



PERÚ

Ministerio
de la Producción



INACAL
Instituto Nacional
de Calidad

CARTA DE SERVICIOS

Resultado de Indicadores

PUBLICADO | 13 de febrero 2026

ENERO 2026

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 →

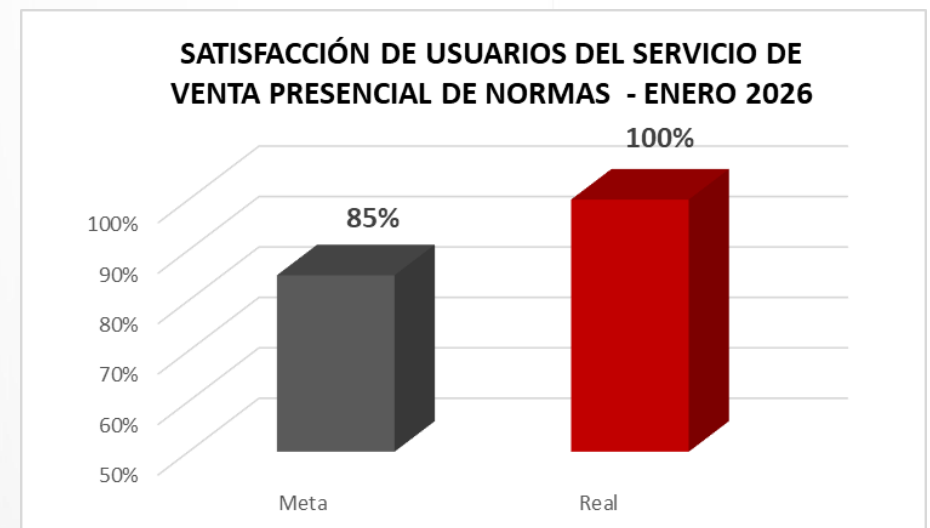
Lograr un nivel de usuarios satisfechos no menor al 85%

RESULTADO

100 % de usuarios satisfechos

Total de usuarios encuestados: 04

Total de usuarios satisfechos: 03



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 →

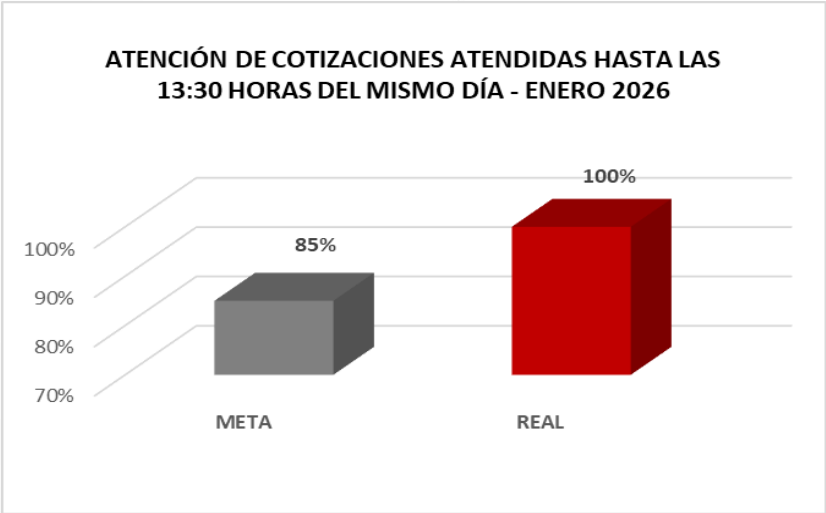
Atender en el plazo establecido al menos al 85% de usuarios que realicen solicitudes de cotizaciones de normas técnicas internacionales, presentadas hasta las 12 horas.

RESULTADO

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

Total de solicitudes ingresadas: 5

Total de solicitudes atendidas dentro del plazo establecido: 5



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.

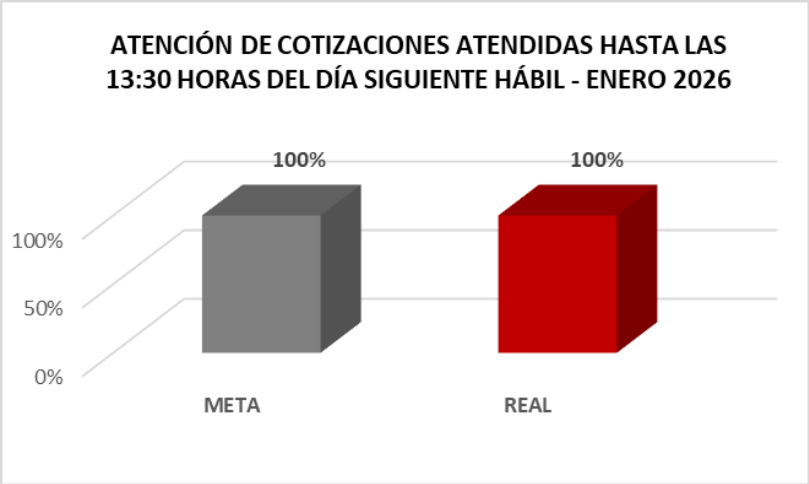
META →

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: 2
Total de solicitudes atendidas dentro del plazo establecido: 2



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%.

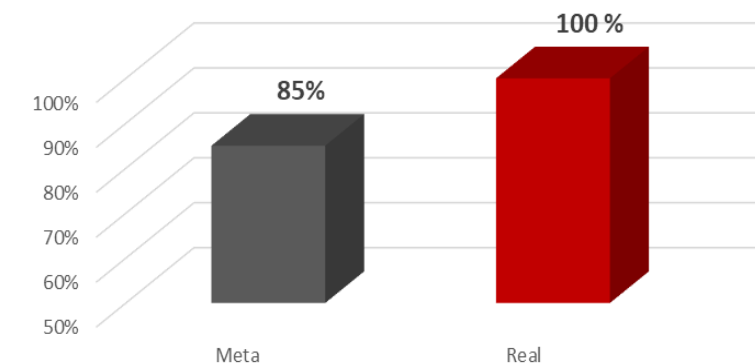
RESULTADO

100 % de usuarios satisfechos.

Total de usuarios encuestados: 03

Total de usuarios satisfechos: 03

SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTA
EN SALA DE LECTURA PRESENCIAL - ENERO 2026



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

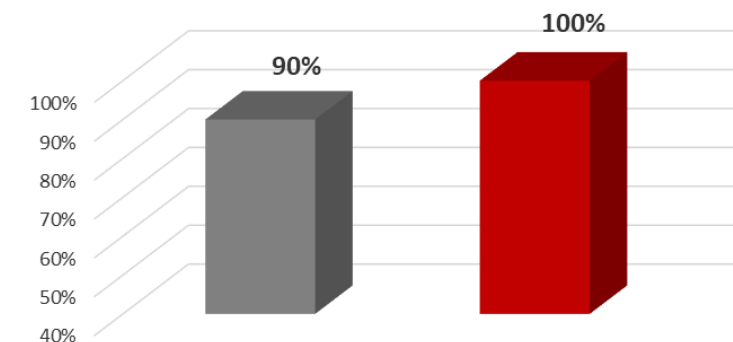
RESULTADO

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

Total de consultas ingresadas: 38

Total de consultas atendidas dentro del plazo establecido: 38

ATENCIÓN DE CONSULTAS POR CORREO ATENDIDAS
EN EL PLAZO ESTABLECIDO - ENERO 2026



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

78% de usuarios satisfechos.

Total de usuarios encuestados: 722

Total de usuarios satisfechos: 566

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS WEB
DE ACCESO A LA INFORMACIÓN - ENERO 2026**

