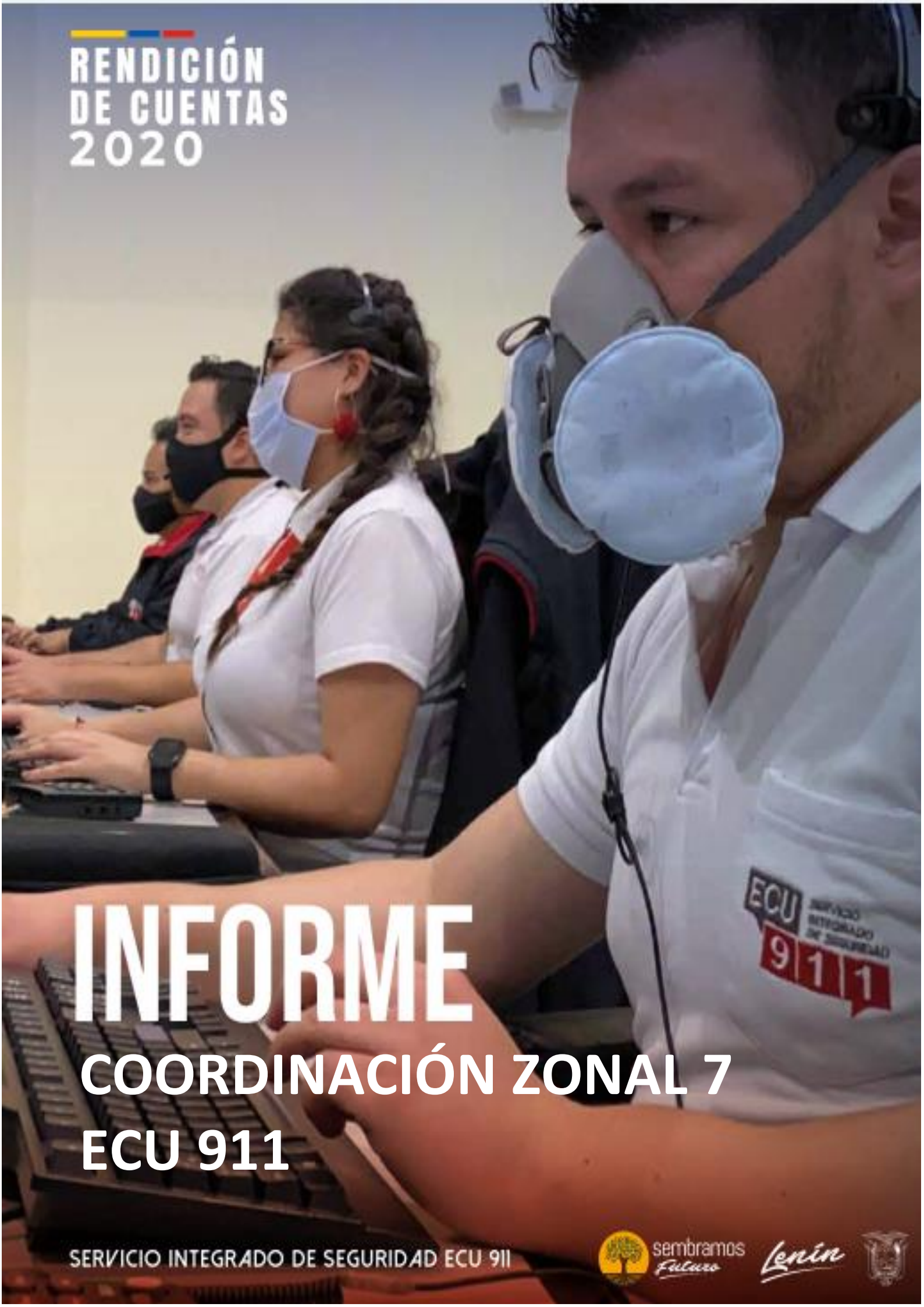



**RENDICIÓN
DE CUENTAS
2020**



INFORME
COORDINACIÓN ZONAL 7
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.....	5
3.1	Planes Operativos Anuales.....	5
3.2	Ejecución Presupuestaria.....	26
3.3	Contratación Pública de Obras y Servicios	28
3.4	Adquisición y enajenación de bienes	29
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	30
3.6	Compromisos asumidos con la comunidad	32
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	32
4	CONCLUSIONES	33

