

Criterio 6

Resultado de Clientes



El RENIEC opera con un enfoque estratégico que implica la gestión de la satisfacción de los grupos de interés y se expresa en la visión, la misión, los valores y los objetivos estratégicos alineados con el Plan Estratégico Institucional. Los servicios que brinda son medidos en función de la satisfacción oportuna, adecuada a las necesidades y expectativas del cliente-ciudadano. Se mide la percepción que tiene el cliente del RENIEC con encuestas directas llevadas a cabo por personal de la institución, e indirectas mediante la contratación estudios de mercado que recogen la opinión sobre los servicios ofrecidos. En los últimos cuatro años se han realizado seis encuestas directas e indirectas a los clientes-ciudadanos, que tuvieron alcance nacional. La metodología de las encuestas directas se encuentra formalizada en los lineamientos que guían las encuestas para el Premio de Calidad de Atención al Usuario RENIEC, a cargo de la Gerencia de Operaciones Registrales (GOR).

Cuando se trata de encuestas indirectas, la metodología utilizada se encuentra en los términos de referencia definidos para la contratación de empresas encuestadoras. Con este tipo de encuestas, se utiliza una escala de respuesta tipo Likert del 1 al 5. (donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno)

6.a Medidas de Percepción

6.a.1 Imagen Global

Cada año se evalúa la satisfacción del cliente-ciudadano, considerando parámetros como reputación e imagen, accesibilidad, comunicación, trato, atención del personal entre otros. (Cuadro 6.a.1)

En los resultados se identifican los siguientes aspectos:

Objetivos: A partir del 70% de cumplimiento de los objetivos, se considera un nivel aceptable.

Tendencias: Son positivas y en algunos casos, se mantienen dentro de un promedio aceptable.

Comparaciones: Se han comparado los resultados con instituciones públicas que tienen un nivel de excelencia reconocida a nivel nacional y el ámbito latinoamericano.

Relevancia: Las variables consideradas en las encuestas directas cubren aspectos relevantes, al considerar los requerimientos claves del cliente-ciudadano utilizando el método de Despliegue de la Función de la Calidad.

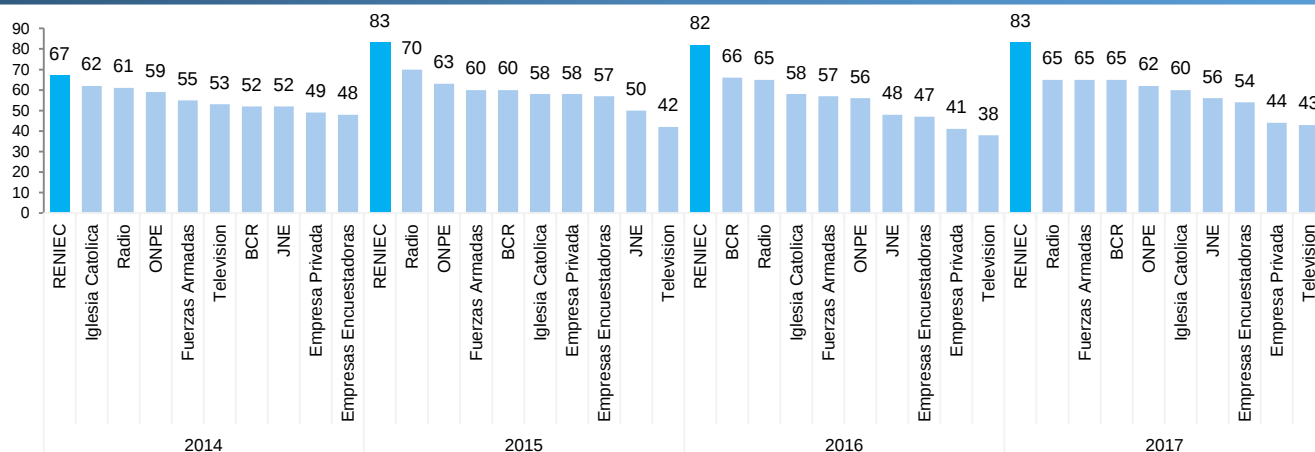
Cuadro 6.a.1 Indicadores impulsores y objetivos estratégicos

Grupo de Interés	Percepciones	Indicadores Impulsores	Objetivos Estratégicos
Cliente - Ciudadano Sector Privado Sector Público	Accesibilidad	Cantidad de locales de atención	- Mejora del Servicio - Atención sectores vulnerables - Uso intensivo de tecnología
	Comunicación	Cantidad de atenciones por canales de comunicación	- Mejora del Servicio - Atención sectores vulnerables
	Atención del personal	Personal de Atención al Público capacitado	- Mejora del Servicio - Atención sectores vulnerables
	Plazos de entrega	Cumplimiento de los plazos de entrega	- Mejora del Servicio - Atención sectores vulnerables
	Tiempo de respuesta	Tiempo de espera en el centro de atención	- Mejora del Servicio - Atención sectores vulnerables

