



Percepción del Servicio y Satisfacción

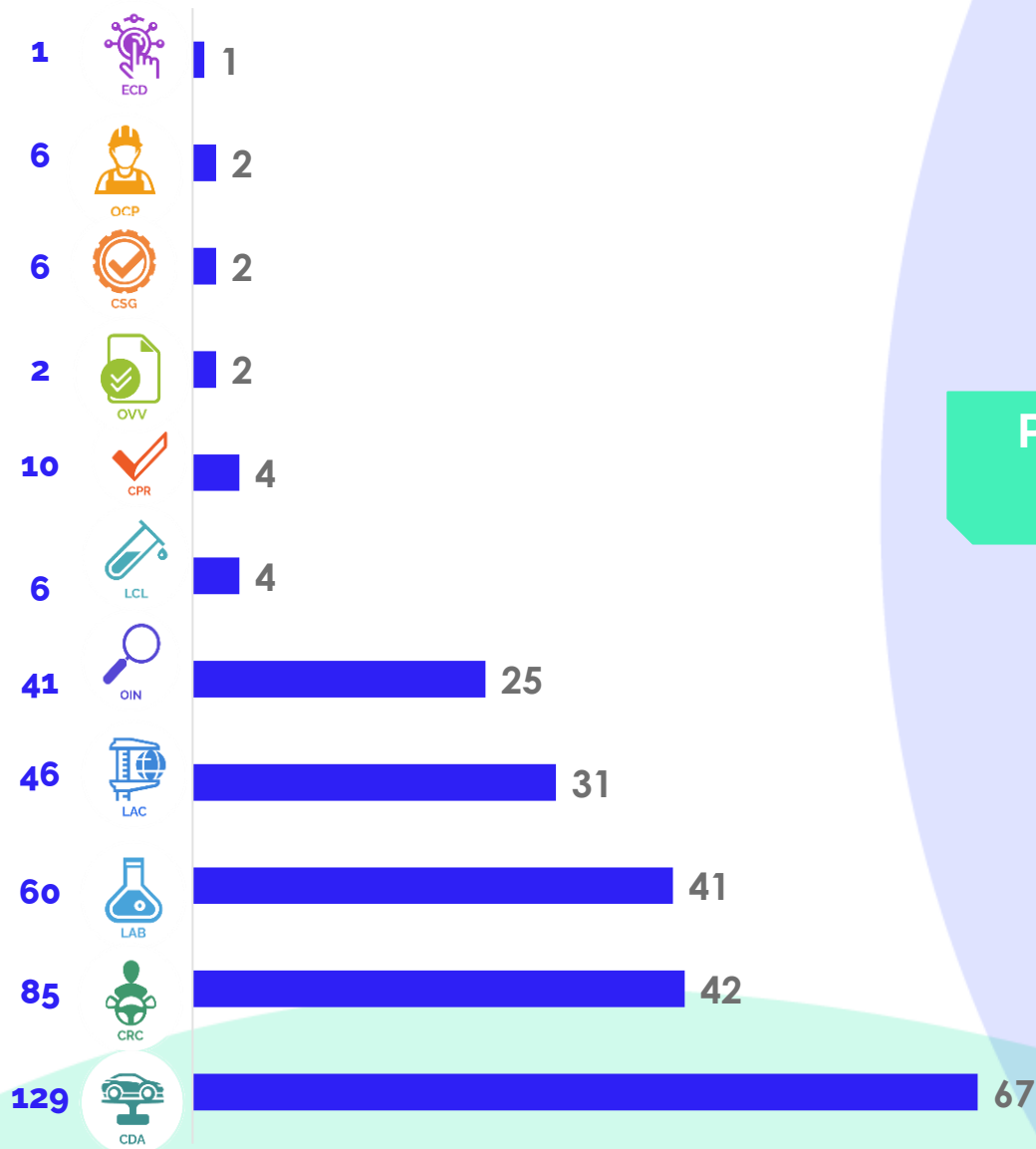
Tercer Bimestre 2026

Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los
clientes de ONAC

18/09/2026

Ficha Técnica

Total de
Procesos Cerrados



56%
Efectividad

Población Total
394

