

INFORME

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

Informe de Rendición de Cuentas 2022

Coordinación Zonal 9

Enero-Diciembre 2022



República
del Ecuador

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
Sr. David Paredes	Econ. Maricela Elizabeth Loayza Aniazco
Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal	Coordinadora Zonal 9 (e)

ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES.....	3
2. COBERTURA.....	3
3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD.....	5
4. CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO Y PROYECTOS.....	7
5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	122
6. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS.....	134
7. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2021.....	134
8. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES POR LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO.....	134
9. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO.....	195
10. DELIBERACIÓN PÚBLICA	15
11. APORTES CIUDADANOS.....	16
12. PLAN DE ACCIÓN.....	16
13. ANEXOS.....	19

1. ANTECEDENTES

El Artículo 297 de la Constitución de la República del Ecuador en su párrafo segundo menciona: *“Las instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de transparencia, rendición de cuentas y control público.”*

-El artículo. 9 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación ciudadana y control social, menciona: *“Rendición de cuentas.- Es atribución del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social establecer mecanismos para someter a evaluación de la sociedad, las acciones del Estado y de las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público; con atención al enfoque de derechos, a los resultados esperados y obtenidos, a los recursos financieros empleados y a los métodos utilizados sobre su gestión.*

La rendición de cuentas será un proceso participativo, periódico, oportuno, claro y veraz, con información precisa, suficiente y con lenguaje asequible. La rendición de cuentas se realizará al menos una vez al año y su convocatoria será amplia, a todos los sectores de la sociedad relacionados y debidamente publicitada.”

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación (DIGERCIC) es la entidad del Estado encargada de: *“Brindar servicios oportunos, confiables y cercanos a las personas, enfocados en la eficacia, eficiencia e innovación de nuestros procesos y la mejora continua de nuestro sistema de gestión de la calidad con talento humano competente que satisfaga las necesidades de los usuarios internos y externos en los ámbitos nacional e internacional”.*

Mediante Registro Oficial Edición Especial 822 de fecha 19 de marzo del 2019, se publicó la Resolución No. 014-DIGERCIC-CGAJ-DPyN-2019, con la cual el Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación resolvió expedir el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la institución.

El instrumento institucional señalado establece en su artículo 8, acápite 2. el NIVEL DE GESTIÓN DESCENTRALIZADA/TERRITORIAL 2.1 Coordinación Zonal; la cual tiene como misión *“Coordinar y controlar la provisión de productos y servicios de calidad bajo las políticas, normas y procesos establecidos a nivel central, promoviendo una adecuada gestión de los recursos asignados a la zona que se encuentra bajo su jurisdicción, garantizando una eficiente atención a los usuarios.”*

Mediante memorando Nro. DIGERCIC-DIGERCIC-2023-0069-M, de fecha 09 de marzo de 2023, el Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, Sr. Fernando Marcelo Alvear Calderón, notifica el inicio del proceso de rendición de cuentas del año 2022.

2. COBERTURA

La Zona 9 de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación está integrada por la provincia de Pichincha en la cual se han establecido estratégicamente 23 puntos de atención para la atención de nuestros servicios con cobertura para la atención de la población de Pichincha (3'228.233 proy INEC al 2020), sin embargo para la atención de nuestros servicio no se delimita o discrimina a ningún usuario por su lugar de procedencia, es decir se atiende a todos los usuario sin importar de que provincia o país se acerquen hacia nuestras agencias siempre y cuando cumplan con lo establecido en la ley vigente.

A continuación se detalla la cobertura de nuestros puntos de atención:

Informe de Rendición de Cuentas 2022

PROVINCIA	CANTÓN	NOMBRE DE AGENCIA	TIPO
PICHINCHA	QUITO	CALDERÓN	14 AGENCIAS
	CAYAMBE	CAYAMBE	
	QUITO	EL QUINCHE	
	QUITO	LA ROLDÓS	
	QUITO	MATRIZ – IÑAQUITO	
	MEJÍA	MEJÍA	
	PEDRO MONCAYO	PEDRO MONCAYO	
	QUITO	POMASQUI	
	PUERTO QUITO	PUERTO QUITO	
	QUITO	QUITUMBE	
	RUMIÑAHUI	RUMIÑAHUI	
	QUITO	SAN BLAS (QUITO)	
	QUITO	TUMBACO	
	SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	
	QUITO	PUÉLLARO	2 AGENCIAS CON ATENCIÓN ITINERANTE
	QUITO	SAN JOSÉ DE MINAS	
	QUITO	ARCES - QUITO - HOSP. SAN FRANCISCO DE QUITO	6 ARCES
	QUITO	ARCES- QUITO - HOSPITAL GINECO OBSTÉTRICO NUEVA AURORA	
	QUITO	ARCES - QUITO - HOSP.GENERAL DEL SUR DE QUITO - IESS	
	QUITO	ARCES - QUITO - PABLO ARTURO SUÁREZ (suspendida)	
	QUITO	ARCES - QUITO - HOSP. GINECO OBSTÉTRICO ISIDRO AYORA	
QUITO	ARCES - QUITO - HOSP. CARLOS ANDRADE MARÍN		
QUITO	ARCEF - QUITO - FUNERARIA NACIONAL (SAN JUAN)	1 ARCEF	



3. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD

A continuación se realiza una síntesis sobre las acciones realizadas en observancia a las políticas públicas para la igualdad en las cuales tienen relación las actividades institucionales que han sido aterrizadas a nivel zonal.

