

# INFORME

Dirección General de Registro Civil,  
Identificación y Cedulación

## Informe de Gestión 2022

*Coordinación Zonal 3*

*01 de Enero al 31 de Diciembre 2022*

Elaborado y Revisado por:	Autorizado por:
Ing. Nancy Vargas	Abg. Diego Proaño
ANALISTA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA ZONAL COORDINADOR ZONAL 3	COORDINADOR ZONAL 3 COORDINACIÓN ZONAL 3



República  
del Ecuador

## ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES .....	3
2. COBERTURA .....	3
3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD .....	3
4. CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO Y PROYECTOS.....	4
5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA .....	9
6. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS.....	9
7. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2021.....	9
8. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES POR LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO.....	10
9. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO .....	10

## 1. ANTECEDENTES

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación (DIGERCIC) es la entidad del Estado encargada de: “Brindar servicios oportunos, confiables y cercanos a las personas, enfocados en la eficacia, eficiencia e innovación de nuestros procesos y la mejora continua de nuestro sistema de gestión de la calidad con talento humano competente que satisfaga las necesidades de los usuarios internos y externos en los ámbitos nacional e internacional”.

Mediante Registro Oficial Edición Especial 822 de fecha 19 de marzo del 2019, se publicó la Resolución No. 014-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2019, con la cual el Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación resolvió expedir el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la institución.

El instrumento de institucional señalado en el artículo 9 numeral 2 de la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, y por el artículo 21 del Decreto N°08 publicado en el Registro Oficial N°10 de 24 de agosto de 2009.

## 2. COBERTURA

La Coordinación Zonal 3, de Registro Civil, Identificación y Cedulación, cuenta a nivel zonal con 38 puntos de atención 100% operativos brindando atención a la ciudadanía de manera oportuna con calidad y calidez. La cobertura zonal con 36 puntos de atención fijos y 2 puntos de atención de manera itinerante; además de la cobertura a nivel zonal con atención mediante brigadas móviles, en sectores vulnerables.

## 3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD

Se ha implementado las siguientes políticas públicas para la igualdad:

- **Políticas públicas interculturales.** - A nivel zonal se cuenta con 38 puntos de atención, la operación de estas agencias de atención de la DIGERCIC al encontrarse modernizadas y ubicadas en lugares estratégicos, cubre la demanda potencial de las diferentes etnias, pueblos y nacionalidades.
- **Políticas públicas generacionales.**- La Coordinación zonal 3 cuenta con tres Agencias de Registro Civil en establecimientos de Salud /ARCES ubicadas en el Hospital General Docente de Riobamba, Hospital General Latacunga y el Hospital Regional Docente Ambato que, en las agencias se realizó la inscripción de 7.231 niños y niñas, ahora en los establecimientos de salud pública se inscriben de manera electrónica a los recién nacidos mediante la Implementación del REVIT Sistema Nacional de Registro de Datos Vitales, permite el ingreso oportuno de datos de los recién nacidos en el momento mismo del parto.
- **Políticas públicas de discapacidades.**- De conformidad con la ley, se han emitido sin costo, cédulas a personas con discapacidad, así como servicios de Registro Civil, tales como: Copias Íntegras, Partidas de Nacimiento y Resoluciones Administrativas, pasaportes, entre otros; durante el año 2022 se otorgó: 9.616 cédulas entregadas sin costo a personas con discapacidad, 942 servicios de Registro y 989 pasaportes, aportando con la Exoneración de tarifas para los ciudadanos con discapacidad.
- **Políticas públicas de género.** -Conforme la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, publicado en el Registro Oficial Suplemento 684 de 04 de febrero de 2016 de acuerdo a los Art. 78, 79 durante el año 2022 se han realizado 1.648 cambios de nombre, posesión notoria. De esta manera mediante 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 y conforme el Art. 94 en el que Indica que voluntariamente, al cumplirla 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 persona 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, contribuyendo de esta forma al cumplimiento de esta política pública.

