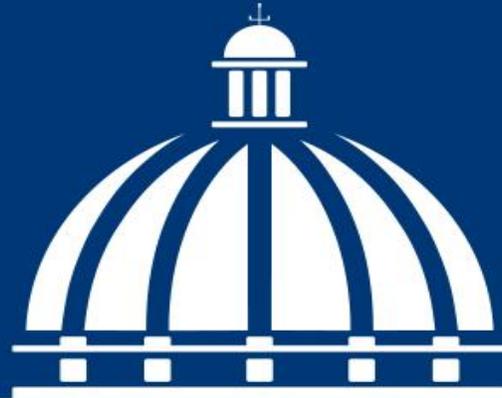


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios  
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Instituto  
Dominicana para la Calidad (INDOCAL) 2023**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

**ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>FICHA TÉCNICA</b>	<b>4</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>6</b>
<b>PARAMETROS DE VALORACION</b>	<b>7</b>
<b>RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES</b>	<b>8</b>
<b>PLAN DE ACCIÓN</b>	<b>19</b>



# INTRODUCCIÓN

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), como autoridad nacional responsable de la normalización y la metrología Legal, Industrial y Científica en la República Dominicana, es componente estructural fundamental del Consejo Dominicano para la Calidad, CODOCA.

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 que reúnen las competencias necesarias para determinar el funcionamiento de esos equipos e instrumentos.

En este informe se presentan los resultados obtenidos de las mediciones de satisfacción a los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el periodo marzo-junio 2023.<sup>3</sup>



# FICHA TÉCNICA

- ❑ **Población:** El promedio mensual de solicitudes de los Servicios Presenciales es de 75.
- ❑ **ÁMBITO:** Sede del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL).
- ❑ **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra :

Servicios Presenciales: 42

Consulta de Normas	06
Cotización de Normas	02
Venta de Normas	14
Certificación BPH	09
Calibración de Medidores Eléctrico	05
Verificación de Balanzas	06

- ❑ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario vía correo electrónico.
- ❑ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 1ro marzo- 28 de Junio.
- ❑ **RESPONSABLES:** División Servicio al Cliente Justina Pinales responsable de procesar la información, Damaris Crispín, Ana Morrobel, Regina Rosario, Geldy Hidalgo y Georgina Rosario. Responsables del Levantamiento de las informaciones.



# METODOLOGÍA

5



# METODOLOGÍA

La metodología utilizada para este estudio es basado en el modelo **SERVQUAL**, el cual Identifica las **cinco dimensiones** relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio. En este estudio se identificaron servicios prestados a los ciudadanos y usuarios institucionales, tanto en la modalidad virtual como en la presencial.

## DIMENSIONES

### Elementos Tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

- La comodidad en el área de espera de los servicios
- Los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, señalización) son visualmente llamativos y de utilidad
- El estado físico del área de atención al usuario de los servicios
- Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas
- La apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) es adecuado
- La modernización de las instalaciones y los equipos

### Fiabilidad

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable

- La confianza en la atención brindada
- El cumplimiento de los plazos de realización de la gestión

### Capacidad de Respuesta

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza

- El tiempo de espera antes de ser atendido
- El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
- El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud
- El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado

### Seguridad

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido

- El trato que le ha dado el personal
- La profesionalidad del personal que le atendió

### Empatía

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes

- La información proporcionada sobre el servicio fue de utilidad y suficiente
- El horario de atención al público
- La facilidad con que consiguió ser atendido
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables
- La información que le proporcionaron fue clara
- La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución

6



## Parámetros de valoración para la tabulación de los datos

Para establecer los niveles de satisfacción, el cuestionario tiene una escala del **0-10**, donde :

- **0** es la peor valoración y por lo tanto el menos grado de satisfacción.
- **10** la mejor valoración y consecuentemente el mayor grado de satisfacción.
- **99** corresponde a NS/NR (no sabe, no responde).

