



**INSTITUTO DOMINICANO PARA LACALIDAD
INDOCAL**

**Informe Estadístico
Departamento Servicio al Cliente
Trimestre Enero-Marzo 2020**

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

Introducción:

En el transcurso del trimestre Enero-Marzo de 2020, en el Departamento de Servicio al Cliente presentamos el resultado del desempeño y las actividades que se desarrollaron para dar cumplimiento al Objetivo General y específico, y realizar las mejoras continuas al Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Objetivo General:

Lograr la satisfacción de nuestros Clientes, Usuarios y Partes Interesadas.

Objetivos Específicos:

Cumplir con los requerimientos de servicios solicitados por el cliente en un 95%, mediante el seguimiento a los requerimientos del cliente, usuarios y relacionados.

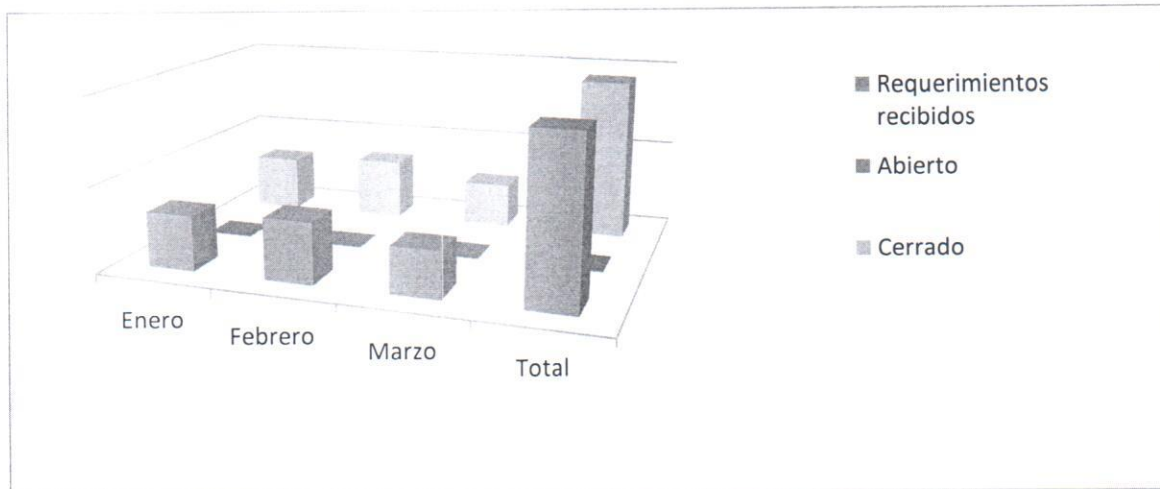
Índice de Requerimientos de servicios:

A continuación el total de requerimientos de servicios recibidos de consultas, ventas y/o cotizaciones de Normas del Departamentos de Orientación y Divulgación, y los requerimientos de Elaboración, Revisión y Adopción de Normas de la Dirección de Normalización, así como los Servicios ofrecidos por la Dirección de Evaluación de la Conformidad, el Departamento de Metrología Legal, requerimiento de servicios del Departamento de Cooperación Internacional y del Laboratorio de Mediciones Eléctricas.

Mes	Orientación y Divulgación	Dirección de Normalización	Evaluación de la Conformidad	Metrología	Cooperación Internacional	Laboratorio Mediciones Eléctricas	Requerimientos recibidos	Requerimientos contestados
Enero	57	09	01	0	0	0	67	67
Febrero	98	06	03	01	0	0	108	108
Marzo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Nota: Al Momento de realizar este informe, las infamaciones correspondientes al mes de Marzo No están completas debido a la situación actual del Covi-19.

En el grafico siguiente se ilustra el resultado por mes mediante la comparación de la cantidad de requerimientos de servicios recibidos y los contestados.



