



**Instituto Dominicano para la Calidad
INDOCAL**

**Reporte de Encuesta Institucional de
Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios
Públicos
Enero-Junio 2021**

ÍNDICE

1. Nuestra Institución	03
1.1	03
1.2	04
1.3	04
1.4 Valores Institucionales	04
2. Objetivo General	05
2.1 Objetivos Específicos	05
2.2 Metodología	05
2.3 Universo	06
2.4 Muestra	06
2.5 Fuente	06
3. Resultados de Encuesta Institucional sobre la Satisfacción Ciudadana de la Calidad de los Servicios Públicos	06
4. Documentos Anexos	20
Anexo No.1 Evidencias de los Correos Contestados por nuestros Clientes	
Anexo No.2 Ficha Técnica del INDOCAL, para la aplicación de la Encuesta	
Anexo No.3 Plan de Acción INDOCAL	

Objetivo General

Conocer la apreciación y opinión de nuestros clientes, usuarios y relacionados, para medir el grado de satisfacción con respecto al cumplimiento de los servicios ofrecidos por el Instinto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), y que los resultados sirvan de referencia 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 suministrados.
- ✓ Verificar y analizar los resultados, para determinar cumplimiento de los objetivos establecidos.
- ✓ Determinar las principales razones de insatisfacción de nuestro cliente, usuarios con relación a los servicios o productos recibidos.

Metodología:

Fue utilizada la aplicación de Encuesta de Atención al Ciudadano de forma periódica para recolectar los datos y obtener la retroalimentación de los clientes, para medir el nivel de satisfacción con respecto a los servicios recibidos en el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), a través de la aplicación de las encuestas realizadas a los clientes a quienes ofrecemos diferentes servicios.

Para la realización de esta encuesta se utilizó el Cuestionario de Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública, Según **Resolución 03-2019**.

Universo

Son todos aquellos clientes, Usuarios y Partes Interesadas que recibieron diferentes servicios en el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), en el Semestre **Enero-Junio 2021**.

Muestra

Fueron realizadas Setenta (71) encuestas de Atención al Ciudadano vía correo electrónico auto-administrada, aplicadas posterior a la prestación del servicio.

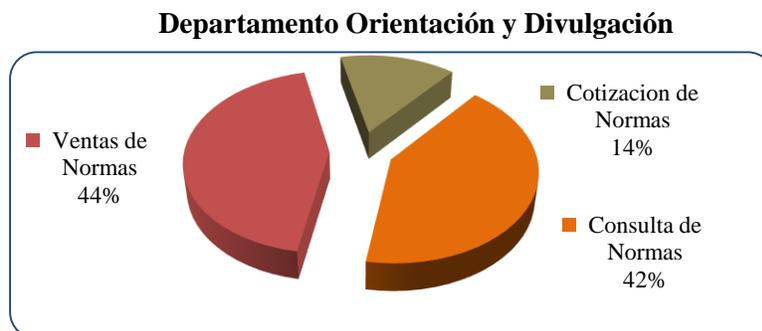
Fuente

Se obtuvo a partir de los reportes suministrados por los Departamento de Metrología Legal, Orientación y Divulgación la Dirección Evaluación de la Conformidad y los Laboratorios de Mediciones Eléctricas del INDOCAL, de igual manera de los clientes que visitaron nuestras instalaciones.

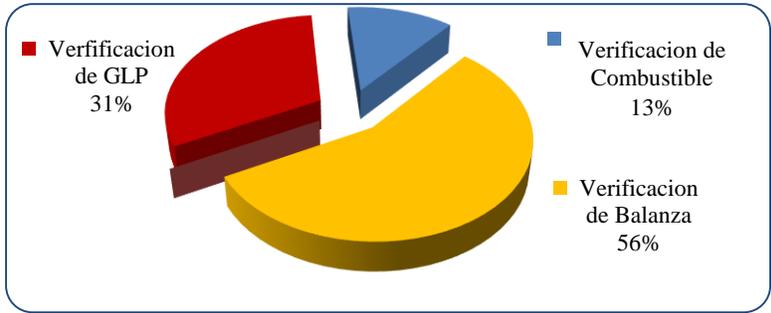
Resultados de Encuesta de Satisfacción al Cliente

Resultados de los siguientes aspectos de nuestros servicios encuestados:

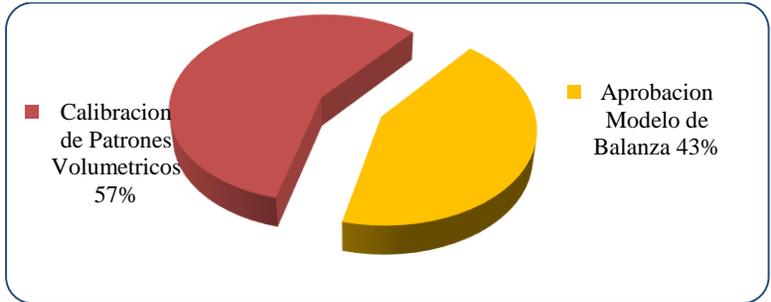
1. ¿Podría indicarnos el **SERVICIO** que vino a solicitar/Recibió?



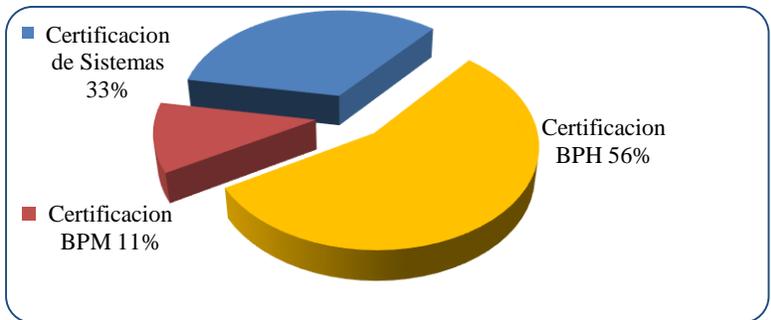
Depto. Metrología Legal



Laboratorios de Mediciones Eléctricas



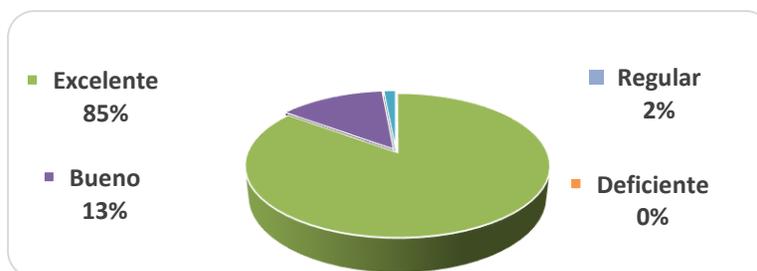
Dirección Evaluación de la Conformidad



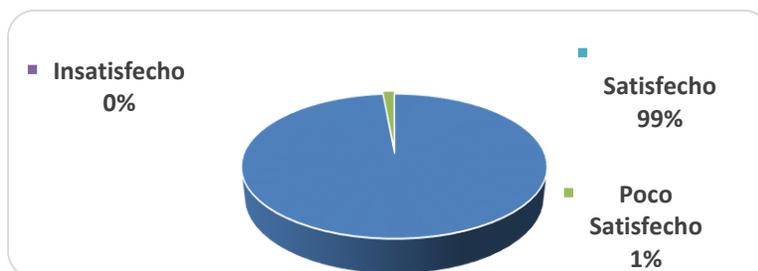
2. **ELEMENTOS TANGIBLES:** Esta escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de Satisfacción.

