



INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL

División de Servicio al Cliente (DSC)

**Julio-Septiembre
Año 2026**



**INSTITUTO DOMINICANO
PARA LA CALIDAD**



Índice

Misión del Departamento.....	Pág.02
Resumen Ejecutivo SEDE	Pág.03
Desarrollo del Informe	04 y 05
Seguimiento a la Satisfacción de los Clientes	Pág.06
Fechas Importantes	Pág.07
Otras Actividades	Pág.07
Cumplimiento de la NOBACI.....	Pág.09-14



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 **Julio-Septiembre 2026**, 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 logro de una cultura de calidad en el país y la mejora continua 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 sobre los servicios que ofrece el INDOCAL, de igual manera notificar sobre los canales y medios 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 procedimientos administrativos 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 Técnicas 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), Un Técnico 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 SEDE/Regional Norte

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), durante este Trimestre **Julio-Septiembre 2026**, a través de la División de Servicio al Cliente, ha recibido **Trecientos Cuarenta y Dos (342)** requerimientos de Servicios, distribuidos de la siguiente manera:

Noventa (90) requerimientos de Servicios correspondientes al Departamento de Servicios Técnicos, **Diecisiete (17)** requerimientos de la Regional Norte, **Veintinueve (29)** del área de Capacitación, **Ciento Cincuenta y Cinco (155)** requerimientos de la Dirección Evaluación de la Conformidad/Depto. de Certificación de Productos (BPH/BPM), Depto. de Certificación de persona y el Depto. de Certificación de Sistemas, Inspección en aduanas, **Doce (12)** requerimientos del Departamento de Metrología Legal, **Doce (12)** requerimientos de los Laboratorios de Mediciones Eléctricas, **Seis (06)** requerimientos de la Dirección de Normalización, **Diecinueve (19)** del área de Facturación y Cobros, y de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) recibimos **Dos (02)**, los cuales fueron ejecutados en un 100%.

Durante este trimestre, NO se recibieron Denuncias Técnicas, Quejas, Reclamaciones ni Sugerencias.



1. Desarrollo del Informe

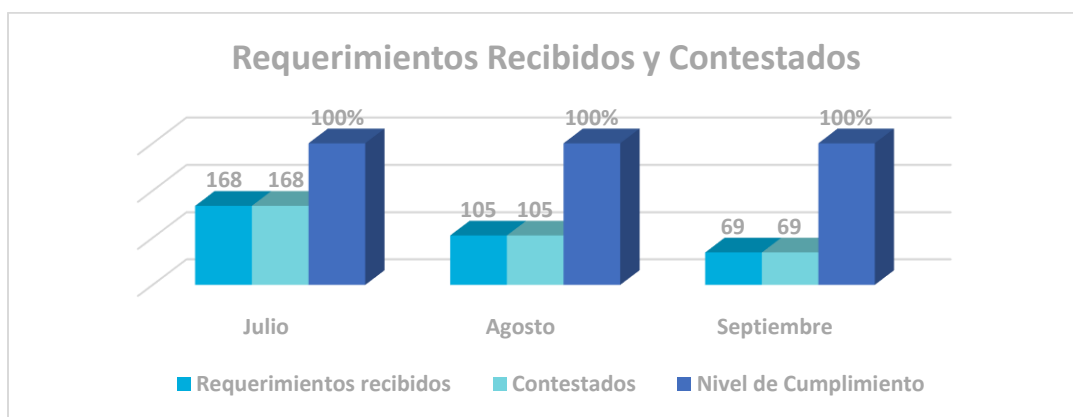
La División de Servicio al Cliente presenta el resultado del desempeño y las actividades que se desarrollaron para dar cumplimiento al Objetivo General y específico, y realizar las mejoras continuas.

Cantidad de requerimientos de servicios recibidos:

A continuación, el total de requerimientos de servicios recibidos durante el **trimestre Julio-Septiembre 2026**, 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, Oficina de Acceso a la Información (OAI) y los requerimientos de servicios del Laboratorio de Mediciones Eléctricas.

Requerimientos Recibidos y Atendidos SEDE y la Regional Norte-Santiago

Mes	Servicios Técnicos/ capacitación	Normalización	Cobros	Evaluación de la Conformidad	Metrología Legal	Laboratorios Mediciones Eléctricas	OAI	Recibidos	Atendidos
Julio	59	02	03	94	05	05	0	168	168
Agosto	36	01	10	51	01	05	01	105	105
Sept.	41	03	06	10	06	02	01	69	69



Mantener el índice de quejas por área por debajo de 3 por mes.