Objetivo específico:

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

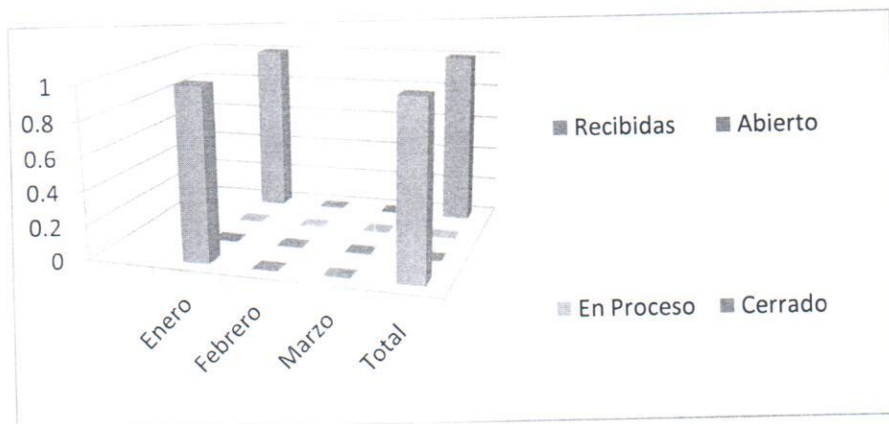
De acuerdo al procedimiento de Manejo de Requerimientos del cliente, Quejas, Reclamaciones y Denuncias, son recibidas del cliente, usuarios y ciudadanos en general, a través del Centro de Atención Ciudadana 311, el cual es supervisado por la OPTIC para todas las instituciones públicas.

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

Índice de Quejas, Reclamaciones y Denuncias y Sugerencias:

Mes	Categoría				Status	
	Queja	Reclamación	Denuncia	Sugerencia	Abierto	Cerrado
Enero	0	0	01	0	0	01
Febrero	0	0	01	0	0	01
Marzo	0	0	01	0	0	01
Total	0	0	03	0	0	03

En el grafico siguiente se ilustra el resultado por mes mediante la comparación de la cantidad de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias de cada mes.



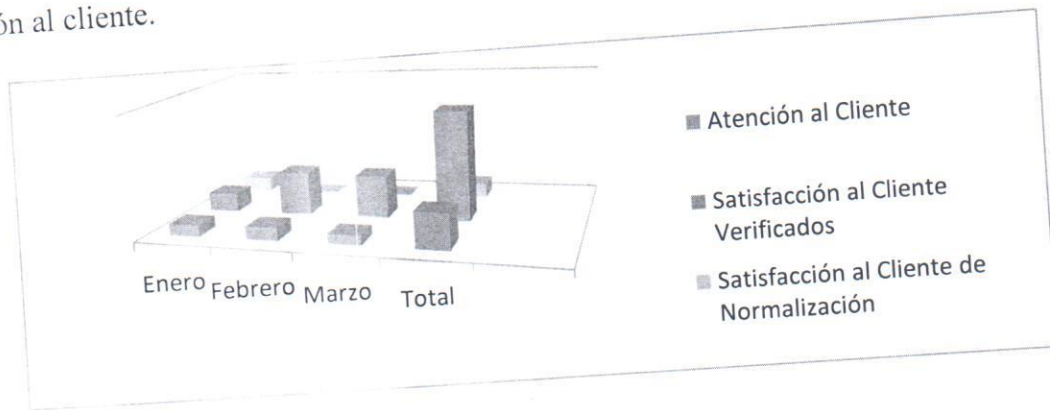
Seguimiento a la satisfacción de los clientes, usuarios y partes interesadas:

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 2020**, 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 el Departamento de Certificación de Productos y el Departamento de Metrología Legal para realizar la verificación a las empresas.

Mes	Tipos de Encuestas		Encuestas Satisfacción al Cliente Empresas Verificadas
	Encuestas Atención al Cliente	Seguimiento y Evaluación a los Servicios de Normalización (servicio pos-venta)	
Enero	13	10	15
Febrero	15	12	17
Marzo	N/A	N/A	N/A
Total	28	22	32

En el grafico siguiente se ilustra el resultado por mes y la cantidad de encuestas de atención y satisfacción al cliente.



Objetivo General:

Contribuir con la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)

Objetivo específico:

Asegurar el cumplimiento de las políticas y los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, (procedimientos, políticas generales, manuales, entre otros). No más de (2) No-Conformidades por Auditoría Interna.



Justina Pinales T.