

Informe

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

Informe de Rendición de Cuentas 2021

Coordinación Zonal 8: Guayas

1 de enero al 31 de diciembre de 2021



Elaborado por:	Aprobado por:
Ing. Ma. Belén Cevallos Guerrero ANALISTA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA ZONAL 2 COORDINACIÓN ZONAL 8	Ing. Rosemary Ponce COORDINADORA ZONAL 8 ENCARGADA

CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	3
1.1.1. Misión.....	3
1.1.2. Visión.....	3
1.1.3. Objetivos Estratégicos.....	3
2. COBERTURA.....	4
2.1.1. Agencias Principales de la Coordinación Zonal 8.....	5
3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD.....	6
4. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020.....	8
4.1.1. Preguntas realizadas:.....	8
4.1.2. Acciones Realizadas:.....	8
5. RESULTADOS OBTENIDOS.....	9
5.1.1. Porcentaje en la eficiencia en la respuesta a requerimientos de documentos registrales.....	9
5.1.1. Total de Inscripciones de Nacimiento.....	9
5.1.2. Número de cédulas producidas.....	10
5.1.1. Porcentaje de cumplimiento de los niveles de servicio en tiempos de espera del usuario externo.....	10
5.1.1. Nivel de satisfacción al usuario externo.....	11
5.1.1. Porcentaje de eficiencia en la resolución de casos de adulteración de identidad.....	11
6. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	12
7. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS.....	13
8. DELIBERACIÓN PÚBLICA.....	13
9. APORTES CIUDADANOS.....	14
10. RETOS AL PRÓXIMO AÑO.....	14
11. ANEXOS.....	15

1. ANTECEDENTES

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, se encuentra alineada al Eje 3: **Más sociedad, mejor Estado** cuya política es **“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”**.

Como parte de filosofía Institucional se destaca la misión, visión y objetivos estratégicos, los cuales fueron cumplidos mediante las acciones generadas en el año 2020.

1.1.1. 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.

1.1.2. Visión

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

1.1.3. Objetivos Estratégicos

- ✓ Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios.
- ✓ Incrementar la inscripción y registro de hechos y actos civiles oportunos y con calidad.
- ✓ Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en país.
- ✓ Incrementar la oferta y provisión de servicios electrónicos.
- ✓ Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica.
- ✓ Incrementar la eficiencia institucional de la DIGERCIC.
- ✓ Incrementar el desarrollo del talento humano de la DIGERCIC.
- ✓ Incrementar el uso eficiente del presupuesto de la DIGERCIC.

Mediante Memorando N° DIGERCIC-DIGERCIC-2022-0004-M, de fecha 05 de enero de 2022, el Sr. Fernando Alvear Calderón, Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, informa *“(...) De conformidad con las directrices emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, se notifica a ustedes el inicio del proceso de Rendición de Cuentas.*

En función de lo expuesto, se debe conformar un "Equipo de Rendición de Cuentas" para el diseño de la propuesta pertinente, que contendrá: la planificación del proceso en coordinación con los y las responsables de cada unidad tanto a nivel nacional como territorial, y el diseño de las herramientas para las distintas fases del proceso, que incluye la elaboración de agendas y metodologías para los eventos participativos de presentación del informe a la ciudadanía (...)

En este sentido se presenta el informe de Rendición de Cuentas 2021 de la Coordinación Zonal 8.

2. COBERTURA

Mediante Resolución N° 027-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2021, de fecha 06 de abril de 2021, se resuelve; Definir la zonificación dentro de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulaación – DIGERCIC, Nivel Desconcentrado.

