



Instituto Dominicano para la Calidad  
INDOCAL

**Reporte de Resultados de Encuesta  
de Atención al Cliente General  
Cuatrimestre Mayo –Agosto de 2013**

02/09/2013  
Elaborado por: Natividad Rodriguez- Enc. Sección de Servicio al Cliente

## **Objetivo General**

---

Conocer las percepciones y opiniones 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 sirvan de insumo para la Revisión por 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, a través de la aplicación de las encuestas que se realizan a los clientes que solicitan algunos de nuestros servicios al momento de la prestación del mismo.

Para la realización de estas encuestas se utilizó el formulario de Atención al Cliente FO-DOD-005.

## Universo

Son todos aquellos clientes que visitaron la Institución y recibieron nuestros servicios en las diferentes áreas, en el cuatrimestre mayo-agosto de 2013,

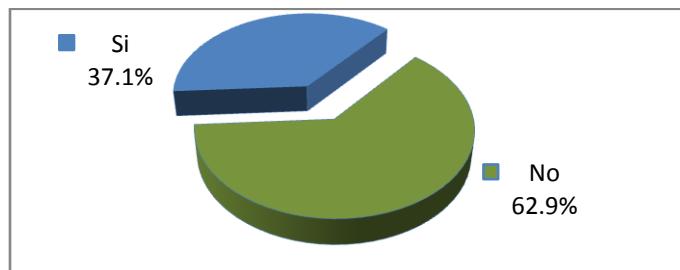
Fueron realizadas doscientos treinta y dos (232) encuestas de atención al cliente, aplicadas al momento de la prestación del servicio, donde fueron anuladas 27 por estar incompletas en las diferentes respuestas que debe dar el cliente, para un total de doscientos cinco (205) encuestas consideradas para este reporte.

