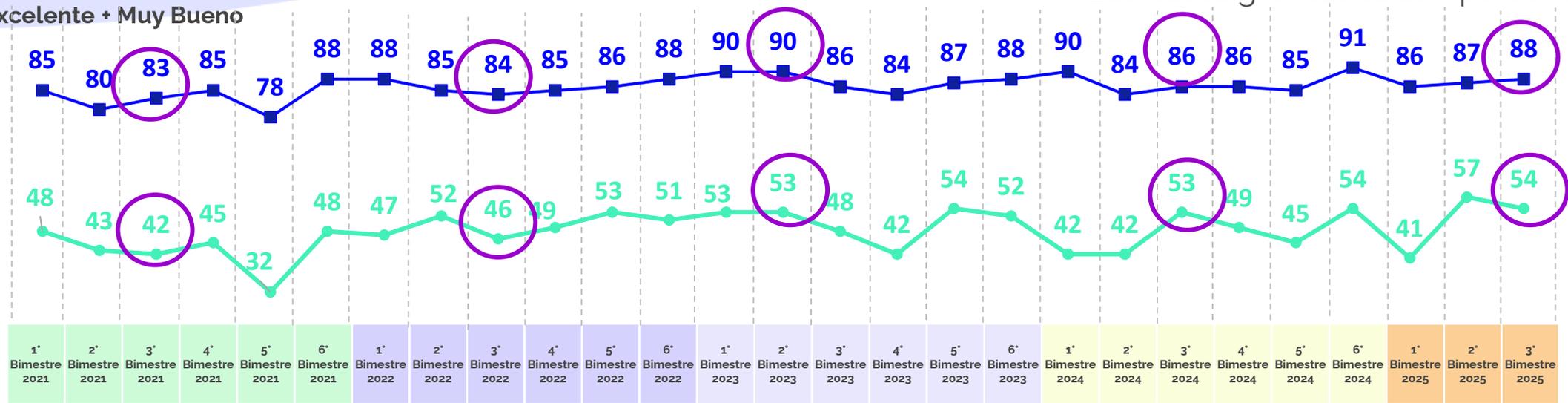
69%

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

— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno

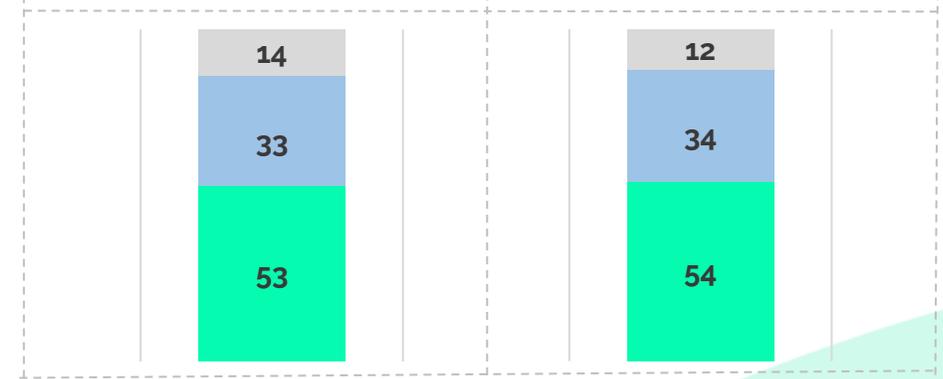
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



