

***INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS
2019
ECU 911 – COORDINACIÓN ZONAL 1***



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
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	16
3.3. Contratación de Obras y Servicios.....	17
3.4. Adquisición y enajenación de bienes	17
3.5. Difusión y comunicación de la gestión institucional	18
3.6. Compromisos adquiridos con la comunidad	21
3.7. Manejo de Reclamos y Quejas	¡Error! Marcador no definido.
3.8. Satisfacción Ciudadana	21
4. CONCLUSIONES.....	21

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 Ibarra, 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. SIS-CZ1-2020-0046-M, 29 de enero de 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
Planificación y Gestión E estratégica.	Ing. César Pérez Y.
Estadística y Gestión de Datos.	Ing. Santiago Vega.
Administrativo Financiero y RR HH.	Ing. Hector Martinez.

2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Coordinación Zonal 1
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:	Hector Leónidas Martínez De La Vega Freire
Cargo del o la representante legal de la institución:	Director Zonal Administrativo Financiero y de Administración de Recursos Humanos
Fecha de designación:	20/05/2019
Correo electrónico:	hector.martinez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0988181708 / 0623700514

RESPONSABLE DE LA ENTIDAD OPERATIVA DESCONCENTRADA:	
Nombre del o la responsable:	Hector Patricio Paredes Dávila
Cargo:	Coordinador Zonal
Fecha de designación:	17/04/2019
Correo electrónico:	hector.paredes@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0996129934 / 0623700502



RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Cesar Augusto Perez Yacelga
Cargo:	Director Zonal De Planificación y Gestión Estratégica Encargado
Fecha de designación:	13/01/2019
Correo electrónico:	cesar.perez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0997477281 / 063700529

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Santiago Andres Vega Vásquez
Cargo:	Director Zonal de Estadística
Fecha de designación:	15/11/2014
Correo electrónico:	santiago.vega@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0991208836 / 063700538

2.3. Cobertura institucional

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Zonal	1
Regional	
Provincial	3
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	IMBABURA	470.129	MASCULINO FEMENINO	AFROECUATORIANOS, MESTIZOS, INDIGENAS.
Regional					
Provincial	3	CARCHI, SUCUMBIOS, ESMERALDAS.	1.046.231	MASCULINO FEMENINO	AFROECUATORIANOS, MESTIZOS, INDIGENAS.
Distrital:					
Circuital:					
Cantonal:					
Parroquial:					

3. ROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Planes Operativos Anuales

- **Objetivo Operativo :** 2. 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

En el año 2019 las llamadas de mal uso, superaron en 6 puntos porcentuales a las llamadas de buen uso, este resultado nos compromete para el año 2020, ejecutar con mayor efectividad las campañas del buen uso de la línea única para emergencia ECU 911.



✓ Total de emergencias coordinadas en el año 2019 por mes

Durante el año 2019 en la Zona 1 se coordinó **356.246** emergencias distribuidas de la siguiente manera:

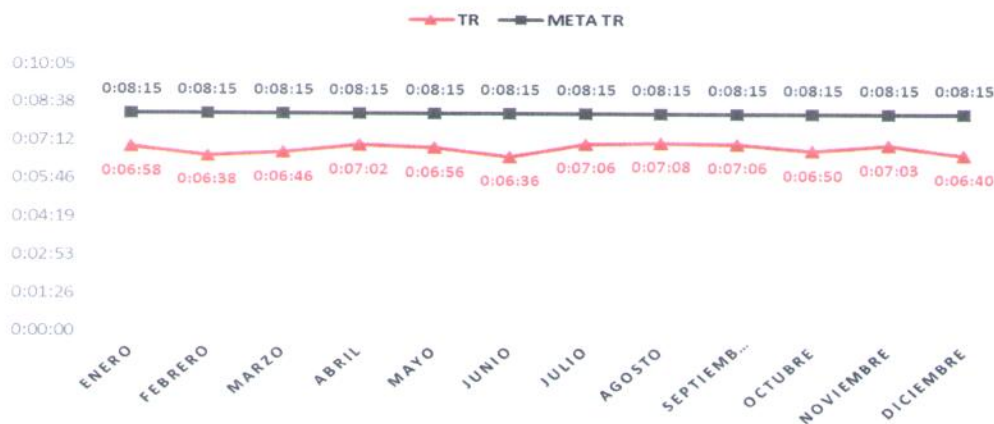


✓ Tiempos de respuesta

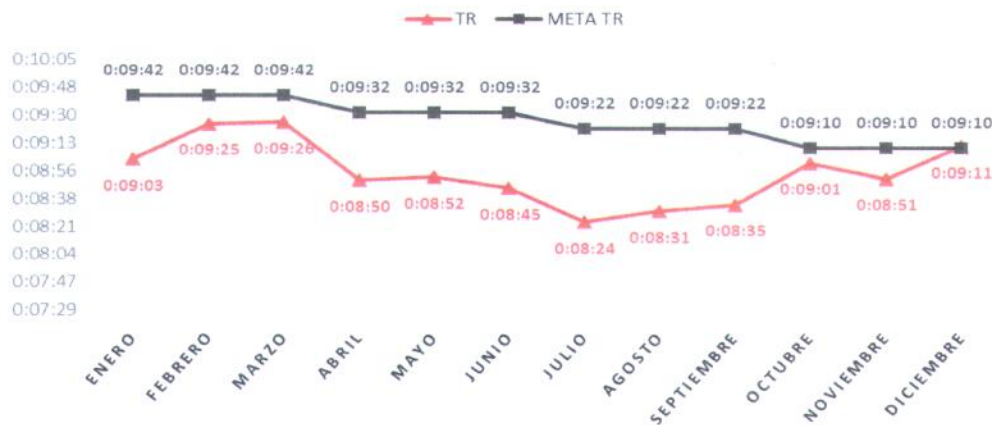
- Tiempo de respuesta a Seguridad Ciudadana

Durante al año 2019, el tiempo de respuesta de Seguridad Ciudadana estuvo siempre bajo la meta de tiempo de respuesta planificada, debido a la disponibilidad de recursos por parte de la Policía Nacional y accesibilidad del territorio para la atención de emergencias en cada jurisdicción.

