



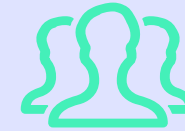
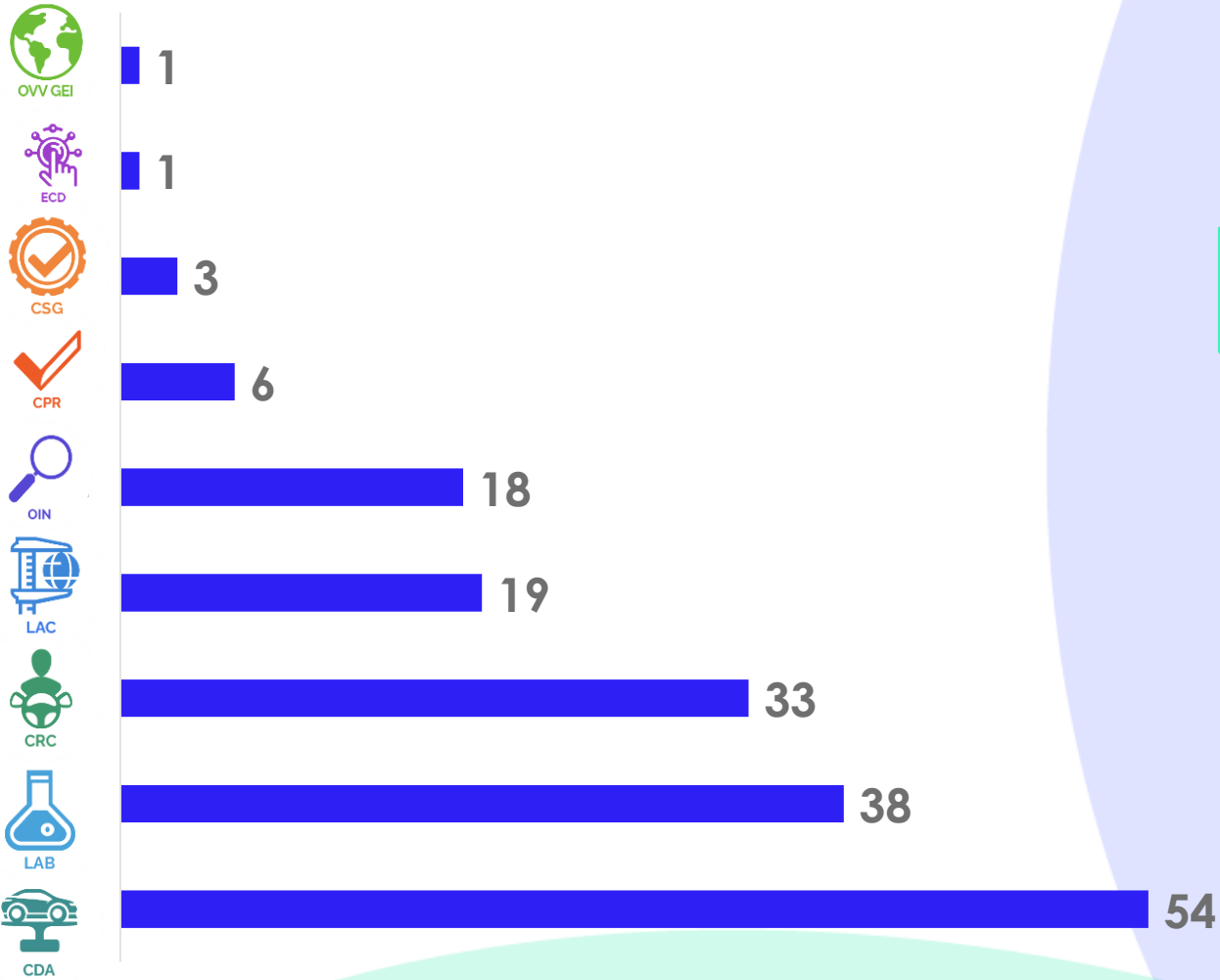
Percepción del Servicio y Satisfacción

