



Instituto Dominicano para la Calidad

INDOCAL

**Informe Estadístico
Sección de Servicio al Cliente
Octubre-Diciembre 2014**

07/01/2015

Elaborado por:

Regina Rosario -Auxiliar Sección de Servicio al Cliente

Introducción:

En el transcurso del trimestre Octubre – Diciembre de 2014, 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:

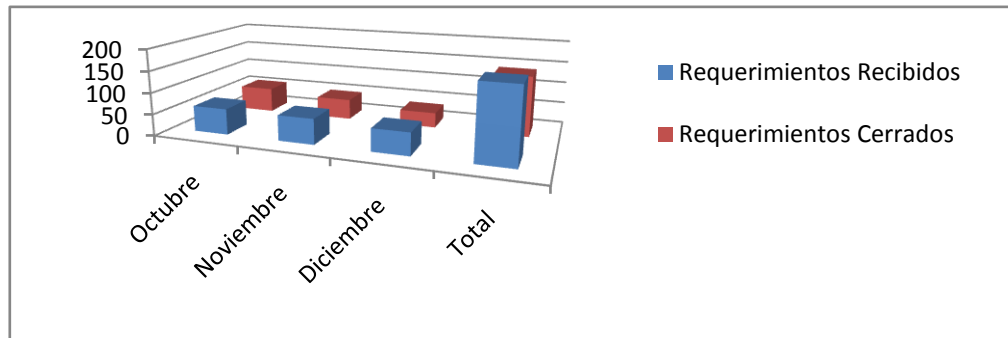
Cumplir con los requerimiento del cliente en un 80%, mediante el seguimiento al cumplimiento con los requerimientos del cliente, usuario y relacionado.

A continuación total de los requerimientos de servicios de consulta, venta y/o cotización de Documentos del Dpto. de Orientación y Divulgación de Normas y los requerimientos de los servicios de elaboración, revisión y adopción de normas de la Dirección de Normalización.

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
Octubre	60	58
Noviembre	59	48
Diciembre	52	35
Total	171	141



Objetivos específicos:

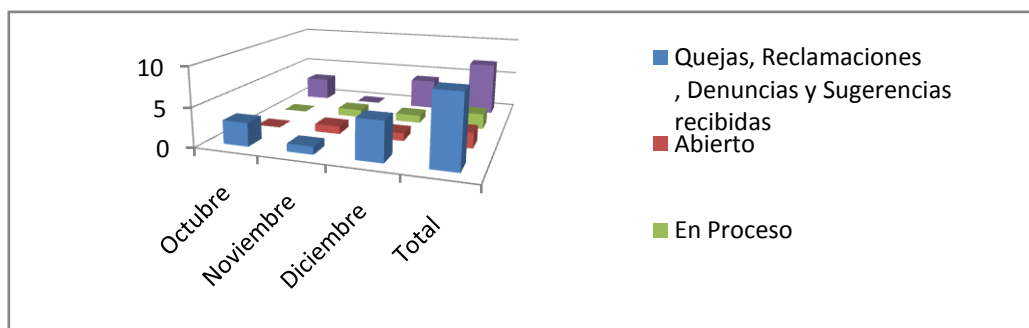
Mantener el índice de quejas por debajo de 3 por mes.

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
Octubre	1	-	1	1	-	-	3
Noviembre	-	-	1	-	-	1	-
Diciembre	-	-	5	-	-	1	4
Total	1	-	7	1	-	2	7



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 Octubre-Diciembre de 2014, 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
Octubre	67	19	49
Noviembre	18	42	42
Diciembre	13	22	30
Total	98	83	121

