



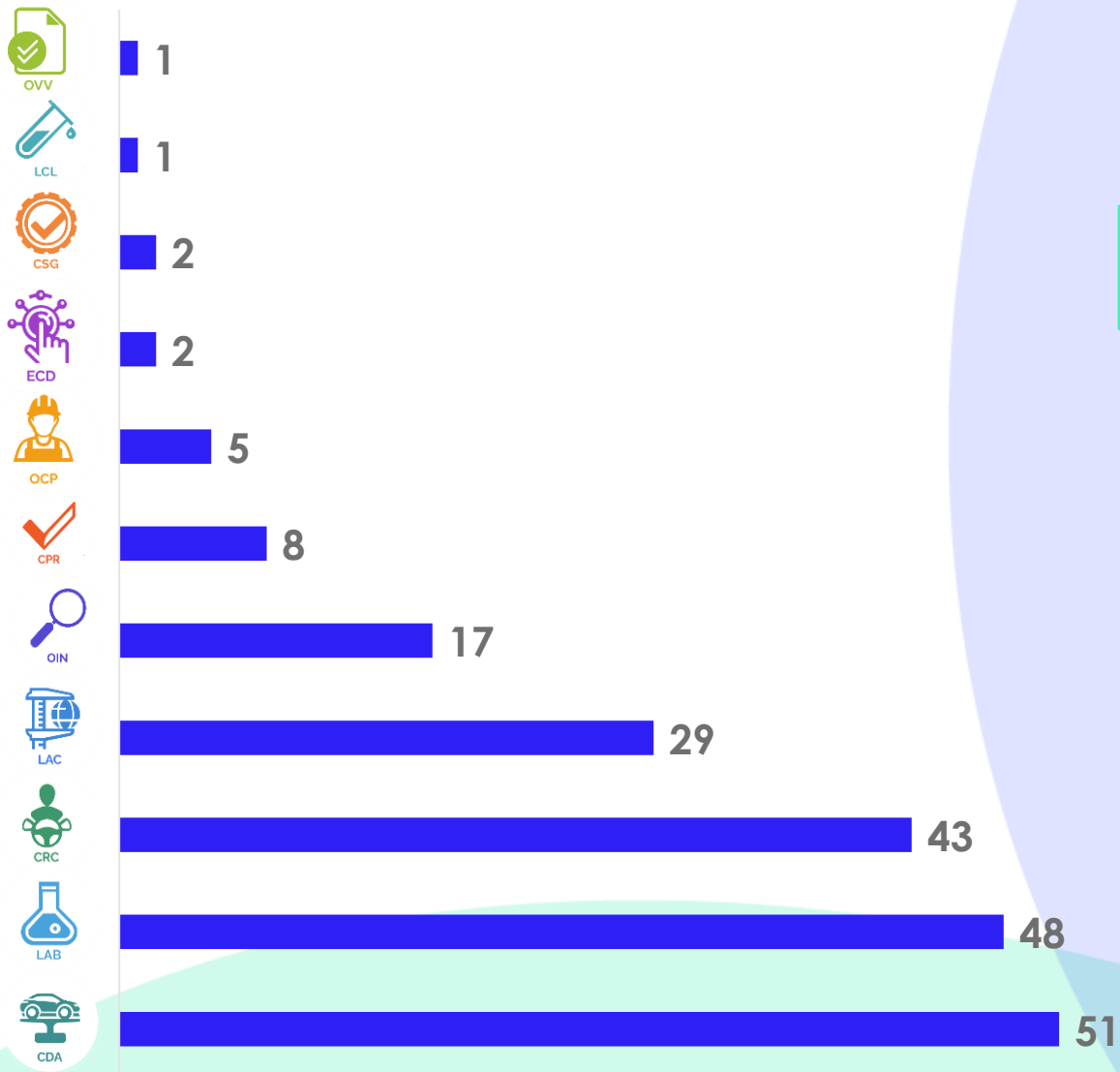
Percepción del Servicio y Satisfacción

Primer Bimestre 2025

Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los
clientes de ONAC

7/05/2025

FICHA TÉCNICA



51%
Efectividad



Población Total
406

Encuestas Efectivas
207

DTN
113 = 55%



DTI
94 = 45%

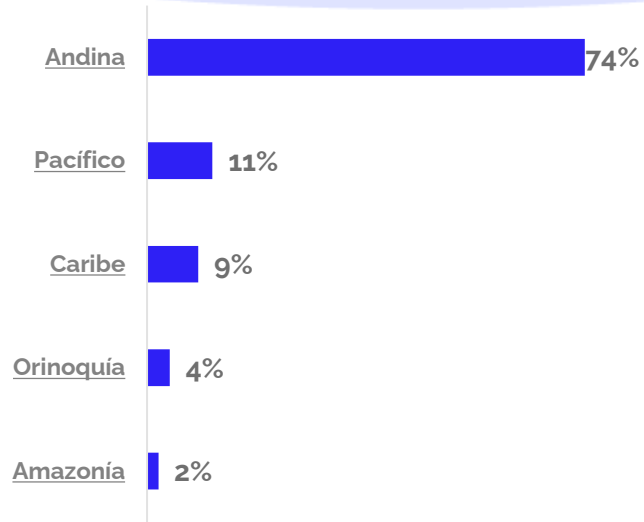
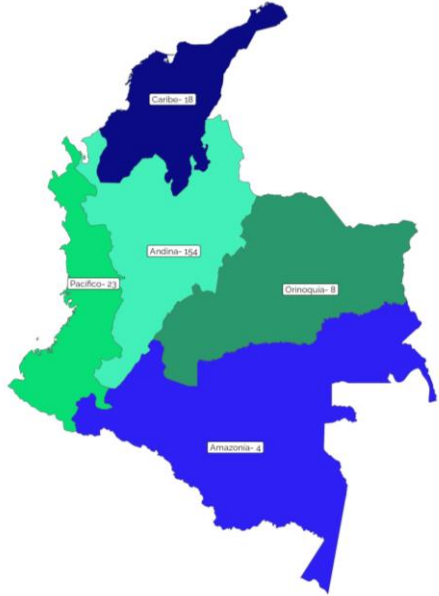
Enero
99 = 48%



