

Informe

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

Informe Final de Gestión 2020

Coordinación Zonal 3: Bolívar

1 de enero al 31 de diciembre de 2020



Elaborado por:	Aprobado por:
Lic. Franklin Marcelo Chimbo Vásquez ANALISTA DE SERVICIOS DE AGENCIA 1	Lic. Mauro Marcelo Saltos López COORDINADOR DE OFICINA TÉCNICA DE BOLÍVAR

ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	3
2. COBERTURA.....	3
3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD.....	3
4. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019.....	4
5. RESULTADOS OBTENIDOS.....	4
6. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	8
7. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS.....	9
8. DELIBERACIÓN PÚBLICA.....	9
9. APORTES CIUDADANOS.....	10
10. PLAN DE ACCIÓN.....	14
11. RETOS DEL PRÓXIMO PERÍODO.....	14
12. ANEXOS.....	14

1. ANTECEDENTES

Dar cumplimiento al REGLAMENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS expedido por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS)

2. COBERTURA

La Coordinación de Oficina Técnica de Bolívar, de Registro Civil, Identificación y Cedulación, cuenta con puntos de atención 100% operativos brindando atención a la ciudadanía de manera oportuna con calidad y calidez. La cobertura provincial es de 7 puntos de atención fijos con infraestructura 100% remodeladas y 2 Agencias Itinerantes; además se brinda 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 provincial se cuenta con 7 puntos de atención y 2 Agencias Itinerantes, 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 de Oficina Técnica de Bolívar, de Registro Civil, Identificación y Cedulación, se realizó la inscripción de 2671 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 2020 se otorgó: 441 cédulas entregadas sin costo a personas con discapacidad, 93 servicios de Registro Civil e Información Registral y 27 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 2020 se han realizado 96 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 de Oficina Técnica de Bolívar de Registro Civil Identificación y Cedulación acerca los servicios de cedulación e inscripciones

mediante la realización de brigadas móviles, en el año 2020 se realizaron 52 brigadas realizadas en las provincias que integran esta coordinación.

4. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

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

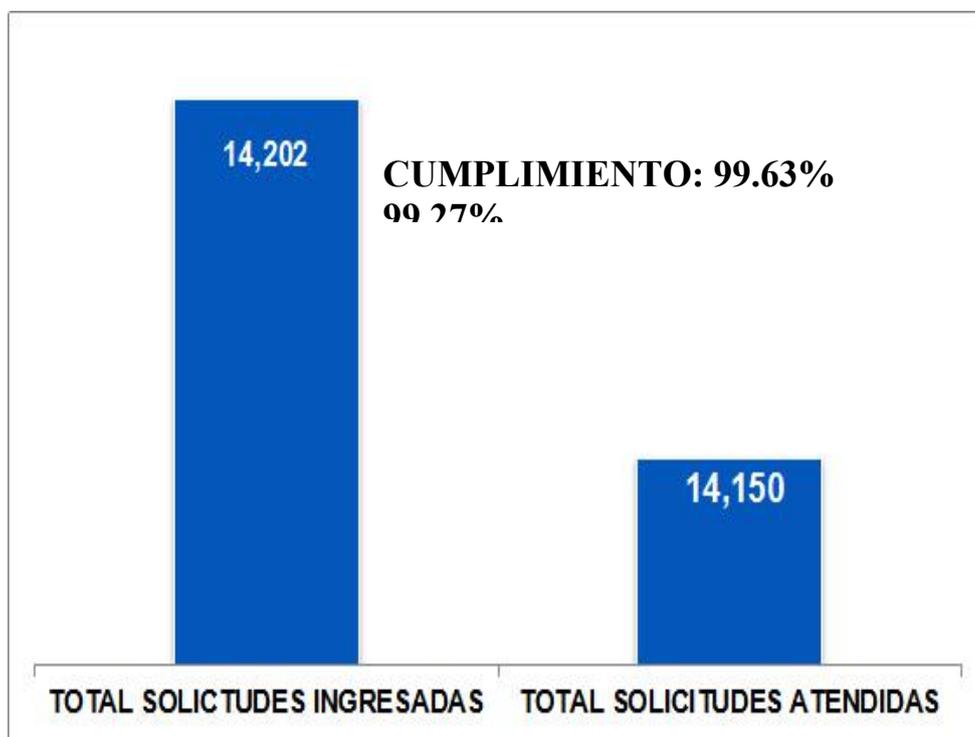
5. RESULTADOS OBTENIDOS

Conforme a los objetivos desconcentrados a nivel de la zona 3, durante el año 2020 se obtuvieron en la provincia de Bolívar 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.