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

3er Bimestre 2024

3er Bimestre 2025



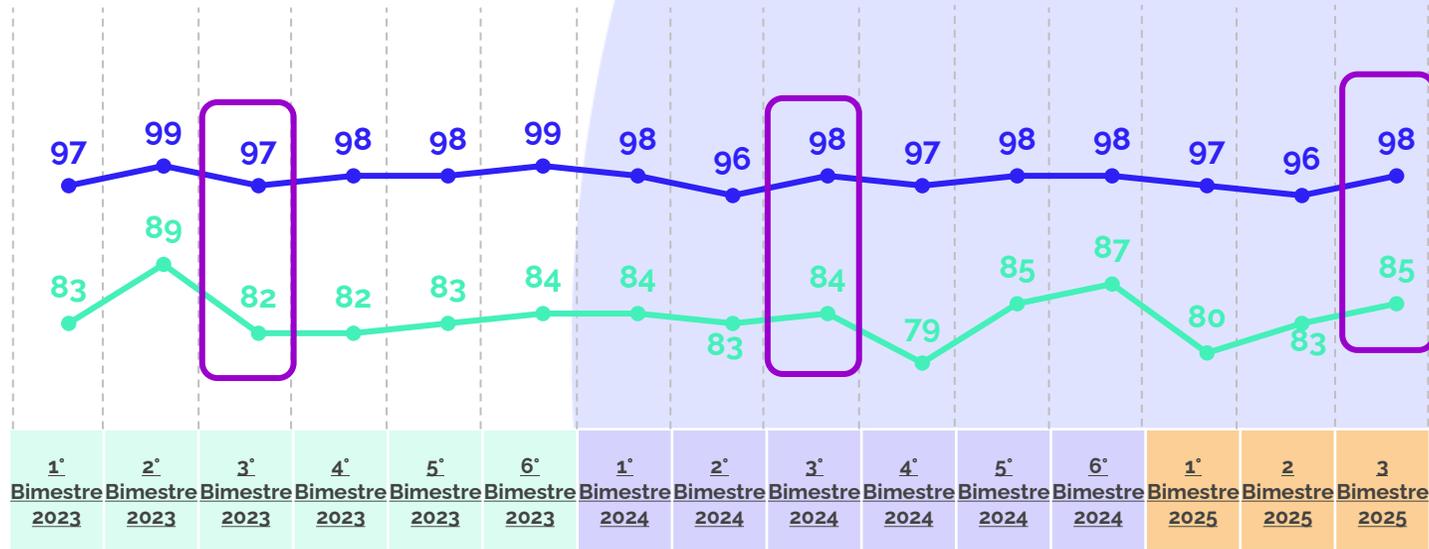
— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

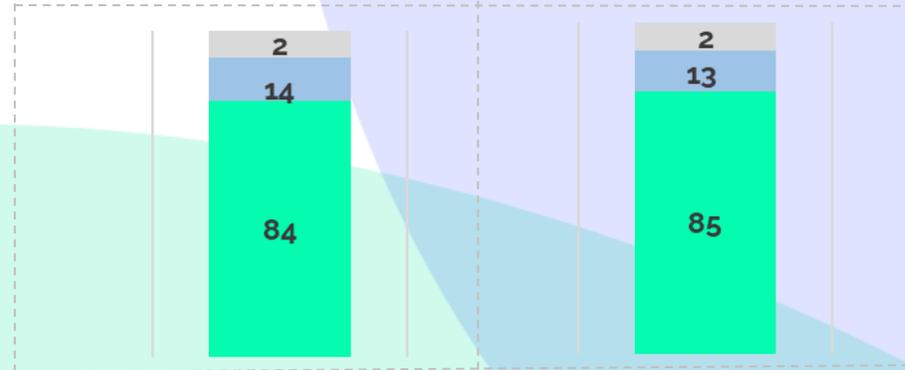


¿Cómo califica el aporte de los resultados de la evaluación respecto a las actividades realizadas por su organismo?



