



Instituto Dominicano para la Calidad

INDOCAL

**Informe Estadístico  
Sección de Servicio al Cliente  
Trimestre Enero - Marzo 2014**

**07/04/2014**

**Elaborado por:**

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

## **Introducción:**

---

En el transcurso del trimestre Enero – Marzo 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:**

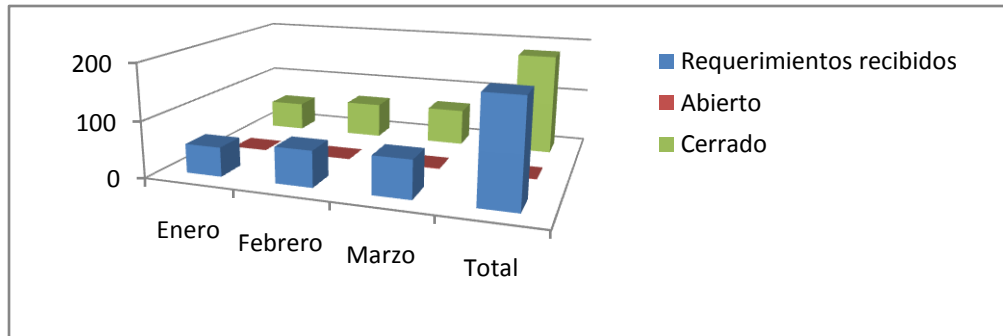
Cumplir con los requerimiento del cliente en un 80%, mediante el seguimiento al cumplimiento con los requerimientos del cliente, usuario y relacionado.

A continuación total de los requerimientos de servicios de consulta, venta y/o cotización de documentos de la División 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:

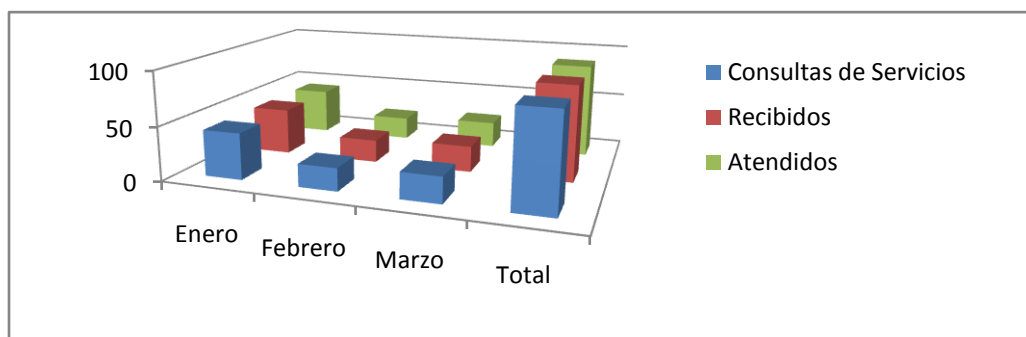
Mes	Cantidad de Requerimientos recibidos	Cantidad de Requerimientos contestados
Enero	52	52
Febrero	64	64
Marzo	67	66
Total	183	182



### Consulta de los servicios e informaciones generales de la Institución y recepción de Quejas

#### Reclamaciones y Denuncias vía telefónica:

Mes	Cantidad de Consultas
Enero	43
Febrero	21
Marzo	24
Total	88



**Objetivo específico:**

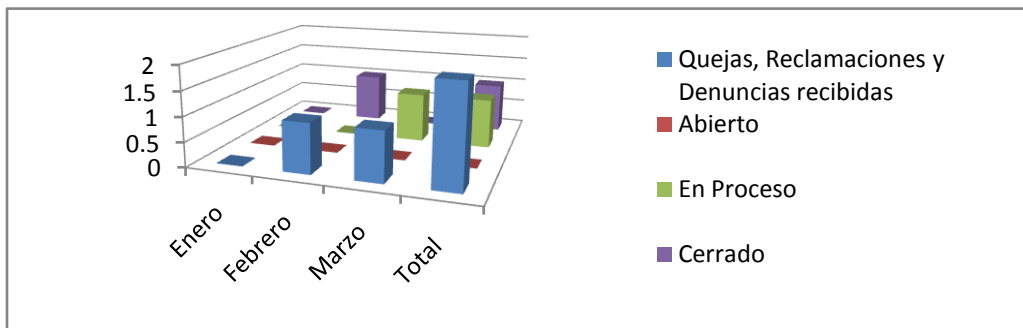
**Mantener el índice de quejas por debajo de 3 por mes.**

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
Enero	-	-	-	-	-	-
Febrero	-	-	01	-	-	01
Marzo	-	-	01	-	01	-
Total	-	-	02	-	01	01



## 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 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 la División de Certificación de Productos y el Departamento de Metrología Legal para realizar la supervisión a las empresas.

Mes	Tipos de Encuestas		
	Atención al Cliente	Satisfacción al Cliente de Normalización	Satisfacción al Cliente Visitados
Enero	24	-	-
Febrero	55	-	-
Marzo	63	-	46
Total	142	-	46