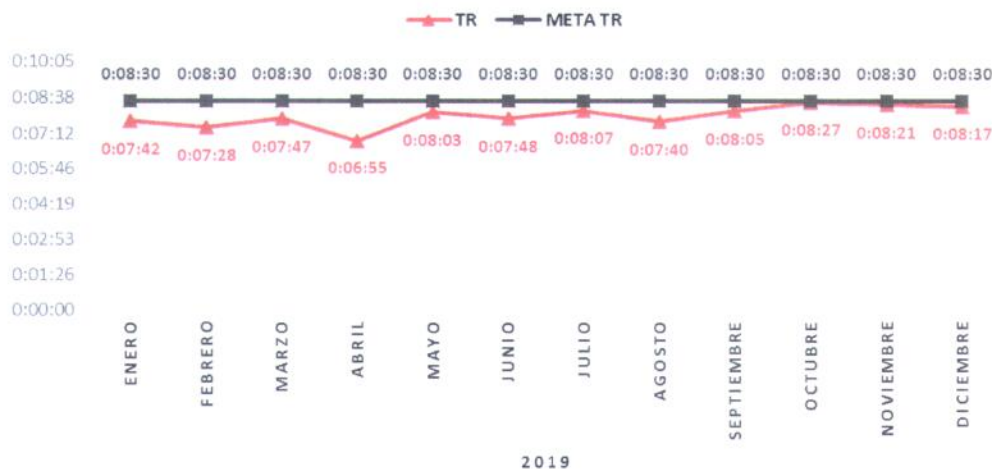
IBARRA



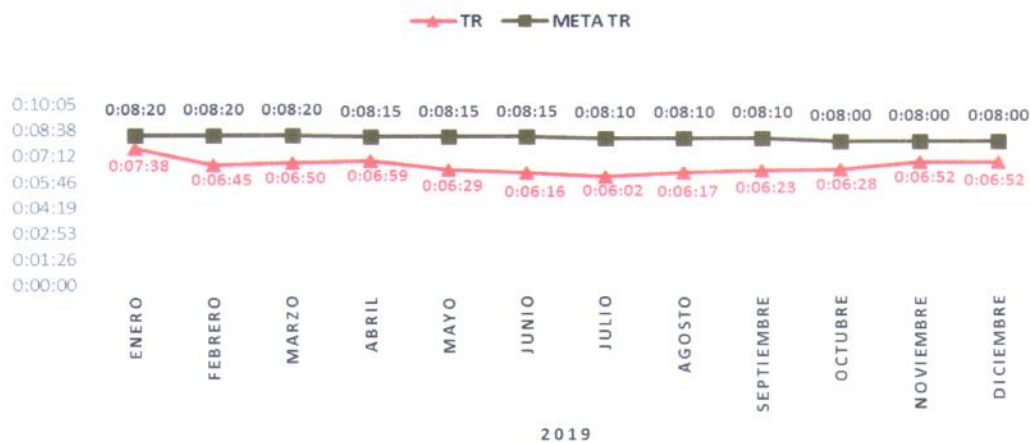
NUEVA LOJA



TULCÁN



ESMERALDAS



ECU911



@sisecu911



@ECU911_



SIS ECU911

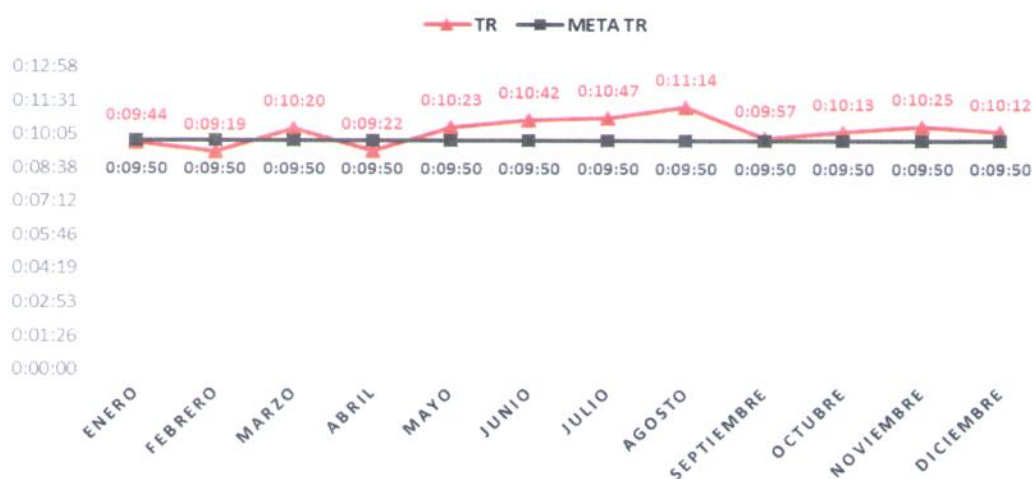


SIS ECU 911

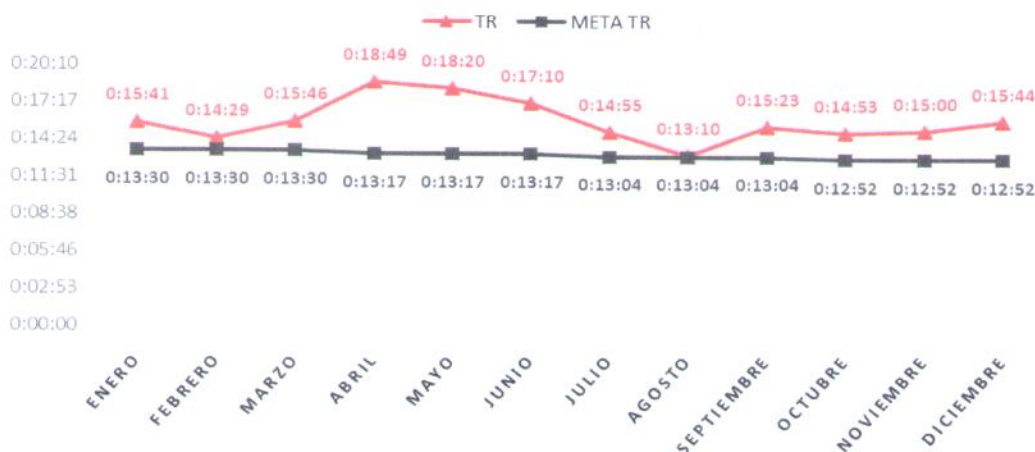
- Tiempo de respuesta a Gestión Sanitaria

La tendencia del tiempo de Respuesta de Gestión Sanitaria de los 3 centros en la Zona 1: Ibarra, Nueva Loja y Tulcán, superaron la meta planteada para el año 2019 debido a la falta de disponibilidad de ambulancias por parte del Sistema de Salud Pre Hospitalaria. El Centro Local de Esmeraldas durante el año 2019 se mantuvo con tiempos de respuesta por debajo de la meta planteada.

