

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>1. <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>	Meta Mínima: 85%	
			% Obtenido
		Presencial:	100%
		Telefónico:	95.4%
	Virtual:	100%	
<p>2. <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>	100%	
<p>3. <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>	100%	
<p>4. <i>Responder al 100% de ciudadanos que realicen consultas de primer nivel al correo contacto@senace.gob.pe, 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>	100%	

(*) 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%		
TOTAL				100%	100%	

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%		
TOTAL	64	100%	100%	

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%		
TOTAL				100%	100%	