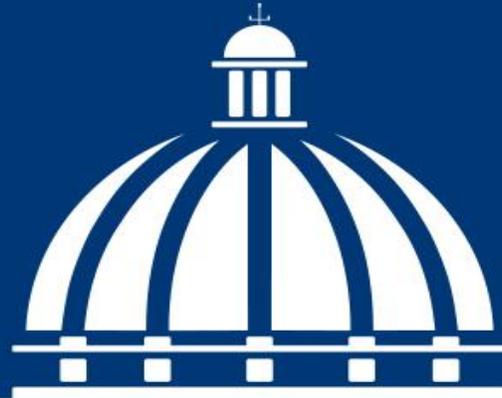


**Encuesta de Satisfacción a Usuarios
de los Servicios Públicos ofrecidos por el Instituto
Dominicana para la Calidad (INDOCAL) 2024**



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| FICHA TÉCNICA | 4 |
| METODOLOGÍA | 6 |
| PARAMETROS DE VALORACION | 7 |
| RESULTADOS DE SATISFACCIÓN SERVICIOS PRESENCIALES | 8 |
| PLAN DE ACCIÓN | 19 |



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 sobre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados de manera presencial durante el periodo marzo-junio 2024.



FICHA TÉCNICA

☐ **Población:** Servicios presenciales 54.

☐ **Muestra:** 54

☐ **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 :

| | |
|------------------------------------|----|
| Certificación BPM | 10 |
| Capacitaciones | 02 |
| Certificación ISO 9001:2015 | 02 |
| Cotización de Normas | 01 |
| Venta de Normas | 23 |
| Certificación BPH | 12 |
| Calibración de Medidores Eléctrico | 02 |
| VUCE | 02 |

☐ **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario vía correo electrónico.

☐ **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 18 marzo- 25 de Junio 2024.

☐ **RESPONSABLES:** División Servicio al Cliente Justina Pinales responsable de procesar la información, Damaris Crispín, Ana Morrobel,
Regina Rosario 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

- 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 adecuada.
- La modernización de las instalaciones y los equipos

