

***INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS***  
***Centro Zonal 5 y 8***  
***– ECU 911***



SERVICIO  
INTEGRADO  
DE SEGURIDAD



## Contenido

1.	ANTECEDENTES.....	3
2.	DATOS GENERALES.....	4
2.1.	Conformación del Equipo de Trabajo .....	4
2.2.	Datos generales.....	4
2.3.	Cobertura institucional .....	5
3.	PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	7
3.1	Planes Operativos Anuales.....	7
3.2	Ejecución Presupuestaria .....	17
3.3	Contratación de Obras y Servicios.....	19
3.4	Adquisición y enajenación de bienes.....	19
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	20
3.6	Compromisos adquiridos con la comunidad.....	23
3.7	Satisfacción Ciudadana .....	23
4	CONCLUSIONES.....	24

## 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 5 y 8, 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-CZ5-8-2020-0043-M, de fecha 24 de enero del 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 Zonal de Planificación y Gestión Estratégica	Lisete Cristina Velasco Wiesner
Dirección Zonal de Operaciones	Enrique Mendoza Alcívar
Dirección Zonal de Comunicaciones	Lorena María Intriago Espinoza
Dirección Zonal Administrativo Financiero y RRHH	Karen Pamela Cruz Andrade
Dirección Zonal de Estadística	Marco Julio Muñiz Pionce
Dirección Zonal de Tecnología	Xavier Sigifredo Paredes
Dirección Zonal Jurídico	Andrés Bolívar Ayón Tovar

### 2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Coordinación Zonal 5 y 8 del SIS ECU911
Período del cual rinde cuentas:	Enero 1 a Diciembre 31 del 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

<b>REPRESENTANTE LEGAL DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA:</b>	
Nombre del o la representante legal de la institución:	Mayor. Juan Marco Figallo Morales
Cargo del o la representante legal de la institución:	Coordinador Zonal 5-8 del SIS ECU 911
Fecha de designación:	1/9/2016
Correo electrónico:	juan.figallo@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	043709443

<b>RESPONSABLE DE LA ENTIDAD OPERATIVA DESCONCENTRADA:</b>	
Nombre del o la responsable:	Mayor. Juan Marco Figallo Morales
Cargo:	Coordinador Zonal 5-8 del SIS ECU 911
Fecha de designación:	1/9/2016
Correo electrónico:	juan.figallo@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	043709443

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:</b>	
Nombre del o la responsable:	Lisete Cristina Velasco Wiesner
Cargo:	Directora Zonal de Planificación y Gestión Estratégica
Fecha de designación:	25 ENERO 2019 SIS-CZ5-8-2019-0064-M
Correo electrónico:	Lisete.velasco@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	043709466

<b>RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:</b>	
Nombre del o la responsable:	Lisete Cristina Velasco Wiesner
Cargo:	Directora Zonal de Planificación y Gestión Estratégica
Fecha de designación:	24 ENERO 2020 SIS-CZ5-8-2020-0043-M
Correo electrónico:	Lisete.velasco@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	043709466

### 2.3. Cobertura institucional

<b>COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:</b>	
<b>COBERTURA</b>	<b>N.- DE UNIDADES</b>
Zonal	1
Regional	1
Provincial	5
Distrital	
Circuitos	

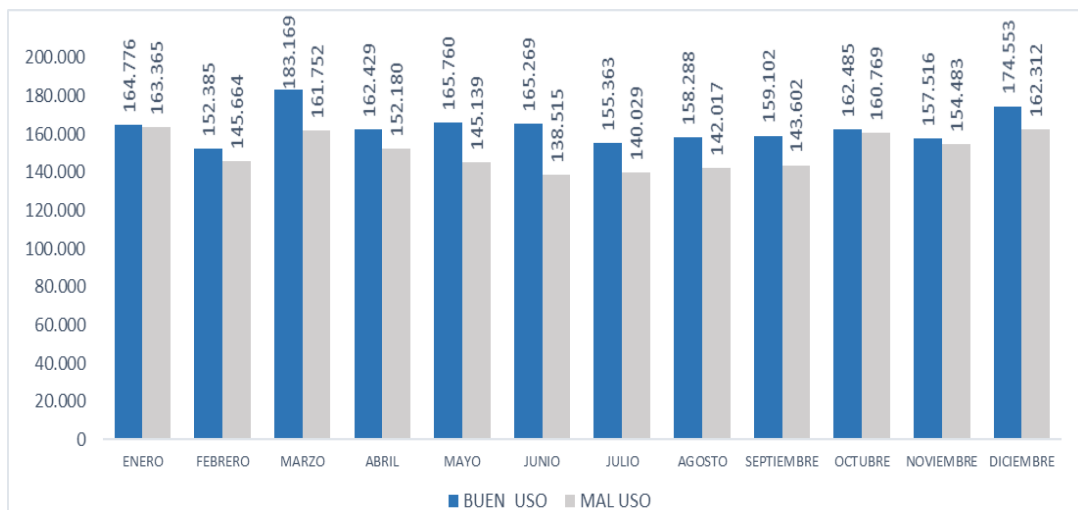
COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Nacional					
Zonal		GUAYAS	4.267.893	Hombres: 2'115.400 Mujeres: 2'152.493	MESTIZO, INDIGENA, BLANCO, AFROAMERICANO, MONTUBIO, OTROS
		SANTA ELENA	384.102	Hombres: 195.386 Mujeres: 188.716	MESTIZO, INDIGENA, BLANCO, AFROAMERICANO, MONTUBIO, OTROS
		GALÁPAGOS	31.600	Hombres: 456.945 Mujeres: 442.687	MESTIZO, INDIGENA, BLANCO, AFROAMERICANO, MONTUBIO, OTROS
		BOLIVAR	206.771	Hombres: 100.960 Mujeres: 105.811	MESTIZO, INDIGENA, BLANCO, AFROAMERICANO, MONTUBIO, OTROS
		LOS RIOS	899.632	Hombres: 16248 Mujeres: 15352	MESTIZO, INDIGENA, BLANCO, AFROAMERICANO, MONTUBIO, OTROS
Regional					
Provincial					
Distrital:					
Circuital:					
Cantonal:					
Parroquial:					