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 –Coordinación Zonal 7, 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 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 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 Memorando N°. xxx, de fecha xx de enero 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 Zona 7	Viviana Vanessa Gonzalez Cervantes

2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Servicio Integrado de Seguridad - Planta Central
Período del cual rinde cuentas:	2020

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:	
Nombre del o la representante legal de la institución:	Viviana Vanessa Gonzalez Cervantes
Cargo del o la representante legal de la institución:	Coordinadora Zonal 7
Fecha de designación:	23 de Noviembre 2020
Correo electrónico:	Javier.sanchez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3700731

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Javier Andres Sánchez Farah
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal
Fecha de designación:	23 de Marzo 2021
Correo electrónico:	Javier.sanchez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3700741

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Alberto Alexander Samaniego Gómez
Cargo:	Especialista de Comunicación Social Zonal
Fecha de designación:	23 de Marzo de 2021
Correo electrónico:	Alberto.samaniego@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3700750

2.3. Cobertura institucional

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Zonal	3

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Zonal	3	EL Oro - Loja - Zamora Chinchipe	1'360.321	Masculino y Femenino	Mestizo - Blanco - Saraguro - Zhuar - Afroecuatoriano - Montubio - Indígena

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.

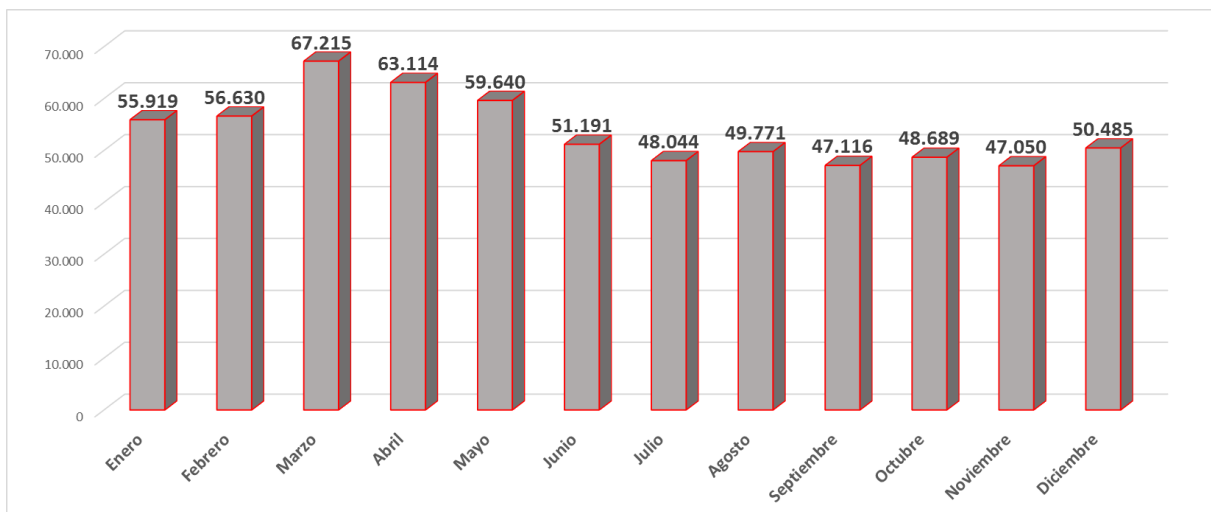
Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de emisión de normativa y el adoctrinamiento del personal vinculado con la prestación de servicios de emergencia.

- **Resultados Relevantes:**

ACCIONES OPERATIVAS

- **En el Centro Zonal SIS ECU 911 Machala** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 fue de **644.864 alertas recibidas** de las cuales el 61% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 39% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue \$2.08, generando un costo por llamadas de mal uso de \$526.571. **El mayor volumen de alertas se registró en marzo (67.215).**

