Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)

"Informe Departamental Trimestral"

Abril-Junio 2020

Departamento Servicio al Cliente

Año 2020

Misión del Departamento

En esta informe se encuentran plasmadas las diferentes actividades planificadas y ejecutadas por el Departamento de Servicio al Cliente durante el Trimestre **Abril-Junio 2020,** según planes de trabajo y tareas extraordinarias, con el objetivo de realizar las gestiones precisas para garantizar que la institución se fortalezca a través del cumplimiento de actividades que sirvan para el establecimiento de la cultura de calidad en el país y mejoramiento continuo del INDOCAL.

El Departamento de Servicio al Cliente tiene como función principal medir la satisfacción de nuestro clientes, usuarios y partes interesadas, a través de la aplicación de las encuestas de atención y satisfacción, gestionar sus requerimientos y ofrecer una respuesta confiable y oportuna a las quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias provenientes de los diferentes servicio que ofrecemos.

1. Desarrollo del Informe

Introducción:

El Departamento de Servicio al Cliente presenta el resultado del desempeño y las actividades que se desarrollaron para dar cumplimiento al Objetivo General y específico, y realizar las mejoras continúas al Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Objetivos Específicos:

Cumplir con los requerimientos del Cliente, usuarios y partes interesadas en un 95%, mediante el seguimiento y cumplimiento a los requerimientos del cliente.

Cantidad de Requerimientos de Servicios Recibido:

A continuación el total de requerimientos de servicios recibidos durante el trimestre **Abril-Junio 2020**, de consultas, ventas y/o cotizaciones de Normas, del Departamentos de Orientación y Divulgación, y los requerimientos de Desarrollo, 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, los requerimiento de servicios del Departamento de Cooperación Internacional y del Laboratorio de Mediciones Eléctricas.

Mes	Orientación y Divulgación	Dirección de Normalización	Evaluacion de la Conformidad	Depto. Metrología Lega	Cooperación Internacional	Laboratorio Mediciones Eléctricas	Requerimientos recibidos	Requerimientos contestados
Abril	14	0	0	0	0	01	**15**	**15**
Mayo	57	0	01	0	0	01	**59**	**59**
Junio	97	0	0	0	01	0	**98**	**97**

Objetivo Específico:

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

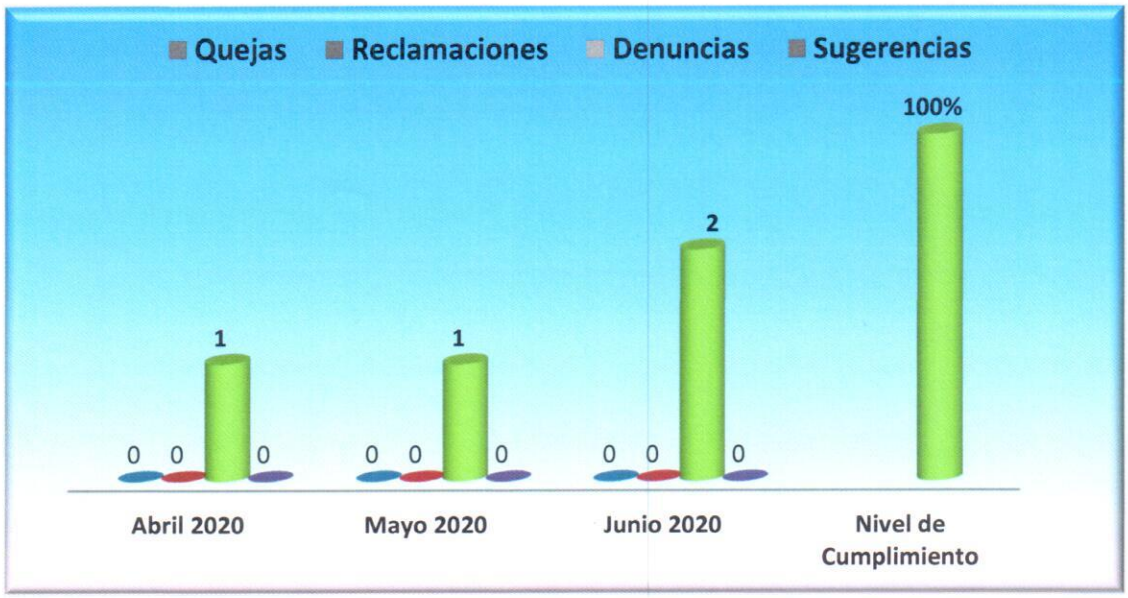
De acuerdo al procedimiento de Manejo de Requerimientos del cliente, Quejas, Reclamaciones y Denuncias, estas son recibidas de clientes, usuarios y ciudadanos en general, a través del Centro de Atención Ciudadana 311, el cual es supervisado por la OPTIC para todas las instituciones públicas.