Encuestas Efectivas
221

DTN
135= 61%



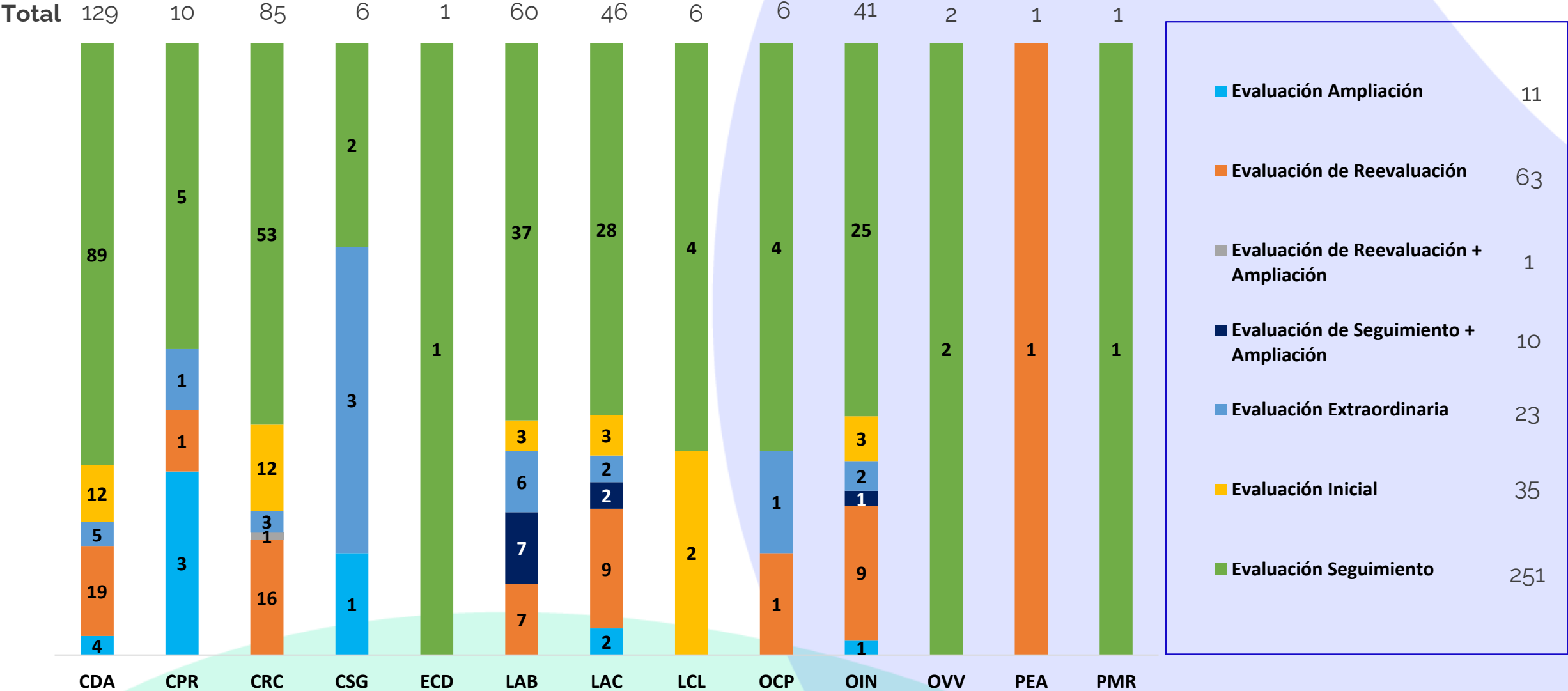
DTI
86= 39%

Marzo
125= 57%

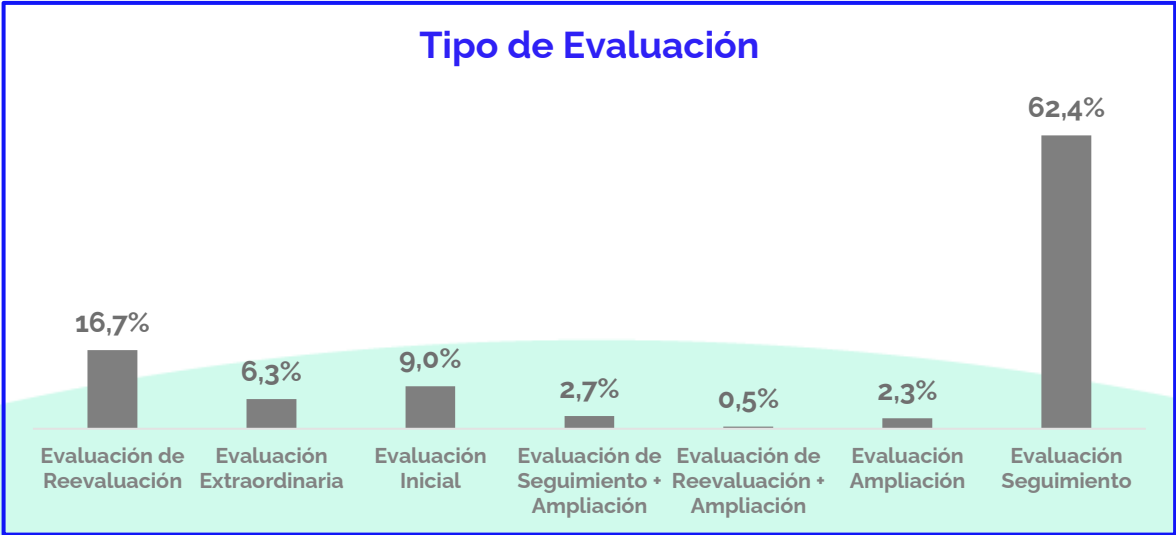
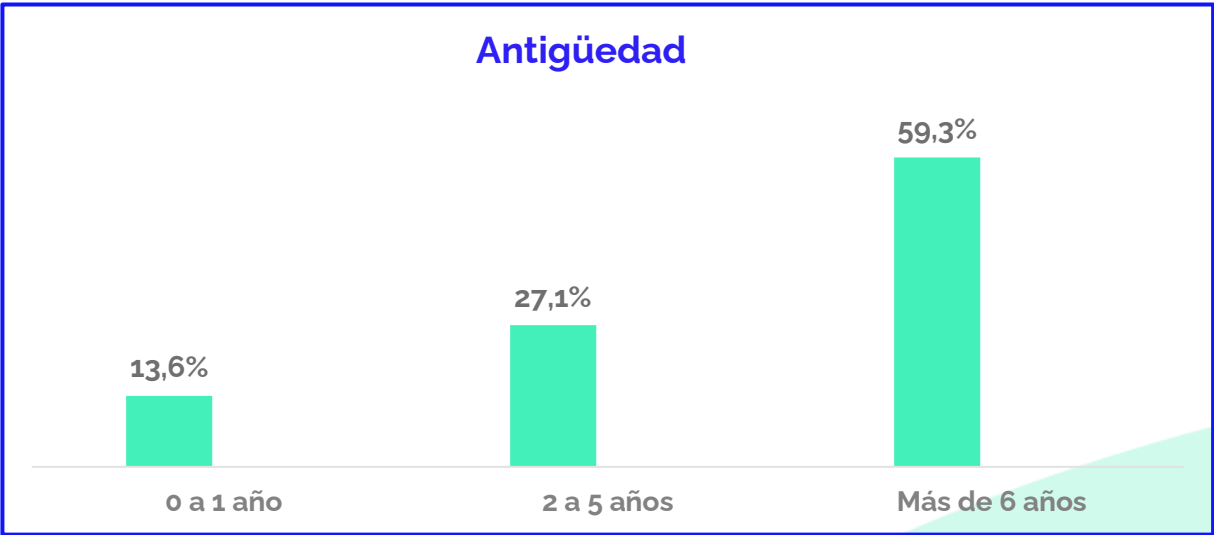
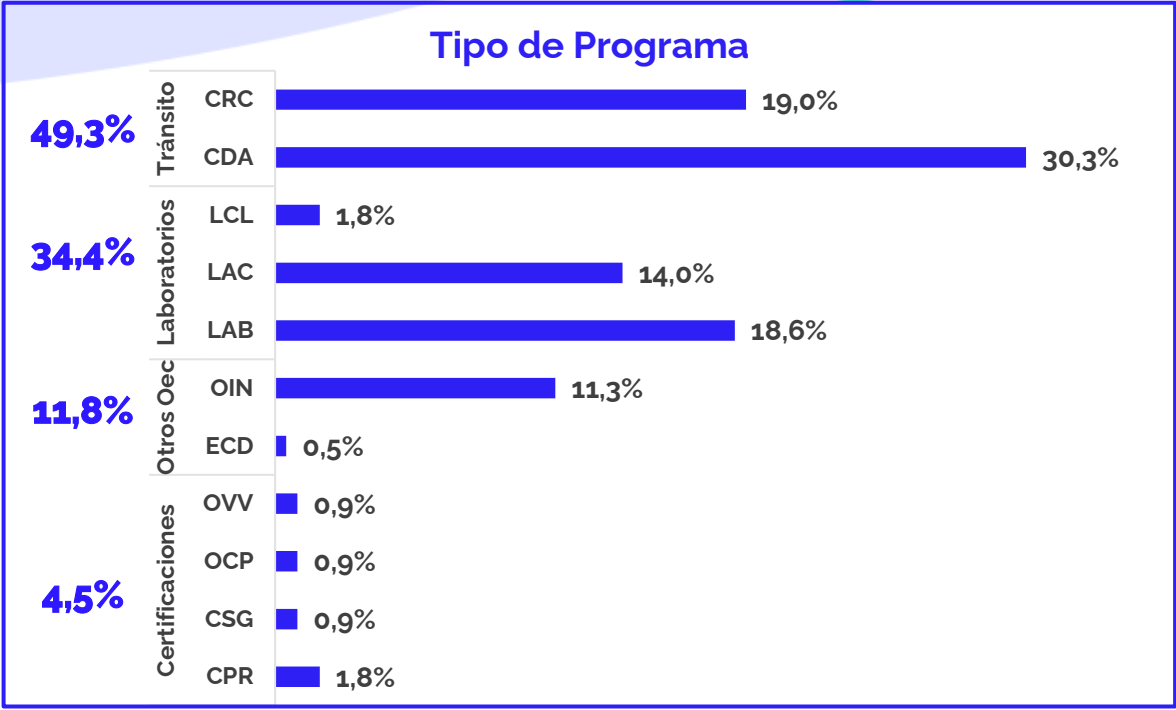
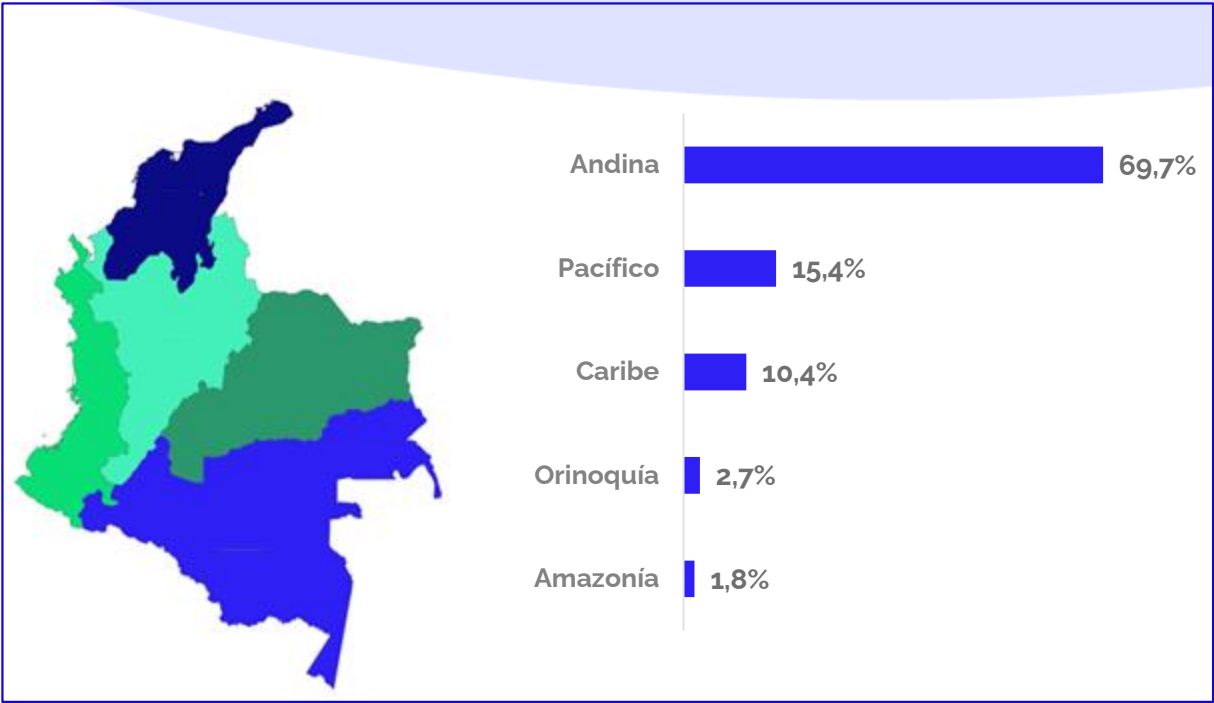


