

Reporte de Cumplimiento de los Compromisos

01 al 31 de marzo del 2020.

Debido a la Pandemia por el coronavirus, situación que impide que los colaboradores de la institución se puedan trasladar a las oficinas del Senace, se suspende, hasta nuevo aviso, la atención mediante los canales de Orientación Presencial y Orientación Telefónica desde el Lunes 16 de marzo.

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			
		% 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:	99%	100%
		Telefónico:	99%	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.	- Se atendieron 26 Orientaciones presenciales de primer nivel entre el 01 y el 31 de marzo del 2020. - El 100% de Orientaciones presenciales inició en un plazo menor a 20 minutos.	Presencial	100%	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.	- Se atendieron 330 Orientaciones telefónicas de primer nivel entre el 1 y el 31 de marzo del 2020. - El Reporte de llamadas perdidas arroja un total de 7llamadas 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.	Telefónico	98%	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 37 consultas de Orientación virtual de primer nivel entre el 1 y el 31 de marzo del 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 – Marzo 2020

Canal Presencial:

Número de personas atendidas: 34 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 30 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	27	26	26	88%	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	2	3	4	10%		
3 estrellas	1	0	0	1%		
2 estrellas	0	1	0	1%	1%	
1 estrella	0	0	0	0%		
TOTAL	70	70	70	100%	100%	

Canal Telefónico:

Número de personas atendidas: 330 personas				
Número de personas que responden la Encuesta: 80 personas				
Calificación	N° de personas	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	73	91%	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 telefónico.
4 estrellas	6	8%		
3 estrellas	0	0%		
2 estrellas	0	0%	1%	
1 estrella	1	1%		
TOTAL	160	100%	100%	

Canal Digital:

Número de personas atendidas: 37 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 2 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	1	1	1	50%	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	50%		
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.