

Informe

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

Informe Final de Gestión 2020

Coordinación Zonal 3: Tungurahua

1 de enero al 31 de diciembre de 2020



Elaborado por:	Aprobado por:
Ing. Nancy Verónica Vargas Freire ANALISTA DE PLANIFICACIÓN ZONAL COORDINACIÓN ZONAL 3	Abg. Luis Gonzalo Reyes Sánchez COORDINADOR ZONAL COORDINACIÓN ZONAL 3

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.....	9
7. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS.....	9
8. DELIBERACIÓN PÚBLICA.....	9
9. APORTES CIUDADANOS.....	10
10. PLAN DE ACCIÓN.....	17
11. RETOS DEL PRÓXIMO PERÍODO.....	17
12. ANEXOS.....	17

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 Tungurahua, 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 8 puntos de atención fijos con infraestructura 100% remodelada; 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 8 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 de Oficina Técnica de Tungurahua, De Registro Civil, Identificación y Cedulación cuenta con una Agencias de Registro Civil en establecimiento de Salud /ARCES ubicada en el Hospital Regional Docente Ambato que, se realizó la inscripción de 1.476 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: 750 cédulas entregadas sin costo a personas con discapacidad, 159 servicios de Registro Civil e Información Registral y 103 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 295 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 2020 se realizaron 62 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.

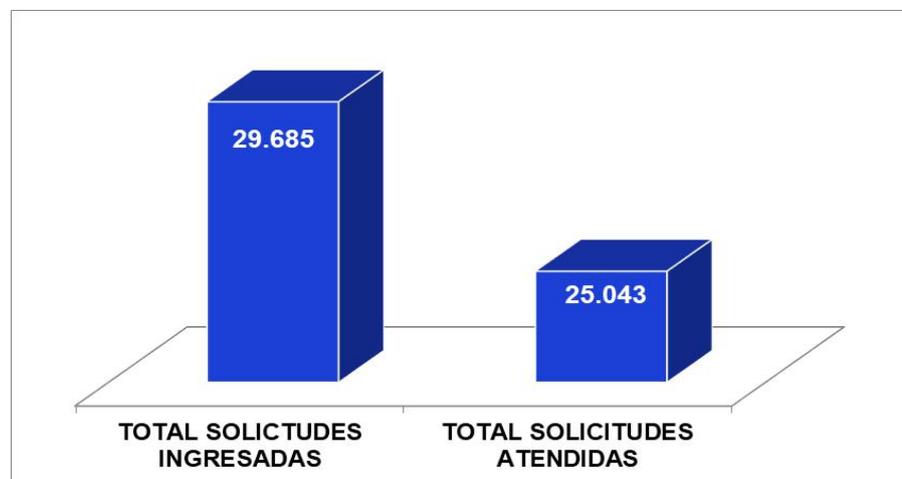
5. RESULTADOS OBTENIDOS

Conforme a los objetivos desconcentrados a nivel de la zona 3, durante el año 2020 se obtuvieron en la provincia de Tungurahua 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
TUNGURAHUA	29.685	25.043



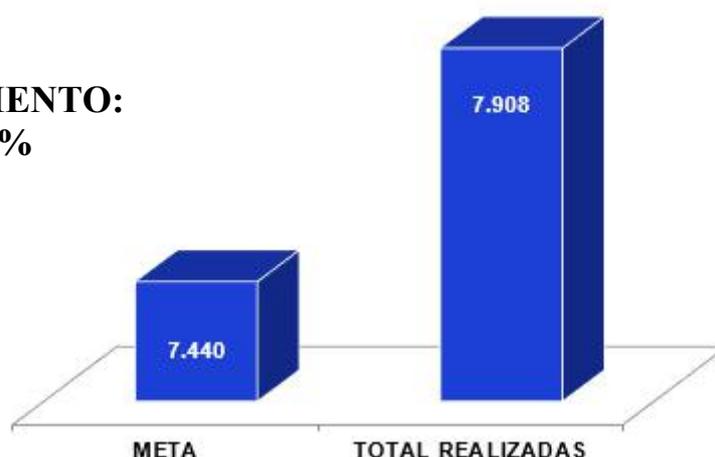
**CUMPLIMIENTO:
84,36%**

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
TUNGURAHUA	7440	7908	106,29%