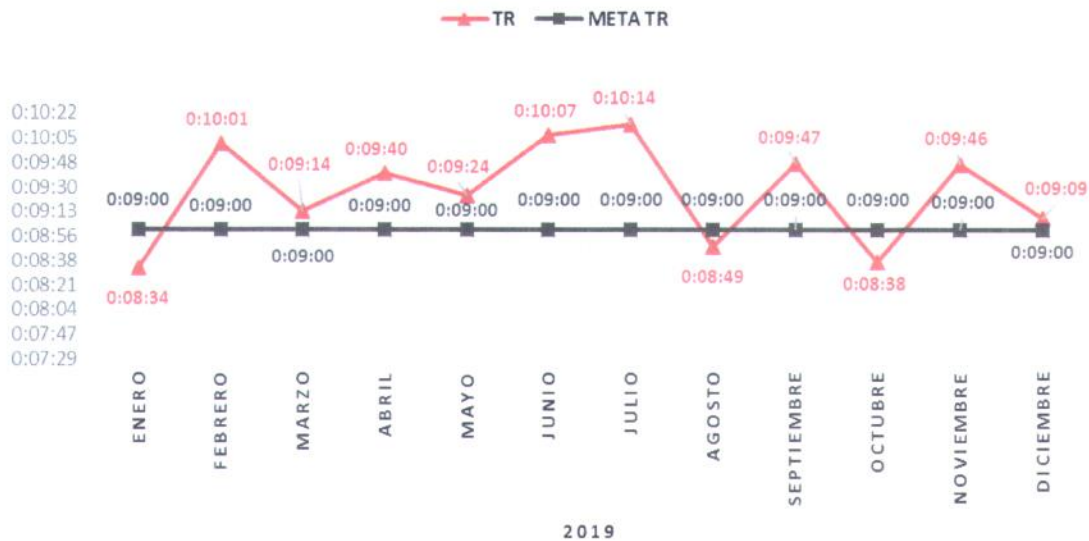
IBARRA



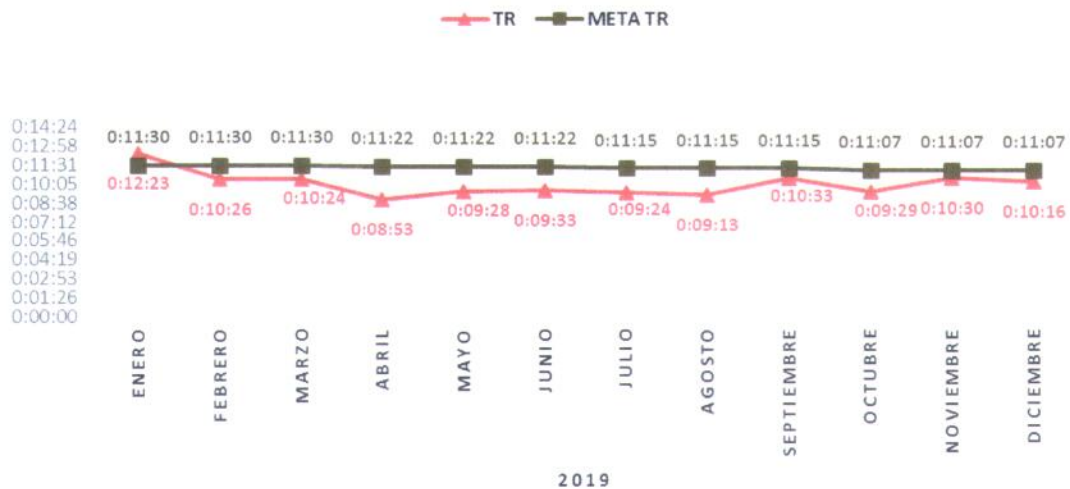
NUEVA LOJA



TULCÁN



ESMERALDAS

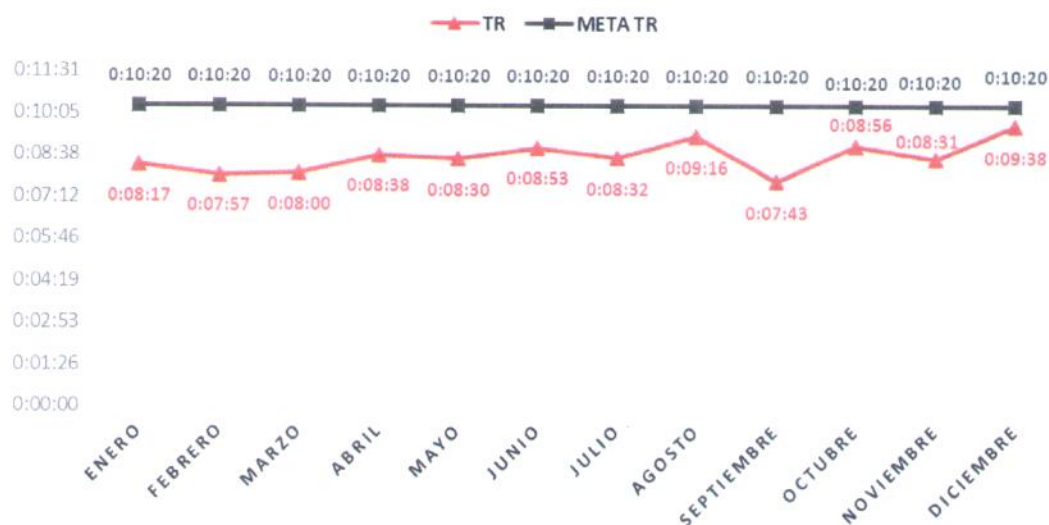


- Tiempo de respuesta a Tránsito y Movilidad

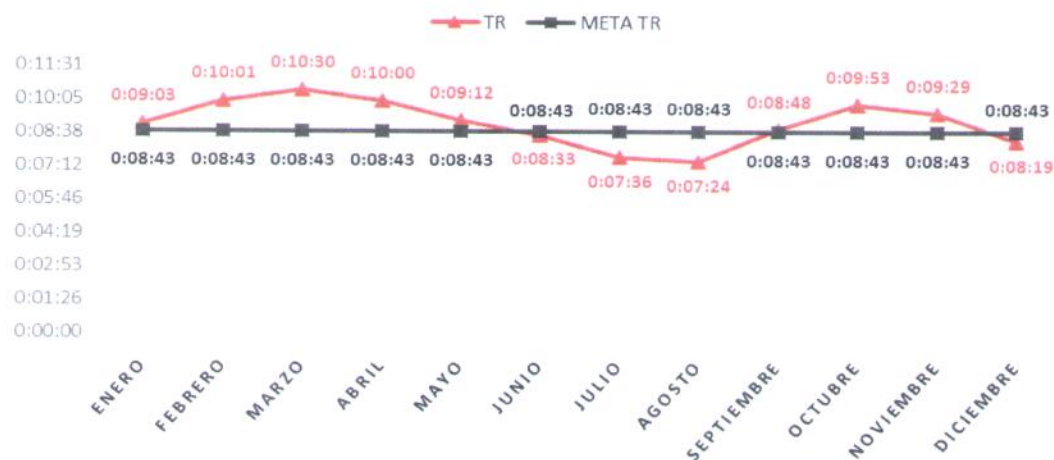
Los resultados alcanzados en el año 2019 sobre el tiempo de respuesta en emergencias de Tránsito y Movilidad en los Centros de Tulcán, Esmeraldas y Nueva Loja en la mayoría de períodos no cumplieron con la meta planteada.

La coordinación de la respuesta en algunas jurisdicciones en las que actúa por competencia la Policía Nacional y en otros casos los Agentes Civiles de Tránsito presenta dificultades para alcanzar los resultados propuestos.

