



Informe

Informe de Gestión 2021

Coordinación Zonal 6
MARZO 2022

Elaborado por:	Aprobado por:
Cpa. María José Quishpi Quizhpi	Mgs. Lizbeth Berrezueta Vera
Analista de planificación (E)	COORDINADORA ZONAL 6

Informe de Rendición de cuentas 2021

ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	3
2. COBERTURA.....	3
3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD.....	3
4. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019.....	3
5. RESULTADOS OBTENIDOS.....	4
6. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	3
7. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS.....	4
8. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO.....	4

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 14 de agosto del 2021, el Ing. Fernando Alvear Calderón, Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación mediante acción de personal DIGERCIC-DATH-2019-021, resolvió nombrar en el cargo de coordinador zonal 6 de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, a la Mgs. Lizbeth Berrezueta Vera;

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;
- 13.13. 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.

2. COBERTURA

La Coordinación Zonal 6 situada en la cabecera cantonal de la provincia del Azuay, cuenta en la actualidad con 3 Oficinas Técnicas (Azuay, Cañar y Morona Santiago) y 27 agencias (ARCES no operativos por la actual pandemia Covid-19), las cuales 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 mayor productividad a nivel nacional gracias al esfuerzo y compromiso de sus autoridades y de cada uno de los servidores que la conforman.

PROVINCIA DEL AZUAY

13

PUNTOS DE ATENCIÓN

- **Cuenca:**
 - *San Blas
 - *El Batán
 - *ARCES Hosp. Vicente Corral
 - Moscoso (Actualmente cerrado por la pandemia)
 - *La Libertad
- **Gualaceo**
- **Sigsig**
- **Nabón**
- **Oña**
- **Santa Isabel**
- **Girón**
- **Pucará**
- **Camilo Ponce Enriquez**
- **Paute**



CAÑAR

5 PUNTOS DE ATENCIÓN

- Azogues
- Cañar
- Suscal
- La Troncal
- El Tambo



MORONA SANTIAGO

9 PUNTOS DE ATENCIÓN

- Macas
- Palora
- Sucúa
- Santiago de Méndez
- Limón Indanza
- Gualaquiza
- Taisha
- Tiwintza
- Arces (no operativo, por COVID-19)





La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, plantea su misión institucional de la siguiente manera:

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

En este contexto se debe resaltar que en los últimos años la institución ha incrementado sus servicios para atender de manera integral a la ciudadanía, por cuanto la demanda y afluencia de usuarios ha crecido significativamente llegando inclusive a duplicar la productividad y metas propuestas.

En el mes de octubre de 2020 se implementó el aplicativo SEDIP para pasaportes considerándose a Cuenca como punto de impresión inclusive de otras provincias ajenas a la coordinación zonal 6 (Loja y Zamora); así también desde febrero del presente año se implementó SEDIP para el servicio de emisión de cédulas electrónicas.

3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD

3.1 Políticas públicas interculturales

Descripción: La operación 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:

- 10 puntos de atención completamente remodelados.
- 7 puntos de atención modernizados
- 6 agencias totalmente construidas.

Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad: Agencia Gualaceo de la provincia de Azuay, beneficia a 9 parroquias: Gualaceo, Jadán, Luis Cordero, Zhidmad, San Juan, Remigio Crespo, Mariano Moreno, Daniel Córdova y Simón Bolívar.

Agencia Cañar de la provincia de Cañar, beneficia a once parroquias: Chontamarca, Chorocopte, Ducur, General Morales, Gualleturo, Honorato Vásquez, Ingapirca, Juncal, San Antonio, Ventura, Zhud.

Agencia Macas de la provincia de Morona Santiago, 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 de la provincia de Morona Santiago beneficia a diez parroquias: Gualaquiza, Mercedes, Molina, Bomboiza, Nueva Tarqui, San Miguel de Cuyes, Amazonas, Chigüinda, Bermejós, El Rosario, y El Ideal.

Agencia de Taisha de la provincia de Morona Santiago beneficia a cuatro parroquias: Huasaga (Cab. en Wampuik), Tuutinentza, Macuma, Pumpuenta; y, a la cabecera cantonal.

3.2 Políticas públicas generacionales

Descripción: 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.

Detalle principales resultados obtenidos: Se ejecutaron 18,861 registros oportunos de nacimientos en la CZ6.

Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad: Campaña masiva de

comunicación para erradicar los subregistros de inscripciones de hechos y actos.

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, Partidas de Nacimiento y Resoluciones Administrativas, etc.). También se registra la emisión de pasaporte a personas que presentan el carnet del CONADIS.

Detalle principales resultados obtenidos:

- ✓ 5090 cédulas entregadas sin costo a personas con discapacidad.
- ✓ 1471 servicios de Registro Civil otorgados sin costo a personas con discapacidad.
- ✓ 1779 pasaportes emitidos a personas con discapacidad.
- ✓ Todos estos servicios representan un valor USD 0.00

Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad: Aporta con la exoneración de tarifas para los ciudadanos con discapacidad.

3.4 Políticas públicas de género

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:

- ✓ 33 cambios de nombre hasta los 90 días
- ✓ 14 cambio de género

Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad: El Art. 78 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 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: El Registro Civil acerca el servicio de cedulación e inscripciones mediante la realización de brigadas móviles

Detalle principales resultados obtenidos:

4 brigadas realizadas en Cañar, 24 brigadas realizadas en Morona Santiago y 8 brigadas realizadas en Azuay.