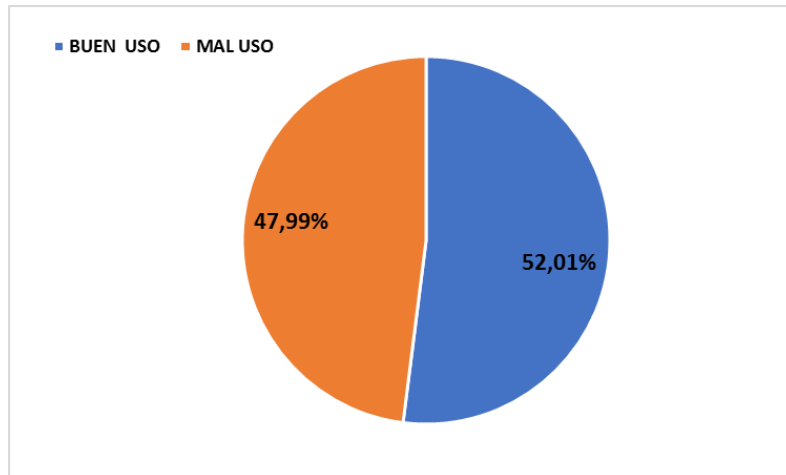
### 3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

#### 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:** Durante el año 2019, se atendieron un total de 3'770.922 alertas, donde para la Coordinación Zonal 5 y 8 representó un decremento del 0.74%. Según los tipos de alertas, las de mal uso representan el 47.99% y las de buen uso el 52.01%. Cabe destacar que este año se realizó una campaña de buen uso del servicio para optimizar los recursos de las instituciones de manera integral.
- En lo que respecta a emergencias a nivel zonal, corresponden al servicio de Seguridad Ciudadana con el 74.30%, seguido del servicio de Gestión Sanitaria con el 13,21%, Tránsito y Movilidad con el 8,10%, Servicio Municipales con el 2,19%, Gestión de Siniestros con el 1,44%, Servicio Militar con el 0,54% y Gestión de Riesgos con el 0,22%.
- En lo que respecta a indicadores de gestión, al finalizar el año 2019 el Centro Zonal de Samborondon cumplió con las metas del tiempo de respuesta de Seguridad Ciudadana y Tránsito y Movilidad, pero no se cumplió con los tiempos de respuesta de Gestión Sanitaria. EL Centro Local de Babahoyo si cumplieron con los tiempos de respuesta de Seguridad Ciudadana, sin embargo, no se logró cumplir con la meta planteada para los tiempos de respuesta en Gestión Sanitaria y Transito y Movilidad.

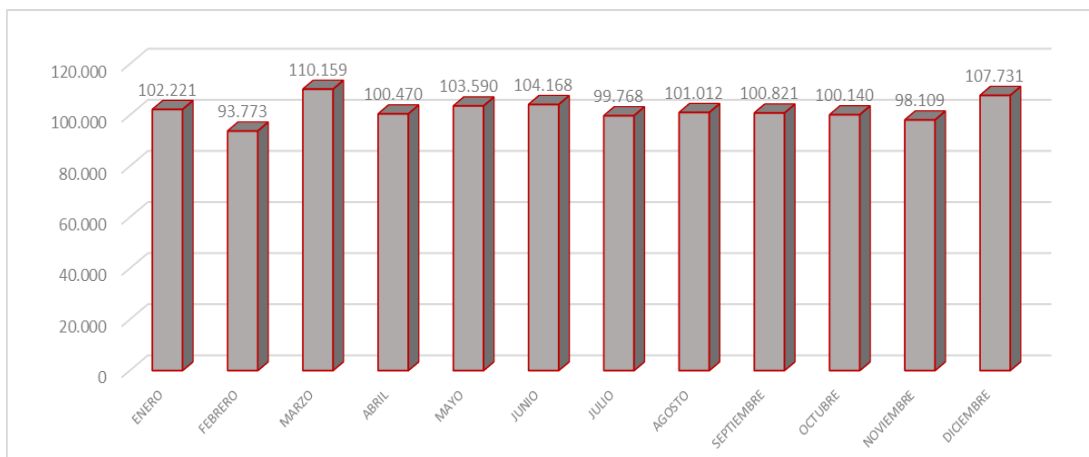
- ✓ Total de llamadas recibidas.