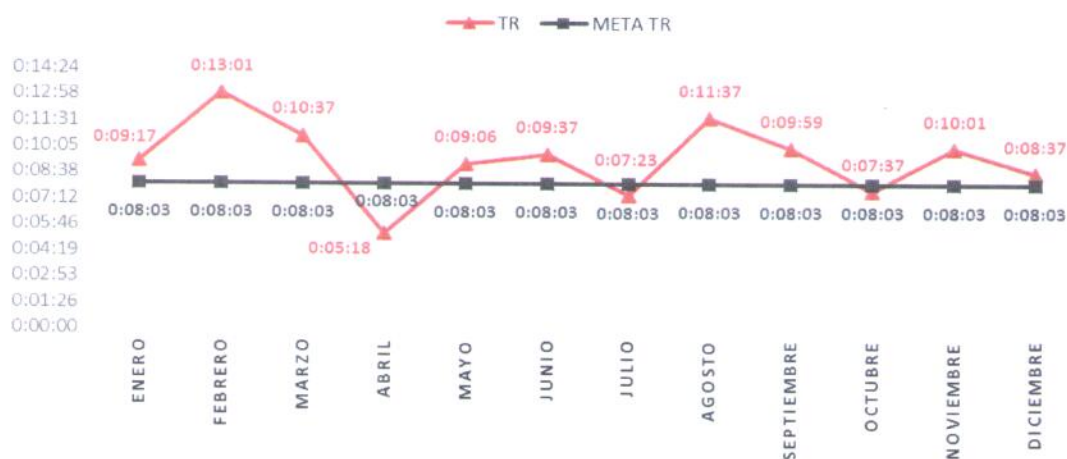
IBARRA



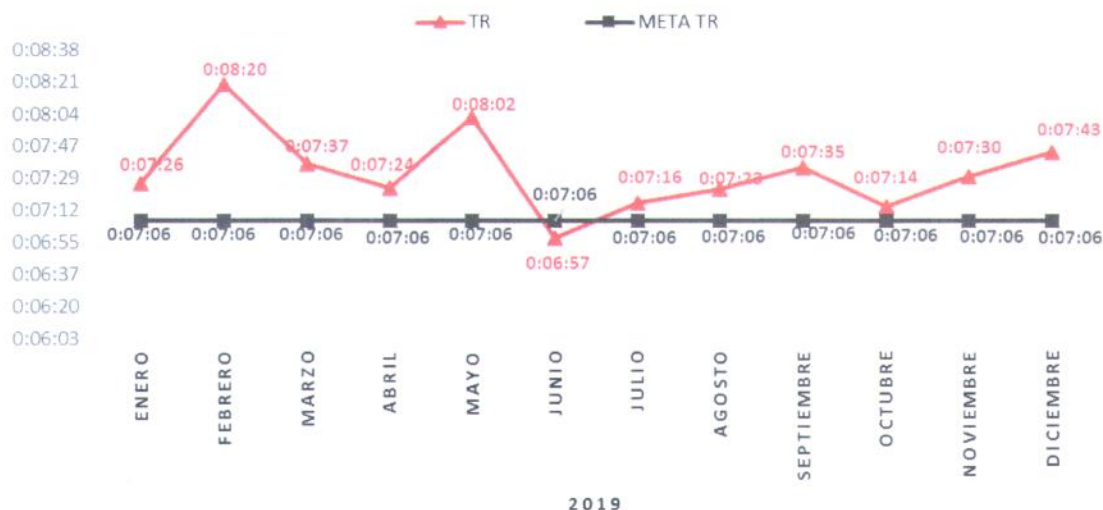
NUEVA LOJA



TULCÁN



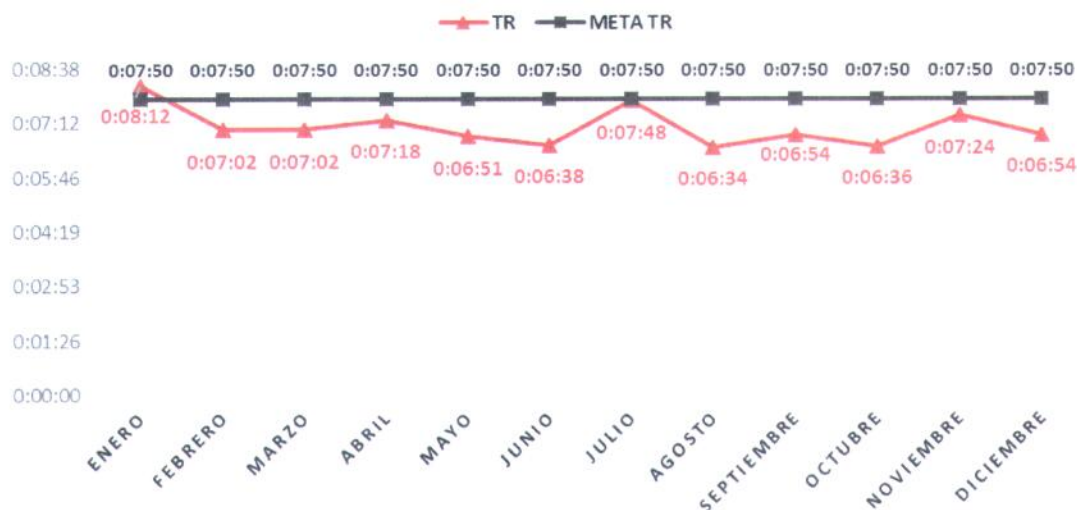
ESMERALDAS



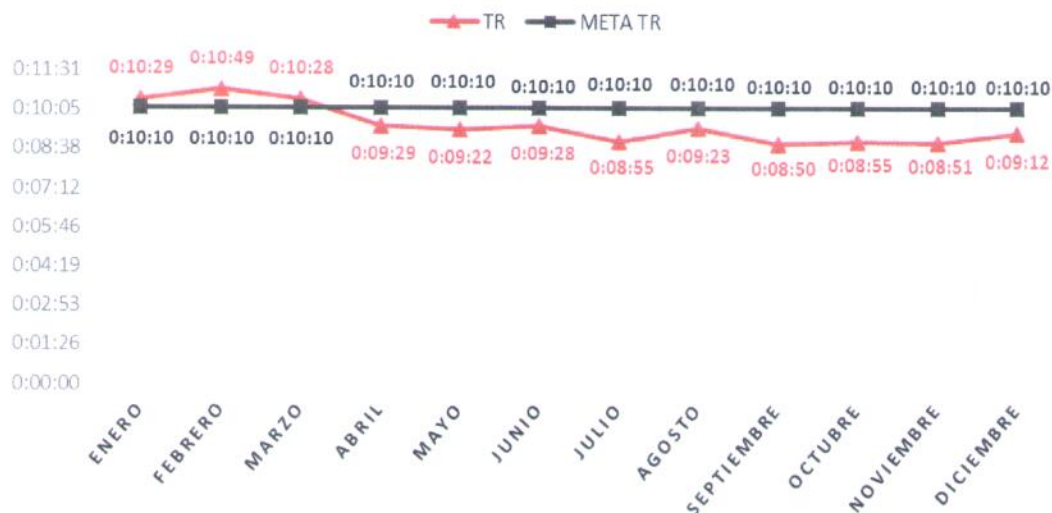
- Tiempo de respuesta a Violencia Intrafamiliar

El Servicio Integrado de Seguridad ECU911 Zona 1 ha estado en constante aplicación de estrategias que permitan actuar efectivamente ante situaciones de emergencia de éste tipo consiguiendo resultados con tendencia a la disminución de tiempo en la respuesta de Seguridad Ciudadana para emergencias de Violencia Intrafamiliar; sin embargo en el Centro Local de Tulcán en la mayoría de períodos no se alcanzó la meta propuesta debido a la difícil accesibilidad vial a los sectores urbanos marginales y rurales.

