



PERÚ

Ministerio
de la Producción



INACAL
Instituto Nacional
de Calidad

CARTA DE SERVICIOS

Resultado de Indicadores

Publicado el 15 de noviembre 2023

OCTUBRE 2023

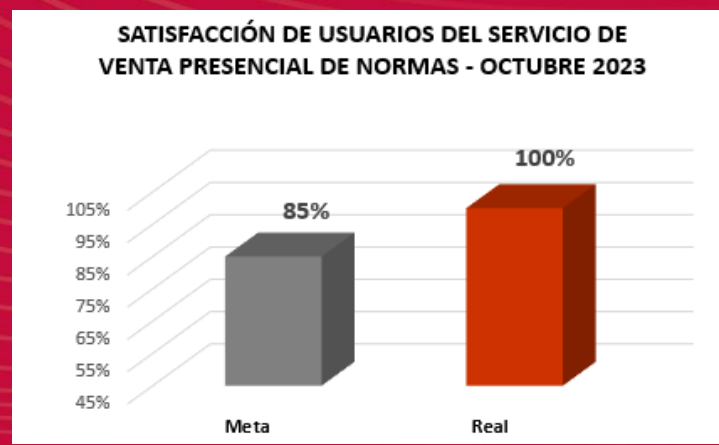
Perú, calidad que deja huella.

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%.



Total de usuarios atendidos: 13
Total de usuarios satisfechos: 13



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.

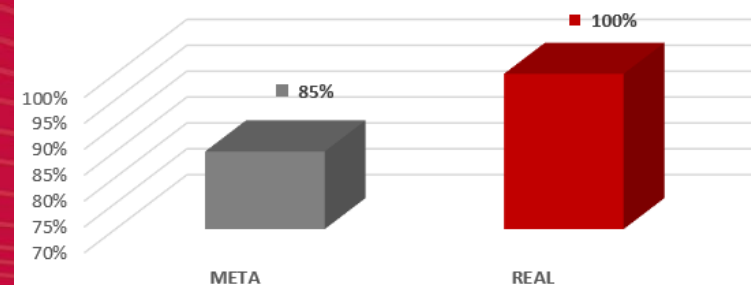


RESULTADO

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

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

ATENCIÓN DE COTIZACIONES ATENDIDAS HASTA LAS 13H30 DEL MISMO DÍA - OCTUBRE 2023



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.

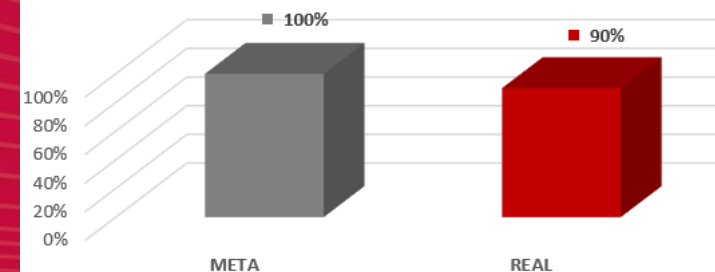


RESULTADO

90% 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: 10
Total de solicitudes atendidas
Dentro del plazo establecido : 09

ATENCIÓN DE COTIZACIONES ATENDIDAS HASTA LAS 13H30 DEL DÍA SIGUIENTE HÁBIL - OCTUBRE 2023



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%.

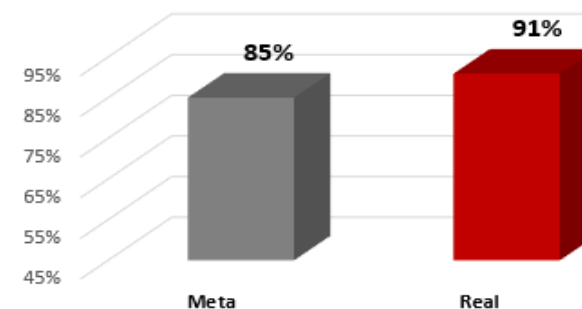


RESULTADO

91 % de usuarios satisfechos.

Total de usuarios atendidos: 11
Total de usuarios satisfechos: 10

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE SALA DE LECTURA PRESENCIAL - OCTUBRE 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

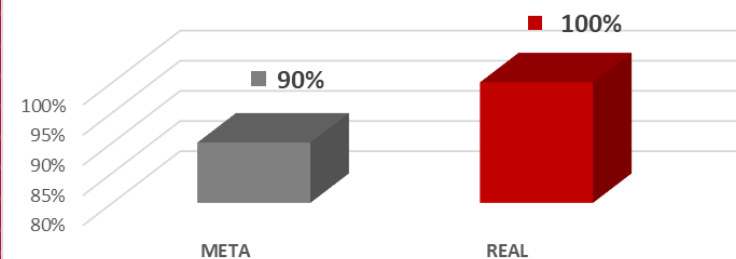


RESULTADO

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

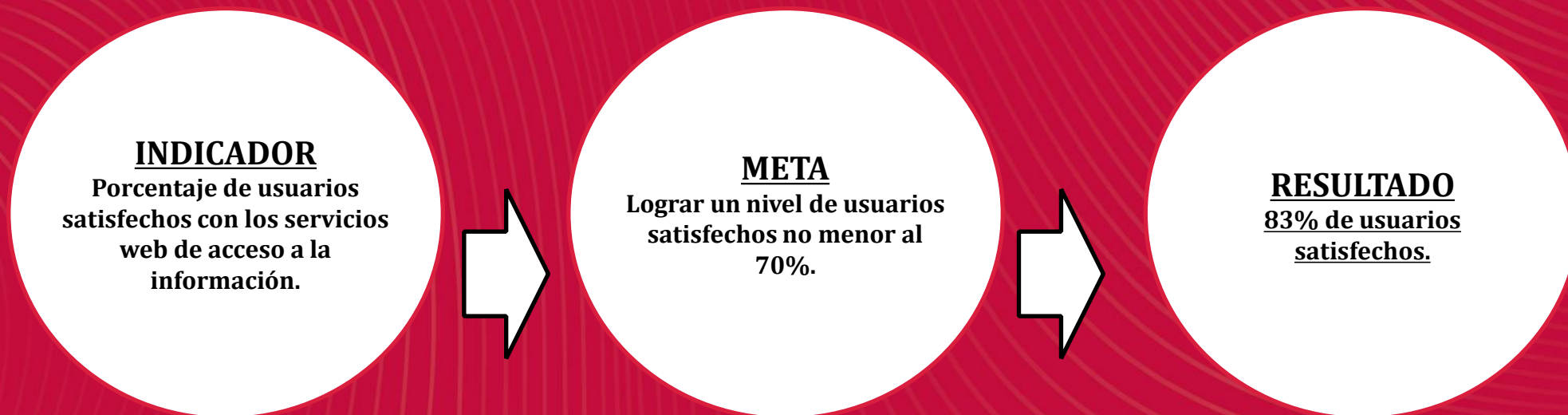
Total de consultas ingresadas: 58
Total de consultas atendidas dentro del plazo establecido : 58

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



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: 493
Total de usuarios satisfechos: 390

