

**INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS
COORDINACIÓN ZONAL 4
SIS ECU 911
2019**

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	14
3.3 Contratación de Obras y Servicios.....	15
3.4 Difusión y comunicación de la gestión institucional	16
3.5 Compromisos adquiridos con la comunidad.....	18
3.6 Satisfacción Ciudadana.....	18
4. CONCLUSIONES	19
5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD.....	20

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 – Zona 4, 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 período 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-CZ4-2020-0051-M de 27 de enero 2020 el Coordinador Zonal (E), 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 Zona 4 – Portoviejo	Fernando Javier Nolivos Naranjo
Jefatura Local Zona 4 – Santo Domingo	Cristhian Oriol Macías Cevallos
Dirección Zonal de Planificación.	Daniel David Carvajal Rivadeneira
Dirección Zonal Administrativa, Financiera y Administración de Recursos Humanos.	Iván Alexis Villarreal Morán
Dirección Zonal Jurídica	Magdalena Jaqueline Zambrano Guerrero
Dirección Zonal de Estadística.	Gabriela Noemí Martínez Añazco
Dirección Zonal de Comunicación.	Yelitza Antonieta Sánchez Palacios
Dirección Zonal de Tecnología	Jimmy Patricio Vélez Casanova
Dirección Zonal de Operaciones.	Enny Lorena Macías Moreira

2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	COORDINACIÓN ZONAL -4 SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911
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:	Fernando Javier Nolivos Naranjo
Cargo del o la representante legal de la institución:	COORDINADOR ZONAL 4 (E)
Fecha de designación:	21/01/2020
Correo electrónico:	Fernando.Nolivos@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	(593) 053701053

RESPONSABLE DE LA ENTIDAD OPERATIVA DESCONCENTRADA:	
Nombre del o la responsable:	Fernando Javier Nolivos Naranjo
Cargo:	COORDINADOR ZONAL 4 (E)
Fecha de designación:	21/01/2020
Correo electrónico:	Fernando.Nolivos@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	(593) 053701053

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Daniel David Carvajal Rivadeneira
Cargo:	DIRECTOR ZONAL DE PLANIFICACION Y GESTION ESTRATÉGICA
Fecha de designación:	27/01/2020
Correo electrónico:	daniel.carvajal@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	(593) 053701054

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Darwin Alejandro Párraga Bravo
Cargo:	ANALISTA DE PLANIFICACION Y GESTION ESTRATEGICA ZONAL
Fecha de designación:	27/01/2020
Correo electrónico:	Darwin.parraga@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	(593) 053701054

2.3. Cobertura institucional

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Zonal	1
Regional	
Provincial	2
Distrital	
Circuitos	

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Nacional					
Zonal	1	Manabí y Santo Domingo	TOTAL: 2.000.490	FEMENINO: 1.001.232 MASCULINO: 999.258	Tsáchila Manta-Huancavilca-Puná
Regional					
Provincial	2	Manabí y Santo Domingo	MANABÍ: 1.549.796 STO. DMGO: 450.694 TOTAL: 2.000.490	FEMENINO: 1.001.232 MASCULINO: 999.258	Tsáchila Manta-Huancavilca-Puná
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, clima laboral y posicionamiento institucional.

- **Resultados Relevantes de Coordinación Zona 4:**

Resultados Relevantes Centro Zonal Portoviejo:

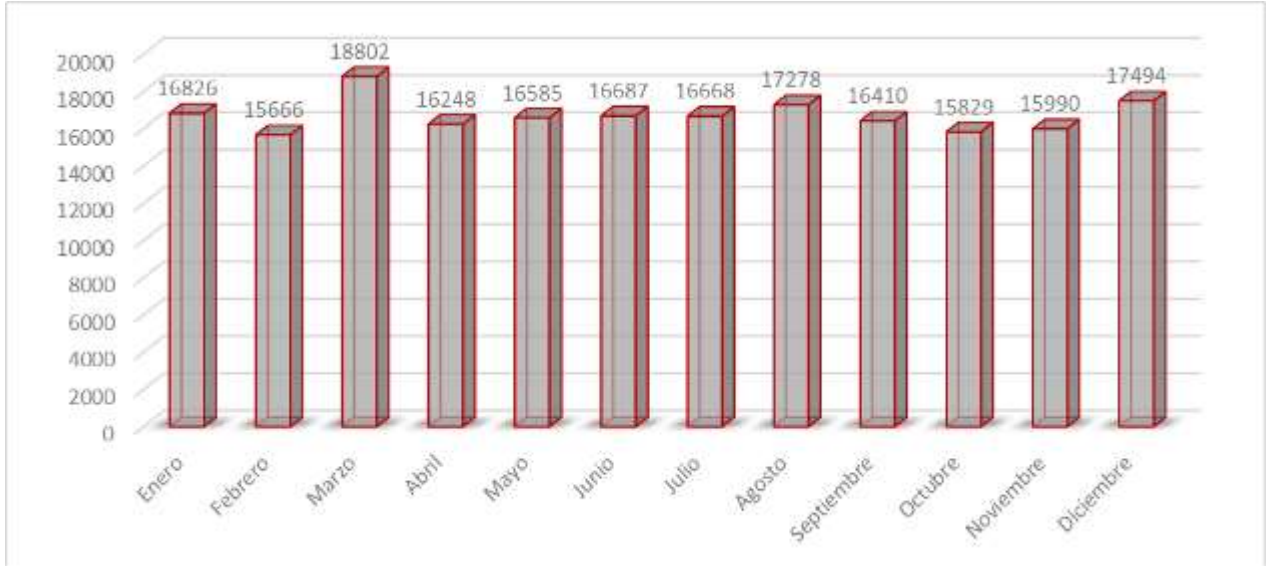
Total de llamadas recibidas el porcentaje de participación de llamadas del Buen Uso del Servicio en el año 2019 es el 47.76% del total de llamadas ingresadas al Centro Zonal Portoviejo, mientras que las llamadas Mal Uso del Servicio corresponden al 52.36%.