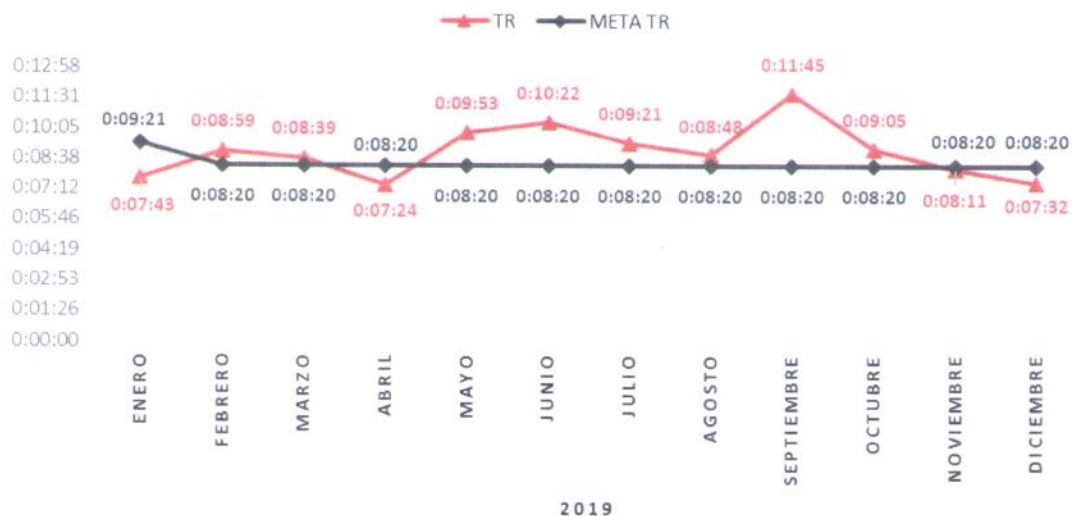
IBARRA



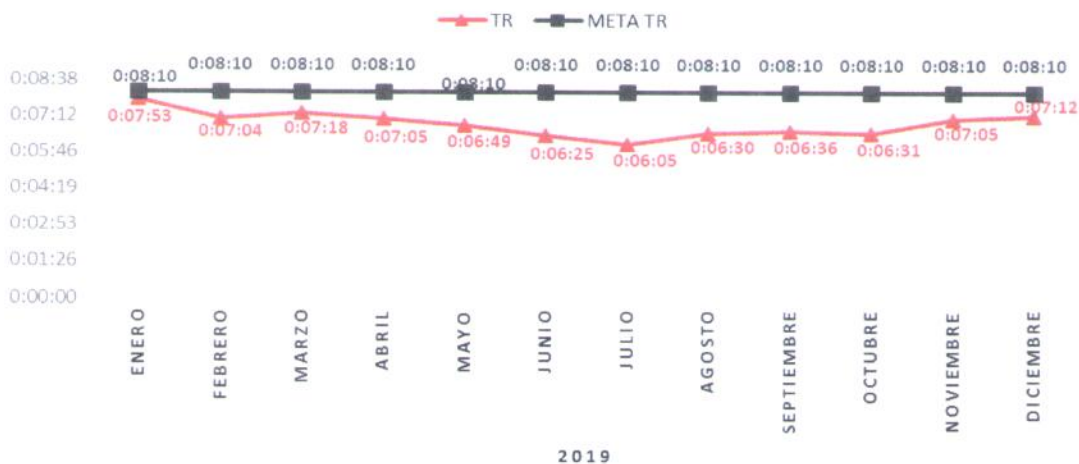
NUEVA LOJA



TULCÁN



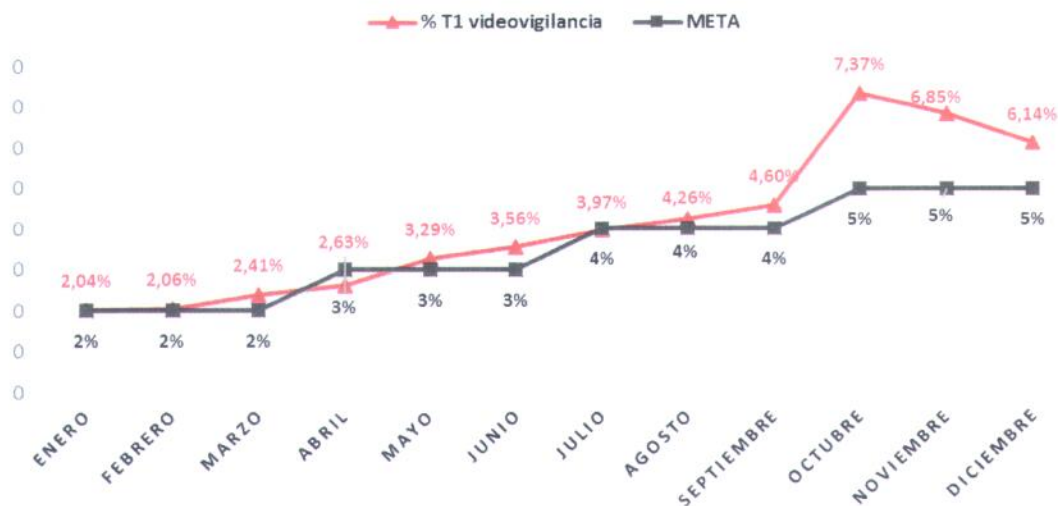
ESMERALDAS



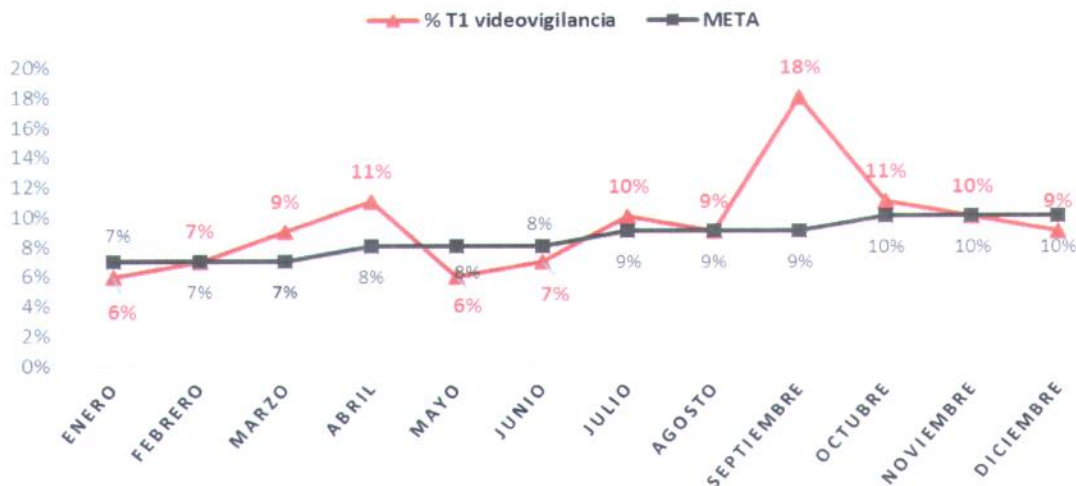
- ✓ Productividad de cámaras (T1,T2,T3) detectados a través de las cámaras de video vigilancia:

El incremento de cámaras de video vigilancia en algunas jurisdicciones de la Zona 1 más la experiencia de los servidores, ha permitido prevenir mayor número de incidentes en comparación a la meta planteada.