Satisfecho



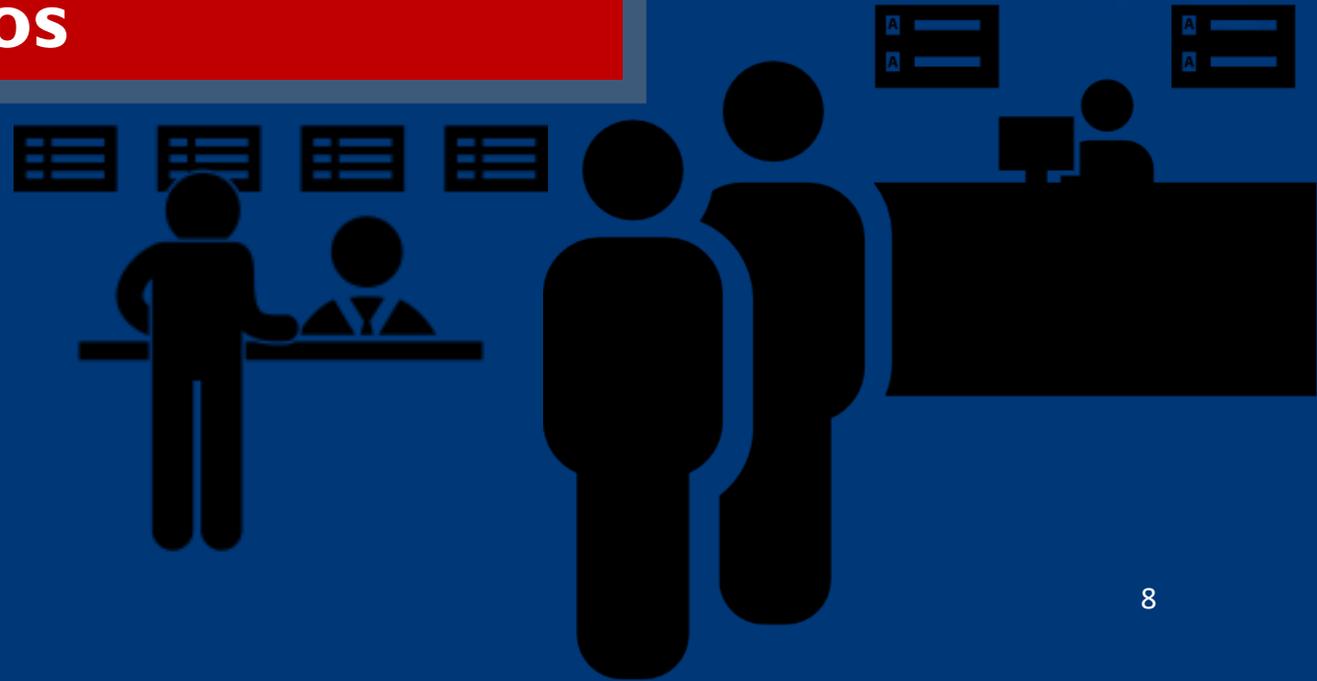
Poco satisfecho



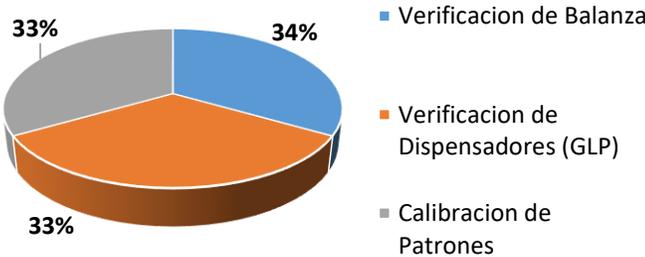
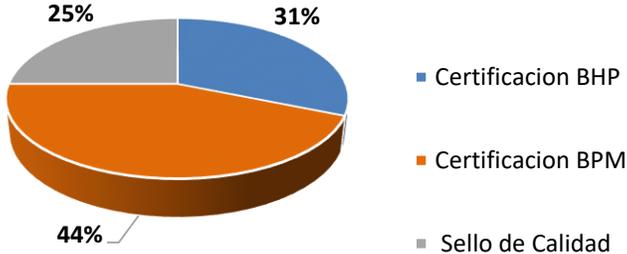
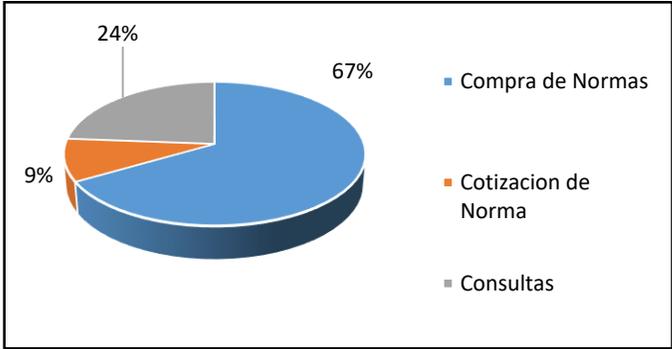
Insatisfecho



# RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



# Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos

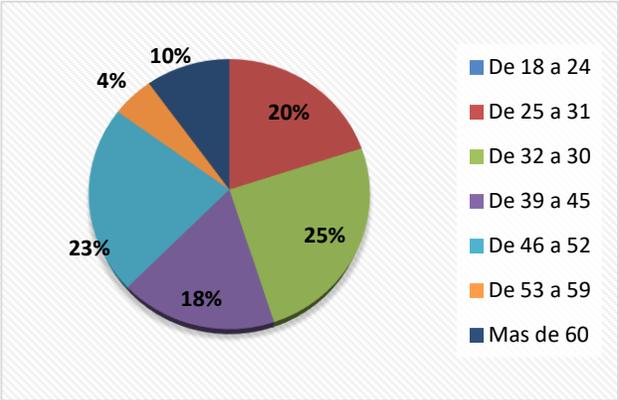


Total de respuestas:  
42

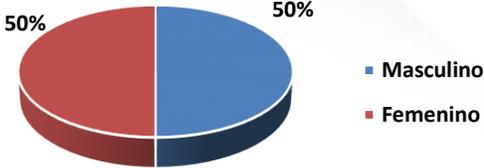


# PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

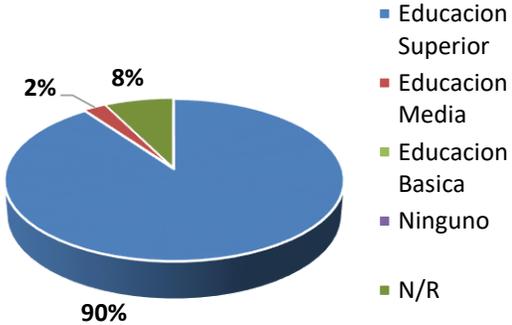
*¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?*



