

# INFORME

---

## *Informe de Gestión Provincia de Morona Santiago 2023*

---

*Coordinación Zonal 6*

*Enero - Diciembre 2023*

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado y aprobado por:</b>
Ing. Angel Teófilo Zhiñin	Mgs. José Andrés Pesántez Ochoa
Coordinador de Oficina Técnica de Morona Santiago	Coordinador Zonal 6

## ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	3
2. COBERTURA.....	4-6
3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD.....	7-9
4. CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO Y PROYECTOS.....	10-15
5. EJECUCION PRESUPUESTARIA.....	16
6. PROCESOS DE CONTRATACION Y COMPRAS PUBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS.....	16-17
INCORPORACION DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICION DE CUENTAS 2023.....	17
7. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES POR LAS ENTIDADES DE LA FUNCION DE TRANSPARENCIA Y PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO.....	17
8. DELIBERACION PUBLICA .....	17-18
9. APORTES CIUDADANOS.....	18
10. PLAN DE ACCIÓN.....	19
11. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO.....	19
12. ANEXOS .....	19-20

## 1. ANTECEDENTES

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, de conformidad a la Ley Orgánica de Gestión de Identidad y Datos Civiles, “es una entidad de derecho público, desconcentrada, adscrita al ministerio rector del sector, con personalidad jurídica propia, dotada de autonomía administrativa, operativa y financiera. Será la encargada de la administración y provisión de servicios relacionados con la gestión de la identidad y de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas (...)”

Mediante Resolución Nro. 014 DIGERCIC-CGAJDPyN-2019 de 1 de marzo de 2019, se expide EL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA DIGERCIC, para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión y visión y gestión de sus procesos se define la estructura institucional, señalando en el acápite 2. El NIVEL DE GESTIÓN DESCONCENTRADA/TERRITORIAL 2.1 Coordinación Zonal.

Que, mediante decreto ejecutivo 8 publicado en el Registro Oficial 10, de fecha 24 de agosto de 2009, se adscribió la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, y en su artículo 21 inciso segundo establece que: “La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación será una entidad descentralizada y desconcentrada administrativa y financieramente, su representante legal será el Director General”;

Que, mediante decreto ejecutivo 331 publicado en el Registro Oficial 70 del 28 de julio de 2005, se creó el Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación con el carácter de único y con el fin de garantizar el derecho a la identidad de los ciudadanos ecuatorianos y de los extranjeros residentes en el territorio nacional para el ejercicio de sus derechos constitucionales;

Que, mediante Resolución No. 006-DIGERCICDNAJ- 2015 de 3 de febrero de 2015, publicada en Registro Oficial Suplemento 284 de 13 de marzo del 2015, se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión

Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación; Que, mediante Acuerdo Nro. MINTEL -MINTEL-2021-0001, la Ministra de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información nombró a Ing. Fernando Marcelo Alvear Calderón como Director General de Registro Civil Identificación y Cedulación, desde el 26 de mayo de 2021;

Que, el 15 de noviembre de 2022, el Ing. Fernando Alvear Calderón, Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, mediante acción de personal DIGERCIC-DATH-2022-01327, resolvió nombrar en el cargo de Coordinador Zonal 6, de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, al Mgs. José Andrés Pesantéz Ochoa.

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación establece como parte de los procesos desconcentrados, el proceso gobernante zonal, definiendo como misión de la Coordinación Zonal “Coordinar y controlar la provisión de productos y servicios de calidad bajo las políticas, normas, y procesos establecidos a

nivel central, promoviendo una adecuada gestión de los recursos asignados a la zona que se encuentra bajo su jurisdicción, garantizando una eficiente atención a los usuarios.”

