



Instituto Dominicano para la Calidad INDOCAL

Reporte de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos Enero-Junio 2019

Fecha de Realización: 01 de Julio 2019

Elaborado por: Lic. Justina Pinales Trinidad- Enc. Departamento de Servicio al Cliente

ÍNDICE

1. Nuestra Institución	03
1.1 Reseña Histórica	04
1.2 Visión	04
1.3 Misión	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 delos Servicios Públicos	06-20
6. Documentos Anexos	21
Anexo No.1	
Evidencias de los Correos Contestados por nuestros Clientes	
 Anexo No.2	
Ficha Técnica del INDOCAL, para la aplicación de la Encuesta	

Reseña Histórica

A principios de 1978 se comienza a organizar la DIGENOR, bajo la asesoría del Instituto Dominicano de Tecnología Industrial (INDOTEC). En junio de ese mismo año se nombra el primer Director General de la institución y en octubre se produce el ingreso a la Organización Internacional de Normalización (ISO), lo que asegura la participación de la República Dominicana en los trabajos de la Normalización Internacional.

La Ley 166-12 de julio de 2012 del Sistema Dominicano para la Calidad, SIDOCAL, en el Artículo 38, crea al Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, en sustitución de la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR).

Hoy en día el INDOCAL, autoridad nacional responsable de la normalización y de la metrología Legal, Industrial y Científica además de ser el organismo oficial de Evaluación de la Conformidad en la República Dominicana, es componente estructural fundamental del Consejo Dominicano para la Calidad, CODOCA; adscrita al Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, descentralizada, de Derecho Público, con personería jurídica, patrimonio y fondos propios, con autonomía administrativa, económica, financiera, técnica y operativa, con sede central en la ciudad de Santo Domingo y competencia a nivel nacional.

Como organismo normalizador el INDOCAL, tiene como funciones organizar las actividades de elaboración, adopción, armonización, aprobación, oficialización, publicación y divulgación de las normas técnicas, con miras a facilitar el comercio y el desarrollo industrial y servir de base a los Reglamentos Técnicos.

En lo que respecta a la metrología reside en desarrollar y diseminar la exactitud de los patrones nacionales de medición del país, así como la verificación, la calibración y la certificación de los instrumentos de medición, para esto cuenta con los Laboratorios de Flujo, Masa, Temperatura y Mediciones Eléctricas, entidades que reúnen las competencias necesarias para determinar el funcionamiento de esos equipos e instrumentos y La Dirección de Evaluación de la Conformidad que está conformada por tres (3) departamentos; estos son: Departamento de Certificación de Productos, Departamento Certificación de Sistemas de Gestión y Departamento de Inspección.

Visión

“Ser la Institución Nacional de Normalización, Metrología y Evaluación de la Conformidad con competencia y reconocimiento internacional, desarrollando una cultura organizacional centrada en principios y valores, el desarrollo del talento humano y un sistema de gestión de clase mundial.”

Misión

“Desarrollar la Normalización, la Metrología, los servicios de Evaluación de la Conformidad, apoyados en las buenas prácticas internacionales, con un personal cada vez más capacitado, para lograr la competitividad productiva y el bienestar de toda la ciudadanía dominicana”

Valores Institucionales

INTEGRIDAD: (honestidad y responsabilidad): como norma de conducta personal y profesional para responder con equidad e imparcialidad las demandas y exigencias del mercado.

COMPROMISO: nuestros esfuerzos se orientan al respeto del derecho constitucional de los dominicanos de disfrutar y recibir bienes y servicios de calidad.

IMPARCIALIDAD: criterio de justicia que el personal sostiene para que las decisiones sean tomadas atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas. Ese criterio se aplica de forma homogénea.

TRANSPARENCIA: en el uso de los recursos financieros y materiales, en las decisiones institucionales y en las acciones que definen el ejercicio de nuestras competencias legales.

TRABAJO EN EQUIPO: ser efectivos trabajando juntos, coordinando y planificando las iniciativas individuales con las de los demás, siendo receptivos y constructivos ante los señalamientos críticos.

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 los diferentes servicios.

Para la realización de esta encuesta se utilizó el Cuestionario de Encuesta Nacional 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 2019**.

Muestra

Fueron realizadas Ciento Setenta y Nueve (179) encuestas de Atención al Ciudadano vía correo electrónico y personal auto-administrada, aplicadas posterior a la prestación del servicio, tomando una muestra con reemplazo, para aquellas encuestas que el cliente no fue posible el contacto.

