

***INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS
COORDINACIÓN ZONAL 3 – 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	Ejecución Presupuestaria	13
3.3	Contratación de Obras y Servicios.....	15
3.4	Adquisición y enajenación de bienes	15
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional	15
3.6	Compromisos adquiridos con la comunidad.....	18
3.7	Satisfacción Ciudadana.....	19
4	CONCLUSIONES	19

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 – Coordinación Zonal 3, 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-CZ3-2020-0041-M, de fecha 24 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
Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	Alejandra Carolina Villa Cabrera

2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Coordinación Zonal 3, SIS ECU 911
Período del cual rinde cuentas:	Enero-diciembre 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:	Cristina Raquel Montero Medina
Cargo del o la representante legal de la institución:	Coordinadora Zonal 3
Fecha de designación:	16 de julio de 2019
Correo electrónico:	cristina.montero@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	033700701 / 702

RESPONSABLE DE LA ENTIDAD OPERATIVA DESCONCENTRADA:	
Nombre del o la responsable:	Cristina Raquel Montero Medina
Cargo:	Coordinadora Zonal 3
Fecha de designación:	16 de julio de 2019
Correo electrónico:	cristina.montero@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	033700701 / 702

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Angela Margoth Fonseca Villena

Cargo:	Directora de Comunicación Zonal
Fecha de designación:	24 de enero de 2019
Correo electrónico:	angela.fonseca@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	33700708

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Alejandra Carolina Villa Cabrera
Cargo:	Directora Zonal de Planificación y Gestión Estratégica
Fecha de designación:	24 de enero de 2020
Correo electrónico:	alejandra.villa@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	33700728

2.3. Cobertura institucional

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Zonal	1
Regional	N/A
Provincial	1
Distrital	N/A
Circuitos	N/A

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Nacional	-	-	-	-	-
Zonal	1	Tungurahua, Pastaza, Cotopaxi	1.177.999	Masculino, Femenino	Mestizo, Indígena, Blanco, Afroamericano, Montubio, Otros
Regional	-	-	-	-	-
Provincial	1	Chimborazo	519.777	Masculino, Femenino	Mestizo, Indígena, Blanco, Afroamericano, Montubio, Otros
Distrital:	-	-	-	-	-
Circuital:	-	-	-	-	-
Cantonal:	-	-	-	-	-
Parroquial:	-	-	-	-	-

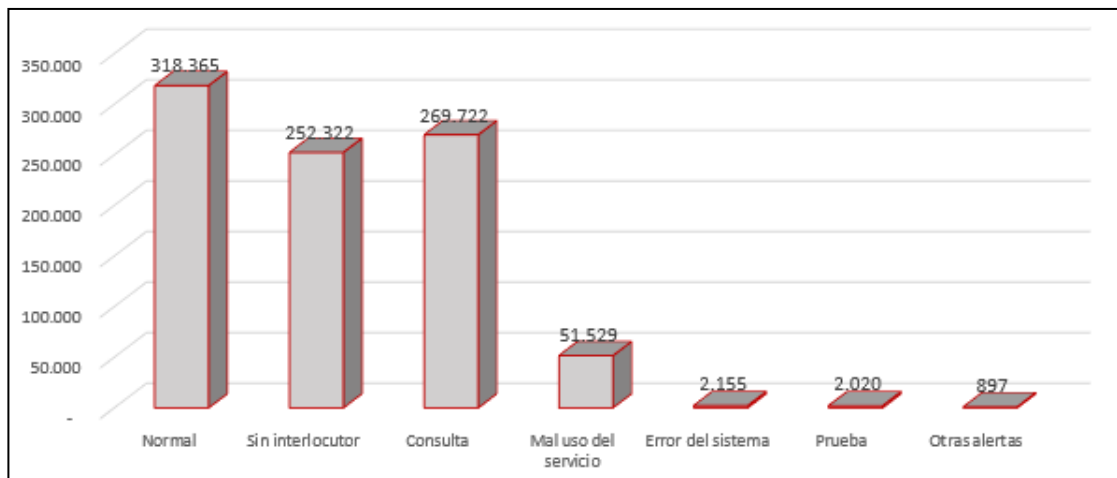
3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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)

