



Instituto Dominicano para la Calidad

INDOCAL

Reporte Resultados de Encuesta Atención al Cliente
Cuatrimestre Septiembre-Diciembre 2025

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 invita 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 2025**.

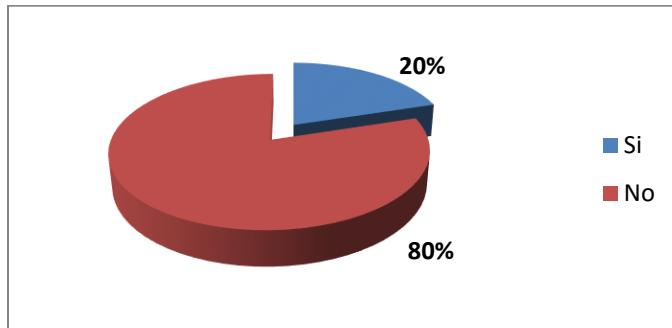
Población

De los **Noventa y Cuatro (94)** requerimientos de servicio de los clientes que visitaron el Departamento de Servicios Técnicos, recibimos una tasa de respuesta de 100% que ascienden a **Noventa y Cuatro (94)** clientes que completaron el formulario de encuesta **FO-DSC-004**.

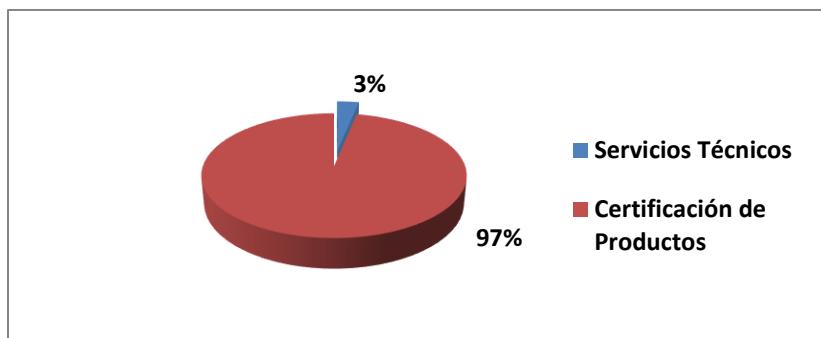
Resultados de Encuesta de Atención al Cliente

Resultados de cada elemento encuestado.

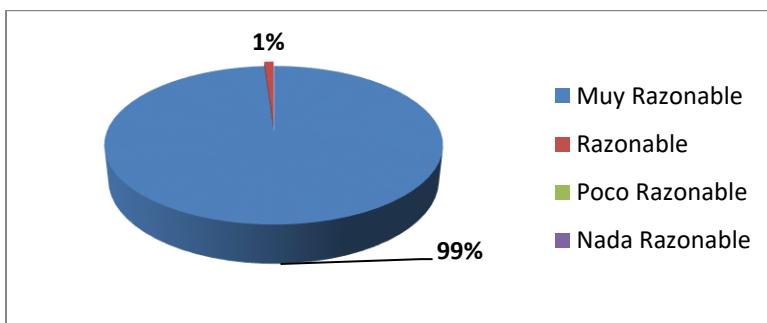
1. ¿Es ésta su primera visita?



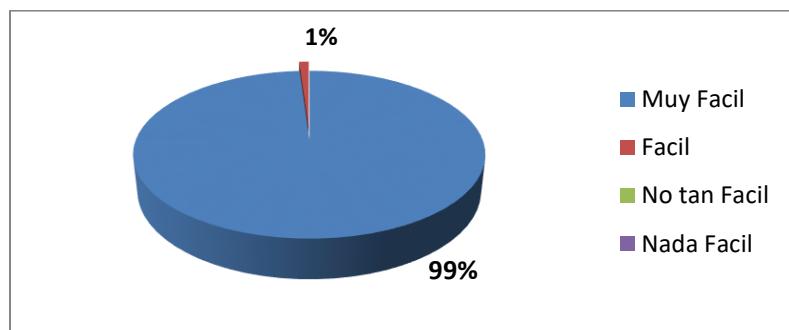
2. ¿Departamento o área que visitó?