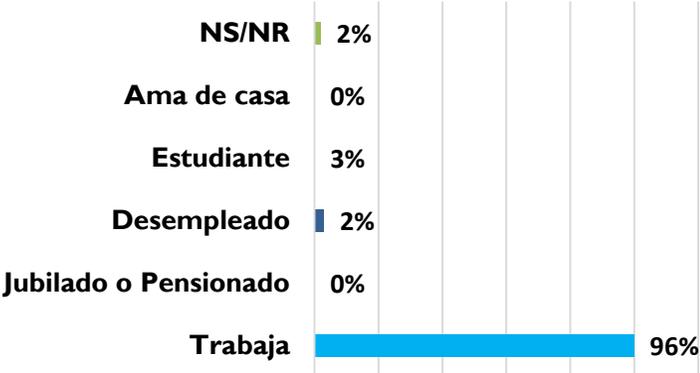
*Sexo*



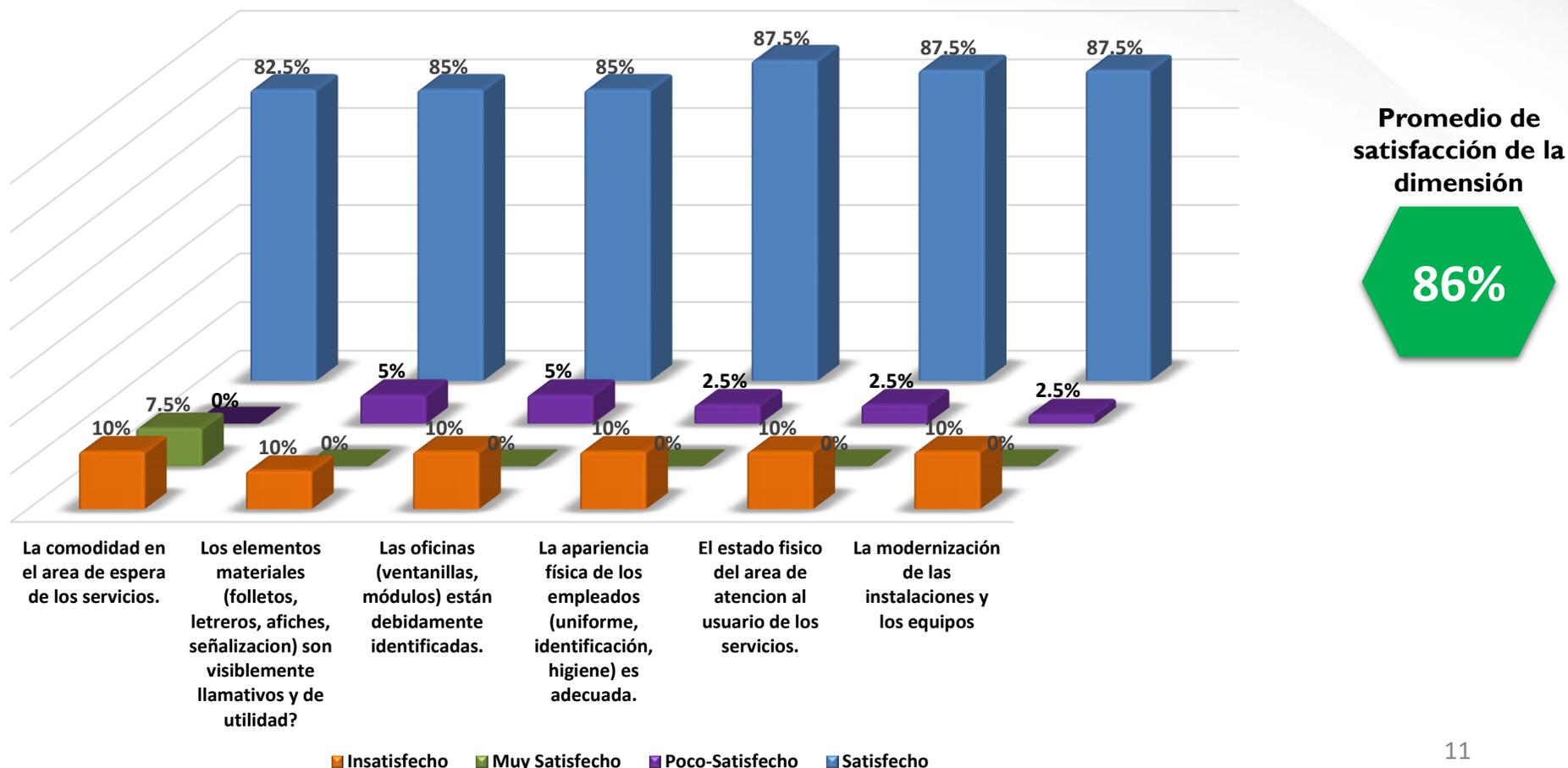
*Último grado de estudio alcanzado*



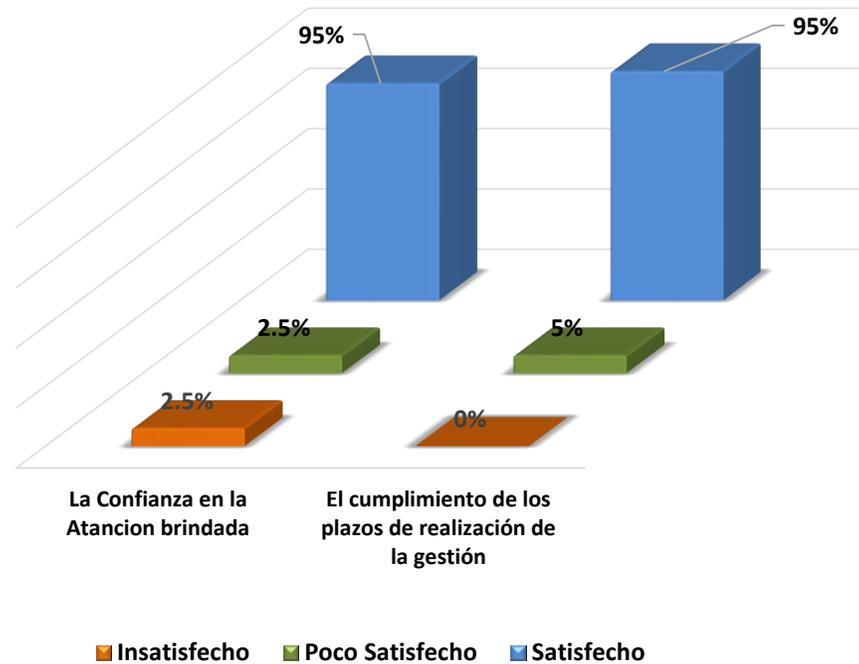
*En cuál situación laboral se encuentra actualmente...?*



## DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



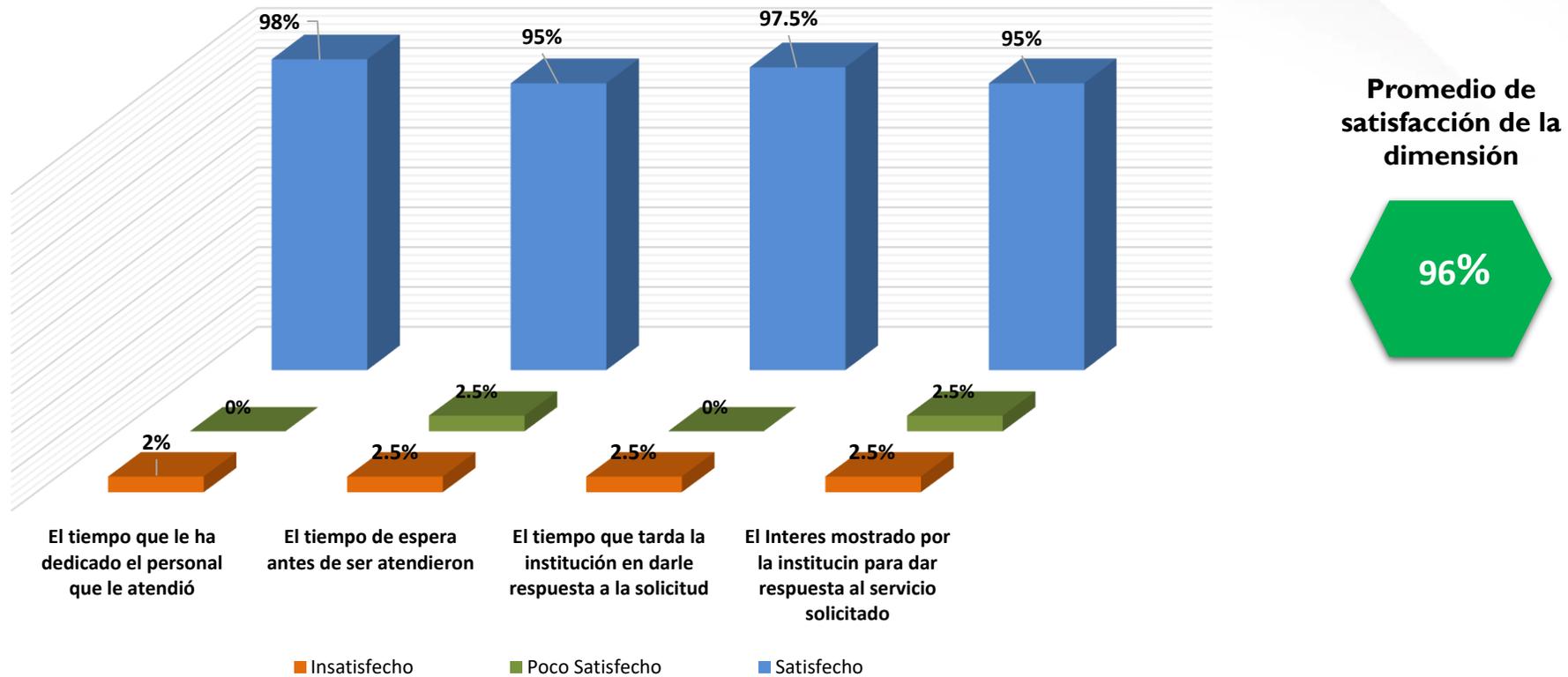
# DIMENSIÓN: FIABILIDAD



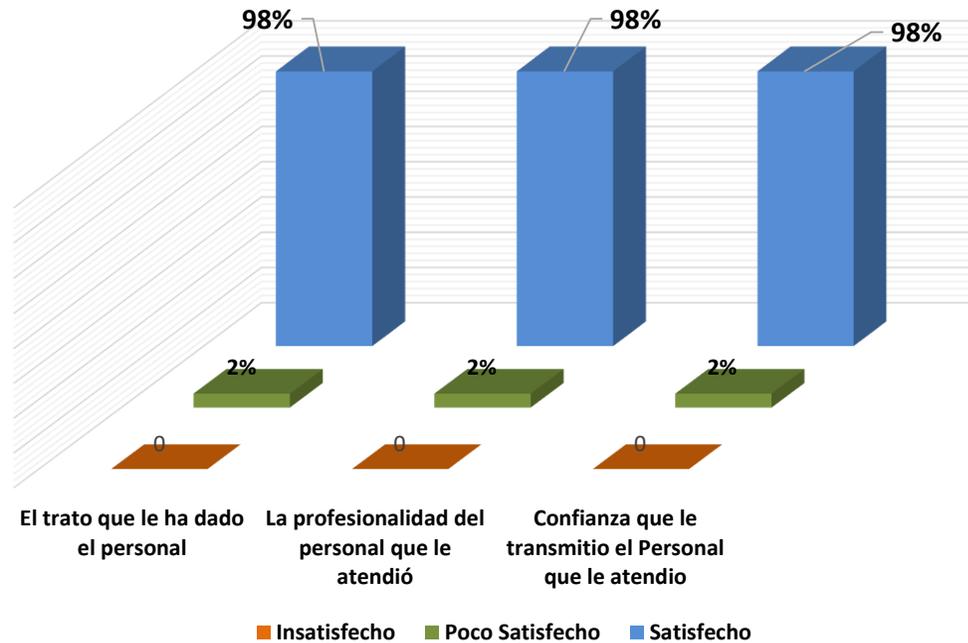
Promedio de satisfacción de la dimensión



# DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



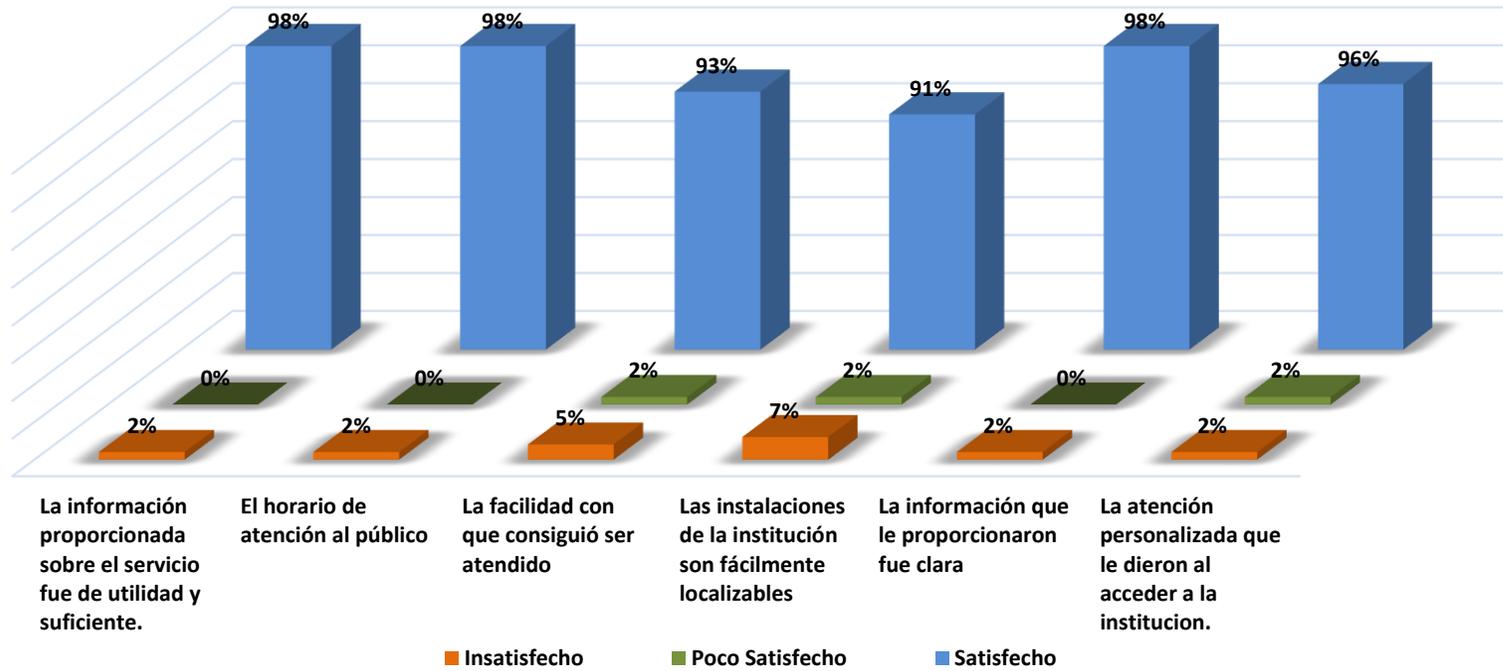
# DIMENSIÓN: SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



