

**INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS 2019**  
**COORDINACIÓN ZONAL 7**  
**SIS – ECU 911**



## Contenido

|  |    |
|--|----|
| 1. ANTECEDENTES .....  | 3  |
| 2. DATOS GENERALES.....                                      | 3  |
| 2.1. Conformación del Equipo de Trabajo .....                | 3  |
| 2.2. Datos generales .....                                   | 5  |
| 2.3. Cobertura institucional .....                           | 6  |
| 3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....                     | 7  |
| 3.1 Planes Operativos Anuales .....                          | 7  |
| 3.2 Ejecución Presupuestaria.....                            | 14 |
| 3.3 Contratación de Obras y Servicios .....                  | 16 |
| 3.4 Adquisición y enajenación de bienes.....                 | 16 |
| 3.5 Difusión y comunicación de la gestión institucional..... | 17 |
| 3.6 Compromisos adquiridos con la comunidad .....            | 24 |
| 3.7 Satisfacción Ciudadana .....                             | 24 |
| 4 CONCLUSIONES .....   | 26 |

## 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 7, 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-CZ7-2020-0037-M, del 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**

| <b>Área responsables del Proceso de Rendición de Cuentas</b> | <b>Nombres y Apellidos Titulares de Área</b>                                  |
|--|---|
| Econ. Roosevelt Alexander Sivisaka Velásquez                 | Director de Planificación y Gestión Estratégica (Centro Machala)              |
| Ing. Ivannova Fuertes  | Analista de Planificación y Gestión Estratégica                               |
| Ing. Nadia Noemí Guanuche Orellana                           | Directora Zonal Administrativa Financiera y Recursos Humanos (Centro Machala) |
| Ing. Paola Jaramillo   | Analista de Gestión Administrativa y Financiera Local (Centro Local Loja)     |
| Lcda. Evelin Dennis Valdivieso Villena                       | Directora Zonal de Comunicación Social, (Centro Machala)                      |
| Lcda. María Dolores Ruiz Jiménez                             | Analista de Comunicación (Centro Local Loja)                                  |
| Ing. Oshman Aguilera   | Director Zonal de Estadística. (Centro Machala)                               |
| Ing. Marco Guachizaca  | Analista de Estadística (Centro Local Loja)                                   |
| Ing. Diego Edmundo Guillén Ortega                            | Director Zonal de Tecnología y Soporte (Centro Machala)                       |
| Ing. Juan Pablo Cabrera                                      | Especialista de Soporte Tecnológico Local (Centro Local Loja)                 |
| Abg. Jaime Pozo Cruz   | Director Zonal de Operaciones (Centro Machala)                                |
| Ing. Marisela Loarte   | Especialista Local de Operaciones (Centro Loja)                               |
| Abg. Fabián Vicente Maldonado Lozada                         | Director Zonal de Asesoría Jurídica(Centro Machala)                           |
| Abg. Magaly Ximena Chumbi                                    | Analista de Asesoría Jurídica Local (Centro Operativo Loja)                   |

## 2.2. Datos generales

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas: | Coordinación Zonal 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:         | Mario Javier Astudillo Gómez  |
| Cargo del o la representante legal de la institución:          | Coordinador Zonal 7           |
| Fecha de designación:  | 21 de Agosto 2019             |
| Correo electrónico:  | Mario.astudillo@ecu911.gob.ec |
| Teléfonos:   | 07-3700732                    |

| RESPONSABLE DE LA ENTIDAD OPERATIVA DESCONCENTRADA: |                               |
|---|-------------------------------|
| Nombre del o la responsable:                        | Mario Javier Astudillo Gómez  |
| Cargo:  | Coordinador Zonal 7           |
| Fecha de designación:                               | 21 de Agosto 2019             |
| Correo electrónico:                                 | Mario.astudillo@ecu911.gob.ec |
| Teléfonos:  | 07-3700732                    |

| RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS: |   |
|--|---|
| Nombre del o la responsable:                     | Roosevelt Alexander Sivisaka Velásquez                |
| Cargo:   | Director Zonal de Planificación y Gestión Estratégica |

|                       |                                  |
|-----------------------|----------------------------------|
| Fecha de designación: | 02 de abril de 2019              |
| Correo electrónico:   | roosevelt.sivisaka@ecu911.gob.ec |
| Teléfonos:            | 07-3700732 ext 9744              |

| <b>RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:</b> |  |
|--|--|
| Nombre del o la responsable:   | Lcda. Evelin Dennis Valdivieso Villena |
| Cargo:   | Directora Zonal de Comunicación Social |
| Fecha de designación:  | 16 de septiembre 2019                  |
| Correo electrónico:  | evelin.valdivieso@ecu911.gob.ec        |
| Teléfonos:   | 07-3700732 ext 9750                    |

### 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   |                        |
| Provincial   | 1                      |
| Distrital  |                        |
| Circuitos  |                        |

| <b>COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:</b> |                        |                  |   |                    |                                 |
|--|------------------------|------------------|---|--------------------|---------------------------------|
| <b>NIVEL</b>   | <b>N.- DE UNIDADES</b> | <b>COBERTURA</b> | <b>N. USUARIOS</b>  | <b>GÉNERO</b>      | <b>NACIONALIDADES O PUEBLOS</b> |
| Nacional   |                        |                  |   |                    |                                 |
| Zonal  |                        |                  | 1.247.576   | Masculino-Femenino | Mestizo-Saraguro-Shuar          |
| Regional   |                        |                  |   |                    |                                 |
| Provincial   |                        |                  | Loja 448.996<br>Zamora<br>Chinchiipe<br>91.376<br>El Oro<br>707.204 | Masculino-Femenino | Mestizo-Saraguro-Shuar          |
| Distrital:   |                        |                  |   |                    |                                 |
| Circuital:   |                        |                  |   |                    |                                 |
| Cantonal:  |                        |                  |   |                    |                                 |
| Parroquial:  |                        |                  |   |                    |                                 |

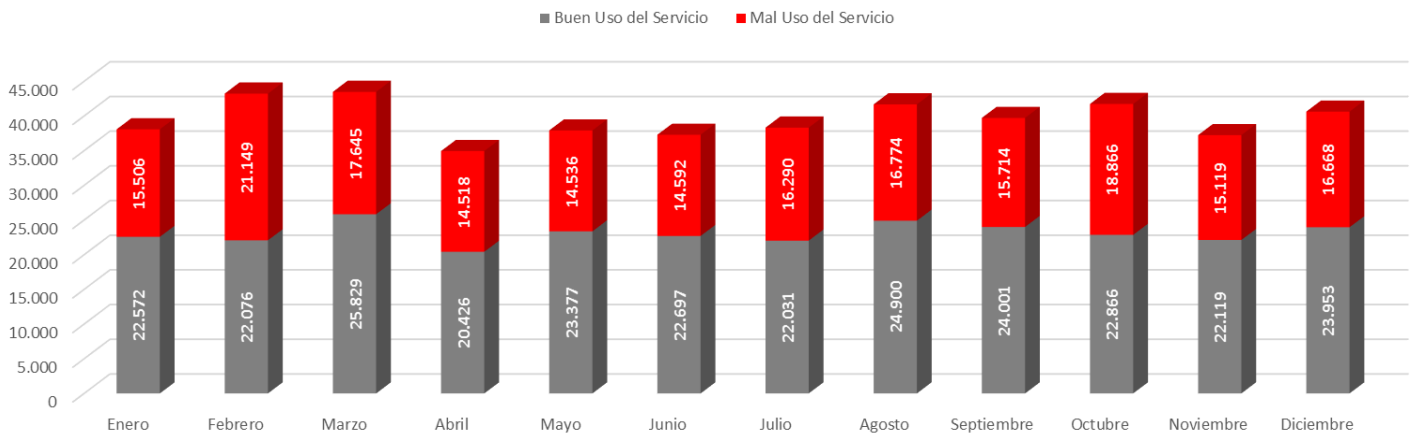
### 3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