Abril
96= 43%

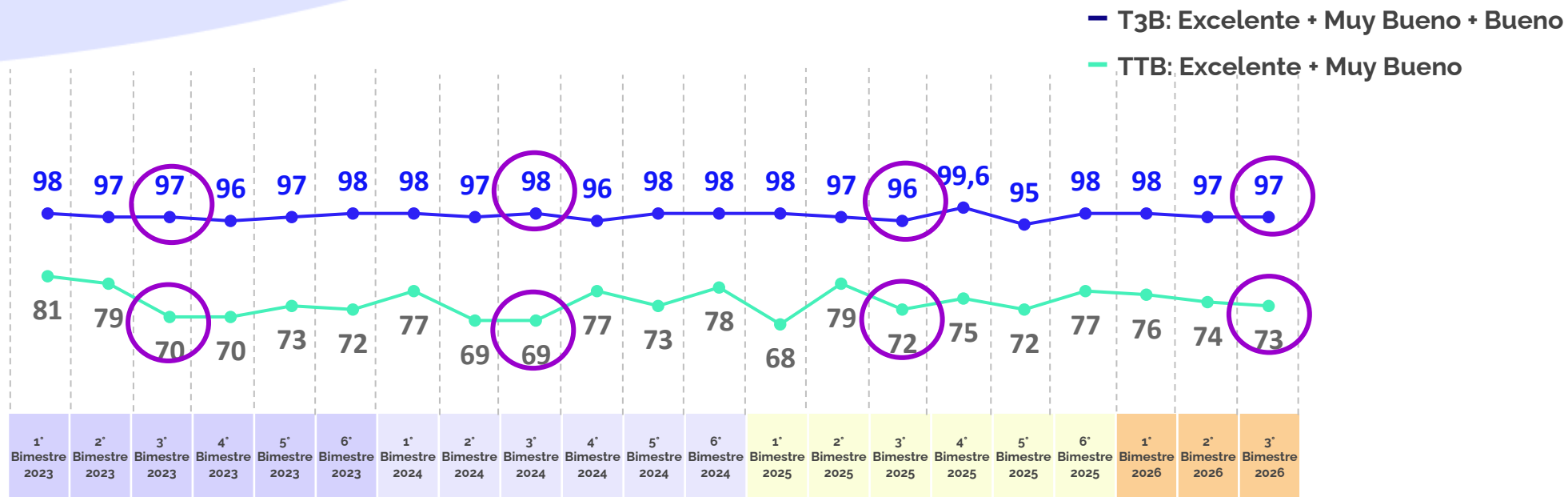
Evaluaciones desarrolladas



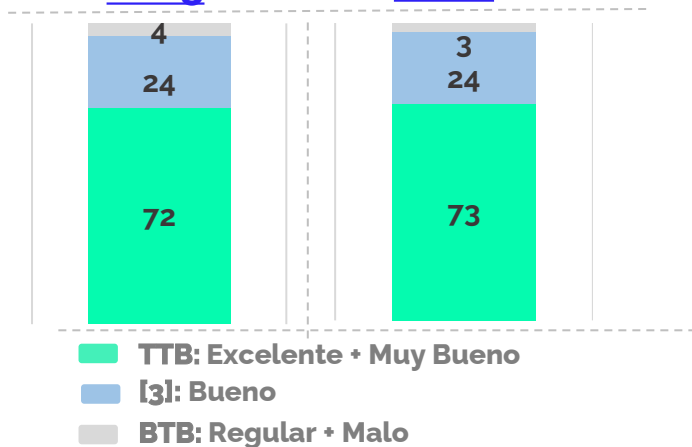
Perfil Encuestas Efectivas



¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?



