


**RENDICIÓN
DE CUENTAS
2020**



INFORME
COORDINACIÓN ZONAL
2-9 ECU 911

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



sembramos
Futuro

Lenín



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.....	6
3.1	Planes Operativos Anuales.....	6
3.2	Ejecución Presupuestaria.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3	Contratación Pública de Obras y Servicios	¡Error! Marcador no definido.
3.4	Adquisición y enajenación de bienes	¡Error! Marcador no definido.
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	¡Error! Marcador no definido.
3.6	Compromisos asumidos con la comunidad	16
3.7	Cumplimiento de recomendaciones o pronunciamientos emanados por las entidades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado	¡Error! Marcador no definido.
4	CONCLUSIONES	18

1. ANTECEDENTES

El Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) aprobó mediante resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 de fecha 10 de marzo de 2021, el Reglamento de Rendición de Cuentas que tiene el objeto de establecer el mecanismo de rendición de cuentas: procedimientos, tiempos y contenidos que deben seguir los sujetos obligados, a fin de dar cumplimiento al principio de transparencia en la gestión pública y a la normativa legal vigente.

Además, en cumplimiento a las disposiciones emitidas en los artículos 100 numeral 4 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 Quito, ha definido el procedimiento y actividades a cumplir en relación a la Rendición de Cuentas 2020.

El proceso metodológico determinado para la rendición de cuentas del periodo 2020, a realizarse en el 2021, según directrices emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social incluye las siguientes fases:

Fase 0: Organización Interna institucional del proceso de rendición de cuentas.

Fase 1: Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas

Fase 2: Deliberación sobre el Informe de Rendición de Cuentas presentado por la autoridad a la ciudadanía

Fase 3: Entrega del Informe de Rendición de Cuentas 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 ejecutará 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 las políticas, 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 2020 del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911.

2. DATOS GENERALES

2.1. Conformación del Equipo de Trabajo

Mediante Memorandos N°. SIS-CZ2-9-2021-0139-M, SIS-CZ2-9-2021-0140-M y SIS-CZ2-9-2021-0141-M, de fecha 22 de marzo de 2021 se realizó la designación del equipo de trabajo para la Rendición de Cuentas del año 2020, 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 Zonal 2-9	Gabela Jijón Oscar Rouget
Dirección Zonal de Operaciones 2-9	Núñez Cevallos Javier Giovanny
Dirección Zonal de Tecnología y S. 2-9	Molina Tufiño Edison Antonio
Dirección Zonal de Estadística 2-9	Pantoja Orbe Geovanny Andrés

2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Coordinación Zonal 2-9
Período del cual rinde cuentas:	2020

FUNCIÓN A LA QUE PERTENECE	
Función:	Función Ejecutiva

SECTOR LA QUE PERTENECE:	
Servicios	Servicio

NIVEL QUE RINDE CUENTAS:	MARQUE CON UNA X
Unidad de Administración Financiera - UDAF:	
Entidad Operativa Desconcentrada - EOD:	X

REPRESENTANTE LEGAL:	
Nombre del o la representante legal de la institución:	Juan Zapata
Cargo del o la representante legal de la institución:	Director General

Fecha de designación:	22 de mayo de 2019
Correo electrónico:	juanernesto.zapata@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3800700

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Oscar Gabela
Cargo:	Coordinador Zonal 2-9
Fecha de designación:	13 de junio de 2019
Correo electrónico:	oscar.gabela@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0991976992

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Javier Nuñez
Cargo:	Director Zonal de Operaciones
Fecha de designación:	01 de septiembre de 2019
Correo electrónico:	javier.nunez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0984518663

2.3. Cobertura institucional

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Zonal	2

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Nacional	1	Pichincha, Napo, Orellana, Guayas, Santa Elena, Cotopaxi, Pastaza, Tungurahua, Cañar, Azuay, El Oro, Manabí, Imbabura, Los Ríos, Bolívar, Galápagos, Chimborazo, Morona Santiago, Loja, Zamora Chinchipe, Santo Domingo de los Tsachilas, Carchi, Esmeraldas, Sucumbíos.	14'483.499	Masculino y Femenino	N/A

3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Planes Operativos Anuales

- **Objetivos:**

Incrementar el uso y rendimiento de la plataforma tecnológica para la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la ejecución de nuevos proyectos encaminados al mejoramiento de los productos o servicios que brinda la institución.

Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos, análisis de datos y coordinación interinstitucional, vinculados a la prestación de servicios de emergencia para satisfacer la demanda de la ciudadanía con calidad y calidez.

Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, financieros y de talento humano del SIS ECU 911.

Incrementar la efectividad del ciclo de planificación estratégica y operativa y su monitoreo permanente; así como mejorar la calidad de los procesos y servicios institucionales.