3er Bimestre 2024

3er Bimestre 2025



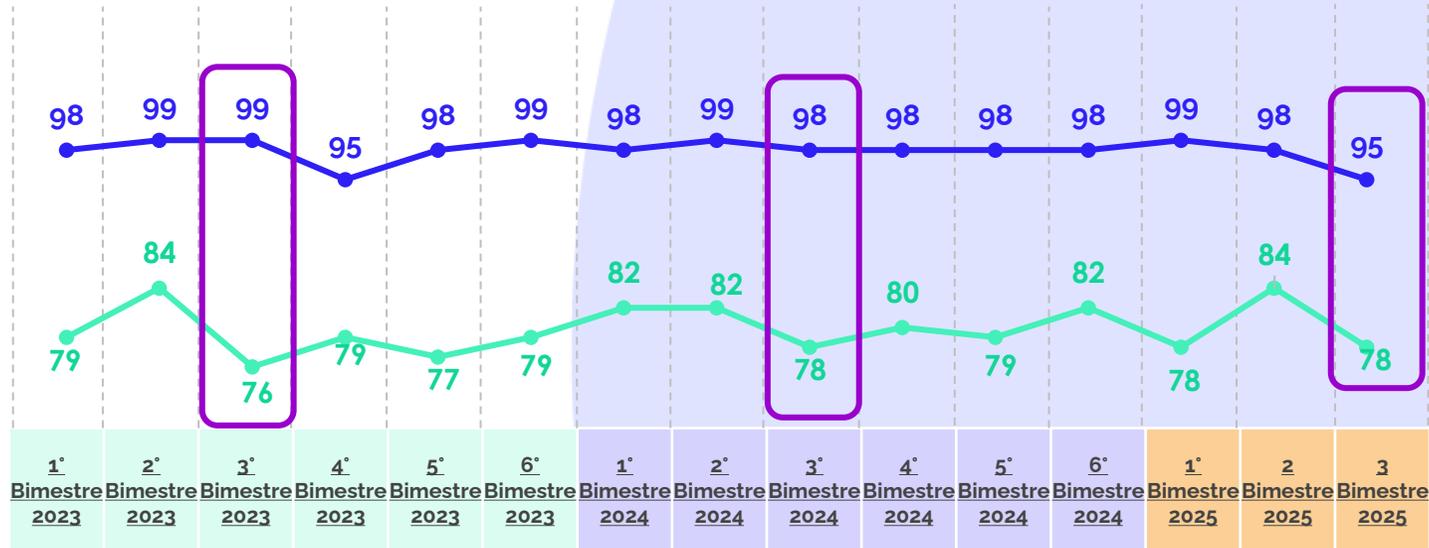
— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

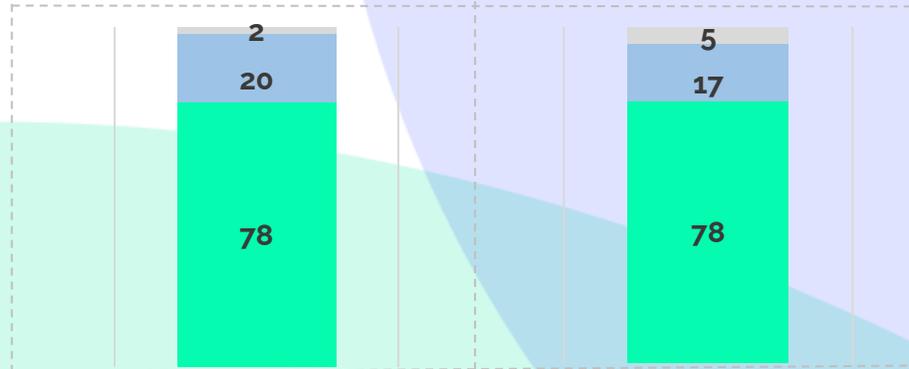


¿Cómo califica la experiencia de servicio en cuanto a la actitud y disposición de los colaboradores de ONAC en las diferentes etapas del proceso de acreditación?