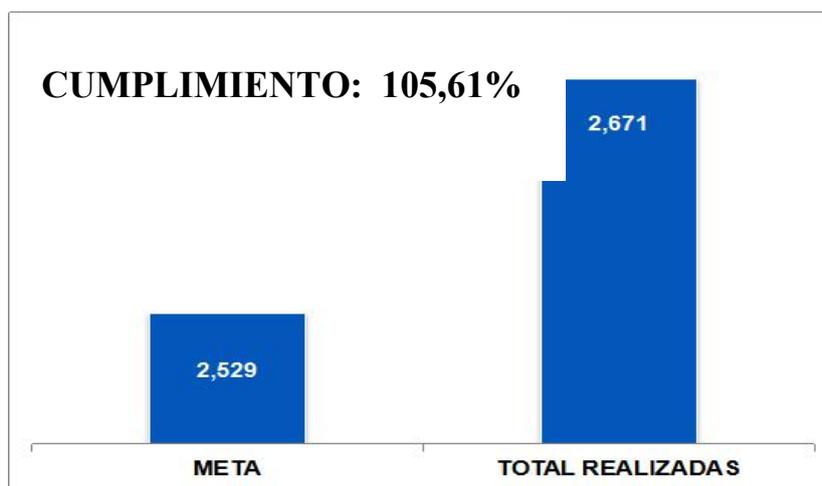
PROVINCIA	TOTAL SOLICITUDES INGRESADAS	TOTAL SOLICITUDES ATENDIDAS
BOLIVAR	14202	14150



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

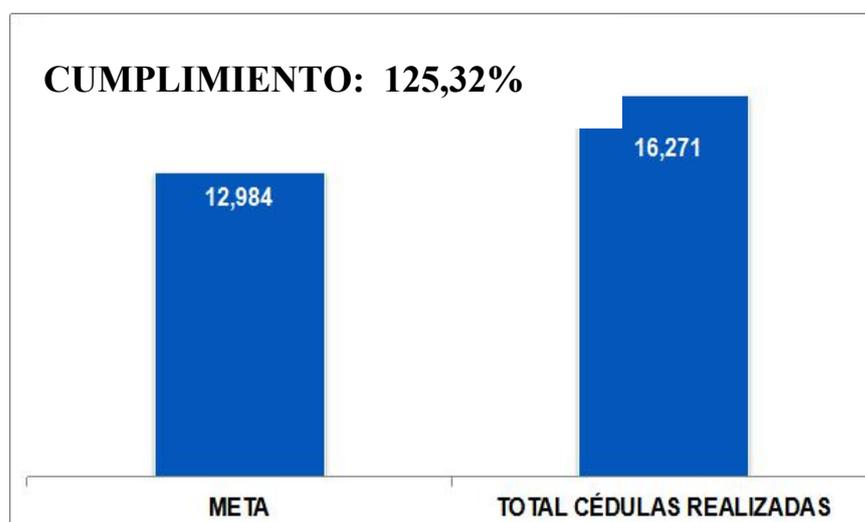
PROVINCIA	META	TOTAL REALIZADAS	% DE CUMPLIMIENTO
BOLÍVAR	2529	2671	105,61%



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	% DE CUMPLIMIENTO
BOLÍVAR	12.984	16.271	125,32%



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	3	3	100 %
Julio-Agosto	4	4	100 %
Septiembre-October	4	4	100 %
Noviembre -Diciembre	3	4	75 %

Indicador: Nivel de Satisfacción al Usuario Externo

**PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO: 94,40%
112,34%**

BIMESTRE	META	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Enero- Febrero	88%	98,30%
Marzo-Abril	90%	98,00 %
Mayo-Junio	92%	95,20%
Julio-Agosto	92%	88,90%
Septiembre-October	94%	92,50%
Noviembre -Diciembre	94%	93,50%

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.

