PERÚ Ministerio de la Producción

INACAL
Instituto Nacional de Calidad

CARTA DE SERVICIOS

Resultado de Indicadores

PUBLICADO | 12 de junio 2025

MAYO 2025

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 ➡

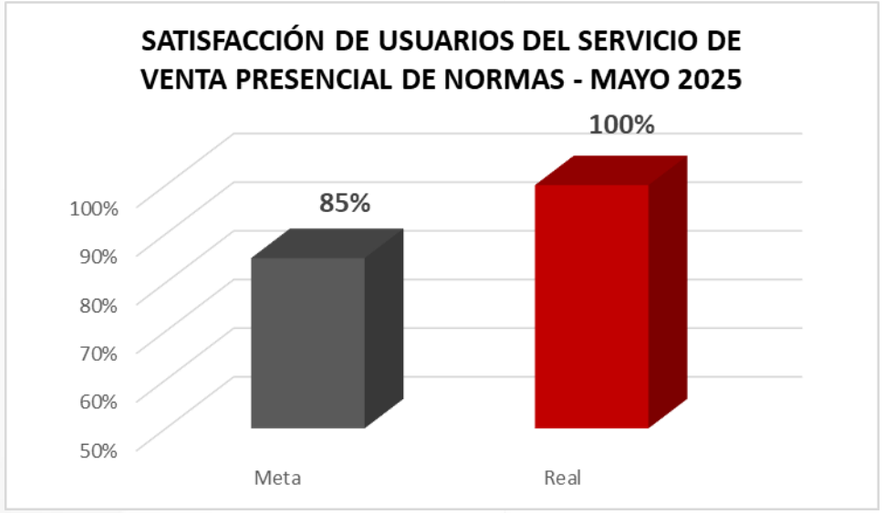
Lograr un nivel de usuarios satisfechos no menor al 85%

RESULTADO

100 % de usuarios satisfechos

Total de usuarios encuestados: 09

Total de usuarios satisfechos: 09



Compromiso N°02

Atender hasta las 13:30 horas el 85% de las cotizaciones de normas internacionales que ingresen por correo electrónico, hasta las 12:00 horas 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 (13:30 horas).

META

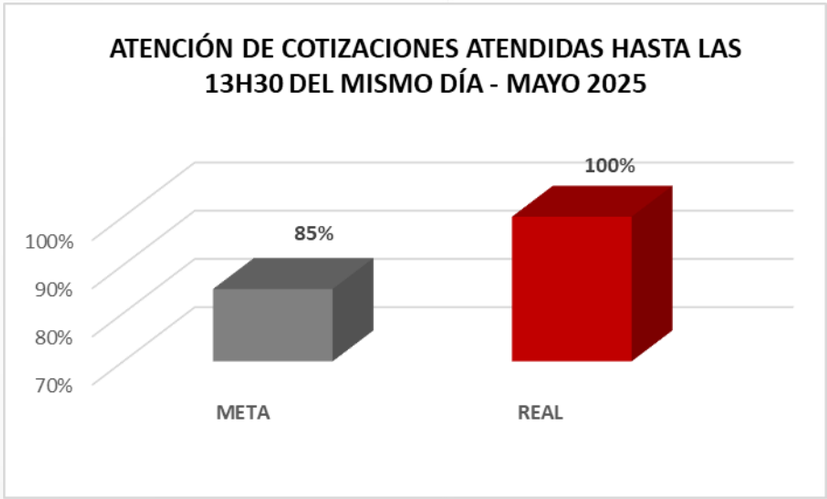
Atender en el plazo establecido al menos al 85% de usuarios que realicen solicitudes de cotizaciones de normas técnicas internacionales, presentadas hasta las 12 horas.

RESULTADO

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

Total de solicitudes ingresadas: 09

Total de solicitudes atendidas dentro del plazo establecido: 09



Compromiso N°03

Atender hasta las 13:30 horas 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

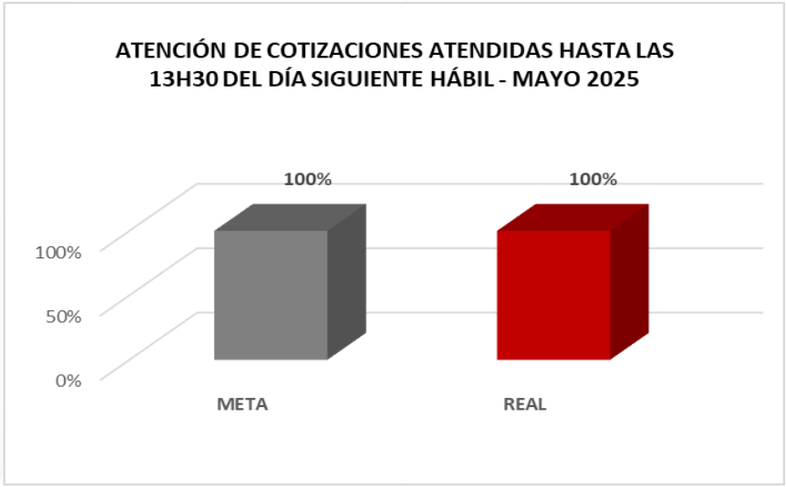
Atender en el plazo establecido, al 100% de aquellas solicitudes de cotización de normas internacionales que no se lograron atender el día anterior, días feriados o fines de semana.

