



PERÚ

Ministerio  
de la Producción



**INACAL**  
Instituto Nacional  
de Calidad

# CARTA DE SERVICIOS

## Resultado de Indicadores

Publicado en diciembre 2022

## NOVIEMBRE 2022

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%

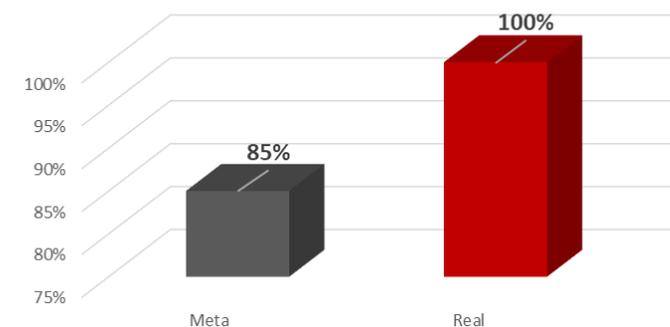


## RESULTADO

100 % de usuarios satisfechos

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

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE VENTA PRESENCIAL DE NORMAS - NOVIEMBRE 2022



# Compromiso N° 02

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

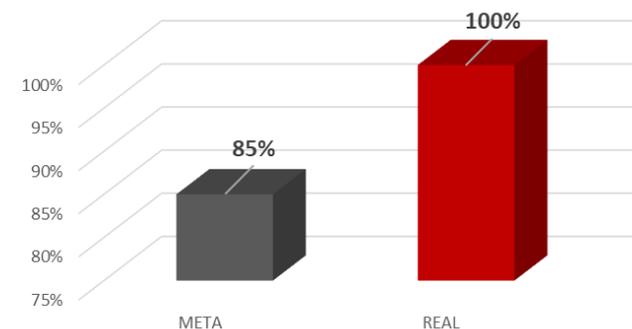


## RESULTADO

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

Total de solicitudes ingresadas: 18  
Total de solicitudes atendidas  
Dentro del plazo establecido : 18

ATENCIÓN DE COTIZACIONES ATENDIDAS HASTA LAS 13H30 DEL MISMO DÍA - NOVIEMBRE 2022



# 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.

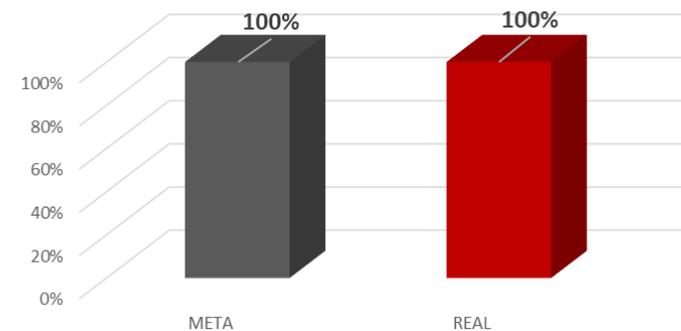


## RESULTADO

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: 11  
Total de solicitudes atendidas  
Dentro del plazo establecido : 11

ATENCIÓN DE COTIZACIONES ATENDIDAS HASTA LAS 13H30 DEL DÍA SIGUIENTE HÁBIL - NOVIEMBRE 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, 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%.

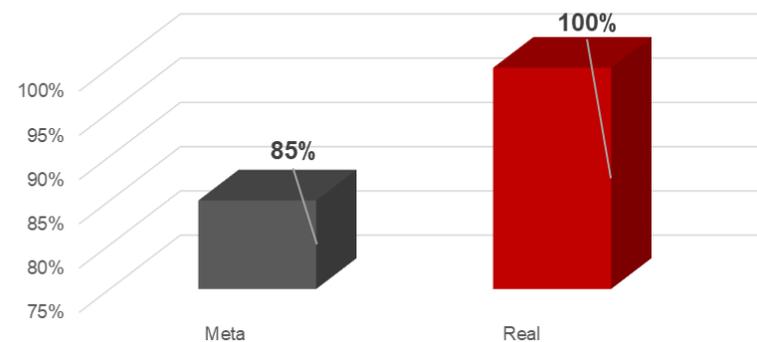


## RESULTADO

100 % de usuarios satisfechos.

Total de usuarios atendidos: 04  
Total de usuarios satisfechos: 04

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTA EN SALA DE LECTURA PRESENCIAL - NOVIEMBRE 2022



# 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

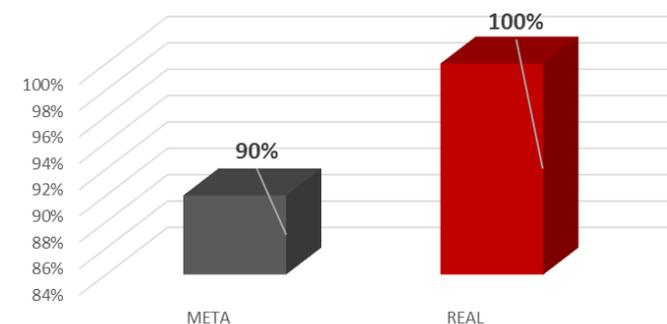


## RESULTADO

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

Total de consultas ingresadas: 40  
Total de consultas atendidas dentro del plazo establecido : 40

ATENCIÓN DE CONSULTAS POR CORREO ATENDIDAS EN EL PLAZO ESTABLECIDO - NOVIEMBRE 2022



# Compromiso N° 06

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



Total de usuarios atendidos: 94  
Total de usuarios satisfechos: 73

