

# RENDICIÓN 20 DE CUENTAS 23



EL NUEVO  
**ECUADOR**

Dirección General de Registro Civil,  
Identificación y Cedulación



# ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

## Alineación Institucional

### ► POLÍTICAS

**14.3** Fortalecer la implementación de las buenas prácticas regulatorias que garanticen la transparencia, eficiencia y competitividad del Estado.

**15.2** Impulsar el Gobierno Abierto que propicie la transparencia y el acceso de información oportuna y cercana a la ciudadanía.

### ► OBJETIVOS

**14.** Fortalecer las capacidades del Estado con énfasis en la administración de justicia y eficiencia en los procesos de regulación y control con dependencia y autonomía.

**15.** Fomentar la ética pública, la transparencia y la lucha contra la corrupción.



## ► MISIÓN



Proveer servicios relacionados con la gestión de la identidad y de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas, resguardando y administrando la información y datos personales de manera integral a través de canales físicos y electrónicos con calidad, seguridad, eficiencia y transparencia.

## ► VISIÓN



Convertirnos al 2025 en el referente nacional y regional en la prestación e innovación de servicios públicos, garantizando el derecho a la identidad y protección de datos de nuestros usuarios.

## ► OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



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



**2** | Incrementar la oportunidad y calidad en el registro de hechos y actos civiles.



**3** | Incrementar la oportunidad y calidad en 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 seguridad, integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica con estándares de seguridad y protección de datos.



**6** | Fortalecer las capacidades institucionales.



**COBERTURA**



▶ **218** AGENCIAS OPERATIVAS

**180** Agencias

---

**26** ARCES  
Agencias de Registro Civil en  
establecimientos de salud

---

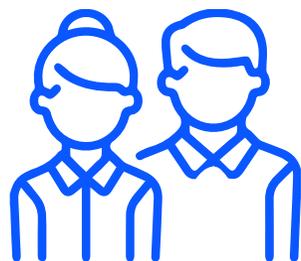
**11** Itinerantes

---

**1** ARCEF  
Agencias de Registro Civil en  
establecimientos funerarios



# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



**OE1**

Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.



EL NUEVO  
**ECUADOR**

Dirección General de Registro Civil,  
Identificación y Cedulación

# Modelo de Atención al Usuario

RENDICIÓN 20  
DE CUENTAS 23

## PRESTACIÓN DEL SERVICIO



GESTIÓN DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

GESTIÓN DE MEDICIÓN Y MEJORA DE TIEMPOS

ESTRATEGIAS DE SERVICIOS

GESTIÓN DE POSF PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES

GESTIÓN DE MEDICIÓN DE PRODUCTIVIDAD

GESTIÓN DE SIMPLIFICACIÓN DE REQUISITOS



## CAPACIDADES INSTITUCIONALES

ENFOQUE DE PROCESOS

- POLÍTICAS
- PROCEDIMIENTOS
- MANUALES

INDICADORES

- PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN
- NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS
- NIVEL DE POSF TRATADAS

CANALES DE ATENCIÓN

- PRESENCIAL
- TELEFÓNICO
- VIRTUAL

GESTIÓN DE RIESGO

GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

## MEJORAMIENTO CONTINUO





## Nuevos puntos de atención

### Nuevas agencias

- Agencia de Registro Civil Biblián - Cañar
- Agencia de Registro Civil Llangahua - Tungurahua
- Agencia de Registro Civil Ambato Sur - Tungurahua
- Agencia de Registro Civil Puntilla - Guayas
- Agencia de Registro Civil Bellavista - Azuay

### Reapertura Arces

- Hospital San Vicente de Paul - Ibarra
- Hospital General Rodríguez Zambrano - Manta

## Atención personas con discapacidad y vulnerables

- **Personas con discapacidad están exentas del pago de tarifas;** grado de discapacidad igual o superior al 30%.
- **Tercera edad, descuento del 50%** en el servicio de pasaporte ordinario.
- **Atención preferencial e inmediata.**
- **Infraestructura adecuada** para facilitar el acceso de personas con discapacidad y movilidad reducida (ascensores, rampas).





**OE2**

Incrementar la oportunidad y calidad en el registro de hechos y actos civiles.



