

Reporte de Cumplimiento de los Compromisos de la Carta de Servicios de Orientación de Primer Nivel
MARZO 2022

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 mide tres atributos de manera independiente (Ver Anexo 01)		
	Virtual:	100%	100%
	Telefónico:	100%	Compromiso cumplido
Digital:	100%		
2. Brindar la orientación virtual (videollamada) en un plazo máximo de 3 días hábiles (consultas generales, de la ventanilla única y RNCA ¹ sin revisión de expediente) y de 5 días hábiles (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 20 Orientaciones virtuales, todas cumplieron con los plazos establecidos en el compromiso.	Virtual	100% Compromiso cumplido
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 589 Orientaciones telefónicas de primer nivel entre el 1 y el 31 de marzo del 2022. - El Reporte de llamadas perdidas entre el 1 y el 31 de marzo arroja un total de 16 llamadas perdidas, lo que representa un 2.7% (Se atendieron al primer intento el 97.3% 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	97% Compromiso cumplido
4. Responder al 100% de ciudadanos que realicen consultas de primer nivel al correo contacto@senace.gob.pe y ventanillaunica@senace.gob.pe , en un plazo máximo de 2 días hábiles.	- Se recibieron un total de 135 consultas de Orientación digital de primer nivel entre el 1 y el 31 de marzo de 2022. - El 99.3% de Orientaciones digitales de primer nivel fue atendida en un tiempo menor a 2 días hábiles. Una consulta fue atendida en un plazo mayor a 2 d.h, habiéndose aplicado la medida de subsanación correspondiente.	Digital	99% del compromiso cumplido

Anexo 01
Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – MARZO 2022

Canal Virtual¹:

Número de personas atendidas: 20 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 1 persona						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	1	1	1	100%	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 virtual
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: 589 personas					
Número de personas que responden la Encuesta: 78 personas					
Calificación	N° de personas		Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	67		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%	0%	
TOTAL	78		100%	100%	

Canal Digital:

Número de personas atendidas: 135 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 4 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	4	3	4	92%	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	0	1	0	8%		
3 estrellas	0	0	0	0%		
2 estrellas	0	0	0	0%	0%	
1 estrella	0	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.

¹ 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, 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.



Lily Marcela Toro Saldaña

Jefa(e) de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y
Gestión Documentaria
Senace