Segundo Bimestre 2024

Proceso Interno de Medición de Satisfacción de los
clientes de ONAC

5/08/2024

FICHA TÉCNICA



50%
Efectividad



Población Total
348

Encuestas Efectivas
173

DTN
106= 61%



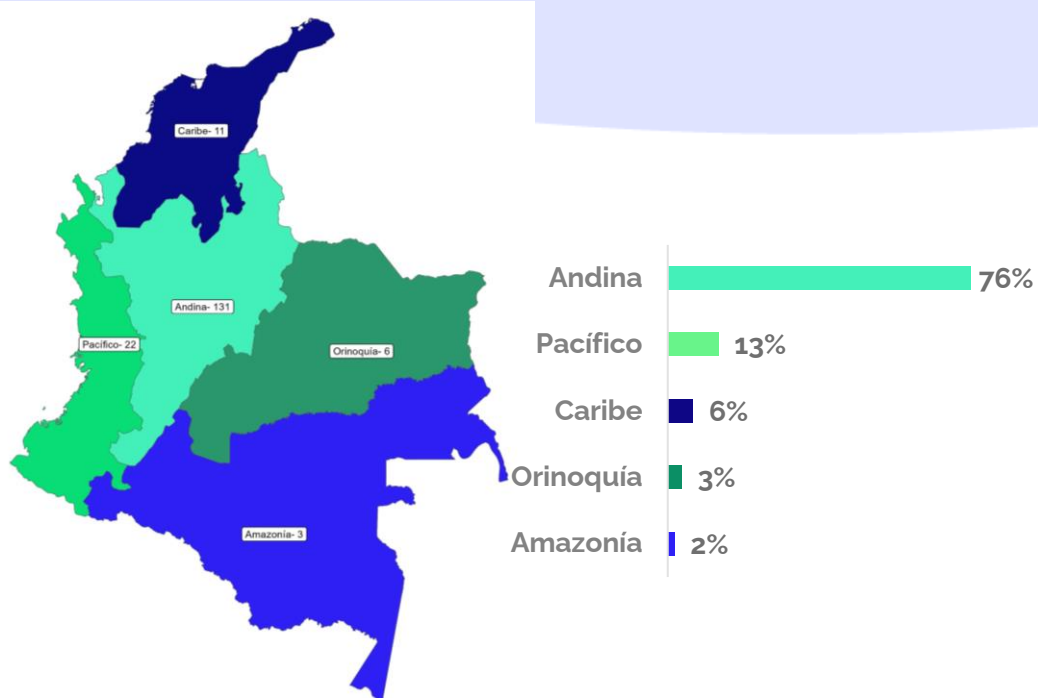
DTI
67= 39%

Marzo
87= 45%

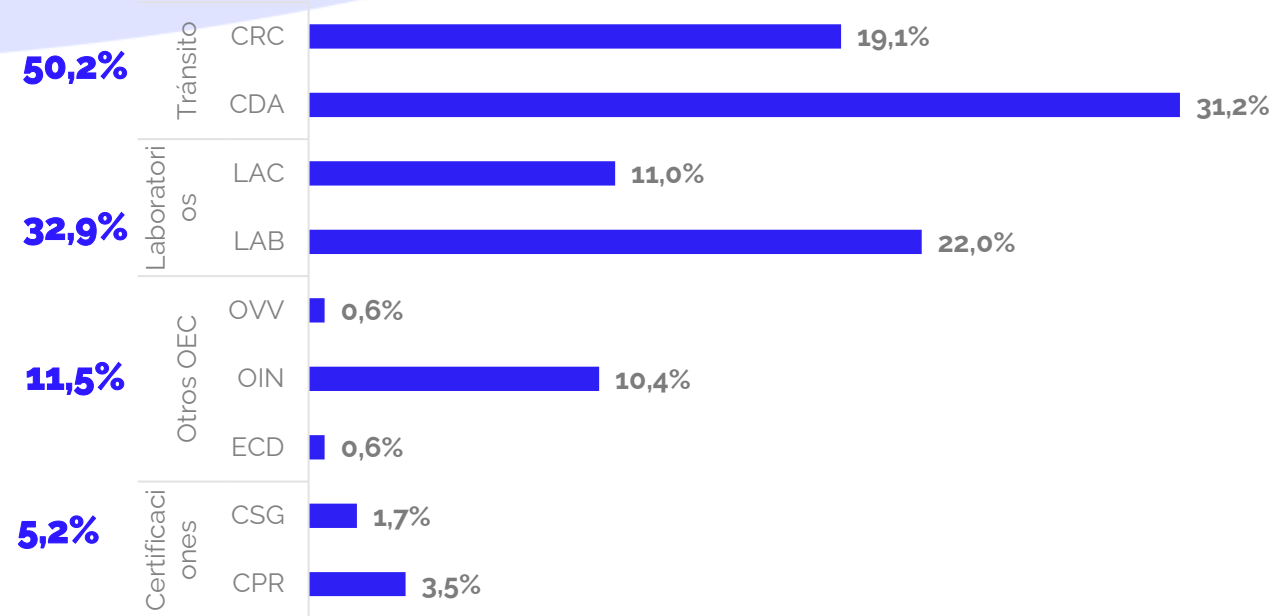
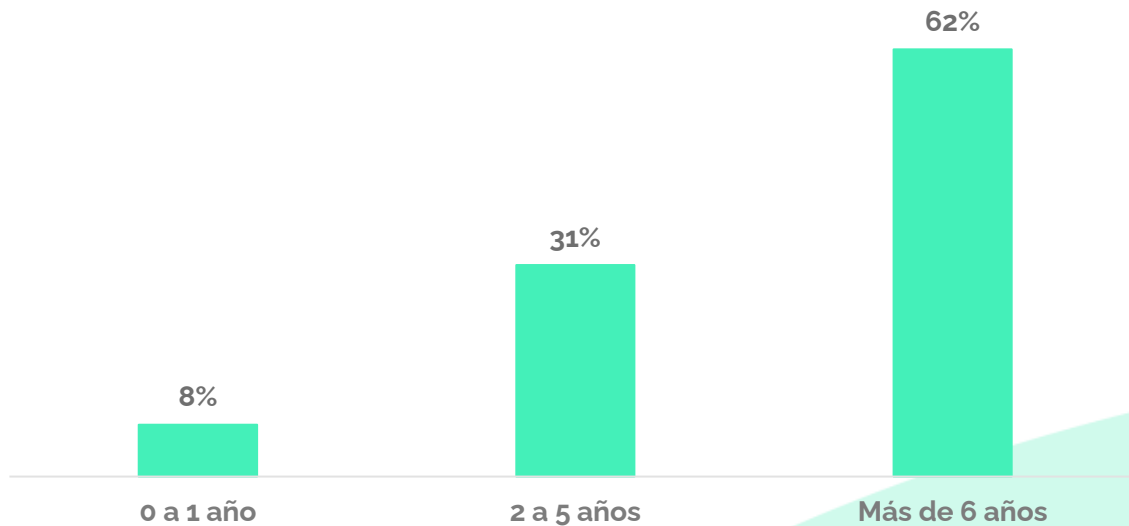