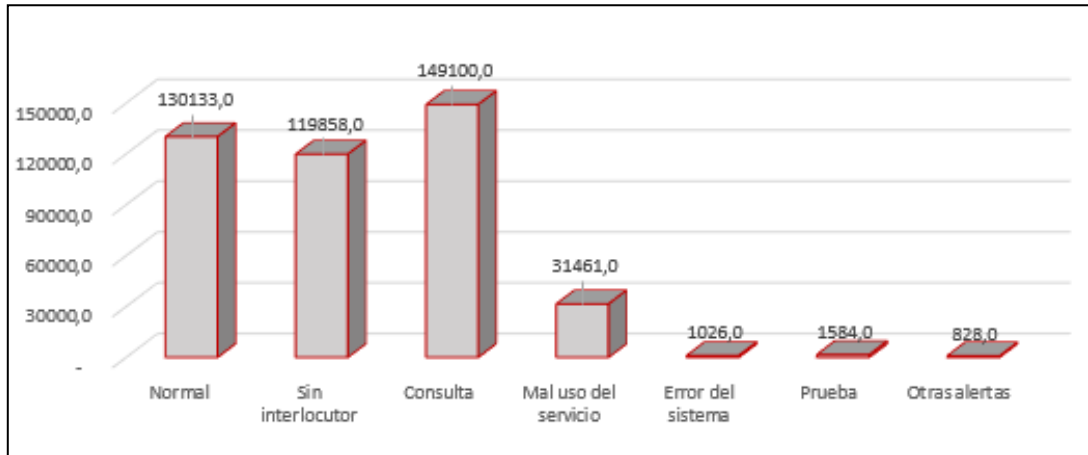
Ambato:

En 2019, el Centro Zonal Ambato recibió un total de 897.010 llamadas. La mayor cantidad de llamadas se registraron como normales, seguidas por consulta y por sin interlocutor. Específicamente se recibieron 318.365 llamadas consideradas de buen uso (normales) y 51.529 de mal uso.



Riobamba:

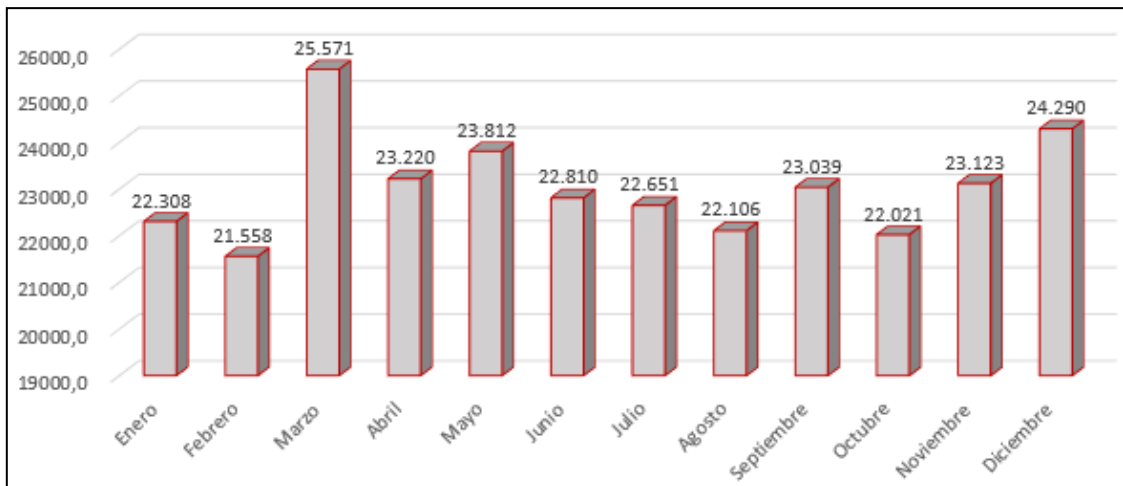
En 2019, el Centro Local Riobamba recibió un total de 433.990 llamadas. La mayor cantidad de llamadas se registraron como consultas, seguidas por normales y por sin interlocutor. Específicamente se recibieron 130.133 llamadas consideradas de buen uso (normales) y 31.461 de mal uso.



✓ Total de emergencias coordinadas en el año 2019 por mes

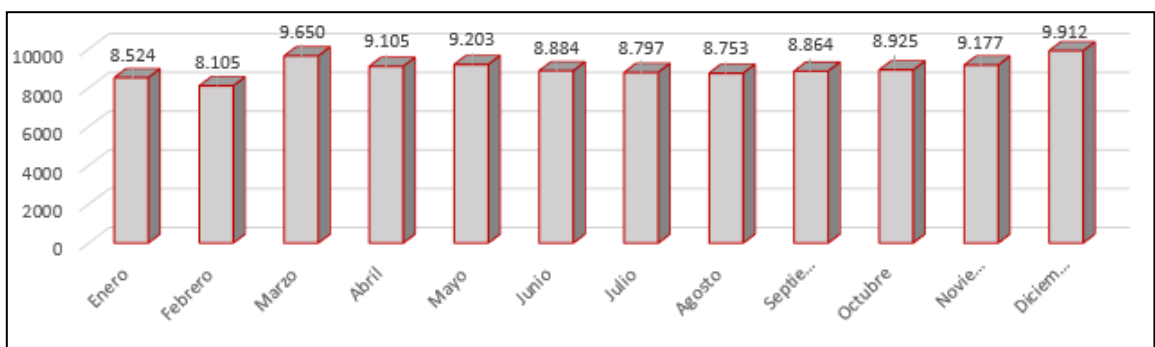
Ambato:

Durante el 2019, en conjunto con las instituciones articuladas, se atendieron un total de 276.509 emergencias. Los meses de marzo y diciembre registraron la mayor cantidad de emergencias.



Riobamba:

Durante el 2019, en conjunto con las instituciones articuladas, se atendieron un total de 107.899 emergencias. No se observan picos entre los meses de enero a diciembre.



✓ Tiempo de respuesta

- Tiempo de respuesta de Seguridad Ciudadana: minutos (segundos)

Ambato:

Durante el primer semestre de 2019, el tiempo de respuesta de la Zona se encontraba por debajo de la meta establecida. No obstante, a partir del mes de julio el resultado de los tiempos de respuesta se mantuvo por encima de la meta.



Riobamba:

El tiempo de respuesta se ha mantenido por debajo de la meta en todos los meses con excepción de marzo en donde estuvo por encima de la meta.



- Tiempo de respuesta a Gestión Sanitaria: minutos (segundos)

Ambato:

El tiempo de respuesta para gestión sanitaria, excepto de los primeros dos meses de 2019, se mantuvo por encima de la meta establecida.



Riobamba:

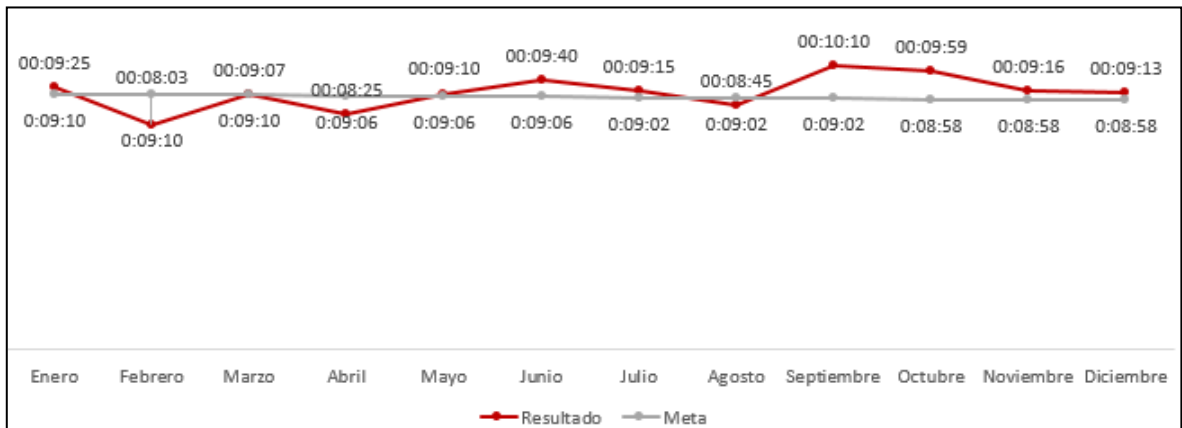
En el primer semestre del 2019, el tiempo de respuesta para gestión sanitaria estuvo bajo la meta, en los meses siguientes se mantuvo en la meta y presentó una tendencia a la baja para el final del año.



- Tiempo de respuesta a Transito y Movilidad: minutos (segundos)

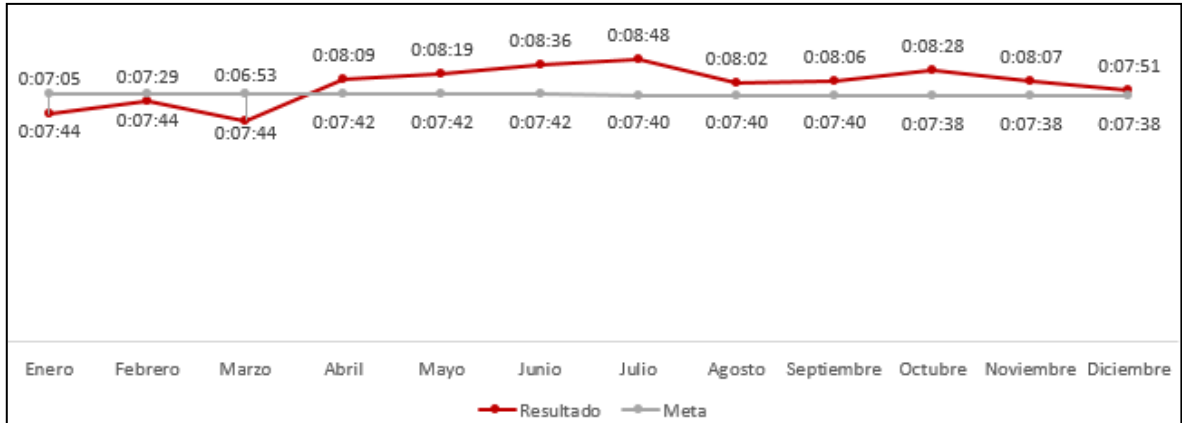
Ambato:

El tiempo de respuesta de tránsito y movilidad, ha oscilado sobre y debajo de la meta durante el transcurso del año 2019 y presentó tendencia a la baja al finalizar el año.



Riobamba:

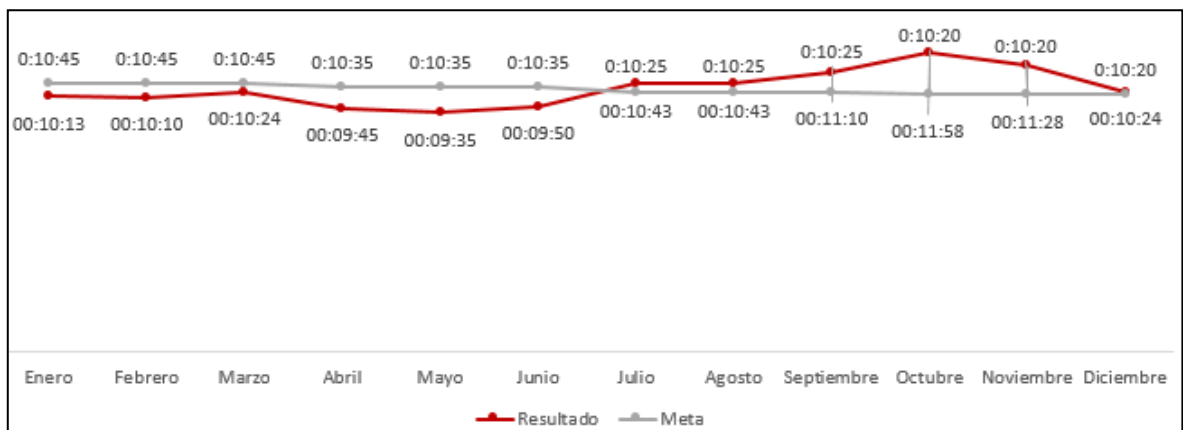
El tiempo de respuesta de tránsito y movilidad, se mantuvo por debajo de la meta en los meses de enero, febrero y marzo; sin embargo superó la meta en los meses siguientes y hasta finalizar el año.



- Tiempo de respuesta a Violencia Intrafamiliar: minutos (segundos)

Ambato:

En cuanto a los tiempos de respuesta de violencia intrafamiliar, durante el primer semestre de 2019, se habría cumplido con la meta planteada, para el segundo semestre no se logró cumplir.



Riobamba:

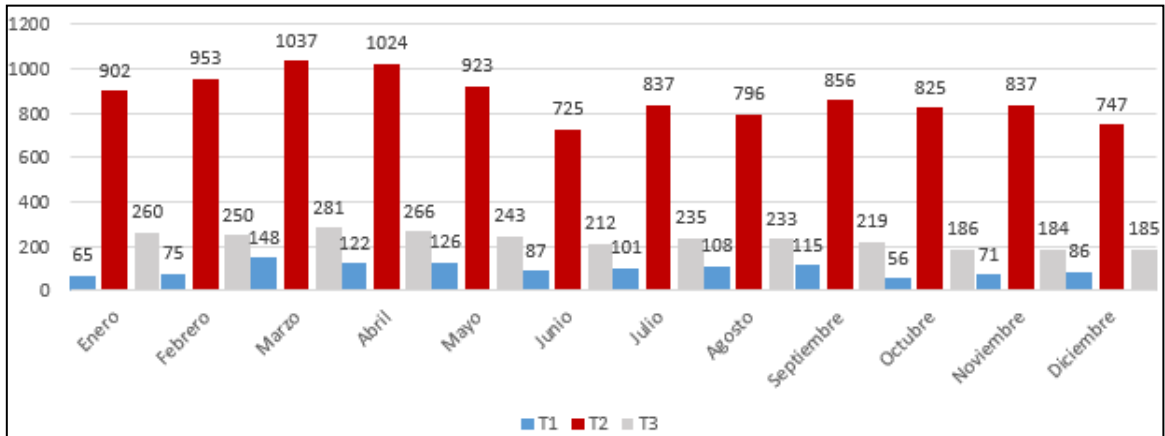
En cuanto a los tiempos de respuesta de violencia intrafamiliar, se mantuvieron bajo la meta, con excepción de los meses de marzo, junio y diciembre.