CUMPLIMIENTO:
106,29%

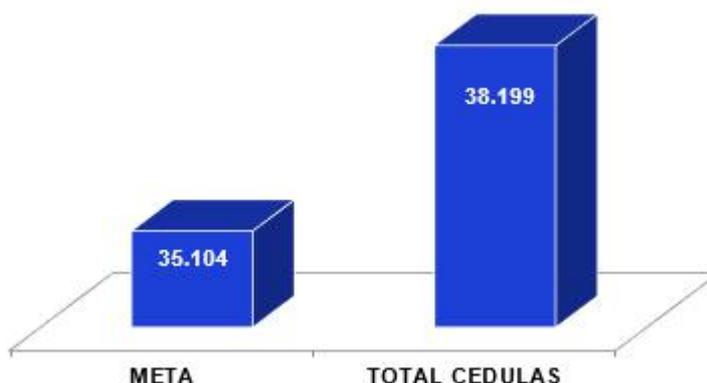


OBJETIVO OPERATIVO: Incrementar la identificación de los ecuatorianos y extranjeros que residen legalmente en el país MEDIANTE la implementación optimización de procesos y alianzas interinstitucionales

Indicador: Número total de cédulas producidas

PROVINCIA	META	TOTAL CÉDULAS REALIZADAS	% DE CUMPLIMIENTO
TUNGURAHUA	35.104	38.199	108,82%

CUMPLIMIENTO:
108,82%



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-Octubre	4	4	100 %
Noviembre -Diciembre	3	4	75 %

Indicador: Nivel de Satisfacción al Usuario Externo

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

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-Octubre	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

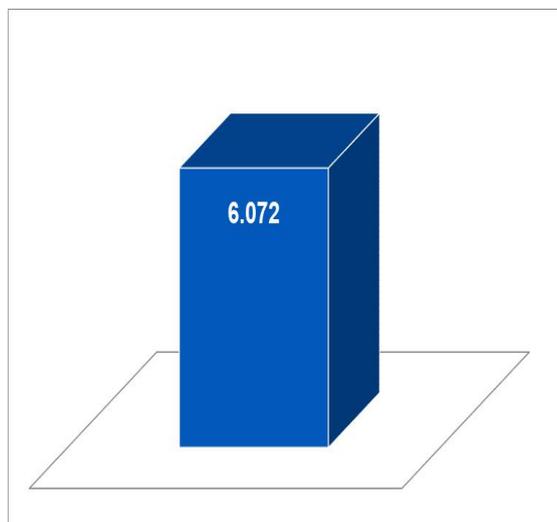
**PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO:
99,47%**

