



RC-SSC-004

Instituto Dominicano para la Calidad

INDOCAL

Reporte Resultados de Encuesta

Atención al Cliente

Cuatrimestre Enero-Abril 2017

Elaborado por: Justina Pinales Trinidad- Enc. Sección de Servicio al Cliente

Objetivo General

Conocer la percepción y opinión de nuestros clientes, usuarios y relacionados, para medir el grado de satisfacción con respecto al cumplimiento con los requerimientos de los servicios prestados por las áreas de la Institución que están dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y de mejorar los niveles de satisfacción de nuestros clientes.

Contar con una base de datos e informaciones que sirvan de insumo para la Revisión por la Dirección y se tomen las acciones correctivas frente a la prestación de los diferentes servicios.

Objetivos Específicos

- ✓ Medir el grado de satisfacción de nuestros clientes con relación a los servicios prestados.
- ✓ Verificar y analizar los resultados, para determinar si cumplen con los objetivos establecidos.
- ✓ Determinar las principales razones de insatisfacción del cliente con relación a los servicios o productos recibidos.

Metodología

Fue utilizada la aplicación de encuestas para obtener la retroalimentación del cliente y medir el nivel de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos al momento de la prestación del mismo. Para la realización de estas encuestas se utilizó el formulario de Atención al Cliente FO-SSC-004, se realizaron dos tipos de encuestas descritas a continuación:

Encuesta Personal posterior al servicio

Ventajas: Disponibilidad inmediata de la información.

Limitantes: Requiere más tiempo, por lo que son más lentas.

Encuesta por correo

Ventajas: El costo es bajo en la aplicación por lo que se le invito al llenado de la encuesta a la población atendida, llegó a un grupo con amplia dispersión geográfica incluyendo los requerimientos internacionales, no hay distorsión por el entrevistador, alta homogeneidad y relativamente fácil de gestionar.

Limitantes: La tasa de respuesta es baja.

Mayor tiempo para la recopilación de las encuestas.

Universo

Son todos aquellos clientes internos y externos que recibieron los servicios de las diferentes áreas de la Institución, en el cuatrimestre Enero-Abril 2017.

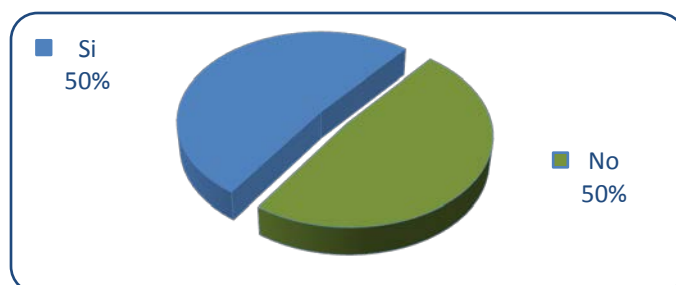
Población

De los 99 requerimientos de servicio de los clientes invitados a completar la encuestas, recibimos una tasa de respuesta de 100% que ascienden a Noventa y Nueve (99) clientes que completaron el formulario de encuesta, Sesenta y Tres (63) de los clientes que visitaron el INDOCAL y Treinta y Seis (36) recibidas vía correo electrónico.

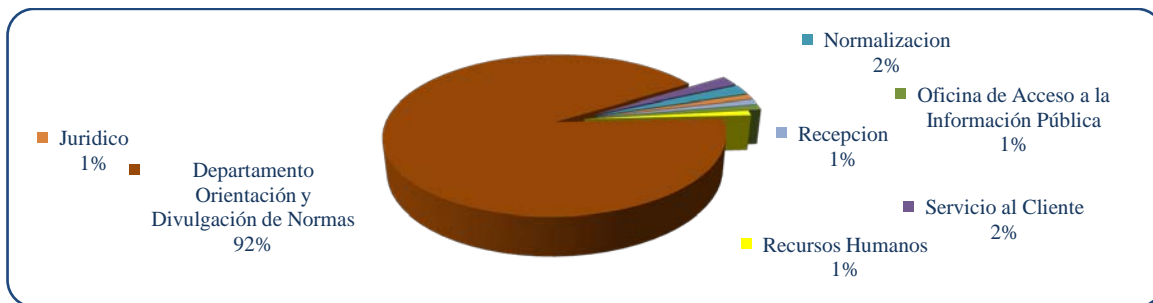
Resultados de Encuesta de Atención al Cliente

Resultados de cada elemento encuestado.

