

# RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

Dirección General de Registro Civil,  
Identificación y Cedulación



República  
del Ecuador



Juntos  
lo logramos



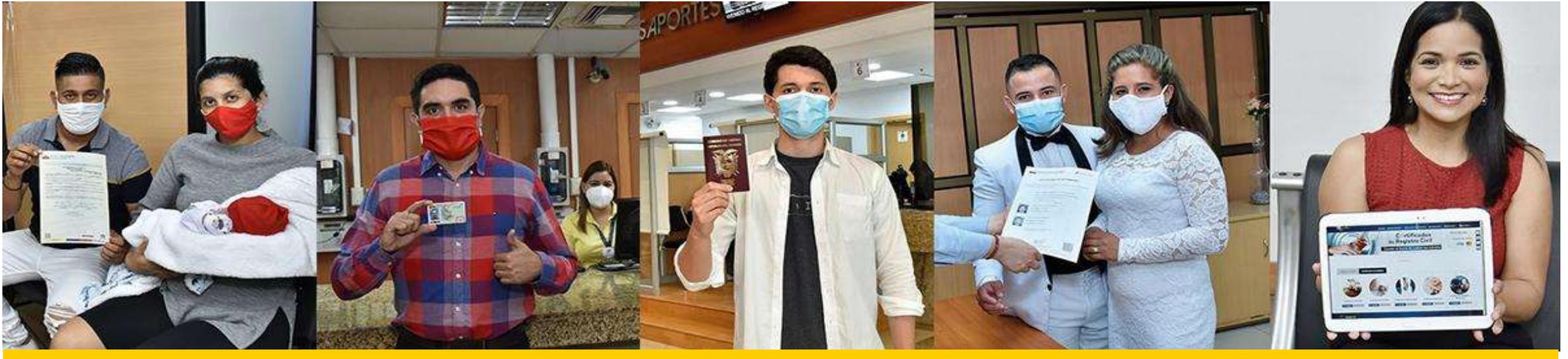
# ALINEACIÓN ESTRATÉGICA



República  
del Ecuador



Juntos  
lo logramos



### EJE 3: Más sociedad, mejor Estado

**CONTENIDO:** Incentivar una sociedad participativa con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

#### POLÍTICA 7.7

«Democratizar la prestación de servicios públicos territorializados, sostenibles y efectivos, de manera equitativa e incluyente, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y poblaciones en situación de vulnerabilidad, en corresponsabilidad entre el Estado y la sociedad».



# FILOSOFÍA INSTITUCIONAL



## MISIÓN

«Prestamos servicios de registro civil e identificación de manera integral a través de documentos y canales físicos y electrónicos con calidad, seguridad, eficiencia y transparencia».



## VISIÓN

«Al 2021 ser líderes en la prestación e innovación de servicios públicos, aportando significativamente al desarrollo del país, siendo un referente regional».





# FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

## ▶ OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



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



**2** | Incrementar la inscripción y registro de hechos y actos civiles oportunos y con calidad.



**3** | Incrementar 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 integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica.



**6** | Incrementar la eficiencia institucional de la DIGERCIC.



**7** | Incrementar el desarrollo del talento humano de la DIGERCIC.



**8** | Incrementar e uso eficiente del presupuesto de la DIGERCIC.





# COBERTURA

# COBERTURA

## PROVINCIA: GUAYAS



**RENDICIÓN  
DE CUENTAS 2021**

### 18 AGENCIAS

- Alfredo Baquerizo Moreno (Jujan)
- Balzar
- Colimes
- Naranjito
- Pedro Carbo
- Salitre
- Samborondón
- Yaguachi
- Daule
- Empalme
- El Triunfo
- Naranjal
- Durán
- Norte Gye/Tarqui
- Centro Gye/Rocafuerte
- Sur Gye/Ximena
- Gobierno Zonal Guayaquil
- General Villamil Playas

### 9 PUNTOS ITINERANTES

- Lomas De Sargentillo
- Santa Lucía
- Isidro Ayora
- Balao
- Marcelino Maridueña
- Nobol
- Palestina
- Bucay
- Simón Bolívar

### 5 ARCES

- Hospital Universitario de Guayaquil
- Maternidad Matilde Hidalgo de Prócel
- Hospital Teodoro Maldonado Carbo
- Hospital IESS Ceibos
- Hospital del Guasmo Sur