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 PLAN OPERATIVO Y PROYECTOS

- ✓ La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, en febrero de 2021

implementó el nuevo documento de identidad es más seguro. La información del ciudadano es impresa en láser, lo que disminuye cualquier riesgo de falsificación o suplantación. El chip interno almacena datos personales, foto, huellas dactilares y firma electrónica del portador. Cumple con las recomendaciones de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y contiene nuevos campos de información como condición de donante, tipo de sangre, porcentaje de discapacidad. La verificación de la información se la realiza de forma ágil, a través de escaneo del código QR, con aplicaciones que pueden ser descargadas desde el celular; y, código MRZ para la validación en puntos fronterizos.

- ✓ En octubre 2021, el nuevo sistema de turnos en las agencias del Registro Civil a escala nacional, Para el agendamiento el usuario debe primero pagar por el servicio, lo puede hacer en línea con tarjeta de crédito o de débito; o, en efectivo, en las entidades afiliadas: Banco del Pacífico, ServiPagos y PagoÁgil.
- ✓ La Coordinación Zonal 6, realiza la ejecución de brigadas con las diferentes instituciones gubernamentales en el servicio de inscripción de nacimientos y cedulaación, en el 2021 se ejecuta 36 brigadas.



CEDULACIÓN			
PRIMERA VEZ	RENOVACIÓN	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	TOTAL
1223	1191	27	2441
INSCRIPCIONES			
INSCRIPCIONES OPORTUNAS	INSCRIPCIONES TARDIAS	TOTAL	
17	434	451	

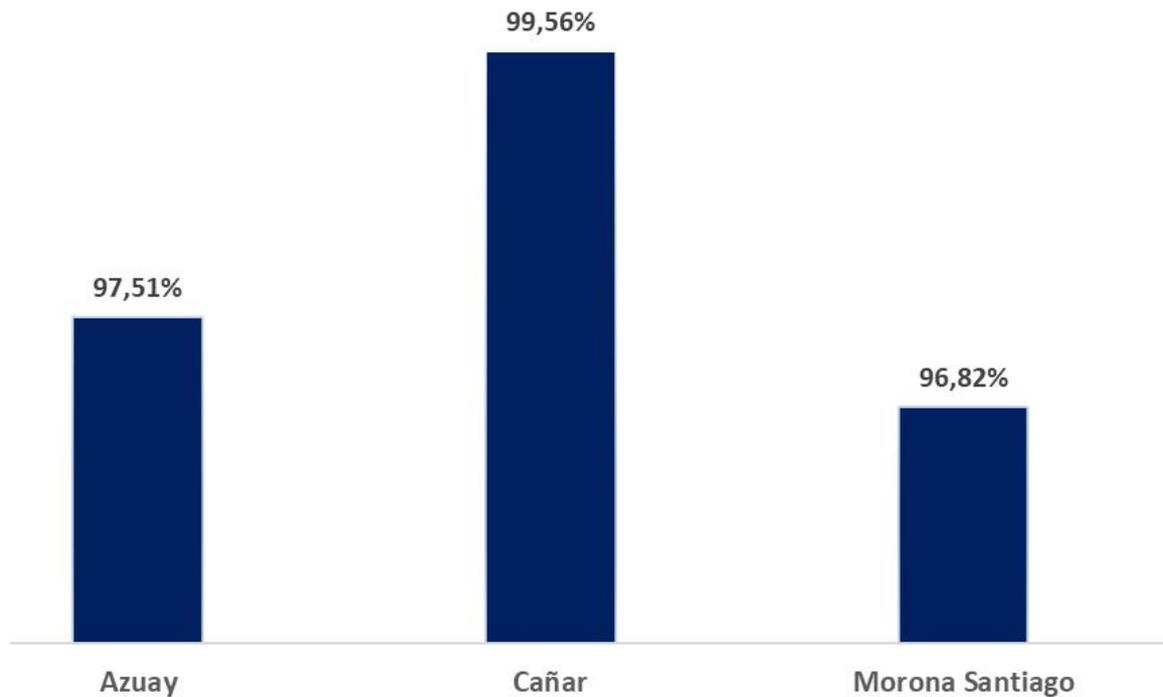
- ✓ En la provincia del Azuay el 02 de septiembre de 2021, cumpliendo en un tiempo récord se entregó a la ciudadanía la nueva agencia La Libertad en Cuenca, con la presencia de la Ministra de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, Vianna Maino, Director General de Registro Civil, Ing. Fernando Alvear y de autoridades locales, Gobernador del Azuay, Esteban Bernal y el Alcalde de Cuenca, Pedro Palacios. En este punto de atención los ciudadanos pueden acceder a los servicios de cedulaación para ecuatorianos y extranjeros, servicio de rectificaciones, emisión de certificado y actas registrales.



5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

En el año 2021 se asigna un presupuesto de \$303,438.56 y la ejecución zonal es de \$ 296,523.73 representa 97.72% de ejecución presupuestaria.

PROVINCIA	CODIFICADO	EJECUTADO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Azuay	155.564.02	151,689.79	97.51%
Cañar	60,696.21	60,428.95	99.56%
Morona Santiago	87,178.33	84,404.99	96.82%
Coordinación Zonal 6	303,438.56	296,523.73	97.72%



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

Incluir tipo de contrataciones que se han llevado a cabo, con su respectivo estado (número de procesos, valor adjudicado)

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
			Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	24	\$ 109.639,30	20	\$ 83.599,31
Catálogo Electrónico	53	\$ 139.643,34	53	\$ 139.643,34

7. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

No existieron aportes ciudadanos en el proceso de rendición de cuentas 2020, solo se respondieron las preguntas de los ciudadanos.

8. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES POR LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA

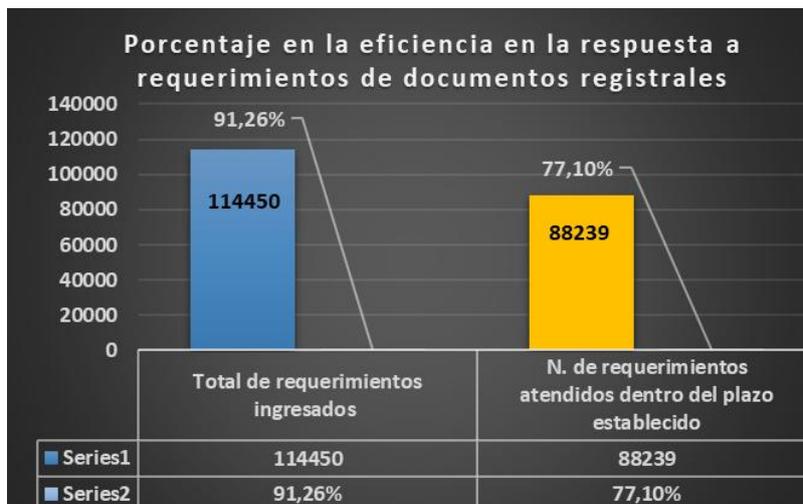
No aplica.

9. RESULTADOS OBTENIDOS

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.

- ✓ Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral, la conservación de los

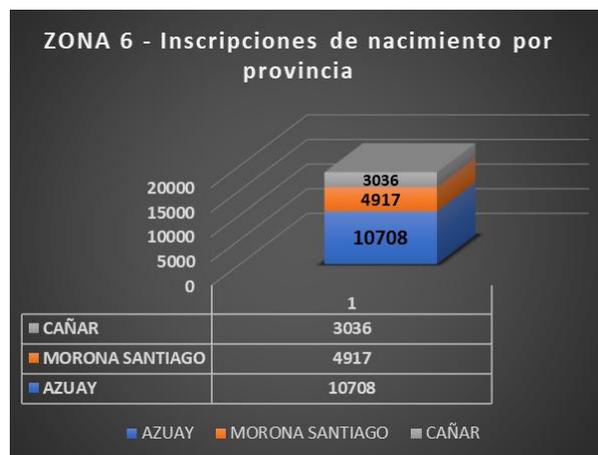
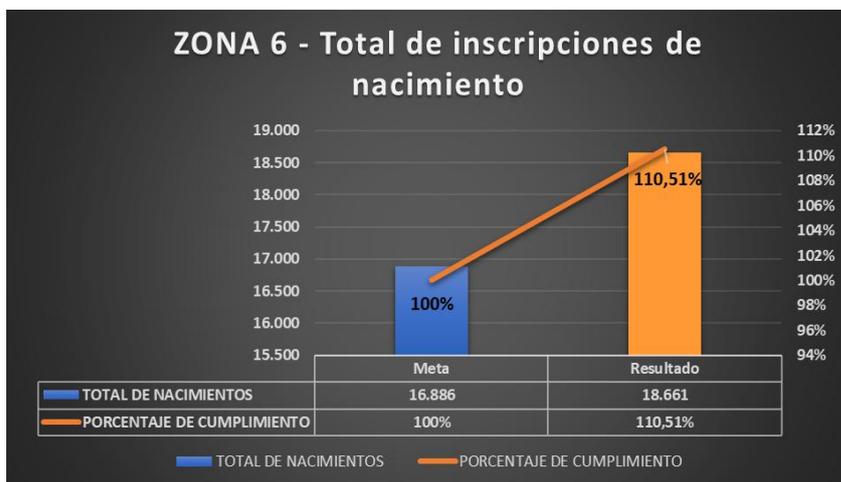
documentos registrales MEDIANTE implementación, estandarización, seguimiento, control de procesos y sincronización de la información registral.



