

INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL

División de Servicio al Cliente(DSC)

Julio-Septiembre

AÑO 2023



**INSTITUTO DOMINICANO
PARA LA CALIDAD**



Índice

Misión del Departamento.....	Pág.02.
Resumen Ejecutivo SEDE.....	Pág.03.
Desarrollo del Informe.....	Pág.04 y 05
Seguimiento a la Satisfacción de los Cliente	Pág.06
Fechas Importantes	Pág.07
Otras Actividades	Pág.08



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 **Julio/Septiembre 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 **Julio/Septiembre 2023**, a través de la División de Servicio al Cliente, ha recibido Ciento Cincuenta (150) requerimientos de Servicios, distribuidos de la siguiente manera:

Noventa y Tres (93) requerimientos de Servicios, correspondiente al Departamento de Servicios Técnicos, Cincuenta (50) requerimientos de la Dirección Evaluación de la Conformidad/Departamento de Certificación de Productos, Dos (02) requerimientos de la Dirección de Normalización, Cinco (05) requerimientos de los Laboratorios de Mediciones, los cuales fueron ejecutados en un 100%.

Durante este trimestre se recibió Tres (03) Quejas, Una (01) correspondiente al mes de Julio y dos (02) al mes de Septiembre, de igual manera recibimos Once (11) denuncias correspondientes al mes de julio, Tres (03) denuncias correspondientes al mes de Agosto y Dos (02) correspondientes al mes de Septiembre, las cuales fueron cerradas en el tiempo establecido.

En otro orden fueron remitidos más de Dos Mil (2,000) correos a diferentes sectores, con el objetivo de motivarlos a utilizar nuestro nuevo servicio de Balanza Camionera.

A través del WhatsApp institucional hemos atendido más de 20 clientes en diferentes temas, tales como Certificación BPH, BPM, Certificación bajo la Norma ISO9001:2015.



1. Desarrollo del Informe

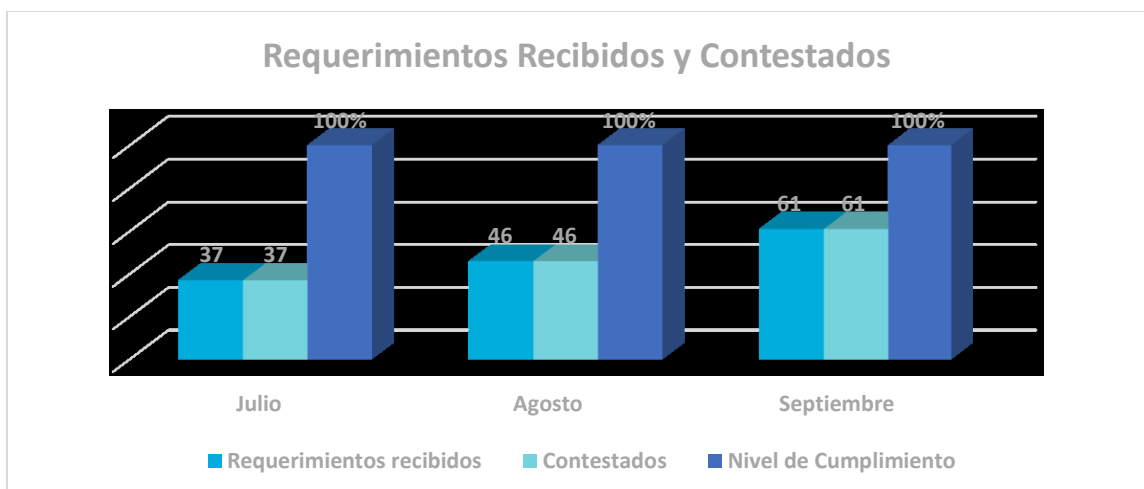
La División de Servicio al Cliente presenta el resultado del desempeño y las actividades que se desarrollaron para dar cumplimiento al Objetivo General y específico, y realizar las mejoras continuas.

cantidad de requerimientos de servicios recibidos:

A continuación, el total de requerimientos de servicios recibidos durante el **trimestre Julio/Septiembre 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
Julio	25	01	11	0	0	37	37
Agosto	30	0	16	0	0	46	46
Septiembre	38	01	16	0	06	61	61