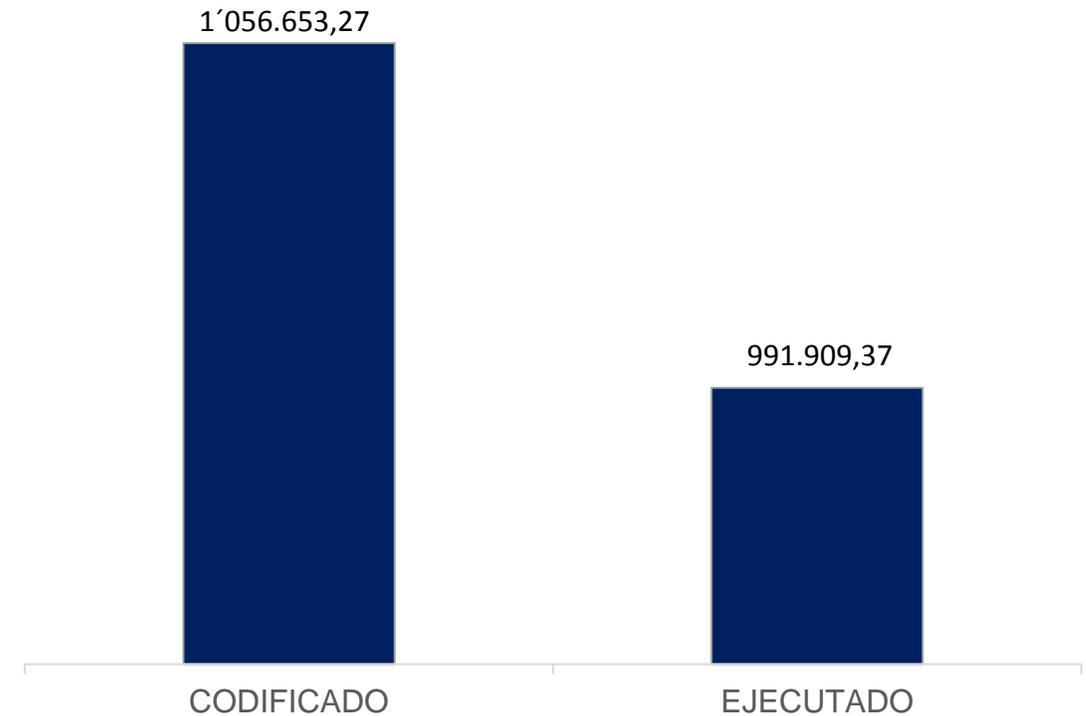
# EJECUCIÓN **PRESUPUESTARIA**



# EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2021

# 93,87%

PROVINCIA	CODIFICADO	EJECUTADO
Guayas	1'056.653,27	991.909,37





# OBJETIVOS **OPERATIVOS**



## OBJETIVOS OPERATIVOS



- 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.
- Incrementar el registro oportuno y captación de inscripciones tardías de los hechos vitales MEDIANTE la implementación de aplicativos tecnológicos, acciones estratégicas y alianzas interinstitucionales.
- Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país MEDIANTE la implementación optimización de procesos y alianzas interinstitucionales.
- Incrementar el nivel de satisfacción del usuario externo MEDIANTE el fortalecimiento de las estrategias de servicio del modelo de atención al ciudadano.
- 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.





