

***INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS
CENTRO ZONAL QUITO – ECU 911***

ECU

SERVICIO
INTEGRADO
DE SEGURIDAD

9

1

1

Contenido

1.	ANTECEDENTES.....	3
2.	DATOS GENERALES	3
2.1.	Conformación del Equipo de Trabajo	3
2.2.	Datos generales	4
2.3.	Cobertura institucional.....	5
3.	PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	6
3.1	Planes Operativos Anuales	6
3.2	Difusión y comunicación de la gestión institucional	9
3.3	Compromisos adquiridos con la comunidad	13
3.4	Satisfacción Ciudadana	13
3.5	Manejo de Reclamos y Quejas	13
4	CONCLUSIONES.....	14

1. ANTECEDENTES

El Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) aprobó mediante resolución No. CPCCS-PLE-SG-003-E-2019-024 de 19 de diciembre de 2019, el Reglamento de Rendición de Cuentas que tiene el objeto de establecer el mecanismo de rendición de cuentas: procedimientos, cronograma, contenidos y herramientas, que deben implementar los sujetos obligados a rendir cuentas con la participación ciudadana para evaluar la gestión pública.

Además, en cumplimiento a las disposiciones emitidas en los artículos 100 y 208 de la Constitución de la República del Ecuador, Art. 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Art. 11 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 – Centro Zonal Quito, ha definido el procedimiento y actividades a cumplir en relación a la Rendición de Cuentas 2019.

El proceso metodológico determinado para la rendición de cuentas del periodo 2019, a realizarse en el 2020, según directrices emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social incluye las siguientes fases:

Fase 0: Organización Interna Institucional.

Fase 1: Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas.

Fase 2: Presentación a la ciudadanía del Informe de Rendición de Cuentas.

Fase 3: Entrega del Informe al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

Asimismo, en cumplimiento al grupo 100-04 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado establece "La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrá y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados.

En este sentido, el presente documento detalla el cumplimiento de las metas correspondientes a los objetivos estratégicos y operativos del Plan Operativo Anual, a la ejecución presupuestaria, a la contratación de obras y servicios, entre otras que demuestran la gestión 2019 del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911.

2. DATOS GENERALES

2.1. Conformación del Equipo de Trabajo

Mediante Memorando N°. SIS-CGPGE-2020-0015-M de enero 2020 se realizó la designación del equipo de trabajo para la Rendición de Cuentas del año 2019, quienes son responsables de velar que el proceso se realice conforme a las directrices emitidas por el CPCCS. El equipo de trabajo está conformado por:

EQUIPO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Área responsables del Proceso de Rendición de Cuentas	Nombres y Apellidos Titulares de Área
Coordinación Zonal 2-9	Oscar Rouget Gabela Jijón

2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Coordinación Zonal 2-9
Período del cual rinde cuentas:	2019

FUNCIÓN A LA QUE PERTENECE	
Función:	Función Ejecutiva

SECTOR LA QUE PERTENECE:	
Sector	Servicios

NIVEL QUE RINDE CUENTAS:	MARQUE CON UNA X
Unidad de Administración Financiera - UDAF:	
Entidad Operativa Desconcentrada - EOD:	X

REPRESENTANTE LEGAL DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA:	
Nombre del o la representante legal de la institución:	N/A
Cargo del o la representante legal de la institución:	N/A
Fecha de designación:	N/A
Correo electrónico:	N/A
Teléfonos:	N/A

RESPONSABLE DE LA ENTIDAD OPERATIVA DESCONCENTRADA:	
Nombre del o la responsable:	Ing. Oscar Gabela
Cargo:	Coordinador Zonal 2-9
Fecha de designación:	13 de junio del 2019
Correo electrónico:	oscar.gabela@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0991976992

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Ing. Oscar Gabela
Cargo:	Coordinador Zonal 2-9

Fecha de designación:	13 de junio del 2019
Correo electrónico:	oscar.gabela@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0991976992

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	
Cargo:	
Fecha de designación:	
Correo electrónico:	
Teléfonos:	

2.3. Cobertura institucional

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Zonal	2
Regional	N/A
Provincial	3
Distrital	11
Circuitos	N/A

