

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

PERIODO: DICIEMBRE 2024

A continuación, el resumen de cumplimiento de los compromisos:

Compromiso*	Detalle			
	Canal	% Obtenido	Cumplimiento del Compromiso:	
1. Lograr, como mínimo, que el 90% 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.	Este Compromiso mide tres atributos de manera independiente ( <b>Ver Anexo 01</b> )			
	Virtual:	100%	Compromiso cumplido	
	Telefónico:	100%		
	Digital:	100%		
Presencial:	93%			
2. Brindar la orientación virtual (video- llamada) en un plazo máximo de 3 días hábiles (consultas generales, de la ventanilla única y RNCA <sup>1</sup> 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).	Virtual	100%	Compromiso cumplido	
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.	Telefónico	98%	Compromiso cumplido	
4. Responder al 100% 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.	Digital	100%	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>93%</b></p>	<p>No se cumple el compromiso, se aplica medida de subsanación</p>
---	---	--------------------------	-------------------	--

(\*Conforme a la Carta de Servicios vigente)

### Anexo 01

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

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

Número de personas atendidas: <b>7 personas</b>						
Número de personas que responden la Encuesta: <b>3 personas</b>						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	3	3	3	100%	100%	
4 estrellas	0	0	0	0%		
3 estrellas	0	0	0	0%		
2 estrellas	0	0	0	0%	0%	
1 estrella	0	0	0	0%		
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

##### Canal Telefónico<sup>2</sup>:

Número de personas atendidas: <b>312 personas</b>					
Número de personas que responden la Encuesta: <b>64 personas</b>					
Calificación	N° de personas		Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	59		92%	100%	
4 estrellas	5		8%		
3 estrellas	-		0%		
2 estrellas	-		0%	0%	
1 estrella	-		0%		
<b>TOTAL</b>	<b>64</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: 62 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 6 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	4	3	3	55%	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 digital.
4 estrellas	1	2	2	28%		
3 estrellas	1	1	1	17%		
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 Presencial<sup>4</sup>:

Número de personas atendidas: 14 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 13 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	8	8	8	62%	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 presencial. Asimismo, se aplicó la medida de subsanación por la calificación de "Muy Insatisfecho"
4 estrellas	4	4	4	31%		
3 estrellas	0	0	0	0%		
2 estrellas	0	0	0	0%	7%	
1 estrella	1	1	1	7%		
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

## Anexo 02

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

#### Canal Presencial:

Número de personas atendidas: 14 personas				
Número de personas que responden la Encuesta: 13 personas				
Calificación	Tiempo	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	6	46%	93%	Debido al no cumplimiento de satisfacción del 98% de ciudadanos con calificación entre 3 y 5 estrellas, se aplica la medida de subsanación (según lo establecido en la Carta de Servicios - Senace, vigente).
4 estrellas	5	39%		
3 estrellas	1	8%		
2 estrellas	0	0%	7%	
1 estrella	1	7%		
<b>TOTAL</b>	<b>13</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**