#### 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

#### Centro Zonal Machala

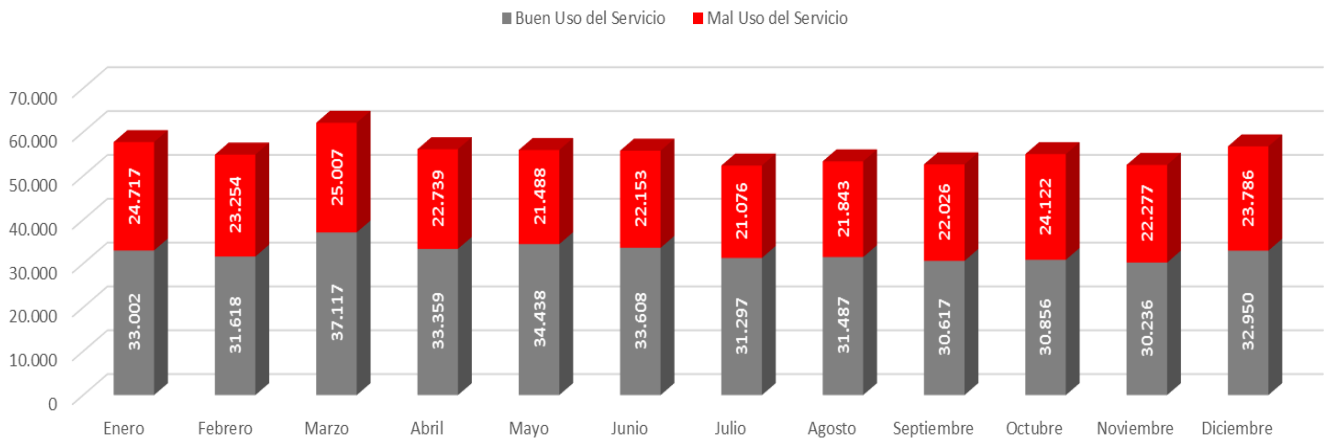
| Tipo de Alertas       | Total general  | Porcentaje     |
|-----------------------|----------------|----------------|
| Buen Uso del Servicio | 390.585        | 58,73%         |
| Mal Uso del Servicio  | 274.488        | 41,27%         |
| <b>Total general</b>  | <b>665.073</b> | <b>100,00%</b> |



Los datos representados en la gráfica permiten observar que porcentualmente existe una mayor cantidad de alertas de buen uso (58,75%), en contraste con el 41,27% de llamadas catalogadas como de mal uso. Es a partir del mes de julio que se evidencia una tendencia constante hacia la baja.

### Centro Local Loja

| Tipo de Alertas       | Total general  | Porcentaje     |
|-----------------------|----------------|----------------|
| Buen Uso del Servicio | 276.847        | 58,38%         |
| Mal Uso del Servicio  | 197.377        | 41,62%         |
| <b>Total general</b>  | <b>474.224</b> | <b>100,00%</b> |

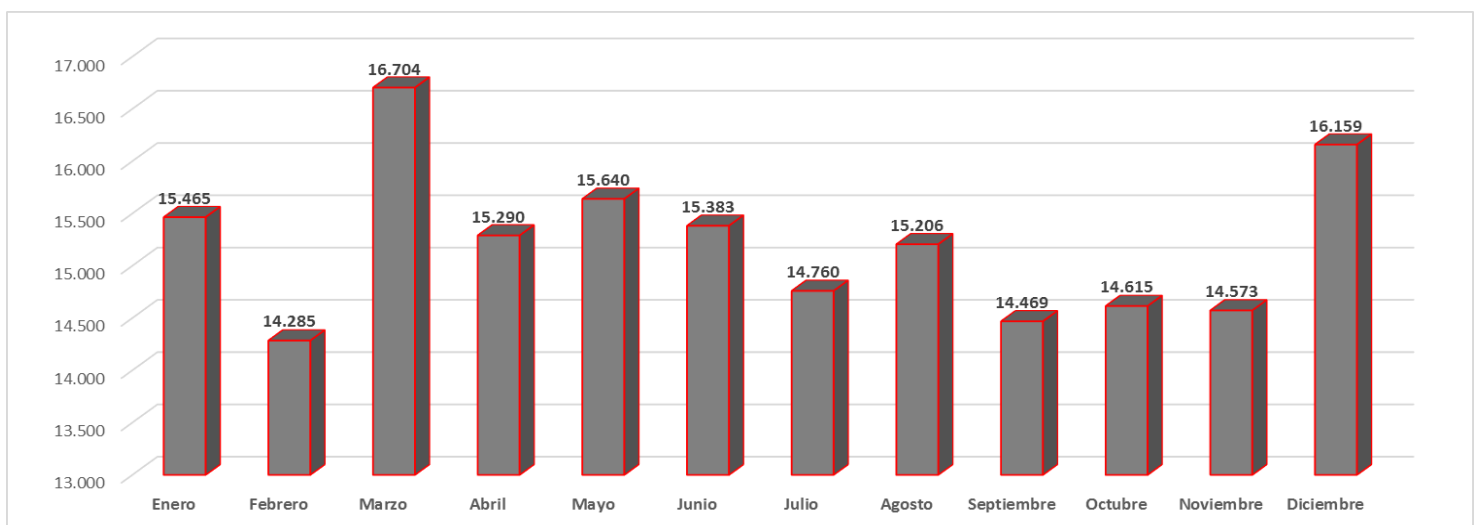


Al igual que el Centro Zonal Machala, el Centro Operativo Local Loja registra un mayor porcentaje de buen uso del servicio (58,38%), respecto del 41,62% catalogada como mal uso del servicio. Igualmente es a partir de la segunda mitad del 2019 que se muestra una estabilización en la tendencia de reducción de mal uso.

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

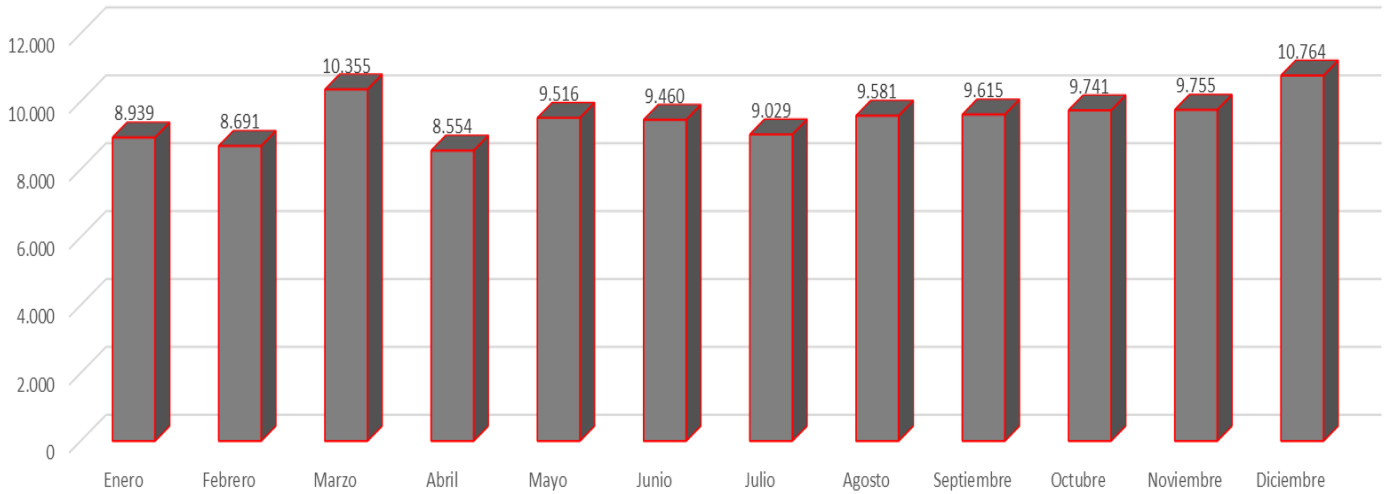
### Centro Zonal Machala

**Total de emergencias Coordinadas = 182.549**



### Centro Local Loja

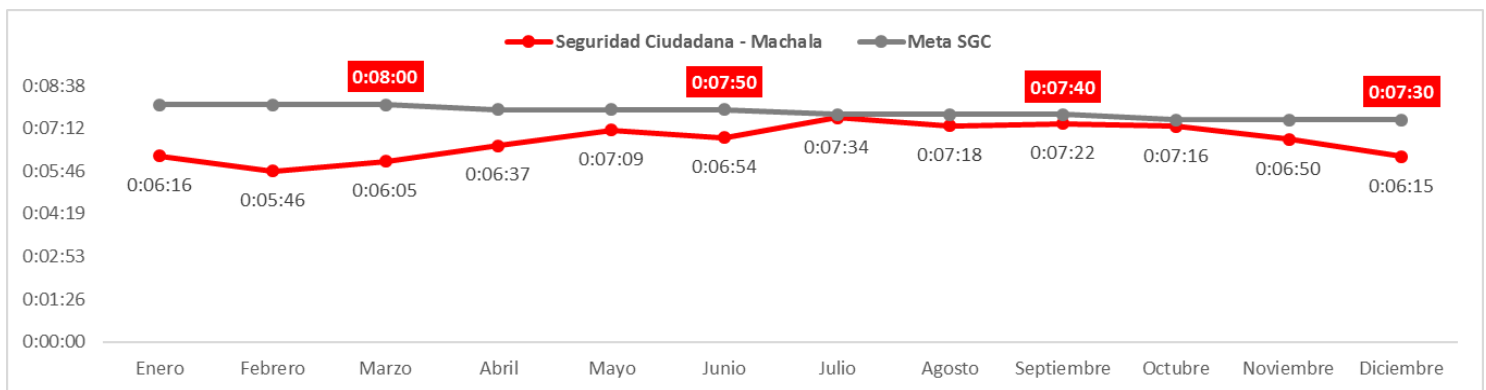
Total de emergencias Coordinadas = 114.000



