

## REPORTE DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ORIENTACIÓN DE PRIMER NIVEL

PERIODO: NOVIEMBRE 2024

A continuación, el resumen de cumplimiento de los compromisos:

| Compromiso*  | Detalle   |            |                              |             |                     |
|--|---|------------|------------------------------|-------------|---------------------|
|  | Canal   | % Obtenido | Cumplimiento del Compromiso: |             |                     |
| <p>1. Lograr, como mínimo, que el <b>90%</b> de la ciudadanía que recibe orientación de primer nivel de manera presencial, digital, telefónica y virtual, manifieste un nivel de satisfacción de 3, 4 o 5 estrellas con la orientación recibida.</p>   | Este Compromiso mide tres atributos de manera independiente ( <b>Ver Anexo 01</b> )   |            | <b>Virtual:</b>              | <b>100%</b> | Compromiso cumplido |
|  |   |            | <b>Telefónico:</b>           | <b>100%</b> |                     |
|  |   |            | <b>Digital:</b>              | <b>93%</b>  |                     |
|  |   |            | <b>Presencial:</b>           | <b>100%</b> |                     |
| <p>2. Brindar la orientación virtual (video- llamada) 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).<br/>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).</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se atendieron 11 Orientaciones virtuales.</li> <li>- El <b>100%</b> de Orientaciones virtuales de primer nivel fue atendida dentro de los plazos establecidos.</li> </ul>  |            | <b>Virtual</b>               | <b>100%</b> | Compromiso cumplido |
| <p>3. Responder al menos el <b>93%</b> de llamadas que ingresan a la central telefónica del Senace y devolver diariamente las llamadas que no pudieron ser atendidas.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se atendieron 375 orientaciones telefónicas de primer nivel, entre el 1 y el 30 de noviembre del 2024.</li> <li>- El Reporte de llamadas perdidas entre el 1 y el 30 de noviembre, arroja un total de 18 llamadas perdidas, lo que representa un 5% (se atendieron al primer intento el <b>95%</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> |            | <b>Telefónico</b>            | <b>95%</b>  | Compromiso cumplido |
| <p>4. Responder al <b>100%</b> de las 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.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recibieron un total de 71 consultas de Orientación digital de primer nivel, entre el 1 y el 30 de noviembre del 2024.</li> <li>- El <b>100%</b> de Orientaciones digitales de primer nivel fueron atendidas en un tiempo menor a 2 días hábiles.</li> </ul>   |            | <b>Digital</b>               | <b>100%</b> | Compromiso cumplido |

|   |   |                          |                    |                            |
|---|---|--------------------------|--------------------|----------------------------|
| <p>5. Lograr, como mínimo, que el 98% de la ciudadanía se encuentre satisfecha con el factor “tiempo de espera para ser atendido” en la orientación de primer nivel de manera presencial (nivel de satisfacción de 3, 4 o 5 estrellas).</p> | <p>Este Compromiso mide un atributo de manera independiente (<b>Ver Anexo 02</b>)</p> | <p><b>Presencial</b></p> | <p><b>100%</b></p> | <p>Compromiso cumplido</p> |
|---|---|--------------------------|--------------------|----------------------------|

(\*Conforme a la Carta de Servicios vigente)

### Anexo 01

#### Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – Noviembre 2024

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

| Número de personas atendidas: <b>11 personas</b>                |            |             |          |             |                         |                       |
|---|------------|-------------|----------|-------------|-------------------------|-----------------------|
| Número de personas que responden la Encuesta: <b>6 personas</b> |            |             |          |             |                         |                       |
| Calificación  | Amabilidad | Información | Claridad | Porcentaje  | Cumplimiento Compromiso | Medida de Subsanación |
| 5 estrellas   | 3          | 4           | 4        | 61%         | 100%                    |                       |
| 4 estrellas   | 3          | 2           | 2        | 39%         |                         |                       |
| 3 estrellas   | 0          | 0           | 0        | 0%          |                         |                       |
| 2 estrellas   | 0          | 0           | 0        | 0%          | 0%                      |                       |
| 1 estrella  | 0          | 0           | 0        | 0%          |                         |                       |
| <b>TOTAL</b>  | <b>6</b>   | <b>6</b>    | <b>6</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b>             |                       |

##### Canal Telefónico<sup>2</sup>:

| Número de personas atendidas: <b>375 personas</b>                |                |  |             |                         |                       |
|--|----------------|--|-------------|-------------------------|-----------------------|
| Número de personas que responden la Encuesta: <b>49 personas</b> |                |  |             |                         |                       |
| Calificación   | N° de personas |  | Porcentaje  | Cumplimiento Compromiso | Medida de Subsanación |
| 5 estrellas  | 49             |  | 100%        | 100%                    |                       |
| 4 estrellas  | -              |  | 0%          |                         |                       |
| 3 estrellas  | -              |  | 0%          |                         |                       |
| 2 estrellas  | -              |  | 0%          | 0%                      |                       |
| 1 estrella   | -              |  | 0%          |                         |                       |
| <b>TOTAL</b>   | <b>49</b>      |  | <b>100%</b> | <b>100%</b>             |                       |

<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).

