



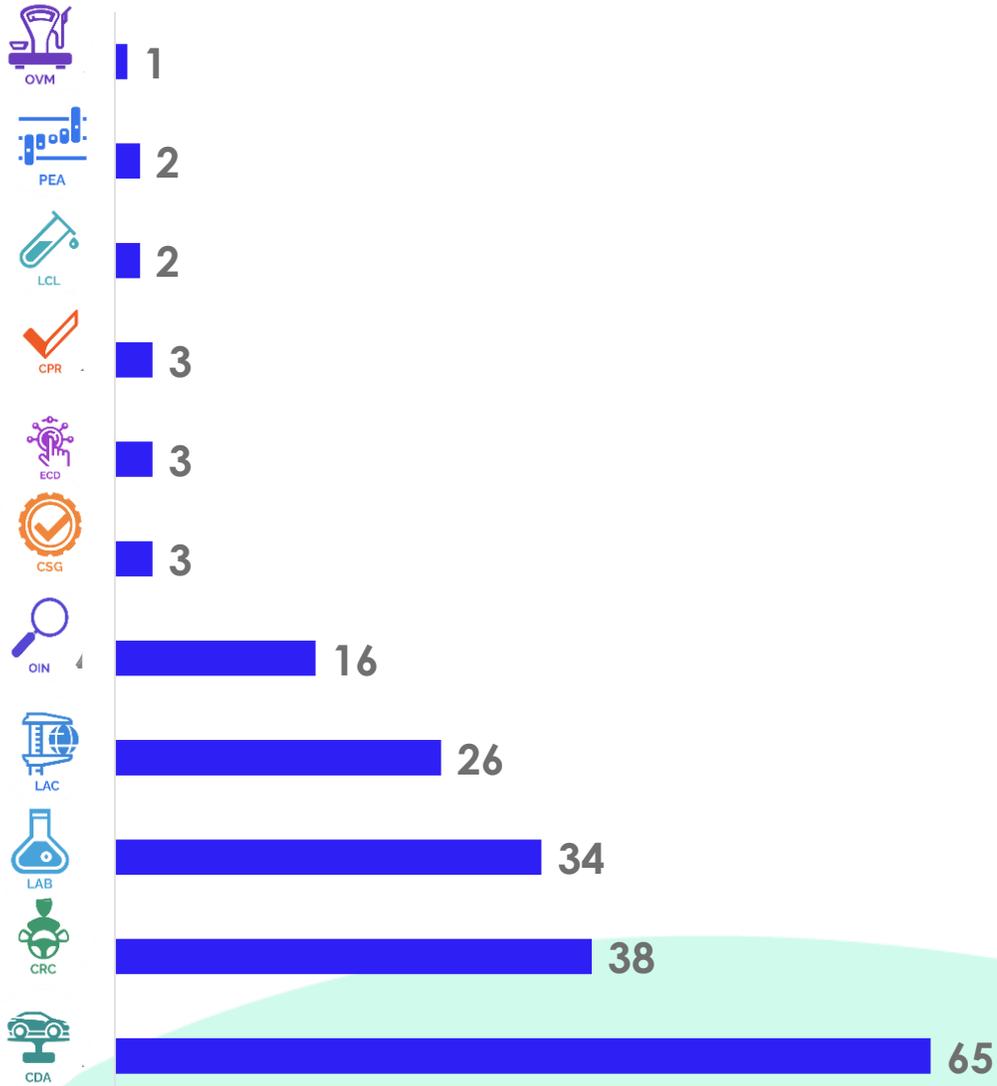
# Percepción del Servicio y Satisfacción

