

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.

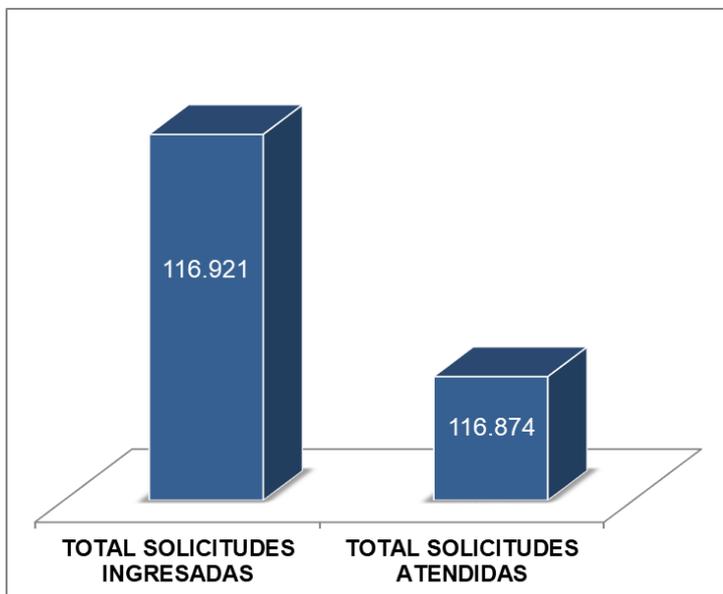
- **Políticas públicas de movilidad humana.** - La coordinación zonal 3 de Registro Civil Identificación y Cedulación acerca los servicios de cedulación e inscripciones mediante la realización de brigadas móviles, en el año 2022 se realizaron 131 brigadas realizadas en las provincias que integran esta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

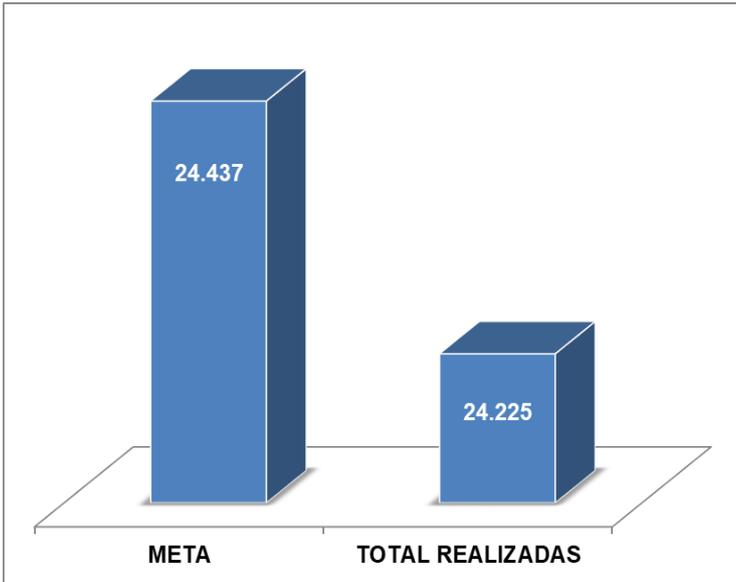


PROVINCIA	TOTAL SOLICITUDES INGRESADAS	TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS
BOLÍVAR	19.786	19.782
CHIMBORAZO	41.923	41.915
COTOPAXI	23.655	23.629
TUNGURAHUA	31.557	31.548
TOTAL ZONA	116.921	116.874

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

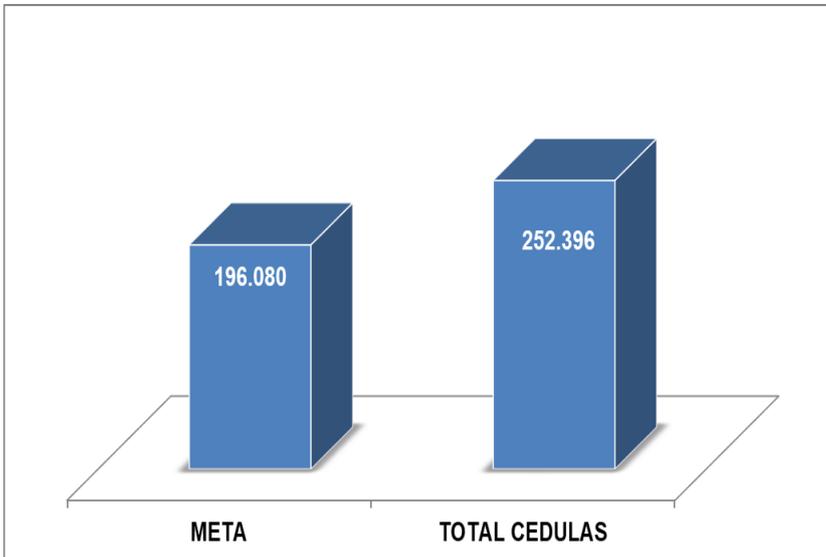


PROVINCIA	META	TOTAL REALIZADAS
BOLIVAR	2.756	2.774
CHIMBORAZO	6.784	6.767
COTOPAXI	7066	7.164
TUNGURAHUA	7831	7.520
TOTAL ZONA	24.437	24.225

