

# INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL

---

## División de Servicio al Cliente (DSC)

Octubre/Diciembre

AÑO 2022



INSTITUTO DOMINICANO  
PARA LA CALIDAD



## 1. del Informe

La División 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 continuas al Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

### Objetivos Específicos:

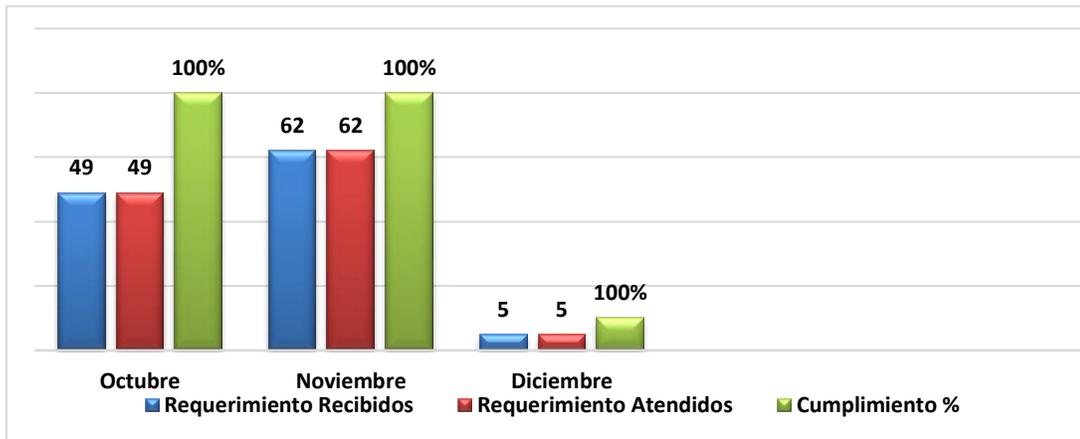
Cumplir con los requerimientos del Cliente, usuarios y partes interesadas en un 100%, mediante el seguimiento y cumplimiento a los requerimientos del cliente.

### Cantidad de Requerimientos de Servicios Recibidos:

A continuación, el total de requerimientos de servicios recibidos durante el **trimestre Octubre/Diciembre 2022**, de consultas, ventas y/o cotizaciones de Normas, del Departamento de Servicios Técnicos, y los requerimientos de Desarrollo, Revisión y Adopción de Normas de la Dirección de Normalización, así como los Servicios ofrecidos por el Departamento de Certificación de Productos, el Departamento de Metrología Legal y los requerimientos de servicios del Laboratorio de Mediciones Eléctricas.

Mes	Servicios Técnicos	Dirección de Normalización	Evaluación de la Conformidad	Metrología Legal	Laboratorio Mediciones Eléctricas	Requerimientos recibidos	Requerimientos contestados
Octubre	35	0	12	2	0	<b>49</b>	<b>49</b>
Noviembre	46	7	5	1	3	<b>62</b>	<b>61</b>
Diciembre	5	0	5	0	0	<b>0</b>	<b>10</b>





**Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias recibidas:**

Mes	Categoría				Status	
	Queja	Reclamación	Denuncia	Sugerencia	Abierto	Cerrado
Octubre	0	01	0	0	0	0
Noviembre	0	0	0	0	0	0
Diciembre	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>01</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

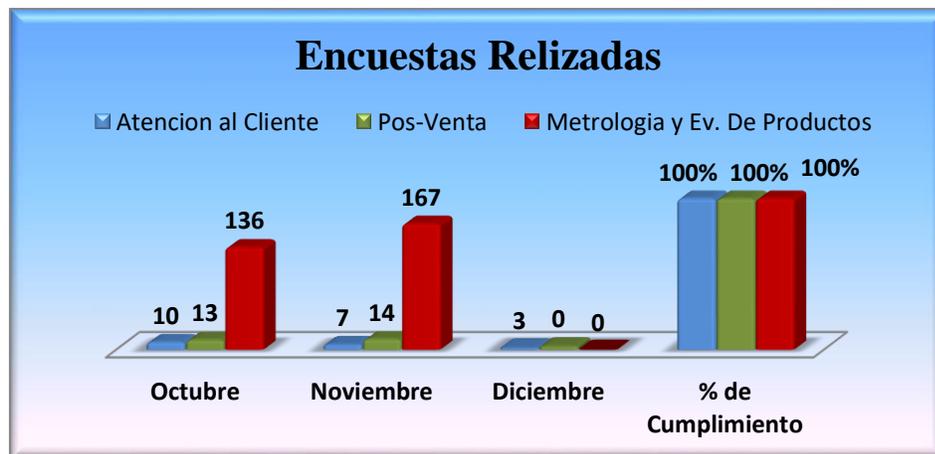
Para lograr la satisfacción de nuestros clientes, usuarios y partes interesadas, medimos los mismos a través de aplicación de encuestas de satisfacción y atención al cliente para saber el grado en que se han cumplido sus requerimientos.

Para el seguimiento a la satisfacción del cliente esta División 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 Evaluación 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 Evaluación a los Servicios de Normalización (Servicio Pos-venta)	Encuestas Satisfacción al Cliente (Empresas Verificadas) Metrología, y evaluación de la Conformidad
Octubre	10	13	136
Noviembre	07	14	167
Diciembre	03	05	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>303</b>



Elaborado por: Justina Pinales Trinidad

División de Servicio al Cliente

Aprobado por: Rosa Peralta

Enc. Departamento Servicios Técnicos