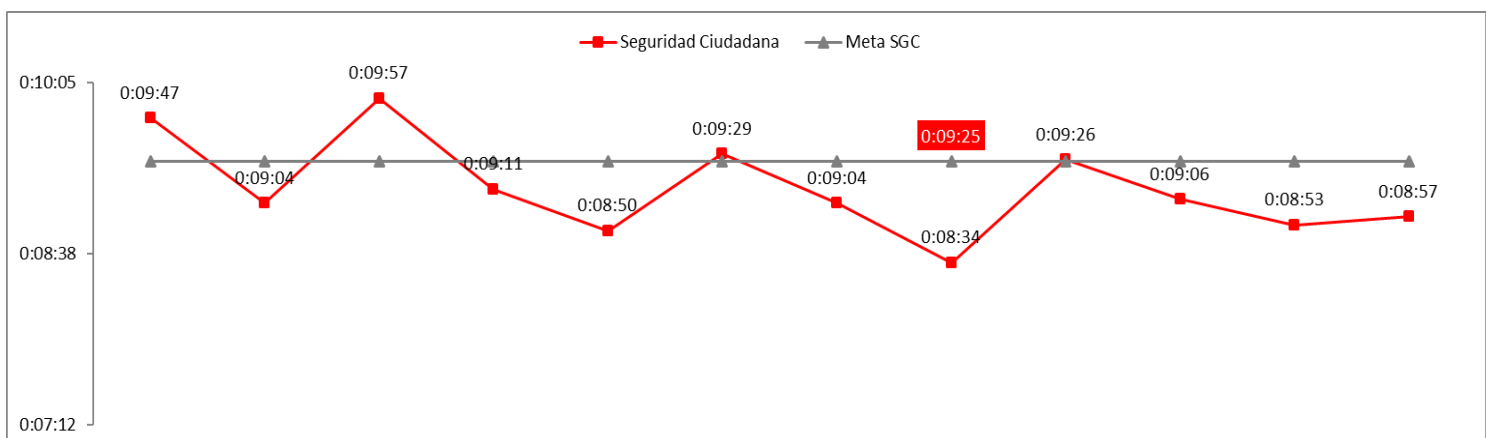
Se puede observar que el total de emergencias coordinadas en zona alcanzan 296.549, de las cuales el 62% (182.549) corresponden al Centro Zonal Machala, en tanto que el restante 38% (114.00) al Centro Local Loja, que da cobertura a Loja y Zamora Chinchipe.

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

### Centro Zonal Machala



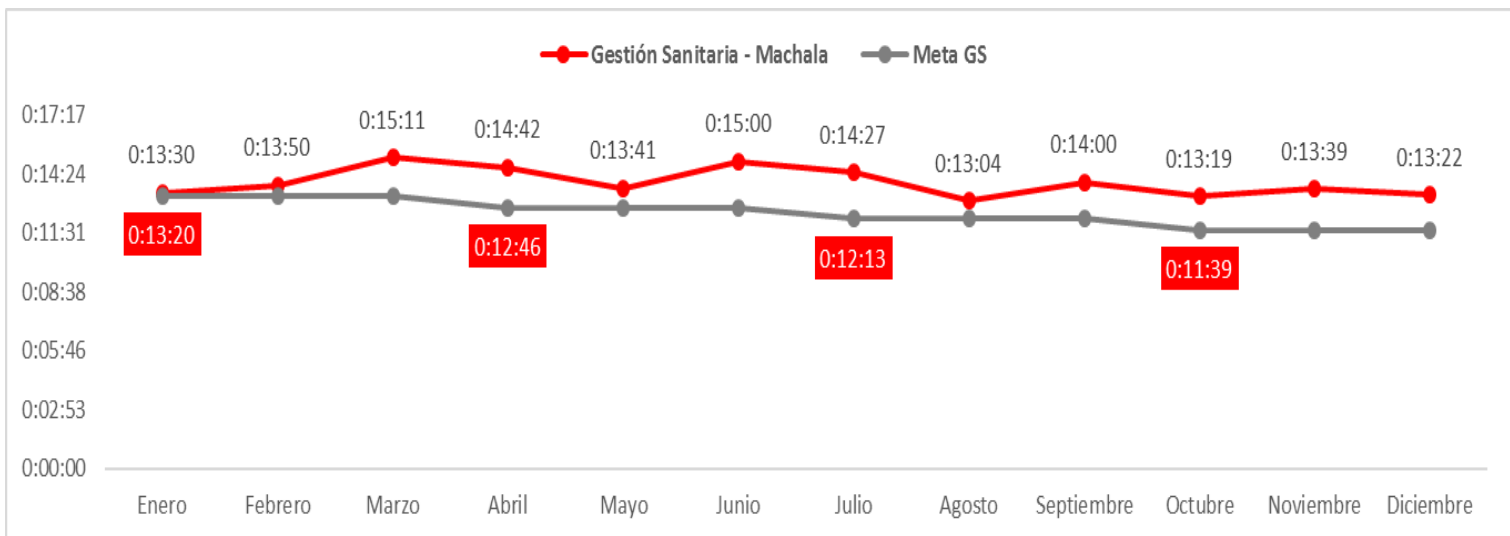
### Centro Local Loja



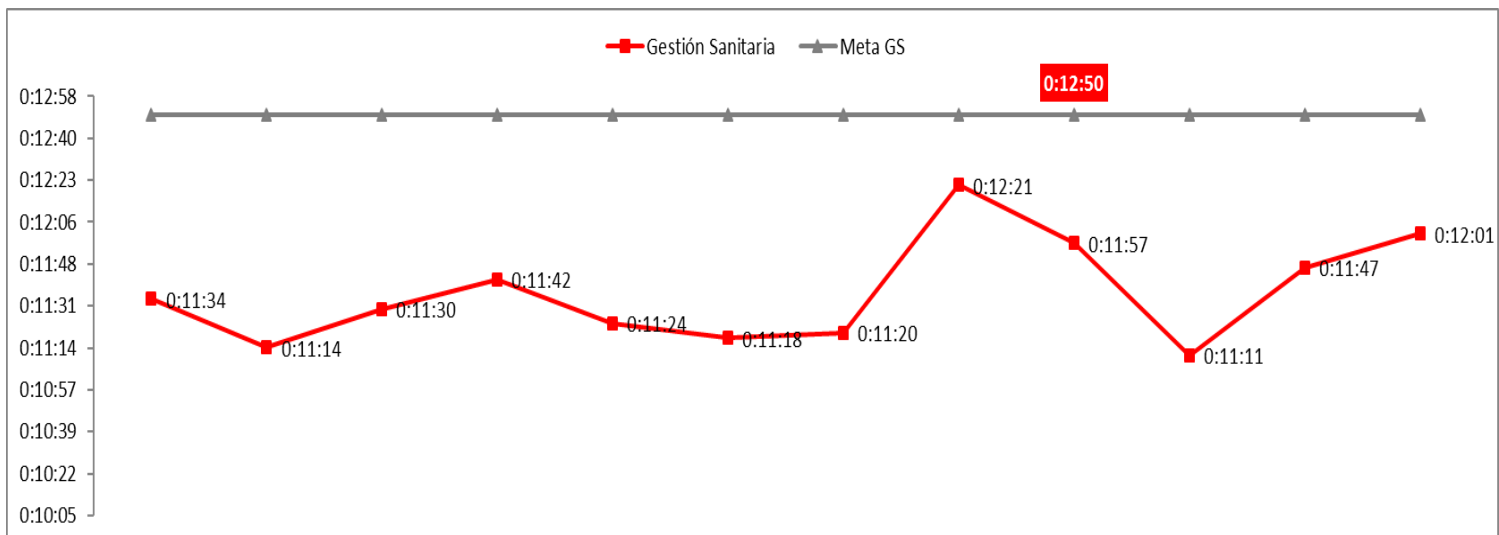
Se puede observar que para el caso del Centro Machala se registran tiempos de respuesta entre 0:05:46 y 0:07:34, cumpliendo las metas fijadas para todo el año; mientras que para el Centro Loja los tiempos fluctúan entre 0:08:34 y 0:09:57 registrando tiempos por debajo de la meta en los meses de febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre, noviembre y diciembre.