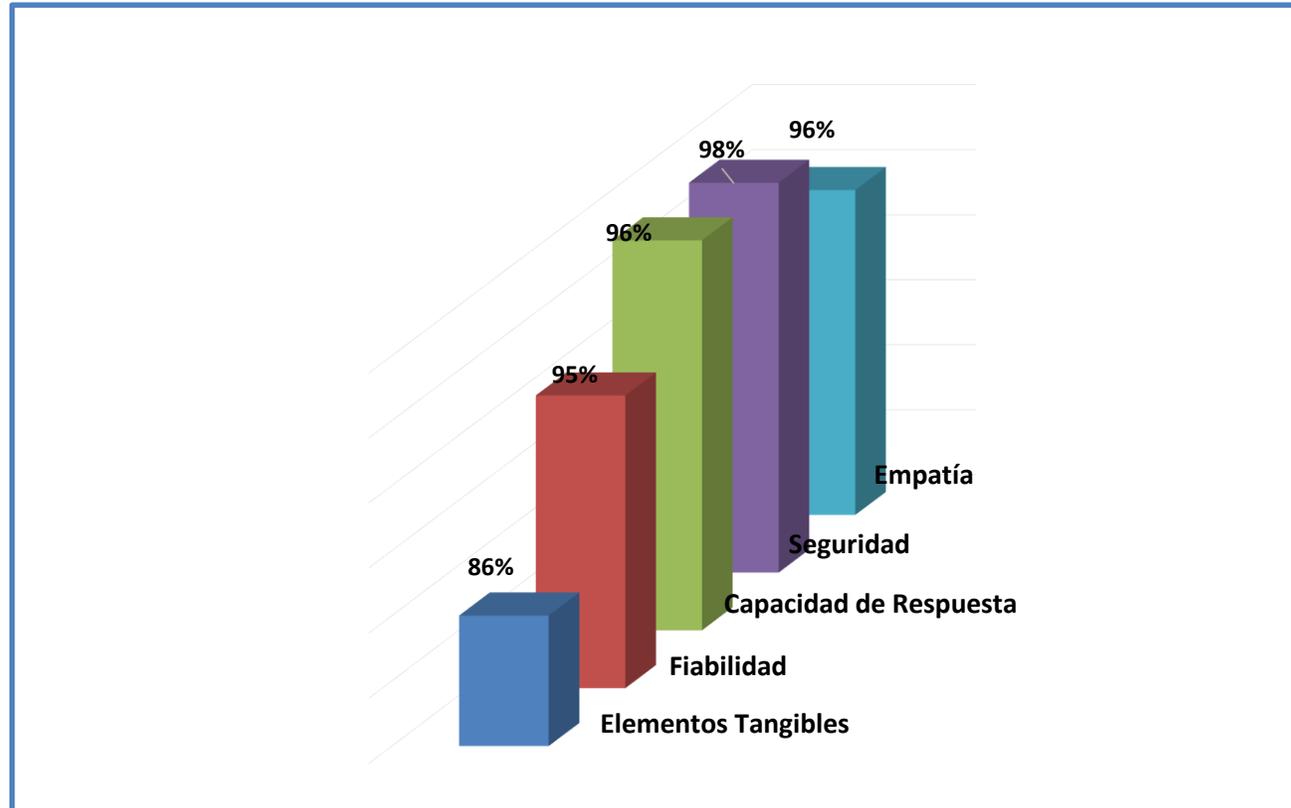
# DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión



# PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción

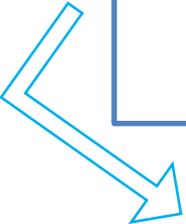
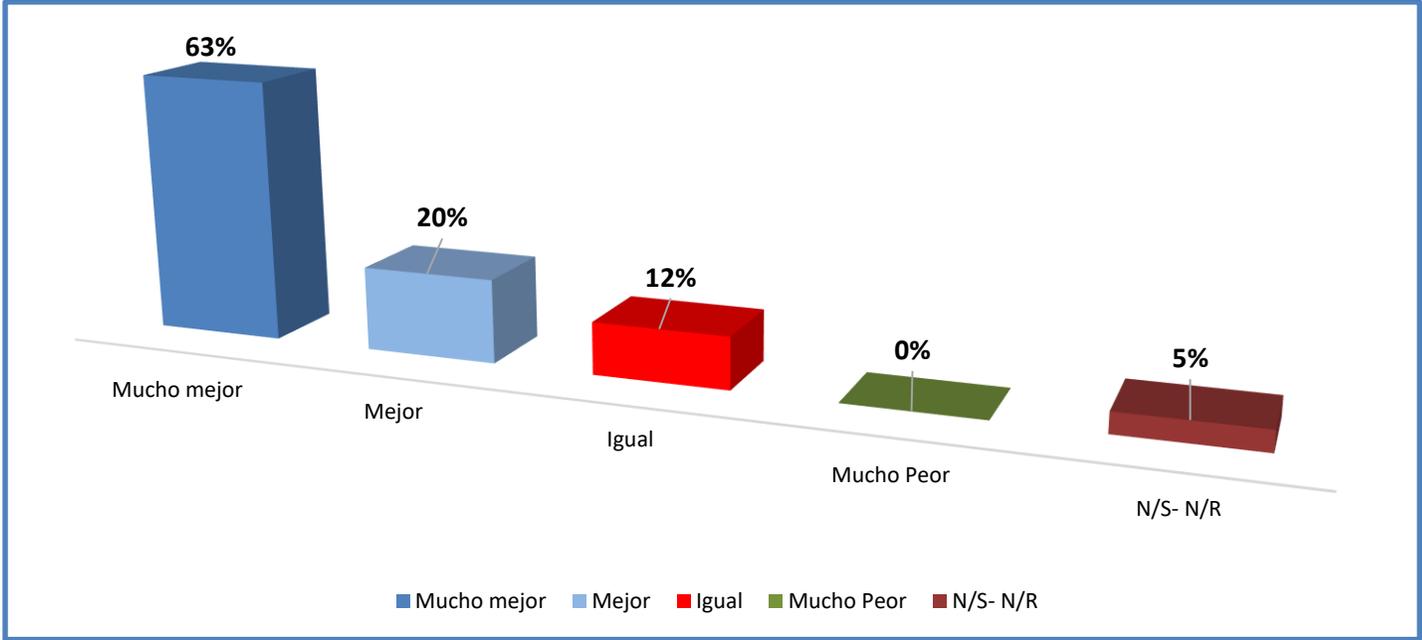


16

Base: 100% Total muestra



# SERVICIO ESPERADO



*El 83% de los clientes que recibieron servicio del INDOCAL, los consideran mejor o mucho mejor de lo que esperaba.*



# PLAN DE ACCIÓN



# PLAN DE ACCIÓN INDOCAL 2023/2024

Modalidad de prestación del servicio	Dimensión	Oportunidad de mejora	Acción de mejora	Fecha inicio/Fin	Área responsable
Servicios presenciales	Elementos Tangibles	La comodidad del área de espera	Realizar un levantamiento de los mobiliarios para luego realizar la planificación trimestral de compras.	Abril/jun- 24	Dirección Administrativa. Departamento de Compras. División de Suministro
Servicios presenciales	Elementos Tangibles	Apariencia física de los Empleados (uniformes, identificación.)	Evidencia de comunicación remitida por la Dirección de Recursos Humanos en donde indica el Código de Vestimenta del Personal.  <b>Comunicación DRH-2021/2023</b> <b>Código de vestimenta INDOCAL</b>	N/A	Dirección de Recursos Humanos.
Servicios presenciales	Capacidad de Respuesta	El tiempo que ha dedicado el personal que le atendió.  El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.  El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.	Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites.	Enero-Diciembre 2023/2024	Depto. Calidad en la Gestión Dirección de Recursos Humanos.
Servicios presenciales	Empatía	La atención personalizada que le dieron al acceder a la institución.	Aumentar el número de cursos y talleres impartidos al personal para la gestión de los servicios.	en/Dic.- 24	Dirección de Recursos Humanos. Analista de Capacitación.