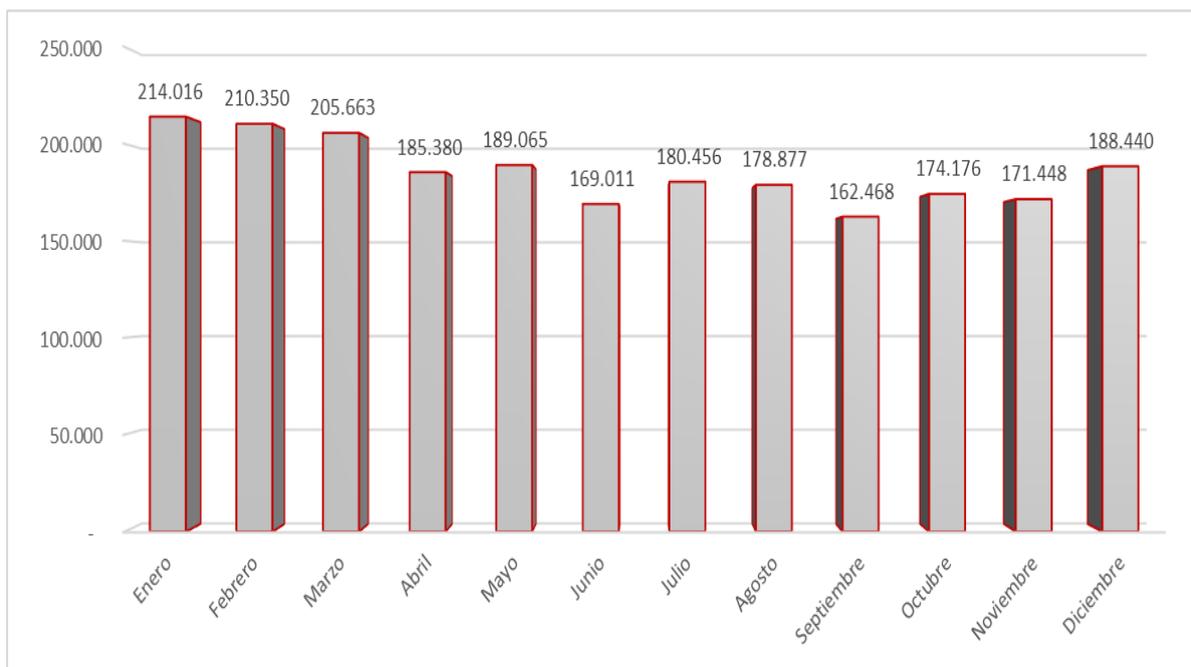
Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de emisión de normativa y el adoctrinamiento del personal vinculado con la prestación de servicios de emergencia.

- **Resultados Relevantes:**

ACCIONES OPERATIVAS

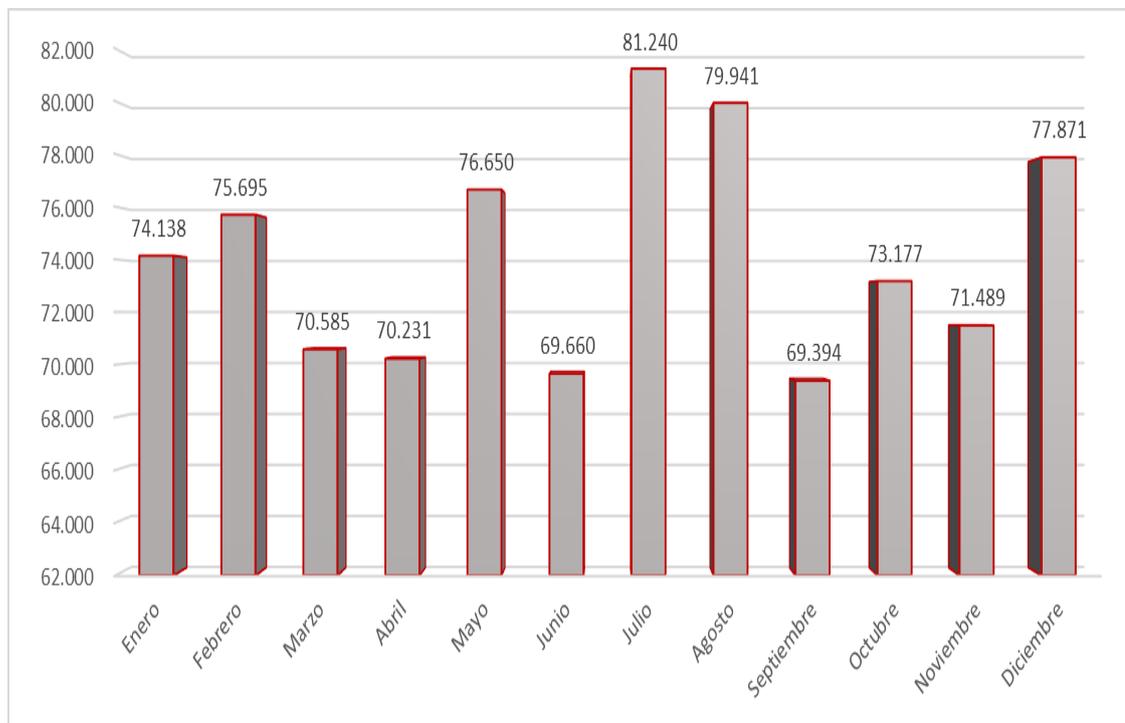
ACCIONES OPERATIVAS

- **Total de llamadas recibidas (por tipo de alerta mensual)** Del 1ro de enero al 31 de diciembre 2020 se recibieron un total de **2'229.350 alertas** de las cuales el 59% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 41% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única. **El mayor volumen de alertas se registró en enero (214.016).**