COMO VALORA USTED?

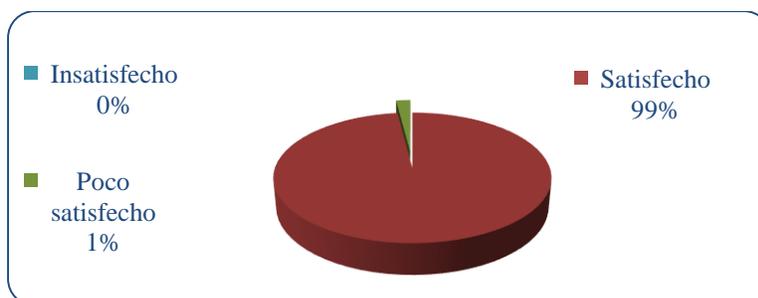
¿La Comodidad en el área de espera de los Servicios en la Institución?



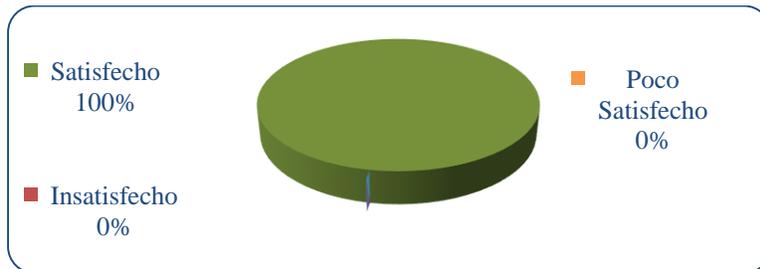
¿Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visiblemente llamativos y de utilidad?



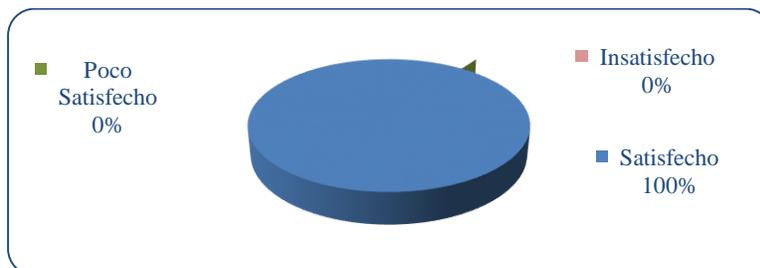
Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.



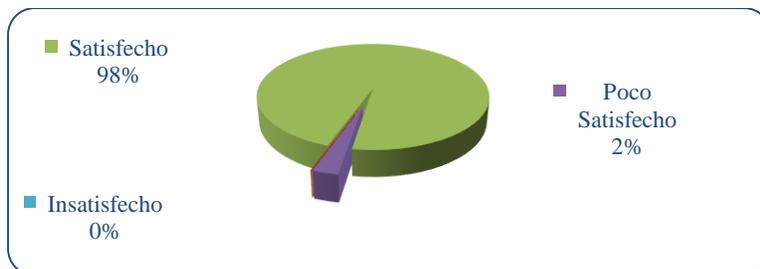
La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.



La modernización de las instalaciones y los equipos



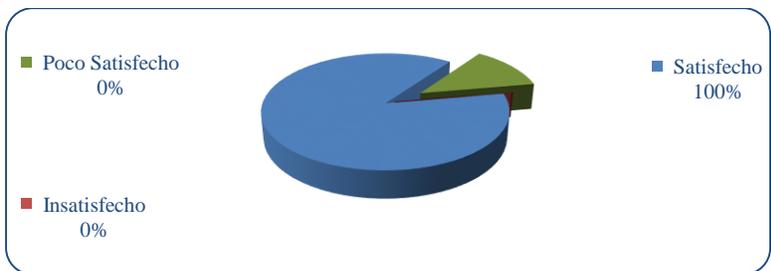
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente las oficinas de esta institución.



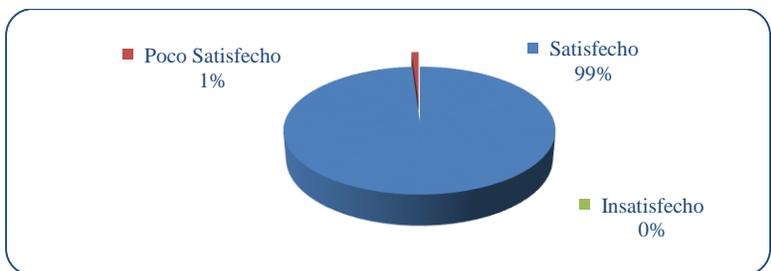
3. **EFICACIA/CONFIABILIDAD:** A continuación, le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿COMO VALORA USTED?

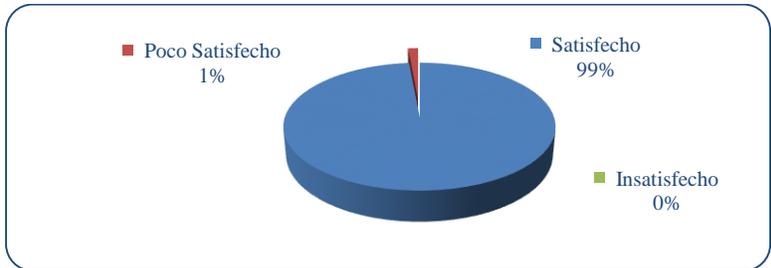
La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente



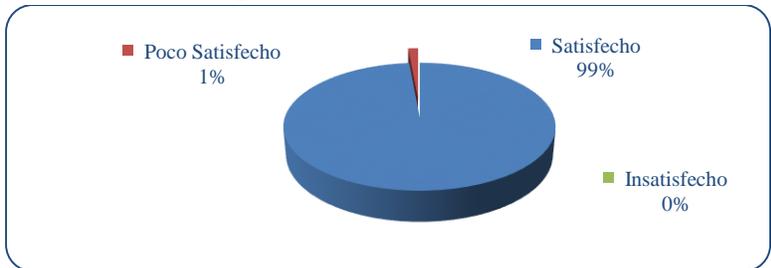
El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión



El cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio



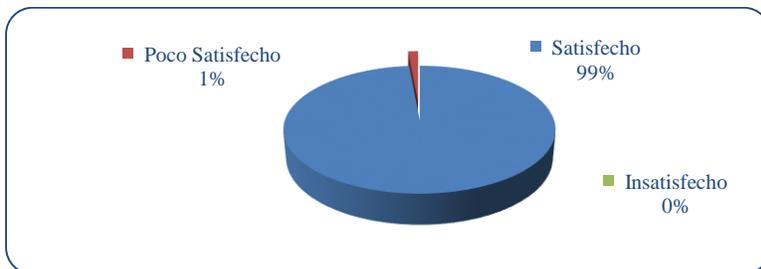
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido



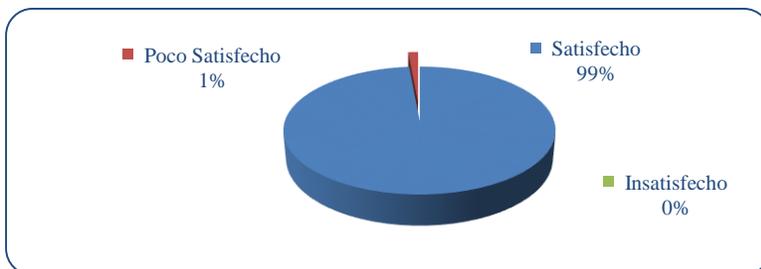
4. **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿COMO VALORA USTED?

