

## 1er Reporte de Cumplimiento de los Compromisos

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN  
12558186202141

### “Carta de Servicios de Orientación mediante la absolución Presencial, Telefónica y Virtual de consultas de Primer Nivel en el Senace”

FIRMADO POR:

**Dado que la entrada en vigor de la Carta de Servicios fue el 23 de octubre del 2019.**

A continuación, el resumen de cumplimiento de los 04 compromisos **desde el 23 de octubre al 31 de octubre** del presente:

Compromiso	Detalle	% de Cumplimiento del Compromiso	
<p><b>1.</b> <i>Obtener, como mínimo, que el 85% de ciudadanos que reciben orientación de primer nivel de manera presencial, telefónica y virtual, manifiesten un nivel de satisfacción de 3, 4 o 5 estrellas con la orientación recibida.</i></p>	<p>Este Compromiso se mide tres atributos de manera independiente (*)</p>	<b>Meta Mínima: 85%</b>	
			<b>% Obtenido</b>
		<b>Presencial:</b>	<b>100%</b>
		<b>Telefónico:</b>	<b>95.4%</b>
	<b>Virtual:</b>	<b>100%</b>	
<p><b>2.</b> <i>Atender como máximo en 20 minutos al ciudadano que solicita orientación presencial. Este tiempo se cuenta desde que se acerca a la Recepción del Senace, hasta que es contactado con personal responsable de brindarle dicha orientación.</i></p>	<p>- Se atendieron 16 Orientaciones presenciales en el lapso del 23 al 31 octubre 2019.</p> <p>- El 100% de Orientaciones presenciales inició en un plazo menor a 20 minutos.</p>	<b>100%</b>	
<p><b>3.</b> <i>Responder al menos el 90% de llamadas que ingresan a la opción 1 (consultas) de la Central telefónica del Senace y devolver diariamente las llamadas que no pudieron ser atendidas.</i></p>	<p>- Se atendieron 204 Orientaciones telefónicas en el lapso del 23 al 31 octubre 2019.</p> <p>- Se atendió al 99% de llamadas que ingresaron a la Central Telefónica.</p> <p>- Se le devolvió la llamada al 1% restante (02 llamadas no atendidas), <u>el mismo día de la ocurrencia</u> entre las 4:50 y 6:00 pm.</p>	<b>100%</b>	
<p><b>4.</b> <i>Responder al 100% de ciudadanos que realicen consultas de primer nivel al correo <a href="mailto:contacto@senace.gob.pe">contacto@senace.gob.pe</a>, en un plazo máximo de 2 días hábiles.</i></p>	<p>- Se recibieron un total de 18 consultas de Orientación virtual en el lapso del 23 al 31 octubre 2019.</p> <p>- El 100% de Orientaciones virtuales de primer nivel fue atendida en un tiempo menor a 2 días hábiles.</p>	<b>100%</b>	

(\*) A continuación el detalle de cada canal de orientación – Compromiso 1

**Canal Presencial:**

Número de personas atendidas: 16 personas

Número de personas que responden la Encuesta: 16 personas

Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 Estrellas	14	13	12	81.3%	100%	-
4 Estrellas	2	3	4	18.7%		
3 Estrellas	0	0	0	0%		
2 Estrellas	0	0	0	0%	0%	-
1 Estrella	0	0	0	0%		
<b>TOTAL</b>				<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Canal Telefónico:**

Número de personas atendidas: 204 personas

Número de personas que responden la Encuesta: 64 personas

Calificación	N° de personas	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 Estrellas	53	82.8%	95.4%	-
4 Estrellas	8	12.6%		
3 Estrellas	0	0%		
2 Estrellas	1	1.5%	4.6%	Nos comunicamos con las 03 personas que manifestaron no estar satisfechos con la orientación.
1 Estrella	2	3.1%		
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Canal Virtual:**

Número de personas atendidas: 18 personas

Número de personas que responden la Encuesta: 1 persona

Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 Estrellas	0	0	0	0%	100%	-
4 Estrellas	0	1	1	67%		
3 Estrellas	1	0	0	33%		
2 Estrellas	0	0	0	0%	0%	-
1 Estrella	0	0	0	0%		
<b>TOTAL</b>				<b>100%</b>	<b>100%</b>	