**Quinto Bimestre 2024**

Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los  
clientes de ONAC

23/12/2024

# FICHA TÉCNICA



**Población Total**  
**429**

**Encuestas Efectivas**  
**193**

**DTN**  
**123 = 64%**



**DTI**  
**70 = 36%**

**Septiembre**  
**86 = 45%**

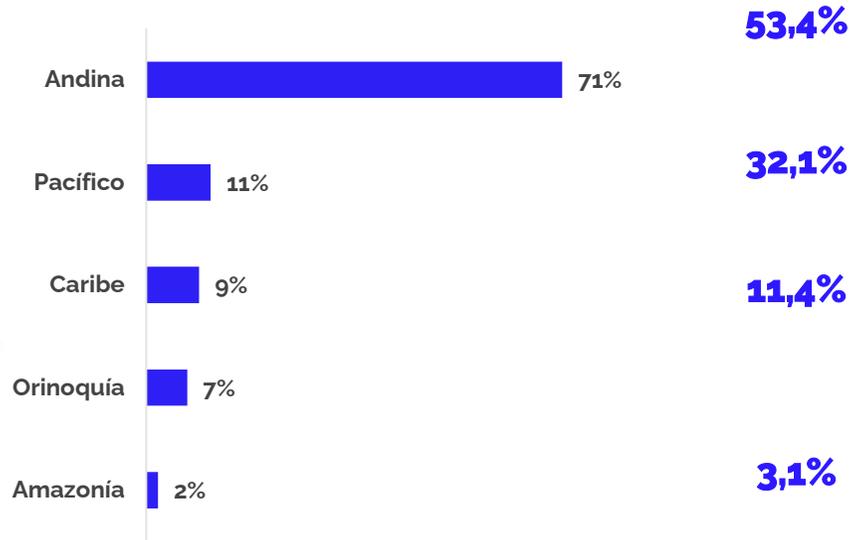
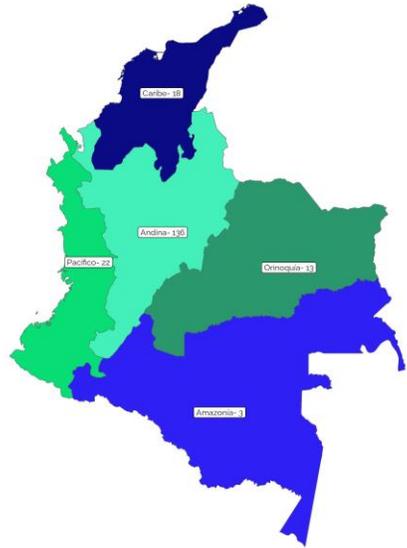
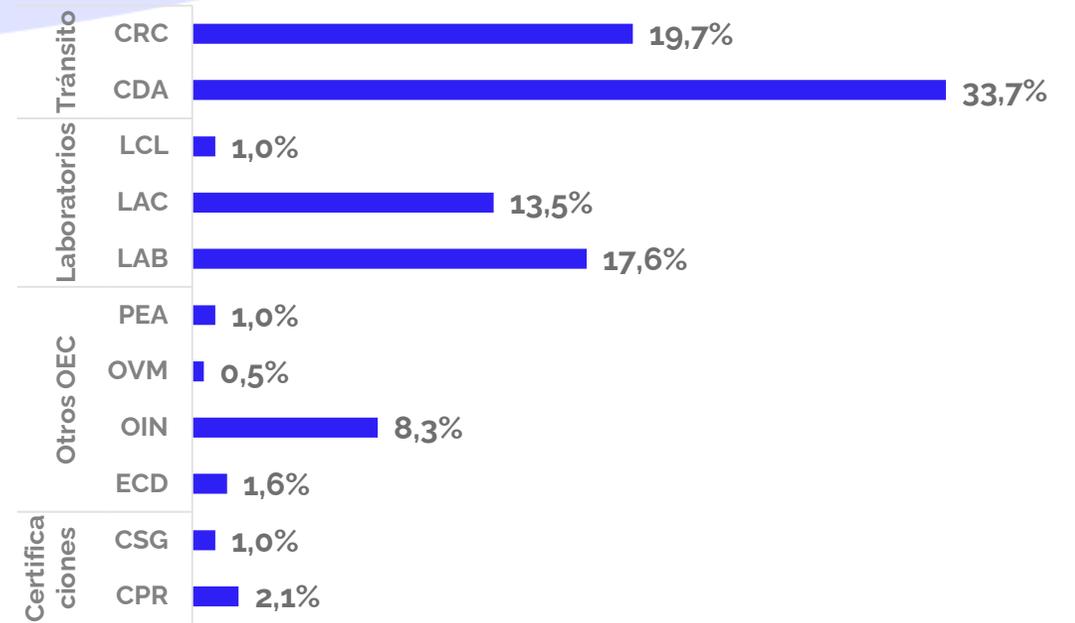


