



República  
del Ecuador

## ***Informe de Gestión 2021***

***Coordinación Zonal 3: Bolívar, Chimborazo, Cotopaxi y Tungurahua***

***1 de enero al 31 de diciembre de 2021***

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Ing. Nancy Verónica Vargas Freire ANALISTA DE PLANIFICACIÓN ZONAL COORDINACIÓN ZONAL 3	Abg. Vanessa Cecilia Barros Pineda COORDINADORA ZONAL COORDINACIÓN ZONAL 3



## ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES .....	3
2. COBERTURA .....	3
3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD .....	3
4. CUMPLIMIENTO PLAN OPERATIVO Y PROYECTOS .....	4
5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA .....	8
6. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS .....	9
7. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020 .....	9
8. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES POR LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA .....	9
9. RESULTADOS OBTENIDOS .....	9
10. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO .....	10



## 1. ANTECEDENTES

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

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

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

## 2. COBERTURA

En la Coordinación Zonal 3 se brinda servicios a 504.583 personas (según el último censo nacional 2010), todas las agencias que integran esta coordinación se caracterizan por brindar servicios con calidad y calidez en espacios idóneos beneficiando a la ciudadanía.

La Coordinación Zonal 3, De Registro Civil, Identificación y Cedulación, cuenta a nivel zonal con 36 puntos de atención 100% operativos brindando atención a la ciudadanía de manera oportuna con calidad y calidez. La cobertura zonal con 34 puntos de atención fijos y 2 puntos de atención de manera itinerante; además de la cobertura a nivel zonal con atención mediante brigadas móviles, en sectores vulnerables.

## 3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD

Se ha implementado las siguientes políticas públicas para la igualdad:

- **Políticas públicas interculturales.** - A nivel zonal se cuenta con 36 puntos de atención, la operación de estas agencias de atención de la DIGERCIC al encontrarse modernizadas y ubicadas en lugares estratégicos, cubre la demanda potencial de las diferentes etnias, pueblos y nacionalidades.
- **Políticas públicas generacionales.**- La Coordinación zonal 3 cuenta con tres Agencias de Registro Civil en establecimientos de Salud /ARCES ubicadas en el Hospital General Docente de Riobamba, Hospital General Latacunga y el Hospital Regional Docente Ambato que, en las agencias se realizó la inscripción de 7.140 niños y niñas, ahora en los establecimientos de salud pública se inscriben de manera electrónica a los recién nacidos mediante la Implementación del REVIT Sistema Nacional de Registro de Datos Vitales, permite el ingreso oportuno de datos de los recién nacidos en el momento mismo del parto.
- **Políticas públicas de discapacidades.**- De conformidad con la ley, se han emitido sin costo, cédulas a personas con discapacidad, así como servicios de Registro Civil, tales como: Copias Íntegras, Partidas de Nacimiento y Resoluciones Administrativas, pasaportes , entre otros; durante el año 2021 se otorgó: 4.268 cédulas entregadas sin costo a personas con discapacidad, 851 servicios de Registro y 556 pasaportes, aportando con la Exoneración de tarifas para los ciudadanos con discapacidad.