La Coordinación Zonal 5 y 8 durante el año 2019 recibió un total de 3'770.922 de alertas de las cuales el 52,01% corresponden a alertas de Buen Uso y el 47,99% a alertas de Mal Uso.

- ✓ Total de emergencias coordinadas en el año 2019 por mes (barras color gris 25% fondo 2- línea rojo oscuro)

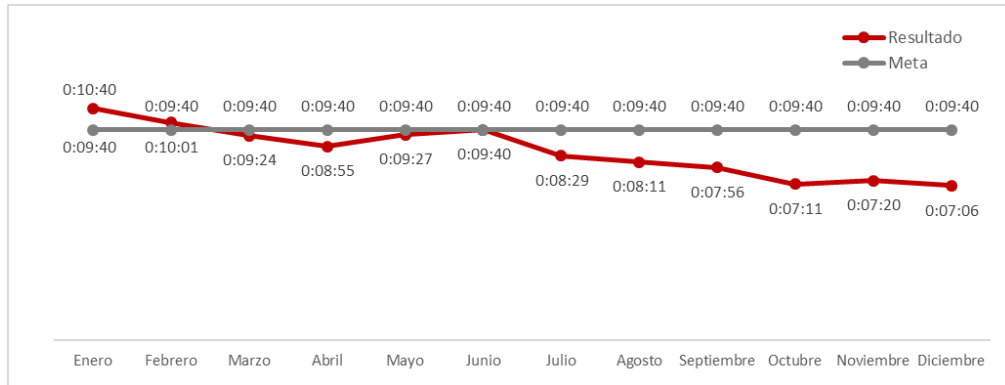


La Coordinación Zonal 5 y 8 gestionó un total de 1'221.962 emergencias con las instituciones articuladas al servicio. Los tres principales servicios con mayor demanda fueron Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad.

✓ Tiempo de respuesta

✓ **Centro Zonal Samborondón**

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



Durante el año 2019 el tiempo de respuesta del servicio de seguridad ciudadana presentó una tendencia a la baja logrando el último trimestre los resultados más bajos de todo el año y consiguiendo estar por debajo de la meta planteada en el año.

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



Durante el año 2019 el tiempo de respuesta del servicio de gestión sanitaria se mantuvo con fluctuaciones por encima de la meta planificada.

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



Durante el año 2019 el tiempo de respuesta del servicio de tránsito y movilidad presentó semestres diferentes, en el segundo semestre se logró cumplir con las metas planificadas.

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



Durante el año 2019 el tiempo de respuesta de los incidentes relacionados con Violencia Intrafamiliar presentaron una tendencia a la baja logrando el último trimestre los resultados más bajos de todo el año y consiguiendo estar por debajo de la meta planteada.

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



Durante el año 2019, la productividad de eventos categorizados como T1 presentó una tendencia a la baja, sin embargo, se pudo mantener el indicador por encima de la meta prevista.

✓ **Centro Local Babahoyo**

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



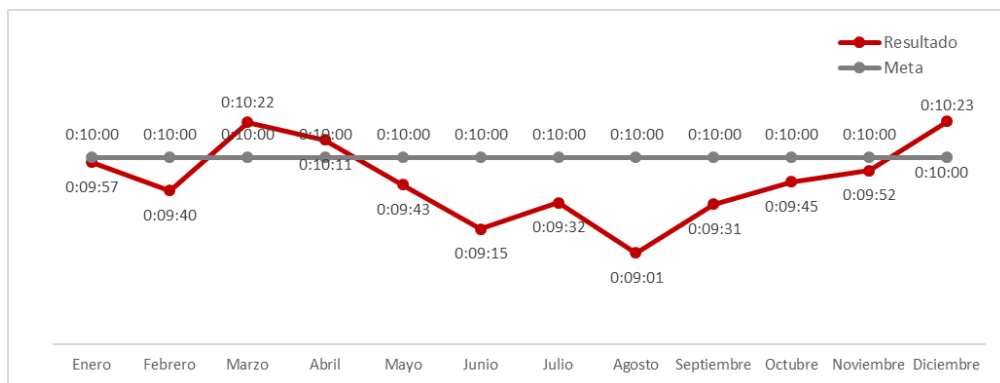
Durante el año 2019 el Centro Local Babahoyo cumplió con la meta planificada en el servicio de seguridad ciudadana, y solo presentan un incremento en el primer y último trimestre del año.