Centro Zonal Machala

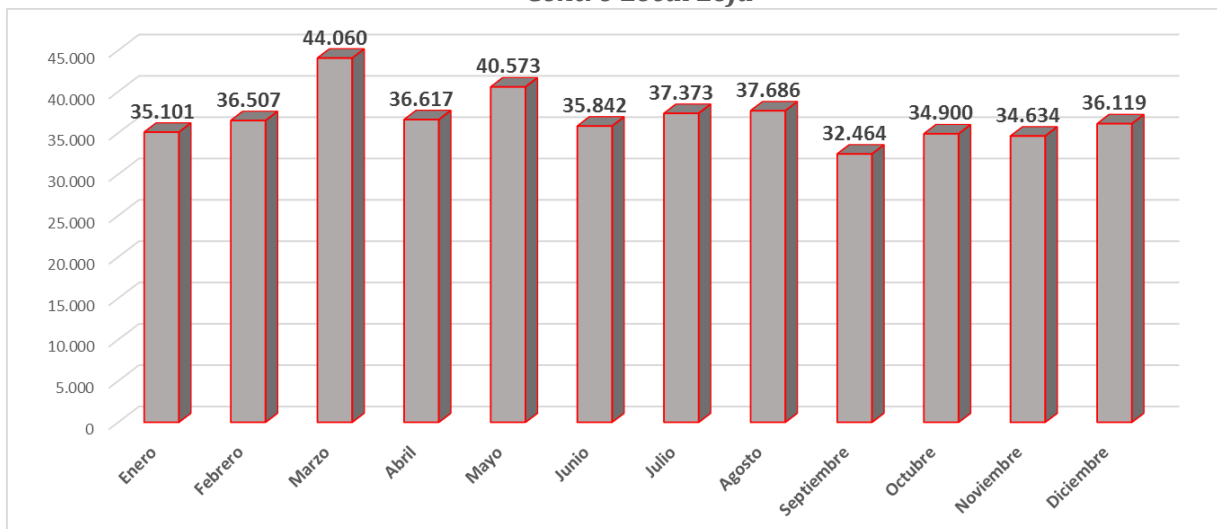


Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala

- **En el Centro Local SIS ECU 911 Loja** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 se recibieron un total de **441.876 alertas** de las cuales el 62% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 38% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única,

cuyo costo por llamada fue \$2.08, generando un costo por llamadas de mal uso de \$352.896,96. El mayor volumen de alertas se registró en marzo (44.060).

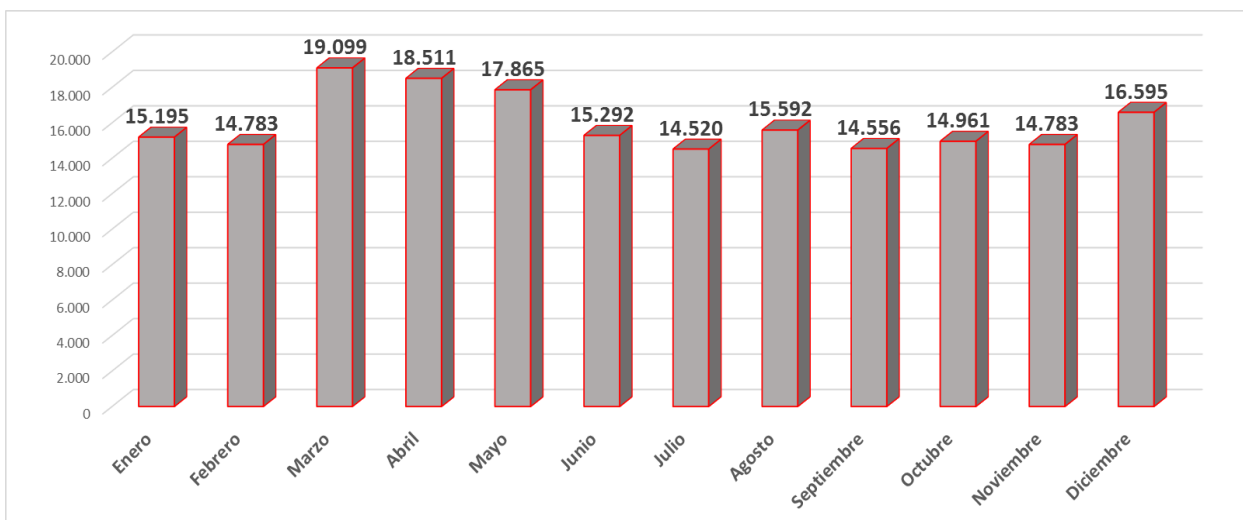
Centro Local Loja



Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Loja

- Total de emergencias coordinadas del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 se ha coordinado la atención de 191.752 emergencias a nivel del Centro Zonal Machala.** El mayor volumen de emergencias se registró en marzo (19.099).