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

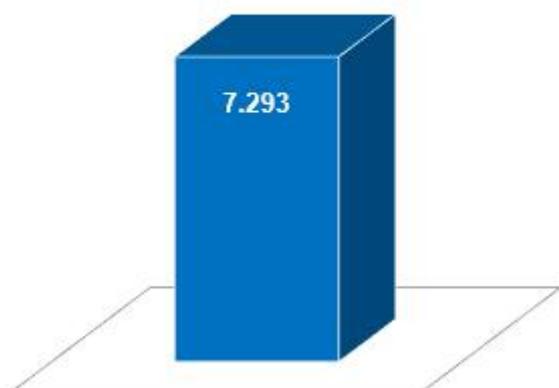
6072 CERTIFICADOS DIGITALES DE FIRMAS ELECTRÓNICAS ENTREGADOS EN TUNGURAHUA



PASAPORTES

7293 PASAPORTES ORDINARIOS ENTREGADOS EN TUNGURAHUA

PROVINCIAS	CANTIDAD	VALOR RECAUDADO
TUNGURAHUA	7293	\$ 552.675,00



BRIGADAS REALIZADAS

62 BRIGADAS REALIZADAS EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA

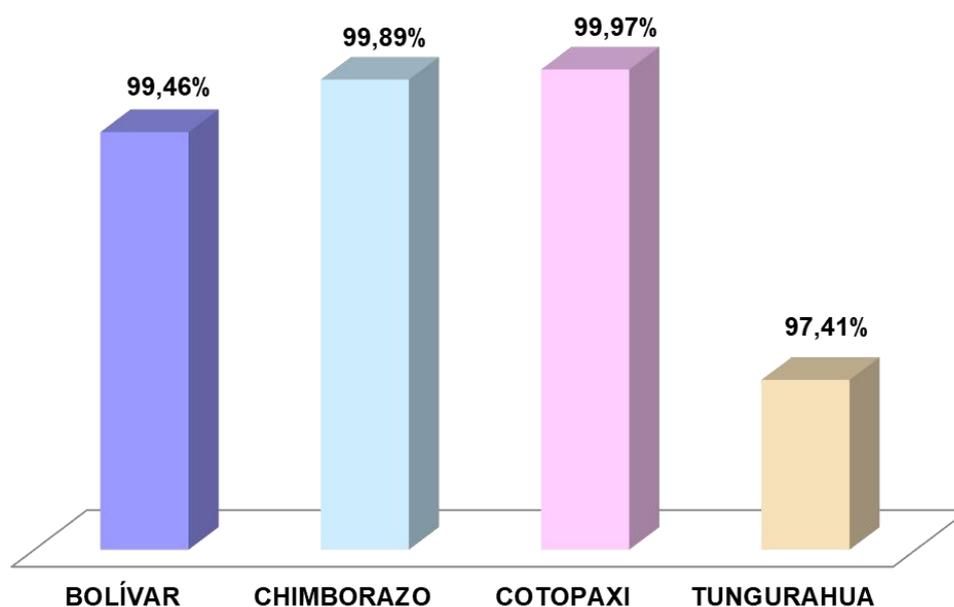


- Resultado de brigadas ejecutadas por cedulación: 1040 cédulas
- Resultado de brigadas ejecutadas por inscripción de nacimiento: 4 inscripciones de nacimiento

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 Tungurahua, la misma que tuvo lugar el día lunes, 17 de mayo de 2021 a las 12h00 en las instalaciones de la agencia principal de la Oficina Técnica Provincial de Tungurahua ubicada en la ciudad de Ambato en la calle Ernesto Alvarado entre Antonio Clavijo y Bolívar Sevilla, en la oficina de la Coordinación Zonal 3 la misma que concluyó a las 12h30 con la participación de 25 asistentes. (Anexo 1- Print de Asistencia).

De acuerdo al programa establecido, se desarrolló con normalidad el evento. La exposición la realizó el Coordinador Zonal 3 Abg. Luis Gonzalo Reyes Sánchez, 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 de 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 publica efectuada mediante plataforma zoom el día lunes, 17 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	DESCRIBA 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	Tungurahua	<p>Presentación virtual Enlace https://zoom.us/join/register/tJUkceGgqT4uH9Zhuj9NRaX-VhTJ72oXz5BV ID: 919 6887 5452 Contraseña: DIGERCIC</p>	Lunes, 17 de mayo de 2021	25 Asistentes	No aplica	<p>Sr. Álvaro Monar.- Muchas gracias por la apertura, buen día con todos los presentes, quería felicitarles por el trabajo realizado en este tiempo. Mi pregunta puntual es: ¿Cuáles son los requisitos para renovar el pasaporte de mi hijo que tiene 12 años? Muchas gracias por la apertura</p>	<p>Muchas gracias por la pregunta. Es importante que la persona venga con la cédula actualizada, en este caso al ser menor de edad, se requiere de manera Obligatoria la presencia del padre y la madre, presentar el poder especial en el caso que uno de los dos padres no pueda acudir. El costo del pasaporte es de \$90, \$45 para personas de la tercera edad y existe una exoneración para personas con más del 30% se exoneran del</p>	No aplica	No aplica	No aplica

						valor				
2					No aplica	Sr. Alan.- Felicidades al personal de Registro Civil, por el gran trabajo realizado	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
3					No aplica	Sra. Nancy Vargas.- Felicidades por la gestión efectuada siempre pensando en el bienestar de la ciudadanía.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
4					No aplica	Sra. Cristina Torres .-El servicio a la ciudadanía se ve reflejado en el cumplimiento de metas que la zona alcanza FELICIDADES	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
5					No aplica	Sra. Hirma Merino.- Felicitamos la gestión realizada por el Doctor Gonzalo Reyes y agradecemos la visita al cantón Guamote lo cual nos ha permitido expresar nuestras necesidades las mismas que hoy en la mañana han sido entregadas	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
6					No aplica	Sr. Henry Sarango.- Excelente Gestión estimado Dr. Gran trabajo realizado por su persona para el bienestar de los servidores y de los usuarios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

