



PERÚ

Ministerio
de la Producción



INACAL
Instituto Nacional
de Calidad

CARTA DE SERVICIOS

Resultado de Indicadores

Publicado el 15 de abril 2023

MARZO 2023

Perú, calidad que deja huella.

Compromiso N° 01

Lograr un nivel de usuarios satisfechos sobre el servicio de venta presencial de normas técnicas y textos afines, mayor o igual al 85%.

INDICADOR

Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio de venta presencial de normas técnicas y textos afines.



META

Lograr un nivel de usuarios satisfechos no menor al 85%

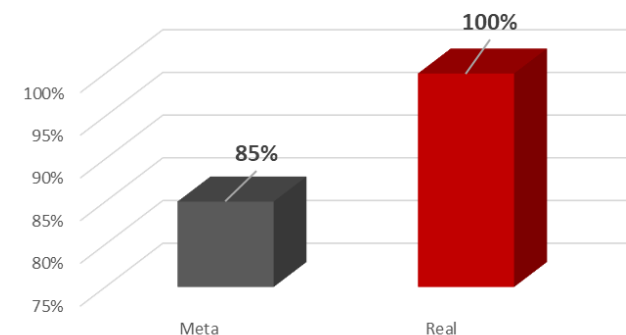


RESULTADO

100 % de usuarios satisfechos

Total de usuarios atendidos: 11
Total de usuarios satisfechos: 11

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE VENTA PRESENCIAL DE NORMAS - MARZO 2023



Compromiso N° 02

Atender hasta las 13h30 el 85% de las cotizaciones de normas internacionales que ingresen por correo electrónico hasta las 12h00 del mismo día.

INDICADOR

Porcentaje de solicitudes de cotizaciones internacionales recibidas vía correo electrónico hasta las 12h00 del dicho día, atendidas dentro del plazo establecido (13h30).



META

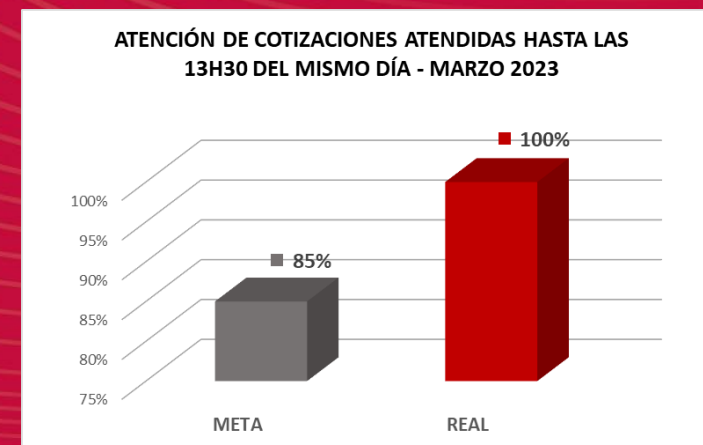
Atender en el plazo establecido al menos al 85% de usuarios que realicen solicitudes de cotizaciones de normas técnicas internacionales, presentadas hasta las 12h00.



RESULTADO

100% de solicitudes de cotizaciones de normas técnicas internacionales atendidas dentro del plazo establecido.

Total de solicitudes ingresadas: 14
Total de solicitudes atendidas
Dentro del plazo establecido : 14



Compromiso N° 03

Atender hasta las 13h30 del día siguiente hábil al 100% de aquellas solicitudes de cotización de normas internacionales que no se lograron atender el día anterior, días feriados o fines de semana.

INDICADOR

Porcentaje de solicitudes atendidas, de las cotizaciones internacionales que no se lograron atender el día anterior, días feriados o fines de semana.



META

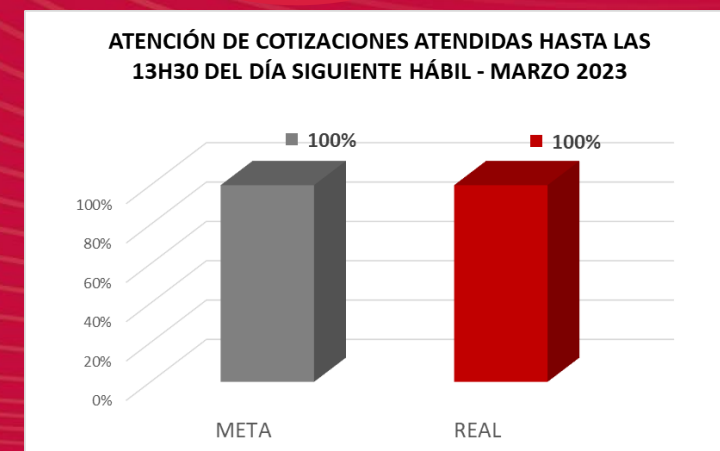
Atender en el plazo establecido, al 100% de aquellas solicitudes de cotización de normas internacionales que no se lograron atender el día anterior, días feriados o fines de semana.



