



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
cartadeservicios@reniec.gob.pe



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

96.70%

COMENTARIO:

De las 34 consultas atendidas de forma virtual del servicio brindado correspondiente al mes de febrero del 2025, se obtuvo un resultado de 96.70% 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 48 Publicaciones de Evaluación de requisitos de las solicitudes de verificación de firmas recibidas en el mes de febrero del 2025, fueron atendidas en un plazo mayor a 5 días (100%).

En relación a las 48 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.