**Octubre**  
**107 = 55%**

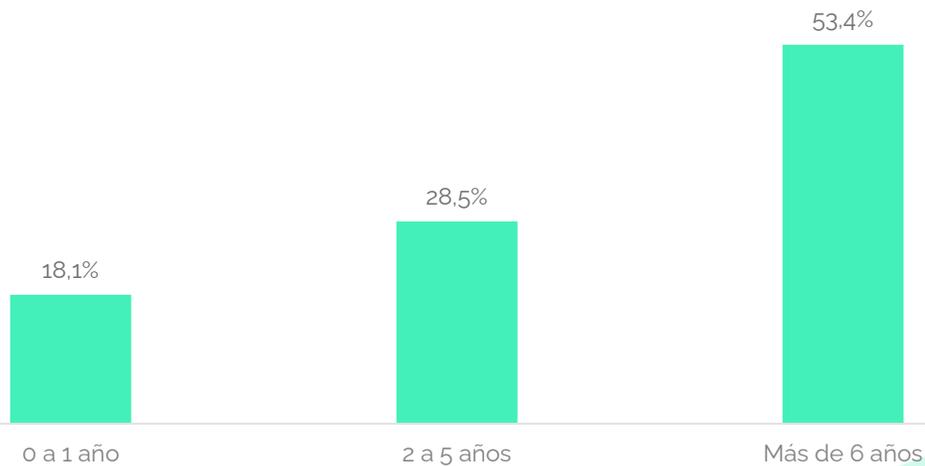
# Perfil del Encuestado



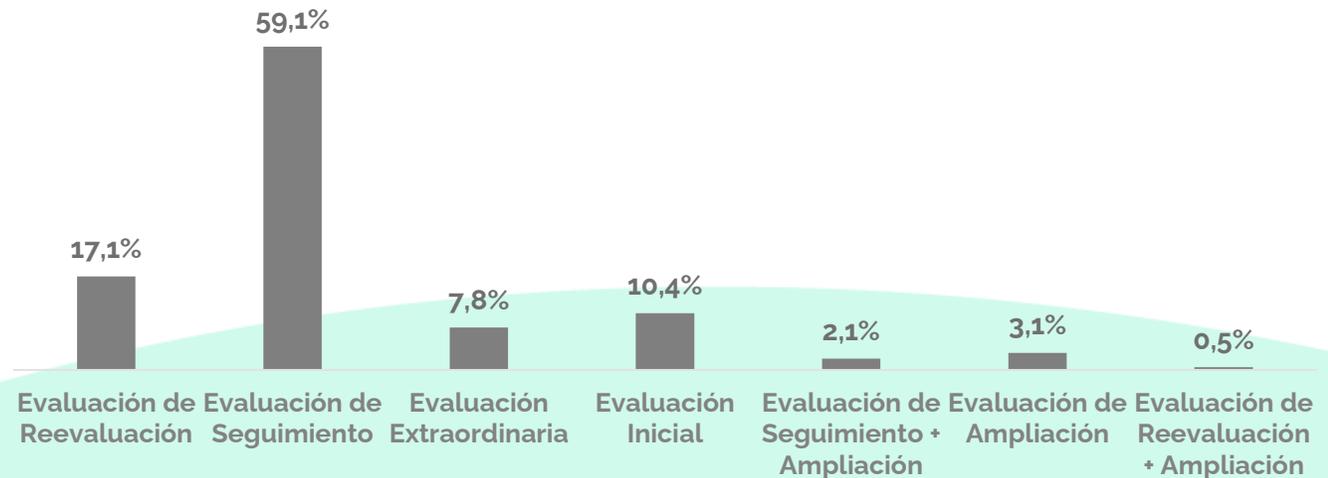
## Tipo de Programa



## Antigüedad



## Tipo de Evaluación

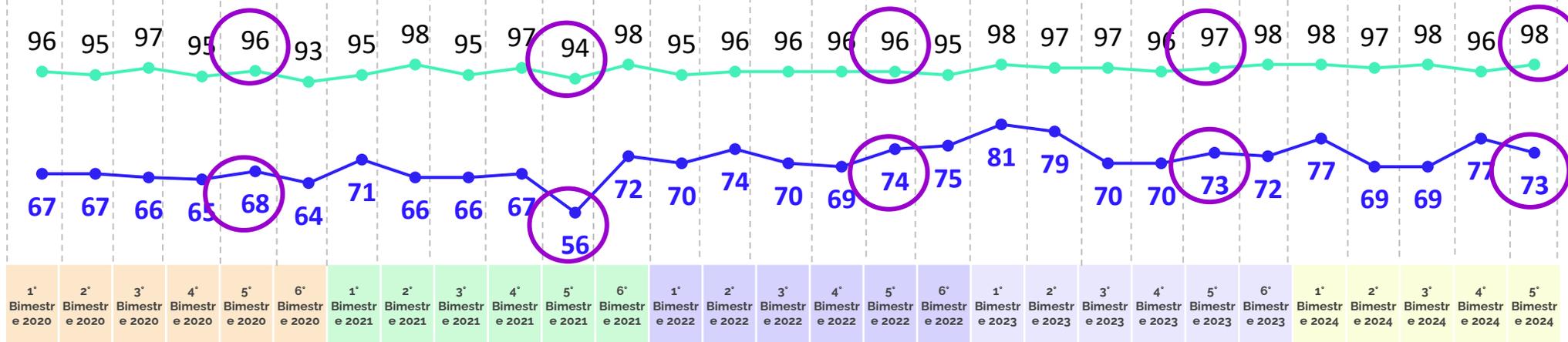


# ¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno



TTB: Excelente + Muy Bueno

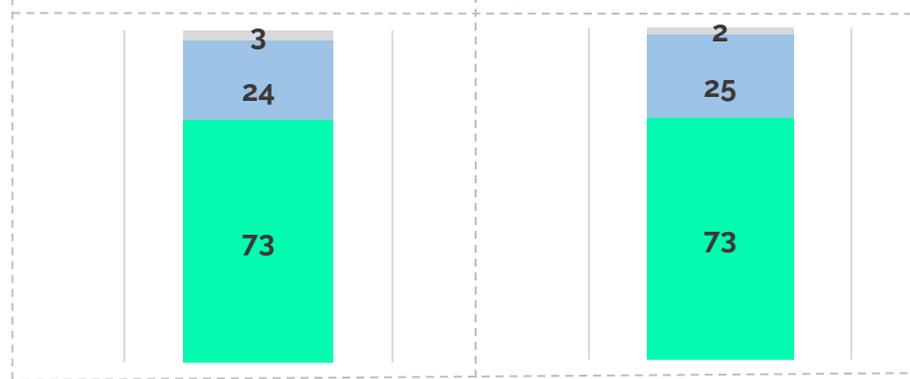
T3B: Bueno

BTB: Regular + Malo



**5to Bimestre 2023**

**5to Bimestre 2024**



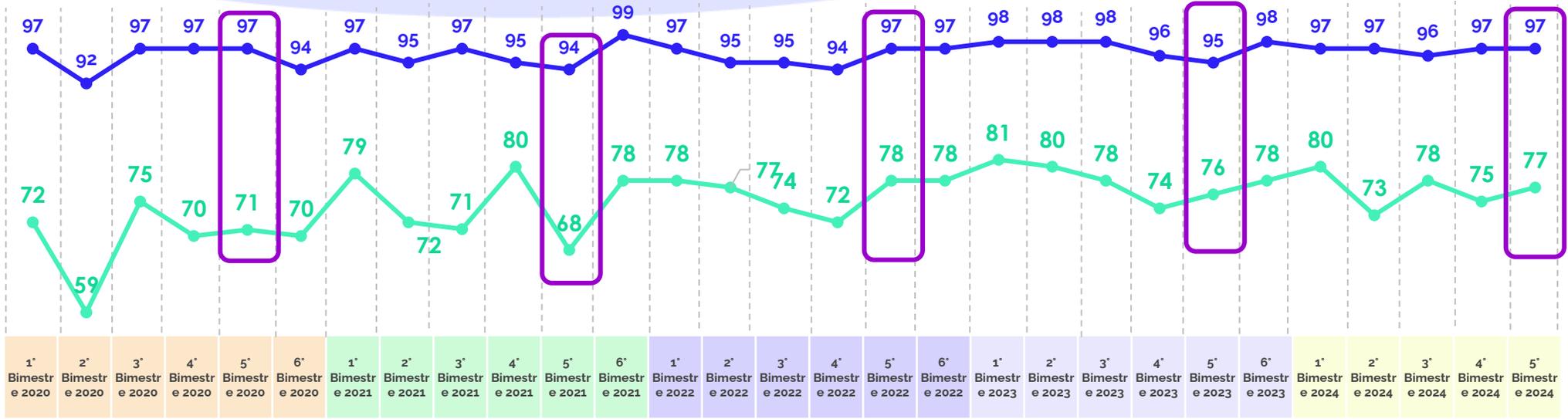
# ¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