Así también plantea como figura responsable el Coordinador/a Zonal con las siguientes atribuciones y responsabilidades:

1. Representar al Director General en su jurisdicción, de acuerdo a las competencias que se le delegue; 2. Coordinar, planificar, evaluar, controlar y asegurar la correcta gestión, ejecución y utilización de los recursos financieros y de los procesos de Recaudación, Especies Valoradas, Tesorería, Contabilidad y Presupuesto Zonal;
3. Coordinar, planificar, evaluar, controlar y asegurar la correcta gestión, ejecución y utilización de los recursos administrativos y de los procesos de Adquisiciones, Administración bienes e inventarios, Mantenimiento, Secretaría y Transportes a nivel zonal;
4. Coordinar, planificar, evaluar, controlar y asegurar la correcta gestión, de los procesos de Recursos Humanos y Remuneraciones Zonal y Gestión de Bienestar Social y Protección Laboral Zonal;
5. Disponer la asignación de actividades a los servidores que se encuentran bajo su jurisdicción;
6. Coordinar la contratación de los seguros de los bienes de la entidad;
7. Aprobar los diferentes planes operativos anuales de las provincias que integran la Coordinación Zonal, los mismos que deben estar articulados con los objetivos institucionales;
8. Controlar y evaluar la ejecución de la planificación y gestión institucional a nivel zonal;
9. Coordinar y evaluar las actividades de los procesos adjetivos y sustantivos bajo su jurisdicción, con el propósito de garantizar la gestión eficiente y transparente de los recursos, asegurando el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos vigentes;
10. Asegurar la aplicación y evaluación de lineamientos, directrices y demás mecanismos definidos a nivel central para los niveles desconcentrados;
11. Dirigir, consolidar y aprobar la planificación estratégica y operacional a nivel zonal, evaluando y priorizando las necesidades generadas dentro de su jurisdicción, de acuerdo a las políticas y normativa vigente;
12. Asegurar la aplicación de acciones de control para garantizar la entrega de productos y servicios de calidad;
13. Dirigir, controlar, evaluar y garantizar la ejecución de proyectos en la zona;
14. Consolidar, evaluar y remitir los reportes de gestión mensuales a nivel central;
15. Proponer acciones conjuntas con el usuario interno para el rediseño o mejoramiento continuo de los procesos sustantivos y adjetivos de la Coordinación Zonal en coordinación con las direcciones de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa y Servicios, Procesos y Calidad;
16. Realizar la planificación, seguimiento y actualización de la gestión Operativa y gestión de resultados en la herramienta de Gobierno por Resultados;
17. Monitorear el cumplimiento de indicadores de gestión a su cargo; y,
18. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente.

## 1. COBERTURA

Actualmente la Coordinación Zonal 6 está situada en la cabecera cantonal de la provincia del Azuay, la conforman tres Oficinas Técnicas (Azuay, Cañar y Morona Santiago) y 29 agencias (ARCES no operativos), las mismas prestan sus servicios a la ciudadanía de forma permanente de conformidad a

lo establecido en los diferentes cuerpos legales, es una de las zonas con alta productividad a nivel nacional gracias al esfuerzo y compromiso de sus autoridades y de cada uno de los servidores que la conforman.

## 2.1 UBICACION GEOGRAFICA



## PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO

AGENCIA MACAS



DIR:

AGENCIA SUCUA



AGENCIAGUALAQUIZA



AGENCIA PALORA



Z

AGENCIA SANTIAGO DE MENDEZ



AGENCIA LIMON IN DANZA



DIR:

AGENCIA TAISHA



AGENCIA TIWINTZA



### 3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD

#### 3.1 Políticas públicas interculturales

**Descripción:** La operatividad de agencias de atención de la DIGERCIC modernizadas en las localidades anotadas, cubre la demanda potencial por parte de etnias, pueblos y nacionalidades.

**Detalle principales resultados obtenidos:** La Coordinación Zonal 6 de Registro Civil, Identificación y Cedulación, cuenta a nivel zonal con 27 puntos de atención 100% operativos, además de la cobertura a nivel zonal con atención mediante brigadas móviles, en sectores vulnerables

La Coordinación Zonal 6 cuenta con agencias que tiene la figura jurídica de comodato, convenio y locales propios, para garantizar la entrega de servicios.

#### Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:

Las agencias de la DIGERCIC en la CZ6, benefician a las parroquias y comunidades para garantizar el acceso a los servicios de Registro Civil.