Fuente

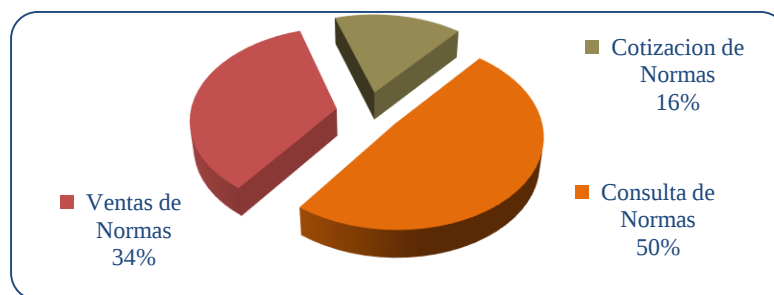
Se obtuvo a partir de los reportes suministrados por los Departamento de Metrología Legal, Orientación y Divulgación y los Laboratorios de Mediciones Eléctricas del INDOCAL.

Resultados de Encuesta de Satisfacción al Cliente

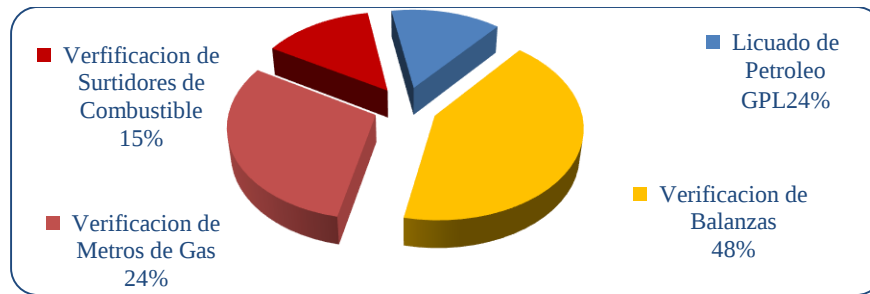
Resultados de los siguientes aspectos de nuestros servicio encuestado:

1. ¿Podría indicarnos el Servicio que vino a solicitar?

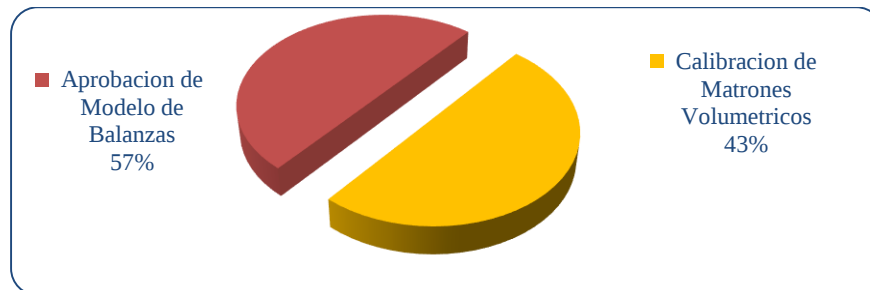
Departo. Orientación y Divulgación



Depto. Metrología Legal



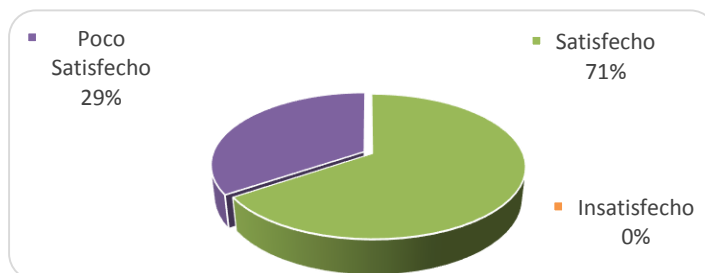
Laboratorios de Mediciones Eléctricas



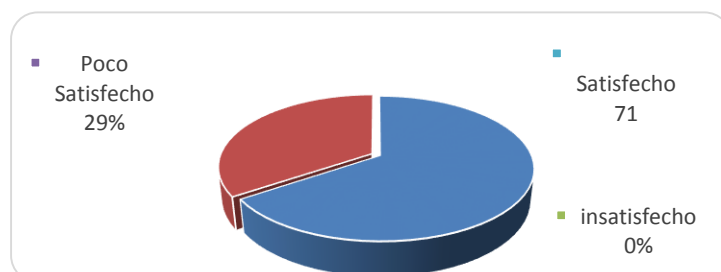
2. **Elementos Tangibles:** Estática de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado de Satisfacción.

COMO VALORA USTED:

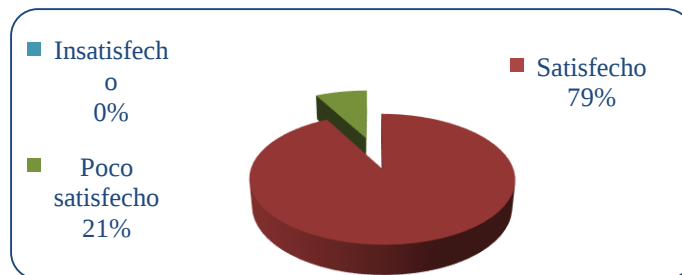
¿La Comodidad en el área de espera de los Servicios en la Institución?



