



República  
del Ecuador



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Econ. Ernesto Cadena	Econ. Ernesto Cadena	Ab. Mirian Toala Choez.
ANALISTA DE PLANIFICACIÓN ZONAL	ANALISTA DE PLANIFICACIÓN ZONAL	COORDINADORA ZONAL 4



## ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	3
2. COBERTURA.....	3
3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD.....	4
4. CUMPLIMIENTO DE PLAN OPERATIVO PROYECTOS.....	6
5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	6
6. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS.....	6
7. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020.....	7
8. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES POR LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA.....	7
9. RESULTADOS OBTENIDOS.....	8
10. RETOS AL PRÓXIMO PERIODO.....	12



## 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.

Mediante decreto del Congreso de la República del Ecuador, publicado en el Registro Oficial 1252 de 29 de octubre de 1900, se dispuso “Desde el 10 de enero de 1901, establéllese en la República el Registro Civil...”;

Mediante decreto ejecutivo 8 publicado en el Registro Oficial 10, de fecha 24 de agosto de 2009, se adscribió la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, y en su artículo 21 inciso segundo establece que: “La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación será una entidad descentralizada y desconcentrada administrativa y financieramente, su representante legal será el Director General”;

Mediante decreto ejecutivo 331 publicado en el Registro Oficial 70 del 28 de julio de 2005, se creó el Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación con el carácter de único y con el fin de garantizar el derecho a la identidad de los ciudadanos ecuatorianos y de los extranjeros residentes en el territorio nacional para el ejercicio de sus derechos constitucionales;

En Suplemento del Registro Oficial N° 163 de 17 de marzo de 2020 se publicó el Decreto Ejecutivo N° 1017, suscrito por el señor Presidente de la República del Ecuador, Lic. Lenin Moreno Garcés, mediante el cual declara: “Estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por los casos de coronavirus confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud (...)”.

Con memorando DIGERCIC-CGPGE-2022-0018-M, el Ing. Christian Roberto Dávila Cadena, Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica expone (...)Con la finalidad de que sus unidades administrativas den continuidad al proceso de Rendición de Cuentas, me permito remitir el diseño de herramientas que facilitarán el desarrollo de la implementación de Rendición de Cuentas en cada una de sus Coordinaciones

## 2. COBERTURA

La Coordinación Zonal 4 situada en la provincia de Manabí, cuenta en la actualidad con 2 Oficinas Técnicas (Manabí y Santo Domingo de los Tsachilas) y 24 agencias, las cuales prestan sus servicios a la ciudadanía de forma permanente de conformidad a lo establecido en los diferentes cuerpos legales, es una de las zonas con mayor productividad a nivel nacional gracias al esfuerzo y compromiso de sus autoridades y de cada uno de los servidores que la conforman, estructurada de la siguiente manera:



La provincia de Manabí cuenta con 21 agencias, brinda todos los servicios, sin embargo no se encuentran habilitadas 3 agencias.



La provincia de Santo Domingo cuenta con 3 agencias en las cuales se brindan todos los servicios, excepto servicios de registros del exterior, contamos con punto de impresión de cédulas más no de pasaportes, sin embargo no se encuentran habilitada 1 agencia.



### 3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD

- Políticas públicas interculturales:
  - **Descripción:** La operación de agencias de atención de la DIGERCIC modernizadas en las localidades anotadas, cubre la demanda potencial por parte de etnias, pueblos y nacionalidades
  - **Detalle de los principales resultados obtenidos:** La Coordinación Zonal 4 de Registro Civil, Identificación y Cedulación, cuenta a nivel zonal con 24 de los cuales 20 de estos puntos de atención están 100% operativos, además de la cobertura a nivel zonal con atención mediante brigadas móviles, en sectores vulnerables.
  - **Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad**  
En todas las agencias de la Coordinación zonal 4, se brinda servicios en base a nuestros objetivos en principal generando servicios de calidad incluido el principio de igualdad en el cual establece que “exige considerar, valorar y favorecer de forma equivalente las diferencias en necesidades, intereses, comportamientos y aspiraciones de mujeres y hombres respecto a los mismos e iguales derechos”.
- Políticas públicas generacionales:
  - **Descripción:** Operación de 3 agencias de Registro Civil en Establecimientos de Salud /ARCES, brindando servicio en: Hospital Verdi Cevallos de Portoviejo, Hospital Gustavo Dominguez de Santo Domingo y el Hospital Rodriguez Zambrano de Manta; en las que se atienden con el servicio

inscripción oportuna de niños y niñas. 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, sin embargo se encuentran suspendidas las atenciones por encontrarse en Hospitales que contaban con alto índice de COVID.