En este sentido, la cobertura tanto administrativa y operativa de los puntos atención con los que cuenta la Coordinación Zonal 8 es la siguiente:



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
- ✓ MERCELINO MARIDUEÑA
- ✓ NOBOL
- ✓ PALESTINA
- ✓ BUCAY
- ✓ SIMÓN BOLÍVAR

5 ARCES

- ✓ HOSPITAL UNIVERSITARIO DE GUAYAQUIL
- ✓ MATERNIDAD MATILDE HIDALGO DE PROCEL
- ✓ HOSPITAL TEODORO MALDONADO CARBO
- ✓ HOSPITAL IESS CEIBOS
- ✓ HOSPITAL DEL GUASMO SUR



AGENCIAS MODERNIZADAS



AGENCIAS POR MODERNIZAR



AGENCIAS ITINERANTES

2.1.1. Agencias Principales de la Coordinación Zonal 8



Dirección: Calle Pedro Carbo #505 y Av. 9 de Octubre
Teléfono: 042592470 ext. 10311



Dirección: Av. 25 de Julio, diagonal al Riocentro Sur
Teléfono: 042592470 ext. 11300



Dirección: Vía Daule 11.5 Km, junto al Parque California
Teléfono: 043712030 ext. 12300



Dirección: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo
Teléfono: 042592470 ext. 10348



Dirección: Francisco de Paula y Santander, St. Marianita 3
Teléfono: 042592470 ext. 10520



Dirección: Calle 12 de Noviembre, Mz. W N Norte
Teléfono: 042592470 ext. 13300

3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD

La Coordinación Zonal 8, en el año 2021, ha cumplido con la implementación de políticas públicas para la igualdad de acuerdo al siguiente detalle:

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD	DESCRIBA LA POLÍTICA IMPLEMENTADA	PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS	COMO APORTA EL RESULTADO AL CUMPLIMIENTO DE LAS AGENDAS DE IGUALDAD
Políticas Públicas Interculturales	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	La Coordinación Zonal 8, de Registro Civil, Identificación y Cedulación, cuenta a nivel zonal con 32 puntos de atención 100% operativos clasificados en: 18 Puntos de atención fijos; 9 Itinerantes; 5 ARCES. Además de la atención mediante brigadas móviles, en sectores vulnerables.	La atención que se brinda en cada punto tanto fijo como itinerante cubre el 100% de la ciudadanía a nivel provincial, dotando a los ciudadanos de agencias modernizadas tanto física como tecnológicamente.
Políticas Públicas Generacionales	La operación de Agencias de Registro Civil en Establecimientos de Salud ARCES, brinda el servicio de inscripciones de nacimiento en hospitales como: Hospital Universitario, Matilde Hidalgo de Procel, IESS Teodoro Maldonado Carbo, IESS Ceibos y Hospital Guasmo Sur. Con el Sistema Nacional de Registro de Datos Vitales REVIT, se ha logrado el ingreso oportuno de datos de los recién nacidos en el momento mismo del parto.	La Coordinación Zonal 8, de Registro Civil, Identificación y Cedulación, mediante sus 5 puntos ARCES, realizó la inscripción de 8.935 niños y niñas.	El contar con puntos ARCES, es un aporte muy importante para la Coordinación Zonal ya que de esta manera el funcionario da a conocer mediante charlas y entrega de volantes informativos los beneficios de contar con un registro de nacimientos, beneficiando a la ciudadanía con este servicio de manera ágil y oportuna y garantizando los derechos de los niños y niñas.
Políticas Públicas de Discapacidades	De conformidad con la Ley Orgánica de Discapacidades, se ha realizado la exoneración de tarifas para los ciudadanos con discapacidad del 30% o más.	Entre los servicios destacados que aplican la exoneración de tarifa se encuentra el de cedulación; el cual tuvo un total de 14.308 cédulas entregadas.	Se cumple con los derechos de los ciudadanos discapacitados en la exoneración de tarifas para los ciudadanos con discapacidad.

<p>Políticas Públicas de Género</p>	<p>De conformidad con la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, se cumple con el cambio de nombre y género.</p>	<p>En el año 2021, la Coordinación Zonal 8, registró un total de 1.040 cambios de nombre y posición notoria y 108 cambios de género</p>	<p>Se cumple con lo estipulado en el Art. 78 el cual permite que toda persona desde los 18 años de edad por sus propios medios , por una sola vez podrá cambiar su 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 el Art. 94 permite 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 personal 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.</p>
<p>Políticas Públicas de Movilidad Humana</p>	<p>La DIGERCIC, acerca el servicio de cedulación e inscripciones mediante la ejecución de brigadas móviles</p>	<p>En el año 2021, la Coordinación Zonal 8, realizó 354 brigadas generando un total de 8.355 servicios por cedulación, nacimiento y defunción.</p>	<p>Hemos podido acercar nuestros servicios a los lugares más alejados de la zona central del país, mediante la ejecución de las brigadas móviles</p>

4. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

La Coordinación Zonal 8, no registró aportes ciudadanos, sin embargo se establecieron 2 preguntas relacionadas a obtener información sobre los servicios que brindan la institución, las cuales fueron contestadas por el Coordinador Zonal y de acuerdo a las preguntas planteadas se han generado las siguientes acciones:

4.1.1. Preguntas realizadas:

P: El Sr. Máximo Erazo realiza la siguiente pregunta: ¿Cómo puedo acceder al servicio de pasaportes y cuál es el costo del pasaporte electrónico?

R: Pueden acercarse directamente a la agencia Gobierno Zonal ubicada en la Av. Fco. de Orellana y Justino Cornejo , para la atención directa del servicio de pasaporte. Los costos del servicio son :\$ 90,00, \$45,00 para personas de la tercera edad y \$0.00 (costo cero) para los ciudadanos con discapacidad.

P: La Sra. Mayra Lino realiza la siguiente pregunta ¿Cómo funciona el botón de pagos para cancelar el servicio de pasaportes?

R: El Registro Civil, trabaja incansablemente accionando la tecnología para la atención a la ciudadanía, ahora se puede pagar el pasaporte electrónico mediante el acceso al portal www.registrocivil.gob.ec y por medio de una tarjeta de crédito realizar el pago y acercarse directamente a la agencia de Gobierno Zonal para recibir su servicio.

4.1.2. Acciones Realizadas:

Los planes de acción generados fueron los siguientes:

- Activación de redes sociales como facebook, twitter, instagram, dando conocer los servicios que se ofrecen mediante los canales virtuales y los pasos a seguir para acceder al mismo.

Frecuencia: Diaria.

- Entrevistas dadas por el Coordinador Zonal informando sobre los canales virtuales sus beneficios y modo de empleo.

Frecuencia: Mensual.

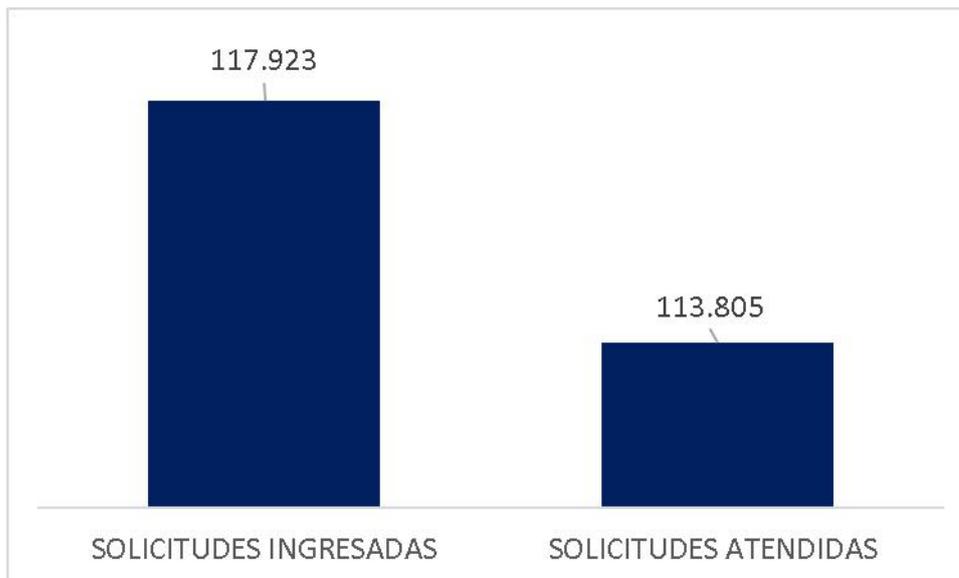
5. RESULTADOS OBTENIDOS

La Coordinación Zonal 8 en cuanto a los resultados alcanzados de los indicadores de gestión para el año 2021 GPR (Gobierno Por Resultados) obtuvo un Índice de Gestión Estratégica de: **98.74%**