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



Durante el año 2019 el Centro Local Babahoyo presentó tiempos de respuesta a incidentes de gestión sanitaria variables, por lo que se observan tiempos por encima y por debajo de la meta establecida.

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



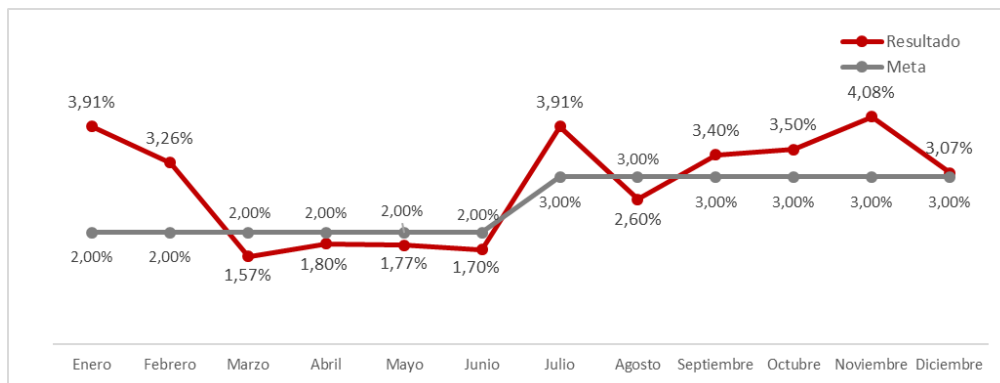
Durante el año 2019, los tiempos de respuesta para el servicio de tránsito y movilidad presentan un cumplimiento de la meta en la mayoría de los meses, sin embargo, se observa el no cumplimiento en los meses de marzo, abril y diciembre.

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



Durante el año 2019, los tiempos de respuesta para los incidentes relacionados con Violencia Intrafamiliar presentan un cumplimiento de la meta en la mayoría de los meses, sin embargo, se observa el no cumplimiento en los meses de marzo y noviembre.

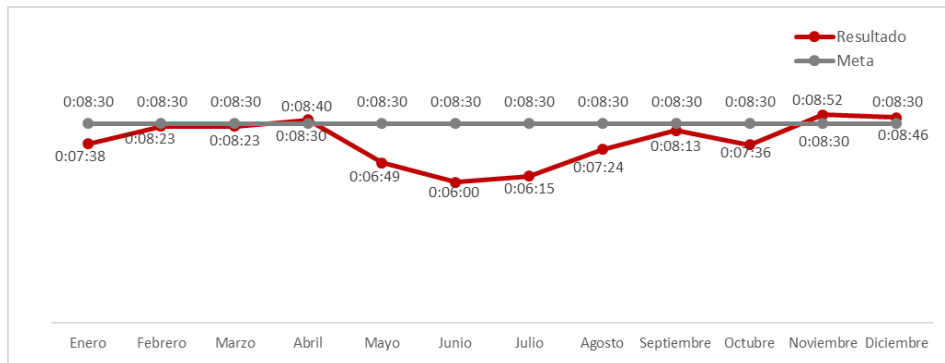
✓ Productividad de cámaras (T1,T2,T3 detectados a través de las cámaras de video vigilancia:



Durante el año 2019, el indicador de productividad de eventos T1 presenta un no cumplimiento de marzo a junio y Agosto, el resto de meses se consigue la meta planteada por el centro.