- **Detalle de los principales resultados obtenidos:** Se realizaron la inscripción de 35.951 niños y niñas, pese a la pandemia que atravesamos; así mismo se generaron 246.942 cédulas de identidad y 29.163 pasaportes en toda la Coordinación Zonal 4
- **Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** En todas las agencias de la Coordinación zonal 4, se brinda servicios en base a nuestros objetivos en principal generando servicios de calidad incluido el principio de igualdad en el cual establece que “exige considerar, valorar y favorecer de forma equivalente las diferencias en necesidades, intereses, comportamientos y aspiraciones de mujeres y hombres respecto a los mismos e iguales derechos”.
- Políticas públicas de discapacidades:
  - **Descripción:** De conformidad con la ley, se han emitido sin costo, cédulas y pasaportes a personas con discapacidad, así como servicios de Registro Civil, entre otros: Copias Íntegras, Partidas de Nacimiento y Resoluciones Administrativas, etc.). También se registra la emisión de pasaporte a personas que presentan el carnet del CONADIS.
  - **Detalle de los principales resultados obtenidos:**
    - Cédulas entregadas sin costo a personas con discapacidad en agencia y en brigadas
    - Servicios de Registro Civil otorgados sin costo a personas con discapacidad.
    - Pasaportes emitidos a personas con discapacidad.
    -
  - **Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** Aporta con la exoneración de tarifas para los ciudadanos con discapacidad.
- Políticas públicas de género:
  - **Descripción:** En la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, publicado en el Registro Oficial Suplemento 684 de 04 de febrero de 2016. Art. 78 y Art. 94
  - **Detalle de los principales resultados obtenidos:**
    - Cambios de nombre hasta los 90 días
    - Cambio y Registro de Género
  - **Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** "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.  
El Art. 94 Indica que Voluntariamente, al cumplir la 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 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."
- Políticas públicas de movilidad humana:
  - **Descripción:** El Registro Civil acerca el servicio de cedulación e inscripciones mediante la realización de brigadas móviles.
  - **Detalle de los principales resultados obtenidos:** 194 brigadas en el territorio de la Coordinación Zonal 4.

**Cómo aporta el resultado al cumplimiento de las agendas de igualdad:** La finalidad de las brigadas móviles es acercar nuestros servicios a los lugares más alejados de la zona central del país, lugares de difícil acceso y usuarios con vulnerabilidad.



#### 4. CUMPLIMIENTO PLAN OPERATIVO Y PROYECTOS

Se presenta los resultados obtenidos por la Coordinación Zonal 4 en el periodo 2021 para el índice de gestión estratégica, mismo que se ha obtenido de la herramienta Gobierno por Resultados GPR.

Coordinación Zonal 4	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	IGE Promedio
	100,00	100,00	95,35	96,70	96,14	99,70	99,19	100,00	99,64	99,22	100,00	97,57	<b>98,63</b>

Los objetivos operativos a los que aportamos como Coordinación Zonal, asociados a los objetivos estratégicos de la institución y se encuentran en la herramienta GPR son:

8. Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral y la conservación de los documentos registrales MEDIANTE implementación, estandarización, seguimiento, control de procesos y sincronización de la información registral.
9. Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país MEDIANTE la implementación optimización de procesos y alianzas interinstitucionales
10. Incrementar el nivel de satisfacción del usuario externo mediante el fortalecimiento de las estrategias de servicio del modelo de atención al ciudadano
11. Incrementar las soluciones provistas a los usuarios externo respecto a los casos de posible falsedad ideológica y documental MEDIANTE la aplicación de protocolos investigativos y asesoría directa
12. Incrementar el registro oportuno y captación de inscripciones tardías de los hechos vitales MEDIANTE la implementación de aplicativos tecnológicos, acciones estratégicas y alianzas interinstitucionales