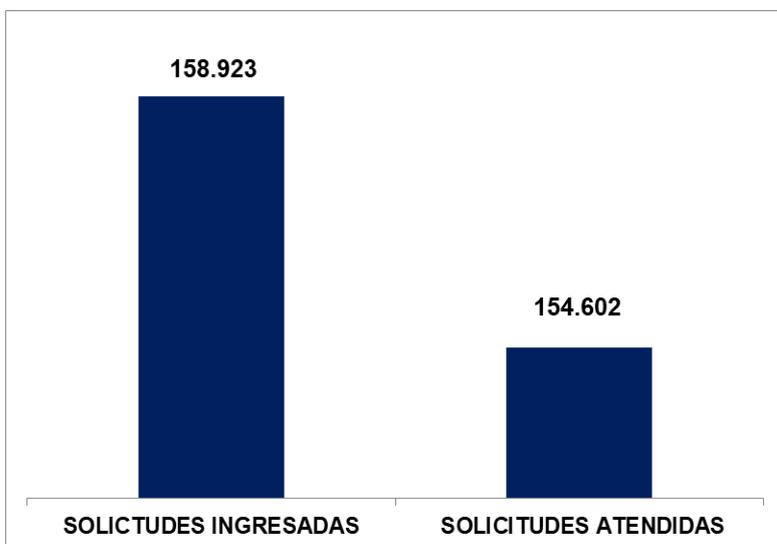
- Políticas públicas de género.** -Conforme la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, publicado en el Registro Oficial Suplemento 684 de 04 de febrero de 2016 de acuerdo a los Art. 78, 79 durante el año 2021 se han realizado 1.861 cambios de nombre, posesión notoria. De esta manera mediante el Art. 78 permite que toda persona desde los 18 años de edad por sus propios medios, por una sola vez podrá cambiar sus nombres propios, alterar el orden de los mismos, suprimir uno cuando conste más de dos o aumentar cuando conste con uno solo nombre, sin más que su voluntad ante la autoridad competente de la dirección General de registro Civil, Identificación y Cedulación y conforme el Art. 94 en el que Indica que voluntariamente, al cumplirla mayoría de edad y por una sola vez, la persona por autodeterminación podrá sustituir en campo sexo por el de género que puede ser: masculino o femenino. El acto se realizará en presencia de dos testigos que acrediten una autodeterminación en esta Ley y su reglamento. Este cambio no afectará los datos del registro persona único de la persona relativos al sexo. De darse esta situación, el peticionario podrá solicitar el cambio de los nombres a causa de la sustitución del campo sexo por el de género, contribuyendo de esta forma al cumplimiento de esta política pública.
- Políticas públicas de movilidad humana.** - la coordinación zonal 3 de Registro Civil Identificación y Cedulación acerca los servicios de cedulación e inscripciones mediante la realización de brigadas móviles, en el año 2021 se realizaron 154 brigadas realizadas en las provincias que integran esta coordinación.

#### 4. CUMPLIMIENTO PLAN OPERATIVO Y PROYECTOS

Conforme a los objetivos desconcentrados a nivel de la zona 3, durante el año 2021 se obtuvieron los siguientes resultados:

**OBJETIVO OPERATIVO:** Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral, la conservación de los documentos registrales MEDIANTE implementación, estandarización, seguimiento, control de procesos y sincronización de la información registral.

**Indicador:** Porcentaje en la eficiencia en la respuesta a requerimientos de documentos registrales



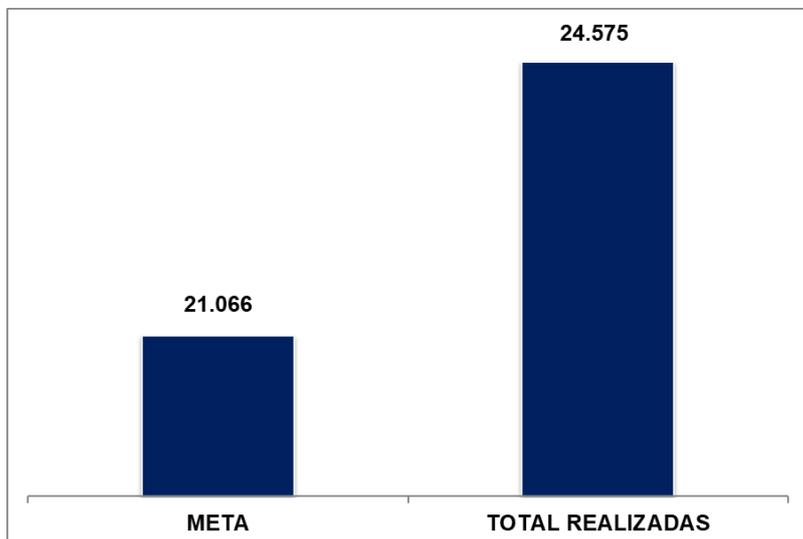
PROVINCIA	SOLICITUDES INGRESADAS	SOLICITUDES ATENDIDAS
Bolívar	23.646	23.625
Chimborazo	54.168	52.024
Cotopaxi	34.960	33.463
Tungurahua	46.149	45.490
<b>Total zona</b>	<b>158.923</b>	<b>154.602</b>

**CUMPLIMIENTO**  
**97,28%**



**OBJETIVO OPERATIVO:** Incrementar el registro oportuno y captación de inscripciones tardías de los hechos vitales MEDIANTE la implementación de aplicativos tecnológicos, acciones estratégicas y alianzas interinstitucionales

