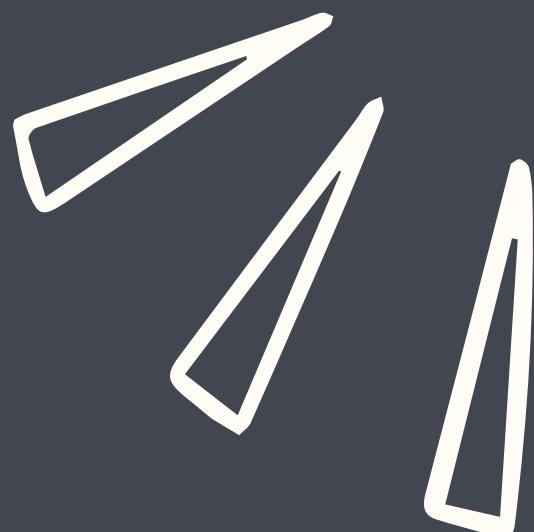




UNIVERSIDAD NACIONAL DE
SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

UNIVERSIDAD PÚBLICA AL SERVICIO DEL PUEBLO

CONSULTAS ATENDIDAS EN LAS REDES SOCIALES



Apellidos y Nombres:

- Cáceres Huanca Adhair Edinho
- Cordova Castro Marko Leugim

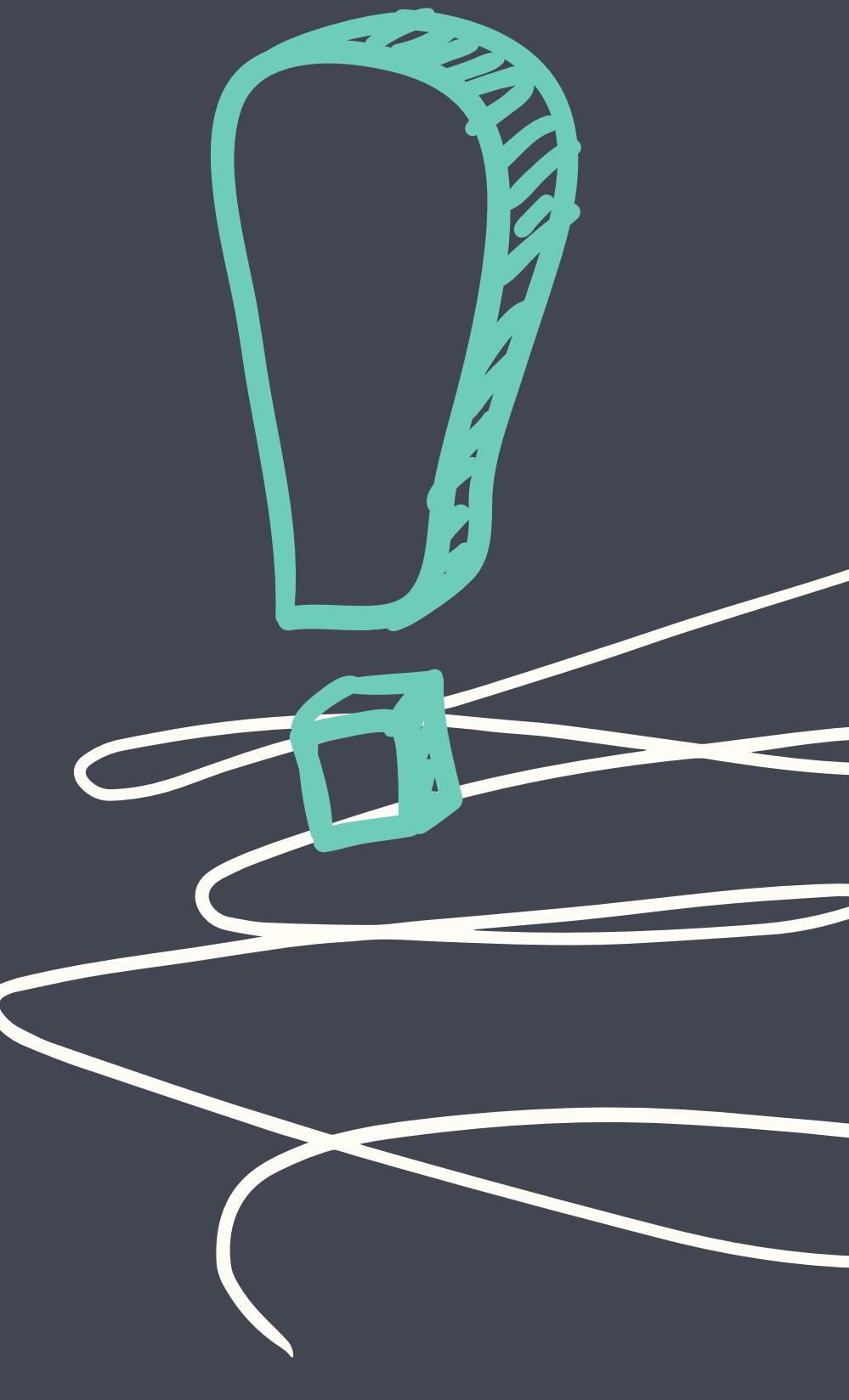


Índice

- Introducción
- RENIEC
- Obtener Dataset
- Tratamiento del Dataset
- Analytical Tasks
- Desarrollo
- Resultados
- Conclusiones

¿Qué es la RENIEC?

ES EL ORGANISMO TÉCNICO
ENCARGADO DE LA
IDENTIFICACIÓN DE LOS
PERUANOS, OTORGA EL
DOCUMENTO NACIONAL DE
IDENTIDAD, REGISTRA HECHOS
VITALES: NACIMIENTOS,
MATRIMONIOS, DEFUNCIONES,
DIVORCIOS Y OTROS QUE
MODIFICAN EL ESTADO CIVIL.



DATA SET

UNIDAD ESTADÍSTICA: CONSULTAS DE LA POBLACIÓN

OBJETIVO: CANTIDAD DE CONSULTAS ATENDIDAS POR REDES SOCIALES (FACEBOOK, INSTAGRAM Y TWITTER)

EXTRACCIÓN DE DATOS

NUESTROS DATOS A TRATAR FUERON EXTRAÍDOS DE LA PLATAFORMA DE NACIONAL DE DATOS ABIERTOS.

[HTTPS://WWW.DATOSABIERTOS.GOB.PE/](https://www.datosabiertos.gob.pe/)



PERIODO: AGOSTO - 2021
AGOSTO - 2022

[Home](#) / [Datasets](#) / Consultas atendidas por redes sociales institucionales - [Registro Nacional de Identificación y Estado Civil-RENIEC]

[Ver](#) [Revisores](#)

Licencia

Open Data Commons Attribution License

[OPEN DATA](#)

Otros accesos

La información en esta página (los metadatos del conjunto de datos) también está disponible en formato (json)

[Ver Formato](#)

Social

[Twitter](#) [LinkedIn](#) [Google+](#) [Facebook](#)

Consultas atendidas por redes sociales institucionales - [Registro Nacional de Identificación y Estado Civil-RENIEC]

Gobernabilidad
Cantidad de consultas atendidas por redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter)

Dato y Medio de Distribución

Reporte I Semestre 2021

CSV [Previsualizar](#) [Ir al recurso](#)

Diccionario de Datos - 2021

PDF [Descargar](#)

Reporte II Semestre 2021

CSV [Previsualizar](#) [Descargar](#)

Reporte I Semestre 2022

CSV [Previsualizar](#) [Descargar](#)

DIMENSIONES:

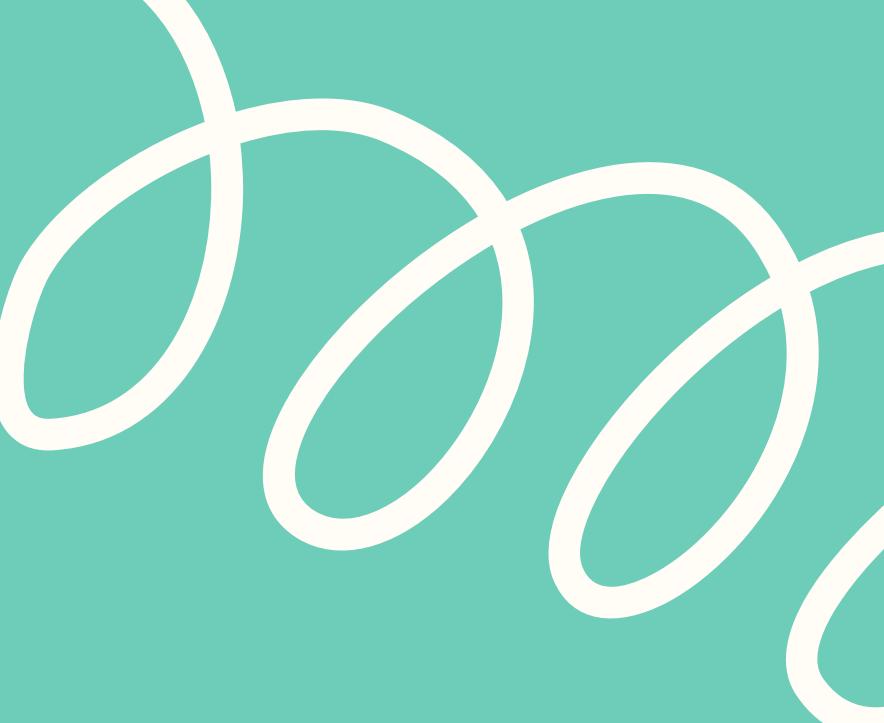
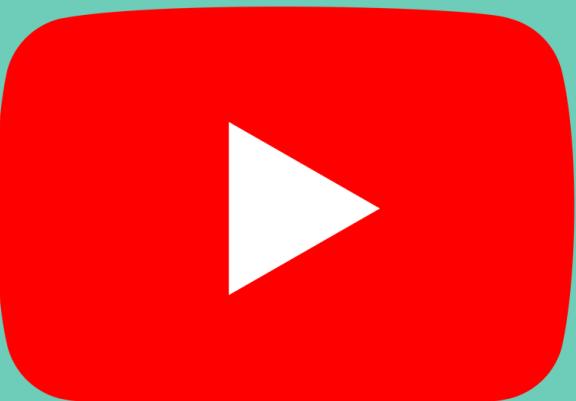
- 528 REGISTROS
- 10 COLUMNAS

INFORMACIÓN:

- MES
- AÑO
- TIPO DE CONSULTA
- FACEBOOK INBOX
- FACEBOOK MURO
- INSTAGRAM
- TWITTER
- TIK TOK
- YOUTUBE
- TOTAL

FORMATO DE DATOS: .CSV

¿Qué redes sociales maneja
la RENIEC?





Horario de atención

Me gusta Responder 54 min

Autor
RENIECPERU ✅

Estimada [REDACTED] El horario es de lunes a viernes de 8:45 a.m. a 4:45 pm tanto para trámites y entrega de DNI.
Saludos Reniec

Me gusta Responder 13 min

[REDACTED]
Mi dni venció el año pasado , que debo hacer !!!