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
TOTAL ZONA	196.080	252.396

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	3.053

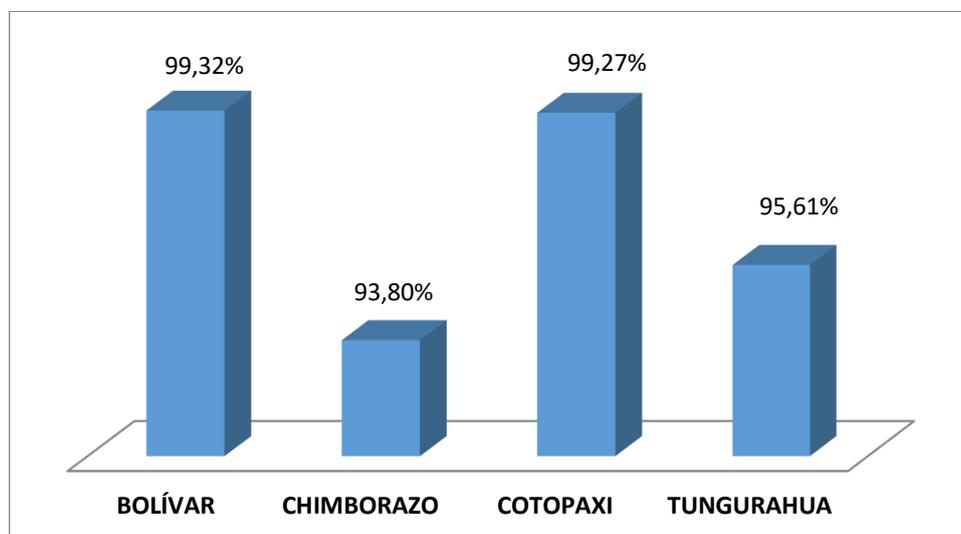
INSCRIPCIONES DE NACIMIENTO
TOTAL REALIZADAS
8



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
ZONA 3	\$ 166.931,75	\$ 162.728,60



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

DELIBERACIÓN PÚBLICA

En atención a lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, a las directrices recibidas, por parte de la Coordinación General de Planificación y el equipo de Rendición de Cuentas, se ha concluido con la ejecución de las audiencias públicas de rendición de cuentas de la Coordinaciones de Oficina Técnica Provincia que integran la Zona 3, de acuerdo al siguiente detalle:

COORDINACIÓN DE OFICINA TÉCNICA DE BOLÍVAR

La audiencia pública de rendición de cuentas de la Coordinación de Oficina Técnica Provincia de Bolívar tuvo lugar el día jueves, 25 de mayo de 2023 a las 09h00 en las instalaciones de la agencia principal de la Oficina Técnica Provincial de Bolívar ubicada en la ciudad de Guaranda en la calle Sucre y 10 de agosto Junto a la Contraloría, la misma que concluyó a las 09h54 con la participación de 71 asistentes. (Anexo 1- Print de Asistencia).

De acuerdo al programa establecido, se desarrolló con normalidad el evento. La exposición la realizó el Coordinador de Oficina Técnica de Bolívar Mgs. Jorge González, en la que de forma clara y precisa evidenció la gestión realizada durante el año 2022 y dio a conocer a la ciudadanía los principales logros institucionales que ha permitido crecer a la Institución en beneficio del usuario del Registro Civil.