Reputación e imagen de entidades públicas

El RENIEC es la institución pública más confiable del país con una marcada tendencia positiva en los últimos años, alcanzando un 83% de confianza en el año 2017, según IPSOS. (Gráfico 6.a.1)

Gráfico 6.a.1 Imagen y Reputación - Nivel de confianza entre Instituciones del Estado



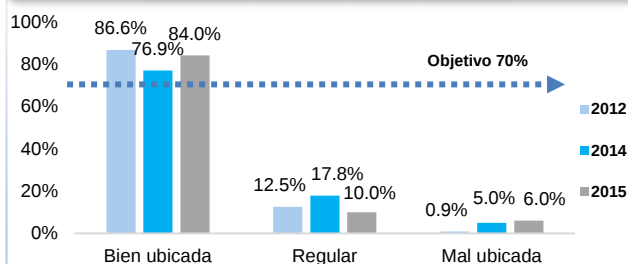
Fuente: IPSOS Apoyo



Accesibilidad

Desde el año 2012 y de manera sostenida, los clientes ciudadanos le otorgan al RENIEC niveles positivos de satisfacción en el parámetro “Muy Bien/Bien Ubicada”, cuyo promedio porcentual es del 82.5% durante el periodo 2012-2015, reconociéndose así el fácil acceso y la adecuada ubicación de nuestros locales de atención. (Gráfico 6.a.2)

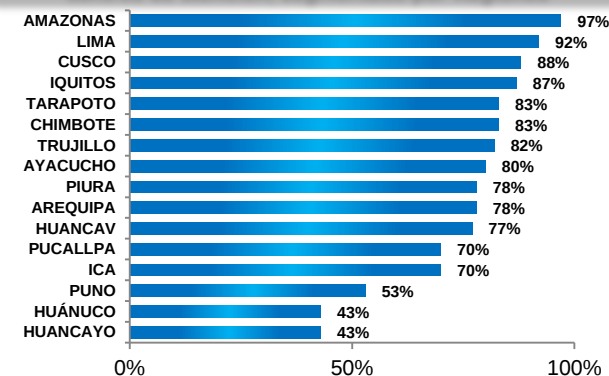
Gráfico 6.a.2 Nivel de satisfacción con la ubicación de centros de atención a nivel nacional



Fuente: Gerencia de Operaciones Registrales

Producto de los resultados obtenidos de las encuestas, la Gerencia de Operaciones Registrales presta especial atención a las oportunidades de mejora para implementar acciones que eleven el nivel de satisfacción de los clientes-ciudadanos en las regiones donde no se ha logrado alcanzar el nivel satisfactorio. (Gráfico 6.a.3)

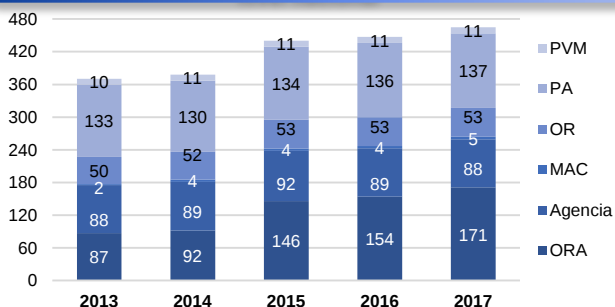
Gráfico 6.a.3 Nivel de satisfacción sobre la ubicación de centros de atención, segmentado por Regiones



Fuente: Encuestadora Directo 2015

Una de las mejoras implementadas es la apertura de nuevos locales a nivel nacional, siendo en mayor cantidad las oficinas de registro auxiliar en centros hospitalarios en atención a los clientes ciudadanos con énfasis de los sectores vulnerables. (Gráfico 6.a.4)

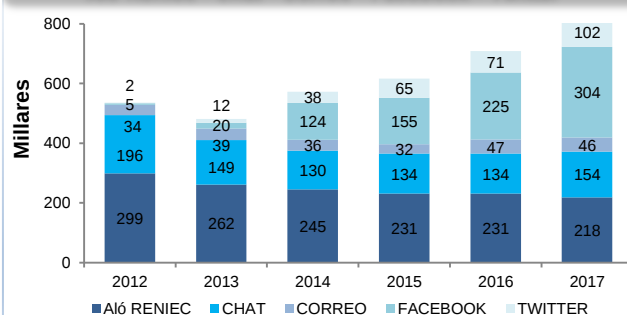
Gráfico 6.a.4 Evolución de locales de atención RENIEC a nivel nacional



Comunicación

La Gerencia de Imagen Institucional mide el nivel de satisfacción realizando encuestas del uso de los canales de comunicación con los que cuenta el RENIEC, (Aló-RENIEC, chat, correos, Facebook y Twitter), cuyos resultados arrojan que las preferencias de los ciudadanos han cambiado y en los últimos años se van inclinando hacia los canales de atención de las plataformas virtuales tales como el chat y las redes sociales, dejando atrás el uso de los canales tradicionales (Aló RENIEC, correo). (Gráfico 6.a.5)