- ✓ Productividad de cámaras (T1,T2,T3 detectados a través de las cámaras de video vigilancia:

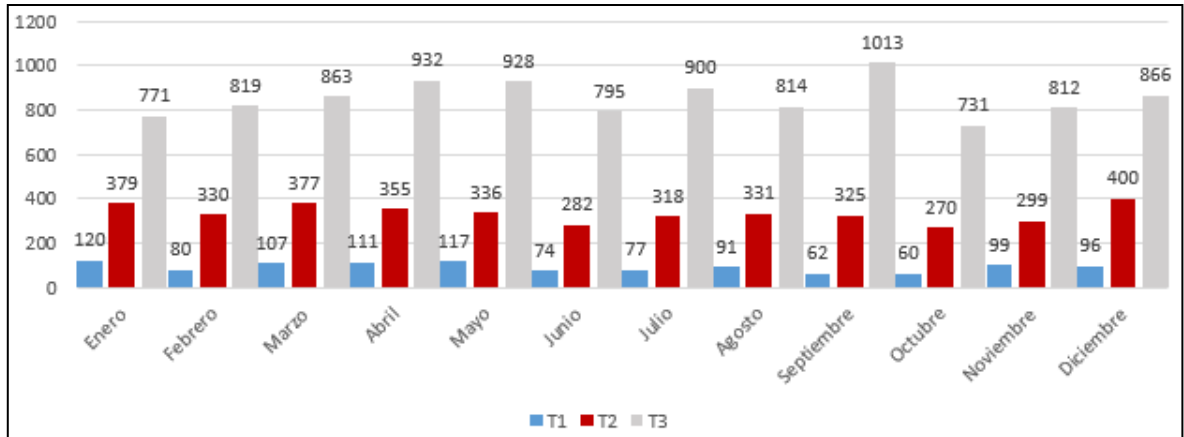
Ambato:

Las capturas T1 pasaron de 65 en enero a 86 en diciembre. Por otro lado, las capturas de tipo T2 pasaron de 902 a 747. Finalmente las capturas de tipo T3 pasaron de 260 a 185 al final del año.



Riobamba:

Las capturas T1 pasaron de 120 en enero a 96 en diciembre. Por otro lado, las capturas de tipo T2 pasaron de 379 a 400. Finalmente las capturas de tipo T3 pasaron de 771 a 866 al final del año.



Acciones realizadas relevantes:

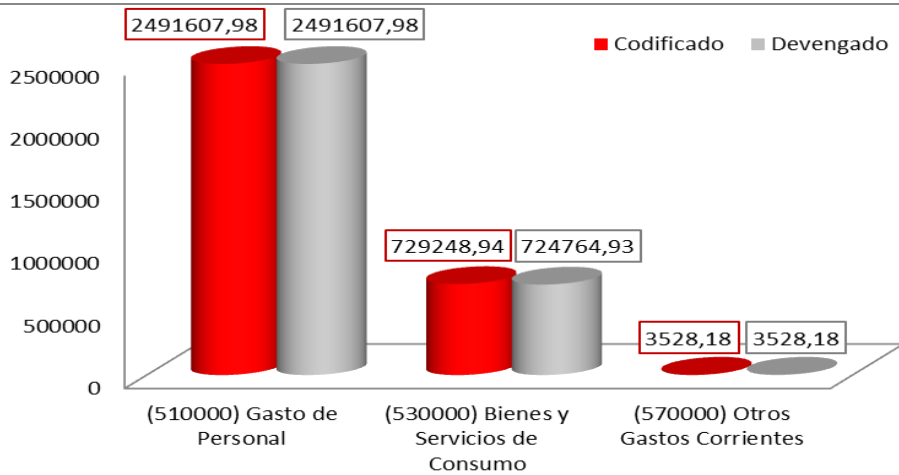
- Durante 2019, se capacitó a los responsables de seguridad ciudadana para el manejo de información estadística mediante la herramienta Power BI en las tres provincias de la Zona 3.
- Durante 2019, se participó activamente de las reuniones de trabajo semanales con el Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana de Ambato presentando estadísticas de incidentes relacionados al consumo de bebidas alcohólicas con la finalidad de establecer estrategias para la reducir de la incidencia a esta problemática.
- Se realizaron las coordinaciones operativas necesarias para la búsqueda y posterior localización de dos excursionistas desaparecidos en los Llanganates (abril 2019)
- Se participó del comité de seguridad presidido por el Sr. Alcalde en donde se analiza la factibilidad del incremento de nuevos puntos de video vigilancia.
- Se recibió la visita del Sr. Subdirector General del SIS ECU 911 quien constató la operatividad de las salas Ambato, Cotopaxi y Pastaza.
- En un acto de reconocimiento desarrollado en la Gobernación de Cotopaxi se exaltó la labor de los vigías del Volcán Cotopaxi, así mismo se realizó la entrega de nuevos equipos de radio troncalizada para el mejoramiento de los protocolos comunicacionales de la red de vigías. (septiembre de 2019)
- Participación activa en el ejercicio de simulación así como en el Simulacro Nacional por la posible erupción del Volcán Cotopaxi. (septiembre de 2019)
- Se firmaron los convenios con Cuerpo de Bomberos Pujili y Saquisilí con la finalidad de brindar un efectivo servicio de atención de emergencias desde la sala Operativa Cotopaxi.
- Se gestionó la operativización de la cámara Puyo 13, ubicada en el sector del Terminal Terrestre del Puyo, sector considerado de alta conflictividad en la Zona y que había permanecido un largo periodo sin monitoreo de video vigilancia.