<sup>2</sup> Encuestas de Orientación Telefónica: Se invita a responder la encuesta, al 100% de ciudadanos que reciben la orientación.

### Canal Digital<sup>3</sup>:

| Número de personas atendidas: 71 personas                 |            |             |           |             |                         | Medida de Subsanación   |
|---|------------|-------------|-----------|-------------|-------------------------|---|
| Número de personas que responden la Encuesta: 14 personas |            |             |           |             |                         |   |
| Calificación  | Amabilidad | Información | Claridad  | Porcentaje  | Cumplimiento Compromiso |   |
| 5 estrellas   | 7          | 7           | 7         | 50%         | 93%                     | Al sobrepasar el 90% de ciudadanos con calificación entre 3 y 5 estrellas, se ha cumplido con el compromiso en lo referente al canal digital.<br>Asimismo, se aplicó la medida de subsanación por la calificación de "Muy Insatisfecho" |
| 4 estrellas   | 6          | 5           | 6         | 41%         |                         |   |
| 3 estrellas   | 0          | 1           | 0         | 2%          |                         |   |
| 2 estrellas   | 0          | 0           | 0         | 0           | 7%                      |   |
| 1 estrella  | 1          | 1           | 1         | 7%          |                         |   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>14</b>  | <b>14</b>   | <b>14</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b>             |   |

### Canal Presencial<sup>4</sup>:

| Número de personas atendidas: 7 personas                 |            |             |          |             |                         | Medida de Subsanación  |
|--|------------|-------------|----------|-------------|-------------------------|--|
| Número de personas que responden la Encuesta: 5 personas |            |             |          |             |                         |  |
| Calificación   | Amabilidad | Información | Claridad | Porcentaje  | Cumplimiento Compromiso |  |
| 5 estrellas  | 3          | 3           | 4        | 67%         | 100%                    | Al sobrepasar el 90% de ciudadanos con calificación entre 3 y 5 estrellas, se ha cumplido con el compromiso en lo referente al canal presencial. |
| 4 estrellas  | 2          | 2           | 0        | 26%         |                         |  |
| 3 estrellas  | 0          | 0           | 1        | 7%          |                         |  |
| 2 estrellas  | 0          | 0           | 0        | 0%          | 0%                      |  |
| 1 estrella   | 0          | 0           | 0        | 0%          |                         |  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>5</b>   | <b>5</b>    | <b>5</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b>             |  |

## Anexo 02

### Nivel de Satisfacción con el tiempo de espera en la Orientación Recibida Presencial – Noviembre 2024

#### Canal Presencial:

| Número de personas atendidas: 7 personas                 |          |             |                         | Medida de Subsanación  |
|--|----------|-------------|-------------------------|--|
| Número de personas que responden la Encuesta: 5 personas |          |             |                         |  |
| Calificación   | Tiempo   | Porcentaje  | Cumplimiento Compromiso |  |
| 5 estrellas  | 3        | 60%         | 100%                    | Al sobrepasar el 98% de ciudadanos con calificación entre 3 y 5 estrellas, se ha cumplido con el compromiso en lo referente al canal presencial. |
| 4 estrellas  | 2        | 40%         |                         |  |
| 3 estrellas  | 0        | 0%          |                         |  |
| 2 estrellas  | 0        | 0%          | 0%                      |  |
| 1 estrella   | 0        | 0%          |                         |  |
| <b>TOTAL</b>   | <b>5</b> | <b>100%</b> | <b>100%</b>             |  |

<sup>3</sup> Encuestas de Orientación Virtual y Digital: Se aplican al 100% de ciudadanos que reciben la orientación.

<sup>4</sup> Encuestas de Orientación Presencial: Se invita a responder la encuesta, al 100% de ciudadanos que reciben la orientación.



**Ricardo Arturo Moreau Heredia**

Jefe de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y

Gestión Documentaria

**Senace**