— T3B: Extremadamente probable + Muy probable + Probable

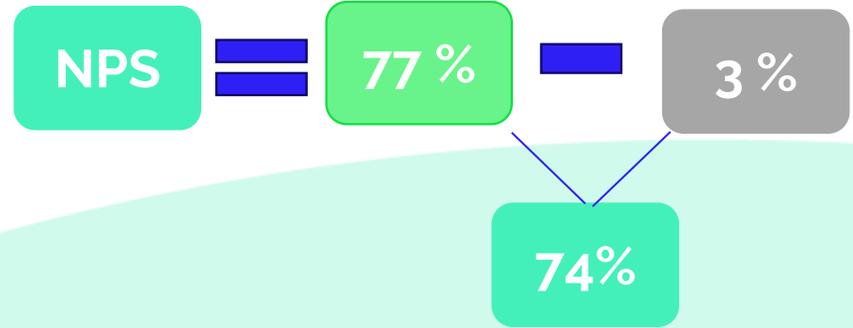
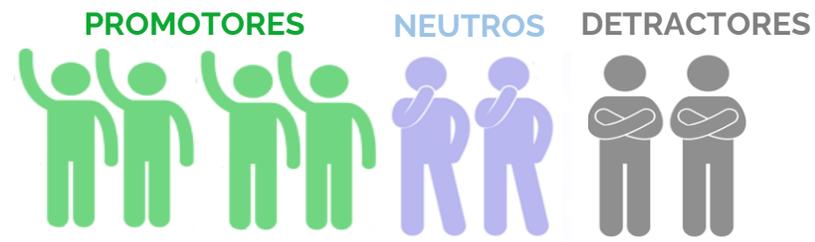
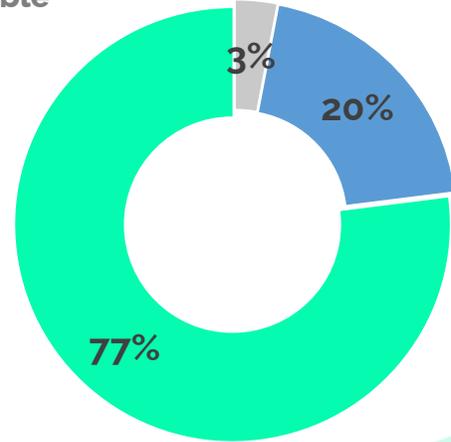
— TTB: Extremadamente probable + Muy probable