Centro Zonal Portoviejo



- ✓ Total de emergencias coordinadas en el año 2019 por el Centro Zonal Portoviejo, en el siguiente gráfico se visualiza por mes.

Centro Zonal Portoviejo

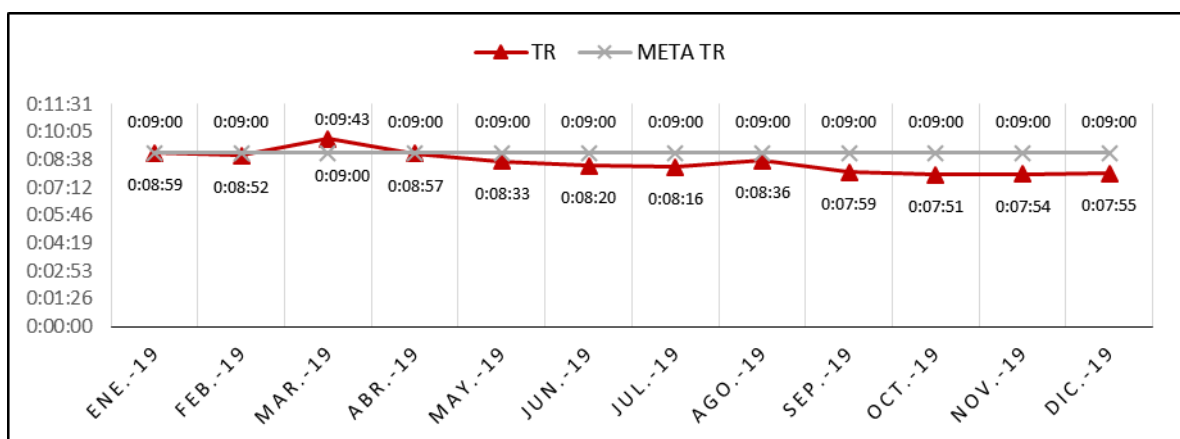


- ✓ **Tiempo de respuesta**

-Tiempo de respuesta a Seguridad Ciudadana:

Se observa que durante todo el año 2019, se cumple con la meta respecto al tiempo de respuesta del servicio de Seguridad Ciudadana a excepción del mes marzo.

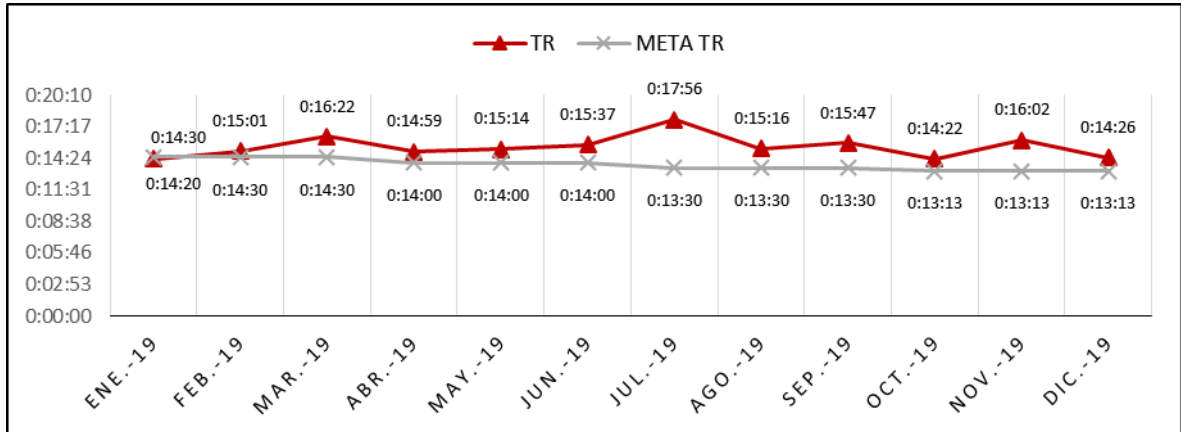
Centro Zonal Portoviejo



-Tiempo de respuesta a Gestión Sanitaria:

Se observa que en el mes de enero se cumplió con la meta proyectada, respecto a los tiempos de respuesta de Gestión Sanitaria, en el año 2019.