Gráfico 6.a.5 Cantidad de atenciones realizadas a través del Aló Reniec - Chat - Correo - Facebook - Twitter



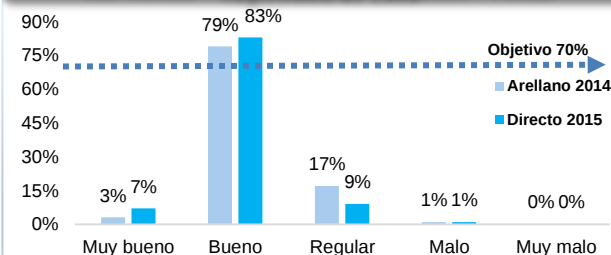
Fuente: Gerencia de Imagen Institucional

Flexibilidad

La flexibilidad se mide de acuerdo al horario establecido para la atención del cliente-ciudadano en los locales de atención a nivel nacional; este indicador mantiene resultados favorables y con tendencia al alza en el parámetro “Bueno”.

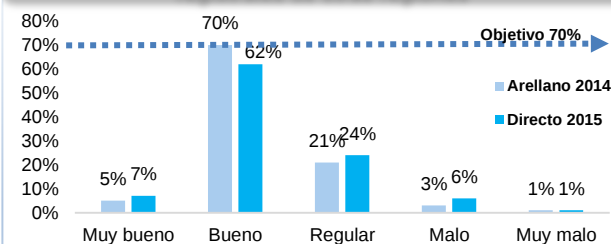
Por ejemplo, la encuesta realizada por Arellano Marketing en el 2014 se obtiene el 79% de satisfacción y para el caso de la encuesta realizada por Directo en el 2015 se obtiene el 83%. (Gráficos 6.a.6 y 6.a.7)

Gráfico 6.a.6 Nivel de satisfacción en horarios de oficinas registrales de Lima



Fuente: Gerencia de Imagen Institucional

Gráfico 6.a.7 Nivel de satisfacción en horarios de oficinas registrales de otras regiones



Fuente: Encuestadora Arellano Marketing 2014 y Directo 2015



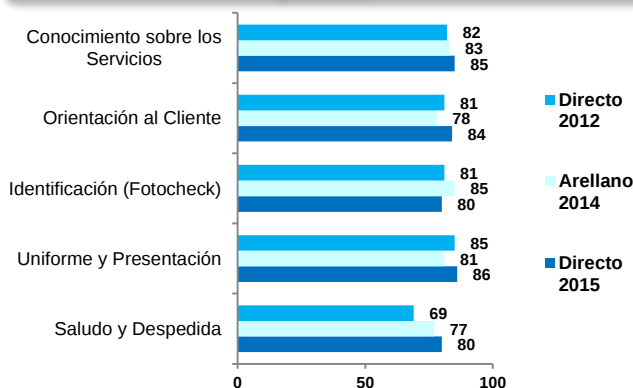
Si bien se mantiene un alto nivel en este indicador durante los años 2014 y 2015, RENIEC ha implementado nuevos mecanismos de atención a través de los cuales los ciudadanos pueden realizar trámites y consultas en horarios ampliados, incluyendo domingos y feriados. (Cuadro N° 6.a.2)

Cuadro 6.a.2 Descripción de la flexibilidad de horarios en RENIEC			
Horarios Variados	Descripción	Horario	Tipo de local
Horario tradicional	Horario standard - Sector público	8:45 am 5:00 pm	OR - AG PA - ORA
Horario comercial	Horario ampliado establecido por el Centro Comercial	8:00 am 8:00 pm	MAC
		9:00 am 10:00 pm	PVM
Permanente	Horario de atención permanente, los servicios de RENIEC se encuentran activos las 24 horas del día.	24 horas	WEB
Horarios ampliados	Se amplía el horario de atención a los ciudadanos en épocas preelectorales.	8am a 8pm	Locales a nivel nacional

Comportamiento Proactivo

En el Gráfico 6.a.8, se aprecia un alto índice de satisfacción respecto al trato proporcionado por el registrador al cliente-ciudadano, como comportamiento proactivo del RENIEC. En cinco dimensiones de la encuesta, se muestran resultados superiores al 77%.

Gráfico 6.a.8 Nivel de satisfacción respecto a la atención del personal



Fuente: Encuestadora Directo, Arellano Marketing

Trato proporcionado por los registradores

El buen trato y la amabilidad del personal del RENIEC al cliente-ciudadano, genera también un alto nivel de satisfacción. Más del 58% lo considera "Bueno" (Gráfico 6.a.9).

En el gráfico 6.a.12 se muestra que el nivel de satisfacción del ciudadano en los años 2016 – 2017 tiene valores mayores a 90%. Se muestra información a nivel de Jefaturas Regionales

6.a.2. Productos y Servicios.