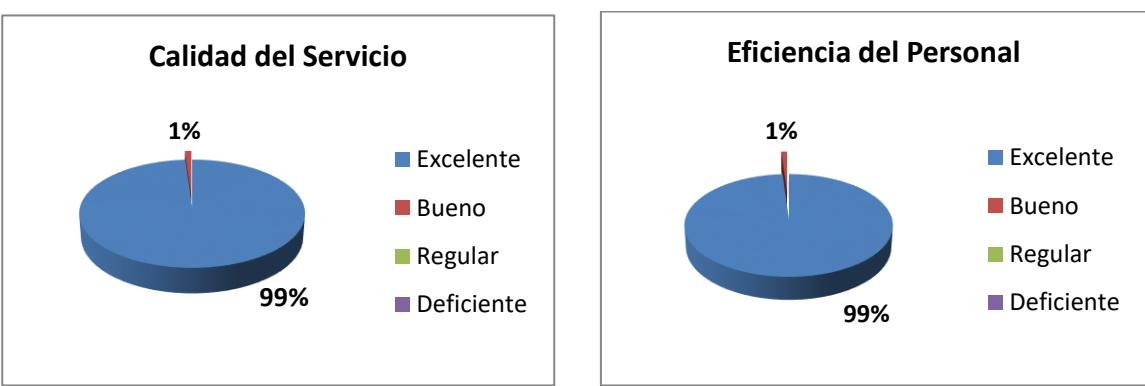
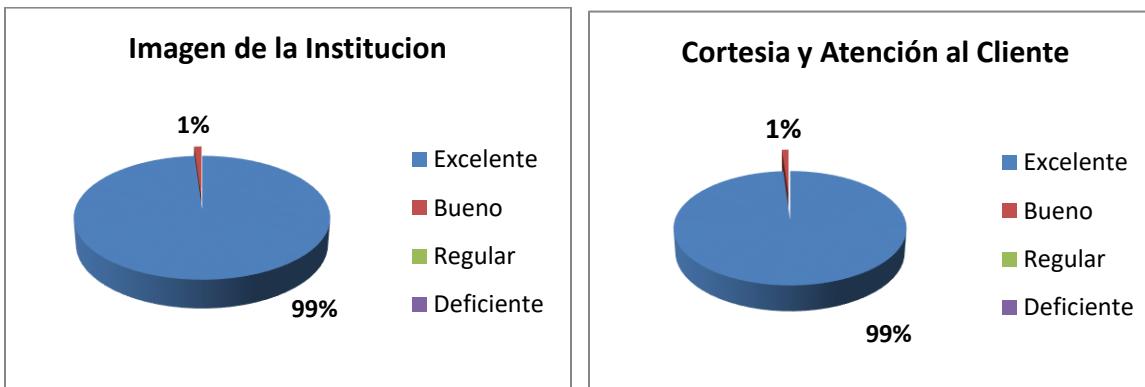
3. Para evaluar el tiempo de respuesta, nos gustaría saber, ¿Qué tan razonable resultó el tiempo de espera antes de ser atendido?



- 4. En cuanto a la Accesibilidad, ¿Qué tan fácil fue para usted acceder a nuestros Servicios 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

- Por el momento muy complacido con el Servicio (Departamento de Servicios Técnicos)
- Excelente Servicio (Departamento de Certificación de Productos)

Recomendaciones de Mejoras

- N/A

Análisis de los Datos

En este cuatrimestre **septiembre/diciembre 2025**, obtuvimos que un **80%** corresponden a clientes habituales que solicitan los servicios de la Institución, mientras que un **20%** corresponde a nuevos clientes.

Los porcentajes obtenidos para **Evaluar el tiempo de respuesta** por nuestros clientes antes de ser atendido es de un **99%** lo consideran **Muy Razonable** mientras que un **1% lo consideran razonable.**

De los clientes **que visitaron la Institución, en cuanto a la accesibilidad**, un **99%** lo consideraron **Muy Fácil** y mientras que un **1% lo consideran Fácil** el acceder a los productos y servicios que ofrece la Institución.

Los resultados obtenidos en la percepción de los clientes sobre la **Imagen de la Institución**, obtuvimos un porcentaje de **99% lo consideran Excelente y un 1% Bueno.**

Los clientes que solicitan los servicios de la Institución sienten la **Cortesía y la Atención** recibida por parte de los empleados un **99% lo consideran Excelente y un 1% Bueno.**

Las características evaluadas a nuestros clientes respecto a la **Calidad de los servicios** ofrecidos, obtuvimos un **99% Excelente y un 1% Bueno.**

En cuanto a la **Eficiencia del Personal** del INDOCAL, nuestros clientes consideran que un **99%** es **Excelente y un 1% Bueno.**

En lo que respecta al Nivel demostrado en el **Conocimiento del Personal**, obtuvimos un **99% Excelente y un 1% Bueno**, 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**

FIN DEL REPORTE