

REPORTE DE RESULTADOS CARTA COMPROMISO

Servicios Indicadores	Compromisos Asumidos (atributo y estándar)	Resultados 2025	Documentos Evidenciados	Quejas (Q) Reclamaciones (R) Denuncias (D)
<p>Servicio: Ventas de Normas Dominicanas y Normas Internacionales</p> <p>Indicadores: Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido versus cantidad de solicitudes recibidas.</p> <p>% Satisfacción del Cliente en encuestas cuatrimestrales</p>	<p>Atributo: Tiempo de respuesta</p> <p>Estándar: 10 días laborables</p>	<p>Enero - abril: 100% (213/213)</p> <p>Mayo - agosto: 100% (301-301)</p> <p>Septiembre - diciembre: 100% (224-224)</p>	Reporte de Ventas de Normas Dominicanas, Normas Internacionales y de otros Documentos Normativos	No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio.
	<p>Atributo: Cortesía</p> <p>Estándar: 98%</p>	<p>Enero - abril: 100%</p> <p>Mayo - agosto: 100%</p> <p>Septiembre - diciembre: 100%</p>	Reporte Resultados de Encuesta Satisfacción al Cliente	
	<p>Atributo: Accesibilidad</p> <p>Estándar: 98%</p>	<p>Enero - abril: 100%</p> <p>Mayo - agosto: 100%</p> <p>Septiembre - diciembre: 100%</p>	Reporte Resultados de Encuesta Satisfacción al Cliente	
	<p>Atributo: Tiempo de respuesta</p> <p>Estándar: 15 días laborables</p>	<p>Enero - abril: 100% (127/127)</p> <p>Mayo - agosto: 100% (151/151)</p> <p>Septiembre - diciembre: (397/397)</p>	Reporte cumplimiento certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH)	
	<p>Atributo: Cortesía</p> <p>Estándar: 90%</p>	<p>Enero - abril: 100%</p> <p>Mayo - agosto: 100%</p> <p>Septiembre - diciembre: 100%</p>	Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de Buenas Prácticas de Higiene (BPH)	
	<p>Atributo: Accesibilidad</p> <p>Estándar: 90%</p>	<p>Enero - abril: 100%</p> <p>Mayo - agosto: 100%</p> <p>Septiembre - diciembre: 100%</p>	Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de Buenas Prácticas de Higiene (BPH)	

REPORTE DE RESULTADOS CARTA COMPROMISO

<p>Servicio: Calibración de patrones de volumen</p> <p>Indicador: Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido versus cantidad de solicitudes recibidas.</p>	<p>Atributo: Tiempo de respuesta</p> <p>Estándar: 15 días laborables</p>	<p>Enero - abril: 100% (28/28)</p> <p>Mayo - agosto: 100% (32/32)</p> <p>Septiembre - diciembre: 100% (8-8)</p>	<p>Reporte de Servicios de laboratorio de masa y volumen</p> <p>No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio.</p>
<p>Servicio: Aprobaciones u homologación de modelos a los instrumentos de medición sujetos al control metrológico legal</p> <p>Indicador: Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido versus cantidad de solicitudes recibidas.</p>	<p>Atributo: Tiempo de respuesta</p> <p>Estándar: 15 días laborables</p>	<p>Enero - abril: 100% (24/24)</p> <p>Mayo - agosto: 100% (13/13)</p> <p>Septiembre - diciembre: 100% (30/30)</p>	<p>Reporte de Servicios de Aprobación y Homologación de modelos</p> <p>No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio.</p>

Elaborado por: Departamento de Desarrollo Institucional