Abril
106= 55%

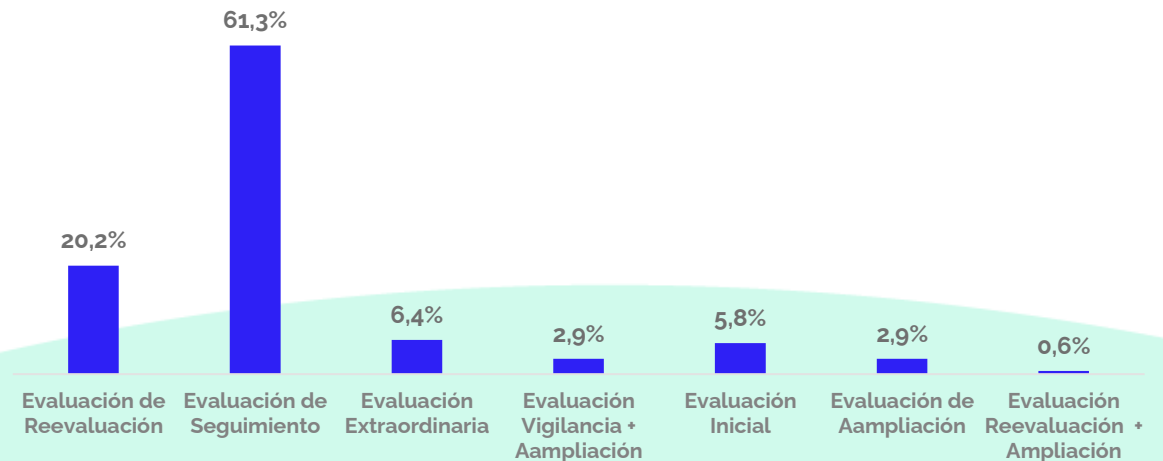
Perfil del Encuestado



Antigüedad

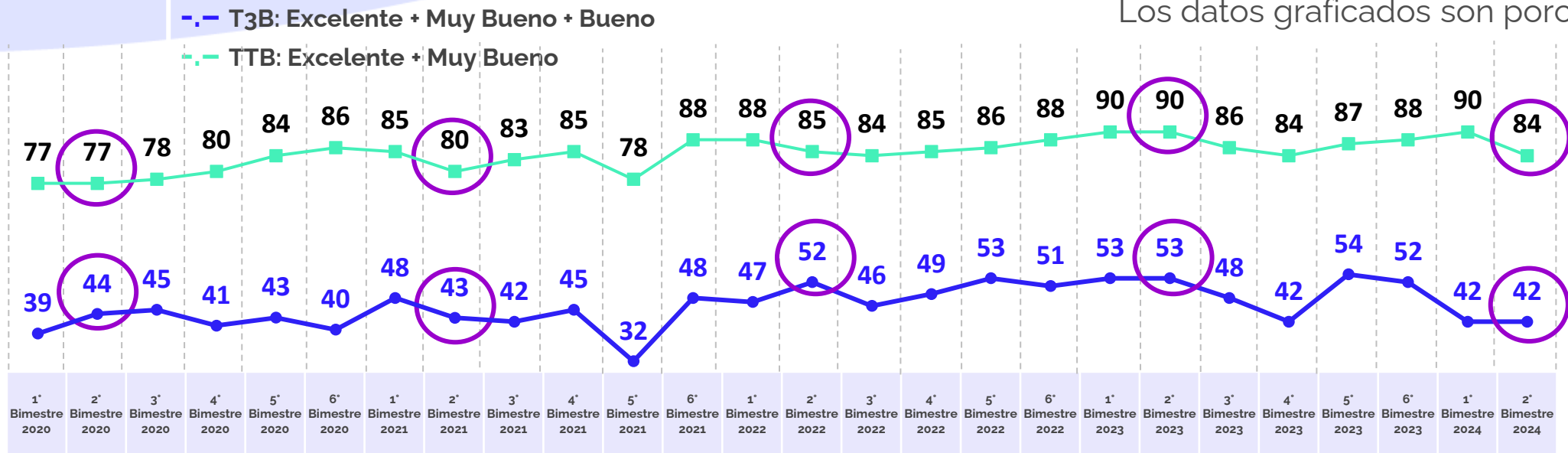


Tipo de Evaluación

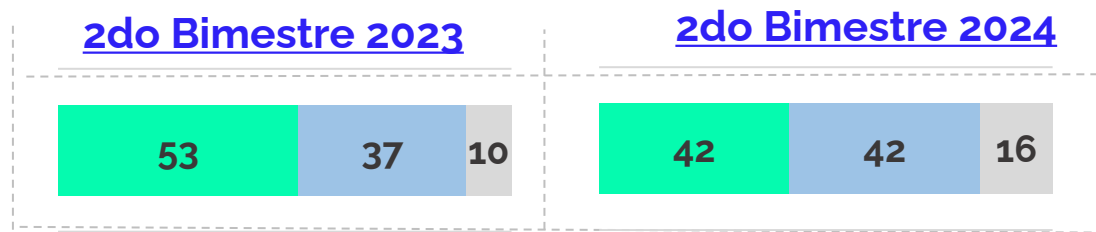


¿Cómo califica la relación costo beneficio de los servicios acreditación de ONAC?

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



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



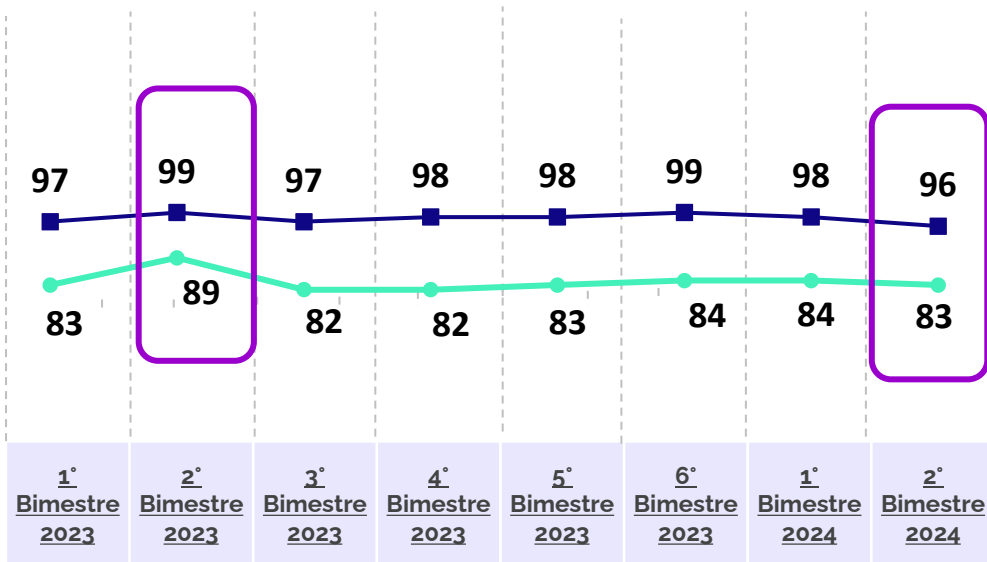
-.- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

-.- TTB: Excelente + Muy Bueno

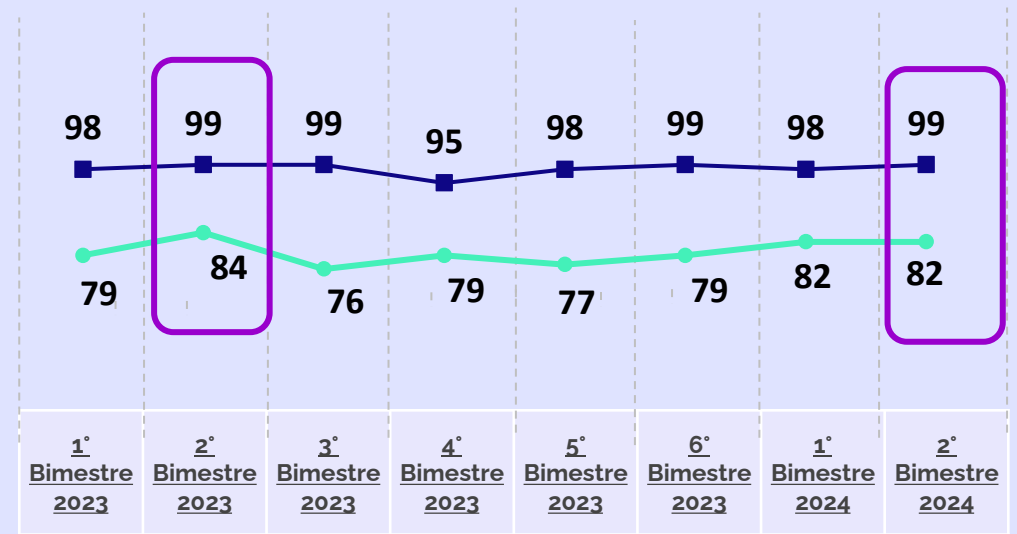
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)



¿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?