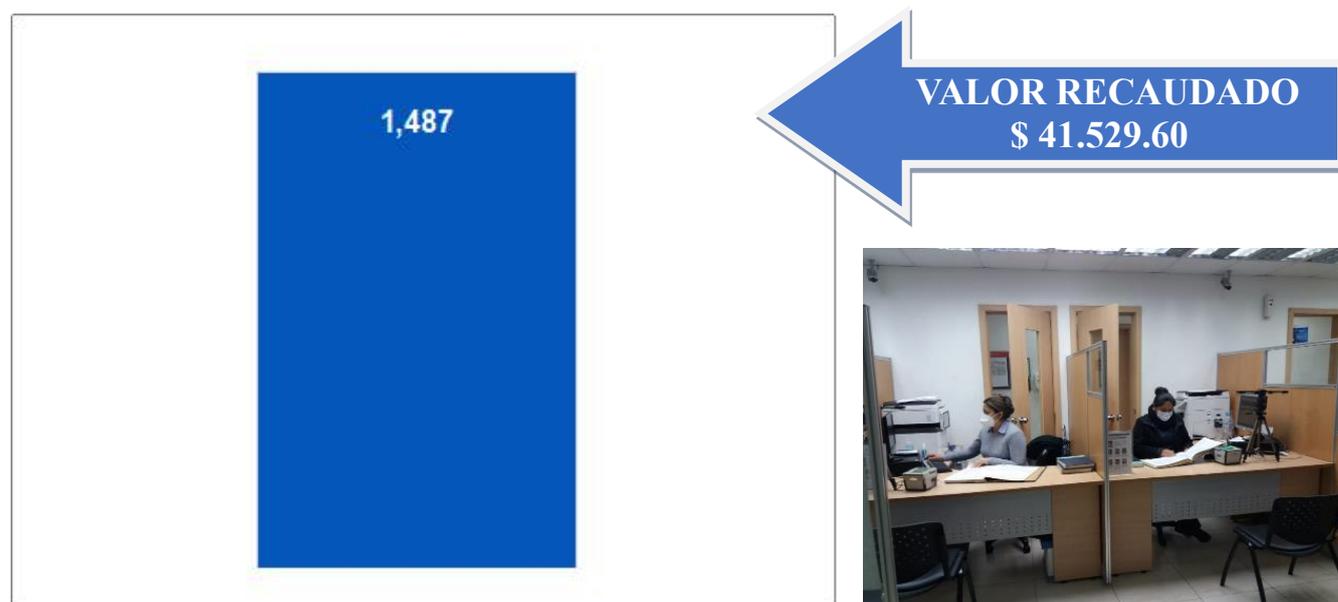
Indicador: Porcentaje de Eficacia en la Resolución de casos de adulteración de identidad

PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO: 99,47% 112,34%

TRIMESTRE	META	SUMATORIA DE CASOS CERRADOS (15 DÍAS)	TOTAL CASOS ENTREGADOS EN LA ZONA	PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN
Enero- Marzo	92%	46	47	97,87%
Abril- Junio	92%	0	0	100%
Julio- Septiembre	93%	8	8	100%
Octubre- Diciembre	93%	30	30	100%
TOTAL		84	85	

