

INFORME TRIMESTRAL

División de Servicio al Cliente (DSC)

**Octubre-Diciembre
AÑO 2023**



**INSTITUTO DOMINICANO
PARA LA CALIDAD**



Índice

Misión del Departamento	Pág.02.
Resumen Ejecutivo	Pág.03.
Desarrollo del Informe.....	Pag.03
Seguimiento a la Satisfacción de los Cliente	Pág. 06 y 07
Fechas Importantes	Pág.07



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 **Octubre/Diciembre 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

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) durante este Trimestre **Octubre/Diciembre 2023**, a través de la División de Servicio al Cliente, ha recibido Seiscientos Cuarenta y Tres (643) requerimientos de Servicios, distribuidos de la siguiente manera:

Cuatrocientos Setenta y Uno (471) requerimientos de Servicios, correspondiente al Departamento de Servicios Técnicos, Cientos Sesenta y Nueve (169) requerimientos de la Dirección Evaluación de la Conformidad/Departamento de Certificación de Productos, (0) requerimientos de la Dirección de Normalización, Tres (03) requerimientos de los Laboratorios de Mediciones, los cuales fueron ejecutados en un 100%.

Durante este trimestre no se recibieron Quejas, recibimos Cuatro (04) denuncias, Una (01) correspondientes al mes de Octubre y Tres (03) correspondientes al mes de Noviembre, las cuales fueron cerradas.

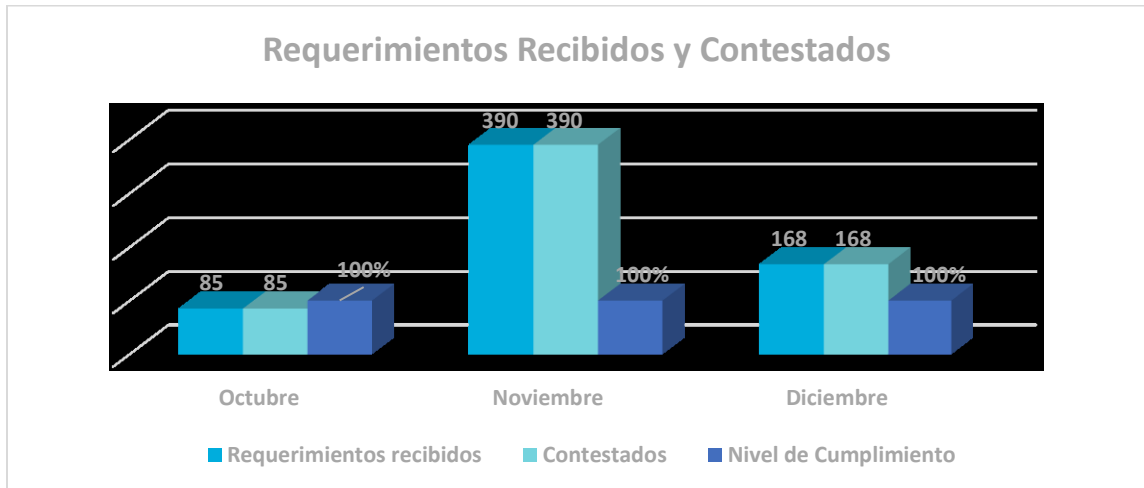
Cantidad de requerimientos de servicios recibidos:

A continuación, el total de requerimientos de servicios recibidos durante el **trimestre Octubre/ Diciembre 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

meses	Depto. Servicios Técnicos	Dirección de Normalización (pos-venta)	Evaluación de la Conformidad	Metrología Legal	Laboratorios Mediciones Eléctricas	Recibidos	Atendidos
Octubre	80	0	05	0	0	85	85
Noviembre	308	0	80	0	02	390	390
Diciembre	83	0	84	0	01	168	168



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
Octubre	0	0	01	0	0	01
Noviembre	0	0	03	0	0	03
Diciembre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	04	0	0	04

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)



Octubre	64	19	213
Noviembre	69	22	179
Diciembre	77	80	220
Total	210	121	612

