



Instituto Dominicano para la Calidad
INDOCAL

Reporte Resultados de Encuesta Atención al Cliente
Cuatrimestre Enero-Abril 2026

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 invito 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 **Enero-abril 2026**.

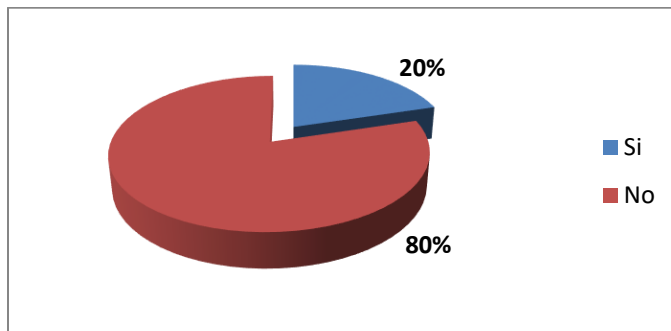
Población

De los **Ciento Setenta y Dos (172)** requerimientos de servicio de los clientes invitados a completar las encuestas, recibimos una tasa de respuesta de un 100% de los clientes que completaron el formulario de encuesta **FO-DSC-004**.

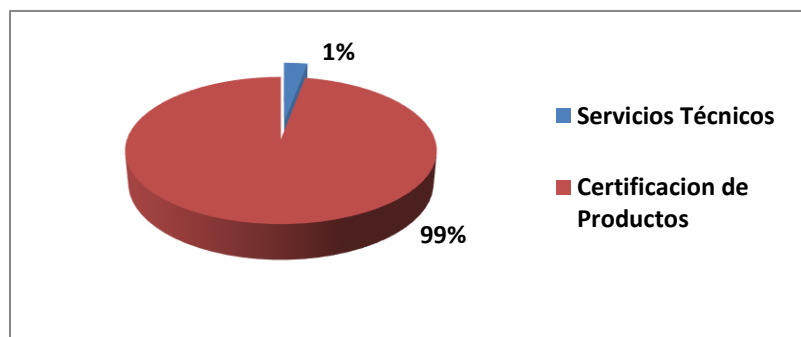
Resultados de Encuesta de Atención al Cliente

Resultados de cada elemento encuestado.

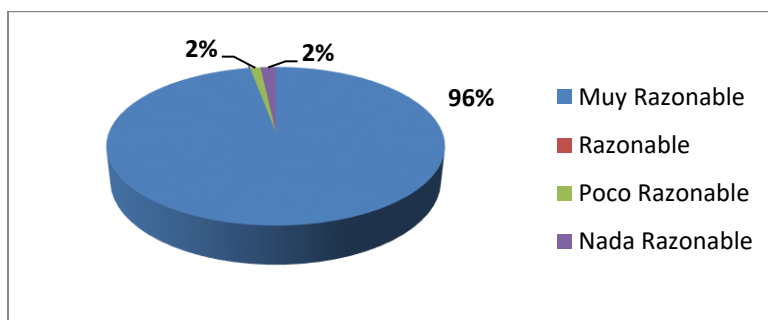
1. ¿Es ésta su primera visita?



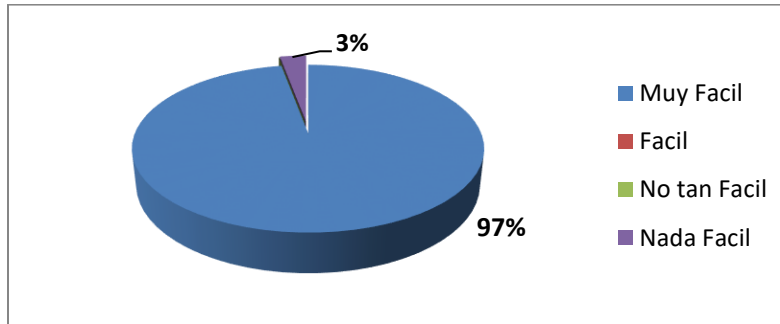
2. ¿Departamento o área que visitó?



