

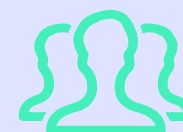
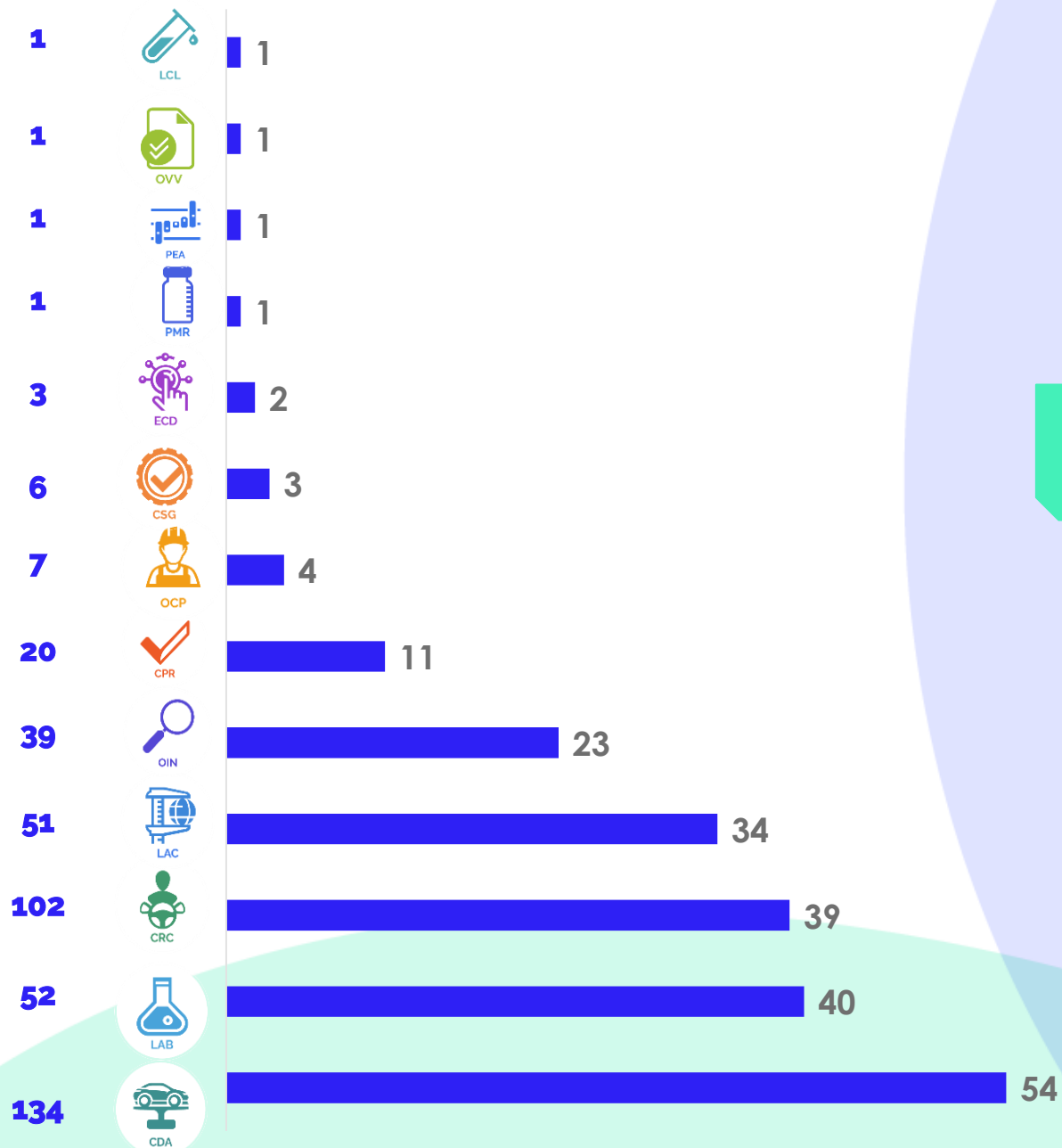