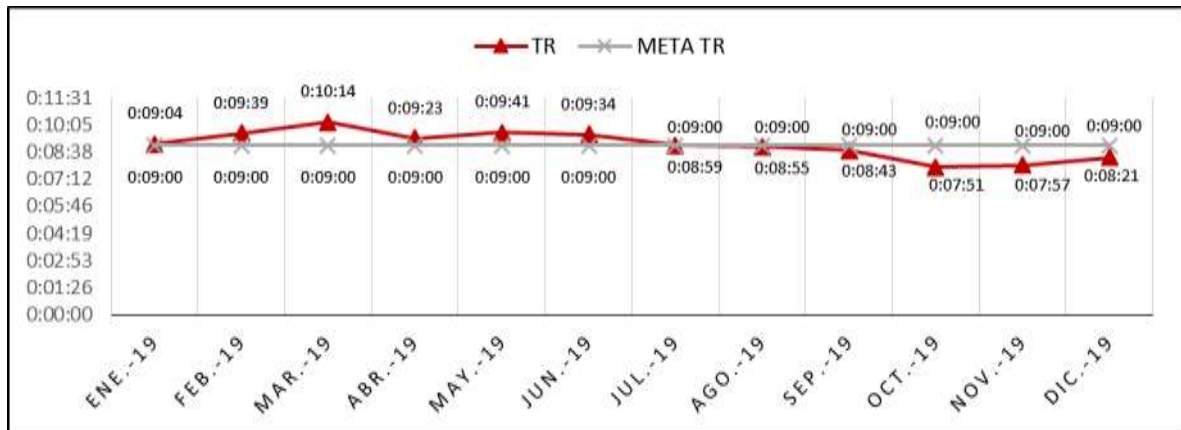
Centro Zonal Portoviejo



- Tiempo de respuesta a Tránsito y Movilidad:

Se observa que se cumple con la meta establecida durante los 6 últimos meses del año 2019, con respecto al tiempo de atención de emergencias de Tránsito y movilidad.

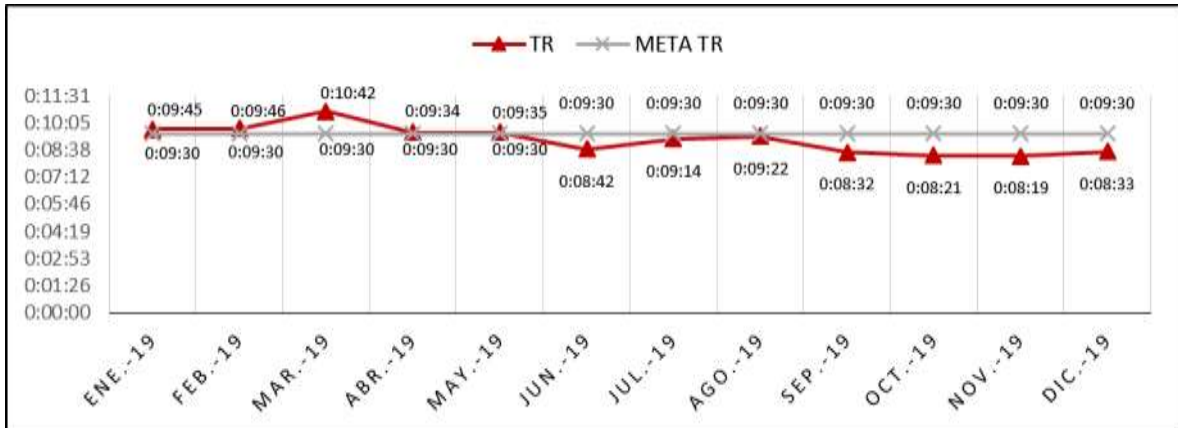
Centro Zonal Portoviejo



- Tiempo de respuesta a Violencia Intrafamiliar:

Se observa que se cumple con la meta establecida en los últimos 7 meses de del año 2019, respecto a los tiempos de respuesta para los incidentes de Violencia Familiar.