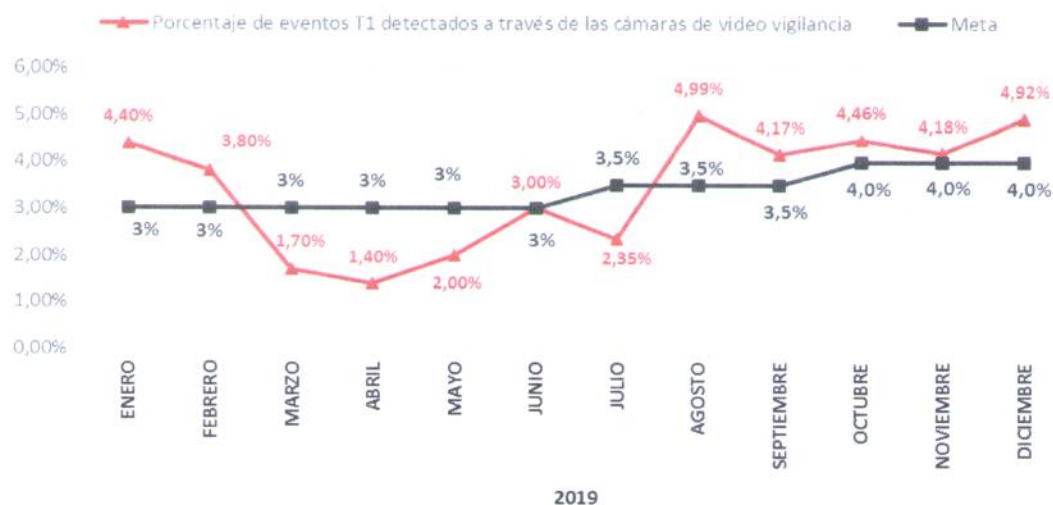
IBARRA



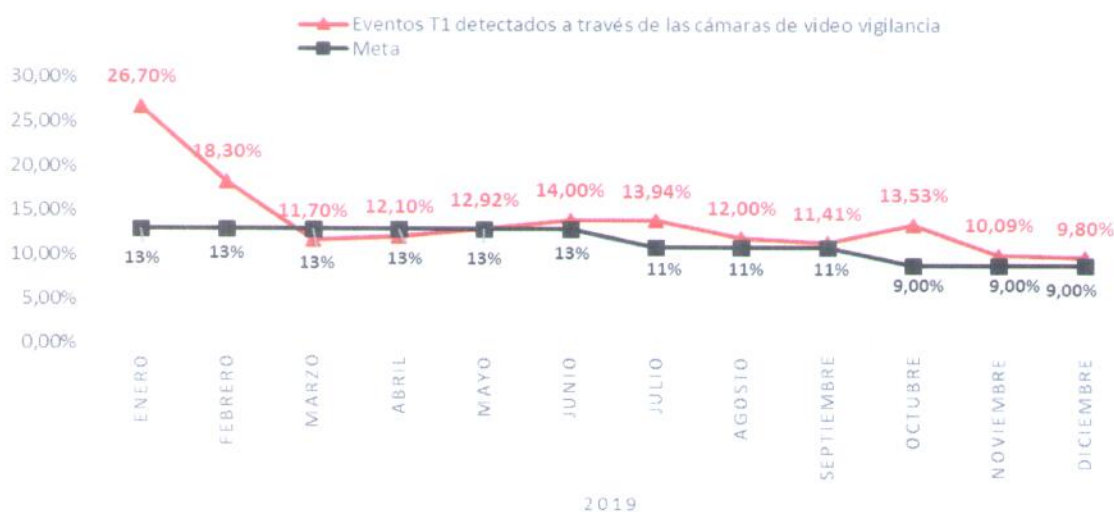
NUEVA LOJA



TULCÁN



ESMERALDAS



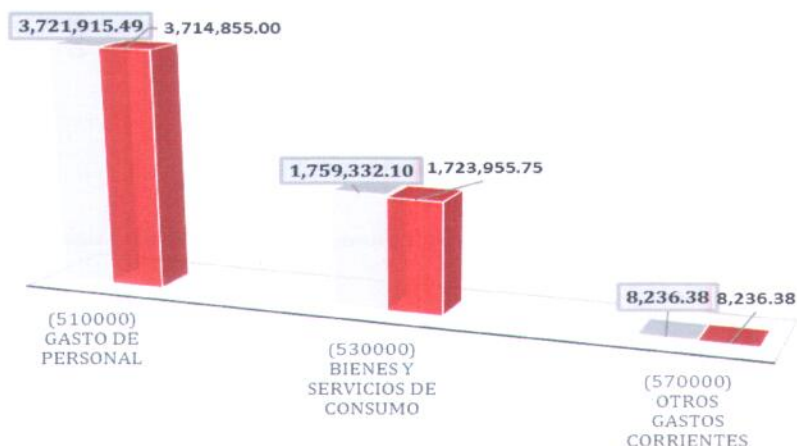
Acciones realizadas relevantes:

- Reuniones quincenales de Coordinación Interinstitucional.
- Seguimiento al desempeño operativo del Centro ECU 911 a través de Dashboards anclados a la herramienta Power BI.
- Taller: el rol de los GAD's Locales en Seguridad Ciudadana y Servicios de Emergencias.
- Plan de incentivos a los servidores que alcanzaron los más altos índices de eficiencia operativa.

3.2 Ejecución Presupuestaria

- Gasto Permanente por grupo de gasto

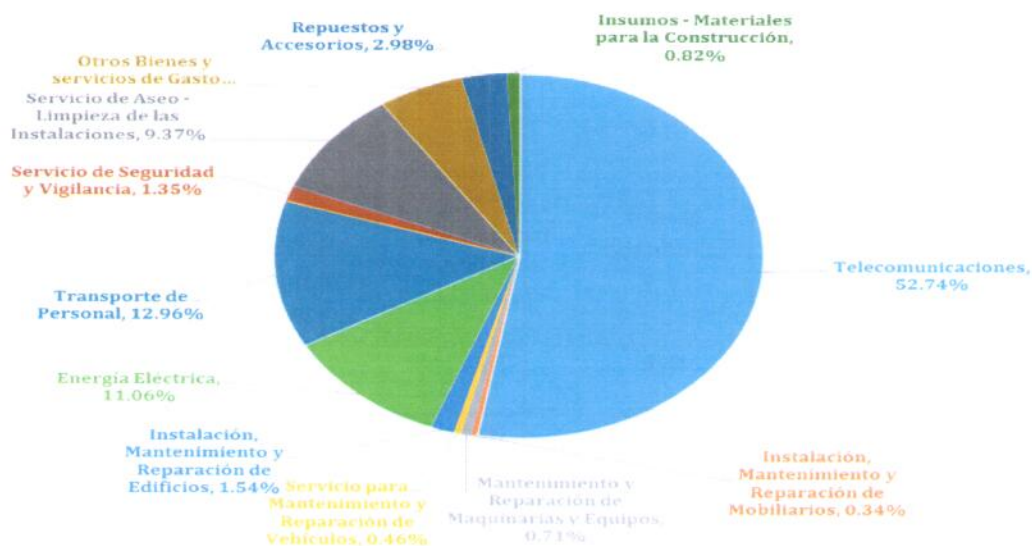
Grupo de Gasto	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	3,721,915.49	3,714,855.00	99.81%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	1,759,332.10	1,723,955.75	97.99%
(570000) Otros Gastos Corrientes	8,236.38	8,236.38	100.00%
(990000) Otros Pasivos	-	-	-
Total	5,489,483.97	5,447,047.13	99.23%



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

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones, 52.74%	913,567.86
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Mobiliarios, 0.34%	5,936.40
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Maquinarias y Equipos, 0.71%	12,235.97