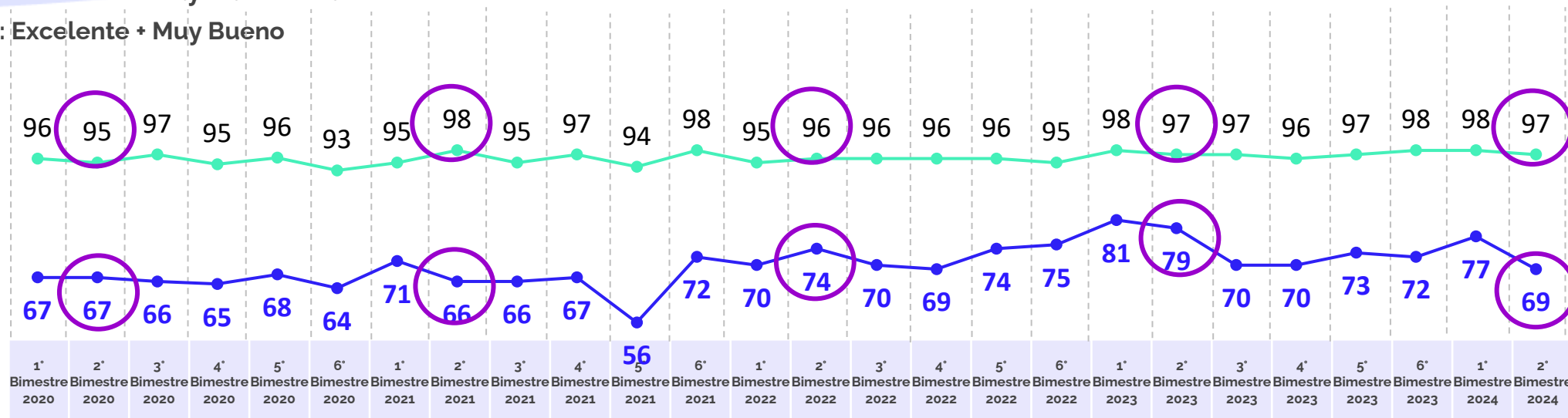


¿Cómo califica en general el servicio ofrecido por ONAC?

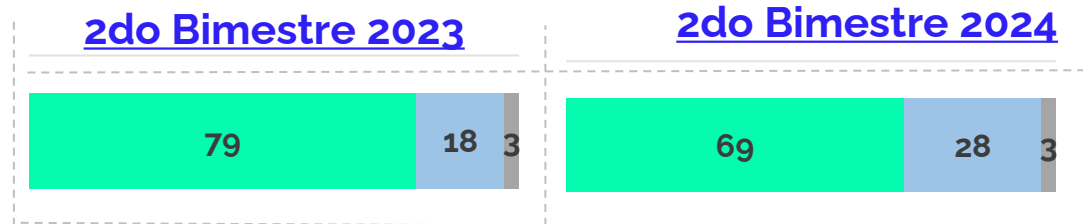
Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

-.- T3B: Excelente + Muy Bueno + Bueno

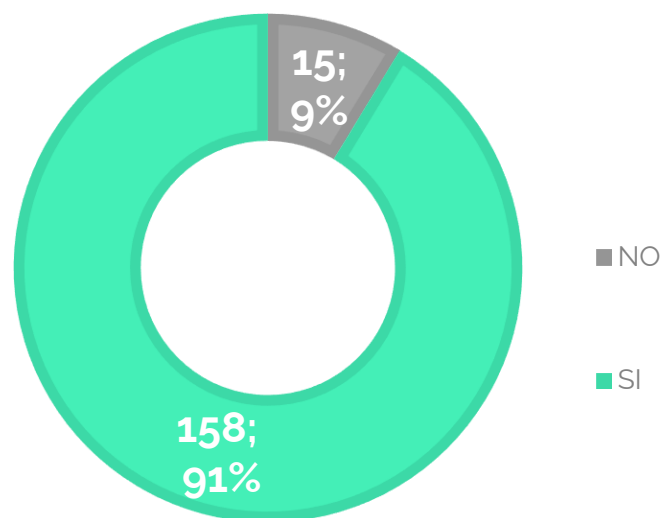
-.- TTB: Excelente + Muy Bueno



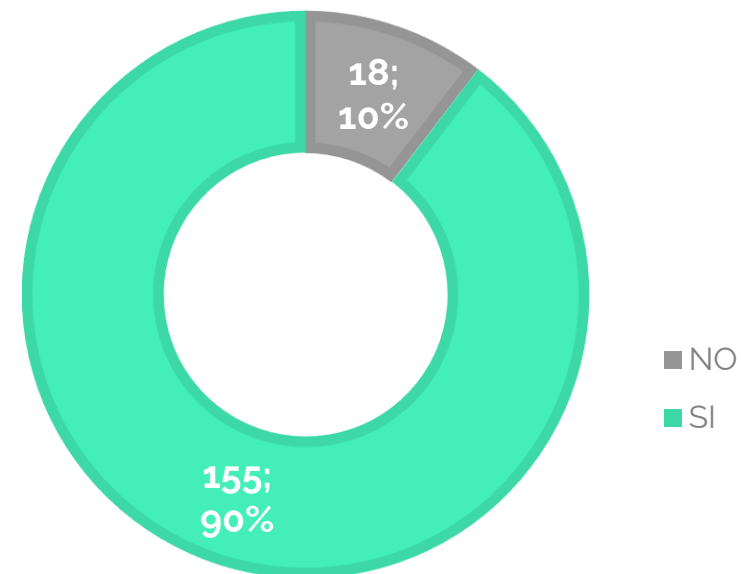
- TTB: Excelente + Muy Bueno
- T3B: Bueno
- BTB: Regular + Malo



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

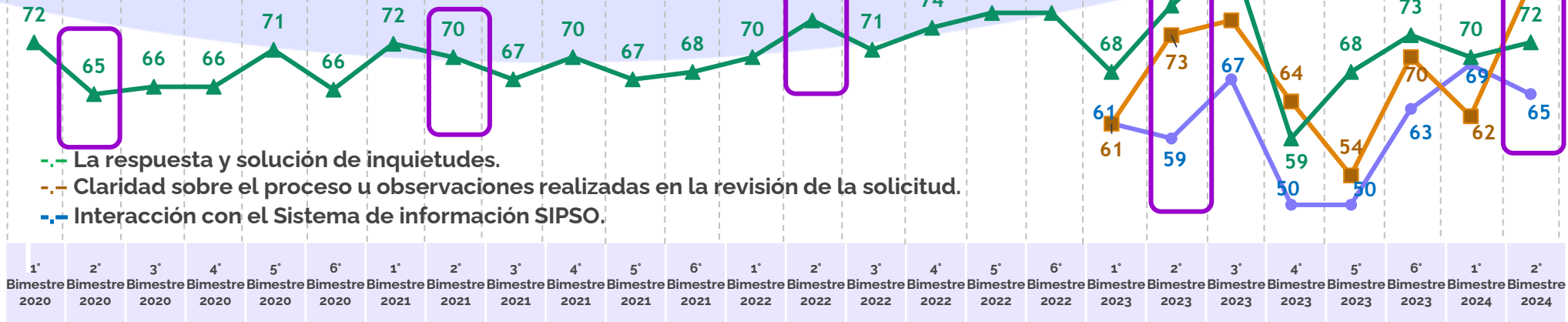


¿La acreditación otorgada por ONAC genera un valor diferencial en el sector de sus actividades de evaluación de la conformidad?