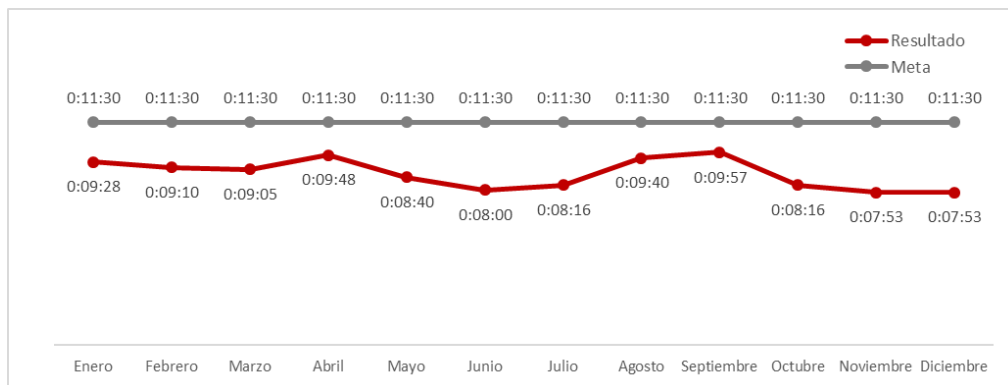
✓ **Centro Local San Cristóbal**

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



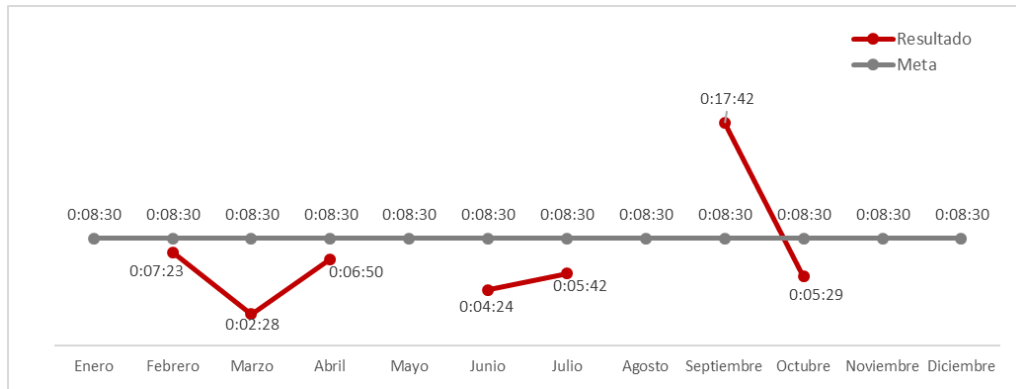
Durante el año 2019, el tiempo de respuesta para el servicio de seguridad ciudadana presenta un cumplimiento de la meta en la mayoría de los meses excepto en abril, noviembre y diciembre.

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



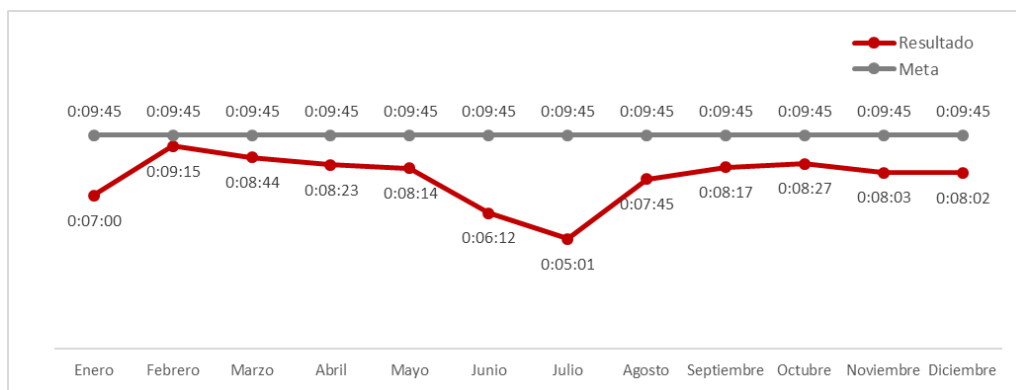
Durante el año 2019, el tiempo de respuesta para el servicio de gestión sanitaria presenta un cumplimiento de la meta durante todo el año, alcanzando los tiempos más bajos en el último trimestre.

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



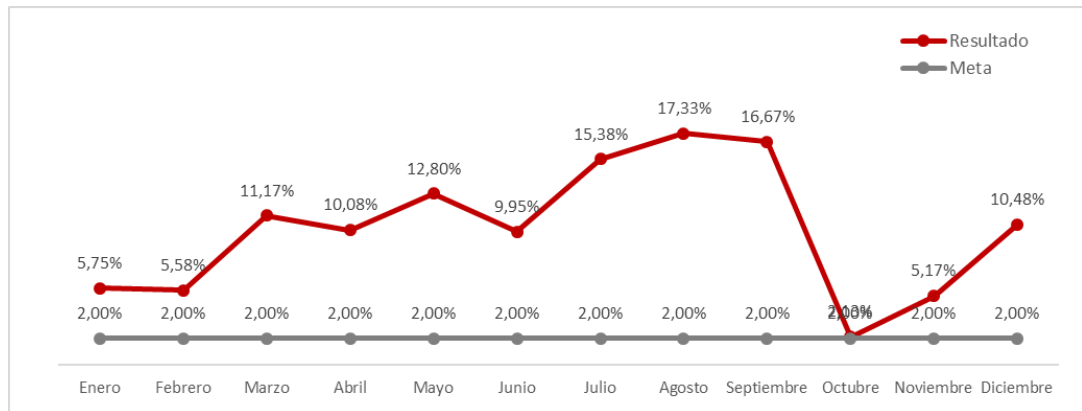
Durante el año 2019, los incidentes relacionados al tránsito y movilidad fueron esporádicos sin embargo el tiempo no se cumple en el mes de septiembre.

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



Durante el año 2019, el tiempo de respuesta para incidentes relacionados a Violencia Intrafamiliar presenta un cumplimiento de la meta durante todo el año, alcanzando los tiempos más bajos en junio y julio de 2019.