Informe de Gestión 2022

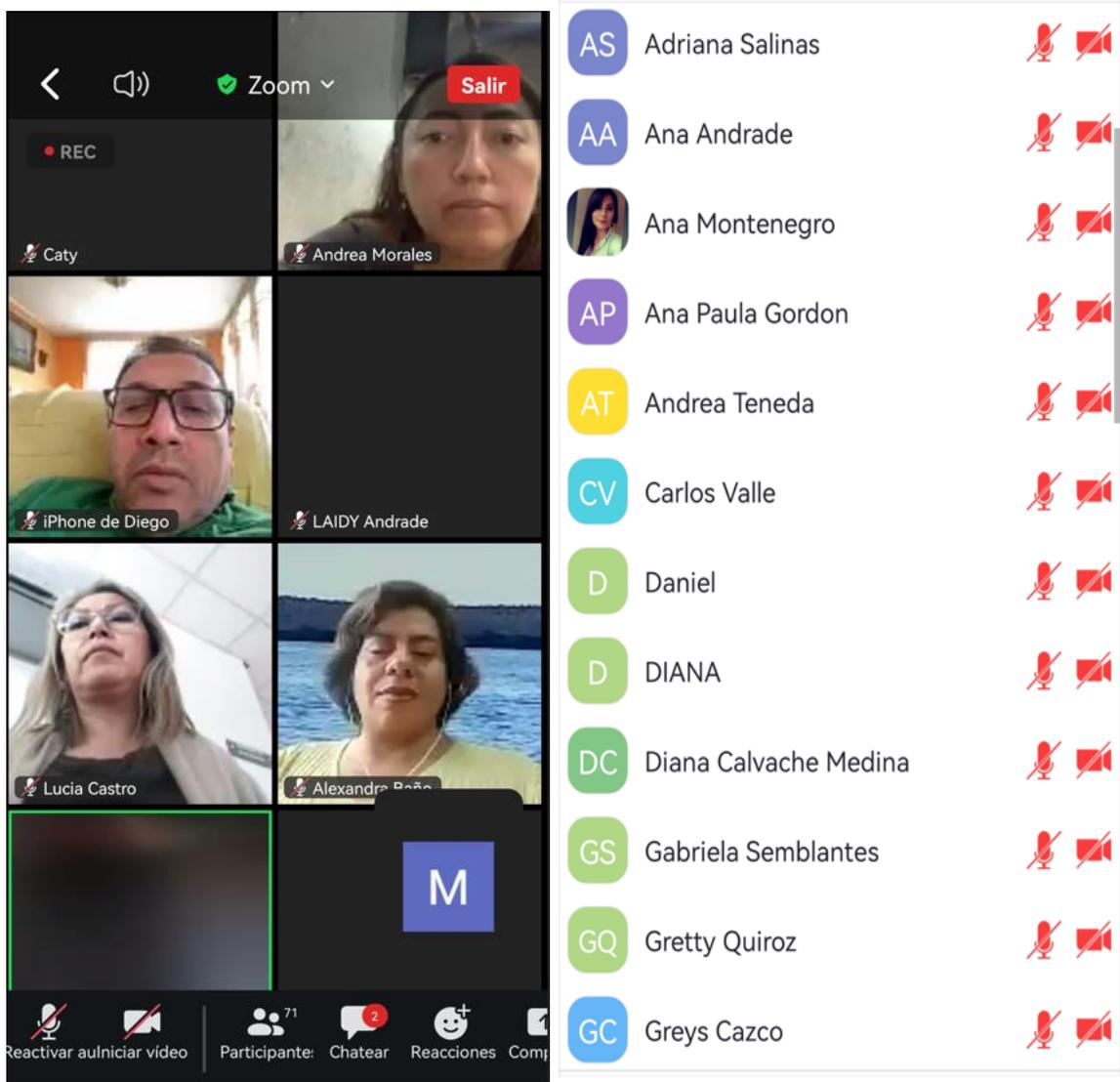
Posteriormente se inició con la plenaria, cuyas preguntas, respuestas, aportes ciudadanos las mismas que fueron sistematizadas en la Matriz Nivel de Cumplimiento de aportes y compromisos con la ciudadanía. (Anexo 2- Matriz Nivel de cumplimiento Aportes y Compromisos).

La difusión en vivo durante el evento se realizó mediante la Plataforma Zoom, a más de la invitación publicada en redes sociales.

En cumplimiento con lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control social; el video de la deliberación pública virtual de la Rendición de Cuentas 2022, fue publicado durante 15 días en la página web del Registro Civil para que la ciudadanía tenga acceso y pueda realizar las preguntas respectivas durante este lapso de tiempo, así como también la autoridad solventar sus dudas. Transcurrido este tiempo no existió aportes de la ciudadanía.

Se adjunta un archivo fotográfico de la ejecución de la audiencia pública como medio de verificación. (Anexo 3- Archivo Fotográfico).

Anexo 1- Asistencia



The image shows a Zoom meeting interface. On the left, there is a grid of video thumbnails for participants: Caty, Andrea Morales, iPhone de Diego, LAIDY Andrade, Lucia Castro, and Alexandra Boño. A 'Salir' button is visible in the top right of the grid. On the right, there is a list of participants with their initials in a colored circle, their full name, and icons for microphone and video status. The list includes: AS Adriana Salinas, AA Ana Andrade, Ana Montenegro, AP Ana Paula Gordon, AT Andrea Teneda, CV Carlos Valle, D Daniel, D DIANA, DC Diana Calvache Medina, GS Gabriela Semblantes, GQ Gretty Quiroz, and GC Greys Cazco. At the bottom of the Zoom interface, there are controls for 'Reactivar aulnciar vídeo', 'Participante: 71', 'Chatear', 'Reacciones', and 'Comp'.