#### Provincia de Morona Santiago:

Agencia Macas: Beneficia a nueve parroquias y ciudades: 9 de octubre, Cuchaentza, Proaño, Río Blanco, San Isidro, Sevilla Don Bosco, Sinaí, Zúñac y la ciudad de Macas.

Agencia Gualaquiza: Parroquia Gualaquiza, Mercedes, Molina, Bomboiza, Nueva Tarqui, San Miguel de Cuyes, Amazonas, Chigüinda, Bermejos, El Rosario, y El Ideal.

Agencia de Taisha: Parroquia: Huasaga (Cab. en Wampuik), Tuutinentza, Macuma, Pumpuenta; y, a la cabecera cantonal.

#### 3.2 Política Públicas Generacionales

**Descripción:** Actualmente El REVIT Sistema Nacional de Registro de Datos Vitales, permite el ingreso oportuno de datos de los recién nacidos en el momento mismo del parto, así como la asignación automática del número de cédula.

**Detalle principales resultados obtenidos:** Se ejecutaron 5.873 registros de nacimientos en la Coordinación Zonal 6, oficina técnica de Morona Santiago

<b>MORONA SANTIAGO</b>	5.873

**Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** Se ejecuta la Campaña masiva de comunicación para erradicar los subregistros de inscripciones de hechos y actos, garantizando el cumplimiento del derecho a la identidad de las personas.

### 3.3 Políticas Públicas de Discapacidades

**Descripción:** De conformidad con la ley, se han emitido sin costo, cédulas y pasaportes a personas con discapacidad, así como servicios de Registro Civil, entre otros: Copias Íntegras, Certificados electrónicos y Resoluciones Administrativas, etc.

**Detalle principales resultados entregados sin costo, conforme la ley de discapacidades vigente:**

SERVICIO	CANTIDAD
Cédulas	12.448
Servicios de Registro Civil	2.448
Pasaportes	4.036

**Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** Aporta con la exoneración de tarifas para los ciudadanos, en ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

### 3.4 Políticas Públicas de Genero

**Descripción:** En la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, publicado en el Registro Oficial Suplemento 684 de 04 de febrero de 2016. Art. 78 y Art. 94

**Detalle principales resultados obtenidos:**

- ✓ 34 Cambio de nombre hasta los 90 días
- ✓ 10 Cambio de género

**Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** De acuerdo a los artículos, Art. 78.-Cambio de nombres, permite que toda persona desde los 18 años de edad por sus propios medios, por una sola vez podrá cambiar sus nombres propios, alterar el orden de los mismos, suprimir uno cuando conste más de dos o aumentar cuando conste con uno solo nombre, sin más que su voluntad ante la autoridad competente de la dirección General de registro Civil, Identificación y Cedulación.

El Art. 94. Contenido. Indica que Voluntariamente, al cumplir la mayoría de edad y por una sola vez, la persona por autodeterminación podrá sustituir en campo sexo por el de género que puede ser: masculino o femenino. El acto se realizará en presencia de dos testigos que acrediten una autodeterminación en esta Ley y su reglamento. Este cambio no afectará los datos del registro único de la persona relativos al sexo. De darse esta situación, el peticionario podrá solicitar el cambio de los nombres a causa de la sustitución del campo sexo por el de género.

### 3.5 Políticas Públicas de Movilidad Humana

**Descripción:** La DIGERCIC acerca el servicio de cedulación e inscripciones de nacimientos mediante la planificación y ejecución de brigadas móviles.

### **Detalle principales resultados obtenidos:**

En la provincia de Morona Santiago se realizaron 25 brigadas de cedulación y 25 de nacimientos.

**Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** La finalidad de las brigadas móviles es acercar nuestros servicios a los lugares más alejados de la zona central del país, lugares de difícil acceso y usuarios vulnerables.

#### 4. CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO Y PROYECTOS

La rendición de cuentas es un proceso sistemático, deliberado, interactivo mediante el cual la Coordinación Zonal 6, cumple con el deber y responsabilidad de dar a conocer y explicar a la ciudadanía sobre su gestión y logros alcanzados.

