



**INSTITUTO DOMINICANO PARA LA CALIDAD
INDOCAL**

Reporte de Resultados de Carta Compromiso al Ciudadano

Mayo – agosto 2023

SERVICIO / COMPROMISO	INDICADOR DE CALIDAD	PERIODICIDAD	RESULTADO
<p>Responder las solicitudes de Ventas de Normas Dominicanas y Normas Internacionales en un plazo no mayor de 10 días laborables.</p> <p>Y cumplir con un 98% de satisfacción del cliente en cortesía y accesibilidad.</p>	<p>Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas.</p>	<p>Cuatrimestral</p>	<p>294 solicitudes respondidas en un plazo no mayor de 10 días laborables versus 294 solicitudes recibidas. 100% de las solicitudes fueron respondidas en plazo.</p>
	<p>Porcentaje de satisfacción del cliente para cortesía.</p>		<p>100% de los clientes quedaron satisfechos con la cortesía recibida.</p>
	<p>Porcentaje de satisfacción del cliente para accesibilidad.</p>		<p>95% de los clientes quedaron satisfechos con la accesibilidad.</p>
<p>Responder las solicitudes de Certificación de Buenas Prácticas de Higiene (BPH) en Cocinas en un plazo no mayor de 15 días laborables.</p> <p>Y cumplir con un 98% de satisfacción del cliente en cortesía y accesibilidad.</p>	<p>Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas.</p>	<p>Cuatrimestral</p>	<p>60 solicitudes respondidas en un plazo no mayor de 15 días laborables versus 60 solicitudes recibidas. 100% de las solicitudes fueron respondidas en plazo.</p>
	<p>Porcentaje de satisfacción del cliente para cortesía.</p>		<p>100% de los clientes quedaron satisfechos con la cortesía recibida</p>
	<p>Porcentaje de satisfacción del cliente para accesibilidad.</p>		<p>99% de los clientes quedaron satisfechos con la accesibilidad.</p>

SERVICIO / COMPROMISO	INDICADOR DE CALIDAD	PERIODICIDAD	RESULTADO
Responder las solicitudes de Calibración de Patrones de Volumen en un plazo no mayor de 15 días laborable.	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas.	Cuatrimestral	29 solicitudes respondidas en un plazo no mayor de 15 días laborables versus 29 solicitudes recibidas. 100% de las solicitudes fueron respondidas en plazo.
Responder las solicitudes de Aprobaciones de Modelos a los Instrumentos de Medición Sujetos a Control Metrológico Legal en un plazo no mayor de 15 días laborable.	Cantidad de solicitudes respondidas en el plazo establecido vs cantidad de solicitudes recibidas.	Cuatrimestral	10 solicitudes respondidas en un plazo no mayor de 15 días laborables versus 10 solicitudes recibidas. 100% de las solicitudes fueron respondidas en plazo.