Anexo 2-Matriz de cumplimiento aportes y compromisos

MATRIZ DE APORTES CIUDADANOS

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

COORDINACIÓN DE OFICINA TÉCNICA DECOTOPAXI- ZONA 3

EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA					COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA		
N.º	PROVINCIA	CIUDAD DONDE SE LLEVO A CABO LA AUDIENCIA PÚBLICA	FECHA DE EJECUCIÓN dd/mm/aa	CANTIDAD DE ASISTENTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
1	BOLIVAR	GUARANDA	25-05-2023	71	Ninguna	El señor Paul López pregunta: ¿Como procedo mi hija es menor de edad y tiene un hijo de 4 meses y no está inscrito que debe hacer?	El Mgs. Jorge González Coordinador de Oficina Técnica de Bolívar responde: Para este trámite se debe obtener un turno para el área jurídica; debe estar presente la madre y padre que va a realizar el reconocimiento, adicional la presencia de 2 testigos idóneos que certifiquen el hecho con sus respectivas cédulas físicas. El costo de este servicio es de \$12 dólares.
2					Ninguna	La señora Marisol Andrade pregunta: ¿Cuáles son los pasos a seguir para sacar el	El Mgs. Jorge González responde: Es importante recordar que los niños menores de 3 años pertenecen al grupo de atención

						<p>pasaporte de mi hija de 7 meses y el costo?</p>	<p>vulnerable por lo cual no necesitan agendar un turno para acceder al servicio. En este caso para el pasaporte de su hija de 7 meses, usted debe: Acercarse a ventanilla de recaudación en cualquiera de las agencias matrices (Guaranda, Riobamba, Latacunga y Ambato) de Registro Civil. Cancelar el costo por primera vez o renovación es de \$90. Requisitos obligatorios: ·Cédula física de la menor ·Cédula física de padre y madre. ·Presencia obligada de padre y madre.</p>
3					Ninguna	<p>La señora Rocío Gaibor</p> <p>pregunta: ¿Qué debo hacer para realizar un reconocimiento de un menor?</p>	<p>El Mgs. Jorge González responde: En este caso deben estar presentes el padre, más el representante legal del menor (mamá) con los documentos de identidad, dos testigos con sus documentos de identidad. Implica que menor está inscrito y requiere el reconocimiento paterno, se trata de un proceso administrativo, costo 4 dólares.</p>

4					Ninguna	<p>El señor Renan Silva pregunta: ¿Qué debo hacer para solicitar la cedulación de una persona que por su condición de salud no puede acercarse a las agencias del Registro Civil?</p>	<p>El Mgs. Jorge González responde: El Registro Civil acerca el servicio de cedulación mediante brigadas móviles, se conoce con el nombre de Brigada Solidaria, para lo cual usted debe realizar un oficio dirigido al Coordinador Zonal solicitando la brigada, detallar la dirección exacta y teléfono de contacto. Es necesario exista acceso a internet en el lugar. Como institución atendemos estas solicitudes en un tiempo no mayor a dos días.</p>
5						<p>El señor Henry Sánchez pregunta: ¿Si ya tengo asignado un turno en el Cantón Guaranda me entregan el pasaporte el mismo día?</p>	<p>El Mgs. Jorge González responde: En Ecuador hay 3 puntos de impresión Guayaquil, Cuenca y Quito donde se entrega el mismo día, en el caso del resto de puntos de emisión de pasaportes se entrega en 8 días laborable una vez que accede se toma los datos del pasaporte tiene que esperar 8 días en el resto de cantones.</p>

Anexo 3- Archivo Fotográfico



Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

Gobierno del Ecuador | GUILLERMO LASSO PRESIDENTE



COORDINACIÓN DE OFICINA TÉCNICA DE CHIMBORAZO

La audiencia pública de rendición de cuentas de la Coordinación de Oficina Técnica Provincia de Chimborazo tuvo lugar el día jueves, 25 de mayo de 2023 a las 10h00 en las instalaciones de la agencia principal de la Oficina Técnica Provincial de Chimborazo ubicada en la ciudad de Riobamba en la calle Primera Constituyente y Juan Montalvo esquina, la misma que concluyó a las 10h35 con la participación de 80 asistentes. (Anexo 1- Print de Asistencia).

De acuerdo al programa establecido, se desarrolló con normalidad el evento. La exposición la realizó el Coordinador de Oficina Técnica de Chimborazo Esp. Ángel Velastegui, en la que de forma clara y precisa evidenció la gestión realizada durante el año 2022 y dio a conocer a la ciudadanía los principales logros institucionales que ha permitido crecer a la Institución en beneficio del usuario del Registro Civil.

