

Reporte de Cumplimiento de los Compromisos – JULIO 2020
01 al 31 de julio del 2020.

Debido a la Pandemia de COVID-19, la atención de requerimientos de orientación en los canales presencial y telefónico quedaron suspendidos desde el 16 de marzo. El 18 de mayo se retoma la orientación telefónica y se inicia la orientación virtual vía TEAMS en reemplazo del canal presencial.

FIRMADO POR:

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

A continuación, el resumen de cumplimiento de los compromisos:

Compromiso	Detalle		
	Canal	% Obtenido	Cumplimiento del Compromiso al:
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 (Ver Anexo 01)		
	Presencial:	En su reemplazo se ha implementado el canal virtual - (ver Anexo 01)	
	Telefónico:	100%	100%
	Digital:	100%	100%
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.	En su reemplazo se ha implementado el canal virtual (ver Anexo 01).	-	-
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.	- Se atendieron 515 Orientaciones telefónicas de primer nivel entre el 1 y el 31 de julio del 2020.	Telefónico	95%
	- El Reporte de llamadas perdidas entre el 1 y el 31 de julio arroja un total de 27 llamadas perdidas, lo que representa un 5% (Se atendieron al primer intento el 95% 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.	- Se recibieron un total de 161 consultas de Orientación virtual de primer nivel entre el 1 y el 31 de julio de 2020.	Digital	100%
	- El 100% de Orientaciones digitales de primer nivel fue atendida en un tiempo menor a 2 días hábiles.		
			100%

Anexo 01

Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – Julio 2020

Canal Presencial:

El canal presencial ha sido reemplazado por el **canal virtual** por medio del cual brindamos orientación vía TEAMS, desde el 18 de mayo del presente.

En caso de requerir una orientación virtual por temas generales o de primer nivel, podrá solicitarla a través del correo electrónico contacto@senace.gob.pe, si el tema es referente a orientación para la inscripción o modificación en el RNCA, podrá solicitarlas a través del siguiente enlace de nuestra página web: <https://enlinea.senace.gob.pe/SolicitudAcceso/SolicitudReunion> (opción consultora ambiental).

Informamos que entre el 1 y el 31 de julio hemos brindado un total de **22** orientaciones virtuales.

La herramienta para realizar encuestas al cierre de estas orientaciones será desarrollada en una siguiente etapa.

Canal Telefónico:

Número de personas atendidas: 515 personas				
Número de personas que responden la Encuesta: 40 personas				
Calificación	N° de personas	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	31	78%	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 telefónico.
4 estrellas	8	20%		
3 estrellas	1	2%		
2 estrellas	0	0%	0%	
1 estrella	0	0%		
TOTAL	50	100%	100%	

Canal Digital:

Número de personas atendidas: 161 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 4 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	3	1	1	42%	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	3	3	58%		
3 estrellas	0	0	0	0%		
2 estrellas	0	0	0	0%	0%	
1 estrella	0	0	0	0%		
TOTAL	4	4	4	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.