Febrero
108 = 52%

Perfil del Encuestado

Tipo de Programa

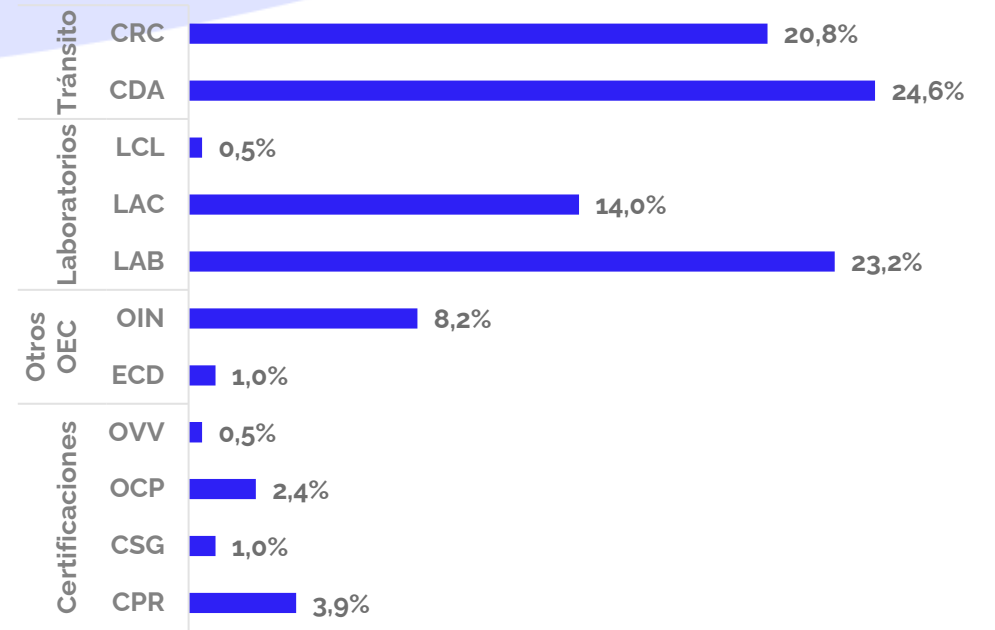


45,4%

37,7%

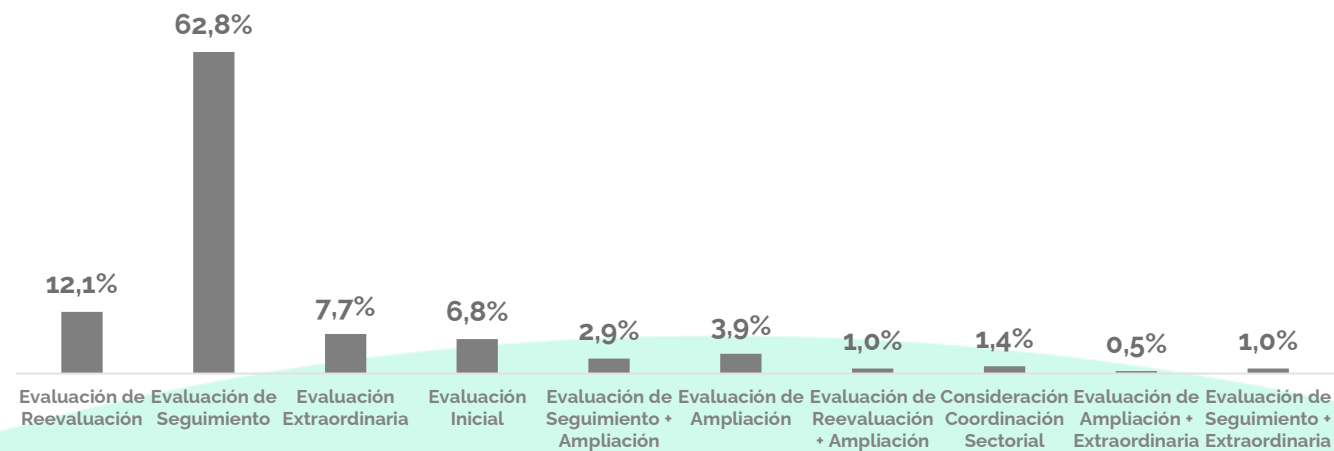
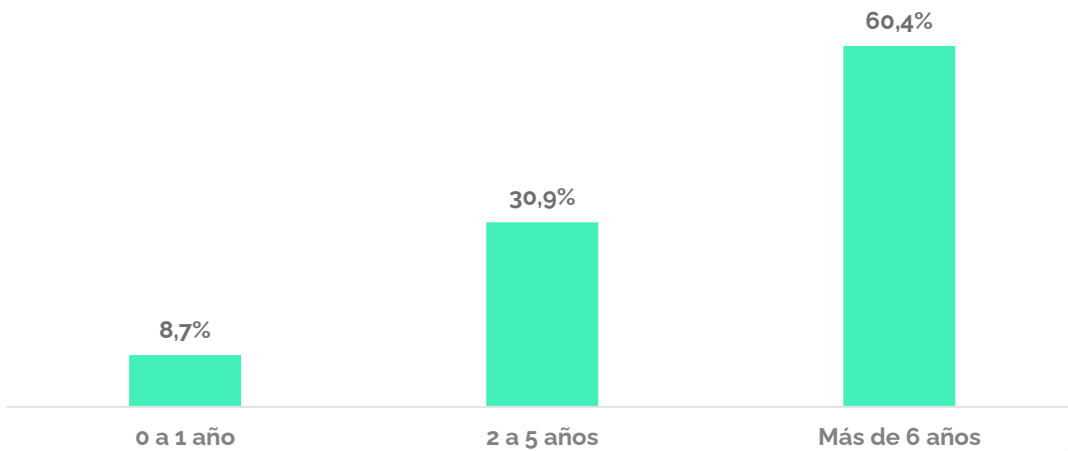
9,2%

