



Instituto Dominicano para la Calidad

INDOCAL

**Informe Estadístico
Sección de Servicio al Cliente
Abril-Junio 2015**

10/07/2015

Elaborado por:

Lic. Natividad Rodríguez – Enc. Sección de Servicio al Cliente

Introducción:

En el transcurso del trimestre Abril-Junio 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.

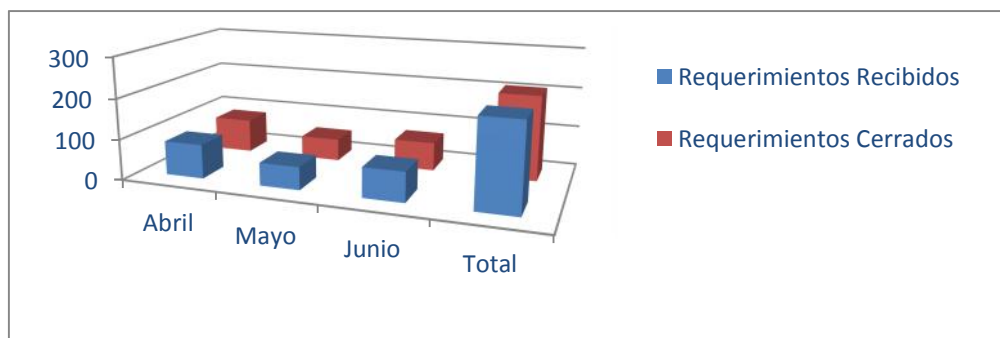
Objetivos Específicos:

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
Abril	84	84
Mayo	56	55
Junio	73	70
Total	213	209



Objetivo específico:

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

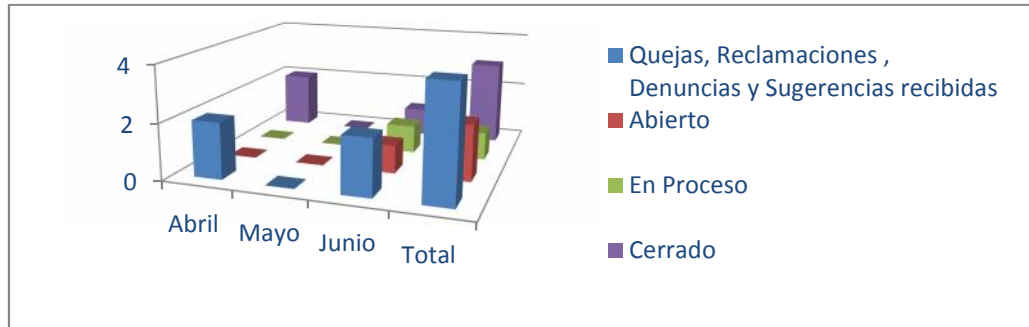
De acuerdo al procedimiento de Manejo de Requerimientos del cliente Quejas, Reclamaciones y Denuncias, son recibidas del cliente, usuarios y ciudadanos en general, a través del Centro de Atención

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	En Proceso	Cerrado
Abril	-	-	-	2	-	-	2
Mayo	-	-	-	-	-	-	-
Junio	-	-	1	1	1	1	1
Total	-	-	1	3	1	1	3



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 Abril-Junio 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 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 la Dirección de Metrología para realizar la supervisión a las empresas.

Mes	Tipos de Encuestas		
	Atención al Cliente	Satisfacción al Cliente de Normalización	Satisfacción al Cliente Visitados
Abril	10	0	73
Mayo	22	19	19
Junio	18	14	0
Total	50	33	92