Percepción del Servicio y Satisfacción

Segundo Bimestre 2026

Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los
clientes de ONAC

18/09/2026



Población Total
418



Encuestas Efectivas
214

DTN
118= 55%



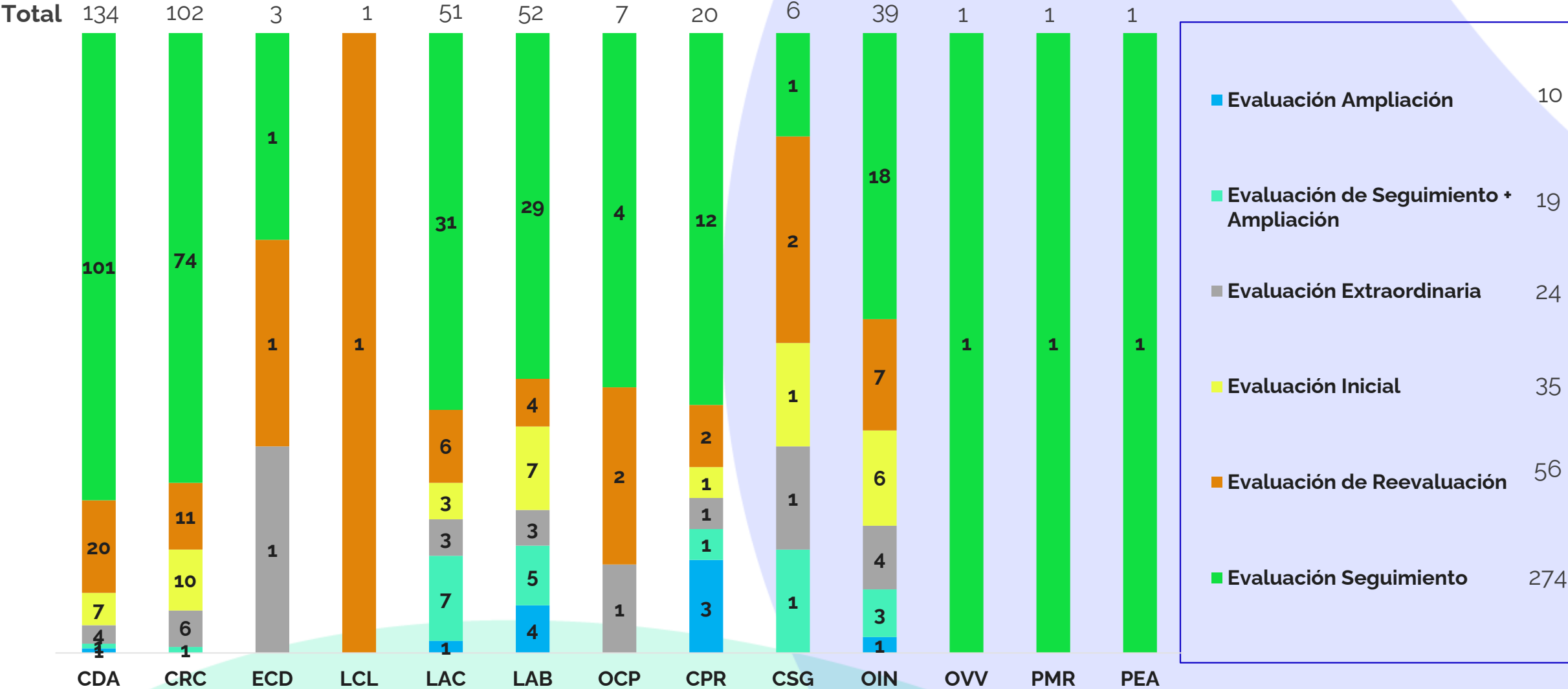
DTI
96= 45%

Marzo
131= 61%

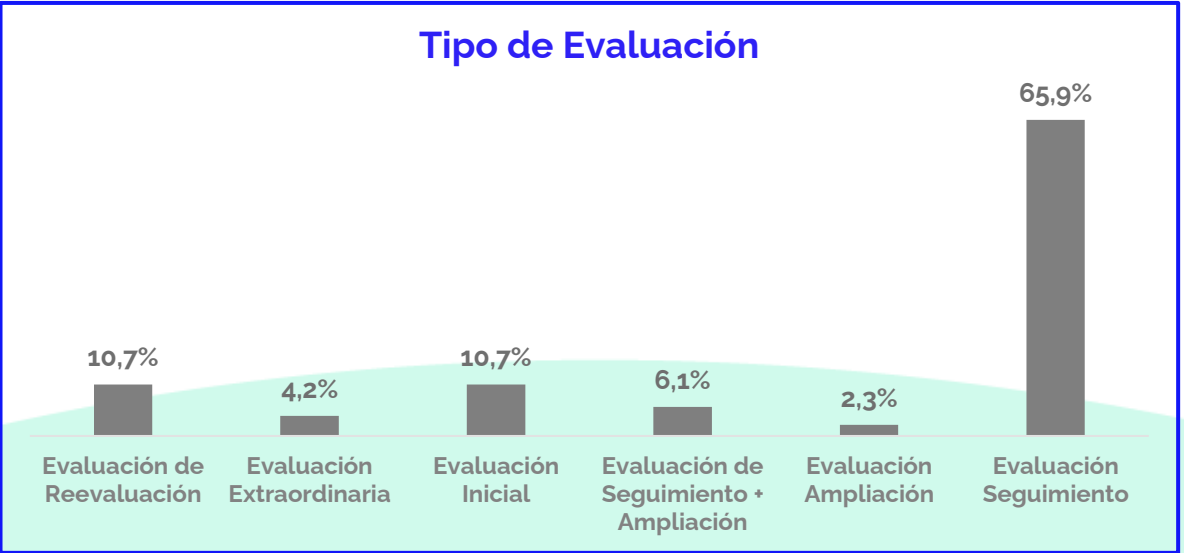
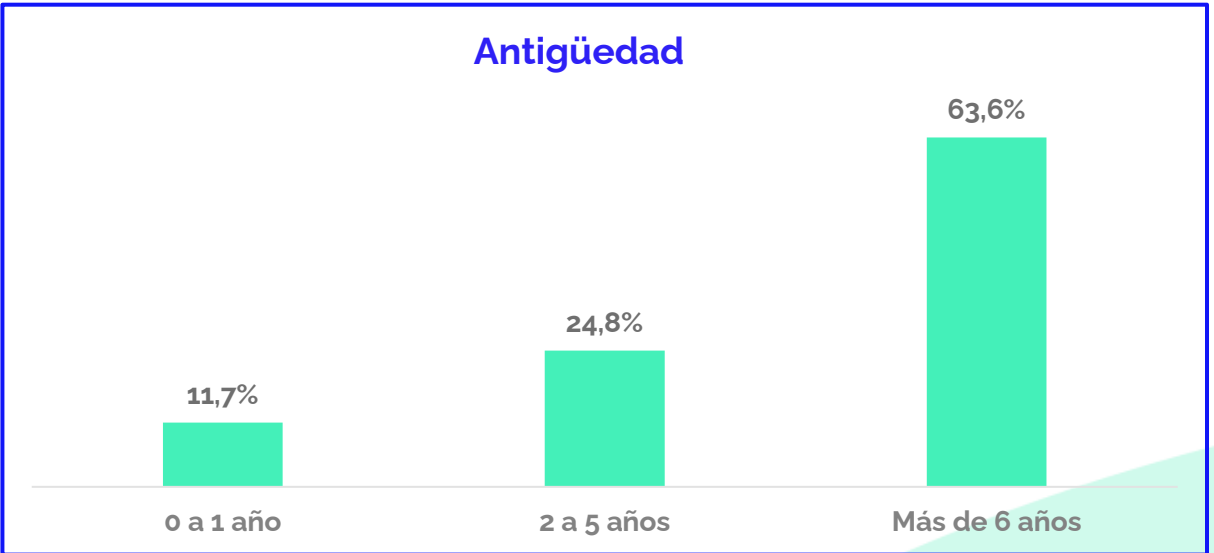
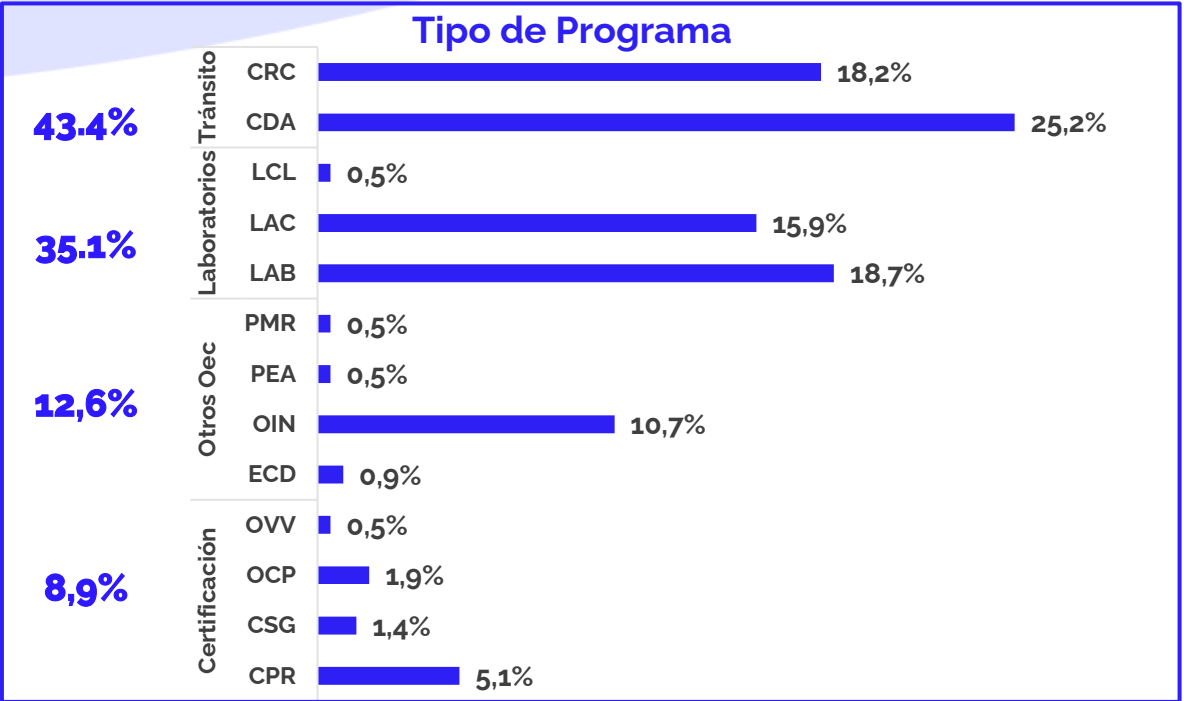
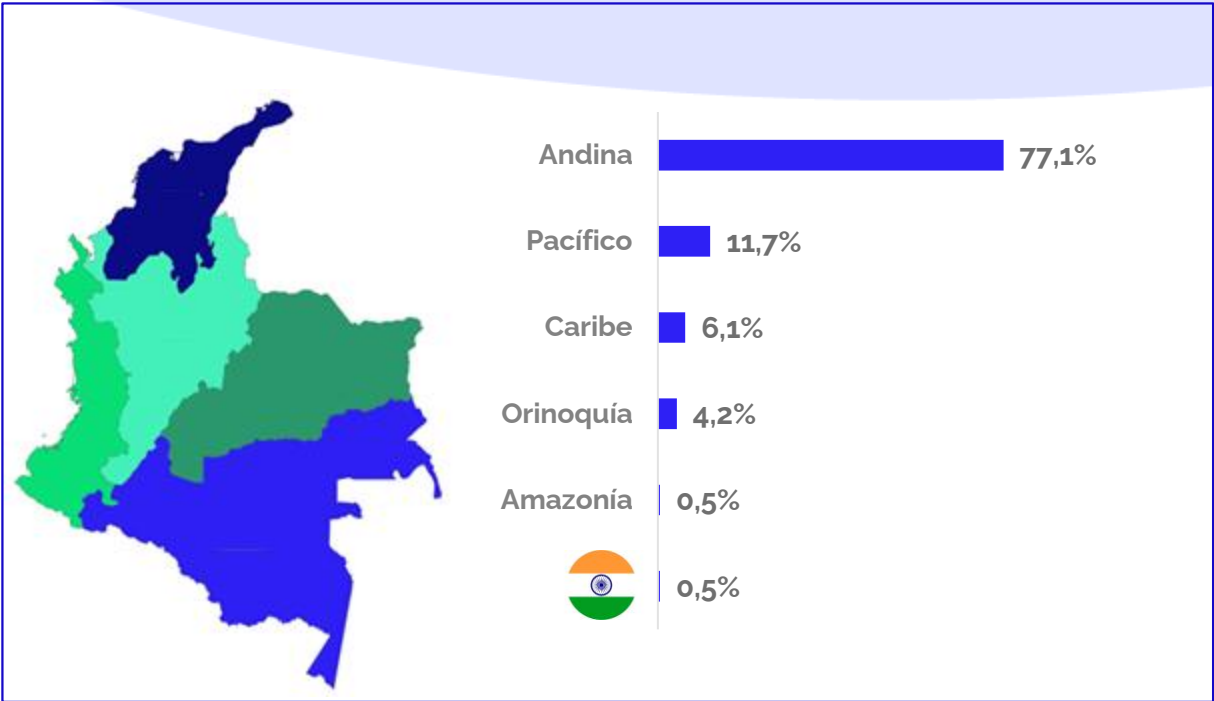