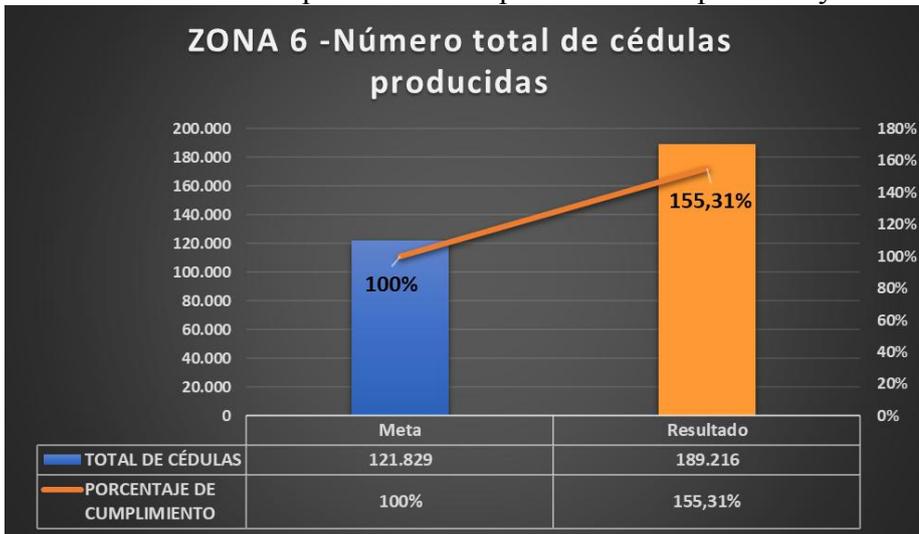
META: 91.26%
CUMPLIMIENTO: 77.10%

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

META: 16.886 (100%)
CUMPLIMIENTO: 18.661

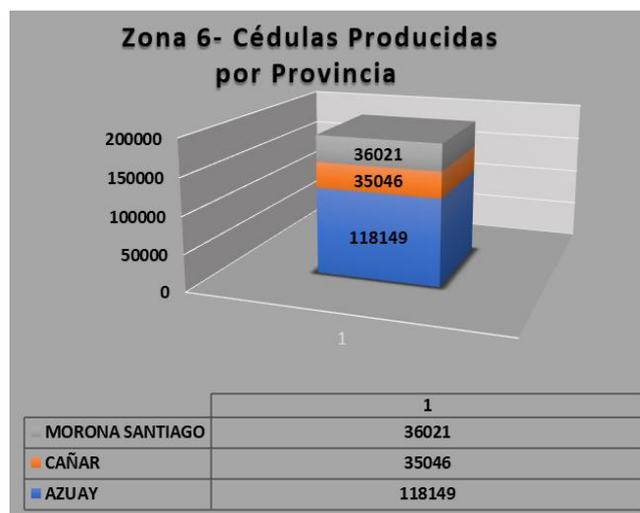


- ✓ Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país MEDIANTE la implementación optimización de procesos y alianzas interinstitucionales.



META: 121.829 (100%)

CUMPLIMIENTO:
189.216 (155.31%)



- ✓ 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

CUMPLIMIENTO: 105.98%

MESES	No. DE AGENCIAS QUE CUMPLEN EL TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA	NÚMERO TOTAL DE AGENCIAS	% CUMPLIMIENTO
Enero- Febrero	4	4	56,82 %
Marzo-Abril	3	4	56,18%
Mayo-Junio	4	4	83,33 %
Julio-Agosto	4	4	153,85 %
Septiembre-Octubre	4	5	142,86 %
Noviembre -Diciembre	4	5	142,86 %



- ✓ INDICADOR: Nivel de Satisfacción al Usuario Externo
CUMPLIMIENTO: 100.09%

BIMESTRE	META	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Enero- Febrero	88%	94.25%
Marzo-Abril	89%	94.10%
Mayo-Junio	92%	80.02%
Julio-Agosto	92%	94,79%
Septiembre-Octubre	94%	92.89%
Noviembre -Diciembre	94%	92.92%

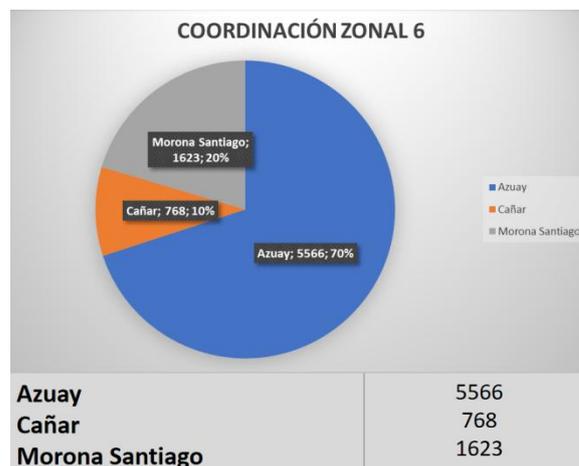
- ✓ Incrementar las soluciones provistas a los usuarios externos respecto a los casos de posible falsedad ideológica y documental MEDIANTE la aplicación de protocolos investigativos y asesoría directa.

INDICADOR: Porcentaje de Eficacia en la Resolución de casos de adulteración de identidad

Total de casos=83 Cumplimiento 106.15%

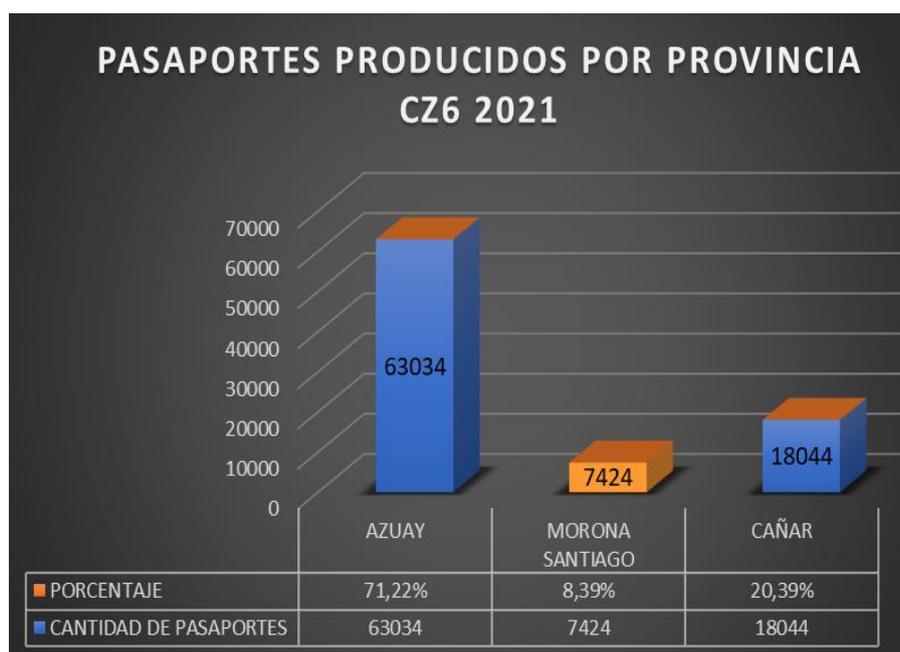
TRIMESTRE	META	SUMATORIA DE CASOS CERRADOS (15 DÍAS)	TOTAL CASOS ENTREGADOS EN LA ZONA	PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN
Enero- Marzo	93%	32	32	107,53%
Abril- Junio	93%	20	19	113,18%
Julio- Septiembre	94%	11	12	97,52 %
Octubre-Diciembre	94%	20	20	106,38%

