



Instituto Dominicano para la Calidad

INDOCAL

**Informe Estadístico
Sección de Servicio al Cliente
Trimestre Enero - Marzo 2015**

08/04/2015

Elaborado por:

Lic.Natividad Rodriguez- Enc. Sección de Servicio al Cliente

Introducción:

En el transcurso del trimestre Enero – Marzo de 2015, 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 realizar las mejoras continuas al Sistema de Gestión de Calidad.

Objetivo General:

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

Objetivos Específicos:

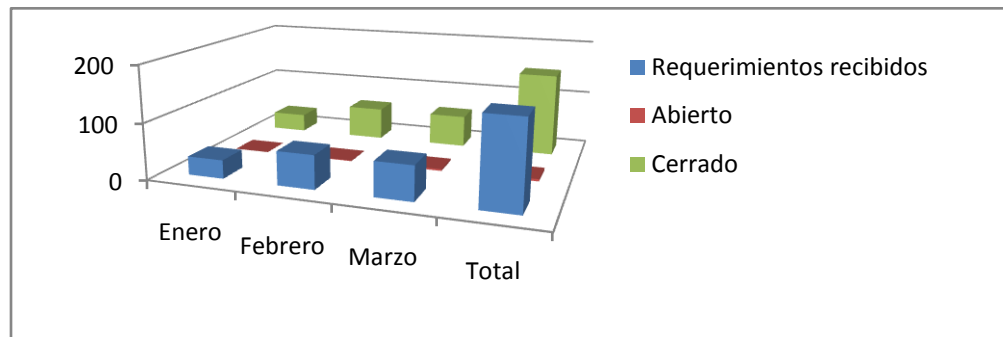
Cumplir con los requerimiento del cliente en un 95%, mediante el seguimiento al cumplimiento con los requerimientos del cliente, usuario y relacionado.

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:

Mes	Cantidad de Requerimientos recibidos	Cantidad de Requerimientos contestados
Enero	33	33
Febrero	60	59
Marzo	61	58
Total	154	150

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.

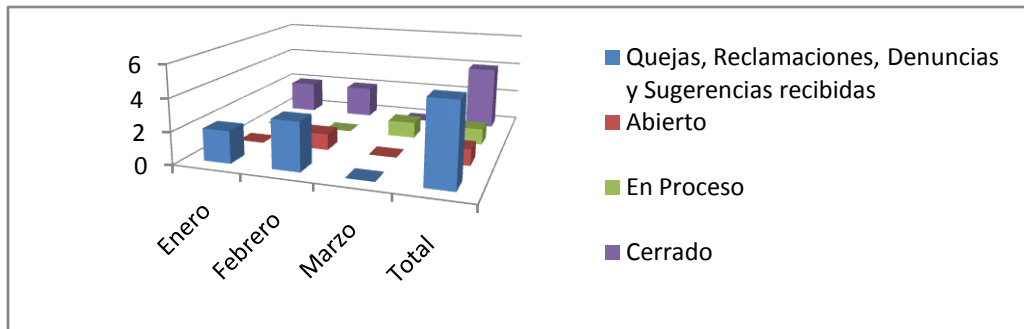
De acuerdo al procedimiento de Manejo de Requerimientos del cliente Quejas, Reclamaciones y Denuncias, son recibidas del cliente, usuarios y ciudadanos en general, a través del Centro de Atención Ciudadana 311, el cual es supervisado por la OPTIC para todas las instituciones públicas.

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	-	-	2	-	-	2
Febrero	-	-	3	-	1	2
Marzo	-	-	0	-	-	-
Total	-	-	5	-	1	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 2015, 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 Encuestas 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	19	0	11
Febrero	49	17	11
Marzo	14	47	28
Total	82	64	50

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