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Nacional	4	Nacional	N/A	N/A	N/A
Zonal	4	Zona 2-9	N/A	N/A	N/A
Regional	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Provincial	1	Pichincha	N/A	N/A	N/A
Distrital:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Circuital:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Cantonal:	6	Distrito Metropolitano de Quito	N/A	N/A	N/A
Parroquial:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

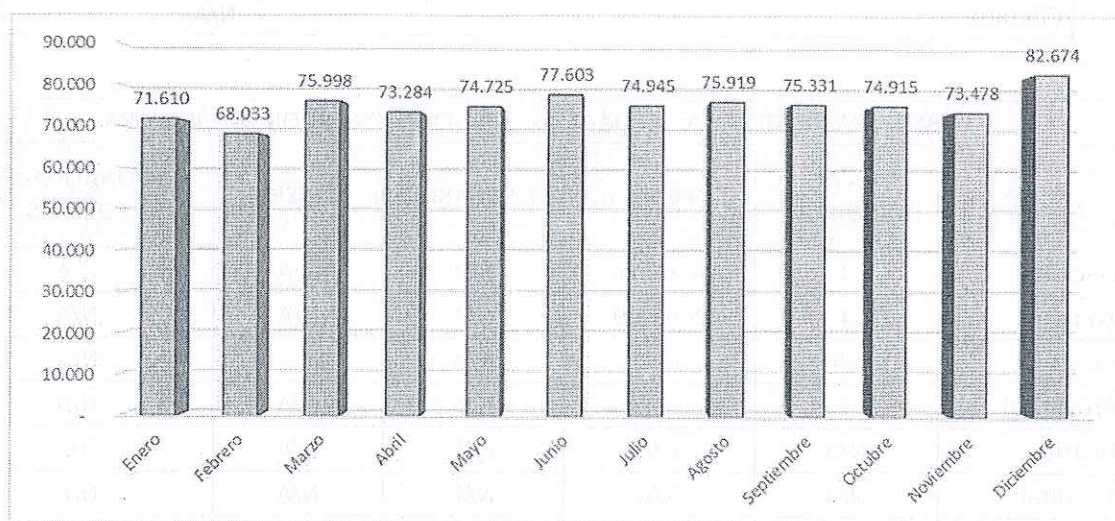
3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Planes Operativos Anuales

- **Objetivo Operativo:** Incrementar la eficiencia y eficacia de la Coordinación para la atención de emergencias MEDIANTE el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, potenciación de las funcionalidades de la infraestructura tecnológica, capacitación permanente del personal y el mejoramiento continuo de los estándares de calidad en sus servicios, procesos, clima laboral y posicionamiento institucional.
- **Resultados Relevantes:**
 - ✓ Total de llamadas recibidas (por tipo de alerta mensual –Alerta de Buen Uso y Mal uso) (una breve explicación máximo 3 líneas)

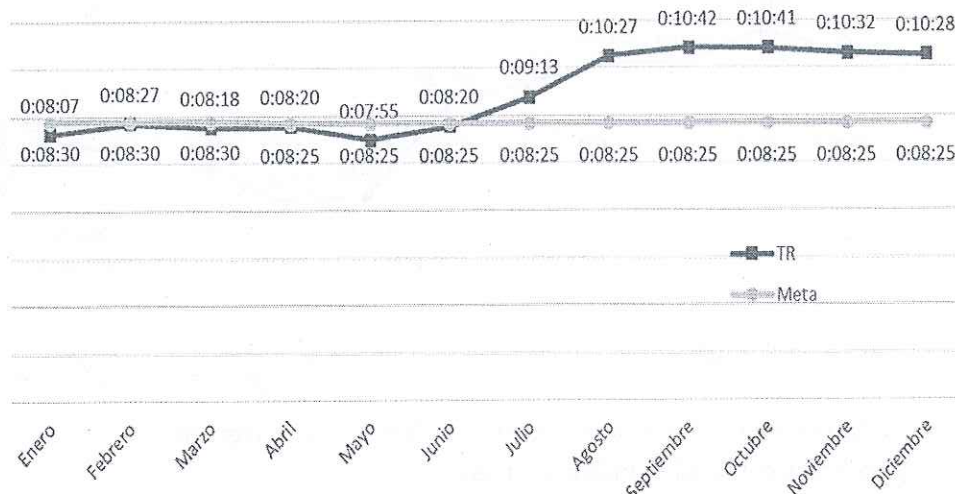
Las Alertas ingresadas al servicio se clasifican en Alertas de Buen Uso y Mal Uso del Servicio, para las Alertas Buen Uso en el año 2019 se incremento en un 4,94% con relación al año 2018 y las Alertas de Mal Uso del Servicio, se redujo en un 3,18% principalmente por las campañas que realiza la Institución para concientización de la población.