EL NUEVO  
**ECUADOR**

Dirección General de Registro Civil,  
Identificación y Cedulación

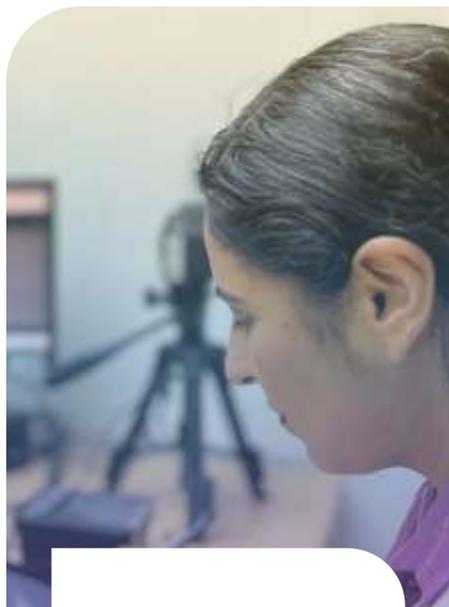
# Producción de Servicios

RENDICIÓN 20  
DE CUENTAS 23



**250.842**

Inscripciones de nacimiento



**87.780**

Inscripciones de defunción



**51.288**

Matrimonios



**12.880**

Otros servicios

- Naturalizaciones
- Registro de Unión de Hecho
- Registro de Género
- Registros del Exterior



> **402.790**

Total de inscripciones de hechos y actos civiles a nivel nacional



## Registro de género y/o cambio de nombre

**121** > Registros de género



**94**

Femenino



**27**

Masculino



**102**

Cambio de nombre

## Cambio de sexo POR SENTENCIA 52-18-IS/22

> **399**



**OE3**

Incrementar la oportunidad y calidad en la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país.



EL NUEVO  
**ECUADOR**

Dirección General de Registro Civil,  
Identificación y Cedulación



## Brigadas móviles de cedulación a escala nacional



> **1.437**

Brigadas móviles



> **44.004**

Beneficiarios

TIPO DE BRIGADA	Nro. DE BRIGADAS	Nro. DE CÉDULAS ENTREGADAS
BRIGADA SOLIDARIA	410	1.127
BRIGADA ORGANIZACIONAL	950	40.029
BRIGADA POR CONVENIO	77	2.848

↑ **70**

Brigadas más que el 2022 desplegadas a nivel nacional



## Cédulas entregadas

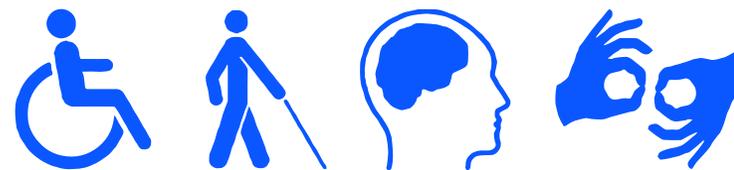
 > **2.861.775**

Cédulas de identidad producidas a nivel nacional (Ene - Dic 2023)

 **17%** Más que el 2022



## Cédulas entregadas a personas con discapacidad



> **157.030**

A escala nacional

**680**

Primera vez

**156.350**

Renovación



## Cédulas entregadas a personas extranjeras

> **102.126**

A escala nacional

---

> **56.506**

Con Visa VIRTE

## Pasaportes entregados



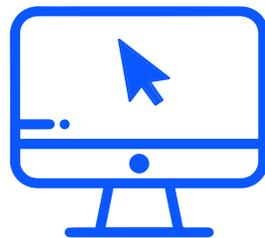
> **956.172**

Pasaportes producidos a escala nacional (Ene - Dic 2023)



> **32** Puntos de atención





**OE4**

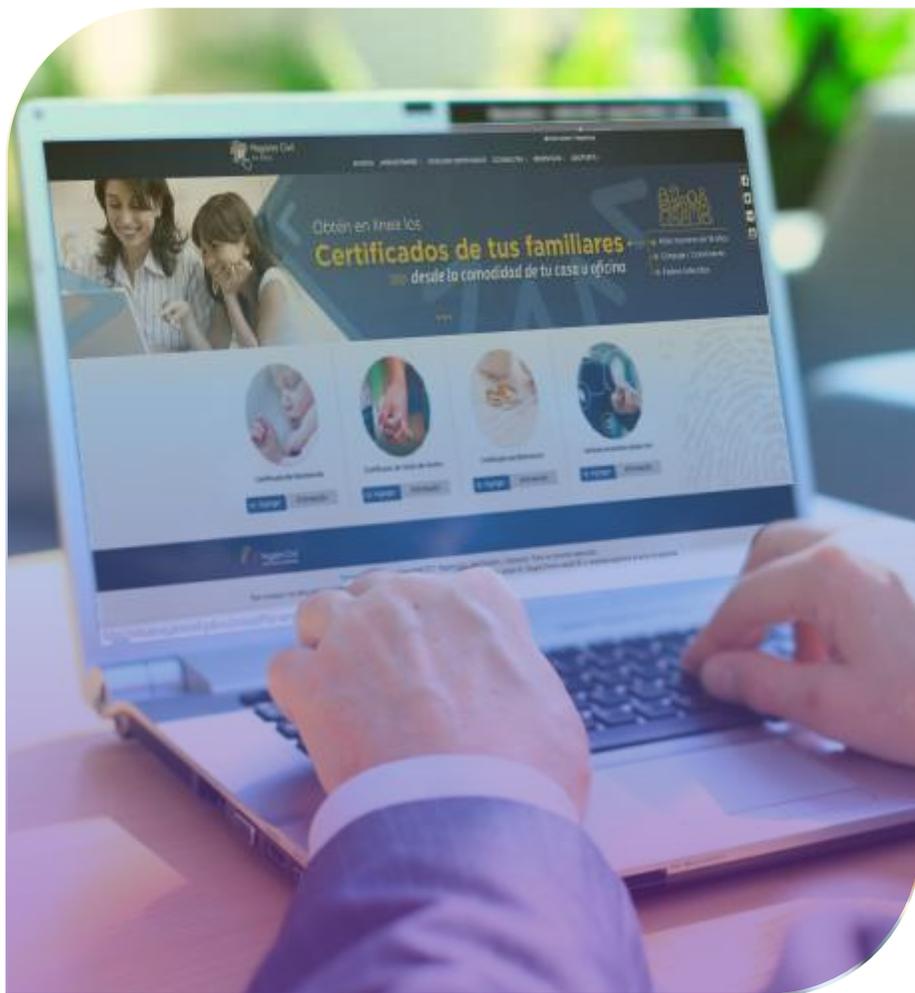
Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos.