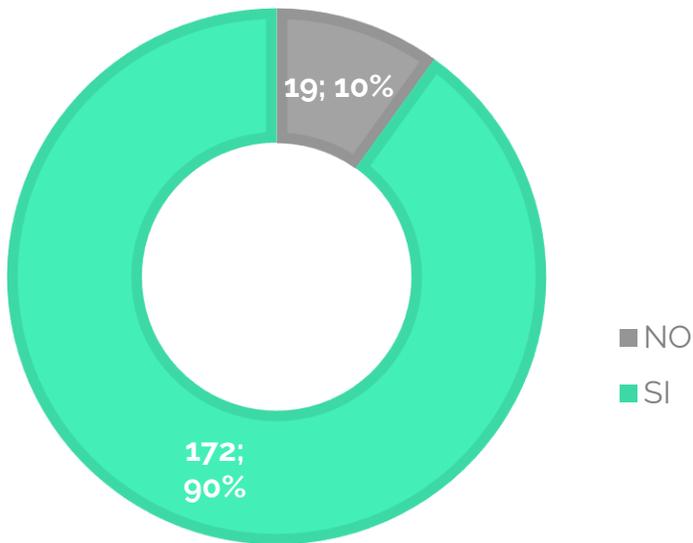


3er Bimestre 2024

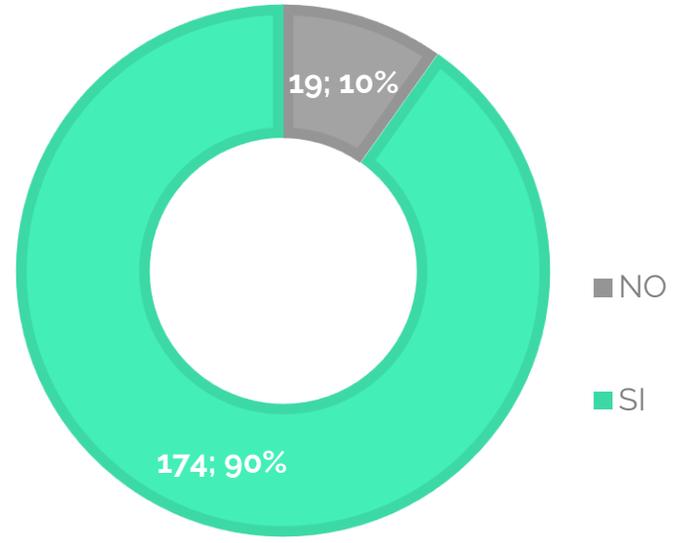
3er Bimestre 2025



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



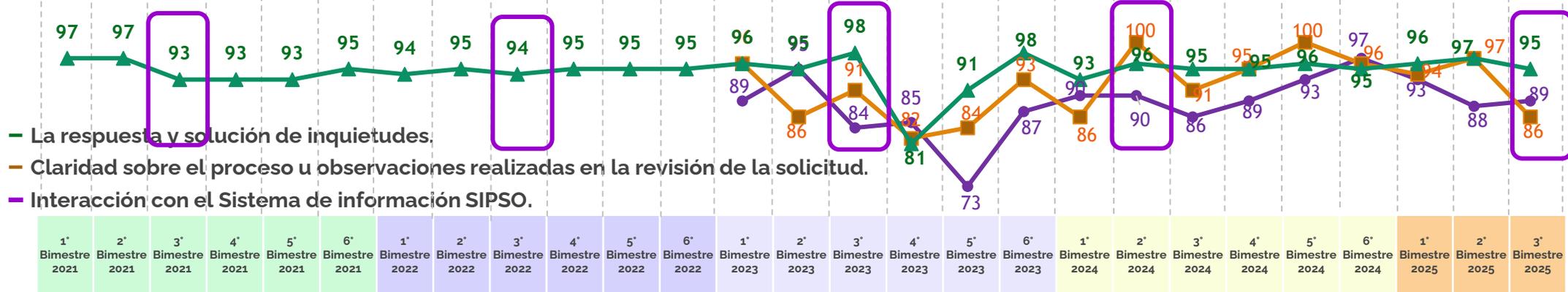
¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?



