



Usuarios reclaman por problemas en la atención, aunque autoridades argumenta que son casos “puntuales”: Persiste la crisis del Registro Civil: acusan plataformas caídas y retrasos de documentos

Demora en la entrega de cédulas de identidad, fallas en el sitio web y aplicaciones, y suspensión de trámites son algunos de los inconvenientes.

MACARENA CERDA M.

A un mes y medio de que entrara en vigencia el nuevo sistema de identificación, el servicio del Registro Civil ha enfrentado numerosos cuestionamientos y problemas en su operación.

Comentarios en redes sociales han dejado al descubierto atrasos en la entrega de documentos, valijas perdidas —con pasaportes y cédulas— o que han sido enviadas a destinos erróneos.

Asimismo, estas últimas semanas, se han reportado fallas en el call center y en su web: “Oficina me mandó a poner reclamo en la web y la página da error, necesito mi cédula”, comenta un usuario en una publicación de la entidad en la red social X.

El episodio se suma a las complicaciones experimentadas hace algunas semanas con el nuevo pasaporte chileno, que no permitía acceder a la Visa Waiver para viajar a Estados Unidos debido a su cambio de nomenclatura, que no era reconocida por el sistema norteamericano.

Plataformas con fallas

“Pensé que tramitar una reimpresión iba a ser el trámite más sencillo para conseguir mi cédula lo antes posible, pero me encontré con dificultades que afectaban a todas las plataformas”, denuncia Isabel González (35).

Al tratar de pedir una reposición de su carnet a través de la aplicación “Cedulapp” del Registro Civil —la cual incluso pagó— no pudo generar la solicitud. Luego, en la página web, le indicaron que debía pedir una hora, para lo cual la espera era de un mes.

Ante aquello, decidió ir a una oficina, donde le señalaron que “había problemas con la página web y la aplicación”. Ella, además, pudo constatar los problemas con el call center.

En efecto, el sitio y la aplicación “Cedulapp” que permite solicitar una copia del carnet han



Mensaje arrojado por la aplicación “Cedulapp” al intentar solicitar una reimpresión del carnet.

experimentado fallas, entre estas, solicitudes que no se registran, a pesar de que los usuarios realizan el trámite junto con el correspondiente pago.

Victoria Herrera (50) sufrió también estos inconvenientes hace algunos días, cuando trató de solicitar la reimpresión de la cédula de su madre de 79 años.

“Para mi mamá, como persona mayor, le es más difícil el uso de la tecnología, así que con mis hermanas intentamos ocupar la aplicación para sacar una copia de su carnet, pero en cada etapa había dificultades. Primero, no nos dejaba avanzar, y luego no nos dejaba pagar. Finalmente, la tuvimos que llevar a una oficina para sacar un nuevo carnet”, denuncia.

En escenario similar, esta semana se dio a conocer que en Tomé, Región del Biobío, el Registro Civil debió suspender trámites de cédula y pasaporte por “inconvenientes técnicos”.

“Es algo que se debiera haber superado”

El exdirector del Registro Civil Jorge Álvarez sostiene que “era presumible que hu-



Filas Usuarios reportan que gran cantidad de público ha tenido que asistir presencialmente a las oficinas del Registro Civil debido a las dificultades para realizar trámites en línea.

“Ya está bastante avanzada la implementación, ya casi vamos a cumplir dos meses, es algo que se debiera haber superado”.

JORGE ÁLVAREZ
 EXDIRECTOR DEL REGISTRO CIVIL

biera problemas, pero llegar al punto de que no atienda una oficina por problemas de comunicación, eso claramente es un retroceso”.

A su juicio, “ya está bastante avanzada la implementación, ya casi vamos a cumplir dos meses, es algo que se debiera haber superado”.

En la misma línea, quien encabezó la entidad entre 2016 y 2020 advierte que le parecen preocupantes “los problemas que ha habido de distribución de la cédula y los pasaportes. Antes

“Pensé que tramitar una reimpresión iba a ser el trámite más sencillo para conseguir mi cédula, pero me encontré con dificultades que afectaban a todas las plataformas”.

ISABEL GONZÁLEZ
 USUARIA REGISTRO CIVIL

existía un sistema de valijas que estaba bastante probado y era bien efectivo, entonces se ha retrocedido con eso. Antes no ocurrían estas situaciones que están ocurriendo ahora”.

Asimismo, Álvarez sostiene que “hay una cuota de responsabilidad por parte de la empresa —Idemia— que no ha podido resolver esta situación, y yo creo que también en el Registro Civil, por el lado de la ingeniería, que no ha podido establecer medidas alternativas que mitiguen estos eventos”.

“Hemos hecho el máximo esfuerzo”

Según detalla el Registro Civil, desde el 16 de diciembre, cuando partió el nuevo sistema de identificación, a la fecha, se han solicitado 454.538 cédulas y 55.886 pasaportes, documentos que tienen plazo de entrega de 10 días hábiles.

“Se han presentado algunos casos muy puntuales, en que no se puede emitir la nueva cédula y/o pasaporte, por no cumplir con los estándares requeridos en

“Desde la puesta en marcha del nuevo sistema, como servicio hemos hecho el máximo esfuerzo para subsanar las distintas situaciones que se han presentado”.

REGISTRO CIVIL

lo que respecta a datos biométricos exigidos, por lo que se están reagendando horas para repetir ese procedimiento”, reconoce por escrito la institución.

Además, señala que a partir de que se puso en marcha el sistema, “como servicio hemos hecho el máximo esfuerzo para subsanar las distintas situaciones que se han presentado en la implementación, reduciendo gradualmente su ocurrencia y resolviendo las necesidades de nuestros usuarios y usuarias”.

RICHARDO ULLUA