



RC-SSC-004

Instituto Dominicano para la Calidad

INDOCAL

**Reporte de Resultados de Encuesta de
Satisfacción al Cliente de Normalización
Cuatrimestre Septiembre-Diciembre de 2015**

Elaborado por: Lic. Natividad Rodriguez- Enc. Sección de Servicio al Cliente

Objetivo General

Conocer las 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 la Institución y que los resultados sean evaluados en la reunión Revisión por la Dirección y tomen las acciones correctivas frente a la prestación de los 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 de forma periódica para recolectar los datos y obtener la retroalimentación de los clientes, para medir el nivel de satisfacción con respecto a los servicios de Normalización a través de la aplicación de las encuestas que se realizan a los clientes a quienes ofrecemos los servicios posteriores a la prestación del mismo.

Para la realización de estas encuestas se utilizó el formulario Satisfacción al Cliente de Normalización FO-SSC-005.

Universo

Son todos aquellos clientes que participaron en los diferentes Comités Técnicos en el proceso de elaboración, revisión y adopción de normas en el cuatrimestre Septiembre-Diciembre de 2015.

Muestra

Fueron realizadas cincuenta (50) encuestas de Satisfacción al Cliente del Departamento Normas de Ingeniería y Ciencias, sesenta y una (61) al Departamento Normas de Alimentos y Salud, y cinco (05) al Departamento Normas de Servicio para un total de dieciséis (116) encuestas.

Las encuestas fueron aplicadas vía telefónica posterior a la prestación del servicio, tomando una muestra con reemplazo, para aquellas encuestas que el cliente no fue posible el contacto, de un total de trescientos cuarenta y ocho (348) clientes consideradas para este reporte.

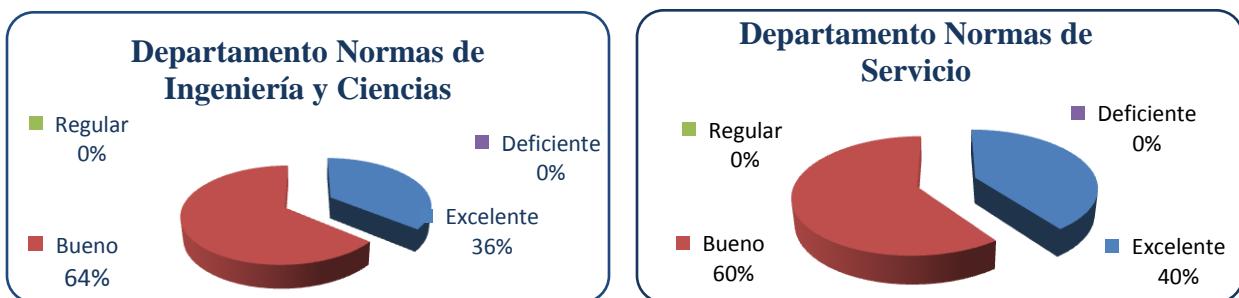
Fuente

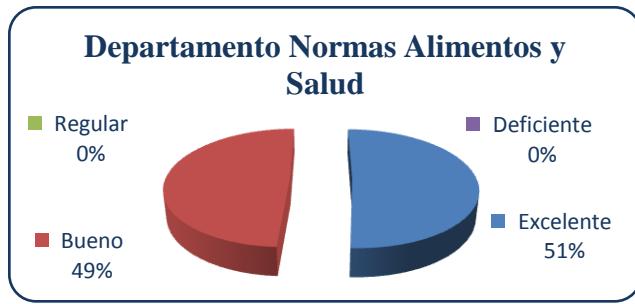
Se obtuvo a partir de los reportes suministrados por los diferentes Departamentos que componen la Dirección de Normalización, con los clientes que participaron en los diferentes Comité Técnicos.