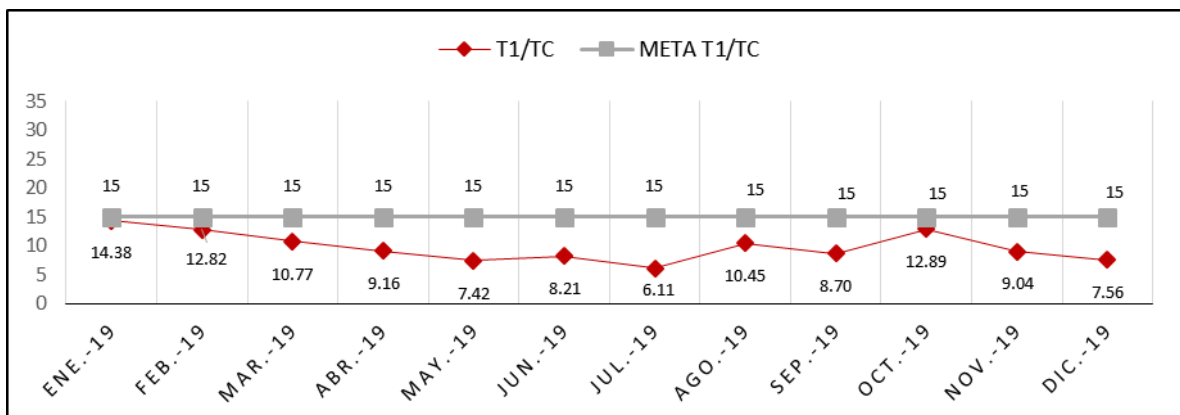
Centro Zonal Portoviejo



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

Durante el año 2019 se observa una tendencia a la disminución de la productividad de cámaras cumplimiento y sobre-cumplimiento de las metas establecidas en este indicador.

Centro Zonal Portoviejo

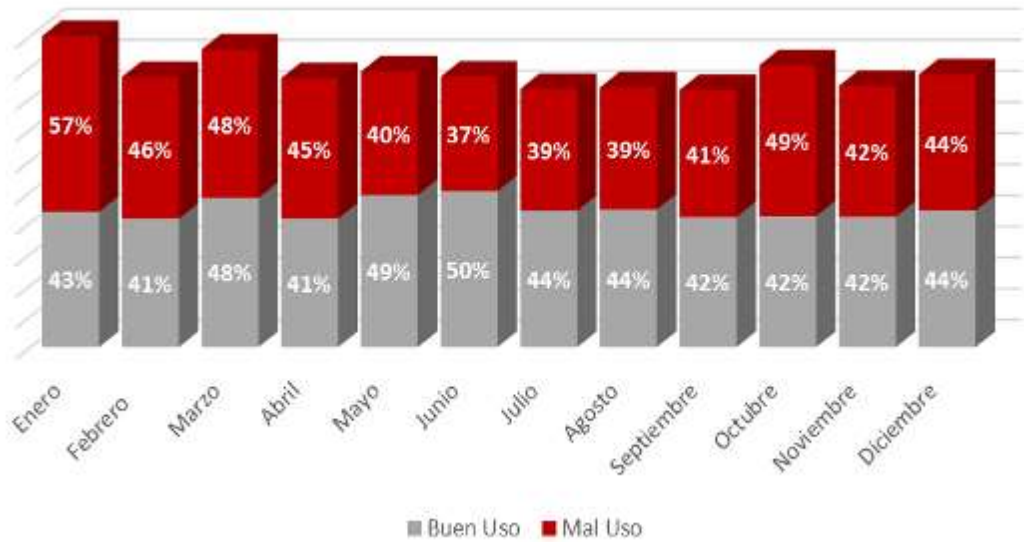


Resultados Relevantes Centro Local Santo Domingo:

- ✓ Total de llamadas recibidas:

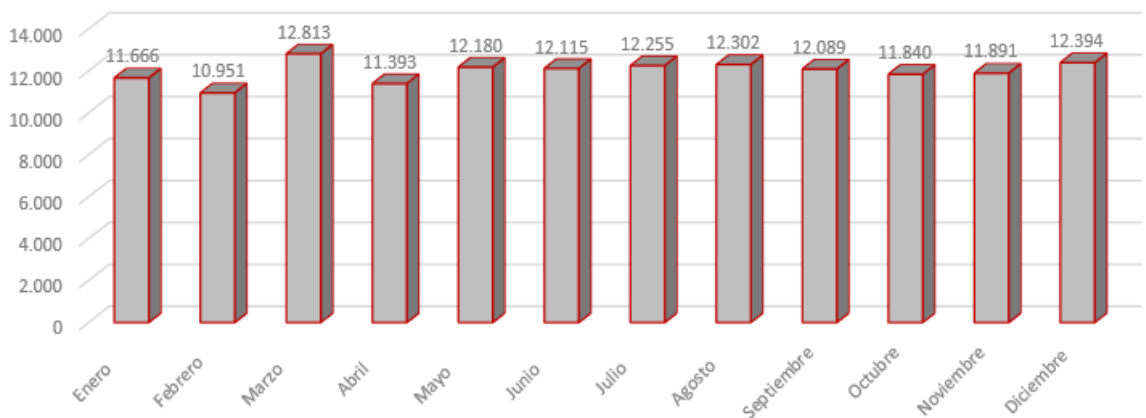
El porcentaje de participación de llamadas del Buen Uso del Servicio en el año 2019 es el 56% del total de llamadas ingresadas al Centro Local Santo Domingo, mientras que las llamadas Mal Uso del Servicio corresponden al 44%.