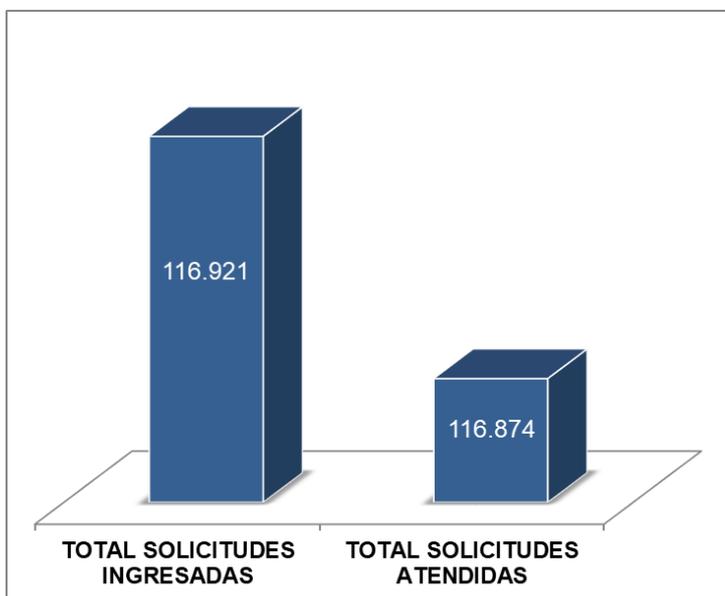
- **Políticas públicas de movilidad humana.** - La coordinación zonal 3 de Registro Civil Identificación y Cedulación acerca los servicios de cedulación e inscripciones mediante la realización de brigadas móviles, en el año 2022 se realizaron 131 brigadas realizadas en las provincias que integran esta coordinación.

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

Conforme a los objetivos desconcentrados a nivel de la zona 3, durante el año 2022 se obtuvieron los siguientes resultados:

**OBJETIVO OPERATIVO:** 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

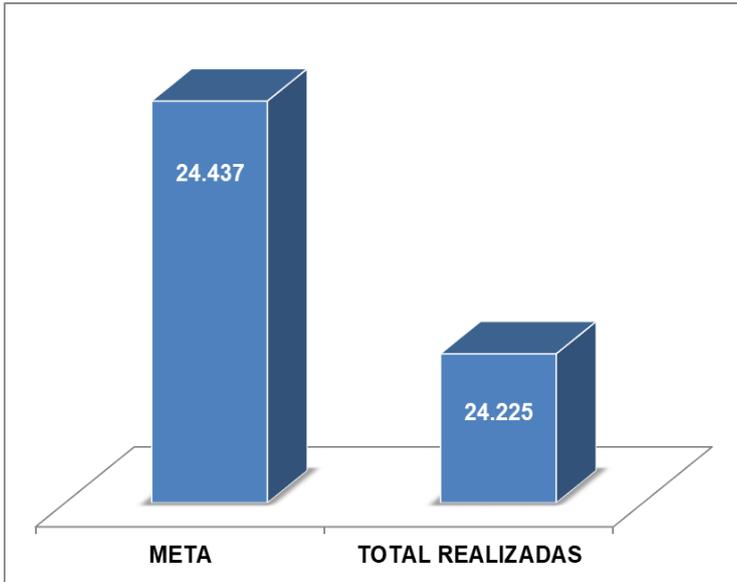


PROVINCIA	TOTAL SOLICITUDES INGRESADAS	TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS
BOLÍVAR	19.786	19.782
CHIMBORAZO	41.923	41.915
COTOPAXI	23.655	23.629
TUNGURAHUA	31.557	31.548
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>116.921</b>	<b>116.874</b>