OTROS RESULTADOS OBTENIDOS
FIRMAS ELECTRÓNICAS

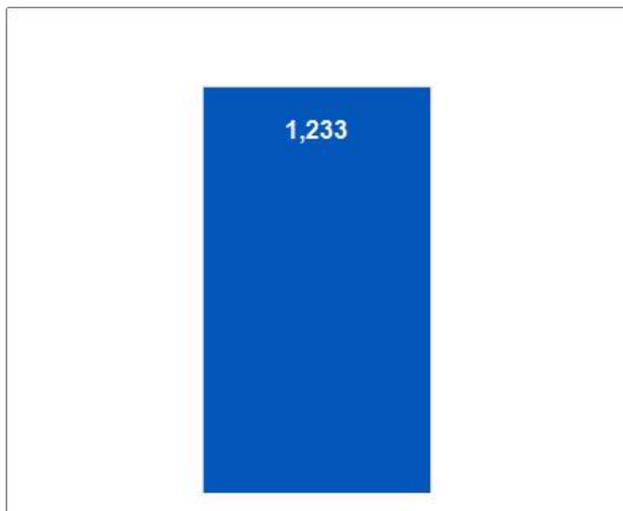
1487 CERTIFICADOS DIGITALES DE FIRMAS ELECTRÓNICAS ENTREGADOS EN BOLÍVAR



PASAPORTES

1233 PASAPORTES ORDINARIOS ENTREGADOS EN BOLÍVAR

PROVINCIAS	CANTIDAD	VALOR RECAUDADO
BOLIVAR	1233	\$ 99.645,00



BRIGADAS REALIZADAS

52 BRIGADAS REALIZADAS EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR

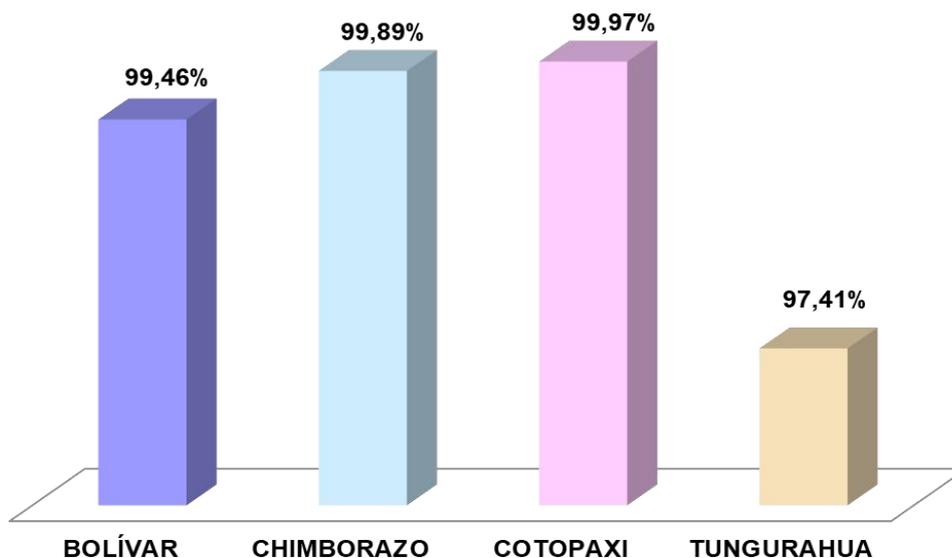


- Resultado de brigadas ejecutadas por cedulación: 500 cédulas

6. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

La ejecución presupuestaria de la zona 3 del año 2020 fue del 98,99% conforme al siguiente detalle:

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ZONA 3		
PROVINCIA	CODIFICADO	EJECUTADO
BOLÍVAR	\$ 118.453,50	\$ 117.809,17
CHIMBORAZO	\$ 320.425,09	\$ 320.073,32
COTOPAXI	\$ 409.111,44	\$ 409.006,05
TUNGURAHUA	\$ 474.865,76	\$ 462.547,67
ZONA 3	\$ 1.322.855,79	\$ 1.309.436,21



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

Los procesos de contratación efectuados en la zona 3, durante el año 2020 se detalla:

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía			128	\$ 77.031,41
Subasta Inversa Electrónica			1	\$ 21.919,35
Catálogo Electrónico	68	\$ 86.968,39	4	\$ 306.702,41

8. DELIBERACIÓN PÚBLICA

En atención a lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, a las directrices recibidas, por parte de la Coordinación General de Planificación y el equipo de Rendición de Cuentas, se ha concluido con la ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas de la Coordinación de Oficina Técnica Provincia de Bolívar, la misma que tuvo lugar el día Miércoles, 12 de mayo de 2021 a las 08h30 en las instalaciones de la agencia principal de la

Oficina Técnica Provincial de Bolívar ubicada en la ciudad de Guaranda en la calle Sucre entre 10 de Agosto y Olmedo, en la oficina de la Coordinación de Oficina Técnica la misma que concluyó a las 09h30 con la participación de 32 asistentes. (Anexo 1- Print de Asistencia).

De acuerdo al programa establecido, se desarrolló con normalidad el evento. La exposición la realizó el Coordinador de Oficina Técnica de Bolívar Lic. Mauro Marcelo Saltos López en la que de forma clara y precisa evidenció la gestión realizada durante el año 2020 y dio a conocer a la ciudadanía los principales logros institucionales que ha permitido crecer a la Institución en beneficio del usuario del Registro Civil.

Posteriormente se inició con la plenaria, cuyas preguntas, respuestas, aportes ciudadanos las mismas que fueron sistematizadas en la Matriz Nivel de Cumplimiento de aportes y compromisos con la ciudadanía. (Matriz Nivel de cumplimiento Aportes y Compromisos).