Dentro de los indicadores de gestión evaluados en el año 2021 se destacan los siguientes:

5.1.1. Porcentaje en la eficiencia en la respuesta a requerimientos de documentos registrales

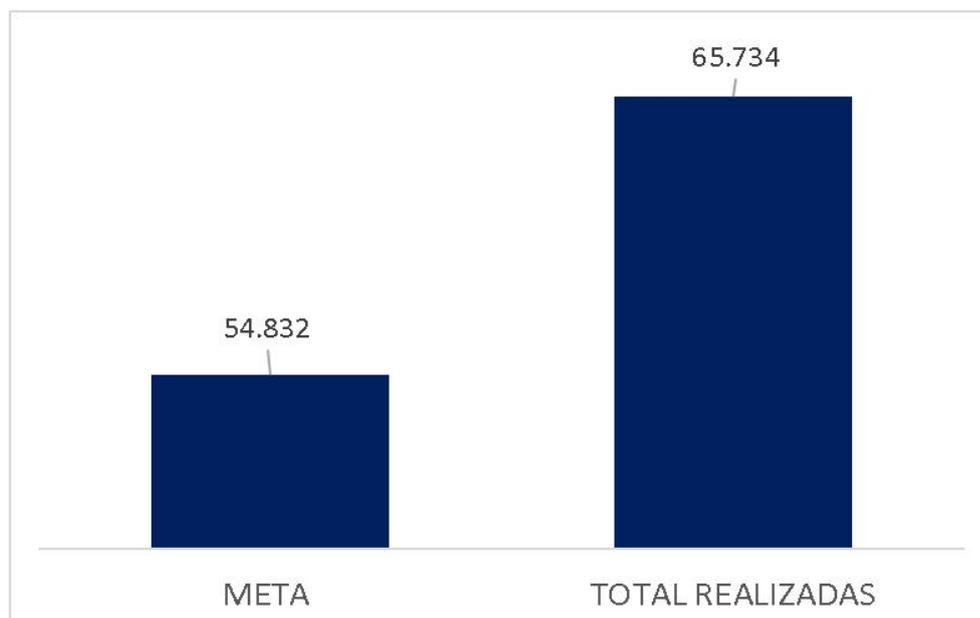
La Coordinación Zonal 8, presentó un cumplimiento del **102.30 %** con un total de **113.805** requerimientos atendidos dentro de 48 horas.



Fuente: Herramienta GPR

5.1.1. Total de Inscripciones de Nacimiento

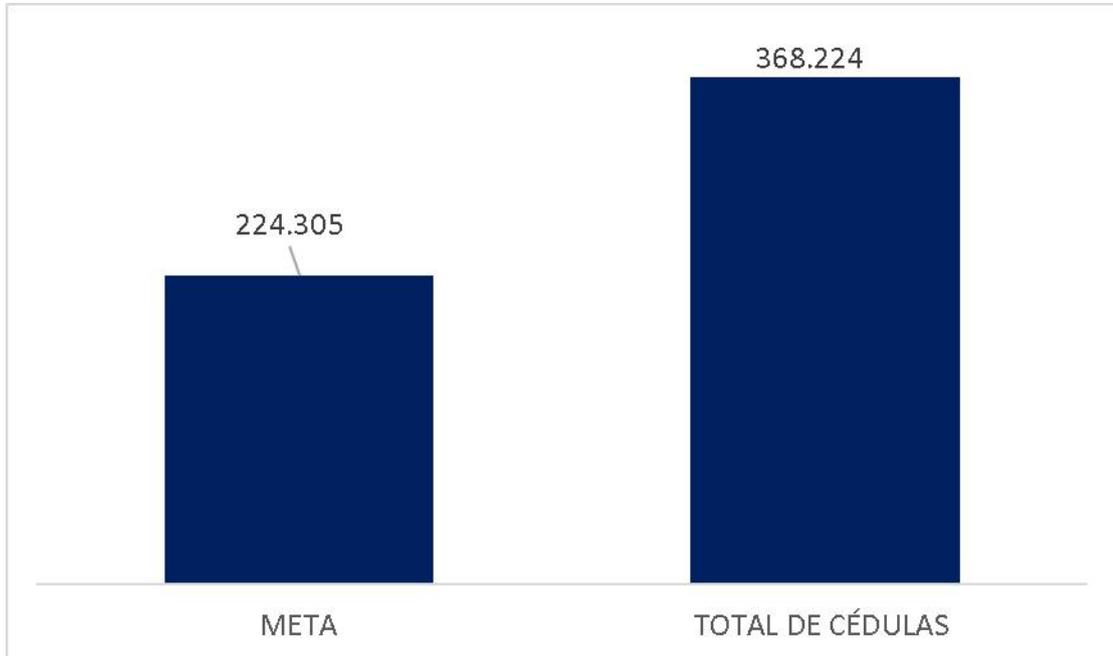
La Coordinación Zonal 8, presentó un cumplimiento del **119.88%** con un total de **65.734** nacimientos inscritos.



