

# RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

Dirección General de Registro Civil,  
Identificación y Cedulación

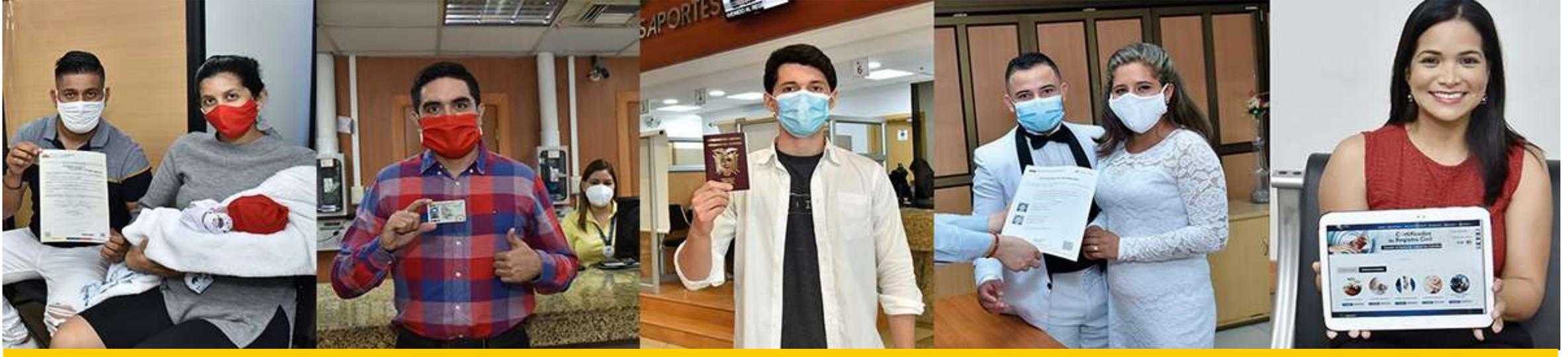




# ALINEACIÓN **ESTRATÉGICA**



Juntos  
lo logramos



### EJE 3: Más sociedad, mejor Estado

**CONTENIDO:** Incentivar una sociedad participativa con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

#### POLÍTICA 7.7

«Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad».



# FILOSOFÍA INSTITUCIONAL



## MISIÓN

«Prestamos servicios de registro civil e identificación de manera integral a través de documentos y canales físicos y electrónicos con calidad, seguridad, eficiencia y transparencia».



## VISIÓN

«Al 2021 ser líderes en la prestación e innovación de servicios públicos, aportando significativamente al desarrollo del país, siendo un referente regional».





# FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

## ▶ OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



**1** | Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.



**2** | Incrementar la inscripción y registro de hechos y actos civiles oportunos y con calidad.



**3** | Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país.



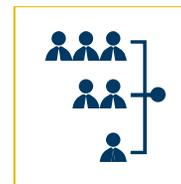
**4** | Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos.



**5** | Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica.



**6** | Incrementar la eficiencia institucional de la DIGERCIC.



**7** | Incrementar el desarrollo del talento humano de la DIGERCIC.



**8** | Incrementar e uso eficiente del presupuesto de la DIGERCIC.



# COBERTURA



# COBERTURA

## PROVINCIA: BOLÍVAR



- Guaranda
- Las Naves
- Echeandía
- Caluma
- Chimbo
- San Miguel
- Chillanes
- Agencia Las Naves
- Agencia San José del Tambo