3er Bimestre 2025 3er Bimestre 2026

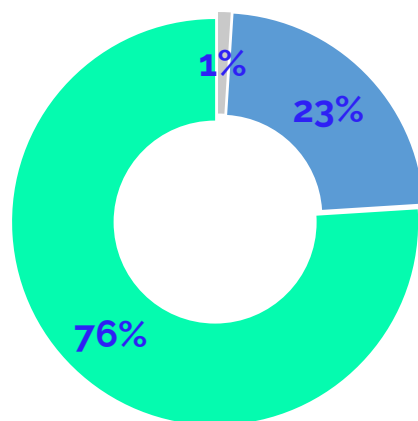
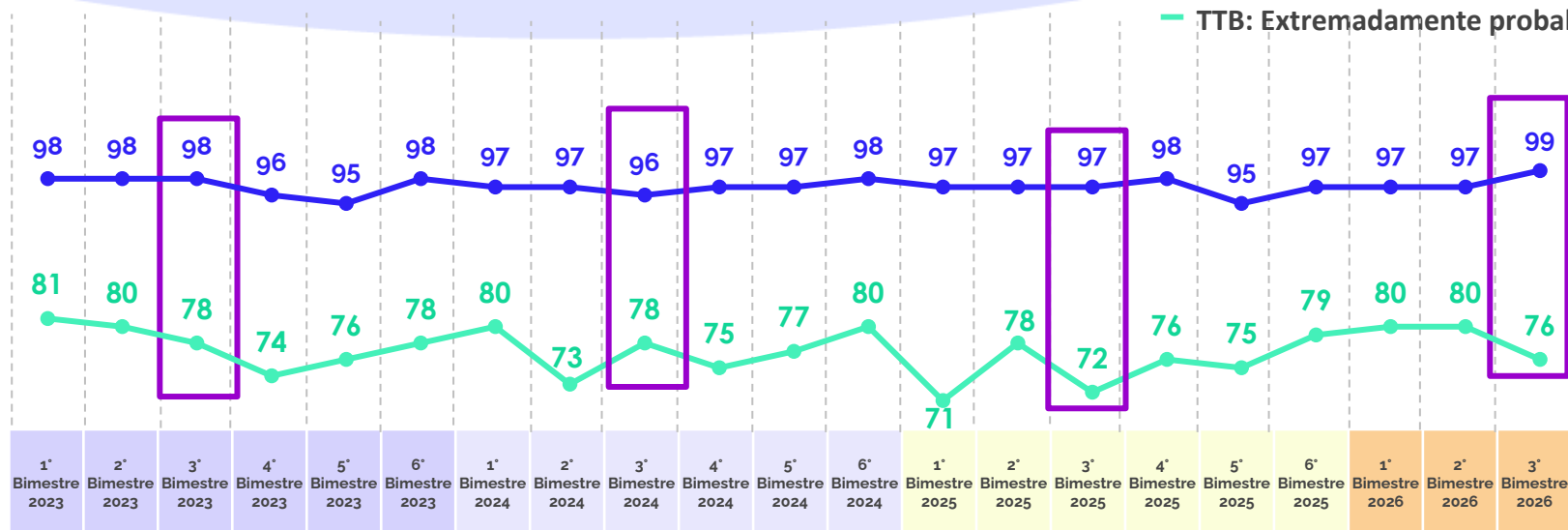


¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?

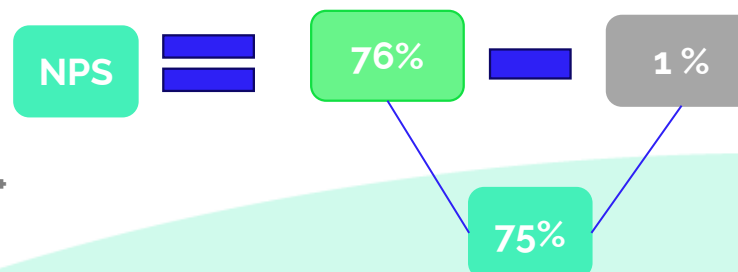


— T3B: : Extremadamente probable + Muy probable + Probable

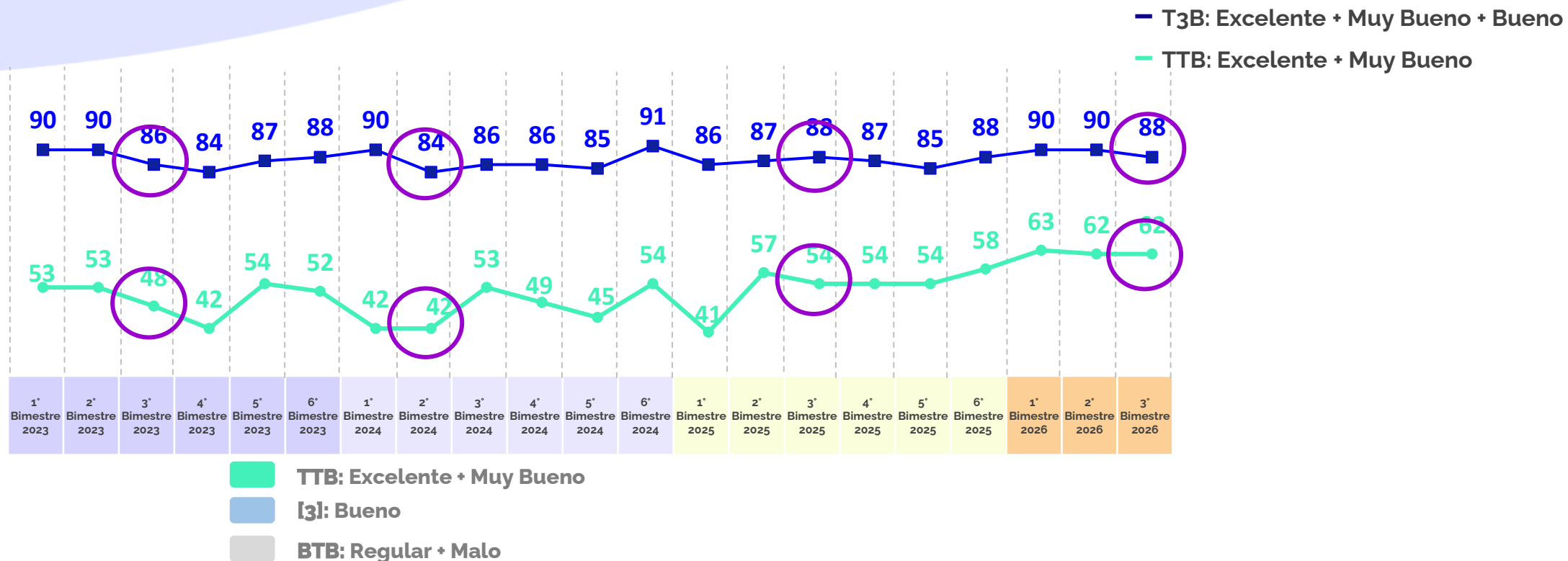
— TTB: Extremadamente probable + Muy probable



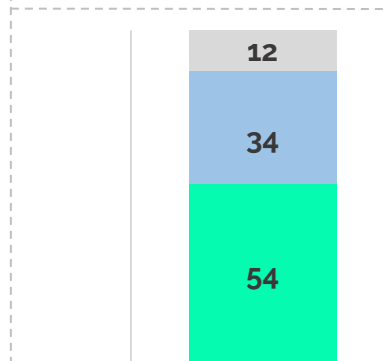
■ TTB: Extremadamente probable + Muy probable
■ T3B: Probable
■ BTB: Poco probable + Nada probable



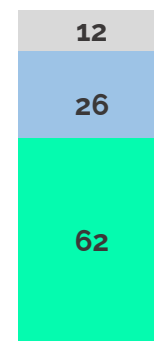
¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?