Fiabilidad

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

Capacidad de Respuesta

- 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

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

Empatía

- 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



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



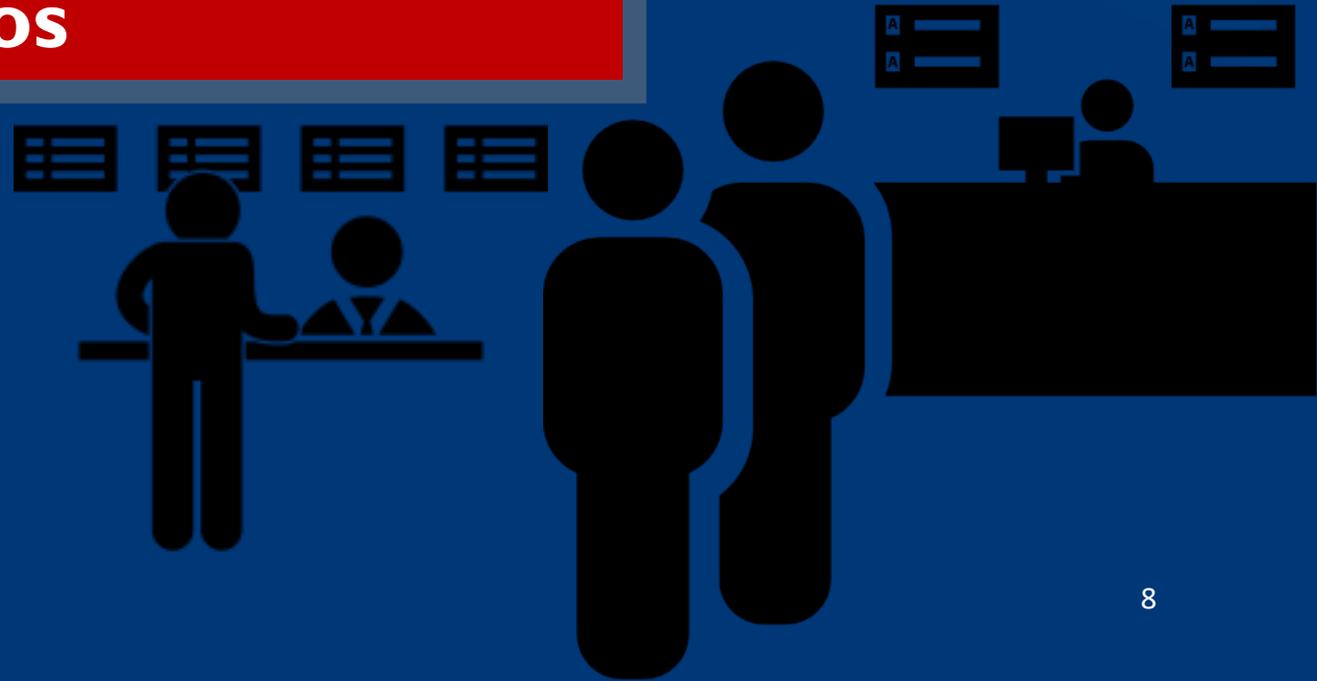
Poco satisfecho



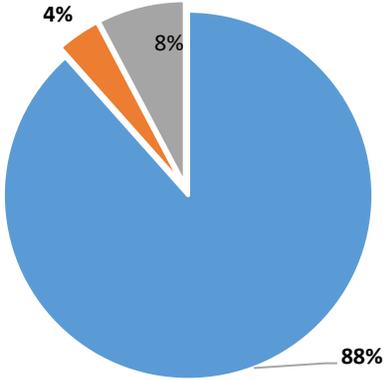
Insatisfecho



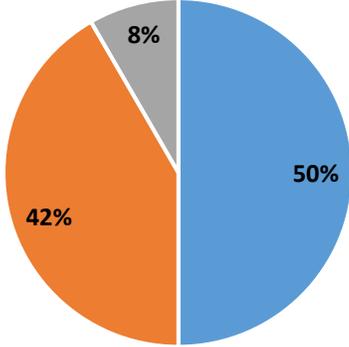
RESULTADOS DE SATISFACCIÓN : Servicios ofrecidos de manera presencial a ciudadanos



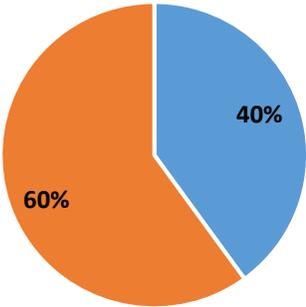
Servicios encuestados de manera presencial a ciudadanos