Me gusta Responder 3 h

Autor
RENIECPERU ✅

Estimada [REDACTED] Solo se puede realizar dentro de los 60 días previos a la fecha de caducidad del DNI y posterior a la caducidad.
● Para renovación por el DNI convencional (azul) el pago es de S/30.00 en www.pagalo.pe o www.viabcp.com con el código... Ver más

Me gusta Responder 7 min



RENIIECPERU

A 789 mil personas les gusta esto, incluidos Claudia Andrea Berrios Puma y 6 amigos

Organización gubernamental

11:54

Muy buenas tardes, una consulta por favor, como hago para realizar mi duplicado de DNI azul de manera virtual??

Buenos días, lo saluda Mario en que podemos servirlo

Este trámite procede cuando el DNI está vigente, fuera de los 60 días antes de caducar y no necesita actualizar ningún dato. Los requisitos son los siguientes:

- Pago de S/21.00 con el código 00523 EN EL Banco de la Nación o BCP con el código 05231.
- El trámite se realiza vía web ingresando al siguiente link y validando sus datos <https://portaladminusuarios.reniec.gob.pe/duplicado/#!/index>
- Luego podrá realizar el seguimiento de su trámite en el siguiente enlace <https://serviciosportal.reniec.gob.pe/cetdnipi/inicio.htm> puede acudir a recoger su DNI SIN CITA cuando el porcentaje de trámite indique al 100%

Saludos RENIEC.

[REDACTED] Los sábados habrá atención para el recojo?? En este caso me dado lugar de recoger Municipalidad de Independencia atenderá los sábados y horario..

4d Reply See translation

— Hide replies



reniec_oficial buen día estimado [REDACTED]
sobre las atenciones de los sábados, es solo para
entregas de DNI, algunas sedes son programadas en
el horario de 08:15am a 12:45pm. Se recomienda
comunicarse un viernes en la tarde para confirmar si la
sede donde le corresponde recoger atenderá. Saludos
Reniec.

2d Reply See translation ***



[REDACTED] Uno quiere hacer su trámite pero sábado el
único día que puedo no hacen trámites , y los horarios de
lunes a viernes son muy temprano uno no puede faltar al
trabajo, tengo problemas con el trámite virtual de renovación
de DNI en la actualización de foto no me acepta, me rechaza ,
solicito su apoyo, llamo a Aló reniec no contestan

5d Reply See translation

Estimados de RENIEC ya hace mucho tiempo que mi papá falleció y Enel dni de mi mamá aún no sale como viuda mis padres eran casados, como y cuáles son los requisitos para cambiar lo mencionado líneas arriba por favor??

1 3h

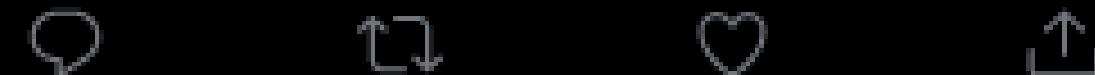
RENIEC PE... @Reniec... · 3h

Buenas tardes, para actualizar el estado civil se debe pagar S/24 con el código 00728 y acudir a una oficina con el acta de defunción. Si este documento está en el Reniec no es necesario llevarla, puede verificar aquí: bit.ly/actascertifica...

1 1



Que necesito para usar apropiadamente el dni digital o dni blanco, ME DICEN Q DEBO TENER UNA CLAVE, PERO NI LA RECUERDO? Q PUEDO HACER?



Estimados de RENIEC ya hace mucho tiempo que mi papá falleció y Enel dni de mi mamá aún no sale como viuda mis padres eran casados, como y cuáles son los requisitos para cambiar lo mencionado líneas arriba por favor??

1 3h

RENIEC PE... @Reniec... · 3h

Buenas tardes, para actualizar el estado civil se debe pagar S/24 con el código 00728 y acudir a una oficina con el acta de defunción. Si este documento está en el Reniec no es necesario llevarla, puede verificar aquí: bit.ly/actascertifica...

1 1

Que necesito para usar apropiadamente el dni digital o dni blanco, ME DICEN Q DEBO TENER UNA CLAVE,PERO NI LA RECUERDO? Q PUEDO HACER?

1

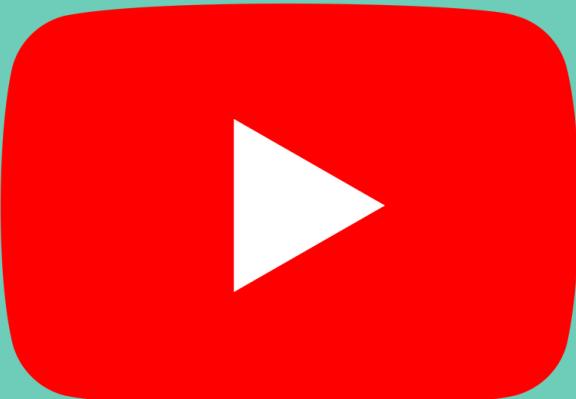
[REDACTED] hace 1 mes
Hola, quiero saber en que dirección de reniec puedo llevar mi foto, si mi DNI venció hace 8 años, habrá algún pago extra?

RESPOSTA

• 1 RESPUESTA

[REDACTED] hace 1 mes
Estimado(a), todas las agencias del RENIEC cuentan con el sistema de captura en vivo por lo que no es necesario llevar una foto. Antes era requisito presentarla al momento del trámite porque se hacía de forma manual. Saludos, RENIEC.

RESPOSTA



[REDACTED] hace 1 mes
Una consulta y espero puedan responderme,hice todo.el trámite por caducidad para obtener el DNI electrónico, me habían aceptado la fotografía que me tomé con la aplicación, termine de introducir los datos e hice el pago correspondiente con tarjeta, eso fue hace semana y media aproximadamente y me salió todo correcto y el lugar en dónde recoger el DNI y el día aproximadamente, resulta que hoy día entro a la página de RENIEC para consultar el estado del trámite de mi DNI y me salgo con la sorpresa que me anularon el trámite porque dice que la fotografía que me tomé con la aplicación no es correcta, si no entro a averiguar el estado del DNI ni me entero,ahora que ? Me van a devolver el dinero que pague o simplemente me tomo otra foto con la aplicación sin que me cobren de nuevo supongo?

Mostrar menos

Una consulta si ya esta listo el dni del recién nacido sin el apellido de padre, el podrá colocarle el apellido o ya no ?

7-7 Reply



reniecoficial · Creator

Puede recoger el DNI y luego solicitar el reconocimiento. Deben ir ambos padres a una oficina, el trámite es gratuito. De L-V de 8:45 am a 4:45 pm

7-8 Reply



hola buenas tardes mi mama tiene problema con su huella digital que puede hacer

7-14 Reply

TRATAMIENTO DE DATOS

Normalizar las variables

CONTAMOS CON DOS ARCHIVOS DE DATOS, 2021-II Y 2022-I, ESTOS ARCHIVOS TIENEN UN FORMATO DE DATOS DISTINTO, YA QUE ANTES SE CONTABA CON MENOS REDES SOCIALES; PARA UNIFICAR ESTOS ARCHIVOS SE HACE UN TRATAMIENTO DE DATOS, LOGRANDO OBTENER UN SOLO ARCHIVO DE DATOS LISTOS PARA SER ANALIZADOS.

Find and Replace

Find Replace

Find what: HORARIO DE ATENCION No Format Set No Format Set

Replace with: HORARIO /AGENCIAS Format... Format...

Within: Sheet Match case Match entire cell contents

Search: By Rows Look in: Formulas

Options <<

Replace All Find All Close

Book	Sheet	Name	Cell	Value	Formula
27_OCP_2021_II.csv	27_OCP_2021_II		\$B\$2	HORARIO /AGENCIAS	
27_OCP_2021_II.csv	27_OCP_2021_II		\$B\$44	HORARIO /AGENCIAS	
27_OCP_2021_II.csv	27_OCP_2021_II		\$B\$86	HORARIO /AGENCIAS	
27_OCP_2021_II.csv	27_OCP_2021_II		\$B\$128	HORARIO /AGENCIAS	

5 cell(s) found



TRATAMIENTO DE DATOS

Normalizar las variables

MES	TIPO CONSULTA	TEMA CONSULTA	FACEBOOK INBOX	FACEBOOK MURO	MES	TIPO DE CONSULTA	Facebook inbox	Facebook muro
44	SEPTIEMBRE OTROS	HORARIO DE ATENCION	829		291	JUNIO HORARIO /AGENCIAS	2513	5
45	SEPTIEMBRE OTROS	NO CONTESTAN TELEFONO	372		292	JUNIO IMPUGNACIONES		4
46	SEPTIEMBRE OTROS	CAMPAÑA SERVICIOS EN LÃNEA AMERICA TV	0		293	JUNIO INCIDENCIA GOR		1
47	SEPTIEMBRE OTROS	FECHA EMISION /DIGITO VERIFICADOR	637		294	JUNIO INSCRIPCION /C4-C5- NOMBRES IGUALS / NEG SOLTERIA		174
48	SEPTIEMBRE OTROS	DEVOLUCIÃ“N DE PAGOS	248		295	JUNIO INSCRIPCION DE CERTIFICADO DE DEFUNCIÃ“N		5
49	SEPTIEMBRE OTROS	TRAMITES DISCAPACIDAD	33		296	JUNIO INSCRIPCION DE NACIMIENTO		154
50	SEPTIEMBRE OTROS	TRAMITE EXTRANJEROS	82		297	JUNIO LIBERACION DE PAGO		1
51	SEPTIEMBRE OTROS	INFORMACION TERCEROS	103		298	JUNIO LIBERACION DE TRÃMITE		0
52	SEPTIEMBRE OTROS	INDOCUMENTADOS	56		299	JUNIO MESA DE PARTES - INCONVENIENTES/DEMORA		12
53	SEPTIEMBRE OTROS	BONO	0		300	JUNIO MESA DE PARTES - ORIENTACION TRÃMITES		27
54	SEPTIEMBRE OTROS	CONSULTA ELECCIONES/PADRÃ“N	91		301	JUNIO OTRAS INCIDENCIAS		66
55	SEPTIEMBRE OTROS	HUELLAS DIGITALES	0		302	JUNIO PAGO NO REFLEJADO EN BASE DE DATOS		33
56	SEPTIEMBRE OTROS	RECOJO DNI	1242		303	JUNIO PASARELA VISA		0
57	SEPTIEMBRE INCONVENIENTES	CITA NO ATENDIDA	119		304	JUNIO PROBLEMAS - REGISTRO DIGITAL NACIMIENTO		0
58	SEPTIEMBRE INCONVENIENTES	CITA NO DISPONIBLES	1151		305	JUNIO PROBLEMAS - RENOVACION DNI WEB		290
59	SEPTIEMBRE INCONVENIENTES	MESA DE PARTES DEMORA	209		306	JUNIO PROBLEMAS - SISTEMA OPERATIVO IOS		20
60	SEPTIEMBRE INCONVENIENTES	COLAS EN OFICINAS	42		307	JUNIO PROBLEMAS DNI BIOFACIAL		78
61	SEPTIEMBRE INCONVENIENTES	PVM FALLAS	36		308	JUNIO PROBLEMAS EN USAR LA APLICACIÃ“N		85
62	SEPTIEMBRE INCONVENIENTES	PAGOS NO RECONOCIDOS	233		309	JUNIO RECOJO DNI		1001
63	SEPTIEMBRE INCONVENIENTES	APP BIOFACIAL NO COMPATIBLE	301		310	JUNIO RECTIFICACION DOMICILIO/ ESTADO CIVIL/OTROS DNI AZUL		464
64	SEPTIEMBRE INCONVENIENTES	APP BIOFACIAL NO PAGO	110		311	JUNIO RECTIFICACION DOMICILIO/ ESTADO CIVIL/OTROS DNIE		39
65	SEPTIEMBRE INCONVENIENTES	APP BIOFACIAL NO FOTO	342		312	JUNIO RECTIFICACION DOMICILIO/FOTO/OTROS DNI AMARILLO		41
66	SEPTIEMBRE CERTIFICADOS	INSCRIPCION /C4	358		313	JUNIO RECTIFICACION PARTIDAS		177
67	SEPTIEMBRE CERTIFICADOS	NEGATIVA MATRIMONIO /SOLTERIA	123		314	JUNIO RENOVACION CERTIF. DIGITAL/PERSONA NATURAL DNIE		0
68	SEPTIEMBRE PARTIDAS	COPIA DE ACTAS	671		315	JUNIO RENOVACION CERTIFICADOS DIGITALES/PERSONA PÃBlica		1
69	SEPTIEMBRE PARTIDAS	INSCRIPCION DE NACIMIENTO	340		316	JUNIO RENOVACION DNI AMARILLO		113
70	SEPTIEMBRE PARTIDAS	INSCRIPCION DE CERTIFICADO DE DEFUNCIÃ“N	52		317	JUNIO RENOVACION DNI AZUL		486
71	SEPTIEMBRE PARTIDAS	RECTIFICACION PARTIDAS	229		318	JUNIO RENOVACIÃ“N DNI		28
72	SEPTIEMBRE DNI AZUL	EMISION PRIMERA VEZ (CAMBIO DE DNI LAMA A 7 ULL)	562		319	JUNIO LLEGAR ACTA/DIGITALIZACION/ERROR ACTAS		0