## Resultados de Encuesta de Atención al Cliente

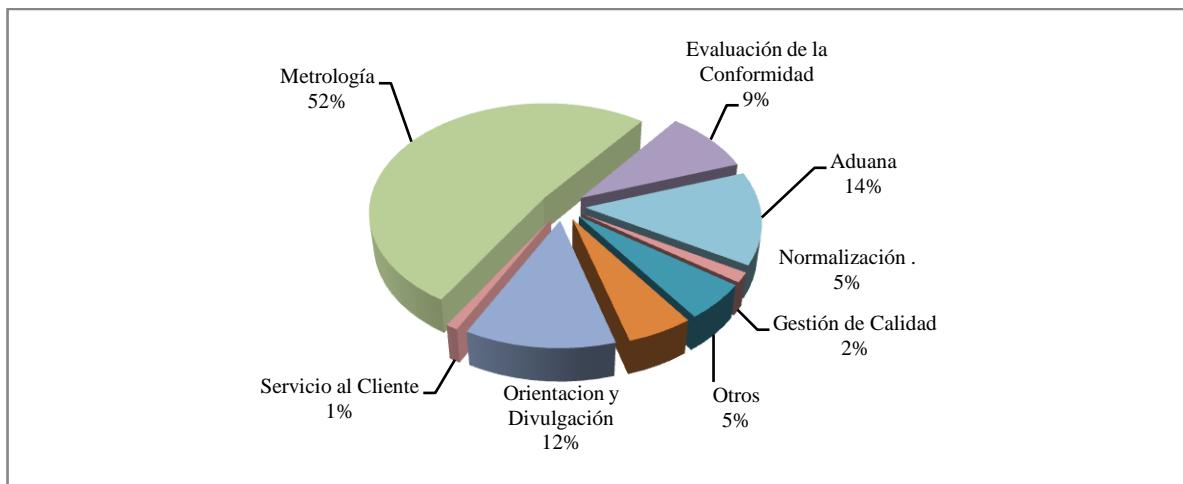
---

### Resultados de cada elemento encuestado.

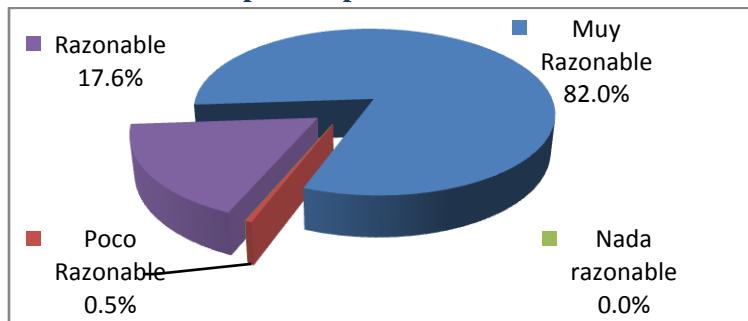
#### 1. ¿Es ésta su primera visita?



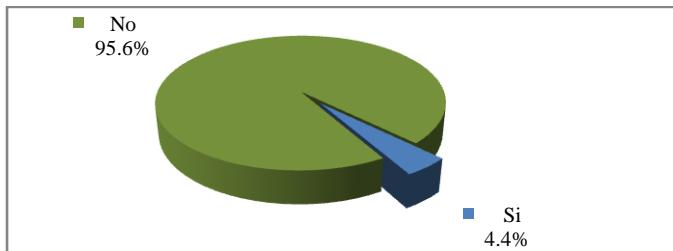
#### 2. ¿Departamento o área que visitó?



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

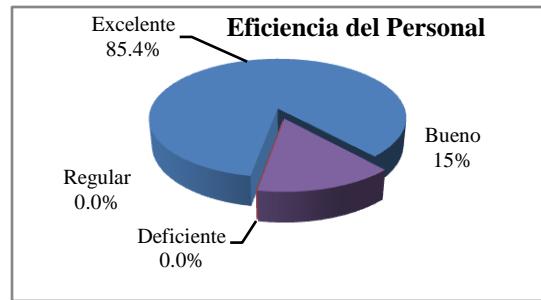
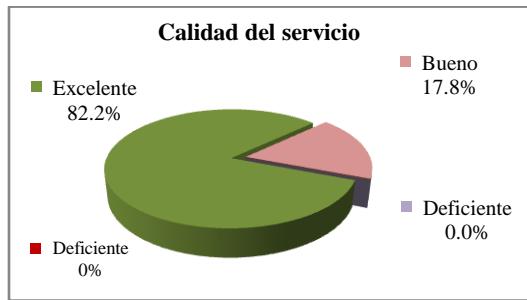
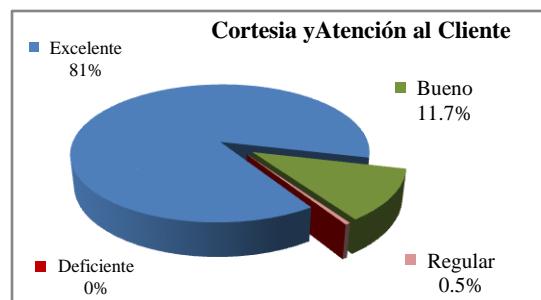
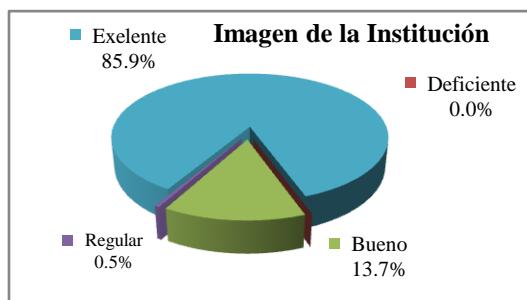


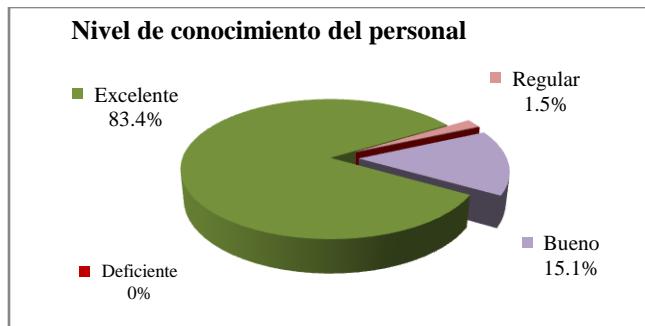
4. ¿Tuvo alguna dificultad para encontrar la persona deseada?