La DIGERCIC ha implementado un sistema de agendamiento de turnos virtual para los servicios de pasaportes y cédulas, servicios con mayor demanda que se brinda a la ciudadanía, en virtud de que constituye una herramienta que permite planificar y brindar las facilidades a los usuarios para programar la fecha en la que desean recibir el servicio, evitando aglomeraciones innecesarias y agilizando la entrega de los servicios con calidad y eficiencia.

Los usuarios también pueden acceder a los servicios de certificados electrónicos (nacimiento, defunción e identidad) en la Agencia Virtual de Registro Civil, que ha sido implementada para la entrega inmediata de los servicios antes mencionados, sin la necesidad de acudir presencialmente a las agencias, reduciendo los tiempos de espera de los usuarios.

##### 4.1 RESULTADOS

En el año 2023 la Coordinación Zonal 6 de Registro Civil, alcanzó resultados que fueron medidos mediante indicadores de gestión en la herramienta GPR, de acuerdo a los resultados alcanzados se obtuvo un índice de gestión estratégica del 97.70%.

Las Brigadas Institucionales, que se ejecutaron en el año 2023, en la Coordinación Zonal 6, Oficina Técnica de Morona Santiago conjuntamente con las diferentes instituciones gubernamentales en el servicio de inscripción de nacimientos y cedulación, alcanzó los siguientes resultados:

<b>Resultados por provincia</b>	<b>N° de Brigadas cedulación</b>	<b>Cantidad de cédulas producidas</b>	<b>N° de Brigadas Inscripciones de nacimiento</b>	<b>Cantidad de Inscripciones realizadas</b>
<b>Morona Santiago</b>	25	1.418	25	511

Fuente: Reporte Informe estadístico Zonal de brigadas móviles ejecutadas (F07V06-PRO-GSI-ABM-001)

De marzo a diciembre de 2023, se brindó a la ciudadanía el servicio de brigadas móviles de acuerdo a la gestión interinstitucional la Provincia de Morona Santiago ,ha emitiendo 1.418 cédulas y 511 inscripciones de nacimientos.

## PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO

**Brigada Morona Santiago/Warints**



**Brigada Numpatkaimp**



**Brigada Huamboya**



**Brigada Macuma**

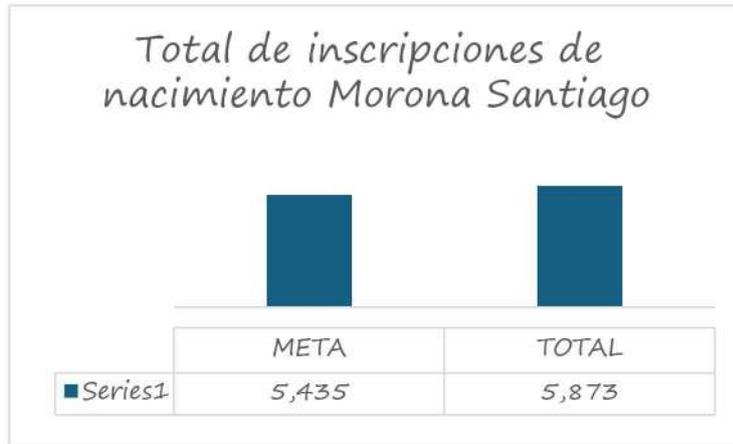


Incrementar el registro oportuno y captación de inscripciones tardías de los hechos vitales MEDIANTE la implementación de aplicativos tecnológicos, acciones estratégicas y alianzas interinstitucionales.

**Total de inscripciones de nacimiento**

META:5.435  
CUMPLIMIENTO: 5.873

**PORCENTAJE DE EJECUCIÓN 108.06%**



Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país MEDIANTE la implementación optimización de procesos y alianzas interinstitucionales

**Número total de cédulas producidas**  
 META:37.811  
 CUMPLIMIENTO: 38.856

**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO 102.76%**



**Número total de documentos de viaje (pasaportes ordinarios) producidos**

META: 12.904

CUMPLIMIENTO: 11.671

**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO: 90.44%**



Incrementar el nivel de satisfacción del usuario externo MEDIANTE el fortalecimiento de las estrategias de servicio del modelo de atención al ciudadanía.

