

INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL

División de Servicio al Cliente (DSC)

ENERO-MARZO

AÑO 2024



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 **Enero/Marzo 2024**, 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 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 un 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 un Encargado (a) del área, y una Auxiliar.



Resumen Ejecutivo SEDE

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) durante este Trimestre **Enero/Marzo 2024**, a través de la División de Servicio al Cliente, ha recibido Doscientos Cincuenta y Ocho (**258**) requerimientos de Servicios, distribuidos de la siguiente manera:

Ciento Noventa y Cuatro (**194**) requerimientos de Servicios, correspondiente al Departamento de Servicios Técnicos, Cincuenta y uno (**51**) requerimientos de la Dirección Evaluación de la Conformidad/Departamento de Certificación de Productos, Dos (**02**) requerimientos de la Dirección de Normalización, Diez (**10**) requerimientos de los Laboratorios de Mediciones, y Uno (**1**) requerimiento del Departamento de Metrología Legal, los cuales fueron ejecutados en un 100%.

Durante este trimestre se recibieron Cuatro (**04**) Denuncias, Tres (**03**) correspondientes al mes de febrero y Una (**01**) al mes de marzo, de las cuales Dos (**2**) fueron cerradas en el tiempo establecido y Dos (**2**) están programadas para realizar la visita en el mes de abril.

En otro orden fueron remitidos Cinco Mil (**5,000**) correos promocionales, relacionados a cursos y promociones de nuevos productos y/o servicios a diferentes sectores, con el objetivo de informar le sobre los nuevos servicios que ofrece el INDOCAL.



1. Desarrollo del Informe

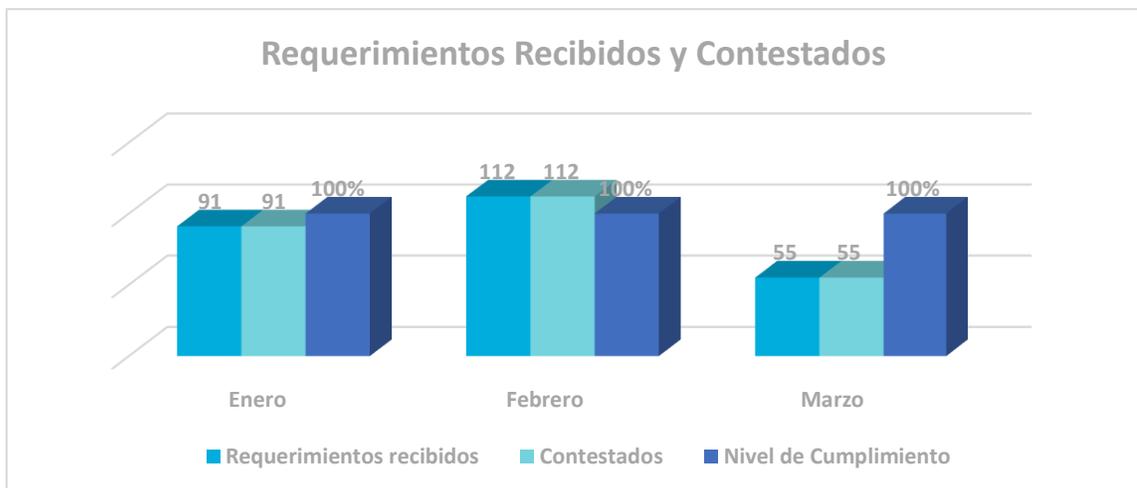
La División de Servicio al Cliente presenta el resultado del desempeño y las actividades que se desarrollaron para dar cumplimiento al Objetivo General y específico, y realizar las mejoras continuas.