#### 5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Se detallan los rubros de la ejecución presupuestaria del año 2020, por cada provincia de la Coordinación Zonal 4, siendo uno de los procesos de mayor cuantía considerados dentro de la PAP 2020, el servicio de seguridad y vigilancia para oficinas de la Coordinación Zonal 4.

ÁREAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS	PRESUPUESTO CODIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
MANABÍ	\$ 481,066.81	\$ 481,066.79	100 %
SANTO DOMINGO	\$ 57,677.46	\$ 57,677.46	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 538,744.27</b>	<b>\$ 538,744.25</b>	<b>100 %</b>

Cabe mencionar, que existen procesos que se contratan desde Zona como el caso de Suministros de Oficina, Elaboración de Material Informativo del Área de Comunicación o Mantenimiento del Parque Automotor de la Coordinación; los cuales se cargan al Geográfico Zonal (1301) aún cuando la distribución también se realiza en la Oficina Técnica Santo Domingo, sin embargo, esos recursos no se ven reflejados en el Presupuesto del Geográfico de Santo Domingo (2301).

Es importante señalar que uno de los procesos de mayor cuantía considerados dentro de la PAP 2021, fue la contratación del Servicio de Aseo y Limpieza Integral para las Agencias de la Coordinación Zonal 4 de Registro

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

En la tabla que se presenta a continuación se detalla las contrataciones que se han llevado a cabo en la Coordinación Zonal 4, durante el periodo 2021, a cargo de sus áreas administrativas (mantenimiento, bodega, tecnológico, jurídico y oficinas técnicas).



Se ha considerado para presentar la respectiva información el número de procesos ejecutados y los valores que han sido adjudicado.

**VALORES SIN INCLUIR IVA**

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	10	\$ 40.052,44	10	\$ 40.052,44
Catálogo Electrónico	2	\$ 7.939,73	2	\$ 7.939,73

**VALORES INCLUIDO IVA**

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	10	\$ 45.640,34	10	\$ 45.640,34
Catálogo Electrónico	2	\$ 8.292,50	2	\$ 8.292,50

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

Las acciones que se han tomado para atender los aportes ciudadanos, mismos que se receptaron en la deliberación de rendición de cuentas del período 2020:

N.º	PROVINCIA	APORTES CIUDADANÍA	ACCIÓN
1	MANABI	¿Qué requisitos se necesitan para la firma electrónica? ¿Qué beneficios presta la nueva cédula?	Realizar la solicitud en la pag. Del Banco Central y posterior a la probación acudir al Registro Civil con su cédula de identidad, un CD de necesitarse por la firma en archivo y el valor del servicio
2	SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	¿Las personas con discapacidad deben cancelar algún valor por los servicios?	Toda persona con discapacidad igual o superior al 30% no debe cancelar por ningún servicio dentro de la DIGERCIC

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

Acogiéndonos a las recomendaciones de Contraloría General se realiza cronograma de visitas para realizar constatación de especies y recaudación así mismo se cumple con los depósitos dentro del tiempo establecido.

## 9. RESULTADOS OBTENIDOS

Se presenta a continuación el detalle de los indicadores asociados a los objetivos operativos que refleja la herramienta GPR:

<b>Indicador</b>	ZONA 4.- Porcentaje de conservación e intervención de documentos registrales												
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide las acciones que comprenden la intervención mínima de los documentos registrales que reposan en los archivos técnicos de la Institución. Intervención mínima = limpieza, eliminación del polvo, corrección de dobles de los documentos registrales Estado regular = los documentos que no se encuentra en deterioro mayor.												
<b>Método de cálculo</b>	Total de documentos con intervención mínima realizado en el período / Total de documentos en estado regular												
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %												
<b>Período</b>	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
<b>Meta</b>	0.0833	0.1667	0.25	0.3333	0.4167	0.50	0.5833	0.6667	0.75	0.8333	0.9167	1.00	
<b>Resultado</b>	0.0862	0.1719	0.2579	0.3439	0.4299	0.5158	0.6018	0.6878	0.7738	0.8597	0.9457	1.0271	
<b>Estado</b>													
<b>Indicador</b>	ZONA 4 Porcentaje en la eficiencia en la respuesta a requerimientos de documentos registrales												
<b>Descripción del Indicador</b>	"Mide la eficiencia en la respuesta de los archivos provinciales y archivo nacional, dentro del plazo de 48 horas a las solicitudes de documentos registrales, sobre el total de solicitudes realizadas a los archivos. Para establecer la cantidad de solicitudes reasignadas al Archivo Nacional solo se tomaran en cuenta las solicitudes que encuentran en estado ""Archivo sin conectividad"" y ""Años puntuales"". Las solicitudes en estado ""Razón De Inexistencia - Acta Faltante"", "Razón de inexistencia - acta faltante", "Razón de inexistencia - archivo mutilado", "Razón de inexistencia - archivo mutilado", "Razón de inexistencia - no constan los datos", "Solucionado" y "Subir partida opaca" no se tomarán en cuenta como solicitudes reasignadas para el cálculo".												
<b>Método de cálculo</b>	N. de requerimientos atendidos dentro del plazo establecido - N. de requerimientos reasignados al Archivo Nacional / Total de requerimientos ingresados en el sistema												
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %												
<b>Período</b>	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
<b>Meta</b>	0.854	0.8611	0.868	0.8751	0.8821	0.889	0.8961	0.903	0.91	0.9171	0.9241	0.931	
<b>Resultado</b>	0.9995	0.904	0.4983	0.5822	0.4803	0.8673	0.9879	0.9995	0.998	0.9606	0.9759	0.9675	
<b>Estado</b>													
<b>Indicador</b>	ZONA 4-Porcentaje de efectividad en la ejecución de subinscripciones en actas registrales												
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide la cantidad de respuestas realizadas a las Resoluciones Administrativas por parte de los Archivos Provinciales (corrección de datos, cambios de nombre, posesión notoria de apellido, etc.) dentro del tiempo establecido (72 horas) sobre el total de solicitudes realizadas a los mismos a través del sistema SIRSIS.												
<b>Método de cálculo</b>	N. de subinscripciones realizadas en el período dentro del plazo establecido / N. de solicitudes ingresadas a los archivos												
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %												
<b>Período</b>	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
<b>Meta</b>	1.731	1.745	1.759	1.773	1.787	1.801	1.815	1.829	1.843	1.857	1.871	1.885	
<b>Resultado</b>	1.9125	1.9375	1.9208	1.9534	1.9298	1.8411	1.7403	1.9563	1.7776	1.8231	1.9333	1.8192	
<b>Estado</b>													



<b>Indicador</b>	ZONA 4 - Porcentaje de partidas integras reconstruidas en provincia			
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide la cantidad de partidas integras reconstruidas en los Archivos Provinciales dentro del tiempo establecido de 48 horas a partir de las autorizaciones de reconstrucción emitidas por el Archivo Nacional.			
<b>Método de cálculo</b>	Partidas integras reconstruidas dentro del tiempo establecido / N. de reconstrucciones autorizadas			
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %			
<b>Período</b>	<b>Ene-Mar</b>	<b>Abr-Jun</b>	<b>Jul-Sep</b>	<b>Oct-Dic</b>
<b>Meta</b>	0.75	0.79	0.83	0.87
<b>Resultado</b>	0.965	0.9689	0.9636	0.9916
<b>Estado</b>				

