



Instituto Dominicano para la Calidad
INDOCAL

Reporte Resultados de Encuesta Atención al Cliente
Cuatrimestre Mayo-Agosto 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 **Mayo-Agosto 2026**.

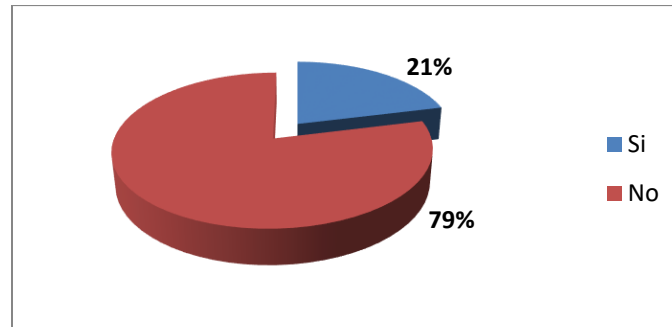
Población

De los **Ciento Ochenta y Cuatro (184)** requerimientos de servicio de los clientes que visitaron y/o tuvieron contacto con este INDOCAL, **Nueve (09)** corresponden al **Departamento de Servicios Técnicos** y **Ciento Setenta y Cinco (175)** al **Departamento de Certificación de Productos**, de lo cual recibimos una tasa de respuesta de 100%, de los clientes que completaron el formulario de encuesta **FO-DSC-004**.

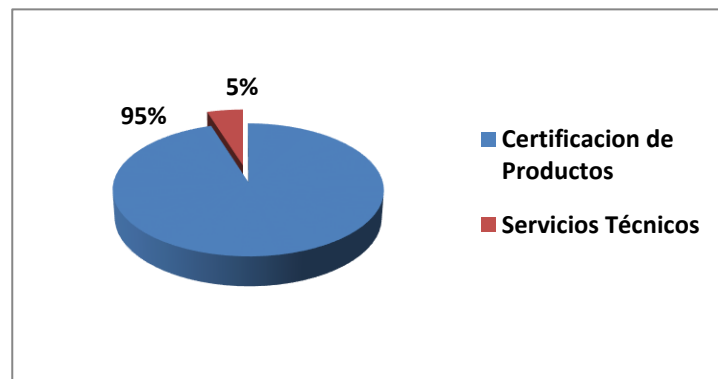
Resultados de Encuesta de Atención al Cliente

Resultados de cada elemento encuestado.

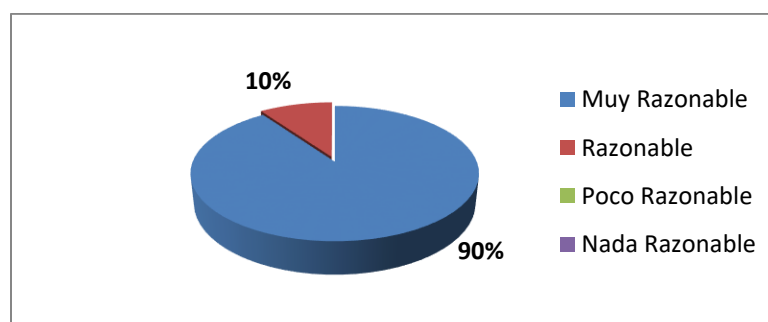
1. ¿Es ésta su primera visita?



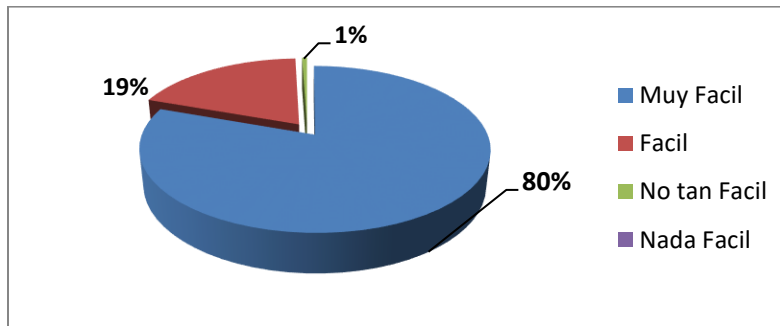
2. ¿Departamento o área que visitó?



