

MATRIZ DE APORTES CIUDADANOS
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

PLANTA CENTRAL

| EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA | | COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA | | |
|-----------------------------------|------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| N.º | CANTIDAD DE ASISTENTES | COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA | SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA | RESPUESTA DE LA AUTORIDAD |
| 1 | | No Aplica | Buenas tardes sr Director de que manera se esta cuidando la salud ante esta pandemia | Se indica a la usuaria que: Mantenemos protocolos de bioseguridad y medidas de prevención para precautelar la salud y seguridad de nuestros usuarios y funcionarios dentro de las agencias habilitadas. Por ejemplo dentro de nuestras instalaciones, el uso de mascarilla es obligatorio, desinfección de espacios físicos, uso de alcohol antibacterial, respeto al distanciamiento físico, entre otras medidas. |
| 2 | | No Aplica | He llegado hasta aquí, debido que he tratado de contactarme con el registro civil vía telefónica, he enviado emails y mensajes en redes sociales y aun no tengo respuesta. En lo que respecta a las llamadas que he realizado, contestan pero enseguida cortan, cosa que es de muy mala educación y muy bajo prestigio, mucho mas viniendo de una ente gubernamental. Me es necesario renovar mi pasaporte, tengo desde hace mas de un mes que he queriendo hacer ese tramite y no obtengo ningún resultado, por favor necesito que me ayuden como hacer. he trata de agendar turno de manera virtual para la zona de Guayaquil, y salen que todos los cupos no están reservados, en los otros días salen, no disponible; en lo que es santa elena, específicamente en Salinas he tratado de agendar y sale que no esta disponible; siendo esto una completa molestia, debido que la pagina no la manejan de manera correcta, ya que si no hay turnos al menos dejar un respuesta, o tal vez una fecha próxima a la que se puede agendar! Muy mal servicio, espero que este mensaje sea recibido, y me puedan solucionar el problema. gracias! | Estimada, los turnos se habilitan paulatinamente de acuerdo al aforo permitido. En caso de requerir su pasaporte de manera urgente, ayúdenos detallando su caso al correo reagendaamiento.pasaportes@notificaciones.registrocivil.gob.ec, con los respaldos necesarios, para dar seguimiento a su caso. Muchas gracias |
| 3 | | No Aplica | Con el pasaporte electrónico ya puedo obtener la Visa Schengen? | Estimada, con la emisión del #PasaporteElectrónicoEc aportamos a las negociaciones que lleva Cancillería para la exención del visado Schengen. |
| 4 | | No Aplica | Cuales son los tramites que se puede hacer por la Agencia Virtual? | Estimada, a través de nuestra Agencia Virtual puede obtener en línea: certificados digitales, inscribir una defunción, consultar su condición de donante y agendar un turno para los servicios de inscripción de nacimiento, cedula, pasaporte y entrevista de matrimonio. |
| 5 | | No Aplica | por favor ayúdeme quiero inscribir a mi bb y no puedo agendar la cita | Se adjunta el video tutorial con el paso a paso para agendar su turno. En caso de tener inconvenientes por favor escribanos al correo servicios@registrocivil.gob.ec |
| 6 | | No Aplica | ACTUALMENTE, ¿CUÁNTAS AGENCIAS DEL REGISTRO CIVIL ESTÁN HABILITADAS PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL? | La respuesta la dio el Director General dentro de la transmisión en vivo a partir de las preguntas hechas por la ciudadanía |
| 7 | | No Aplica | Cuáles son los trámites q se pueden hacer en la agencia virtual ? | La respuesta la dio el Director General dentro de la transmisión en vivo a partir de las preguntas hechas por la ciudadanía |

| | | | |
|----|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8 | No Aplica | Por la pandemia no inscribí el nacimiento de mi hija, hasta cuando puedo realizarlo y que pasos debo seguir | <p>Lo que establece la ley que regula el Registro Civil, la LOGIDAC dice que las inscripciones de nacimiento ordinarias se realizan dentro de los 90 días posteriores al alumbramiento luego de ese período las inscripciones que se realizan son inscripciones extraordinarias, entonces cabe indicar que en ambos casos el trámite es gratuito, es decir que no tiene costo. Cuales son los pasos? Lo primero que hay que hacer hoy en un contexto de pandemia es agendar un turno en la Agencia Virtual de Registro Civil, entonces usted tiene que ingresar a virtual.registrocivil.gob.ec y seleccionar la agencia y el trámite que en este caso es de agendamiento de turnos para inscripción de nacimientos y luego de eso poder seleccionar el día y la hora para poder realizar este trámite.</p> <p>Cuales son los requisitos? El formulario de nacido vivo que emite el MSP o la casa de salud y también la cédula de identidad de los progenitores. En caso de que no estén casados los padres, deben acudir los dos al registro civil, si están casados puede ir uno de ellos, lo importante aquí es que no es necesario que el recién nacido acuda al Registro Civil.</p> |
| 9 | No Aplica | Actualmente cuantas agencias de registro civil están habilitadas para la atención presencial | Nosotros en este momento tenemos 180 agencias habilitadas a nivel nacional que prestan servicios en virtud de la semaforización de cada uno de los cantones a nivel nacional pero es importante recordarle a la ciudadanía que esta disponible nuestra agencia virtual 24 horas al día los 7 días de la semana, simplemente tiene que ingresar a virtual.registrocivil.gob.ec y va a poder obtener diferentes servicios de Registro Civil. |
| 10 | No Aplica | Cuales son los servicios de Registro Civil que requieren agendamiento? | Hoy nos encontramos en una nueva normalidad producto de la pandemia del COVID -19, entonces tenemos que tener claro cuales son los servicios que quizás antes no requerían turno, que hoy si. Dentro de ellos esta: el servicio de inscripción de nacimiento, el servicio de cedulación, el servicio para agendamiento de matrimonio civil y el servicio de emisión de pasaportes. Cuales son los servicios que no necesitan agendamiento de turno: el servicio de inscripción de certificados de defunción como para tener el certificado de defunción y también el servicio de firma electrónica. |
| 11 | No Aplica | Buenas tardes por la pandemia no inscribí el nacimiento de mi hija. Hasta cuando puedo realizar el proceso y que pasos debo seguir? | La respuesta la dió el Director General dentro de la transmisión en vivo a partir de las preguntas hechas por la ciudadanía. Adicionalmente se generó una respuesta por parte de uno de los asistentes. |
| 12 | No Aplica | Cuales son los trámites que pueden hacerse en la agencia virtual? | <p>Esto para nosotros es muy importante porque como Institución estamos potenciando el servicio en línea. Cuales son estos certificados?</p> <p>Los certificados registrales de nacimiento, de matrimonio, de defunción, certificados de unión de hecho, certificados de identidad y estado civil, el certificado que hicimos el 3 de abril a raíz de la pandemia que es el certificado de solicitud de inscripción de defunciones en línea, todo esto se puede hacer en el mismo portal y los usuarios deben agendar su turno para también como mencionábamos anteriormente servicios de nacimiento, de matrimonios, y otros servicios, pero lo importante aquí es que podamos irnos acostumbrando a ya dejar un poco los canales presenciales y poder utilizar el canal virtual, que además es sumamente sencillo, seguro y confiable.</p> |
| 13 | No Aplica | Entre las intervenciones por parte de los participantes en la transmisión en vivo, de igual manera se registra 134 felicitaciones por la gestión efectuada en el año 2019. | Por parte de la Institución como respuesta se agradece el reconocimiento recibido respecto del trabajo efectuado. |