TTB: Extremadamente probable + Muy probable

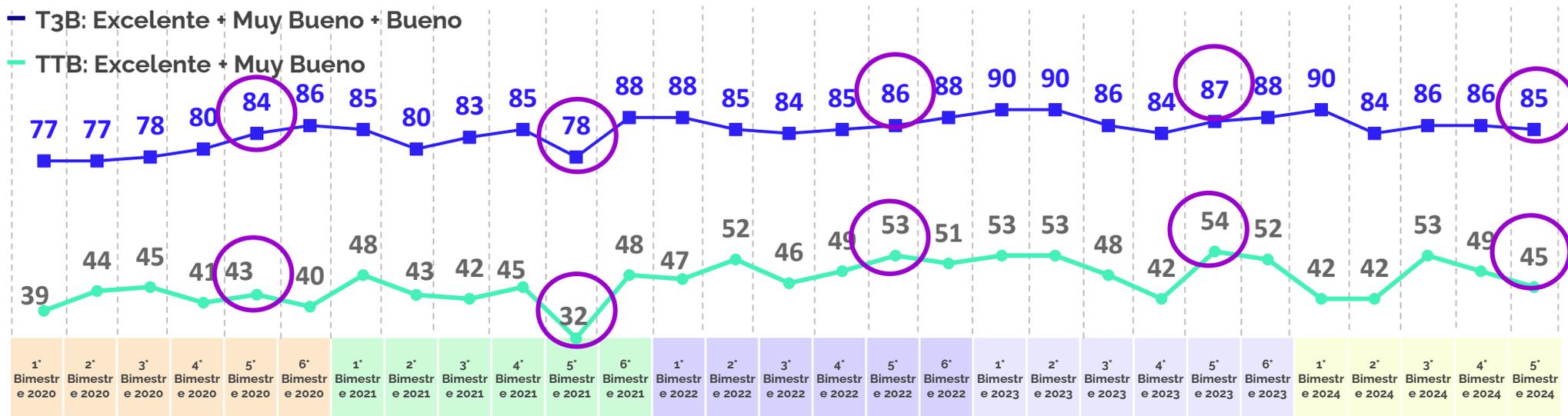
[3]: Probable

BTB: Poco probable + Nada probable



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

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



■ TTB: Excelente + Muy Bueno  
■ T3B: Bueno  
■ BTB: Regular + Malo

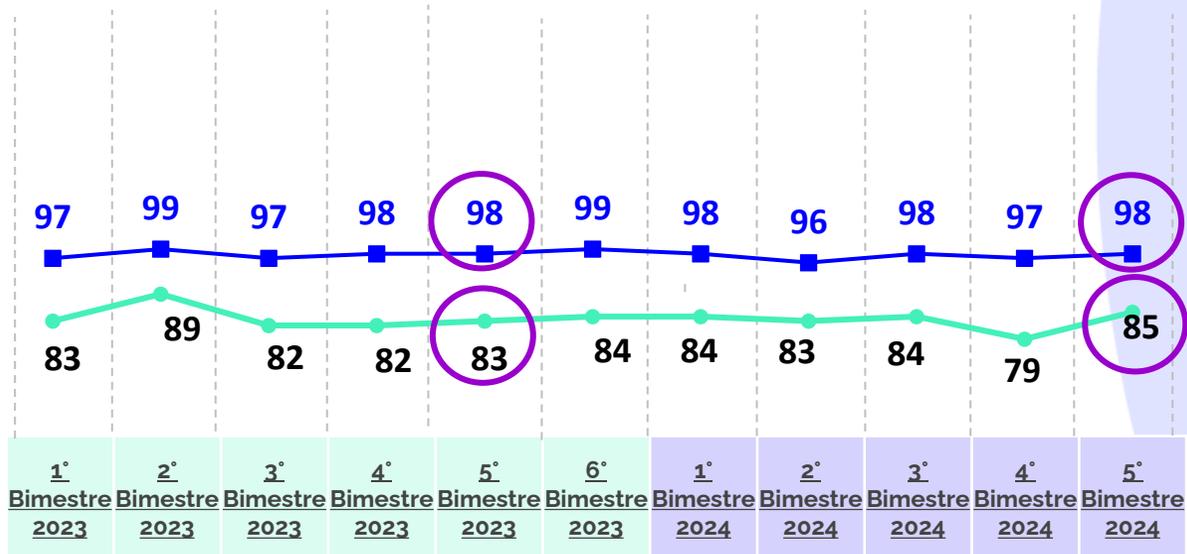


— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

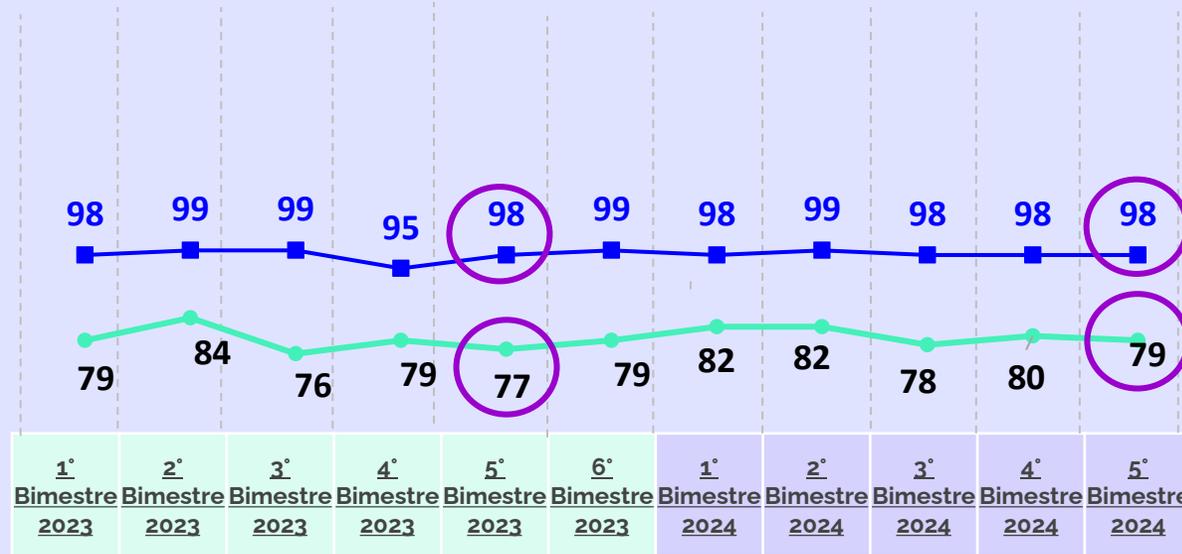
— TTB: Excelente + Muy Bueno

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

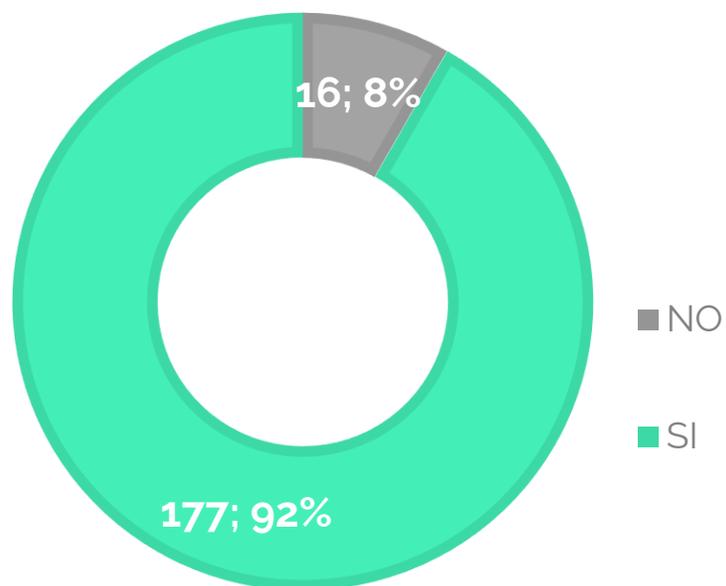
¿Cómo califica el aporte de los resultados de la evaluación respecto a las actividades realizadas por su organismo?