- ✓ Certificados digitales de firmas electrónicas entregadas 7957



MES	RECAUDACION 2021
ENERO	19.635,84
FEBRERO	19.687,36
MARZO	24.645,60
ABRIL	13.653,92
MAYO	15.391,04
JUNIO	22.183,84
JULIO	26.544,00
AGOSTO	14.556,64
SEPTIEMBRE	16.562,56
OCTUBRE	11.300,80
NOVIEMBRE	11.798,08
DICIEMBRE	14.504,00
TOTAL	210.463,68

✓ 88.502 pasaportes ordinarios entregados en la Coordinación Zonal 6.





10. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO

- ✓ En el 2022, incrementar los servicios de cedulaación 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.
- ✓ Reapertura de la Agencia San Juan Bosco, en la provincia de Morona Santiago, en virtud de las necesidades de los usuarios.
- ✓ Cumplir con los parámetros que exige el Modelo Ecuatoriano de Excelencia Certificación PROEXCE-Cuarto Nivel EXCELENCIA.
- ✓ Implementar planes de acción que permitan cubrir la demanda de servicios y evitar que los usuarios acudan a los tramitadores.

11. DELIBERACIÓN PÚBLICA

La Coordinación Zonal 6 del Registro Civil rindió cuentas de la gestión desarrollada en el 2021, en cumplimiento de lo estipulado en el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y en el Art. 10 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS).

Las deliberaciones públicas se realizaron los días 07, 08 y 09 de marzo del presente año, en las ciudades de Cuenca, Azogues y Macas a través de la plataforma virtual de Zoom y de Facebook Live del Registro Civil, lo que permitió a la ciudadanía solventar sus dudas e inquietudes sobre los servicios que brinda Registro Civil en el canal presencial, virtual y en territorio.

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

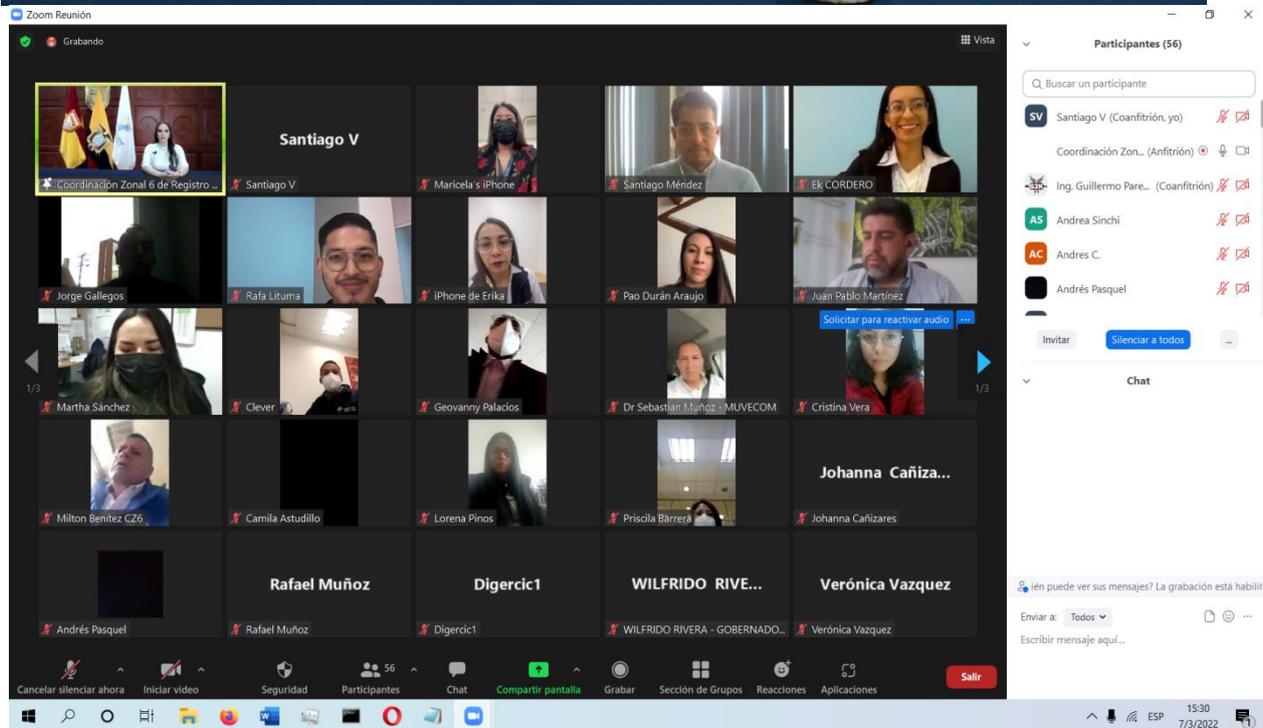
El orden del día se realizó con el siguiente detalle:

Orden	Actividad
Primero	Bienvenida
Segundo	Presentación del Informe de Rendición de Cuentas 2021
Tercero	Preguntas y aportes de la ciudadanía
Cuarto	Foto oficial
Quinto	Cierre FIN//

La Deliberación Pública de Rendición de Cuentas, de la Coordinación Zonal 6 de Registro Civil, Identificación y Cedulaación, tiene como objetivo transparentar la gestión y trabajo realizado durante el 2021 en la prestación de servicios al ciudadano.

