



Instituto Dominicano para la Calidad

INDOCAL

Informe Estadístico
Sección de Servicio al Cliente
Trimestre Abril - Junio 2014

01/07/2014

Elaborado por:

Natividad Rodriguez- Enc. Sección de Servicio al Cliente

Introducción:

En el transcurso del trimestre Abril – Junio 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:

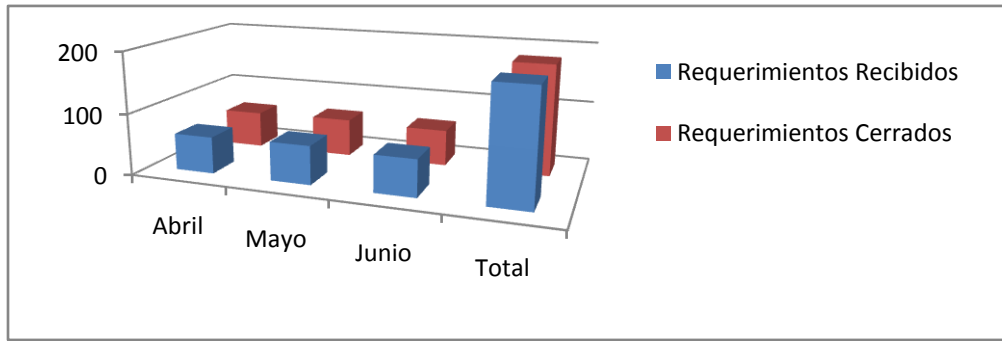
Cumplir con los requerimiento del cliente en un 80%, mediante el seguimiento al cumplimiento con los requerimientos del cliente, usuario y relacionado.

A continuación total de los requerimientos de servicios de consulta, venta y/o cotización de documentos del Dpto. de Orientación y Divulgación y los requerimientos de 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
Abril	60	60
Mayo	63	62
Junio	60	59
Total	183	181



Objetivo específico:

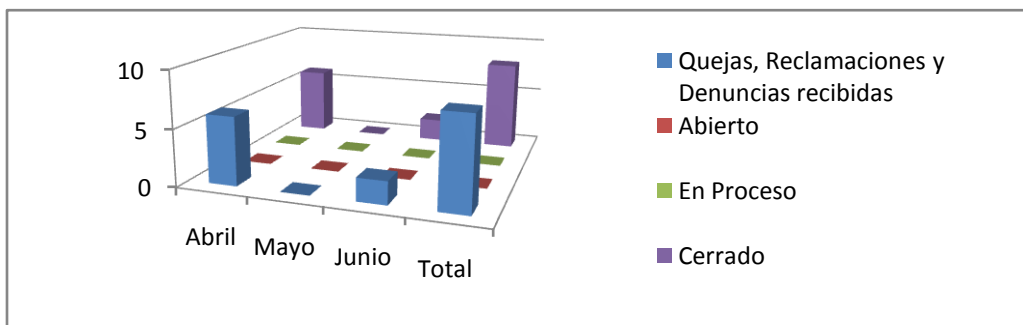
Mantener el índice de quejas por debajo de 3 por mes.

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	Abierto	En Proceso	Cerrado
Abril	-	-	6	-	-	6
Mayo	-	-	-	-	-	-
Junio	2	-	-	-	-	2
Total	2	-	6	-	-	8



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 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
Abril	56	-	-
Mayo	33	38	10
Junio	39	08	12
Total	128	46	22