3.1 Políticas públicas interculturales

En el sistema de cedulación existe un campo habilitado para el registro de auto-identificación cultural con lo cual impulsa el derecho a la identidad de todos los ecuatorianos y residentes en el país en general sin discriminación de su procedencia cultural. Con el registro de auto-identificación cultural, se contribuye para que las respectivas entidades mejoren los servicios públicos de educación, salud con enfoque intercultural.

3.2 Políticas públicas generacionales

Es parte de nuestra política institucional priorizar la atención de personas de la tercera edad y personas en estado de vulnerabilidad en todas nuestras agencias así como en el sistema de atención de brigadas móviles. De igual manera se ha mantenido la atención de Agencias de Registro Civil en establecimientos de salud (ARCES) para facilitar la inscripción de los neonatos en las respectivas casas de salud.

- En el 2022 se realizaron 1.827 cédulas y 2.305 inscripciones de nacimiento mediante el sistema de brigadas móviles.
- En agencias de Registro Civil en Establecimientos de Salud (ARCES) , en el año 2022 se realizaron 12.157 inscripciones de nacimiento.
- En lo que respecta a pasaportes se han emitido 15.434 pasaportes a usuarios de la tercera edad (tarifa 50%)

3.3 Políticas públicas de discapacidades

Además de la priorización en los turnos de atención a personas con discapacidad se ha establecido tarifas especiales (subsídios 100% >= 30% discapacidad) para las personas con discapacidades con forme la certificación del respectivo carnet CONADIS

- En el año 2022 en la Coordinación Zonal 9 de la DIGERCIC emitió 23.613 cédulas a personas con discapacidad (CONADIS). En lo que se refiere a pasaportes se emitieron 5.618 a personas con discapacidad

3.4 Políticas públicas de género

Conforme se establece en la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, publicado en el Registro Oficial Suplemento 684 de 04 de febrero de 2016, en los artículos 78 y 94 párrafo último , se mantiene a disposición de los usuarios el registro libre y voluntario del género en el documento de identidad se contribuye al reconocimiento de la diversidad de género y a la erradicación de la discriminación de género.

3.5 Políticas públicas de movilidad humana

Fortalecer el sistema de movilidad humana interna e internacional con la dotación del respectivo documento; para lo cual se emite cédulas de identidad a las personas extranjeras residentes en el país, de igual manera se ha implementado en varios consulados el servicio de cedulación. En territorio contamos con la atención permanente en el servicio de emisión de pasaportes ordinarios para regularización y control de la movilización de la ciudadanía.

- En los consulados (19) de diferentes países se emitieron un total de 9.191 cédulas
- En el año 2022 se emitieron 166.749 pasaportes ordinarios en la Coordinación Zonal 9 de la DIGERCIC.

4. CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO Y PROYECTOS













4.1) Indicadores reportados en el sistema Gobierno por Resultados (GPR):

Parte de la gestión realizada por la Zona 9 en el 2022 ha sido medida mediante indicadores de resultados alineados a objetivos operativos establecidos para la Zona 9, de los cuales a continuación se presentan los más relevantes:

Objetivo Operativo 1:

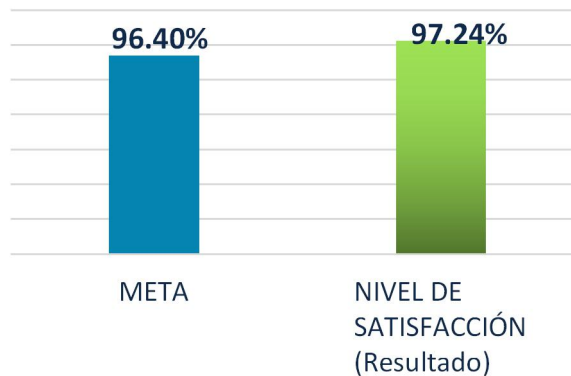
Incrementar el nivel de satisfacción del usuario externo MEDIANTE el fortalecimiento de las estrategias de servicio del modelo de atención al ciudadano.

Indicador: Porcentaje de satisfacción del usuario externo

Período	Meta del Período	Resultado del Período	Avance al Período	Estado
1. Ene-Feb 	0.964	0.9946	103.17 %	
2. Mar-Abr 	0.964	0.9881	102.50 %	
3. May-Jun 	0.964	0.9607	99.66 %	
4. Jul-Ago 	0.964	0.9802	101.68 %	
5. Sep-Oct 	0.964	0.9726	100.89 %	
6. Nov-Dic 	0.964	0.938	97.30 %	

Fuente: Sistema Gobierno por Resultados (GPR)

Medición promedio anual:



Indicador: Porcentaje de cumplimiento de los niveles de servicio en tiempos de espera del usuario externo