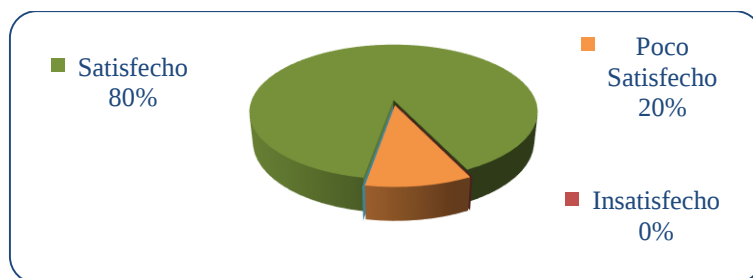
¿Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visiblemente llamativos y de utilidad?



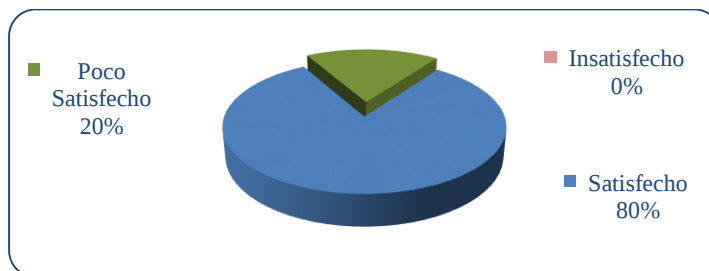
Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.



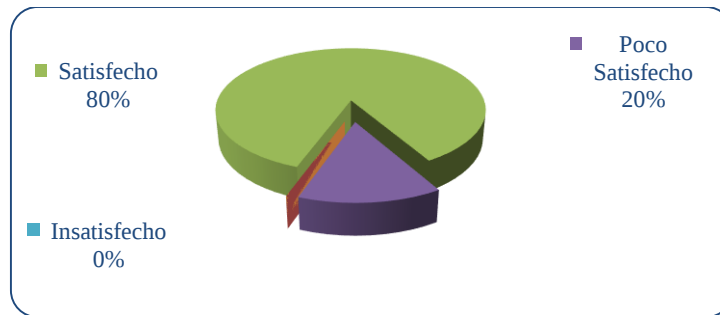
La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.



La modernización de las instalaciones y los equipos



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

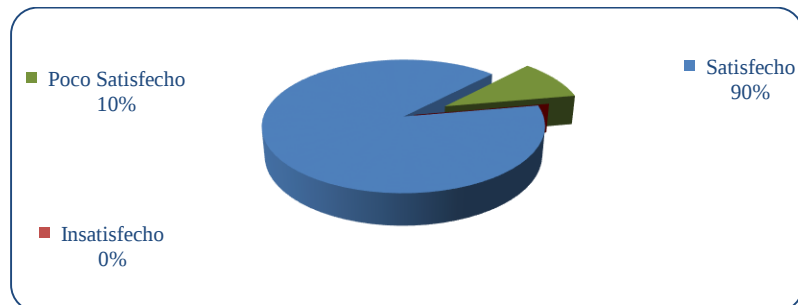


3. EFICACIA/CONFIABILIDAD

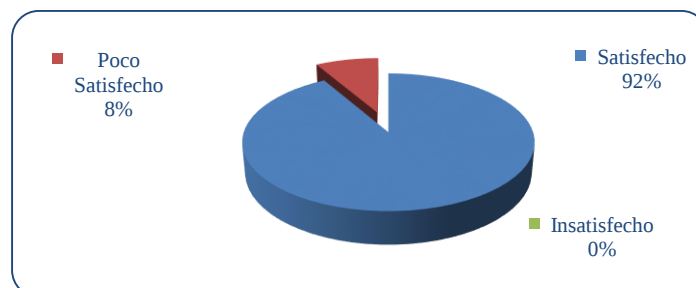
A continuación le voy a realizar otras preguntas relacionadas con la eficacia con que se presenta el servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor valoración y consecuentemente su máximo grado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

¿Cómo valora usted...

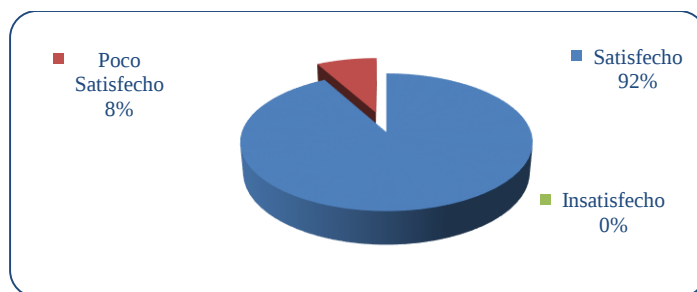
La seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente



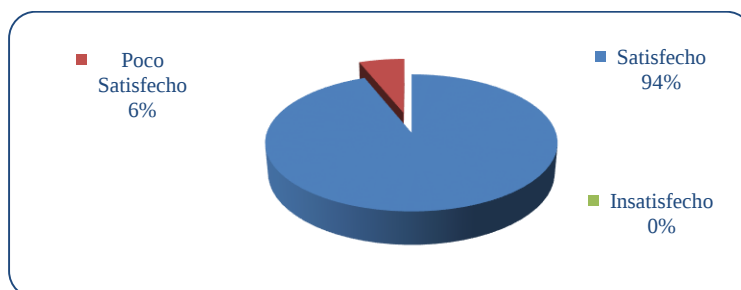
El cumplimiento de los plazos de tramitación o de realización de la gestión



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



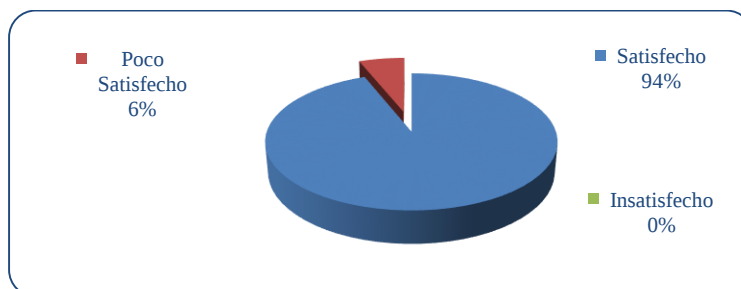
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la eficacia del servicio ofrecido



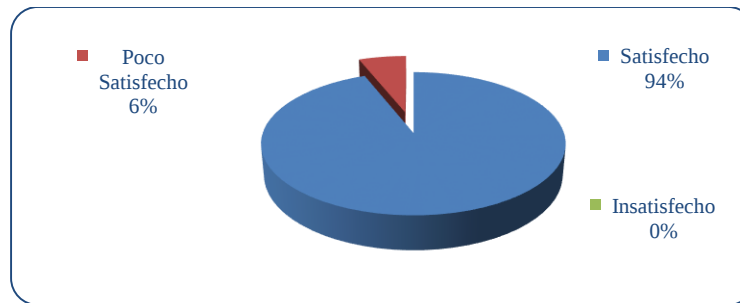
4. CAPACIDAD DE RESPUESTA: Ahora le voy a realizar algunas preguntas relacionadas a la facilidad para obtener el servicio solicitado y la rapidez con que se presta (le atienden), de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10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

Cómo valora usted...

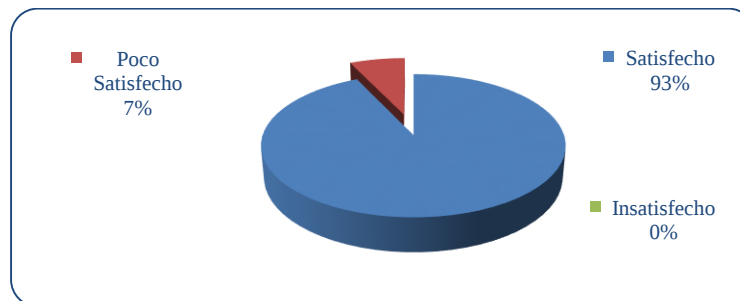
El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió



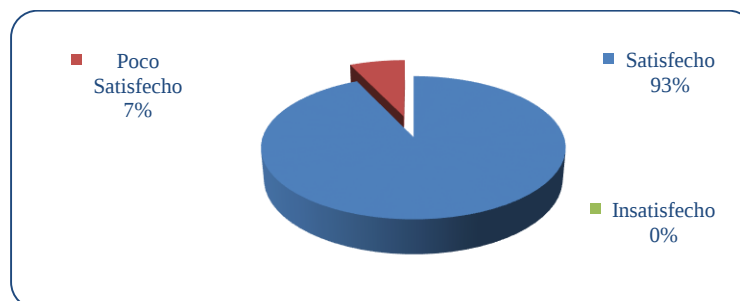
El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron



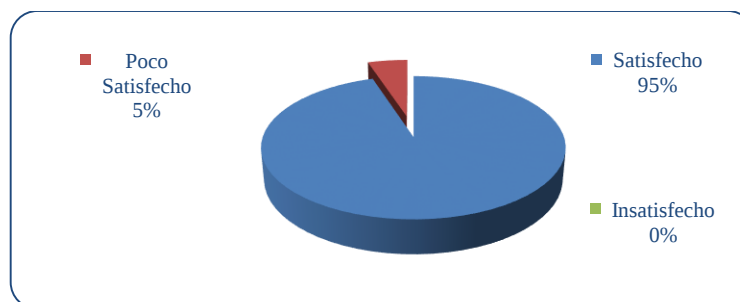
El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado



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



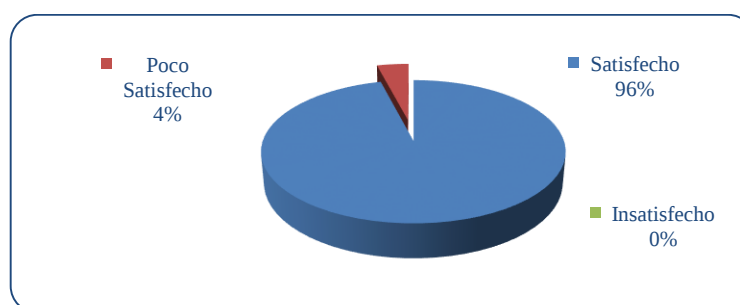
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la facilidad que le ofrece la institución para obtener el servicio solicitado



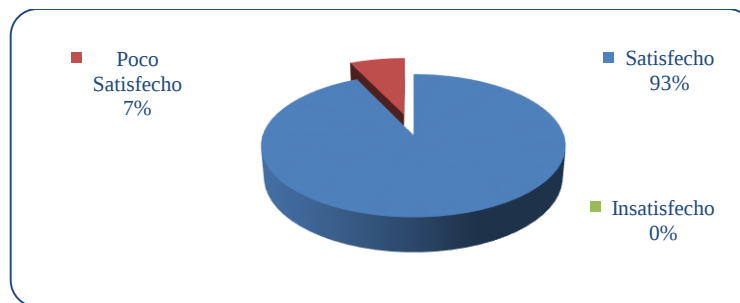
5. PROFESIONALIDAD/CONFIANZA EN EL PERSONAL: A continuación le voy a preguntar sobre la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción y 10 representaría la mejor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

Cómo valora usted...

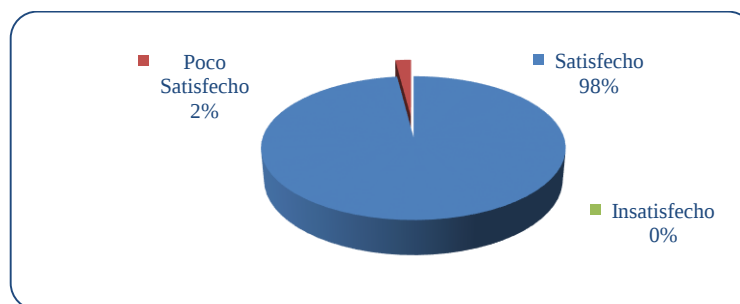
El trato que le ha dado el personal



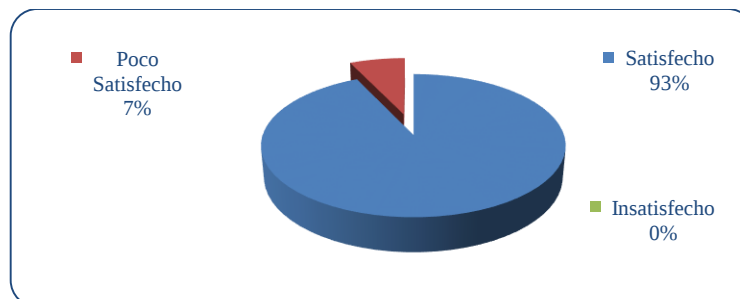
La profesionalidad del personal que le atendió



La confianza que le transmite el personal



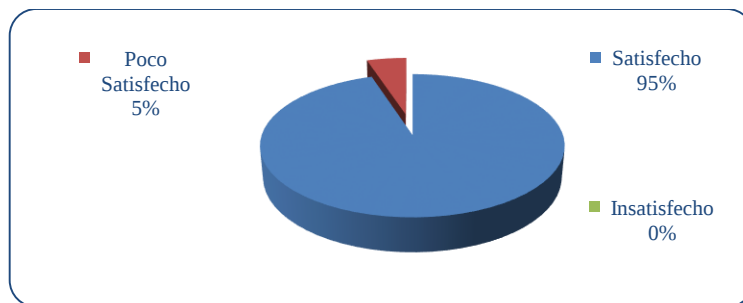
En forma global la profesionalidad y el trato que le ha dado el personal del servicio de esta institución.



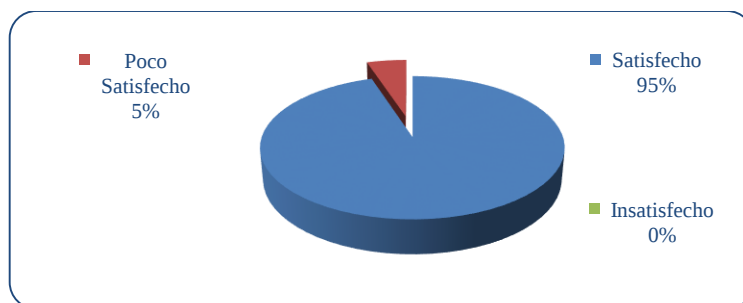
6. EMPATIA/ACCESIBILIDAD: Ahora le voy a realizar algunas preguntas para confirmar hasta qué punto esta institución es capaz de darle una atención individualizada sobre el servicio solicitado, de nuevo en una escala de 0 a 10, donde 0 representaría la peor valoración y por tanto su menor grado de satisfacción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

Cómo valora usted...

