



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

**97.04%**

### COMENTARIO:

De las 32 consultas atendidas de forma virtual respecto al servicio de consultas sobre cancelación, reconstitución, inutilización y observaciones de las actas registrales en el mes de junio del 2024, se obtuvo un resultado de 97.04% 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: 1.59%  
> 5 días: 98.41%

### COMENTARIO:

De un total de 63 Publicaciones de Evaluación de requisitos de las solicitudes de verificación de firmas recibidas en el mes de junio del 2024, estas fueron atendidas de la siguiente manera: 0 solicitudes atendidas en 4 días (0%) y 01 solicitud atendida en un plazo mayor a 5 días (1.59%).

En relación a las 62 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.