Posteriormente se inició con la plenaria, cuyas preguntas, respuestas, aportes ciudadanos las mismas que fueron sistematizadas en la Matriz Nivel de Cumplimiento de aportes y compromisos con la ciudadanía. (Anexo 2- Matriz Nivel de cumplimiento Aportes y Compromisos).

La difusión en vivo durante el evento se realizó mediante la Plataforma Zoom, a más de la invitación publicada en redes sociales.

En cumplimiento con lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control social; el video de la deliberación pública virtual de la Rendición de Cuentas 2022, fue publicado durante 15 días en la página web del Registro Civil para que la ciudadanía tenga acceso y pueda realizar las preguntas respectivas durante este lapso de tiempo, así como también la autoridad solventar sus dudas. Transcurrido este tiempo no existió aportes de la ciudadanía.

Se adjunta un archivo fotográfico de la ejecución de la audiencia pública como medio de verificación. (Anexo 3- Archivo Fotográfico).

Anexo 1- Asistencia



Anexo 2-Matriz de cumplimiento aportes y compromisos

MATRIZ DE APORTES CIUDADANOS							
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN							
COORDINACIÓN DE OFICINA TÉCNICA CHIMBORAZO -ZONA 3							
EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA				COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA			
N.º	PROVINCIA	CIUDAD DONDE SE LLEVO A CABO LA AUDIENCIA PÚBLICA	FECHA DE EJECUCIÓN dd/mm/aa	CANTIDAD DE ASISTENTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
1	CHIMBORAZO	RIOBAMBA	25/05/2023	80	Ninguna	El señor Raúl Cuadrado. - Buenos días pregunta: ¿Qué debo hacer para solicitar la cedulación de una persona con discapacidad que no puede acercarse a las agencias del Registro Civil?	El Esp. Ángel Velastegui Coordinador de Oficina Técnica de Chimborazo responde: El Registro Civil acerca el servicio de cedulación mediante brigadas móviles, para lo cual usted debe realizar un oficio dirigido a mi persona como Coordinador Provincial solicitando la brigada, detallar la dirección exacta y teléfono de contacto.

2					Ninguna	La señora Blanca Macanchi manifiesta Buenos días excelente gestión por parte del Registro Civil y su Coordinador.	
3					Ninguna	El señor Diego Villa manifiesta: Saludos cordiales Dr. Velastegui, felicitaciones por la gestión que viene realizando en la Provincia de Chimborazo, siga adelante	
4					Ninguna	Luis Daniel Abarca.- Jefe político de Chambo, manifiesta Felicito la labor desempeñada Dr, Velastegui	

5					Ninguna	<p>El señor Pablo Sánchez</p> <p>pregunta: ¿Cuáles son los pasos a seguir para sacar el pasaporte de mi hija de 1 año de edad y el costo?</p>	<p>El Esp. Ángel Velastegui responde: Es importante recordar que los niños menores de 3 años pertenecen al grupo de atención vulnerable por lo cual no necesitan agendar un turno para acceder al servicio. En este caso para el pasaporte de su hija de 1 año, usted debe: Acercarse a ventanilla de recaudación de la Agencia Riobamba Cancelar el costo por primera vez o renovación es de \$90.</p> <p>Es obligatorio la presencia de padre y madre, caso que no esté uno de los 2 se debe presentar un poder especial para emisión del pasaporte.</p>
---	--	--	--	--	---------	--	---

6					Ninguna	La Señora Fasher Estrella manifiesta Buenos días con todos la Tenencia Política de Calpi les saluda y le desea éxitos en sus funciones,	
7					Ninguna	La Srta. Britany Sancho. - Buenos días pregunta: ¿Cuáles son los requisitos para contraer matrimonio si somos solteros y no tenemos hijos?	El Esp. Ángel Velastegui responde: Deben acercarse a la agencia sin previo agendamiento con: -Cédulas de los contrayentes -Cédulas de 2 testigos - Planilla de luz para registrar la residencia Pueden realizar la ceremonia en ese momento o agendar para otra fecha

8					Ninguna	El señor Carlos Paredes. - pregunta: ¿Para renovar una cédula de mayor de edad, ¿qué debo hacer?	El Esp. Ángel Velastegui responde: Debe cancelar el valor de \$16 en Servipagos, Western Unión o cualquier establecimiento autorizado, ingresar a la página del Registro Civil para agendar su turno, y por último acercarse a la agencia seleccionada el día y hora programados.
9					Ninguna	El señor Edison Díaz manifiesta: Felicitaciones por parte del Registro de la Propiedad del Cantón Guano.	