Resultados de Encuesta de Satisfacción al Cliente de Normalización

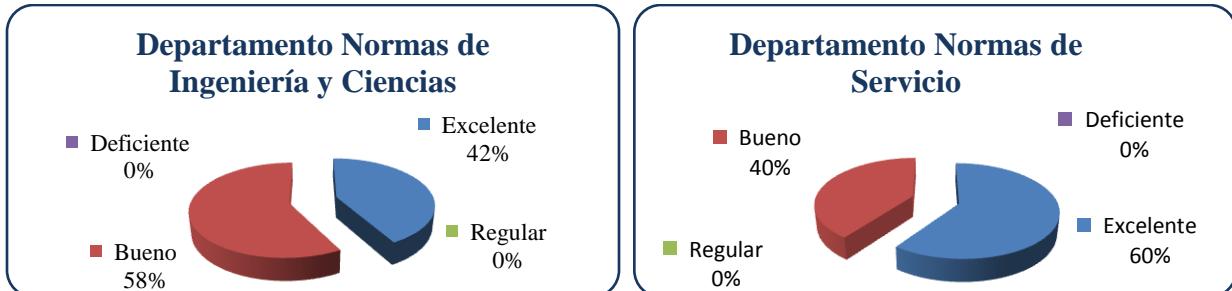
Resultados de los siguientes aspectos de nuestros servicios encuestados:

1. El funcionamiento de un Comité Técnico de Normalización.





2. Las informaciones, conocimiento y experiencias aportadas por los miembros en el CT.

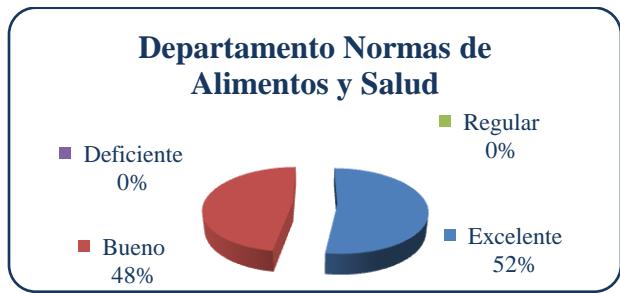
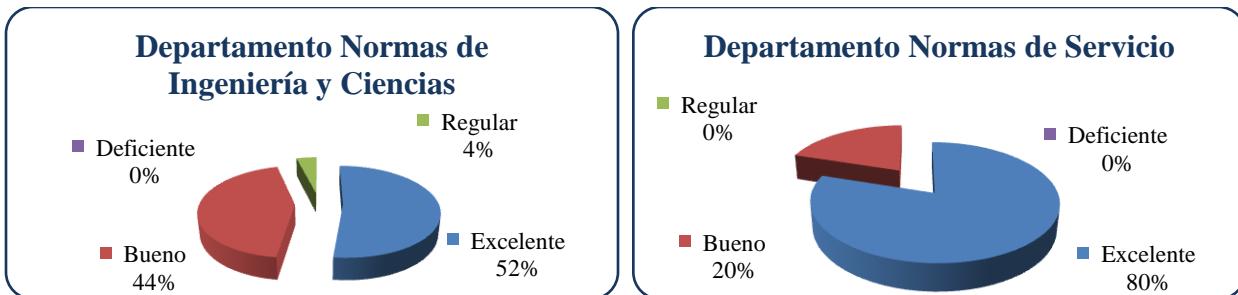


