



Instituto Dominicano para la Calidad

INDOCAL

**Informe Estadístico**  
**Sección de Servicio al Cliente**  
**Trimestre Octubre - Diciembre 2013**

**10/01/2014**

**Elaborado por:**

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

## **Introducción:**

---

En el transcurso del trimestre Octubre – Diciembre de 2013, 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.

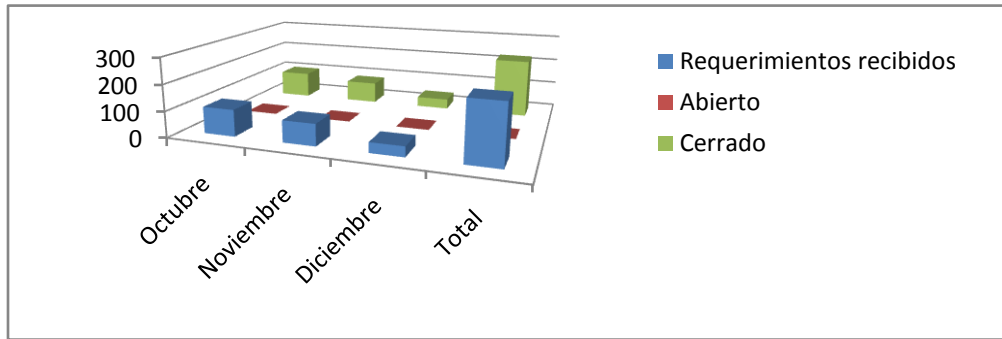
### **Objetivos Específicos:**

**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:

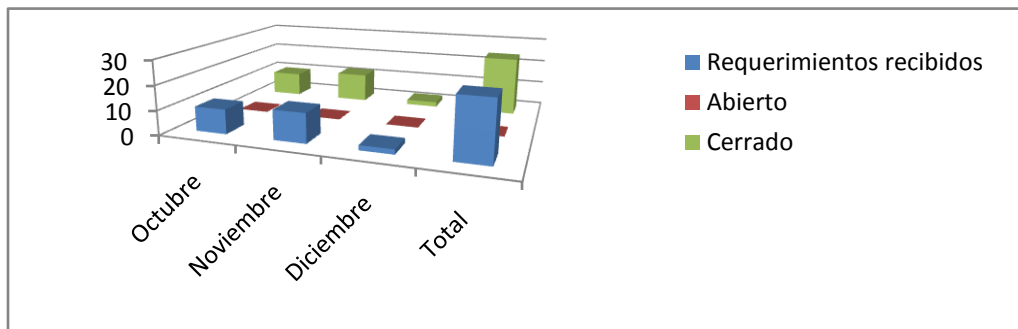
### **Índice de requerimientos de servicios:**

Mes	Cantidad por Área		Status	
	Orientación y Divulgación	Normalización	Abierto	Cerrado
Octubre	96	06	0	102
Noviembre	79	04	0	83
Diciembre	38	01	0	39
Total	213	11	0	224



A continuación total de los requerimientos de servicios del Departamento Evaluación de la Conformidad y del Departamento Metrología Legal:

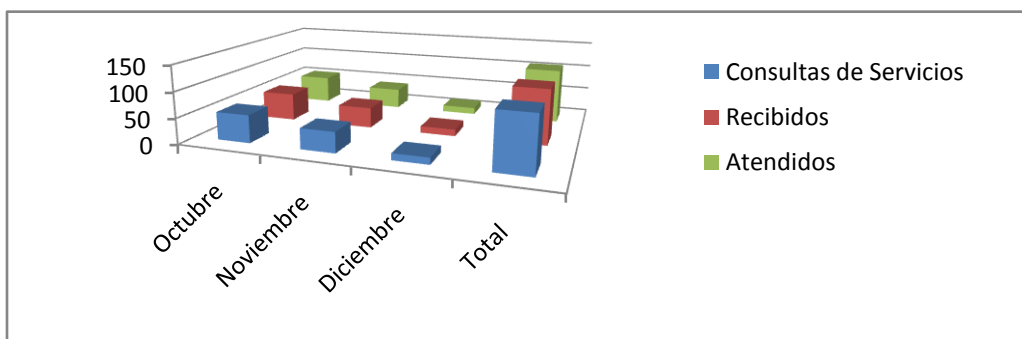
Mes	Cantidad por Área		Status	
	Evaluación de la Conformidad	Metrología	Abierto	Cerrado
Octubre	09	01	0	10
Noviembre	08	04	0	12
Diciembre	01	01	0	02
Total	18	06	0	24



**Consulta de los servicios e informaciones generales de la Institución y recepción de Quejas Reclamaciones y Denuncias vía telefónica:**

Mes	Cantidad de Consultas
Octubre	54
Noviembre	40

Diciembre	13
Total	107



**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.

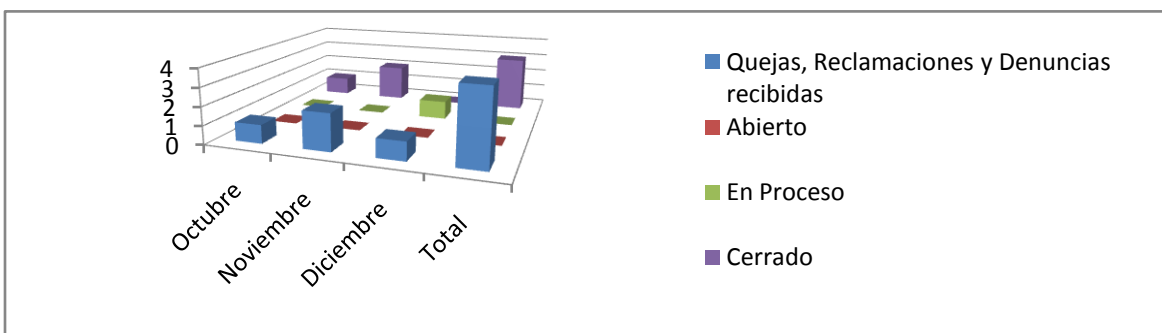
Este indicador también considera las quejas recibidas de manera presencial, telefónica o por correo electrónico.

**Índice de Quejas, Reclamaciones y Denuncias:**

Mes	Categoría			Status		
	Queja	Reclamación	Denuncia	Abierto	En Proceso	Cerrado
Octubre	-	-	01	-	-	01
Noviembre	01	-	01	-	-	02
Diciembre	-	-	01	-	01	-
Total	01	-	03	-	01	03

## 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 realizaron tres tipos de encuestas en este trimestre Octubre-Diciembre de 2013, 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
Octubre	53	38	-
Noviembre	38	-	02
Diciembre	23	31	58
Total	114	69	60