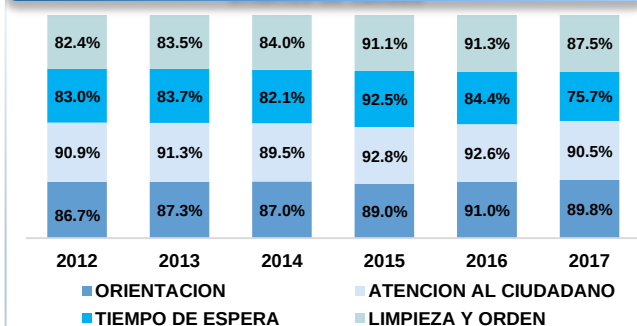
Calidad

Para medir la percepción de la satisfacción de los clientes-ciudadanos con respecto a los productos y servicios del RENIEC, se aplican encuestas directas e indirectas bajo los siguientes atributos:

Cuadro 6.a.3 Atributos de Calidad		
Atributos	Descripción	Meta Base
Orientación	Este indicador se refiere a la orientación brindada por el personal que atiende a los ciudadanos respecto a los trámites y servicios que se ofrecen.	Igual o mayor al 75%
Atención al ciudadano	Está relacionado al trato que reciben los ciudadanos al momento de realizar sus trámites	Igual o mayor al 75%
Limpieza y Orden	Presentación de los locales de atención.	Igual o mayor al 70%
Tiempo de espera	Tiempo que transcurre desde que ciudadano ingresa a la oficina de atención hasta que concluye el trámite.	Igual o mayor al 70%
Orientación a través del chat RENIEC	Está relacionado a la orientación que recibe el ciudadano a través del Chat RENIEC	Igual o mayor al 75%

Los resultados obtenidos en cuanto a estos atributos, muestran que la tendencia es positiva y sostenible, tomando como base los valores del 2012 a la actualidad. (Gráfico 6.a.9)

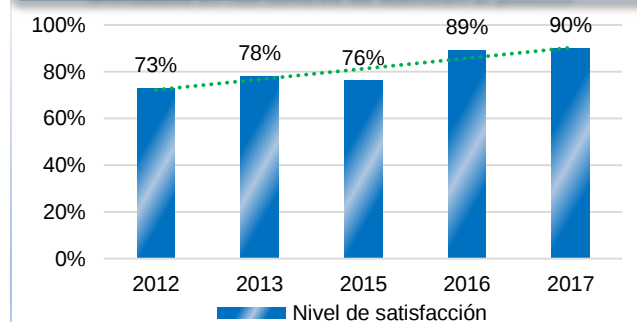
Gráfico 6.a.9 Nivel de satisfacción respecto a diversos criterios de calidad



Fuente: Encuestadora Directo, Arellano Marketing

La satisfacción general respecto al servicio brindado a los clientes-ciudadanos en los centros de atención del RENIEC se ha incrementado de manera sistemática hasta llegar a valores del 90% (Gráfico 6.a.10)

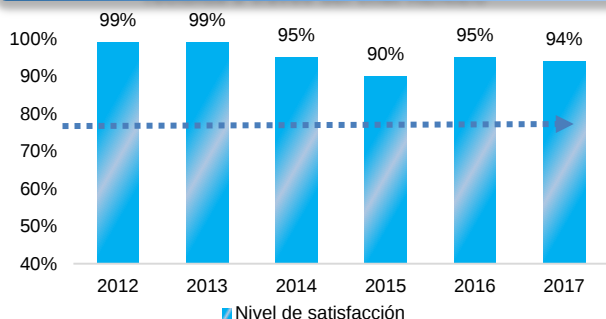
Gráfico 6.a.10 Nivel de satisfacción general por los servicios brindados en los centros de atención al público



Fuente: Encuestadora Directo, Arellano Marketing

Respecto a la atención recibida a través del chat, se puede apreciar, que el nivel de satisfacción ha alcanzado valores mayores al 90% superando ampliamente la meta base de 75% (Gráfico 6.a.11)

Gráfico 6.a.11 Nivel de satisfacción respecto a la atención recibida a través del chat RENIEC

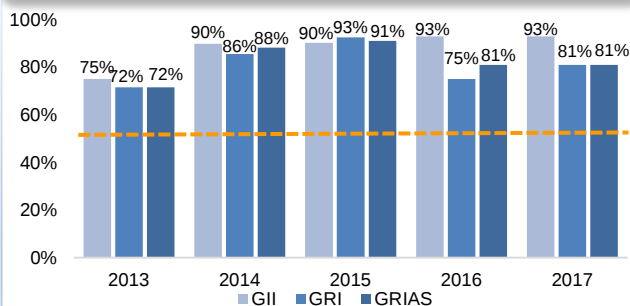


Fuente: Gerencia de Imagen Institucional

También se realizan encuestas para medir la satisfacción de los clientes internos de los procesos clave, los cuales se desarrollan desde el 2013. (Gráfico 6.a.12)

Por ejemplo, para el caso del proceso de Registros Civiles las encuestas arrojan la calificación de “Muy bueno” y “bueno” con relación a dos variables fundamentales: integración de la información y plazos de atención, ambos superan la meta establecida del 70%.