3. El tiempo invertido en la discusión de la norma en el CT.

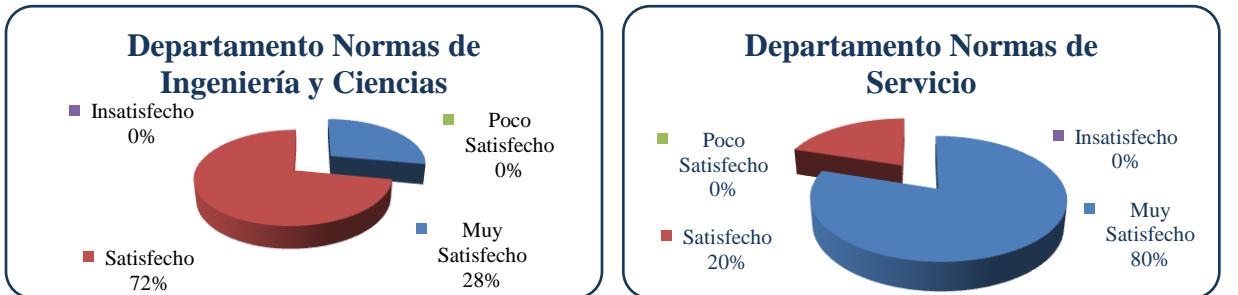




4. El manejo de conflictos por parte del coordinador en el CT.

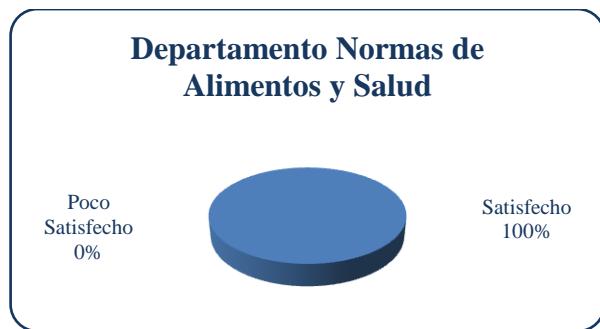


5. ¿En sentido general, cómo es su nivel de satisfacción respecto al servicio ofrecido en materia de Normalización?





6. Satisfacción general del servicio recibido.



Comentarios y felicitaciones de los clientes sobre los Servicios Ofrecidos

- Todo está muy bien, felicitaciones en el Comité Técnico 65:02 Buena alimentación animal.
- Todo está bien en los Comité Técnico 67:1 Leche y Productos Lácteos, 65:04 Residuos de Plaguicida y 67:07 Aceite y Grasas Comestibles.

Aspectos de Mejoras

Departamento Normas de Ingeniería y Ciencias

- Invitar a otras Industrias del Calzado en el Comité Técnico 61:1 Industria de la Confección.
- No apagar el aire del Salón de Reuniones antes de concluir la reunión del Comité Técnico 75:1 Productos Derivados del Petróleo.
- Reducir el tiempo de reunión e inviten a más sectores en el Comité Técnico 75:1 Productos Derivados del Petróleo.
- Cumplir la hora de inicio en el Comité Técnico 13:2 Seguridad Industrial.
- Mejorar el refrigerio en el Comité Técnico 13.2 Seguridad Industrial.
- Manejo del tiempo en el Comité Técnico 13.2 Seguridad Industrial.
- Mejorar el refrigerio en el Comité Técnico 13.2 Seguridad Industrial
- Al servicio del agua colocarle tapa para que no se contamine. Comité Técnico 13.2 Seguridad Industrial.
- La puntualidad de parte de los participantes al inicio de la reunión en el Comité Técnico 97:2 Equipos Domésticos y Comerciales.
- El proyector que utilizan en el Comité Técnico 97.2 Equipos Domésticos y Comerciales está defectuoso.
- Brindar refrigerio a los participantes en el Comité Técnico 91:8 Instalaciones Sanitarias.
- Concientizar a los participantes y a las Instituciones la importancia para que asistan a las reuniones del Comité Técnico 3:3 Sistema de Calidad.
- Que las reuniones del Comité Técnico 11:2 Accesibilidad al Medio Físico las realicen en los Salones del INDOCAL.
- Disponer en los baños papel higiénico, toallas o papel toallas para las manos.

Departamento Normas de Servicio

- Aumentar el tiempo de reuniones en el Comité Técnico CEN ISO CASCO.
- Que los documentos utilizados en el Comité Técnico CEN ISO CASCO sean traducidos al idioma español.