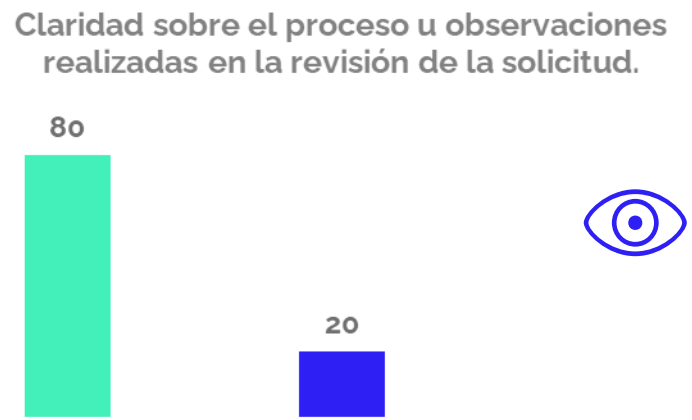
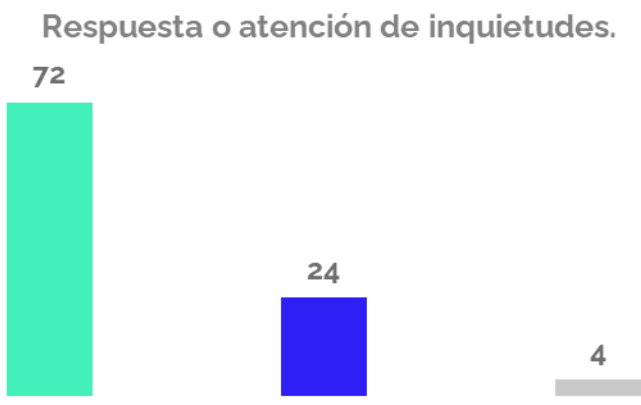


Solicitud de Acreditación

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

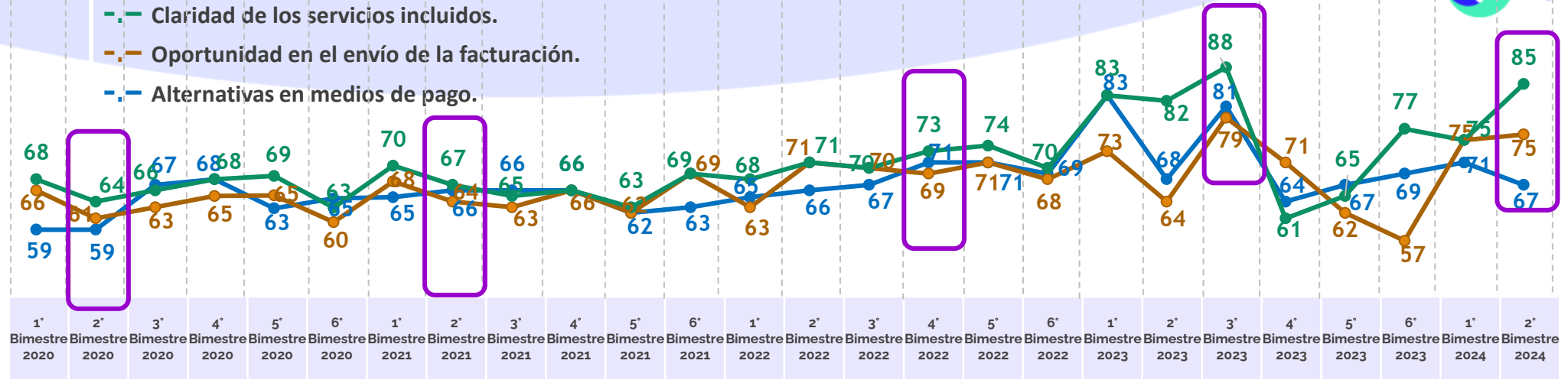


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo



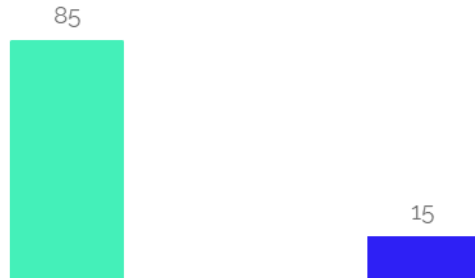
En lo relacionado con la cuenta de cobro y la facturación

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

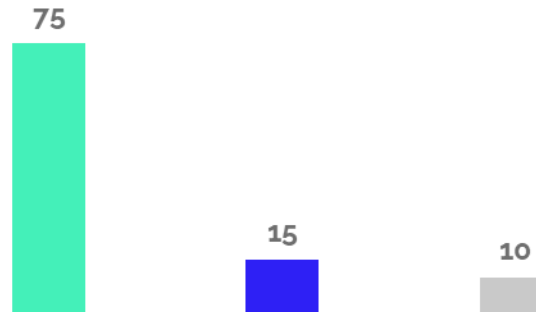


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

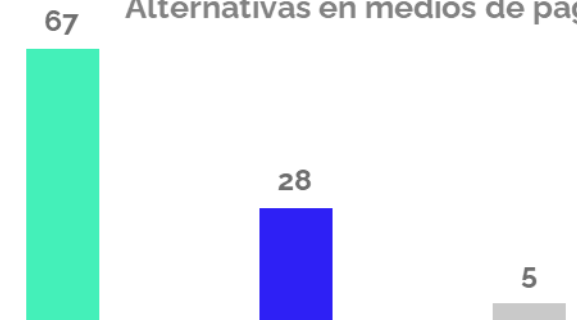
Claridad de los servicios incluidos.



Oportunidad en el envío de la facturación.