Fuente: Herramienta GPR

5.1.2. Número de cédulas producidas

La Coordinación Zonal 8, presentó un cumplimiento del **164.16%** con un total de **368.224** cédulas producidas.



Fuente: Herramienta GPR

5.1.1. Porcentaje de cumplimiento de los niveles de servicio en tiempos de espera del usuario externo

La Coordinación Zonal 8, presentó un cumplimiento del **142.86%** en los tiempos de espera del usuarios externo definidos por la institución (30 minutos).

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-Octubre	6	6	100 %
Noviembre -Diciembre	6	6	100 %

Fuente: Herramienta GPR

5.1.1. Nivel de satisfacción al usuario externo

La Coordinación Zonal 8, presentó un nivel de satisfacción al usuario externo de **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%

Fuente: Herramienta GPR

5.1.1. Porcentaje de eficiencia en la resolución de casos de adulteración de identidad

La Coordinación Zonal 8, presentó un cumplimiento del **105.31%** con un total de **393** casos resueltos.

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 %

Fuente: Herramienta GPR

Adicional a los indicadores mencionados también se pueden evidenciar estadísticas de otros servicios representativos de la DIGERCIC en la Coordinación Zonal 8, durante el año 2021, junto con la ejecución de brigadas móviles que permitan cubrir con la atención a la ciudadanía en cada punto de la Provincia.

SERVICIOS	CANTIDAD	VALOR RECAUDADO
Pasaportes	121.219	\$ 6.960.795,00
Firma Electrónicas	15.587	\$ 420.874,72

Fuente: Reportes Financieros

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

Fuente: Departamento de Brigadas

En el año 2021, la Coordinación Zonal 8, atendió un total de **1.054.139** servicios.

6. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

En el año 2021, la Coordinación Zonal 8, ejecutó procesos representativos como: Pago de Servicios Básicos, y Servicio de Limpieza reflejando el siguiente cumplimiento:.

PRESUPUESTO CODIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% CUMPLIMIENTO
\$ 1.056.653,27	\$ 991.909,37	93,87%

7. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS

En el año 2021, la Coordinación Zonal 8, con el objetivo de cumplir con el objetivo estratégico “Incrementar la eficiencia Institucional de la DIGERCIC” ejecutó los siguientes procesos administrativos:

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	10	\$ 41.046,43	10	\$ 41.046,43
Subasta Inversa Electrónica	4	\$ 70.542,07	4	\$ 70.542,07
Catálogo Electrónico	9	\$ 14.476,69	9	\$ 14.476,69

8. DELIBERACIÓN PÚBLICA

Tipo y nombre del evento: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2021

Lugar: Plataforma Zoom ID: 832 4995 4188 Contraseña: DIGERCIC

Fecha: 25 de marzo de 2022

Hora: 15.35

Duración

Responsable: Econ. Jorge Morales

En atención a lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social a través de sus directrices, se ha realizado Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Coordinación Zonal 8, misma que tuvo lugar el día viernes 25 de marzo de 2022, en la Coordinación Zonal 8, inició a las 15H35 y concluyó a las 15H59 con la participación de 50 asistentes. **(Anexo 1- Registro de personas asistentes al evento).**

Una vez iniciado el evento este se desarrolló según lo programado en la agenda, la exposición la realizó el Econ. Jorge Morales Tobar, Coordinador Zonal 8, de ese entonces, dando a conocer a los ciudadanos todos los logros institucionales en la gestión realizada durante el año 2021.

