



PERÚ

Ministerio  
de la Producción



**INACAL**  
Instituto Nacional  
de Calidad

# CARTA DE SERVICIOS

## Resultado de Indicadores

Publicado el 04/05/2022

## ABRIL 2022

NOTA: El mes de abril se retomó la prestación de los servicios presenciales, por lo cual a partir del presente informe, se muestran los resultados obtenidos para los cinco compromisos planteados en la Carta de Servicios.

Perú, calidad que deja huella.

# Compromiso N° 01

Lograr un nivel de usuarios satisfechos, sobre el servicio de ventas presencial de normas técnicas y textos afines, no menor del 80%.

## 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 80%

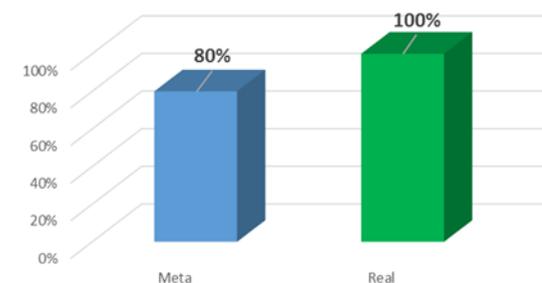


## RESULTADO

100% de usuarios satisfechos

Total de usuarios atendidos: 06  
Total de usuarios satisfechos: 06

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE VENTA PRESENCIAL  
ABRIL 2022



# Compromiso N° 02

Atender en un plazo máximo de dos (02) horas, al menos al 80% de usuarios que realicen solicitudes de cotizaciones vía correo electrónico de de normas técnicas internacionales presentadas hasta las 10:30 h, siempre que no excedan de quince (15) por solicitud.

## INDICADOR

Porcentaje de solicitudes recibidas vía correo electrónico de normas técnicas internacionales atendidas dentro del plazo establecido (02 horas).



## META

Atender en el plazo establecido al menos al 80% de usuarios que realicen solicitudes de cotizaciones de normas técnicas internacionales, presentadas hasta las 10:30 h, siempre que no excedan de quince (15) por solicitud.

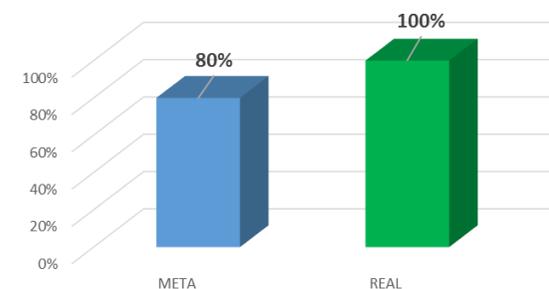


## RESULTADO

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

Total de solicitudes ingresadas: 08  
Total de solicitudes atendidas  
Dentro del plazo establecido : 08

ATENCIÓN DE COTIZACIONES EN 2 HORAS  
ABRIL 2022



# Compromiso N° 03

Atender en un plazo máximo de un (01) día hábil, al 100% de los usuarios que realizan solicitudes de cotizaciones vía correo electrónico de Normas Técnicas Internacionales, presentadas en horario posterior a las 10.30 am

## INDICADOR

Porcentaje de solicitudes de cotizaciones recibidas vía correo electrónico de normas técnicas internacionales atendidas dentro del plazo establecido. (01 día hábil)

## META

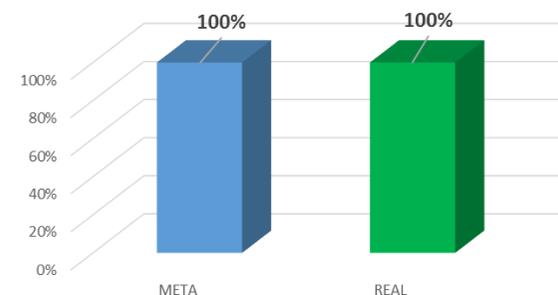
Atender en el plazo establecido al 100% de usuarios que realicen solicitudes de cotizaciones vía correo electrónico de normas técnicas internacionales, presentadas posterior a las 10:30 h

## RESULTADO

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

Total de solicitudes ingresadas: 15  
Total de solicitudes atendidas  
Dentro del plazo establecido : 15

ATENCIÓN DE COTIZACIONES AL DÍA SIGUIENTE  
ABRIL 2022



# Compromiso N° 04

Lograr un nivel de usuarios satisfechos sobre el servicio de consultas de normas técnicas y textos afines, en sala de lectura, no menor del 80%.

## INDICADOR

Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio de consulta de normas técnicas en sala de lectura.



## META

Lograr un nivel de usuarios satisfechos no menor al 80%

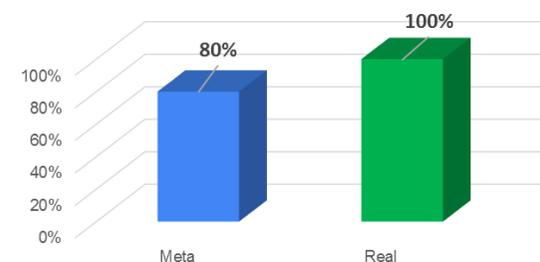


## RESULTADO

100 % de usuarios satisfechos

Total de usuarios atendidos: 02  
Total de usuarios satisfechos: 02

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE CONSULTAS EN SALA DE LECTURA  
ABRIL 2022



# Compromiso N° 05

Responder al menos 80% de solicitudes de información efectuadas por correo electrónico, en un plazo no mayor a un (01) día hábil

## INDICADOR

Porcentaje de solicitudes de información, efectuadas por correo electrónico, atendidas dentro del plazo establecido.

## META

Responder al menos 80% de solicitudes de información efectuadas por correo electrónico.

## RESULTADO

100% de consultas respondidas dentro del plazo establecido

Total de consultas ingresadas: 31  
Total de consultas respondidas dentro del plazo establecido: 31