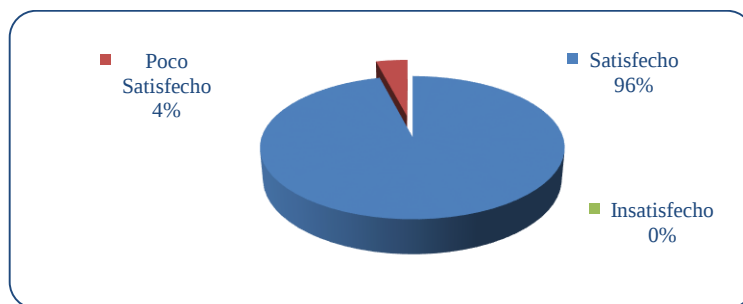
La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil



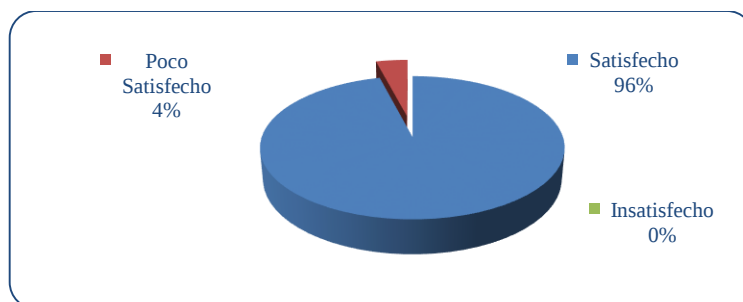
El horario de atención al público



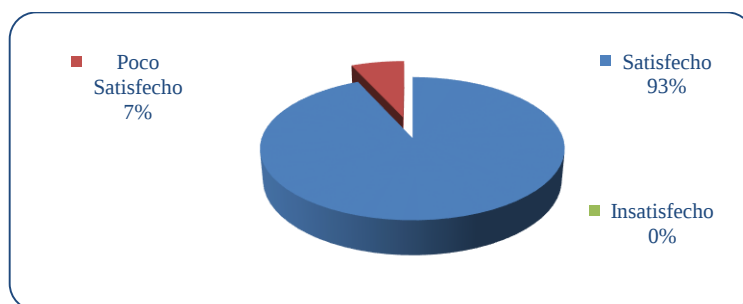
La facilidad con que consiguió cita



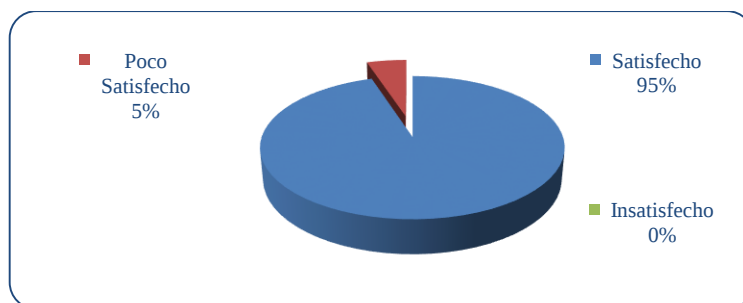
Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables



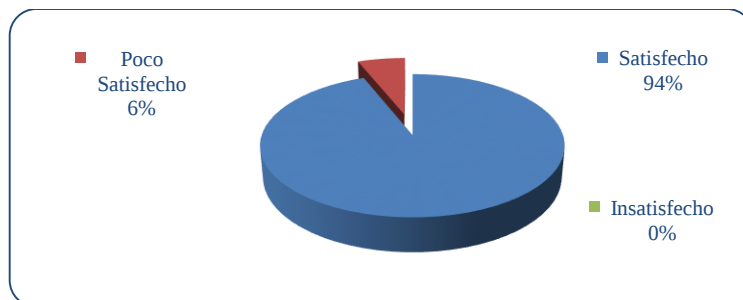
La información que le proporcionaron fue clara y comprensible