**Porcentaje de satisfacción del usuario externo**

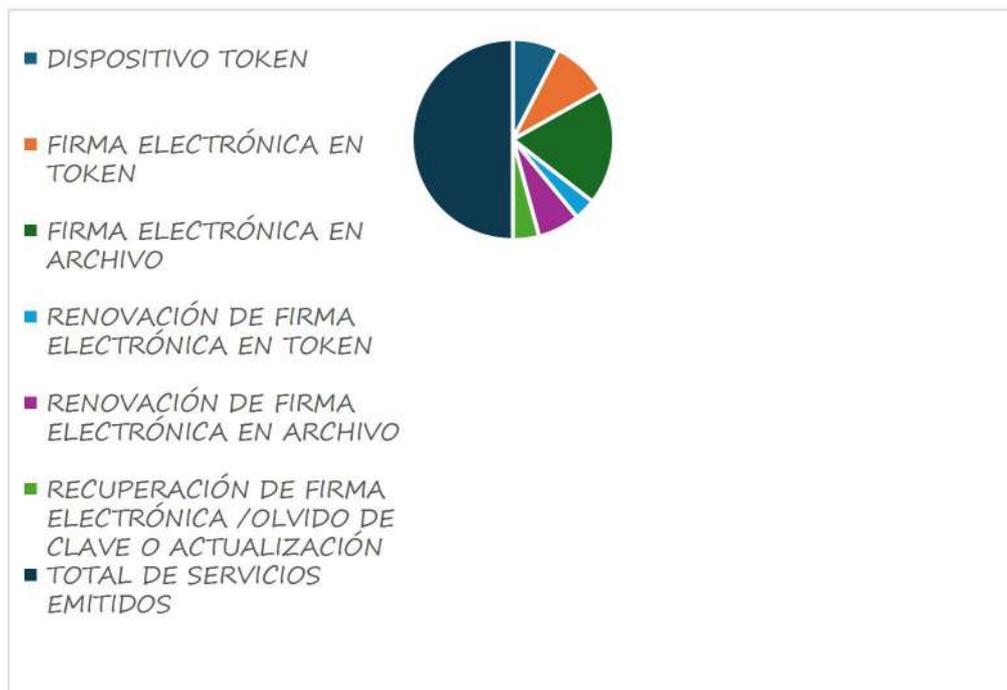
META: 96.00%

CUMPLIMIENTO: 92.83%

Porcentaje de satisfacción del usuario externo		
Período	Meta del Período	Resultado del Período
Ene-Feb	0,96	0,92
Mar-Abr	0,96	0,92
May-Jun	0,96	0,94
Jul-Ago	0,96	0,91
Sep-Oct	0,96	0,94
Nov-Dic	0,96	0,95

### Certificados digitales de firmas electrónicas entregadas

SERVICIOS	MORONA SANTIAGO
DISPOSITIVO TOKEN	132
FIRMA ELECTRÓNICA EN TOKEN	164
FIRMA ELECTRÓNICA EN ARCHIVO	331
RENOVACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA EN TOKEN	61
RENOVACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA EN ARCHIVO	119
RECUPERACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA /OLVIDO DE CLAVE O ACTUALIZACIÓN	74
TOTAL DE SERVICIOS EMITIDOS	881
<b>TOTAL.</b>	<b>1762</b>



## 4.2 RECAUDACIÓN PRESENCIAL DE SERVICIOS CZ6 2023

### Firma Electrónica

#### Reporte Anual

PROVINCIAS	TOTAL RECAUDACION
MORONA SANTIAGO	21.850
<b>TOTAL</b>	<b>21.850</b>

## REPORTE MENSUAL

ENERO	3.489,92
FEBRERO	2.163,84
MARZO	1.248,80
ABRIL	708,96
MAYO	3.648,96
JUNIO	3.139,36
JULIO	1.356,32
AGOSTO	1.835,68
SEPTIEMBRE	1.486,24
OCTUBRE	1.089,76
NOVIEMBRE	904,96
DICIEMBRE	777,28
TOTAL	21.850,08



