



## INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL

---

División de Servicio al Cliente (DSC)

Abril-Junio

AÑO 2023



INSTITUTO DOMINICANO  
PARA LA CALIDAD



## Índice

Misión del Departamento.....	Pág.02.
Resumen Ejecutivo SEDE.....	Pág.03.
Resumen Ejecutivo Regional Norte, Santiago.....	Pág.04.
Desarrollo del Informe.....	Pág.05.
Objetivos Especifico .....	Pág.06.
Seguimiento a la Satisfacción de los Cliente .....	Pág.07
Fechas Importantes .....	Pág.08
Otras Actividades .....	Pág.09, 10 y 11



### **Misión del Departamento**

En este informe se encuentran plasmadas las diferentes actividades planificadas y ejecutadas por la División de Servicio al Cliente durante el Trimestre **Abril/Junio 2023**, 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.

La División de Servicio al Cliente, tiene como misión o función principal medir la satisfacción de nuestro clientes, usuarios y partes interesadas, Proveer información a los usuarios de los requisitos, canales y medios requeridos para acceder a los servicios, así como los derechos y deberes del ciudadano conforme a lo establecido en la Ley núm. 107-13 en sus relaciones con la administración y procedimiento administrativo a través de la aplicación de las encuestas de atención y satisfacción, así como gestionar sus requerimientos y ofrecer una respuesta confiable y oportuna a las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias provenientes de los diferentes servicios que ofrecemos a través de las áreas técnicas de la institución.

Esta área está conformada por la Encargado (a), Dos Técnicos de Servicio y una Auxiliar de la División, perteneciente a la Sede Central del INDOCAL, de igual manera también contamos con una sucursal en la Regional Norte, Santiago, la cual está conformado por la Encargada del área, y una Auxiliar.



## **Resumen Ejecutivo SEDE**

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) durante este Trimestre Abril/Junio 2023, a través de la División de Servicio al Cliente, ha recibido Ciento Doscientos cincuenta (250) requerimientos de Servicios, distribuidos de la siguiente manera:

Doscientos Tres (203) requerimientos de Servicios, correspondiente al Departamento de Servicios Técnicos, Treinta y Un (31) requerimientos de la Dirección Evaluación de la Conformidad/Departamento de Certificación de Productos, Tres (03) requerimientos de la Dirección de Normalización, Un (01) requerimiento del Departamento de Metrología Legal y Doce (12) requerimientos de los Laboratorios de Mediciones, los cuales fueron ejecutados en un 100%.

Durante este trimestre se recibió una (01) Queja correspondiente al mes de mayo y tres (03) denuncias correspondientes al mes de junio, las cuales fueron cerradas en el tiempo establecido.

Además, se realizaron Cuarenta (40) Encuestas Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos, cumpliendo así los lineamientos establecidos en la **Resolución 03-2019**, donde establece y define los procesos para la aplicación de las encuestas.

En otro orden fueron remitidos más de Cuatro Mil (4,000) correos a diferentes sectores, con el objetivo de motivarlos a participar en el Premio INDOCAL a la Calidad, en donde tuvimos una excelente respuesta por parte de los ciudadanos.

A través del área de Servicio al Cliente iniciamos a utilizar el WhatsApp institucional, por el cual hemos atendido una aproximado de Quince (15) cliente suministrándole informaciones de diferentes áreas.



## **Resumen Ejecutivo Regional Norte, Santiago**

En el ámbito de la División de Servicio al Cliente en la Regional Norte durante el trimestre Abril-Junio del 2023 se lograron realizar Doscientas Ochenta y Cinco (285) Encuestas de Satisfacción al Cliente del Depto. de Metrología Legal de las cuales Ciento Siete (107) corresponden a la División de Masa, Ochenta y Ocho (88) a la División de Flujo y Noventa (90) a la División de Volumen.

Se han atendido Cincuenta (50) Requerimientos de Servicios Técnicos de los cuales Cuarenta (40) corresponden a Consultas, Dos (02) a Ventas de Normas y Ocho (08) a Cotizaciones.

Durante estos meses no se presentaron reportes de queja, reclamación, denuncia y/o sugerencia de ninguna índole (interna y externa) de la Regional Norte, Santiago.

Además, se realizaron Treinta (30) Encuestas de Atención al Usuario de los Laboratorios Nacionales de Metrología correspondientes al servicio de Verificación de Medidores Eléctricos.

Se hicieron Siete (07) Seguimientos Pos-Venta a los servicios de la Dirección de Normalización.

En otro orden, a través de Servicio al Cliente de la Regional Norte, Santiago, fueron remitido más Tres Mil (3,000) correos a diferentes sectores, con el objetivo de motivarlos a participar en el Premio INDOCAL a la Calidad, en donde tuvimos una excelente respuesta por parte de los ciudadanos.