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

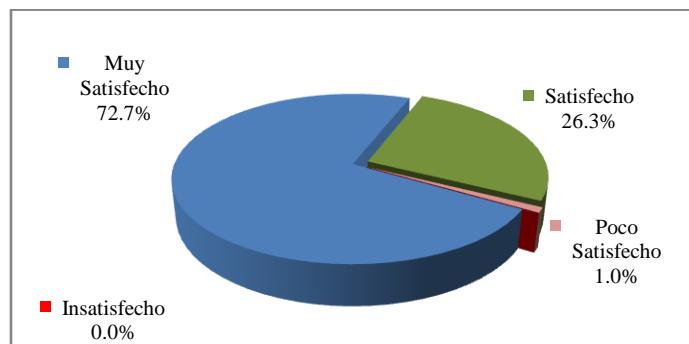
	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Imagen de la Institución	176	28	1	0
Cortesía y atención al cliente	180	24	1	0
Calidad del servicio	166	39	0	0
Eficiencia del personal	175	30	0	0
Nivel de conocimiento del personal	171	31	3	0





## 6. Nivel de satisfacción del servicio ofrecido

Muy Satisfecho	Satisfecho	Poco Satisfecho	Insatisfecho
149	54	2	0



## Comentarios y Felicitaciones de los Servicios Ofrecidos

- Seguir adelante con el servicio prestado.
- Fue tan confortable como estar en otro país.
- Muy buena atención
- Información correcta, con cortesía y eficiencia.
- Todo muy bien, y esperan que sigamos así de buenos.

## Aspecto de Mejoras

---

- Disponibilidad de parqueos en la Institución.
- Los baños del segundo nivel no están en servicio.
- Actualizar las informaciones en el portal institucional.
- Ubicar la Sección de Cobros en el Segundo Nivel y que disponga de otra persona que atienda cuando el responsable se encuentre enfermo.
- Hay que subir a la División de Orientación y Divulgación y al Departamento de Metrología para solicitar el servicio y luego bajar a pagarla y volver a subir para completar la transacción, es dificultoso.
- Mantener las normas en revisión y promulguen mejoras con adición a otros ingredientes para los diferentes productos del mercado.
- Documentar todos los requisitos de los servicios que ofrece el Departamento de Evaluación de la Conformidad.

## Resumen del Análisis

---

Hemos tenido una disminución en porcentaje en el tiempo de espera por nuestros clientes antes de ser atendido con un 82% consideraron que fue Muy Razonable, un aumento 17.6% Razonable y un 0.5% consideraron que fue Poco Razonable.

En cuanto a la dificultad para que el cliente encontrara el empleado que le dará el servicio, obtuvimos un aumento del 0.6% para un total de 95.6% que el cuatrimestre anterior y una disminución a 4.4% de mejoras en este aspecto.

Los resultados han mejorado significativamente a un 85.9% de Excelencia en la imagen de la Institución, un 13.9% lo consideran Bueno y un 0.5% Regular.

Las características respecto evaluadas por nuestros clientes respecto a los servicios ofrecidos mejorando la Calidad de los Servicios, Eficiencia del Personal y Nivel demostrado en el conocimiento de nuestro personal, en cuanto a los porcentajes obtenidos en el periodo anterior pasaron a la Excelencia y en lo que respecta a la Cortesía y Atención al Cliente seguimos con el mismo puntuación de un 81% de Excelencia, y una disminución de un 11.7% consideran Bueno pasando a un 0.5% Regular.

La percepción de nuestros clientes que visitaron nuestra Institución, sobre la atención recibida por las diferentes áreas que prestaron servicios, obtuvimos un porcentaje de 72.7% de los clientes quedaron Muy satisfechos, sumando a este el 26.3 % Satisfecho en cuanto a la Atención al Cliente, lo cual indica un porcentaje representativo de un 99% y el 1% quedo Poco Satisfecho.

---