- ✓ Total de emergencias coordinadas en el año 2019 por mes.



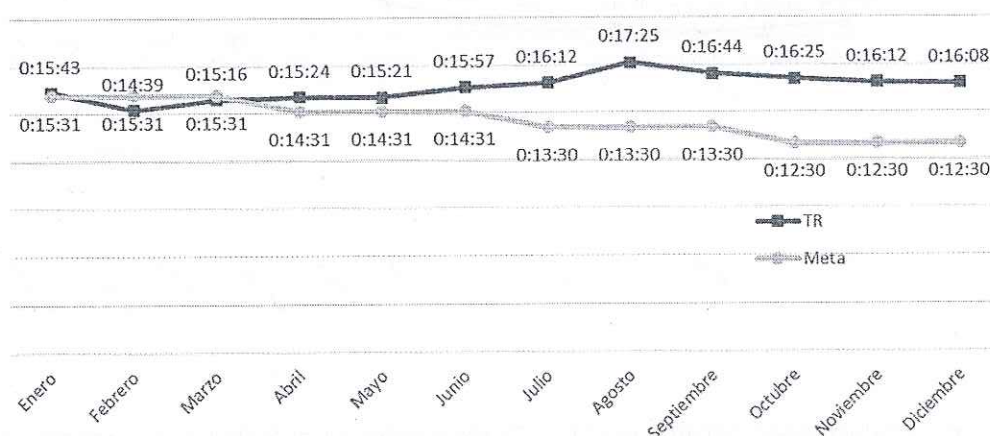
- ✓ Tiempo de respuesta
 - Tiempo de respuesta a Seguridad Ciudadana: minutos (segundos) (una breve explicación máximo 3 líneas)

El tiempo de respuesta de Seguridad Ciudadana, a partir del mes de julio de 2019 supera la meta planteada, debido principalmente a que se procedió con la reducción de tiempos menores a 1 minuto en el tiempo de asignación del recurso (5,55%) y de tiempos de arribo del recurso menores a 1 minuto (7,37%).



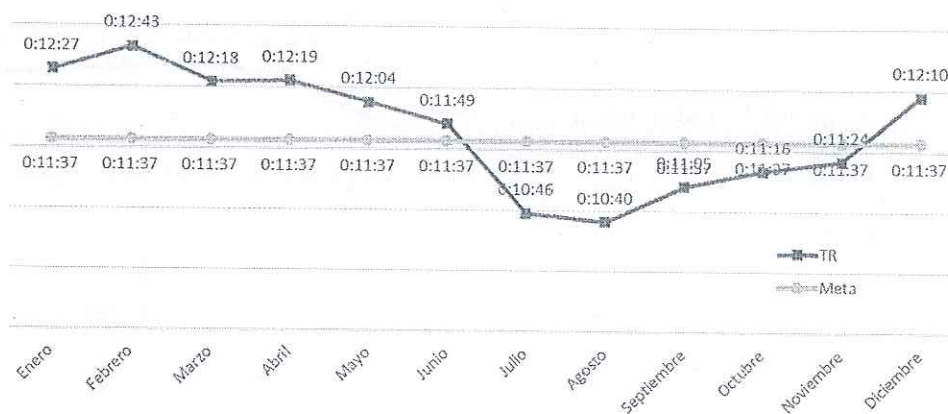
- Tiempo de respuesta a Gestión Sanitaria: minutos (segundos) (una breve explicación máximo 3 líneas)

Los porcentaje de tiempos menores a un minuto en el tiempo de asignación del recurso se redujeron en un 8,46% esta racionalización de los tiempos produjo un incremento de los tiempos de respuesta a partir del mes de abril de 2019.