3er Bimestre 2025



3er Bimestre 2026

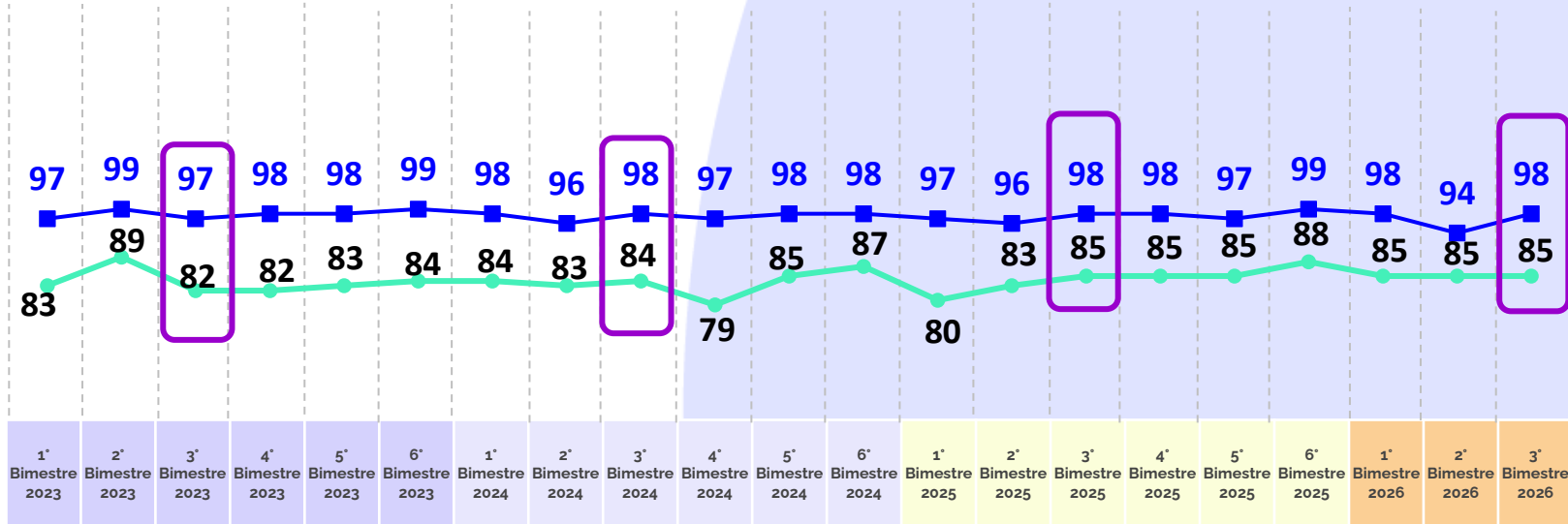


¿Cómo califica el aporte de los resultados de la evaluación respecto a las actividades realizadas por su organismo?



— T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

— TTB: Excelente + Muy Bueno



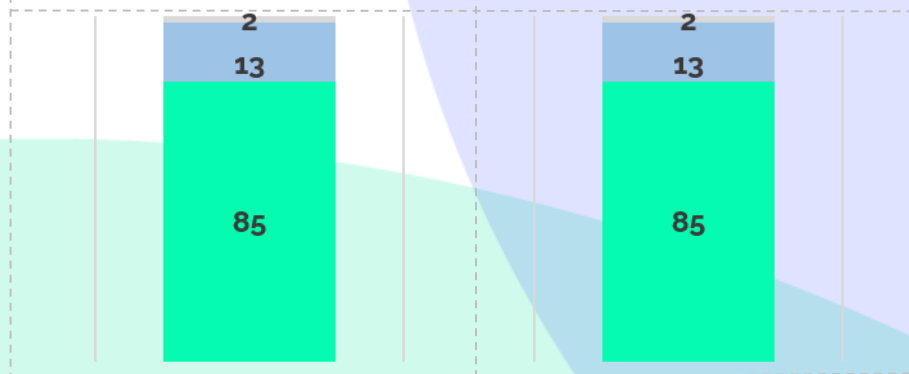
TTB: Excelente + Muy Bueno

[3]: Bueno

BTB: Regular + Malo

3er Bimestre 2025

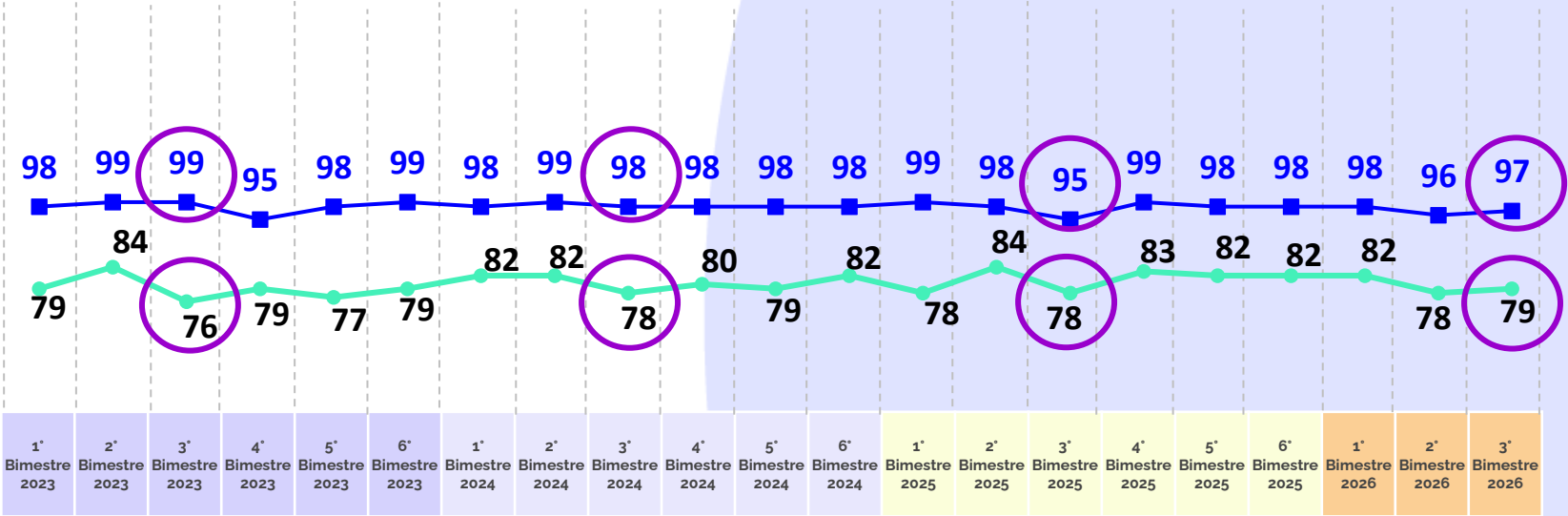
3er Bimestre 2026



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

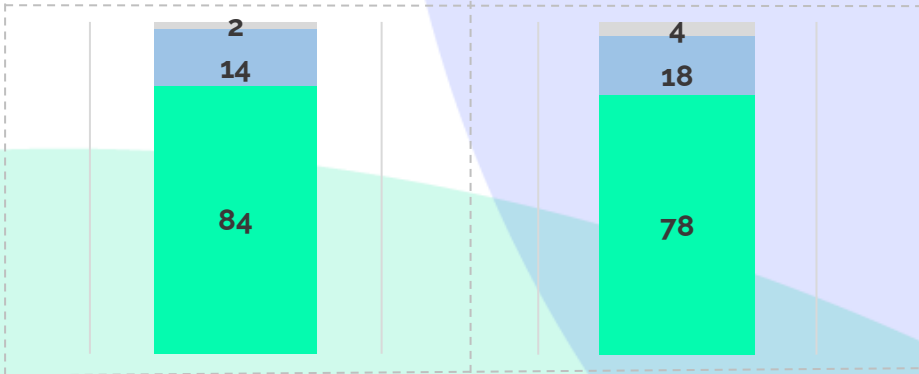


¿Cómo califica la experiencia de servicio en cuanto a la actitud y disposición de los colaboradores de ONAC en las diferentes etapas del proceso de acreditación?