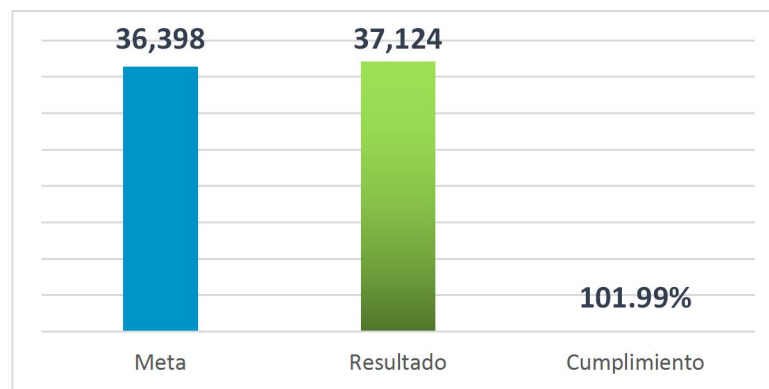
Informe de Rendición de Cuentas 2022

Período	Meta del Período	Numerador del Período	Denominador del Período	Resultado del Período	Avance al Período	Estado
1. Ene-Feb	0.5	6	6	1	200.00 %	●
2. Mar-Abr	0.5	6	6	1	200.00 %	●
3. May-Jun	0.6	6	6	1	166.67 %	●
4. Jul-Ago	0.6	6	6	1	166.67 %	●
5. Sep-Oct	0.7	6	6	1	142.86 %	●
6. Nov-Dic	0.7	6	6	1	142.86 %	●

Fuente: Sistema Gobierno por Resultados (GPR)

Objetivo Operativo 2: 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 de inscripciones de nacimiento



Fuente: Sistema Gobierno por Resultados (GPR)

Indicador: Porcentaje de inscripciones de defunción realizadas



Fuente: Sistema Gobierno por Resultados (GPR)

Objetivo Operativo 3: 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



Fuente: Sistema Gobierno por Resultados (GPR)

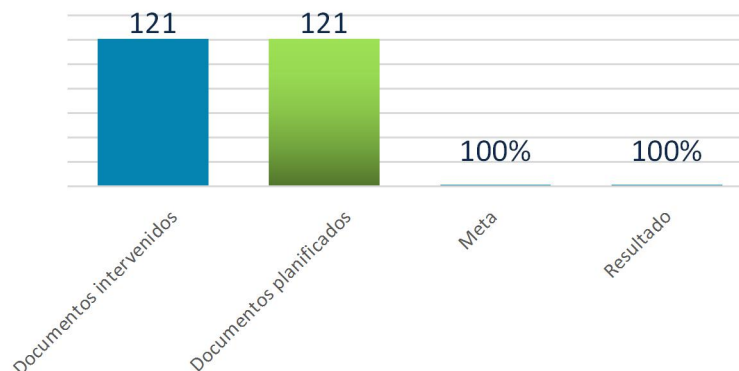
Indicador: Número total de documentos de viaje (pasaportes ordinarios) producidos



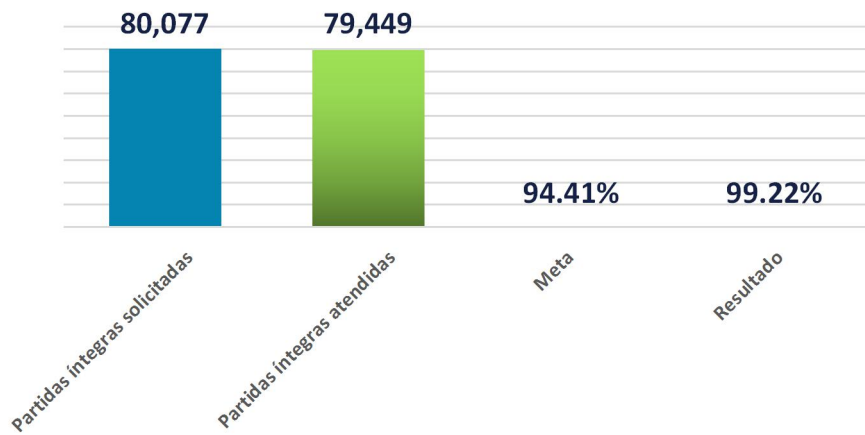
Fuente: Sistema Gobierno por Resultados (GPR)

Objetivo Operativo 4: Incrementar la integridad y confiabilidad de la información registral física y electrónica MEDIANTE implementación, estandarización, seguimiento, control de procesos y sincronización de la información registral.

Indicador: Porcentaje de conservación e intervención de documentos registrales







Indicador: Porcentaje en la eficiencia en la respuesta a requerimientos de partidas íntegras



Fuente: Sistema Gobierno por Resultados (GPR)

Objetivo Operativo 5: Incrementar las soluciones provistas a los usuarios respecto a los casos de posible falsedad ideológica y documental MEDIANTE la aplicación de protocolos investigativos y asesoría directa para incrementar el nivel de percepción de transparencia.