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

### Centro Zonal Machala



### Centro Local Loja

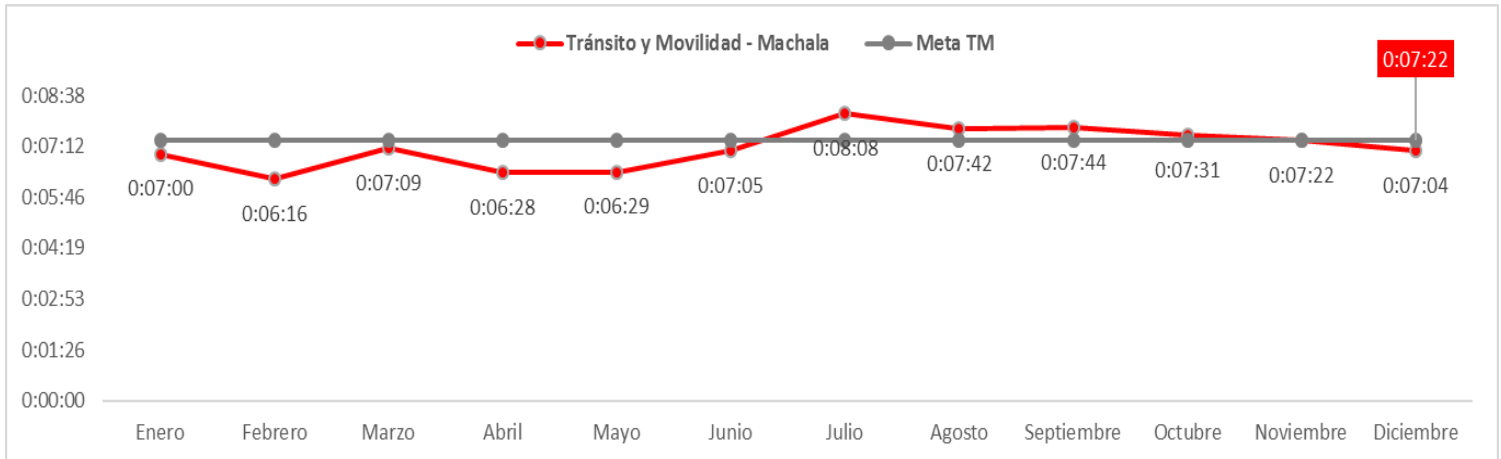


Los resultados graficados muestran que para el caso del Centro Machala los tiempos fluctúan entre 0:13:04 y 0:15:11, superiores a las metas trimestrales planteadas

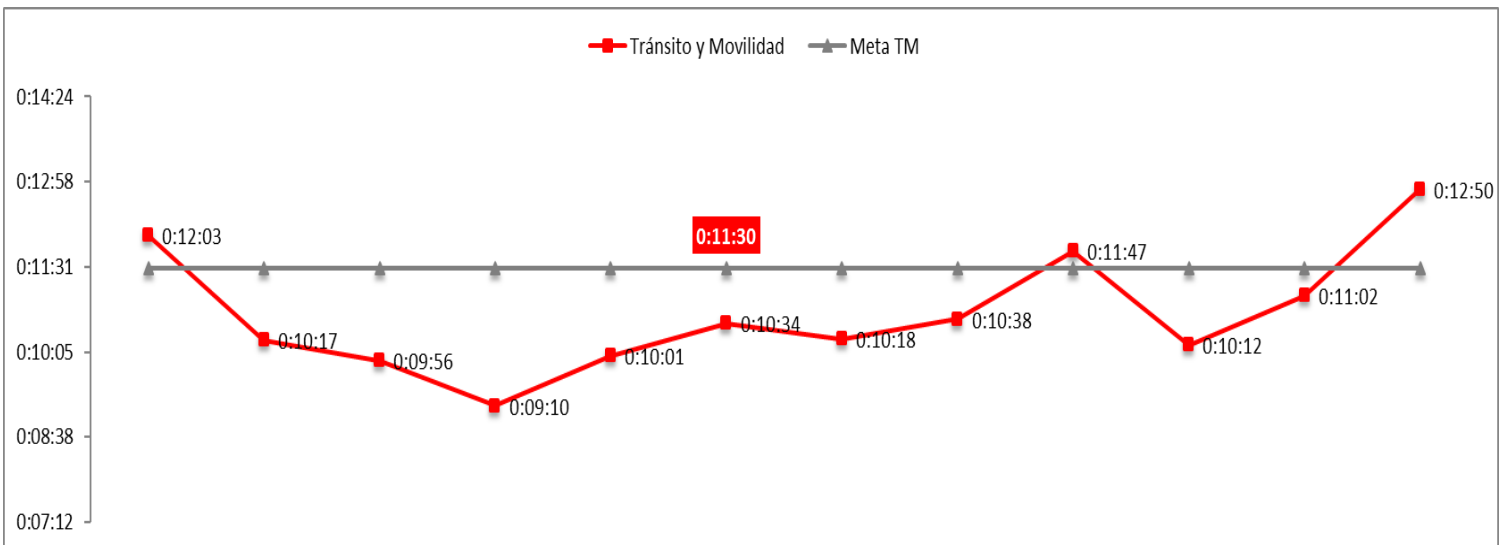
(0:13:20 - 0:12:46 – 0:12:13 – 0:11.39); en el caso del Centro Loja los tiempos varían entre 0:11:11 y 0:12:21 muy por debajo de la meta de 0:12:50.