Centro Local Santo Domingo



- ✓ Total de emergencias coordinadas en el año 2019, por el Centro Local Santo Domingo, en el siguiente gráfico se visualiza por mes :

Centro Local Santo Domingo

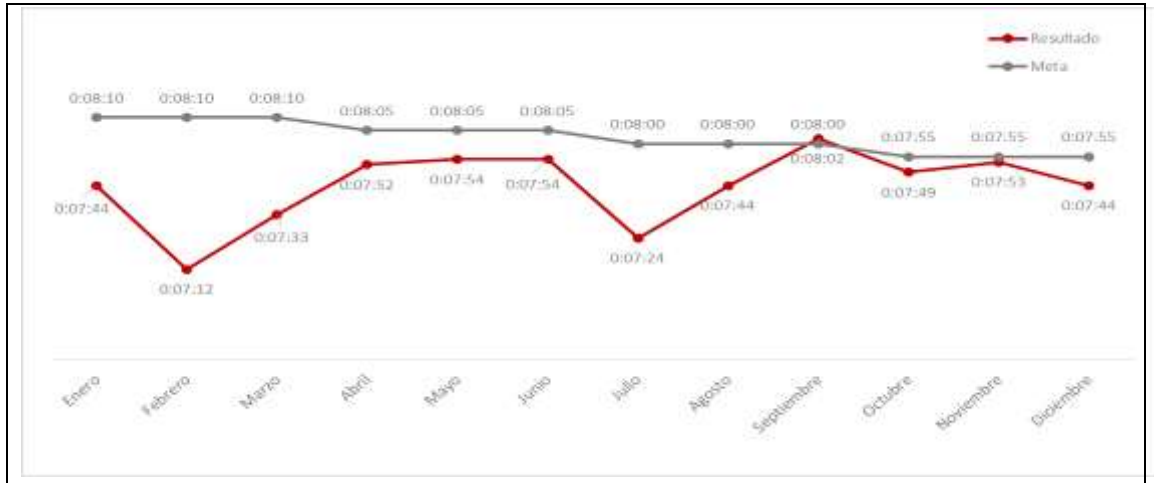


✓ **Tiempo de respuesta**

- Tiempo de respuesta a Seguridad Ciudadana:

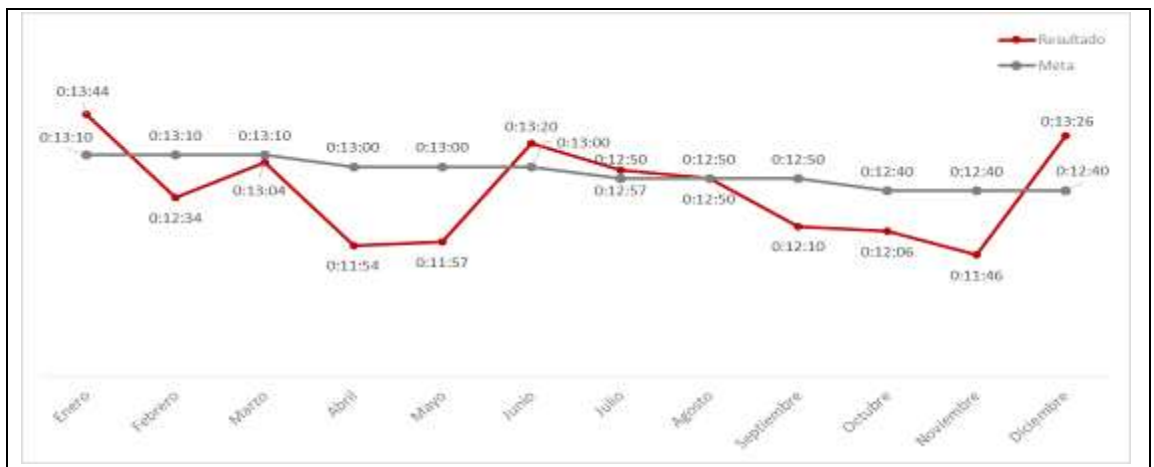
Se observa que se cumple durante todo el año con el tiempo de respuesta del servicio de Seguridad Ciudadana a excepción del mes de septiembre en donde se excede de la meta por 2 segundos.

Centro Local Santo Domingo



- Tiempo de respuesta a Gestión Sanitaria:
- Se observa que se cumple con la meta establecida en los meses de febrero, marzo, abril, mayo, septiembre, octubre, noviembre del 2019, respecto al tiempo de atención de los incidentes de Gestión Sanitaria.