Indicador: Porcentaje de Cumplimiento de calidad de Casos de Investigación

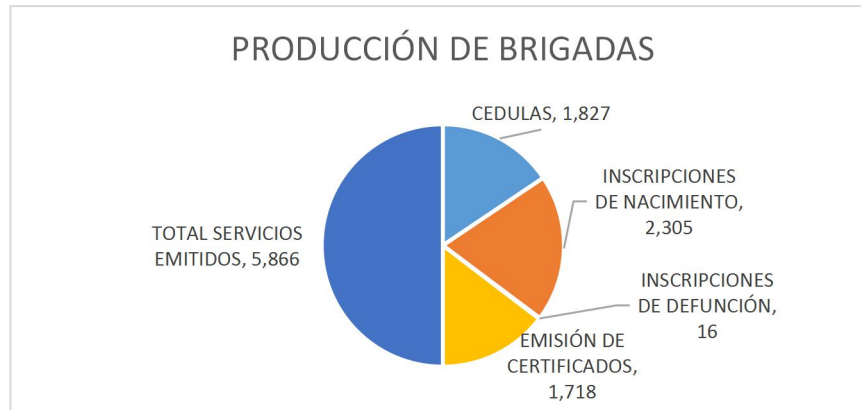
Período	Meta del Período	Numerador del Período	Denominador del Período	Resultado del Período	Avance al Período	Estado
1. Ene-Mar	0.7	54	63	0.8571	122.44 %	
2. Abr-Jun	0.7	75	89	0.8427	120.39 %	
3. Jul-Sep	0.71	68	77	0.8831	124.38 %	
4. Oct-Dic	0.71	88	99	0.8889	125.20 %	

Fuente: Sistema Gobierno por Resultados (GPR)

4.2 Otros resultados

4.2.1) Brigadas Móviles

En el año 2022 la unidad de brigadas móviles de la Zona 9 ha ejecutado 596 brigadas sobre las cuales se registra la siguiente producción:



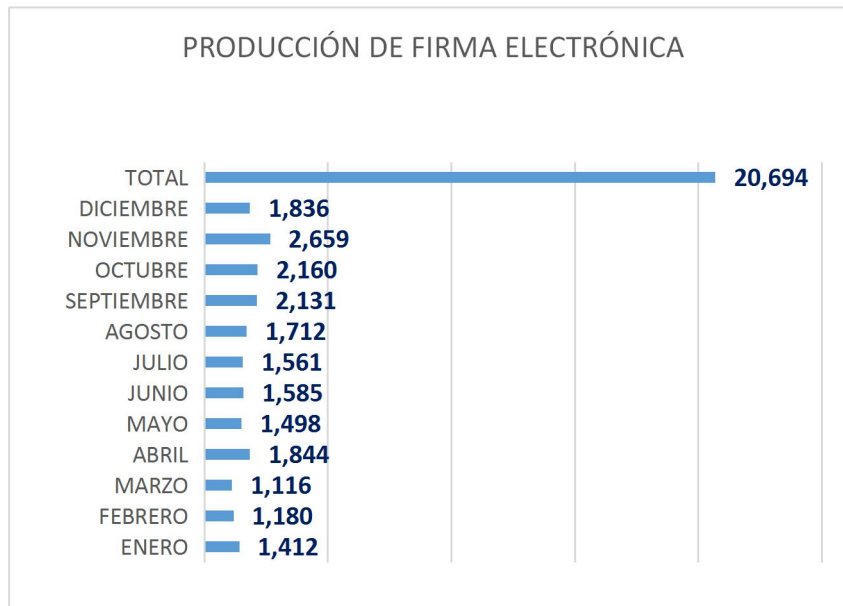
Fuente: Unidad de Brigadas -CZ9

Es importante mencionar que el servicio de brigadas móviles se enfoca en la atención a los usuarios vulnerables de igual manera se ejecutan en sectores vulnerables que se encuentran alejados de nuestras agencias así como en instituciones de salud para facilitar a los usuarios el registro oportuno de los neonatos



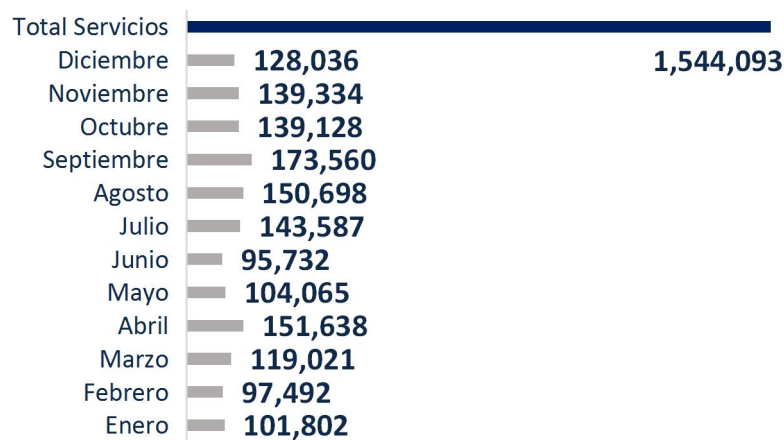
4.2.2) Firma Electrónica

En lo que respecta al servicio de Firma Electrónica se registró una producción total de 20.694 servicios en las tres agencias principales de la Zona 9 como son Matriz, Quitumbe y San Blas, cabe mencionar que este servicio año tras año ha venido registrando un crecimiento significativo en la demanda del mismo ya que facilita y agiliza la gestión documental en los diferentes trámites,



Fuente: Sistema Integrado de Recaudación (SIR)

4.2.3) Cantidad total de servicios producidos:

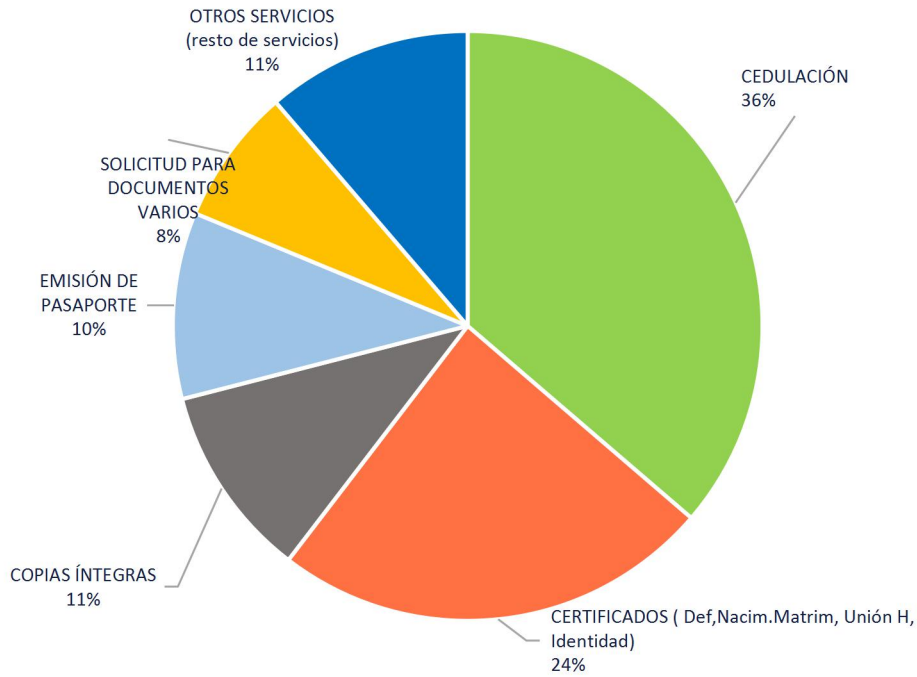


En el año 2022 la Zona 9 de Registro Civil, Identificación y Cedulación ha emitido una cantidad total de 1'544.093 servicios constituyéndose en una de las Zonas con mayor producción.

Los servicios con más demanda han sido los siguientes:

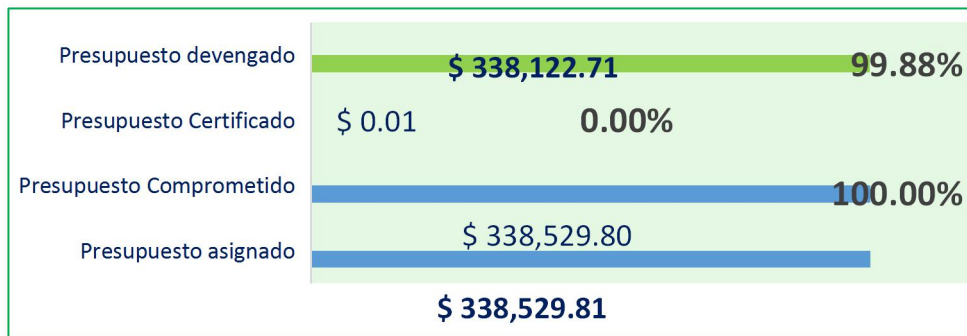
- Emisión de cédulas ; con una participación del 36,% de la producción total)
- Seguido por el servicio de Emisión de certificados Varios (Def,Nacim.Matrim, Unión H, Identidad) con un 24% de la producción.

Informe de Rendición de Cuentas 2022

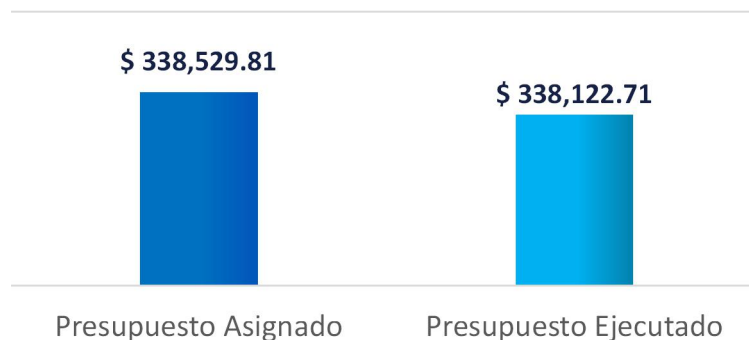


5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

En el año 2022, del total de presupuesto asignado a la Zona 9 ejecutó el 99,88%,



Fuente: eSIGEF



Informe de Rendición de Cuentas 2022

Los rubros más significativos en la ejecución del presupuesto fueron:

- SERVICIO INTEGRAL DE LIMPIEZA EN EDIFICACIONES CON ALTA AFLUENCIA DE USUARIOS PARA LAS AGENCIAS TIPO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 9; PLANTA CENTRAL, ARCHIVO CENTRALIZADO, GAE 45 Y DEMÁS ÁREAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN por un valor de \$ 149.702,74 **(44,27%)**
- RENOVACIÓN ARRENDAMIENTO DE UN BIEN INMUEBLE EN EL CANTTÓN QUITO PARA EL CENTRO DE OPERACIONES - UNIDAD DE CONFERIMIENTO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 9 DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN, por un valor de \$ 42.681,60 **(12,62%)**
- DEVOLUCIÓN DE VALORES POR SERVICIOS NO OTORGADOS MEDIANTE AGENCIA VIRTUAL, por un valor de \$ 20.135,00 **(5,95%)**

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

A continuación se detallan los procesos efectivamente ejecutados en el período 2022 con el presupuesto respectivo:

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	15	\$ 49.366,24	15	\$ 49.366,24
Catálogo Electrónico	1	\$ 2.229,04	1	\$ 2.229,04
Procedimiento Especial (Arrendamiento de Bienes Inmuebles)	1	\$ 0.01		

Fuente: Unidad Administrativa Zonal-CZ9

Nota: el proceso de arrendamiento adjudicado en el año 2022 tiene vigencias de dos años a partir de enero de 2023, por lo cual no se le ha considerado como finalizado.