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

### Centro Zonal Machala



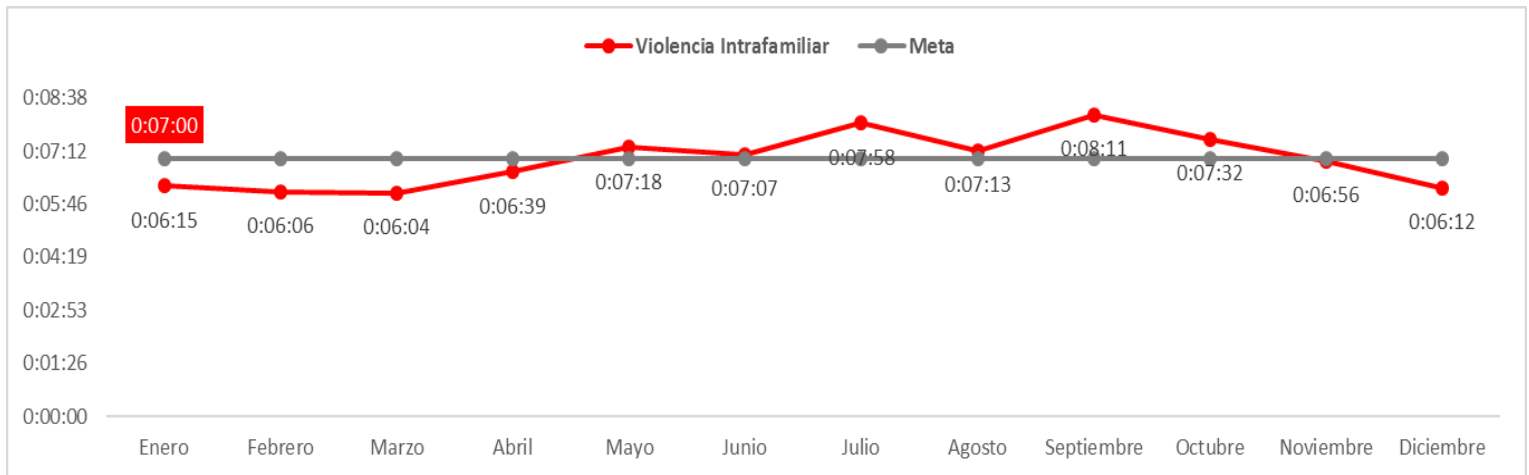
### Centro Local Loja



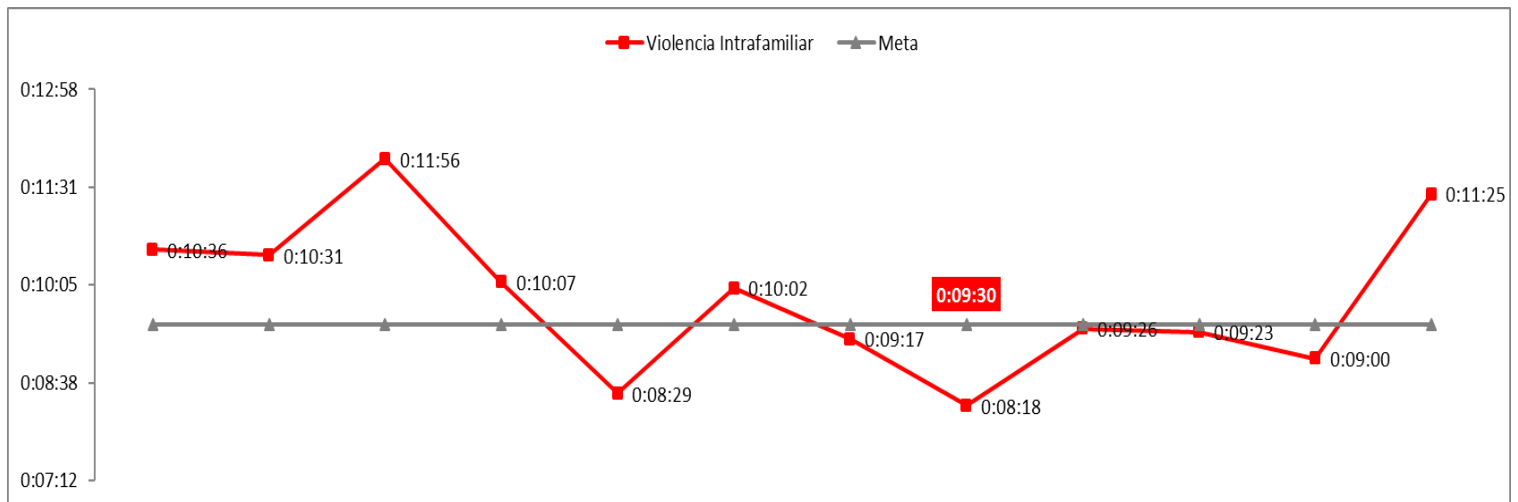
Se puede observar que los tiempos registrados en el Centro Machala varían entre 0:06:16 y 0:08:08, pudiéndose evidenciar que en los meses de julio, agosto, septiembre y octubre los resultados están por encima de la meta. Para el caso del Centro Loja los tiempos fluctúan entre 0:09:10 y 0:12:50, pudiendo determinarse que en los meses de enero, septiembre, diciembre están por encima de la meta.

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

### Centro Zonal Machala



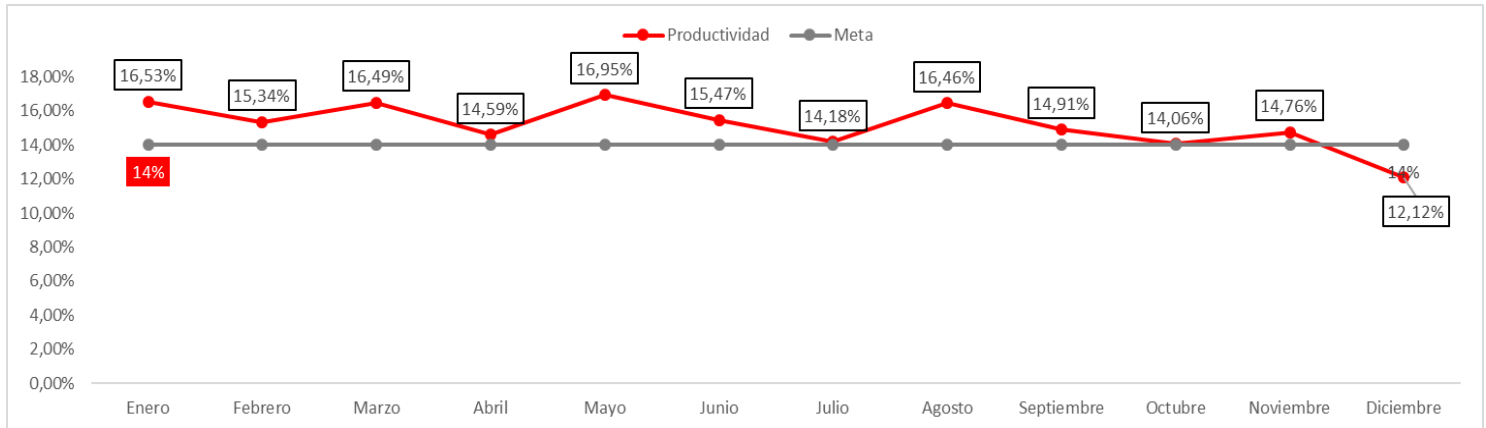
### Centro Local Loja



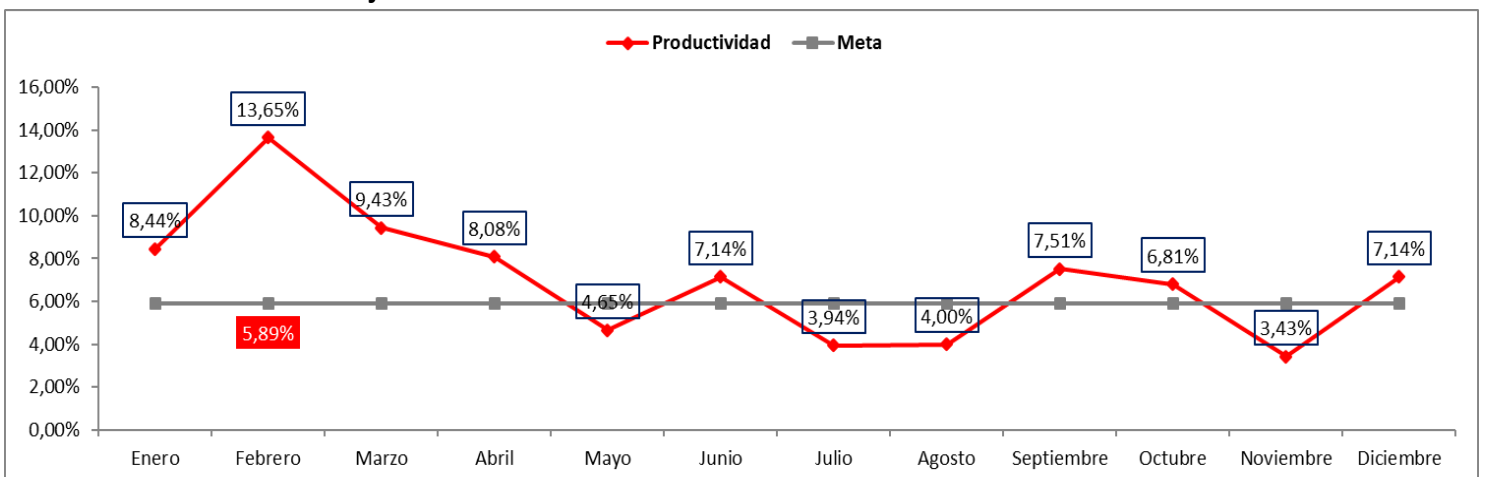
Los Tiempos de respuesta para los casos de violencia intrafamiliar registrados en el Centro Machala van entre 0:06:04 0:08:11, siendo de resaltar que en los meses mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre los resultados sobrepasan las metas, en los restantes meses el resultado fue menor a la meta planteada en tiempos de respuesta. Para el caso del Centro Operativo Local Loja los tiempos de respuesta van entre 0:08:18 hasta 0:11:56, observándose el cumplimiento de la meta en los meses de mayo, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre.

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

### Centro Zonal Machala



### Centro Zonal Loja



El indicador de productividad de cámaras del Centro Machala está por encima de la meta planteada para todo el año (14%); mientras tanto para el Centro Loja los meses de mayo, julio, agosto, y noviembre están por debajo de la meta planteada (5,89%).

