



REPÚBLICA DOMINICANA

Instituto Dominicano para la Calidad

Sección de Servicio Al Cliente

“Año de Fomento a la Vivienda ”

MEMORIA TRIMESTRAL

ABRIL-JUNIO 2016

MEMORIA TRIMESTRAL ABRIL-JUNIO 2016

Introducción:

La Sección de Servicios al Cliente se encarga de la dirección, coordinación y supervisión de las labores de atención, orientación, tramitación de requerimientos de servicios y la solución eficaz de las quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias de clientes sobre los servicios que ofrece al público el Instituto Dominicano para la Calidad.

En cumplimiento de los requisitos aplicables a la prestación de nuestros servicios, definidos dentro del alcance de la certificación ISO 9001-2008, la metodología de respuesta a los requerimientos de los clientes y gestión interna de nuestros procesos durante el trimestre Abril-Junio del año 2016, se ha basado en los procedimientos documentados y aprobados para esta área y en el cumplimiento de los objetivos generales y específicos definidos en la Matriz General de Objetivos.

A continuación los Objetivos Generales establecidos en la Sección de Servicio al Cliente:

Objetivos Generales

- Lograr la satisfacción de nuestros clientes, (usuarios y partes interesadas).

Igualmente, para el logro de estos fueron definidos objetivos específicos, acordes a cada proceso vinculado a la Sección de Servicio al Cliente, los cuales son periódicamente evaluados para evidenciar el cumplimiento de las metas, de los requisitos aplicables y la implementación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se requieran.

En este orden los objetivos específicos establecidos dentro de nuestra Sección son los siguientes:

Objetivos Específicos:

- Cumplir con los requerimientos del cliente en un 95%

Para una mejor ilustración de las actividades realizadas durante el trimestre Abril-Junio del año 2016, las cuales sustentan los objetivos específicos y muestran el nivel de cumplimiento de acuerdo a la meta establecida.

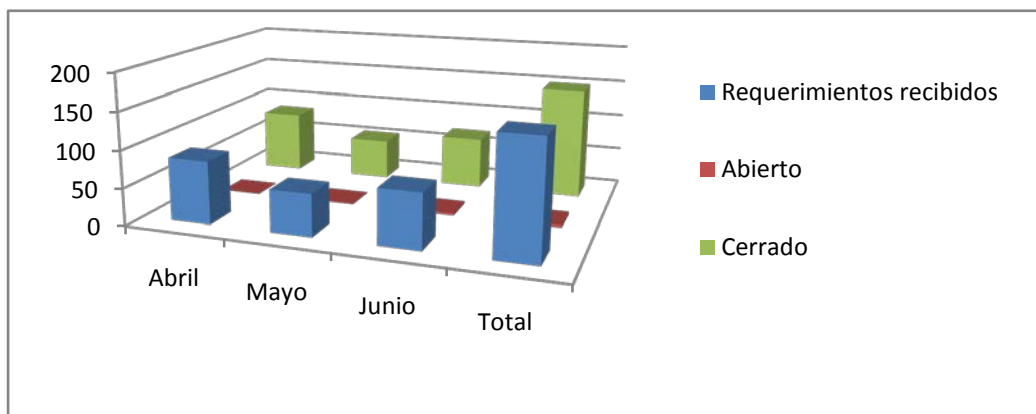
Gestión de Respuesta a los requisitos del cliente.

La Gestión de respuesta a los requisitos de los clientes, usuarios y relacionados, es medida y controlada mensualmente para asegurar que el nivel de cumplimiento se mantenga siempre por encima de la meta establecida y para tomar las acciones que sean necesarias, con miras a mejorar el nivel de cumplimiento de los servicios prestados.

A continuación total de los requerimientos de servicios recibidos de consulta, venta y/o cotización de documentos del Departamentos de Orientación y Divulgación de Normas y requerimientos de elaboración, revisión y adopción de normas de la Dirección de Normalización, los requerimientos de la Dirección de Evaluación de la Conformidad y de la Dirección de Metrología:

Mes	Cantidad de Requerimientos Recibidos	Cantidad de Requerimientos Contestados	Nivel de cumplimiento en %
Abril	83	83	100
Mayo	122	121	99.1
Junio	107	105	98.1
Total	312	309	99.03

En el grafico siguiente se ilustra el resultado por mes mediante la comparación de la cantidad de requerimientos de servicios recibidos y los contestados para cada mes.