La difusión en vivo durante el evento se realizó mediante la Plataforma Zoom, a más de la invitación publicada en redes sociales.

En cumplimiento con lo dispuesto por el Consejo de Participación Ciudadana y Control social; el video de la deliberación pública virtual de la Rendición de Cuentas 2020, fue publicado durante 14 días en la página web del Registro Civil para que la ciudadanía tenga acceso y pueda realizar las preguntas respectivas durante este lapso de tiempo, así como también la autoridad solventar sus dudas.

Transcurrido este tiempo existió aportes de la ciudadanía, mismos que fueron consolidados y a su vez se procedió a elaborar acciones que permitan solventar de manera oportuna las inquietudes. (Plan de acción).

Se adjunta un archivo fotográfico de la ejecución de la audiencia pública como medio de verificación. (Anexo 2- Archivo Fotográfico).

9. APORTES CIUDADANOS

En la deliberación pública efectuada mediante plataforma zoom el día Miércoles, 12 de mayo de 2021, se recibió los siguientes aportes ciudadanos los mismos que se encuentran sistematizados en la matriz que se detalla:

EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA					COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA			NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO PORTERIOR A LA AUDIENCIA PÚBLICA		
N.º	PROVINCIA	CIUDAD DONDE SE LLEVO A CABO LA AUDIENCIA PÚBLICA	FECHA DE EJECUCIÓN dd/mm/aa	CANTIDAD DE ASISTENTES	DESCRIB A LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	DESCRIBA LOS APORTES, PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD	DESCRIBA LA ACCIÓN MEDIANTE LA CUAL CUMPLIÓ CON EL COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	N.º DE OFICIO O MEMORANDO
1	BOLIVAR	Presentación Virtual: https://zoom.us/meeting/register/tJMode2orDwrG9Nt3fg-A1Z1WASrCrGrDUWqID:97524027117CONTRASEÑA:DIGERCIC	Miércoles, 12 de mayo de 2021	33 Asistentes	No aplica	Sra. Sofia Santamaría pregunta: ¿Cuál es el costo para obtener la cédula por primera vez y renovación?	El Coordinador responde: Estimada Sofía indicó que el costo para la obtención de la cédula por primera vez es de \$5,00 y para obtener la cédula por renovación y/o pérdida es de \$16,00 .	No Aplica	No Aplica	No Aplica
2					No aplica	Sra. Margarita Llaguno pregunta: ¿Como puedo obtener mi partida de divorcio?	El Coordinador responde: Gracias Margarita por su pregunta, para obtener la partida íntegra de matrimonio que en ella consta la marginación del divorcio se debe acercar al módulo de atención en cualquiera de las Agencias de Registro Civil de la provincia para solicitarla y posterior cancelar el valor de \$6,00.	No Aplica	No Aplica	No Aplica

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

3				No aplica	Sr. Dylan Silva pregunta: ¿Cuál es el costo para obtener mi pasaporte?	El Coordinador responde: Para la obtención del pasaporte debe cancelar el valor de \$90,00, en los casos que se disponga del carnet de discapacidad del 30% y más el costo es de 0,00, en los casos para las personas de la tercera edad el costo es de 50% menos es decir cancelar 45,00.	No Aplica	No Aplica	No Aplica
4				No aplica	Sr. Edwin Rojas pregunta ¿En Caluma se imprime las cédulas nuevas o se imprimen en Guaranda?	El Coordinador responde: Estimado Edwin, la implementación del nuevo sistema de emisión de cédulas se encuentra instalado en todas nuestras agencias a nivel Nacional como Provincial por lo cual invito a toda la ciudadanía a visitar las agencias y obtener el documento de identidad con las nuevas seguridades implementadas y como punto de impresión se encuentran las agencias matrices en nuestro caso en la Agencia Guaranda.	No Aplica	No Aplica	No Aplica
5				No aplica	Sr. Martin Bazantes ¿Qué requisitos se debe presentar para la renovación de mi pasaporte?	El Coordinador responde: Para obtener el pasaporte por renovación se debe acercarse a la agencia Guaranda que dispone de este servicio como agencia Matriz y debe presentar la cédula de identidad actualizada y cancelar el valor del pasaporte.	No Aplica	No Aplica	No Aplica
6				No aplica	La Srta. Diana Verdezoto Felicidades Señor Coordinador y a todo su equipo de trabajo por su excelente gestión	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica



Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación

7					No aplica	Srta. Dany Saltos Felicidades por la gestión.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
8					No aplica	Sr. Cristian Purcachi Felicitaciones por la gestión Sr. Lic. Mauro Saltos y así mismo felicito la atención en la agencia de Caluma	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

10. PLAN DE ACCIÓN

Para este período no aplica.

