

Modelo de Postulación

Categoría: Servicio de Atención al Ciudadano

Buena práctica:

OPTIMIZACIÓN INTEGRAL DEL SERVICIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL
CLIENTE

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL – RENIEC

PREMIO BUENAS PRÁCTICAS GUBERNANMENTALES

2006

A. RESUMEN EJECUTIVO

TITULO:

“OPTIMIZACIÓN INTEGRAL DEL SERVICIO EN CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE”

INSTITUCIÓN POSTULANTE:

REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL (RENIEC)

DEPARTAMENTO:

LIMA

CATEGORÍA:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BENEFICIO PARA LA CIUDADANIA:

- Los ciudadanos que acuden a la RENIEC son atendidos cómodos y seguros.
- Se ha disminuido el tiempo de espera para la atención y en la emisión de DNI.
- Se ha establecido un canal de comunicación directa y fluida a través de la línea 0800- 11040.
- Disminución de quejas y reclamos.
- Rapidez para obtener un duplicado de DNI – vía Internet.
- Atención gratuita a los sectores vulnerables.
- Atención a domicilio para las personas imposibilitadas para desplazarse a nuestras agencias.
- Agilidad en la emisión de DNIS para compatriotas que radiquen en el exterior.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA A ENCARAR.

Diariamente miles de ciudadanos acuden a realizar trámites en RENIEC, y era indispensable que la atención se realice en condiciones óptimas. Nuestro

servicio se relacionaba a enormes colas, y a un plazo más o menos largo para la entrega del DNI.

Los ciudadanos no tenían canales adicionales para comunicarse con nosotros. Luego de la agencia, no les quedaba otra posibilidad que canalizarlo a través de una comunicación escrita, cuya respuesta no iba a ser inmediata. En muchos casos se detectó que pudo haberse solucionado con una acertada coordinación.

Por otro lado existía un sector que se sentía desatendido por nuestra institución (discapacitados, ancianos, enfermos que no podían desplazarse hacia nuestras agencias para solicitar su DNI), teníamos un alto porcentaje de personas indocumentadas en las zonas amazónicas, a quienes les resultaba demasiado oneroso desplazarse a nuestras agencias, los viajes podían durar inclusive días.

Asimismo, los peruanos que radican en el exterior se quejaban de que los trámites de DNI realizados en los consulados, demoraban meses o a veces nunca llegaban a ser atendidos. El problema radicaba en que la documentación era enviada por valija diplomática, un factor ajeno a nuestra institución.

DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

Las acciones realizadas se iniciaron con la inauguración de “Mega agencias”, locales amplios que nos permite atender una mayor cantidad de público en un ambiente más confortable. Además se estableció un horario de atención flexible de 7 de la mañana a 6 de la tarde.

Se disminuyó los tiempos de entrega del DNI casi en un 40%, optimizando el proceso con la adquisición de equipos informáticos modernos y estableciendo turnos de atención para el procesamiento las 24 horas del día.

Por otro lado, nuestra línea de atención gratuita 0800 – 11040, ha sido implementada con el moderno sistema IVR (Sistema de Voz Interactiva), personalizando el servicio, pues está interconectado a nuestra base de datos y

en cada llamada el sistema muestra inmediatamente los datos del ciudadano, agilizando la respuesta respecto a sus consultas sobre requisitos y estado de trámite.

Se Optimizó la atención de todas las consultas de los ciudadanos realizadas vía web, a fin de que las consultas sean contestadas al momento y en un máximo de tiempo de 24 horas.

Con el objetivo de agilizar la emisión de las solicitudes vía web del Duplicado de DNI, se interconectó la base de datos con el Banco de la Nación para la actualización automática de los pagos por derecho de trámite en RENIEC, lo que nos permite la entrega del duplicado en un tiempo mínimo de 2 días a un máximo de 4.

Respecto a la atención de los sectores menos favorecidos se inicio las campañas de gratuidad documentando a menores y a mayores. Con el objetivo de poder atender a las poblaciones de nuestra amazonía, zona desarticulada vialmente y con altos índices de indocumentados, nuestra institución adquirió un deslizador. Y para las personas que se encuentran imposibilitadas de desplazarse a nuestras agencias se estableció la atención domiciliaria.