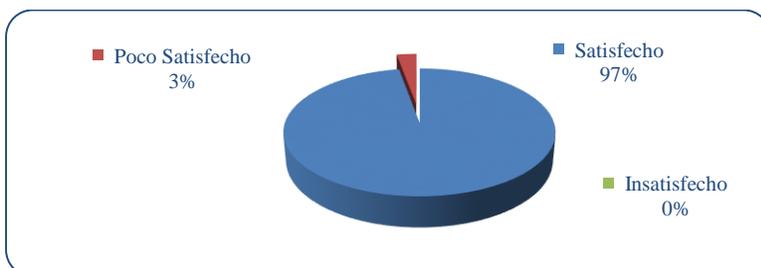
El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió



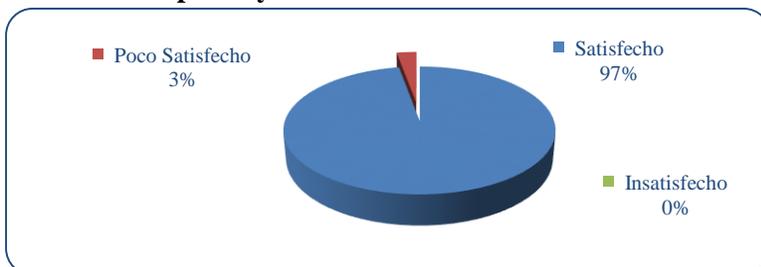
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron



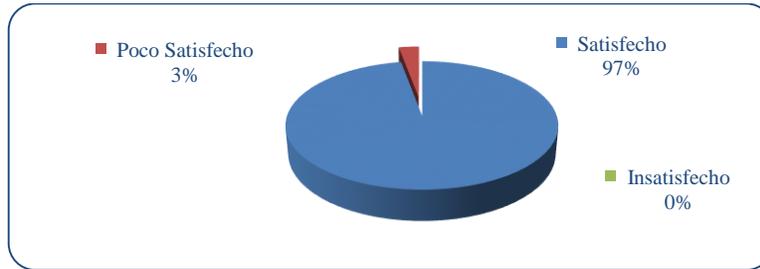
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado



La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado.



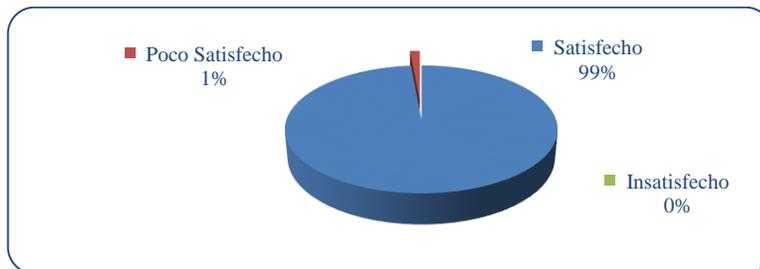
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado



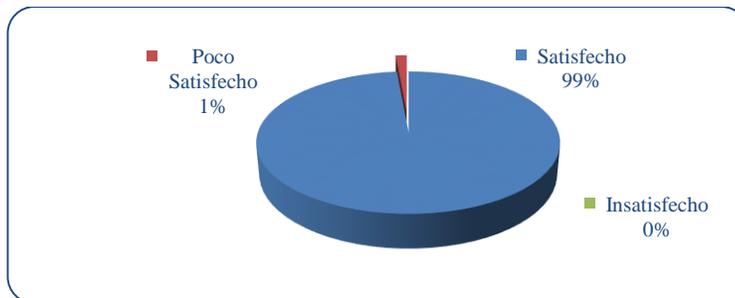
5. **PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL:** A continuación, le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿CÓMO VALORA USTED?

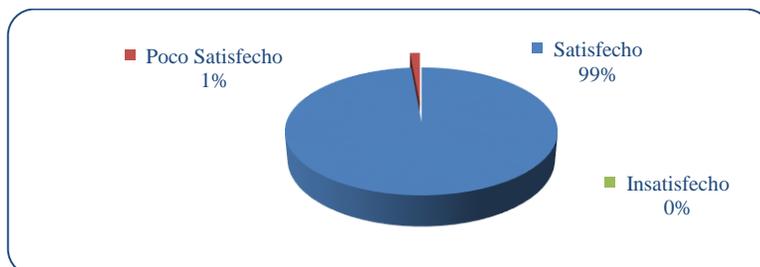
El trato que le ha dado el personal



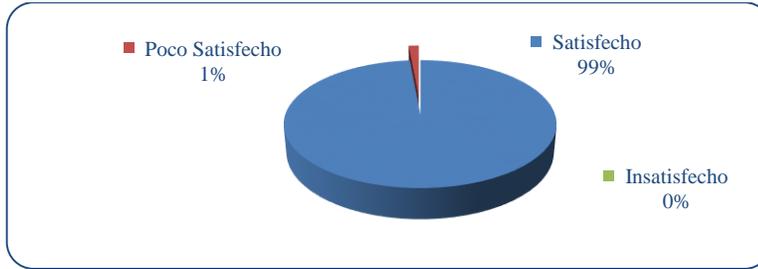
La profesionalidad del personal que le atendió



La confianza que le transmite el personal



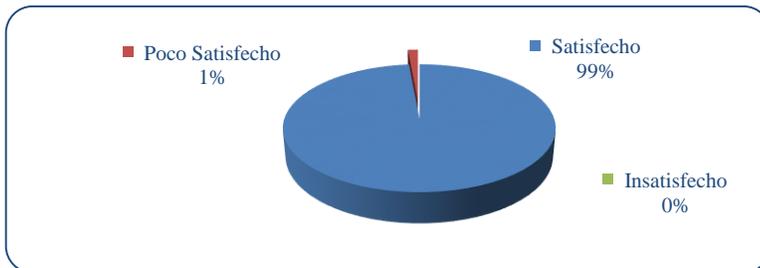
En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución.



