

**ACTA DE COMPROMISOS**

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>FECHA:</b>       | 28 de marzo de 2022  |
| <b>INSTITUCIÓN:</b> | DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN   |
| <b>LUGAR:</b>       | FACEBOOK LIVE<br>@RegistroCivilec<br><a href="https://www.facebook.com/registrocivilec">https://www.facebook.com/registrocivilec</a> |

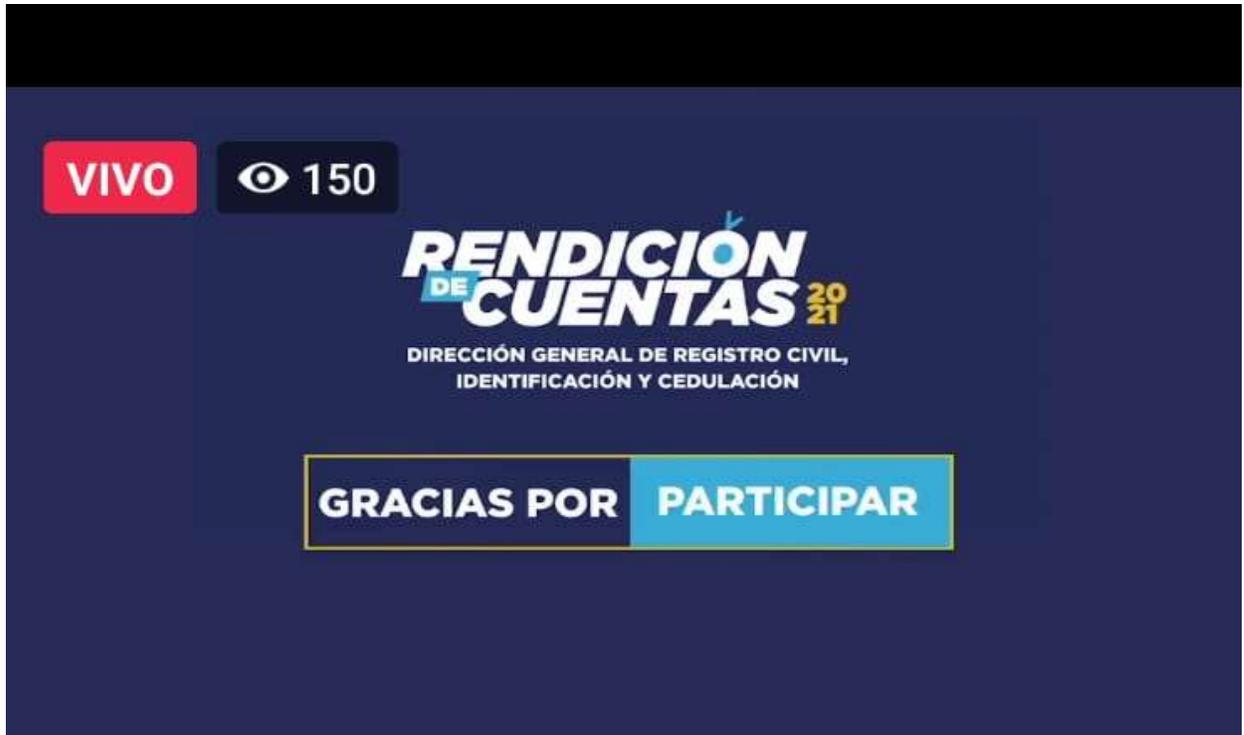
|                             |
|-----------------------------|
| <b>Temas Tratados</b>       |
| — Rendición de cuentas 2021 |