Este es un proceso interactivo que permite una positiva interrelación entre la ciudadanía y la institución pública. Dicha relación es de doble vía, 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.

Azuay



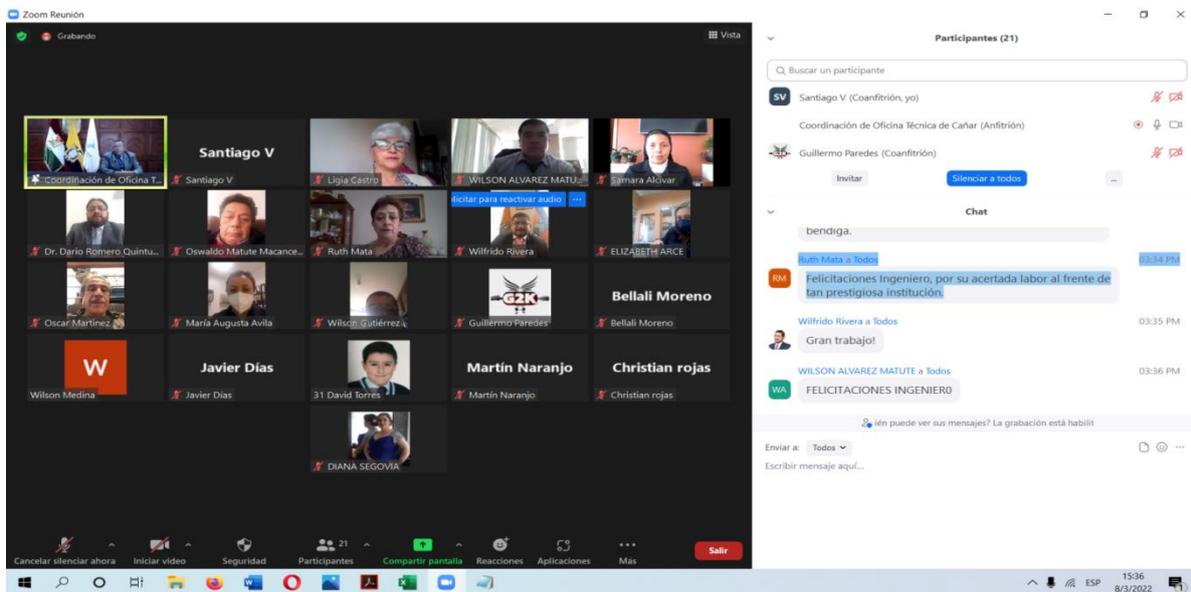
La Mg. Lizbeth Berrezueta, coordinadora zonal 6 de Registro Civil, señaló que, tomando como fuente la herramienta Gobierno por Resultados – GPR, en el año 2021 se entregaron más de 118.149 cédulas de identidad y se realizaron 8 brigadas móviles en conjunto jefaturas políticos, juntas parroquiales y gobernaciones con un total de 410 servicios emitidos en las provincias de Azuay.

De igual forma, mencionó que se entregaron 88.502 pasaportes y 5566 firmas electrónicas, garantizando un servicio confiable y oportuno a nuestros usuarios. Más de 10.708 recién nacidos fueron inscritos oportunamente, garantizando así su derecho a la identidad. “Gracias al compromiso y esfuerzo de los funcionarios de la Coordinación Zonal 6, acercamos los servicios del Registro Civil en territorio de manera efectiva, equitativa e incluyente para que los ciudadanos del grupo de atención prioritaria puedan obtener su documento de identidad, inscribir el nacimiento de sus niños y de esta manera puedan acceder a los derechos que el Estado ecuatoriano otorga”, señaló la funcionaria.

EJECUCION DE LA AUDIENCIA PÚBLICA		COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA		
Nº	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
1	56		<p>David Ayala: Mi abuelito tiene 90 años de edad y extravió su cédula, casi no puede movilizarse a las agencias de Registro Civil, y necesita su documento de identidad para retirar medicina en el IESS. ¿Hay alguna manera de que la institución pueda ayudarlo?</p>	<p>Estimado David, gracias por su pregunta, es importante dar a conocer a la ciudadanía que el Registro Civil cuenta con el servicio de brigadas solidarias para los ciudadanos en condición de vulnerabilidad: personas con discapacidad, adultos mayores que no puedan movilizarse, pacientes en hospitales, ciudadanos en casos de emergencia. Estimado David debe un familiar realizar una solicitud y entregar en la agencia más cercana para que un equipo móvil se traslade a su domicilio o casa de salud, para realizar el proceso de cedulaación y de esta manera pueda obtener su cédula.</p>
			<p>Verónica Vázquez: E intentado obtener un turno para pasaporte porque tengo que viajar esta semana de urgencia, para una cita médica en el exterior, pero no hay turnos para esta semana, sino para el próximo mes, ¿qué puedo hacer para no perder la cita?</p>	<p>Estimada Verónica, la disponibilidad de turnos depende de la demanda presentada en el punto de atención habilitado para este servicio, en Cuenca San Blas, y las agencias Azogues y Macas en lo que corresponde a la Coordinación Zonal 6. Para atender los casos como el suyo, el Registro Civil ha dispuesto la atención emergente y sin turno para los casos justificados de salud, educación o trabajo.</p> <p>Es importante recordar también que los usuarios que pertenecen al grupo de atención prioritaria (adultos mayores, mujeres embarazadas o ciudadanos con discapacidad), no requieren de un turno previo para acceder a los servicios de Registro Civil.</p>
			<p>Andrea Sinchi: Señora Coordinadora realice el proceso para agendar un turno para renovar mi cédula, generé la orden de pago y cancelé en el Banco del Pacífico el valor del servicio, pero no he podido agendar un turno porque me sale "cuenta bloqueada", ¿qué puedo</p>	<p>Estimada Andrea, usted debe enviar un correo a enlinea@registrocivil.gob.ec junto con sus datos, solicitando el desbloqueo de su cuenta e inmediatamente se dará solución a su requerimiento. También le recuerdo que en las agencias contamos con</p>

