



2024

Reafirmamos nuestro compromiso  
con la ciudadanía con la publicación  
de la Carta de Servicios

# CARTA DE SERVICIOS

o Registro Civil

o Servicio Electoral

Documento de aprobación:

Fecha de aprobación:

Vigencia de 2 años

Edición: Tercera

carta.feservicios@reniec.gob.pe

RENIEC



REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

**Resultado de los Indicadores  
asociados a los compromisos  
de calidad, correspondiente al  
mes de: Enero 2025**

## COMPROMISO N° 1

*Garantizar un nivel de satisfacción al ciudadano no menor al 95% en la atención de consultas virtuales, mediante los canales de comunicación respecto a: cancelación, reconstitución, inutilización y observaciones en las Actas Registrales de nacimiento, matrimonio y defunción.*

### INDICADOR:

Nivel de satisfacción del ciudadano por el servicio brindado en forma virtual a través del personal RENIEC.

### META:

95%  
De acuerdo a compromiso

### RESULTADO:

100%

### COMENTARIO:

De las 25 consultas atendidas de forma virtual del servicio brindado correspondiente al mes de enero del 2025, se obtuvo un resultado de 100% de satisfacción del ciudadano.

## COMPROMISO N° 2

*Publicar el 100% en el portal web del Registro Electoral del RENIEC, que incluye los resultados de las evaluaciones del 50% de las solicitudes de verificación de firmas en un plazo no mayor a cuatro (04) días hábiles, y el 50% restante en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles, contabilizados a partir del siguiente día hábil de su recepción en la Dirección de Registro Electoral.*

### INDICADOR:

Porcentaje de las publicaciones en el portal web del Registro Electoral del RENIEC, de los resultados de las evaluaciones de las solicitudes de verificación de firmas, en los plazos establecidos

### META:

4 días: 50%  
5 días: 50%  
De acuerdo al compromiso

### RESULTADO:

4 días: 0%  
5 días: 0%  
> 5 días: 100%

### COMENTARIO:

Las 32 Publicaciones de Evaluación de requisitos de las solicitudes de verificación de firmas recibidas en el mes de enero del 2025, fueron atendidas en un plazo mayor a 5 días (100%).

En relación a las 32 solicitudes que no fueron publicadas dentro del plazo establecido, se pide las disculpas del caso a los usuarios; asimismo, comunicamos que estamos trabajando en la implementación de las acciones correctivas.

