



Según datos obtenidos vía Ley de Transparencia:

Casi dos tercios de trámites pendientes en Registro Civil corresponden a cédulas nacionales y extranjeras

Desde la entidad aseguran haber regularizado la puesta inicial del nuevo sistema de identificación, que presentó serias dificultades en su puesta en marcha, lo que habría contribuido a mejorar los tiempos de entrega.

CLAUDIO SANTANDER y JUAN CARLOS ROMO

Las dificultades que ha evidenciado el Registro Civil en el proceso de renovación de cédulas de identidad, tales como tardanzas y equivocaciones en su entrega, han puesto en el blanco de los cuestionamientos a esta entidad por la calidad de su servicio.

Carlos Romo, en la ciudad de Talca, explica que debió buscar alternativas ante las dificultades iniciales para renovar su cédula de identidad.

“Necesitaba re-

novar mi carnet

porque lo tenía

vencido. Fui al

mall Plaza Maule

y me dijeron que

tenía que ingresar

a la página web

para pedir hora. Lo hice, pero había hora

para casi dos meses después. Necesi-

taba renovarlo en enero, pero había hora

para fines de marzo. Me dije-

ron que en San Javier era más rápido.

Ahí había hora para una semana des-

pués”. Pero relata que “mi carnet llegó

dos semanas después de lo fijado, por-

que tenían problemas en el sistema, en

la impresión”.

Una situación que no es única.

El mes pasado se dio a conocer el ca-

so de un adulto (30), quien al renovar

su carnet recibió un documento con la fotografía y firma de cuando tenía nueve años. Mientras que a inicios de año, la Contraloría General de la República inició una fiscalización luego de lo que dio a conocer un caso ocurrido en Iquique, donde una recién nacida registraba dos profesiones en su carnet de identidad.

“Desde que cambiaron la empresa a cargo de gestionar las cédulas de identidad ha sido todo un lío”, dice una

personalmente al Registro Civil, he realizado reclamos vía online, telefónica y por el chat del Registro Civil. En ningún caso me dan respuesta de lo que sucede o una fecha estimada de entrega, solo levantan el reclamo y me dicen que esté atento al correo. No he recibido ningún correo, no me dan ninguna respuesta”, afirma.

“Llevo casi 25 años viviendo en Chile y es la primera vez que me sucede algo así”, añade sobre la dificultad que enfrentaba hasta aquel momento por una cédula de identidad vencida que le impedía cumplir con cualquier tipo de trámite.

En tanto, un funcionario de una institución financiera de la Región Metropolitana que prefiere mantener su nombre en reserva dice que ha conocido casos de problemas con el mismo documento. “Algunos chips del carnet nuevo salían malos. La gente venía a realizar algún trámite y el sistema no los leía”.

Qué muestran las cifras

De manera general, según datos del Registro Civil obtenidos vía Transparencia, al 31 de marzo pasado



JUAN CARLOS ROMO

ESPERA.— Según los registros de la institución, para entregar una cédula de identidad el plazo es de ocho días hábiles. Lo mismo ocurre con el pasaporte.

esta entidad registraba 185.893 trámites pendientes.

“El plazo de entrega de los documentos de identidad para chilenos es de ocho días hábiles. En el caso de los pasaportes, aplica el mismo plazo, salvo en situaciones en que exista un impedimento legal para su emisión. Las cédulas para extranjeros tienen un plazo de 20 días hábiles, siempre que se cumpla con la normativa vigente. Además, una vez recibido el documento en la oficina, un ciudadano chileno tiene tres meses para retirar el pasaporte y seis meses para retirar una cédula. En el caso de los extranjeros, el plazo es de tres meses. Posterior a dicho período, el documento es destruido”, detallaron por escrito desde la entidad.

La entidad también indicó que durante abril “se han recibido 244 mil solicitudes de documentos de identidad y/o viaje, y se han entregado 241 mil documentos a los usuarios. Esto equivale a un promedio diario de 17.400 solicitudes ingresadas y 17.200 documentos entregados. Otros trámites que no corresponden a identificación tienen plazos distintos”.

Además comentan que las caídas de la plataforma digital y de la central telefónica serían ocasionales frente a la alta y constante demanda del servicio.