<b>Indicador</b>	ZONA 4 Porcentaje de devoluciones de solicitudes de cambios de datos sensibles por falta de requisitos			
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide la cantidad de solicitudes de cambios por datos sensibles devueltas por los Delegados Provinciales por no cumplir con los requisitos establecidos para su trámite.			
<b>Método de cálculo</b>	N. de solicitudes devueltas por falta de requisitos / Total de solicitudes ingresadas			
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 115.00 %			
<b>Período</b>	<b>Ene-Mar</b>	<b>Abr-Jun</b>	<b>Jul-Sep</b>	<b>Oct-Dic</b>
<b>Meta</b>	0.02	0.0175	0.015	0.01
<b>Resultado</b>	0	0	0	0
<b>Estado</b>				

<b>Indicador</b>	ZONA 4.- Porcentaje de cédulas rechazadas por error de modulo - producción												
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide el porcentaje de cédulas rechazadas por error de módulo de cedulación y módulo de producción en relación a la producción total de cédulas.												
<b>Método de cálculo</b>	No. de cédulas rechazadas por error de módulos y de producción por provincia/ Producción total de cédulas de la provincia.												
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 115.00 %												
<b>Período</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	
<b>Meta</b>	0.0053	0.0053	0.0053	0.0053	0.0053	0.0053	0.0053	0.0053	0.0053	0.0053	0.0053	0.0053	
<b>Resultado</b>	0.002	0.001	0.0017	0.002	0.0017	0.0015	0.0013	0.0012	0.0015	0.0016	0.0021	0.0013	
<b>Estado</b>													

<b>Indicador</b>	ZONA 4 - Número total de documentos de viaje (pasaportes ordinarios) producidos												
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide la producción de documentos de viaje (pasaportes ordinarios) entregados en todos los puntos de atención de las provincias, por renovación y primera vez.												
<b>Método de cálculo</b>	No. de pasaportes ordinarios producidos por renovación y primera vez a nivel provincial correspondiente al período												
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %												
<b>Período</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	
<b>Meta</b>	1,741	1,558	1,621	2,038	2,180	2,246	2,606	2,554	2,298	2,252	2,027	1,845	
<b>Resultado</b>	1,925	1,730	2,455	2,032	2,545	2,472	2,636	2,843	3,250	2,212	2,203	2,860	
<b>Estado</b>													

<b>Indicador</b>	ZONA 4-Número total de cédulas producidas											
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide la producción de documentos de identificación entregados en todos los puntos de atención de las provincias, brigadas y PCD por Renovación y Primera Vez.											
<b>Método de cálculo</b>	No. de cédulas producidas por renovación y primera vez a nivel provincial correspondiente al período											
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %											
<b>Período</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
<b>Meta</b>	14,601	11,424	11,767	23,509	15,361	16,589	17,419	18,465	16,987	17,497	15,747	15,275
<b>Resultado</b>	16,787	12,637	14,960	19,425	18,052	20,956	26,537	26,201	27,100	21,729	20,350	22,388
<b>Estado</b>												

<b>Indicador</b>	ZONA 4 - Nivel de satisfacción al usuario externo					
<b>Descripción del Indicador</b>	Permite la medición de la satisfacción percibida por el usuario externo sobre los servicios que se prestan en las agencias de la DIGERCIC, utilizando la metodología de cálculo validada por el Ministerio de Trabajo. Se incorpora la medición de satisfacción del usuario a través de mecanismos virtuales.					
<b>Método de cálculo</b>	Porcentaje de Satisfacción - Porcentaje de Insatisfacción					
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %					
<b>Período</b>	<b>Ene-Feb</b>	<b>Mar-Abr</b>	<b>May-Jun</b>	<b>Jul-Ago</b>	<b>Sep-Oct</b>	<b>Nov-Dic</b>
<b>Meta</b>	0.88	0.89	0.92	0.92	0.94	0.94
<b>Resultado</b>	0.942	0.983	0.9561	0.9208	0.9459	0.9519
<b>Estado</b>						

