

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

PERIODO: ENERO 2025

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 (Ver Anexo 01)			
	Virtual:	100%	Compromiso cumplido	
	Telefónico:	100%		
	Digital:	100%		
Presencial:	100%			
2. Brindar la orientación virtual (video- llamada) 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).	Virtual	94%	No se cumple el compromiso, se aplica medida de subsanación	
	<ul style="list-style-type: none"> - Se atendieron 17 Orientaciones virtuales - El 94% de Orientaciones virtuales de primer nivel fue atendida dentro de los plazos establecidos. - Dada la alta demanda de orientaciones en los diversos canales, no fue posible cumplir con el plazo en (1) orientación, de acuerdo con lo declarado en el compromiso para el total de requerimientos. Por lo cual se aplicó la correspondiente medida de subsanación. 			
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	96%	Compromiso cumplido	
	<ul style="list-style-type: none"> - Se atendieron 604 orientaciones telefónicas de primer nivel, entre el 1 y el 31 de enero del 2025. - El Reporte de llamadas perdidas entre el 1 y el 31 de enero del 2025, arroja un total de 26 llamadas perdidas, lo que representa un 4% (se atendieron al primer intento el 96% 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 las consultas de primer nivel al correo contacto@senace.gob.pe y ventanillaunica@senace.gob.pe , en un plazo máximo de 2 días hábiles.	Digital	100%	Compromiso cumplido	
	<ul style="list-style-type: none"> - Se recibieron un total de 102 consultas de Orientación digital de primer nivel, entre el 1 y el 31 de enero del 2025. - El 100% de Orientaciones digitales de primer nivel fueron atendidas en un tiempo menor a 2 días hábiles. 			

<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 (Ver Anexo 02)</p>	<p>Presencial</p>	<p>100%</p>	<p>Compromiso cumplido</p>
---	---	--------------------------	--------------------	----------------------------

(*Conforme a la Carta de Servicios vigente)

Anexo 01

Nivel de Satisfacción con la Orientación Recibida – Enero 2025

Canal Virtual¹:

Número de personas atendidas: 17 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 1 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
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%	0%	
1 estrella	0	0	0	0%		
TOTAL	1	1	1	100%	100%	

Canal Telefónico²:

Número de personas atendidas: 604 personas					
Número de personas que responden la Encuesta: 115 personas					
Calificación	N° de personas		Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	110		96%	100%	
4 estrellas	5		4%		
3 estrellas	-		0%		
2 estrellas	-		0%	0%	
1 estrella	-		0%		
TOTAL	115		100%	100%	

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).

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

Canal Digital³:

Número de personas atendidas: 102 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 18 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	15	12	13	74%	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	3	6	4	24%		
3 estrellas	0	0	1	2%		
2 estrellas	0	0	0	0%	0%	
1 estrella	0	0	0	0%		
TOTAL	18	18	18	100%	100%	

Canal Presencial⁴:

Número de personas atendidas: 13 personas						
Número de personas que responden la Encuesta: 13 personas						
Calificación	Amabilidad	Información	Claridad	Porcentaje	Cumplimiento Compromiso	Medida de Subsanación
5 estrellas	9	7	9	64%	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	4	5	3	31%		
3 estrellas	0	1	1	5%		
2 estrellas	0	0	0	0%	0%	
1 estrella	0	0	0	0%		
TOTAL	13	13	13	100%	100%	

Anexo 02

Nivel de Satisfacción con el tiempo de espera en la Orientación Recibida Presencial – Enero 2025

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	8	62%	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	5	38%		
3 estrellas	0	0%		
2 estrellas	0	0%	0%	
1 estrella	0	0%		
TOTAL	13	100%	100%	

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

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



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