Para resolver el problema de la demora en el envío de tramites realizados en consulados, la institución firmo un convenio en la cancillería a fin de asumir los costos del envío directo de los tramites por un servicio de mensajería internacional.

IMPACTO ALCANZADO

El conjunto de medidas tomadas por la Alta Dirección ha permitido una mejora evidente de la atención en beneficio de nuestro público usuario:

- Las agencias de RENIEC, tienen un ambiente más acorde a las exigencias actuales de atención al público.
- Diariamente se atienden un promedio de 1300 llamadas del publico a través de la línea 0800 – 11040.

- Los ciudadanos obtienen respuestas rápidas a sus quejas a través de la línea 0800 – 1140.
- Atendimos las comunicaciones a través de correo electrónico que diariamente suman un promedio de 120 y que en época electoral “por el Referéndum” llegó hasta 500 correos diarios.
- Mas de 327,000 trámites realizados, entre atenciones gratuitas a mayores y menores, a comunidades campesinas nativas y rurales así como atenciones domiciliarias.
- 7,118 tramites, con nuestro deslizador atendiendo a más de 34 distritos de nuestra amazonía.
- Se ha reducido el tiempo de entrega de los DNI solicitados por nuestros compatriotas en el exterior.
- Las personas que no pueden desplazarse hacia nuestras agencias son atendidas en la comodidad de sus domicilios.

PRINCIPALES ACTORES INVOLUCRADOS

En el proceso de implementación y administración de las mejoras descritas intervino directamente la Jefatura Nacional a cargo del Dr. Eduardo Ruiz Botto, la sub Jefatura Nacional, La Gerencia de Imagen Institucional, La Gerencia de Operaciones, La Gerencia de Procesos y la Gerencia de Restitución y Apoyo Social.

DATOS DE LA PERSONA DE CONTACTO

Nombre: Sr. Francisco Medina Rospigliosi

Cargo: Gerente de Impresión Institucional

E-mail: Fmedina@reniec.gob.pe

Teléfono: 4417754

Web: www.reniec.gob.pe

B. EXPLICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

OPTIMIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE NUESTRAS AGENCIAS:

Debido a que la mayoría de la población se concentra en Lima, se requería de locales amplios de atención por lo que se apuntó las Mega Agencias, que permitían atender a una mayor cantidad de público en comparación a las pequeñas oficinas y en un ambiente mucho más confortable que les permita una cómoda espera de turno por la facilidad de los dispensadores de cola. Se estableció más ventanillas de atención, contamos con anfitrionas y un horario de atención flexible de 7 de la mañana a 6 de la tarde.

A la fecha se han aperturado tres Mega Agencias: Jesús María, Independencia, Callao y acondicionando la agencia principal Lima. Durante el año 2005 hemos inaugurado dos agencias más: San Borja y San Juan de Miraflores y una nueva sede en la ciudad de Huancayo con las mismas comodidades antes descritas. En marzo del 2006 hemos inaugurado dos nuevas Mega Agencias, uno en el distrito más poblado del Perú: San Juan de Lurigancho, y otro en Comas.

4 fotos mostrando las Megas agencias del Callao, San Juan de Lurigancho, Lima y Agencia de San Juan de Miraflores

MODERNIZANDO NUESTRO SERVICIO DE ATENCIÓN GRATUITA

0800 - 11040

Este servicio permite que los ciudadanos desde la comodidad de su hogar a nivel nacional puedan consultar, acerca de los trámites: si su DNI ya está listo o si estará en la fecha indicada en la Agencia. También permite a los ciudadanos presentar alguna queja o sugerencia sobre los servicios.

El 2005 se ha logrado integrar el sistema IVR (Voz Interactiva de Respuesta) el cual ha sido interconectado a nuestra base de datos y funciona de la siguiente manera: cuando ingresa la llamada, el ciudadano digita el número de su DNI y la operadora al momento de atenderlo podrá visualizar los datos y la fotografía

del ciudadano, esto permite una atención ágil y personalizada. El moderno sistema de telefonía IP adquirido permite las coordinaciones con todas las agencias enlazadas al sistema a nivel nacional sin costo alguno para la institución.