7,7%



Antigüedad

Tipo de Evaluación

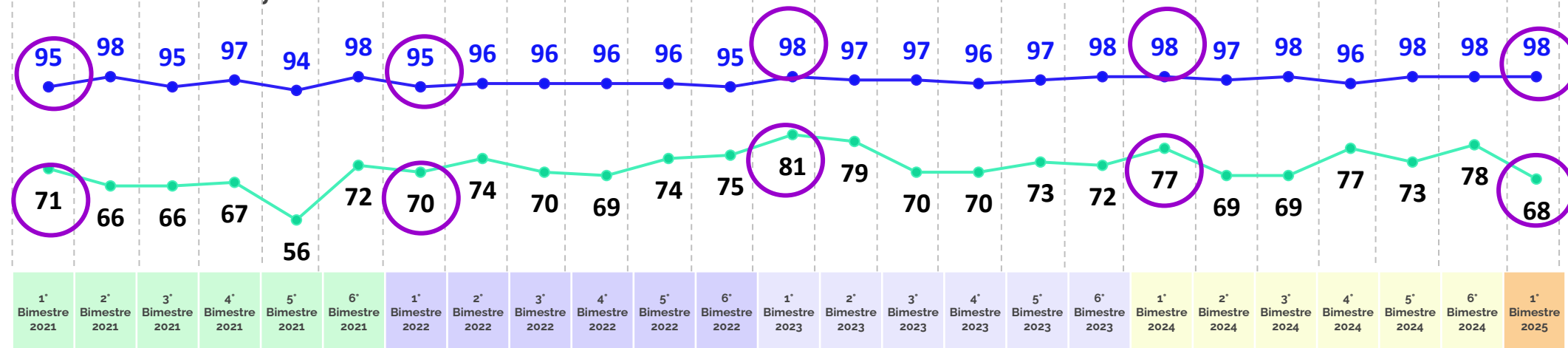


¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

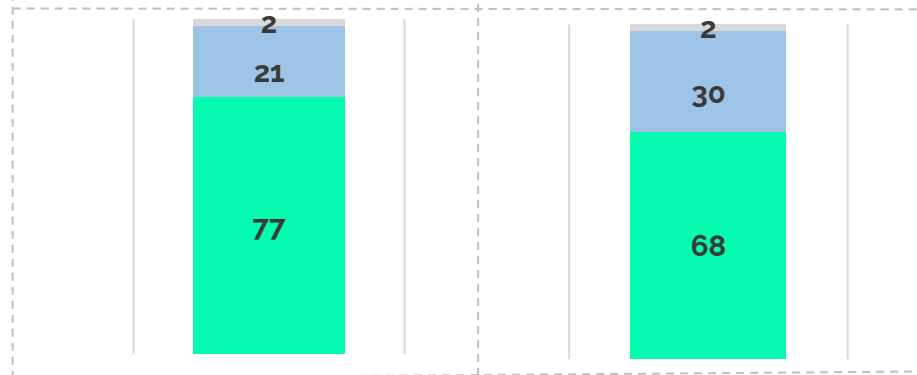
— TTB: Excelente + Muy Bueno



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

1er Bimestre 2024

1er Bimestre 2025

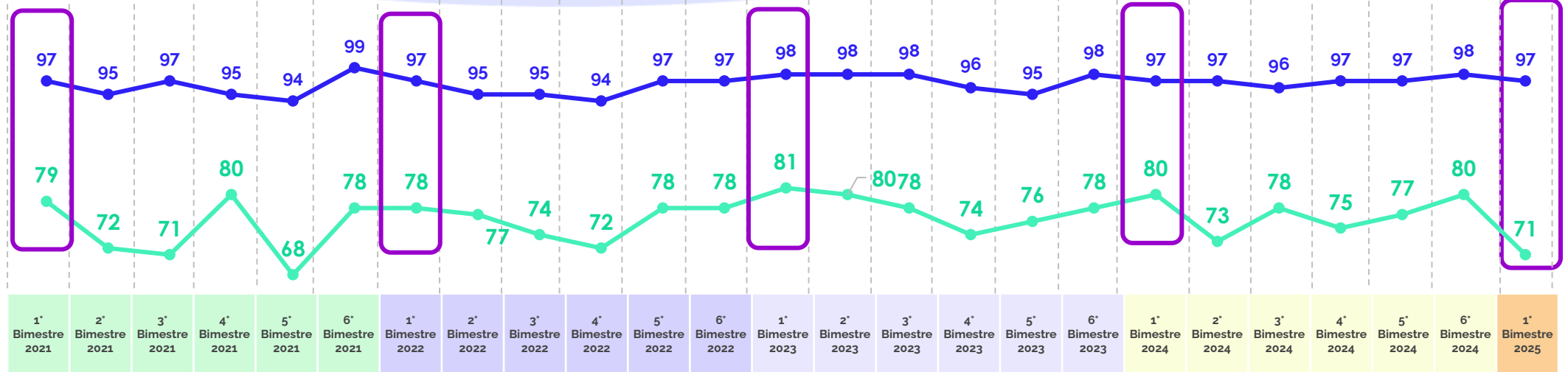


¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

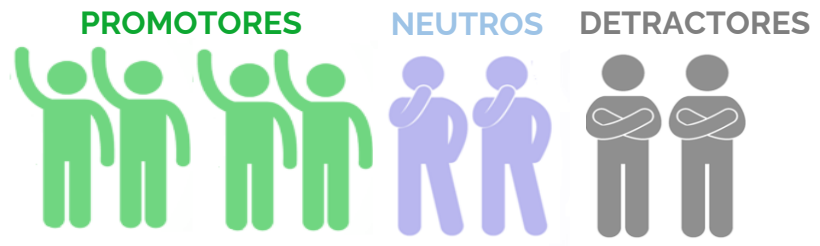