**Indicador:** Total inscripciones de nacimiento

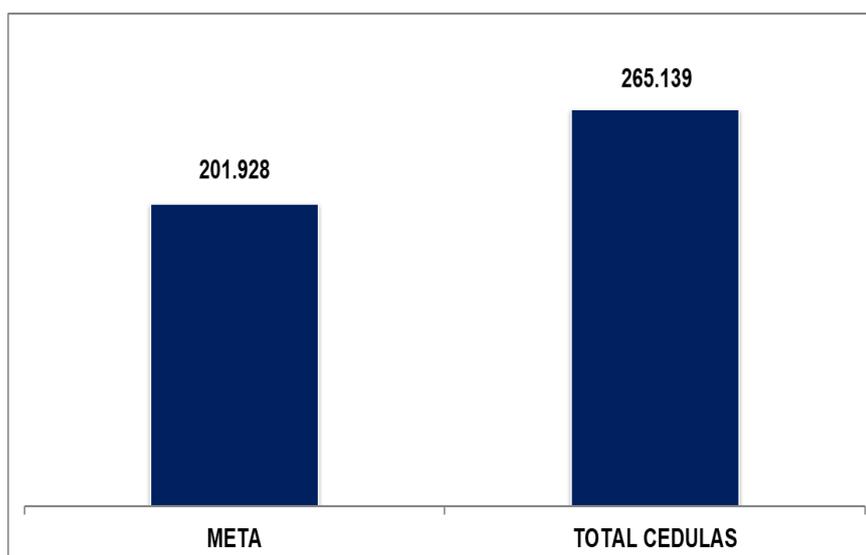


PROVINCIA	META	TOTAL REALIZADAS
Bolivar	2.239	2.736
Chimborazo	6.008	6.782
Cotopaxi	5.894	7.220
Tungurahua	6.925	7.837
Total Zona	21.066	24.575

**CUMPLIMIENTO**  
**116,66%**

**OBJETIVO OPERATIVO:** Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país MEDIANTE la implementación optimización de procesos y alianzas interinstitucionales

**Indicador:** Número total de cédulas producidas



PROVINCIA	META	TOTAL CÉDULAS REALIZADAS
Bolívar	23.470	27.895
Chimborazo	61.733	82.057
Cotopaxi	52.175	65.327
Tungurahua	64.550	89.860
Total Zona	201.928	265.139

**CUMPLIMIENTO**  
**131,30%**

**OBJETIVO OPERATIVO:** Incrementar el nivel de satisfacción del usuario externo MEDIANTE el fortalecimiento de las estrategias de servicio del modelo de atención al ciudadano.

**Indicador:** Porcentaje de cumplimiento de los niveles de servicio en tiempos de espera del usuario externo



**PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO: 96,00%**

MESES	Número de agencias que cumplen el tiempo promedio de espera	Número total de agencias	% cumplimiento
Enero- Febrero	4	4	100 %
Marzo-Abril	4	4	100 %
Mayo-Junio	4	4	100 %
Julio-Agosto	3	4	75 %
Septiembre-Octubre	4	4	100 %
Noviembre -Diciembre	4	4	100 %

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

**PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO: 96,60%**

BIMESTRE	META	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Enero- Febrero	88%	94,25%
Marzo-Abril	89%	95,90%
Mayo-Junio	92%	97,50%
Julio-Agosto	92%	96,84%
Septiembre-Octubre	94%	98,39%
Noviembre -Diciembre	94%	96,72%

**OBJETIVO OPERATIVO:** Incrementar las soluciones provistas a los usuarios externos respecto a los casos de posible falsedad ideológica y documental MEDIANTE la aplicación de protocolos investigativos y asesoría directa.

**Indicador:** Porcentaje de Eficacia en la Resolución de casos de adulteración de identidad



**TOTAL**  
**181 casos**  
**CUMPLIMIENTO**  
**100%**

TRIMESTRE	META	SUMATORIA DE CASOS CERRADOS (15 DÍAS)	TOTAL CASOS ENTREGADOS EN LA ZONA	PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN
<u>Enero- Marzo</u>	93%	34	34	100 %
Abril- Junio	93%	55	55	100 %
Julio- Septiembre	94%	54	54	100 %
Octubre-Diciembre	94%	38	38	100 %

**OTROS RESULTADOS OBTENIDOS**  
**FIRMAS ELECTRÓNICAS**

**13.119 FIRMAS ELECTRÓNICAS ENTREGADAS**

MESES	CANTIDAD
ENERO	1.129
FEBRERO	1.202
MARZO	1.289
ABRIL	945
MAYO	1.107
JUNIO	1.414
JULIO	1.512
AGOSTO	938
SEPTIEMBRE	1.051
OCTUBRE	783
NOVIEMBRE	823
DICIEMBRE	926
<b>TOTAL</b>	<b>13.119</b>