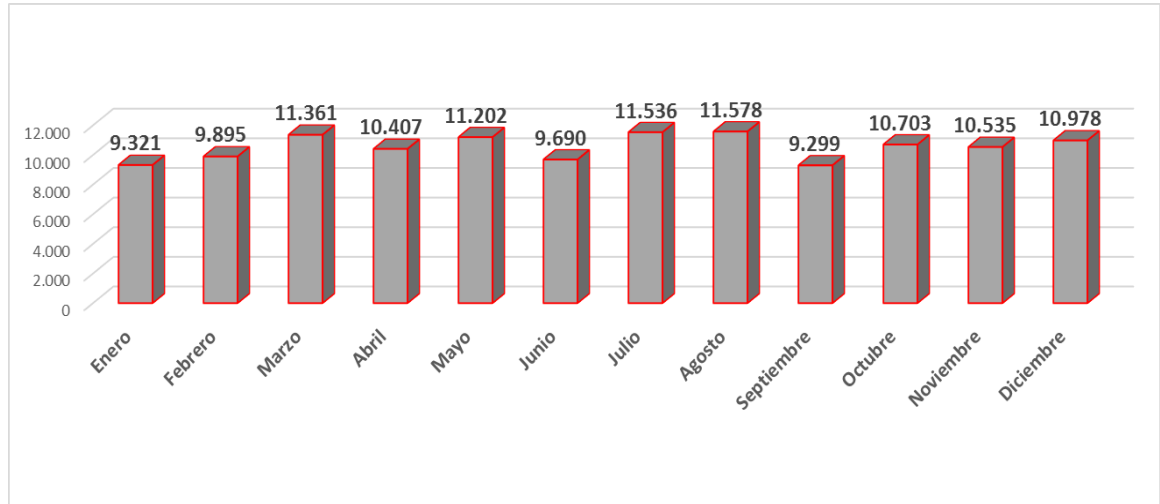
Centro Zonal Machala



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala

- Total de emergencias coordinadas** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 **se ha coordinado la atención de 126.505 emergencias a nivel local.** El mayor volumen de emergencias se registró en agosto (11.578).

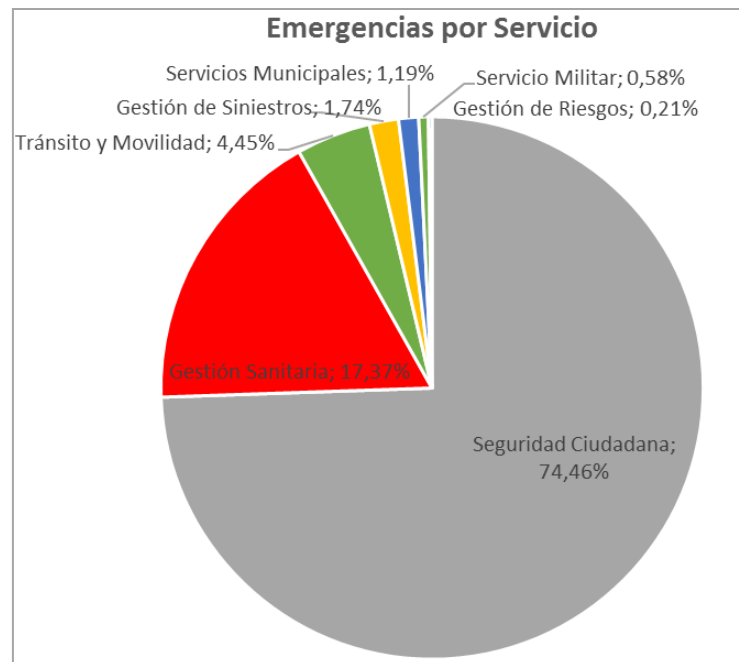
Centro Local Loja



Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Loja

Las emergencias por servicio, en el Centro Zonal Machala, indican que el **74,46% son de Seguridad Ciudadana**, **17,37% son de Gestión Sanitaria**, 4,45% son de Tránsito y Movilidad, 1,74% son de Gestión de Siniestros, 1,19% son de Servicios Municipales, 0,58% son de Servicio Militar y 0,21% son de Gestión de Riesgos.