Gráfico 6.a.12 Nivel de satisfacción del cliente interno

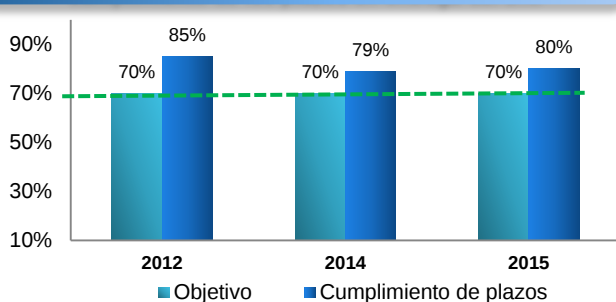


Fuente: Gerencia de Registros Civiles

Servicio y Plazo de entrega

El RENIEC obtiene más del 70% al evaluar la satisfacción por el cumplimiento de los plazos de entrega del DNI, durante el periodo 2012-2015. (Gráfico 6.a.13)

Gráfico 6.a.13 Nivel de satisfacción respecto al cumplimiento de los plazos en entrega del DNI

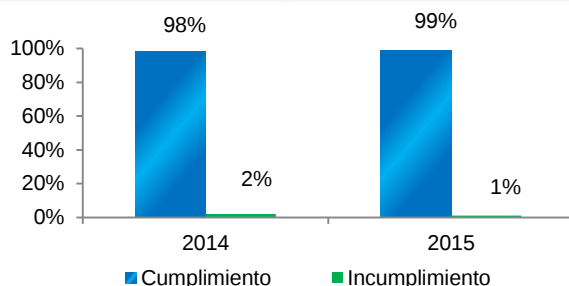


Fuente: Encuestadora Directo, Arellano Marketing

Otra forma para evaluar este aspecto, es midiendo el cumplimiento en los plazos de entrega de los trámites de DNI realizados en las Oficinas Registrales y Agencias.

El porcentaje de cumplimiento tiende a ser cada vez mayor, acercándose al 100% (Gráfico 6.a.14)

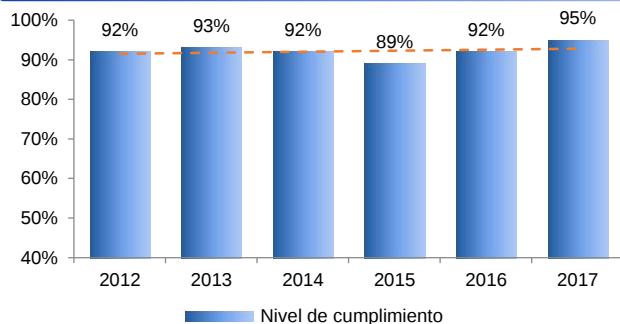
Gráfico 6.a.14 Cumplimiento de los tramites realizados en las Oficinas Registrales RENIEC



Fuente: Encuestadora Directo, Arellano Marketing

En paralelo se monitorea y evalúa permanentemente el cumplimiento de los plazos de entrega, los cuales se mantienen estables y en altos niveles. (Gráfico 6.a.15)

Gráfico 6.a.15 Nivel de cumplimiento de plazos de entrega del DNI

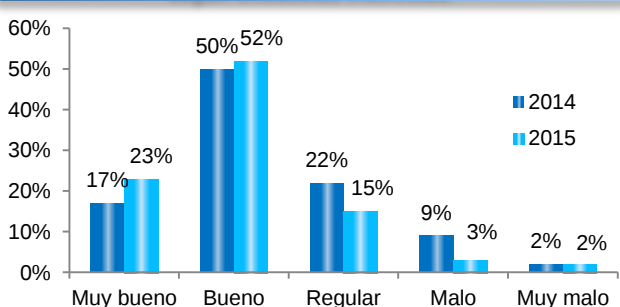


Fuente: Gerencia Operaciones Registrales

Tiempo de atención en oficina

La percepción en lo que respecta a la atención en oficina para la realización de un trámite; ha sido medida por la investigación de las encuestadoras (Directo 2012, Arellano 2014 y Directo 2015), y los resultados muestran en la calificación “muy bueno” y “bueno” mejoras en el 2015 con respecto al 2014. (Gráfico 6.a.16)

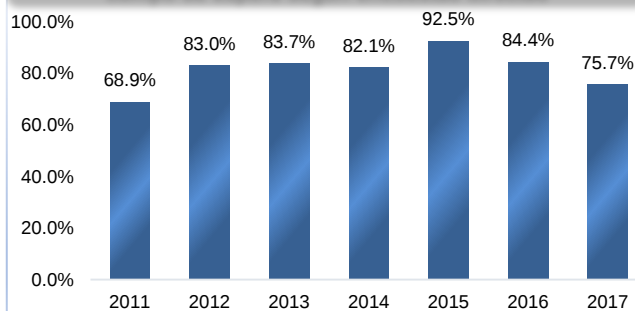
Gráfico 6.a.16 Nivel de satisfacción en tiempo de espera según encuestas indirectas.