TRATAMIENTO DE DATOS

Normalizar las variables



The image shows two 'Find and Replace' dialog boxes from Microsoft Excel, demonstrating the process of normalizing variables in two different datasets.

Left Dialog (Original Data):

- Find what:** DEVOLUCION DE PAGOS
- Replace with:** DEVOLUCION/VALIDEZ DE PAGO
- Within:** Sheet
- Search:** By Rows
- Look in:** Formulas

Right Dialog (Normalized Data):

- Find what:** CAIDA AGA (SISTEMA)
- Replace with:** CAIDA SISTEMA
- Within:** Sheet
- Search:** By Rows
- Look in:** Formulas

Left Table Data:

Book	Sheet	Name	Cell	Value	Formula
27_OCP_2021_II.csv	27_OCP_2021_II		SBS6	DEVOLUCION/VALIDEZ ...	
27_OCP_2021_II.csv	27_OCP_2021_II		SBS48	DEVOLUCION/VALIDEZ ...	
27_OCP_2021_II.csv	27_OCP_2021_II		SBS90	DEVOLUCION/VALIDEZ ...	
27_OCP_2021_II.csv	27_OCP_2021_II		SBS132	DEVOLUCION/VALIDEZ ...	
27_OCP_2021_II.csv	27_OCP_2021_II		SBS174	DEVOLUCION/VALIDEZ ...	

5 cell(s) found

Right Table Data:

Book	Sheet	Name	Cell	Value	Formula
27_OCP_2022_I.csv	27_OCP_2022_I		SBS4	CAIDA SISTEMA	
27_OCP_2022_I.csv	27_OCP_2022_I		SBS57	CAIDA SISTEMA	
27_OCP_2022_I.csv	27_OCP_2022_I		SBS110	CAIDA SISTEMA	
27_OCP_2022_I.csv	27_OCP_2022_I		SBS163	CAIDA SISTEMA	
27_OCP_2022_I.csv	27_OCP_2022_I		SBS216	CAIDA SISTEMA	

6 cell(s) found

TRATAMIENTO DE DATOS

Corrección de Palabras

MES	TIPO DE CONSULTA	Facebook inbox	Facebook muro	Instagram inbox	Instagram muro	Tik Tok	Twitter inbox	TOTAL
41	ENERO PROBLEMAS - SISTEMA OPERATIVO IOS	0	0	0	0	0	0	0
42	ENERO PROBLEMAS DNI BIOFACIAL	57	43	6	0	0	0	1
43	ENERO PROBLEMAS EN USAR LA APLICACIÃ“N	46	40	31	14	0	0	1
44	ENERO RECOJO DNI	1313	583	175	52	0	77	
45	ENERO RECTIFICACION DOMICILIO/ ESTADO CIVIL/OTROS DNI AZUL	395	107	44	17	0	4	
46	ENERO RECTIFICACION DOMICILIO/ ESTADO CIVIL/OTROS DNIE	35	8	6	2	0	1	
47	ENERO RECTIFICACION DOMICILIO/FOTO/OTROS DNI AMARILLO	33	11	3	1	0	0	
48	ENERO RECTIFICACION PARTIDAS	178	69	20	0	0	6	
49	ENERO RENOVACION CERTIF. DIGITAL/PERSONA NATURAL DΝIE	8	0	0	0	0	0	
50	ENERO RENOVACION CERTIFICADOS DIGITALES/PERSONA PÃ‰BLICA	2	1	0	0	0	0	
51	ENERO RENOVACION DNI AMARILLO	365	235	54	20	0	6	
52	ENERO RENOVACION DNI AZUL	991	412	100	26	0	38	
53	ENERO RENOVACIÃ“N DΝIE	15	8	16	5	0	15	
54	ENERO UBICAR ACTA/DIGITALIZACION/ERROR ACTAS	1	0	0	0	0	0	
55	FEBRERO AUTENTICACIONES DE FIRMAS/ACTAS	42	17	0	0	0	0	7
56	FEBRERO BONO	7	1	0	0	0	0	
57	FEBRERO CAIDA AGA (SISTEMA)	44	86	8	2	0	20	
58	FEBRERO CAMBIO DE DNI AMA A ZUL	262	148	37	13	0	0	
59	FEBRERO CONSULTA ELECCIONES/PADRÃ“N/MULTAS/DISPENSAS	15	6	2	0	0	4	
60	FEBRERO COPIA DE ACTAS	630	231	62	11	0	33	
61	FEBRERO DEMORA DE ENTREGA DEL DNI	28	22	0	0	0	0	6
62	FEBRERO DESBLOQUEO PIN DΝIE	3	1	0	0	0	0	
63	FEBRERO DEVOLUCION/VALIDEZ DE PAGO	303	166	29	7	0	11	
64	FEBRERO DISCAPACIDAD DNI AMARILLO	1	1	0	0	0	0	
65	FEBRERO DISCAPACIDAD DNI AZUL	6	4	0	0	0	5	
66	FEBRERO DISCAPACIDAD DΝIE	1	1	0	0	0	0	
67	FEBRERO DUPLICADO DNI AMARILLO	143	101	9	1	0	0	
68	FEBRERO DUPLICADO DNI AZUL	283	81	22	2	0	11	
69	FEBRERO DUPLICADO DΝIE	25	10	3	1	0	4	



TRATAMIENTO DE DATOS

Corrección de Palabras

Find and Replace

Find what: INSCRIPCION DE CERTIFICADO DE DEFUNCIÃ‘N

Replace with: INSCRIPCION DE CERTIFICADO DE DEFUNCION

Within: Sheet Match case
Search: By Rows Match entire cell contents
Look in: Formulas

Options <<

Replace All Replace Find All Find Next Close

Book	Sheet	Name	Cell	Value	Formula
27_OCP_2022_I.csv	27_OCP_2022_I		\$B\$30	INSCRIPCION DE CERTIFICADO DE DEFUNCION	
27_OCP_2022_I.csv	27_OCP_2022_I		\$B\$83	INSCRIPCION DE CERTIFICADO DE DEFUNCION	
27_OCP_2022_I.csv	27_OCP_2022_I		\$B\$136	INSCRIPCION DE CERTIFICADO DE DEFUNCION	
27_OCP_2022_I.csv	27_OCP_2022_I		\$B\$189	INSCRIPCION DE CERTIFICADO DE DEFUNCION	

6 cell(s) found

Find and Replace

Find what: APLICACIÃ‘N

Replace with: APLICACION

Within: Sheet Match case
Search: By Rows Match entire cell contents
Look in: Formulas

Options <<

Replace All Replace Find All Find Next Close

Book	Sheet	Name	Cell	Value	Formula
27_OCP_2022_I.csv	27_OCP_2022_I		\$B\$43	PROBLEMAS EN USAR	
27_OCP_2022_I.csv	27_OCP_2022_I		\$B\$96	PROBLEMAS EN USAR	

6 cell(s) found



TRATAMIENTO DE DATOS

Combinar Variables y Datasets

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	MES ▾ TIPO DE CONSULTA	Facebook inbox	Facebook muro	Instagram inbox	Instagram muro	Tik Tok	Twitter inbox	Twitter Muro	Youtube	TOTAL
2	ENERO AUTENTICACIÓN DE FIRMAS/ACTAS	40	30	2	1	0	2	0	0	75
3	ENERO BONO	10	4	0	0	0	0	0	0	14
4	ENERO CAIDA AGA (SISTEMA)	3	0	1	0	0	0	0	0	4
5	ENERO CAMBIO DE DNI AMA A ZUL	286	161	34	11	0	0	0	0	492
6	ENERO CONSULTA ELECCIONES/PADRÓN/MULTAS/DISPENSAS	17	9	3	0	0	0	0	0	29
7	ENERO COPIA DE ACTAS	683	277	71	9	0	48	6	0	1094
8	ENERO DEMORA DE ENTREGA DEL DNI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	ENERO DESBLOQUEO PIN DNIE	1	0	0	0	0	0	0	0	1
10	ENERO DEVOLUCION/VALIDEZ DE PAGO	354	121	62	16	0	8	2	0	563
11	ENERO DISCAPACIDAD DNI AMARILLO	2	0	0	0	0	0	0	0	2
12	ENERO DISCAPACIDAD DNI AZUL	15	2	0	0	0	0	0	0	17

A	B	C	D	E	F	G	H	I	%
1	MES ▾ TIPO CONSULTA ▾ TEMA CONSULTA	FACEBOOK INBOX	FACEBOOK MURO	INSTAGRAM	TWITTER	TOTAL	%		
2	AGOSTO OTROS HORARIO DE ATENCION	843	469	447	45	1804	0,0708		
3	AGOSTO OTROS NO CONTESTAN TELEFONO	396	83	4	60	543	0,0213		
4	AGOSTO OTROS CAMPAÑA SERVICIOS EN LÍNEA AMERICA TV	0	3	0	0	3	0,0001		
5	AGOSTO OTROS FECHA EMISION /DIGITO VERIFICADOR	169	67	6	3	245	0,0096		
6	AGOSTO OTROS DEVOLUCIÓN DE PAGOS	164	123	86	12	385	0,0151		
7	AGOSTO OTROS TRAMITES DISCAPACIDAD	27	35	22	7	91	0,0036		
8	AGOSTO OTROS TRAMITE EXTRANJEROS	87	20	94	5	206	0,0081		
9	AGOSTO OTROS INFORMACION TERCEROS	391	402	37	5	835	0,0328		
10	AGOSTO OTROS INDOCUMENTADOS	75	66	14	5	160	0,0063		
11	AGOSTO OTROS BONO	0	0	0	0	0	0		
12	AGOSTO OTROS CONSULTA ELECCIONES/PADRÓN	31	28	12	1	72	0,0028		
13	AGOSTO OTROS HUELLAS DIGITALES	0	0	0	0	0	0		
14	AGOSTO OTROS RECOJO DNI	1272	722	458	58	2510	0,0985		



