

**Dirección General de Registro Civil,
Identificación y Cedulación**

Informe de Rendición de Cuentas 2024



República
del Ecuador

Contenido

1	ANTECEDENTES.....	1
2	ALINEACIÓN ESTRATÉGICA.....	1
3	COBERTURA	4
4	RESULTADOS ALCANZADOS 2024.....	5
4.1	Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios	5
4.2	Incrementar la inscripción y registro de hechos y actos civiles oportunos y con calidad	7
4.3	Incrementar la oportunidad y calidad en la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país	8
4.4	Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos	18
4.5	Incrementar la seguridad, integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica con estándares de seguridad y protección de datos	23
4.6	Fortalecer las capacidades institucionales de la DIGERCIC	25
5	PRESUPUESTO INSTITUCIONAL.....	38
6	CONTRATACIÓN PÚBLICA DE OBRAS Y SERVICIOS	40
7	DICTÁMENES POR PARTE DE ENTIDADES DE FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL	41
8	CONCLUSIONES	43
9	RETOS 2025.....	44

1 ANTECEDENTES

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación - DIGERCIC es una entidad pública, que tiene como misión: “Prestar servicios de registro civil e identificación de manera integral a través de canales físicos y electrónicos”.

En este sentido, la institución garantiza el derecho a la identidad personal y colectiva, que incluye tener nombres y apellidos debidamente registrados y libremente escogidos; así como conservar, desarrollar y fortalecer las características materiales e inmateriales de la identidad, tales como la nacionalidad, procedencia familiar, entre otras. Esta organización se encarga de realizar la constancia de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas, entendiéndose como estado civil la posición de persona, ciudadano(a), padre, madre, hijo(a), esposo(a) y otros que las leyes le encomienden como la inscripción de los nacimientos, filiación, los fallecimientos reales o presuntos, los matrimonios y uniones de hecho.

En referencia al servicio de identificación y cedulación, en el año 2024 se emitieron 2'616.966 cédulas y 641.066 pasaportes ordinarios. Desde el inicio del proyecto de modernización en el año 2010 hasta la fecha se ha cumplido garantizando la identidad única de más de 18,365 millones de ecuatorianos y extranjeros residentes en el país; paralelamente se han realizado brigadas móviles, las cuales atienden a los sectores y grupos más vulnerables del país.

A partir de 2017, la DIGERCIC asumió entre sus competencias la emisión de pasaportes ordinarios a nivel nacional. La gestión institucional permitió que se reduzcan los requisitos, igualmente por parte de la Institución en cumplimiento de normativa interna y externa, se hizo un esfuerzo para destinar espacios exclusivos de atención.

Desde junio de 2017 se activó la Agencia Virtual, que desde sus inicios permitió la emisión de certificados en formato electrónico tanto propios como de hijos menores de edad y padres. Con la finalidad de ordenar la alta demanda en los servicios de cedulación y pasaportes; a partir de agosto de 2021 se habilitó el sistema de turnos como parte de las gestiones que se realizan en la agencia virtual, en el año 2024 se han agendado 1'855.202 turnos de cédulas y 532.124 turnos de pasaportes.

2 ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

El Pleno del Consejo Nacional de Planificación aprobó el Plan de Creación de Oportunidades 2021- 2025, en su integridad y contenidos a través de Resolución Nro. 002-2021-CNP, el cual se constituye en función de 5 ejes programáticos 16 objetivos, 55 políticas y 130 metas; a través de los ejes económico, social, seguridad integral, transición ecológica e institucional; así se genera la visión de un Ecuador próspero, con democracia liberal plena, regida por el Estado de derecho, en donde las instituciones funcionan de manera eficiente.

Los 5 ejes programáticos se alinean de la siguiente manera:

- Eje Económico y Generación de Empleo: 4 objetivos, 14 políticas y 38 metas.
- Eje Social: 4 objetivos, 20 políticas y 46 metas.
- Eje Seguridad Integral: 2 objetivos, 5 políticas y 13 metas.
- Eje Transición Ecológica: 3 objetivos, 9 políticas y 17 metas.
- Eje Institucional: 3 objetivos, 7 políticas y 16 metas.

Los contenidos programáticos del Plan Nacional de Desarrollo, se constituyen en las Directrices de la Estrategia Nacional Territorial, cuya vinculación programática se muestra en el gráfico siguiente:



De esta forma se establecen tres directrices de la Estrategia Territorial Nacional, que generan sus lineamientos territoriales, ejes, objetivos y políticas respectivas.

Para la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación se ha determinado la siguiente alineación:



Elaborado: Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

Los objetivos estratégicos planteados por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación surgen como respuesta a lo que se debe alcanzar para el cumplimiento de su misión y visión; y, determinan hacia dónde se deben direccionar los recursos de la institución. Estos objetivos se derivan de una alineación estratégica que consta en la Tabla No. 1 y están detallados con sus metas e indicadores de objetivos estratégicos para la Planificación 2021-2025, que consta en la Tabla No. 2.

Para lo cual, se consideró como punto de partida las directrices territoriales del PND, sus lineamientos y objetivos; de la misma forma, los ejes programáticos y objetivos sectoriales,

finalmente los ejes estratégicos del modelo de gestión institucional vigentes que son: Eficiencia Operacional, Sostenibilidad Financiera y Orientación al Ciudadano. Los objetivos estratégicos de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación son:

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.

Tabla No. 1
Alineación Estratégica

OBJETIVO PND	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
	Orientación al ciudadano Eficiencia Operacional Sostenibilidad financiera	Orientación al ciudadano
EJES ESTRATÉGICOS MODELO DE GESTIÓN		
OBJETIVO ESTRATÉGICOS DIGERCIC	1. Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios 6. Fortalecer las capacidades institucionales	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

Elaborado por: Dirección de Planificación e Inversión

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo

Tabla No. 2
Metas indicadores de objetivos estratégicos Planificación 2021-2025

Nro.	Nombre del Indicador	2022	2023	2024	2025
1	Porcentaje de posicionamiento de la imagen institucional en medios masivos	94,73%	94,82%	94,91%	95%
2	Porcentaje de disponibilidad de infraestructura, plataformas de software, redes, comunicaciones y aplicaciones institucionales e interinstitucionales	98,33%	98,34%	98,35%	98,35%
3	Porcentaje de cobertura de inscripciones de nacimiento	78,87%	78,88%	78,89%	78,90%
4	Porcentaje de menores de 24 meses con nacimientos inscritos hasta 180 días posteriores a su nacimiento	93%	93,1%	93,2%	93,22%
5	Porcentaje de ciudadanos cedulados en el sistema biométrico (cédula única)	97,43%	98,00%	99%	99%
6	Porcentaje de cumplimiento en la producción del documento de viaje (Pasaportes Ordinarios)	100%	100%	100%	100%

Tabla No. 2
Metas indicadores de objetivos estratégicos Planificación 2021-2025

Nro.	Nombre del Indicador	2022	2023	2024	2025
7	Número de Certificados Digitales de firma electrónica emitidos	66.364	67.027	67.697	68.373
8	Número de convenios nuevos corporativos de servicios electrónicos	105	110	115	120
9	Número de servicios ofertados en línea	8	8	8	8
10	Porcentaje de conservación e intervención de documentos registrales	100%	100%	100%	100%
11	Porcentaje en la eficiencia en la respuesta a requerimientos de partidas íntegras	94,9%	95,27%	95,64%	96,02%
12	Porcentaje de satisfacción del usuario externo	96,4%	96,41%	96,42%	96,43%
13	Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente	100%	100%	100%	100%

Elaborado por: Dirección de Planificación e Inversión

Fuente: Plan Estratégico Institucional

3 COBERTURA

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación al año 2024 sostuvo una cobertura a nivel nacional a través de sus 223 puntos de atención operativos, mismos que se encuentran categorizados de la siguiente manera: 185 agencias, 26 Agencias de Registro Civil en Establecimientos de Salud (ARCES), y 12 agencias itinerantes, los cuales se listan por provincia en la Tabla No. 3.

Tabla No. 3
Listado de agencias por categoría

Categoría de Agencia	Provincia	Total
AGENCIA	AZUAY	12
	BOLÍVAR	7
	CAÑAR	5
	CARCHI	3
	CHIMBORAZO	9
	COTOPAXI	8
	EL ORO	10
	ESMERALDAS	7
	GALÁPAGOS	3
	GUAYAS	19
	IMBABURA	4
	LOJA	10
	LOS RÍOS	12
	MANABÍ	18
	MORONA SANTIAGO	10
	NAPO	2
	ORELLANA	4
	PASTAZA	1
	PICHINCHA	14
	SANTA ELENA	4
	SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	2

Tabla No. 3
Listado de agencias por categoría

Categoría de Agencia	Provincia	Total
ARCES	SUCUMBÍOS	6
	TUNGURAHUA	8
	ZAMORA CHINCHIPE	6
	MANABÍ	1
	CARCHI	1
	CHIMBORAZO	1
	COTOPAXI	1
	EL ORO	1
	ESMERALDAS	1
	GUAYAS	7
	IMBABURA	2
	LOS RÍOS	2
	MANABÍ	2
	PICHINCHA	5
	SANTA ELENA	1
	SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	1
	TUNGURAHUA	1
	BOLÍVAR	2
	CARCHI	1
ITINERANTE	GUAYAS	1
	IMBABURA	1
	LOS RÍOS	2
	PASTAZA	2
	PICHINCHA	2
	SANTA ELENA	1
Total		223

Elaborado por: Dirección de Planificación e Inversión

Fuente: Catálogo de Agencias

4 RESULTADOS ALCANZADOS 2024

4.1 Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios

Para la DIGERCIC, brindar servicios de calidad, con excelencia y buen trato al usuario, constituyen pilares fundamentales del proceso de mejora continua que la entidad asume día a día para cumplir con las expectativas de los usuarios y satisfacer las necesidades de servicio.

Se han realizado esfuerzos importantes para el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad, mejora de procesos, administración de riesgos, manejo de esquemas de seguridad de la información, y el desarrollo y gestión transversal de las tecnologías de la información.

El despliegue óptimo de estos enfoques de trabajo, tienen fundamento en los procesos de capacitación permanente que recibe el personal, y en la aplicación del modelo de atención al usuario que aseguran la prestación óptima de los servicios a los ciudadanos.



Fuente: Dirección de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa

Esta gestión, se fundamenta en la satisfacción de nuestros usuarios que prioriza la calidad de los productos y servicios, con la medición continua de la satisfacción al usuario a través de parámetros cualitativos y cuantitativos. (Metodología base, validada por el Ministerio de Trabajo), obteniendo los resultados que se detalla en la Tabla No. 4.

Tabla No. 4
Índice de satisfacción al usuario a nivel nacional 2024

Mes	Encuestas	%
Enero	5.055	97,38%
Febrero	4.941	97,35%
Marzo	5.139	96,95%
Abril	5.202	97,56%
Mayo	5.142	96,95%
Junio	4.575	97,34%
Julio	3.562	95,32%
Agosto	5.427	96,85%
Septiembre	4.762	97,77%
Octubre	4.912	98,60%
Noviembre	4.540	97,68%
Diciembre	4.334	97,79%
Promedio	4.799	97,30%

Elaborado por: Dirección de Gestión del Cambio y Cultura Organizativa (DGCCO)

Fuente: DGCCO

En lo que concierne al período fiscal 2024, el Registro Civil obtuvo en promedio 97,30% de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios y productos que brindó a escala nacional, lo cual representa 4,4 puntos porcentuales más que el índice de satisfacción del 2023, estableciendo un cumplimiento óptimo de las necesidades de los usuarios en materia de la gestión de la identidad y de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas.

Para mejorar la satisfacción del usuario, de manera adicional durante el año 2024, la Dirección General de Registro Civil gestionó procesos de reapertura de ARCES y apertura de nuevas agencias a nivel nacional, como se muestra en la Tabla No. 5.

Tabla No. 5

Reapertura y apertura de agencias 2024

Coordinación	Agencia	Apertura	Trámites 2024
Zonal 1	•Carchi - Mira	13/ago/2024	440
Zonal 2	•Pastaza - Santa Clara	05/abr/2024	529
	•Sucumbíos - Putumayo	01/jul/2024	201
Zonal 4	•Manabí - Olmedo	05/feb/2024	4381
	•Manabí - 24 de Mayo	10/abr/2024	1409
	•Sto. Domingo de los Tsáchilas ARCES Hosp. General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano	11/sep/2024	1843
Zonal 5	•Los Ríos - Montalvo	11/sep/2024	3015
	•Morona Santiago - Huamboya	18/abr/2024	1596
Zonal 6	•Azuay - Camilo Ponce Enríquez	02/dic/2024	4209
	•Morona Santiago - San Juan Bosco	20/dic/2024	-
Zonal 7	•Zamora Chinchipe - El Pangui	15/abr/2024	3926
	•Loja - Puyango	19/jul/2024	2462

Elaborado por: Dirección de Planificación e Inversión

Fuente: Dirección de Planificación e Inversión

4.2 Incrementar la inscripción y registro de hechos y actos civiles oportunos y con calidad

Orientados al cumplimiento de asegurar los derechos ciudadanos y en función de las competencias otorgadas a la Institución, se han efectuado un total de 373.766 inscripciones de hechos y actos civiles cuyo desglose se presenta en la Tabla No. 6,

Tabla No. 6

Desglose de inscripciones 2024

Detalle del servicio	Cantidad
Inscripción de nacimiento	222.364
Inscripción de defunción	88.252
Inscripción de matrimonios	48.911
Registro de Unión de Hecho	6.437
Inscripción de defunción fetal	1.260
Naturalizaciones	745
Registro de Género	65
Registros del Exterior - Nacimientos	2.572
Registros del Exterior - Matrimonios	1.900
Registros del Exterior - Defunciones	1.260
Total	373.766

Elaborado por: Dirección de Servicios de Registro Civil

Fuente: Dirección de Servicios de Registro Civil

Durante el año 2024 se capturaron 46.777 inscripciones de nacimiento en las 26 agencias de Registro Civil ubicadas en establecimientos de salud. En el mes de septiembre del año 2024, se reabrió la agencia ubicada en el Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de Santo Domingo.

