

La falsa entrega de documentos: reportan grave problema con cédulas y pasaportes en el Registro Civil

» Se trata de un problema, aparentemente en el sistema del Registro Civil, que termina con documentos marcados como entregados, cuando jamás han sido recepcionados por sus titulares.

Los usuarios del Registro Civil e Identificación enfrentan un grave inconveniente durante los trámites para solicitar un nuevo pasaporte y el carné de identidad. Se trata de un problema, aparentemente en el sistema del Registro Civil, que termina con documentos marcados como entregados, cuando jamás han sido recepcionados por sus titulares.

Recordemos que a partir de diciembre pasado se empezaron a implementar nuevos documentos de identificación, los cuales contienen mayores medidas de seguridad. La idea es ofrecer un documento con un alto estándar en la protección de información y datos personales, posicionando a Chile entre los países con mejor nivel de identificación en el mundo.

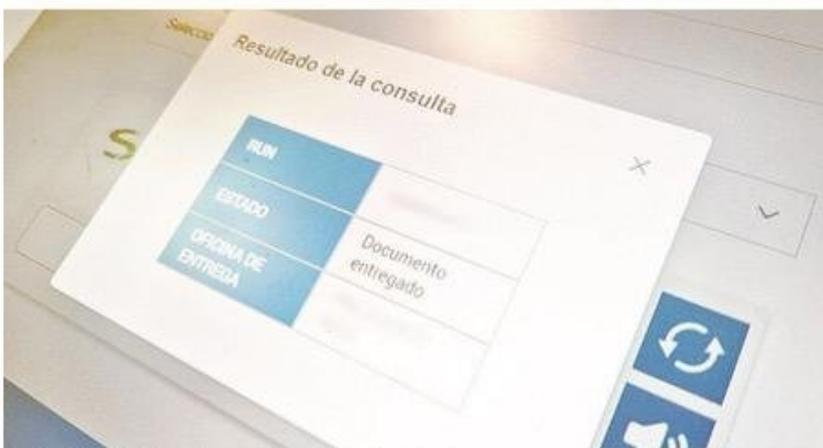
Pero además, en el caso del carné, ahora se puede optar a una Cédula Digital para utilizar a través de una aplicación. Con ella se accede, en teoría, a servicios tanto del sector público como privado, facilitando la realización de trámites vía digital.

El trámite y el problema

Para hacer el trámite de renovación de carné, así como para el pasaporte, se debe ingresar al sitio web del Registro Civil y agendar una hora de atención con la Clave Única.

Luego de acordar un horario, el solicitante debe dirigirse a la oficina del Registro Civil donde reservó la hora, para completar el trámite.

No obstante, luego de hacer la diligencia, al hacer la consulta en la aplicación del Registro Civil para saber si el documento de identidad está disponible para su retiro, aparece como entregado.



Captura del estado de un documento que no ha sido retirado.

Según acusaron usuarios de BioBioChile, al intentar contactar con el organismo para revisar el estado del documento, los teléfonos de atención no funcionan correctamente, dejando a los usuarios en un loop de opciones, o simplemente a merced del servicio de atención que ofrece como única solución el "acudir a la sucursal a revisar".

Eso sí, sólo al hacer las consultas a través de las redes sociales del Registro Civil, se han podido obtener respuestas más concretas que sólo ir a la sucursal para revisar el grave problema.

Los afectados

Los testimonios han sido diversos, desde connacionales que deben pedir permiso en sus trabajos para acudir en reiteradas ocasiones a las sucursales, hasta extranjeros que llevan muchos años en nuestro país y que se ven imposibilitados de realizar trámites esenciales por la ausencia del documento.

"Hay un desorden y falta de eficiencia. Mi hija el 11 de diciembre del 2024 sacó su cédula de identidad. Hasta el día de hoy no se la han entregado porque no saben qué sucede. La citan para un día y el documento no está, le dicen que van a revisar su caso y que la van a contactar y nada de eso sucede", indicó Mónica, auditora de Radio Bio Bio.

"Además, hay personas de la tercera edad que también están en la misma situación. Hasta el día de hoy mi hija todavía no tiene su carné y cada vez que la citan debe pedir permiso en su trabajo con el respectivo descuento a fin de mes", sentenció.

"Es complicado para los extranjeros con residencia definitiva cuando el carné de identidad se extravía o en mi caso, hurtan. Porque todos nuestros trámites giran en torno a este y no se puede sustituir o hacer excepciones", indicó María José, lectora de BioBioChile.

"Por lo mismo fue frustrante

ir al Registro Civil y que me dijeran que además de que no tenía derecho a reimpresión por alguna falla del sistema y tener que sacar de nuevo la foto, debía esperar casi un mes para que me lo entregaran, ni hablar de que sacar la cita fue un proceso igual de lento", agregó.

"Es una irresponsabilidad gigantesca, llamas al número de atención y cuando digitas la opción para conocer el estado de tu documento, no funciona, simplemente la opción no está disponible... Y no es todo, porque si te contestan en atención al cliente, sólo te dan como opción ir a la sucursal, lo que significa perder tiempo, pedir permiso en el trabajo porque sólo atienden hasta las 2 de la tarde, y aun así no tener certeza de que te entregarán el documento", dijo Iván, también lector de BioBioChile.

Consultados al respecto, desde el Registro Civil señalaron a BioBioChile que "si una persona tiene alguna dificultad con la solicitud del documento deben co-

municarse con el Registro Civil por medio del "contáctenos" en www.registrocivil.cl o por medio del callcenter 600 370 2000 (opción 8), para que el caso sea analizado", pase a que es precisamente esta opción donde a los usuarios finalmente se les indica que acudan a la sucursal.

"A la fecha más de 450 mil documentos han sido solicitados y se han entregado 250 mil documentos, considerando que las personas tienen plazo de 6 meses para retirar una cédula y 3 meses para un pasaporte", destacan.

Sin embargo, no detallaron cuántos reclamos han recibido por la fallida entrega de los documentos. Esto mismo abre la duda de cuántos de esos 250 mil documentos "entregados", realmente han llegado a manos de sus dueños.

Un dolor de cabeza a la hora de viajar

Cabe recordar que los pasaportes han sido un constante dolor de cabeza para el Registro Civil, especialmente luego que en medio de la implementación del nuevo sistema de identificación, se registraron problemas para solicitar la Visa Waiver.

Esto se generó, puntualmente, debido a que el número de serie del documento -que comienza con la letra R- era ilegible para el sistema dispuesto por Estados Unidos.

Finalmente, a principios de enero el Servicio de Registro Civil e Identificación aseguró que ya fue solucionado el inconveniente que existía para la autorización de viajes al país nortamericano a través de la Visa Waiver.

BioBioChile