- Compra de Normas
- Cotizacion de Normas
- Capacitaciones



- Certificacion BPH
- Certificacion BPM
- Certificacion ISO 9001

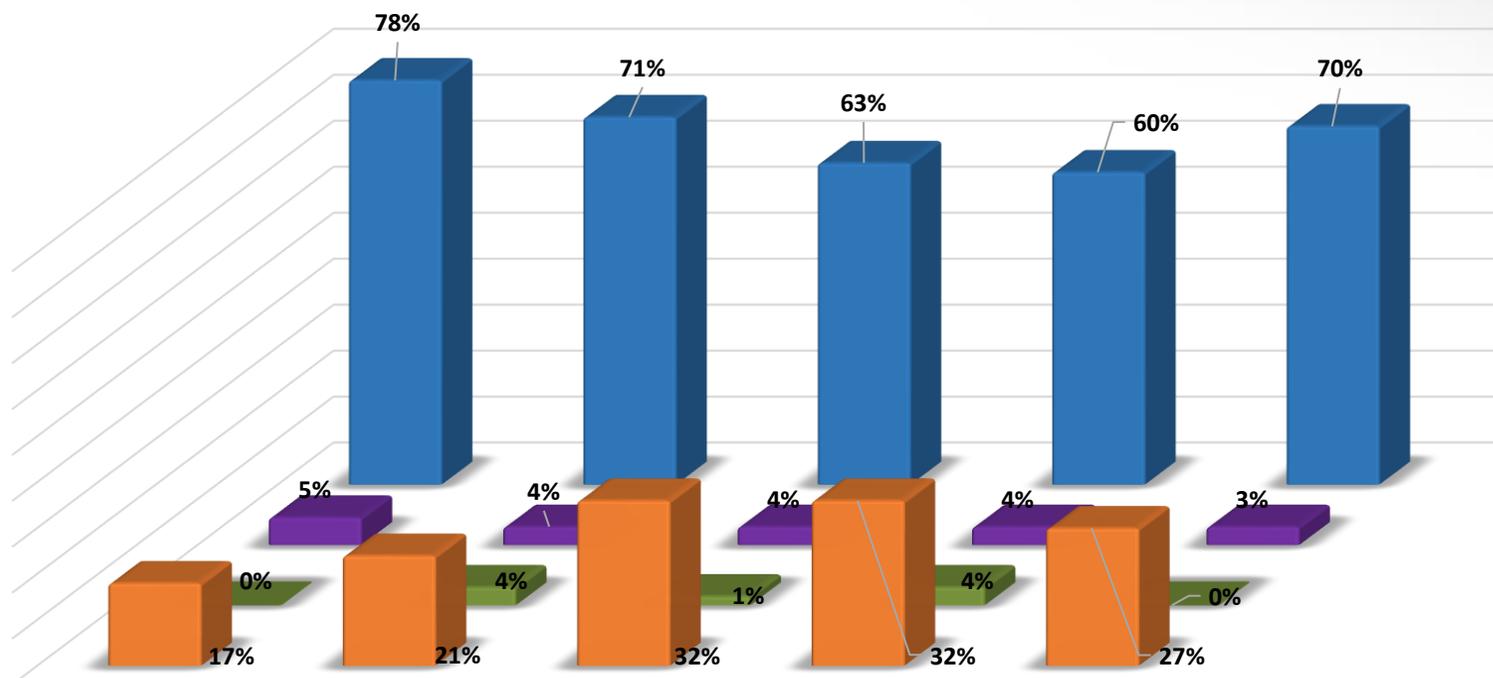


- Calibracion de Patrones
- VUCE

Total de respuestas:
55



DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES



Promedio de satisfacción de la dimensión



La comodidad en el área de espera de los servicios.

Los materiales de información (folletos, letreros, afiches, señalización) son visiblemente llamativos y de utilidad?

La apariencia física de las instancias y los equipos.

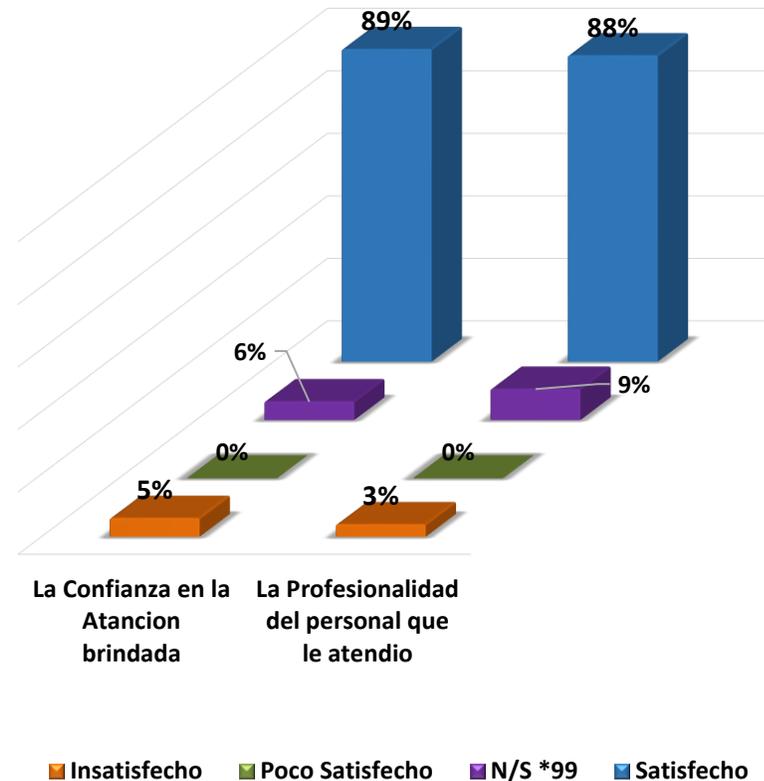
Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).

La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).