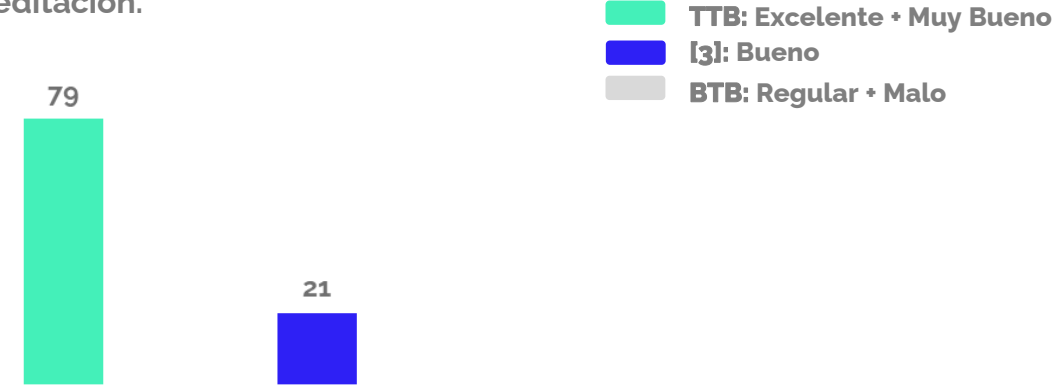
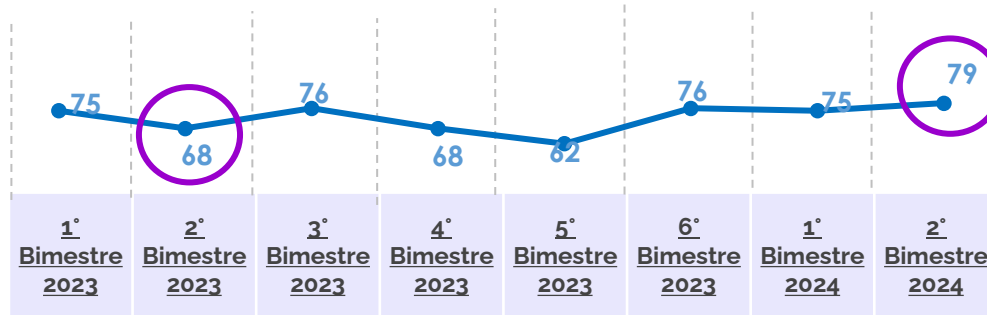
Alternativas en medios de pago.



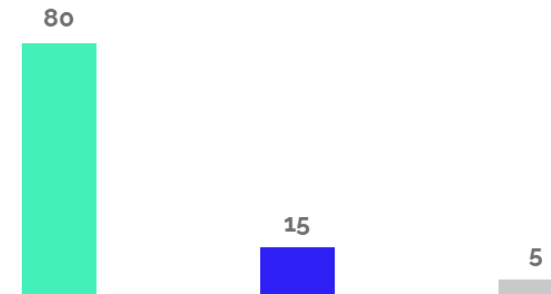
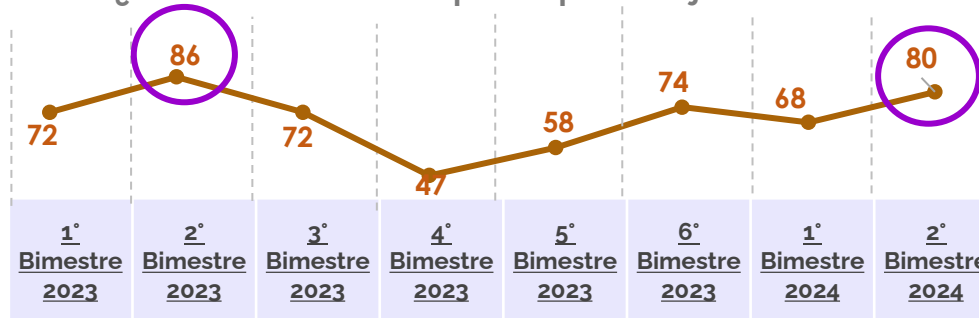
Programación de servicios

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

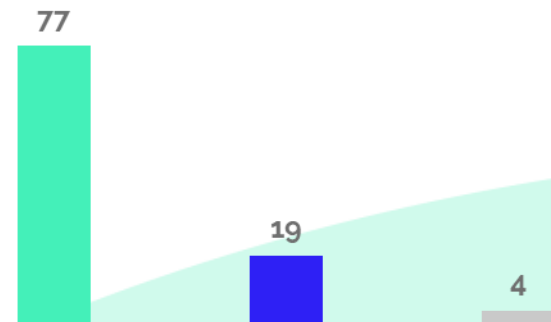
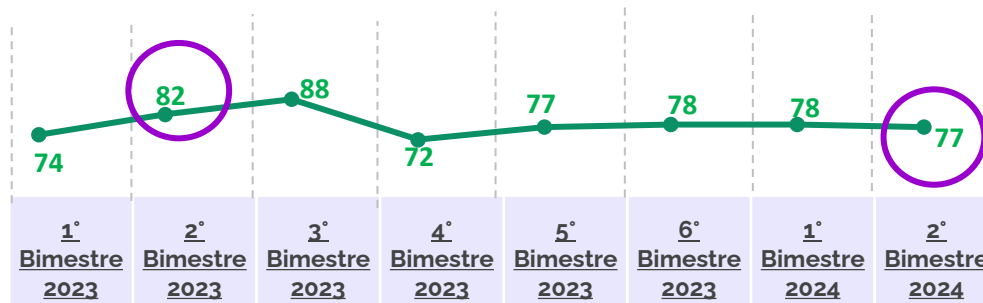
Una vez aprobada la solicitud, cómo califica la información brindada por ONAC sobre las siguientes etapas del proceso de acreditación.



¿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.

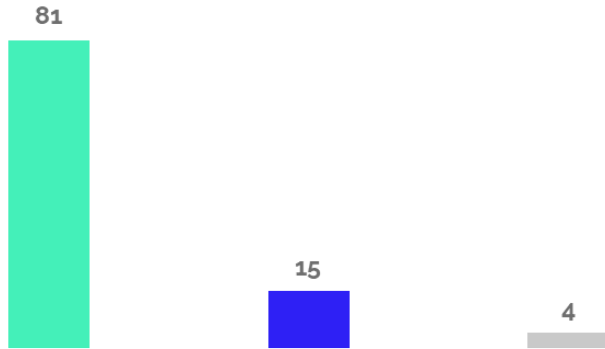


Etapa de Evaluación

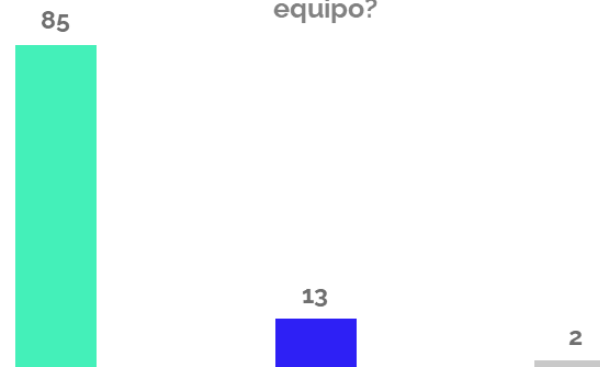


TTB: Excelente + Muy Bueno
[3]: Bueno
BTB: Regular + Malo

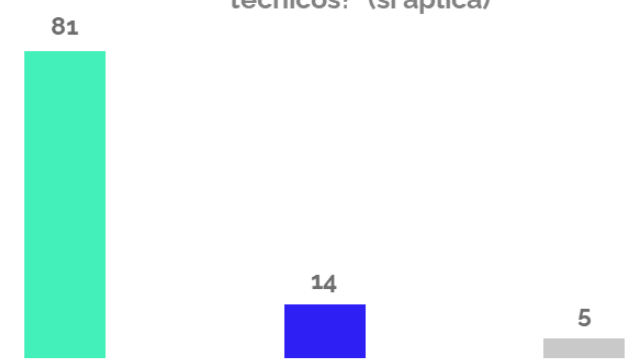
¿Cómo considera usted la claridad y presentación de los resultados de la evaluación?