Fuente: Dirección de Estadística Zonal 2 - 9

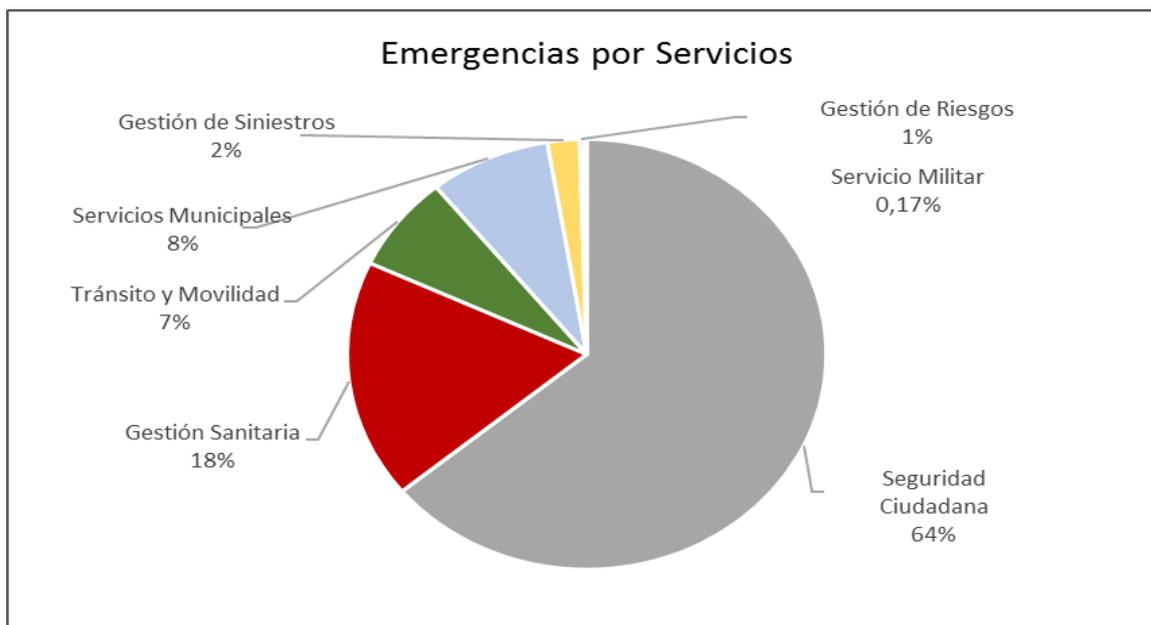
- Total de emergencias coordinadas del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 se ha coordinado la atención de 890.071 emergencias en la jurisdicción de la Coordinación Zonal 2 - 9. El mayor volumen de emergencias se registró en julio (81.240).**



Fuente: Dirección de Estadística Zonal 2 - 9

- Las emergencias por servicio indican que el 64,01% son de Seguridad Ciudadana, 17,96% son de Gestión Sanitaria, 7,21% son de Tránsito y Movilidad, 8,18% son de**

Servicios Municipales, 2,17% son de Gestión de Siniestros, 0,30% son de Gestión de Riesgos y 0,17% son de Servicio Militar.

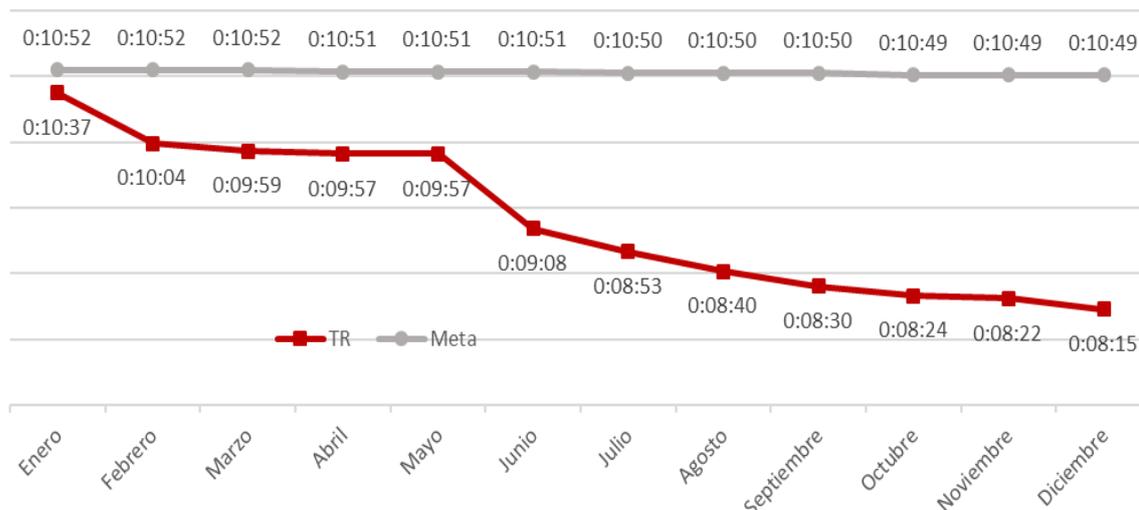


Fuente: Dirección de Estadística Zonal 2 -9

- **Tiempo de Respuesta**

Seguridad Ciudadana

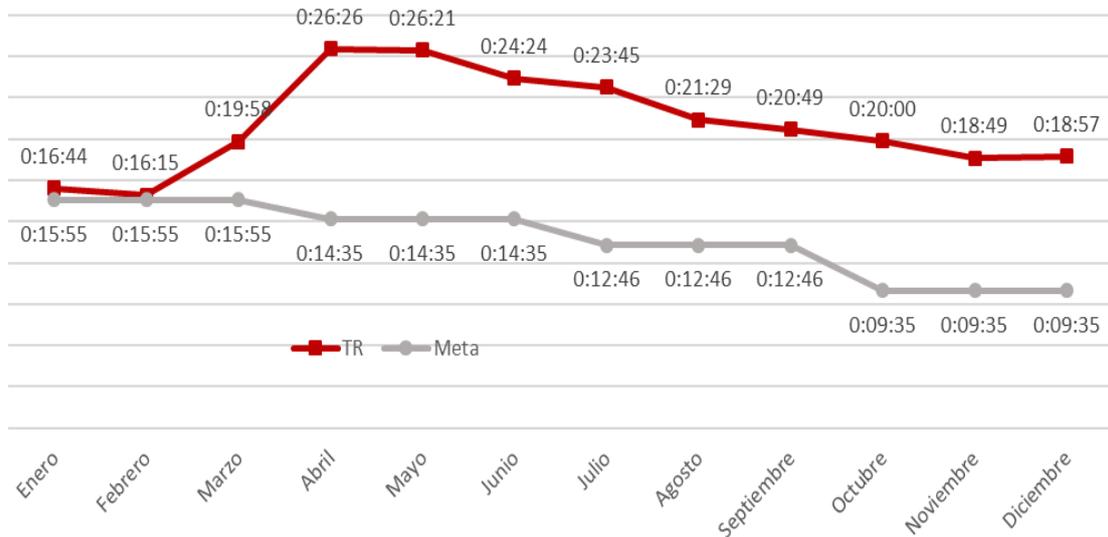
Para el año 2020 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta en el Tiempo de Respuesta de 10:49 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), a diciembre del año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 08:15** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Fuente: Dirección de Estadística Zonal 2 -9