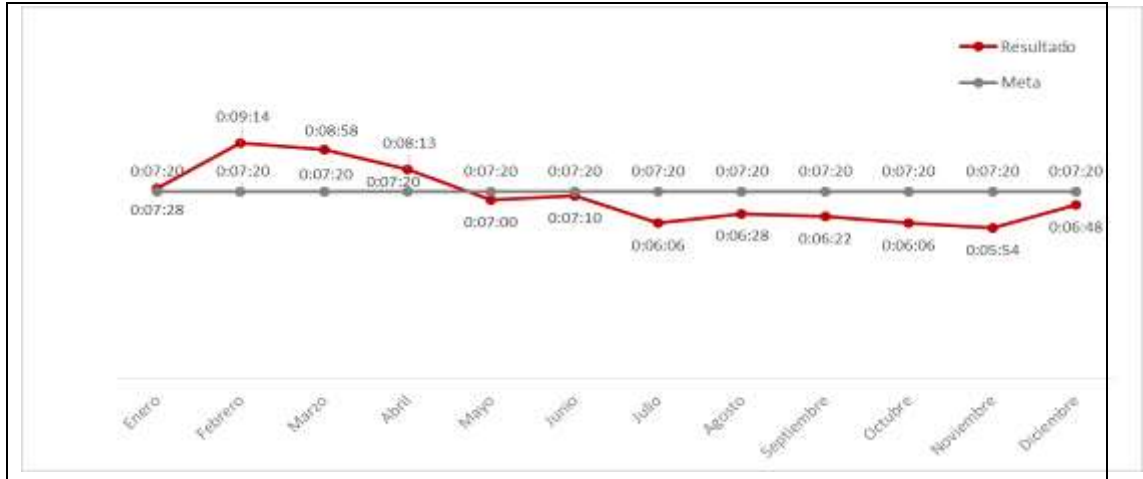
Centro Local Santo Domingo



-Tiempo de respuesta a Tránsito y Movilidad:

Se observa que se cumple con la meta establecida durante los últimos 8 meses del año 2019.

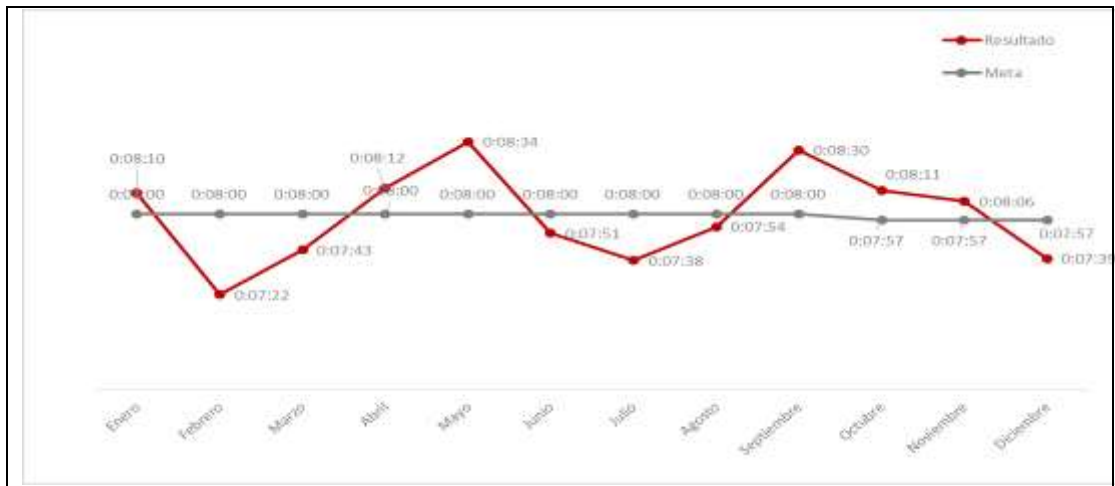
Centro Local Santo Domingo



-Tiempo de respuesta a Violencia Intrafamiliar:

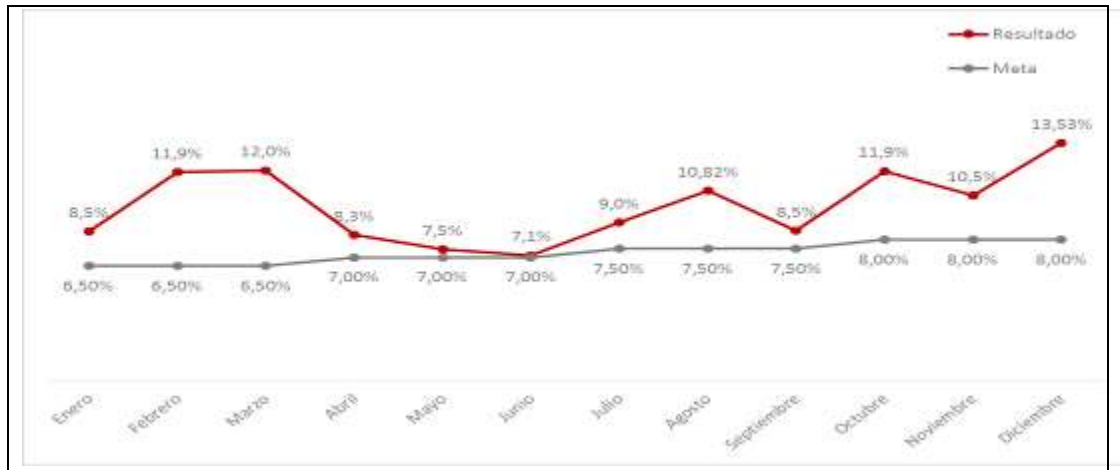
Se observa que se cumple con la meta establecida durante los meses de febrero, marzo, junio, julio, agosto y diciembre del 2019, cumpliendo con los tiempos de respuesta de atención de incidentes de Violencia Intrafamiliar.