Anexo 3- Archivo Fotográfico



COORDINACIÓN DE OFICINA TÉCNICA DE COTOPAXI

La audiencia pública de rendición de cuentas de la Coordinación de Oficina Técnica Provincia de Cotopaxi tuvo lugar el día Jueves, 25 de mayo de 2023 a las 11h00 en las instalaciones de la agencia principal de la Oficina Técnica Provincial de Cotopaxi ubicada en la ciudad de Latacunga en la calle Hermanas del Buen Pastor y Madres Oblatas, la misma que concluyó a las 11h45 con la participación de 47 asistentes. (Anexo 1- Print de Asistencia).

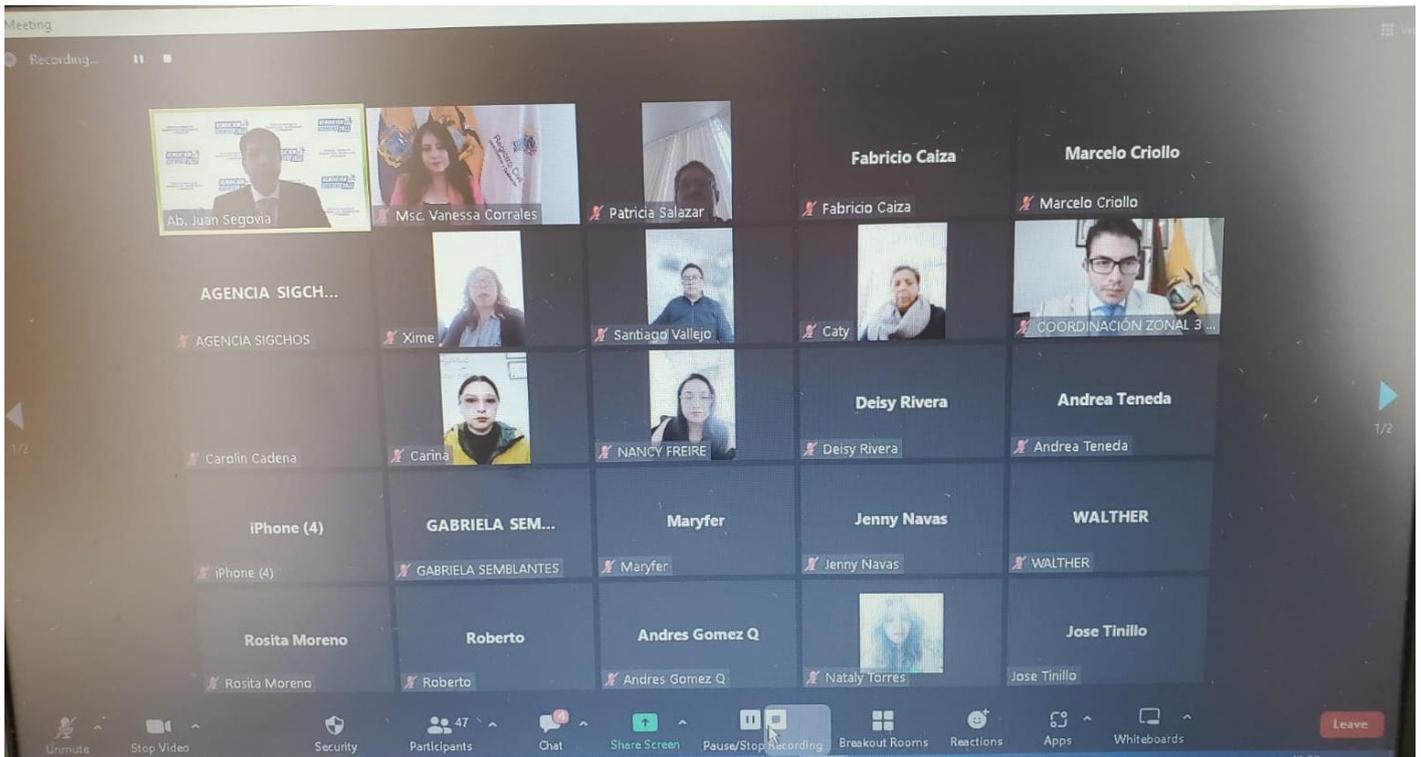
De acuerdo al programa establecido, se desarrolló con normalidad el evento. La exposición la realizó la Coordinadora de Oficina Técnica de Cotopaxi (E) Mgs. Vanessa Corrales, en la que de forma clara y precisa evidenció la gestión realizada durante el año 2022 y dio a conocer a la ciudadanía los principales logros institucionales que ha permitido crecer a la Institución en beneficio del usuario del Registro Civil.

Posteriormente se inició con la plenaria, cuyas preguntas, respuestas, aportes ciudadanos las mismas que fueron sistematizadas en la Matriz Nivel de Cumplimiento de aportes y compromisos con la ciudadanía. (Anexo 2- Matriz Nivel de cumplimiento Aportes y Compromisos).

La difusión en vivo durante el evento se realizó mediante la Plataforma Zoom, a más de la invitación publicada en redes sociales.