Gestión Sanitaria

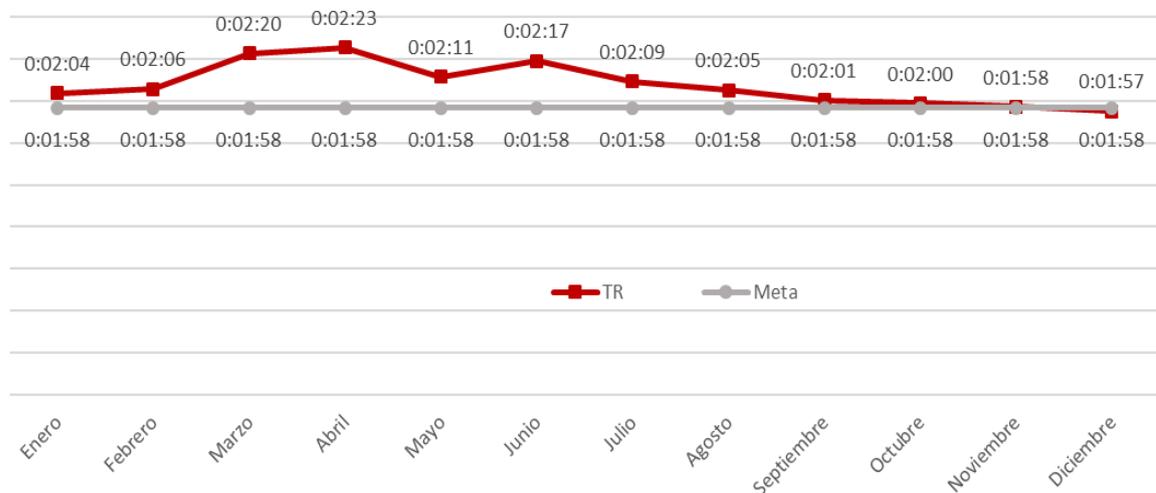
Para el año 2020 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta en el Tiempo de Respuesta de 09:35 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), a diciembre del año 2020 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 18:57** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Fuente: Dirección de Estadística Zonal 2 -9

Violencia Intrafamiliar

Para el año 2020 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:58 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), para fines del año 2020 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:57** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

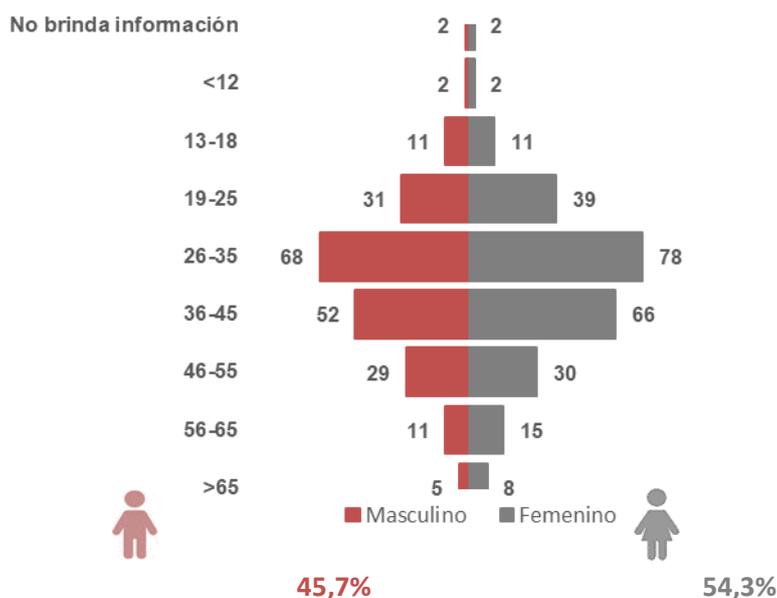


Fuente: Dirección de Estadística Zonal 2 -9

CONTROL DE CALIDAD

- **Se realizaron 4.900 control de calidad** a los procesos operativos del Centro Zonal “Quito” 2-9, divididos de la siguiente manera: 1.528 controles de calidad al proceso de recepción de llamadas procedentes; 1.532 controles al proceso de llamadas no procedentes 513 controles al proceso de video vigilancia; 1.327 controles al proceso de despacho durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.
- **Se atendieron 137 inconformidades** con el servicio de atención de emergencias, de los cuales 41 fueron catalogados como “No Procedentes”; 95 como “Quejas” y 1 “Reclamo”, los mismos que fueron atendidos y gestionados oportunamente durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.
- **Se receptaron 739 solicitudes de verificación de líneas telefónicas suspendidas**, mediante la página web institucional, las mismas que fueron atendidas y gestionadas oportunamente durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.
- Se realizaron 1.077 encuestas de satisfacción ciudadana del Centro Zonal “Quito” 2-9 a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 462 encuestas efectivas, durante los periodos de enero a marzo de 2020 y octubre a diciembre de 2020 (meses en los cuales se realizó las encuestas por la emergencia sanitaria); alcanzando un nivel de 82,1% de Satisfacción Ciudadana. Cabe indicar que, el Ministerio de Trabajo para el año 2020, estableció una periodicidad de medición de este indicador de forma semestral.

Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo



Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana; Elaborado por: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, SIS ECU 911.

ADiestRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

ADiestRAMIENTO

Tabla 1: **Personas adiestradas a nivel nacional.**

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
540	22	560	3.314	18	4454
12%	0%	13%	74%	0%	100%

Tabla 2: **Grupos objetivos adiestrados.**

CAPACITACIÓN

- En cumplimiento a la normativa vigente, con fecha 17 de febrero de 2020, se aprueba el Plan de Capacitación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, por parte de la máxima Autoridad.

Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período enero-diciembre 2020, 448 eventos de capacitación gratuitos a 4454 servidores de la Coordinación Zonal 2-9 y sus instituciones articuladas, dirigidos al personal de los diferentes procesos institucionales conforme las necesidades de las Unidades Administrativas y de la oferta de capacitación del sector público y de las plataformas virtuales habilitadas para el efecto.

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

Durante el año 2020, en la Coordinación Zonal 2-9 del Servicio Integrado de Seguridad se han certificado 27 funcionarios en el perfil de evaluador de operaciones de llamadas.

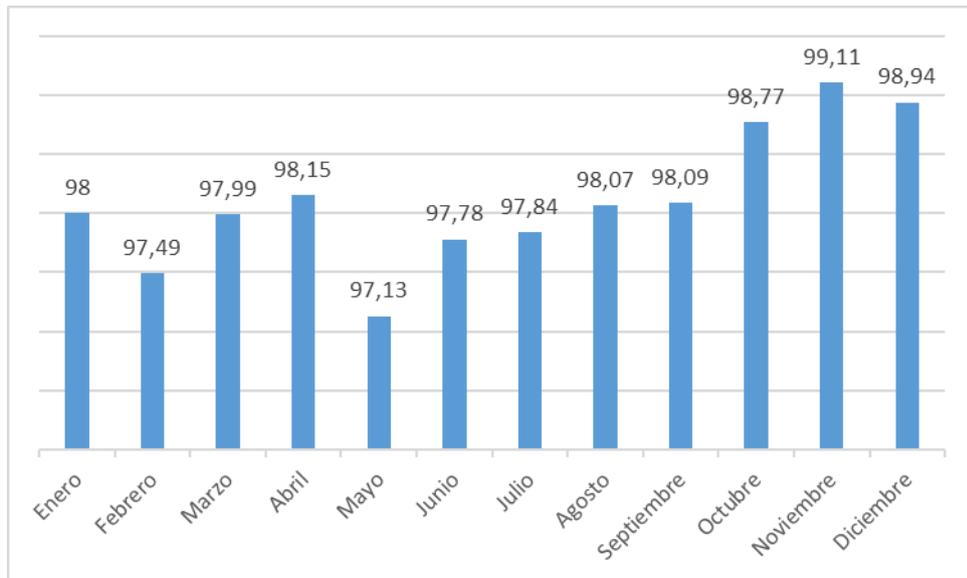
COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

- 12 Informes de Operatividad de Ambulancias a los coordinadores responsable del Servicio de Gestión Sanitaria, los cuales son remitidos de mensualmente.
- 36 Informes de Indicadores operativos para los servicios de Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad; los cuales son remitidos mensualmente 1 por servicio.
- 12 Informes de Productividad de Videovigilancia a las coordinaciones de las instituciones articuladas con participación en videovigilancia, el cual es remitido mensualmente.

ACCIONES TECNOLÓGICAS Y PRINCIPALES PROYECTOS EJECUTADOS (TECNOLÓGICOS O DE INNOVACIÓN)

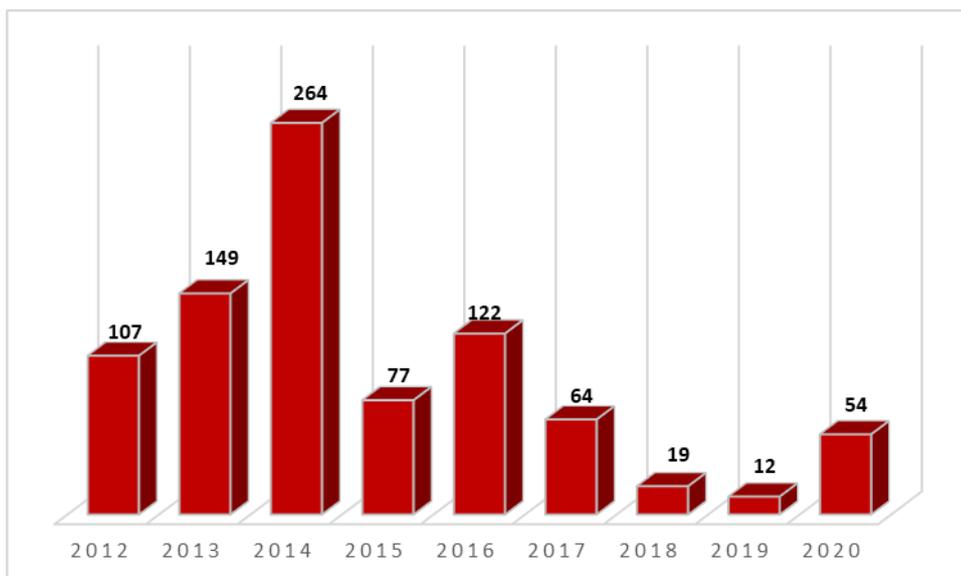
*Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

Enero-Diciembre 2020: Mide la disponibilidad operativa de la Plataforma Tecnológica a nivel nacional, siendo esto el tiempo que la plataforma permanece disponible, tomando como fuente las bases de datos de sistema control de cámaras y llamadas.



*Incremento de Puntos de Video Vigilancia

Enero-Diciembre 2020: Al 31 de diciembre de 2020 cuenta con 868 cámaras, se registra a nivel histórico (2012 al 2020) lo siguiente:



*Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados

Proyecto Nacional 2020

Implementación de la aplicación para visualizar y registrar el estado de las cámaras a través de la AUTOMATIZACIÓN DEL REPORTE DE INOPERATIVIDAD DE CÁMARAS para la Coordinación Zonal 2-9 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, el proyecto finalizó en diciembre de 2020.