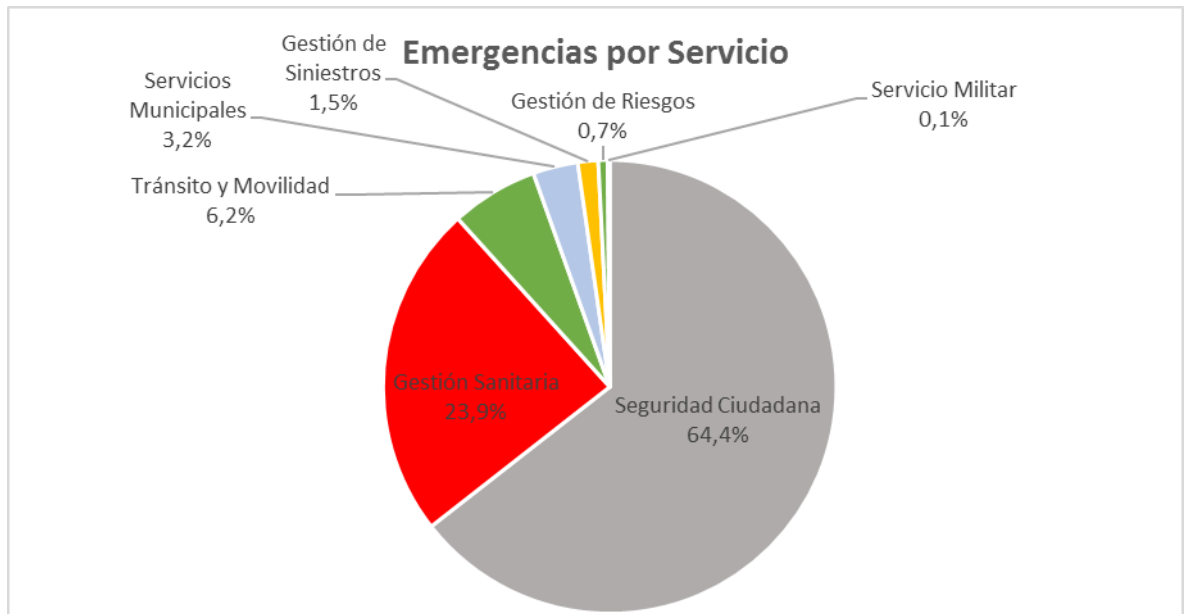
Centro Zonal Machala



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala

- Las emergencias por servicio, en el Centro Local Loja, indican que el **64,4% son de Seguridad Ciudadana**, **23,9% son de Gestión Sanitaria**, 6,2% son de Tránsito y Movilidad, 3,2% son de Servicios Municipales, 1,5% son de Gestión de Siniestros, 0,7% son de Gestión de Riesgos y 0,1% son de Servicio Militar.

Centro Local Loja



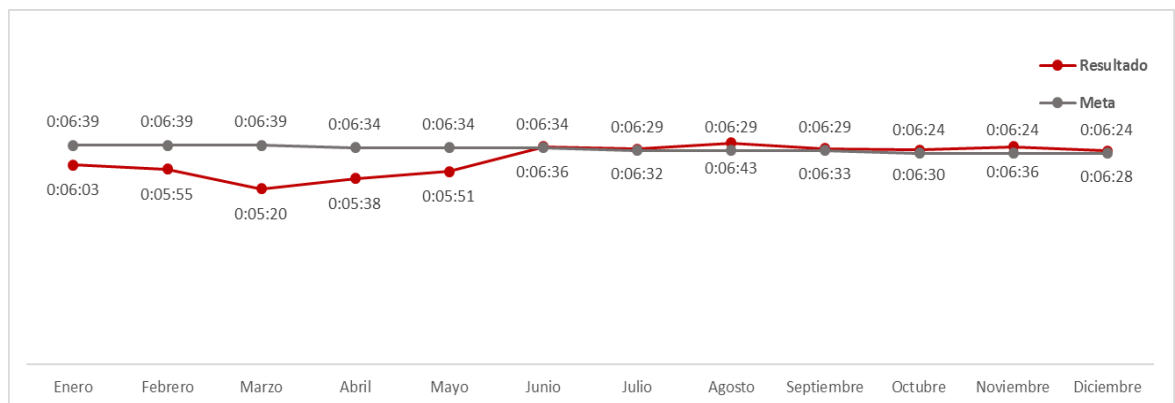
Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Loja

