

Reporte de Cumplimiento de los Compromisos de la Carta de Servicios de Orientación de Primer Nivel

DICIEMBRE 2020

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN
13292376157731

Debido a la Pandemia de COVID-19, la atención de requerimientos de orientación en el canal presencial fue reemplaza por Orientación Virtual vía MS-TEAMS

A continuación, el resumen de cumplimiento de los compromisos:

FIRMADO POR:

Compromiso	Detalle		
	Canal	% Obtenido	Cumplimiento del Compromiso al:
1. Obtener, como mínimo, que el 85% de ciudadanos que reciben orientación de primer nivel, 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)		
	Virtual:	-	-
	Telefónico:	100%	100%
	Digital:	88%	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 451 Orientaciones telefónicas de primer nivel entre el 1 y el 31 de diciembre del 2020. - El Reporte de llamadas perdidas entre el 1 y el 31 de diciembre arroja un total de 10 llamadas 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 73 consultas de Orientación digital de primer nivel entre el 1 y el 31 de diciembre de 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 – DICIEMBRE 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: 14 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 0 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	0	0	0	0%	-	
4 estrellas	0	0	0	0%		
3 estrellas	0	0	0	0%		
2 estrellas	0	0	0	0%	-	
1 estrella	0	0	0	0%		
TOTAL	0	0	0	0%	-	

Canal Telefónico:

Número de personas atendidas: 451 personas				
Número de personas que responden la Encuesta: 66 personas				
Calificación	N° de personas	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	55	83%	100%	
4 estrellas	10	15%		
3 estrellas	1	2%		
2 estrellas	0	0%	0%	
1 estrella	0	0%		
TOTAL	66	100%	100%	

Canal Digital:

Número de personas atendidas: 73 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 8 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	4	3	2	38%	88%	
4 estrellas	3	3	4	42%		
3 estrellas	0	1	1	8%		
2 estrellas	0	0	0	0%	12%	
1 estrella	1	1	1	12%		
TOTAL	8	8	8	100%	100%	

Encuestas de Orientación Virtual 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.