

REPORTE DE RESULTADOS CARTA COMPROMISO

Servicios Indicadores	Compromisos Asumidos (atributo y estándar)	Resultados 2026	Documentos Evidenciados	Quejas (Q) Reclamaciones (R) Denuncias (D)
Servicio: Ventas de Normas Dominicanas y Normas Internacionales	Atributo: Tiempo de respuesta Estándar: 07 días laborables	Enero - abril: 100% (341/341) Mayo-Agosto: 100% (112/112)	Reporte de Ventas de Normas Dominicanas, Normas Internacionales y de otros Documentos Normativos	No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio.
Indicadores: % de servicios entregados o solicitudes respondidas dentro del plazo establecido.	Atributo: Cortesía Estándar: 98%	Enero - abril: 99% Mayo-Agosto: 100%	Reporte Resultados de Encuesta Satisfacción al Cliente	
% de satisfacción del ciudadano con la facilidad de acceso al servicio y el trato recibido según encuestas cuatrimestrales	Atributo: Accesibilidad Estándar: 98%	Enero - abril: 97% Mayo-Agosto: 99%	Reporte Resultados de Encuesta Satisfacción al Cliente	
Servicio: Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH) en Cocinas	Atributo: Tiempo de respuesta Estándar: 10 días laborables	Enero - abril: 100% (1,121/1,121) Mayo-Agosto: 100% (394/394)	Reporte cumplimiento certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH)	No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio.
Indicadores: % de servicios entregados o solicitudes respondidas dentro del plazo establecido. El compromiso inicia a partir de la visita de verificación /auditoria satisfactoria.	Atributo: Cortesía Estándar: 95%	Enero - abril: 99% Mayo-Agosto: 100%	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.	Atributo: Accesibilidad Estándar: 95%	Enero - abril: 97% Mayo-Agosto: 97%	Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de Buenas Prácticas de Higiene (BPH)	No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio
Servicio: Calibración de patrones de volumen.	Atributo: Tiempo de respuesta Estándar: 10 días laborables	Enero - abril: 100% (22/22) Mayo-Agosto: 100% (27/27)	Reporte de Servicios de laboratorio de masa y volumen.	No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio.
Calibración de pesas		Enero - abril: 100% (20/20) Mayo-Agosto: 100% (21/21)		
Calibración de balanzas		Enero - abril: 100% (01/01) Mayo-Agosto: 100% (01/01)		
Indicador: % de servicio entregados o solicitudes respondidas dentro del plazo establecido. El compromiso inicia a partir de la recepción del instrumento.	Atributo: Cortesía Estándar: 90%	Enero - abril: 99.12% Mayo-Agosto: 99.38%	Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de laboratorio de masa y volumen	
	Atributo: Accesibilidad Estándar: 90%	Enero - abril: 95.59% Mayo-Agosto: 98.13%	Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de laboratorio de masa y volumen.	
	Atributo: Confiabilidad Estándar: 90%	Enero - abril: 98.04% Mayo-Agosto: 98.75%	Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de laboratorio de masa y volumen	

REPORTE DE RESULTADOS CARTA COMPROMISO

Servicio: Aprobaciones u homologación de modelos a los instrumentos de medición sujetos al control metrológico legal. Indicador: % de servicio entregados o solicitudes respondidas dentro del plazo establecido. El compromiso inicia a partir de la recepción del instrumento. % de satisfacción del ciudadano con la facilidad de acceso al servicio y el trato recibido según encuestas cuatrimestrales	Atributo: Tiempo de respuesta Estándar: 10 días laborables	Enero - abril: 100% (25/25) Mayo-Agosto: 100% (06/06)	Reporte de Servicios de Aprobación y Homologación de modelos	No se recibieron quejas, reclamaciones ni denuncias para este servicio.
	Atributo: Accesibilidad Estándar: 90%	Enero - abril: 100% Mayo-Agosto: 100%	Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de Aprobación y Homologación de modelos	
	Atributo: Cortesía Estándar: 90%	Enero - abril: 100% Mayo-Agosto: 100%	Reporte Resultados de Encuesta para el Servicio de Aprobación y Homologación de modelos	

Elaborado por: Departamento de Desarrollo Institucional