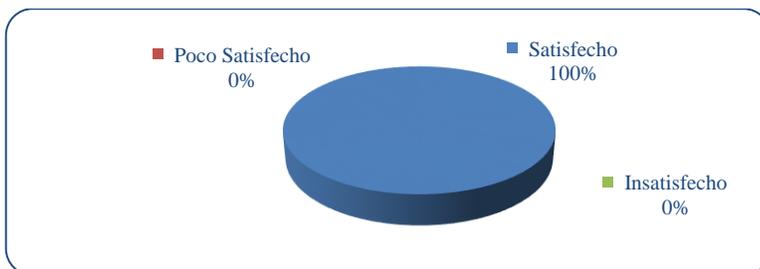
6. **EMPATIA/ACCESIBILIDAD:** Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción.

¿CÓMO VALORA USTED?

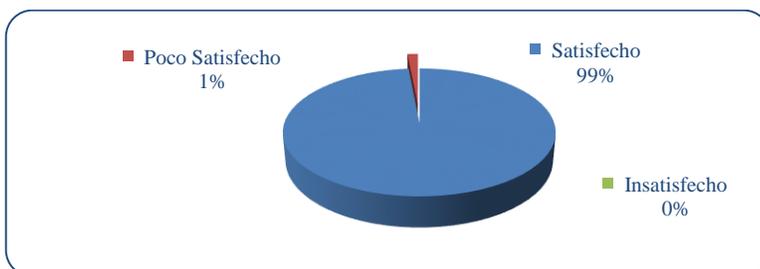
La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil



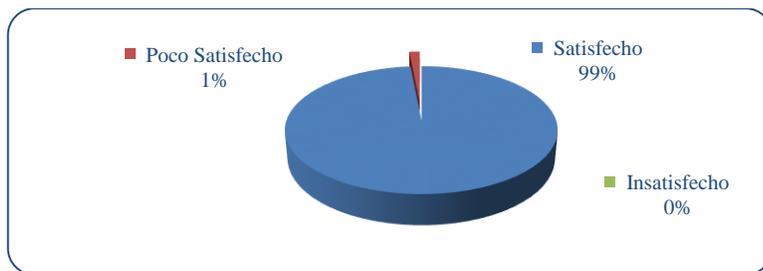
El horario de atención al público



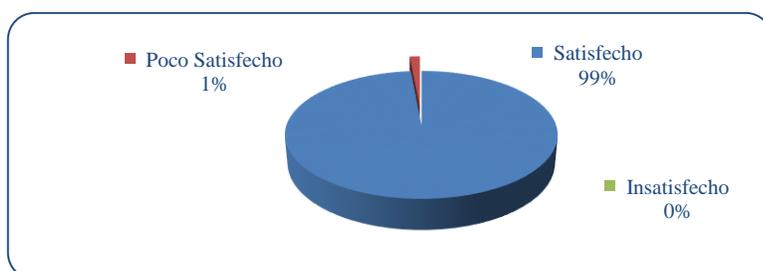
La facilidad con que consiguió cita



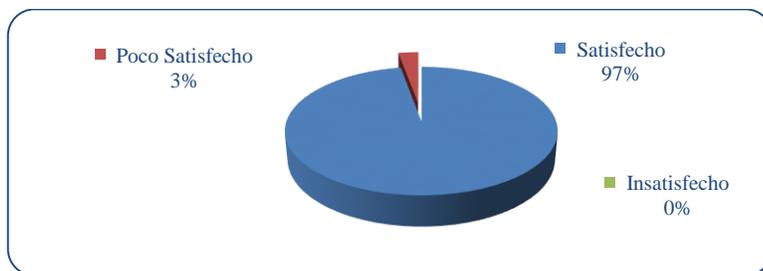
Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables



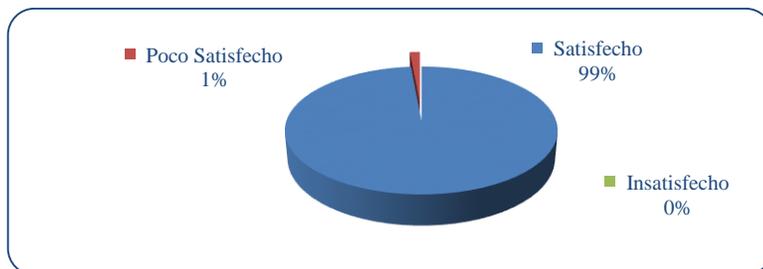
La información que le proporcionaron fue clara y comprensible