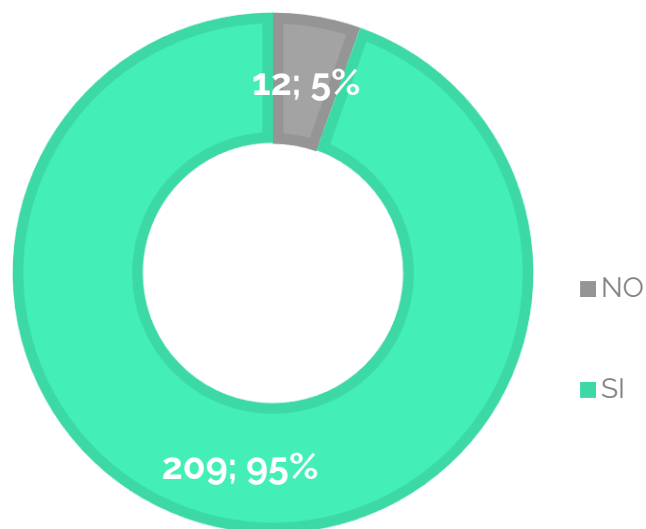


3er Bimestre 2025

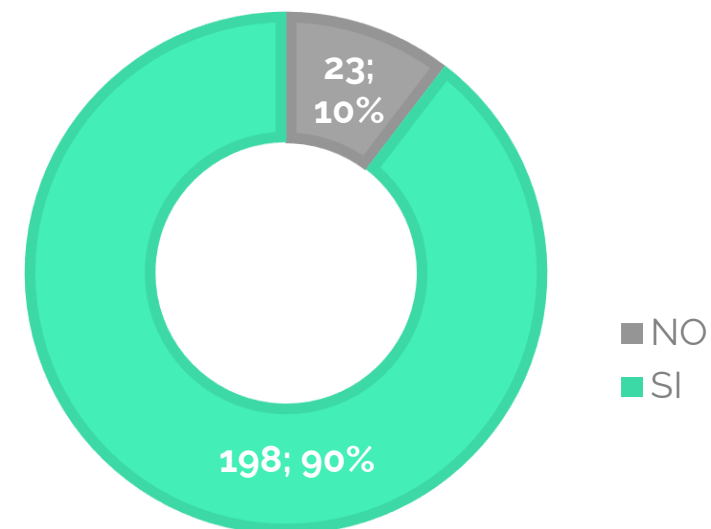
3er Bimestre 2026



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

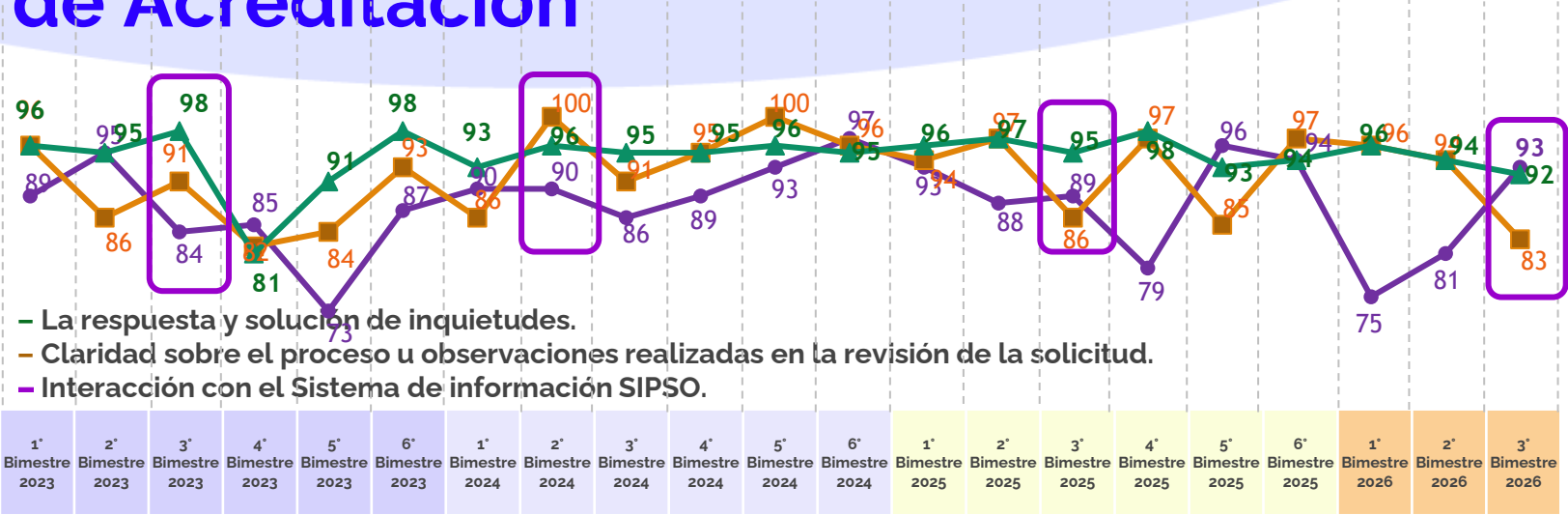


¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?



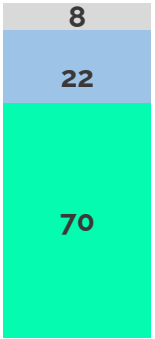
Solicitud de Acreditación

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

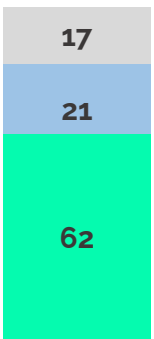


TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

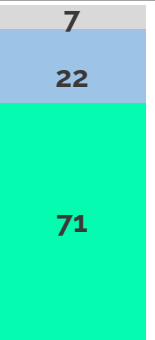
Respuesta o atención de inquietudes.



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

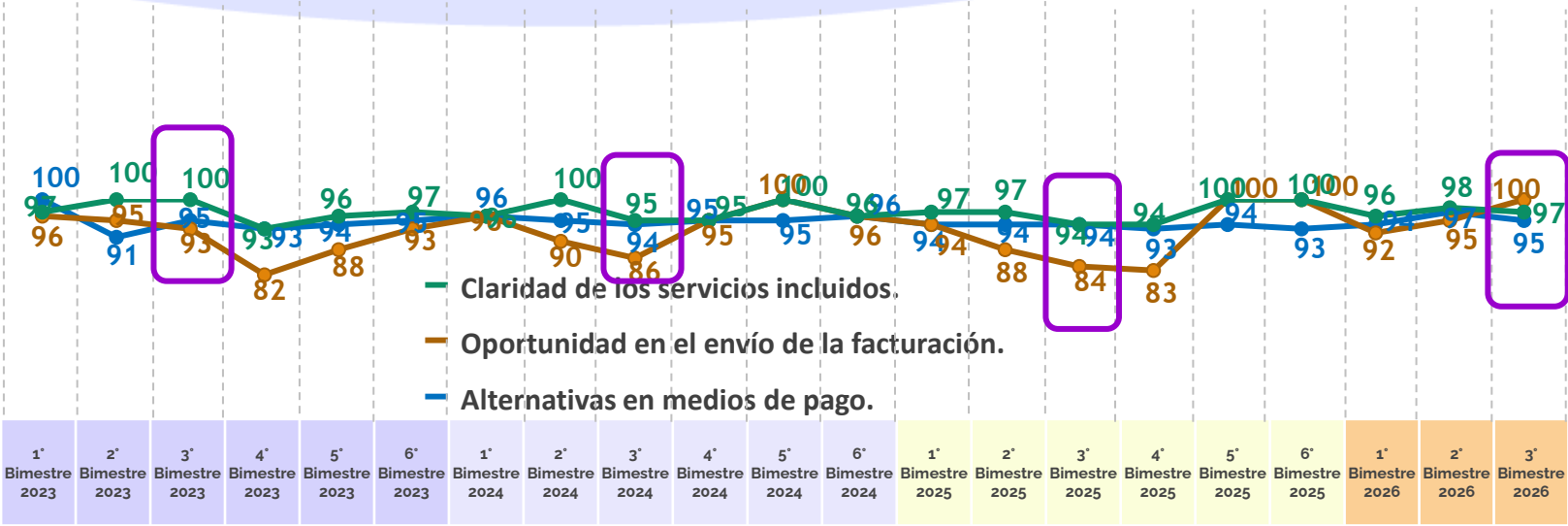


Interacción con el Sistema de información SIPSO (Intuitivo - Amigable)