#### Acciones realizadas relevantes:

Coordinación y articulación local: Acta de compromiso para: Articulación de Ambulancia del Cuerpo de Bomberos de Huaquillas; Articulación de Ambulancia de la Red Municipal de Salud de Machala 24/7.

Acercamiento con la Concesionaria Vial del Sur "CONSUR R7H" para la articulación de sus unidades médicas al Servicio Integrado de Seguridad.

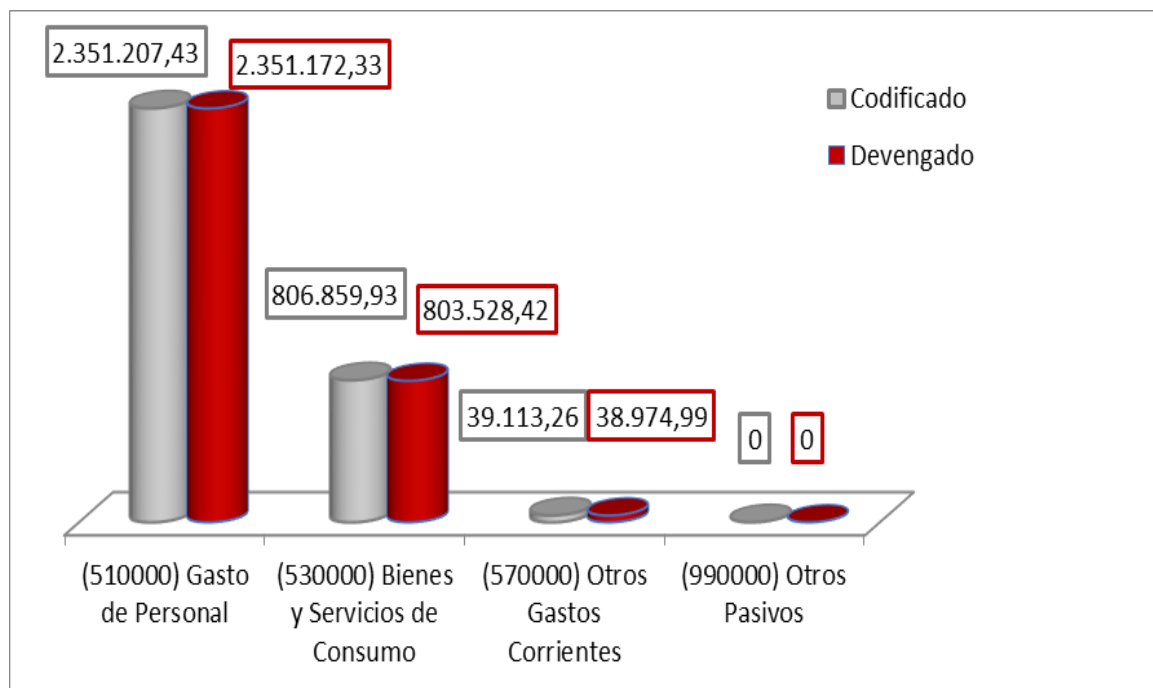
Fortalecimiento instituciones articuladas: Ingreso de Personal del Agencia Civil de Tránsito del Cantón Machala al área de Despacho y Video Vigilancia para el control de tránsito de este cantón; Certificación del personal de Video Vigilancia como evaluadores y supervisores de video vigilancia; Colaboración en la sala de video vigilancia a las diferentes agencias de Policía Nacional y F.F.A.A. para temas de investigación con el manejo de cámaras y Geolocalización de equipos móviles.

Participación en asambleas comunitarias para diálogos con la ciudadanía.

### 3.2 Ejecución Presupuestaria

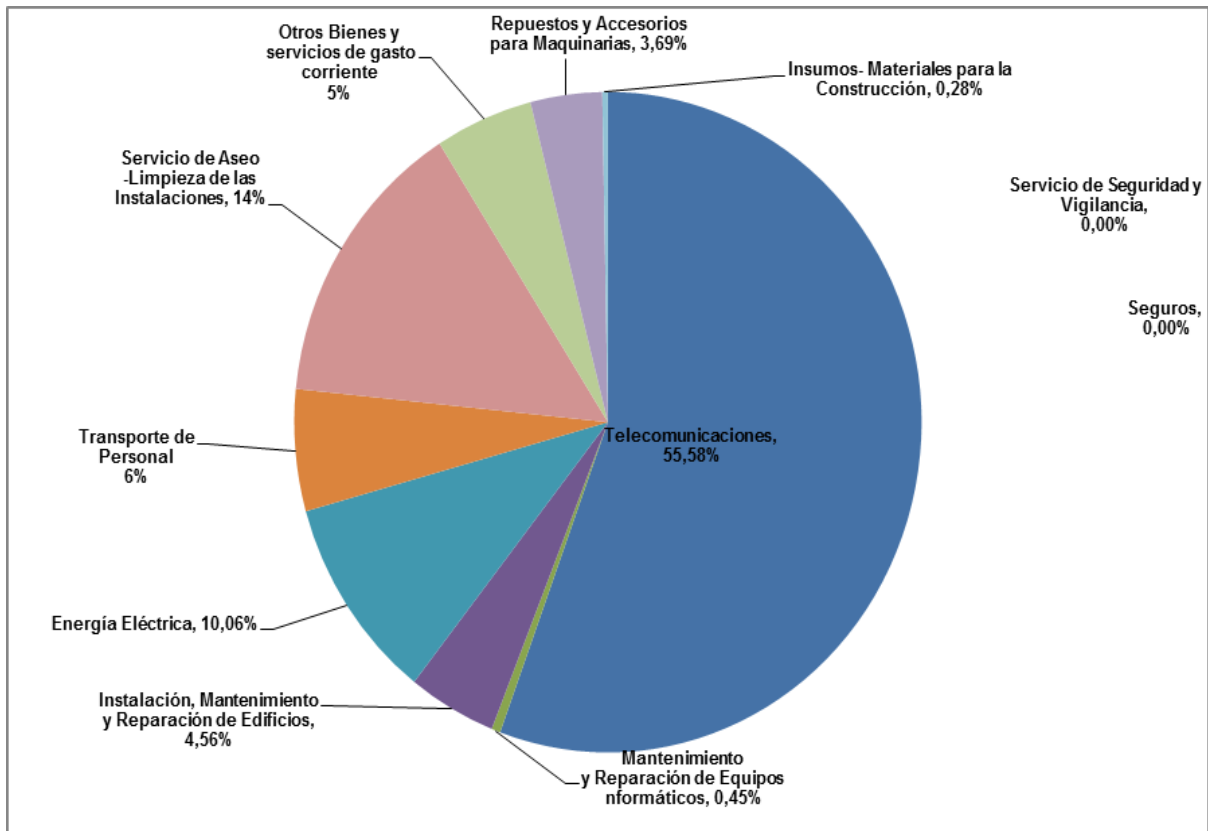
#### - Gasto Permanente por grupo de gasto

| Grupo de Gasto                         | Codificado          | Devengado           | % Ejecución   |
|--|---------------------|---------------------|---------------|
| (510000) Gasto de Personal             | 2.351.207,43        | 2.351.172,33        | 100%          |
| (530000) Bienes y Servicios de Consumo | 806.859,93          | 803.528,42          | 99,62%        |
| (570000) Otros Gastos Corrientes       | 39.113,26           | 38.974,99           | 99,65%        |
| (990000) Otros Pasivos                 | 0,00                | 0,00                | 0,00          |
| <b>Total</b>                           | <b>3.197.180,62</b> | <b>3.193.675,74</b> | <b>99,90%</b> |



