



Resultado de los Indicadores asociados a los compromisos de calidad, correspondiente al mes de Noviembre 2020



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:

83%

COMENTARIO:

De acuerdo a los resultados obtenidos para el mes de noviembre, producto de las encuestas realizadas a los usuarios para medir la satisfacción de los servicios brindados en forma presencial o virtual, se observa que no se alcanzó la meta establecida incumpliendo con el compromiso de calidad, por lo cual se pide las disculpas del caso a los usuarios; asimismo, el Reniec tomará las medidas correctivas.



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:

100%



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%



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: -----

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



GRACIAS