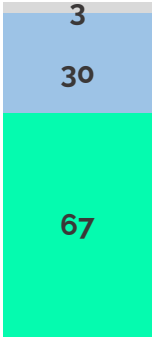
En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación

Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

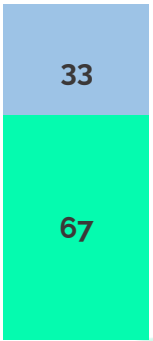


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

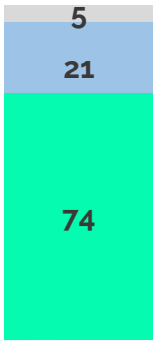
Claridad de los servicios incluidos.



Oportunidad en el envío de la facturación.



Alternativas medios de pago

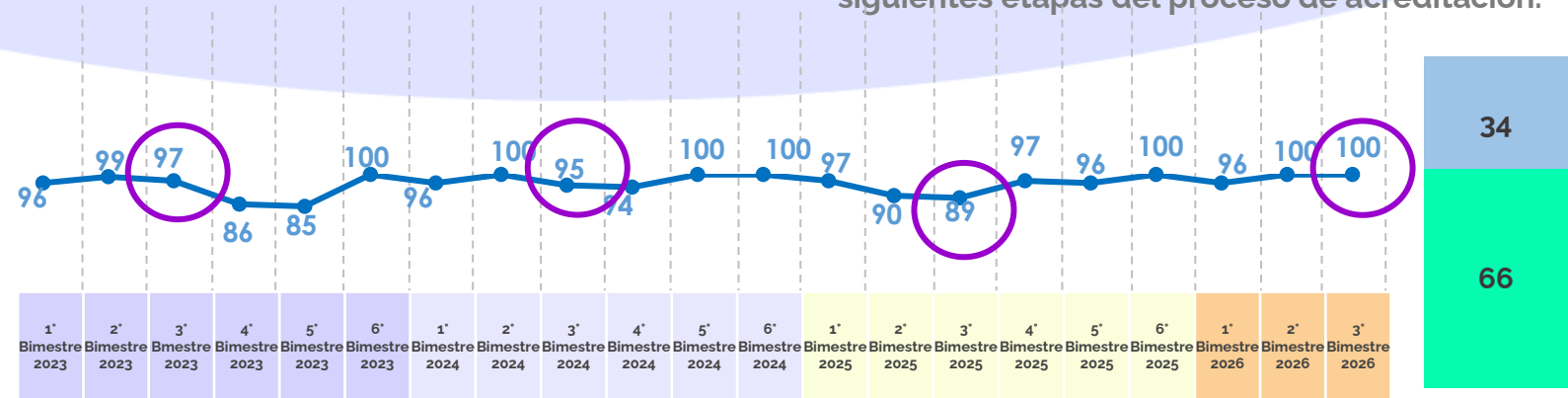


Programación de servicios

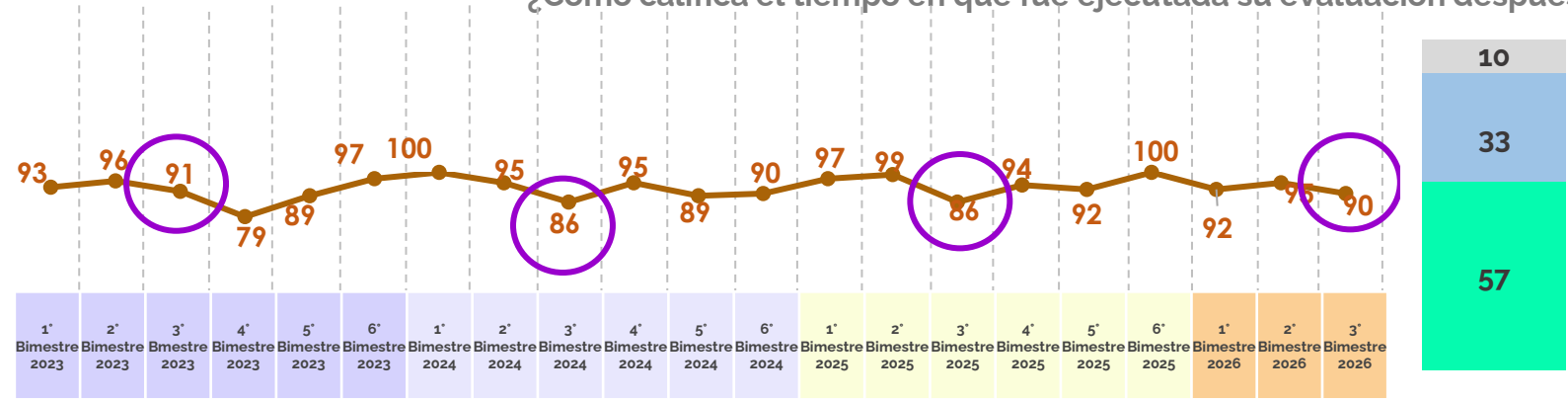
Los datos graficados son porcentajes T3B (%)



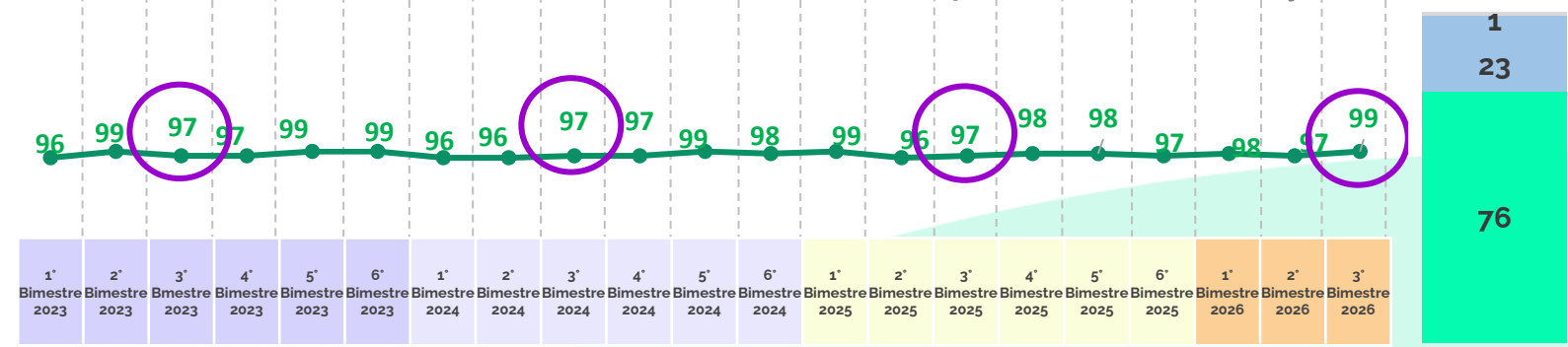
Una vez aprobada la solicitud, cómo califica la información brindada por ONAC sobre las siguientes etapas del proceso de acreditación.



