



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

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:

96.30%

COMENTARIO:

De las 141 consultas atendidas de forma virtual respecto al servicio de consultas sobre cancelación, reconstitución, inutilización y observaciones de las actas registrales en el mes de noviembre del 2022, se obtuvo un resultado de 96.30% 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: 80%
5 días: 20%

COMENTARIO:

De un total de 10 Publicaciones de Evaluación de requisitos de las solicitudes de verificación de firmas recibidas en el mes de noviembre del 2022, el 80% que equivale a 8 solicitudes fueron atendidas en 4 días, mientras que el 20% que equivale a 2 solicitudes fueron atendidas en 5 días, de acuerdo a los compromisos establecidos.

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 1044 solicitudes recibidas a través del correo de identidaddigital@reniec.gob.pe durante el mes de noviembre del 2022, estas fueron atendidas al 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