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



Durante el año 2019, la productividad de eventos T1 presentan un cumplimiento de la meta durante todo el año.

#### Acciones realizadas relevantes:

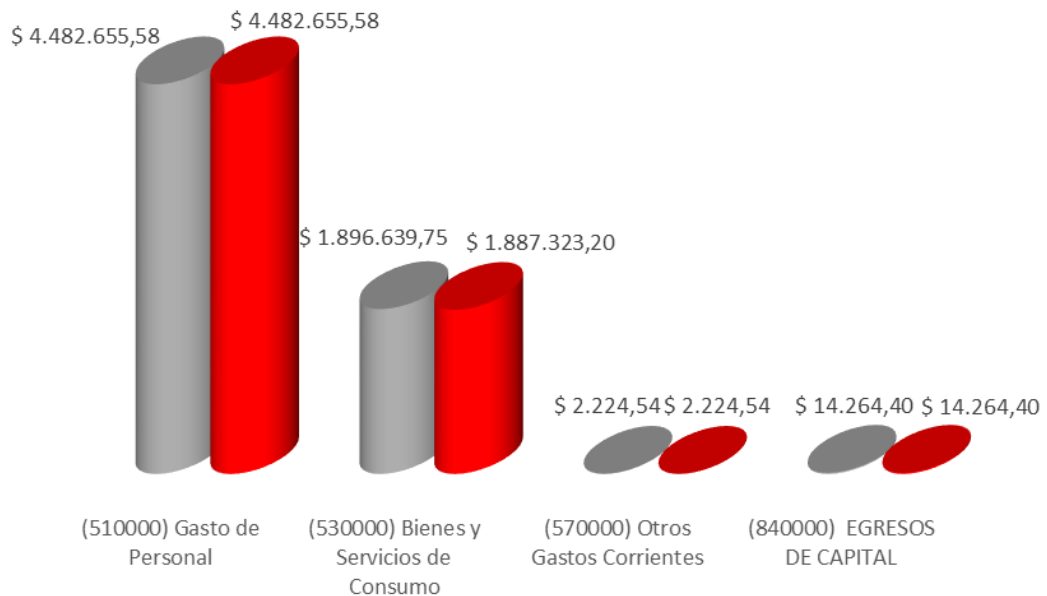
- Continuidad a los tableros creados en BI Local y Zonal de alertas, incidentes, despachos y recursos, implementa a nivel zonal para el monitoreo continuo y oportuno de las emergencias reportadas y gestionadas a I ECU911.
- Creación de un visualizador dinámico de emergencias de Seguridad Ciudadana para los distritos de la PPNN zona 8.
- Capacitación al personal en despacho de Policía Nacional sobre el uso correcto de recursos.
- Seguimiento a la recategorización de incidentes e implementación de mejoras en la metodología de clasificación de registros utilizados en este análisis.
- Se dio soporte en operaciones tanto para el Centro Local de San Cristóbal, incluyendo capacitación y análisis de la distribución operativa, asociado a mejorar el registro de los datos en el sistema.
- Cabe destacar que se dio capacitación a los funcionarios de la Sala Elena incluyendo a personal de las instituciones articuladas.

### 3.2 Ejecución Presupuestaria

- Gasto Permanente por grupo de gasto

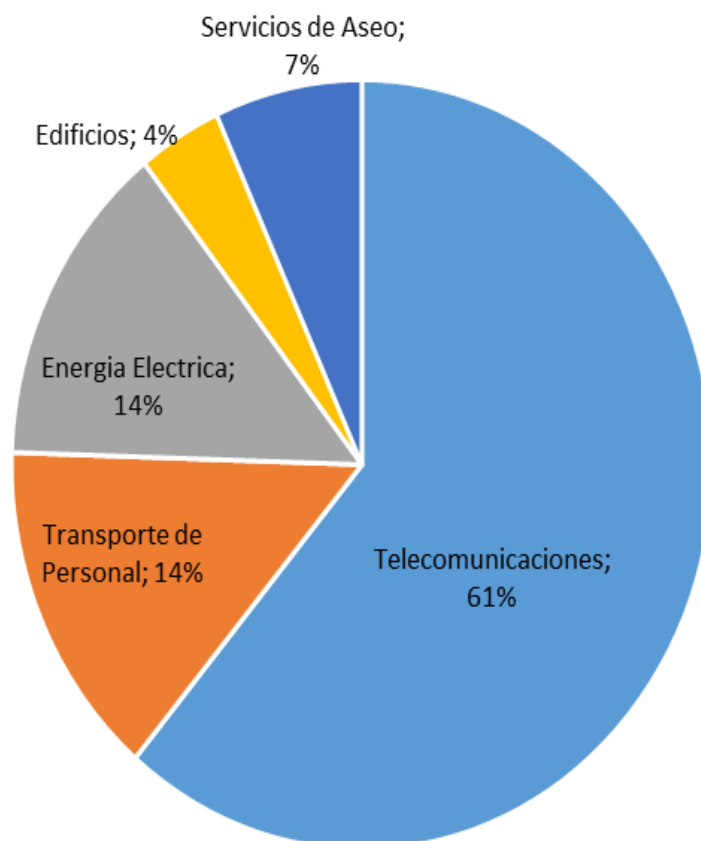
Grupo de Gasto	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	\$ 4.482.655,58	\$ 4.482.655,58	100,00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	\$ 1.896.639,75	\$ 1.887.323,20	99,51%
(570000) Otros Gastos Corrientes	\$ 2.224,54	\$ 2.224,54	100,00%
(840000) EGRESOS DE CAPITAL	\$ 14.264,40	\$ 14.264,40	100,00%
<b>Total</b>	<b>\$ 6.395.784,27</b>	<b>\$ 6.386.467,72</b>	<b>99,85%</b>