La atención personalizada que le dieron

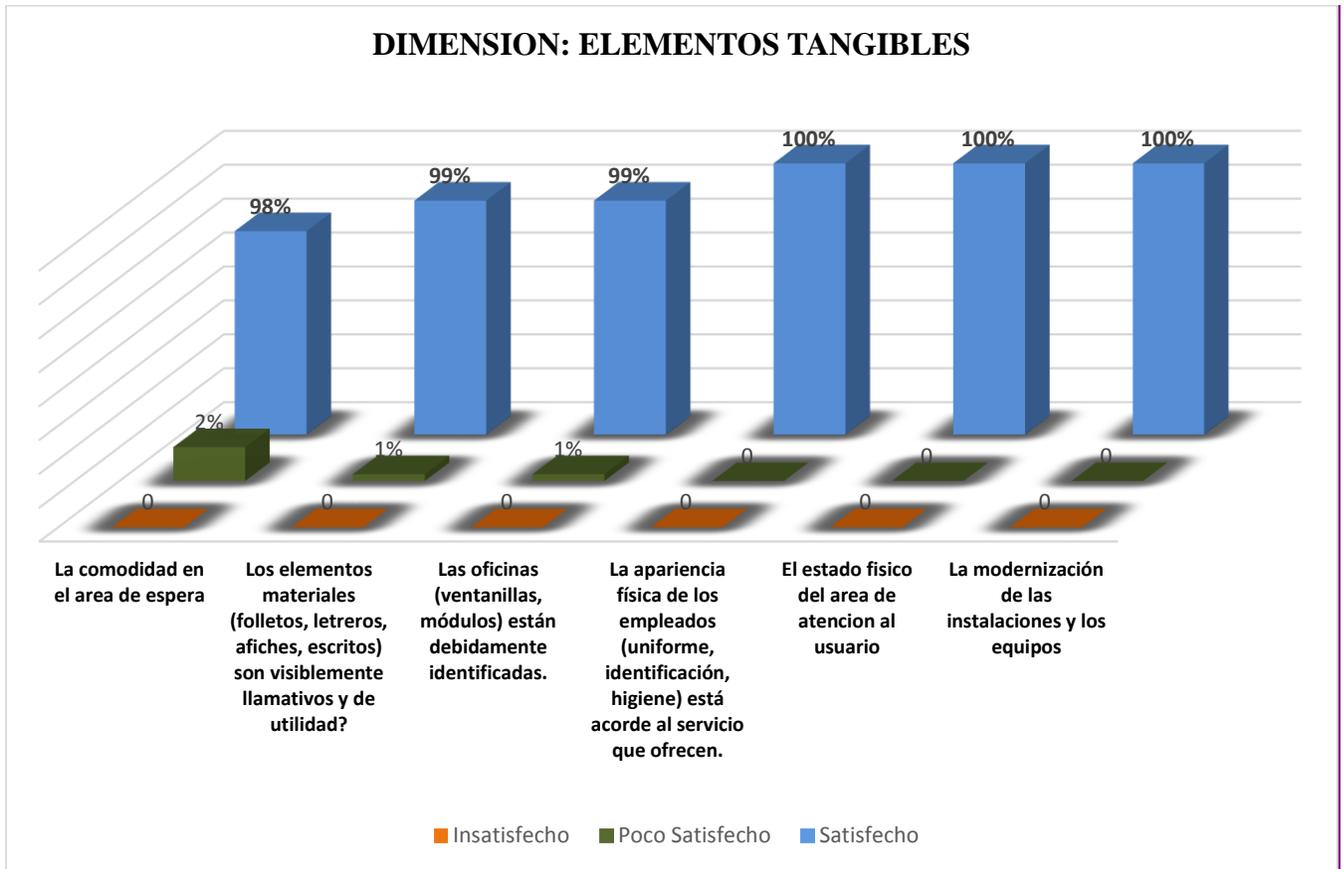


Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la empatía y accesibilidad que le ha dado el personal del servicio.



Resultados de Satisfacción General de las Dimensiones

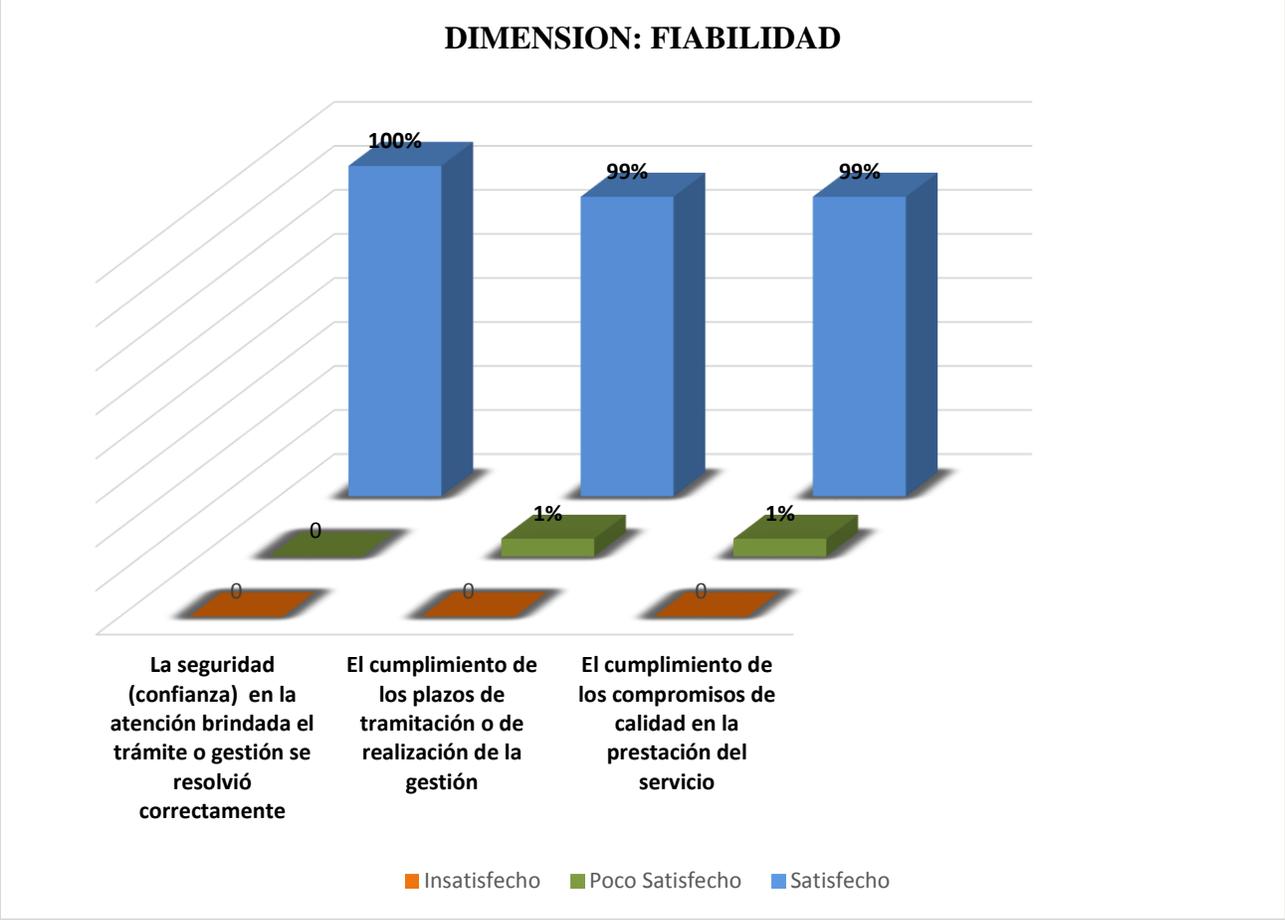
7. **DIMENSION TANGIBLE:** En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de Satisfacción. ¿COMO VALORA USTED?