Se ejecutaron acciones de manera articulada con la STECSDI para promover la inscripción de nacimiento a nivel nacional:

- Renovación de Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional para la Creación de Sistema Unificado y Universal de Seguimiento Nominal para la Lucha Contra la Desnutrición Crónica Infantil a través de la suscripción de Primer Convenio Modificatorio en el que se amplía el plazo por tres años hasta el 13 de julio de 2027.
- Se contactaron 82.318 madres invitándolas a acercarse a las agencias más cercanas a realizar la inscripción de nacimiento.

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

4.3.1 Cedulación

En función de garantizar el derecho a la identidad de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el país, durante el año 2024, se continuó con la emisión de la cédula electrónica, misma que agiliza la verificación de información, otorga mayor seguridad de los datos personales, reduciendo el riesgo de suplantación de identidad, incrementando la seguridad y transparencia en los trámites, así como la reducción del fraude en línea.

Por otro lado, las cédulas de identidad de policarbonato son inherentemente duraderas debido a la robustez del material, que resiste el uso diario, la flexión y las condiciones ambientales extremas sin deteriorarse, asegurando una larga vida útil del documento. Su fabricación también integra elementos de seguridad avanzados directamente en las capas del plástico, como grabados láser inalterables y hologramas, haciendo que la falsificación sea extremadamente difícil.

En el marco de las atribuciones y responsabilidades otorgadas por ley, se han emprendido las acciones pertinentes, encaminadas a alcanzar el objetivo estratégico de “Incrementar la oportunidad y calidad en la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país”, garantizando a la ciudadanía el derecho constitucional a la identidad, y, en consecuencia, el acceso a los deberes, derechos y obligaciones que el Estado les asiste.

Para finales del 2024, un total de 18.364.805 ecuatorianos obtuvieron su documento electrónico único, lo cual corresponde al 99,48% de personas con respecto a la proyección poblacional emitida por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), que para el año 2024 fue de 18.460.968 ecuatorianos, como se muestra en la Tabla No. 7.

Tabla No. 7
Emisión de Cédula Única 2024

Mes	Cant. cédulas únicas emitidas	Población Ecuatoriana (INEC)
ENERO	17.941.292	18.460.968
FEBRERO	17.979.780	18.460.968
MARZO	18.028.482	18.460.968
ABRIL	18.085.357	18.460.968
MAYO	18.126.600	18.460.968
JUNIO	18.166.144	18.460.968
JULIO	18.214.915	18.460.968

Tabla No. 7
Emisión de Cédula Única 2024

Mes	Cant. cédulas únicas emitidas	Población Ecuatoriana (INEC)
AGOSTO	18.262.737	18.460.968
SEPTIEMBRE	18.298.256	18.460.968
OCTUBRE	18.326.555	18.460.968
NOVIEMBRE	18.344.874	18.460.968
DICIEMBRE	18.364.805	18.460.968

Elaborado por: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Para el período 2024, se produjeron un total de 2.616.966 cédulas de identidad para ecuatorianos y extranjeros, tanto en territorio nacional como en las Oficinas Consulares en el exterior.

De igual forma, se han entregado un total de 62.359 cédulas a personas extranjeras, quienes residen legalmente en el país, que previamente han accedido a un estatus de residencia sea temporal o permanente, conforme se detalla en la Tabla No. 8.

Tabla No. 8
Producción de Cédulas para Personas Extranjeras (Todas las visas)

Mes	Producción Total Extranjeros
ENERO	5.396
FEBRERO	5.428
MARZO	6.522
ABRIL	6.651
MAYO	6.164
JUNIO	4.145
JULIO	4.104
AGOSTO	3.739
SEPTIEMBRE	3.835
OCTUBRE	4.487
NOVIEMBRE	6.046
DICIEMBRE	5.842
Total	62.359

Elaborado por: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

4.3.1.1 Atención a usuarios a través de brigadas móviles

Tomando en cuenta las garantías constitucionales y que el ejercicio de los derechos debe ser progresivo; a nivel nacional, se ejecuta la entrega de servicios de atención a usuarios pertenecientes a grupos vulnerables, mediante brigadas móviles en territorio, dirigido a personas con enfermedades catastróficas, hospitalizados, tercera edad o con discapacidad severa, que no puedan trasladarse por sus propios medios o con ayuda de sus familiares, a una agencia de Registro Civil.

Asimismo, a petición expresa del representante autorizado de cualquier institución pública o privada, de interés social, gremial, político, ya sea en zona urbana o rural; se presta atención mediante una solicitud formal dirigida a la máxima autoridad de la Coordinación Zonal y/o Coordinación de Oficina Técnica Provincial.

En 2024 se ejecutaron un total de 2.810 brigadas a nivel nacional, en las cuales se emitieron 79.008 cédulas, se capturaron 3.429 inscripciones de nacimiento y 42 inscripciones de defunción. El desglose por mes de número de brigadas y usuarios atendidos se detalla por mes en la Tabla No. 9.

Tabla No. 9
Brigadas Móviles 2024

Mes	Número de Brigadas	Usuarios Atendidos
ENERO	106	2.133
FEBRERO	77	2.746
MARZO	366	4.791
ABRIL	183	5.105
MAYO	268	8.933
JUNIO	301	9.876
JULIO	271	9.825
AGOSTO	272	10.178
SEPTIEMBRE	292	9.608
OCTUBRE	275	8.445
NOVIEMBRE	198	5.446
DICIEMBRE	201	4.848
Total	2.810	81.934

Elaborado por: Dirección de Planificación e Inversión

Fuente: Dirección de Planificación e Inversión

Comparado con el año 2023, en el cual se ejecutaron 1.437 brigadas móviles y se atendieron 44.004 beneficiarios, lo cual representa 96% más brigadas y 86% más usuarios respecto del año anterior.

4.3.1.2 Producción de cedulación con costo cero (subsidiada)

A través del Convenio Interinstitucional, celebrado entre el MIES y la DIGERCIC, se ha gestionado la entrega de cédulas con costo cero (subsidiada), a niños y niñas de 0 a 3 años, tal como se señala en el cuadro que se detalla en la Tabla No. 10.

Tabla No. 10
Producción de Cédulas con Costo Cero (Subsidiada) 2024

Zona	Nro. Usuarios Atendidos
1	2161
2	973
3	1265
4	398
5	1636
6	61
7	207
8	619
9	978
Total	8.298

Elaborado por: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Las brigadas por Convenio con el MIES, se efectúan en coordinación con la planificación de dicha Institución, y para el 2024 se entregaron **8.298** cédulas con costo cero.

A través del Convenio Interinstitucional, celebrado entre el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y la DIGERCIC, se ha gestionado la entrega de 8.298 cédulas con costo cero (subsidiada), a niños y niñas de 0 a 3 años.

Para la atención de cédulas emitidas en virtud de este Convenio, se realizan brigadas bajo demanda; en este sentido el MIES planificó la asistencia de ciudadanos para la entrega del servicio de cedulación con costo cero y las Coordinaciones Zonales de la DIGERCIC de manera organizada con las Coordinaciones Zonales del MIES brindaron el beneficio a los usuarios conforme se presentaron a la convocatoria.

4.3.1.3 Atención a usuarios con discapacidad

Se gestionan brigadas para dar atención a personas con discapacidad, quienes no puedan trasladarse por sus propios medios a una agencia de Registro Civil.

Adicionalmente, se ha atendido bajo demanda la entrega del servicio de cedulación para este segmento de personas, por la vigencia del carnet de discapacidad, disminuyendo significativamente la brecha de acceso al servicio detallando su producción en la Tabla No. 11.

Tabla No. 11
Producción de Cédulas para Personas con Discapacidad 2024

Mes	Primera Vez PCD	Renovación PCD	Total PCD
ENERO	44	15.416	15.460
FEBRERO	51	9.094	9.145
MARZO	69	9.145	9.214
ABRIL	52	9.486	9.538
MAYO	49	7.861	7.910
JUNIO	60	10.132	10.192
JULIO	72	11.033	11.105
AGOSTO	58	8.934	8.992
SEPTIEMBRE	48	7.483	7.531
OCTUBRE	56	7.359	7.415
NOVIEMBRE	44	7.391	7.435
DICIEMBRE	45	9.318	9.363
TOTAL	648	112.652	113.300

Elaborado por: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

4.3.2 Pasaportes

La entrega del servicio de emisión de pasaportes se lo realiza a través de 32 agencias, con 3 puntos de impresión a nivel nacional ubicados en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

En la tabla No. 12, se detalla la producción de pasaportes a nivel nacional, desagregado por zona, provincia y agencia:

Tabla No. 12
Producción de Pasaportes 2024

Zona	Provincia	Agencia	Producción
ZONA 1	CARCHI	TULCAN	5.450
	ESMERALDAS	ESMERALDAS	7.725
	IMBABURA	IBARRA	13.913
ZONA 2	NAPO	TENA	3.962
	ORELLANA	EL COCA	4.036
	PASTAZA	PUYO	7.046
	SUCUMBÍOS	LAGO AGRIO	4.356
ZONA 3	BOLÍVAR	GUARANDA	6.783
	CHIMBORAZO	RIOBAMBA	16.305
	COTOPAXI	LATACUNGA	10.767
	TUNGURAHUA	AMBATO	20.828
ZONA 4	MANABÍ	CHONE	1.747
	MANABÍ	MANTA	17.765
	MANABÍ	PORTOVIEJO	18.229
	STO. DOMINGO	SANTO DOMINGO	15.478
ZONA 5	GALÁPAGOS	ISABELA	185
	GALÁPAGOS	SAN CRISTOBAL	740
	GALÁPAGOS	SANTA CRUZ	1.310
	LOS RÍOS	BABAHOYO	10.484
	LOS RÍOS	QUEVEDO	12.424
	SANTA ELENA	SALINAS	8.517
ZONA 6	AZUAY	BATAN	510
	AZUAY	BELLAVISTA	1.039
	AZUAY	SAN BLAS	59.320
	CAÑAR	CUENCA	12.049
	MORONA	AZOGUES	
	SANTIAGO	MACAS	6.212
ZONA 7	EL ORO	MACHALA	17.173
	LOJA	LOJA	13.976
	ZAMORA		
	CHINCHIPE	ZAMORA	7.024
ZONA 8	GUAYAS	GOBIERNO ZONAL	121.002
	GUAYAS	GYE CENTRO	29.264
	GUAYAS	GYE NORTE	1.109
	GUAYAS	GYE SUR	17.802
	GUAYAS	LA PUNTILLA	7.297
ZONA 9	PICHINCHA	MATRIZ QUITO	132.379
	PICHINCHA	QUITUMBE	25.647
	PICHINCHA	SAN BLAS QUITO	1.212
	PICHINCHA	TUMBACO	1
Total			641.066

Elaborado por: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Además, en las Tablas No. 13, 14 y 15 se presentan un desglose histórico del servicio de emisión de pasaportes a nivel nacional y en oficinas consulares:

Tabla No. 13
Producción Histórica de Pasaportes Ordinarios (Nacional)

Mes	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ENERO	33.088	35.151	40.974	49.239	27.011	34.944	72.950	83.572
FEBRERO	42.917	32.225	38.621	40.228	24.860	39.444	62.476	79.089

Tabla No. 13

Producción Histórica de Pasaportes Ordinarios (Nacional)

Mes	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
MARZO	38.982	35.547	35.438	20.128	38.363	49.876	87.433	73.951
ABRIL	30.589	32.762	34.687	6	33.979	42.040	69.692	55.246
MAYO	32.402	35.476	36.125	28	48.282	35.015	96.337	62.412
JUNIO	32.937	31.689	38.344	3.689	58.165	29.270	99.011	57.151
JULIO	33.941	35.217	45.009	3.402	51.886	54.783	91.385	59.046
AGOSTO	34.262	35.197	42.915	6.309	53.371	48.484	84.669	40.071
SEPTIEMBRE	27.862	29.771	40.599	16.112	42.083	52.758	78.696	34.994
OCTUBRE	28.598	31.751	36.587	26.049	37.856	67.675	78.742	33.573
NOVIEMBRE	24.898	27.298	34.392	50.879	36.048	66.657	67.846	30.712
DICIEMBRE	23.578	23.338	31.667	32.009	34.595	63.628	66.935	31.249
Total	384.054	385.422	455.358	248.078	486.499	584.574	956.172	641.066

Elaborado por: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Tabla No. 14

Producción de Pasaportes Ordinarios (Oficinas Consulares)

Mes	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ENERO	9.095	10.474	9.974	10.781	7.580	8.156	12.703	13.606
FEBRERO	10.106	8.985	9.718	9.653	7.539	10.323	11.747	12.740
MARZO	11.318	9.769	10.269	4.513	12.835	13.108	14.243	13.938
ABRIL	8.206	10.214	10.085	111	11.411	11.298	12.131	15.003
MAYO	8.687	9.501	9.816	1.059	9.988	10.432	8.211	13.057
JUNIO	9.277	9.792	10.716	3.446	12.643	10.999	13.438	12.287
JULIO	9.033	10.416	10.398	3.518	11.636	10.474	13.021	14.047
AGOSTO	9.062	10.034	10.287	3.123	11.704	11.959	13.790	12.844
SEPTIEMBRE	7.684	8.419	9.010	4.119	12.200	11.181	12.674	12.118
OCTUBRE	8.306	9.650	9.480	6.964	11.578	10.834	12.244	13.322
NOVIEMBRE	7.688	8.012	8.613	6.520	11.019	11.217	11.681	11.409
DICIEMBRE	6.985	6.736	8.317	7.063	10.120	10.183	11.681	10.933
Total	105.447	112.002	116.683	60.870	130.253	130.164	147.564	155.304

Elaborado por: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Tabla No. 15

Producción de Pasaportes Ordinarios (Nacional y Consulados)

Mes	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ENERO	42.183	45.625	50.948	60.020	34.591	43.100	85.653	97.178
FEBRERO	53.023	41.210	48.339	49.881	32.399	49.767	74.223	91.829
MARZO	50.300	45.316	45.707	24.641	51.198	62.984	101.676	87.889
ABRIL	38.795	42.976	44.772	117	45.390	53.338	81.823	70.249
MAYO	41.089	44.977	45.941	1.087	58.270	45.447	104.548	75.469
JUNIO	42.214	41.481	49.060	7.135	70.808	40.269	112.449	69.438
JULIO	42.974	45.633	55.407	6.920	63.522	65.257	104.406	73.093
AGOSTO	43.324	45.231	53.202	9.432	65.075	60.443	98.459	52.915
SEPTIEMBRE	35.546	38.190	49.609	20.231	54.283	63.939	91.370	47.112
OCTUBRE	36.904	41.401	46.067	33.013	49.434	78.509	90.986	46.895
NOVIEMBRE	32.586	35.310	43.005	57.399	47.067	77.874	79.527	42.121
DICIEMBRE	30.563	30.074	39.984	39.072	44.715	73.811	78.616	42.182
Total	489.501	497.424	572.041	308.948	616.752	714.738	1.103.736	796.370

Elaborado por: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

4.3.3 Sistema de turnos para servicios de cedulación y pasaportes

Para agilizar los tiempos de atención y brindar un servicio ordenado y eficiente a la ciudadanía, se ha dado continuidad al agendamiento de turnos a través de la Agencia Virtual institucional, misma que entró en funcionamiento a partir del 18 de agosto de 2021. Actualmente, para obtener el servicio de cedulación y/o pasaportes el sistema de turnos se encuentra estandarizado para todas las agencias en las cuales se prestan estos servicios.