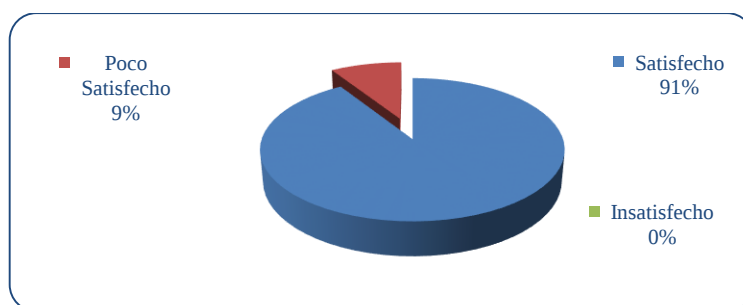
La atención personalizada que le dieron



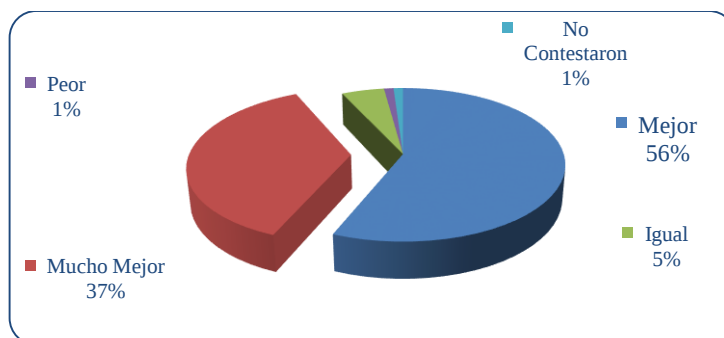
Teniendo en cuenta los anteriores aspectos, como valora globalmente la empatía y accesibilidad que le ha dado el personal del servicio.



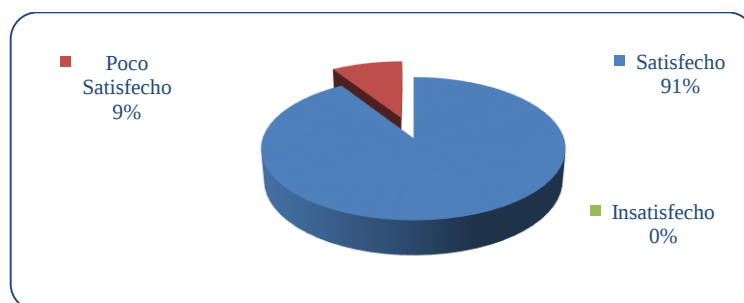
P7. ¿En qué medida considera usted que el servicio que recibió se adecua a sus necesidades (del 0 al 10) donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración?



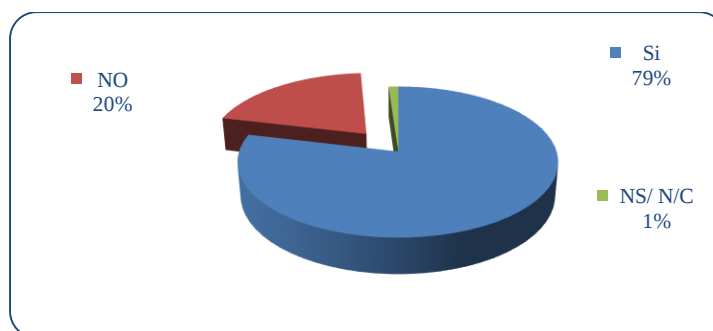
P8. ¿Y el servicio recibido, le ha parecido mucho mejor, mejor, peor o mucho peor que lo que usted esperaba?



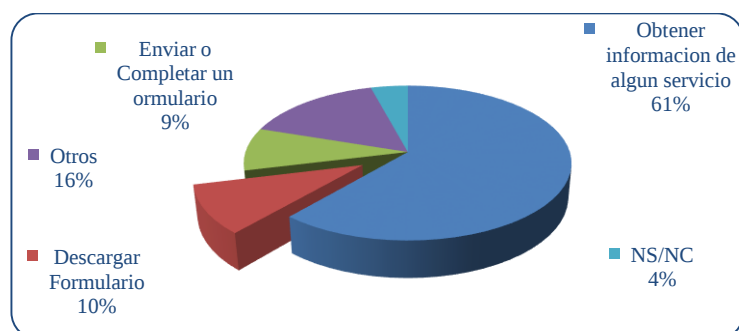
**9.- ¿Cuál es su grado de satisfacción en general, con el servicio que ofrece la institución (del 0 al 10)
Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración.**



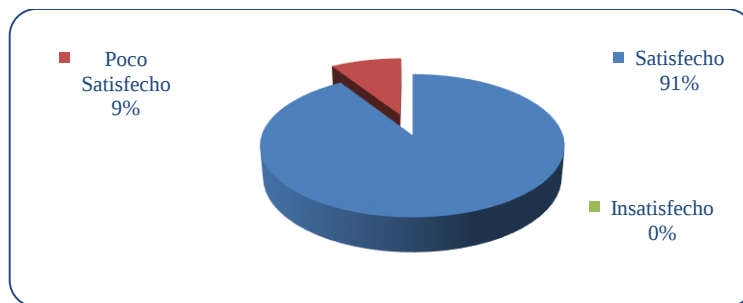
P10.- Por otro lado. ¿En los últimos 6 meses, ha contactado usted a esta institución vía internet?