Promedio de Satisfacción de la Dimensión

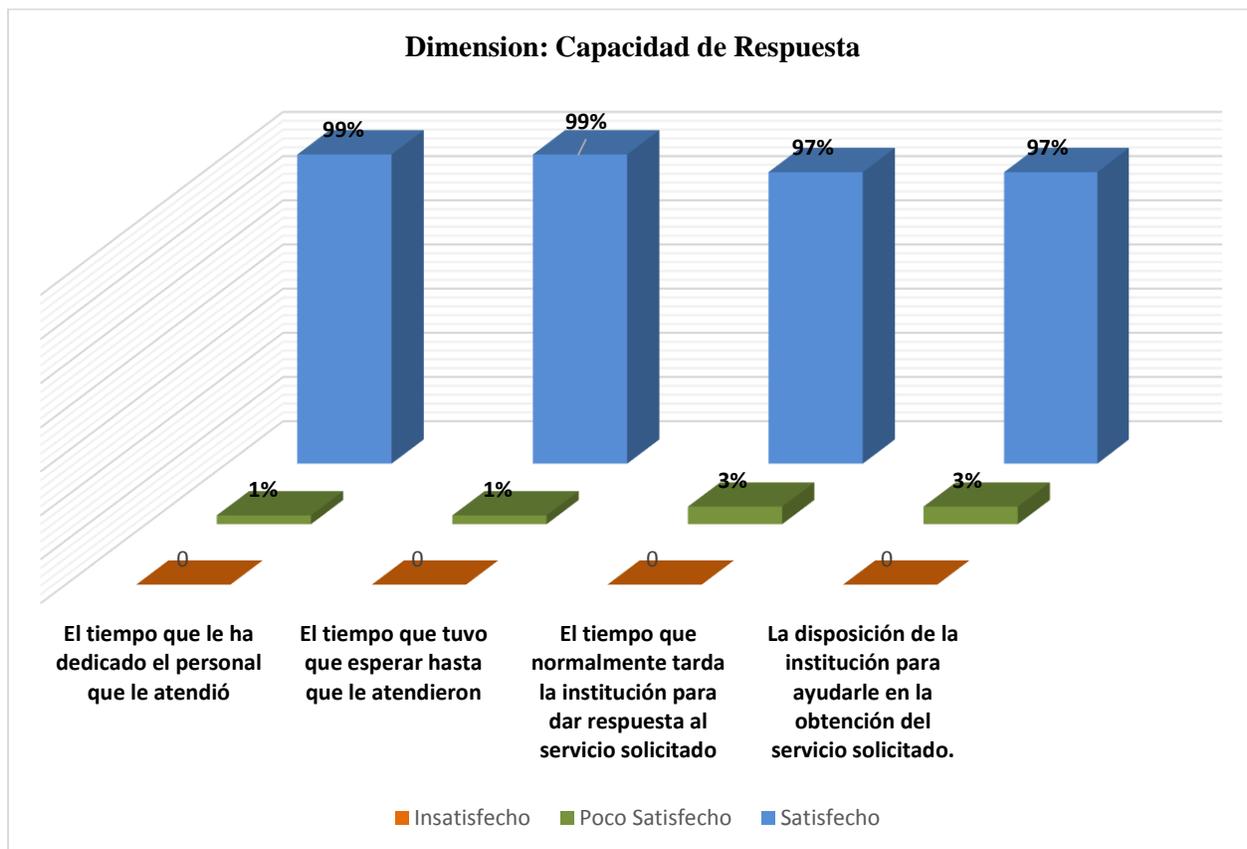
99%

8. **DIMENSION FIABILIDAD:** En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿COMO VALORA USTED?



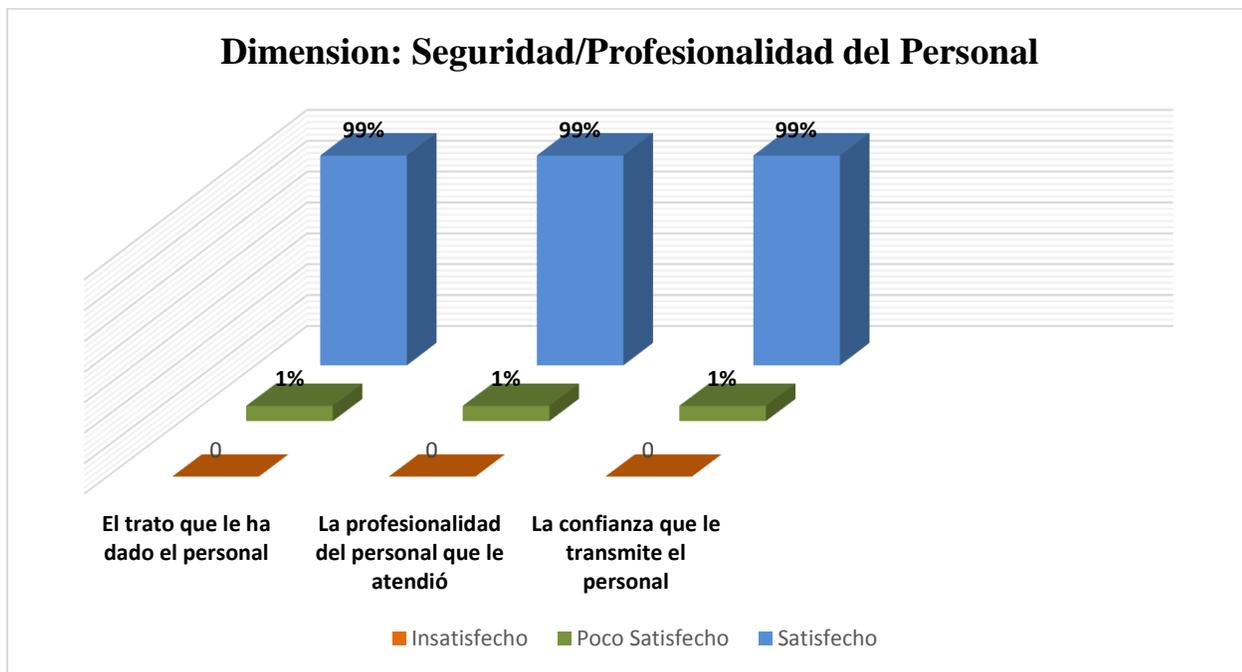
Promedio de Satisfacción de la Dimensión
99%

9. **DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA:** En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿COMO VALORA USTED?



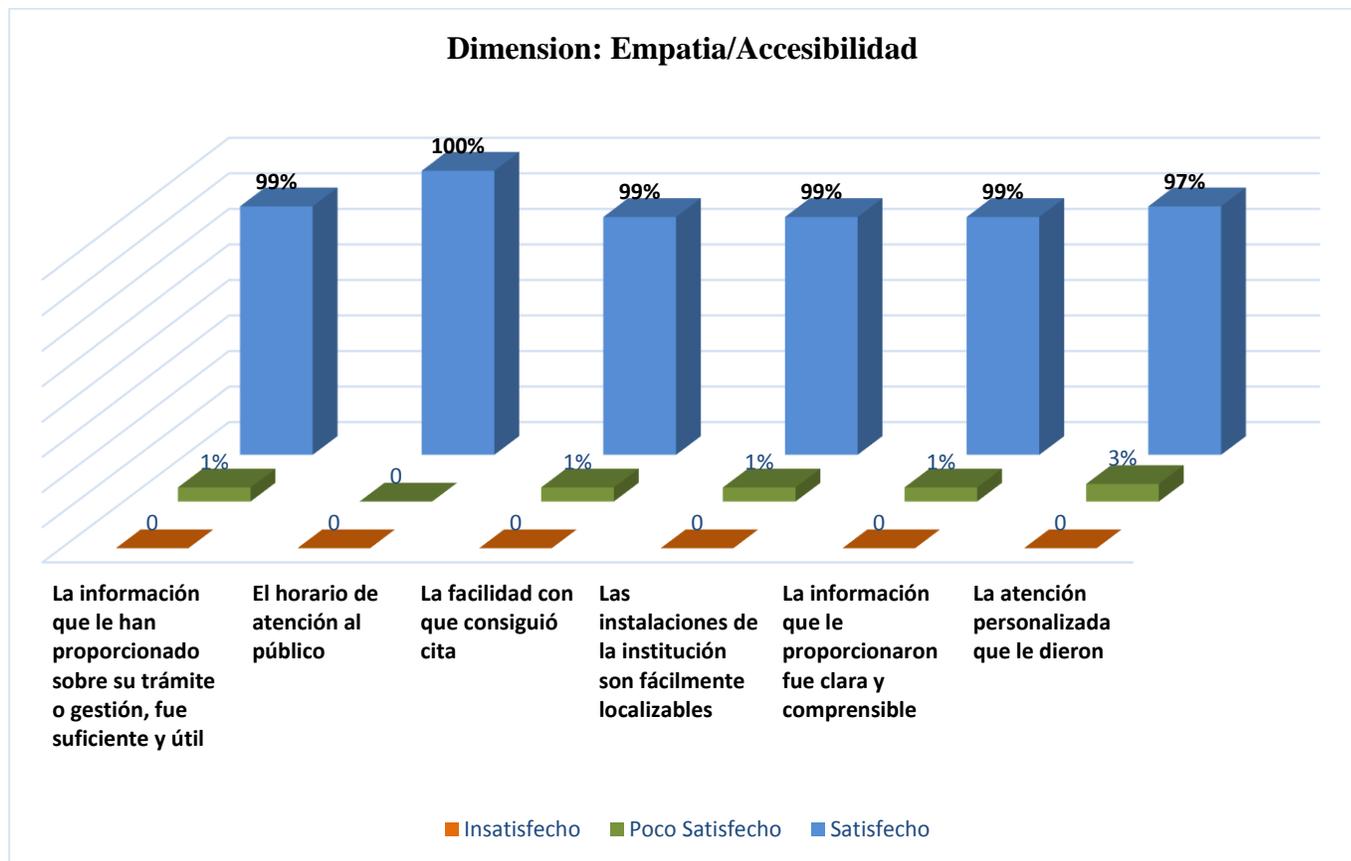
Promedio de Satisfacción de la Dimensión
98%