Centro Local Santo Domingo



- ✓ Productividad de cámaras (T1,T2,T3 detectados a través de las cámaras de video vigilancia:
Durante el año 2019 se observa el cumplimiento y sobre-cumplimiento de las metas establecidas en este indicador.

Centro Local Santo Domingo



Acciones realizadas relevantes:

- Analizar el espacio adecuado para generar una sala de descarga emocional con personal profesional.
- Realizar los hot spot de los incidentes no atendidos en el servicio de gestión sanitaria de acuerdo a la temporalidad para distribuir unidades en sectores con mayor demanda.
- Generación de la redistribución de ambulancias, con la finalidad atender los incidentes no atendidos en el servicio de gestión sanitaria; pero se requiere de un responsable que realice el seguimiento del cumplimiento de los procedimientos.
- Reuniones con los Analistas de Operaciones Zonal con la finalidad de establecer estrategias para el mejoramiento de servicios.
- Reuniones con los Coordinadores de las Instituciones Articuladas con la finalidad de verificar las novedades y generar estrategias.
- Convenio con CEFORPRO, Centro de Formación de Profesionales, para la integración de ambulancias al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Portoviejo.
- Taller de Adaptación laboral, productividad y disciplina laboral, Hogar y familia.

3.2 Ejecución Presupuestaria

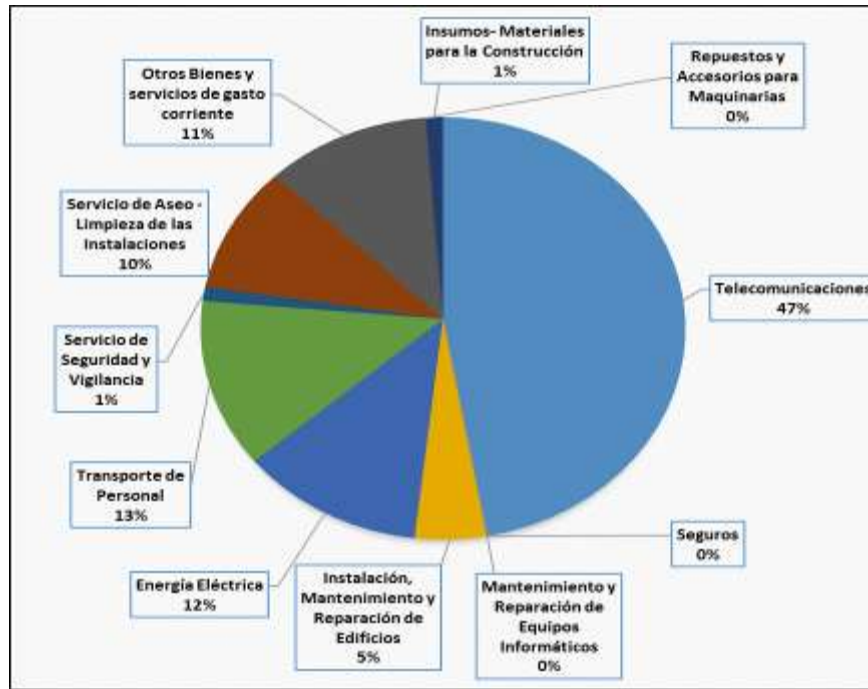
- Gasto Permanente por grupo de gasto

Grupo de Gasto	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	\$2,525,875.86	\$2,525,875.86	100%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	\$1,081,445.18	\$1,081,443.17	100%
(570000) Otros Gastos Corrientes	\$4,866.12	\$4,866.12	100%
(990000) Otros Pasivos	-	-	-
Total	\$3,612,187.16	\$3,612,185.15	100%



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

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	\$512,560.63
Seguros	\$100.00
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	\$666.40
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	\$49,319.51
Energía Eléctrica	\$128,583.07
Transporte de Personal	\$138,238.00
Servicio de Seguridad y Vigilancia	\$11,895.44
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	\$107,412.34
Otros Bienes y servicios de gasto corriente	\$124,555.08
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	-
Insumos- Materiales para la Construcción	\$12,978.82
Total	\$1,086,309.29



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	43	157.356,67	43	157.356,67
Publicación	X			
Licitación	X			
Subasta Inversa Electrónica	1	7.974,61	1	7.974,61
Emergencia	X			
Concurso Público	X			
Contratación Directa	X			
Menor Cuantía	X			
Lista corta	X			
Consultoría	X			
Régimen Especial	4	538.235,03	4	538.235,03
Catálogo Electrónico	15	266.944,58	15	266.944,58
Otras	X			
Total	63	970.510,89	63	432.275,86

3.4 Difusión y comunicación de la gestión institucional

✓ 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, se capacitó a la ciudadanía sobre las funciones que realiza el Servicio Integrado de Seguridad y el trabajo integrado de las instituciones articuladas en la atención de una emergencia y la importancia de reportar un suceso correctamente, para ayudar a disminuir los tiempos de respuesta, crear una corresponsabilidad y disminuir el uso indebido del 9-1-1.

