

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

### ENERO 2022

A continuación, el resumen de cumplimiento de los compromisos:

| Compromiso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Detalle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |                                 |                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------|-----------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Canal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | % Obtenido | Cumplimiento del Compromiso al: |                             |
| 1. Obtener, como mínimo, que el <b>85%</b> 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 mide tres atributos de manera independiente ( <b>Ver Anexo 01</b> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |                                 |                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Virtual:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100%       | 100%<br>Compromiso cumplido     |                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Telefónico:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100%       |                                 |                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Digital:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100%       |                                 |                             |
| 2. Brindar la orientación virtual (videollamada) en un plazo máximo de <b>3 días hábiles</b> (consultas generales, de la ventanilla única y RNCA <sup>1</sup> sin revisión de expediente) y de <b>5 días hábiles</b> (RNCA con revisión de expediente). Este tiempo se cuenta desde que se recibe el requerimiento de orientación en alguno de los canales de atención (solicitud de reunión RNCA en la web institucional, correo electrónico o central telefónica). | - Se atendieron 10 Orientaciones virtuales, todas cumplieron con los plazos establecidos en el compromiso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Virtual    | 100%                            | 100%<br>Compromiso cumplido |
| 3. Responder al menos el <b>90%</b> 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 528 Orientaciones telefónicas de primer nivel entre el 1 y el 31 de enero del 2022.</li> <li>- El Reporte de llamadas perdidas entre el 1 y el 31 de enero arroja un total de 11 llamadas perdidas, lo que representa un 2% (Se atendieron al primer intento el <b>98%</b> 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 | 98%                             | 100%<br>Compromiso cumplido |
| 4. Responder al <b>100%</b> de ciudadanos que realicen consultas de primer nivel al correo <a href="mailto:contacto@senace.gob.pe">contacto@senace.gob.pe</a> y <a href="mailto:ventanillaunica@senace.gob.pe">ventanillaunica@senace.gob.pe</a> , en un plazo máximo de 2 días hábiles.                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recibieron un total de 120 consultas de Orientación digital de primer nivel entre el 1 y el 31 de enero de 2021.</li> <li>- El <b>100%</b> de Orientaciones digitales de primer nivel fue atendida en un tiempo menor a 2 días hábiles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                  | Digital    | 100%                            | 100%<br>Compromiso cumplido |



**Anexo 01**  
**Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – ENERO 2022**

**Canal Virtual<sup>1</sup>:**

|                                                         |            |             |          |            |                         |                       |
|---------------------------------------------------------|------------|-------------|----------|------------|-------------------------|-----------------------|
| Número de personas atendidas: 10 personas               |            |             |          |            |                         | Medida de Subsanación |
| Número de personas que responden la Encuesta: 1 persona |            |             |          |            |                         |                       |
| Calificación                                            | Amabilidad | Información | Claridad | Porcentaje | Cumplimiento Compromiso |                       |
| 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        | 0%         | -                       |                       |

**Canal Telefónico:**

| Número de personas atendidas: 528 personas                |                |            |                         |                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------|----------------|------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Número de personas que responden la Encuesta: 80 personas |                |            |                         |                                                                                                                                                  |
| Calificación                                              | N° de personas | Porcentaje | Cumplimiento Compromiso | Medida de Subsanación                                                                                                                            |
| 5 estrellas                                               | 69             | 86%        | 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                                               | 11             | 14%        |                         |                                                                                                                                                  |
| 3 estrellas                                               | 0              | 0%         |                         |                                                                                                                                                  |
| 2 estrellas                                               | 0              | 0%         | 0%                      |                                                                                                                                                  |
| 1 estrella                                                | 0              | 0%         |                         |                                                                                                                                                  |
| TOTAL                                                     | 80             | 100%       | 100%                    |                                                                                                                                                  |

**Canal Digital:**

| Número de personas atendidas: 120 personas                |            |             |          |            |                         |                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------|------------|-------------|----------|------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Número de personas que responden la Encuesta: 13 personas |            |             |          |            |                         |                                                                                                                                               |
| Calificación                                              | Amabilidad | Información | Claridad | Porcentaje | Cumplimiento Compromiso | Medida de Subsanación                                                                                                                         |
| 5 estrellas                                               | 8          | 7           | 6        | 54%        | 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                                               | 4          | 4           | 5        | 33%        |                         |                                                                                                                                               |
| 3 estrellas                                               | 1          | 2           | 2        | 13%        |                         |                                                                                                                                               |
| 2 estrellas                                               | 0          | 0           | 0        | 0%         | 0%                      |                                                                                                                                               |
| 1 estrella                                                | 0          | 0           | 0        | 0%         |                         |                                                                                                                                               |
| TOTAL                                                     | 13         | 13          | 13       | 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.*

<sup>1</sup> Por medio del cual brindamos orientación vía TEAMS. 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](mailto: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).  
RNCA: Registro Nacional de Consultoras Ambientales.



**RICARDO ARTURO MOREAU HEREDIA**  
Jefe de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y  
Gestión Documentaria  
**Senace**