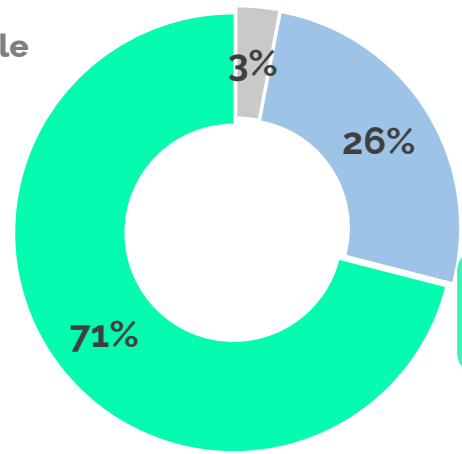
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



— T3B: : Extremadamente probable + Muy probable + Probable
 — TTB: Extremadamente probable + Muy probable



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

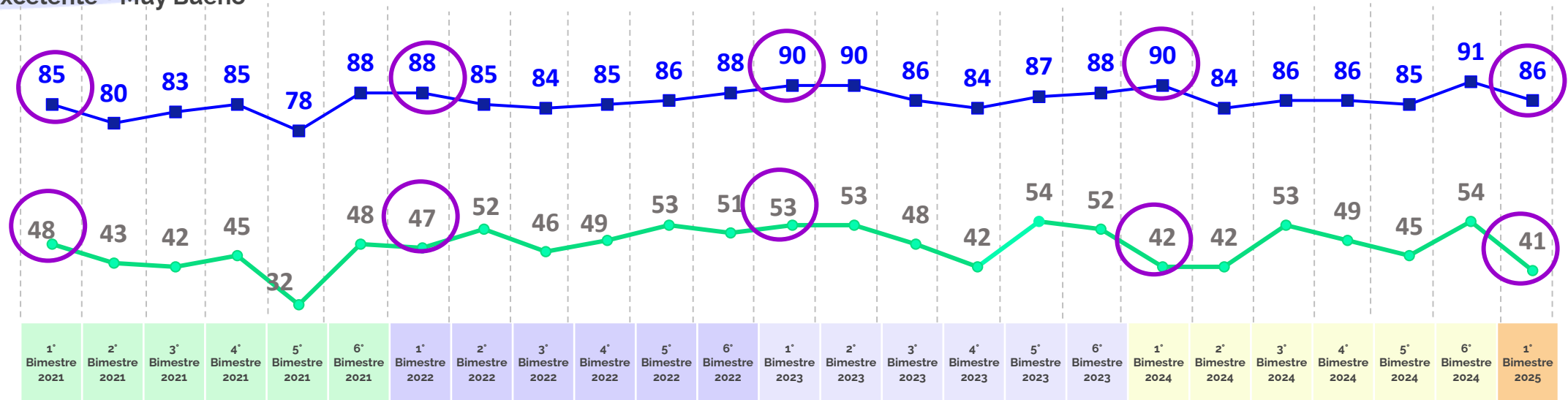


¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno

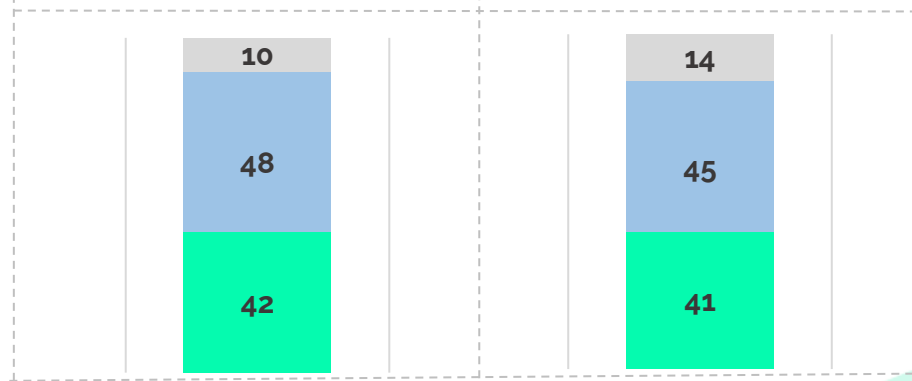
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