Solicitud de Acreditación

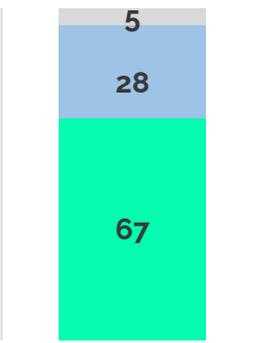


Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

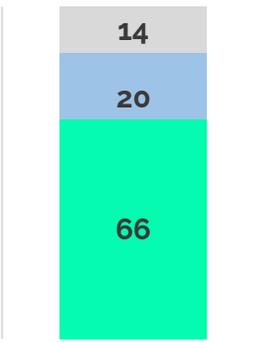


■ TTB: Excelente + Muy Bueno
■ [3]: Bueno
■ BTB: Regular + Malo

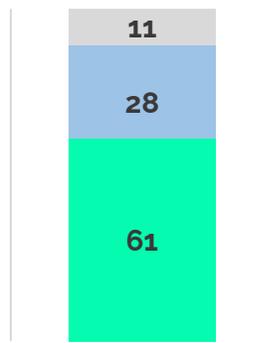
Respuesta o atención de inquietudes.



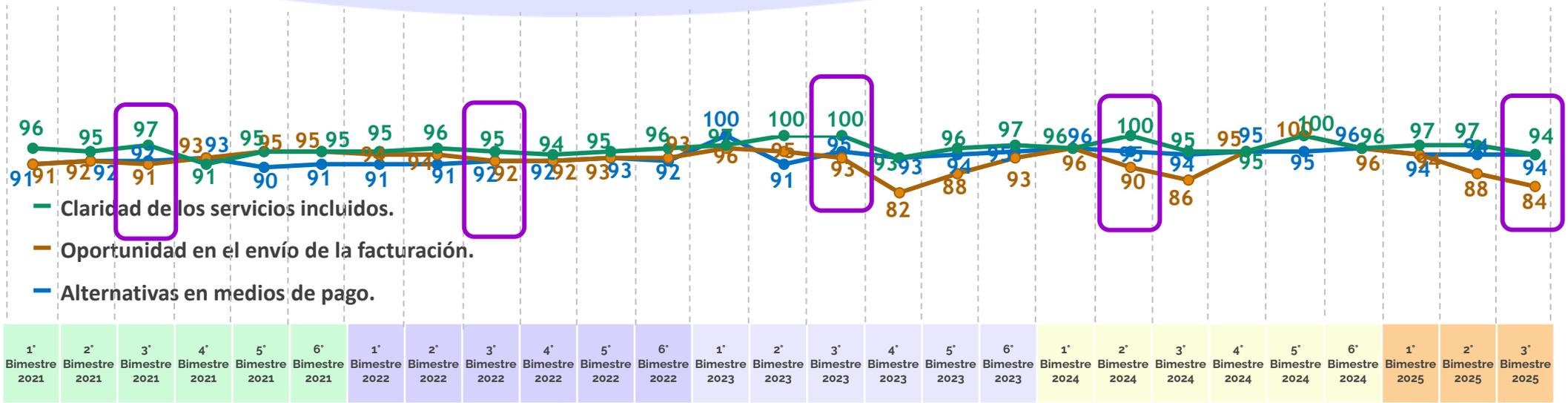
Claridad sobre el proceso u observaciones realizadas en la revisión de la solicitud.



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

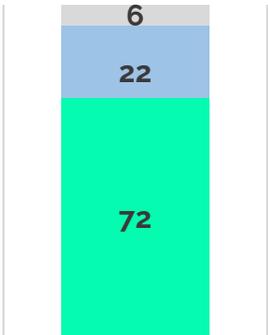


En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación

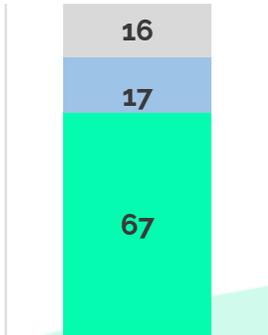


■ **TTB:** Excelente + Muy Bueno
■ **[3]:** Bueno
■ **BTB:** Regular + Malo

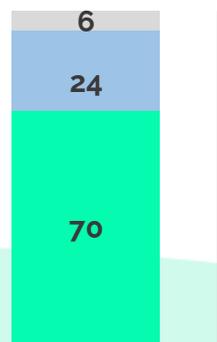
Claridad de los servicios incluidos.