**1. COMPROMISOS ADQUIRIDOS:**

| COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA | SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA  | RESPUESTA DE LA AUTORIDAD   |
|--|--|---|
| N/A                                      | Qué acciones implementa el Registro Civil para atender la alta demanda de pasaportes                               | <p>Esta pregunta cumple con uno de los hitos de Registro Civil en el año 2021. Como institución trabajamos de forma permanente para mejorar la atención al público. Una de las mejoras en beneficio del ciudadano fue la implementación del sistema de turnos en el 2021, sistema de turnos que opera en línea, permite ordenar la demanda y que entrega el servicio de pasaporte en 45 minutos. Adicionalmente, ante la alta demanda del documento de viaje se ha dispuesto la extensión de horarios de atención en este servicio, las jornadas ampliadas se cumplen desde enero y actualmente en el mes de marzo esta acción se cumple en Quito, Guayaquil y Cuenca de 8 de la mañana a 5 de la tarde; los sábados 12, 19 y 26 de marzo con atención previa de pago y agendamiento.</p> <p>Es importante también recordarles que los casos de viajes urgentes por salud, trabajo, deportes o estudios son atendidos de manera inmediata previa la presentación de documentación que avale la premura.</p> |
| N/A                                      | <p>¿Qué facilidades da Registro Civil para atender a las personas con discapacidad?</p> <p><b>Yaro Castro:</b></p> | <p>Es importante mencionar que el sistema de turnos para las personas con discapacidad, adultos mayores, niños menores de 3 años, mujeres embarazadas, personas con enfermedades catastróficas, reciben atención preferencial y no es necesario el agendamiento, en estos casos deben pagar por el servicio en las oficinas de Registro Civil, a excepción de</p>   |

|     |   |  |
|-----|---|--|
|     | <p>¿Buenos días...por favor Qué facilidades brinda el Registro Civil para las personas vulnerables? Por favor</p>   | <p>las personas con discapacidad del 30 % o más, para ellos los servicios son sin costo.<br/>Adicionalmente, en caso de existir movilidad reducida los ciudadanos o sus familiares pueden solicitar brigadas de cedulación para atención desde el lugar donde residen, evitando su traslado a una agencia con el objetivo de cumplir con el compromiso que tiene el Registro Civil de acercar los servicios a los ecuatorianos.</p>  |
| N/A | <p><b>Marco Antonio Briones Larrea</b><br/>¿Cuáles son los servicios disponibles a través de la agencia virtual?</p>  | <p>Uno de los servicios más demandados y que está virtualizado es la emisión de certificados registrales de nacimiento, matrimonio, unión de hecho, defunción y de identidad, estado civil, en este sentido aprovecho la oportunidad para invitar a la ciudadanía que priorice la realización de este trámite en línea y disponible los 365 días del año y las 24 horas del día.1</p>  |
| N/A | <p><b>Daniel Pacheco:</b><br/>Levo meses esperando que se genere el turno para el pasaporte y n o me dan solución ni en las agencias ni en línea<br/><br/>No hay como realizar trámites e línea ni en las agencias<br/><br/>No se puede obtener el turno para el pasaporte desde hace meses<br/><br/>Más de 5 meses esperando que se genere el turno y n o ayudan a solucionar<br/><br/>Solucionen los problemas con los turnos para pasaporte<br/><br/>Hoy no podemos hacer trámites en línea ni en las agencias.<br/><br/>Pagué hace 5 meses generar turno para pasaporte y no logro obtenerlo. Ni e línea, ni en agencia me dan solución.<br/><br/><b>Verónica Angulo:</b><br/>Personas en agencia da turnos agendados no se constata.<br/>Agencia física relativamente vacía y no hay existencia de turnos hasta dentro de un mes o más</p> | <p>Como institución trabajamos de forma permanente para mejorar la atención al público.<br/>Una de las mejoras en beneficio del ciudadano fue la implementación del sistema de turnos en el 2021, sistema de turnos que opera en línea, permite ordenar la demanda y que entrega el servicio de pasaporte en 45 minutos.<br/>Adicionalmente, ante la alta demanda del documento de viaje se ha dispuesto la extensión de horarios de atención en este servicio, las jornadas ampliadas se cumplen desde enero y actualmente en el mes de marzo esta acción se cumple en Quito, Guayaquil y Cuenca de 8 de la mañana a 5 de la tarde; los sábados 12, 19 y 26 de marzo con atención previa de pago y agendamiento.<br/>Es importante también recordarles que los casos de viajes urgentes por salud, trabajo, deportes o estudios son atendidos de manera inmediata previa la presentación de documentación que avale la premura.</p> |

2. ASISTENCIA



**VIVO**  150

**RENDICIÓN  
DE CUENTAS 2021**

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

**GRACIAS POR PARTICIPAR**