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

| Partidas Presupuestarias                             | Devengado         |
|--|-------------------|
| Telecomunicaciones                                   | 429.930,82        |
| Seguros  | 0,00              |
| Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos   | 3.513,44          |
| Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios | 35.250,66         |
| Energía Eléctrica                                    | 77.776,01         |
| Transporte de Personal                               | 46.070,80         |
| Servicio de Seguridad y Vigilancia                   | 0,00              |
| Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones      | 111.185,94        |
| Otros Bienes y servicios de gasto corriente          | 38.974,99         |
| Repuestos y Accesorios para Maquinarias              | 28.563,95         |
| Insumos- Materiales para la Construcción             | 2.202,62          |
| <b>Total</b>   | <b>773.469,23</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              | 57           | \$112.548,72        | 57           | \$112.548,72        |
| Publicación                 | 0            | 0,00                | 0            | 0,00                |
| Licitación                  | 0            | 0,00                | 0            | 0,00                |
| Subasta Inversa Electrónica | 3            | \$28.043,21         | 0            | 0,00                |
| Emergencia                  | 0            | 0,00                | 0            | 0,00                |
| Concurso Público            | 0            | 0,00                | 0            | 0,00                |
| Contratación Directa        | 0            | 0,00                | 0            | 0,00                |
| Menor Cuantía               | 0            | 0,00                | 0            | 0,00                |
| Lista corta                 | 0            | 0,00                | 0            | 0,00                |
| Consultoría                 | 0            | 0,00                | 0            | 0,00                |
| Régimen Especial            | 5            | \$467.256,55        | 3            | \$434.516,05        |
| Catálogo Electrónico        | 9            | \$133.346,87        | 7            | \$105.550,36        |
| Otras                       | 0            | 0,00                | 0            |                     |
| <b>Total</b>                | <b>74</b>    | <b>\$741.195,35</b> | <b>67</b>    | <b>\$652.615,13</b> |

### 3.4 Adquisición y enajenación de bienes

#### Adquisición de bienes

| Nombre del Bien | Cantidad | Valor | Observación |
|-----------------|----------|-------|-------------|
| Ninguno         | N/A      | N/A   | N/A         |


#### Enajenación de bienes

| Nombre del Bien | Cantidad | Valor | Observación |
|-----------------|----------|-------|-------------|
| Ninguna         | 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:<br>- Superláser<br>- La Voz del Santuario<br>- Srradio<br>- Radio Municipal | 4             | Autogestión      | De acuerdo al producto enviado                   | No aplica   | No aplica   | <a href="http://www.superlaserfm.com.ec/">http://www.superlaserfm.com.ec/</a><br><a href="https://www.srradio.com.ec/">https://www.srradio.com.ec/</a><br><a href="https://www.loja.gob.ec/category/departamentos/radio-municipal">https://www.loja.gob.ec/category/departamentos/radio-municipal</a>                 |
| Prensa:<br>La Hora Crónica   | 1             | Autogestión      | De acuerdo al producto enviado                   | No aplica   | No aplica   | <a href="https://issuu.com/la_hora_docs/diario_la_hora_loja_23_de_noviembre_2019/34">https://issuu.com/la_hora_docs/diario_la_hora_loja_23_de_noviembre_2019/34</a><br><b>Crónica</b><br>Mamás que salvan vidas en el ECU911<br> |
| Televisión:<br>Plus TV Canal Sur   | 2             | Autogestión      | De acuerdo al producto enviado                   | No aplica   | No aplica   | <a href="https://www.facebook.com/watch/?v=431016317833078">https://www.facebook.com/watch/?v=431016317833078</a><br><a href="https://www.facebook.com">https://www.facebook.com</a>  |

|  |   |             |                                |           |           |  |
|--|---|-------------|--------------------------------|-----------|-----------|--|
|  |   |             |                                |           |           | <a href="#">/plustvloja/videos/2667973003260316/</a>   |
| Medios digitales:<br>- InfoLoja<br>- NotiLoja<br>- Noticias 24/7<br>- Visto Loja<br>- Al instante<br>- Lo del Momento Loja | 6 | Autogestión | De acuerdo al producto enviado | No aplica | No aplica | <a href="https://www.facebook.com/NotiLoja.ec/videos/485626348827882/">https://www.facebook.com/NotiLoja.ec/videos/485626348827882/</a><br><br><a href="https://www.facebook.com/NotiLoja.ec/videos/486355592087823/">https://www.facebook.com/NotiLoja.ec/videos/486355592087823/</a><br><br><a href="https://www.facebook.com/InfoLoja.ec/videos/752944361783816/">https://www.facebook.com/InfoLoja.ec/videos/752944361783816/</a><br><br><a href="https://twitter.com/VistoLoja/status/1197168823079776257">https://twitter.com/VistoLoja/status/1197168823079776257</a><br><br><a href="https://www.facebook.com/1067333916662384/videos/2518618635089536/">https://www.facebook.com/1067333916662384/videos/2518618635089536/</a><br><br><a href="https://www.facebook.com/watch/?v=2419839418234121">https://www.facebook.com/watch/?v=2419839418234121</a> |
| Página Web de la Universidad Técnica de Machala  | 2 | Autogestión | De acuerdo al producto enviado | No aplica | No aplica |   |
| Edición Impresada de Diario Correo de Machala  | 1 | Autogestión | De acuerdo al producto enviado | No aplica | No aplica |   |

|   |   |             |                                |           |           |   |
|---|---|-------------|--------------------------------|-----------|-----------|---|
| Visualización del buen uso del 9-1-1 en pantallas led | 3 | Autogestión | De acuerdo al producto enviado | No aplica | No aplica |  |
|---|---|-------------|--------------------------------|-----------|-----------|---|

### ✓ 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 socializada a varios grupos objetivos de diferentes edades y nivel socio económico, así mismo como la manera correcta de reportar una emergencia y el Modelo de Gestión de la Institución.

### Resultados obtenidos a diciembre 2019

- Total de Vinculaciones (269 vinculaciones realizadas en el 2019 entre vistas a territorio en ferias ciudadanas, visitas al centro de instituciones públicas y privadas, adicional centro educativos)
- Total de Personas Vinculadas (20823 personas vinculadas entre 5329 niños y adolescentes y 15434 adultos y tercera edad)

### Acciones realizadas relevantes

- Socialización del Buen Uso de la Línea Única de Emergencias (explicación de sanciones por mal uso y llamadas falsas).
- Socialización de los Servicio que Ofrece el ECU911 (Feriado Seguro, Traslado de Valores, Video Vigilancia, Llamadas de Emergencia).
- Modelo de Gestión (Explicación sobre el modelo de gestión que realiza el centro Zonal)
- Activaciones de Eventos (Feriado Seguro, ECU911 Somos Todos, Usa bien el 911, Pirotecnia Responsable).
- Evento Masivo (Brigadas Toda una Vida, Evento ECU911 Somos Todos).
- Convenios con medios de comunicación (acceso a plataformas digitales)
- Publicación de videos informativos del ECU 911 en los infochannels del SITU
- Convenio con el Ministerio de Educación para la capacitación de docentes de las provincias de Loja, Machala y Zamora Chinchipe
- Acuerdo con la Unidad Educativa San Gerardo para la ubicación de información del ECU 911 en una hoja de la agenda de los estudiantes

Fotos de vinculaciones



Visita Colegio Cleopatra



Visita Colegio Juan Montalvo



Ministerio del deporte



Feria Colegio Tía Patty



Feriado Seguro



Brigadas Toda una Vida





Visitas al Centro Zonal





### 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   |
|---|---|--|---|
| Hacer buen uso de la línea única para emergencias | Asambleas Ciudadanas                      | Baja recepción del mal uso del servicio de emergencias                     |  |
| Reporte de manera correcta una emergencia         | Ferias Ciudadanas                         | Información brindada correctamente a la línea única para emergencias 9-1-1 |  |

### 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.

En lo referente a **Satisfacción Ciudadana**, de acuerdo al informe nacional correspondiente al tercer trimestre, los resultados muestran que la percepción de la ciudadanía respecto del Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911 para la zonal 7 fue

**Machala del 80% en el segundo trimestre, pasando al 84% en el tercer trimestre**, en tanto que para Loja los resultados en los periodos señalados se mantuvieron en el **81%**

El nivel de satisfacción ciudadana para el cuarto trimestre de acuerdo a las mediciones locales muestran que **Machala tiene un 86%** de nivel de satisfacción, y **Loja un 83%**.

Respecto de los resultados de satisfacción ciudadana en el servicio brindado por los **evaluadores de llamada**, en el tercer trimestre, **Machala logró un 93% y Loja un 92%**. La medición realizada en el **cuarto trimestre muestra para Machala el 94% y Loja el 91%**.

En lo correspondiente a **percepción de rapidez de llegada de las unidades al sitio**, en el tercer trimestre la percepción de llegada rápida y a tiempo sumó **96% para Machala y 94% para Loja**, y solamente el restante y 4% y 6 %, llega tarde según la percepción ciudadana.