TRATAMIENTO DE DATOS

Combinar Variables

0	4				625
0	1				328
0	0				245
0	1				690
0	0				72
0	6				550
0	0				38
0	1				72
0	0				48
0	2				8
0	0				3
0	0	=SUM(H212,J212)		0	75
0	0			0	14
0	0			0	4
0	0			0	492
0	0			0	29
0	48			6	1094
0	0			0	0
0	0			0	1
0	8			2	563
0	0			0	2
0	0			0	17
0	1			0	4
0	0			0	258
0	4			1	380



TRATAMIENTO DE DATOS

TABLA RESULTANTE

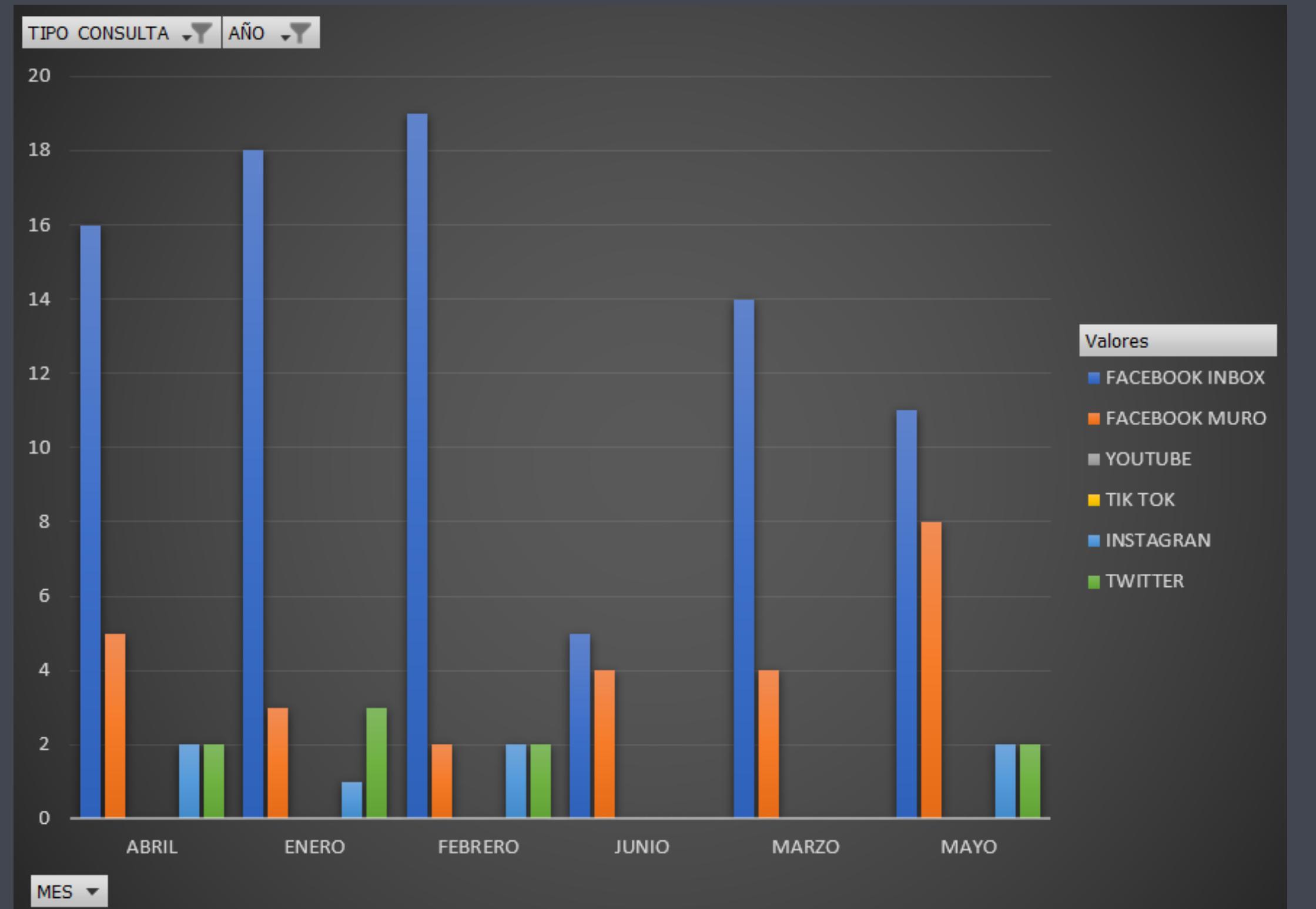
AÑO	MES	TIPO CONSULTA	FACEBOOK INBOX	FACEBOOK MURO	INSTAGRAN	TIK TOK	TWITTER	YOUTUBE	TOTAL
2021	AGOSTO	HORARIO / AGENCIAS	843	469	447	0	45	0	1804
2021	AGOSTO	NO CONTESTAN TELEFONO	396	83	4	0	60	0	543
2021	AGOSTO	CAMPAÑA SERVICIOS EN LINEA AMERICA TV	0	3	0	0	0	0	3
2021	AGOSTO	FECHA DE EMISION / DIGITO VERIFICADOR / OTROS DATOS DEL DNI	169	67	6	0	3	0	245
2021	AGOSTO	DEVOLUCION/VALIDEZ DE PAGO	164	123	86	0	12	0	385
2021	AGOSTO	TRAMITES DISCAPACIDAD	27	35	22	0	7	0	91
2021	AGOSTO	TRAMITE EXTRANJEROS	87	20	94	0	5	0	206
2021	AGOSTO	INFORMACION TERCEROS	391	402	37	0	5	0	835
2021	AGOSTO	EXTEMPORANEOS/INDOCUMENTADOS DNI AZUL	75	66	14	0	5	0	160
2021	AGOSTO	BONO	0	0	0	0	0	0	0
2021	AGOSTO	CONSULTA ELECCIONES/PADRON/MULTAS/DISPENSAS	31	28	12	0	1	0	72
2021	AGOSTO	HUELLAS DIGITALES	0	0	0	0	0	0	0
2021	AGOSTO	RECOJO DNI	1272	722	458	0	58	0	2510
2021	AGOSTO	CITA NO ATENDIDA	92	13	10	0	9	0	124
2021	AGOSTO	CITA NO DISPONIBLES	1032	1967	906	0	84	0	3989
2021	AGOSTO	MESA DE PARTES - INCONVENIENTES/DEMORA	214	78	35	0	9	0	336
2021	AGOSTO	COLAS EN OFICINAS	41	8	0	0	43	0	92
2021	AGOSTO	PVM FALLAS	21	7	3	0	0	0	31
2021	AGOSTO	PAGOS NO RECONOCIDOS	244	61	73	0	9	0	387
2021	AGOSTO	APP BIOFACIAL NO COMPATIBLE	185	85	179	0	21	0	470
2021	AGOSTO	APP BIOFACIAL NO PAGO	123	31	4	0	2	0	160
2021	AGOSTO	APP BIOFACIAL NO FOTO	247	100	91	0	7	0	445
2021	AGOSTO	INSCRIPCION /C4-C5- NOMBRES IGUALS / NEG SOLTERIA	233	85	59	0	7	0	384
2021	AGOSTO	NEGATIVA MATRIMONIO /SOLTERIA	139	52	54	0	10	0	255
2021	AGOSTO	COPIA DE ACTAS	559	279	156	0	13	0	1007
2021	AGOSTO	INSCRIPCION DE NACIMIENTO	318	159	88	0	22	0	587
2021	AGOSTO	INSCRIPCION DE CERTIFICADO DE DEFUNCION	49	17	27	0	9	0	102
2021	AGOSTO	RECTIFICACION PARTIDAS	218	97	108	0	11	0	434



ANALYTICAL TASK

Evaluar la tasa de Mortalidad del Perú
por mes en el año 2022

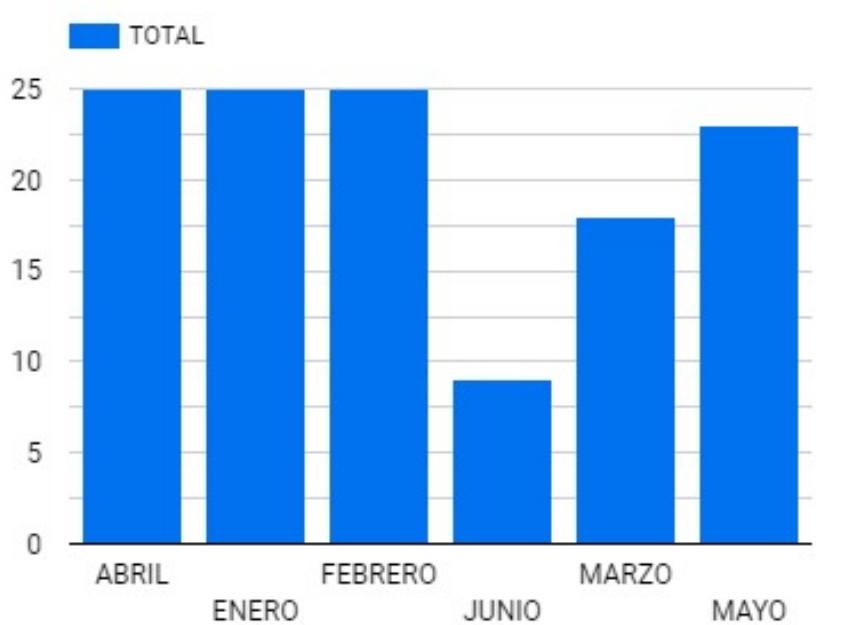




TIPO CONSULTA	
39.	EMISION CERTIFICADO DIGITAL/ENTIDADES PUBLICAS
40.	PROBLEMAS - SISTEMA OPERATIVO IOS
41.	BONO
42.	HABILITACIONES
43.	DESBLOQUEO PIN DNI
44.	EXTEMPORANEOS DNI AMARILLO
45.	DISCAPACIDAD DNI AMARILLO
46.	UBICAR ACTA/DIGITALIZACION/ERROR ACTAS
47.	LIBERACION DE PAGO