Abril
83= 39%

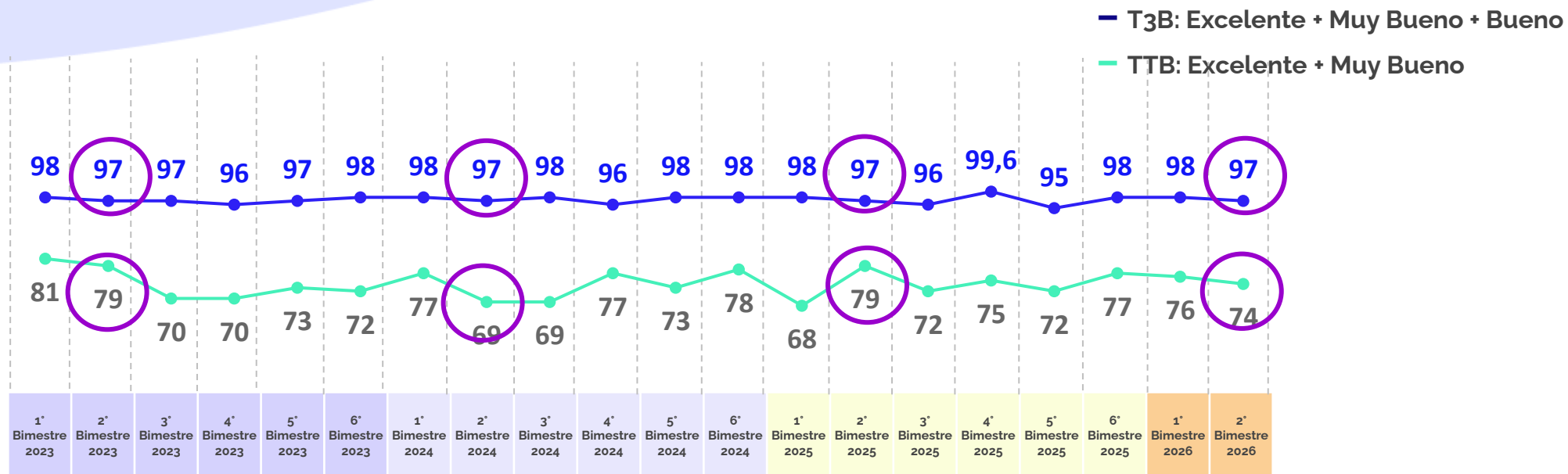
Evaluaciones desarrolladas



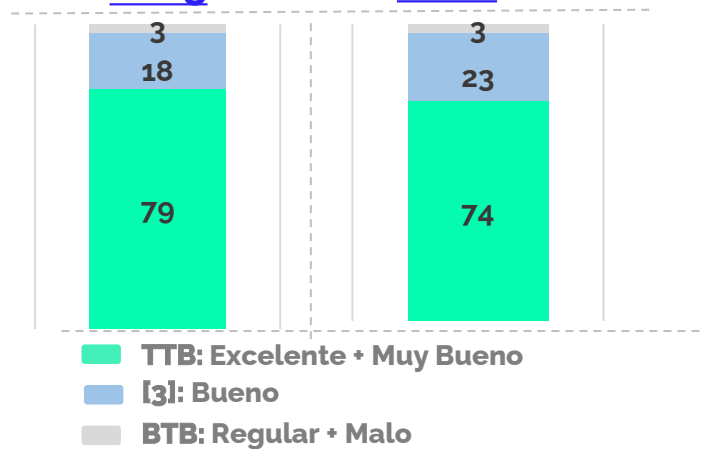
Perfil Encuestas Efectivas



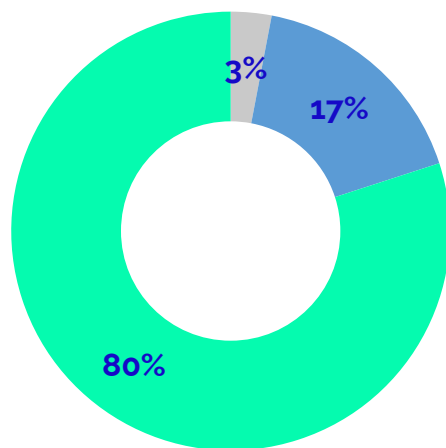
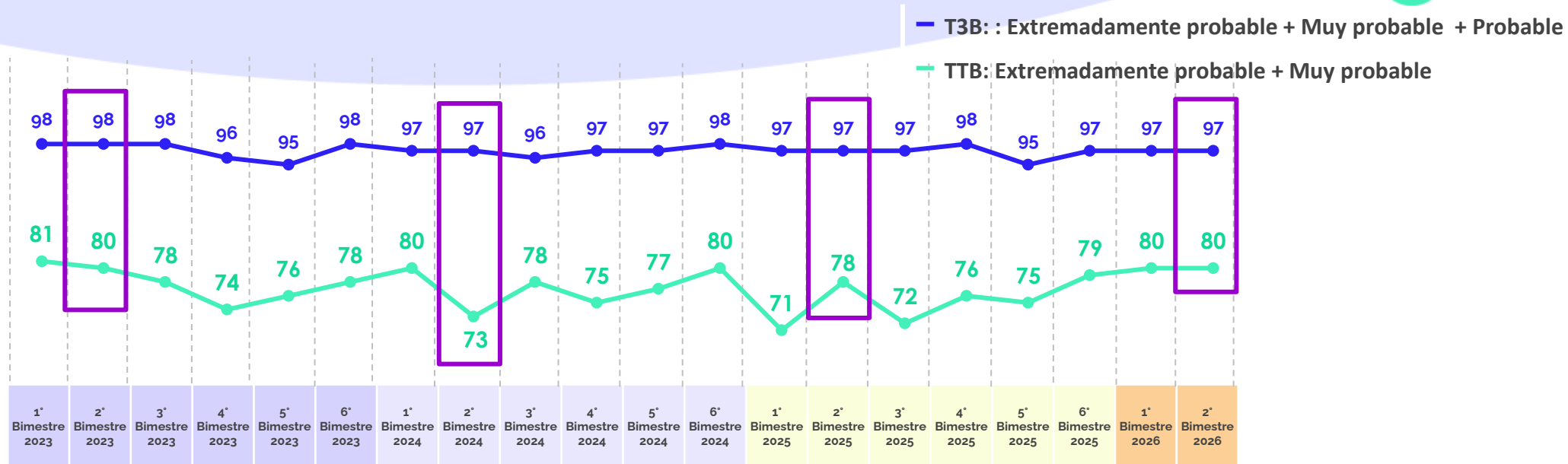
¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?



