



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

Resultado de los Indicadores asociados a los compromisos de calidad, correspondiente al mes de: Marzo 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 29 consultas atendidas de forma virtual del servicio brindado correspondiente al mes de marzo del 2025, se obtuvo un resultado de 96.67% 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%
5 días: 4%
> 5 días: 72%

COMENTARIO:

De un total de 74 Publicaciones de Evaluación de requisitos de las solicitudes de verificación de firmas recibidas en el mes de marzo del 2025, estas fueron atendidas de la siguiente manera: 18 solicitudes atendidas en 4 días (24%), 3 solicitudes atendidas en 5 días (4%) y 53 solicitudes atendidas en un plazo mayor a 5 días (72%)

En relación a las 53 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.