En el detalle de procesos ejecutados mostrados anteriormente no se incluyen 4 procesos de arrastre de arrendamientos y los pagos de servicios básicos, impuestos prediales y viáticos ya que no constituyen procesos de contratación y en el caso de arrastres de arriendos fueron ejecutados (adjudicados) en el período anterior (2021).

7. INCORPORACIÓN DE APORTES CIUDADANOS RESPECTO A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2021

No existieron aportes significativos a la rendición de cuentas de la gestión zonal en el periodo 2021, solo respondieron preguntas y existieron felicitaciones, lo cual se registró en el informe respectivo.

8. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES POR LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO

En el año 2022 la Zona 9 ha recibido las recomendaciones establecidas en el informe DNA1-0035-2022 remitido por la Contraloría General del Estado en las cuales establecen las siguientes recomendaciones:

Informe de Rendición de Cuentas 2022

1. Dispondrá al Administrador de Contrato, que previo a la emisión de las Órdenes de Compra por Catálogo Electrónico Dinámico, para la prestación de servicios de aseo se distribuya a los proveedores las agencias con el metraje correspondiente, guardando relación con las medidas determinadas en los términos de referencia y pliegos, a fin de que se cuente con la información detallada de las áreas a brindar el servicio por parte del proveedor, de lo cual dejará constancia por escrito.

2. Dispondrá al Administrador del Contrato y al Técnico no interviniente que, previo a la suscripción de las actas entrega recepción, parciales y definitivas, se verifique y deje constancia que el cumplimiento del servicio prestado de aseo y limpieza, sea acorde a las medidas establecidas en los Términos de Referencia, Pliegos y Orden de Compra, a fin de que el servicio sea ejecutado de acuerdo a lo contratado.

3. Dispondrá y vigilará al Administrador de Contrato que, previo o al momento de la suscripción de la Orden de Compra se soliciten la presentación de las Garantías de Fiel Cumplimiento, que respalden el compromiso contractual a ser adquirido, con el fin de asegurar el cumplimiento del servicio.

-Ante lo cual la Coordinadora Zonal 9, mediante memorandos Nro. DIGERCIC-CZ9-2022-1665-M y DIGERCIC-CZ9-2022-1667-M ha remitido las respectivas disposiciones a los responsables inmersos en los procesos de contratación, en cumplimiento a las recomendaciones establecidas.

9. DELIBERACIÓN PÚBLICA

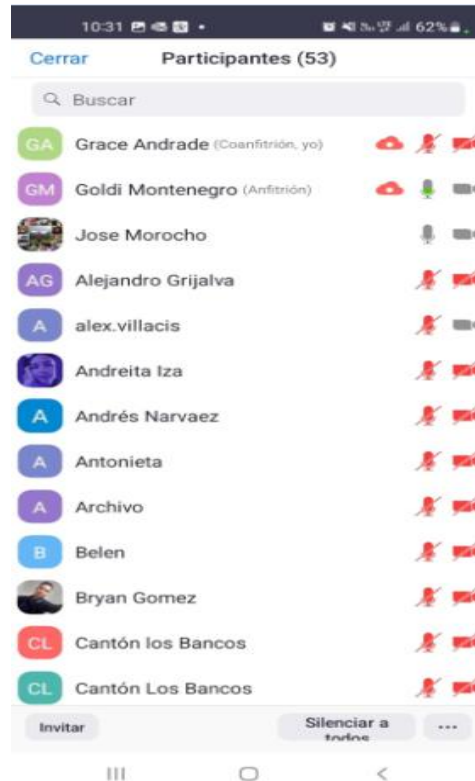
El Artículo 297 de la Constitución de la República del Ecuador en su párrafo segundo menciona: “Las instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de transparencia, rendición de cuentas y control público.”

De conformidad a lo dispuesto en los artículos 9,10 y 11 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, para la Coordinación Zonal 9 de Registro Civil, Identificación y Cedulación es un agrado presentarles nuestro informe de gestión del período 2022

Conforme a las directrices emitidas por las autoridades institucionales, la Coordinadora Zonal 9, Ing. Goldi Montenegro en coordinación con el equipo de trabajo designado para el proceso de rendición de cuentas, se ejecutó la audiencia pública de rendición de cuentas de la Coordinación Zonal 9 de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación hacia la ciudadanía, la misma que se llevó a cabo el día 25 de mayo de 2023 a las 10h00 de forma virtual, mediante la plataforma Zoom, en el siguiente link:

<https://us02web.zoom.us/j/6707272769?pwd=eWhZYzBUY1dJR1JveDlwVWwyUVVLUt09>

El evento de deliberación pública de rendición de cuentas se desarrolló conforme a la agenda establecida y concluyó a las 10:40 con la participación de 53 asistentes.