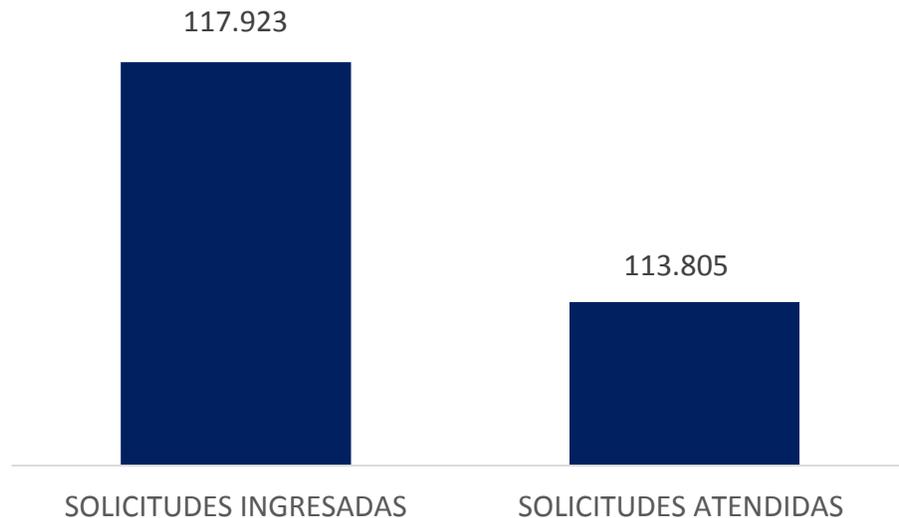
RESULTADOS  
**ALCANZADOS**



# RESULTADOS ALCANZADOS

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
Guayas	117.923	113.805

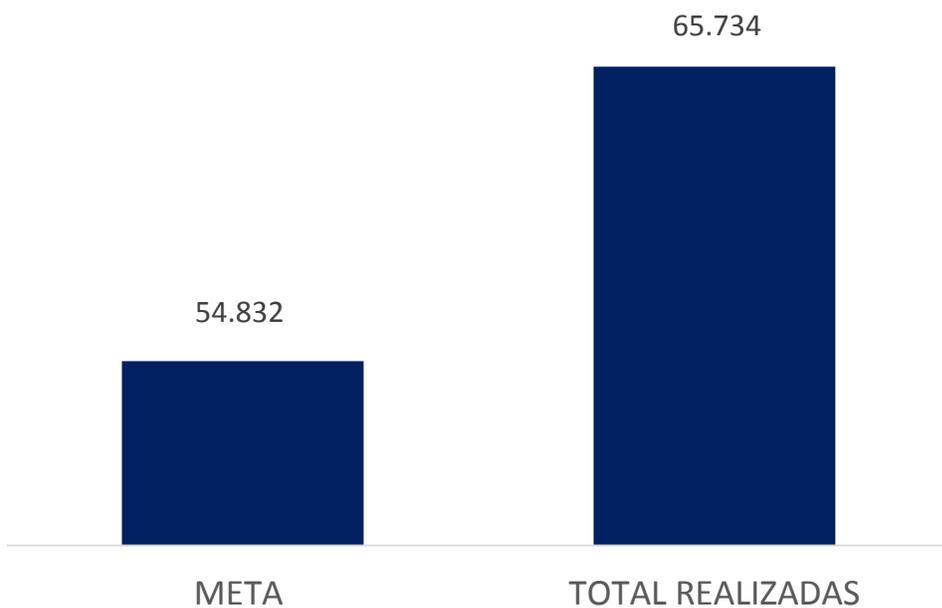
**CUMPLIMIENTO**  
**102,30%**



# RESULTADOS ALCANZADOS

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
Guayas	54.832	65.734

**CUMPLIMIENTO**  
**119,88%**

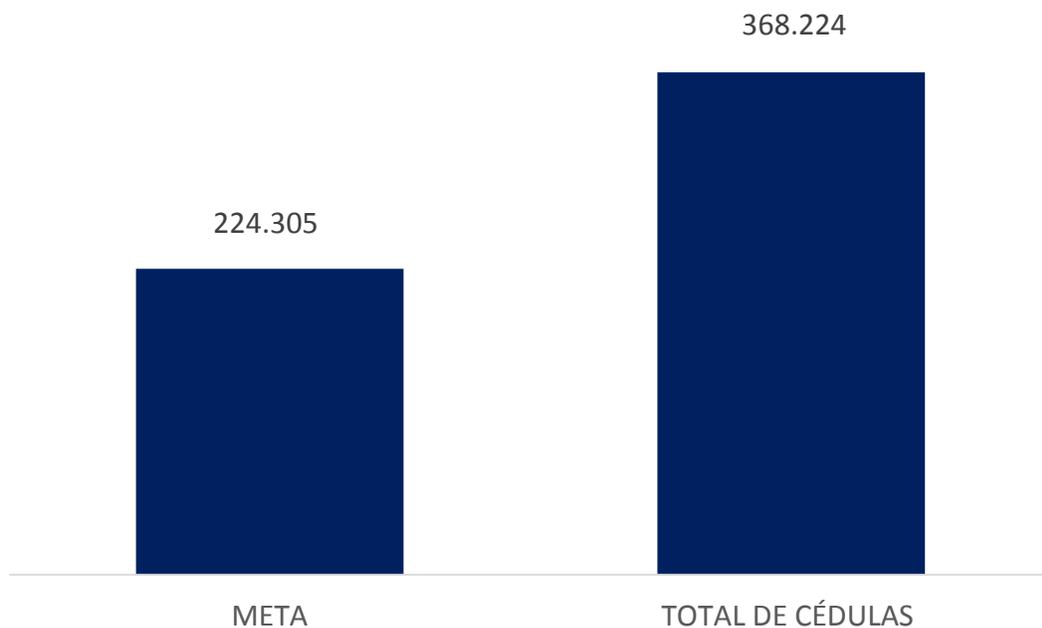




# RESULTADOS ALCANZADOS

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 de cédulas producidas



PROVINCIA	META	TOTAL CÉDULAS
Guayas	224.305	368.224

CUMPLIMIENTO  
**164,16%**





# RESULTADOS ALCANZADOS



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 CUMPLIMIENTO:** **142,86%**

MESES	No. DE AGENCIAS QUE CUMPLEN EL TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA	NÚMERO TOTAL DE AGENCIAS	% CUMPLIMIENTO
Enero- Febrero	4	6	67%
Marzo-Abril	3	4	75%
Mayo-Junio	4	5	80 %
Julio-Agosto	3	6	50 %
Septiembre-October	6	6	100 %
Noviembre - Diciembre	6	6	100 %

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

**PROMEDIO CUMPLIMIENTO:** **104,62%**

BIMESTRE	META	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Enero- Febrero	88%	94,25%
Marzo-Abril	89%	96,00%
Mayo-Junio	92%	95,91%
Julio-Agosto	92%	96,36%
Septiembre-October	94%	98,34%
Noviembre -Diciembre	94%	98,34%





# RESULTADOS ALCANZADOS



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**  
**393 casos**  
**CUMPLIMIENTO**  
**105,31%**

TRIMESTRE	META	SUMATORIA DE CASOS CERRADOS (15 DÍAS)	TOTAL CASOS ENTREGADOS EN LA ZONA	PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN
Enero- Marzo	93%	106	107	99,07 %
Abril- Junio	93%	72	72	100,00 %
Julio- Septiembre	94%	117	128	91,41 %
Octubre-Diciembre	94%	98	99	98,99 %





# OTROS **RESULTADOS**



## OTROS RESULTADOS

# 121.219

PASAPORTES  
ORDINARIOS ENTREGADOS

**Valor  
recaudado:  
USD 6'960.795,00**





## OTROS RESULTADOS

# 15.587 FIRMAS ELECTRÓNICAS ENTREGADAS

MESES	CANTIDAD
ENERO	1.791
FEBRERO	1.756
MARZO	1.570
ABRIL	1.274
MAYO	1.250
JUNIO	1.363
JULIO	1.457
AGOSTO	1.274
SEPTIEMBRE	1.037
OCTUBRE	935
NOVIEMBRE	924
DICIEMBRE	956
<b>TOTAL</b>	<b>15.587</b>



**Valor recaudado:**  
**USD 420.874,72**





## OTROS RESULTADOS

# 7.997

### BENEFICIARIOS DE BRIGADAS

CEDULACIÓN			
PRIMERA VEZ	RENOVACIÓN	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	TOTAL
4.946	2.698	183	7.827

INSCRIPCIÓN DE NACIMIENTO		
ORDINARIAS	EXTRAORDINARIAS	TOTAL
122	48	170





Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

## CLIMA LABORAL

- Pausas Activas en departamentos
- Capacitaciones de Atención al Usuario
- Reconocimientos a funcionarios por su labor en la institución
- Campaña de “Aliméntate Mejor”



República  
del Ecuador



Juntos  
lo logramos



# RETOS

## 2022



- Inauguración de Agencia General Villamil Playas.
- Mantener la atención de las mesas intersectoriales de la Secretaría Técnica y de las Jefaturas Políticas de la Provincia del Guayas.
- Auditorías de seguimiento y re-certificación ISO 9001:2015 para las agencias Centro, Norte, Sur, y Gobierno Zonal de Guayaquil y agencia Durán.



# GRACIAS