

**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<br>: | En su reemplazo se ha implementado el canal virtual - (ver Anexo 01) |   |
|  |   | Telefónico<br>: | 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"> <li>- Se atendieron 195 Orientaciones telefónicas de primer nivel entre el 18 y el 31 de mayo del 2020.</li> <li>- 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).</li> <li>- 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.</li> </ul> | 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 <a href="mailto:contacto@senace.gob.pe">contacto@senace.gob.pe</a> , en un plazo máximo de 2 días hábiles.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recibieron un total de 48 consultas de Orientación virtual de primer nivel entre el 1 y el 31 de mayo del 2020.</li> <li>- El 98% de Orientaciones digitales de primer nivel fue atendida en un tiempo menor a 2 días hábiles (47 de las 48 recibidas).</li> </ul>  | 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: <b>195 personas</b>                |                |             |                         |  |
|--|----------------|-------------|-------------------------|--|
| Número de personas que responden la Encuesta: <b>32 personas</b> |                |             |                         |  |
| 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%          |                         |  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>160</b>     | <b>100%</b> | <b>100%</b>             |  |

#### Canal Digital:

| Número de personas atendidas: <b>48 personas</b>                |            |             |          |             |                         |   |
|---|------------|-------------|----------|-------------|-------------------------|---|
| Número de personas que responden la Encuesta: <b>3 personas</b> |            |             |          |             |                         |   |
| 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%          |                         |   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3</b>   | <b>3</b>    | <b>3</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b>             |   |

*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.*