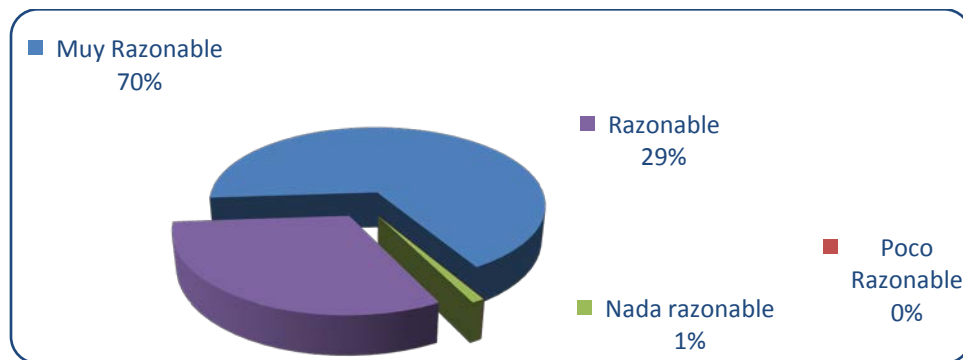
1. ¿Es ésta su primera visita?



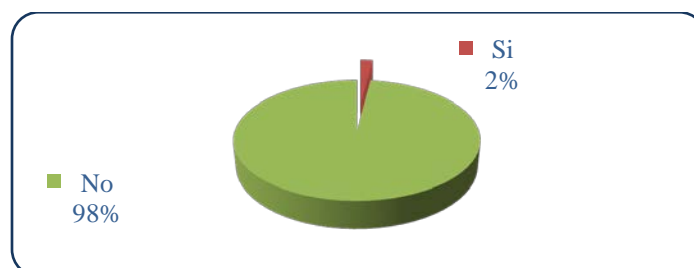
2. ¿Departamento o área que visitó?



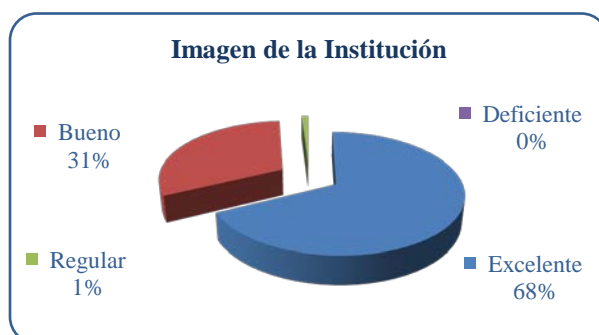
3. ¿Que tan razonable resultó el tiempo de espera antes de ser atendido?

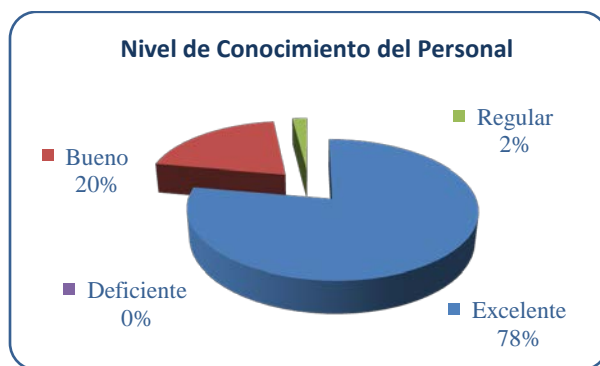
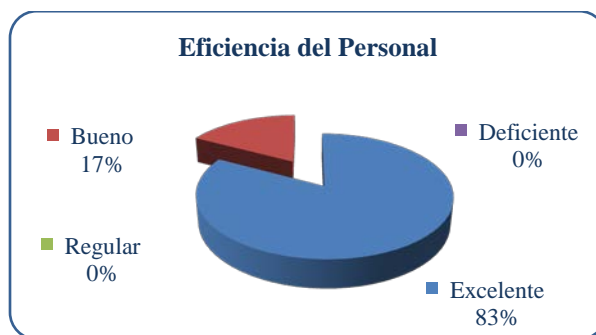
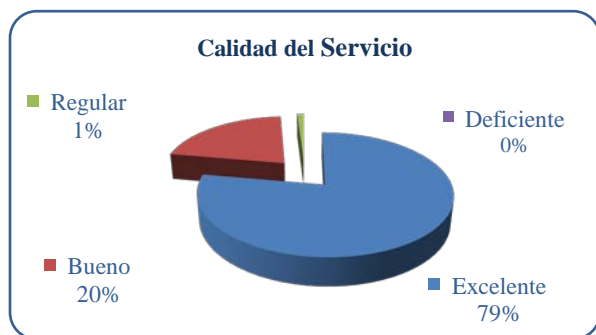


4. ¿Tuvo alguna dificultad para encontrar la persona deseada?