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

1er Bimestre 2024

1er Bimestre 2025

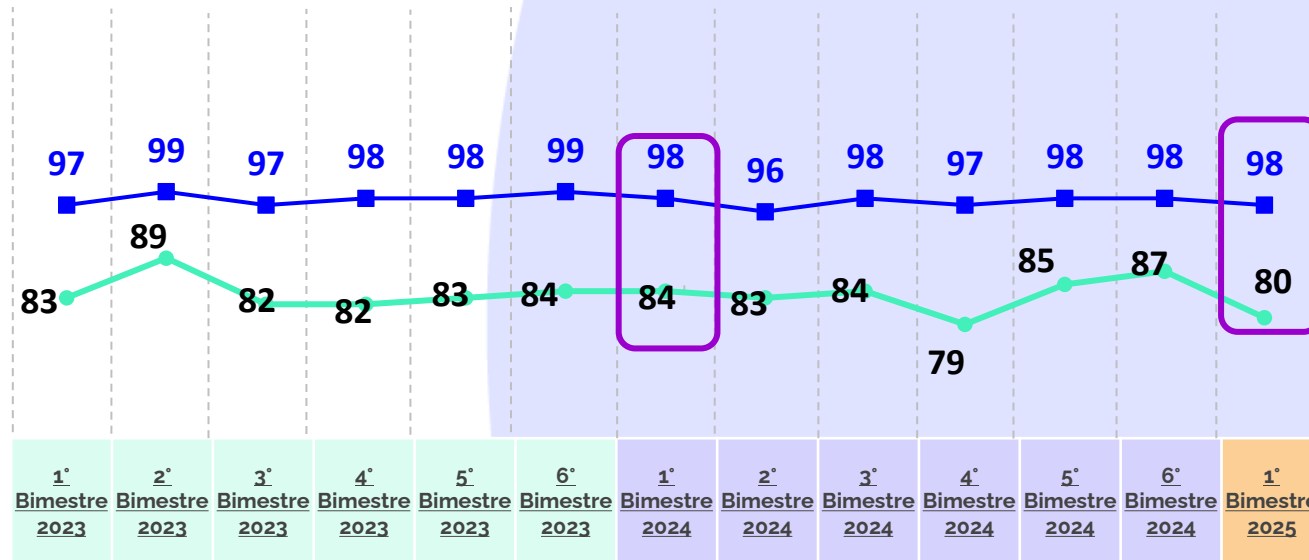


- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno
- TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

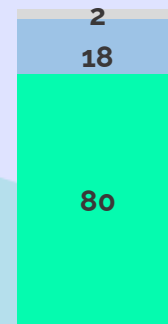


¿Cómo califica el aporte de los resultados de la evaluación respecto a las actividades realizadas por su organismo?



1er Bimestre 2024

1er Bimestre 2025



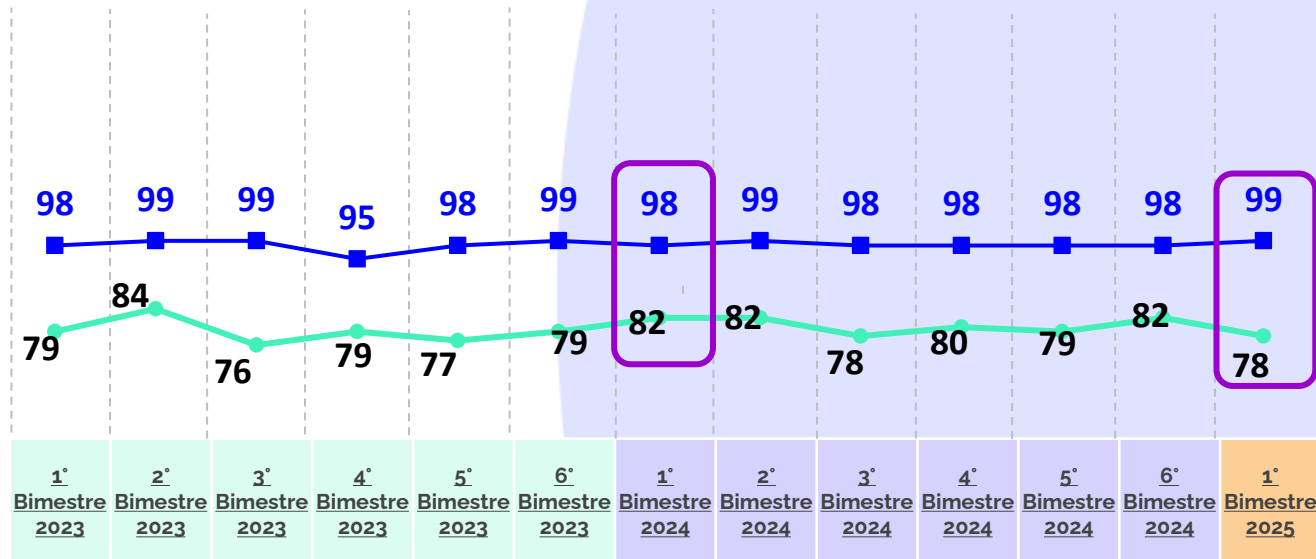
— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

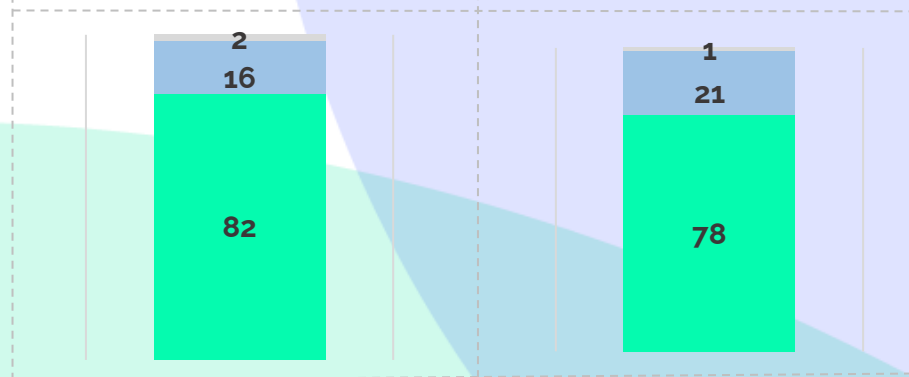


¿Cómo califica la experiencia de servicio en cuanto a la actitud y disposición de los colaboradores de ONAC en las diferentes etapas del proceso de acreditación?