Fuente: Encuestadora Directo, Arellano Marketing

En paralelo se mide la percepción del tiempo de espera en oficinas de atención al público, a través de las encuestas de satisfacción del cliente-ciudadano, los cuales en los últimos años se mantienen con valores mayores al 75%. (Gráfico 6.a.17)

Gráfico 6.a.17 Nivel de satisfacción ciudadana respecto a tiempo de espera según encuestas directas



Fuente: Gerencia Operaciones Registrales

Los resultados de las cartas de servicio son revisados anualmente, lo cual ha permitido actualizar los objetivos e indicadores.

En el siguiente cuadro se compara los indicadores de calidad en la atención del RENIEC y de la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) en donde se evidencian valores favorables al RENIEC desde el año 2012 hasta el año 2017.

Cuadro 6.a.4 Comparativo de Cartas de Servicios

Comparaciones		Años					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017
Calidad de la Atención	RENIEC	90.90%	83.70%	88.33%	93.17%	92.60%	90.50%
	SAT	84.51%	77.00%	87.59%	86.99%	80.70%	80.00%

Cuadro 6.a.5 Evolución de tramites de DNI presenciales con respecto al año 2013 (Año Base)

Tipo	Años				
	2013	2014	2015	2016	2017
Trámites presenciales de DNI	4,640,276	4,302,573	3,282,786	3,854,221	5,265,488
Comparativo con Año base	100%	93%	71%	83%	113%

6.b Indicadores de Rendimiento

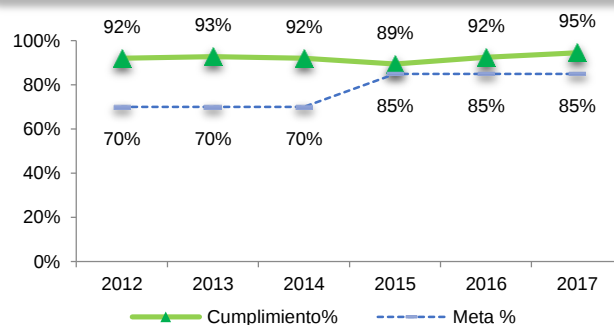
Productos y Servicios

Cumplimiento de plazos

El RENIEC tiene como indicador de rendimiento, el nivel de cumplimiento de los plazos de entrega del DNI. Con la finalidad de realizar un monitoreo constante se estableció como línea base un cumplimiento no menor al 70% hasta el año 2014, incrementándose esta línea base hasta 85% como producto de la mejora continua.

Los resultados obtenidos muestran una tendencia positiva y durante el periodo 2012-2017 se ha superado el objetivo programado. (Gráfico 6.b.1)

Gráfico 6.b.1 Cumplimiento de plazos en la entrega del DNI

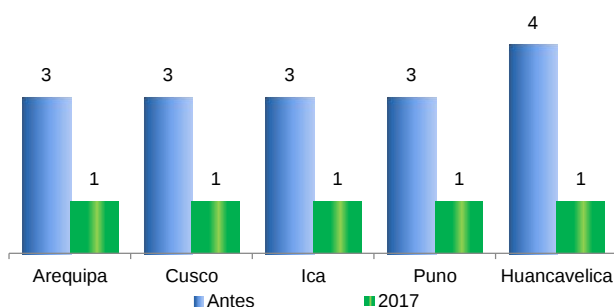


Fuente: Gerencia Operaciones Registrales

Mejora de los Procesos

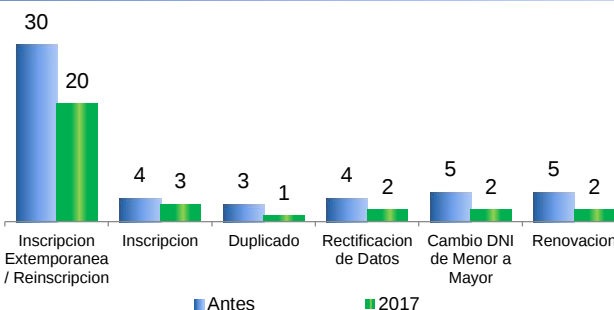
Con la finalidad de brindar un mejor servicio al ciudadano se vienen implementando líneas descentralizadas de procesamiento del DNI y de Actas registrales al interior del país. En mayo del 2014 se iniciaron operaciones en la ciudad de Arequipa (departamento al sur del país) y con ello se logró reducir en varios días los plazos de atención para registros civiles: procesamiento de actas (Gráfico 6.b.2) y trámites de DNI para 5 departamentos del país. (Gráfico 6.b.3)

Gráfico 6.b.2 Reducción de plazos en días para el procesamiento de actas registrales en Arequipa



