

Reporte de Cumplimiento de los Compromisos

01 al 31 de diciembre 2019.

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

FIRMADO POR:

A continuación, el resumen de cumplimiento de los 04 compromisos:

Compromiso	Detalle	% de Cumplimiento del Compromiso		
			% Obtenido	Cumplimiento del Compromiso
1. 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.	Este Compromiso se mide tres atributos de manera independiente (*)			
		Presencial:	100%	100%
		Telefónico:	100%	100%
		Virtual:	75%	75%
2. 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Se atendieron 35 Orientaciones presenciales de primer nivel entre el 01 y 31 de diciembre 2019. - El 100% de Orientaciones presenciales inició en un plazo menor a 20 minutos. 		100%	
3. 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Se atendieron 443 Orientaciones telefónicas de primer nivel mediante la opción 1 del call center entre el 01 y 31 de diciembre del 2019. - El Reporte de llamadas perdidas entre el 1 y el 31 de diciembre arroja un total de 09 llamadas perdidas, lo que representa un 2% (Se atendieron al primer intento el 98% de las llamadas entrantes). - Se devolvió la llamada al total de ciudadanos no atendidos, el mismo día de la ocurrencia, al cierre del horario, entre las 4:50 y 6:00 pm. 		100%	
4. 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Se recibieron un total de 28 consultas de Orientación virtual de primer nivel entre el 1 y el 31 de diciembre de 2019. - El 96.4% de Orientaciones virtuales de primer nivel fue atendida en un tiempo menor a 2 días hábiles (01 ciudadano atendido con un día de retraso, con quien se aplicó la medida de remediación de la Carta de Servicios) 		96.4%	

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

Canal Presencial:

Número de personas atendidas: 35 personas

Número de personas que responden la Encuesta: 35 personas

Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	35	35	35	100%	100%	No Aplica
4 estrellas	0	0	0	0%		
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: 443 personas

Número de personas que responden la Encuesta: 120 personas

Calificación	N° de personas	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	117	97%	100%	No Aplica
4 estrellas	2	2%		
3 estrellas	1	1%		
2 estrellas	0	0%	0%	-
1 estrella	0	0%		
TOTAL	64	100%	100%	

Canal Virtual:

Número de personas atendidas: 28 personas

Número de personas que responden la Encuesta: 4 personas

Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	3	3	3	75%	75%	No Aplica
4 estrellas	0	0	0	0%		
3 estrellas	0	0	0	0%		
2 estrellas	0	0	0	0%	25%	Se dio cumplimiento a la medida de subsanación con la ciudadana no conforme.
1 estrella	1	1	1	25%		
TOTAL				100%	100%	