Posteriormente se dio inicio a la plenaria, cuyas preguntas y respuestas fueron solventadas por el Coordinador Zonal 8 .

La difusión del evento se realizó mediante la página web de Registro Civil, Facebook, Twitter, medios locales y mediante el boletín institucional, a más de las invitaciones entregadas de acuerdo a la lista de invitaciones previamente definidas

Se adjunta un archivo fotográfico de la ejecución de la audiencia pública como medio de verificación. **(Anexo 2 – Registro de la deliberación).**

9. APORTES CIUDADANOS

EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA			
CANTIDAD DE ASISTENTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
50	La zona 8, no registra Compromisos, sin embargo se presentan 3 preguntas, las cuales son solventadas por el Coordinador Zonal.	La Sra. Ines Solorzano, realiza la siguiente pregunta: ¿Hasta qué fecha tienen validez las cédulas expirados?	La Dirección General de Registro Civil extendió la vigencia de las cédulas de identidad que se encuentren próximas a expirar o hayan expirado, hasta el 30 de junio de 2022. los ecuatorianos podrán también hacer uso del certificado de identidad y estado civil, el cual tendrá la misma validez que la cédula, durante ese periodo.
		La Sra. Azucena Alarcón realiza la siguiente pregunta: ¿Cómo el Registro Civil acerca los servicios a los ciudadanos?	Con la intervención de brigadas móviles se brinda atención a los usuarios vulnerables y personas en general, que no pueden acceder a los servicios que brinda la dirección general de registro civil, identificación y cedulación (DIGERCIC) en condiciones normales, a través de una petición física o digital por sí mismos o sus representantes, sean estos: familiares directos, instituciones públicas, instituciones privadas, entre otros.
		La Sra. Roberta Ortíz: realiza la siguiente pregunta: ¿Qué es un ARCES y a qué servicios se puede acceder en esos puntos?	ARCES son agencias del Registro Civil en establecimientos de salud en donde los ciudadanos pueden acceder a los servicios de inscripción de nacimiento y defunción de forma oportuna.