La parametrización a nivel nacional, se realiza de conformidad a la capacidad operativa e instalada de cada agencia a nivel nacional, la cual se detalla en la Tablas No. 16 y 17.

Tabla No. 16*Parametrización de Turnos para Cédulas*

Mes	Cantidad
ENERO	196.857
FEBRERO	172.814
MARZO	181.983
ABRIL	174.518
MAYO	162.105
JUNIO	154.167
JULIO	182.997
AGOSTO	166.627
SEPTIEMBRE	119.816
OCTUBRE	124.346
NOVIEMBRE	106.665
DICIEMBRE	112.307
Total	1.855.202

Elaborado por: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Tabla No. 17*Parametrización de Turnos para Pasaportes*

Mes	Cantidad
ENERO	73.508
FEBRERO	68.284
MARZO	66.445
ABRIL	47.741
MAYO	54.087
JUNIO	52.105
JULIO	55.801
AGOSTO	30.404
SEPTIEMBRE	26.154
OCTUBRE	21.477
NOVIEMBRE	18.178
DICIEMBRE	17.940
Total	532.124

Elaborado por: Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación

4.3.4 Jornadas Extraordinarias Cédulas y Pasaportes

En un firme compromiso con la democracia y la garantía de derechos, el Registro Civil realizó 12 jornadas extraordinarias para la emisión de cédulas y pasaportes en las cuales se atendieron 80.759 servicios.

Las jornadas respondieron a un esfuerzo articulado por parte del Gobierno Nacional y del equipo técnico y humano del Registro Civil, quienes no escatimaron recursos ni energía para brindar una atención ágil, oportuna y de calidad.

4.3.5 Convenios Suscritos

MREMH – DIGERCIC: Convenio Marco para la prestación de los servicios de la DIGERCIC en el exterior y la emisión de documentos de viaje.

El 28 de marzo de 2024, el MREMH y la DIGERCIC, suscribieron el “*CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA DIGERCIC Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE*”. El cual tiene por objeto establecer el marco de cooperación interinstitucional entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, para la prestación de los servicios de la DIGERCIC en el exterior y la emisión de documentos de viaje.

MREMH – DIGERCIC: Convenio Específico para la prestación de los servicios de la DIGERCIC en el exterior y la emisión de documentos de viaje.

El 01 de abril de 2024, el MREMH y la DIGERCIC, suscribieron el “*CONVENIO ESPECÍFICO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA DIGERCIC Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE*”. El citado convenio tiene por objeto establecer vínculos de coordinación, asistencia y ejecución para:

1. Prestar los servicios, por medios físicos y/o electrónicos de Registro Civil, de inscripción y/o registro de los nacimientos, matrimonios, defunciones, uniones de hecho, registro de género; emisión de certificados y copias de actas registrales, relacionados con los hechos y actos relativos al estado civil de los ecuatorianos residentes en el exterior; solicitud, captura de datos y entrega de cédulas de identidad (renovación) y otros servicios que puedan ser prestados por delegación, a través de las oficinas consulares; y,
2. Prestar los servicios, por medios físicos y/o electrónicos, para la emisión de documentos de viaje.

Beneficios: La suscripción de los convenios Marco y Específico de cooperación interinstitucional entre la DIGERCIC y el MREMH, permiten viabilizar la entrega de los servicios de Registro Civil en las Oficinas Consulares del Ecuador en el Exterior, y la emisión de documentos de viaje; con lo cual se da cumplimiento a lo contemplado en la Ley Orgánica de Movilidad Humana, Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, y demás normativa pertinente.

CNE – SNAI – DIGERCIC: Convenio Tripartito de Cooperación Interinstitucional para proceso de cedulación a personas privadas de la libertad sin sentencia condenatoria ejecutoriada, para el Referéndum y Consulta Popular de abril 2024.

El 02 de abril de 2024, el CNE, el SNAI y la DIGERCIC, suscribieron el “*CONVENIO TRIPARTITO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL CONSEJO*

NACIONAL ELECTORAL; EL SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD Y A ADOLESCENTES INFRACTORES; Y, LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN”, mismo que tenía por objeto determinar los términos de coordinación, cooperación y compromisos recíprocos entre el Consejo Nacional Electoral; el Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores; y, la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación, para la ejecución del proceso de la campaña de cedulación por renovación voluntaria de la cédula, así como, demás actividades en el marco del proceso electoral, con el fin de que las personas privadas de libertad sin sentencia condenatoria ejecutoriada que permanecían en los Centros de Privación de Libertad y Centros de Adolescentes Infractores (CAI) a nivel nacional, se les permita ejercer su derecho al voto, ya sea facultativo y/u obligatorio de conformidad con lo establecido en la normativa ecuatoriana.

CNE – SNAI – DIGERCIC: Convenio Tripartito de Cooperación Interinstitucional para proceso de cedulación a personas privadas de la libertad sin sentencia condenatoria ejecutoriada, para las Elecciones Generales de febrero de 2025.

El 12 de noviembre de 2024, el CNE, el SNAI y la DIGERCIC, suscribieron el “*CONVENIO TRIPARTITO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL; EL SERVICIO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS ADULTAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD Y A ADOLESCENTES INFRACTORES; Y, LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN*”. El citado convenio tenía por objeto establecer los términos de coordinación, cooperación y compromisos recíprocos entre el Consejo Nacional Electoral; el Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de la Libertad y a Adolescentes Infractores; y, la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación, para la ejecución del proceso de la campaña de cedulación por renovación voluntaria de la cédula, así como, demás actividades en el marco del proceso electoral, con el fin de que, a las personas privadas de libertad sin sentencia condenatoria ejecutoriada que permanecían en los Centros de Privación de Libertad y Centros de Adolescentes Infractores (CAI) a nivel nacional, se les permita ejercer su derecho al voto, ya sea facultativo y/u obligatorio de conformidad con lo establecido en la normativa ecuatoriana.

Beneficios: La suscripción de los convenios de cooperación interinstitucional entre el CNE, SNAI y DIGERCIC, permitieron brindar el servicio de cedulación por renovación en el marco de los procesos electorales, con el fin de que las personas privadas de la libertad sin sentencia condenatoria ejecutoriada que se encontraban en los Centros de Privación de Libertad y Centros de Adolescentes Infractores a nivel nacional, se les permitiera ejercer su derecho al voto.

Con base en el convenio suscrito para el Referéndum y Consulta Popular de abril 2024, se beneficiaron del servicio de cedulación 911 personas privadas de la libertad a nivel nacional. En lo que refiere al convenio para las Elecciones Generales de febrero de 2025, se beneficiaron del servicio de cedulación 1.171 personas privadas de la libertad a nivel nacional.

4.3.6 Implementación de Servicios

Implementación del Servicio de Cedulación en Consulados de EEUU

Con base en el autorizado del Director General de la DIGERCIC, la Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación, inició las gestiones y coordinaciones con el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, para la implementación efectiva del servicio de cedulación por renovación en las Oficinas Consulares de Estados Unidos: **WASHINGTON D.C, MINNEAPOLIS, NEW HAVEN, HOUSTON y PHOENIX.**

El servicio se empezó a brindar paulatinamente desde agosto de 2024.

Implementación del Servicio de Cedulación en Consulados de Sudamérica

Con base en el autorizado del Director General de la DIGERCIC, la Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación, inició las gestiones y coordinaciones con el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, para la implementación efectiva del servicio de cedulación por renovación en las Oficinas Consulares de **IPIALES EN COLOMBIA, BUENOS AIRES EN ARGENTINA, CARACAS EN VENEZUELA, BRASILIA Y SAO PAULO EN BRASIL, LIMA Y TUMBES EN PERÚ, LA PAZ EN BOLIVIA, ASUNCIÓN EN PARAGUAY y, MONTEVIDEO EN URUGUAY.**

El servicio se empezó a brindar paulatinamente desde febrero de 2024.

Implementación del Servicio de Cedulación en el Consulado de República Dominicana

Con base en el autorizado del Director General de la DIGERCIC, la Dirección de Servicios de Identificación y Cedulación, inició las gestiones y coordinaciones con el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, para la implementación efectiva del servicio de cedulación por renovación en la **SECCIÓN CONSULAR DE LA EMBAJADA DEL ECUADOR EN REPÚBLICA DOMINICANA.**

Las gestiones para la implementación se efectuaron en el 2024; sin embargo, el servicio se empezó a brindar desde febrero de 2025.

Beneficios: La implementación del servicio de cedulación por renovación en las diferentes oficinas consulares del Ecuador en el exterior, permite garantizar el derecho a la identidad de los ciudadanos ecuatorianos residentes en el exterior, acercando los servicios a la ciudadanía con eficiencia y calidad, con lo cual se minimiza el traslado de las compatriotas a otras ciudades o países.

Implementación de Punto de Impresión de Cédulas en el Consulados del Ecuador en New York

Considerando el *“CONVENIO ESPECÍFICO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y MOVILIDAD HUMANA Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA DIGERCIC Y EMISIÓN DE DOCUMENTOS DE VIAJE”*, de 01 de abril de 2024; y, *CONVENIO MODIFICATORIO*, suscrito el 16 de diciembre de 2024, entre la DIGERCIC y el MREMH, se realizó la implementación del punto de impresión de cédulas en el Consulado General del Ecuador en New York

El 19 de diciembre de 2024, se inauguró el primer centro de impresión de cédulas de

identidad de Registro Civil del Ecuador en el exterior, ubicado en el Consulado General del Ecuador en Nueva York, Estados Unidos, hasta finales de año se entregaron 445 cédulas inmediatamente después de su enrolamiento.

Beneficios: La implementación de un centro de impresión de cédulas de identidad en el Consulado General del Ecuador en New York, permitirá reducir significativamente los tiempos de entrega de la cédula de identidad física para los ciudadanos ecuatorianos residentes en esta localidad, puesto que anteriormente, una vez que el ciudadano era enrolado en el consulado, debía esperar a que su documento sea impreso en el centro de producción de la agencia Matriz-Iñaquito de la Coordinación Zonal 9 (Ecuador), y que a su vez el documento sea enviado físicamente al punto de enrolamiento, gestión que podía tardar mas de 30 días.

4.4 Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos

En el año 2024, los servicios entregados a través de la Agencia Virtual de la DIGERCIC de alcanzaron un total de 448.024 para los servicios de emisión de Certificados de: Nacimiento, Unión de Hecho, Identidad, Defunción, Matrimonio, y de familiares respectivamente; y; de Copia de Acta Registral de: Nacimiento, Matrimonio, Unión de Hecho

Los valores recaudados por servicios de interoperabilidad (Servicio web, Servicio Web Express, Sistema Nacional de Identificación Ciudadana y Vista Materializada) durante el año 2024, corresponde a: \$8.780.457,02, el detalle mensual se presenta en la tabla No. 18.

Tabla No. 18
Recaudación 2024

Mes	Valor Recaudado
ENERO	\$ 756.749,51
FEBRERO	\$ 687.648,41
MARZO	\$ 780.729,87
ABRIL	\$ 761.938,69
MAYO	\$ 743.775,57
JUNIO	\$ 703.985,06
JULIO	\$ 782.174,73
AGOSTO	\$ 738.640,00
SEPTIEMBRE	\$ 722.312,85
OCTUBRE	\$ 705.574,22
NOVIEMBRE	\$ 697.065,10
DICIEMBRE	\$ 699.863,01
Total	\$ 8.780.457,02

Elaborado por: Dirección de Servicios Electrónicos

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios Electrónicos

4.4.1 Interoperabilidad

4.4.1.1 Sistema Nacional de Identificación Ciudadana (SNIC)

Es un portal web donde las instituciones pueden validar la identidad de los ciudadanos a través de un certificado electrónico que presenta datos actualizados de identificación y estado civil incluyendo datos demográficos y biométricos de una persona.

El certificado de los datos de identificación se genera de manera rápida y segura, firmado electrónicamente y en formato PDF, el cual tiene una validez jurídica de acuerdo la a Ley de Comercio Electrónico y la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles (LOGIDAC).

4.4.1.2 Consulta de Datos por Web Service

Es un sistema de consultas en línea de la información de identidad de los ciudadanos, mediante el desarrollo de un aplicativo que permiten la interconexión a la base de datos de la DIGERCIC; es un mecanismo tecnológico que permite la transferencia de datos entre aplicaciones con la cual las instituciones pueden consultar en línea la información demográfica y biométrica, validando de esta manera la identidad de los ciudadanos.

4.4.1.3 Total facturado - Servicios de Interoperabilidad

En la Tabla No. 19, se presenta el total de valores facturados por los servicios de interoperabilidad (Servicio Web, Servicio Web Express, Sistema Nacional de Identificación Ciudadana y Vista Materializada) del periodo 2024.