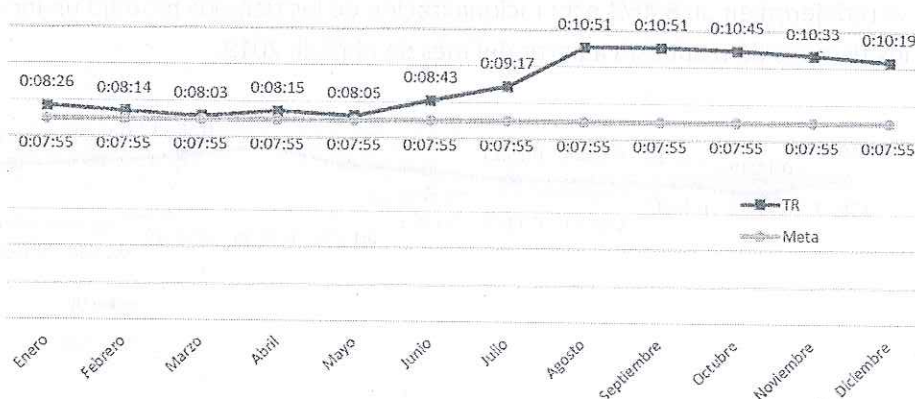
- Tiempo de respuesta a Transito y Movilidad: minutos (segundos) (una breve explicación máximo 3 líneas)

El tiempo de respuesta fue superior en los meses de enero a junio y diciembre del 2019, este comportamiento se debe a que las instituciones incrementaron el porcentaje de tiempos menores a un minuto en la asignación de recursos (12,59%) y la reducción de 2,85 puntos porcentuales de los tiempos de arribo del recurso menores a un minuto.



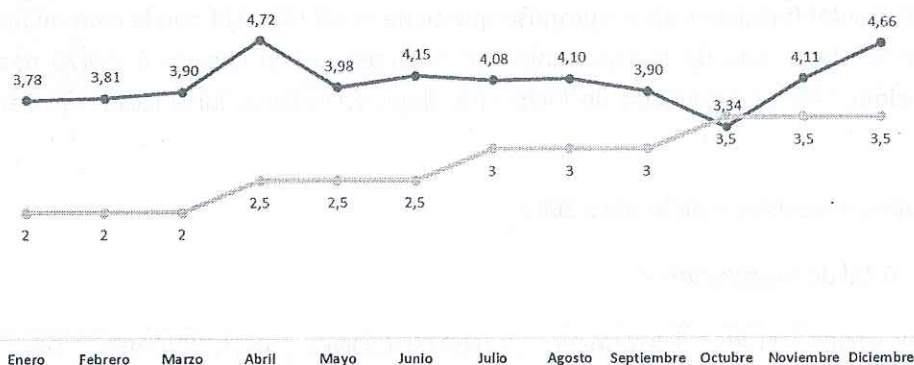
- Tiempo de respuesta a Violencia Intrafamiliar: minutos (segundos)
(una breve explicación máximo 3 líneas).

El comportamiento de Violencia Intrafamiliar es semejante a los tiempos de Seguridad Ciudadana y es debido principalmente a la gestión de operaciones para transparentar los tiempos de atención de asignación y arribo del recurso.



- ✓ Productividad de cámaras (T1,T2,T3 detectados a través de las cámaras de video vigilancia: (una breve explicación máximo 3 líneas)

El indicador de productividad cumple con la meta propuesta en todos los meses a excepción del mes de octubre del 2019, donde las capturas preventivas fueron menores debido a que las cámaras estaban destinadas a controlar los incidentes producidas en el mes de octubre de 2019.



Acciones realizadas relevantes:

- La Dirección Zonal de Operaciones ha emitido mensualmente informes referentes a los tiempos TAR y TARE a los Coordinadores Institucionales de los servicios de Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad, para solventar las problemáticas identificadas en los indicadores operativos.
- La Dirección Zonal de Operaciones emite un informe mensual a los coordinadores de las instituciones prestadoras del servicio de gestión sanitaria, sobre la operatividad de ambulancias de cada una de las instituciones de salud.

3.2 Difusión y comunicación de la gestión institucional

✓ Participación en medios de comunicación

El ECU 911 mediante la utilización de distintos medios de comunicación, posicionó los servicios institucionales.