En cumplimiento con lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control social; el video de la deliberación pública virtual de la Rendición de Cuentas 2022, fue publicado durante 15 días en la página web del Registro Civil para que la ciudadanía tenga acceso y pueda realizar las preguntas respectivas durante este lapso de tiempo, así como también la autoridad solventar sus dudas. Transcurrido este tiempo no existió aportes de la ciudadanía.

Se adjunta un archivo fotográfico de la ejecución de la audiencia pública como medio de verificación. (Anexo 3- Archivo Fotográfico).



Anexo 2-Matriz de cumplimiento aportes y compromisos

Dirección General de Registro Civil,
Identificación y Cedulación

MATRIZ DE APORTES CIUDADANOS

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

COORDINACIÓN DE OFICINA TÉCNICA DECOTOPAXI- ZONA 3

EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA					COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA		
N.º	PROVINCIA	CIUDAD DONDE SE LLEVO A CABO LA AUDIENCIA PÚBLICA	FECHA DE EJECUCIÓN dd/mm/aa	CANTIDAD DE ASISTENTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
1	COTOPAXI	LATACUNGA	25-05-2023	47	Ninguna	El Señor José Tinillo pregunta: ¿Qué requisitos se necesita para realizar el Registro de unión de hecho ?	La Mgs. Vanessa Corrales Coordinadora de Oficina Técnica de Cotopaxi (E) responde: Buenos días: Los requisitos para acceder al servicio de Unión de Hecho son: <ul style="list-style-type: none"> • Comprobante de pago generado en las ventanillas de la Institución por el valor de \$ 50.00 • Cédula de identidad de los solicitantes • Sentencia ejecutoriada de unión de hecho • Acta notarial o solemnización de unión de hecho
2					Ninguna	El Señor Marcelo Criollo pregunta: ¿Cuál es el requisito para realizar una inscripción de nacimiento?	La Mgs. Vanessa Corrales responde: Buenos días: Los requisitos para la inscripción de nacimiento son: <ul style="list-style-type: none"> • El estadístico de nacido vivo "REVIT O FORMULARIO" • Cédulas originales de los padres • En caso de ser

							casados uno de los dos puede asistir a realizar la inscripción. • En caso de ser solteros la presencia obligatoria de los dos progenitores
3					Ninguna	La Srta. Deysi Rivera pregunta: ¿Cuáles son los pasos para obtener mi pasaporte y el costo del mismo?	La Mgs. Vanessa Corrales responde: Buenos días: Para obtener un turno de pasaporte debemos: • Ingresar a la agencia virtual: www.registrocivil.gob.ec • Creamos usuario y contraseña • Seleccionamos el servicio a requerir en este caso pasaporte. • Elegimos método de pago en nuestros bancos corresponsales SERVIPAGOS O PAGO AGIL o pagos en línea. • Una vez realizado el pago escogemos la agencia más cercana y hora para poder ser atendido. El VALOR A PAGAR • Pasaporte electrónico \$ 90,00. • Tercera edad: 50% de descuento, es decir \$45.00 • La exoneración de tarifas aplica para los ciudadanos con discapacidad del 30% o más.

Anexo 3- Archivo Fotográfico



COORDINACIÓN DE OFICINA TÉCNICA DE TUNGURAHUA

La audiencia pública de rendición de cuentas de la Coordinación de Oficina Técnica Provincia de Tungurahua tuvo lugar el día jueves, 25 de mayo de 2023 a las 12h00 en las instalaciones de la agencia principal de la Oficina Técnica Provincial de Tungurahua ubicada en la ciudad de Ambato en la calle Ernesto Alvarado y Bolívar Sevilla, la misma que concluyó a las 12h50 con la participación de 69 asistentes. (Anexo 1- Print de Asistencia).

De acuerdo al programa establecido, se desarrolló con normalidad el evento. La exposición la realizó el Coordinador Zonal 3 Abg. Diego Proaño Quiroz, en la que de forma clara y precisa evidenció la gestión realizada durante el año 2022 y dio a conocer a la ciudadanía los principales logros institucionales que ha permitido crecer a la Institución en beneficio del usuario del Registro Civil.

Posteriormente se inició con la plenaria, cuyas preguntas, respuestas, aportes ciudadanos las mismas que fueron sistematizadas en la Matriz Nivel de Cumplimiento de aportes y compromisos con la ciudadanía. (Anexo 2- Matriz Nivel de cumplimiento Aportes y Compromisos).

La difusión en vivo durante el evento se realizó mediante la Plataforma Zoom, a más de la invitación publicada en redes sociales.

En cumplimiento con lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control social; el video de la deliberación pública virtual de la Rendición de Cuentas 2022, fue publicado durante 15 días en la página web del Registro Civil para que la ciudadanía tenga acceso y pueda realizar las preguntas respectivas durante este lapso de tiempo, así como también la autoridad solventar sus dudas. Transcurrido este tiempo no existió aportes de la ciudadanía.