Foto graficando este punto

La línea 0800 – 11040 no solo es un servicio informativo, interactúa con el ciudadano cuando se presenta alguna queja respecto al trámite o atención hasta la solución del mismo, teniendo la facilidad de coordinar directamente con los encargados de las agencias o áreas calificadoras. Incluso por esta vía, las áreas calificadoras obtienen datos adicionales, que permiten una rápida solución si se presentan observaciones al trámite.

Semanalmente se realiza un informe detallado sobre las quejas presentadas, las coordinaciones que se efectuó con el encargado de la agencia o área calificadora y las soluciones dadas o, en su defecto el problema presentado para el respectivo traslado al área que debe resolverlo. También debemos indicar que en los informes se destaca las oportunidades de mejorar todos los servicios.

La Gerencia de Imagen traslada los informes a las Gerencias involucradas, a fin de que adopten medidas a fin de corregir los inconvenientes presentados.

Asimismo, podemos indicar que a través de la línea también se han recepcionado las impresiones del público por los aciertos de la institución marcando la diferencia de las instituciones estatales.

ATENCIÓN DE LAS COMUNICACIONES POR CORREO ELECTRONICO

A través de nuestro portal diariamente recibimos comunicaciones de los ciudadanos consultando respecto a requisitos para trámites, fechas de recojo del DNI, y una diversidad de temas que van desde tratar de ubicar a un familiar, sobre temas de registros civiles y conductas legales en general.

En relación a la cantidad de consultas que se reciba se designo a una persona a fin que pueda dedicarse a tiempo completo solo a atender las consultas en ciudadanos, y los temas más complejos se resuelven en coordinación con las áreas encargadas.

Este medio a permitido a los ciudadanos a nivel nacional, inclusive a los que viven en el extranjero de contar con un canal mediante el cual puedan obtener una respuesta rápida a sus dudas, quejas y también expresar sus sugerencias y opiniones sobre el desempeño de nuestra institución.

REDUCCION DE LOS TIEMPOS DEL PROCESO DNI

Respecto a los tiempos de entrega del DNI la Gerencia de Proceso se encargo de optimizar el proceso del DNI: en primer lugar diferenciando etapas de acuerdo a los tipos de tramites con el objetivo de minimizar los tiempos de procesamientos se renovó los equipos informáticos, se implemento tres turnos de atención para el proceso cubriendo las 24 horas del día. En consecuencia se logro reducir casi en un 40% el tiempo de emisión de DNI.

Foto: Procesos que conforman la línea de emisión del DNI

TRAMITE DE DUPLICADO VIA WEB

Este sistema permite que los ciudadanos puedan indicar el trámite de duplicado del DNI en la comodidad de sus hogares ingresando a nuestra página web: www.reniec.gob.pe. El usuario solo debe tener el recibo de pago a la mano para ingresar los datos, elegirá la Agencia. Inclusive podrá verificar el estado de su tramite para acudir a recogerlo en cuanto este listo. Este servicio permite que los ciudadanos puedan evitar desplazarse a nuestras agencias, ahorrando tiempo y dinero.

Dibujo de comparación: Interconexión con el Banco de la Nación permitió disminución de tiempo en validar recibo de pago en trámite web.

Anteriormente la validación de pago efectuado en el banco de nación se efectuaba luego de 48 horas. En enero del 2005 se interconectó la base de datos con el banco de la nación de tal forma que la información sobre los pagos efectuados por derecho de trámites se actualizan en línea, logrando la disminución del tiempo del proceso del DNI, que nos permite entregar los DNI en un tiempo mínimo de 2 días a un máximo de 4.

LLEGANDO A LOS SECTORES VULNERABLES:

ATENCIÓN A DOMICILIO

Se dispuso que a través de nuestra Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social, se atendiera a domicilio a los adultos mayores, personas con discapacidad severa y personas postradas u hospitalizadas que no podían acudir a nuestras agencias, facilitando además la toma de la fotografía gratuitamente. La gran demanda de este servicio ha permitido institucionalizarlo y en marzo de este año se publicó la resolución Jefatural N° 182-2006-JEF/RENIEC, ampliando los beneficios a un mayor grupo de ciudadanos.