			hacer en este caso?	módulos de soporte para atender este tipo de casos, usted puede acercarse a las agencias principales de lunes a viernes, de 08:00 a 17:00 y con gusto le ayudaremos.
--	--	--	---------------------	--

Cañar



El Ing. Fernando Patricio León Reinoso, coordinador de oficina técnica del Cañar de Registro Civil, señaló que, tomando como fuente la herramienta Gobierno por Resultados – GPR, en el año 2021 se entregaron más de 35.046 cédulas de identidad y se realizaron 4 brigadas móviles en conjunto jefaturas políticos, juntas parroquiales y gobernaciones con un total de 488 servicios emitidos en la provincia del Cañar.

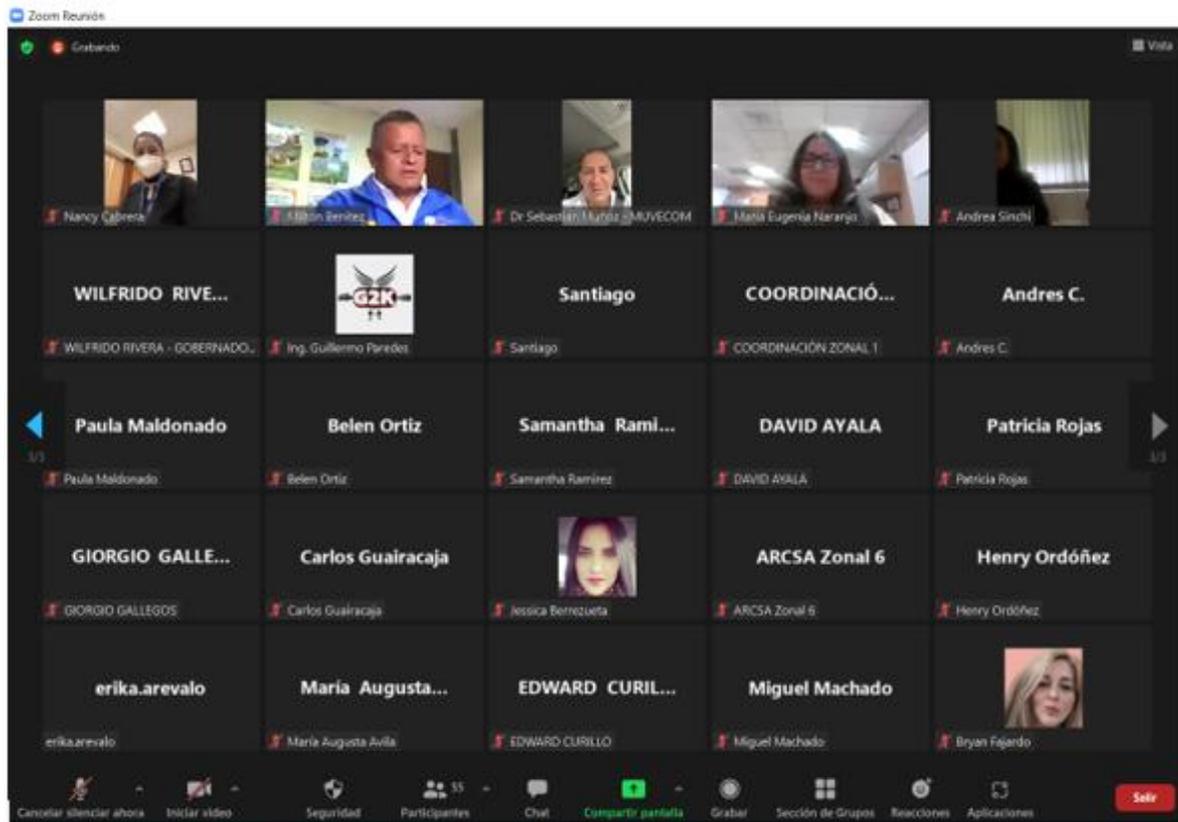
Mencionó que se entregaron 18.044 pasaportes y 768 firmas electrónicas, garantizando un servicio confiable y oportuno a nuestros usuarios. Más de 3036 recién nacidos fueron inscritos oportunamente, garantizando así su derecho a la identidad.

