



**Instituto Dominicano para la Calidad**  
**INDOCAL**

**Reporte Resultados de Encuesta Atención al Cliente**  
**Cuatrimestre Septiembre-Diciembre 2023**

---

**Elaborado por: Justina Pinales Trinidad- División de Servicio al Cliente**

## **Objetivo General**

---

Conocer la apreciación y opinión de nuestros clientes, usuarios y relacionados, para medir el grado de satisfacción con los requerimientos de los servicios prestados por las diferentes áreas de la Institución 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)**, y 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 **Septiembre-Diciembre 2023**.

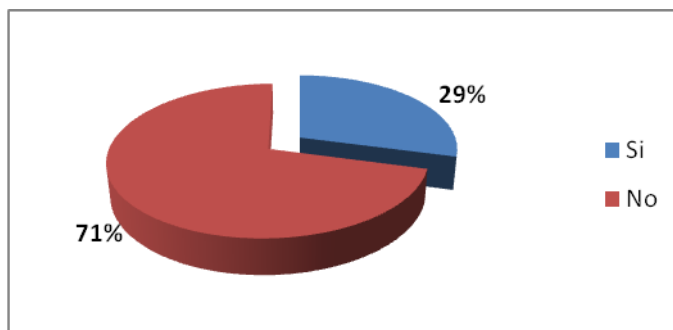
### **Población**

De los **Doscientos Trece (213)** requerimientos de servicio de los clientes invitados a completar las encuestas, recibimos una tasa de respuesta de **100%**, de clientes que completaron el formulario de encuesta **FO-DSC-004**, **Doscientos Siete (207)** de los clientes que visitaron el INDOCAL y/o Llamadas telefónicas y **Seis (06)** recibidas vía correo electrónico.

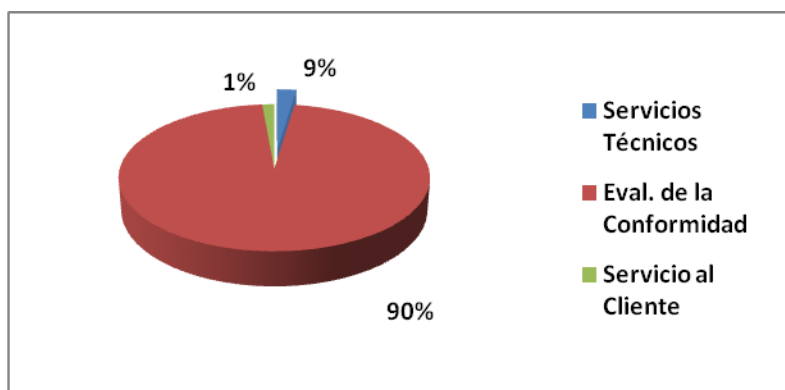
## Resultados de Encuesta de Atención al Cliente

Resultados de cada elemento encuestado.

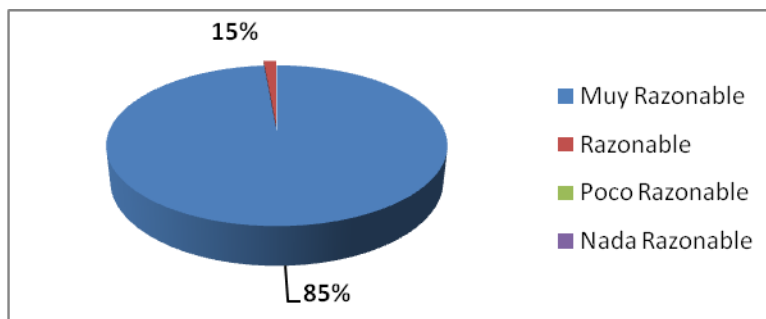
### 1. ¿Es ésta su primera visita?



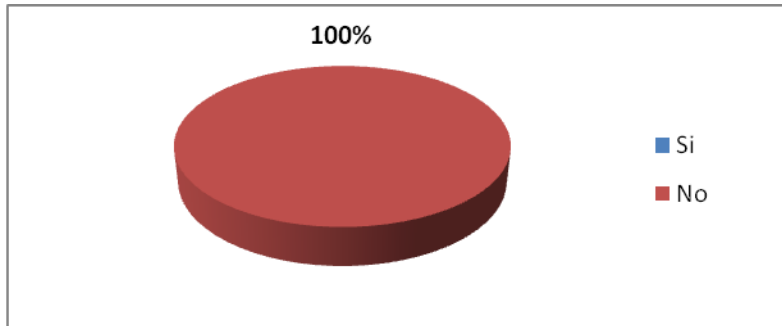
### 2. ¿Departamento o área que visitó?



