



Resultado de los Indicadores asociados a los compromisos de calidad, correspondiente al mes de: Abril 2022

COMPROMISO N° 1

Garantizar un nivel de satisfacción al ciudadano no menor al 95% en la atención de consultas presenciales o virtuales, mediante todos 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:

98.10%

COMENTARIO:

De las 107 consultas atendidas de forma presencial o virtual del servicio brindado correspondiente al mes de abril del 2022, se obtuvo un resultado de **98.10%** de satisfacción del ciudadano.

COMPROMISO N° 2

Publicar el 100% de Resultados de Evaluación de Requisitos de las solicitudes de Verificación de Firmas en el portal web del Registro Electoral de RENIEC, en un plazo no mayor de cinco (5) días hábiles siguientes, de recibida la solicitud en la Gerencia de Registro Electoral.

INDICADOR:

Porcentaje de Publicaciones de Evaluación de Requisitos de las Solicitudes de Verificación de Firmas, en el portal web del Registro Electoral de RENIEC.

META:

100%
De acuerdo a compromiso

RESULTADO:

91.23%

COMENTARIO:

En el mes de Abril del 2022, se realizó 52 Publicaciones de un total de 57 solicitudes recibidas sobre la evaluación de los requisitos de la Verificación de Firmas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de su recepción, en el portal web del Registro Electoral de RENIEC.

En relación a las 5 solicitudes que no fueron publicadas dentro del plazo se pide las disculpas del caso a los usuarios, ante lo cual, el RENIEC viene realizando las acciones correctivas para evitar que dicha situación se vuelva a repetir.

COMPROMISO N° 3

Publicar el 100% de Resultados del Proceso de Verificación de Firmas en el portal web del Registro Electoral de RENIEC, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles siguientes, culminado el Proceso de Verificación de Firmas. (Verificación Semiautomática).

INDICADOR:

Porcentaje de Publicaciones de Resultados del Proceso de Verificación de Firmas, en el portal web del Registro Electoral de RENIEC.

META:

100%
De acuerdo a compromiso

RESULTADO:

100%

COMENTARIO:

En el mes de Abril de 2022, se realizó un total de 81 Publicaciones de Resultados del Proceso Verificación de Firmas en el portal web del Registro Electoral de RENIEC dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

COMPROMISO N° 4

Las solicitudes de atención al cliente que ingresan a través del correo: identidaddigital@reniec.gob.pe, serán atendidas, en un 95%, en un plazo no mayor de doce (12) horas desde la asignación¹ del caso y el 5% restante no mayor a veinticuatro (24) 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: 95%
24 horas: 5%
De acuerdo a compromiso

RESULTADO:

12 horas: 100%
24 horas: -----

COMENTARIO:

En el mes Abril del 2022, se atendió un total de 571 solicitudes a través del correo de identidaddigital@reniec.gob.pe, siendo atendidas el 100% dentro de las 12 horas.

¹ La asignación del caso se realizará en días laborables (de lunes a viernes), en el horario de 08:30 a 17:00