Tabla No. 19

Producción y facturación servicios de interoperabilidad 2024

Mes	SNIC		Web Service		Vista Materializada		Total Producción	Total USD
	Producción	Total USD	Producción	Total USD	Producción	Total USD		
ENERO	454.639	\$131.210,85	2.885.944	\$607.764,34	222.179	\$17.774,32	3.562.762	\$756.749,51
FEBRERO	491.306	\$141.849,15	2.652.467	\$529.003,74	209.944	\$16.795,52	3.353.717	\$687.648,41
MARZO	553.195	\$159.960,45	2.842.053	\$600.847,90	249.019	\$19.921,52	3.644.267	\$780.729,87
ABRIL	542.240	\$156.954,15	2.667.707	\$579.990,46	312.426	\$24.994,08	3.522.373	\$761.938,69
MAYO	541.957	\$156.763,95	2.619.328	\$570.594,18	205.218	\$16.417,44	3.366.883	\$743.775,57
JUNIO	520.206	\$150.581,10	2.477.881	\$539.071,64	179.154	\$14.332,32	3.176.861	\$703.985,06
JULIO	570.701	\$165.307,95	2.688.923	\$595.718,46	264.354	\$21.148,32	3.523.978	\$782.174,73
AGOSTO	545.769	\$158.251,50	2.590.749	\$561.130,58	240.724	\$19.257,92	3.377.242	\$738.640,00
SEPTIEMBRE	510.545	\$147.924,75	2.615.225	\$559.189,38	189.984	\$15.198,72	3.315.754	\$722.312,85
OCTUBRE	510.958	\$148.053,30	2.615.075	\$542.588,28	186.658	\$14.932,64	3.312.691	\$705.574,22
NOVIEMBRE	462.508	\$133.739,10	2.639.466	\$551.104,80	152.765	\$12.221,20	3.254.739	\$697.065,10
DICIEMBRE	494.670	\$146.655,45	2.496.766	\$538.677,24	181.629	\$14.530,32	3.185.201	\$699.863,01
Total	6.198.694	\$1.797.251,70	31.791.584	\$6.775.681,00	2.594.054	\$207.524,32	40.596.468	\$8.780.457,02

Elaborado por: Dirección de Servicios Electrónicos

Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios Electrónicos

4.4.1.4 Total Valores Recaudados - Servicios de Interoperabilidad

En la tabla No. 20 se presenta el total de valores recaudados por los servicios de interoperabilidad (Servicio Web, Servicio Web Express, Sistema Nacional de Identificación Ciudadana y Vista Materializada) del año 2024:

Tabla No. 20

Recaudación por servicios de interoperabilidad 2024

Mes	Recaudado
ENERO	\$1.199.684,72
FEBRERO	\$726.593,27
MARZO	\$559.436,13
ABRIL	\$856.698,47

Tabla No. 20
Recaudación por servicios de interoperabilidad 2024

Mes	Recaudado
MAYO	\$795.253,55
JUNIO	\$678.852,52
JULIO	\$693.456,25
AGOSTO	\$763.058,59
SEPTIEMBRE	\$678.267,33
OCTUBRE	\$770.712,19
NOVIEMBRE	\$649.319,44
DICIEMBRE	\$674.132,00
Total	\$ 9.045.464,46

Elaborado por: Dirección de Servicios Electrónicos
Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios Electrónicos

4.4.1.5 Nuevos Convenios Corporativos de Servicios de Interoperabilidad

La Dirección de Servicios Electrónicos dispone de un procedimiento de comercialización para la entrega de servicios de interoperabilidad, conforme el cual se ha gestionado la firma de renovaciones y nuevos convenios y contratos con Instituciones Públicas y Privadas, cuyos totales se presentan en la tabla No. 21:

Tabla No. 21
Suscripción de convenios y contratos de interoperabilidad 2024

Firma De Nuevos Contratos / Convenios	Públicas (convenios)	Privadas (contratos)	Total 2024
	2	207	209

Elaborado por: Dirección de Servicios Electrónicos
Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios Electrónicos

Se continúa gestionando la entrega de este servicio en base al “CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN PARA PRESTAR EL SERVICIO DE VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE CONSULTAS EN LA PLATAFORMA DE SERVICIOS DE LA DIGERCIC”, suscrito el 7 de junio del 2023.

Adicionalmente desde el 18 de agosto de 2023, está vigente la Resolución Nro. 010-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2023, del “REGLAMENTO PARA EL ACCESO Y VERIFICACIÓN DE DATOS DE LOS HECHOS Y ACTOS DEL ESTADO CIVIL E IDENTIDAD DE LAS PERSONAS, POR PARTE DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS A TRAVÉS DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS Y DE INTEROPERABILIDAD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN – DIGERCIC”; misma que ha permitido atender a las solicitudes del servicio de interoperabilidad para las entidades públicas y privadas.

4.4.1.6 Nuevos Convenios Corporativos de Servicios de Interoperabilidad

Conforme el Contrato de Tercero Vinculado con el Banco Central del Ecuador se presta el servicio de certificado de firma electrónica a la ciudadanía.

La Dirección de Servicios Electrónicos es la encargada de la revisión de solicitudes de firma electrónica ingresadas en el portal ECIBCE desde el 13 de febrero de 2023.

Previo a la emisión del certificado de firma electrónica, se realiza la revisión de las solicitudes ingresadas por el usuario a través del portal ECIBCE, en donde después de la validación se aprueba o rechaza la solicitud. Posterior a la aprobación de las solicitudes, se genera la emisión del certificado de firma electrónica, ya sea en archivo en token, conforme a los siguientes datos referidos en la Tabla No. 22.

Tabla No. 22
Emisión de certificado de firma electrónica año 2024

Agencia	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Ibarra	85	69	52	65	77	80	65	57	49	67	58	40	764
Tulcán	59	60	40	53	66	67	54	76	63	99	79	87	803
Esmeraldas	19	33	18	36	40	50	28	50	29	21	30	18	372
Tena	42	39	29	45	37	55	42	33	40	38	37	39	476
Lago Agrio	33	19	20	11	28	34	34	30	26	27	15	29	306
Coca	31	23	13	10	17	25	11	18	18	26	23	19	234
Puyo	25	23	23	17	23	29	25	28	34	26	23	22	298
Ambato	106	101	97	102	134	152	124	155	122	153	149	139	1534
Latacunga	59	54	44	41	58	55	43	44	46	74	50	47	615
Riobamba	106	81	71	69	106	69	91	77	77	105	91	90	1033
Guaranda	46	32	42	52	36	43	40	41	37	71	71	71	582
Portoviejo	82	75	69	62	83	70	87	74	66	105	48	88	909
Manta	57	58	52	28	46	57	48	29	48	42	31	30	526
Santo Domingo	34	35	26	19	57	41	12	46	31	48	29	30	408
Milagro	27	20	15	24	28	28	42	23	18	32	25	20	302
Quevedo	27	32	27	25	25	48	47	10	25	32	11	24	333
Babahoyo	47	33	40	31	35	69	48	41	48	59	63	52	566
Salinas	46	37	16	21	26	32	30	32	28	45	34	27	374
San Cristóbal	14	5	7	12	13	20	21	15	13	18	12	15	165
Santa Cruz	10	3	8	11	14	10	6	7	3	8	14	10	104
Isabela	1	1	1	0	0	2	0	4	0	1	0	2	12
Cuenca	109	95	103	101	90	87	78	105	87	110	92	92	1149
Azogues	23	20	13	25	22	24	19	21	22	25	17	13	244
Macas	32	33	23	9	17	27	33	16	19	10	20	13	252
Loja	93	97	72	79	92	99	99	98	77	121	92	78	1097
Machala	68	66	49	59	87	78	65	70	57	97	84	56	836
Zamora	21	14	13	11	11	19	20	22	18	18	20	21	208
Guayaquil Centro	258	273	238	222	221	263	250	298	285	290	259	262	3119
Guayaquil Sur	52	61	37	56	60	57	67	76	59	75	80	65	745
Quito Matriz	266	238	247	235	357	328	297	303	335	313	282	215	3416
Quito San Blas	137	117	104	88	137	133	136	131	136	139	119	97	1474
Quito Quitumbe	112	95	63	69	103	100	66	97	88	101	108	103	1105
Total	2127	1942	1672	1688	2146	2251	2028	2127	2004	2396	2066	1914	24361

Elaborado por: Dirección de Servicios Electrónicos
Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios Electrónicos

4.4.2 Cédula Digital

El 03 de octubre de 2024 se emitió la Resolución Nro. RESOLUCIÓN Nro. 034-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2024, la cual corresponde a “SERVICIO DE CÉDULA DIGITAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN – DIGERCIC - FASE DE PRODUCCIÓN EN Gob.EC”, dicha normativa, resuelve en su Artículo 1.- Fase de producción de “Cédula Digital”.

Con el objetivo de socializar y difundir a la ciudadanía el servicio de Cédula digital, en el mes de noviembre de 2024, se ejecutaron visitas a las agencias de la DIGERCIC a nivel nacional, mismas que se listan en Tabla No. 23.

Tabla No. 23
Capacitaciones y Socialización del Servicio de Cédula Digital

Provincia	Ciudad	Agencia
PICHINCHA	QUITO	MATRIZ
GUAYAS	GUAYAQUIL	ROCAFUERTE
AZUAY	CUENCA	SAN BLAS
TUNGURAHUA	AMBATO	PRINCIPAL
BOLÍVAR	GUARANDA	PRINCIPAL
CHIMBORAZO	RIOBAMBA	PRINCIPAL
MANABÍ	PORTOVIEJO	MANTA
	MANTA	PRINCIPAL
PASTAZA	PUYO	PRINCIPAL
NAPO	TENA	PRINCIPAL
LOJA	LOJA	PRINCIPAL
EL ORO	MACHALA	PRINCIPAL

Elaborado por: Dirección de Servicios Electrónicos
Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios Electrónicos

Se han sostenido reuniones con instituciones del sector público y privado para la socialización del servicio y el mapeo de beneficios a los cuales la ciudadanía accede con su cédula digital, además se han remitido oficios con los compromisos a las diferentes instituciones (17) señaladas en la Tabla No. 24.

Tabla No. 24
Institución Socializadas y con Aceptación de Uso

Instituciones
ASOBANCA
SENECYT
MINISTERIO DE GOBIERNO
MINISTERIO DE SALUD
MINISTERIO DE TURISMO
IESS
EPMSA QUITO
BANECUADOR
DAC
CÁMARA DE COMERCIO DE QUITO
GRUPO KFC
COMITÉ EMPRESARIAL ECUATORIANO
GRUPO DK MANAGEMENT
RED FYBECA Y SANA SANA
CORPORACIÓN FAVORITA
AEROPUERTO LAMAR CUENCA
CANCILLERÍA

Elaborado por: Dirección de Servicios Electrónicos
Fuente: Estadísticas Dirección de Servicios Electrónicos

Se han emitido un total de 307.212 cédulas digitales desde octubre de 2022, hasta el mes de diciembre de 2024, esto según información de los registros en el Sistema de Autenticación Única (SAU).

4.4.3 Gestión de Back de Agencia Virtual

El Back de Agencia Virtual (AGV) es el recurso humano que administra y atiende los requerimientos ingresados por los usuarios a través de los correos habilitados en Agencia Virtual.

El acceso a los servicios se los realiza de una manera segura al momento de realizar el registro, el cual le faculta al usuario para solicitar y cancelar en línea certificados registrales en formato electrónico de nacimiento, matrimonio, unión de hecho, identidad y estado civil, y de defunción de hijos menores de 18 años, de padres fallecidos, del cónyuge o conviviente además de solicitar el duplicado de cedula de identidad, también se dispone en la agencia virtual la condición de donante de órganos y tejidos. En el año 2024 se han registrado 1'090.303 nuevos usuarios y se han atendido un total de 415.223 servicios en la agencia virtual. Al 2024 la institución tiene un total de 7'000.039 usuarios registrados en la Agencia Virtual desde sus inicios en el año 2018.

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

La Dirección de Servicios de Información Registral con el propósito de asegurar la integridad y confiabilidad de la información registral de los hechos y actos relativos al estado civil de los usuarios, a través de los puntos de atención de la DIGERCIC brinda a los usuarios los diferentes servicios de Corrección y Actualización de la Información Registral, atendiendo un total aproximado de 111.164 solicitudes durante el año 2024; entre los ítems más importantes de esta categoría se encuentran: Rectificación de Información en Actas Registrales de Hechos y/o Actos con 49.847 atenciones, Rectificación a la Información Registral Mediante Sentencia Ejecutoriada con 41.385 atenciones y Actualización de Filiación Mediante Reconocimiento Voluntario de Hijo/a con 7.473 atenciones, conforme se detalla en la Tabla No. 25

Tabla No. 25

Servicio de corrección y actualización de la información registral

Servicios	Total
Rectificación de Información en Actas Registrales de Hechos y/o Actos.	49.847
Rectificación a la Información Registral Mediante Sentencia Ejecutoriada	41.385
Actualización de Filiación Mediante Reconocimiento Voluntario de Hijo/a.	7.473
Actualización por Posesión Notoria de Apellidos.	6.934
Actualización por Cambio de Nombre	3.422
Razón de NO inscripción	1.216
Cambio de Nombre Hasta los 90 días del Nacimiento.	887
Total General	111.164

Elaborado por: Dirección de Servicios de Información Registral

Fuente: Sistema Integrado de Recaudaciones (SIR)

Adicionalmente, la misión de la Dirección de Servicios de Información Registral es mantener constantemente actualizada la información en los sistemas informáticos institucionales y en los archivos técnicos a nivel nacional. En virtud de lo cual la DIGERCIC, entrega a los usuarios certificaciones de la información registral actualizada de los hechos o actos relativos al estado

civil de las personas y de igual forma copias de actas registrales actualizadas de los archivos físicos. La información a ser certificada contiene datos de actos de nacimiento, matrimonio, defunción, unión de hecho, registro de género e identidad y estado Civil.

El servicio de Emisión de Certificados de Datos Registrales o Copias de Actas Registrales, actualmente es entregado tanto en el canal presencial, en los puntos de atención en territorio como en Agencias Consulares en el exterior.

Durante el año 2024, se emitieron un total de 2'371.643 certificados de datos registrales y copias de actas registrales en el canal presencial, distribuidos como se indica en la Tabla No. 26.