¿Cómo califica el nivel técnico del líder de equipo?



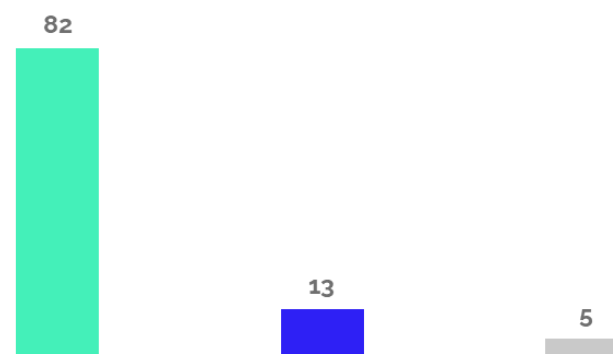
¿Cómo califica el nivel técnico de los expertos técnicos? (si aplica)



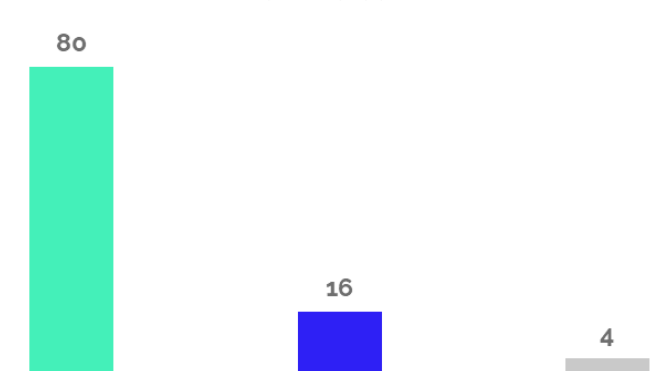
¿Cómo califica interacción con el equipo evaluador en cuanto la amabilidad, puntualidad y actitud de servicio?



¿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?

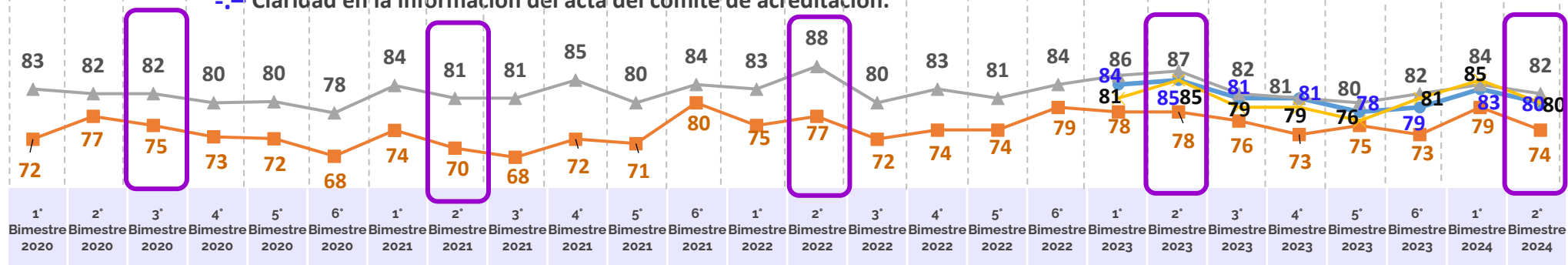


Etapa de Decisión

Los datos graficados son porcentajes TTB (%)

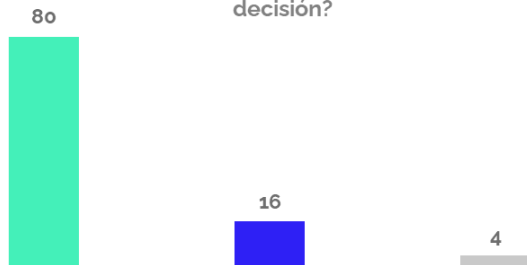


- ¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?
- Objetividad de la decisión.
- Oportunidad de la decisión
- Claridad en la información del acta del comité de acreditación.

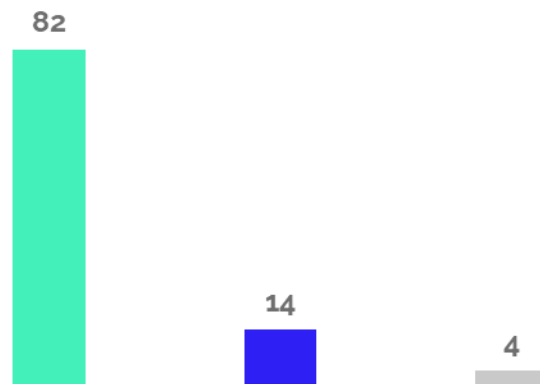


- TTB: Excelente + Muy Bueno
- [3]: Bueno
- BTB: Regular + Malo

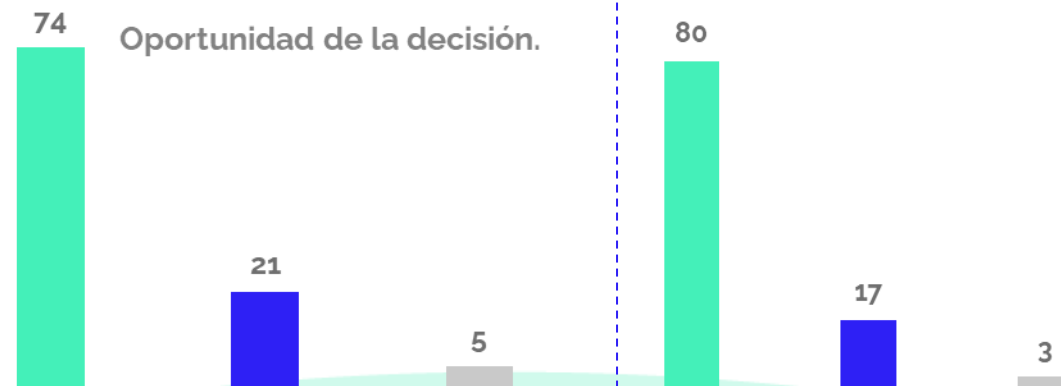
¿Qué tan clara fue la información suministrada sobre las actividades a desarrollar, después de la evaluación complementaria para la toma de la decisión?