## 1. Desarrollo 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.

### **cantidad de requerimientos de servicios recibidos:**

A continuación, el total de requerimientos de servicios recibidos durante el **trimestre Abril/Junio 2023**, 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.

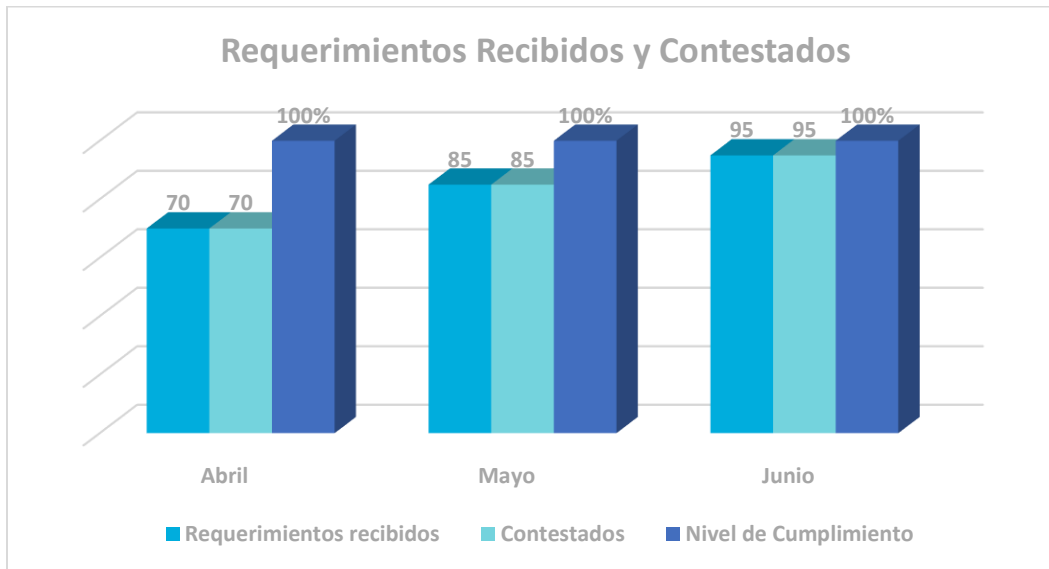
#### Requerimientos Recibidos y Atendidos SEDE

meses	Depto. Servicios Técnicos	Dirección de Normalización (pos-venta)	Evaluación de la Conformidad	Metrología Legal	Laboratorios Mediciones Eléctricas	Recibidos	Atendidos
Abril	65	01	03	0	01	70	70
Mayo	65	0	15	0	05	85	85
Junio	73	02	13	01	06	95	95

#### Requerimientos Recibidos y Atendidos en la REGIONAL NORTE, SANTIAGO

Trimestre	Metrología Legal	Servicios Técnicos	Encuestas atención al usuario	Dirección de Normalización (pos-venta)	Encuestas atención al usuario Laboratorios
Abril/junio	285	50	10	07	30





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

De acuerdo al procedimiento de Manejo de Requerimientos del cliente, las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias de carácter administrativo (denuncia de corrupción y/o de uno de los empleados del INDOCAL) son manejadas a través del Centro de Atención Ciudadana 311, el cual es supervisado por la OPTIC para todas las instituciones públicas y manejado a través de la OAI de esta institución.

Y las Quejas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias que son de carácter técnico, del servicio que ofrece el INDOCAL a los usuarios y ciudadanos en general, son manejadas a través de la División de Servicio al Cliente, quienes, en coordinación con las áreas técnicas responsable de dar la respuesta, informa a los clientes del resultado final del trámite de la denuncia en el tiempo establecido.

Este indicador también considera las Quejas recibidas de manera presencial, telefónica, por correo electrónico, buzón de sugerencias, Chat Institucional, WhatsApp y a través de las redes sociales.



**quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias recibidas:**

	<b>Quejas</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Denuncias</b>	<b>Sugerencias</b>	<b>Abiertas</b>	<b>Cerradas</b>
<b>Abril</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Mayo</b>	01	0	0	0	0	01
<b>Junio</b>	0	0	03	0	01	02
<b>Total</b>	<b>01</b>	<b>0</b>	<b>03</b>	<b>0</b>	<b>01</b>	<b>03</b>