**CUMPLIMIENTO**  
**99,96%**

**OBJETIVO OPERATIVO:** 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

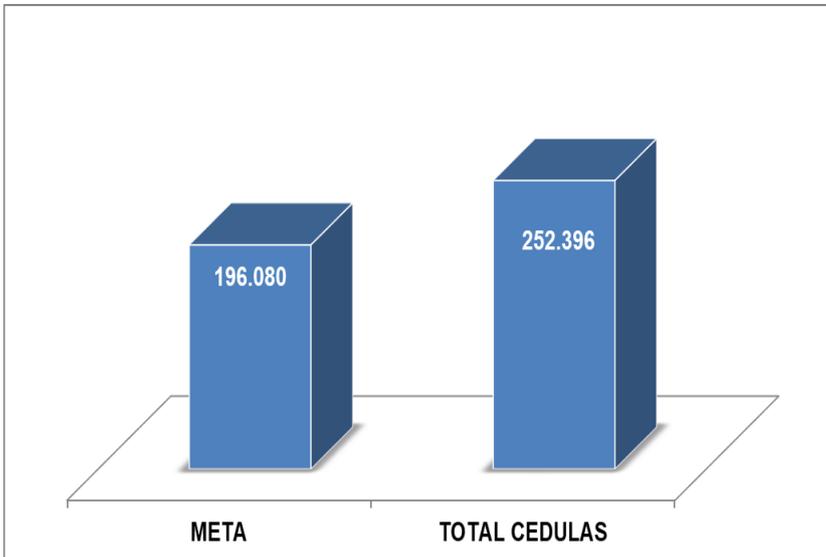


PROVINCIA	META	TOTAL REALIZADAS
BOLIVAR	2.756	2.774
CHIMBORAZO	6.784	6.767
COTOPAXI	7066	7.164
TUNGURAHUA	7831	7.520
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>24.437</b>	<b>24.225</b>

**CUMPLIMIENTO**  
**99,13%**

**OBJETIVO OPERATIVO:** 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 REALIZADAS
BOLIVAR	19.012	28.410
CHIMBORAZO	61.230	76.298
COTOPAXI	49.730	62.394
TUNGURAHUA	66.108	85.294
<b>TOTAL ZONA</b>	<b>196.080</b>	<b>252.396</b>

**CUMPLIMIENTO**  
**128,72%**

**OBJETIVO OPERATIVO:** 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

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-Octubre	4	4	100 %
Noviembre -Diciembre	4	4	100 %

**CUMPLIMIENTO**

**100%**

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

BIMESTRE	META	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Enero- Febrero	96,40%	98,24%
Marzo-Abril	96,40%	99,15%
Mayo-Junio	96,40%	98,97%
Julio-Agosto	96,40%	98,65%
Septiembre-Octubre	96,40%	98,87%
Noviembre -Diciembre	96,40%	85,86%

**PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO**

**96,62%**

**OBJETIVO OPERATIVO:** 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**  
**143 casos**  
**PROMEDIO DE**  
**CUMPLIMIENTO**  
**94.76%**

TRIMESTRE	META	CASOS INGRESADOS	TOTAL CASOS ACEPTADOS POR LA DICM	PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN
Enero- Marzo	70%	33	31	93,94 %
Abril- Junio	70%	47	40	85,11 %
Julio- Septiembre	71%	32	32	100 %
Octubre-Diciembre	71%	31	31	100 %

#### OTROS RESULTADOS OBTENIDOS

#### FIRMAS ELECTRÓNICAS

**14.108 FIRMAS ELECTRÓNICAS ENTREGADAS**

MESES	CANTIDAD
ENERO	775
FEBRERO	790
MARZO	726
ABRIL	705
MAYO	1190
JUNIO	976
JULIO	981
AGOSTO	994
SEPTIEMBRE	1376
OCTUBRE	1804
NOVIEMBRE	2199
DICIEMBRE	1592



**Valor recaudado:**  
**USD \$363.373,92**

**PASAPORTES**

**36.096**  
PASAPORTES  
ORDINARIOS ENTREGADOS

**Valor recaudado:**  
**USD \$ 3'017.990**



**BRIGADAS REALIZADAS**

**3.061**  
BENEFICIARIOS DE  
BRIGADAS

CEDULACIÓN			
PRIMERA VEZ	RENOVACIÓN	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	TOTAL
1.024	1815	214	<b>3.053</b>