**Valor recaudado:**  
**USD 359.460,64**



## PASAPORTES

**39.792**  
PASAPORTES  
ORDINARIOS ENTREGADOS

**Valor  
recaudado:  
USD 3'333.540,00**



## BRIGADAS REALIZADAS

**154**  
BRIGADAS REALIZADAS

CEDULACIÓN			
PRIMERA VEZ	RENOVACIÓN	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	TOTAL
3.404	941	65	4410

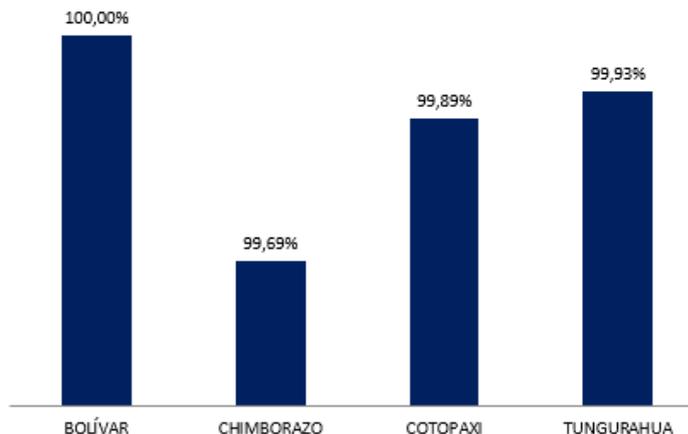


### 5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La ejecución presupuestaria de la zona 3 del año 2021 se detalla a continuación:

**99,87%**

PROVINCIA	CODIFICADO	EJECUTADO
Bolívar	50.450,45	50.450,45
Chimborazo	96.329,02	96.034,48
Cotopaxi	149.187,00	149.020,00
<u>Tungurahua</u>	133.740,51	133.640,28
Coordinación Zonal 3	429.706,98	429.145,21



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

Los procesos de contratación efectuados en la zona 3, durante el año 2021 se detalla:

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	26	\$ 54.393,13	22	\$ 48.863,10
Catálogo Electrónico	65	\$ 76.014,92	63	\$ 9.281,72

## 7. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

No existieron aportes significativos a la gestión institucional en el periodo 2020.

## 8. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES POR LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA

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

## 9. RESULTADOS OBTENIDOS

Resultados importantes obtenidos en la zona 3, durante el año 2021:

- Se realizó la minuta acerca del Convenio de Cooperación Interinstitucional por uso de espacio físico entre la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pallatanga, con la finalidad de usar el espacio físico dado por la municipalidad para el normal desarrollo de las funciones de la Agencia Pallatanga.
- Se procedió a la firma de un nuevo convenio de uso para la utilización del espacio físico de la Agencia Cumandá con la Fiscalía Provincial de Chimborazo, a fin de seguir brindando nuestros servicios.

- La Coordinación zonal 3, se encuentra certificada como Institución Segura “Libre de Violencia contra la Mujer, certificada por la Corporación Alemana GIZ.
- Reuniones de trabajo con el Dr. Byron Vaca - Rector de la ESPOCH y el Phd. Critian Tinajero - Rector de la Universidad Técnica de Cotopaxi con la finalidad de establecer lazos de cooperación interinstitucional, mediante la suscripción de dos convenios de prácticas preprofesionales, en los cuales se plasme compromisos para el bienestar, servicio y coadyuve al crecimiento mutuo de las instituciones a las cuales representamos.

## 10. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO

Con la finalidad de contribuir al cumplimiento de los ocho objetivos de calidad de la Dirección General de registro Civil Identificación y Cedulación, la Coordinación zonal 3, se establece los siguientes retos para el año 2022



- Mejora en la salud de los funcionarios mediante campañas de vacunación, pausas activas y rotación del personal.
- Mantener la **Certificación ISO 9001: 2015** y la con el objetivo de mejorar la calidad de atención a nuestros usuarios.
- Mantener la **Certificación de Institución Libre de Violencia**.
- Plan estratégico de capacitación sobre:
  - Trabajo en equipo
  - Servicio al cliente
  - Actitud al cambio.