Departamento Normas de Alimentos y Salud

- La puntualidad de parte de los participantes al inicio de la reunión en el Comité Técnico 67:1 Leche y Productos Lácteos.
- Reducir el tiempo de discusión de las normas, debido a que son muy extensas las horas de trabajo y aumentar los días de reunión del Comité Técnico 67:1 Leche y Productos Lácteos.
- Los invitados que no caben en los sillones de alrededor de la mesa del salón deben sentarse incómodos en sillas plásticas en el Comité Técnico 67:11 Bebidas no alcohólicas.
- Mejorar la organización antes de iniciar la reunión en el Comité Técnico 65:02 Buena alimentación animal.

Nota: Estos aspectos de mejoras serán analizadas para tomar las acciones correctivas y preventivas, para lograr una mejor atención al cliente.

Análisis de los datos

Departamento Normas de Ingeniería y Ciencias

El funcionamiento de los Comité Técnico del Departamento Normas de Ingeniería y Ciencia, arrojó un resultado de un 36% Excelente y un 64% Bueno.

Las informaciones, conocimientos y experiencias aportadas en los diferentes Comité Técnico los clientes consideraron un 42% Excelente y un 58% Bueno.

El tiempo invertido en la discusión de la norma en los Comités Técnico obtuvimos un 38% Excelente, un 58% Bueno y un 4% consideran que es 4% Regular.

El manejo de conflictos por parte del coordinador en los Comité Técnico arrojando un 52% Excelente, un 44% Bueno y un 4% lo consideraron Regular.

El nivel de satisfacción respecto al servicio ofrecido a los clientes encuestados en materia de normalización obtuvimos un porcentaje de un 28% quedaron Muy Satisfecho, sumando a este un 72% Satisfecho, obteniendo un porcentaje de 100% de Satisfacción con el servicio recibido. Esto indica que sobrepasaron la meta establecida de un 95% de Satisfacción.

Departamento Normas de Servicio

El funcionamiento de los Comité Técnico del Departamento Normas de Servicio, arrojó un resultado de un 40% Excelente y un 60% Bueno.

Las informaciones, conocimientos y experiencias aportadas en los diferentes Comité Técnico los clientes consideraron un 60% Excelente y un 40% Bueno.

El tiempo invertido en la discusión de la norma obtuvimos un 40% Excelente, un 40% Bueno y un 20% consideran que es Regular.

El manejo de conflictos por parte del coordinador en el Comité Técnico arrojando un 80% Excelente y un 20% Bueno.

El nivel de satisfacción respecto al servicio ofrecido a los clientes encuestados en materia de normalización obtuvimos un porcentaje de un 80% quedaron Muy Satisfecho, sumando a este un 20% Satisfecho, obteniendo un porcentaje de 100% de Satisfacción con el servicio recibido. Esto indica que sobrepasaron la meta establecida de un 95% de Satisfacción.

Departamento Normas de Alimentos y Salud

El funcionamiento de los Comité Técnico del Departamento Normas de Alimentos y Salud, arrojó un resultado de un 51% Excelente y un 49% Bueno.

Las informaciones, conocimientos y experiencias aportadas en los diferentes Comité Técnico los clientes consideraron un 49% Excelente y un 51% Bueno.

El tiempo invertido en la discusión de la norma obtuvimos un 51% Excelente y un 49% consideran que es Bueno.

El manejo de conflictos por parte del coordinador en el Comité Técnico arrojando un 52% Excelente y un 48% lo consideraron Bueno.

El nivel de satisfacción respecto al servicio ofrecido a los clientes encuestados en materia de normalización obtuvimos un porcentaje de un 34% quedaron Muy Satisfecho, sumando a este un 66% Satisfecho, obteniendo un porcentaje de 100% de Satisfacción con el servicio recibido. Esto indica que sobrepasaron la meta establecida de un 95% de Satisfacción.