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

Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias recibidas:

Mes	Categoría				Status	
	Queja	Reclamación	Denuncia	Sugerencia	Abierto	Cerrado
Abril	0	0	01	0	0	01
Mayo	0	0	01	0	0	01
Junio	0	0	01	0	0	01
Total	**0**	**0**	**03**	**0**	**0**	**03**

En el siguiente grafico se ilustra el resultado por mes de las quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias recibidas.



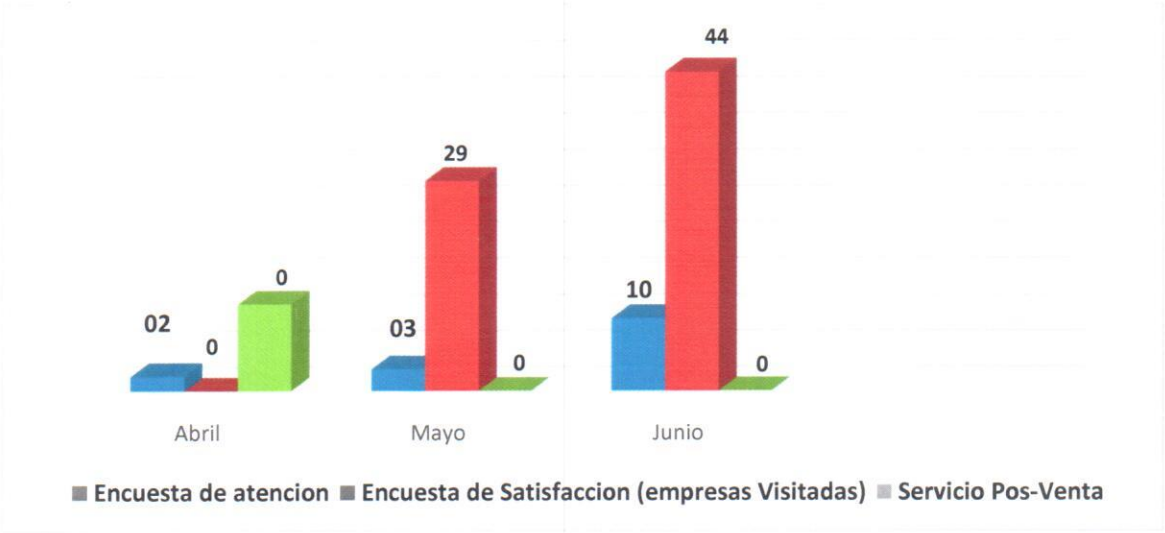
Seguimiento a la Satisfacción de los clientes, usuarios y partes interesadas:

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 este Departamento de Servicio al Cliente realiza tres tipos de encuestas, 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, el Seguimiento y Evaluacion a los Servicios de Normalización (servicio pos-venta), este se realiza cuando nuestros clientes, usuarios y partes interesadas adquieren las Normas para aplicarlas en sus empresas, también se realizan encuestas a los 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 Atención al Cliente	Seguimiento y Evaluacion a los Servicios de Normalización (Servicio Pos-venta)	Encuestas Satisfacción al Cliente (Empresas Verificadas)
Abril	02	12	0
Mayo	03	0	29
Junio	10	0	44
Total	**15**	**12**	**73**

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.

Elaborado por: **Lic. Justina Pinales Trinidad -Enc. Depto. Servicio al Cliente**

Justina Pinales T.