

Reporte de Cumplimiento de los Compromisos – JUNIO 2020 01 al 30 de junio 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, retomándose el 18 de mayo.

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 411 Orientaciones telefónicas de primer nivel entre el 1 y el 30 de junio del 2020.		
	Telefónico	96%	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.	- El Reporte de llamadas perdidas entre el 1 y el 30 de junio arroja un total de 15 llamadas perdidas, lo que representa un 4% (Se atendieron al primer intento el 96% de las llamadas entrantes).		
	Digital	100%	100%

Anexo 01

Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – Junio 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 30 de junio hemos brindado un total de **24** orientaciones virtuales.

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

Canal Telefónico:

Número de personas atendidas: 411 personas				
Número de personas que responden la Encuesta: 50 personas				
Calificación	N° de personas	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	47	94%	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	1	2%		
3 estrellas	2	4%		
2 estrellas	0	0%	0%	
1 estrella	0	0%		
TOTAL	50	100%	100%	

Canal Digital:

Número de personas atendidas: 72 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 2 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	2	2	2	100%	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	0	0	0	0%		
3 estrellas	0	0	0	0%		
2 estrellas	0	0	0	0%	0%	
1 estrella	0	0	0	0%		
TOTAL	2	2	2	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.