**RENDICIÓN  
DE  
CUENTAS** 20  
21



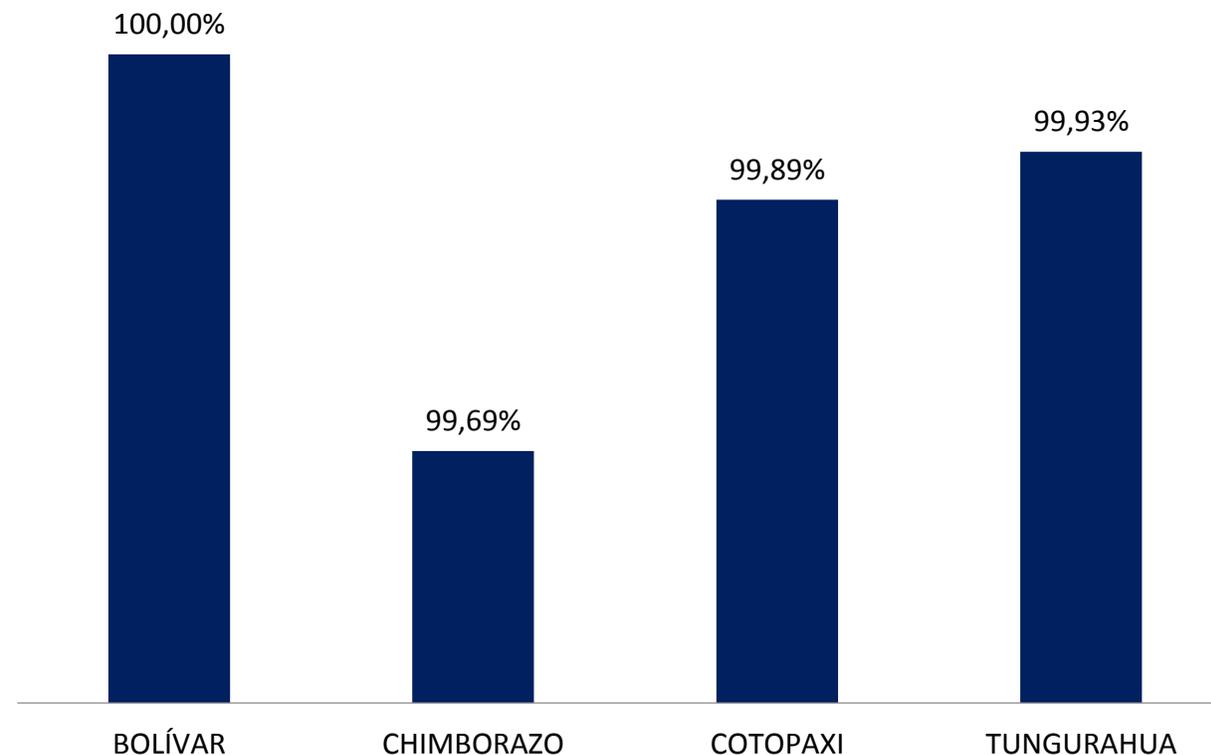


# EJECUCIÓN **PRESUPUESTARIA**

# EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2021

## 99,87%

PROVINCIA	CODIFICADO USD	EJECUTADO USD
Bolívar	50.450,45	50.450,45
Chimborazo	96.329,02	96.034,48
Cotopaxi	149.187,00	149.020,00
Tungurahua	133.740,51	133.640,28
Coordinación Zonal 3	429.706,98	429.145,21





# OBJETIVOS **OPERATIVOS**



## OBJETIVOS OPERATIVOS

- Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral, la conservación de los documentos registrales MEDIANTE implementación, estandarización, seguimiento, control de procesos y sincronización de la información registral.
- Incrementar el registro oportuno y captación de inscripciones tardías de los hechos vitales MEDIANTE la implementación de aplicativos tecnológicos, acciones estratégicas y alianzas interinstitucionales.
- Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país MEDIANTE la implementación optimización de procesos y alianzas interinstitucionales.
- Incrementar el nivel de satisfacción del usuario externo MEDIANTE el fortalecimiento de las estrategias de servicio del modelo de atención al ciudadano.
- Incrementar las soluciones provistas a los usuarios externos respecto a los casos de posible falsedad ideológica y documental MEDIANTE la aplicación de protocolos investigativos y asesoría directa.





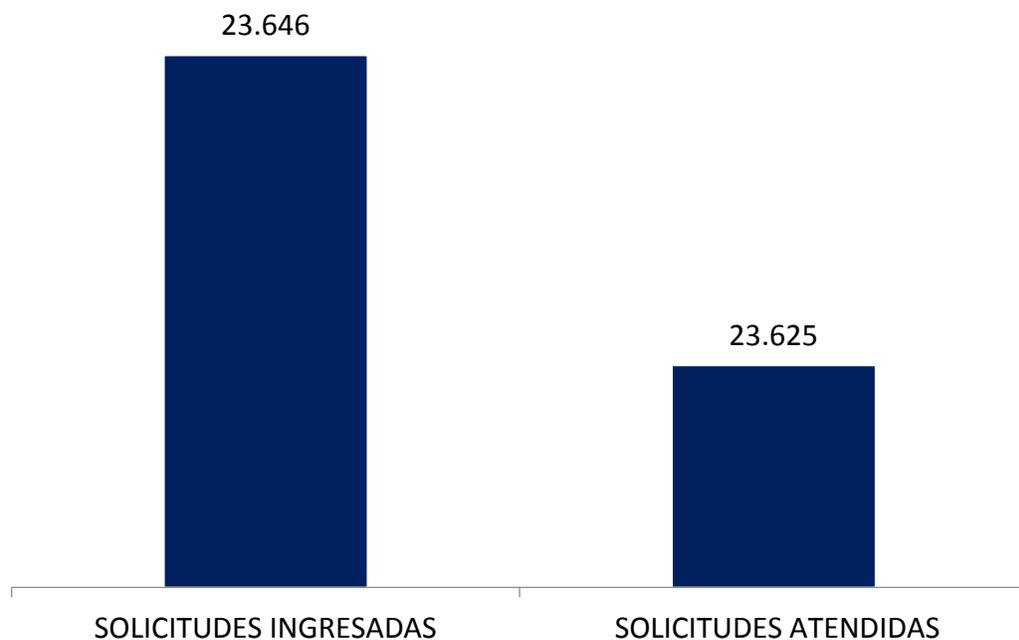
RESULTADOS  
**ALCANZADOS**



# RESULTADOS ALCANZADOS

Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral, la conservación de los documentos registrales MEDIANTE implementación, estandarización, seguimiento, control de procesos y sincronización de la información registral.