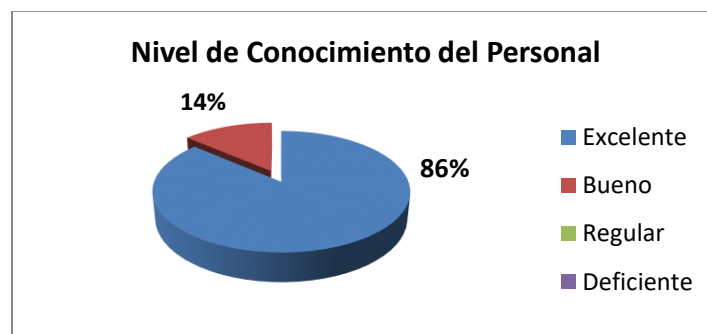
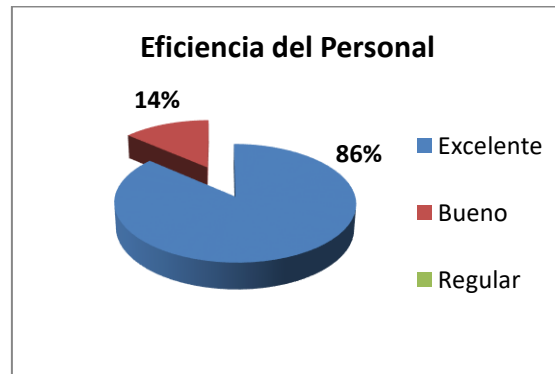
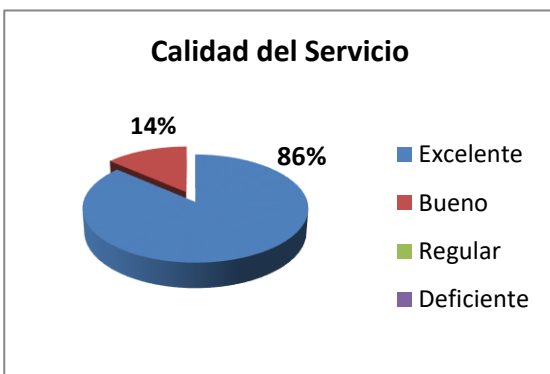
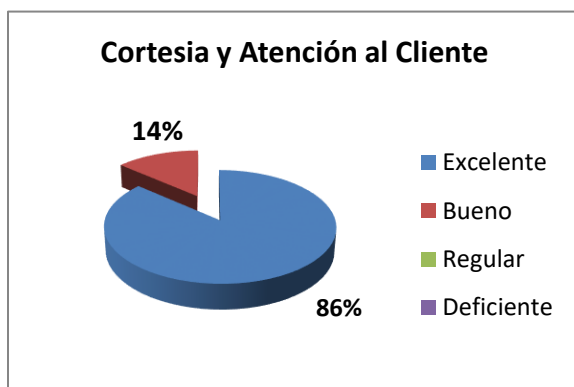
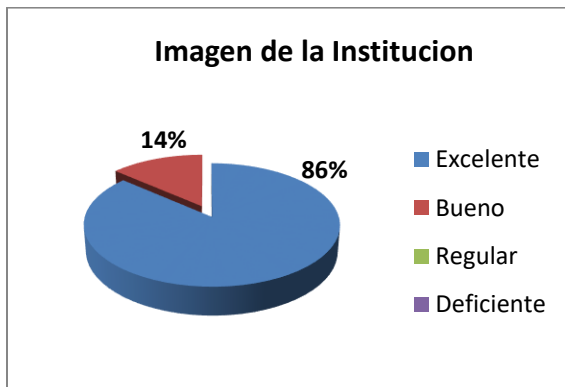
3. Para evaluar el tiempo de respuesta, nos gustaría saber, ¿Que tan razonable resultó el tiempo de espera antes de ser atendido?



