

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

ENERO 2021

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN
13291403795692

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

FIRMADO POR:

A continuación, el resumen de cumplimiento de los compromisos:

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:	100%	100%
	Telefónico:	100%	100%
	Digital:	86%	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 507 Orientaciones telefónicas de primer nivel entre el 1 y el 31 de enero del 2021.		
	Telefónico	99%	100%
4. Responder al 100% de ciudadanos que realicen consultas de primer nivel a los correos contacto@senace.gob.pe y ventanillaunica@senace.gob.pe , en un plazo máximo de 2 días hábiles.	- El Reporte de llamadas perdidas entre el 1 y el 31 de enero arroja un total de 07 llamadas perdidas, lo que representa un 1% (Se atendieron al primer intento el 99% de las llamadas entrantes).		
	Digital	100%	100%
	- 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.		
	- Se recibieron un total de 83 consultas de Orientación digital de primer nivel entre el 1 y el 31 de enero de 2021.		
	- El 100% de Orientaciones digitales de primer nivel fue atendida en un tiempo menor a 2 días hábiles.		

Anexo 01

Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – ENERO 2021

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 2020. 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).

Número de personas atendidas: 19 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 1 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	1	1	1	100%	100%	
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	1	1	1	100%	-	

Canal Telefónico:

Número de personas atendidas: 507 personas				
Número de personas que responden la Encuesta: 75 personas				
Calificación	N° de personas	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	65	87%	100%	
4 estrellas	10	13%		
3 estrellas	0	0%		
2 estrellas	0	0%	0%	
1 estrella	0	0%		
TOTAL	75	100%	100%	

Canal Digital:

Número de personas atendidas: 83 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 7 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	5	4	5	67%	86%	
4 estrellas	0	1	0	5%		
3 estrellas	1	1	1	14%		
2 estrellas	0	0	0	0%	14%	
1 estrella	1	1	1	14%		
TOTAL	7	7	7	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.