



Instituto Dominicano para la Calidad
INDOCAL

Reporte Resultados de Encuesta Atención al Cliente
Cuatrimestre Enero-Abril 2021

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

Objetivo General

Conocer la percepción y opinión de nuestros clientes, usuarios y relacionados, para medir el grado de satisfacción 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 aplicables 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 por el INDOCAL.

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-DSC-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 2021**.

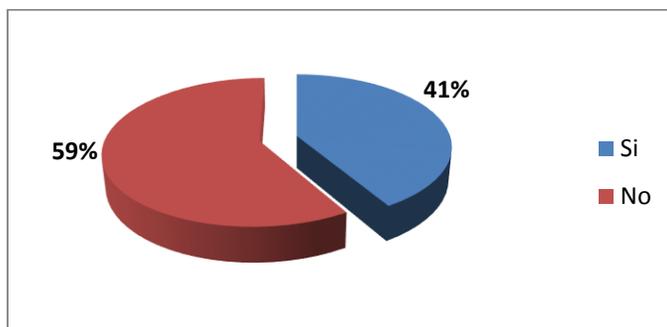
Población

De los 46 requerimientos de servicio de los clientes invitados a completar las encuestas, recibimos una tasa de respuesta de 100% que ascienden a **Cincuenta y Cinco (55)** clientes que completaron el formulario de encuesta **FO-DSC-004**, **Cuarenta y Tres (43)** de los clientes que visitaron el INDOCAL y **Doce (12)** recibidas vía correo electrónico.

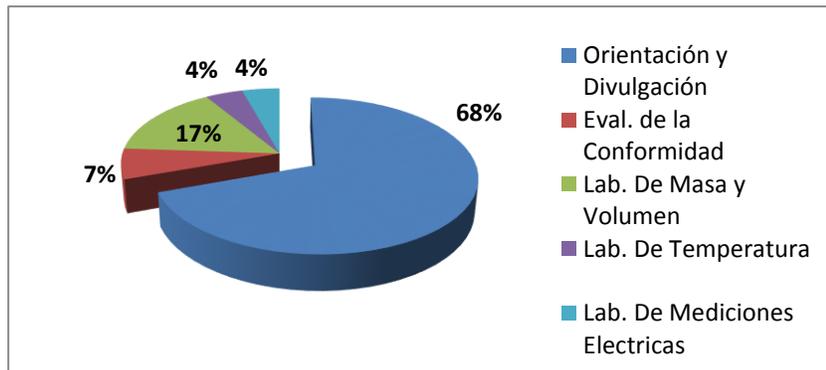
Resultados de Encuesta de Atención al Cliente

Resultados de cada elemento encuestado.

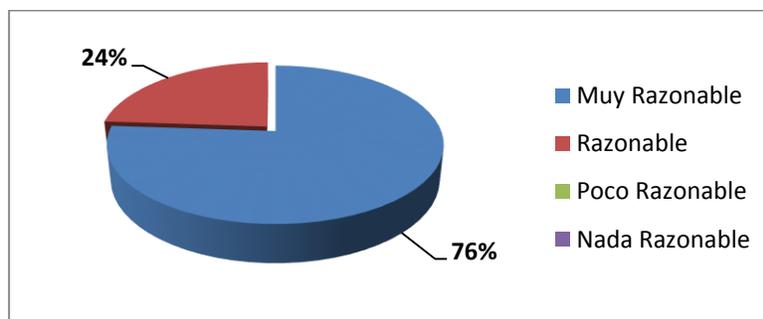
1. ¿Es ésta su primera visita?



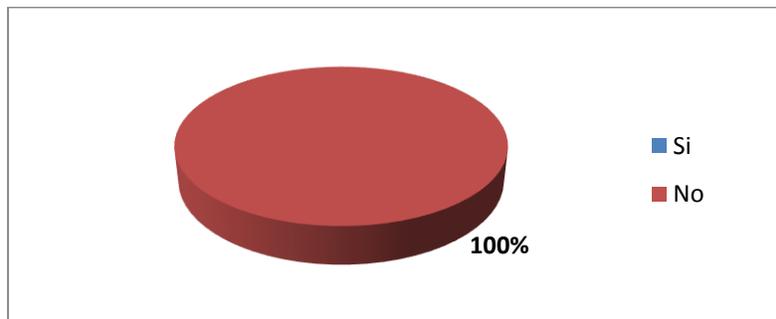
2. ¿Departamento o área que visitó?