Fotos con la siguiente leyenda: Reniec llega al domicilio de los ciudadanos incapacitados de movilizarse a nuestras agencias, además le facilitamos la fotografía de forma gratuita.

ATENCIÓN A PERSONAS QUE HABITAN EN ALBERGUES Y HOSPICIOS

El 14 de diciembre del 2005, en el marco de la política de identificar a los ciudadanos de las zonas más vulnerables de nuestro país, se aprobó la campaña de tramitación y expedición gratuita del DNI a personas adultas mayores que habitan en albergues u hospicios y se encuentran en situación de pobreza y abandono. (Resolución Jefatural N° 1199-2005-JEF/RENIEC)

Nuestra Gerencia de Restitución de la identidad y Apoyo Social visitó instituciones como el Albergue de la Sociedad de Beneficencia de Canevaro, Hospicio La Inmaculada de la vicaría de la Caridad del Arzobispado de Lima, el hogar de las hermanitas de ancianos desamparados de Lima y del Callao, Albergue San Lucas del Callao, Albergue periférico Sagrada Familia del Rimac,

entre otras instituciones benéficas llevando el rostro humano de nuestra institución.

DNIS GRATUITOS

Se estableció campañas gratuitas de identificación para mayores y menores de edad de las zonas más pobres de nuestro país. La Gerencia de Apoyo y Restitución y apoyo social encargada de la ejecución estableció grupos de trabajos a nivel nacional, a fin de coordinar con las autoridades locales la atención de las comunidades campesinas, nativas, escuelas, etc.

Foto graficando este punto

También se estableció la gratuidad para todas las solicitudes de obtención de DNI de discapacitados, así como el cambio de la libreta electoral por DNI, a nivel nacional en todas nuestras agencias.

Foto graficando este punto

NUESTRO PROPIO TRANSPORTE PARA LLEGAR A LA POBLACIÓN AMAZONICA

Por otro lado, teníamos a la población amazónica distribuida dentro de una región extensa, desarticulada vialmente, a quienes era dificultoso atender por las enormes distancias de difícil acceso. En algunos casos los ciudadanos debían viajar horas o días a pie o en bote para llegar a alguna de nuestras agencias lo que significaba un gasto por persona de más o menos 200 nuevos soles.

Para resolver este problema nuestra institución adquirió en diciembre del 2004, un deslizador que nos permite movilizarnos hacia las comunidades nativas a quienes solo se puede llegar por la vía fluvial. Este deslizador está equipado con una radio que permite la comunicación fluida con nuestra oficina de Iquitos, así como una fotocopiadora, una cámara fotográfica y todos los elementos (formularios, huellers, formatos, etc.) para la realización exitosa de trámites.

ATENDIENDO A NUESTROS COMPATRIOTAS QUE VIVEN EN EL EXTERIOR

La Jefatura Nacional firmo un convenio con la cancillería a fin de que el envío de los trámites ya no se realice por valija diplomática - razón principal de la demora - sino a través de un servicio de mensajería internacional.

Esta facilidad se hizo extensiva a 18 consulados de las ciudades donde hay mayor concentración de peruanos (Buenos Aires - La Plata, Santiago de Chile, Caracas, Miami, Paterson - Hartford, Nueva York, Washington, Los Ángeles - San Francisco, Madrid, Barcelona, Milán - Turín, Roma - Florencia y Tokio). Actualmente el trámite no dura más de 15 días.

Por otro lado para los ciudadanos que vienen a nuestro país de visita y requieren DNI, la Jefatura Nacional dispuso se les diera facilidades para la pronta obtención de su DNI.

ACCIONES COMPLEMENTARIAS

RENIEC NO SUBIO EL COSTO DEL DNI A PESAR DEL INCREMENTO DE LA U.I.T

Dando un ejemplo de administración eficiente, se redujo el costo de todos los procedimientos del DNI, a pesar del incremento de la UIT, que aumento a partir del 1º de enero del 2005, de 3, 200 soles a 3, 300 soles, lo que implicaba que todos los procedimientos de la RENIEC, se hubiesen tenido que incrementar en 3.1%. Para tal efecto en fecha 30 de diciembre del 2004, la jefatura Nacional, emitió la resolución nº 866-2004-JEF/RENIEC, mediante la cual disminuyo la tasa de todos los procedimientos de obtención del DNI, a fin de que estos no se incrementaran en el 2005, destacándose además que se redujo el costo del Duplicado del DNI de S/.20.00 A 17.50.