1 - 53 / 53 < >

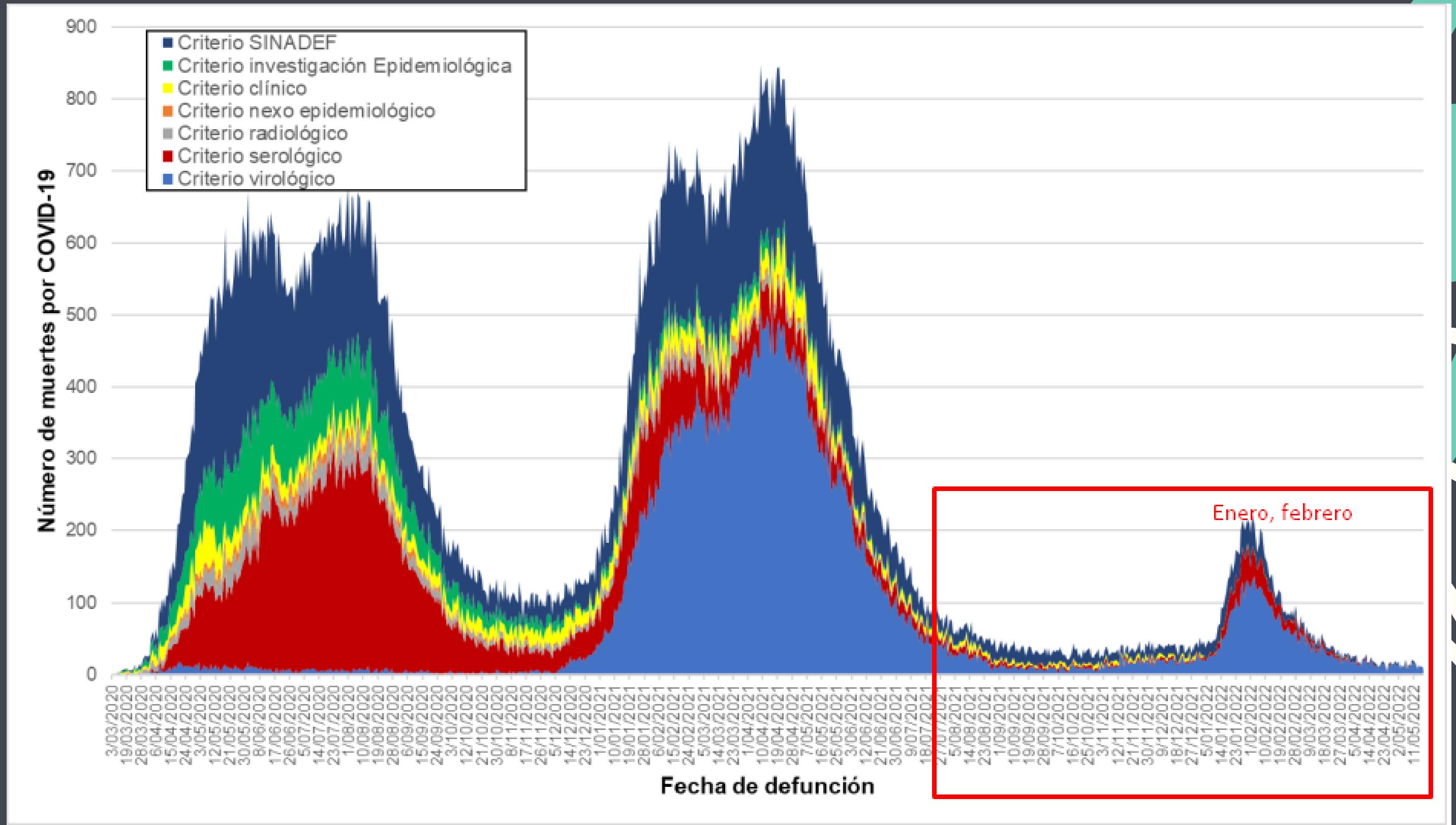
MES	
1.	ENERO
2.	FEBRERO
3.	ABRIL
4.	MAYO
5.	MARZO
6.	JUNIO



TOTAL
125

FiltroAño	
1.	2021
2.	2022

Comparación con nuestros datos obtenidos

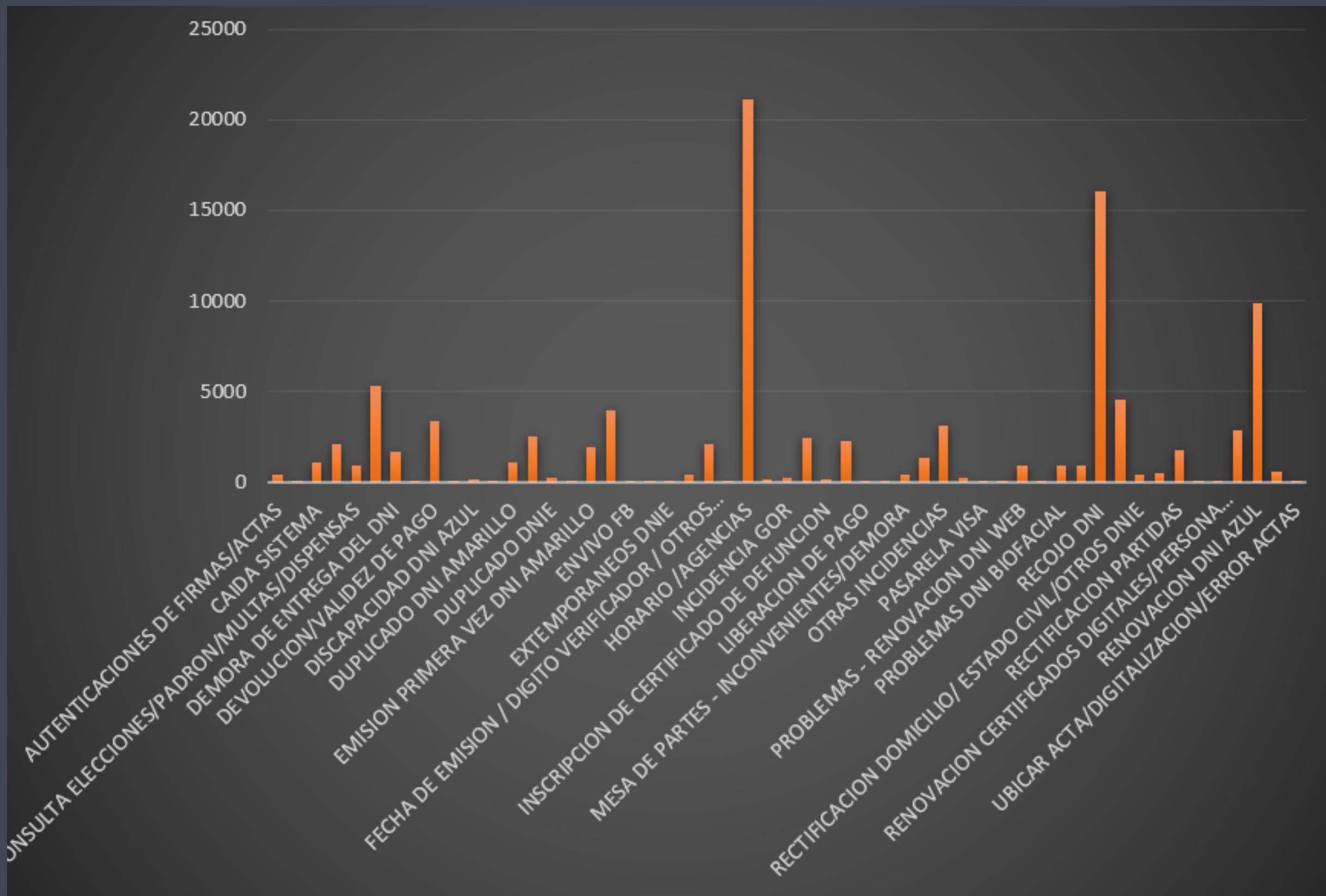


SE PUEDE VER QUE LAS CONSULTAS HECHAS SOBRE CERTIFICADOS DE DEFUNCIÓN CONCUERDAN CON LAS DEFUNCIONES, HECHO QUE NOS MUESTRA EL PORQUE DEL INCREMENTO DE CONSULTAS DE ESTE TIPO EN DICHAS FECHAS, RESALTANDO QUE ESTO FUE DEBIDO AL COVID 19, Y CRITICANDO QUE LAS RESPUESTAS NO FUERON RAPIDAS, NI CONTINUAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA DONDE LSO TUMULTOS NO ESTAN PERMITIDOS.

ANALYTICAL TASK

Evaluar la integración de respuestas rápidas o la creacion de un portal web que brinde dicha información, para las consultas mas recurrentes.

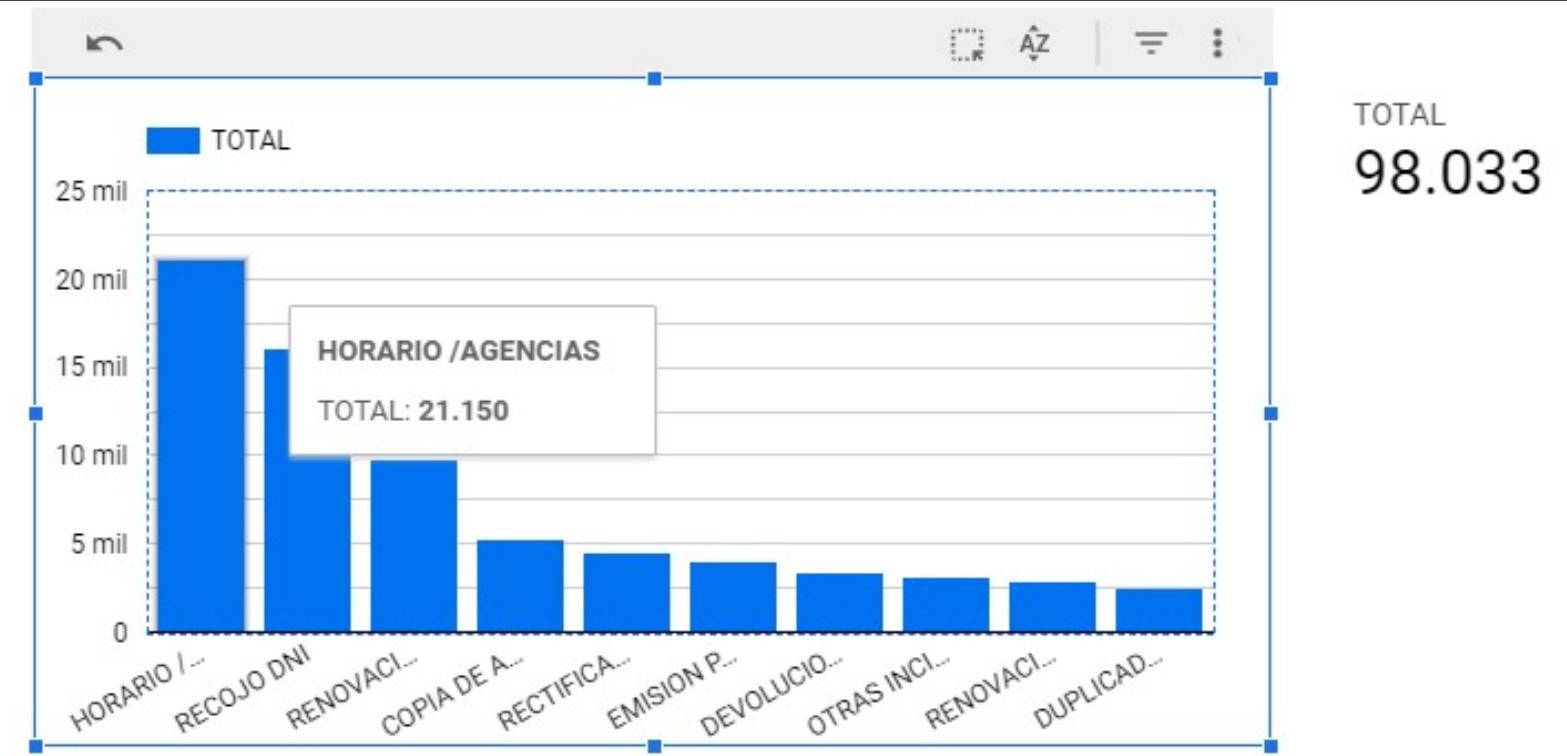




TIPO CONSULTA	
1.	HORARIO /AGENCIAS
2.	RECOJO DNI
3.	RENOVACION DNI AZUL
4.	COPIA DE ACTAS
5.	RECTIFICACION DOMICILIO/ ESTADO CIVIL/OTROS DN...
6.	EMISION PRIMERA VEZ DNI
7.	DEVOLUCION/VALIDEZ DE PAGO
8.	OTRAS INCIDENCIAS
0	RENOVACION DNI AMARILLO