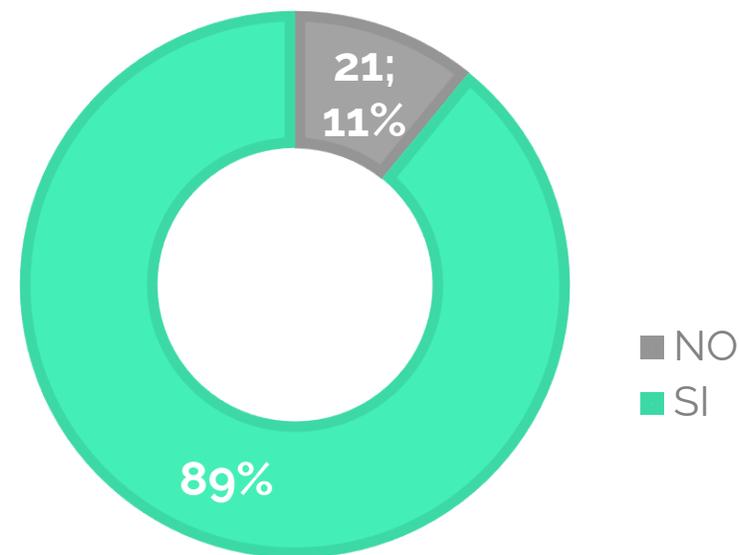
¿Cómo califica la experiencia de servicio en cuanto a la actitud y disposición de los colaboradores de ONAC en las diferentes etapas del proceso de acreditación?



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

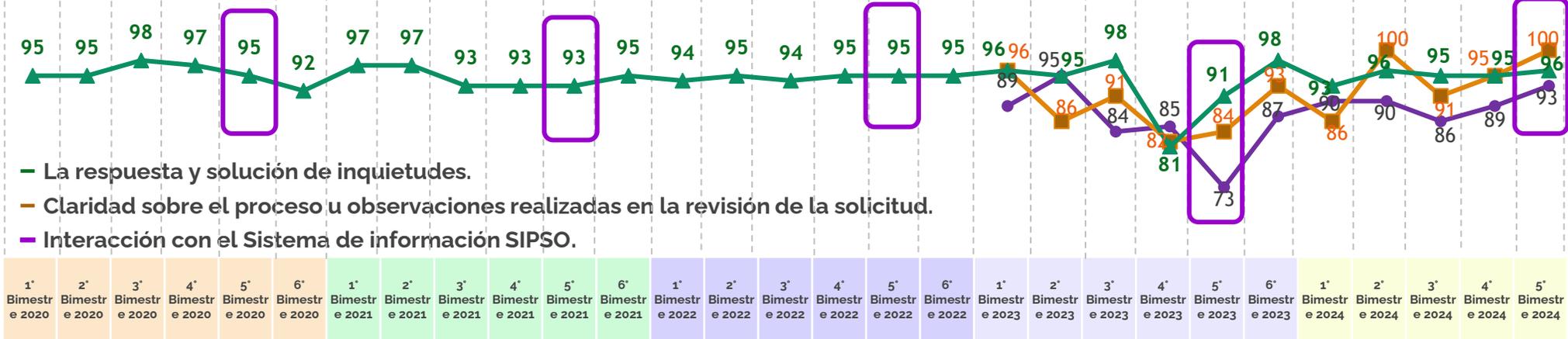


¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?



# Solicitud de Acreditación

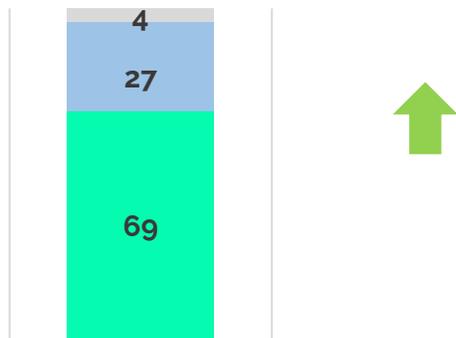
Los datos graficados son porcentajes T3B (%)



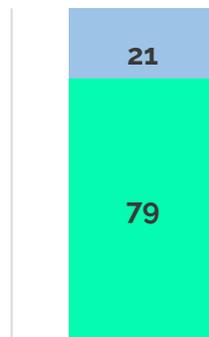
- La respuesta y solución de inquietudes.
- Claridad sobre el proceso u observaciones realizadas en la revisión de la solicitud.
- Interacción con el Sistema de información SIPSO.

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

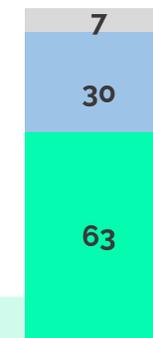
Respuesta o atención de inquietudes.