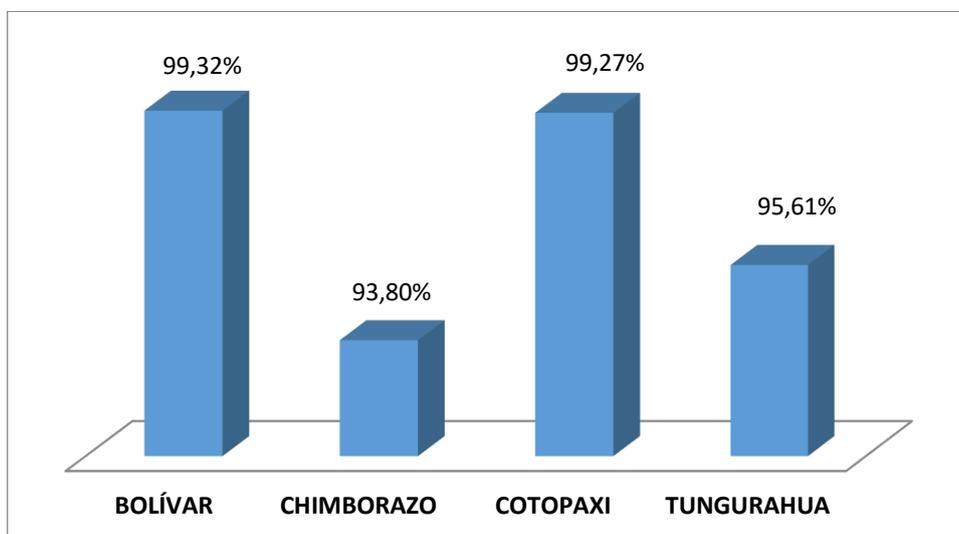
<b>INSCRIPCIONES DE NACIMIENTO</b>
<b>TOTAL REALIZADAS</b>
<b>8</b>



## 5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La ejecución presupuestaria de la zona 3 del año 2022 se detalla a continuación:

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ZONA 3		
PROVINCIA	CODIFICADO	EJECUTADO
BOLÍVAR	\$ 31.307,99	\$ 31.094,88
CHIMBORAZO	\$ 24.872,89	\$ 23.329,82
COTOPAXI	\$ 66.085,01	\$ 65.600,65
TUNGURAHUA	\$ 44.665,86	\$ 42.703,25
<b>ZONA 3</b>	<b>\$ 166.931,75</b>	<b>\$ 162.728,60</b>



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

Los procesos de contratación efectuados en la zona 3, durante el año 2022 se detalla:

TIPO DE CONTRATACIÓN (CATÁLOGO ELECTRÓNICO, COTIZACIÓN, ÍNFIMA CUANTÍA, MENOR CUANTÍA B Y S, PUBLICACIÓN, RÉGIMEN ESPECIAL (Todos los procesos), SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA)	ESTADO ACTUAL			
	Número Total Adjudicados	Valor Total Adjudicados	Número Total Finalizados	Valor Total Finalizados
INFÍMA CUANTÍA	19	46378,25	18	45098,24

## 7. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

No existieron aportes significativos a la gestión institucional en el periodo 2021.

## **8. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES POR LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO**

No existieron recomendaciones de exámenes especiales aprobados por parte de la Contraloría General del Estado en el período 2021.

## **9. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO**

Con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los seis objetivos de calidad de la Dirección General de registro Civil Identificación y Cedulación, la Coordinación zonal 3, se establece los siguientes retos para el año 2023

- Mantener la Certificación ISO 9001: 2015 con el objetivo de mejorar la calidad de atención a nuestros usuarios.
- Mejora en la salud de los funcionarios mediante pausas activas y controles médicos.
- Implementar capacitaciones a todos los funcionarios de la zona 3 en temas de:  
Trabajo en equipo  
Servicio al cliente  
Actitud al cambio.
- Implementar acciones que permita mejorar el clima laboral mediante campañas de comunicación y demás herramientas.
- Realizar la rotación del personal en los diferentes servicios a fin de disminuir la brecha de tiempo de espera enfocado en la satisfacción del usuario.
- Acercar nuestros servicios mediante brigadas y la articulación de trabajo interinstitucional de las diferentes Carteras de Estado