**Indicador:** Porcentaje en la eficiencia en la respuesta a requerimientos de documentos registrales



PROVINCIA	SOLICITUDES INGRESADAS	SOLICITUDES ATENDIDAS
Bolívar	23.646	23.625

CUMPLIMIENTO  
**99,91%**

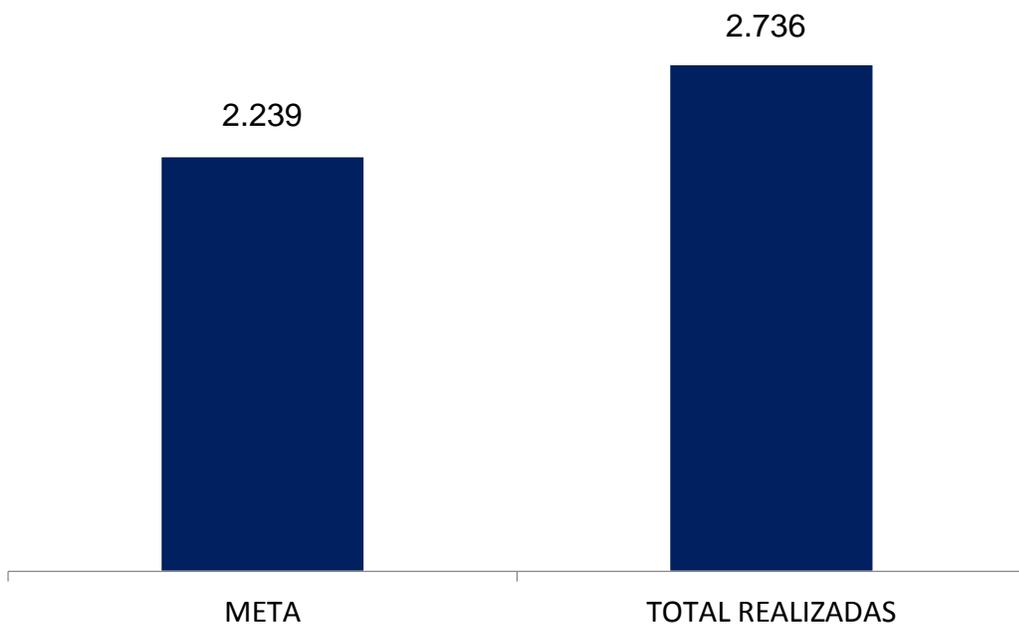




# RESULTADOS ALCANZADOS

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

**Indicador:** Total inscripciones de nacimiento



PROVINCIA	META	TOTAL REALIZADAS
Bolívar	2.239	2.736

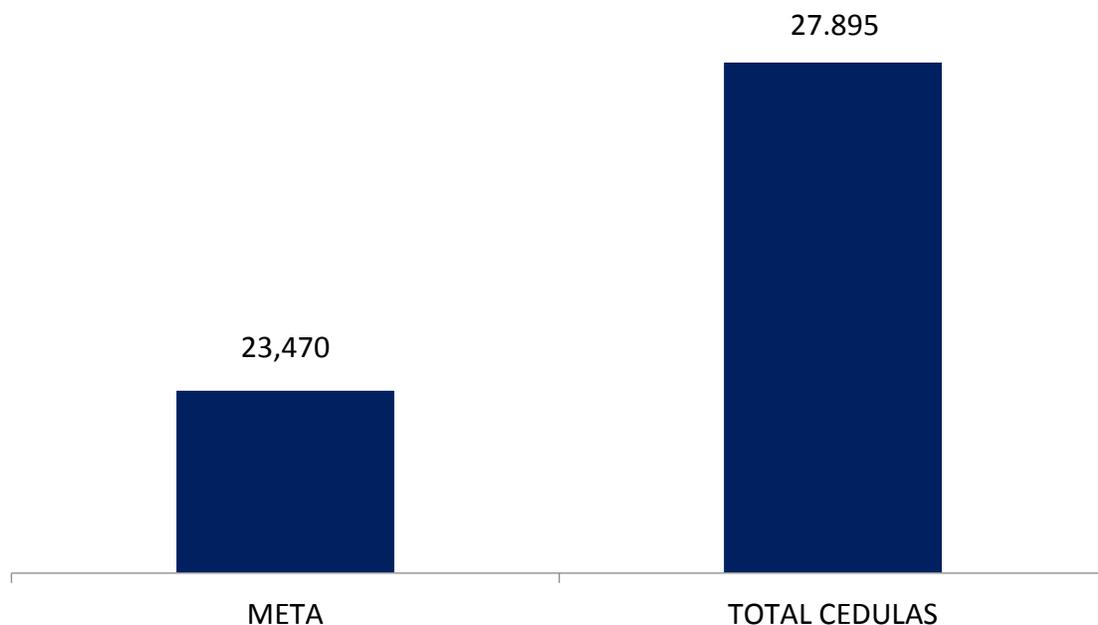
CUMPLIMIENTO  
**122,20%**



# RESULTADOS ALCANZADOS

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

**Indicador:** Número Total de cédulas producidas



PROVINCIA	META	TOTAL CÉDULAS
Bolívar	23.470	27.895

**CUMPLIMIENTO**  
**118,85%**



# RESULTADOS ALCANZADOS

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

**Indicador:** Porcentaje de cumplimiento de los niveles de servicio en tiempos de espera del usuario externo

**PROMEDIO CUMPLIMIENTO: 96,00%**

MESES	No. DE AGENCIAS QUE CUMPLEN EL TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA	NÚMERO TOTAL DE AGENCIAS	% CUMPLIMIENTO
Enero- Febrero	4	4	100 %
Marzo-Abril	4	4	100%
Mayo-Junio	4	4	100 %
Julio-Agosto	3	4	75 %
Septiembre-October	4	4	100 %
Noviembre -Diciembre	4	4	100 %

**Indicador:** Nivel de Satisfacción al Usuario Externo

**PROMEDIO CUMPLIMIENTO: 96,60%**

BIMESTRE	META	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Enero- Febrero	88%	94,25%
Marzo-Abril	89%	95,90%
Mayo-Junio	92%	97,50%
Julio-Agosto	92%	96,84%
Septiembre-October	94%	98,39%
Noviembre -Diciembre	94%	96,72%





# RESULTADOS ALCANZADOS

Incrementar las soluciones provistas a los usuarios externos respecto a los casos de posible falsedad ideológica y documental MEDIANTE la aplicación de protocolos investigativos y asesoría directa.