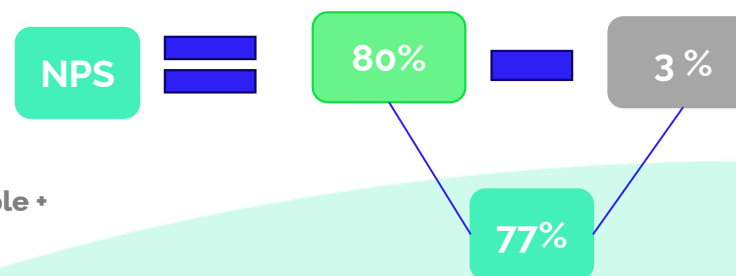
2do Bimestre 2025 2do Bimestre 2026



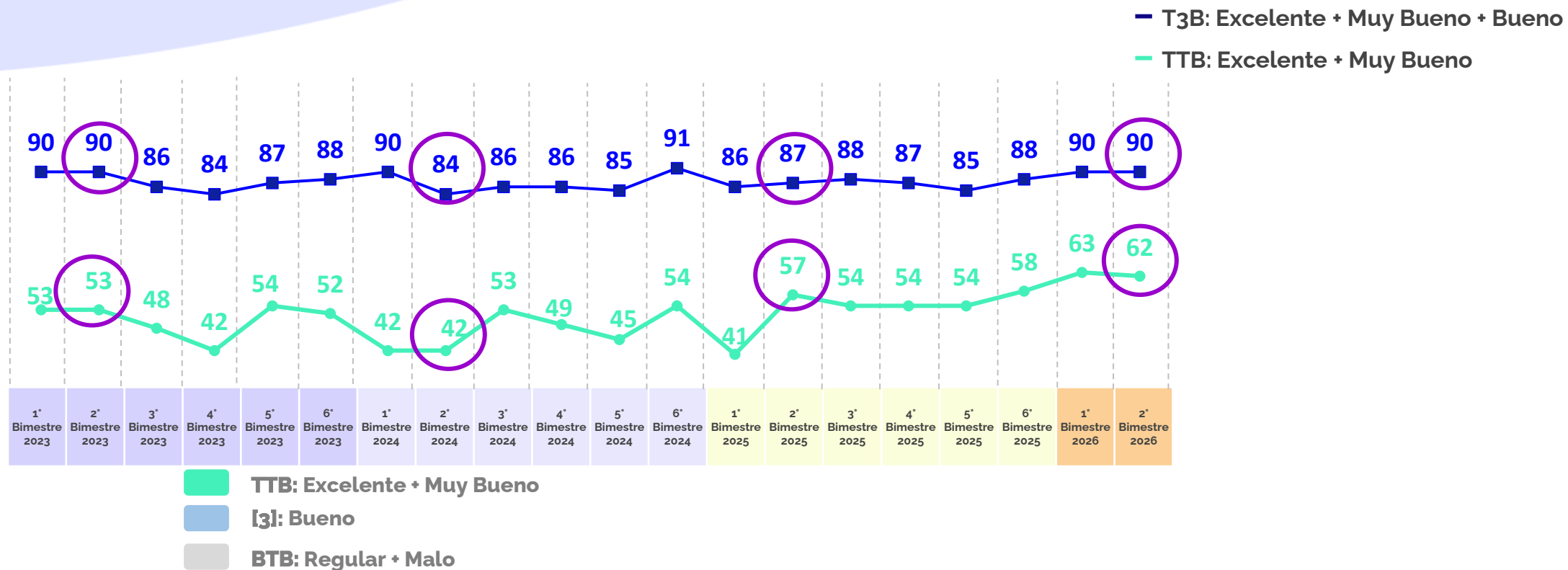
¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?



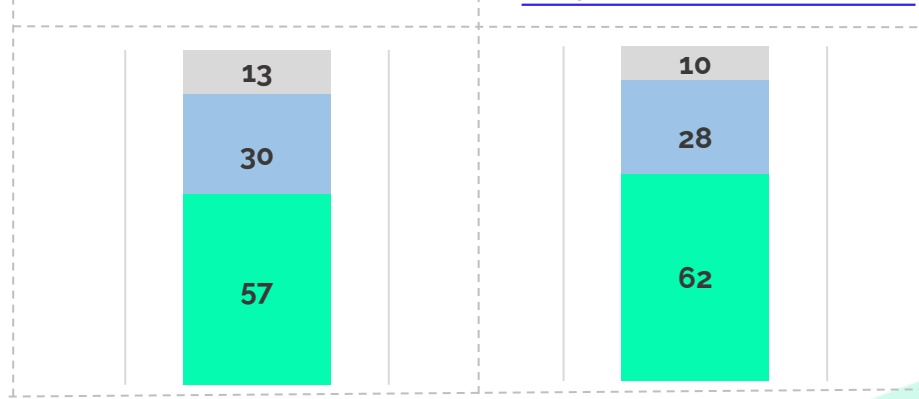
■ TTB: Extremadamente probable + Muy probable
■ [3]: Probable
■ BTB: Poco probable + Nada probable



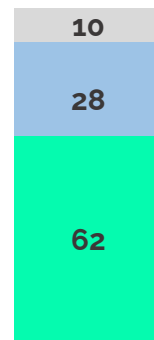
¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?



