



Área		División de Servicio al Cliente						Año		2023													
Eje Estratégico		Eje 6: Capacidad organizacional.																					
Objetivo Estratégico		OE 6: Elevar los niveles de desempeño organizacional, mediante la adecuación de los procesos, la estructura y el modelo de gestión que asegure la calidad de los servicios de acompañamiento a los clientes internos y externos, así como el fortalecimiento de los procesos de planificación, desarrollo y cooperación.																					
Objetivo General		Proporcionar información, soporte y la buena atención a los usuarios sobre los servicios que ofrece el INDOCAL, además de canalizar los requerimientos, quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias a las unidades que les corresponda.						Responsable Ejecución		Justina Pinales - Encargada													
No.	Actividades	Responsables	Involucrados	Recursos Financieros	Recursos No Financieros	Meta	Indicador	Programación												Estatus / Resultado/Observación	Riesgo Asociado a la Actividad (Objetivos)		
								1er Trimestre			2do Trimestre			3er Trimestre			4to Trimestre						
								Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septien	Octubri	Noviem	Diciem				
<b>Objetivo Específico 1: Cumplir con los Requerimientos del Cliente</b>																							
1	Cantidad de Requerimientos recibidos y atendidos	Personal de Servicio al Cliente/ todas las areas técnicas	Todas las areas del INDOCAL	Computadora, material gastable, impresora, internet, teléfono.	Recursos Humanos	100%	% de cumplimiento de los requerimientos recibidos del cliente.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Esta actividad se realiza a diario (cuando aplique), para mantener la base de datos actualizada, y al finalizar el mes tener en existencia una muestra significativa para la aplicacion de las encuestas.	Que el Requerimiento recibido no corresponda al INDOCAL. Que los Canales de comunicación suministrado por el cliente no sean efectivos.
2	Cantidad de respuestas recibidas a tiempo por las diferentes Areas Técnicas del INDOCAL y remitidos al cliente.	Personal de Servicio al Cliente/ todas las areas técnicas	Todas las areas del INDOCAL	Computadora, material gastable, impresora, internet, teléfono.	Recursos Humanos	100%	Reporte Trimestral elaborado y remitido.			x			x			x				x		Esta actividad se realiza de manera trimestral en cumplimiento con los Procedimientos internos de esta Division.	No entregar a tiempo el reporte. Entregar el reporte incompleto. Falta de seguimiento en el incumplimiento de los objetivos.
<b>Objetivo Específico 2: Asegurar que cada queja, reclamación, denuncia y/o sugerencia sea tramitada a tiempo (interna y externa)</b>																							
3	Cantidad de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y/o Sugerencias recibidas y tramitadas a tiempo.	Personal de Servicio al Cliente/ todas las areas técnicas	Todas las areas del INDOCAL	Computadora, material gastable, impresora, internet, teléfono.	Recursos Humanos	100%	Total de Quejas, reclamaciones, denuncias y/o sugerencias recibidas y tramitadas a tiempo.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Esta actividad se mantiene activa durante todo el año, debido a que no podemos indentificar cuando llegara una Queja, Reclamacion, denuncia y/o Sugerencia de un cliente, usuario o parte interesada.	No tener técnicos disponibles para atender una denuncia. Dilacion en el proceso de los viaticos. Dilacion en la remision del informe final por parte de los técnicos.
4	Reporte de Quejas, Reclamaciones, Denuncias y/o Sugerencias remitidas a las partes involucradas.	Personal de Servicio al Cliente/todas las areas técnicas.	Personal de Servicio al Cliente	Computadora, material gastable, impresora, internet, teléfono.	Recursos Humanos	100%	Reporte Cuatrimestral elaborado y remitido.				x				x					x		Reporte Estatus de quejas, Reclamaciones, denuncias y/o Sugerencias, remitidas a las partes involucradas.	Problemas con el internet. Incumplimiento de los plazo para la entrega de los informes de las areas técnicas.
<b>Objetivo Específico 3 : Cumplir con los requerimientos de la Encuesta de Satisfacción al Cliente según la resolución 03-2019 que ordena la realización de Encuesta Institucional de Satisfacción Ciudadana sobre la Calidad de los Servicios Públicos</b>																							
5	Realizar Encuestar a los Clientes que reciben los diferentes servicios que ofrece el INDOCAL.	Personal de Servicio al Cliente	Clientes, Usuarios y partes Interesadas	Computadora, material gastable, impresora, internet, teléfono.	Recursos Humanos	100%	% de cumplimiento con los requerimientos de las encuestas de satisfaccion al cliente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Esta actividad se mantiene activa durante todo el año, para recolectar una muestra significativa para la aplicación de las encuestas.	Problemas con el internet. Que el cliente no complete la encuesta.
6	Remitir el Reporte de Encuestas a las partes involucradas y al Ministerio de Administración Pública (MAP).	Personal de Servicio al Cliente	Clientes, Usuarios y partes Interesadas/todas las areas tecnicas.	Computadora, material gastable, impresora, internet, teléfono.	Recursos Humanos	1 Reporte anual	Reporte anual elaborado y remitido.															Esta actividad se realiza a diario, para mantener la base de datos actualizada, y al finalizar el año tener en existencia un porcentaje de encuestas para remitir el Reporte de Encuesta Institucional de Satisfaccion Ciudadana.	Problemas con el internet. No entregar el Reporte en el tiempo establecido. No actualizar los sub-indicadores 01.6 sobre Monitoreo de la Calidad de los Servicios Ofrecidos y el sub-indicador 01.7 sobre el Indice de Satisfaccion de usuarios.
<b>Objetivo Específico 4 : Aplicar Encuesta a los Laboratorios Nacional de Metrologia para medir la percepcion de los clientes</b>																							