1 - 53 / 53 < >

MES	
1.	MARZO
2.	ABRIL
3.	FEBRERO
4.	ENERO
5.	MAYO
6.	JUNIO



FiltroAño	
1.	2021
2.	2022

COMO SE OBSERVO EN LAS CONSULTAS ANTERIORES TENEMOS TIEMPOS LARGOS DE RESPUESTAS PARA CONSULTAS QUE SON NETAMENTE INFORMATIVAS Y PARA CONSULTAS QUE REQUIEREN RAZONAMIENTO HUMANO O UNA GUIA SOBRE PASOS A SEGUIR NO TENEMOS RESPUESTAS; PARA ESTE TIPO DE CASOS SE NECESITA UN AGENTE HUMANO O UN CHATBOT.



SOLUCIÓN

SE PROPONE INTEGRAR RESPUESTAS RAPIDAS A LAS CONSULTAS PREVIAMENTE VISTAS, YA QUE ESTAS SON RECURRENTES Y NO REQUIEREN MAS QUE INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

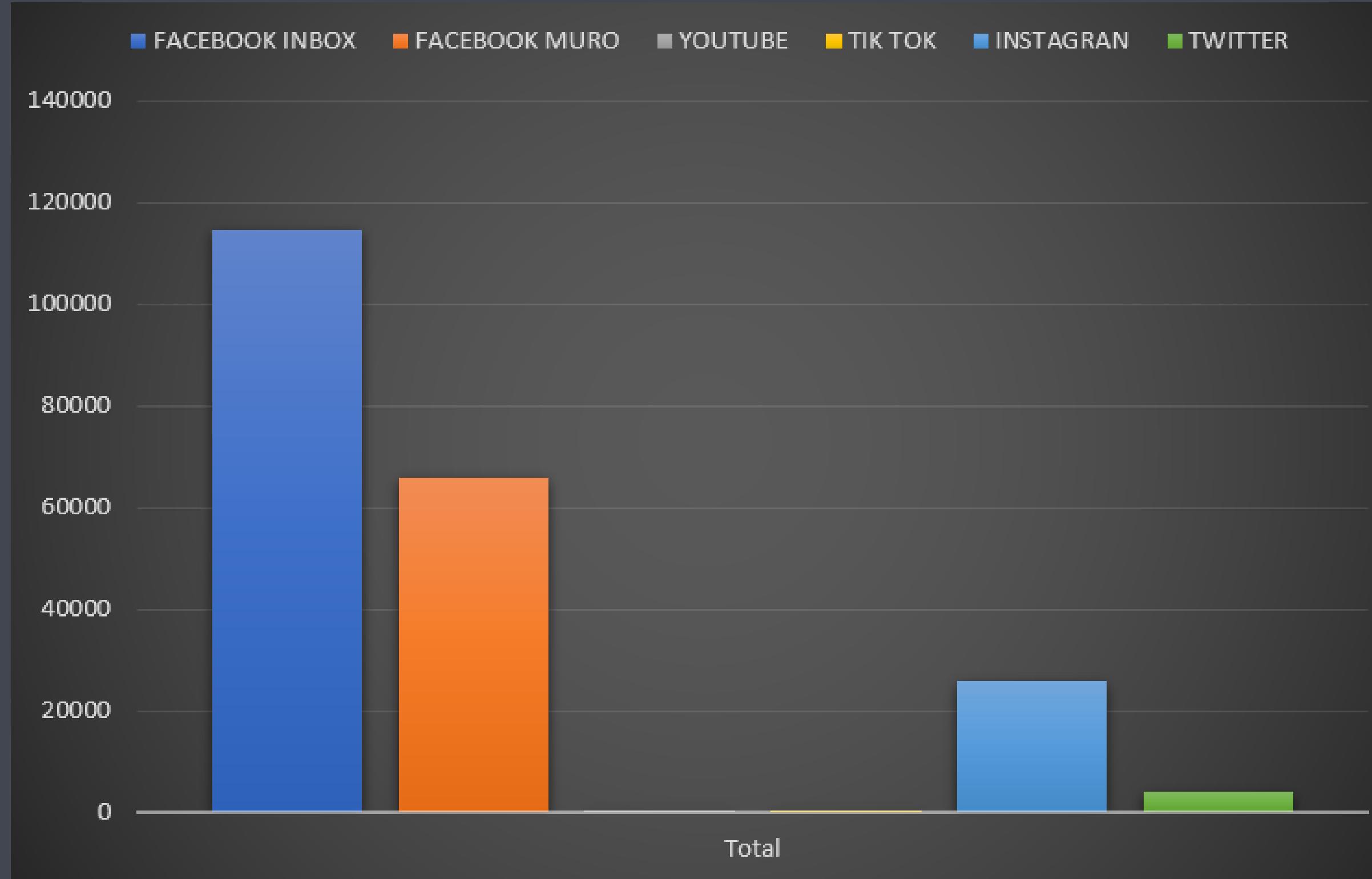
SE LIBERARA DE CARGA AL PERSONAL ENCARGADO DE ATENDER LAS PREGUNTAS POR REDES SOCIALES, DEJANDOLES ASI TIEMPO DE BRINDAR BUENA INFORMACION A PREGUNTAS COMPLEJAS.

EVALUAR INTEGRACIÓN DE UN CHATBOT QUE ENTIENDA EL LENGUAJE HUMANO PARA SERVIR DE FUTURO GUÍA.

ANALYTICAL TASK

Analizar que aplicación es la más utiliza por los usuarios para realizar alguna consulta.

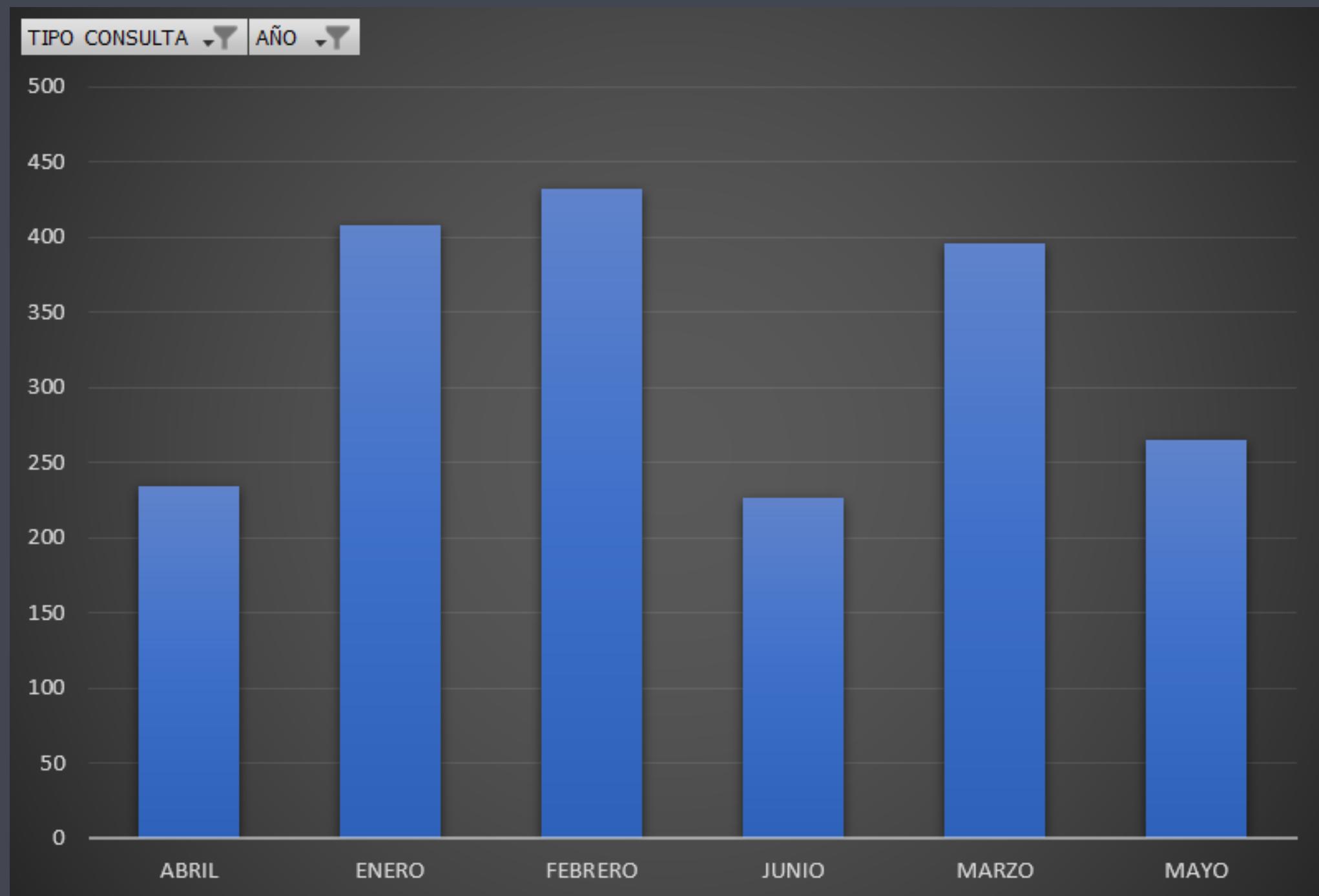




ANALYTICAL TASK

Analizar las consultas relacionados a la natalidad para el año 2022 y distribuida por meses.