2do Bimestre 2025



2do Bimestre 2026

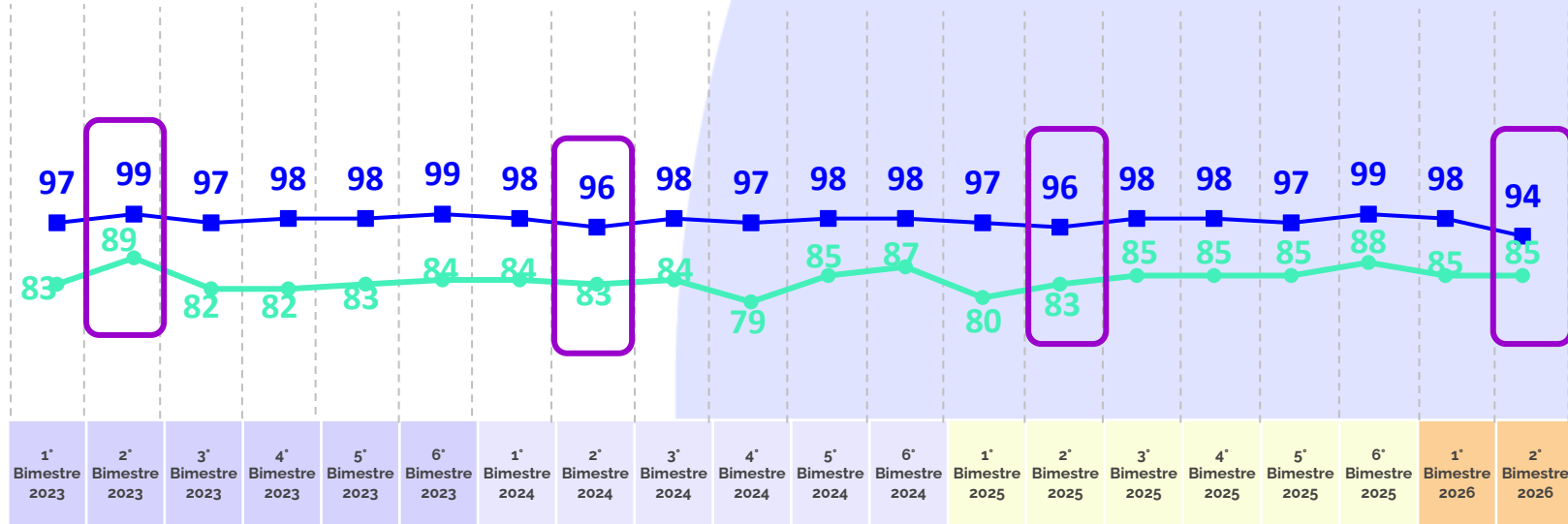


¿Cómo califica el aporte de los resultados de la evaluación respecto a las actividades realizadas por su organismo?



— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno



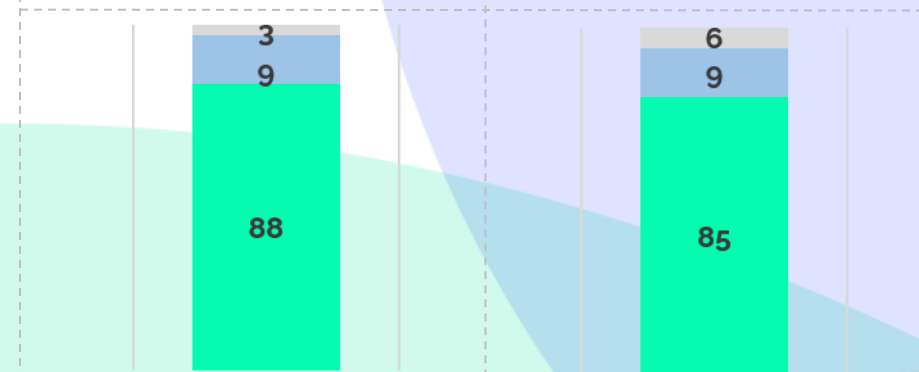
TTB: Excelente + Muy Bueno

[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo

2do Bimestre 2025

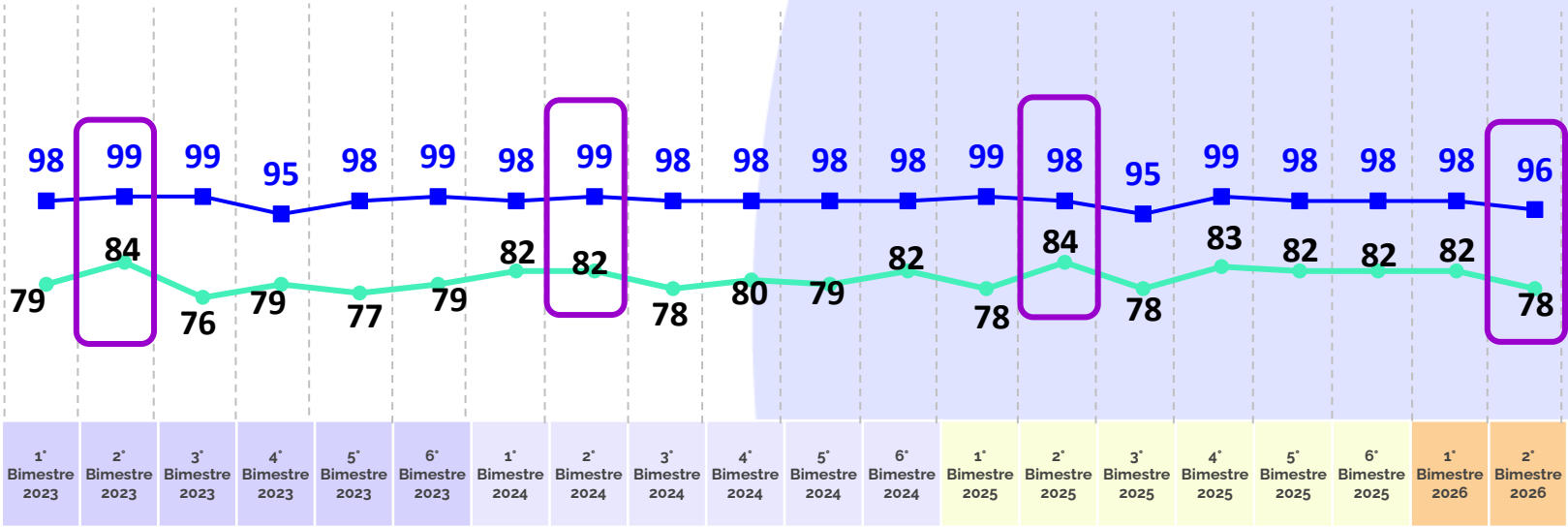
2do Bimestre 2026



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

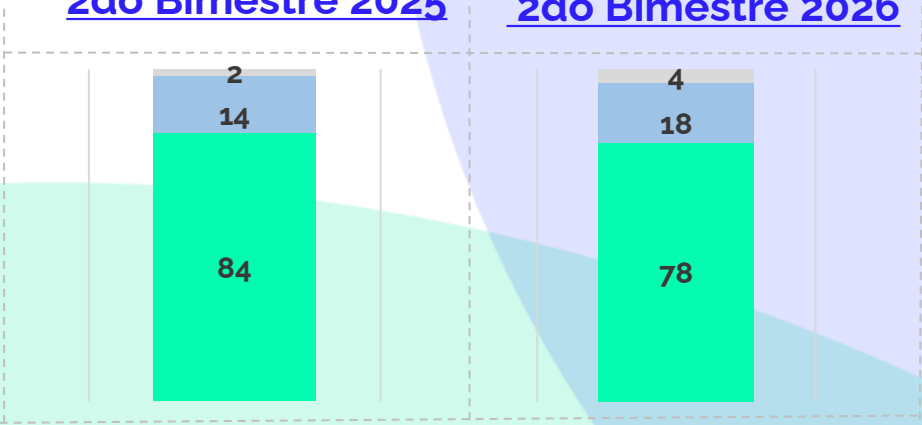


¿Cómo califica la experiencia de servicio en cuanto a la actitud y disposición de los colaboradores de ONAC en las diferentes etapas del proceso de acreditación?