**Indicador:** Porcentaje de Eficacia en la Resolución de casos de adulteración de identidad

**TOTAL**  
**181 casos**  
**CUMPLIMIENTO**  
**100%**

TRIMESTRE	META	SUMATORIA DE CASOS CERRADOS (15 DÍAS)	TOTAL CASOS ENTREGADOS EN LA ZONA	PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN
Enero- Marzo	93%	34	34	100 %
Abril- Junio	93%	55	55	100 %
Julio- Septiembre	94%	54	54	100 %
Octubre-Diciembre	94%	38	38	100 %





# OTROS **RESULTADOS**



## OTROS RESULTADOS

# 1.918

PASAPORTES  
ORDINARIOS ENTREGADOS

**Valor  
recaudado:  
USD 124.740,00**



## OTROS RESULTADOS

# 1.590 FIRMAS ELECTRÓNICAS ENTREGADAS

MESES	CANTIDAD
ENERO	138
FEBRERO	174
MARZO	163
ABRIL	133
MAYO	153
JUNIO	139
JULIO	131
AGOSTO	113
SEPTIEMBRE	167
OCTUBRE	85
NOVIEMBRE	93
DICIEMBRE	101
<b>TOTAL</b>	<b>1.590</b>



**Valor recaudado:**  
**USD 43.743,84**



# OTROS RESULTADOS

# 861

## BENEFICIARIOS DE BRIGADAS

CEDULACIÓN			
PRIMERA VEZ	RENOVACIÓN	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	TOTAL
844	14	3	861



## OTROS RESULTADOS



## CLIMA LABORAL

- Capacitación al personal.
- Pausas activas.
- Conmemoración de fechas especiales.



# RETOS

## 2022



- Mejora en la salud de los funcionarios mediante campañas de vacunación, pausas activas y rotación del personal operativo.
- Mantener la ***Certificación ISO 9001: 2015*** con el objetivo de mejorar la calidad de atención a nuestros usuarios.
- Mantener la ***Certificación de Institución Libre de Violencia***.
- Plan estratégico de capacitación sobre:
  - Trabajo en equipo
  - Servicio al cliente
  - Actitud al cambio.



# GRACIAS