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: 05

Total de solicitudes atendidas dentro del plazo establecido: 05



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 ➡

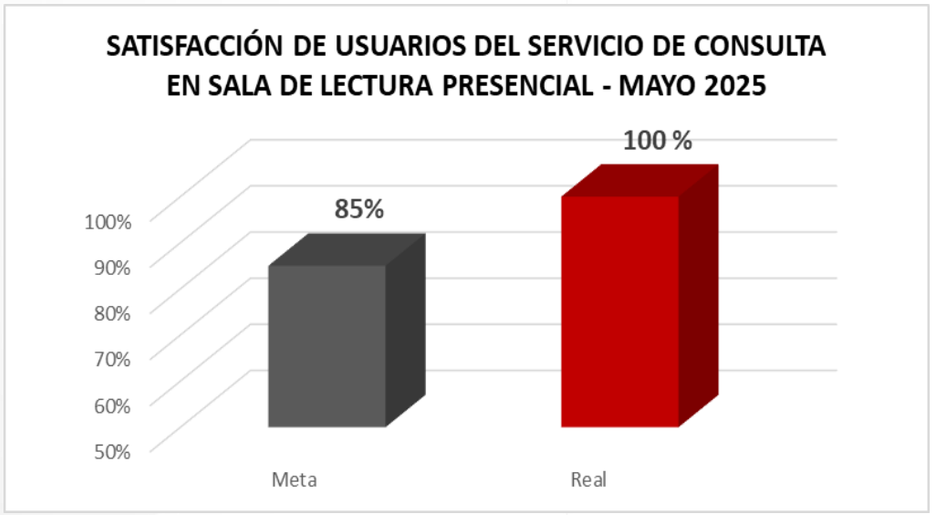
Lograr un nivel de usuarios satisfechos no menor al 85%.

RESULTADO

100 % de usuarios satisfechos.

Total de usuarios encuestados: 09

Total de usuarios satisfechos: 09



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

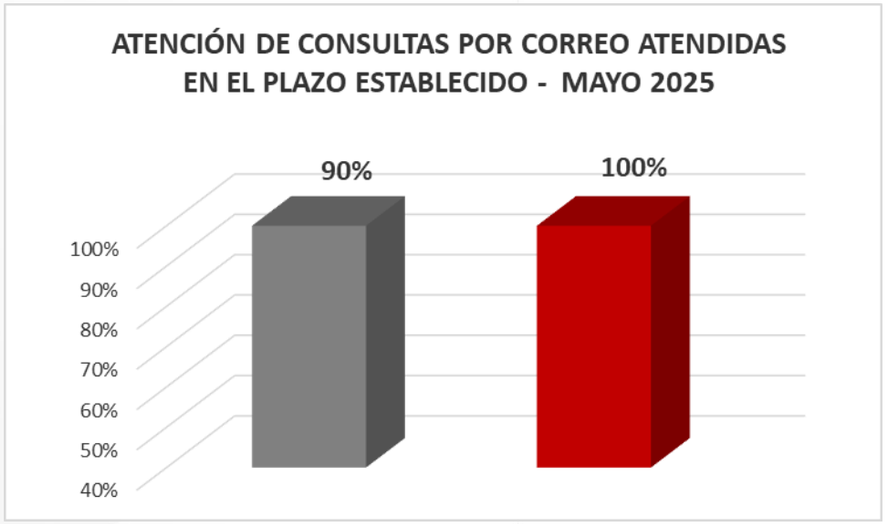
Atender en el plazo establecido al menos al 90% de usuarios que realicen solicitudes de información efectuadas por correo electrónico

RESULTADO

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

Total de consultas ingresadas: 43

Total de consultas atendidas dentro del plazo establecido: 43



Compromiso N°06

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

INDICADOR ➡

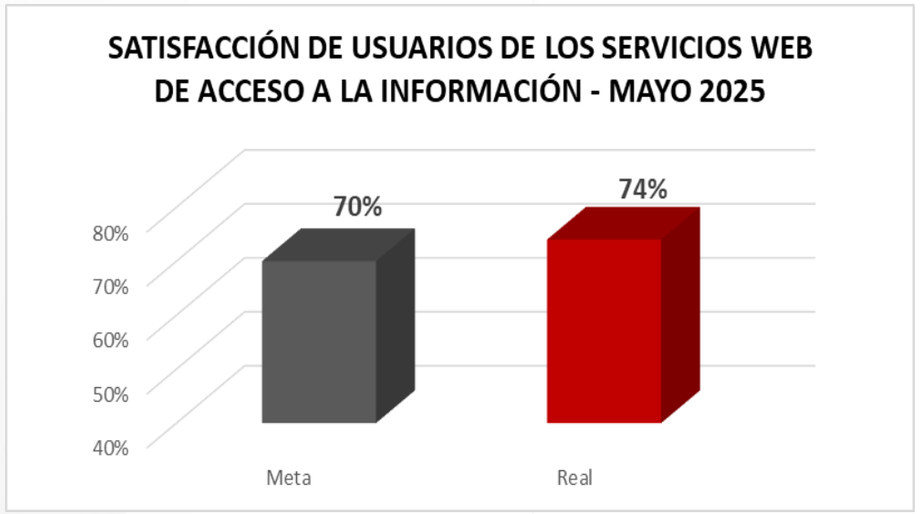
Porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios web de acceso a la información.

META ➡

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

RESULTADO

74% de usuarios satisfechos.

Total de usuarios encuestados: 1024

Total de usuarios satisfechos: 760