■ N/S *99 ■ Poco Satisfecho ■ Insatisfecho ■ Satisfecho



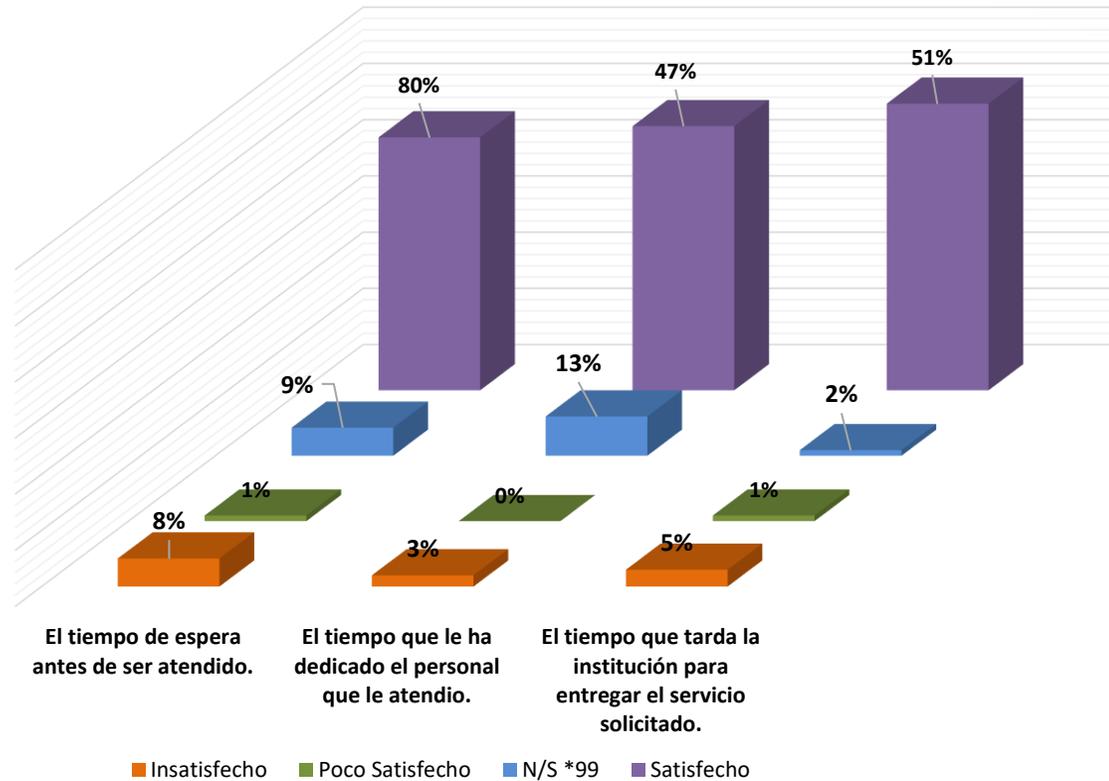
DIMENSIÓN: FIABILIDAD/SEGURIDAD



Promedio de satisfacción de la dimensión



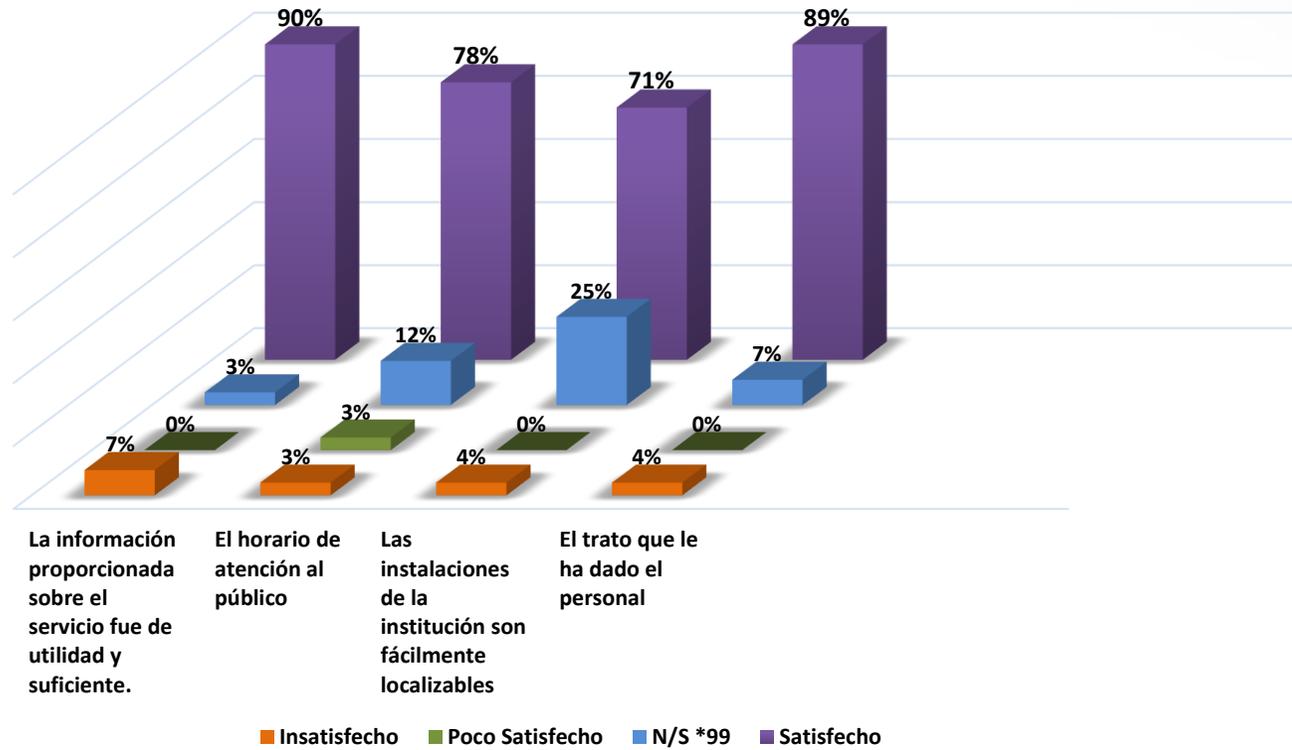
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Promedio de satisfacción de la dimensión