Oportunidad en el envío de la facturación.



Alternativas medios de pago



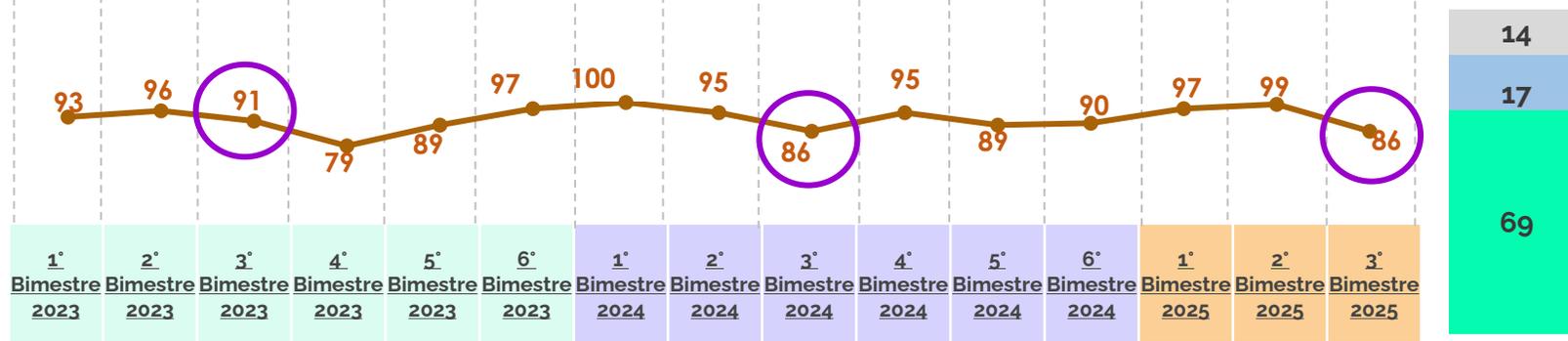
Programación de servicios

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.



¿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.

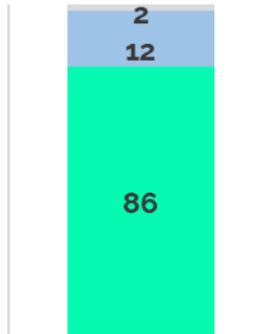


Etapa de Evaluación

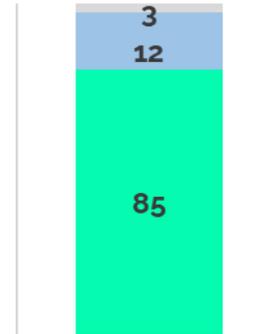


TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

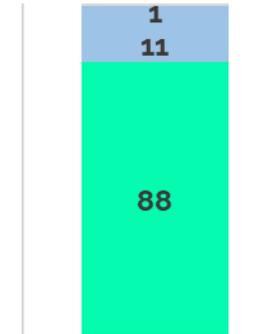
¿Cómo considera usted la claridad y presentación de los resultados de la evaluación?



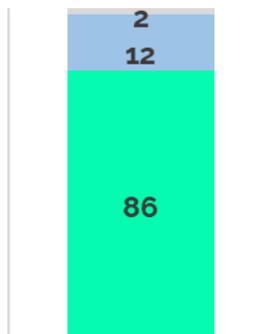
¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos? (si aplica)



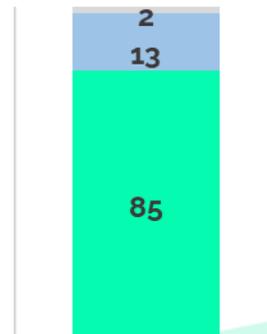
¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



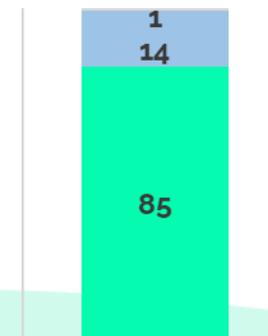
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?