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

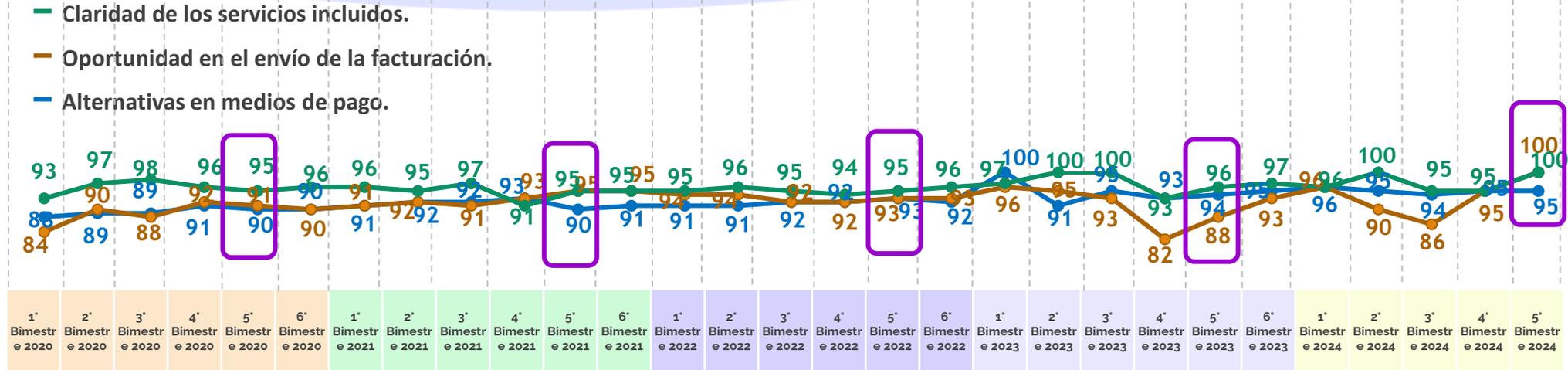


Interacción con el Sistema de información SIPSO (Intuitivo - Amigable)



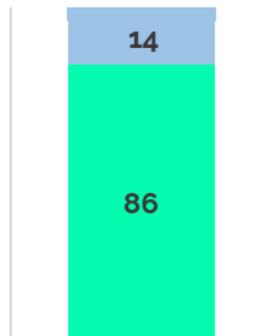
# En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

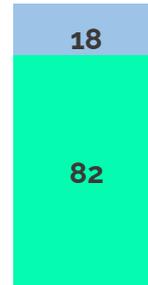


TTB: Excelente + Muy Bueno  
 [3]: Bueno  
 BTB: Regular + Malo

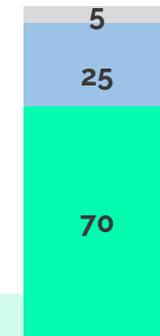
Clarity of the services included.



Opportunity in the sending of the invoicing.



Alternativas medios de pago

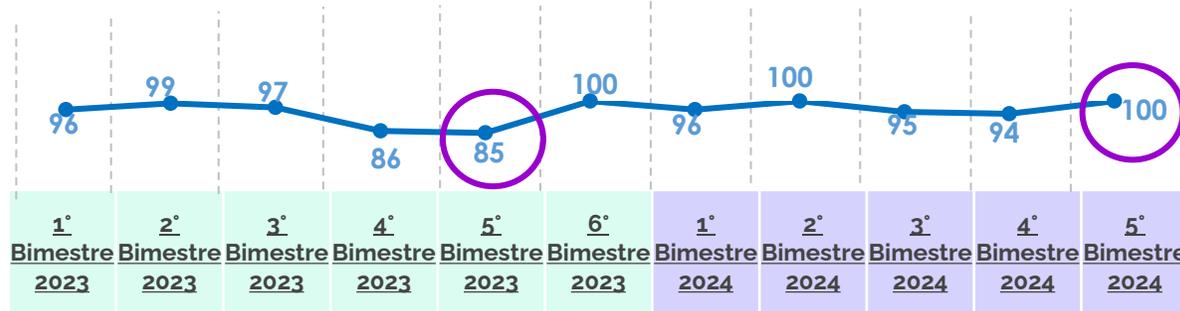


# Programación de servicios

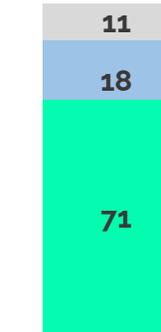
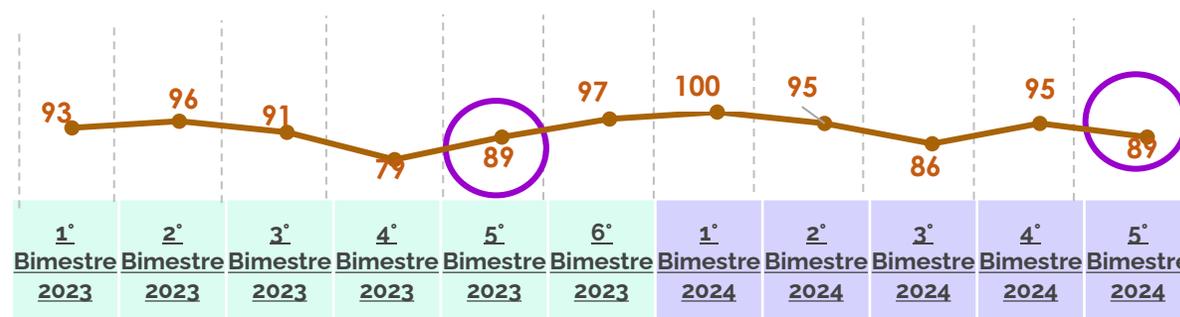
Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

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

■ TTB: Excelente + Muy Bueno  
■ [3]: 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

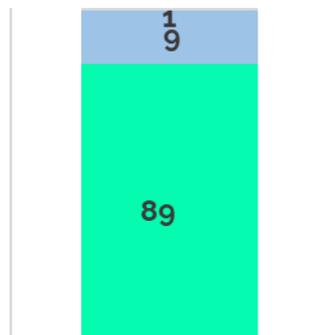
TTB: Excelente + Muy Bueno

[3]: Bueno

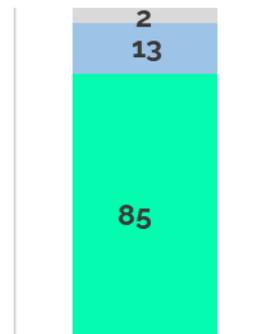
BTB: Regular + Malo



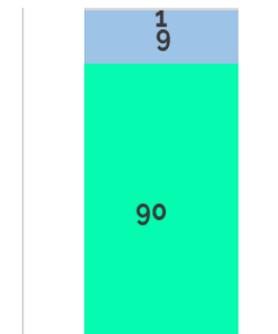
¿Cómo considera usted la claridad y presentación de los resultados de la evaluación?