Tabla No. 26
Canal presencial

Emisión de Certificados y Copias de Actas Registrales	Canal Presencial		Total General
	Territorio	Agencias Consulares	
Convalidación de Documentos Registrales Emitidos por la DIGERCIC.	243.851		243.851
Emisión de Certificados de Datos Registrales: Nacimiento, Matrimonio, Defunción y Unión de Hecho.	1.373.373	48.333	1.421.706
Emisión de Certificados de Identidad y Estado Civil.	75.063	6.762	81.825
Emisión de Copia del Acta Registral: Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Unión de Hecho y Registro de Género / Cambio de Nombre.	617.705	6.556	624.261
Total	2.309.992	61.651	2.371.643

Elaborado por: Dirección de Servicios de Información Registral

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

Por otro lado, en el Estatuto Orgánico por Procesos de la DIGERCIC se pone especial énfasis en la disponibilidad de la información registral, de acuerdo a los literales: e) *Gestionar la calidad y disponibilidad de los documentos registrales y de identidad físicos y digitales de las personas nacionales y extranjeras a nivel nacional*; y f) *Gestionar la digitalización de los documentos registrales y de identidad físicos de las personas nacionales y extranjeras a nivel nacional*;

Para dar cumplimiento a lo indicado, la Dirección de Servicios de Información Registral realiza la digitalización de documentos registrales en los diferentes formatos que se han utilizado a través de la historia del Registro Civil. Es así que, en el año 2024 se realizó la digitalización de 1.121.553 documentos registrales que reposan en los Archivos Técnicos Locales a nivel nacional y en el Archivo Técnico Nacional, dichos documentos son: actas registrales en libros, tarjetas, formato A4, órdenes de cedulación, cartas de naturalización y documentos de identidad.

Esta digitalización se realiza, por un lado, a petición del usuario, dando respuesta a las solicitudes de actas registrales y cargando las imágenes al sistema institucional. También se realizan dos procesos internos que son: Carga sin NUT (número único de trámite) de actas de nacimiento desde el año 1965 al 2013 y matrimonios desde el año 1950 a 1965; carga de Actas Registrales Consulares, el detalle de la cantidad se describe en la Tabla No. 27.

Tabla No. 27

Digitalización de actas registrales 2024

Descripción del Proceso	Cant. Actas
Carga de actas registrales al sistema institucional por solicitud de los usuarios	822.338
Carga de actas registrales al sistema institucional por corrección y actualización de información registral	98.514
Carga de actas registrales de oficio al sistema institucional (Carga sin NUT)	60.375
Digitalización de actas registrales producto del proceso de asociación de padres y cónyuges	140.326
Total	1.121.553

Elaborado por: Dirección de Servicios de Información Registral

Fuente: Dirección de Servicios de Información Registral

4.6 Fortalecer las capacidades institucionales de la DIGERCIC

4.6.1 Capacitaciones

Durante el año 2024, en lo que respecta al fortalecimiento de las capacidades institucionales, la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación a través de la Dirección de Administración de Talento Humano gestionó la ejecución de noventa y tres (93) eventos de capacitación entre programados y no programados, relacionados con la detección de necesidades de capacitación identificados al inicio del año 2024 y, los distintos requerimientos de las unidades administrativas institucionales.

En lo que respecta a los eventos de capacitación programada, de un total de ochenta y seis (86) eventos desarrollados, se ejecutaron treinta (30) adiestramientos en planta central, y cincuenta y seis (56) en el nivel desconcentrado; formaron parte del proceso de entrenamiento, quinientos sesenta y dos (562) servidores y servidoras a nivel nacional, de los cuales, el 82% de servidores aprobaron los eventos programados y ejecutados.

Así también, la Dirección de Administración de Talento Humano, gestionó un total de siete (7) eventos de capacitación a nivel nacional, a través de la Plataforma informática Institucional “Moodle” y externas, mediante la cual, con corte a diciembre 2024, registra un total de mil ochocientos cuarenta y dos (1842) servidores de la DIGERCIC que han recibido al menos una capacitación.

Con relación a los eventos externos no programados, durante el mes de noviembre de 2024, por invitación de la Presidencia de la República, el personal de la DIGERCIC a nivel nacional, participó en el curso virtual “*Ética, integridad y transparencia en la gestión pública - 11 edición*”, destacándose la participación del 98% de los servidores de la entidad en esta iniciativa de formación, bajo la modalidad de aprobación.

Es preciso mencionar que, todos los eventos de capacitación que se ejecutaron en la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación en el año 2024, tanto programados como no programados, se focalizaron en temas técnicos, administrativos, inclusivos, sociales, entre otros, de acuerdo al siguiente detalle en planta central Tabla No. 28; a nivel desconcentrado de la Tabla No. 29.; y, capacitaciones no programadas - plataforma Moodle y externas en la Tabla No. 30.

Tabla No. 28

Capacitaciones programadas planta central 2024

Tema	Tipo de Evento	Inscritos	Aprobados	No participaron / reprobaron	Porcentaje Ejecución
Atención al usuario	Externa - Ministerio de Trabajo	7	7	0	100%
COBIT aplicado a la gestión de tics con enfoque al control	Externa - Contraloría General del Estado	6	6	0	100%
Control de las fases de administración pública	Externa - Contraloría General del Estado	8	3	5	100%
Control en la administración de contratos y fiscalización	Externa - Contraloría General del Estado	9	2	7	100%
Control en la gestión documental	Externa - Contraloría General del Estado	21	17	4	100%
Control en las fases de la contratación pública	Externa - Contraloría General del Estado	2	1	1	100%
Control en los procedimientos para la contratación de bienes y servicios normalizados y no normalizados	Externa - Contraloría General del Estado	2	0	2	100%
Control en los procesos de evaluación del desempeño del talento humano para el gestor	Externa - Contraloría General del Estado	1	1	0	100%
Control en los procesos de planificación del talento humano para el gestor	Externa - Contraloría General del Estado	1	1	0	100%
Control en los procesos de reclutamiento, selección y contratación para el gestor	Externa - Contraloría General del Estado	1	0	1	100%
Control y administración de bienes en el sector público	Externa - Contraloría General del Estado	2	1	1	100%
Estrategias de orientación al servicio	Externa - Contraloría General del Estado	5	4	1	100%
Excel aplicado en la gestión de información – intermedio	Externa - Contraloría General del Estado	27	20	7	100%
Excel aplicado en la gestión de información - intermedio - virtual	Externa - Contraloría General del Estado	9	6	3	100%
Excel aplicado en la gestión de información avanzado	Externa - Contraloría General del Estado	13	11	2	100%
Fundamentos de ITIL	Externa - Contraloría General del Estado	7	5	2	100%
Fundamentos para el control en la gestión organizacional por procesos	Externa - Contraloría General del Estado	3	2	1	100%
Gestión de habilidades blandas para el mejoramiento del clima laboral	Externa - Contraloría General del Estado	3	2	1	100%
Gestión documental Quipux	Externa - Contraloría General del Estado	1	1	0	100%
Gestión estratégica de talento humano por competencias con enfoque al control interno	Externa - Contraloría General del Estado	1	0	1	100%
Herramientas ofimáticas básicas para la gestión de la	Externa - Contraloría General del Estado	21	16	5	100%

Tabla No. 28
Capacitaciones programadas planta central 2024

Tema	Tipo de Evento	Inscritos	Aprobados	No participaron / reprobaron	Porcentaje Ejecución
información					
Introducción a la seguridad de la información	Externa - Contraloría General del Estado	2	0	2	100%
Introducción al marketing digital	Externa - Contraloría General del Estado	4	4	0	100%
Manejo del estrés en el ambiente laboral	Externa - Contraloría General del Estado	2	1	1	100%
Marco lógico para proyectos de inversión pública	Externa - Contraloría General del Estado	2	1	1	100%
Normas de control interno con enfoque a procesos	Externa - Contraloría General del Estado	4	4	0	100%
Proceso de evaluación	Externa - Contraloría General del Estado	1	1	0	100%
Regla técnica nacional para la organización y mantenimiento de archivos públicos	Externa - Contraloría General del Estado	14	11	3	100%
Sistema informático integrado de talento humano - SIITH	Externa - Contraloría General del Estado	1	1	0	100%
Taller de redacción especializado	Externa - Contraloría General del Estado	55	43	12	100%
Total		235	172	63	

Elaborado por: Dirección de Administración de Talento Humano

Fuente: Dirección de Administración de Talento Humano

Tabla No. 29
Capacitaciones programadas nivel desconcentrado 2024

Nro.	Tema	Inscritos	Aprobados	No participaron / reprobaron	Porcentaje Ejecución
	Atención al cliente	3	2	1	100%
	Control en la administración de contratos y fiscalización	1	1	0	100%
	Control en la gestión vehicular del sector público	1	1	0	100%
	Control en las fases de la contratación pública	1	1	0	100%
Coordinación Zonal 1	Estrategias de orientación al servicio	1	0	1	100%
	Ética pública	1	1	0	100%
	Manejo del estrés en el ambiente laboral	7	4	3	100%
	Taller de redacción especializado	2	2	0	100%
	Control en la gestión vehicular del sector público	1	1	0	100%
	Control en las fases de la contratación pública	3	1	2	100%
Coordinación Zonal 2	Estrategias de liderazgo y desarrollo de equipos de trabajo con enfoque al control	5	4	1	100%
	Taller de redacción especializado	2	2	0	100%
Coordinación Zonal 3	Análisis financieros - informes financieros	1	1	0	100%
	Control en las fases de	2	2	0	100%

Tabla No. 29
Capacitaciones programadas nivel desconcentrado 2024

Nro.	Tema	Inscritos	Aprobados	No participaron / reprobaron	Porcentaje Ejecución
Coordinación Zonal 4	contratación pública				
	Control en las fases de la contratación pública	31	31	0	100%
	Excel aplicado en la gestión de información - intermedio	1	1	0	100%
	Gestión documental Quipux	6	6	0	100%
	Inscripciones tardías de nacimiento, defunción, matrimonio, cedulación y casos sensibles regresar al estado civil soltero	8	8	0	100%
	Introducción a la seguridad de la información	1	1	0	100%
	Liderazgo	1	1	0	100%
	Proceso entrega cédulas a personas extranjeras	1	1	0	100%
	Proceso matrimonios para personas extranjeras	1	1	0	100%
	Revisión de poderes y actualización de la normativa legal en casos de resoluciones administrativas	3	3	0	100%
	Seguridad de la información	1	1	0	100%
	Atención al usuario	3	3	0	100%
	Control en la gestión documental	6	6	0	100%
	Seguridad de la información	1	1	0	100%
	Sensibilización en discapacidades	12	12	0	100%
	Sistema de gestión documental Quipux	1	1	0	100%
	Análisis financiero en el sector público	3	1	2	100%
	Control contable gubernamental	1	1	0	100%
	Control en la administración de contratos y fiscalización	1	1	0	100%
	Control en la gestión pública	1	0	1	100%
	Control en los procedimientos para la contratación de bienes y servicios normalizados y no normalizados	1	1	0	100%
Coordinación Zonal 5	Control en los procesos de evaluación del desempeño del talento humano para el gestor	1	1	0	100%
	Control interno coso	1	1	0	100%
	Control y administración de bienes	1	1	0	100%
	Estrategias de orientación al servicio	5	4	1	100%
	Evaluación de la planificación y del presupuesto en el sector público	1	1	0	100%
	Excel aplicado en la gestión de información - avanzado	2	2	0	100%

Tabla No. 29
Capacitaciones programadas nivel desconcentrado 2024

Nro.	Tema	Inscritos	Aprobados	No participaron / reprobaron	Porcentaje Ejecución
Coordinación Zonal 6	Excel aplicado en la gestión de información - avanzado	7	7	0	100%
	Habilidades asertivas en la comunidad y su incidencia en el control	1	1	0	100%
	Inteligencia emocional aplicada al ambiente de control	1	0	1	100%
	Negociación y manejo de conflictos con enfoque al control	1	1	0	100%
	Regla técnica para la organización de mantenimiento de archivos públicos	5	4	1	100%
	Taller de redacción especializado	3	2	1	100%
	Acoso laboral	2	2	0	100%
	Control en las fases de la contratación pública	2	2	0	100%
	Estrategias de orientación al servicio	1	1	0	100%
	Estrategias de orientación al servicio	1	1	0	100%
	Estrategias de orientación al servicio	18	17	1	100%
	Estrategias de orientación al servicio	1	1	0	100%
	Ética pública	1	1	0	100%
	Gestión documental Quipux	1	1	0	100%
	Sistemas de gestión de calidad, mejoramiento continuo y gestión del cambio en el sector público	1	1	0	100%
	Taller de redacción especializado	1	1	0	100%
	Control en la administración de contratos y fiscalización	2	1	1	100%
	Control en la gestión pública	2	0	2	100%
	Control en las fases de la contratación pública	1	0	1	100%
Coordinación Zonal 7	Estrategias de liderazgo y desarrollo al equipo de trabajo con enfoque al control	1	1	0	100%
	Estrategias de orientación al servicio	10	4	6	100%
	Excel aplicado en la gestión de información - intermedio	2	0	2	100%
	Atención al usuario	65	58	7	100%
Coordinación Zonal 8	Atención al usuario y dactiloscopia	1	0	1	100%
	Bienes	1	1	0	100%
	Contratación pública	2	2	0	100%
	Control en la gestión pública	1	1	0	100%
	Dactiloscopia	24	21	3	100%
	Excel	3	2	1	100%
	Habilidades asertivas	2	2	0	100%
	Redacción	2	2	0	100%
	Trabajo en equipo	2	2	0	100%
	Acoso laboral y protocolo de	1	1	0	100%

Tabla No. 29
Capacitaciones programadas nivel desconcentrado 2024

Nro.	Tema	Inscritos	Aprobados	No participaron / reprobaron	Porcentaje Ejecución
Zonal 9	prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo				
	Estrategias de liderazgo y desarrollo de equipos de trabajo con enfoque al control	1	1	0	100%
	Estrategias de orientación al servicio	5	5	0	100%
	Ética pública	2	2	0	100%
	Generalidades del análisis financiero	1	1	0	100%
	Métodos de manejo de situaciones complejas ante reclamos u ofensas	1	1	0	100%
	Normas de control interno con enfoque a procesos	1	1	0	100%
	Recomendaciones de auditoría y su cumplimiento	1	1	0	100%
	Regla técnica nacional para la organización y mantenimiento de archivos públicos	20	19	1	100%
	Sensibilización en discapacidades	1	0	1	100%
	Técnicas de redacción	3	3	0	100%
Total		331	289	42	