Gestión de Respuesta ante las quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias recibidas mediante el Centro de Atención Ciudadana en el Sistema 311.

En este sistema se reciben las quejas sobre los servicios que presta la institución, que pueda tener cualquier ciudadano, y se remiten a la Sección de Servicio al Cliente para su solución.

De acuerdo al procedimiento de Manejo de Requerimientos del cliente Quejas, Reclamaciones y Denuncias, las quejas internas son recibidas del cliente, usuarios y ciudadanos en general, a través del Centro de Atención Ciudadana 311, el cual es supervisado por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (OPTIC) para todas las instituciones del estado.

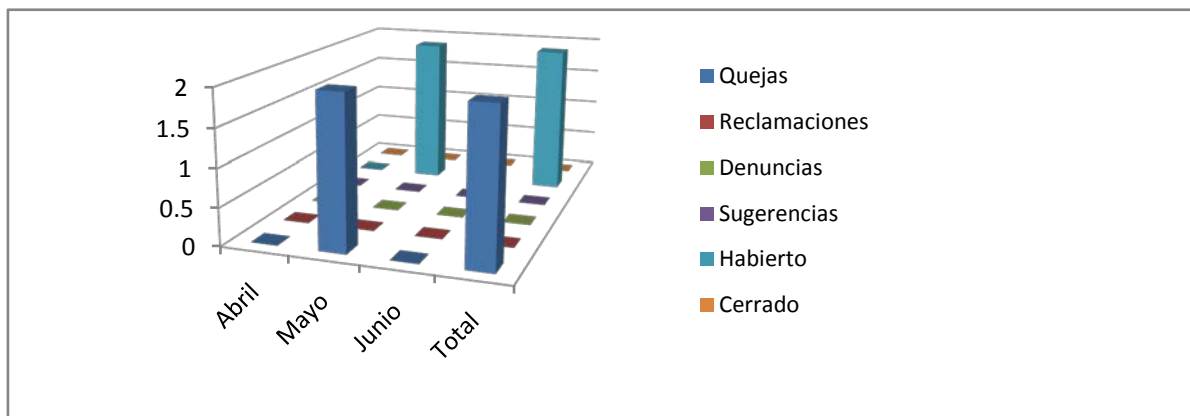
Las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias también son recibidas de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.

Igualmente se ha mantenido el logro de la meta respecto al índice de quejas, manteniéndose por debajo de 3 por mes.

Resumen de quejas entre Abril -Junio de 2016, a través del Sistema 311.

Mes	Categoría				Estatus	
	Queja	Reclamación	Denuncia	Sugerencias	Abierta	Cerrada
Abril	0	0	0	0	0	0
Mayo	0	0	2	0	2	0
Junio	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	2	0	2	0

En el grafico siguiente se ilustra el resultado por mes mediante la comparación de la cantidad quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias de cada mes.



Seguimiento a la Satisfacción del Cliente

Para el seguimiento a la satisfacción del cliente en el periodo Abril-Junio del año 2016, se realizaron tres tipos de encuestas, las cuales fueron aplicadas las Encuesta de Atención aplicadas a los clientes que visitaron o tuvieron contacto con la Institución solicitaron algunos de nuestros servicios, las Encuestas de Satisfacción al Cliente aplicadas a las empresas a las cuales se le han ofrecido los servicios de evaluación y las Encuesta de Satisfacción a los clientes que participaron en el proceso de elaboración de normas. Las mismas para saber el grado en que se han cumplido sus requisitos, detalladas a continuación:

Mes	Encuestas de Atención	Encuestas de Satisfacción a Empresas Evaluadas	Encuestas de Satisfacción al Cliente de Normalización
Abril	34	19	116
Mayo	22	35	95
Junio	32	32	0
Total	88	86	211

En el grafico siguiente se ilustra el resultado por mes mediante la comparación de la cantidad de Encuestas de Atención, Encuestas de Satisfacción a Empresas Evaluadas y Encuestas de Satisfacción al Cliente de Normalización para cada mes.