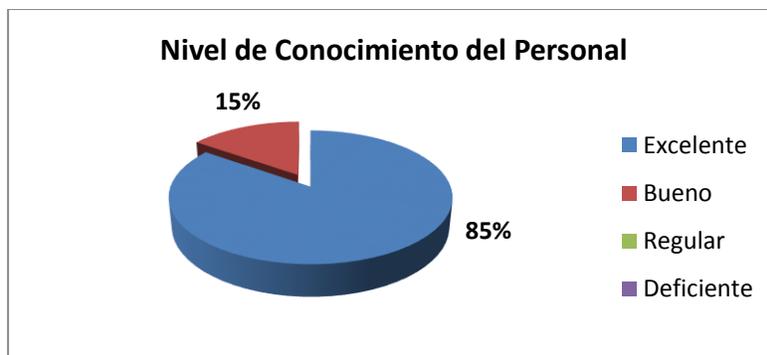
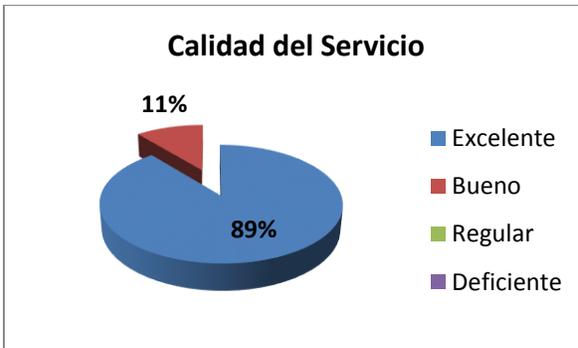
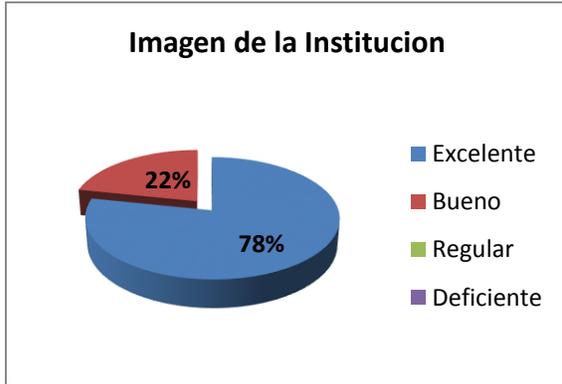
3. Para evaluar el tiempo de respuesta, nos gustaría saber, ¿Que tan razonable resultó el tiempo de espera antes de ser atendido?



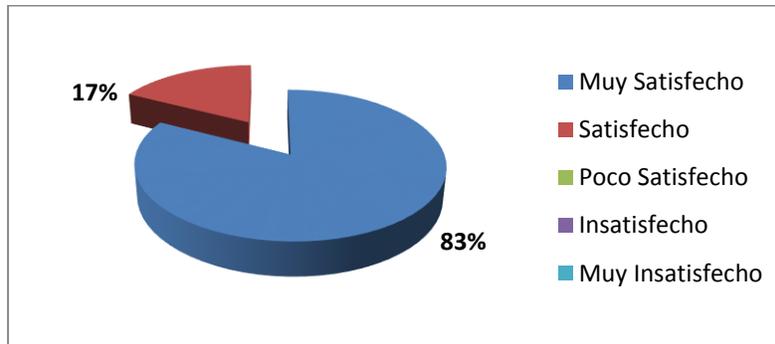
4. En cuanto a la Accesibilidad, ¿Tuvo alguna dificultad para obtener el Servicio o Producto? (se relaciona a los canales o vías establecidos, localización y señalización de las oficinas y datos de los contactos).



5. Evaluación de las siguientes características con relación de nuestros servicio



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

- Todo Muy bien
- Excelente Servicio.

Recomendaciones de Mejoras

- Habilitar un espacio más amplio para mejorar la movilidad en el área de consultas de Normas.

Análisis de los Datos

En este cuatrimestre **Enero-Abril 2021**, obtuvimos que un **41%** corresponden a **nuevos clientes** que tuvieron el **contacto con la Institución**, mientras el **59%** de los clientes corresponden a los **clientes usuales** que solicitan los servicios.

Los porcentajes obtenidos para **Evaluar el tiempo de respuesta** por nuestros clientes antes de ser atendido es de un **76% Muy Razonable**, un **24% Razonable**.

De los clientes **que visitaron la Institución** en cuanto a la accesibilidad, el 100% **No** Tuvo Dificultad para encontrar el empleado o el área correspondiente para dar el servicio.

Los resultados obtenidos en la percepción de los clientes sobre la **Imagen de la Institución**, obtuvimos un porcentaje de **78% Excelente**, un **22% Bueno**.

Los clientes que solicitan los servicios de la Institución sienten la **Cortesía y la Atención** recibida por parte de los empleados, **90% Excelente y un 10% Bueno**.

Las características evaluadas por nuestros clientes respecto a la **Calidad de los servicios** ofrecidos, obtuvimos un **89% Excelente**, un **11% Bueno**.

En cuanto a la **Eficiencia del Personal** del INDOCAL, nuestros clientes consideran que un **93%** es **Excelente**, **7% Bueno**.

En lo que respecta al Nivel Demostrado en el **Conocimiento del Personal**, obtuvimos un **83% Excelente**, y un **17% lo consideraron Bueno**, deja clara evidencia que los empleados del INDOCAL, tienen amplio conocimiento de los servicios ofrecidos.

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 **84% de los clientes quedaron Muy Satisfecho**, mientras que un **16% Satisfecho**.

Con la sumatoria de resultados de los clientes Muy Satisfecho y los Satisfechos alcanzamos un porcentaje de **100%, de Satisfacción General del Servicio Ofrecido**.

FIN DE REPORTE