Elaborado por: Dirección de Administración de Talento Humano

Fuente: Dirección de Administración de Talento Humano

Tabla No. 30
Capacitaciones no programadas - plataforma Moodle y externas

Tema	Dirección Solicitante	Tipo De Evento	Inscritos	Ejecutaron	Porcentaje Ejecución
Control en la gestión documental	Coordinación General Administrativa Financiera		1	1	100%
Control en las fases de la contratación pública	Coordinación General Administrativa Financiera	Externo - Contraloría General del Estado	1	1	100%
Fundamentos de ITIL	Coordinación General de Tecnologías de la Información		2	2	100%
Taller de formación para operadores en atención al usuario	Dirección General	Interna - DIGERCIC	84	84	100%
Atención al usuario	Dirección General	Externa - Ministerio del Trabajo	960	960	100%
Curso virtual ética, integridad y transparencia en la gestión pública - 11 edición	Dirección General	Externa - Presidencia	1743	1704	100%

Tabla No. 30

Capacitaciones no programadas - plataforma Moodle y externas

Tema	Dirección Solicitante	Tipo De Evento	Inscritos	Ejecutaron	Porcentaje Ejecución
Guía de evaluaciones de políticas públicas	Coordinación de Planificación y Gestión Estratégica	Externa - Secretaria de Planificación	3	3	100%

Elaborado por: Dirección de Administración de Talento Humano

Fuente: Dirección de Administración de Talento Humano

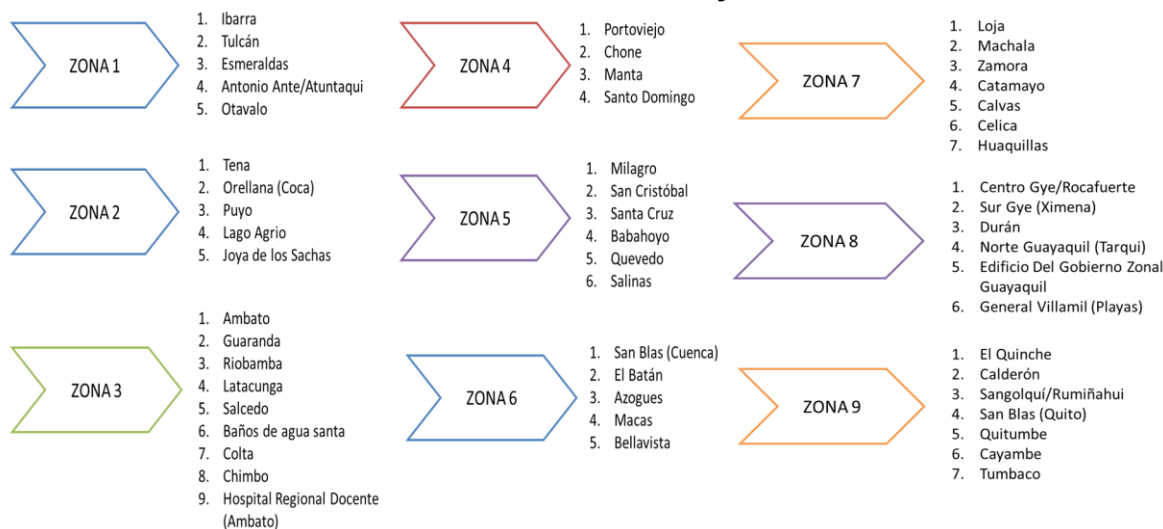
4.6.2 Sistema de Gestión de Calidad

Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, mantiene un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) certificado bajo la norma ISO 9001:2015, la misma que fue obtenida por primera vez en el año 2017 y que durante 8 años ha sido liderada y sostenida por la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad.

Actualmente las prácticas del SGC se han implementado en más de 200 agencias a nivel nacional, de las cuales 54 más planta central cuentan con la certificación internacional que acredita la implementación de estándares de calidad y prácticas de mejora continua.

Sitios con Sistema de Gestión de Calidad certificados bajo la norma ISO 9001:2015



Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Se ha promovido la mejora y modernización de los procesos del SGC, lo que implica un cambio metodológico en la gestión por procesos de la DIGERCIC. De esta forma se busca optimizar los procesos internos y mejorar la calidad de los servicios de los ciudadanos.

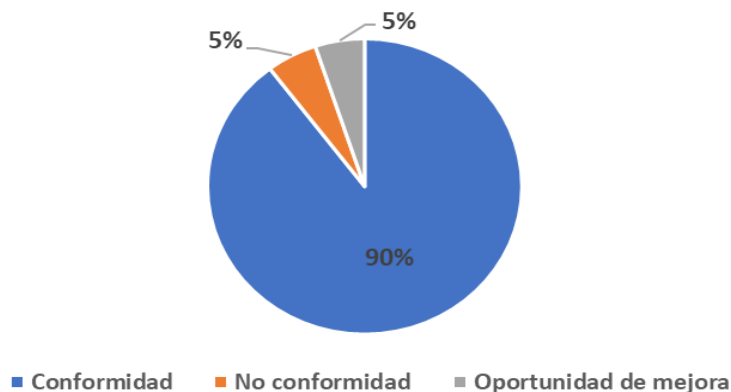
En 2024 se capacitó a 28 servidores del registro civil en ISO 37001, norma internacional anti soborno y en 29 en destrezas y técnicas para auditores ya calificados.

Auditorías Internas

Con el fin de llevar a cabo un adecuado control operacional, se realizan permanentemente auditorías internas de procesos, lo que permite verificar el cumplimiento de los procesos, así

como tomar acciones correctivas o de mejora de manera oportuna en 2024, los resultados de las auditorías evidenciaron:

Resultados Auditoría SGC 2024



Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

El análisis de los hallazgos ha permitido determinar 142 planes de mejora a nivel nacional, las cuales a la fecha se encuentran en ejecución.

Revisión de trámites institucionales

Conforme los lineamientos del Ministerio del Trabajo, se realizaron mejora a los servicios de documentos de viaje, identificación y cedulación y registro de nacimientos, obteniendo los siguientes resultados:

Resumen Mejora Servicio de Documentos de Viaje (Pasaportes Ordinarios en el Ecuador)

	AS IS	TO BE
Número de agencias	32	37
Tiempo promedio de atención	56 minutos	53 minutos
Desviación estándar	5,51	2,38
Satisfacción	86,89%	95,22%

Elaborado por: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Resumen Mejora Servicio de Emisión de documentos de identidad

	AS IS	TO BE
Tiempo comprometido	24 horas	2 horas
Tiempo promedio de atención	56 minutos	45 minutos
Desviación estándar	10,28	3,24
Producción	12.988 (enero - diciembre)	18.072 (enero -agosto)
Satisfacción	96,26%	97,14%

Elaborado por: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Resumen, Mejora Naturalización

	AS IS	TO BE
Tiempo comprometido	40 minutos	40 minutos
Tiempo promedio de atención	56 minutos	36 minutos
Desviación estándar	4,93	2,23
Satisfacción	95,38%	96,04%

Elaborado por: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Fuente: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Adicional y como parte de las estrategias de mejora rápida liderada por la Presidencia de la República, se activó el servicio de Cédula Digital a fin de brindar una alternativa digital a la ciudadanía y al mismo tiempo aportar a la estrategia de digitalización del estado.

Programa nacional de excelencia “PROEXCE” – Cuarto Nivel de Madurez-

La DIGERCIC lidera la implementación del Programa Nacional de Excelencia – PROEXCE, nivel EXCELENTE, dicha certificación se mantiene desde el año 2021 y ha logrado posicionarse como una entidad con madurez en su gestión de la calidad.

El año 2024 el Ministerio de Trabajo (MDT), realizó una evaluación para verificar las buenas prácticas gubernamentales en aspectos de procesos, talento humano, administrativas, financieras, entre otras; la DIGERCIC presentó al ente rector la información pertinente como parte de dicha evaluación, dando como resultado el mantenimiento del cuarto nivel de madurez “EXCELENTE.”

Con oficio Nro. MDT-SCSP-2024-0194-O del 29 de mayo de 2024 el Ministerio de Trabajo comunica a la DIGERCIC:

“(…) En base a lo antes expuesto y una vez culminado el proceso de control ex post, el Ministerio del Trabajo ratifica a la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación el reconocimiento de cuarto nivel de madurez denominado “Excelente” por evidenciar la sostenibilidad de las buenas prácticas seleccionadas como muestra aleatoria. Y a la vez extiende la Certificación de Calidad con vigencia de un (1) año contado a partir de la emisión de este documento (…).”

4.6.3 Tecnologías de la Información y Comunicación

4.6.3.1 Seguridad Informática

Se reforzaron los mecanismos de seguridad en la Agencia Virtual y en el acceso a sitios web internos y redes privadas virtuales (VPN), mejorando la protección de los datos y servicios electrónicos institucionales. Se identificaron y diagnosticaron patrones de tráfico y actividades sospechosas el comportamiento de toma de turnos de la agencia virtual, por lo que se implementó esquemas de geolocalización para rastrear y monitorear la ubicación de usuarios al momento de realizar el agendamiento para los servicios de emisión de cédulas y pasaportes.

En el año 2024 se gestionó la implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI), y la Ley de Protección de Datos Personales, entre las actividades ejecutadas se encuentran las listadas a continuación:

- Análisis de vulnerabilidades de la Infraestructura Tecnológica de la DIGERC – Prevención de ataques de Ciberseguridad
- Control de Seguridad de la información y protección de datos personales al Consejo Nacional Electoral por los servicios de interoperabilidad por la Ley de la Democracia.
- Implementación de cláusulas de protección de datos personales en los convenios de interoperabilidad para precautelar la información de ciudadanos nacionales y extranjeros.

4.6.3.2 Infraestructura y Servicios de Red

Entre las acciones más relevantes, se destacan las mejoras en los equipos de red, enlaces de datos y conexión a internet bajo demanda, incluyendo soluciones de contingencia. Además, se implementó una red de área local (LAN) gestionada, lo que permitió un control más preciso de los recursos y una mayor seguridad en el acceso a los datos institucionales. También se realizó el arrendamiento de switches para redes de área local y para la implementación de enlaces de respaldo, mejorando así la redundancia y la disponibilidad de los servicios. Finalmente, se incorporaron equipos para la solución de red inalámbrica, lo que facilitó el acceso a la red desde diversas ubicaciones dentro de las instalaciones institucionales.

Implementación de equipos de seguridad perimetral para la protección de los centros de datos
Actualización software de seguridad perimetral para la protección de los sistemas y servicios en operación en los centros de datos de la CNT EP.

4.6.3.3 Servicios de Data Center y Computación

Entre las principales acciones, se destacan la implementación de servicios de hosting dedicado, el fortalecimiento de las capacidades de alojamiento físico (Housing) y la consolidación de soluciones de infraestructura como servicio (IaaS), tanto en modalidad estándar como con gestión a través de interfaces KVM (Kernel-based Virtual Machine), lo que permite un mayor control y personalización por parte de los usuarios técnicos.

4.6.4 Investigación Civil y Monitoreo

Las acciones implementadas en el ámbito de Investigación civil son las siguientes:

Plan de Mitigación de Amenazas de Fraude Institucional.

El objetivo de este plan es desarrollar estrategias y acciones específicas para detectar, prevenir y mitigar las posibles amenazas de fraude que puedan afectar a la DIGERCIC; lo cual, mediante la implementación de controles internos robustos y la promoción de una cultura organizacional transparente, se pretende reducir el riesgo de fraude y garantizar la integridad y confiabilidad de los procesos institucionales.

Operativos de control en las agencias de las DIGERCIC con otras entidades públicas.

Con el objetivo de frenar posibles hechos o actos irregulares, la Dirección de Investigación Civil y Monitoreo (DICM) ejecutó visitas en territorio, para lo cual en muchos de los casos se preparó un equipo interinstitucional para trabajo en conjunto con Policía Nacional, Dirección General de Inteligencia, SRI, Agencias Metropolitana de Control, Cuerpo de Bomberos y de ser el caso con las Gobernaciones, para ejecutar controles en los locales comerciales de los alrededores de las agencias del Registro Civil para verificar si estos realizan las actividades económicas establecidas en sus permisos de funcionamiento y de esta manera evidenciar si estos locales realizaban la venta ilegal de turnos para los servicios institucionales. Se ha logrado con estos controles que las autoridades competentes procedan con la clausura y/o multa de algunos locales comerciales, agencias de viajes y cybers, ya que no cuentan con los permisos necesarios para su funcionamiento y/o que realizaban actividades ajenas a su razón social.

