

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 renovar 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. Necesitaba renovarlo en enero, pero había hora recién para fines de marzo. Me dijeron que en San Javier era más rápido. Ahí había hora para una semana después". Pero relata que "mi carnet llegó dos semanas después de lo fijado, porque tenían problemas en el sistema, en la impresión".

Una situación que no es única. El mes pasado se dio a conocer el caso 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 que se 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 atenta 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

1.539.699 solicitudes de documentos reporta el Reg. Civil desde el inicio del actual sistema de identificación.

244 mil solicitudes se han recibido durante abril, según la entidad.

20 días hábiles puede demorar la entrega de una cédula a un extranjero si tiene todos los documentos en orden.

funcionaria del Registro Civil en Antofagasta, al momento de explicar la tardanza en la entrega de este documento.

Y a este panorama se agregan las constantes dificultades para consultar por los trámites pendientes en la plataforma digital de este servicio público, como también en su central telefónica.

En una Carta al Director el mes pasado, María Martina Rama, quien en diciembre de 2024 realizó el trámite de renovación de cédula para extranjeros, relataba. "En estos tres meses he ido



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.

La mayor cantidad corresponde a cédulas nacionales (64.093) y cédulas extranjeras (53.519), que suman casi dos tercios del total. Luego siguen trámites de primera inscripción (48.287), transferencias (9.278), pasaportes (8.041) y posesiones efectivas (2.675).

La información del Registro Civil detalla que un trámite se considera pendiente (y no necesariamente atrasado) desde el momento en que se inicia (por ejemplo, la captura de un documento de identificación) y se da por finalizado al momento en que está disponible para el usuario final (ejemplo, cuando queda disponible para el retiro).

Desde el Registro Civil, en tanto, comentan que hoy los problemas se han subsanado casi en su totalidad, tras la implementación inicial del nuevo sistema de identificación.

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.

"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 recepcionado 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".