- Tiempo de Respuesta**

Seguridad Ciudadana

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta Zonal en el Tiempo de Respuesta de 06:24 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2020 se obtuvo un tiempo de respuesta de 06:15

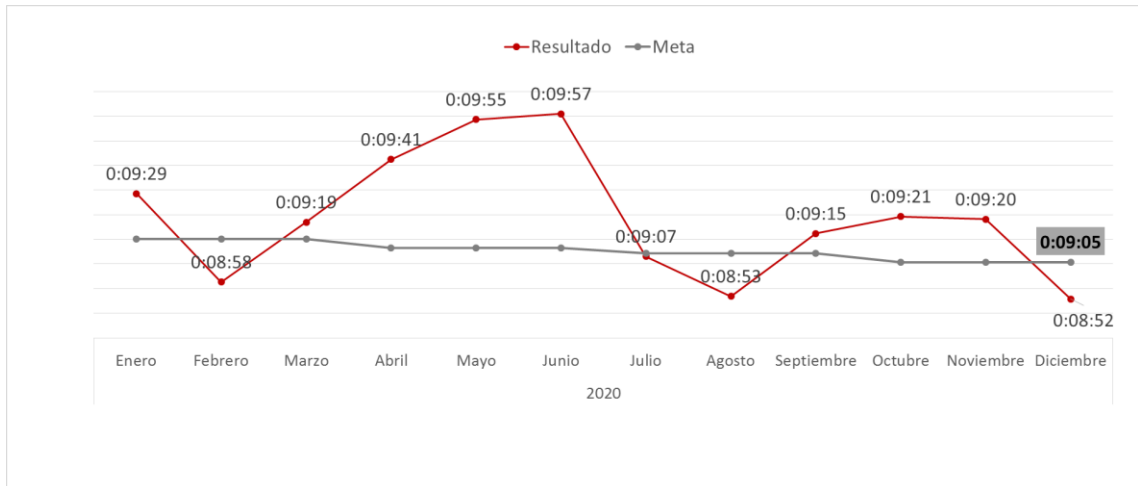
Centro Zonal Machala



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta Local en el Tiempo de Respuesta de 09:05 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales de enero a diciembre del año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 09:19**.

Centro Local Loja

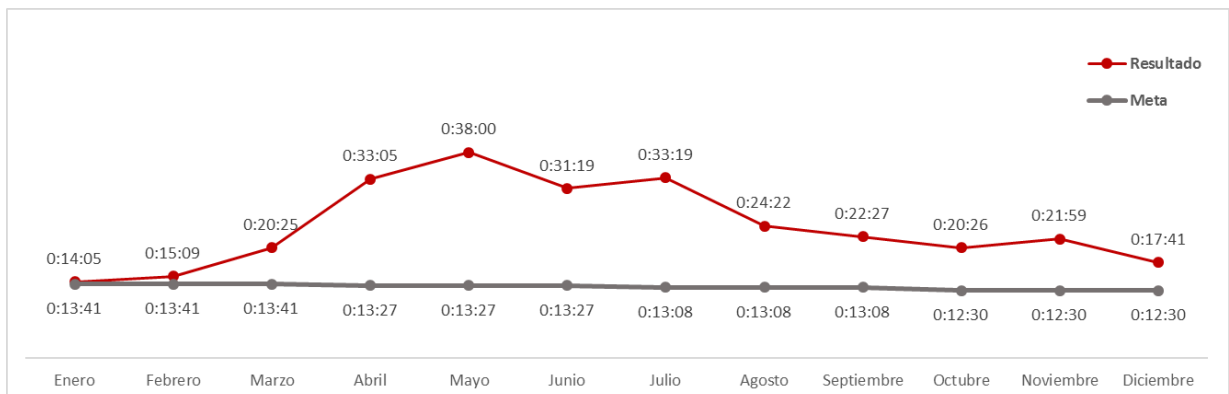


Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Loja

Gestión Sanitaria

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta Zonal en el Tiempo de Respuesta de 12:30 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 22:24**.

