

Reporte de Cumplimiento de los Compromisos – SETIEMBRE 2020

01 al 30 de setiembre del 2020.

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN
12972347138983

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			
<p>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.</p>	<p>Este Compromiso se mide tres atributos de manera independiente (Ver Anexo 01)</p>	Canal	% Obtenido	Cumplimiento del Compromiso al:
		Virtual:	100%	100%
		Telefónico:	100%	100%
		Digital:	96%	100%
<p>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.</p>	<p>En su reemplazo se ha implementado el canal virtual (ver Anexo 01).</p>	-	-	-
<p>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.</p>	<p>- Se atendieron 653 Orientaciones telefónicas de primer nivel entre el 1 y el 30 de setiembre del 2020.</p> <p>- El Reporte de llamadas perdidas entre el 1 y el 30 de setiembre arroja un total de 27 llamadas perdidas, lo que representa un 4% (Se atendieron al primer intento el 96% de las llamadas entrantes).</p> <p>- 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.</p>	Telefónico	96%	100%
<p>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.</p>	<p>- Se recibieron un total de 66 consultas de Orientación virtual de primer nivel entre el 1 y el 30 de setiembre de 2020.</p> <p>- El 100% de Orientaciones digitales de primer nivel fue atendida en un tiempo menor a 2 días hábiles.</p>	Digital	100%	100%

Anexo 01

Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – Setiembre 2020

Canal Virtual (antes 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).

Número de personas atendidas: 34 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%	
4 estrellas	1	1	1	50%		
3 estrellas	0	0	0	0%		
2 estrellas	0	0	0	1%	0%	
1 estrella	0	0	0	0%		
TOTAL	2	2	2	100%	100%	

Canal Telefónico:

Número de personas atendidas: 653 personas				
Número de personas que responden la Encuesta: 92 personas				
Calificación	N° de personas	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	72	78%	100%	
4 estrellas	20	22%		
3 estrellas	0	0%		
2 estrellas	0	0%	0%	
1 estrella	0	0%		
TOTAL	92	100%	100%	

Canal Digital:

Número de personas atendidas: 66 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 7 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	6	4	4	67%	96%	
4 estrellas	1	1	3	25%		
3 estrellas	0	1	0	4%		
2 estrellas	0	1	0	4%	4%	
1 estrella	0	0	0	0%		
TOTAL	7	7	7	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.