

Reporte de Cumplimiento de los Compromisos – MAYO 2020
01 al 31 de mayo 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	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.	<ul style="list-style-type: none"> - Se atendieron 195 Orientaciones telefónicas de primer nivel entre el 18 y el 31 de mayo del 2020. - El Reporte de llamadas perdidas arroja un total de 23 llamadas perdidas, lo que representa un 11.8% (Se atendieron al primer intento el 88% 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	88%	Subsanación: Dado que el compromiso es de no más del 10% de llamadas perdidas al mes y durante el mes de mayo se tuvo un % de 11.8% de, se realizó el análisis de las causas, llegando a la conclusión de que por tratarse del primer mes en el que se implementó la atención por este canal desde la ubicación física de los orientadores (a causa del COVID-19), esto ha generado algunas caídas del sistema que han ido solucionándose con apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información, se espera no volver a tener estos inconvenientes, por lo que pedimos las disculpas del caso. Cabe resaltar que estas llamadas fueron devueltas en su totalidad por nuestro personal de orientación.
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.	<ul style="list-style-type: none"> - Se recibieron un total de 48 consultas de Orientación virtual de primer nivel entre el 1 y el 31 de mayo del 2020. - El 98% de Orientaciones digitales de primer nivel fue atendida en un tiempo menor a 2 días hábiles (47 de las 48 recibidas). 	Digital	98%	Subsanación: Dado que el compromiso es de atender el 100% de consultas de orientación digital en un plazo máximo de 2 d.h y puesto que hubo 01 que fue atendida en un plazo mayor, se aplicó la medida de subsanación mediante un correo electrónico enviado al ciudadano con fecha 19 de mayo.

Anexo 01

Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – Mayo 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 18 y el 31 de mayo hemos brindado un total de **6** orientaciones virtuales.

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

Canal Telefónico:

Número de personas atendidas: 195 personas				
Número de personas que responden la Encuesta: 32 personas				
Calificación	N° de personas	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	30	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	0	6%		
3 estrellas	2	0%		
2 estrellas	0	0%	0%	
1 estrella	0	0%		
TOTAL	160	100%	100%	

Canal Digital:

Número de personas atendidas: 48 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 3 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	2	2	2	67%	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	33%		
3 estrellas	0	0	0	0%		
2 estrellas	0	0	0	0%	0%	
1 estrella	0	0	0	0%		
TOTAL	3	3	3	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.