De acuerdo con la programación establecida el evento se desarrolló con normalidad, la exposición hacia la ciudadanía fue realizada por la Coordinadora Zonal 9, Ing. Goldi Montenegro quien de forma clara y precisa evidenció la gestión realizada durante el año 2022 dando a conocer los principales resultados y logros alcanzados durante este periodo.

Posteriormente se dio inició con la plenaria de preguntas y aportes ciudadanos, las mismas que fueron absueltas y sistematizadas en la Matriz Nivel de Cumplimiento de aportes y compromisos con la ciudadanía.

La cobertura del evento fue realizada por la Unidad de Comunicación Social de la Coordinación Zonal 9 posteriormente se subió a la página web institucional: <https://www.registrocivil.gob.ec> ; de igual manera al facebook de la DIGERCIC: <https://fb.watch/lhPDZsclA3/?mibextid=Nif5oz> con el propósito de que se mantenga a disponibilidad del público para sus aportes o preguntas en caso de existir.(<https://www.registrocivil.gob.ec/biblioteca/rendicion-de-cuentas/>).

10. APORTES CIUDADANOS

EJECUCIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA				
COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA AUDIENCIA PÚBLICA				
NRO.	CANTIDA DE ASISTENTES	COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA CIUDADANÍA	SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y/O PREGUNTAS REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA	RESPUESTA DE LA AUTORIDAD

Informe de Rendición de Cuentas 2022

1	53	No se generaron compromisos	<p>Srta. Josselyn Pérez</p> <p><i>“Buenos días ¿Cómo podemos agendar un turno para cedula o pasaporte?”</i></p>	<p>Ing. Goldi Montenegro:</p> <p>Muy buenos días Señorita Pérez muchas gracias por su pregunta, como Registro Civil tenemos el sistema de agendamiento de turnos que permite justamente de acuerdo a lo que expuso manejar de una manera ordenada el servicio y que la ciudadanía reciban el servicio que se merece en orden y con calidad, ingresando a la página del registro civil, www.registrocivil.gob.ec una vez que obtiene mediante registro su contraseña puede seleccionar el servicio, sea cédula o pasaporte, una vez que selecciona el servicio Usted selecciona el día la hora y la agencia donde lo va a hacer, paga en línea a través de tarjeta de crédito visa, mastercard, diners club e inmediatamente lo agenda, si no tiene la posibilidad o no es fácilmente manejable este servicio, esta atención, puede acercarse a las agencia de servipago, pago ágil, wester junior, con el número de su cédula cancela el valor del servicio sea cédula o pasaporte e inmediatamente en nuestras agencias con los módulos de soporte es atendido con el agendamiento.</p>
2			<p>Sr. Andrés Narváez:</p> <p><i>“Buenos días, mi consulta si tengo que sacar el pasaporte emergente de mi hijo que va a estudiar en el extranjero, que requisitos necesito?, Gracias”</i></p>	<p>Ing. Goldi Montenegro:</p> <p>Gracias por la pregunta, como institución se mantiene el sistema de agendamiento de turnos, si bien es cierto un ciudadano no encuentra un turno oportuno o pronto para la necesidad que tiene, tenemos el servicio de turnos emergentes que es por salud, educación, trabajo, deporte, en el caso de que fuera por estudios pues justamente con la documentación que avale que tiene esta emergencia que es una carta de aceptación del</p>

Informe de Rendición de Cuentas 2022

				<p>establecimiento en el exterior, un pago de matrícula o de la gestión que está realizando es validada, verificada por las personas, los compañeros en módulos, una vez que está verificada y validada que la información sea verídica pues es atendida como un turno emergente.</p>
3			<p>Sra. Pamela Alvear:</p> <p><i>“Me ayuda por favor , Mi padre es de la tercera edad, debe sacar un turno para cédula o pasaporte? 0</i></p>	<p>Ing. Goldi Montenegro:</p> <p>Sra. Alvear, su padre como persona de la tercera edad está dentro de un grupo prioritario y justamente es una atención prioritaria, no necesita realizar ningún tipo de agendamiento se acerca directamente a cualquier agencia a nivel nacional en donde se presenta y es atendido en módulos específicos para la atención de personas vulnerables</p>
4			<p>Sr. Marco Briones:</p> <p><i>“Buenos días ¿Qué acciones ha realizado la Coordinación Zonal para atender a la población que por cuestiones de distancia o condición de vulnerabilidad no pueden acudir a las agencias?”</i></p>	<p>Ing. Goldi Montenegro:</p> <p>Muchas gracias, tenemos el servicio de brigadas móviles para justamente llegar a dos grupos específicos que no tienen fácil acceso o están distantes de las agencias de la Coordinación Zonal o incluso a nivel nacional y es justamente estas brigadas por y para personas de grupos vulnerables denominadas brigadas solidarias o también coordinando con los sectores o GAD's parroquiales o cualquier institución a fin para poder nosotros llegar con nuestro servicio de brigadas móviles a los diferentes sectores más alejados que se encuentren, de esta</p>