Servicio para Mantenimiento y Reparación de Vehículos, 0.46%	7,946.97
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios, 1.54%	26,709.04
Energía Eléctrica, 11.06%	191,506.64
Transporte de Personal, 12.96%	224,458.00
Servicio de Seguridad y Vigilancia, 1.35%	23,449.75
Servicio de Aseo - Limpieza de las Instalaciones, 9.37%	162,254.24
Otros Bienes y servicios de Gasto Corriente, 5.67%	98,263.41
Repuestos y Accesorios, 2.98%	51,605.35
Insumos - Materiales para la Construcción, 0.82%	14,258.50
Total	1,732,192.13

Principales Rubros Ejecutados en Gastos Permanentes (Sin Considerar Gastos de Persona)



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	126.425,29	80	79	124.855,16
Publicación				
Licitación				
Subasta Inversa Electrónica	51.544,80	6	6	51.544.80
Emergencia				
Concurso Público				
Contratación Directa				
Menor Cuantía				
Lista corta				
Consultoría				
Régimen Especial	824.705,00	8	4	769.603,01
Catálogo Electrónico	378.003,12	31	26	336.661,62
Otras				
Total	1.380.678,21	125	115	1.282.664,59

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

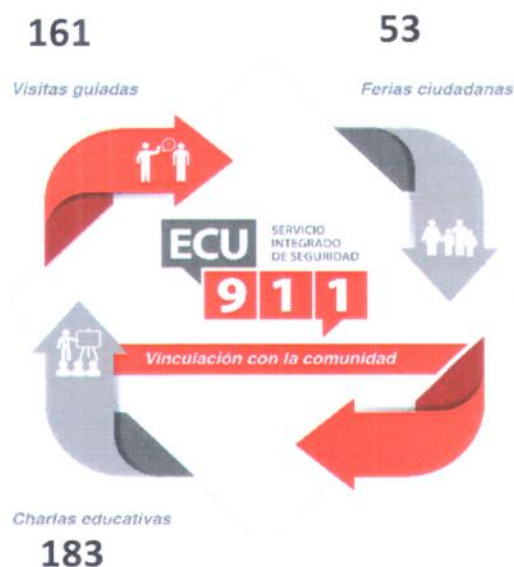
El ECU 911 mediante la utilización de distintos medios de comunicación, posicionó los servicios institucionales.