Fuente: Gerencia de Registros civiles

Gráfico 6.b.3 Reducción de plazos en días para tramites de DNI en Arequipa

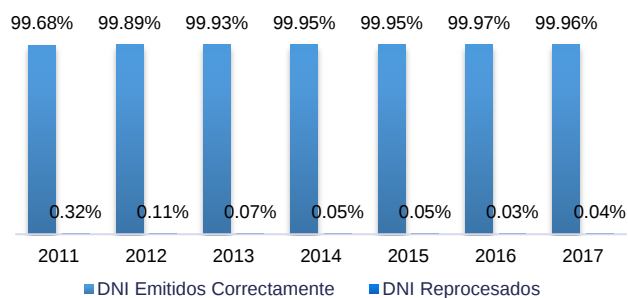


Fuente: Gerencia de Registros de Identificación

Para asegurar que el producto entregado al ciudadano cumpla con los requerimientos establecidos, se realizan controles de calidad (en línea y postlínea) de cada proceso certificado en el marco del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001, que incluye la realización de auditorías internas y externas.

El compromiso con la calidad es lograr que el porcentaje de reprocesos de DNI sea menor o igual al 0.5% con relación a los emitidos. El Gráfico 6.b.4 muestra que los resultados son positivos, reduciendo año tras año el indicador de reprocesos de DNI hasta llegar al 0.04% en el 2017.

Gráfico 6.b.4 Reprocesos de DNI por años

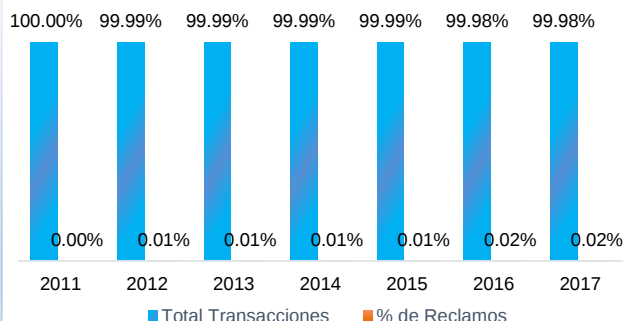


Fuente: Sub Gerencia de Estadística

Tratamiento de quejas y reclamos

El tratamiento de las quejas y los reclamos se encuentra sistematizado y formalizado mediante la Guía de Procedimiento N° 383-GOR/015 "Libro de Reclamaciones y Gestión del Reclamo", basada en el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM. La proporción de las reclamaciones identificadas es mínima con relación a las transacciones realizadas. (Gráfico 6.b.5)

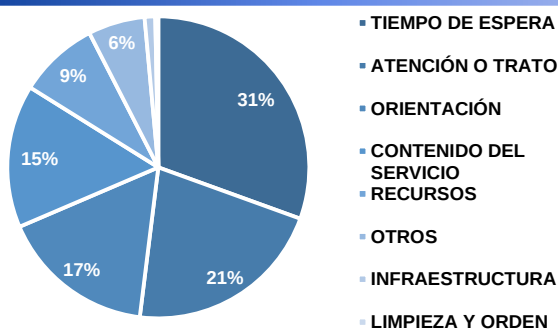
Gráfico 6.b.5 Proporción de reclamos respecto a total de transacciones



Fuente: Sub Gerencia de Estadística

Con la finalidad de realizar un tratamiento focalizado de los reclamos, se segmentan por tipo (Gráfico 6.b.6), a partir de ello, se realiza el análisis de las causas y se proponen acciones correctivas, que son efectivizadas en planes de acción de mejora.

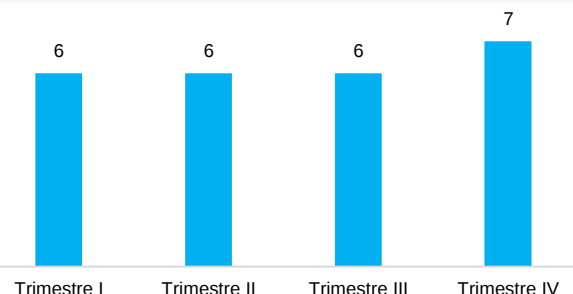
Gráfico 6.b.6 Tipos de reclamos presentados por los ciudadanos



Fuente: Gerencia Operaciones Registrales

El tiempo de respuesta en la atención de los reclamos es de 30 días (Ley N° 29571); sin embargo, a partir de las mejoras y optimización de recursos hemos disminuido el tiempo de respuesta a un promedio de 6 días. (Gráfico 6.b.7)

Gráfico 6.b.7. Tiempo de Respuesta ante Reclamos 2017 (días)



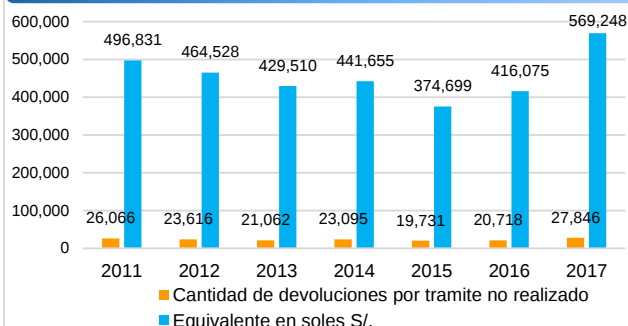
Fuente: Gerencia Operaciones Registrales

Garantía al servicio de pago

Desde el año 2016, el RENIEC cuenta con un sistema de devolución de tasas vía web, este desarrollo facilita la devolución de tasa pagadas por error del ciudadano.