A continuación, se detallan los operativos interinstitucionales realizados:

Operativos en el año 2024

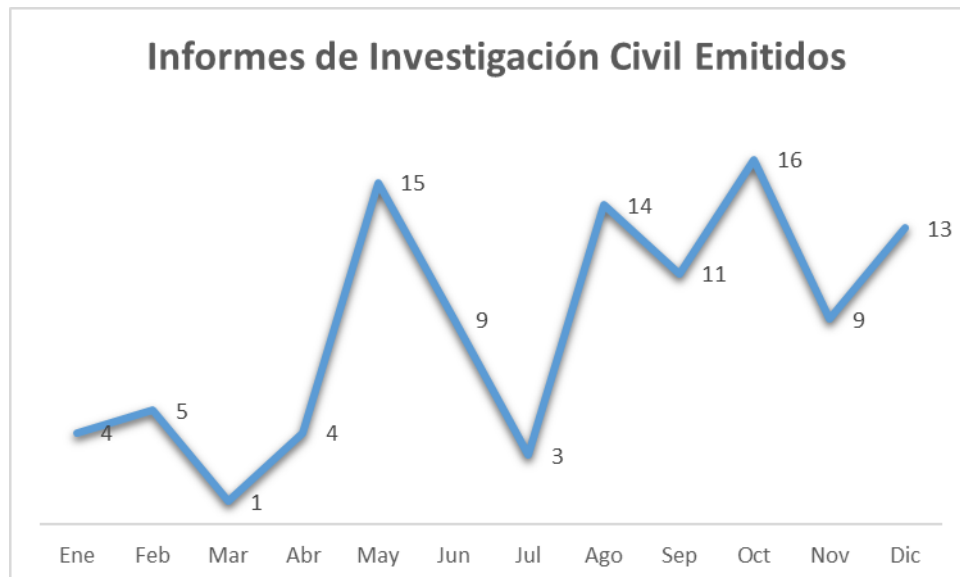
DICM	CZ1	CZ2	CZ3	CZ4	CZ5	CZ6	CZ7	CZ8	CZ9	Total
Operativos PN - ACM	1	1	1	1	1	1	1	1	26	34
Casos Flagrantes	0	0	1	0	0	7	0	0	9	18

Elaborado por: Dirección de Investigación Civil y Monitoreo

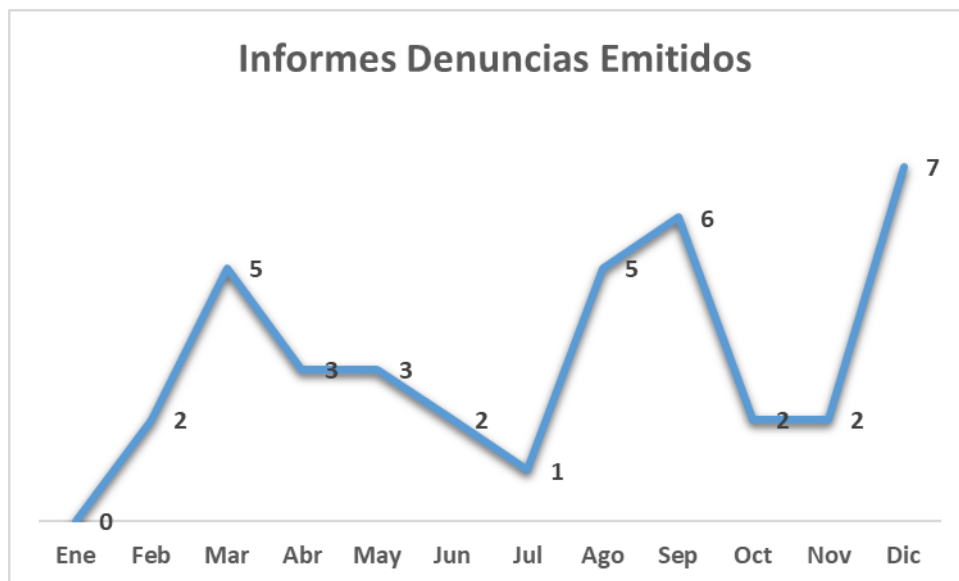
Fuente: Dirección de Investigación Civil y Monitoreo

Elaboración de Informes de Denuncias e Informes de Investigación Civil.

La DICM realizó investigaciones sobre presuntos hechos o actos irregulares, para asegurar la transparencia en la ejecución de los procesos sustantivos y adjetivos mediante la elaboración de informes de investigación civil e informes de denuncias inherentes a la identidad de los ciudadanos y el análisis de la gestión realizada en la entrega de los servicios institucionales con la finalidad de garantizar la entrega confiable y transparente de los productos y servicios institucionales. Estos informes fueron puestos en conocimientos de las autoridades respectivas para que de acuerdo al ámbito de sus competencias y en concordancia a las conclusiones establecidas en estas investigaciones realizadas, se ejecuten las acciones correctivas que correspondan. En las graficas a continuación se presenta la cantidad de informes emitidos en el año 2024.



Fuente: Dirección de Investigación Civil y Monitoreo



Fuente: Dirección de Investigación Civil y Monitoreo

Atención de alertas del sistema de verificación biométrica.

Con el objetivo de asegurar la correcta identificación de los ciudadanos, se cuenta con el sistema de verificación y actualización biométrica “Adjudicador - SEDIP”, el cual emite alertas tempranas sobre inconsistencias de identidad biométrica de los ciudadanos, que son detectadas en la obtención de los servicios de cédulas y pasaportes. Estas alertas fueron verificadas y analizadas para que, dependiendo del tipo de caso, con el sustento documental, se libere el sistema para la emisión del documento o se remita un reporte a las agencias con la novedad correspondiente para que se inicien las acciones pertinentes por las posibles falsedades ideológicas o delitos flagrantes que se pudieren presentar. Cabe indicar que, estas verificaciones de alertas de identidad biométrica ingresan a través de todas las agencias a nivel nacional y además mediante los Consulados Ecuatorianos a Nivel Mundial.

4.6.5 Ponencias de la Institución en el Exterior

El Director General de Registro Civil acudió como invitado a eventos en el exterior, exponiendo las gestiones y avances que ha tenido la Institución, a continuación se resumen las dos participaciones que se tuvo en el año 2024.

XXI ENCUENTRO DEL CLARCIEV SAO PAULO - BRASIL

Panelista Expositor del Panel "Fortalecimiento institucional de los sistemas nacionales de identificación"

Se detalló las acciones que ha ejecutado el Registro Civil en beneficio de los ciudadanos y para reducir la brecha digital, tales como:

- ✓ Avances tecnológicos, uso de tecnologías disruptivas con IA, Bots, Cloud, Cloud Server, Back up en nube, entre otros.
- ✓ Alianzas estratégicas con otras instituciones del estado para mejorar los servicios al ciudadano.
- ✓ Optimización y eficiencia de los procesos que brindan servicio al ciudadano.

- ✓ Fortalecimiento de los servicios de interoperabilidad.
- ✓ Importancia del proceso descentralizado

Otros temas Tratados

Participación en la Asamblea General con voz y voto para las elecciones del Comité Ejecutivo del CLARCIEV período 2024-2026.

Destacó el desarrollo de las brigadas móviles, las cuales buscan acercar nuestros servicios a todo el territorio nacional, y las ARCES, destinadas a impulsar la inscripción de nacimientos en las primeras horas de vida de los infantes.

Se mantuvieron reuniones con representantes del Registro Civil de otros países para analizar estrategias de cooperación interinstitucional en beneficio de los ciudadanos.

Compromisos

- Seguir impulsando y promoviendo, entre los Estados miembros del CLARCIEV, el reconocimiento del registro civil y del registro de identificación de personas como funciones esenciales para garantizar derechos.
- Continuar fomentando, entre los Estados miembros del CLARCIEV, el intercambio de experiencias exitosas y de buenas prácticas en materia documental y bibliográfica, informativa, tecnológica, estadística y de recursos humanos.
- Apoyar a los países miembros con visitas in situ e intercambio de experiencias y buenas prácticas para mejorar los procesos.

SEMINARIO INTERNACIONAL RENIEC 2024 "OPORTUNIDADES DE LA IDENTIFICACIÓN DIGITAL: IMPACTO DEL DNI ELECTRÓNICO PARA MÁS Y MEJORES SERVICIOS",

Participación en el Seminario Internacional RENIEC 2024 "*Oportunidades de la Identificación Digital: Impacto del DNI electrónico para Más y Mejores Servicios*", como Panelista Expositor de una de las ponencias principales denominada "*Experiencias de Transformación del documento electrónico de identificación nacional*".

Participación como especialista en las Sesiones Técnicas: "*Retos y perspectivas regionales de la identificación digital en América Latina*" y "*Estrategias para la masificación de la Identidad Digital*", fue un espacio que permitió el diálogo e intercambio de experiencias entre los especialistas con profesionales técnicos y analistas del RENIEC, profundizando en los temas seleccionados.

Se dio entrevistas al equipo de la Oficina de Formación Ciudadana e Identidad de RENIEC para la elaboración de una publicación digital, la cual recogerá toda la información compartida durante el Seminario Internacional, y a los medios de comunicación que realizaron la cobertura del evento.

Se mantuvieron reuniones con representantes del Registro Civil y Organismos Aliados de otros países para analizar estrategias de cooperación interinstitucional en beneficio de los ciudadanos

Compromisos

- Seguir impulsando y promoviendo, entre DIGERCIC y RENIEC, el reconocimiento del registro de identificación de personas como funciones esenciales para garantizar derechos.

- Continuar fomentando, entre DIGERCIC y RENIEC, el intercambio de experiencias exitosas y de buenas prácticas en materia documental y bibliográfica, informativa, tecnológica, estadística y de recursos humanos.
- Promover la suscripción de acuerdos de cooperación bilaterales que faciliten el intercambio de información, con especial atención a aquellos grupos poblacionales en situación de desplazamiento y movilidad humana en la región a fin de garantizar plenamente su derecho a la identidad en todas partes.
- Fortalecer las capacidades del talento humano a través de Seminarios Internacionales con la colaboración de Organismos no Gubernamentales y especialistas de RENIEC y otros países aliados.

5 PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

5.1.1 Ejecución

Durante el ejercicio fiscal 2024 se tuvo una ejecución presupuestaria de 42.522.636,95, lo cual representa el 73,51% frente al monto codificado de 57.844.236,97. En las tablas No. 31, 32 y 33 se desglosa los totales de presupuesto ejecutado desgregado por gasto corriente e inversión:

Tabla No. 31
Ejecución presupuestaria

Presupuesto Codificado	Presupuesto Devengado	% De Ejecución
57.844.236,97	42.522.636,95	73,51%

Elaborado por: Dirección de Planificación e Inversión
Fuente: Sistema Esigef

Tabla No. 32
Gasto Corriente

Presupuesto Codificado	Presupuesto Comprometido	Presupuesto Devengado	% De Ejecución
56.525.528,65	53.718.775,81	41.203.928,63	72,89%

Elaborado por: Dirección de Planificación e Inversión
Fuente: Sistema Esigef

Tabla No. 33
Gasto de inversión

Presupuesto Codificado	Presupuesto Comprometido	Presupuesto Devengado	% De Ejecución
1.318.708,32	1.318.708,32	1.318.708,32	100 %

Elaborado por: Dirección de Planificación e Inversión
Fuente: Sistema Esigef

La gestión institucional ha permitido que la entidad logré un ingreso sostenido a través de los años y al año 2024 la relación de ingresos y gastos institucionales mantuvieron una relación de \$2,8 veces de rendimiento por cada dólar ejecutado como gasto en la entidad. En las tablas número 34 y 35 se presenta un detalle de los ingresos por trámites generados.

Tabla No. 34
Ingresos institucionales Enero – Junio 2024

Detalle	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Pasaportes	8.300.655,00	6.119.190,00	5.893.020,00	5.118.075,00	4.876.425,00	4.121.100,00
Cédula	3.064.883,00	3.010.353,00	3.585.971,00	4.524.099,00	2.595.819,00	2.758.731,00
Certificados de Hechos y Actos Civiles	1.399.876,00	1.350.247,00	1.471.170,00	1.407.947,00	1.316.079,00	1.158.069,00
Interoperabilidad	1.199.355,84	725.698,84	559.051,07	856.694,20	795.225,19	678.852,52
Firma Electrónica	65.404,64	59.302,88	53.243,68	54.465,15	62.718,70	64.015,90
Municip. de Guayaquil	41.082,65	46.706,60	42.405,45	54.202,65	71.641,25	38.760,50
Ministerio de Relaciones Exteriores	16.445,00	-			275.620,00	150.230,00
Subtotal	14.087.702,13	11.311.498,32	11.604.861,20	12.015.483,00	9.993.528,14	8.969.758,92

Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Dirección Financiera

Tabla No. 35
Ingresos institucionales Julio - Diciembre 2024

Detalle	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Valor Acumulado
Pasaportes	4.570.065	3.870.585	3.275.100	3.394.575	3.010.995	2.620.755	55.170.540
Cédula	3.701.395	3.551.504	2.686.910	2.585.696	2.395.744	2.458.948	36.920.053
Certificados de Hechos y Actos Civiles	1.367.278	1.297.622	1.183.659	1.591.435,35	927.859,41	1.445.832,48	15.917.074,24
Interoperabilidad	693.166,14	763.037,47	678.267,33	725.000	703.798,31	674.125,01	9.052.271,92
Firma Electrónica	59.563,1	62.021,8	57.276,9	67.252	56.451,2	52.001,85	713.717,8
Municip. de Guayaquil	35.783,15	40.852,2	40.316,5	41.712,85	43.035,3	43.694,6	540.193,7
Ministerio de Relaciones Exteriores		90.242	25.664	106.419	34.816	108.894	808.330
Total	10.427.250,39	9.675.864,47	7.947.193,73	8.512.090,2	7.172.699,22	7.404.250,94	119.122.180,66

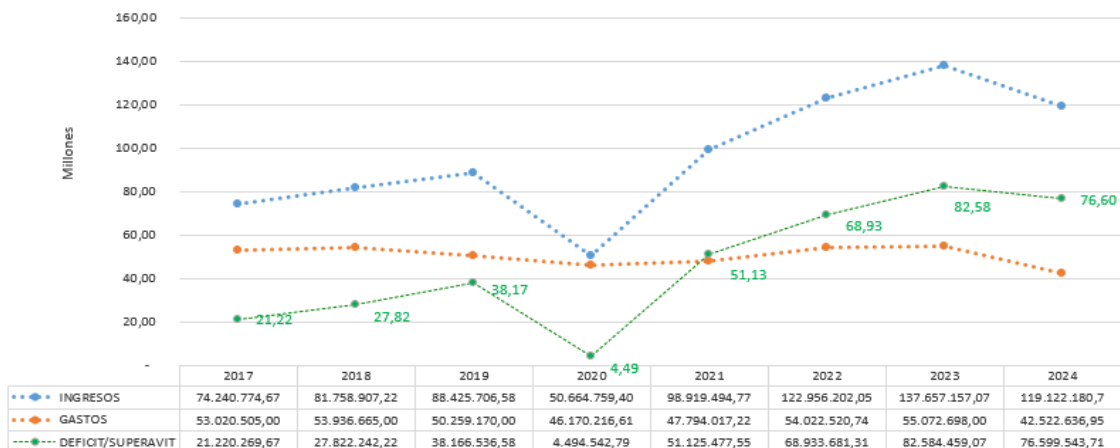
Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Dirección Financiera

5.1.2 Sostenibilidad Financiera

En la gráfica a continuación se presenta el nivel de sostenibilidad financiera de la entidad a partir de 2017, año en el cual la DIGERCIC asumió entre sus competencias la emisión de pasaportes. En el año 2020 debido a la pandemia ocasionada por el COVID-19, existió una importante disminución en la emisión de cédulas y pasaportes lo cual impactó en el valor de ingresos percibidos por la Institución, de igual forma en el año 2023 debido a los comicios electorales para elección de presidente de la república hubo un incremento en la demanda de servicios; dicha demanda al año 2024 disminuyó, lo cual se refleja en el comportamiento de la gráfica de sostenibilidad:

