



Instituto Dominicano para la Calidad

INDOCAL

**Informe Estadístico  
Sección de Servicio al Cliente  
Trimestre Enero - Marzo 2016**

**Elaborado por:**

**Lic. Natividad Rodríguez- Enc. Sección de Servicio al Cliente**

## **Introducción:**

---

En el transcurso del trimestre Enero – Marzo de 2016, en la Sección de Servicio al Cliente presentamos el resultado del desempeño y las actividades que se desarrollaron para dar cumplimiento al objetivo general y específicos, y realizar las mejoras continuas al Sistema de Gestión de Calidad.

### **Objetivo General:**

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

### **Objetivos Específicos:**

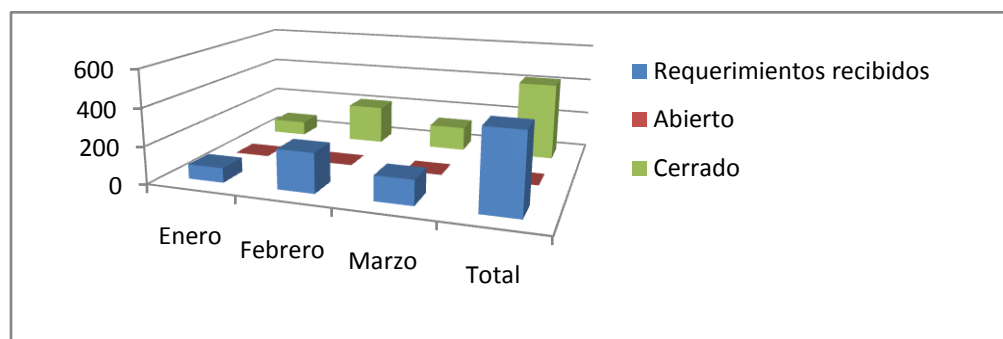
Cumplir con los requerimiento del cliente en un 95%, mediante el seguimiento al cumplimiento con los requerimientos del cliente, usuario y relacionado

### **Índice de requerimientos de servicios:**

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, Dirección de Evaluación de la Conformidad y de la Dirección de Metrología:

<b>Mes</b>	<b>Cantidad de Requerimientos recibidos</b>	<b>Cantidad de Requerimientos contestados</b>
Enero	78	77
Febrero	211	211
Marzo	131	131
Total	420	419

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.



**Objetivo específico:**

**Mantener el índice de quejas por debajo de 3 por mes por área.**

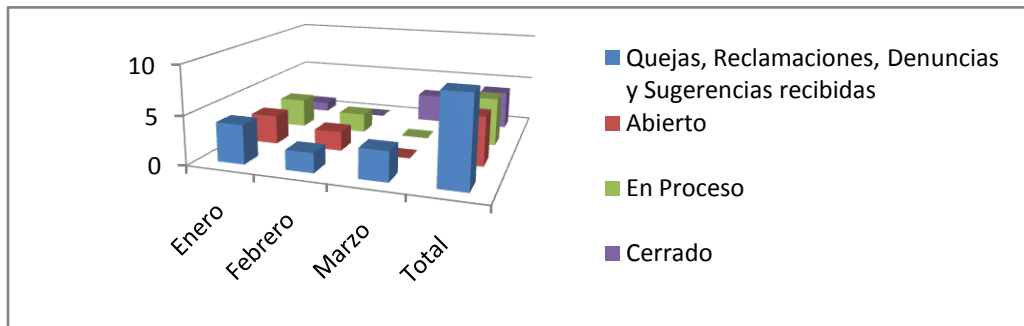
De acuerdo al procedimiento de Manejo de Requerimientos del cliente Quejas, Reclamaciones y Denuncias, son recibidas del cliente, usuarios y ciudadanos en general, a través del Centro de Atención Ciudadana 311, el cual es supervisado por la OPTIC para todas las instituciones públicas.

Este indicador también considera las quejas recibidas de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.

**Índice de Quejas, Reclamaciones y Denuncias:**

Mes	Categoría				Status	
	Queja	Reclamación	Denuncia	Sugerencia	Abierto	Cerrado
Enero	1	-	3	-	3	1
Febrero	-	-	2	-	2	-
Marzo	2	-	-	1	-	3
Total	3	-	5	1	5	4

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



La denuncia recibida en el mes de febrero que está abierta, debido a que no hemos conseguido contactar al cliente para remitirle la respuesta vía telefónica, debido a que el teléfono suministrado está sin servicio y el cliente nos informó en la recepción de la denuncia que no disponía de un correo electrónico.

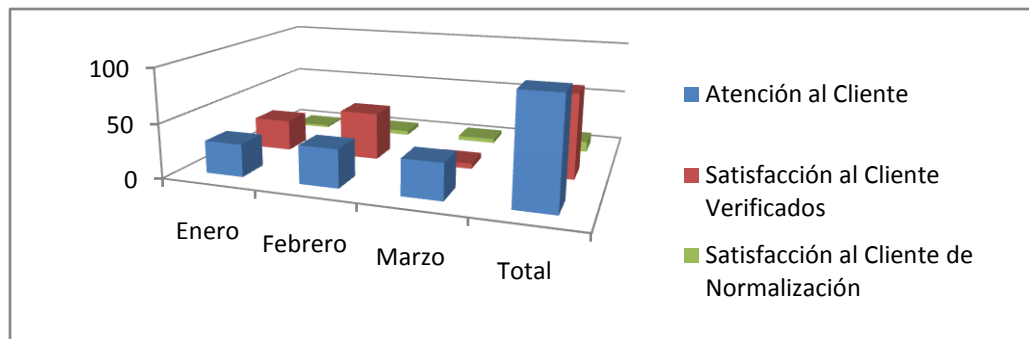
### **Seguimiento a la satisfacción de los clientes, usuarios y partes interesadas:**

Para lograr la satisfacción de nuestros clientes, usuarios y partes interesadas, medimos los mismos a través de aplicación de encuestas de satisfacción y atención al cliente para saber el grado en que se han cumplido sus requerimientos.

Para el seguimiento a la satisfacción del cliente se realizan tres tipos de encuestas en este trimestre Enero-Marzo de 2016, las Encuestas de Atención a los Clientes que visitaron o tuvieron contacto con la Institución, las cuales fueron aplicadas al momento que solicitaron nuestros servicios, las Encuesta de Satisfacción a los Clientes que participaron en el proceso de elaboración de normas y de aquellos clientes que fueron visitados por el Departamento de Certificación de Productos y el Departamento de Metrología Legal para realizar la verificación a las empresas.

Mes	Tipos de Encuestas		
	Atención al Cliente	Satisfacción al Cliente de Normalización	Satisfacción al Cliente Verificados
Enero	30	2	29
Febrero	35	4	44
Marzo	33	4	5
Total	98	10	78

En el grafico siguiente se ilustra el resultado por mes la cantidad de encuestas de atención y satisfacción al cliente.



**Objetivo General:**

**Contribuir al mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**

**Objetivo específico:**

Asegurar el cumplimiento de las políticas y los documentos del SGC (procedimientos, políticas generales, manuales, entre otros). No más de (2) Conformidades en auditoría Interna.

En la auditoría interna realizada en el trimestre correspondiente al mes de febrero, no se detectaron No conformidades en la Sección de Servicio al Cliente. De manera, que partiendo de la meta establecida el nivel de cumplimiento es de un 100%.