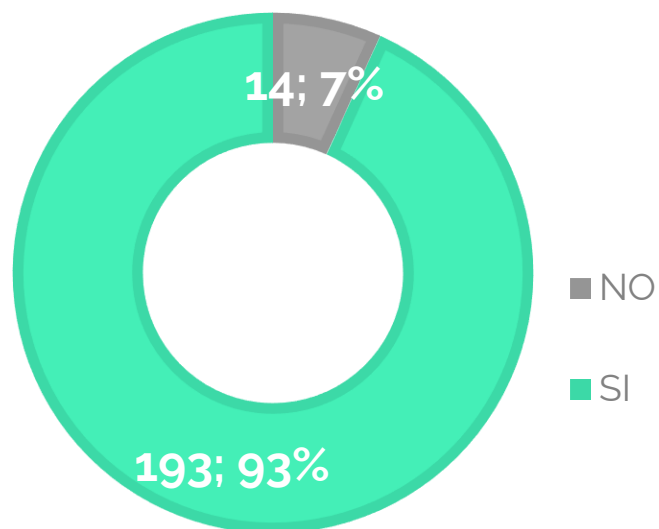


1er Bimestre 2024

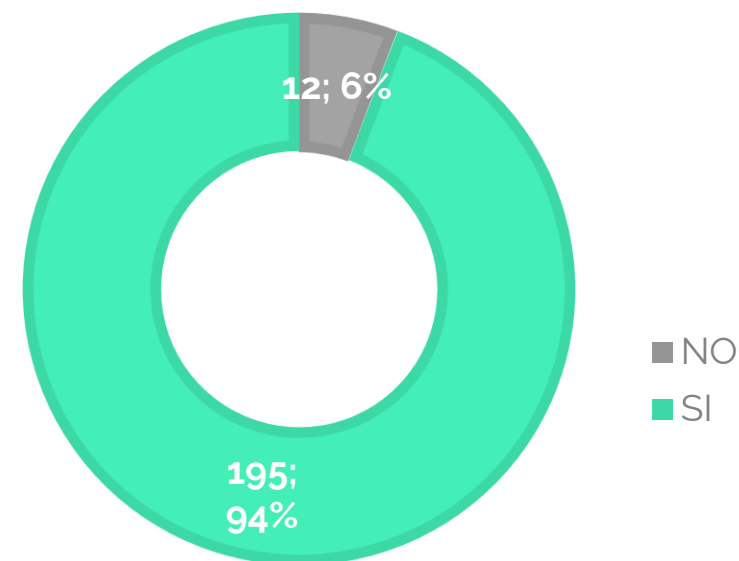
1er Bimestre 2025



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

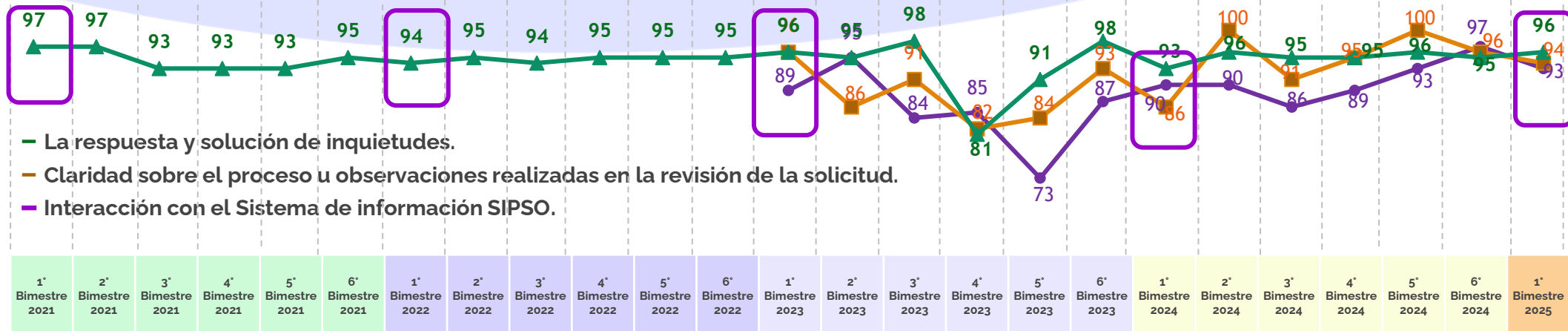


¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?



Solicitud de Acreditación

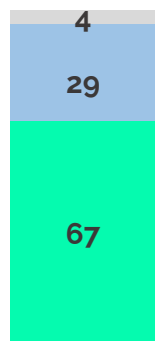
Los datos graficados son porcentajes T3B (%)



- 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

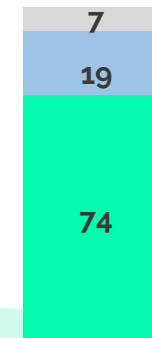
Respuesta o atención de inquietudes.



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

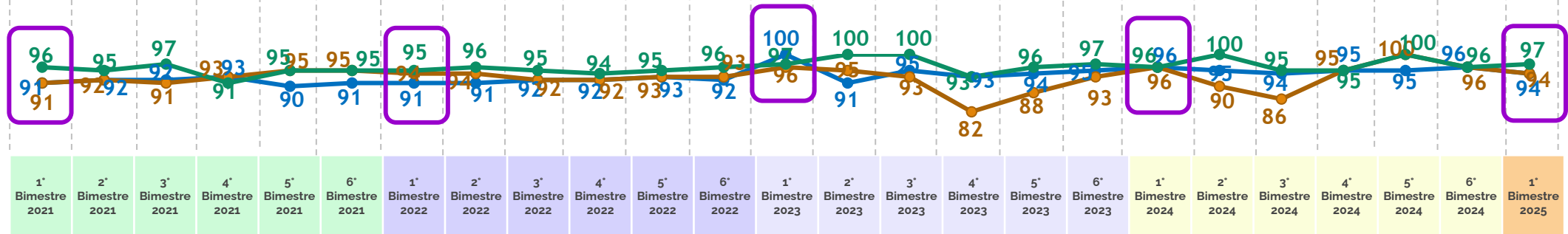


Interacción con el Sistema de información SIPSO (Intuitivo - Amigable)



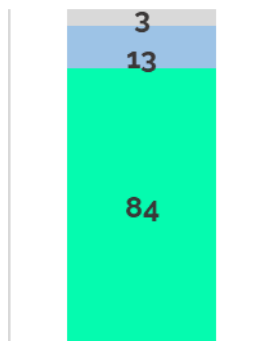
En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación

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

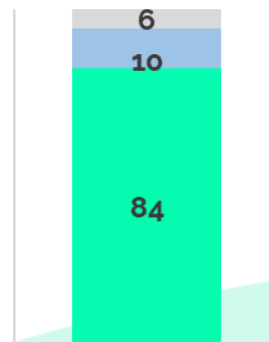


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

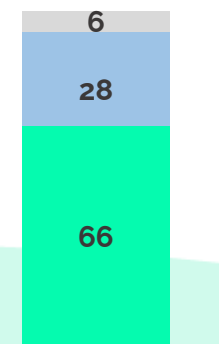
Claridad de los servicios incluidos.



