

Reporte de Cumplimiento de los Compromisos

01 al 29 de febrero 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			
<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:	% Obtenido	Cumplimiento del Compromiso al:
			99%	100%
		Telefónico:	98%	100%
		Digital:	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>	<ul style="list-style-type: none"> - Se atendieron 70 Orientaciones presenciales de primer nivel entre el 01 y 28 de febrero del 2020. - El 100% de Orientaciones presenciales inició en un plazo menor a 20 minutos. 	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>	<ul style="list-style-type: none"> - Se atendieron 689 Orientaciones telefónicas de primer nivel entre el 1 y el 28 de febrero del 2020. - El Reporte de llamadas perdidas entre el 1 y el 28 de febrero arroja un total de 15 llamadas perdidas, lo que representa un 2.2% (Se atendieron al primer intento el 97.8% 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. 	Telefónico	97.8%	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>	<ul style="list-style-type: none"> - Se recibieron un total de 40 consultas de Orientación virtual de primer nivel entre el 1 y el 28 de febrero de 2020. - El 100% de Orientaciones digitales de primer nivel fue atendida en un tiempo menor a 2 días hábiles. 	Digital	100%	100%

Anexo 01

Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – Febrero 2020

Canal Presencial:

Número de personas atendidas: 70 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 70 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	62	55	55	82%	99%	Al sobrepasar el 85% de ciudadanos con calificación entre 3 y 5 estrellas, se ha cumplido con el compromiso en lo referente al canal presencial.
4 estrellas	8	11	12	15%		
3 estrellas	0	2	2	2%		
2 estrellas	0	2	1	1%	1%	
1 estrella	0	0	0	0%		
TOTAL	70	70	70	100%	100%	

Canal Telefónico:

Número de personas atendidas: 689 personas				
Número de personas que responden la Encuesta: 155 personas				
Calificación	N° de personas	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	142	92%	98%	Al sobrepasar el 85% de ciudadanos con calificación entre 3 y 5 estrellas, se ha cumplido con el compromiso en lo referente al canal telefónico.
4 estrellas	7	6%		
3 estrellas	3	2%		
2 estrellas	1	1%	2%	
1 estrella	2	1%		
TOTAL	160	100%	100%	

Canal Digital:

Número de personas atendidas: 40 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%	100%	Al sobrepasar el 85% de ciudadanos con calificación entre 3 y 5 estrellas, se ha cumplido con el compromiso en lo referente al canal digital.
4 estrellas	1	1	1	25%		
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%	

Encuestas de Orientación Presencial y Digital: Se aplican al 100% de ciudadanos que reciben la orientación.

Encuestas de Orientación Telefónica: Se invita a responder la encuesta, al 100% de ciudadanos que reciben la orientación.