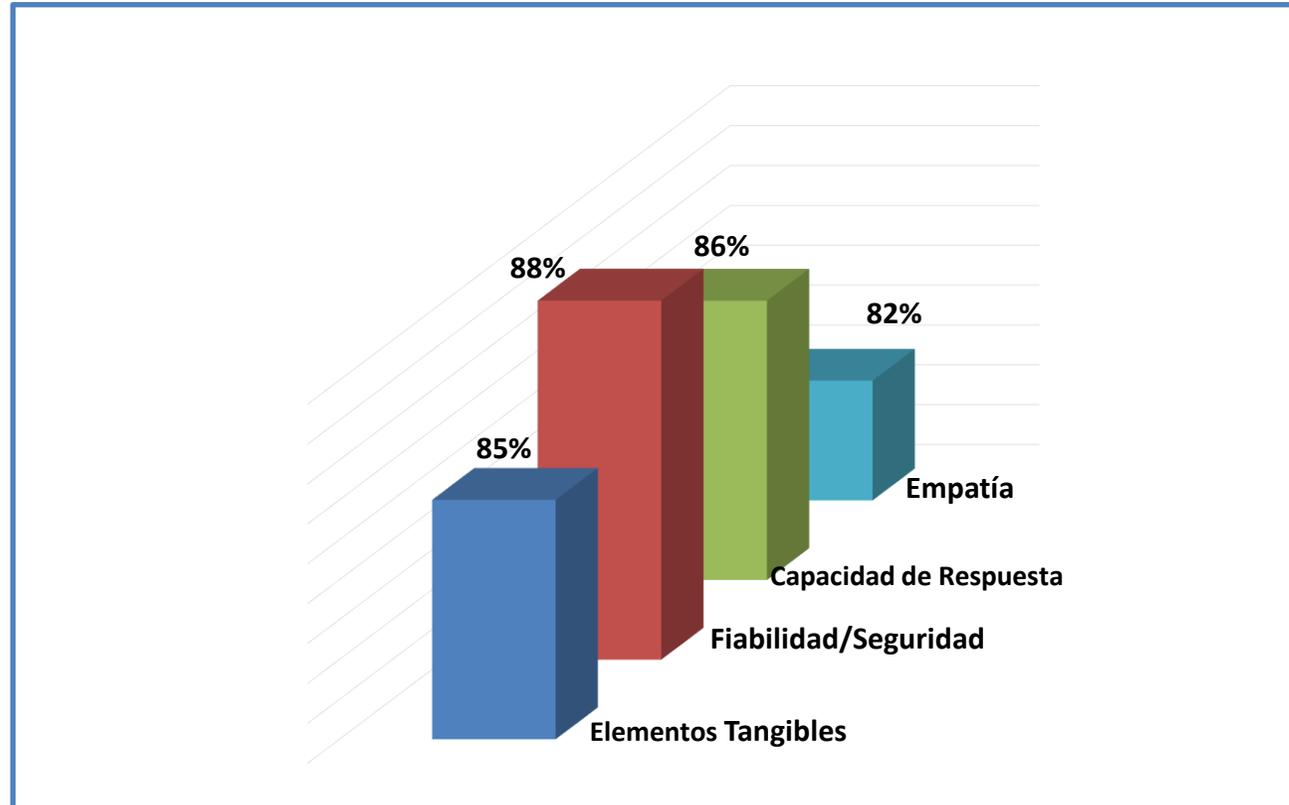
DIMENSIÓN: EMPATIA



Promedio de satisfacción de la dimensión



PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PRESENCIALES (A CIUDADANOS)