Oportunidad en el envío de la facturación.



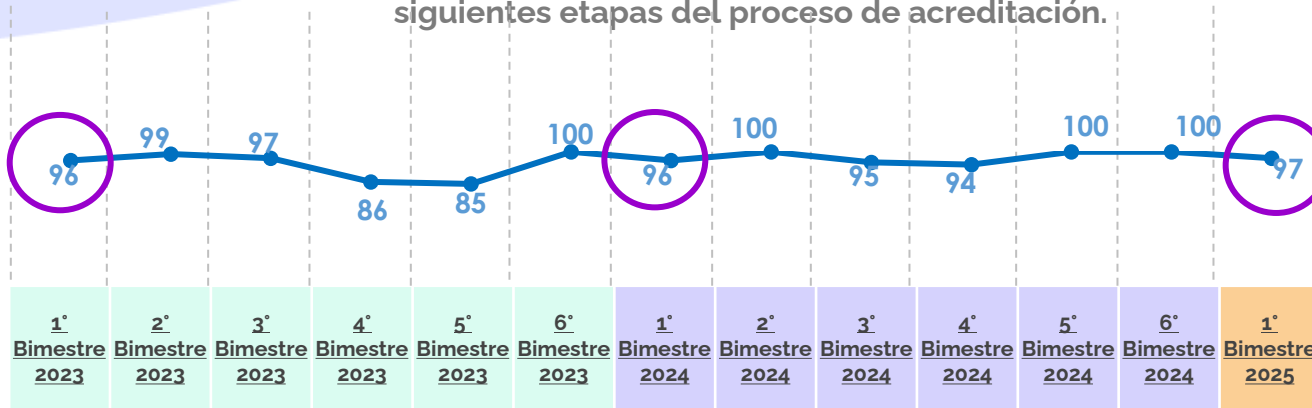
Alternativas medios de pago



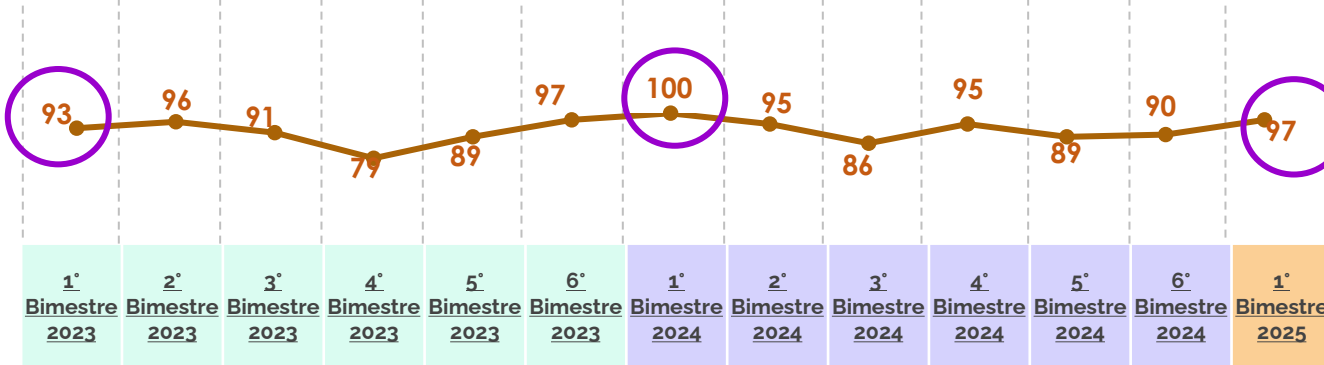
Programación de servicios

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

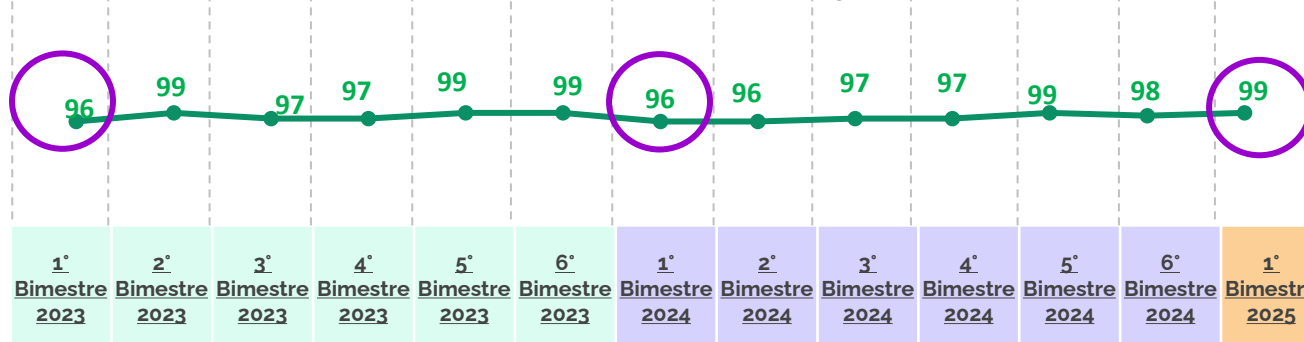
Una vez aprobada la solicitud, cómo califica la información brindada por ONAC sobre las siguientes etapas del proceso de acreditación.