- Se gestionó la habilitación de una consola de video vigilancia para el monitoreo de puntos conflictivos en la provincia de Pastaza, esta consola será de uso exclusivo de Policía Nacional.
- Se desarrolló un proceso de capacitación a personal del mercado Mayorista de Ambato en temas de perfiles delincuenciales y procedimientos de video vigilancia.
- Se desarrolló un taller de capacitación a los agentes de control municipal del cantón Latacunga en temas de perfiles delincuenciales y procedimientos de video vigilancia.
- Se desarrollaron talleres de socialización a servidores de Policía Nacional de los diferentes distritos de Tungurahua (150 servidores) con la finalidad de darles a conocer el modelo de gestión del SIS ECU 911 y se mejoren los tiempos de respuesta.
- Se gestionó con el Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana la entrega de 22 brazos móviles con sus respectivas cámaras, así como 11 cámaras domo para reponerlas por las cámaras que ya cumplieron su tiempo de vida útil.

3.2 Ejecución Presupuestaria

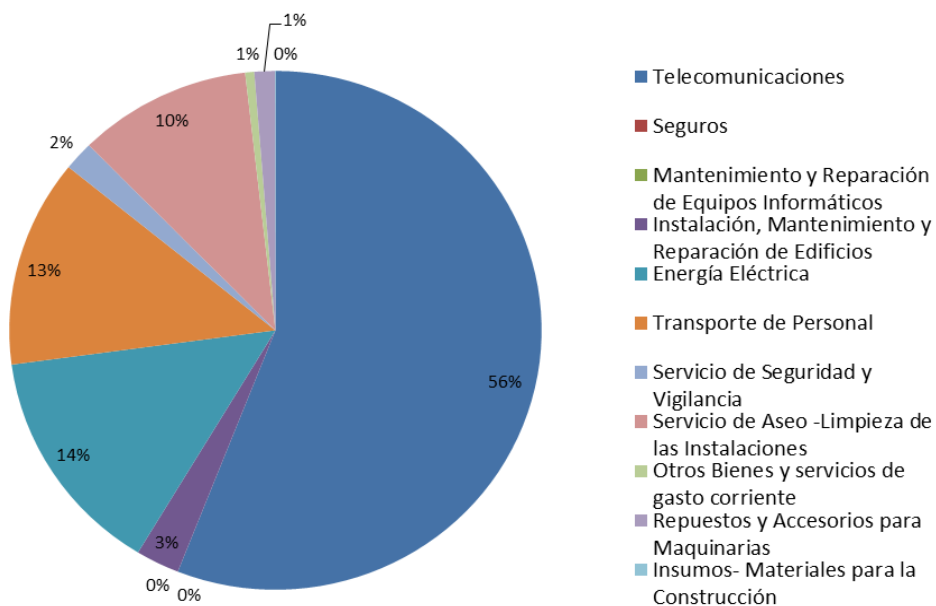
- **Gasto Permanente por grupo de gasto**

Grupo de Gasto	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	2,491,607.98	2,491,607.98	100,00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	729,248.94	724,764.93	99,39%
(570000) Otros Gastos Corrientes	3,528.18	3,528.18	100,00%
(990000) Otros Pasivos	-	-	-
Total	3,224,385.10	3,219,901.09	99,86%



