



**Resultado de los Indicadores asociados a los compromisos de calidad, correspondiente al mes de: Febrero 2024**

## 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 presencial o virtual a través del personal RENIEC.

### META:

95%  
De acuerdo a compromiso

### RESULTADO:

**98.25%**

### COMENTARIO:

De las 67 consultas atendidas de forma virtual respecto al servicio de consultas sobre cancelación, reconstitución, inutilización y observaciones de las actas registrales en el mes de febrero del 2024, se obtuvo un resultado de 98.25% 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: 15.4%  
5 días: 15.4%  
> 5 días: 69.2%

### COMENTARIO:

De un total de 26 Publicaciones de Evaluación de requisitos de las solicitudes de verificación de firmas recibidas en el mes de febrero del 2024, estas fueron atendidas de la siguiente manera: 4 solicitudes atendidas en 4 días (15.4%), 4 solicitudes atendidas en 5 días (15.4%) y 18 solicitudes atendidas en un plazo mayor a 5 días (69.2%).

En relación a las 18 solicitudes que no fueron publicadas dentro del plazo establecido se pide las disculpas del caso a los usuarios, ante lo cual, el RENIEC ya viene realizando las acciones correctivas para evitar que dicha situación se vuelva a repetir.

## COMPROMISO N° 4

Las solicitudes de atención al cliente que ingresan a través del correo: [identidaddigital@reniec.gob.pe](mailto:identidaddigital@reniec.gob.pe), serán atendidas, en un 97%, en un plazo no mayor de doce (12) horas desde la asignación<sup>1</sup> del caso y el 3% restante no mayor a veinte (20) horas.

### INDICADOR:

Porcentaje de las solicitudes de atención al cliente recibidas a través de la cuenta de correo: [identidaddigital@reniec.gob.pe](mailto:identidaddigital@reniec.gob.pe), atendidas en el plazo establecido.

### META:

12 horas: 97%  
20 horas: 3%  
De acuerdo al compromiso

### RESULTADO:

12 horas: 100%  
20 horas: -----

### COMENTARIO:

De las 1763 solicitudes recibidas a través del correo de [identidaddigital@reniec.gob.pe](mailto:identidaddigital@reniec.gob.pe) durante el mes de febrero del 2024, estas fueron atendidas al 100% dentro de las 12 horas.