¿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

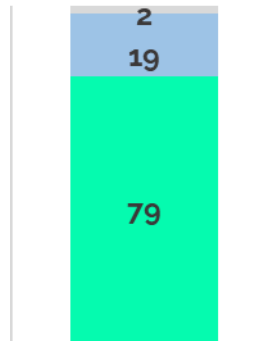


TTB: Excelente + Muy Bueno

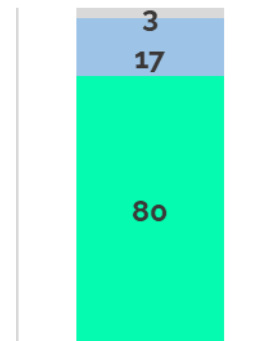
[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo

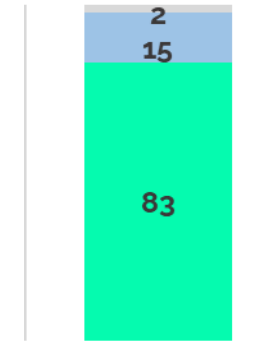
¿Cómo considera usted la claridad y presentación de los resultados de la evaluación?



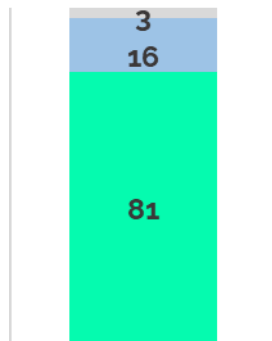
¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos? (si aplica)



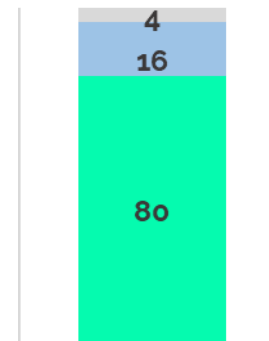
¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



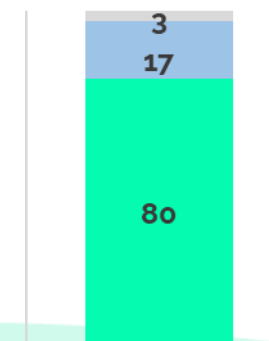
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?



¿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?



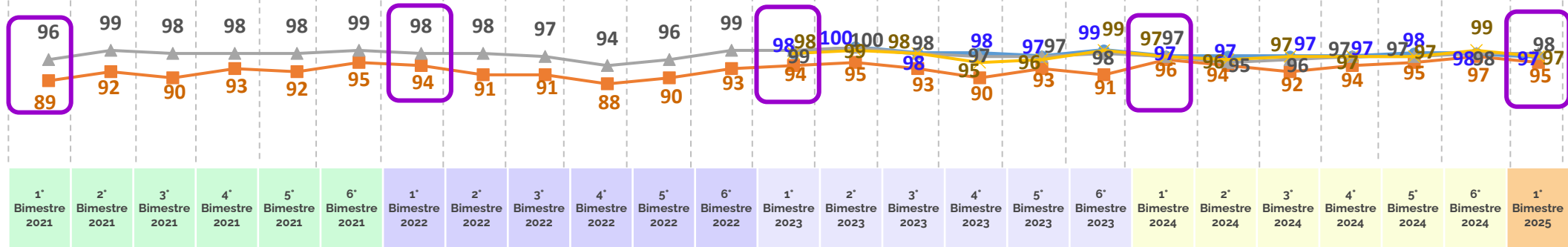
Etapa de Decisión

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)



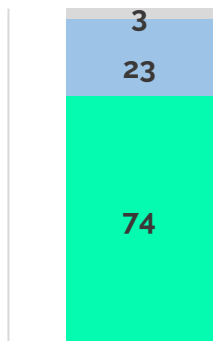
¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?

- Objetividad de la decisión.
- Oportunidad de la decisión
- Claridad en la información del acta del comité de acreditación.

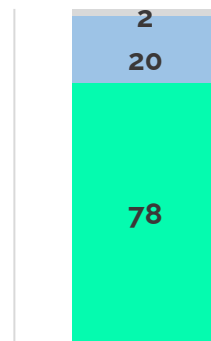


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

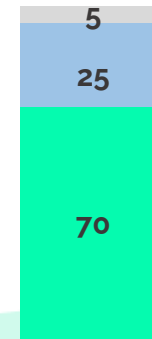
¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?



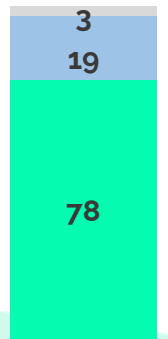
Objetividad de la decisión



Oportunidad de la decisión



Claridad en la información del acta del comité de acreditación.



140 Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



35

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

- Servicio con Calidad, cordialidad de los inspectores
- Excelente comunicación y asertividad en los momentos de alguna inquietud
- La atención telefónica ayuda bastante a la solución de necesidades del organismo



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

- Los aportes realizados por las observaciones del equipo auditor fueron asertivas y enriquecedoras para el sistema de gestión.
- Excelente plataforma de servicio
- Cumplimiento programa de evaluación



58

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.

- Algunos de los expertos técnico han realizado aportes a la gestión técnica de los laboratorios
- La competencia técnica del personal que hace evaluación las evaluaciones
- La buena disposición del equipo auditor, su receptividad y acompañamiento desde su rol.

Imparcialidad y objetividad en la evaluación

Los OEC resaltan la transparencia, equidad y rigor técnico con los que se llevan a cabo las evaluaciones

- Procedimientos transparentes y claros.
- El profesionalismo de los evaluadores y la objetividad en el cumplimiento del plan de acción.



¿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?