## Servicios de Registro Civil, Identificación y Cedulación

### Reporte Anual

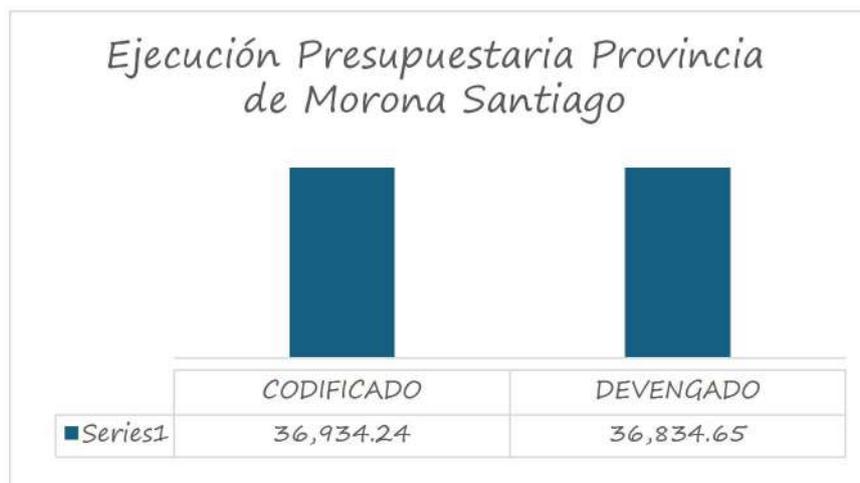
PROVINCIA	TOTAL RECAUDACIÓN
MORONA SANTIAGO	529.825
TOTAL	529.825

## 5.EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

En el año 2023 se asigna un presupuesto de \$ 118.111,73 a la Coordinación Zonal , en el transcurso ; la ejecución es de \$ 117.922,03 representa 99.74 % de ejecución presupuestaria, en cuanto a la provincia de Morona Santiago se asigno el rubro de USD 36.934,24 logrando ejecutar USD 36.834,65, alcanzando el 99.73% de ejecución.

Tabla 1. Ejecucion Presupuestaria por Provincia

PROVINCIA	CODIFICADO	DEVENGADO	%
MORONA SANTIAGO	36.934,24	36.834,65	99,73
<b>Total</b>	<b>36.934,24</b>	<b>36.834,65</b>	<b>99,73</b>



Análisis de ejecución presupuestaria por Provincia y por Grupo de Gasto

### MORONA SANTIAGO

Tabla 5. Ejecución Presupuestaria Provincia de Morona Santiago, Grupo de gasto

GRUPO DE GASTO	CODIFICADO	DEVENGADO	%
GRUPO 53	36.350,91	36.290,91	99,83
GRUPO 57	583.33	543.74	93,21
<b>TOTALES</b>	<b>36.934,24</b>	<b>36.834,65</b>	<b>96,52</b>

## 6.PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS

La Coordinación Zonal con el objetivo de garantizar la satisfacción de usuario interno y externo, con la utilización eficiente de los recursos asignados realizó los siguientes procesos de contratación en el año 2023, beneficiando así a las 3 provincias que conforman la Coordinación Zonal 6.

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
<b>Ínfima Cuantía</b>	12	52.638,42	12	52.638,42
<b>Catálogo Electrónico</b>	2	13.408,64	2	13.408,64

## 7. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

No existieron aportes ciudadanos en el proceso de rendición de cuentas 2023, solo se respondieron las preguntas de los ciudadanos.

## 8. DELIBERACIÓN PÚBLICA

La Coordinación Zonal 6 de Registro Civil Identificación y Cedulación, rinde cuenta a la ciudadanía sobre la gestión ejecutada en el periodo 2023, en cumplimiento a la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social. La audiencia pública se llevó a cabo el 21 de Marzo de 2024, en la Agencia Macas correspondiente a la Provincia de Morona Santiago.

Asistieron a la misma autoridades de territorio, representantes de organizaciones sociales y ciudadanía en general.