De acuerdo con el procedimiento de Manejo de Requerimientos del cliente, las quejas, reclamaciones, denuncias técnicas y sugerencias de carácter administrativo (denuncia de corrupción y/o de uno de los colaboradores 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 Técnicas 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:

Mes	Quejas	Reclamaciones	Denuncias	Sugerencias	Abiertas	Cerradas
Julio	0	0	0	0	0	0
Agosto	0	0	0	0	0	0
Septiembre	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0

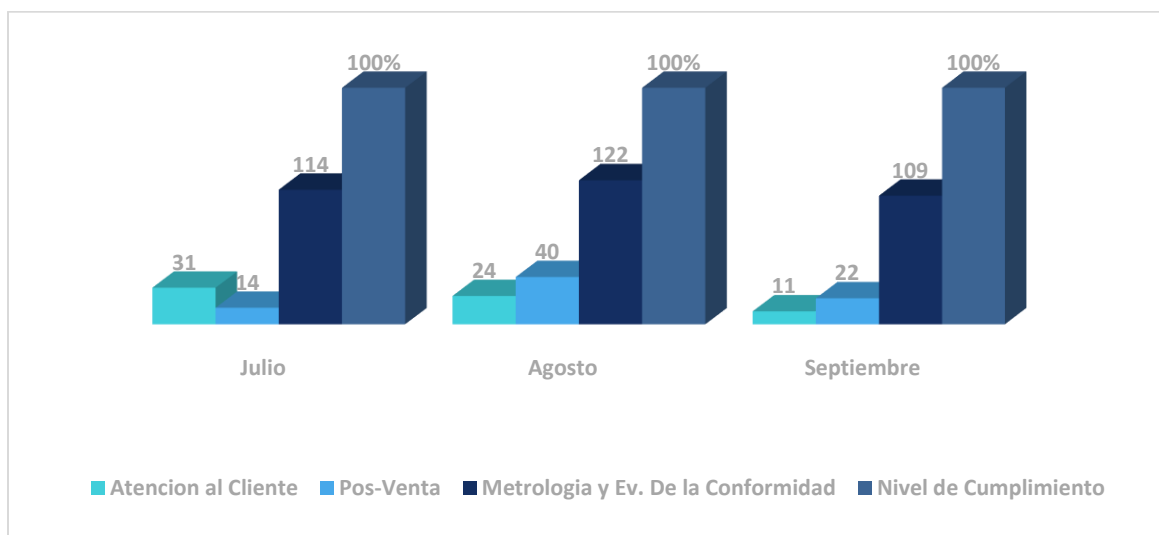
Seguimiento a la Satisfacción de los clientes, usuarios y partes interesadas:

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 en el



momento que solicitaron nuestros servicios, el Seguimiento y Evaluación a los Servicios de Normalización (servicio post-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.

Mes	Encuestas Atención al Cliente	Seguimiento y Evaluación (Servicio Post-venta)	Encuestas Satisfacción al Cliente (Metrología y Evaluación de la Conformidad)
Julio	31	14	114
Agosto	24	40	122
Septiembre	11	22	109
Total	66	76	345



Fechas Importantes:

Durante este trimestre, el área de Servicio al Cliente trabajó con el Ministerio de Administración Pública (MAP) en la elaboración de la Ficha Técnica, la Programación de las encuestas en el POA y la población de la muestra, esto para la aplicación de las Encuestas de Satisfacción Ciudadana.

Luego de realizar las encuestas correspondientes en la Plataforma del Observatorio de Servicios Públicos, en el mes de agosto, fueron actualizados los indicadores de medición 01.6 sobre monitoreo de la Calidad de los Servicios y el 01.7 sobre el Índice de Satisfacción Ciudadana, alcanzando las calificaciones de 100 y 90 respectivamente.

01.6 Monitoreo de la Calidad de los Servicios					Tabla de Valoración
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO	
01.6.1 Encuesta programada en el POA de la institución	01/08/2027	Moriel Stelli Ríos Ogando	100	3.25	Cargar Evidencias
01.6.2 Ficha técnica de la encuesta de satisfacción ciudadana aprobada por el MAP	01/08/2027	Moriel Stelli Ríos Ogando	3.25	3.25	Cargar Evidencias
01.6.3 Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana actualizado	01/08/2027	Moriel Stelli Ríos Ogando	90	2.93	Cargar Evidencias
01.7 Índice de Satisfacción Ciudadana					Tabla de Valoración
EVIDENCIA	FECHA VENCIMIENTO	VERIFICADO POR	VALOR	ESTADO	
01.7.1 Documento con el público del Índice de satisfacción obtenido del informe de la encuesta. Con una puntuación de 9 a 100 según resultado de encuesta.	01/08/2027	Moriel Stelli Ríos Ogando	90	2.93	Cargar Evidencias



Otras actividades:

A través del área de Servicio al Cliente, hemos apoyado el Departamento de Evaluación y Reconocimiento a la Calidad, promocionando la tercera edición del Premio INDOCAL a la Calidad, remitiendo a nuestro cliente Cuatro Mil Doscientos (4,200) correos, motivándolos a que participen en dicho premio.