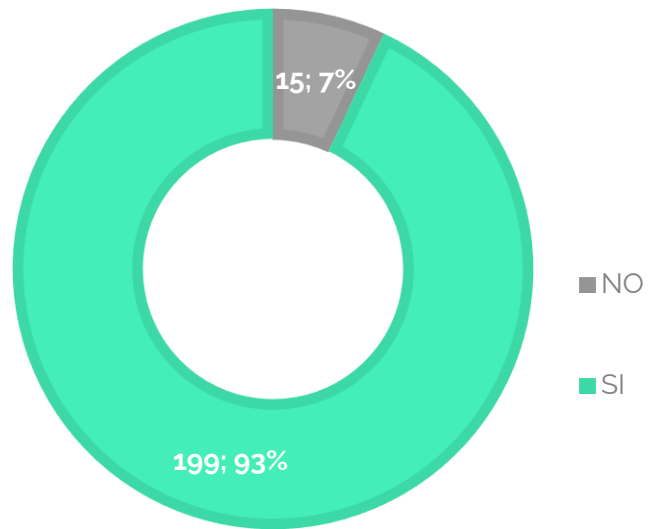


2do Bimestre 2025

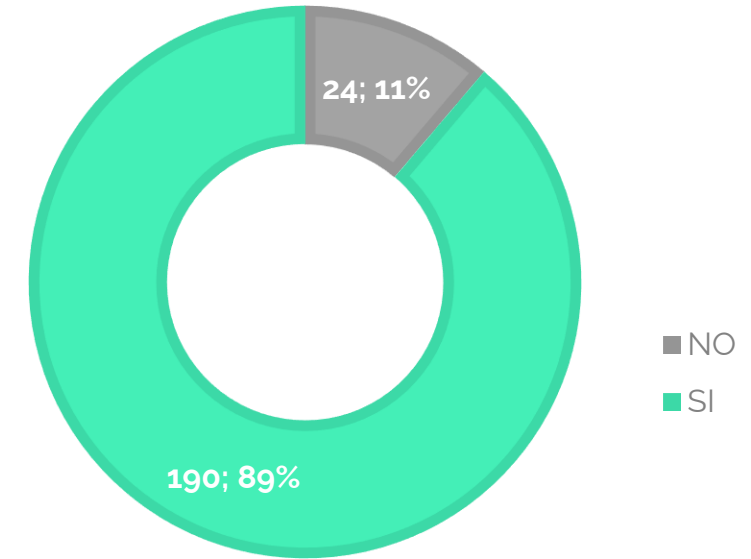
2do Bimestre 2026



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

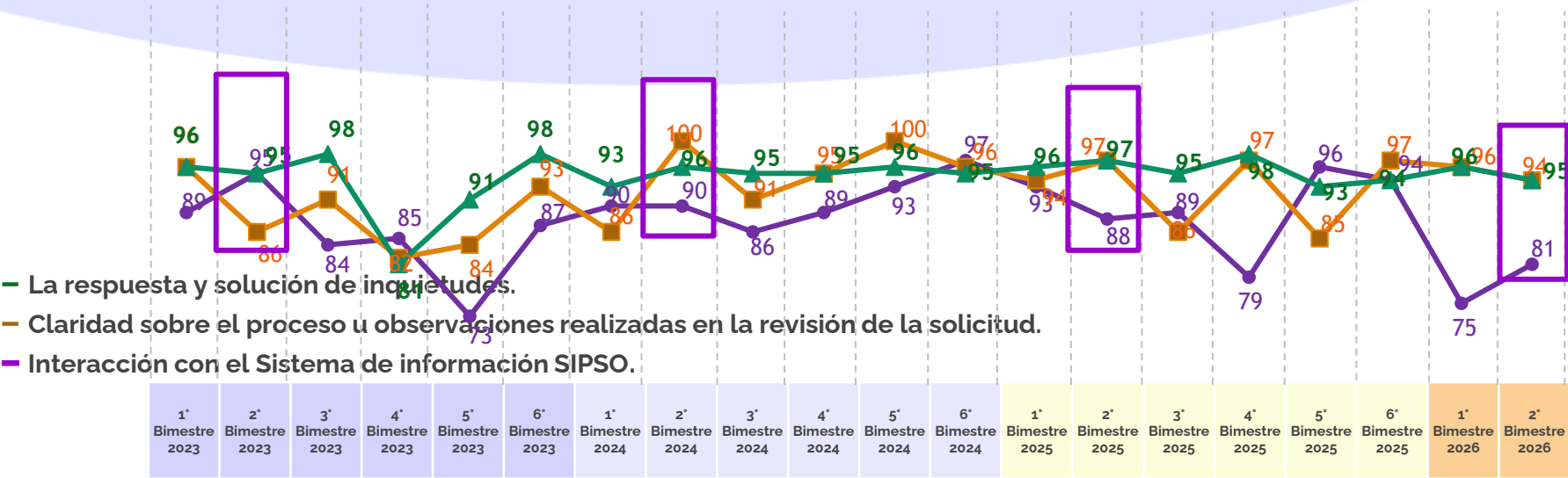


¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?



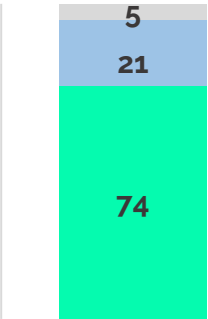
Solicitud de Acreditación

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

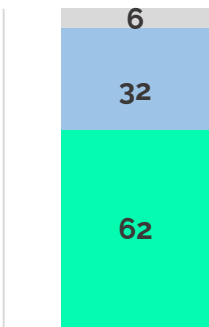


TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

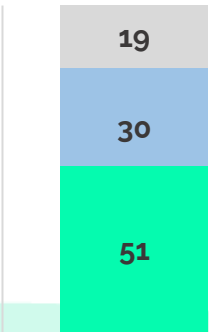
Respuesta o atención de inquietudes.



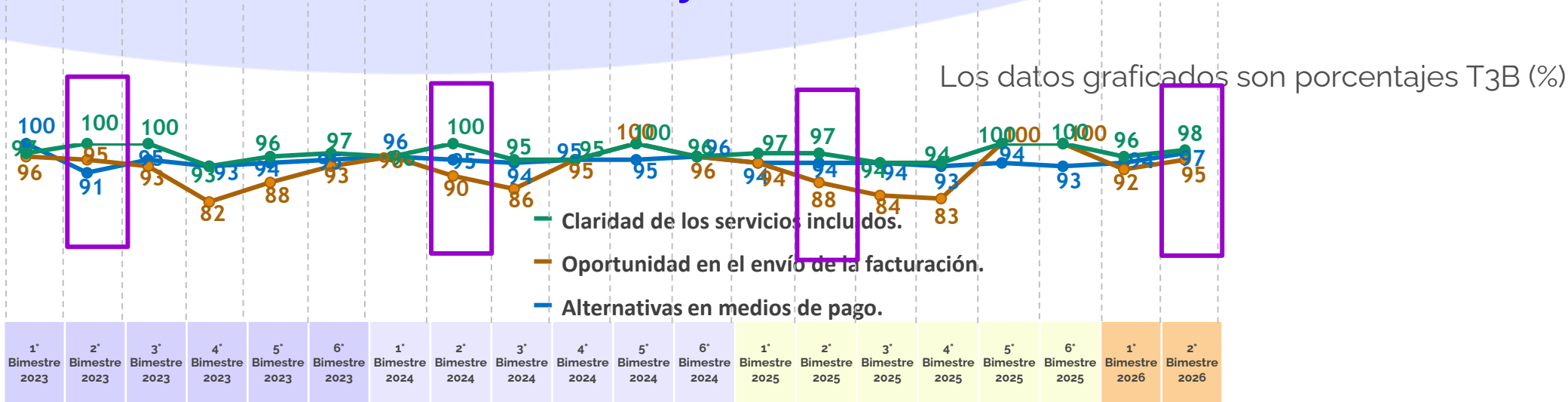
Claridad sobre el proceso u observaciones realizadas en la revisión de la solicitud.