RESULTADO

100% de solicitudes de cotización de normas internacionales que no se lograron atender el día anterior, días feriados o fines de semana, atendidas en el plazo establecido.

Total de solicitudes ingresadas: 03
Total de solicitudes atendidas
Dentro del plazo establecido : 03



Compromiso N° 04

Lograr un nivel de usuarios satisfechos sobre el servicio de consultas de normas técnicas y textos afines en sala de lectura, mayor o igual al 85%.

INDICADOR

Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio de consultas de normas técnicas y textos afines en sala de lectura.



META

Lograr un nivel de usuarios satisfechos no menor al 85%.

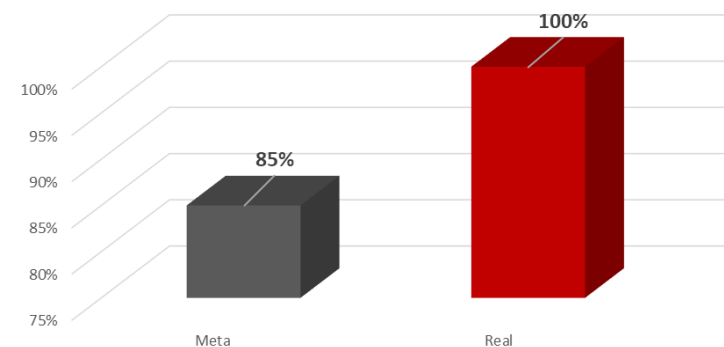


RESULTADO

100 % de usuarios satisfechos.

Total de usuarios atendidos: 05
Total de usuarios satisfechos: 05

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTA EN SALA DE LECTURA PRESENCIAL - MARZO 2023



Compromiso N° 05

Responder el 90% de las solicitudes de información efectuadas por correo electrónico, en un plazo máximo de un (01) día hábil.

INDICADOR

Porcentaje de solicitudes de información efectuadas por correo electrónico, atendidas dentro del plazo establecido (1 día hábil).



META

Atender en el plazo establecido al menos al 90% de usuarios que realicen solicitudes de información efectuadas por correo electrónico

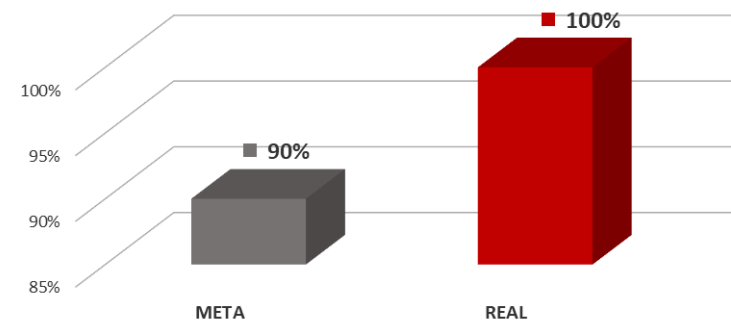


RESULTADO

100% de solicitudes de cotizaciones de normas técnicas internacionales atendidas dentro del plazo establecido.

Total de consultas ingresadas: 47
Total de consultas atendidas dentro del plazo establecido : 47

ATENCIÓN DE CONSULTAS POR CORREO ATENDIDAS EN EL PLAZO ESTABLECIDO - MARZO 2023



Compromiso N° 06

Lograr un nivel de usuarios satisfechos con los servicios web de acceso a la información, mayor o igual al 70%.

INDICADOR

Porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios web de acceso a la información.



META

Lograr un nivel de usuarios satisfechos no menor al 70%.



RESULTADO

64 % de usuarios satisfechos.

Total de usuarios atendidos: 74
Total de usuarios satisfechos: 59

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS WEB DE ACCESO A LA INFORMACIÓN - MARZO 2023