10. **DIMENSION SEGURIDAD/PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL:** En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿COMO VALORA USTED?



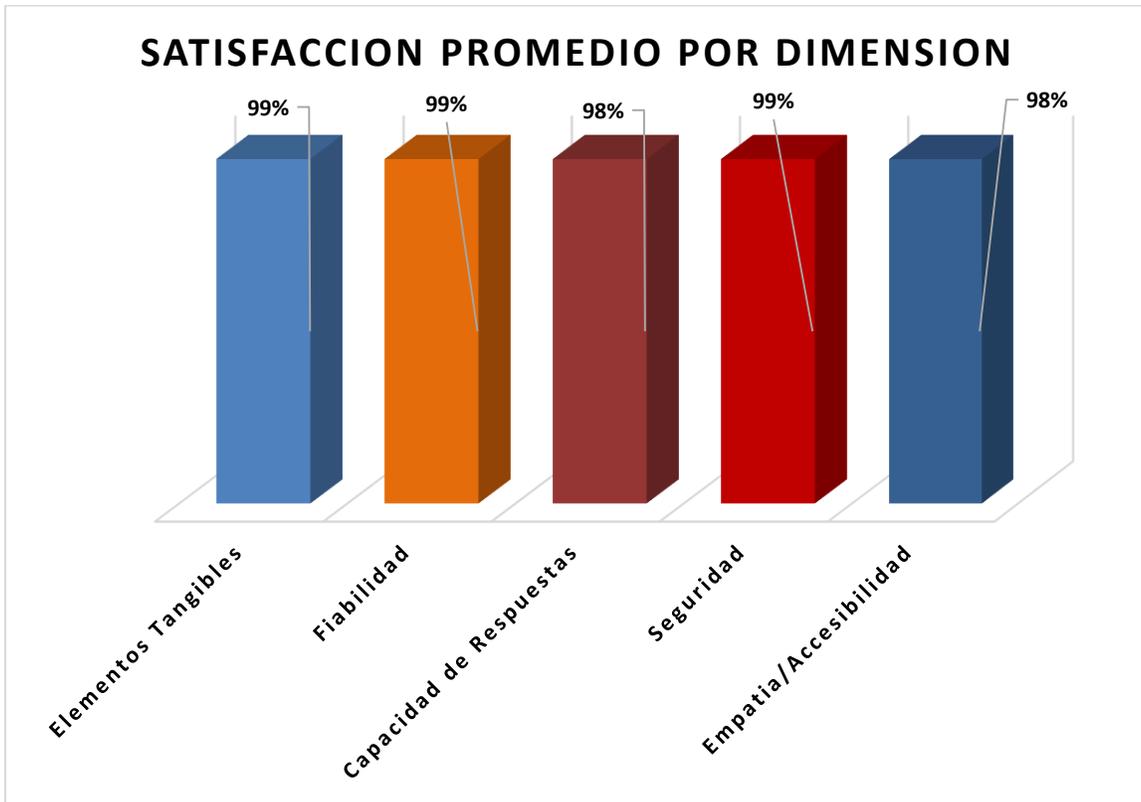
Promedio de Satisfacción de la Dimensión
99%

11. **EMPATIA/ACCESIBILIDAD:** En una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de satisfacción. ¿COMO VALORA USTED?



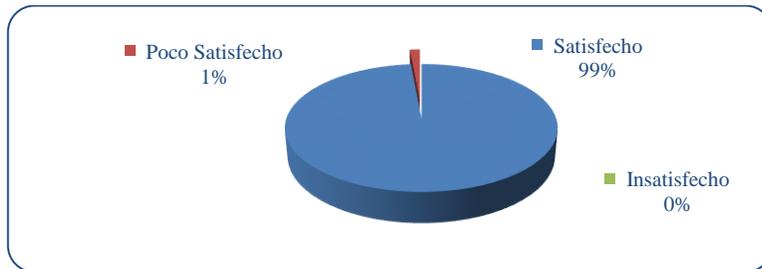
Promedio de Satisfacción de la Dimensión
98.%

RESUMEN DE SATISFACCION PROMEDIO POR DIMENSION

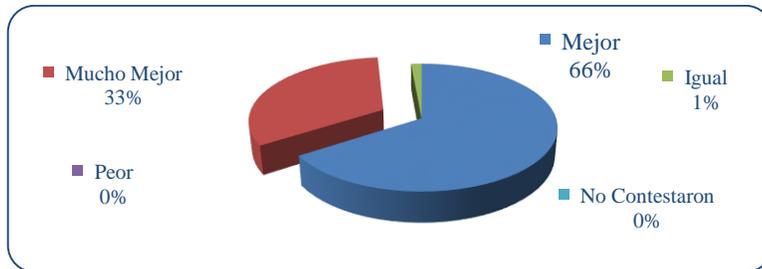


Promedio de Satisfacción de la Dimensión
98.6%

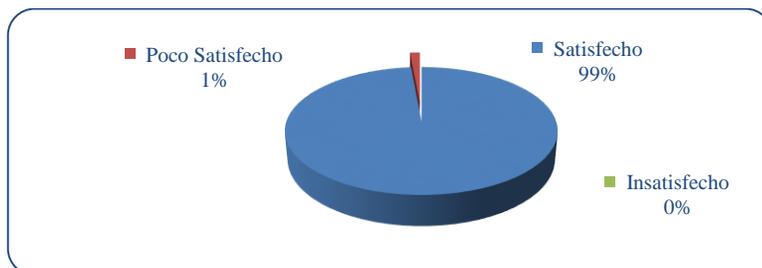
12. ¿En qué medida considera usted que el **SERVICIO QUE RECIBÍÓ SE ADECUA A SUS NECESIDADES** (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?