Período	Meta del Período	Resultado del Período	Avance al Período	Meta Acumulada	Resultado Acumulado	Avance Acumulado	Estado
1. Ene-Mar	0.25	0.25	100.00 %	0.25	0.25	100.00 %	
2. Abr-Jun	0.25	0.25	100.00 %	0.5	0.5	100.00 %	
3. Jul-Sep	0.25	0.25	100.00 %	0.75	0.75	100.00 %	
4. Oct-Dic	0.25	0.25	100.00 %	1	1	100.00 %	

*Proyecto Zonal 2020

Desarrollo de una aplicación que permita actualizar el estado de los puntos de video vigilancia instalados en la jurisdicción de la Coordinación Zona 2-9 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

No.	Hito	Categoría	Fecha Comprometida	Fecha Estimada	Fecha Real	A tiempo	Hito Cumplido	Avance Físico
1	DEFINICIÓN-Acta de constitución del proyecto elaborada	4-Inicio de Trabajo	04/02/2020		04/02/2020		Sí	5.0
2	DEFINICIÓN-Acta de constitución del proyecto aprobada	4-Inicio de Trabajo	27/02/2020		27/02/2020		Sí	5.0
3	PLANEACIÓN-Cronograma aprobado	4-Inicio de Trabajo	10/03/2020		10/03/2020		Sí	5.0
4	PLANEACIÓN-Cronograma elaborado	4-Inicio de Trabajo	10/03/2020		10/03/2020		Sí	5.0
5	EJECUCIÓN-Selección del lenguaje de programación y base de datos a ser utilizados	5-Entregables Intermedios	03/04/2020		03/04/2020		Sí	10.0
6	EJECUCIÓN-Inicio del desarrollo del aplicativo	5-Entregables Intermedios	23/04/2020		23/04/2020		Sí	10.0
7	EJECUCIÓN-Control de avance 1 del desarrollo realizado	5-Entregables Intermedios	05/05/2020		05/05/2020		Sí	10.0
8	EJECUCIÓN-Control de avance 2 del desarrollo realizado	5-Entregables Intermedios	19/05/2020		19/05/2020		Sí	10.0
9	EJECUCIÓN-Validación de parámetros con el área operativa y detección de errores realizada	5-Entregables Intermedios	03/06/2020		03/06/2020		Sí	10.0
10	EJECUCIÓN-Corrección de errores e inicio de pruebas realizada	5-Entregables Intermedios	16/06/2020		16/06/2020		Sí	10.0
11	EJECUCIÓN-Fin de pruebas realizadas	5-Entregables Intermedios	30/06/2020		30/06/2020		Sí	5.0
12	EJECUCIÓN-Elaboración de entregables realizado	5-Entregables Intermedios	08/07/2020		08/07/2020		Sí	5.0
13	CIERRE-Informe final aprobado	6-Acta de Entrega-Recepción Definitiva	31/07/2020		31/07/2020		Sí	10.0

*ADQUISICIÓN DE PARTES Y PIEZAS PARA INSTALAR PUNTOS DE VIDEO VIGILANCIA EN LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9

Dentro del subsistema de video vigilancia existen cámaras PTZ (Pan, Tilt, Zoom), las cuales son paneadas por personal capacitado para esta labor. Estas cámaras están ubicadas en lugares estratégicos, de forma que se pueda obtener evidencia digital de los diferentes hechos, ya sean como evidencia en delitos flagrantes o de interés para la seguridad ciudadana.

Para cubrir lugares desprovistos de cámaras de video vigilancia, y considerando la situación actual del país, se ha determinado viable reutilizar infraestructuras y materiales disponibles en los centros ECU911 a nivel nacional, por lo que es viable la adquisición de las partes y piezas objeto del presente proceso, para estructurar puntos de video vigilancia que pueda ser instalada en postes de energía eléctrica.

***CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INSTALACION DE PARTES Y PIEZAS DE PUNTOS DE VIDEO VIGILANCIA EN LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9**

Dentro del subsistema de video vigilancia existen cámaras PTZ (Pan, Tilt, Zoom), las cuales son paneadas por personal capacitado para esta labor. Estas cámaras están ubicadas en lugares estratégicos, de forma que se pueda obtener evidencia digital de los diferentes hechos, ya sean como evidencia en delitos flagrantes o de interés para la seguridad ciudadana.

Para cubrir lugares desprovistos de cámaras de video vigilancia, y considerando la situación actual del país, se ha determinado viable reutilizar infraestructuras y materiales disponibles en los centros ECU911 a nivel nacional, y con la adquisición de partes y piezas restantes se lograron estructurar 30 puntos de video vigilancia, por lo que es necesario la realizar la contratación del servicio de instalación de partes y piezas de puntos de video vigilancia en la jurisdicción del Centro Zonal 2-9.

***SERVICIO DE ALQUILER DE NAVES AÉREAS NO TRIPULADAS (DRONES) PARA MONITOREO DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL PARA LA COORDINACION ZONAL 2-9**

Dentro de las medidas de prevención para evitar el contagio de COVID-19 se destaca mantener el distanciamiento social con una separación de dos metros entre las personas, sin embargo, desde que inició la emergencia sanitaria en Ecuador, desde el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, se han recibido 23.452 reportes de aglomeración.

En esta categoría estadística en la provincia de Pichincha, Napo y Orellana existen 66.531 infectados, siendo en la provincia de Pichincha la región en donde más casos se hallan. Se ha detectado que en los sectores de Belisario Quevedo, Cotacollao, Calderón, Centro Histórico, La Magdalena, Chillogallo y Guamaní existe gran cantidad de infectados por lo que, a más de la intervención por las entidades de emergencia pertinentes, se considera propicio monitorear mediante analítica de video estas desobediencias, para la acción operativa desde el centro ECU911.

