

# CARTA DE SERVICIOS

## Resultado de Indicadores

Publicado el 15/09/2022

## AGOSTO 2022

Nota: Durante el mes de agosto, no se registraron encuestas referidas al servicio de venta presencial de normas técnicas, por lo cual en esta ocasión no se ha publicado el indicador del compromiso 1.

# 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 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.

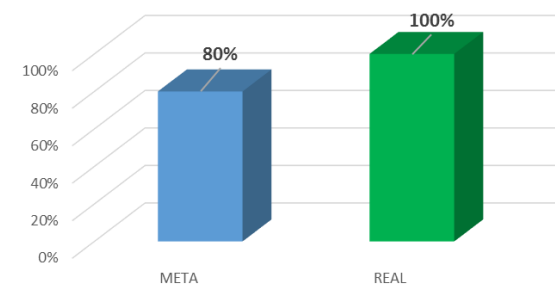


## RESULTADO

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

Total de solicitudes ingresadas: 02  
Total de solicitudes atendidas  
Dentro del plazo establecido : 02

ATENCIÓN DE COTIZACIONES EN 2 HORAS  
AGOSTO 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

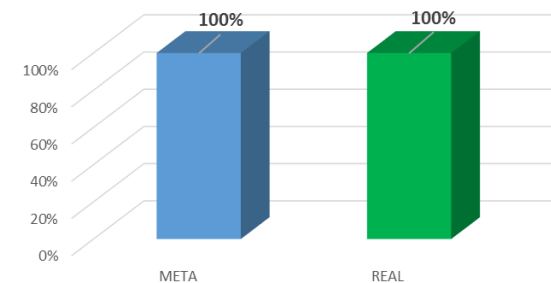
Atender en el plazo establecido al 100% de usuarios que realicen solicitudes de cotizaciones vía correo electrónico de normas técnicas internacionales, presentadas posterior a las 10:30 h

## RESULTADO

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

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

ATENCIÓN DE COTIZACIONES AL DÍA SIGUIENTE  
AGOSTO 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%

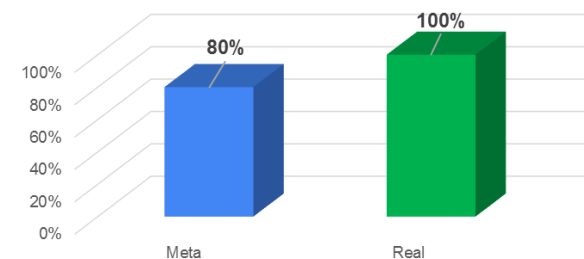


## RESULTADO

100 % de usuarios satisfechos

Total de usuarios atendidos: 01  
Total de usuarios satisfechos: 01

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE CONSULTA EN SALA DE LECTURA PRESENCIAL AGOSTO 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: 49  
Total de consultas respondidas dentro del plazo establecido: 49

ATENCIÓN CORREOS  
AGOSTO 2022