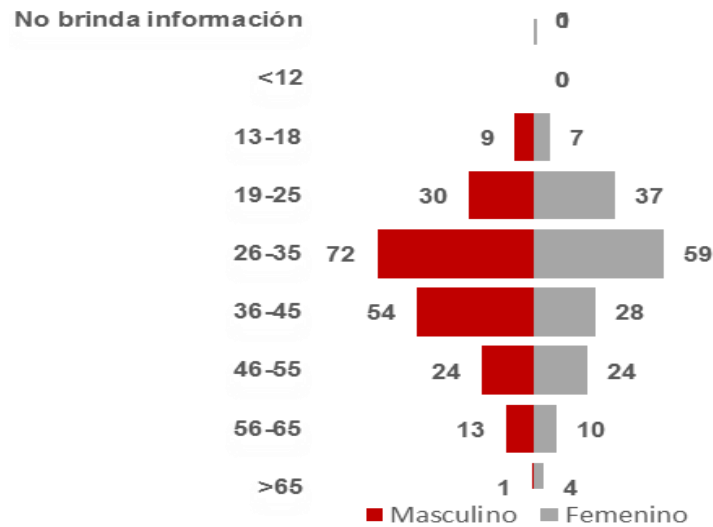
Para el cuarto trimestre del 2019, la percepción ciudadana estableció que en **Machala el 95%** llega rápido o a tiempo y solamente el 5% tarde. **En Loja** los resultados muestran que **el 84%** llega a tiempo o rápido. En ambos casos la tendencia se ha mantenido.

**Confiabilidad del servicio**, de acuerdo a las respuestas obtenidas en la encuesta de satisfacción, **Loja entre alto y muy alto 83%**, 9% neutra y solamente un 9% bajo o muy baja percepción por parte de los usuarios. Para **Machala** los resultados muestran un confiabilidad del **86% entre alto y muy alto**, neutral 8% y solamente 6% entre bajo y muy bajo.

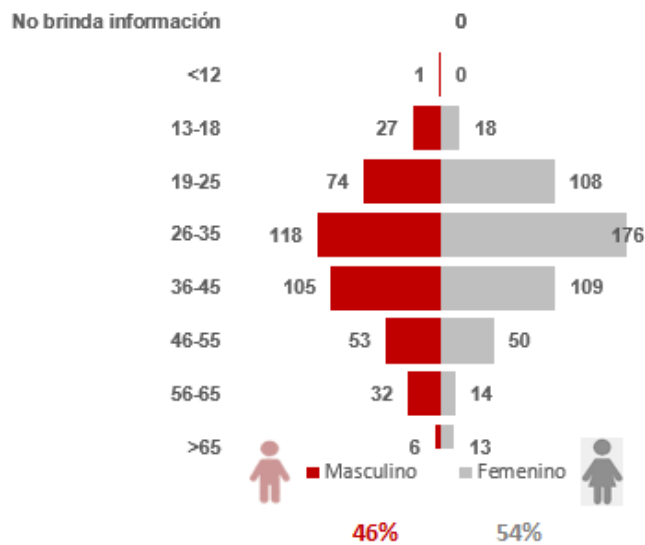
#### **Acciones realizadas para cumplimiento:**

- Socialización con el personal sobre la correcta atención que se debe brindar a las emergencias en sitio.
- Revisión de audios de emergencias en donde no ha sido brindado un soporte telefónico adecuado.
- Seguimiento por parte de los evaluadores de operaciones al personal enviado a las emergencias, para mejorar los tiempos de respuesta y realicen un correcto procedimiento institucional.
- Descargas emocionales para los evaluadores de operaciones del centro local.
- Desarrollo del taller fatiga por compasión a los evaluadores de operaciones del centro local.
- Capacitaciones y socializaciones sobre el modelo de gestión y buen uso de la línea de emergencia, a través del personal docente del MIEDUC en las provincias de Loja y Zamora Chinchipe.
- Ejercicios para mejorar la retentiva y concentración en los evaluadores de operaciones.
- Uso del aplicativo desarrollado por la gestión local de soporte tecnológico, para que los evaluadores visualicen las direcciones y puedan mejorar la consolidación de incidentes.

Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo - Machala



Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo - Loja



4 CONCLUSIONES

- Para Machala los datos representados en la gráfica permiten observar que porcentualmente existe una mayor cantidad de alertas de buen uso (58,75%), en contraste con el 41,27% de llamadas catalogadas como de mal uso. Es a partir del mes de julio que se evidencia una tendencia constante hacia la baja. Al igual que el Centro Zonal Machala, el Centro Operativo Local Loja registra un mayor porcentaje de buen uso del servicio (58,38%), respecto del 41,62% catalogada como mal uso del servicio. Igualmente es a partir de la segunda mitad del 2019 que se muestra una estabilización en la tendencia de reducción de mal uso.

- EL total de emergencias coordinadas en zona alcanzan 296.549, de las cuales el 62% (182.549) corresponden al Centro Zonal Machala, en tanto que el restante 38% (114.00) al Centro Local Loja, que da cobertura a Loja y Zamora Chinchipe. Seguridad ciudadana muestra crecimiento en la cantidad de emergencias atendidas, en los otros servicios se muestra un comportamiento similar al del 2018.
- Tanto en Machala como en Loja, existió fluctuación en los tiempos de respuesta, observándose meses en que éstos estuvieron sobre la meta, e igualmente periodos en que se ubicaron por debajo del tiempo establecido como meta.
- En seguridad ciudadana se inicia el año con un tiempo de 0:18:57 y termina con 0:13:22 en Machala, en tanto que Loja muestra 0:13:00 en enero y para diciembre el tiempo fue de 0:12:01.
- Respecto de Gestión Sanitaria, en Machala se inicia el año con 0:18:57 y a diciembre el tiempo es de 0:13:22; por su parte en Loja los tiempos fueron 0:13:00 en enero y 0:12:01 al cierra el año.
- Tránsito y movilidad muestra en Machala para enero 0:09:34 y cierra el año en 0:07:04; por su lado en Loja el tiempo fue de 0:10:10 en enero y para diciembre 0:12:50.

Los tiempos en atención de emergencias por violencia intrafamiliar pasaron en Machala de 0:08:16 en enero a 0:06:12 en diciembre; Loja muestra por su lado 0:09:31 y 0:11:25, para enero y diciembre respectivamente.

- La ejecución presupuestaria zonal en el 2019, muestra que se logró el 99,99% en Gastos de Personal, 99,63% en bienes y servicios de consumo, y 99,65% en la partida correspondiente a otros gastos corrientes. **Un promedio global de 99,90** de ejecución presupuestaria.
- El principal rubro de contratación es el relacionado con Servicio de Telecomunicaciones, que es que posibilita el funcionamiento de los procesos sustantivos en primera instancia, al igual que los procesos adjetivos, colaborando de esta manera a cumplir la razón de ser institucional.
- Los resultados obtenidos en satisfacción ciudadana, muestran que al finalizar el 2019 **Machala tiene un 86%** de nivel de satisfacción, y **Loja un 83%**, de acuerdo a los resultados de las encuestas. Así mismo, respecto del servicio de los **evaluadores de llamada**, la medición realizada en el **cuarto trimestre muestra para Machala el 94%** y Loja el 91% de satisfacción.

Para el cuarto trimestre del 2019, la percepción ciudadana estableció que en **Machala el 95%** llega rápido o a tiempo y solamente el 5% tarde. **En Loja** los resultados muestran que **el 84%** llega a tiempo o rápido. En ambos casos la tendencia se ha mantenido.

**Confiabilidad del servicio**, de acuerdo a las respuestas obtenidas en la encuesta de satisfacción, **Loja entre alto y muy alto 83%**, 9% neutra y solamente un 9% bajo o muy baja precepción por parte de los usuarios. Para **Machala** los resultados

muestran un confiabilidad del **86% entre alto y muy alto**, neutral 8% y solamente 6% entre bajo y muy bajo.

## 5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

|                              |   |   |
|------------------------------|---|---|
| <p><b>Elaborado por:</b></p> | <p><b>Javier Sánchez Farah</b><br/>Cargo: Analista Zonal de Planificación y Gestión Estratégica</p>         | <p><b>Firma:</b> </p>   |
| <p><b>Revisado por:</b></p>  | <p><b>Alexander Sivisaka Velásquez</b><br/>Cargo: Director Zonal de Planificación y Gestión Estratégica</p> | <p><b>Firma:</b> </p>   |
| <p><b>Aprobado por:</b></p>  | <p><b>Mario Javier Astudillo Gómez</b><br/>Coordinador Zonal 7</p>  | <p><b>Firma:</b> </p> |