Sostenibilidad Financiera al 2024

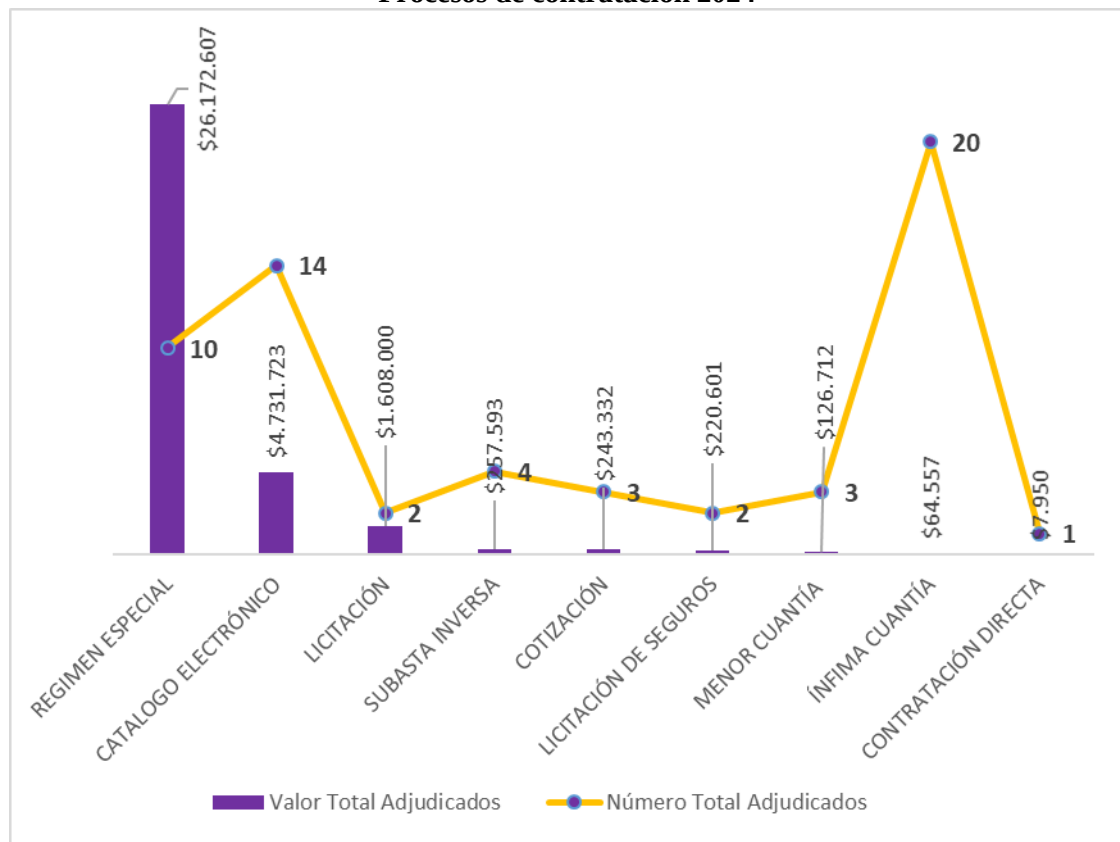


Fuente: Dirección de Planificación e Inversión

6 CONTRATACIÓN PÚBLICA DE OBRAS Y SERVICIOS

En cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de Contratación Pública, su reglamento, resoluciones y demás directrices; así como conforme la Planificación Anual de Planificación, la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación ejecutó sus procesos de contratación conforme el siguiente detalle:

Procesos de contratación 2024



Fuente: Dirección Administrativa

7 DICTÁMENES POR PARTE DE ENTIDADES DE FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, el Registro Civil ha implementado mecanismos de seguimiento de recomendaciones determinadas por la Contraloría General del Estado, procurando que las unidades responsables gestionen el cumplimiento de las mismas.

Con la finalidad de afinar el seguimiento y control de esta gestión, mediante Resolución Nro. 033–DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2024 emitida el 6 de septiembre de 2024 por la Dirección General se dispone en su artículo 1:

“Artículo 1: Delegar al titular de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica o quien haga sus veces para que a través de la Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos realice de manera interna el seguimiento, control y recopilación de medios de verificación que cumplan con los criterios suficientes y competentes para sustentar la atención de las recomendaciones contenidas en los informes emitidos por la Contraloría General del Estado, para el respectivo descargo, observando el Manual de Procedimientos aprobado para el efecto, y conforme lo determinado en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, su Reglamento y demás normativa vigente.”

Atendiendo las disposiciones determinadas conforme la mencionada resolución, por parte de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica a través de la Dirección de Seguimiento se implementó un plan de acción estructurado para atender las recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado, alineado con la normativa ecuatoriana y su reglamento interno. Se han fortalecido los controles institucionales, mediante el seguimiento organizado; la metodología estandarizada en el Manual de Procesos Gestión de Seguimiento de Recomendaciones de Contraloría PR.B.3 y la programación de visitas técnicas para verificar el cumplimiento.

En la tabla No. 36, se muestra el listado de los exámenes especiales realizados a la gestión institucional con su respectivo estado emitido por el organismo de control al año 2024:

Tabla No. 36

Estado de las recomendaciones emitidas por la CGE

No.	Informe	Recomendaciones	Cumplidas	Parcialmente	No aplica	Incumplidas	Pendiente
1	DNAI-AI-0592-2018	1		1			
2	DNAI-0065-2018	1	1				
3	DNAI-AI-0683-2018	6	6				
4	DR6-DPCH-0037-2018	8	8				
5	DNAI-AI-0025-2019	11	6	5			
6	DPT-0015-2019	0					
7	DNAI-AI-0300-2019	7	7				
8	DNAI-0059-2019	9			9		
9	DNAI-AI-0457-2019	8	8				
10	DNAI-AI-0031-2020	4	4				

Tabla No. 36

Estado de las recomendaciones emitidas por la CGE

No.	Informe	Recomendaciones	Cumplidas	Parcialmente	No aplica	Incumplidas	Pendiente
11	DNA1-0026-2020	49					49
12	DNAI-0071-2020	36					36
13	DNA1-0073-2020	4	4				
14	DNA1-0094-2020	7					7
15	DNA1-0019-2021	8	7	1			
16	DNA1-0023-2021	11	10		1		
17	DNA1-0037-2021	16	9	1	2	4	
18	DNA1-0067-2021	1		1			
19	DNA1-0075-2021	3	1		2		
20	DNA1-0035-2022	3			3		
21	DNA1-0092-2022	7					7
22	DNA1-0117-2022	3					3
23	DNA1-0006-2023	11					11
24	DNA1-0008-2023	24					24
25	DNA1-0024-2023	1					1
26	DNA1-0030-2023	3					3
27	DNA1-0032-2023	3					3
28	DNA1-0091-2023	16					16
29	DNA1-0123-2023	4					4
30	DNA1-0124-2023	2					2
31	DNA1-0132-2023	4					4
32	DNA1-0029-2024	2					2
33	DNA1-0058-2024	6					6
34	DNA1-0123-2024	6					6
35	DNA1-0145-2024	4					4
36	DAI-AI-0082-2015	2		2			
37	DAI-AI-0748-2016	3		3			
38	DAI-AI-0137-2017	4		4			
39	DAI-AI-0283-2018	1		1			
40	DR6-DPCH-0039-2018	9	9				
41	DPM-0050-2019	21	12	1	5	3	
42	DPGY-0081-2020	5					5
43	DPGY-0102-2020	5	4	1			
44	DPZCH-0038-2020	7				7	
TOTAL		346	96	21	22	14	193

Elaborado por: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

Fuente: Informes de CGE

Nota: Las 193 recomendaciones de la columna “Pendiente” refieren a las que todavía no han sido objeto de un Examen Especial al cumplimiento de las recomendaciones por parte del organismo de control.

8 CONCLUSIONES

- En el año 2024 se emitieron 2.616.966 cédulas y 641.066 pasaportes, atendiendo la demanda ciudadana de estos servicios a nivel nacional y dando prioridad a grupos vulnerables que por distintas razones tuvieron mayor dificultad en acceder al ejercicio pleno de sus derechos.
- Mediante brigadas móviles, se entregó el servicio de cedulación atendiendo a personas con enfermedades catastróficas, hospitalizadas, tercera edad o con discapacidad severa, que no pudieron trasladarse por sus propios medios y/o el traslado a una agencia de registro civil era complicada para sus familiares, en el anterior año se realizaron un total de 2.810 brigadas con un total de 81934.
- En el período 2024 se emitieron un total de 113.300 cédulas de identidad a personas con discapacidad; de las cuales 648 atenciones fueron para cédula por primera vez y 112.652 por renovación.
- Asimismo, a través del convenio, celebrado entre el MIES y la DIGERCIC, se entregaron 8.298 cédulas con costo cero (subsidiada), extendiendo el alcance de los servicios de identificación y cedulación a los grupos vulnerables, como lo son los niños y niñas de cero a tres años.
- Para incrementar la cantidad inscripciones y registros de hechos y actos civiles se han ejecutado diversas acciones a nivel nacional, como brigadas móviles, atención en 26 agencias ubicadas en establecimientos de salud y gestión de alertas para promover la inscripción de nacimiento
- La institución obtuvo una recertificación conforme la norma ISO 9001:2015, afianzando de esta manera la mejora continua de sus procesos, adicionalmente se continuó con el plan de Simplificación de Trámites, de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información.
- La DIGERCIC cumplió con la ejecución integral del Plan de Capacitación 2024 de acuerdo con el cronograma establecido para el proceso; ejecutando noventa y tres (93) eventos de capacitación entre programados y no programados, asegurando que, el personal de la entidad haya recibido al menos una capacitación durante el período fiscal.
- El resultado del Clima Laboral en la institución es del 74%, equivalente a Aceptable, expresando que la percepción por parte talento humano está en el promedio, se cuenta con un ambiente de trabajo normal y existen subfactores que deben ser mejorados y/o sostenidos.
- Se emitieron certificados y copias de actas registrales con información depurada, confiable y actualizada en el canal presencial y en el canal virtual de la DIGERCIC, y de solicitarlo el usuario, la convalidación de los mismos.
- Durante el 2024, la Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicación TI reforzó soluciones robustas de seguridad perimetral y se fortaleció la infraestructura de red y servicios de Data Center.
- El desarrollo de software se gestionó bajo principios de calidad, cumplimiento normativo y seguridad, alineándose con los requerimientos institucionales y asegurando la entrega continua de valor a la ciudadanía.
- Se implementaron una serie de acciones tendientes a asegurar la transparencia en la ejecución de los procesos, así como, detectar y evitar actos/conductas irregulares o de corrupción en la institución.
- Durante el ejercicio fiscal 2024 el Ministerio de Economía y Finanzas asignó a la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación, un presupuesto codificado de USD \$ 57'844.236,97 de los cuales se ejecutaron USD \$ 42'522.636,95 que corresponde a una ejecución presupuestaria del 73,51% a nivel Nacional.

9 RETOS 2025

- Continuar con la socialización del servicio de Cédula Digital para ampliar la demanda y la masificación del uso del documento digital.
- La implementación del centro de impresión de cédulas de identidad en el Consulado General del Ecuador en New York, permitirá reducir significativamente los tiempos de entrega de la cédula de identidad física para los ciudadanos ecuatorianos residentes en esta localidad.
- Implementación de punto de impresión de cédulas en el Consulado del Ecuador en Madrid, que permitirá reducir significativamente los tiempos de entrega de la cédula de identidad física para los ciudadanos ecuatorianos residentes en esta localidad.
- Implementación del Agente Virtual 119 que es un canal para comunicarse con Registro Civil y resolver dudas o consultas sobre sus servicios.
- Desarrollo de una aplicación para uso en dispositivos móviles para generar un duplicado de cédula de identidad.
- Fortalecer la ciberseguridad en los sistemas de Registro Civil
- Continuar operativos de investigación civil para detectar mafias de tramitadores en los alrededores de las agencias.
- Incorporar el campo de auto-identificación étnica en la cédula de ciudadanía, con el objetivo de respetar y reconocer los derechos de los pueblos y nacionalidades indígenas.
- Incrementar la participación en las encuestas de satisfacción al usuario motivando la participación de los usuarios para la retroalimentación del nivel de satisfacción brindada por la DIGERCIC para todos sus servicios en todo el territorio ecuatoriano.
- Cambiar de contenedores para el almacenamiento de actas registrales en los Archivos Técnicos de la DIGERCIC, lo que garantizará la conservación y preservación de la documentación registral física.
- Depurar la información registral digital y de actas registrales de matrimonio sin datos técnicos del acto.
- Implementar un modelo de arquitectura tecnológica híbrida que combine infraestructuras locales con servicios en la nube, lo que permitirá a la institución mejorar su capacidad de respuesta ante variaciones en la demanda, optimizar recursos y facilitar la implementación de nuevas soluciones sin comprometer la interoperabilidad con los sistemas legados.
- Fortalecer capacidades de detección, análisis y respuesta ante incidentes de seguridad, implementando herramientas avanzadas de monitoreo predictivo, inteligencia artificial aplicada a la seguridad y sistemas de respuesta automatizada. Además, será clave establecer procedimientos formales de gestión de incidentes, realizar simulacros y mantener actualizados los planes de acción, de forma que la Institución pueda operar de manera continua incluso frente a intentos de intrusión o interrupción de servicios críticos.
- Mejorar la gestión operativa y estratégica de los recursos tecnológicos mediante la implementación de herramientas de monitoreo centralizado. Esto permitirá visualizar en tiempo real el desempeño de la infraestructura, el estado de la red, el consumo de recursos y los niveles de disponibilidad. Con esta información, se podrá anticipar fallas, planificar mantenimientos preventivos y tomar decisiones informadas sobre inversiones y escalabilidad, alineadas con las prioridades institucionales.
- Superar la dependencia de plataformas tecnológicas obsoletas diseñando una hoja de ruta para la migración progresiva de estos sistemas hacia arquitecturas modernas, garantizando la continuidad operativa, la seguridad de la información y la compatibilidad funcional. Esta modernización permitirá reducir los costos de mantenimiento, mejorar el desempeño de los sistemas y facilitar su integración con nuevas soluciones digitales.
- Fortalecer la transparencia en la ejecución de los procesos sustantivos y adjetivos en la prestación de servicios institucionales a nivel nacional.

- Implementar más controles, auditorias, lineamientos, procedimientos y normas técnicas dentro del marco legal vigente para garantizar la entrega confiable de servicios y productos institucionales.