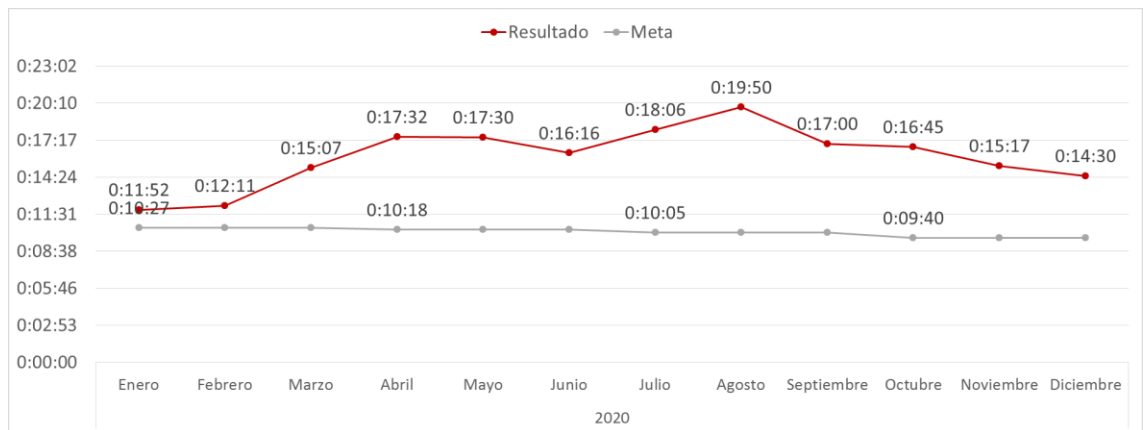
Centro Zonal Machala



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta Local en el Tiempo de Respuesta de 09:40 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales de enero a diciembre del año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 15:38**.

Centro Local Loja

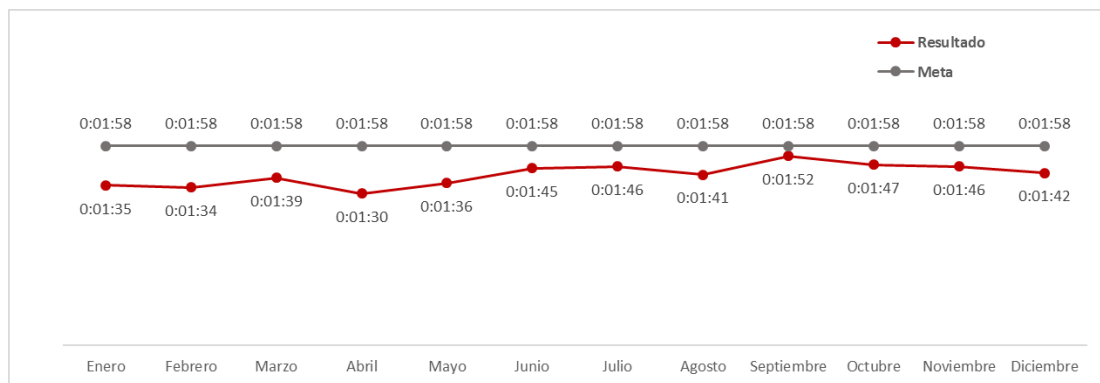


Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Loja

Violencia Intrafamiliar

Para el año 2020 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta Nacional en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:58 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa del Centro Zonal Ecu 911 Machala en el año 2020 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:38** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Centro Zonal Machala



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala

Para el año 2020 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta Nacional en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:58 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales de enero a diciembre del año 2020 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 02:00** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Centro Local Loja