Sistema de Registro del Certificado de Nacido Vivo en Línea

	Delimitación Administrativa	Financiador	Área	Región	FON	Categoría	Sector		
Cantidad	Año Mes								
Demarcación Política	2022								2022 Total
	01	02	03	04	05	06	07	08	
UCAYALI	1,326	1,173	1,276	1,252	1,186	1,147	1,143	653	9,156
TUMBES	351	319	388	371	353	349	346	218	2,695
TACNA	403	343	375	354	364	334	304	198	2,675
SAN MARTIN	1,446	1,303	1,485	1,507	1,446	1,323	1,332	838	10,680
PUNO	1,360	1,259	1,393	1,181	1,234	1,179	1,228	731	9,565
PIURA	2,767	2,766	3,168	2,917	2,979	2,743	2,704	1,716	21,760
PASCO	395	332	384	402	345	379	328	235	2,800
MOQUEGUA	210	165	194	188	181	193	152	113	1,396
MADRE DE DIOS	370	331	408	348	343	330	311	218	2,659
LORETO	1,839	1,671	1,831	1,797	1,731	1,550	1,581	972	12,972
LIMA	11,572	11,126	12,482	11,516	11,558	10,876	11,212	7,252	87,594
LAMBAYEQUE	1,545	1,573	1,710	1,535	1,610	1,593	1,655	1,019	12,240
LA LIBERTAD	2,443	2,311	2,647	2,457	2,505	2,434	2,471	1,592	18,860
JUNIN	1,852	1,731	2,016	1,933	1,873	1,847	1,759	1,116	14,127
ICA	1,404	1,356	1,496	1,326	1,329	1,290	1,351	844	10,396
HUANUCO	1,302	1,175	1,334	1,274	1,268	1,173	1,228	730	9,484
HUANCABELICA	542	459	533	497	504	427	515	265	3,742
CUSCO	1,813	1,682	1,894	1,693	1,661	1,593	1,620	1,088	13,044
CALLAO	1,340	1,229	1,390	1,271	1,353	1,294	1,277	842	9,996
CAJAMARCA	1,878	1,681	1,957	1,834	1,821	1,779	1,767	1,198	13,915
AYACUCHO	1,006	934	1,037	966	1,017	915	918	577	7,370
AREQUIPA	1,703	1,576	1,781	1,724	1,694	1,647	1,650	1,097	12,872
APURIMAC	599	572	690	636	654	587	572	370	4,680
ANCASH	1,442	1,430	1,516	1,430	1,463	1,428	1,361	880	10,950
AMAZONAS	473	451	483	474	497	387	434	281	3,480
Grand Total	41,381	38,948	43,868	40,883	40,969	38,797	39,219	25,043	309,108

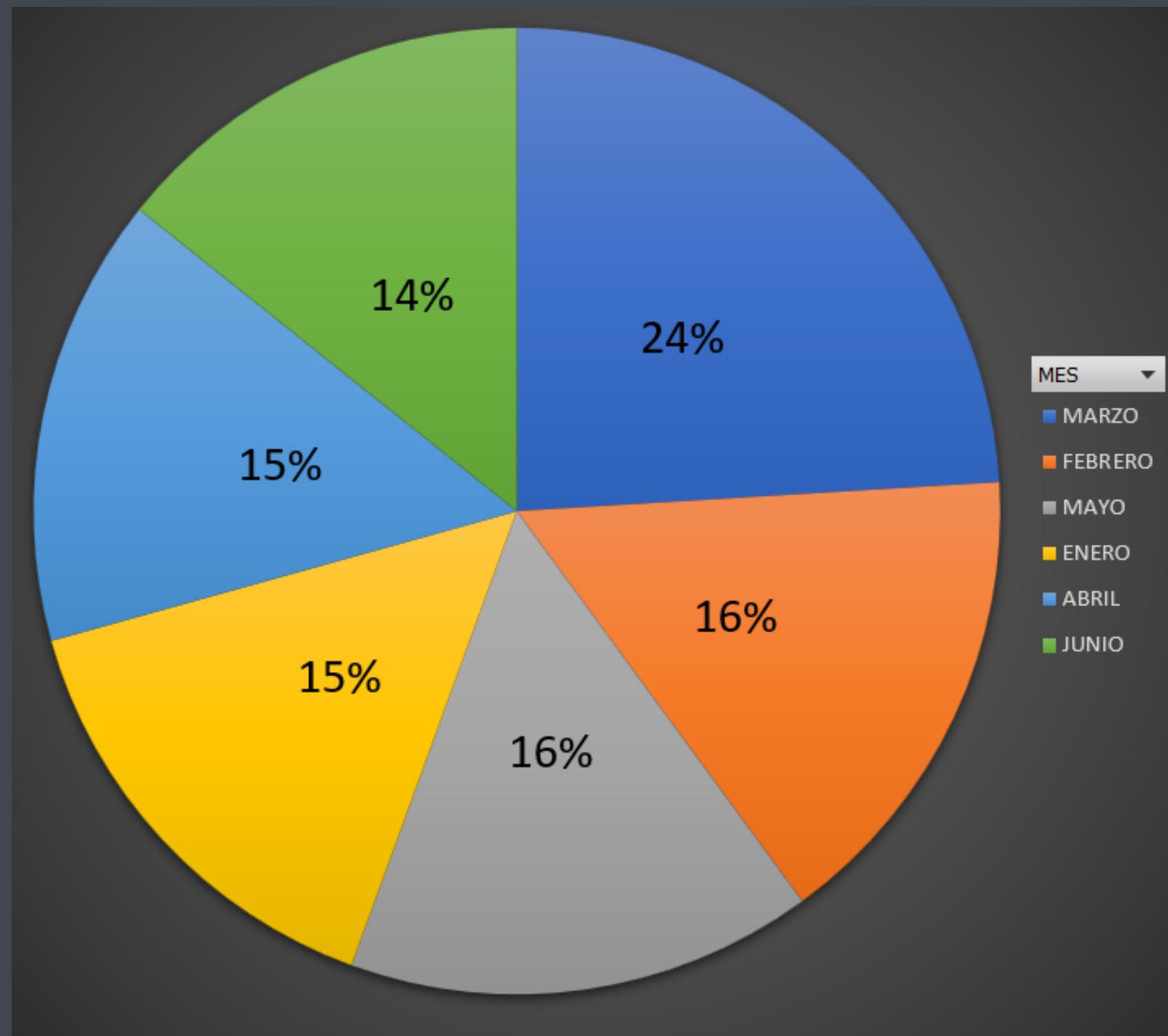
<https://webapp.minsa.gob.pe/dwcnv/dwterritorio.aspx>

SE PUDO APRECIAR QUE LOS DATOS ANALIZADOS SOBRE EMISIÓN DE DNI AMARILLOS CONCUERDA CON LA TASA DE NATALIDAD EN EL PERÚ, CON LO CUAL SE HACE UN CONTRASTE ENTRE DATOS HISTORICOS SOBRE LA NATALIDAD EN EL PERÚ.

ANALYTICAL TASK

Analizar el porcentaje de consultas hechas en 2022 en la plataforma de Facebook Inbox para el duplicado de DNI azul





DESARROLLO

Power Pivot para Excel - Libro1

Archivo Inicio Diseñar Opciones avanzadas

Pegar y anexar Pegar y reemplazar De base De servicio De otros Conexiones de datos de datos orígenes existentes Actualizar Tabla dinámica Tipo de datos: Ordenar de A a Z Ordenar de Z a A Borrar todos los filtros Ordenar por columna Buscar Autosuma Crear KPI Vista de datos Vista de diagrama Mostrar Área de cálculo

Formato \$ % .00 ,00 Borrar orden Buscar Cálculos Ver

[AÑO] fx

	AÑO	MES	TIPO CONSULTA	FACEBOOK INBOX	FACEBOOK MURO	INSTAGRAN	TIK TOK	TWITTER	YOUTUBE	TOTAL	Agregar columna
130	2021	NOVIE...	FECHA DE EMISIO...	540	222	190	0	0	0	952	
131	2021	NOVIE...	DEVOLUCION/VA...	156	167	101	0	0	0	424	
132	2021	NOVIE...	TRAMITES DISCAP...	25	29	47	0	0	0	101	
133	2021	NOVIE...	TRAMITE EXTRANJ...	17	9	74	0	0	0	100	
134	2021	NOVIE...	INFORMACION TE...	208	486	115	0	0	0	809	
135	2021	NOVIE...	EXTEMPORANEOS...	69	48	0	0	0	0	117	
136	2021	NOVIE...	BONO	0	0	10	0	0	0	10	
137	2021	NOVIE...	CONSULTA ELECCI...	21	12	62	0	0	0	95	
138	2021	NOVIE...	HUELLAS DIGITALES	0	0	0	0	0	0	0	
139	2021	NOVIE...	RECOJO DNI	887	870	507	0	0	0	2264	
140	2021	NOVIE...	CITA NO ATENDIDA	73	0	79	0	0	0	152	
141	2021	NOVIE...	CITA NO DISPONI...	179	5	198	0	0	0	382	
142	2021	NOVIE...	MESA DE PARTES ...	76	100	20	0	0	0	196	
143	2021	NOVIE...	COLAS EN OFICINAS	55	34	0	0	0	0	89	
144	2021	NOVIE...	PVM FALLAS	3	4	24	0	0	0	31	
145	2021	NOVIE...	PAGOS NO RECON...	141	68	112	0	0	0	321	
146	2021	NOVIE...	APP BIOFACIAL N...	174	163	136	0	0	0	473	
147	2021	NOVIE...	APP BIOFACIAL N...	116	30	19	0	0	0	165	
148	2021	NOVIE...	APP BIOFACIAL N...	273	36	106	0	0	0	415	
149	2021	NOVIE...	INSCRIPCION /C4...	384	184	58	0	0	0	626	
150	2021	NOVIE...	NEGATIVA Matri...	101	49	47	0	0	0	197	

RENIEC DATOS

Registro: 1 de 528

Campos de tabla dinámica

Activo Todas

Seleccionar campos para agregar al informe:

Buscar

RENIEC_DATOS

- AÑO
- MES
- TIPO CONSULTA
- FACEBOOK INBOX
- FACEBOOK MURO
- INSTAGRAN
- TIK TOK

Arrastrar campos entre las áreas siguientes:

Filtros

Columnas

TIPO CONSULTA

AÑO

Filas

Valores

MES

FACEBOOK INBOX

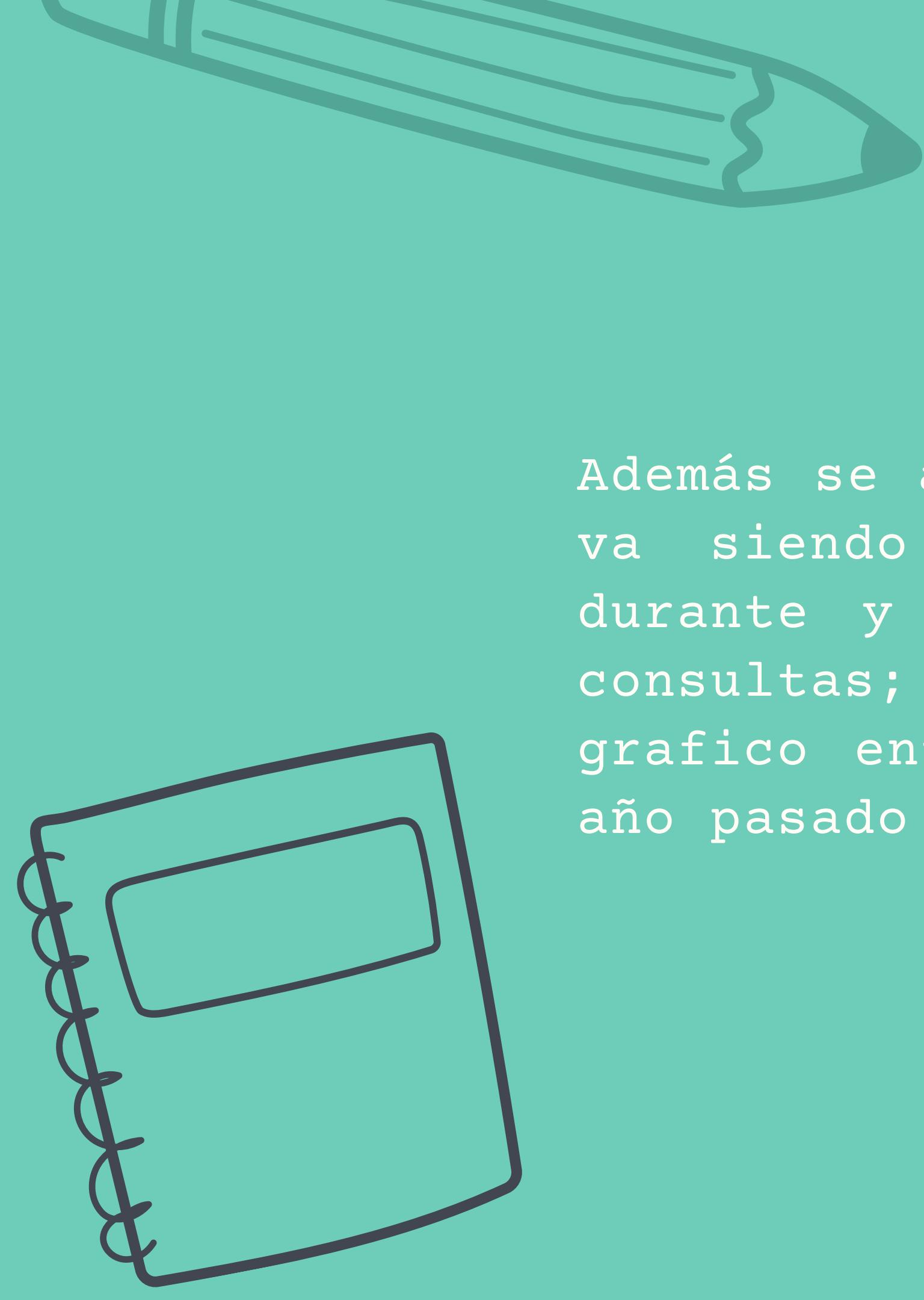
Aplazar actualización del diseño

Actualizar

CONCLUSIONES

El análisis del dataset y de las task que hemos planteado, es para darnos una idea de como podemos procesar la información y brindar respuestas concisas e inmediatas.

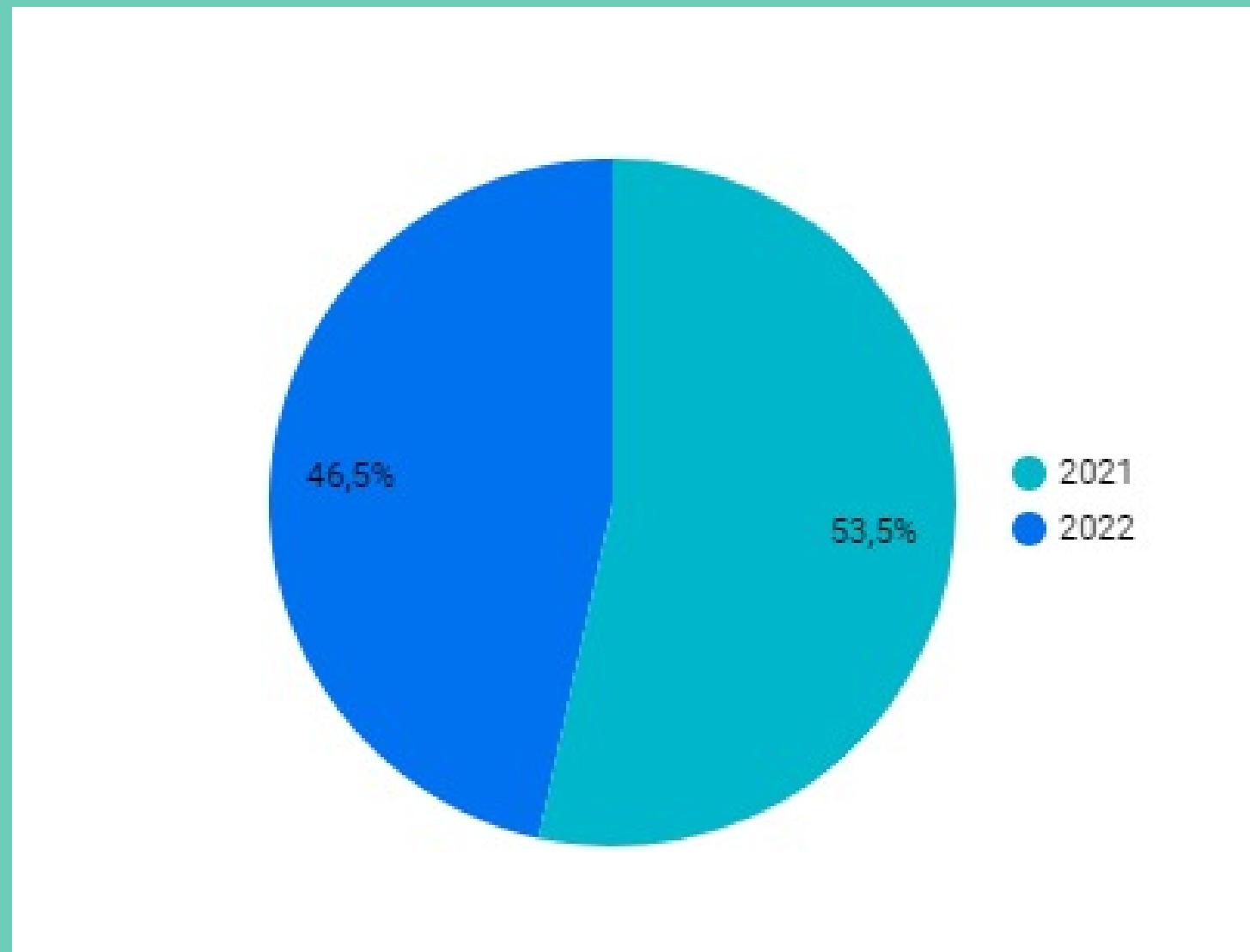
Si nos ponemos en el lugar de la RENIEC, gracias a esta información se puede brindar más facilidades a los usuarios en las distintas plataformas que tiene.



CONCLUSIONES

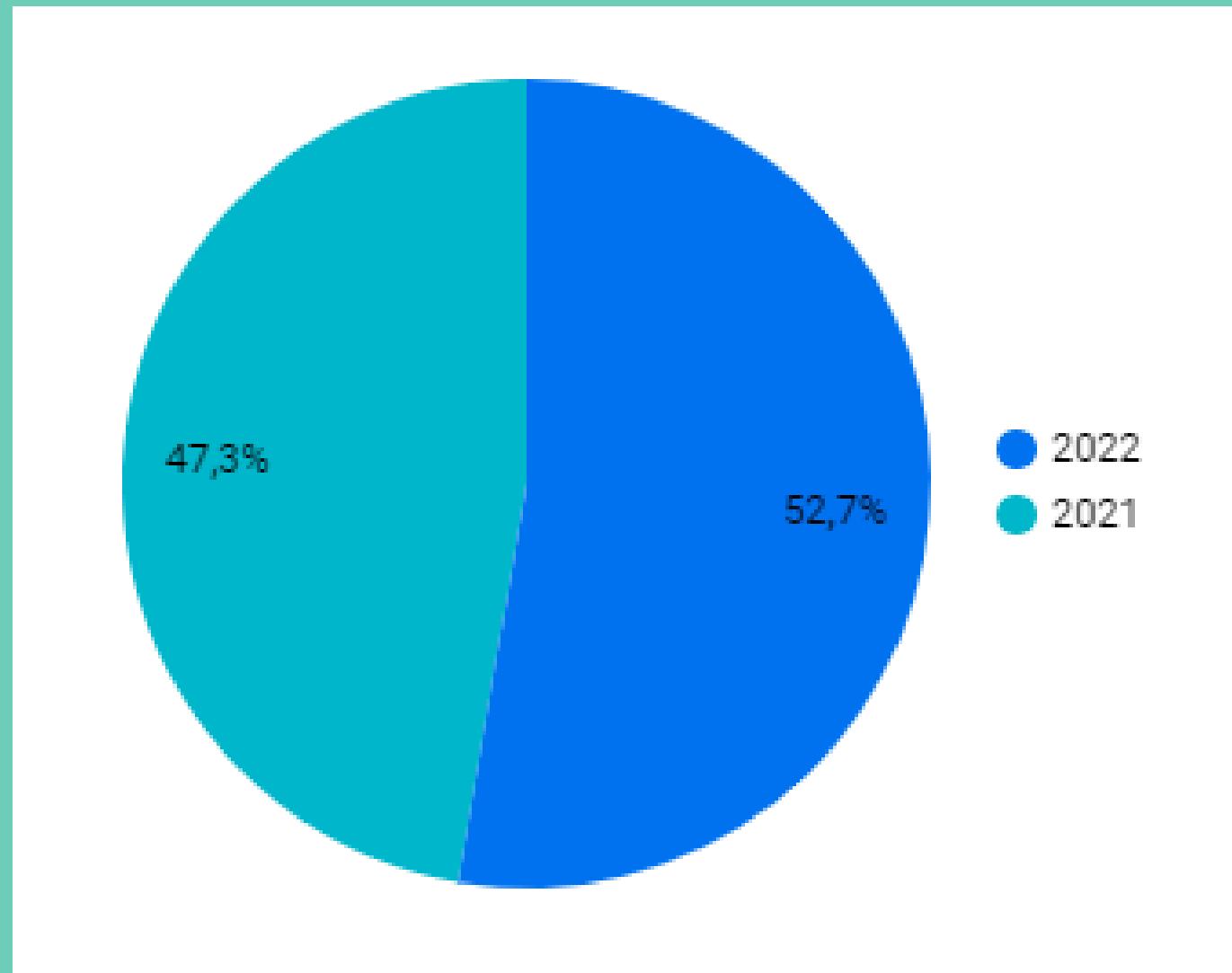
Además se aprecia, que el uso de las plataformas va siendo de gran ayuda para la población, durante y después de la pandemia habiendo más consultas; como prueba se aprecia el siguiente grafico entre las consultas realizadas entre el año pasado y este año.

TOTAL CONSULTAS



SE TUVO UN 14.85% DE CRECIMIENTO PARA EL SEMESTRE 2022-II, FRENTE AL SEMESTRE 2021-I

FACEBOOK INBOX



SE TUVO UN 11.37% DE CRECIMIENTO PARA EL SEMESTRE 2022-II, FRENTE AL SEMESTRE 2021-I