EJECUCION DE LA AUDIENCIA PÚBLICA		COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA		
Nº	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
1	21		Janeth Castro: ¿Qué percepción tiene respecto al nuevo sistema de agendamiento de cédulas y pasaportes de manera virtual?	Considero que el Registro Civil es una institución que ha mejorado notablemente muestra de ello es que con el objeto de satisfacer las necesidades del usuario externo se ha implementado el agendamiento virtual el mismo que permite que nuestros usuarios desde la comodidad de sus hogares puedan emitir su comprobante de pago y agendar su turno para que sin necesidad de hacer largas colas sean atendidos en el día y hora establecidos para el efecto, situación que denota el gran compromiso institucional para con toda la ciudadanía.
2			Ruth Mata: ¿Cómo aporta el Registro Civil con respecto a la atención de grupos vulnerables?	Nuestra institución considera como aspecto primordial la atención de personas de la tercera edad, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niños menores de 3 años, padres con niños en brazos para que sean atendidos con la prioridad que la ley y nuestros reglamentos los ampara es así que no requieren tomar turnos virtuales para recibir un servicio, así como en el sistema SIPSE se asignan turnos prioritarios de acuerdo a su vulnerabilidad para que sean atendidos de manera inmediata en todos los servicios que presta la institución.
3			Sor Samara Alcívar ¿Con qué fin el Registro Civil realiza brigadas solidarias?	El principal objetivo de nuestra institución es acercar a nuestros usuarios de manera personalizada y ágil los servicios que prestamos pues al realizar brigadas institucionales el único fin es reducir el sub registro de inscripciones, incrementar la cedulación de los ecuatorianos así como llegar con estos servicios a personas que no pueden acercarse a la institución por situaciones de vulnerabilidad, permitiéndonos



				de esta manera alcanzar el mejoramiento de metas institucionales así como el cumplimiento de políticas públicas y gubernamentales
--	--	--	--	---

Morona Santiago



La Mgs. Rosa Maricela Peñaloza, coordinadora de oficina técnica de Morona Santiago de Registro Civil, señaló que, tomando como fuente la herramienta Gobierno por Resultados – GPR, en el año 2021 se entregaron más de 36.021 cédulas de identidad y se realizaron 24 brigadas móviles en conjunto jefaturas políticos, juntas parroquiales y gobernaciones con un total de 1994 servicios emitidos en la provincia de Morona Santiago.

Indicó que se entregaron 7.424 pasaportes y 1623 firmas electrónicas, garantizando un servicio confiable y oportuno a nuestros usuarios. Más de 4917 recién nacidos fueron inscritos oportunamente, garantizando así su derecho a la identidad.

En la Coordinación Zonal 6 se entregaron más de 189.216 cédulas de identidad y se realizaron 36 brigadas móviles en conjunto jefaturas políticos, juntas parroquiales y gobernaciones con un total de 2892 servicios emitidos en las provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago.

Se entregaron 88.502 pasaportes y 7957 firmas electrónicas, garantizando un servicio confiable y oportuno a nuestros usuarios. Más de 18661 recién nacidos fueron inscritos oportunamente, garantizando así su derecho a la identidad. La Mg. Berrezueta manifestó que el 2021 fue altamente productivo para la Coordinación Zonal por el aporte y gestión desplegada por las Oficinas Técnicas de Azuay, Cañar y Morona Santiago, lo que permitió cumplir las metas propuestas para alcanzar el 100% de índice de satisfacción al usuario.

EJECUCION DE LA AUDIENCIA PÚBLICA		COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA		
Nº	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
1	46		<p>Gabriela Molina:</p> <p>1) Estimada coordinadora el año anterior se implementó el nuevo sistema de turnos, en el que se debe registrar y agendar la cita en la página del registro civil, ¿Qué pasa con las personas de las comunidades que no tienen acceso a Internet y que no disponen de recursos para acudir a un ciber?</p>	<p>Cómo es de conocimiento público y se ha socializado a través de los canales de comunicación de la institución se implementó un módulo de soporte, justamente para atender a los ciudadanos que no tienen acceso a Internet, que no cuentan con recursos para acudir a un cyber, o no están familiarizados con la tecnología. Sobre todo, a los ciudadanos de las parroquias o comunidades más lejanas de nuestra provincia.</p> <p>Es importante recordar que los usuarios que pertenecen al grupo de atención prioritaria (adultos mayores, mujeres embarazadas o ciudadanos con discapacidad), no requieren un turno previo para acceder a los servicios de Registro Civil. También en este módulo se atendemos a quienes requieren los servicios de manera urgente por motivos de salud, educación o trabajo, para lo cual deben detallar el caso y presentar los respaldos necesarios y se le asignará un turno emergente.</p> <p>Recordemos que las personas de atención prioritaria reciben su atención prioritaria</p>
2			<p>Guillermo Paredes:</p> <p>2) Cuando acuden a las brigadas</p>	<p>En nuestra provincia contamos con una funcionaria de la</p>

			móviles en a las comunidades shuar y achuar en la Amazonia es una dificultada el idioma, como se manejan cuando se presenta este tipo de situaciones?	nacionalidad shuar, Diana Shakay, justamente quien nos está acompañando como presentadora de esta rendición de cuentas, ella conoce el idioma y es quien nos ha facilitado para que podamos realizar esta gestión en territorio a fin de que la información que nosotros registramos sea la correcta, y de esta manera garantizar la identidad de nuestros ciudadanos.
--	--	--	---	--

12. APORTES CIUDADANOS

No existieron aportes ciudadanos en el proceso de rendición de cuentas 2021, solo se respondieron las preguntas de los ciudadanos.

13. PLAN DE ACCIÓN

N/A