

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

JUNIO 2021

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN
13291415618269

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 | | | |
|--|--|--------------------|-------------------|--|
| <p>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.</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: | 100% | 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 514 Orientaciones telefónicas de primer nivel entre el 1 y el 30 de junio del 2021.</p> <p>- El Reporte de llamadas perdidas entre el 1 y el 30 de junio arroja un total de 18 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 a los correos contacto@senace.gob.pe y ventanillaunica@senace.gob.pe, en un plazo máximo de 2 días hábiles.</p> | <p>- Se recibieron un total de 59 consultas de Orientación digital de primer nivel entre el 1 y el 30 de junio de 2021.</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 – JUNIO 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: 11 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 | 0% | - | |
| 1 estrella | 0 | 0 | 0 | 0% | | |
| TOTAL | 2 | 2 | 2 | 100% | 100% | |

Canal Telefónico:

| Número de personas atendidas: 514 personas | | | | |
|---|----------------|-------------|-------------------------|-----------------------|
| Número de personas que responden la Encuesta: 91 personas | | | | |
| Calificación | N° de personas | Porcentaje | Cumplimiento Compromiso | Medida de Subsanación |
| 5 estrellas | 84 | 92% | 100% | |
| 4 estrellas | 7 | 8% | | |
| 3 estrellas | 0 | 0% | | |
| 2 estrellas | 0 | 0% | 0% | |
| 1 estrella | 0 | 0% | | |
| TOTAL | 91 | 100% | 100% | |

Canal Digital:

| Número de personas atendidas: 59 personas | | | | | | |
|--|------------|-------------|----------|-------------|-------------------------|-----------------------|
| Número de personas que responden la Encuesta: 4 personas | | | | | | |
| Calificación | Amabilidad | Información | Claridad | Porcentaje | Cumplimiento Compromiso | Medida de Subsanación |
| 5 estrellas | 1 | 1 | 1 | 25% | 100% | |
| 4 estrellas | 2 | 2 | 2 | 50% | | |
| 3 estrellas | 1 | 1 | 1 | 25% | | |
| 2 estrellas | 0 | 0 | 0 | 0% | 0% | |
| 1 estrella | 0 | 0 | 0 | 0% | | |
| TOTAL | 4 | 4 | 4 | 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.