El orden del día se realizó de acuerdo al siguiente detalle:

ORDEN	ACTIVIDAD
Primero	Bienvenida
Segundo	Saludo de bienvenida por parte del Coordinador de Oficina Técnica de Morona Santiago
Tercero	Presentación del informe de Rendición de Cuentas 2023 a cargo del Ing. Angel Teófilo Zhinin, Coordinador de Oficina Técnica de la Provincia de Morona Santiago.
Cuarto	Preguntas y aportes de la ciudadanía
Quinto	Foto oficial
Sexto	Cierre

La Deliberación Pública de Rendición de Cuentas de la Oficina Técnica del Cañar de Registro Civil Identificación y Cedulación, tiene como objetivo transparentar la gestión y trabajo realizado durante el año 2023 en la prestación de servicios al ciudadano

Este es un proceso interactivo que permite una positiva interrelación entre la ciudadanía y la Institución Pública, puesto que implica un derecho y a la vez un deber para las instituciones; es una obligación, mientras que para la ciudadanía en general es un derecho acceder a la información generada.

Se da inicio a la Rendición de Cuentas a cargo del Mgs. Angel Teófilo Zhinin, Coordinador de Oficina Técnica de Morona Santiago de Registro Civil Identificación y Cedulación, con el fin de brindar una visión clara a la ciudadanía se empieza la audiencia pública enfocándose en la filosofía institucional dando así un concepto global de la Institución, además de mencionar la Cobertura de la Provincia de Morona

Santiago sus alcances y ejecución presupuestaria, se destaca el trabajo articulado con las autoridades en territorio cumpliendo así con la brigadas de cedulación e inscripciones con las cuales se acercan los servicios del Registro Civil a la población más vulnerable y de sectores alejados de la provincia, además de destacar el compromiso de los servidores que conforman la Oficina Técnica de Morona Santiago y de toda la Coordinación en general para lograr los objetivos propuestos.

### 9. APORTES CIUDADANOS

N°	Cantidad de Asistentes	Compromisos adquiridos con la ciudadanía	Sugerencias, comentarios y/o preguntas realizadas por la ciudadanía.	Respuesta de la autoridad
1	20		¿Cuáles son los requisitos para solicitar una brigada de cedulación?	Las brigada móviles acercan nuestros servicios a las usuarios mas vulnerables estas se ejecutan de manera constante; para acceder a este servicio es necesario que se realice la petición de la brigada con un oficio en la secretaria de la Agencia, dicho oficio debe especificar el nombre del usuario a recibir el servicio, los datos específicos del domicilio además de un contacto telefónico, una vez se receipta el oficio nuestro equipo de brigadas se comunica con el usuario para indicarle la fecha, el horario en la que nos acercaremos a su domicilio a brindar el servicio.
2			¿Como acceden a un turno las personas de las comunidades que no disponen de internet, ni dispositivos electrónicos?	Los ciudadanos que no pueden acceder a nuestra página virtual por diferentes situaciones pueden acercarse a cualquiera de nuestras agencias en las cuales contamos con módulos de información, en estos se brinda a los usuarios la información que se requiere además de agendarles los turnos de manera gratuita e inmediata.

## 10. PLAN DE ACCIÓN

Como planes de acción en atención a las sugerencias y preguntas realizadas por la ciudadanía se ha planteado:

- Ampliar horarios de atención para atender los servicios de pasaportes y cedulación en las agencias principales evitando la aglomeración de los usuarios en las distintas agencias de la Coordinación Zonal.
- Atender oportunamente la solicitudes presentadas por la ciudadanía en cuanto a brigadas solidarias.

## 11. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO

- Aperturar la Agencia San Juan Bosco en la Provincia de Morona Santiago.
- En el 2024, incrementar los servicios de cedulación e inscripciones de nacimientos, mediante brigadas móviles, para usuarios que se encuentran en lugares lejanos de las agencias del Registro Civil pertenecientes a la Coordinación Zonal 6.
- Asegurar la aplicación de acciones de control para garantizar la entrega de productos y servicios de calidad.
- Implementar planes de acción que permitan cubrir la demanda de servicios y evitar que los usuarios acudan a los tramitadores.

## 12. ANEXOS