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

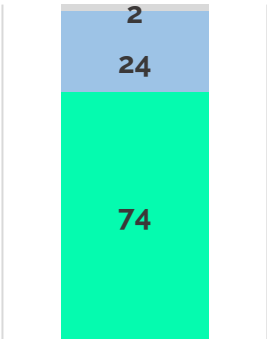


En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación

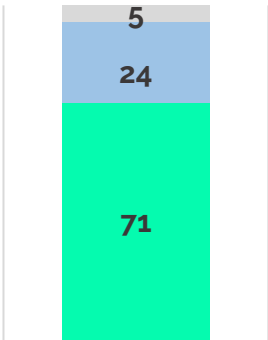


TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

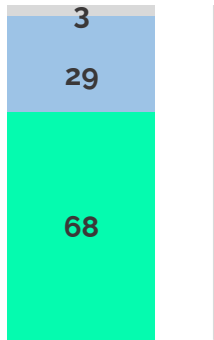
Claridad de los servicios incluidos.



Oportunidad en el envío de la facturación.



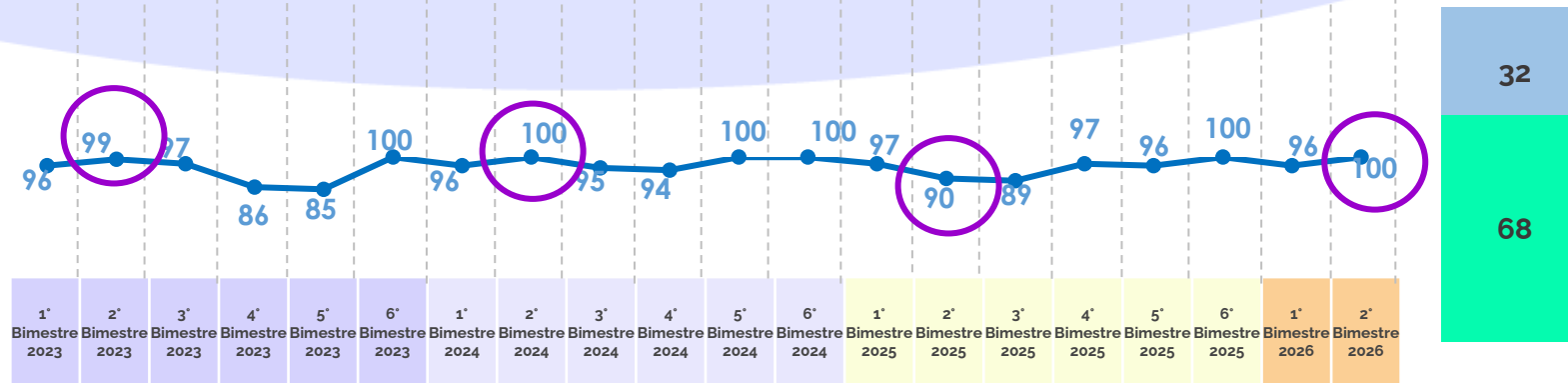
Alternativas medios de pago



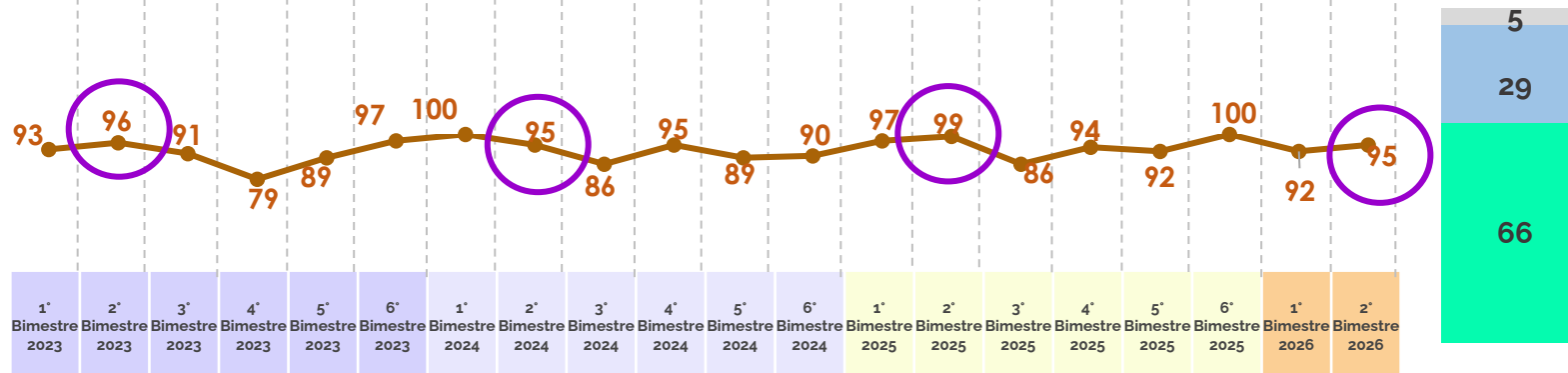
Programación de servicios

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

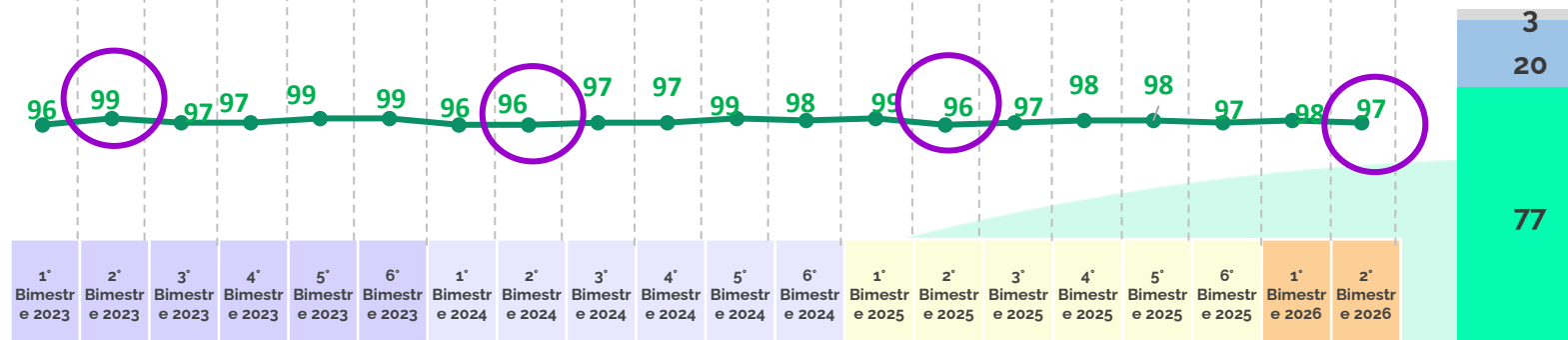
Una vez aprobada la solicitud, cómo califica la información brindada por ONAC sobre las siguientes etapas del proceso de acreditación.



¿Cómo califica el tiempo en que fue ejecutada su evaluación después de aprobada la solicitud?



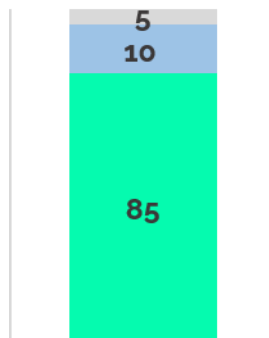
¿Cómo califica la información suministrada en la notificación de la programación del servicio?, en cuanto a la hoja de vida de profesionales técnicos y las fechas de evaluación.



