

## REPORTE DE RESULTADOS CARTA COMPROMISO

Servicios Indicadores	Compromisos Asumidos (atributo y estándar)	Resultados 2026	Documentos Evidenciados	Quejas (Q) Reclamaciones (R) Denuncias (D)
<p><b>Servicio:</b> Ventas de Normas Dominicanas y Normas Internacionales</p> <p><b>Indicadores:</b> % de servicios entregados o solicitudes respondidas dentro del plazo establecido.</p> <p>% de satisfacción del ciudadano con la facilidad de acceso al servicio y el trato recibido según encuestas cuatrimestrales</p>	<p><b>Atributo:</b> Tiempo de respuesta</p> <p><b>Estándar:</b> 07 días laborables</p>	<p><b>Enero - abril:</b> 100% (341/341)</p>	Reporte de Ventas de Normas Dominicanas, Normas Internacionales y de otros Documentos Normativos	<p><i>No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio.</i></p>
	<p><b>Atributo:</b> Cortesía</p> <p><b>Estándar:</b> 98%</p>	<p><b>Enero - abril:</b> 99%</p>	Reporte Resultados de Encuesta Satisfacción al Cliente	
	<p><b>Atributo:</b> Accesibilidad</p> <p><b>Estándar:</b> 98%</p>	<p><b>Enero - abril:</b> 97%</p>	Reporte Resultados de Encuesta Satisfacción al Cliente	
<p><b>Servicio:</b> Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH) en Cocinas</p> <p><b>Indicadores:</b> % de servicios entregados o solicitudes respondidas dentro del plazo establecido. El compromiso inicia a partir de la visita de verificación /auditoria satisfactoria.</p>	<p><b>Atributo:</b> Tiempo de respuesta</p> <p><b>Estándar:</b> 10 días laborables</p>	<p><b>Enero - abril:</b> 100% (1,121/1,121)</p>	Reporte cumplimiento certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH)	<p><i>No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio.</i></p>
	<p><b>Atributo:</b> Cortesía</p> <p><b>Estándar:</b> 95%</p>	<p><b>Enero - abril:</b> 99%</p>	Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de Buenas Prácticas de Higiene (BPH)	

## REPORTE DE RESULTADOS CARTA COMPROMISO

% de satisfacción del ciudadano con la facilidad de acceso al servicio y el trato recibido según encuestas cuatrimestrales.	<b>Atributo:</b> Accesibilidad  <b>Estándar:</b> 95%	<b>Enero - abril:</b> 97%	Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de Buenas Prácticas de Higiene (BPH)	No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio
<b>Servicio:</b>  Calibración de patrones de volumen.	<b>Atributo:</b> Tiempo de respuesta  <b>Estándar:</b> 10 días laborables	<b>Enero - abril:</b> 100% (22/22)	Reporte de Servicios de laboratorio de masa y volumen.	No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio.
Calibración de pesas		<b>Enero - abril:</b> 100% (20/20)		
Calibración de balanzas		<b>Enero - abril:</b> 100% (01/01)		
<b>Indicador:</b>  % de servicio entregados o solicitudes respondidas dentro del plazo establecido. El compromiso inicia a partir de la recepción del instrumento.	<b>Atributo:</b> Cortesía <b>Estándar:</b> 90%	<b>Enero - abril:</b> 99.12%	Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de laboratorio de masa y volumen	No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio.
	<b>Atributo:</b> Accesibilidad <b>Estándar:</b> 90%	<b>Enero - abril:</b> 97.65%	Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de laboratorio de masa y volumen.	
	<b>Atributo:</b> Confiabilidad <b>Estándar:</b> 90%	<b>Enero - abril:</b> 98.04%	Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de laboratorio de masa y volumen	

## REPORTE DE RESULTADOS CARTA COMPROMISO

<p><b>Servicio:</b> Aprobaciones u homologación de modelos a los instrumentos de medición sujetos al control metrológico legal.</p> <p><b>Indicador:</b> % de servicio entregados o solicitudes respondidas dentro del plazo establecido. El compromiso inicia a partir de la recepción del instrumento.</p> <p>% de satisfacción del ciudadano con la facilidad de acceso al servicio y el trato recibido según encuestas cuatrimestrales</p>	<p><b>Atributo:</b> Tiempo de respuesta</p> <p><b>Estándar:</b> 10 días laborables</p>	<p><b>Enero - abril:</b> 100% (25/25)</p>	<p>Reporte de Servicios de Aprobación y Homologación de modelos</p>	<p>No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio.</p>
	<p><b>Atributo:</b> Accesibilidad</p> <p><b>Estándar:</b> 90%</p>	<p><b>Enero - abril:</b> 97.65%</p>	<p>Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de Aprobación y Homologación de modelos</p>	
	<p><b>Atributo:</b> Cortesía</p> <p><b>Estándar:</b> 90%</p>	<p><b>Enero - abril:</b> 99.12%</p>	<p>Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de Aprobación y Homologación de modelos</p>	

Elaborado por: Departamento de Desarrollo Institucional