Promedio de satisfacción

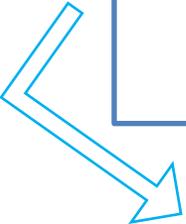
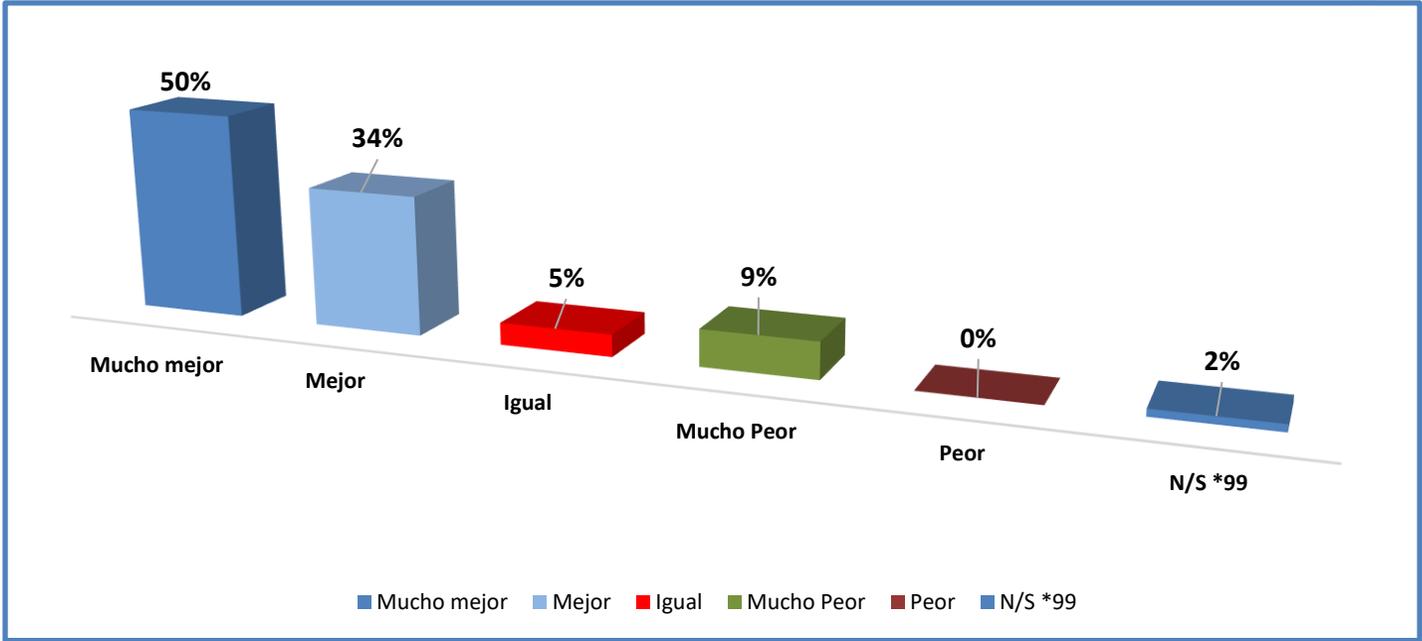