Ante estas irregularidades surge la necesidad de efectuar el monitoreo continuo a través de vehículos aéreos no tripulados "Drones" para evitar aglomeraciones en diferentes sitios como: mercados, parques, plazas comerciales, etc., en apoyo a la implementación de la herramienta tecnológica "Distancia 2", que utiliza algoritmos de inteligencia artificial para detectar ciudadanos a través de las cámaras del ECU 911 y calcular la distancia entre ellos, con el objetivo que la ciudadanía respete las normas de prevención y tome en cuenta que las aglomeraciones generan un alto potencial de contagio.

La implementación de este proyecto con infraestructura tecnológica que constituyen los siguientes componentes: Drones, que con el video captado desde estos equipos y el software Distancia2, permitirá procesar la información y realizar los procesos de analítica de comportamiento y sobre la base de la información transmitida en línea, esta sea procesada, para evaluar la actuación de las personas en los espacios públicos, que dependiendo de las circunstancias a través de la megafonía incorporada

a las naves aéreas no tripuladas (drones) se emitan mensaje de alerta e indicaciones de a la población que haga uso adecuado de estos espacios.

El resultado esperado de esta implementación es la disminución del número de contagios por covid-19, como resultado de la aglomeración de personas en estos espacios públicos.

***RENOVACIÓN DE LICENCIAS PARA EQUIPOS MERAKI DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9.**

El centro Zonal ECU 911 Quito enmarcado en su misión, es sede de múltiples eventos correspondientes a la atención y coordinación de emergencias presentadas a nivel zonal y nacional, albergando principalmente en la sala de crisis y capacitación a personal propio y de otras instituciones que se involucran para la resolución de emergencias.

Por lo cual, se requiere mantener una administración en las redes inalámbricas mediante las cuales funcionarios se conectan para cumplir con sus labores diarias, y brindar conectividad en eventos atendidos en sala de crisis y sala de capacitación.

***ADQUISICIÓN DE RADIOS DE COMUNICACIÓN PARA FORTALECER LAS COORDINACIONES OPERATIVAS Y EVENTOS RELEVANTES DE LA SALA OPERATIVA EN LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9.**

En las actividades diarias se necesita el intercambio de información entre el supervisor de despacho, supervisor de llamadas, supervisor de video vigilancia, coordinación zonal, dirección zonal de operaciones y dirección zonal de tecnología y soporte, con el fin de establecer lineamientos para las emergencias presentadas a diario. Para esto es necesario contar con radios portátiles que permitan la comunicación de manera rápida y eficaz entre las áreas antes descritas, esto permitirá que la información solicitada sea reportada inmediatamente para sus correspondientes acciones y toma de decisiones y así también generar comunicaciones las comunicaciones necesarias.

***ADQUISICIÓN DE SISTEMAS DE AMPLIFICACIÓN DE AUDIO CON CONTROL DE ALERTAS, PARA EL MEJORAMIENTO EN LA EMISIÓN DE MENSAJES AUDITIVOS PROPAGADOS DESDE LOS PUNTOS DE VIDEO VIGILANCIA DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9.**

En el año 2014 la Coordinación Zonal 2-9 del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 instaló sistemas de megafonía IP, que permitió emitir mensajes auditivos a la ciudadanía para alertar sobre el incumplimiento a políticas establecidas y prevenir la ocurrencia de delitos. Debido a las condiciones a los que se encuentran expuestas, estos sistemas se han visto afectados en sus capacidades de alcance de sonido y niveles de volumen, por lo que en gran parte se ha perdido la objetividad de su existencia.

Con la aparición del COVID 19, evitar el contacto y mantener el distanciamiento se ha vuelto una prioridad, que se debe procurar mantener en todos los aspectos de la vida cotidiana, por lo que el contar con un sistema emisor de mensajes masivos sin la presencia física de personal de control público, aportando sustancialmente en la tarea de fundamentar una conciencia preventiva y responsable.

***ADQUISICIÓN DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS PARA FORTALECER LAS COMUNICACIONES OPERATIVAS Y EVENTOS RELEVANTES DE LA SALA OPERATIVA DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9.**

Considerando las actividades q realiza el área de operaciones con personal de video vigilancia, llamadas y despacho de las salas operativas y desconcentradas de la coordinación zonal 2-9, se encuentran las de establecer comunicaciones de toda índole, es así que para tales actividades se utiliza constantemente dispositivos electrónicos como son tablet's, teléfonos, equipos de cómputo con internet, entre otros, de esa forma la información generada es reportada de inmediato para sus correspondientes acciones y toma de decisiones.

ACCIONES FRENTE AL COVID:

- Implementación de medidas de bioseguridad.
- Gestión de desinfección de las salas operativas.
- Gestión de pruebas rápidas.
- Gestión de apoyo psicológico al personal operativo de la Coordinación Zonal.

✓ **Vinculación con la Comunidad**

- Como parte del accionar de comunicación de la Dirección de Comunicación se han realizado en desde enero hasta diciembre de 2020: **136 entrevistas** en medios de comunicación locales y **100 boletines informativos**.
- **194 actividades** de vinculación con la comunidad, pero este año de forma virtual debido a la pandemia y la recomendación de evitar lugares con aglomeración de personas es así que como parte de este proceso se ha llegado a **11.810 estudiantes y ciudadanía en general**.





- Desde **enero a diciembre de 2020** la cuenta de Twitter del Centro Zonal Quito ha tenido un incremento del número de **seguidores con 18.146**. Además, se han generado **5.966 publicaciones** en la cuenta @ECU911Quito.
- **Se han generado 12 campañas de comunicación interna** y desde marzo se han enfocado en medidas de bioseguridad, además, hemos desarrollado iniciativas locales que se han replicado en los otros centros. Además, se han desarrollado de forma mensual el top ten de evaluadores y un resumen de los eventos relevantes del mes. Todo este material se compartió en los chats de comunicación interna.