Anteriormente este trámite demoraba más de 15 días y ahora solo 1 día. Logrando que la atención de estas solicitudes sea más ágil. (Gráfico 6.b.8)

Gráfico 6.b.8 Cantidad de solicitudes de devolución de tasas atendidas



Fuente: Gerencia de Administración

Verificación de Firmas

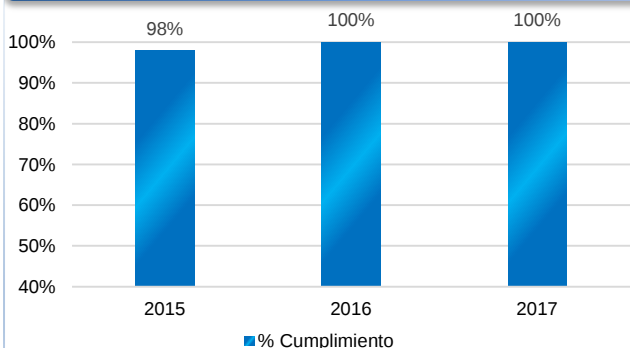
RENIEC cuenta con el indicador porcentaje de verificación de firmas, con el cual se mide el tiempo de respuesta que se da a los clientes electorales al solicitar la verificación de firmas. La meta de este indicador es de 85%, en 30 días, logrando RENIEC alcanzar el 100%.

Certificación Digital

El proceso de Certificación Digital cuenta con el indicador "Solicitudes de atención al cliente atendidas dentro del plazo establecido", correspondiente al post-servicio que atiende todo tipo de consultas o incidentes ingresadas a través de la cuenta del correo identidaddigital@reniec.gob.pe, relacionados a firmas y certificados digitales emitidos por el RENIEC.

En el Gráfico 6.b.9 se observa que el porcentaje definido para la atención de los casos dentro del plazo establecido ha superado favorablemente la meta, motivo por el cual se ha ido disminuyendo los plazos ofrecidos para la atención, pasando de 48 horas en el año 2016 a 12 horas en el IV Trimestre del año 2017.

Gráfico 6.b.9 Cumplimiento de plazos en Certificación Digital

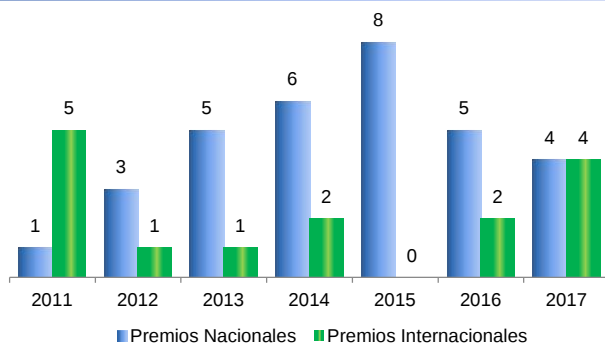


Fuente: Gerencia de Registro de Certificación Digital

Premios y reconocimientos obtenidos

El RENIEC ha obtenido desde el 2011, una serie de premios a nivel nacional e internacional, logrando hasta el año 2017, 46 galardones entre premios y reconocimientos. El objetivo establecido en el Plan Operativo Institucional es de un galardón anual, el cual ha sido ampliamente superado. (Gráfico 6.b.10)

Gráfico 6.b.10 Cantidad de premios y reconocimientos

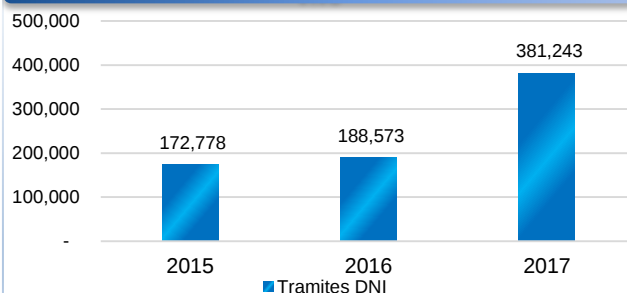


Fuente: Gerencia de Calidad e innovación

Innovación de Diseño

En el gráfico 6.b.11 se muestran los resultados de la aplicación de la captura en vivo en los trámites de DNI. En los Gráficos 6.b.12 y 6.b.13 se muestran los beneficios de rendimiento de la implementación de innovaciones de captura en vivo y portal del ciudadano.

Gráfico 6.b.11 Trámites mediante innovación de Captura en Vivo



Fuente: Sub Gerencia de Gestión de Base de Datos - GTI

Gráfico 6.b.12 Innovación de Captura en Vivo



Gráfico 6.b.13 Innovación de Portal del Ciudadano