- Principales Rubros Ejecutados en Gastos Permanentes (Sin Considerar Gastos de Personal)

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	362,036.48
Seguros	0.00
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	0.00
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	17,190.85
Energía Eléctrica	92,178.50
Transporte de Personal	83,719.01
Servicio de Seguridad y Vigilancia	11,724.87
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	68,162.03
Otros Bienes y servicios de gasto corriente	3,528.18
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	8,003.59
Insumos- Materiales para la Construcción	217.20
Total	646,760.71



3.3 Contratación de Obras y Servicios

En el cuadro a continuación se detalla los diferentes procesos de contratación de obras y compras públicas de bienes y servicios ejecutados durante el año 2019:

Tipo de contratación	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	24	56.339,07	24	56.339,07
Publicación	-	-	-	-
Licitación	-	-	-	-
Subasta Inversa Electrónica	3	81.315,81	3	81.315,81
Emergencia	-	-	-	-
Concurso Público	-	-	-	-
Contratación Directa	-	-	-	-
Menor Cuantía	-	-	-	-
Lista corta	-	-	-	-
Consultoría	-	-	-	-
Régimen Especial	4	400.567,03	4	400.567,03
Catálogo Electrónico	13	89.081,286	13	89.081,286
Otras				
Total	44	627.303,196	44	627.303,196

3.4 Adquisición y enajenación de bienes

Durante el 2019, no se adquirieron ni enajenaron bienes

Principales adquisiciones y enajenaciones de bienes




Nombre del Bien	Cantidad	Valor	Observación
-	-	-	-

3.5 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.

Ambato

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:	120	00.00	00.00	00.00	00.0	
Prensa:	45	00.00	00.00	00.00	00.00	
Televisión:	49	00.00	00.00	00.00	00.00	
Medios digitales:	60	00.00	00.00	00.00	00.00	https://lahora.com.ec/tungurahua/noticia/1102260897/cristina-montero-nueva-coordinadora-zonal-3-del-ecu-911

Riobamba

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:	48	00.00	00.00	00.00	00.00	

Prensa:	36	00.00	00.00	00.00	00.00	http://bit.ly/38FCrUS
Televisión:	36	00.00	00.00	00.00	00.00	
Medios digitales:	60	00.00	00.00	00.00	00.00	http://bit.ly/2t3qppa

✓ 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 es mediante medios de comunicación, socializaciones dirigidas a estudiantes, transportistas, comerciantes, empresas públicas y privadas, organizaciones barriales.

Resultados obtenidos a diciembre 2019

Ambato:

- Total de Vinculaciones: 12 barrios, 35 unidades educativas, 8 empresas privadas y 3 instituciones públicas.
- Total de Personas Vinculadas: 5.238 niños y 2.791 adultos participaron de las socializaciones sobre el buen uso del 9-1-1 y operatividad del SIS ECU 911.

Riobamba

- Total de Vinculaciones: 101 eventos de vinculación con la comunidad se efectuaron en la provincia de Chimborazo.
- Se visitó 13 barrios de la ciudad de Riobamba y sus parroquias urbanas y rurales
- Acudieron a las instalaciones del ECU 911, 36 unidades educativas de la provincia de Chimborazo, tanto del sector rural como del sector urbano
- En cooperación con las instituciones públicas y empresas privadas se efectuaron 13 eventos de vinculación para dar a conocer el buen uso de la línea única para emergencias 9-1-1
- Total de Personas Vinculadas: 5.994 recibieron información sobre la gestión del ECU 911 en eventos de vinculación.

Acciones realizadas relevantes

- Se ha realizado capacitaciones a periodistas de diferentes medios de comunicación en Tungurahua, con la temática “MOJO Mobile Journalism Training”, con la finalidad de garantizar que la información que se difunde sea la correcta.

- Se realizó campañas preventivas en establecimientos educativos en Tungurahua, con la temática de buen uso del 911, uso de la pirotecnia responsable, la familia es la única empresa que no se puede perder.
- 4 talleres primer respondiente, socialización a 8.029 personas socializadas sobre el uso correcto del 911 en el Centro Zonal Ambato, 5 campañas ECU, 180 vocerías y 168 boletines informativos

Fotos de Vinculaciones



Ambato:



Riobamba:



3.6 Compromisos adquiridos con la comunidad

Compromisos asumidos con la comunidad	Espacio en el que se generó el compromiso	Resultado avance/ cumplimiento	Medio de verificación
Instalación de señalética oficial del ECU 911	Asambleas barriales	Ejecutado en barrios que desarrollaron asambleas comunitarias	
Participación en mingas barriales	Junto con la Vice Alcaldía de Riobamba	Ejecutado en la programación del año 2019, se continuará durante el 2020	