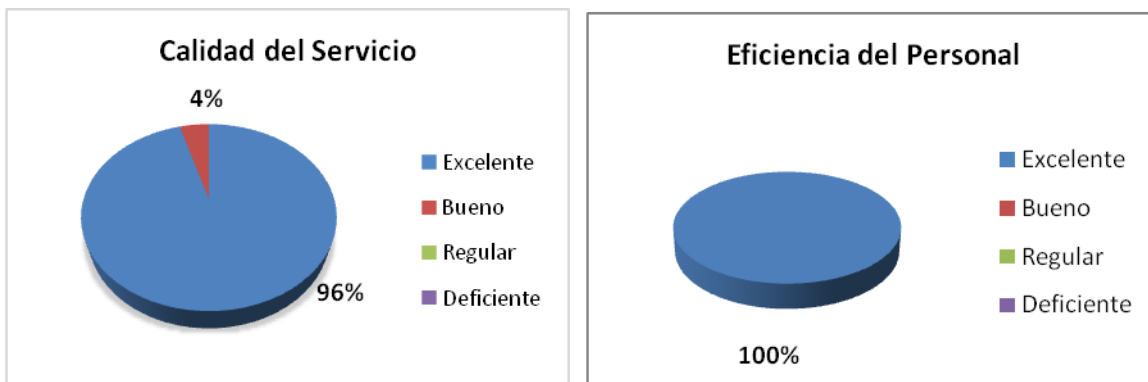
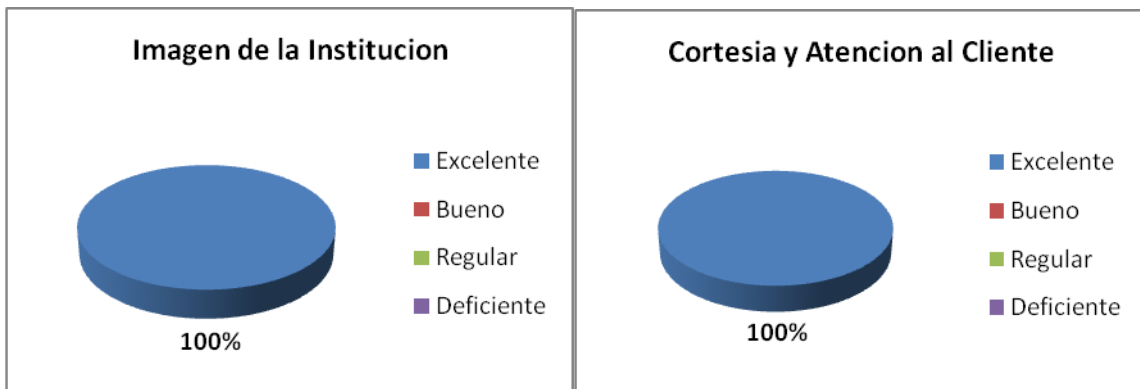
### 3. Para evaluar el tiempo de respuesta, nos gustaría saber, ¿Que tan razonable resultó el tiempo de espera antes de ser atendido?



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 Servicios Técnicos

- Excelente Servicio,

### Departamento de Certificación de Productos

- Excelente

## Recomendaciones de Mejoras

---

- N/A

## **Análisis de los Datos**

---

En este cuatrimestre **Septiembre-Diciembre 2023**, obtuvimos que un **29%** corresponden a **nuevos clientes** que tuvieron contacto **con la Institución por primera vez**, mientras el **71%** 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 **85% Muy Razonable**, y un **15% Razonable**.

De los clientes **que visitaron la Institución en cuanto a la accesibilidad**, un **100% No** Tuvo Dificultad para encontrar a la persona y/o servicio deseada.

Los resultados obtenidos en la percepción de los clientes sobre la **Imagen de la Institución**, obtuvimos un porcentaje **100% lo consideran Excelente**.

Los clientes que solicitan los servicios de la Institución sienten la **Cortesía y la Atención** recibida por parte de los empleados, **100% lo consideran Excelente**.

Las características evaluadas por nuestros clientes respecto a la **Calidad de los servicios** ofrecidos, obtuvimos un **96% Excelente** mientras que un **4% Bueno**.

En cuanto a la **Eficiencia del Personal** del INDOCAL, nuestros clientes consideran que un **100%** es **Excelente**.

En lo que respecta al Nivel demostrado en el **Conocimiento del Personal**, obtuvimos un **100% Excelente**, deja clara evidencia que los empleados del INDOCAL, tienen amplio conocimiento de los servicios ofrecidos.

La percepción de nuestros clientes que visitaron la Institución, sobre la **Satisfacción del servicio ofrecido por las diferentes áreas**, obtuvimos un porcentaje de **100%** de los clientes quedaron **Muy 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**.

---