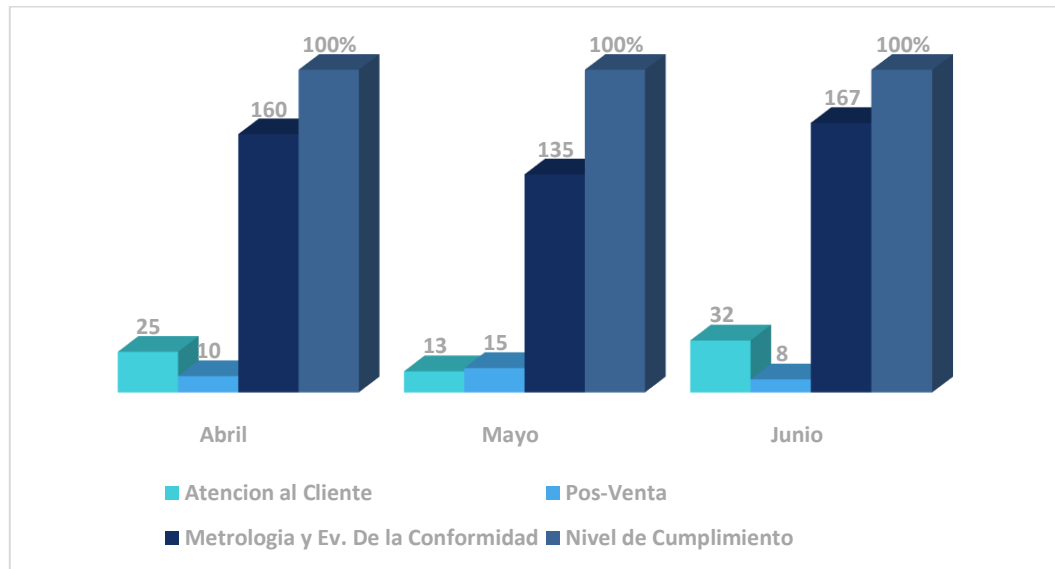
**Seguimiento a la Satisfacción de los clientes, usuarios y partes interesadas:**

Para lograr la satisfacción de nuestros clientes, usuarios y partes interesadas, medimos los mismos a través de la 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.

	<b>Encuestas Atención al Cliente</b>	<b>Seguimiento y Evaluación (Servicio Pos-venta)</b>	<b>Encuestas Satisfacción al Cliente (Metrología y Evaluación de la Conformidad)</b>
<b>Abril</b>	25	10	160
<b>Mayo</b>	13	15	135
<b>Junio</b>	32	08	167
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>33</b>	<b>462</b>







## 2. Fechas Importantes

La División de Servicio al Cliente tiene como fechas importantes **el 30 de junio 2023**, fecha en la cual remitimos nuestro Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos al Ministerio de Administración Pública (MAP), por la cual se monitorea la Calidad de los Servicios Ofrecidos por el INDOCAL a los Clientes y Público en general.

Por medio del Reporte se actualizan los puntos **01.6 de Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución**, y el punto **01.7 sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana**, el cual a su vez se actualiza en Sistema de Monitoreo y Medición (SISMAP).

Otra fecha importante es el Reporte que esta División de Servicio al Cliente debe realizar sobre los Laboratorios Nacionales de Metrología con alta valoración y confianza a nivel nacional e internacional, **Producto del Plan Estratégico Institucional (PEI)**, a más tardar **el 30 de junio 2023**, (el cual fue Elaborado y entregado el 29 de junio.)



## 2. Otras Actividades

- En el Semestre **Abril/Junio 2023**, en apoyo al Concurso INDOCAL a la Calidad, desde esta División de Servicio al Cliente, fueron difundidos **Cuatro Mil Cientos Treinta y Dos (4,132)** correos, informando a los clientes sobre las bases del concurso, de igual manera contactamos vía telefónica a **Treinta y Tres (33)** Clientes, para confirmar la recepción de las informaciones.
- Durante este trimestre de **Abril/Junio 2023**, a través de la División de Servicio al Cliente fueron atendidos un aproximado de **Ciento Cincuenta y Tres (153)** Requerimientos, los cuales necesitaban información sobre el Proceso para obtener las Certificación bajo la Norma Dominicana (NORDOM) **646- sobre Higiene de los Alimentos, 581, Higiene de los Alimentos. Principios Generales de Higiene de los Alimentos, 69- Cilindros para Gases Licuados de Petróleo (GLP)** y sobre el Sello de Cálida INDOCAL, otros requerían información sobre las Certificaciones **NORDOM/ISO 9001:2015**, de igual manera recibimos solicitudes de informaciones relacionadas a la **NORDOM/ISO 22000**.
- De igual manera, a través del nuevo servicio de WhatsApp del INDOCAL, fueron atendidos Quince (15) clientes, los cuales buscaban diferentes informaciones sobre algunos servicios ofrecidos por la institución.

### CAPACITACIÓN

Parte del personal de esta División de Servicio al Cliente, fueron convocados por el área de Recursos Humanos para participar en el taller:

Capacitación	Lugar/Fecha	Cantidad Participantes
Manejo de Conflictos	Salón de reuniones INDOCAL 13 de junio 2023	03