3.7 Satisfacción Ciudadana

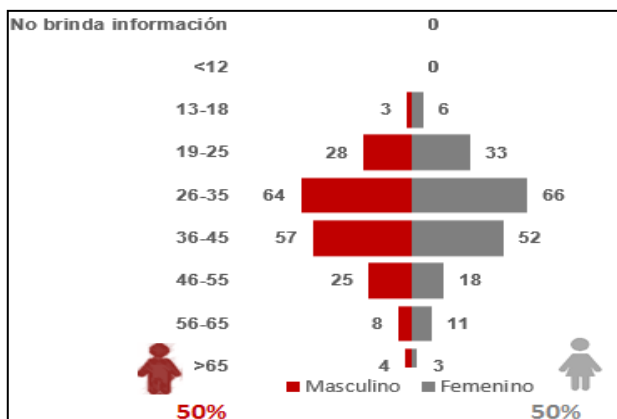
El objetivo de la medición de la satisfacción ciudadana es evaluar y presentar resultados de la perspectiva que tiene el ciudadano con el servicio.

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 Coordinación Zonal 3, alcanza el 84% de satisfacción ciudadana.

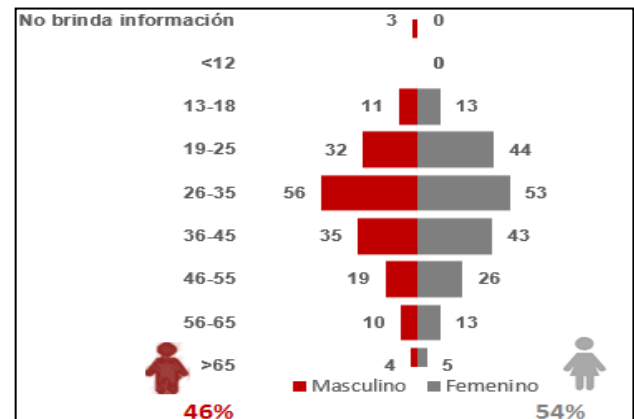
Acciones realizadas para cumplimiento

Durante el 2019 se realizaron 756 encuestas efectivas en Ambato y 963 en Riobamba alcanzando un total de 1.719 encuestas efectivas en ambos centros.

Ambato



Riobamba



4 CONCLUSIONES

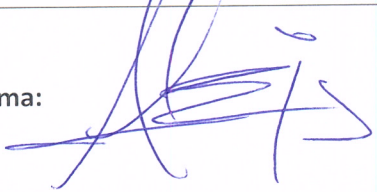
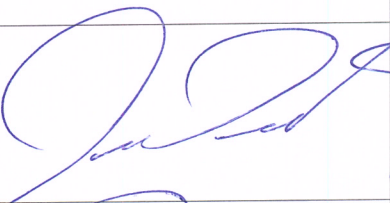
- Llamadas recibidas
318.006 llamadas fueron recibidas en 2019 en el Centro Zonal Ambato y 433.990 en el Centro Local Riobamba, en total 751.996 recibidas en la Coordinación Zonal del ECU 911.
- Atención de emergencias
En el Centro Zonal Ambato se atendieron 276.509 emergencias, mientras que en el Centro Local Riobamba se atendieron 107.899 emergencias. La mayor proporción de emergencias se atendieron en el mes de diciembre. Se observa un crecimiento en los últimos meses del año.
- Tiempos de Respuesta
Los tiempos de respuesta presentan ciertos problemas para el cumplimiento de las metas debido a la falta de recursos, en especial a partir del primer trimestre, en los servicios de Gestión Sanitaria y Seguridad Ciudadana.
- Ejecución presupuestaria
El presupuesto ejecutado en el año 2019 fue de 99,86% comparado con la ejecución del año 2018 que fue de 99,97%
- Principal rubro de contratación

El mayor rubro de contratación fue el de Telecomunicaciones, con un valor de \$362,036.48 que representa el 50% del presupuesto total de la Coordinación Zonal 3, sin tomar en cuenta Gastos de Personal.

- Índice de Satisfacción

En la Zona 3 el 84% de las personas encuestadas, se encuentran satisfechas con el servicio que brinda el ECU 911.

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por: Ing. Alejandra Villa	Cargo: Directora de Planificación y Gestión Estratégica	Firma: 
Revisado por: Ing. Cristina Montero	Cargo: Coordinadora Zonal 3	Firma: 
Aprobado por: Ing. Cristina Montero	Cargo: Coordinadora Zonal 3	Firma: 