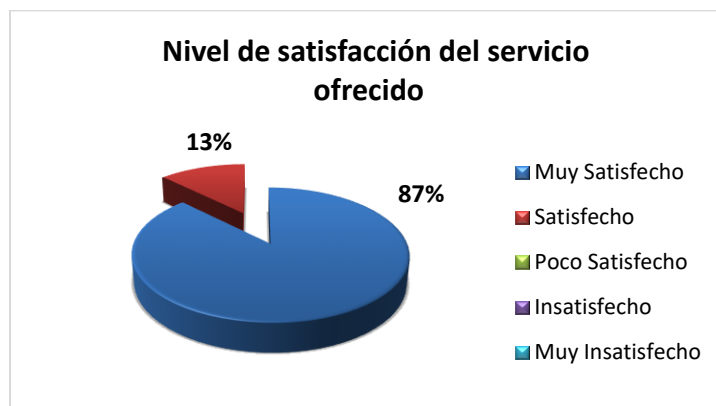
4. En cuanto a la Accesibilidad, ¿Qué tan fácil fue para usted acceder a nuestros Servicios o Producto? (se relaciona a los canales o vías establecidos, localización y señalización de las oficinas y datos de los contactos).



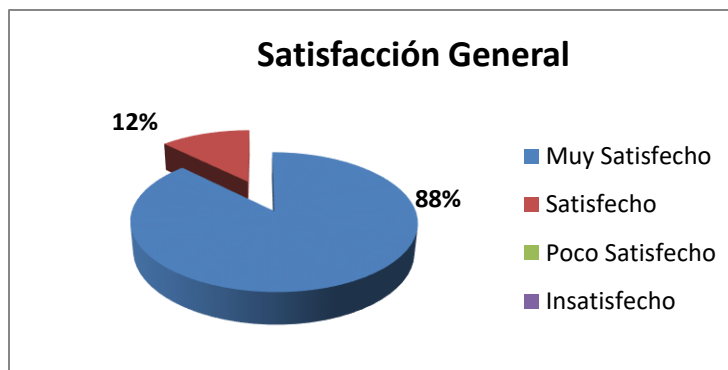
5. Evaluación de las siguientes características con relación de nuestros servicio



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

- Excelente Servicio

Recomendaciones de Mejoras

- N/A

Análisis de los Datos

En este cuatrimestre **mayo/agosto 2026**, obtuvimos que un **79%** corresponden a clientes habituales que solicitan los servicios de la **Institución, mientras que un 21% corresponden a nuevos clientes.**

Los porcentajes obtenidos para **Evaluar el tiempo de respuesta** por nuestros clientes antes de ser atendido es de un **90%** lo consideran **Muy Razonable** y un **10%** lo consideran **razonable**.

De los clientes **que visitaron la Institución, en cuanto a la accesibilidad,** un **80%** lo consideraron **Muy Fácil**, Un **19%** lo consideraron **Fácil**, mientras que un **1%** lo consideran **No tan 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 **86% lo consideran Excelente** y un **14%** lo consideran **Bueno**.

Los clientes que solicitan los servicios de la Institución sienten la **Cortesía y la Atención** recibida por parte de los empleados **86% lo consideran Excelente** y un **14%** lo consideran **Bueno**.

Las características evaluadas a nuestros clientes respecto a la **Calidad de los servicios** ofrecidos, obtuvimos un **86% lo consideran Excelente** y un **14%** lo consideran **Bueno**.

En cuanto a la **Eficiencia del Personal** del INDOCAL, nuestros clientes consideran que un **86% lo consideran Excelente** y un **14%** lo consideran **Bueno**.

En lo que respecta al Nivel demostrado en el **Conocimiento del Personal,** obtuvimos un **86% lo consideran Excelente** y un **14%** lo consideran **Bueno**, esta evaluación 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 **87% lo consideran Muy Satisfecho** y **13%** lo consideran **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