

Reporte de Cumplimiento de los Compromisos

01 al 31 de enero del 2020.

“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			
		% Obtenido	Cumplimiento del Compromiso	
<p>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.</p>	<p>Este Compromiso se mide tres atributos de manera independiente (Ver Anexo 01)</p>	Presencial:	100%	100%
		Telefónico:	99.4%	100%
		Virtual:	100%	100%
<p>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.</p>	<p>- Se atendieron 46 Orientaciones presenciales de primer nivel entre el 01 y 31 de enero del 2020.</p> <p>- El 100% de Orientaciones presenciales inició en un plazo menor a 20 minutos.</p>	Presencial	100%	100%
<p>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.</p>	<p>- Se atendieron 463 Orientaciones telefónicas de primer nivel mediante la opción 1 del call center entre el 01 y 31 de enero del 2020.</p> <p>- El Reporte de llamadas perdidas entre el 1 y el 31 de enero arroja un total de 07 llamadas perdidas, lo que representa un 1.5% (Se atendieron al primer intento el 98.5% de las llamadas entrantes).</p> <p>- 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.</p>	Telefónico	98.5%	100%
<p>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.</p>	<p>- Se recibieron un total de 34 consultas de Orientación virtual de primer nivel entre el 1 y el 31 de enero de 2020.</p> <p>- El 100% de Orientaciones virtuales de primer nivel fue atendida en un tiempo menor a 2 días hábiles.</p>	Virtual	100%	100%

Anexo 01

Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – Enero 2020

Canal Presencial:

Número de personas atendidas: 46 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 46 personas (*)						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	43	42	42	92%	100%	No Aplica
4 estrellas	3	4	4	8%		
3 estrellas	0	0	0	0%		
2 estrellas	0	0	0	0%	0%	-
1 estrella	0	0	0	0%		
TOTAL	46	46	46	100%	100%	

Canal Telefónico:

Número de personas atendidas: 463 personas					
Número de personas que responden la Encuesta: 160 personas (*)					
Calificación	N° de personas		Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	145		90.6%	99.4%	No Aplica
4 estrellas	12		7.5%		
3 estrellas	2		1.3%		
2 estrellas	0		0%	0.6%	Nos contactamos con el ciudadano que marco 1 estrella, manifestó que fue por error y que se encuentra satisfecho con el servicio.
1 estrella	1		0.6%		
TOTAL	160		100%	100%	

Canal Virtual:

Número de personas atendidas: 34 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 1 persona (*)						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	1	1	1	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	1	1	1	100%	100%	

(*)	<p>Se aplica la encuesta (presencial y virtual) al 100% de ciudadanos que reciben la orientación.</p> <p>Se invita a responder la encuesta (telefónico), al 100% de ciudadanos que reciben la orientación.</p>
-----	--