14

Base: 100% Total muestra



SERVICIO ESPERADO

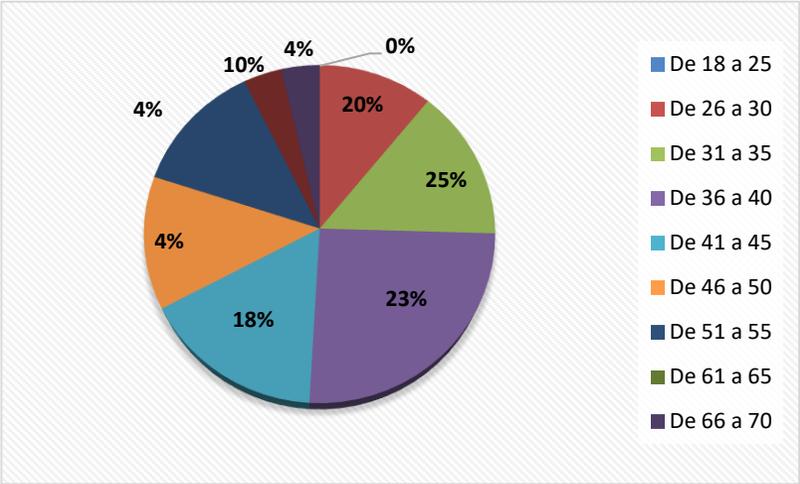


El 84% de los clientes que recibieron servicio del INDOCAL, los consideran mejor o mucho mejor de lo que esperaba.

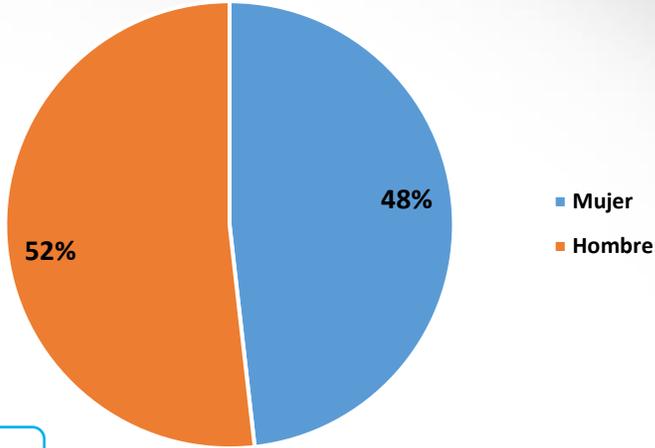


PERFIL DEL ENCUESTADO SERVICIOS PRESENCIALES

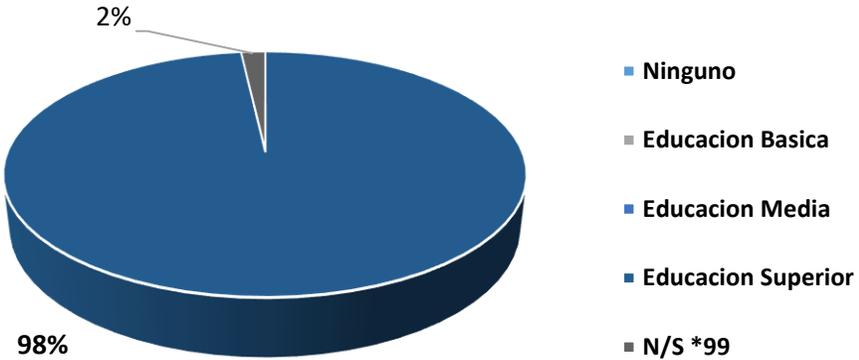
¿En qué rango de edad se encuentra actualmente?



Sexo



Último grado de estudio alcanzado



PLAN DE ACCIÓN



PLAN DE ACCIÓN INDOCAL 2024/2025

| Modalidad de prestación del servicio | Dimensión | Oportunidad de mejora | Acción de mejora |
|--------------------------------------|------------------------|--|---|
| Servicios presenciales | Elementos Tangibles | <p>La comodidad en el área de espera de los servicios.</p> <p>Los materiales de información son visualmente llamativos y de utilidad (pantallas, letreros, folletos).</p> <p>La apariencia física de las instalaciones y los equipos.</p> <p>Las oficinas están debidamente identificadas (ventanillas y módulos).</p> <p>La apariencia física de los empleados es adecuada (identificación, higiene y lenguaje corporal).</p> | Realizar un levantamiento de todos los elementos para tomar acciones de mejora. |
| Servicios presenciales | Fiabilidad/Seguridad | <p>La confianza en la atención brindada.</p> <p>La profesionalidad del personal que le atendió.</p> | Realizar un levantamiento de todos los elementos para tomar acciones de mejora. |
| Servicios presenciales | Capacidad de Respuesta | <p>El tiempo que ha dedicado el personal que le atendió.</p> <p>El tiempo que tarda la institución en darle respuesta a la solicitud.</p> <p>El interés mostrado por la institución para dar respuesta al servicio solicitado.</p> | Revisar y eficientizar el tiempo acordado para la prestación del servicio, a través de la simplificación de los trámites. |
| 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. |