NUEVO FORMATO DEL DNI

En marzo del 2005 RENIEC presento oficialmente el nuevo formato del DNI, de tamaño estándar internacional ISO ID-1 para tarjetas de identificación similar a la de una tarjeta de crédito, y que cabe fácilmente en una billetera. El nuevo documento, conservó todas las medidas de seguridad y el mismo costo.

C. IMPACTO ALCANZADO

Todas las mejoras efectuadas, han tenido un impacto favorable de parte del publico usuario, que ha sido expresado a través de sus comunicaciones telefónicas, escritas, inclusive expresado en los sondeos de opinión popular, que ubicaron a RENIEC como una de las instituciones publicas con mejor desempeño y vocación de servicio al país.

Cuadro de sondeo sobre la atención a los ciudadanos

La optimización integral de la calidad de atención nos ha permitido lograr:

- La reducción en un 40% los tempos de emisión en el DNI.
Por ejemplo si para el 1 de junio del 2004, el proceso de un tramite de inscripción ordinaria oscilaba entre 6 y 8 días, para junio del 2005 el tiempo proceso se estableció en 5 días, el tramite de renovación para el 1 de junio del 2004 tenia un tiempo de proceso de 7 días y para el 2005, fue de 4 días. (Anexo 1 y 2: plazos de tiempos de proceso y entrega del DNI de junio 2004 y junio 2005)
- Reducción de quejas porque ya existen canales directos de comunicación.
Semanalmente la línea 0800- 11040, reporta sus quejas que fueron solucionadas inmediatamente mediante la coordinación oportuna con las áreas responsables pertinentes.
- Más de 1300 ciudadanos que se comunican diariamente, a través de la línea 0800 - 11040. Durante el año 2005 se ha llegado a atender en total 268, 296 llamadas.(anexo 3).
- 42, 886 comunicaciones por correo contestadas en el transcurso del 2005

- 494, 475 personas atendidas gratuitamente entre la inscripción a menores y a mayores de Comunidades Campesinas y Nativas de extrema pobreza y asentamientos Humanos y tramites de cambio de libreta electoral por el DNI. De los cuales 329, 391 fueron realizados a personas mayores de 18 años y 165, 084 a menores de 18 años en todo el país. (Anexo 4-8 Resoluciones Jefaturales que aprueban campañas gratuitas y Plan Nacional).
- Respecto a las atenciones con nuestro Deslizador, el año 2005 se ha logrado atender más de 34 distritos de nuestra amazonía, con un total de 7,118 trámites.
- El incremento en un 20% de los trámites en los consulados. Mientras que el año 2004 se realizaron 81, 496 trámites, el año 2005 se tuvo un total de 182, 532 trámites (Anexo 10: Cuadro comparativo por consulados 2004 y 2005).
- Al 31 de diciembre del 2005, el total de la población identificaba en la base de datos del RENIEC asciende a 18,100,889 personas. De este total, 17, 042, 046 personas están identificados con DNI, en tanto que 1, 058,843 aun posee libreta electoral de 3 cuerpos. Comparándolo con la población total, se puede afirmar que el 31 de diciembre del 2005, el 61% cuenta con el documento nacional de identidad – DNI.
- En tal sentido, podemos afirmar que como resultado de las acciones llevadas a cabo por la actual gestión en el esfuerzo de llevar la identificación a los lugares mas alejados de la patria realizando campañas y desplazamientos en la zonas de pobreza y extrema pobreza en comunidades campesinas y nativas, se ha podido incrementar la cantidad de peruanos que poseen el DNI, el único documento de identificación en el país, en un 44% de la población del país en el año 2002 a un 50% en el año 2003,57%, en el año 2004, hasta el 61% mencionado anteriormente.

Cuadro de la progresión creciente de la gente con DNI, en el transcurso de los años.