Cantidad de requerimientos de servicios recibidos:

A continuación, el total de requerimientos de servicios recibidos durante el **trimestre Enero/Marzo 2024**, 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
Enero	82	0	5	0	4	91	91
Febrero	76	2	30	0	4	112	112
Marzo	36	0	16	1	2	55	55



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, en el caso específico de las Denuncias de carácter administrativo, de acuerdo a lo que está establecido por la guía de operaciones: Link: <http://311.gob.do/documentos/marco-legal/> y el decreto 694-09 (DE-004-054), hay roles definidos, cuando un área o persona recibe una Denuncia debe referir al ciudadano al sistema 3-1-1, y no registrarla de manera interna, ya que las denuncias a las que hace referencia el sistema 3-1-1, son tramitadas de manera automática a la DIGEIG, quienes tienen un protocolo definidos para tales asuntos.

En cuanto a las Quejas, Reclamaciones, Denuncias técnicas y Sugerencias que son de carácter técnico, estas son manejadas a través de la División de Servicio al Cliente, quienes tramitan, analizan y gestionan la respuesta correspondiente con el área técnica en darle la información al ciudadano y/o cliente en el tiempo establecido.

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

Quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias recibidas:

	Quejas	Reclamaciones	Denuncias	Sugerencias	Abiertas	Cerradas
Enero	0	0	0	0	0	0
Febrero	0	0	3	0	1	2
Marzo	0	0	1	0	0	1
Total	0	0	4	0	1	3

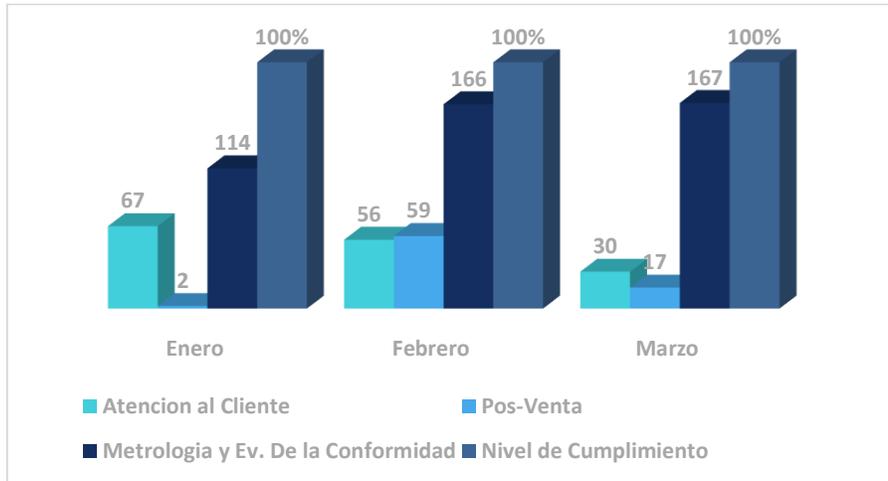


Seguimiento a la Satisfacción de los clientes, usuarios y partes interesadas:

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)
Enero	67	2	124
Febrero	56	59	166
Marzo	30	17	167
Total	153	78	457





Otras Actividades

- En el Trimestre **Enero/Marzo 2024**, el personal de Servicio al Cliente dio apoyo al Departamento de Capacitación, en la Divulgación de los Cursos de: Gestión de Riesgo bajo la Norma ISO-31000:2018, el curso sobre Anti Soborno Norma ISO-37001:2010, el Cumplimiento de la Norma ISO-37301:2021 y el curso de Sistema de Integrado sobre las Normas ISO-9001:2015, ISO-37301 y la ISO-37001. también apoyamos en la divulgación sobre el Nuevo Esquema de Certificación para Reparadores Públicos Autorizados (RPA) del área de Certificación de Persona.
- De igual manera, a través del nuevo servicio de WhatsApp del INDOCAL, fueron atendidos Cinco (05) clientes, los cuales buscaban diferentes informaciones sobre la Certificación BPH y BPM.

CAPACITACIÓN

Para finalizar, le informamos que en el Trimestre Enero/Marzo del año en curso, el personal de la División de Servicio al Cliente, no recibió capacitaciones.