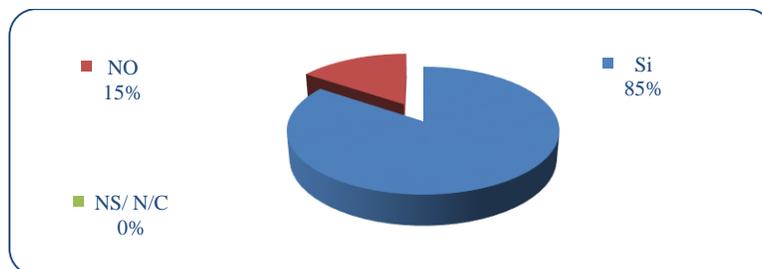
13. ¿Y el **SERVICIO RECIBIDO**, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



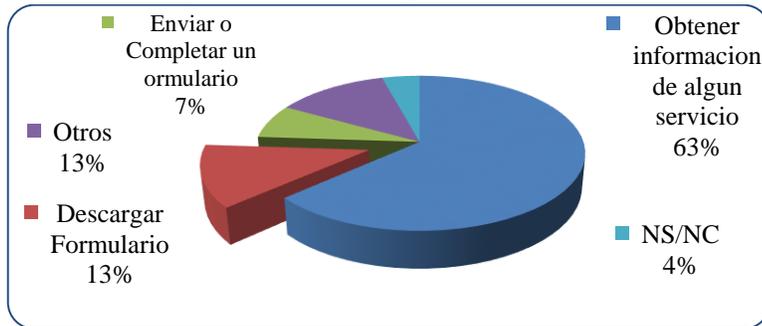
14. ¿Cuál es su grado de **SATISFACCIÓN EN GENERAL**, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10) Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?



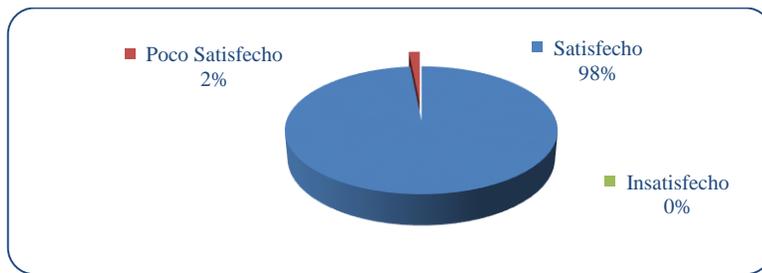
15. Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, **HA CONTACTADO USTED A ESTA INSTITUCIÓN VÍA INTERNET?**



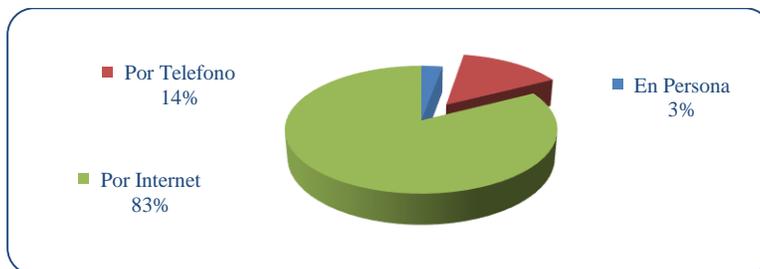
16. Y en esa ocasión, utilizó la **PÁGINA WEB** para:



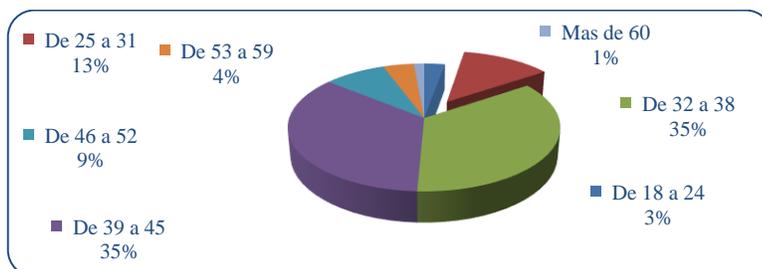
17. ¿Pensando en la última ocasión en la que **CONTACTO CON ESTA INSTITUCIÓN POR INTERNET**, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración



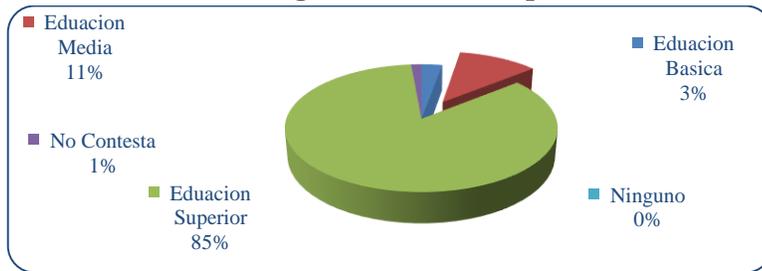
18. ¿Si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir? ¿Cómo preferiría contactar a la institución?



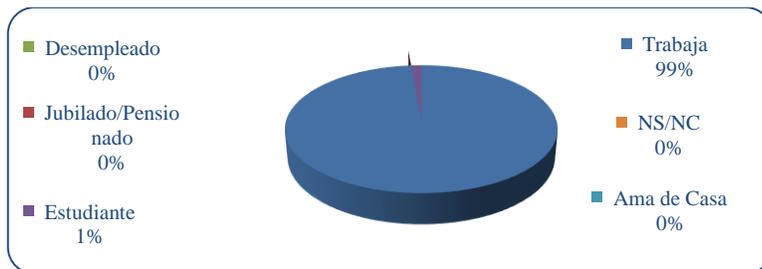
19. ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?



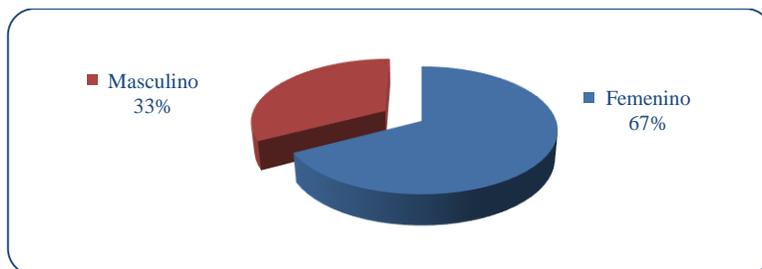
20. ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



21. ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?



22. Sexo del entrevistado



23. Entrevistador escribir la Institución donde realizó la encuesta.

CNC, D FRANK COCINA, ESTACION EL PLEY, GRUPO VIAMAR, IKEA R.D., INDUSTRIAS MACIEL, MAPRE DOMINICANA, ONE GAS, ROJO GAS, ENTRE OTROS.

Elaborado Por:

Revisado y Aprobado Por:

Justina Pinales Trinidad
Enc. Departamento Servicio al Cliente

Rosa Peralta
Enc. Departamento Coordinación Comercial

ANEXOS