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



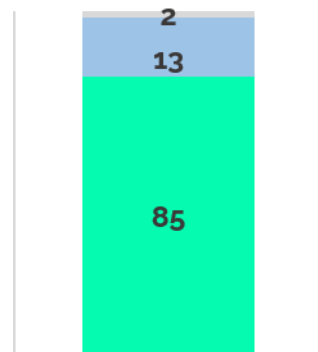
¿Cómo califica la información suministrada en la notificación de la programación del servicio?, en cuanto a la hoja de vida de profesionales técnicos y las fechas de evaluación.



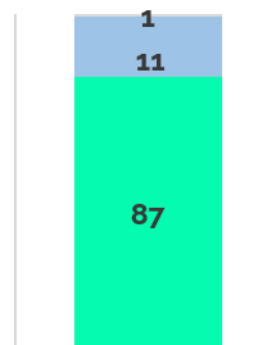
Etapa de Evaluación

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

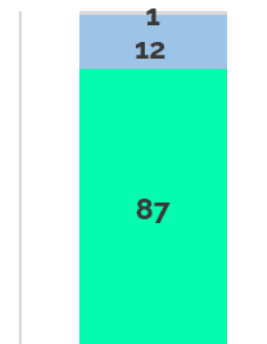
¿Cómo considera usted la claridad y presentación de los resultados de la evaluación?



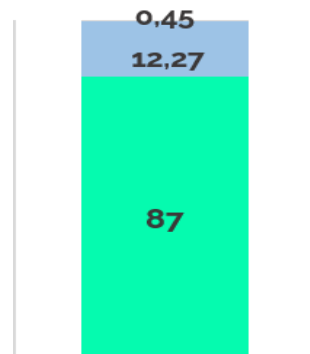
¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos? (si aplica)



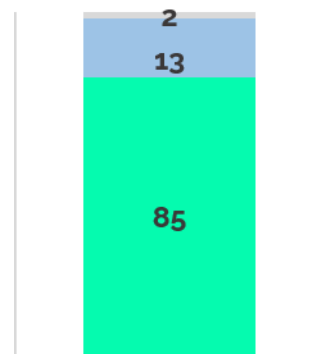
¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



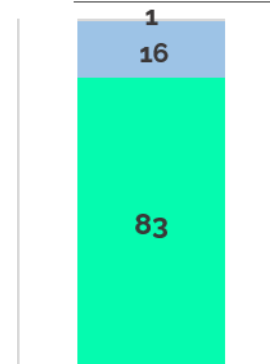
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?



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



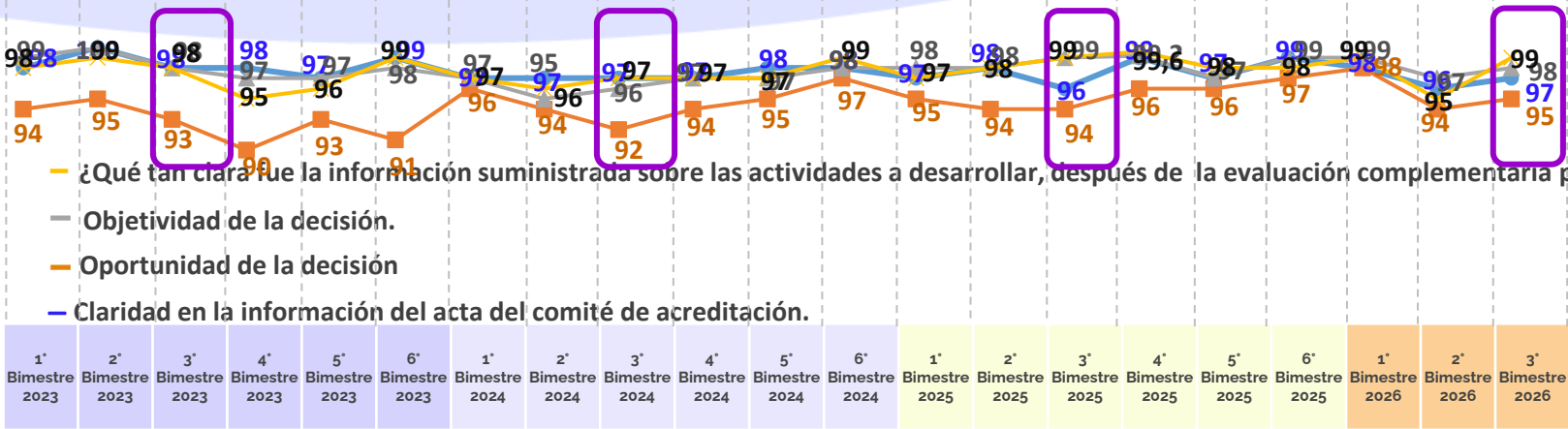
¿Cómo califica la claridad y cumplimiento del plan de evaluación?



Etapa de Decisión

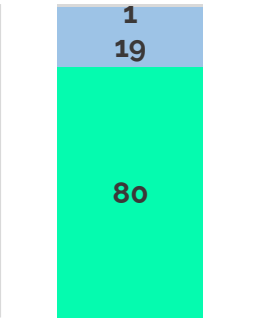


Los datos graficados son porcentajes T3B (%)

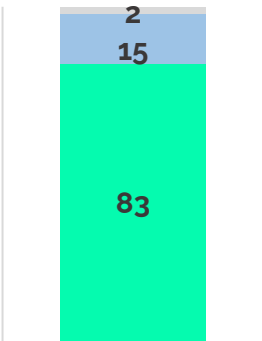


TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

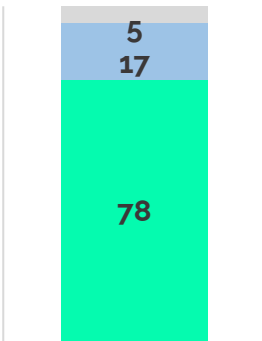
¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?



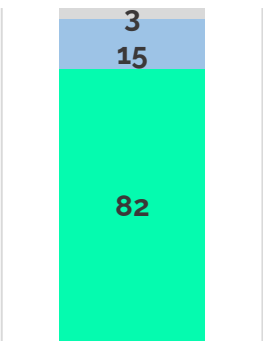
Objetividad de la decisión



Oportunidad de la decisión



Claridad en la información del acta del comité de acreditación.



116 Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio



50

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.

- La amabilidad y la capacidad de gestión del talento humano, lo que hace que el servicio se sienta como una alianza estratégica.
- Cumplimiento y claridad de la información.
- Calidad del servicio, oportunidad y atención al cliente



52

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.

- La disposición y actitud del equipo evaluador en esta oportunidad, sobre todo del evaluador líder quien siempre fue claro en todos los aspectos.
- La calidad del equipo evaluador, en cuanto a conocimientos técnicos y calidad humana.
- Competencia del evaluador.



14

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.

- La amabilidad y la imparcialidad de los auditores que se tiene dentro de la evaluación.
- Calidad técnica, objetiva en las diferentes etapas del proceso..
- Buen manejo de tiempos, puntual y objetiva



¿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?