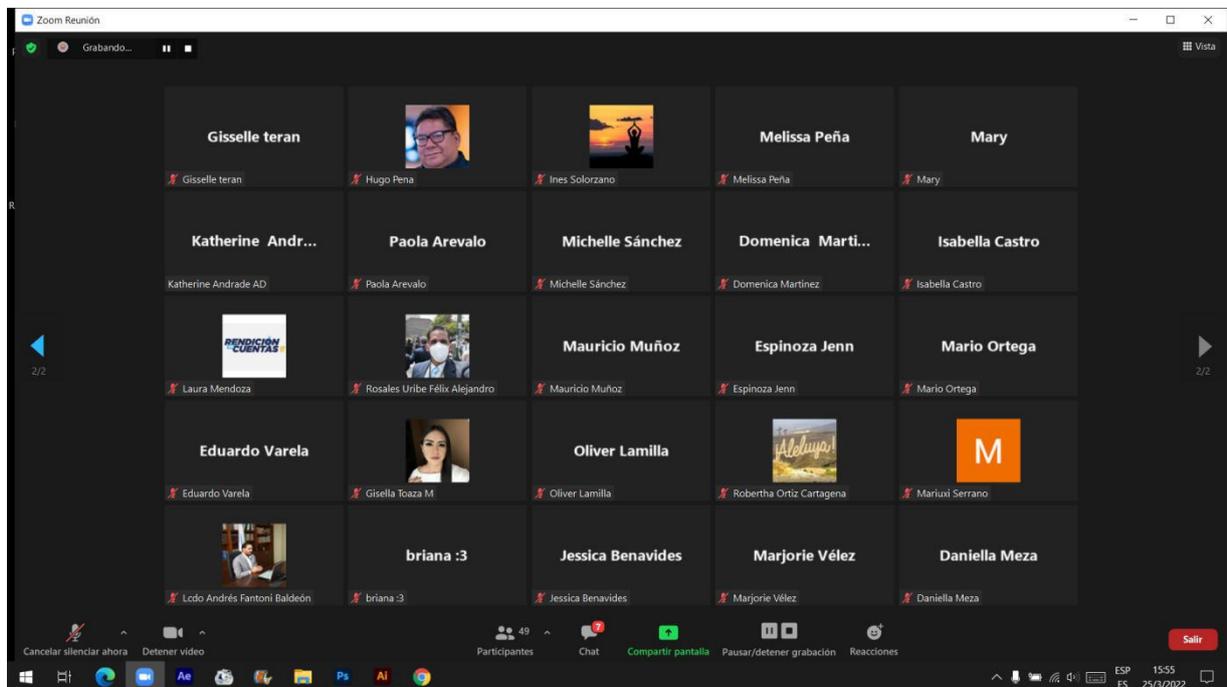
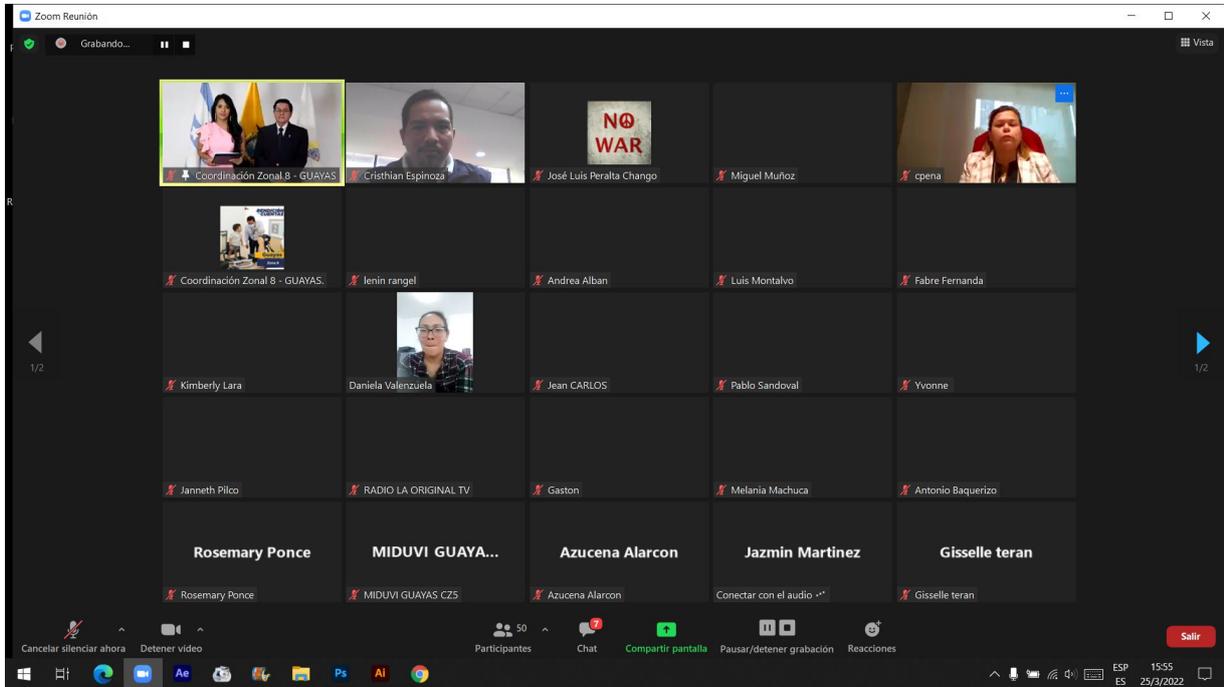
10. RETOS AL PRÓXIMO AÑO

Comprometidos en seguir brindando un servicio eficiente y eficaz, la Coordinación Zonal 8, continuará trabajando en función de las necesidades institucionales, mediante los retos propuestos para el año 2022, los cuales aportarán al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

- ✓ Remodelación 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.

11. ANEXOS

Anexo 1- Registro de personas asistentes al evento



Anexo 2 – Registro de la deliberación