EL NUEVO  
**ECUADOR**

Dirección General de Registro Civil,  
Identificación y Cedulación

# Registro Civil en línea



**363.926**

Servicios atendidos

**1'444.291**

Usuarios registrados

**↑ 8,21%**

Incremento con respecto al 2022

RENDICIÓN 20  
DE CUENTAS 23

## Tipos de certificados:

- ✓ Certificado de Nacimiento
- ✓ Certificado de Unión de Hecho
- ✓ Certificado de Identidad
- ✓ Certificado de Defunción
- ✓ Certificado de Nacimiento - Familiar
- ✓ Certificado de Unión de Hecho - Familiar
- ✓ Certificado de Matrimonio - Familiar
- ✓ Certificado de Identidad - Familiar
- ✓ Copia de Acta Registral de Matrimonio
- ✓ Copia de Acta Registral de Nacimiento
- ✓ Copia de Acta Registral de Unión de Hecho

## Interoperabilidad – validación de datos

### Transacciones



> **6´470.753**

Sistema Nacional de Identificación Ciudadana  
17.728 promedio diario



> **30´744.488**

Consulta de Datos por Web Service  
84.231 promedio diario



> **3´174.637**

Vista materializada

> **74 Convenios**  
de Interoperabilidad



## Firma Electrónica



> **35.097**

Certificados digitales de  
firma electrónica emitidos

---



> **32** Puntos de atención



## OE5

Incrementar la seguridad, integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica con estándares de seguridad y protección de datos.



## Actualización de documentos registrales



> **118.204**

**Documentos registrales de ciudadanos actualizados** cambio de nombres, apellidos, sentencias de divorcio, separación de bienes, reconocimientos de hijos.