(Grafico Codificado Plomo – Rojo Oscuro)



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

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	\$ 1.054.457,03
Transporte de Personal	\$ 246.614,52
Energía Eléctrica	\$ 238.217,90
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	\$ 66.360,93
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	\$ 117.395,04
<b>Total</b>	<b>\$ 1.723.045,42</b>



### 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	50	\$182,443.66	50	\$182,443.66
Publicación				
Licitación				
Subasta Inversa Electrónica	2	68,714.39	0	0
Emergencia				
Concurso Público				
Contratación Directa				
Menor Cuantía				
Lista corta				
Consultoría				
Régimen Especial	7	\$932,096.04	4	\$868,086.93
Catálogo Electrónico	13	\$340,761.48	13	\$340,761.48
Otras				
<b>Total</b>	<b>72</b>	<b>1`524,015.57</b>	<b>67</b>	<b>1`369,737.22</b>

### 3.4 Adquisición y enajenación de bienes

#### Principales adquisiciones y enajenaciones de bienes

Nombre del Bien	Cantidad	Valor	Observación
N/A	N/A	N/A	N/A

### 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.

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 es prioritario para el servicio a fin de disminuir las llamadas de mal uso.

#### Resultados obtenidos a diciembre 2019

- Total de Vinculaciones a nivel zonal, en el 2019 se realizaron 336 actividades.

Centro Zonal ECU 911	Cantidad de Actividades de vinculación
Samborondón	216
Babahoyo	60
San Cristóbal	60
TOTAL	336