P11.- Y en esa ocasión, utilizó la página web para



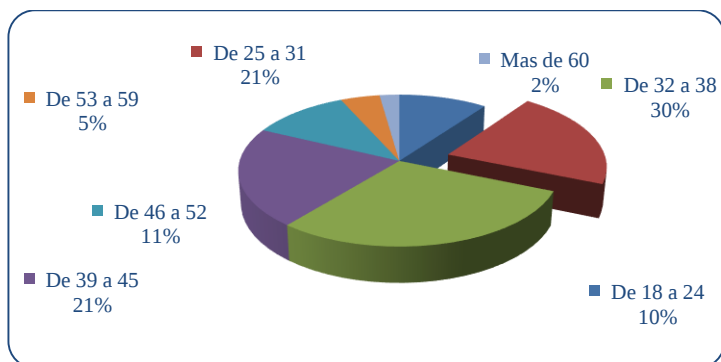
P12.- Pensando en la última ocasión en la que contacto con esta institución por internet, como valoraría usted en general el servicio que recibió, en una escala del 0 al 10? Donde 0 representaría la peor valoración y 10 representaría la mejor valoración



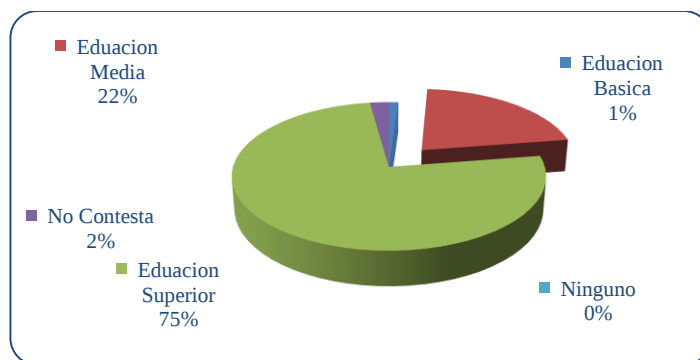
P.15 ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



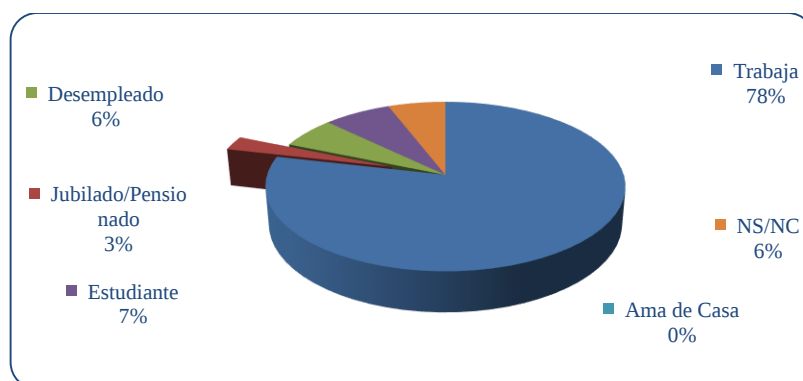
P14 ¿Me podría decir en que rango de edad se encuentra actualmente?



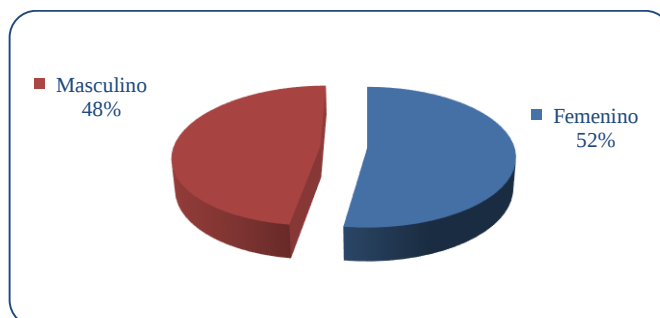
P.15 ¿Me podría decir cuál fue el último grado de estudios que realizó?



P.16 ¿Y en cuál de las siguientes situaciones se encuentra usted?



P.17 Sexo del entrevistado



P.18 Entrevistador escribir la Institución donde realizó la encuesta.

AIRD

CAEI

INTERTEK

NESTLE DOMINICANA

UASD

TERYDAM

CREDIGAS

ALBAGAS

ENTRE OTROS.

Elaborado Por:

Lic. Justina Pinales Trinidad
Enc. Depto. Servicio al Cliente

Aprobado Por:

Ing. Manuel Guerrero Veras
Director General

Colaboración:

Lic. Maria Solano
Secretaria Depto. Servicio al Cliente

Sra. Regina Rosario
Auxiliar Depto. Servicio al Cliente

ANEXOS