7					No aplica	Sra. Tere Constante.- Felicitaciones por los logros institucionales, que se evidencia en la transparencia y eficiencia de los usuarios	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
8					No aplica	Ab. Gonzalo Sebastián Díaz Andocilla - CORD. PROVINCIAL COTOPAXI Excelente intervención, Dr. Gonzalo Reyes, adelante con su gestión y vocación de servicio a la ciudadanía. Éxitos y bendiciones siempre	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
9					No aplica	Sr. Víctor Cobos.- Estimado Abogado, buen día. Por favor, podría darme a conocer, ¿Cómo puedo obtener una nueva cédula por renovación, ya que perdí mi documento de identidad?	Muy buenos días, gracias por la pregunta. Es importante dar a conocer que el sistema es muy sencillo y amigable, debemos ingresar a la página www.registrociv.il.gob.ec para escoger un turno en donde se nos dará a conocer el día, la hora y la agencia a la cual debemos acercarnos. El costo de la cédula por renovación es de \$16, por primera vez \$5	No aplica	No aplica	No aplica
10					No aplica	Sra.- Susana Salazar.- Un saludo cordial. Abg. Reyes, mi nombre es Susana Salazar, le saludo desde el sector de La Concepción, aquí en Ambato, mi pregunta es la siguiente: Mi prometido y yo	Gracias señora Salazar por su pregunta, muy buenos días. Es importante dar a conocer que por disposición de la Dirección	No aplica	No aplica	No aplica

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

					deseamos contraer matrimonio fuera de la sede del Registro Civil a finales del presente mes. ¿Podría indicarme los pasos a seguir para acceder a este servicio? Gracias su respuesta	General del Registro Civil, se encuentran totalmente prohibidos los matrimonios fuera de sede, motivo de la pandemia del covid-19, todo esto para precautelar la integridad y aportar de esta manera hacia la ciudadanía evitando el contagio del covid 19. Le invito a realizar el trámite del matrimonio en sede, las instalaciones del Registro Civil en cualquier sede de las agencias de Tungurahua con el valor de \$50			
11				No aplica	Sr. José Miguel Córdova. - un saludo Dr. deseándole los mejores éxitos y bendiciones, un gran cambio en su gestión. Felicidades.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
12				No aplica	Srta. Jileya Lemache. - Muchas gracias por su apoyo Sr Coordinador totalmente comprometidos con la institución éxitos en su gestión	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
13				No aplica	Srta. Paola Herrera.- Felicidades Dr. en su gestión y éxitos.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

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

14				No aplica	Sra. María Sol Hervas. - Felicitaciones Dr. gracias por su excelente labor.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
15				No aplica	Sra. Adriana Salinas. - Felicidades Dr Gonzalo por la gestión realizada y los objetivos alcanzados	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
16				No aplica	Sr. Álvaro Monar. - Felicitaciones por el esfuerzo realizado y por su gran profesionalismo. Excelente gestión que se ve reflejada en el día a día. Saludos cordiales	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
17				No aplica	Sra. Daniela Castañeda. -Felicitaciones en la gestión realizada Doctor su trabajo se ve reflejado en la satisfacción del usuario y la calidad de los servidores de la institución	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
18				No aplica	Srta. Pilar Córdova. - Felicidades Estimado Sr. Coordinador por el esfuerzo diario brindado a la institución día a día, siga adelante con su excelente gestión.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
19				No aplica	Sra. Cecilia López. - Felicitaciones por su gestión Ab Gonzalo Reyes	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
20				No aplica	Sra. Susana Salazar. - Muchas gracias por la respuesta, felicitaciones por su excelente gestión, sigan adelante con tan valioso y fructífero trabajo	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
21				No aplica	Sr. Alejandro Carrillo. - Excelente profesional	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

22					No aplica	Sra. Catalina Morales.- Felicitaciones Dr muchos éxitos en su gestión que se ve reflejado día a día en la Institución	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
23					No aplica	Sra. Haydi Espinoza. - Buen día Sr. Coordinador, podría indicarme el valor de una inscripción de divorcio, muy amable	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