Informe de Rendición de Cuentas 2022

				<p>manera brindamos el servicio tanto de cédulación como de inscripciones de nacimiento, defunción y además tenemos también el servicio de entrega de certificados y partidas a través de nuestras brigadas móviles</p>
5			<p>Sr. José Pérez:</p> <p><i>“Ingeniera muy buenos días, por felicitarle por el desarrollo de su gestión que ha venido realizando en coordinación del Registro Civil, yo soy un morador del sector de la Roldos del cual me he hecho beneficiario digamos de las prestaciones que da la agencia ubicada en este sector que ha favorecido a muchos barrios como Pisulí, La Roldos, El Condado, Cotocollao, donde uno ha podido digamos a acudir a realizar los trámites de una manera más oportuna porque es una agencia donde no es muy concurrida y uno se puede ahorrar tanto tiempo como dinero entonces le felicito por mantener y seguir prestando servicios por el bien de la ciudadanía. Buenos días”</i></p>	<p>Muchas gracias Señor Pérez es nuestra obligación como servidores públicos y lo hacemos con mucho gusto a todos ustedes ciudadanía</p>

11. PLAN DE ACCIÓN

N/A. No se generaron compromisos ya que solo se absolvieron preguntas.

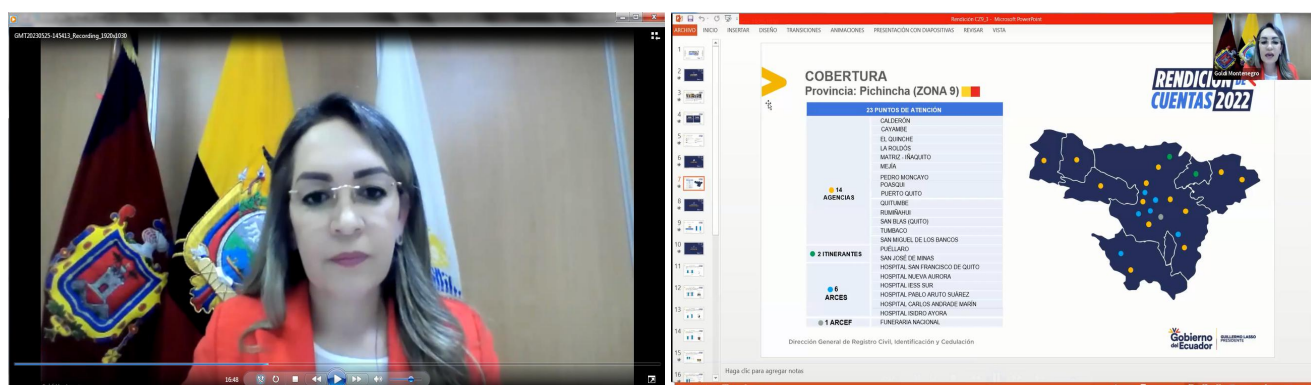
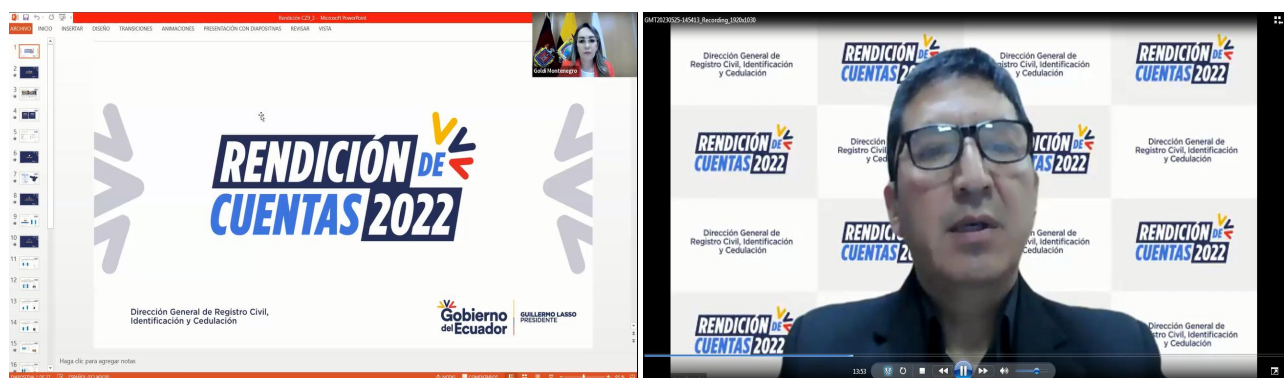
12. RETOS AL PRÓXIMO PERÍODO

Determinar las iniciativas en las que la Coordinación Zonal va a trabajar en el año 2023 tanto a nivel operativo como administrativo.

- ◆ Incrementar el nivel de satisfacción del usuario
- ◆ Cumplir con la programación presupuestaria usando eficientemente los recursos
- ◆ Velar por el correcto funcionamiento del nuevo sistema de agendamiento de turnos
- ◆ Mantener la infraestructura de todas las agencias de la Coordinación Zonal 9.
- ◆ Mantener la certificación de las agencias de la Zona 9 con la norma de calidad ISO 9001-2015
- ◆ Incrementar el Índice de gestión estratégica (cumplimiento de metas GPR)
- ◆ Incrementar la cobertura de nuestras brigadas móviles a personas vulnerables y en sectores rurales de difícil acceso.

13. ANEXOS

Se anexa el archivo fotográfico de la deliberación Pública -Rendición de Cuentas del período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, realizado en la Coordinación Zonal 9 el día 25 de mayo de 2023 mediante el aplicativo zoom.



Informe de Rendición de Cuentas 2022

