

Reporte de Cumplimiento de los Compromisos de la Carta de Servicios de Orientación de Primer Nivel
FEBRERO 2023

A continuación, el resumen de cumplimiento de los compromisos:

Compromiso	Detalle		
	Canal	% Obtenido	Cumplimiento del Compromiso:
1. Obtener, como mínimo, que el 90% 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%	Compromiso cumplido
	Telefónico:	100%	
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 23 Orientaciones virtuales.	Virtual	87%
	Dada la alta demanda de orientaciones en los diversos canales, no fue posible cumplir con el plazo (en 3 orientaciones) declarado en el compromiso en el total de requerimientos, por lo que se aplicó la correspondiente medida de subsanación. - El 87% de Orientaciones virtuales de primer nivel fue atendida dentro de los plazos establecidos.		
3. Responder al menos el 93% de llamadas que ingresan a la Central telefónica del Senace y devolver diariamente las llamadas que no pudieron ser atendidas.	- Se atendieron 722 orientaciones telefónicas de primer nivel entre el 1 y el 28 de febrero del 2023.	Telefónico	99%
	- El Reporte de llamadas perdidas entre el 1 y el 28 de febrero arroja un total de 10 llamadas perdidas, lo que representa un 1% (se atendieron al primer intento el 99% 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.		
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 111 consultas de Orientación digital de primer nivel entre el 1 y el 28 de febrero del 2023.	Digital	100%
	- 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 – FEBRERO 2023

Canal Virtual¹:

Número de personas atendidas: 23 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 2 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	2	2	2	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	2	2	2	100%	-	

Canal Telefónico:

Número de personas atendidas: 722 personas				
Número de personas que responden la Encuesta: 59 personas				
Calificación	N° de personas	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	56	95%	100%	
4 estrellas	3	5%		
3 estrellas	0	0%		
2 estrellas	0	0%	0%	
1 estrella	0	0%		
TOTAL	59	100%	100%	

Canal Digital:

Número de personas atendidas: 111 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 6 persona						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	4	4	4	66.7%	100%	
4 estrellas	2	2	2	33.3%		
3 estrellas	0	0	0	0%		
2 estrellas	0	0	0	0%	0%	
1 estrella	0	0	0	0%		
TOTAL	6	6	6	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 de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y
Gestión Documentaria
Senace