¿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 (%)

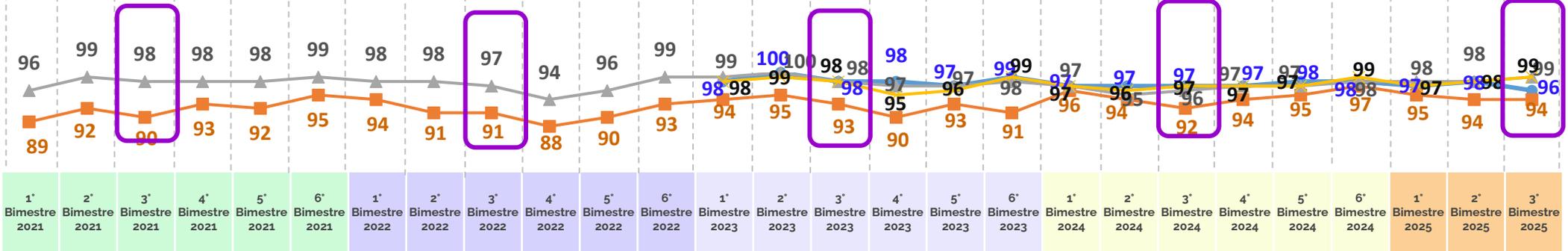


— ¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?

— Objetividad de la decisión.

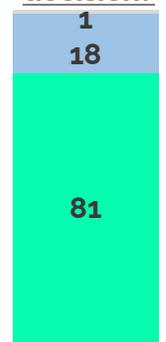
— Oportunidad de la decisión

— Claridad en la información del acta del comité de acreditación.

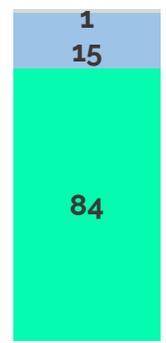


TTB: Excelente + Muy Bueno
 [3]: Bueno
 BTB: Regular + Malo

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



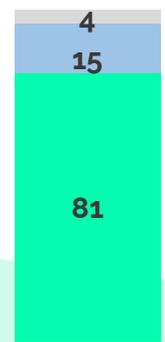
Objetividad de la decisión



Oportunidad de la decisión



Claridad en la información del acta del comité de acreditación.



122 Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



49

Calidad del servicio y atención al cliente

Los comentarios reflejan un reconocimiento amplio hacia la **amabilidad, disposición y actitud positiva del equipo de ONAC**. Los OEC destacan que la interacción fue siempre respetuosa, empática y con un enfoque en resolver inquietudes de manera oportuna. Se percibe que la atención al cliente se mantiene como un **pilar fuerte del proceso de acreditación**, fortaleciendo la confianza y la satisfacción de los usuarios.



35

Rapidez, eficiencia y claridad

En esta categoría, los OEC valoran positivamente la agilidad en las respuestas, la claridad en la información y la organización de los procesos. Resaltan que el equipo ofrece orientaciones precisas y oportunas, lo que reduce tiempos de espera y facilita el entendimiento de los trámites. La eficiencia percibida se convierte en un factor clave que optimiza la experiencia del usuario y minimiza reprocesos.



35

Reconocimiento del profesionalismo y la competencia del equipo evaluador

Los OEC destacan de manera reiterada la competencia técnica, experiencia y profesionalismo del equipo evaluador. Los comentarios reflejan que los evaluadores transmiten confianza por su dominio normativo, capacidad de análisis y objetividad en la evaluación técnica. Asimismo, se resalta la coherencia entre lo esperado de una entidad acreditadora y la calidad del personal que ejecuta las evaluaciones.

Imparcialidad y objetividad en la evaluación

Aunque es una de las categorías con menos menciones, los comentarios recibidos resaltan la importancia de la imparcialidad y transparencia en la toma de decisiones. Los OEC reconocen que las evaluaciones se desarrollan bajo criterios objetivos, evitando sesgos y asegurando un trato justo.



¿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?