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, por lo cual, se plantearon acciones que permitieron a la ciudadanía conocer de cerca el Modelo de Gestión que maneja el SIS ECU 911 en atención, articulación y despacho de emergencias, además de generar conciencia en la ciudadanía sobre el buen uso de la línea única para emergencias.

Resultados obtenidos a diciembre 2019



Acciones realizadas relevantes

- **Acciones realizadas relevantes Centro Zonal Imbabura:**
 - Socialización del Modelo de Gestión a nuevas autoridades de la provincia de Imbabura, así como a los equipos técnicos operativos que se suman a la Gestión del Centro Zonal ECU 911 Ibarra.
 - Socialización del Modelo de Gestión del ECU 911 ante unidades de territorio de las Instituciones articuladas que conforman el modelo de gestión del ECU 911.
 - Implementación de nuevos productos para la campaña "ECU9-1-1 SOMOS TODOS" como traje inflable de ECUTRON, souvenir de ECUTRON; además de dotación de material a los cuatro centros de la zona norte.
 - Participación en las brigadas y ferias planificadas desde el Gobierno Nacional, en la cual el ECU 911 participa como ente coordinador del cumplimiento de las políticas de seguridad.
 - Realizar acciones de vinculación con la comunidad a personas que fueron sancionadas por el reporte de mal uso de la línea única para emergencias, tanto a nivel de persona, como de barrio y/o unidad educativa en la cual se desenvuelve la persona.
 - Traducción de material impreso y audiovisual a idioma ancestral (quechua) con el objetivo de realizar jornadas de vinculación en las comunidades alejadas de la provincia de Imbabura.
- **Acciones realizadas relevantes Centro Local Esmeraldas:**
 - Personal de Conscriptos de la leva 1999 del Batallón de IM N°12 recorrieron las salas operativas del ECU911 Esmeraldas y conocieron sobre el trabajo coordinado que se realiza con las instituciones articuladas
 - Participamos de la feria artesanal realizada en el Malecón de Las Palmas donde se dio a conocer a los turistas del crucero Marina sobre el trabajo articulado que realiza el ECU911 Esmeraldas en conjunto con las instituciones para la atención de emergencias.
 - Visita de las autoridades electas de la provincia de Esmeraldas hasta el Centro Local ECU 911 Esmeraldas.
- **Acciones realizadas relevantes Centro Local Tulcán:**
 - Participación en la asamblea comunitaria del circuito Kenedy de la ciudad de Tulcán, dando a conocer el modelo de gestión del ECU 911.
 - Visita del ciclista Carchense Richard Carapaz.
 - Socializamos con nuestro personaje ECUTRON, el buen uso del 9-1-1 a la ciudadanía que se dio cita al desfile por los 168 años de cantonización de Tulcán.
- **Acciones realizadas relevantes Centro Local Nueva Loja:**
 - Participación con el stand informativo de los servicios del ECU 911 durante la Feria ciudadana del municipio de Lago Agrio en el parque Recreativo.
 - Capacitación sobre el modelo de gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 al personal de la compañía petrolera Córdon.





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
N/A	N/A	N/A	N/A

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 alcanza el **83%** de satisfacción ciudadana.

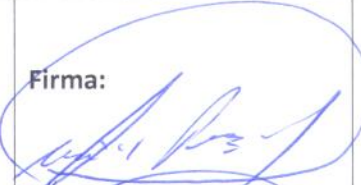
4 CONCLUSIONES

- En la Coordinación ECU 911 Zonal 1, en el año 2019 se recibió un total de **1.349.736** de llamadas, dividiéndose en 714.219 llamadas de mal uso y 635.517 de buen uso que

porcentualmente las llamadas de mal uso superan en 6% a las de buen uso datos que nos comprometen a ejecutar con mayor eficiencia las campañas de buen uso del número único de emergencias 911.

- Los incidentes coordinados en el año 2019 por el ECU 911 de la zona 1, llegan a un total de **356.246** incidentes, que en su mayoría fueron de Seguridad Ciudadana, con un incremento del 0.5% en relación al 2018.
- Los tiempos de respuesta en el año 2019 del ECU 911 Coordinación Zonal 1, se registraron con una tendencia a la baja en los servicios, Seguridad Ciudadana y Tránsito y Movilidad, en un 10,08 % y en un 6,7% respectivamente, en Gestión Sanitaria se registró una alza del 1,4% en referencia al 2018, dejando una tarea por cumplir en el servicio de Gestión Sanitaria para cumplir la meta establecida en el tiempo de respuesta.
- Ejecución presupuestaria, de la Coordinación Zonal del ECU 911, del año 2019, **5.447.047,13 dólares**, logrando un 99,23 % de ejecución esto demuestra una buena gestión financiera administrativa reflejando una responsable planificación y cuidado de la operatividad del servicio, cuidado y optimización de los recursos públicos.
- Principal rubro de contratación en la gestión financiera es el del grupo de régimen especial, con una inversión de 824.705 dólares que en un alto porcentaje se deriva a lo que es pago de conectividad de las cuatro provincias que conforman la coordinación de la Zona 1.
- Las acciones para incrementar el sistema de video vigilancia se evidencian en el número de cámaras que se instalaron y funcionan para el servicio, en comparación al 2018 las cuales hoy suman un total de 201 en Centro Zonal Ibarra, 264 en Esmeraldas, 124 en Tulcán, y 107 en Nueva Loja, asegurando que el servicio de seguridad tenga más herramientas tecnológicas para su eficiencia en la respuesta a los incidentes y determinación de emergencias.

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por:	Cargo: Analista de Planificación y Gestión estratégica.	Firma: 	Ing. César Pérez Y.
Revisado por:	Cargo: Director Zonal de Estadística	Firma: 	Ing. Santiago Vega.

Aprobado por:	Cargo: Coordinador Zonal 1 ECU-911.	Firma: 	Crnl. sp Hector Paredes.
--------------------------	---	--	--------------------------