Medios de comunicación	No. de medios	Monto contratado	Cantidad de espacio pautado y/o minutos pautados	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios locales y regionales	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios nacionales	link al medio de verificación publicado en la pág. web de la institución
Radio:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Prensa:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Televisión:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Medios digitales:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

✓ Vinculación con la Comunidad

Es fundamental fortalecer el compromiso que tiene el SIS ECU 911 con la comunidad, es así que la difusión del buen uso de la línea única de emergencias ha llegado a 27479 personas en 377 Vinculaciones en las provincias de Pichincha, Napo y Orellana, jurisdicción del Centro Zonal 2-9 Quito.

Resultados obtenidos a diciembre 2019

- Total de Vinculaciones

INSTITUCIONES EDUCATIVAS	FERIAS	BARRIOS	INSTITUCIONES PRIVADAS	INTITUCIONES PÚBLICAS	DELEGACIONES INTERNACIONALES
257	39	40	12	16	13

- Total de Personas Vinculadas

NÚMERO DE ESTUDIANTES	CIUDADANADOS
18332	9167

- Primer Respondiente

163 personas fueron capacitadas en tres talleres de Primer Respondiente realizados en el Centro Zonal Quito.

Acciones realizadas relevantes

- Recorridos y socialización del modelo de gestión a 13 delegaciones internacionales que mostraron interés en replicar este sistema de trabajo.
- Pre producción, producción y post producción del evento de la OEA junto a delegados internacionales aliados.
- Recorrido y se compartió el modelo de gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- Participación permanente en las Brigadas "Toda una Vida" en Pichincha, Napo y Orellana.
- Activación por feriado seguro en peajes y buses de transporte interprovincial.

Fotos de Vinculaciones



Visita de la delegación de Honduras



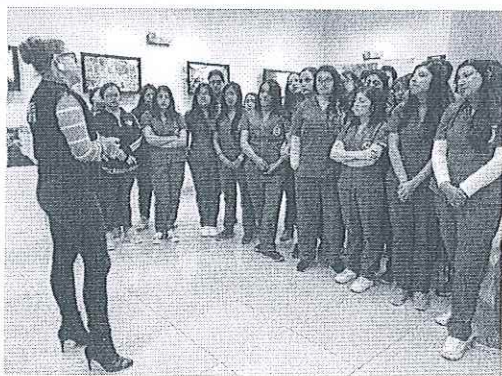
Visita de delegaciones ciudadanas



Visita a los Infocentros de Pichincha



Participación en ferias ciudadanas



Recorridos con jóvenes Universitarios



Socialización de la campaña viaja seguro



Visita de las candidatas a reina de Quito



Seminario en Seguridad, organizado por Koica

3.3 Compromisos adquiridos con la comunidad

Compromisos asumidos con la comunidad	Espacio en el que se generó el compromiso	Resultado avance/ cumplimiento	Medio de verificación
Cercanía con la comunidad, presencia en Asambleas ciudadanas, participación activa en Ferias y eventos en Instituciones Educativas y en los barrios	Centro Zonal ECU911 Quito	En desarrollo	Informes mensuales subidos al GPR

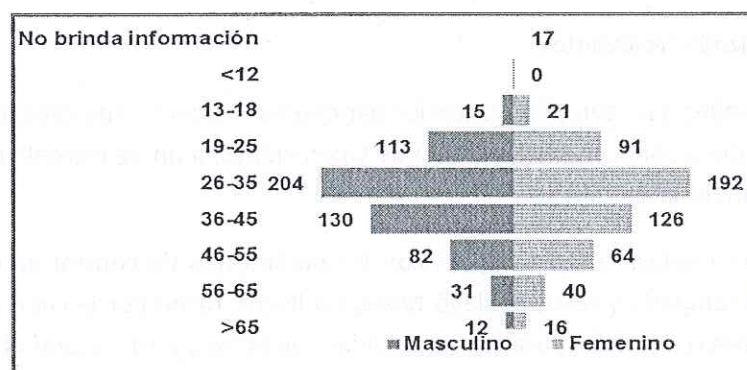
3.4 Satisfacción Ciudadana

El objetivo de la medición de la satisfacción ciudadana es evaluar y presentar resultados de la perspectiva que tiene el ciudadano con el servicio.