Se adjunta un archivo fotográfico de la ejecución de la audiencia pública como medio de verificación. (Anexo 3- Archivo Fotográfico).



Anexo 2-Matriz de cumplimiento aportes y compromisos

Dirección General de Registro Civil,
Identificación y Cedulación

MATRIZ DE APORTES CIUDADANOS

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

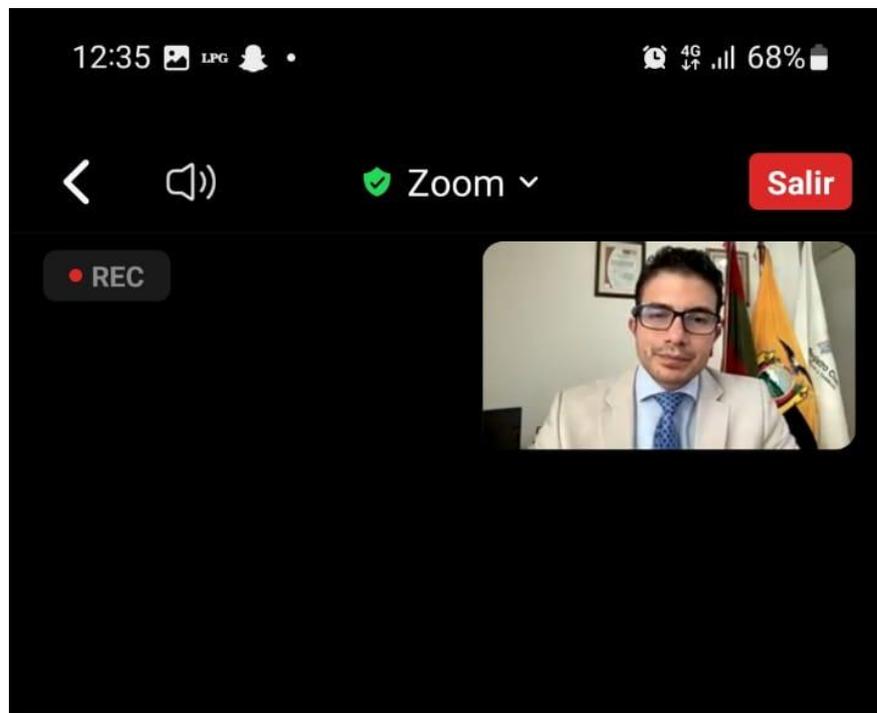
COORDINACIÓN DE OFICINA TÉCNICA DE TUNGURAHUA- ZONA 3

EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA					COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA		
N.º	PROVINCIA	CIUDAD DONDE SE LLEVO A CABO LA AUDIENCIA PÚBLICA	FECHA DE EJECUCIÓN dd/mm/aa	CANTIDAD DE ASISTENTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
1	TUNGURAHUA	AMBATO	25-05-2023	69	Ninguna	La ciudadana Ana Montenegro pregunta ¿Cuáles son los pasos a seguir para sacar el pasaporte de mi padre que tiene 80 años?	El Abg. Diego Proaño Coordinador Zonal 3, responde: Es importante recordar que las personas de tercera edad pertenecen al grupo de atención vulnerable por lo cual no necesitan agendar un turno para acceder al servicio. En este caso su padre debe: Acercarse a ventanilla de recaudación en cualquiera de las agencias matrices de Registro Civil. Cancelar el costo por primera vez o renovación de \$45

Informe de Gestión 2022

2					Ninguna	La ciudadana María Benavidez pregunta: ¿Qué debo hacer para realizar el registro de la separación de bienes?	El Abg. Diego Proaño Coordinador Zonal 3, responde: Para realizar el trámite debe: Acercarse al módulo de información para validar el cumplimiento de los requisitos. Solicitar un turno para el área jurídica, donde usted entrega toda la documentación requerida para realizar el registro de la marginación de la separación de bienes. El costo de este servicio es de \$12
3					Ninguna	La ciudadana Lucía Melo pregunta ¿Qué requisito debo tener para sacar el pasaporte de mi hijo menor de edad, pero su padre no se encuentra en el país?	El Abg. Diego Proaño Coordinador Zonal 3, responde: Para acceder a este servicio usted debe cancelar \$90, y obtener un turno mediante la agencia virtual. Como requisito obligatorio para poder sacar el pasaporte de su hijo usted debe presentar: Un Poder especial donde conste la autorización para realizar el trámite de pasaporte con los nombres completos y numero de cédula del menor y presentar las cédulas físicas del menor y de la madre.

Anexo 3- Archivo Fotográfico



RETOS 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

Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

