



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  
[cartadeservicios@reniec.gob.pe](mailto:cartadeservicios@reniec.gob.pe)

**Resultado de los Indicadores  
asociados a los compromisos  
de calidad, correspondiente al  
mes de: Noviembre 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 21 consultas atendidas de forma virtual del servicio brindado correspondiente al mes de noviembre del 2025, se obtuvo un resultado de 100% 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: 70%  
5 días: 30%  
> 5 días: 0%

### COMENTARIO:

En noviembre de 2025, se procesaron 20 publicaciones de Evaluación de Requisitos para solicitudes de verificación de firmas. De este total, 14 fueron atendidas en un máximo de 4 días, y las 6 restantes se completaron en 5 días.