A través de las cuentas enfocadas a ciudadanos que han hecho uso de la línea única de emergencias 911, en el año 2019, el Servicio Integrado de Seguridad alcanza el 79% de satisfacción ciudadana.

Gráfico No. 1

El porcentaje de Satisfacción correspondiente al año 2019 es del 79%.



51 % Masculino (599 Encuestas)

49% Femenino (555 Encuestas)

3.5 Manejo de Reclamos y Quejas

En el Centro Zonal 2-9 (Quito), se atendió 1'007.461 llamadas a nivel Pichincha, Napo y Orellana y se recibió un total de 73 quejas en el año 2019.

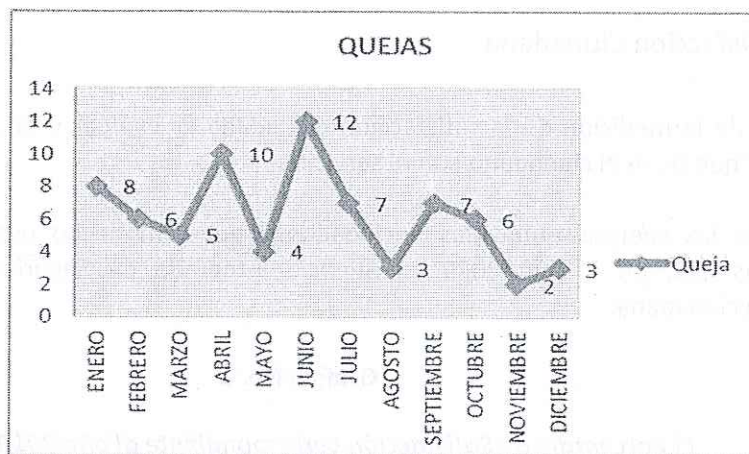
Resultados obtenidos:

Tabla No.1

TOTAL QUEJAS
73

Fuente: Sistema Requerimiento Ciudadanos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Gráfico No. 2



Fuente: Sistema Requerimiento Ciudadanos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Acciones realizadas relevantes

- De 73 quejas; 3 no cumplieron con los parámetros de control de calidad (Empatía y respeto), lo que se dio a conocer a la Dirección de Operaciones, a fin de retroalimentar al personal Ecu 911 para mejorar el servicio.
- De las 73 quejas; 70 no cumplen con los parámetros de control de calidad y tiempos de respuesta (Empatía y respeto; llegó tarde, no llegó), razón por la cual, se da a conocer a las Instituciones Articuladas para tomar medidas correctivas y así mejorar el servicio.

4 CONCLUSIONES

- Comparado el total de alertas de buen uso del servicio recibido en el Centro Zonal Quito en el 2018 de 1'402.461 con 1'471,784 en el 2019, se identifica un incremento de alertas procedentes en un 4,94%.
- Comparado el total de alertas de mal uso del servicio recibido en el Centro Zonal Quito en el 2018 de 1'215.486 con 1'176,887 en el 2019, se identifica una reducción de alertas por mal uso del servicio en un 3,18%.

- Se identifica un incremento de las emergencias atendidas por servicio para el año 2019 en el Centro Zonal Quito en los servicios de Seguridad Ciudadana con un 7,9%, Gestión Sanitaria con un 5,4% y Tránsito y Movilidad del 2,4%.
- Para el 2019 se identificó un incremento en los tiempos de respuesta para los servicios de Seguridad Ciudadana con el 18,9% y del 0,2% para el servicio de Gestión Sanitaria.
- En el 2019 se obtuvo una reducción de tiempos de respuesta para el servicio de Tránsito y Movilidad del 0,7%.
- Durante el año 2019, la Coordinación Zonal 2-9 del Servicio Integrado de Seguridad alcanzó el 79% de satisfacción ciudadana.

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por: Lcdo. Javier Nuñez	Cargo: Director Zonal de Operaciones	Firma: 
Elaborado por: Ing. Andrés Pantoja	Cargo: Director Zonal de Estadística	Firma: 
Aprobado por: Ing. Oscar Gabela	Cargo: Coordinador Zonal 2-9	Firma: 