**Formulario Plan Operativo Anual (POA)**  
Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)

FO-DPD-003  
Revisión No.00

Área	División de Servicio al Cliente	Año	2023
Eje Estratégico	Eje 6: Capacidad organizacional.		
Objetivo Estratégico	OE 6: Elevar los niveles de desempeño organizacional, mediante la adecuación de los procesos, la estructura y el modelo de gestión que asegure la calidad de los servicios de acompañamiento a los clientes internos y externos, así como el fortalecimiento de los procesos de planificación, desarrollo y cooperación.		
Objetivo General	Proporcionar información, soporte y la buena atención a los usuarios sobre los servicios que ofrece el INDOCAL, además de canalizar los requerimientos, quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias a las unidades que les corresponda.	Responsable Ejecución	Justina Pinales - Encargada

No.	Actividades	Responsables	Involucrados	Recursos Financieros	Recursos No Financieros	Meta	Indicador	Programación												Estatus / Resultado/Observación	Riesgo Asociado a la Actividad (Objetivos)				
								1er Trimestre			2do Trimestre			3er Trimestre			4to Trimestre								
								Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septien	Octubri	Noviem	Diciem						
7	Aplicar Encuestas a los Clientes que reciben los diferentes servicios en los laboratorios de este INDOCAL.	Personal de Servicio al Cliente/Personal de los laboratorios	Clientes, Usuarios y partes Interesadas/todos los Laboratorios del INDOCAL.	Computadora, material gastable, impresora, internet, teléfono.	Recursos Humanos	100%	% de cumplimiento con los requerimientos de las encuestas de satisfacción al cliente	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Esta actividad se realiza a diario, para mantener la base de datos actualizada, y tener en existencia un porcentaje de encuestas para remitir el Reporte de los Laboratorios.	Problemas con el internet. Que el cliente no complete la encuesta
8	Remitir el Reporte de Encuestas de los Laboratorios a las partes involucradas.	Personal de Servicio al Cliente.	Clientes, Usuarios y partes Interesadas/todos los Laboratorios del INDOCAL.	Computadora, material gastable, impresora, internet, teléfono.	Recursos Humanos	2 Reportes anual	Reporte Semestral elaborado y remitido.																x	Reporte elaborado y remitido a las partes involucradas.	Problemas con el internet. No entregar el Reporte a tiempo.

Nota: Ampliar esta tabla, en caso necesario.

Instrucciones: 1) Rellenar o Marcar con una equis (x) el cuadro del mes en que se completa cada actividad descrita. 2) (DD/MM/AAAA) = Día/Mes/Año, Ej.: 20/12/2022.

Preparado por (Firma): Justina Pinales Trinidad-Encargada de Servicio al Cli Fecha: 07 febrero 2023  
Nombre del Responsable de Área-Puesto (DD/MM/AAAA)

Revisado Por (Firma): \_\_\_\_\_  
Nombre Responsable de Planificación y Desarrollo-Puesto

Fecha:  
Fecha de revisión: N/A

Emisión: 20/05/2019