11. RETOS DEL 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 2021

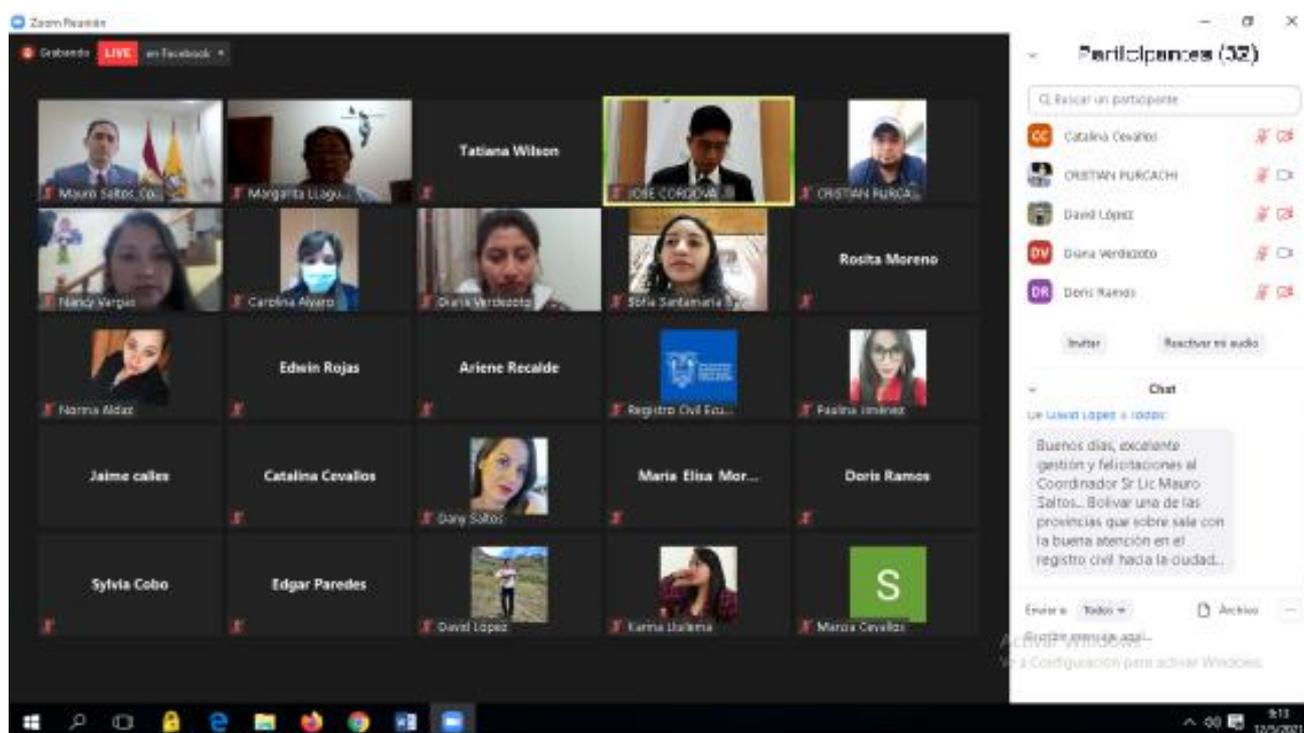
- **GARANTIZAR EL DERECHO A LA IDENTIDAD**
Incrementar el índice de cedulación e inscripciones de nacimiento
- **ÍNDICE DE GESTIÓN ESTRATÉGICA ZONAL**
Trabajar de forma conjunta con todo el equipo, para continuar en los primeros sitios de gestión y servicio, garantizando siempre la satisfacción al usuario.
- **CERTIFICACION ISO 9001:2015**
Mantener la certificación ISO y obtener la misma, en las agencias que aún no cuentan con esta.

- **CLIMA LABORAL**

Establecer acciones que garanticen la mejora del clima laboral

12. ANEXOS

Anexo 1- Asistencia



Anexo 2- Archivo Fotográfico