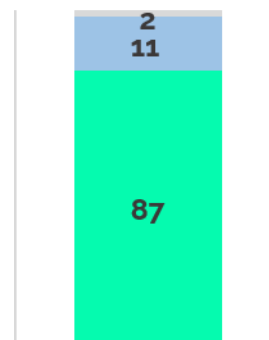
Etapa de Evaluación

■ **TTB:** Excelente + Muy Bueno
■ **I3:** Bueno
■ **BTB:** Regular + Malo

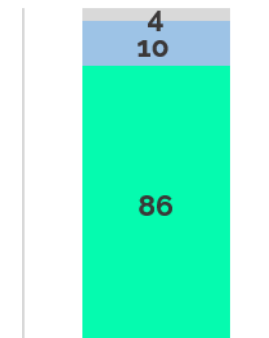
¿Cómo considera usted la claridad y presentación de los resultados de la evaluación?



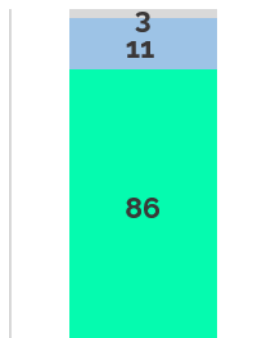
¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos? (si aplica)



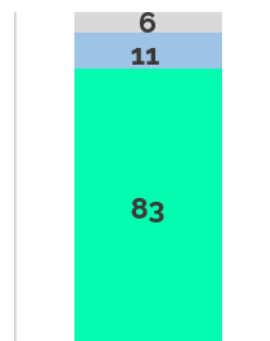
¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



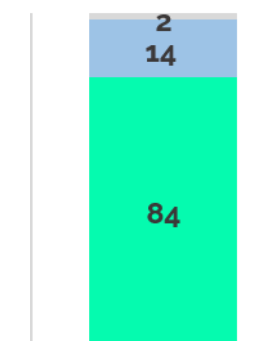
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?



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



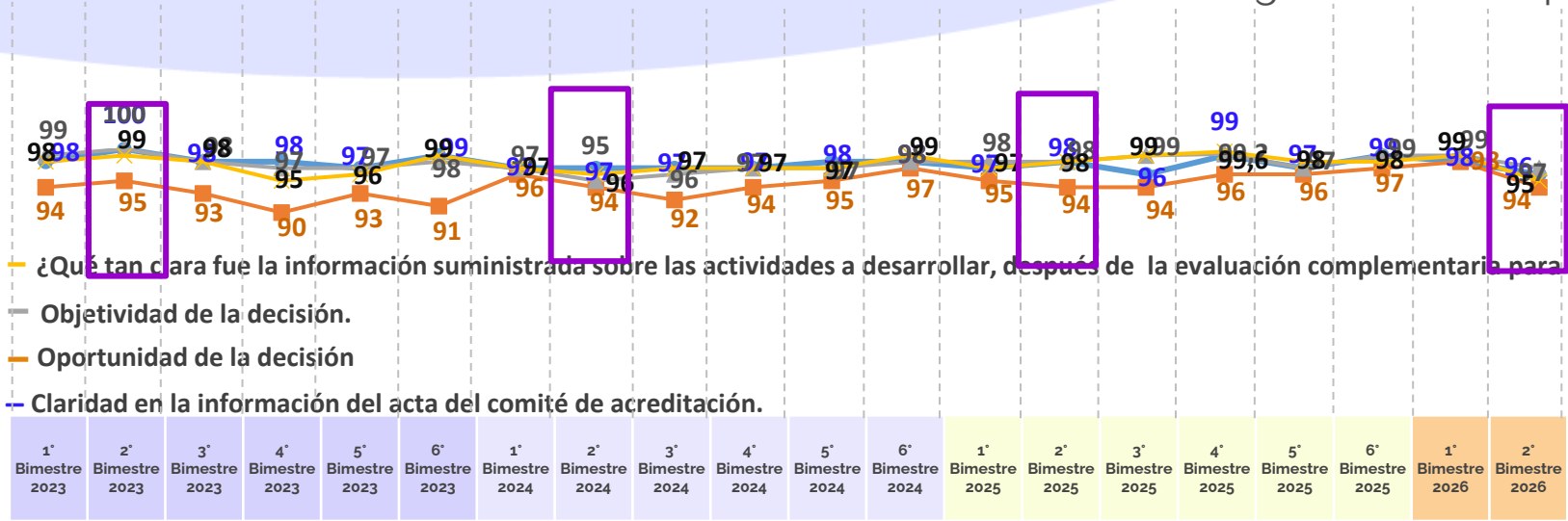
¿Cómo califica la claridad y cumplimiento del plan de evaluación?



Etapa de Decisión

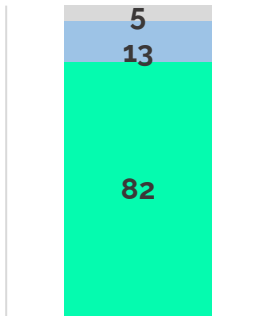


Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

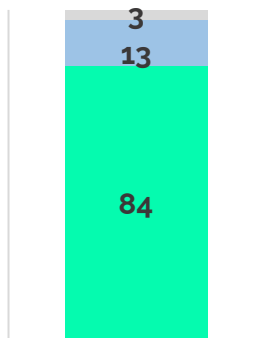


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

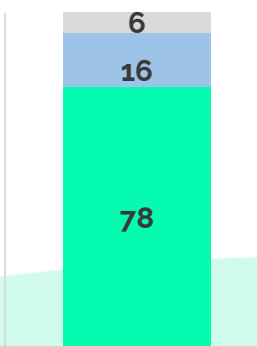
¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?



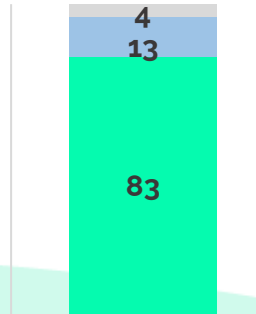
Objetividad de la decisión



Oportunidad de la decisión



Claridad en la información del acta del comité de acreditación.



118 Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



49

Calidad del servicio, Oportunidad y atención al cliente

Los comentarios destacan la calidad del servicio brindado por ONAC, resaltando la oportunidad en las respuestas, la amabilidad del personal y el compromiso con una atención clara y eficiente.

- Plazo entregado para realizar el pago de la reevaluación, muy buena comunicación con los evaluadores y experticia técnica de estos.
- Oportuno con los tiempos planteados para el servicio
- El desarrollo del servicio en los diferentes ámbitos en los que se requiere la acreditación



58

Reconocimiento del profesionalismo y la competencia del equipo evaluador

Los OEC reconocen el alto nivel técnico, la experiencia y el profesionalismo del equipo evaluador, destacando el valor agregado que aportan durante el proceso de evaluación.

- Conocimiento del equipo evaluador, apoyo desde onac a cualquier duda.
- El Equipo Auditor fue conformado con personal con alto conocimiento en los temas, lo que garantizó que la evaluación se presentara sin contratiempos.
- Eficiencia y Profesionalismo.



11

Imparcialidad y objetividad en la evaluación

Los participantes resaltan la objetividad, transparencia e imparcialidad del proceso de evaluación, fortaleciendo la confianza y credibilidad en la acreditación otorgada por ONAC.

- El compromiso y la objetividad
- Objetividad de la evaluación, competencia de los evaluadores, mejoras y generación de conocimientos al interior del OEC
- La calidad humana, profesionalismo y objetividad del evaluador durante la ejecución de la auditoría



¿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?

