



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

97.92%

COMENTARIO:

De las 72 consultas atendidas de forma virtual respecto al servicio de consultas sobre cancelación, reconstitución, inutilización y observaciones de las actas registrales en el mes de marzo del 2024, se obtuvo un resultado de 97.92% 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: 24.24%
5 días: 24.24%
> 5 días: 51.52%

COMENTARIO:

De un total de 33 Publicaciones de Evaluación de requisitos de las solicitudes de verificación de firmas recibidas en el mes de marzo del 2024, estas fueron atendidas de la siguiente manera: 8 solicitudes atendidas en 4 días (24.24%), 8 solicitudes atendidas en 5 días (24.24%) y 17 solicitudes atendidas en un plazo mayor a 5 días (51.52%).

En relación a las 17 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, lo cual, esta permitiendo mejorar el compromiso en comparación al mes pasado.

COMPROMISO N° 4

Las solicitudes de atención al cliente que ingresan a través del correo: identidaddigital@reniec.gob.pe, serán atendidas, en un 97%, en un plazo no mayor de doce (12) horas desde la asignación¹ 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, 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 1780 solicitudes recibidas a través del correo de identidaddigital@reniec.gob.pe durante el mes de marzo del 2024, estas fueron atendidas al 100% dentro de las 12 horas.