De igual manera hemos apoyado el Departamento de Servicios Técnicos/Capacitación, promocionando los cursos de Reparadores Públicos Autorizados (RPA), Principios de Buenas Prácticas de Manufacturas (NORDON 640), y el curso de Gestión efectiva de los Procesos, remitiendo a nuestros clientes Mil Cuatrocientos Nueve (1,409) correos, motivándolos a participar en dichas capacitaciones.



Cumplimiento con los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). (VAR-011, IyC-005, IyC-018)

Miembro de: ISO (Membresía plena) Organización Internacional de Normalización IEC Comisión Electrotécnica Internacional COPANT Comisión Panamericana de Normas Técnicas CODEX ALIMENTARIUS Comisión de Codex Alimentarius	 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD  RNC: 4-3012831-7	Miembro de: SIM Sistema Interamericano de Metrología ASTM (Afiliado) Sociedad Estadounidense de Pruebas y Materiales IAAC (Miembro Asociado) Cooperación Interamericana de Acreditación
---	---	--

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Quien suscribe, **Casilda E. Mercedes Heredia**, Encargada de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) de este INDOCAL, certifica que durante el cuatrimestre enero-abril, no hemos recibido Encuesta de Satisfacción de los clientes que han acudido a esta OAI.

Dado en la ciudad de Santo Domingo, a los dieciocho (18) días del mes agosto del 2026.

Atentamente, Casilda Mercedes Heredia	Firmado digitalmente por Casilda Mercedes Heredia Fecha: 2026.08.18 13:19:55 -04'00'
--	---

Casilda E. Mercedes Heredia
Encargada Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)



C/Olof Palme Esq. Núñez de Cáceres, San Gerónimo, Santo Domingo ☎ 809.686.2205 ✉ servicioalcliente@indocal.gob.do



Miembro de:

ISO (Membresía plena)
Organización Internacional
de Normalización
IEC
Comisión Electrotécnica
Internacional
COPANT
Comisión Panamericana de
Normas Técnicas
CODEX ALIMENTARIUS
Comisión de Codex Alimentarius



INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD



RNC: 4-3012831-7

Miembro de:

SIM
Sistema Interamericano
de Metrología
ASTM (Aliado)
Sociedad Estadounidense
de Pruebas y Materiales
IAAC (Miembro Asociado)
Cooperación Interamericana
de Acreditación

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Quien suscribe, **Casilda E. Mercedes Heredia**, Encargada de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) de este INDOCAL, certifica que durante el cuatrimestre **mayo-agosto**, no hemos recibido **Encuesta de Satisfacción de los Clientes** que han acudido a esta OAI.

Dado en la ciudad de Santo Domingo, a los **cinco (05) días del mes octubre del 2026**.

Atentamente,

Casilda Mercedes Heredia

Firmado digitalmente por Casilda Mercedes Heredia
Fecha: 2026.10.05 15:16:34 -04'00'

Casilda E. Mercedes Heredia
Encargada Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)



C/Olof Palme Esq. Núñez de Cáceres, San Gerónimo, Santo Domingo ☎ 809.686.2205 ✉ servicioalcliente@indocal.gob.do

Regional Norte: Calle 11 No.1, Urbanización la Zurza I, Santiago de los Caballeros ☎ 809.724.5588 **pág. 5**

Laboratorios de Metrología: Calle Presidente Vicini Burgos No. 60, Sector Gazcue, Santo Domingo ☎ 809.537.1281

🌐 www.indocal.gob.do



Informe de Encuestas de Satisfacción de Usuarios

**Instituto Dominicano para la
Calidad**

Julio 2026



Descripción y Análisis de Resultados

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción de usuarios, iniciando con una visión general del índice de satisfacción alcanzado. Posteriormente, se detallan los resultados específicos por modalidad de levantamiento y, finalmente, se analizan los niveles de satisfacción en función de las distintas dimensiones evaluadas.

Este enfoque permite transitar de lo general a lo particular, facilitando una comprensión más precisa del desempeño en cada aspecto del servicio evaluado.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



90.46%

■ Insatisfecho ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ NS/NR

En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado.