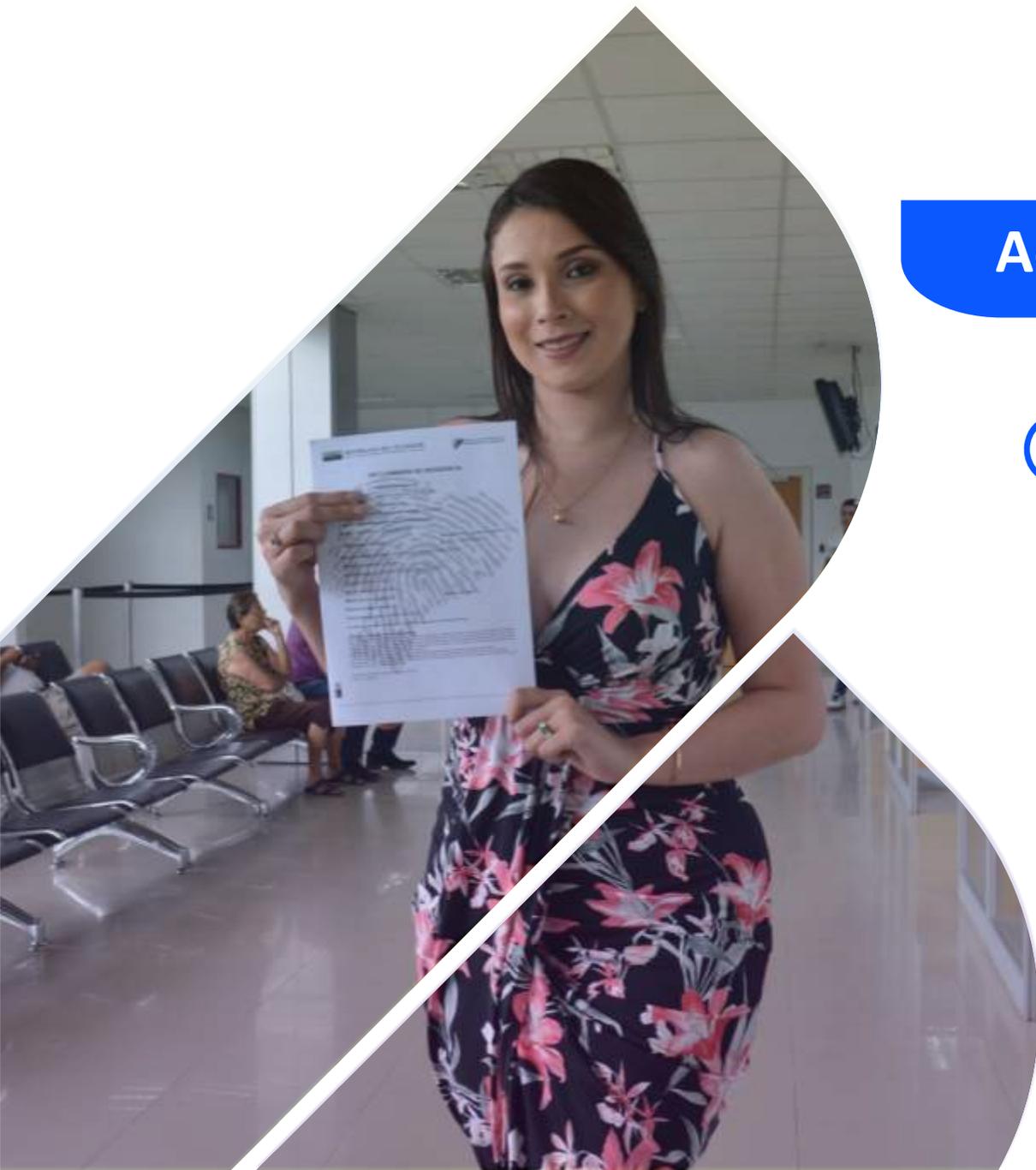
•Fuente: Sistema Integrado de Recaudaciones (SIR)



> **2'803.728**

**Certificados y copias de actas registrales emitidos de:** nacimiento, matrimonio, defunción, unión de hecho, registro de género e identidad y estado civil.

•Fuente: Sistema Integrado de Recaudaciones (SIR) y Sistema Unificado de Registro e Identificación (SURI)





## Digitalización de documentos registrales



> **1'344.619**

Documentos registrales digitalizados

### Tipos de documentos digitalizados:

- ✓ Actas Registrales en libros: 1901-1965
- ✓ Actas Registrales en tarjetas: 1966-2014
- ✓ Actas Registrales formato A4: 2015- actualidad
- ✓ Órdenes de cedulaación - Cartas de naturalización
- ✓ Documentos de identidad



Fortalecer las capacidades institucionales.



EL NUEVO  
**ECUADOR**

Dirección General de Registro Civil,  
Identificación y Cedulación

# Servicios, proceso y calidad

## Sistema de Gestión de Calidad

54

sitios certificados a escala nacional bajo la Norma Internacional de Calidad **ISO 9001:2015**.



## Modelo Ecuatoriano de Excelencia

*“Excelente”*

Cuarto nivel de madurez institucional



## Simplificación de trámites

- Revisión de requisitos de los trámites.
- **Disminución de tiempos** y habilitación de canales virtuales.



## Ejecución presupuestaria

➤ **\$ 55,072,698.56**

Monto Ejecutado

# Ingresos y Gastos 2023

RENDICIÓN 20  
DE CUENTAS 23



Fuente: Dirección Financiera

# \$ 137.657.157,07

➤ Ingresos 2023



## \$ 53.559.899,85

➤ Gasto corriente



## \$ 1.512.798,71

➤ Gastos de inversión



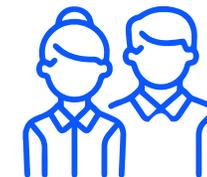
# RETOS 2024



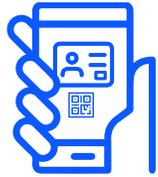
Disminuir el tiempo de espera para acceder a turnos



Incremento de brigadas de servicios a escala nacional



Atención 24/7/365 a los ciudadanos en el exterior a través de Cancillería



Cédula  
Digital



Implementar el servicio  
de apostilla/ legalización  
electrónica en la agencia  
virtual



Museo  
Preservación  
de la Identidad



**GRACIAS**