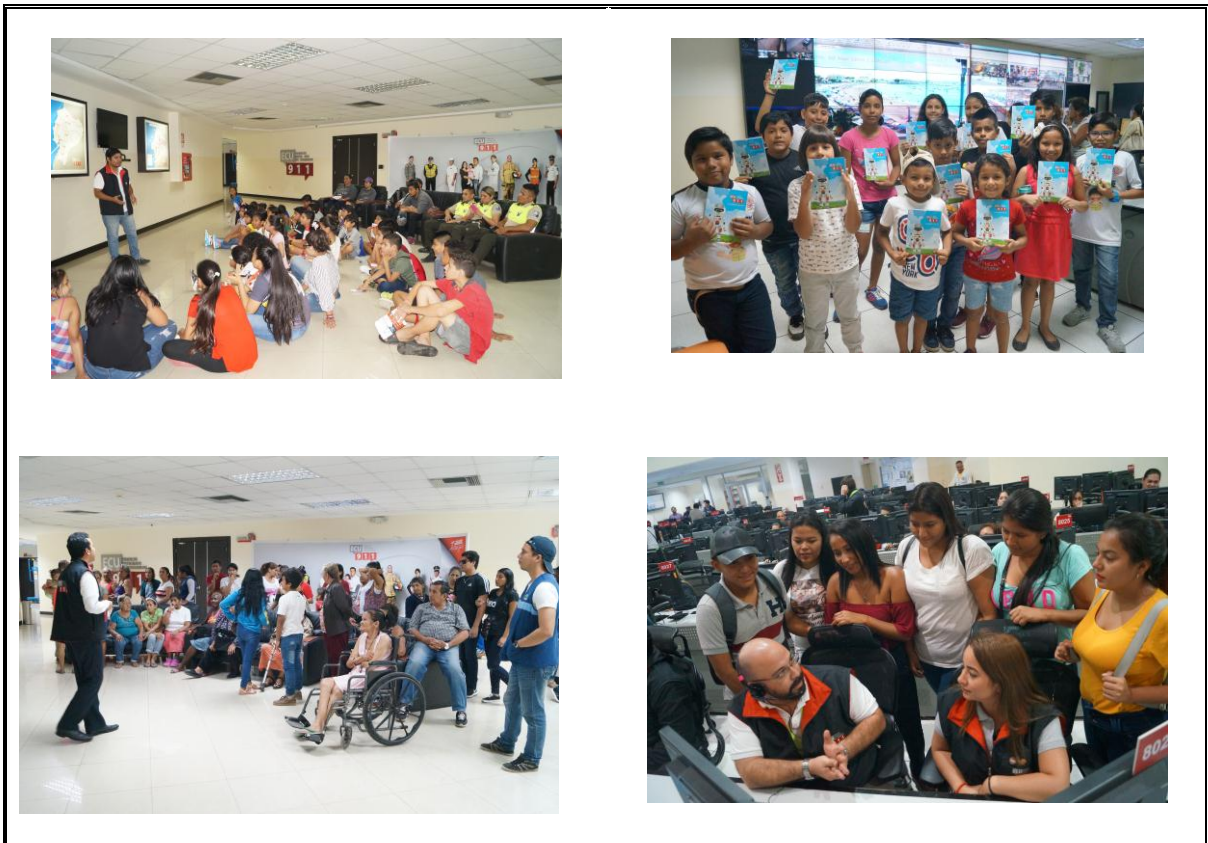
- Total de Personas Vinculadas 22.781

Centro Zonal ECU 911	Cantidad de personas vinculadas
Samborondón	15.004
Babahoyo	5.784
San Cristóbal	1.993
TOTAL	22.781

### Acciones realizadas relevantes

- Realización de Taller Primer Respondiente con 25 colaboradores de empresas privadas y públicas. (ECU 911 Samborondón)
- Visitas de más de 700 estudiantes de diferentes unidades educativas de la provincia del Guayas al ECU 911. (ECU 911 Samborondón)
- Realización de Taller Primer Respondiente con 25 servidores públicos de diferentes instituciones de San Cristóbal. (ECU 911 San Cristóbal)
- Realización de Taller Primer Respondiente con 24 estudiantes de la Universidad de Babahoyo (ECU 911 Babahoyo)

### Fotos de Vinculaciones





### 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 más cámaras de videovigilancia en el cantón Santa Lucía, a través del convenio con el GAD. Actualmente se encuentra en la fase de conexión de la conectividad para empezar a operar.	Reunión de trabajo con el alcalde de Santa Lucía.	95%	
Planificar Taller Primer Respondiente con proveedores de servicios turísticos de Olón, provincia de Santa Elena.	Reunión de trabajo con funcionarios del Ministerio de Turismo Zonal 5y representantes de la Asociación Turística de Olón.	100%	

### 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 la aplicación de encuestas 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 83% de satisfacción ciudadana.

Los resultados de las encuestas realizadas en la Zonal son los siguientes:

PERIODO INFORME DE SATISFACCION	SAN CRISTOBAL	BABAHOYO	SAMBORONDON	TOTAL ZONAL
II Trimestre	97%	79%	78%	85%
III Trimestre	81%	82%	79%	81%
IV Trimestre	87%	88%	77%	84%
Promedio	88%	83%	78%	83%

#### 4 CONCLUSIONES

- Durante el año 2019, se atendieron un total de 3'770.922 alertas. Según los tipos de alertas, las de mal uso representan el 47.99% y las de buen uso el 52.01%. Cabe destacar que este año se realizó una campaña de buen uso del servicio para optimizar los recursos de las instituciones de manera integral.
- En lo que respecta a emergencias a nivel zonal, corresponden al servicio de Seguridad Ciudadana con el 74.30%, seguido del servicio de Gestión Sanitaria con el 13,21%, Tránsito y Movilidad con el 8,10%, Servicio Municipales con el 2,19%, Gestión de Siniestros con el 1,44%, Servicio Militar con el 0,54% y Gestión de Riesgos con el 0,22%.
- En lo que respecta a indicadores de gestión, al finalizar el año 2019 el Centro Zonal de Samborondon cumplió con las metas del tiempo de respuesta de Seguridad Ciudadana y Tránsito y Movilidad, pero no se cumplió con los tiempos de respuesta de Gestión Sanitaria. EL Centro Local de Babahoyo si cumplieron con los tiempos de respuesta de Seguridad Ciudadana, sin embargo, no se logró cumplir con la meta planteada para los tiempos de respuesta en Gestión Sanitaria y Transito y Movilidad.
- En el año 2019 se logró una ejecución presupuestaria del 99,85%.
- Los principales rubros de contratación son Telecomunicaciones, Energía Eléctrica y Transporte de Persona, se supera el 87% de los gastos corrientes.
- A través de la aplicación de encuestas 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 83% de satisfacción ciudadana, incrementando en 2 puntos porcentuales comparado con el año 2018, es decir la percepción de la ciudadanía respecto al servicio que brinda el ECU911 en el 2019 mejoró dos puntos porcentuales.

#### 5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por:	Cargo: Directora Zonal Planificación y Gestión Estratégica	 Firma: MGP. Lissete Velasco W.
Aprobado por:	Cargo: Coordinador Zonal 5 y 8 SIS ECU911 SAMBORONDON	 Firma: Mayor Juan Marco Figallo