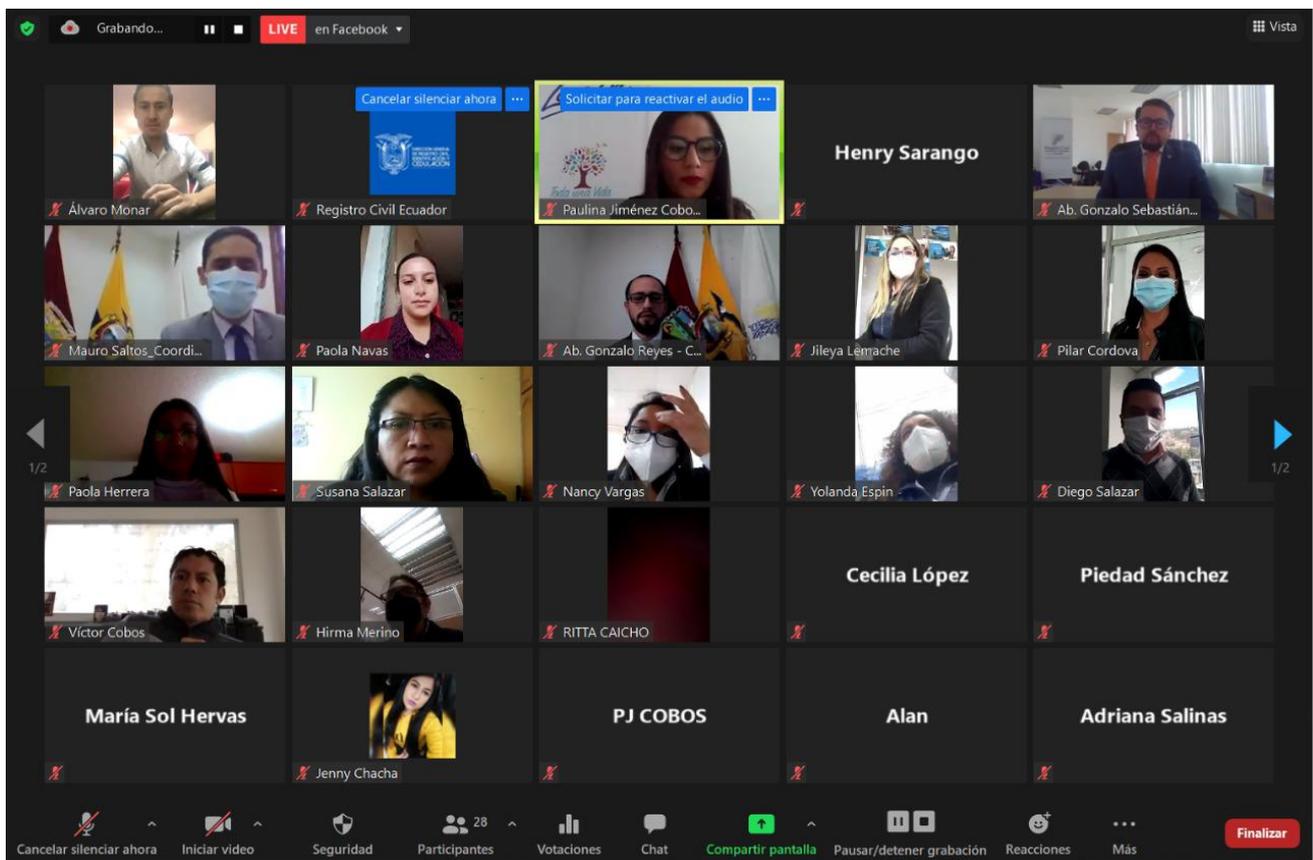
- **GARANTIZAR EL DERECHO A LA IDENTIDAD**
Incrementar el índice de cedulación e inscripciones de nacimiento
- **ÍNDICE DE GESTIÓN ESTRATÉGICA ZONAL**
Trabajar de forma conjunta con todo el equipo, para continuar en los primeros sitios de gestión y servicio, garantizando siempre la satisfacción al usuario.

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.- Registro fotográfico