<b>Indicador</b>	ZONA 4 - Porcentaje de cumplimiento de los niveles de servicio en tiempos de espera del usuario externo					
<b>Descripción del Indicador</b>	Es la relación entre el número de agencias que poseen el sistema SIPSE que cumplen el tiempo de espera promedio definido por la institución en 30 minutos, en relación al número total de agencias que poseen el sistema SIPSE en la coordinación zonal.					
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Número de agencias que cumplen el tiempo promedio de espera} / \text{número total de agencias}) * 100\%$					
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %					
<b>Período</b>	<b>Ene-Feb</b>	<b>Mar-Abr</b>	<b>May-Jun</b>	<b>Jul-Ago</b>	<b>Sep-Oct</b>	<b>Nov-Dic</b>
<b>Meta</b>	0.88	0.89	0.9	0.65	0.7	0.7
<b>Resultado</b>	1	1	1	0.80	1	1
<b>Estado</b>						

<b>Indicador</b>	ZONA 4 - Nivel de solución (primer nivel) de quejas y recomendaciones en territorio					
<b>Descripción del Indicador</b>	Mide la gestión del responsable de agencia en coordinación del coordinador de oficina técnica y analista de calidad y operaciones de la coordinación zonal para la solución oportuna de quejas, sugerencias y preguntas de usuarios.					
<b>Método de cálculo</b>	$(\text{Número de casos tratados} / \text{total de casos ingresados}) * 100\%$					
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %					

Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.95	0.95	0.98	0.98
Resultado	1	1	1	1
Estado				

<b>Indicador</b>	ZONA 4 -Porcentaje de eficacia en la resolución de casos de adulteración de identidad			
<b>Descripción del Indicador</b>	Este indicador tiene alcance nacional en las diferentes coordinaciones zonales y trata de medir la eficiencia en el tiempo de respuesta y resolución administrativa que se hayan realizado dentro de plazo establecido por la dirección de investigación civil y monitoreo, es decir dentro del plazo de 15 días. Los casos realizados por los operadores de servicios son casos de conflicto de identidad que no son considerados delictivos y que la solución se desprende de procesos administrativos. Nota: este indicador también será medido en cada coordinación zonal a nivel nacional con las mismas metas establecidas a la dirección de investigación civil y monitoreo			
<b>Método de cálculo</b>	Sumatoria casos cerrados en 15 días calendario en las zonas / total de casos entregados en las zonas			
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %			
<b>Período</b>	<b>Ene-Mar</b>	<b>Abr-Jun</b>	<b>Jul-Sep</b>	<b>Oct-Dic</b>
Meta	0.93	0.93	0.94	0.94
Resultado	1	1	1	0.9649
Estado				

<b>Indicador</b>	ZONA 4 - Total de inscripciones de nacimiento												
<b>Descripción del Indicador</b>	Se consolida la información de inscripciones de nacimiento de los canales de atención, obteniendo de manera mensual un resultado												
<b>Método de cálculo</b>	Total de inscripciones de nacimiento realizadas en el periodo												
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %												
<b>Período</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	
Meta	2,584	2,7205	2,328	2,638	2,650	2,434	2,714	2,590	2,445	2,455	2,361	2,062	
Resultado	2,770	2,430	3,190	2,494	2,993	3,235	3,327	3,477	3,334	2,870	2,949	2,882	
Estado													

<b>Indicador</b>	ZONA 4 - Porcentaje de inscripción de defunciones realizadas												
<b>Descripción del Indicador</b>	Se consolida la información de inscripciones de defunción de los canales de atención, obteniendo de manera mensual un resultado.												
<b>Método de cálculo</b>	Total de inscripciones de defunción registradas/Total de inscripciones de defunción solicitadas												
<b>Umbral Amarillo</b>	Entre 100.00 % y 85.00 %												
<b>Período</b>	<b>Ene</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ago</b>	<b>Sep</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	
Meta	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Resultado	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Estado													



## 10. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO

- Mantener la Certificación ISO 9001:2015 (cuatro sitios en la zona) Manta, Santo Domingo, Portoviejo y Chone; así mismo mantener capacitados todas las agencias de la Coordinación zonal 4.
- Incrementar las brigadas y así poder intervenir en los sectores y con usuarios vulnerables.
- Generar estrategias y planes para prevenir la corrupción en los funcionarios de la Coordinación Zonal 4.
- Cumplir con la ejecución presupuestaria establecida para la CZ4.