

REPORTE DE RESULTADOS CARTA COMPROMISO

Servicios Indicadores	Compromisos Asumidos (atributo y estándar)	Resultados 2025	Documentos Evidenciados	Quejas (Q) Reclamaciones (R) Denuncias (D)
Servicio: Ventas de Normas Dominicanas y Normas Internacionales Indicadores: Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido versus cantidad de solicitudes recibidas. % Satisfacción del Cliente en encuestas cuatrimestrales	Atributo: Tiempo de respuesta Estándar: 10 días laborables	Enero - abril: 100% (213/213) Mayo - agosto: 100% (301-301) Septiembre -diciembre: 100% (224-224)	Reporte de Ventas de Normas Dominicanas, Normas Internacionales y de otros Documentos Normativos	No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio.
	Atributo: Cortesía Estándar: 98%	Enero - abril: 100% Mayo - agosto: 100% Septiembre - diciembre: 100%	Reporte Resultados de Encuesta Satisfacción al Cliente	
	Atributo: Accesibilidad Estándar: 98%	Enero - abril: 100% Mayo - agosto: 100% Septiembre - diciembre: 100%	Reporte Resultados de Encuesta Satisfacción al Cliente	
Servicio: Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH) en Cocinas Indicadores: Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido versus cantidad de solicitudes recibidas. % Satisfacción del Cliente en encuestas cuatrimestrales	Atributo: Tiempo de respuesta Estándar: 15 días laborables	Enero - abril: 100% (127/127) Mayo - agosto: 100% (151/151) Septiembre - diciembre: 100% (397/397)	Reporte cumplimiento certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH)	No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio.
	Atributo: Cortesía Estándar: 90%	Enero - abril: 100% Mayo - agosto: 100% Septiembre - diciembre: 100%	Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de Buenas Prácticas de Higiene (BPH)	
	Atributo: Accesibilidad Estándar: 90%	Enero - abril: 100% Mayo - agosto: 100% Septiembre - diciembre: 100%	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: <i>Tiempo de respuesta</i></p> <p>Estándar: <i>15 días laborables</i></p>	<p>Enero - abril: 100% (28/28) Mayo - agosto: 100% (32/32) 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: <i>Tiempo de respuesta</i></p> <p>Estándar: <i>15 días laborables</i></p>	<p>Enero - abril: 100% (24/24) Mayo - agosto: 100% (13/13) 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