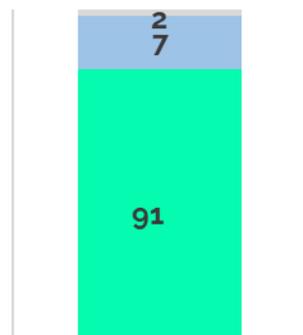
¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos? (si aplica)



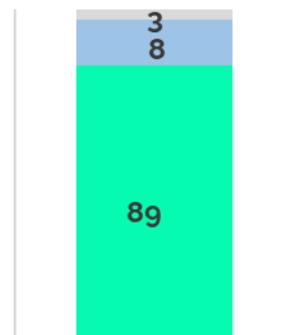
¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



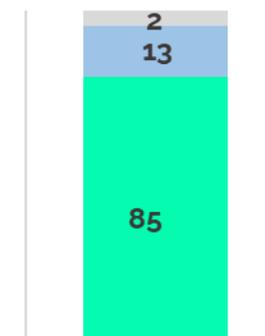
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?



¿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?

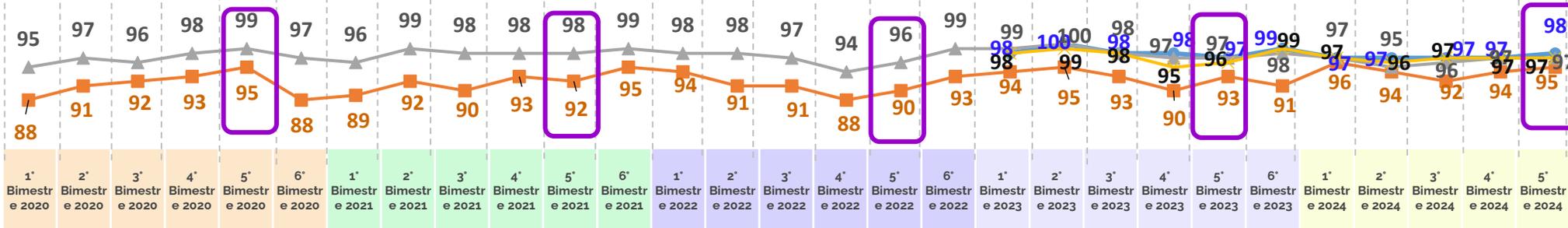


# Etapa de Decisión

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

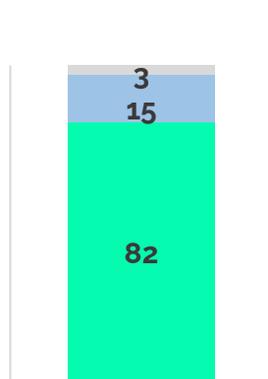


- ¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?
- Objetividad de la decisión.
- Oportunidad de la decisión
- Claridad en la información del acta del comité de acreditación.

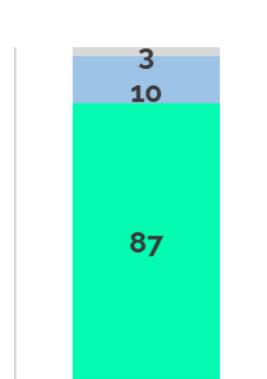


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

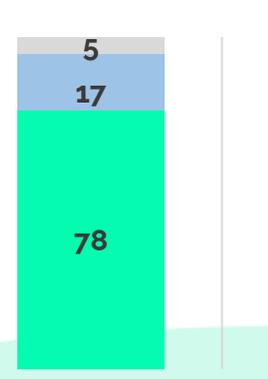
¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?



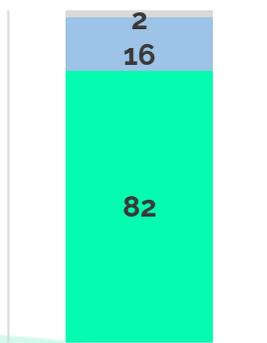
Objetividad de la decisión



Oportunidad de la decisión



Claridad en la información del acta del comité de acreditación.





### 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. Incluye apreciaciones sobre la competencia técnica y experiencia del equipo evaluador, así como su capacidad para cumplir con los requisitos y expectativas durante el proceso de evaluación.

- Muy buen equipo evaluador
- La formación y profesionalismo de los auditores
- Experiencia, claridad y calidad humana de los evaluadores



44

### Rapidez, eficiencia y claridad

Los OEC valoran la prontitud en la respuesta, la eficiencia en los procesos y la claridad de la información proporcionada

- Cumplimiento en la programación y tiempos.
- ONAC ha mejorado en oportunidad y claridad de los procesos
- Tiempo de respuesta y claridad en la información.
- Sistematización



29

### 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

- La atención de los trabajadores
- La amabilidad de todo el personal. Tanto administrativo como el equipo auditor.
- Destacar la claridad en la información proporcionada.



42



# ¿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?