4 CONCLUSIONES

- Llamadas recibidas: En el año 2020 se atendieron un total de 2'229.350 alertas, de las cuales el 59% corresponden a alertas de buen uso. El mayor volumen de alertas se registró en el mes de enero (214.016).
- Atención de emergencias: En el año 2020 se coordinaron un total de 890.071 emergencias en el Centro Zonal 2-9, de las cuales el 64% corresponde a Seguridad Ciudadana, el 18% a Gestión Sanitaria, el 8% a Servicios Municipales, el 7% a Tránsito y Movilidad y el porcentaje restante se reparte en los otros servicios.
- Tiempos de Respuesta:
 - Para el servicio de Seguridad Ciudadana en el mes de diciembre de 2020 se obtuvo un tiempo de respuesta 08:15 cumpliendo la meta propuesta de 10:49.
 - Para el servicio de Gestión Sanitaria en el mes de diciembre de 2020 se obtuvo un tiempo de respuesta 18:57, no se pudo llegar a la meta propuesta de 09:35.
 - Para el Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar en el mes de diciembre de 2020 se obtuvo un tiempo de 01:57 cumpliendo la meta propuesta de 01:58.
- El área de Comunicación ha llegado con información del ECU 911 y sobre medidas de bioseguridad a 11.810 estudiantes y ciudadanía en general. Además, se brindó información de cómo reportar una emergencia al 9-1-1 y sobre las sanciones por realizar un mal uso de este servicio.
- Se ha logrado difundir en medios de comunicación el mensaje clave sin generar un costo a la institución al invertir en un pautaaje publicitario.
- El Centro Zonal 2 – 9 ha desarrollado campañas internas que han sido compartidas como parte de las campañas externas del ECU 911 como corresponsabilidad Digital y violencia de género. Además, se desarrolló un contenido que es enviado a los públicos internos de la institución para fortalecer la apropiación interna del trabajo realizado.
- La cuenta de Twitter del ECU 911 Quito (@ECU911Quito) se ha convertido en una fuente de información relacionada a emergencias ya que medios de comunicación y ciudadanía citan el contenido difundido a través de este medio.
- Índice de Satisfacción

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 durante los periodos de enero a marzo de 2020 y octubre a diciembre de 2020 (meses en los cuales se pudo realizar las encuestas de satisfacción por la emergencia sanitaria); alcanzó un nivel de 82,1% de Satisfacción Ciudadana de los usuarios que utilizaron el servicio.

Ante la declaratoria de Emergencia Sanitaria que vive el país por la COVID 19, con la ayuda de la herramienta tecnológica SIA y desempeño del personal, se pudo gestionar y entregar los productos de control de calidad.

- Durante el año 2020 se realizó un proyecto para la Coordinación Zonal 2-9, y un proyecto para la Dirección Nacional de Proyectos, siendo culminados dentro del plazo establecido y culminados en su totalidad.
- Con el fin de subsanar y fortalecer falencias operativo-tecnológicas, se impulsaron 7 procesos con beneficio para la Coordinación Zonal y Planta Central.
- Durante el año 2020 se incrementaron 54 cámaras de video vigilancia, logrando un total de 868 cámaras en toda la jurisdicción de la Coordinación Zonal 2-9.

MES	EMERGENCIA	NRO FICHA	DESAPARECIDOS	HERIDOS	FALLECIDOS	RECURSOS	IMAGEN
FEBRERO	ROBO CCI CON CAPTURA DEL SOSPECHOSO	37453	0	0	1	PPNN: 1 moto, 2 patrulleros, 1 unidad de Dinased, 1 unidad de Criminalística y 1 unidad de Policía Judicial. CRE: 1 ambulancia ANT: Cámaras	
JULIO	SINIESTRO DE TRÁNSITO SANTA ROSA DE CUTUGLAHUA	43927	0	7	3	PPNN: 1 Patrullero. CB Mejía: 1 unidad de rescate. MSP: 2 ambulancias CBQ: 3 ambulancias 1 polivalente CRE: 1 ambulancia	
SEPTIEMBRE	INCENDIO FORESTAL EN EL CERRO ATACAZO	33230	0	0	0	CBDMQ: - 10 brigadas forestales - 1 nodriza - 2 yanquis - 1 helicóptero ARGUS - 1 grupo táctil forestal - 1 tanquero de 300 galones - 1 tanquero de 1500 galones - 1 autobomba de 1500 galones - 1 Puesto de Comando - 1 unidad de ambulancia, para seguridad del personal	
OCTUBRE	EXPLOSION DE TANQUES DE GAS EN CUMBAYA	47882	0	9	0	CBDMQ: 2 unidades de autobomba, 2 unidad delta, 3 unidad de ambulancia, 2 unidades de camioneta, 1 unidad canina. MSP: 1 unidad de ambulancia CRE: 1 unidad de ambulancia PPNN: 5 unidades de patrulleros, 3 unidades motorizados AMT: 5 unidades motorizados. PPNN: 1 unidad de patrullero, 1 unidad de UCM SNGRE: 1 unidad de Gestión de Riesgos.	
NOVIEMBRE	INTENTO AUTOLÍTICO EN EL PUENTE DEL RÍO CHICHE	44953	0	0	0	PPNN: 1 unidad AMT: 1 unidad ECU911: personal operativo dio soporte y contención hasta el arribo de la unidad de emergencia	

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por:	Lcdo. Javier Nuñez Director de Operaciones Zonal	
Revisado por:	Ing. Oscar Gabela Coordinador Zonal 2-9	
Aprobado por:	Ing. Oscar Gabela Coordinador Zonal 2-9	