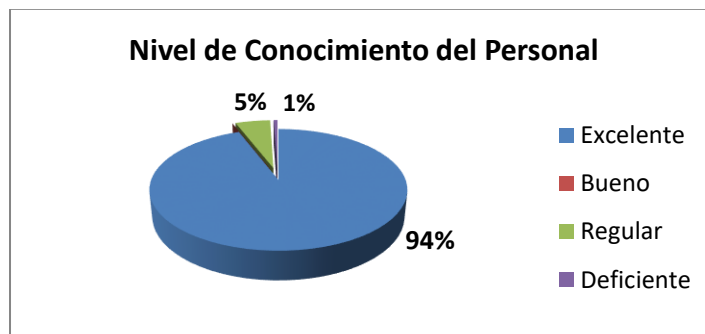
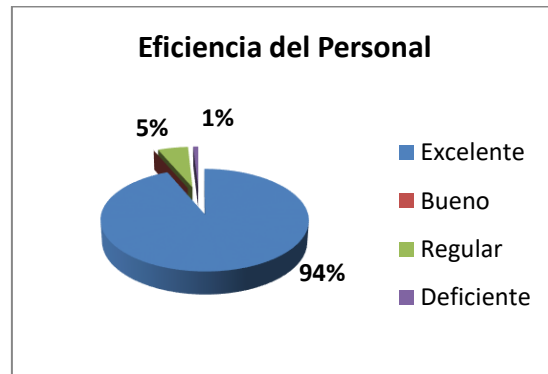
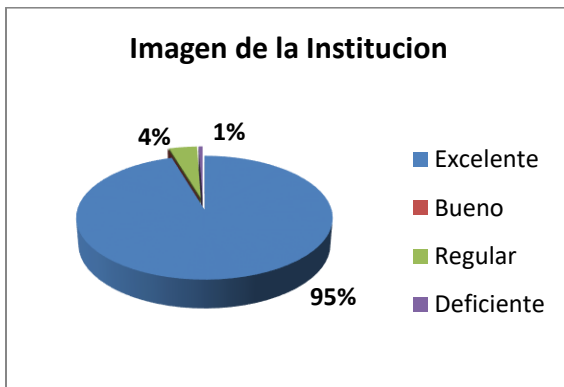
3. Para evaluar el tiempo de respuesta, nos gustaría saber, ¿Que tan razonable resultó el tiempo de espera antes de ser atendido?



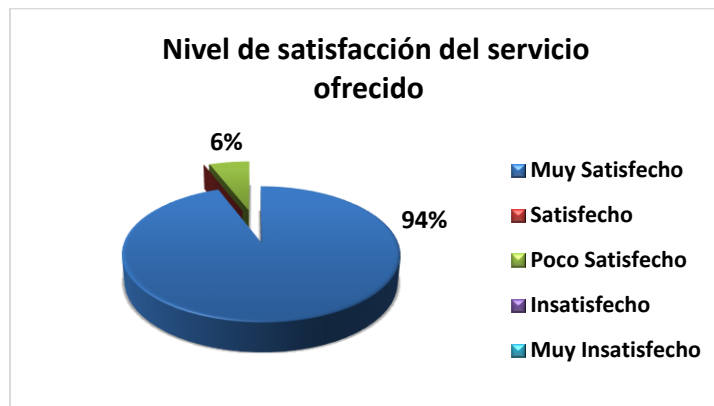
4. En cuanto a la Accesibilidad, ¿Qué tan fácil fue para usted acceder a nuestros Servicios o Producto? (se relaciona a los canales o vías establecidos, localización y señalización de las oficinas y datos de los contactos).



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

- Muy Satisfecho de todo el Servicio recibido.
- Excelente

Recomendaciones de Mejoras

- N/A

Análisis de los Datos

En este cuatrimestre **Enero-abril 2026**, obtuvimos que un **20%** corresponden a nuevos clientes, mientras que un **80%**, corresponden a clientes habituales que solicitan los servicios de la **Institución**.

Los porcentajes obtenidos para **Evaluar el tiempo de respuesta** por nuestros clientes antes de ser atendido es de un **96%** lo consideran **Muy Razonable**, un **2%** **Poco razonable** y un **2%** **Nada Razonable**.

De los clientes **que visitaron la Institución, en cuanto a la accesibilidad**, un **97%** consideraron **Muy Fácil** el acceder a los productos y servicios que ofrece la Institución, mientras que un **3%** lo consideraron **Nada Satisfecho**.

Los resultados obtenidos en la percepción de los clientes sobre la **Imagen de la Institución**, obtuvimos un porcentaje de **95%** lo consideran **Excelente**, un **4%** **Bueno** y un **1%** **Deficiente**.

Los clientes que solicitan los servicios de la Institución sienten la **Cortesía y la Atención** recibida por parte de los empleados, **100%** lo consideran **Excelente**.

Las características evaluadas a nuestros clientes respecto a la **Calidad de los servicios** ofrecidos, obtuvimos un **100%** **Excelente**.

En cuanto a la **Eficiencia del Personal** del INDOCAL, nuestros clientes consideran que un **94%** es **Excelente**, Un **5%** **Regular** y Un **1%** **Deficiente**.

En lo que respecta al Nivel demostrado en el **Conocimiento del Personal**, obtuvimos un **94%** **Excelente**, Un **5%** **Regular** y Un **1%** **Deficiente**.

La percepción de nuestros clientes que visitaron la Institución, sobre la **Satisfacción del servicio ofrecido por las diferentes áreas**, obtuvimos un porcentaje de **94%** de los clientes quedaron **Muy Satisfecho** mientras que Un **6%** **Poco Satisfecho**.

Con la sumatoria de resultados de los clientes **Muy Satisfecho** y los **Satisfechos** alcanzamos un porcentaje de **Satisfacción General del Servicio Ofrecido** de **95%**.

FIN DEL REPORTE