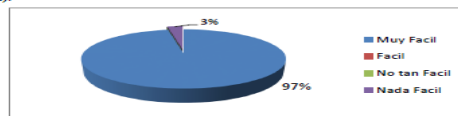


**Instituto Dominicano para la Calidad
INDOCAL**

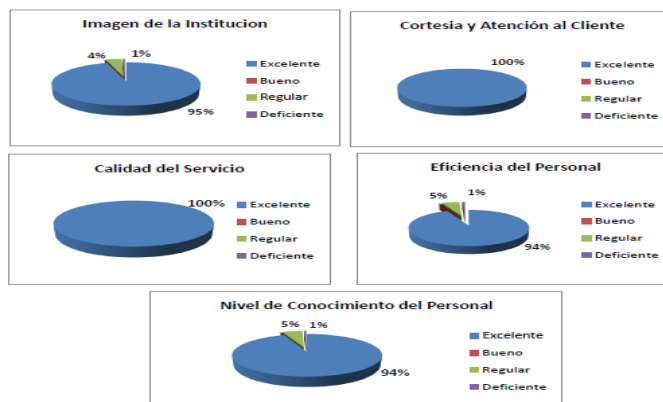
**Reporte Resultados de Encuesta Atención al Cliente
Cuatrimestre Enero-Abril 2026**

Elaborado por: Justina Finales Trinidad- División de Servicio al Cliente

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

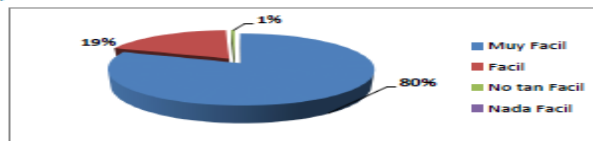




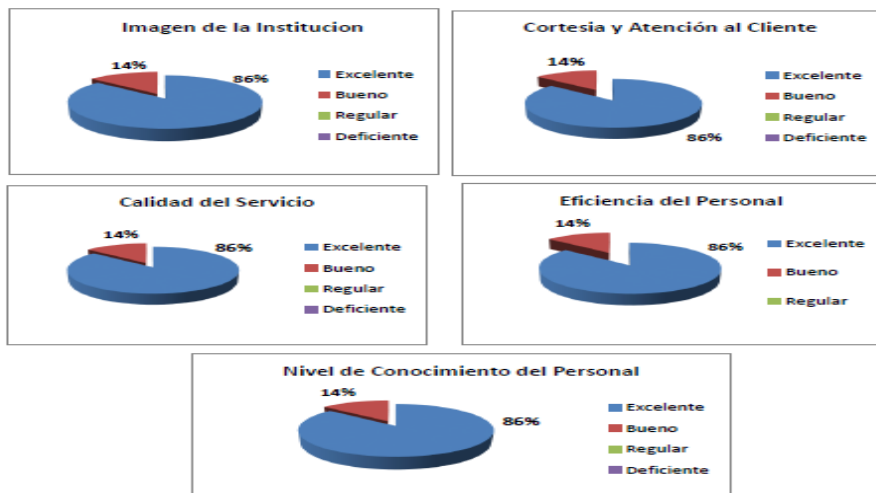
Instituto Dominicano para la Calidad INDOCAL

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

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





Instituto Dominicano para la Calidad

RC-DSC-002

Reporte Estatus de Quejas Externas, Reclamaciones, Denuncias y Sugerencias
Enero-Abril 2026

Mes	Fecha de Recepción	Via de Recepción	Nombre Cliente que Reporta el Caso	Descripción del Caso	Clasificación del Caso (QE, RE, DE, SU)	Acción Propuesta para Cerrar el Caso	Área Responsable de Respuesta	Fecha de Respuesta	Estatus del Caso
Enero	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Febrero	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Marzo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Abril	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Legenda:
QE= Queja Externa
RE= Reclamaciones
DE= Denuncias
SU= Sugerencias

Nota:
Durante este Cuatrimestre no se recibieron Quejas, reclamaciones, Denuncias Técnicas ni sugerencias a través del área de Servicio al Cliente.



Instituto Dominicano para la Calidad

RC-DSC-002

Reporte Estatus de Quejas Externas, Reclamaciones, Denuncias Técnicas y Sugerencias Mayo-Agosto 2026

Mes	Fecha de Recepción	Via de Recepción	Nombre Cliente que Reporta el Caso	Descripción del Caso	Clasificación del Caso (QE, RE, DE, SU)	Acción Propuesta para Cerrar el Caso	Área Responsable de Respuesta	Fecha de Respuesta	Estatus del Caso
Mayo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Junio	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Julio	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Agosto	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Legenda:
QE= Queja Externa
RE= Reclamaciones
DE= Denuncias
SU= Sugerencias

NOTA: Durante el cuatrimestre mayo/agosto 2026, a través de la División de Servicio al Cliente, no se recibieron Quejas Externas, Reclamaciones, Denuncias Técnicas ni Sugerencias.

Justina
Pinales

Firmado
digitalmente por
Justina Pinales

Enc. Servicio al Cliente