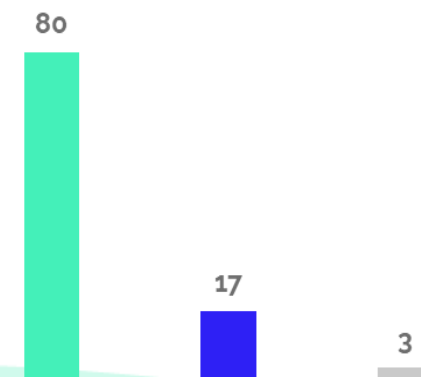
Objetividad de la decisión.



Oportunidad de la decisión.



Claridad acta del comité de acreditación.



Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio

95



Reconocimiento del profesionalismo y la competencia del equipo evaluador

Los evaluadores son altamente valorados por su conocimiento técnico y profesionalismo. Esto demuestra que ONAC tiene un equipo evaluador sólido y competente, lo cual es crucial para mantener la confianza de los clientes en los procesos de evaluación..

- .El profesionalismo de los evaluadores.
- Los aportes realizados por los expertos técnicos.
- Nivel técnico.



45

Rapidez, eficiencia y claridad

Hay reconocimiento por la eficiencia y la claridad en la información algunos comentarios destacan los tiempos de respuesta lo que ha optimizado aún más el servicio.

- Atención oportuna a los requerimientos realizados.
- .La atención fue siempre acorde con el servicio.
- El cumplimiento de los tiempos



16



Aspectos Positivos sobre la Prestación del Servicio

95



Transparencia y objetividad en los procesos de evaluación

La transparencia y la objetividad son aspectos bien valorados, pero es esencial mantener estos estándares altos..

- El auditor ha sido una persona con gran conocimiento y da muy buenas retroalimentaciones.
- La imparcialidad y confiabilidad.
- Objetividad en la evaluación, cumplimiento en cronogramas.

 19

Calidad del servicio y atención al cliente

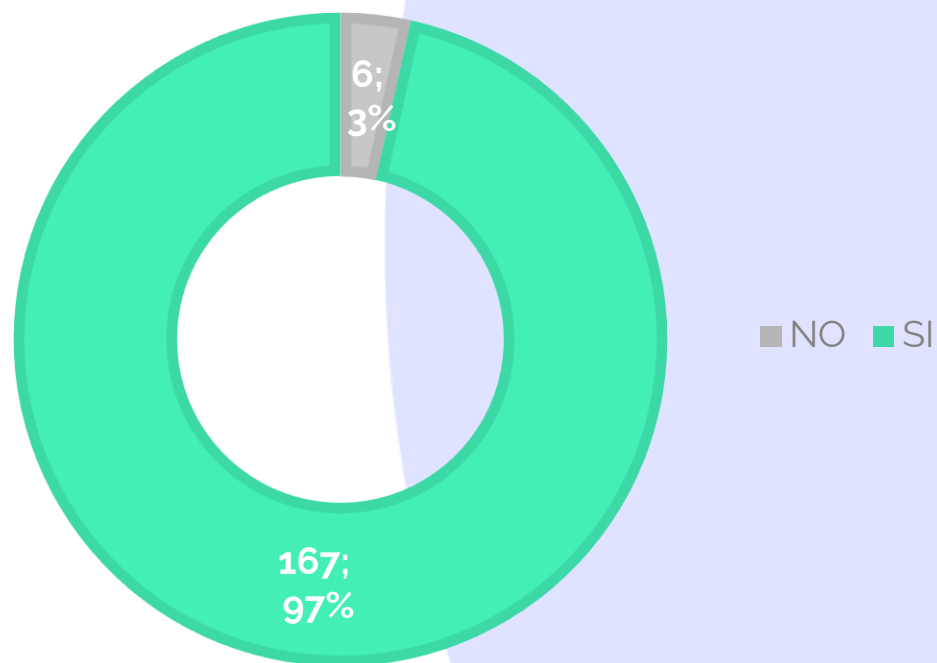
El servicio al cliente es altamente apreciado, con comentarios positivos sobre la amabilidad y la disposición del personal de ONAC.

- El personal de ONAC siempre dispuesto a ayudarnos, contestarnos y atendernos. Personas muy profesionales.
- La atención fue siempre acorde con el servicio.
- Servicio al cliente por parte del equipo de ONAC.

 15



¿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?



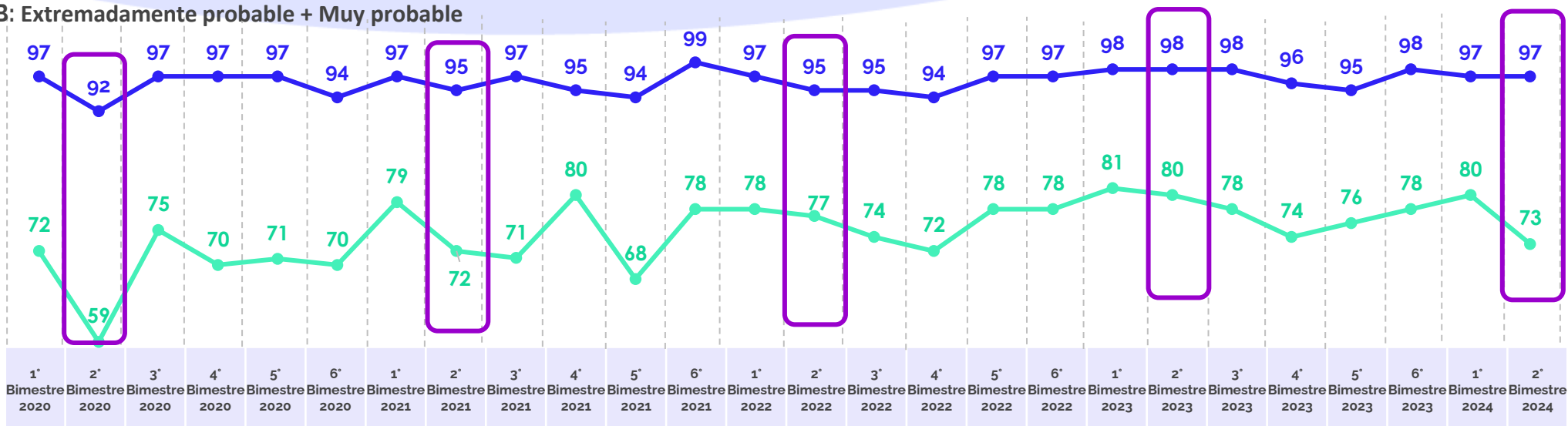
¿Qué tan probable es que usted, si tiene la oportunidad de hacerlo, hable bien de ONAC?



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