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:

	Quejas	Reclamaciones	Denuncias	Sugerencias	Abiertas	Cerradas
Julio	01	0	11	0	0	12
Agosto	0	0	03	0	0	03
Septiembre	02	0	02	0	01	03
Total	03	0	16	0	01	18

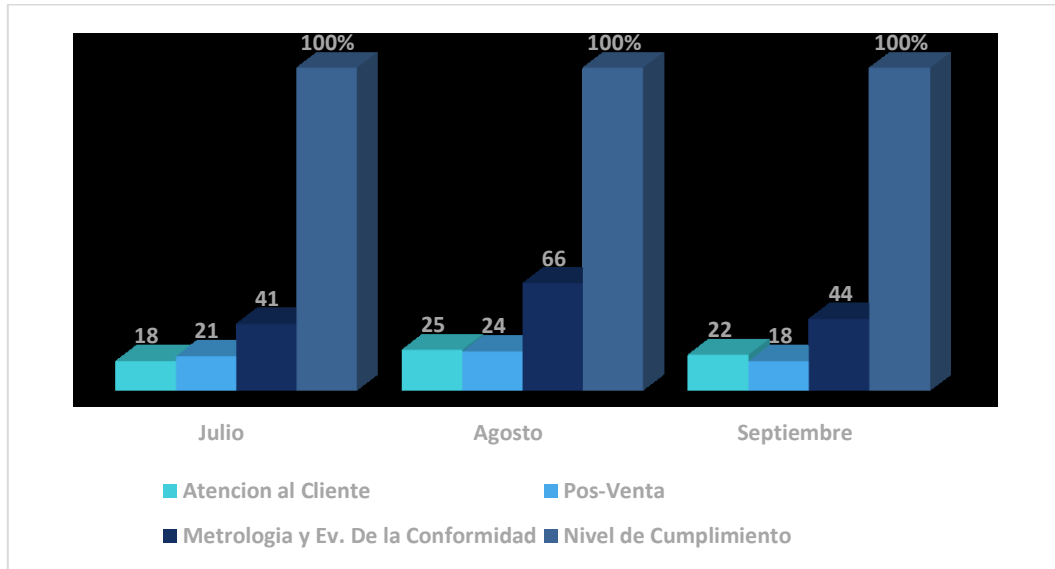


Seguimiento a la Satisfacción de los clientes, usuarios y partes interesadas:

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.

	Encuestas Atención al Cliente	Seguimiento y Evaluación (Servicio Pos-venta)	Encuestas Satisfacción al Cliente (Metrología y Evaluación de la Conformidad)
Julio	18	21	41
Agosto	25	24	66
Septiembre	22	18	44
Total	65	63	151





2. Fechas Importantes

La División de Servicio al Cliente realizo el 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.

Fue actualizada nuestro puntuación del SISMAP, alcanzando un 100% en el indicador **01.6 de Monitoreo sobre la Calidad de los Servicios ofrecidos por la Institución**, y un 94% en el indicador **01.7 sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana**.



2. Otras Actividades

- En el Semestre **Julio/Septiembre 2023**, estuvimos participando en la Feria Internacional del Libro, en apoyo al Departamento de Servicio Técnicos y la Dirección de Comunicaciones de este INDOCAL.
- El personal de Servicio al Cliente dio apoyo al Departamento de Capacitación, en la Divulgación de los Cursos/Charlas y Talleres de: Red de Metrología Química y Ensayo, Interpretación e Implementación de los Requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y el conversatorio Nuevo Esquema de Certificación para Reparadores Públicos Autorizados (RPA)
- De igual manera, a través del nuevo servicio de WhatsApp del INDOCAL, fueron atendidos Veinte (20) clientes, los cuales buscaban diferentes informaciones sobre los servicios ofrecidos por la institución.

CAPACITACIÓN

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

Capacitación	Lugar/Fecha	Cantidad Participantes
Curso: Interpretación e Implementación de los Requisitos de la Norma ISO 9001:201	Virtual Desde el 25 al 28 de Septiembre	03
Charla: Red de Metrología Química y Ensayo	Virtual 31 de Agosto	04