Resultados obtenidos a diciembre 2019

Centros de la Jurisdicción	Total Vinculaciones	Total de Personas Vinculadas
Portoviejo	243	15651
Santo Domingo	64	4581
TOTAL CZ4	307	20232

A 3D bar chart comparing the total number of people linked in two jurisdictions. The bar for Portoviejo is significantly taller, representing 15,651 people, while the bar for Santo Domingo is much shorter, representing 4,581 people.

Centros de la Jurisdicción	ADULTOS	NIÑOS
Portoviejo	7694	7957
Santo Domingo	2555	2026
TOTAL CZ4	10249	9983

A 3D grouped bar chart showing the distribution of linked individuals by age group (Adults and Children) across two jurisdictions. In Portoviejo, there are 7,694 adults and 7,957 children. In Santo Domingo, there are 2,555 adults and 2,026 children. A legend indicates that grey bars represent adults and red bars represent children.

Acciones realizadas relevantes

- Se realizaron 4 talleres Primer Respondiente.
- Se hicieron 2 eventos el principal de estos con la academia, ECU911 Somos Todos.
- Participación en ferias ciudadanas en las parroquias urbanas y rurales de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas y Manabí.

Fotos de Vinculaciones



3.5 Compromisos adquiridos con la comunidad

Compromisos asumidos con la comunidad	Espacio en el que se generó el compromiso	Resultado avance/cumplimiento	Medio de verificación
Realizar más talleres del primer respondiente	En capacitaciones y visitas por el ECU911	Se realizarán en base a un cronograma establecido a nivel nacional	Fotografías

3.6 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 encuestas enfocadas a ciudadanos que han hecho uso de la línea única de emergencias 911, en el año 2019, la Coordinación Zonal -4 alcanza el 91% de satisfacción ciudadana.

Centros de la Jurisdicción	Encuestas efectivas	Porcentaje de Satisfacción Ciudadana
Portoviejo:	971	90,67%
Santo Domingo:	906	91,00%
TOTAL ==>	1.877	90,83%

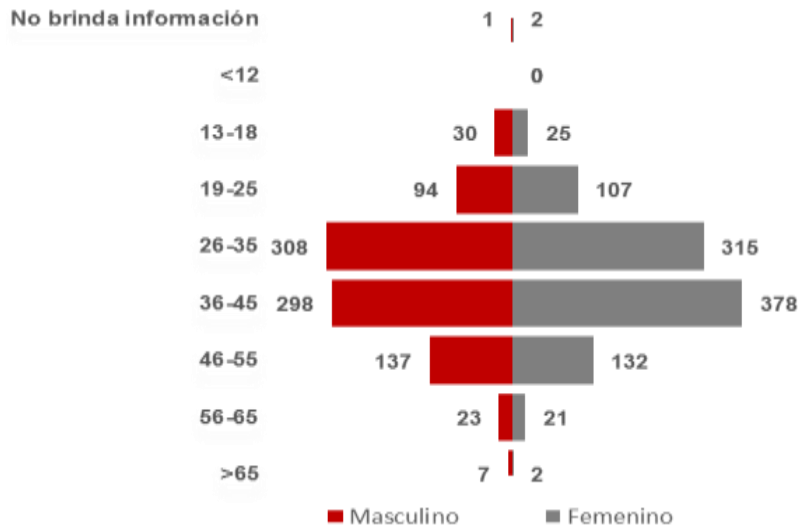
Centro	Porcentaje
Portoviejo	90,67%
Santo Domingo	91,00%

1877 ciudadanos encuestados, de los cuales el 48% (874) corresponde a la población masculina y el 52% (1003) a la femenina.

- La satisfacción ciudadana de entre los 2 centros que conforman la Coordinación Zonal 4, tiene un promedio de 91%, existiendo un incremento de 8%, con relación al año 2018.

Satisfacción Ciudadana por edad y género

En la tabla siguiente se refleja la cantidad de encuesta realizadas a la ciudadanía por género y edad.



4. CONCLUSIONES

La Coordinación Zonal -4 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 mantiene los siguientes resultados:

- **1.429.432** Llamadas recibidas en el año 2019, con un incremento de 1.16% con relación al del año 2018.
- **344.375** Emergencias atendidas en el año 2019, con un incremento de 0.86% de emergencias coordinadas con relación al año 2018
- Tiempo de respuesta de Seguridad Ciudadana: *0:08:07 incremento el tiempo de atención de 37", con relación al año 2018.*
- Tiempo de respuesta de Gestión Sanitaria: *0:14:08 incremento el tiempo de atención de 03", con relación al año 2018.*
- Tiempo de respuesta de Tránsito y Movilidad: *0:07:59 incremento el tiempo de atención de 04", con relación al año 2018.*
- **100%** de ejecución presupuestaria, siendo telecomunicaciones el principal rubro de contratación.
- **91%** de Satisfacción Ciudadana.

5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica.	Firma:  Ing. Darwin Párraga.
Revisado por:	Director Zonal de Planificación y Gestión Estratégica.	Firma:  Ing. Daniel Carvajal.
Aprobado por:	Coordinador Zonal 4 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (E).	Firma:  Sr. Fernando Nolivos.