5. Evaluación de las siguientes características con relación de nuestros servicios:





6. Nivel de satisfacción del servicio ofrecido



7. Satisfacción General del servicio ofrecido



Comentarios y felicitaciones de los Clientes de los Servicios Ofrecidos

Departamento de Orientación y Divulgación de Normas

- Excelente repuestas y en corto tiempo.
- Mantener el nivel de atención y calidad brindado, Felicidades.
- Todo está muy bien.
- Felicitaciones al personal, muy eficiente, amable y cortés.
- El tiempo de respuesta está muy bien y el servicio que ofrece este personal supero mis expectativas.

Recomendaciones de Mejoras

- Brindar café, Agua o te en el área de consultas.
- Que las labores del Personal de consejería no sea en tiempo de visitas.
- Mayor información y competencias públicas del Departamento de Orientación y Divulgación de Normas.
- Que al momento de pagar no se tenga que bajar, y luego subir a retirar las normas (que el área de cobros este en el segundo nivel).
- Ofrecer a los clientes de la Zona Norte, vía las oficinas del INDOCAL ubicadas en Santiago, este tipo de servicios. (venta y consultas de normas).
- Bajar el costo de las Normas.

Análisis de los Datos

En este cuatrimestre el 50% corresponden a los nuevos clientes que tuvieron el contacto con la Institución, mientras el 50% de los clientes corresponden a los clientes usuales que solicitan los servicios.

Los porcentajes obtenidos en el tiempo de espera por nuestros clientes antes de ser atendido con un 70% Muy Razonable, un 29% Razonable, un 0% Poco Razonable y un 1% consideraron que fue Nada Razonable. Se demuestra que el tiempo utilizado es el necesario para atender a los clientes y estos se sientan satisfechos, sin embargo, existe un porcentaje mínimo calificado como Nada Razonable, se tomaron en consideración la cantidad de clientes que solicitan los servicios vía telefónica, presencial y correo electrónico, al igual que el tiempo estipulado para dar respuesta de acuerdo al orden de entrada de la solicitud.

Un 98% de los clientes No Tuvieron la Dificultad para encontrar el empleado correspondiente para dar el servicio y un 2% Si Tuvieron la Dificultad.

Los resultados obtenidos en la percepción de los clientes sobre la Imagen de la Institución, obtuvimos un porcentaje de 68% Excelente, un 31% Bueno y un 1% lo consideraron Regular.

Los clientes que solicitan los servicios de la Institución sienten la Cortesía y la Atención recibida por parte de los empleados, obteniendo 91% Excelente y un 9% Bueno.

Las características evaluadas por nuestros clientes respecto a la Calidad de los servicios ofrecidos, obtuvimos un 79% Excelente, un 20% Bueno y un 1% Regular. Sin embargo, es necesario reducir en los clientes el porcentaje de calificación Regular para llegar un porcentaje ideal del 100% de Excelencia, prestando mayor atención y tiempo a la consulta que hace el usuario.

Deja clara evidencia que la Eficiencia del Personal del INDOCAL, además de conocer con profundidad sobre los temas, tramitan las respuestas de una manera oportuna, la calidad con que se ofrecen el servicio, obtuvimos un 83% Excelente, 17% Bueno para un total de un 100%.

.

En lo que respecta al Nivel Demostrado en el Conocimiento del Personal, obtuvimos un 78% Excelente y un 20% lo consideraron Bueno y un 2% Regular, deja clara evidencia que los empleados del INDOCAL, además de conocer los temas, saben transmitir la información necesaria al cliente, sin embargo, aunque existe un porcentaje mínimo calificado como Regular, se debe pretender llegar a un 100% de Excelencia.

La percepción de nuestros clientes que visitaron nuestra Institución, sobre la atención recibida por las diferentes áreas que prestaron los servicios, obtuvimos un porcentaje de 68% de los clientes quedaron Muy Satisfecho, sumando a este el 32% Satisfecho para un total de 100% de Satisfacción en cuanto a la Atención al Cliente.