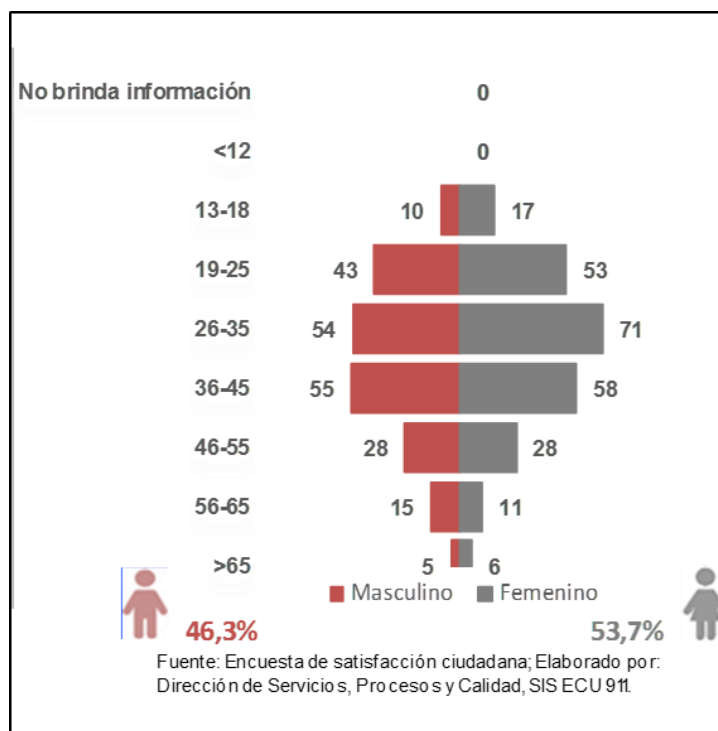


Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Loja

CONTROL DE CALIDAD CENTRO ZONAL MACHALA

- 4136 controles de calidad, realizados por el personal de calidad del Centro Zonal Machala, al área de llamadas.
- Los controles de calidad evidencian que la atención de la emergencia carece de cualidades propias de la atención y servicio de calidad al cliente en el sentido de brindar tiempo de calidad, propio de la respuesta efectiva a la emergencia y atención empática emocional ante la emergencia
- 516 encuestas realizadas de Satisfacción Ciudadana de la Coordinación Zonal 7 Centro Machala 454 Ciudadanos atendidos y 62 Ciudadanos atendidos parcialmente. **Se tomó una muestra de las emergencias atendidas y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación de apenas el 23% con respecto a la efectividad del servicio que brinda.**

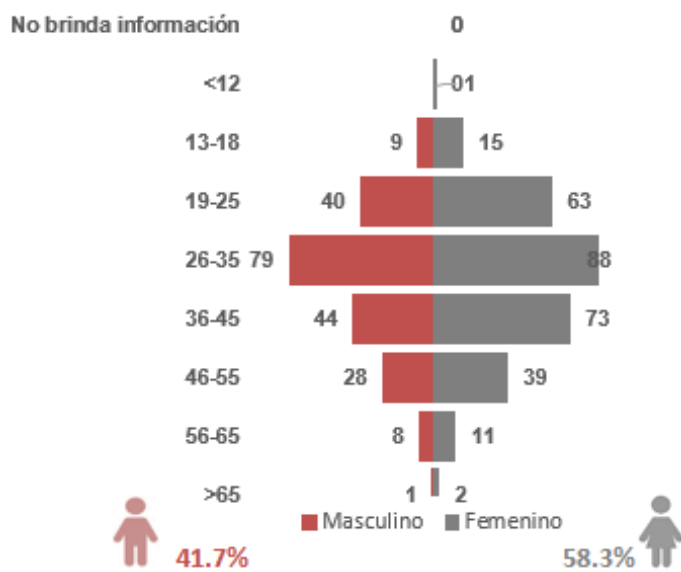
Encuestas Efectivas Clasificadas por Edad y Sexo



CONTROL DE CALIDAD CRENTRO LOCAL LOJA

- Se realizaron 4.372 controles de calidad a los procesos operativos a nivel nacional, divididos de la siguiente manera: 1.516 controles al instructivo de tratamiento de alertas no procedentes; 175 controles al procedimiento de videovigilancia; 1.478 controles al procedimiento de recepción, evaluación y direccionamiento de alertas; 1.118 controles al procedimiento de coordinación, seguimiento y cierre de emergencias, y 85 controles de unidades en sitio, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.
- Se realizaron encuestas de satisfacción ciudadana a nivel nacional a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 501 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 83,6% 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

NRO.	ACTIVIDAD	META PLANIFICADA	META ALCANZADA
1	Personas Adiestradas a nivel zonal	111	111

Tabla 1: Personas adiestradas a nivel nacional.

GRUPOS OBJETIVOS ADiestRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
59	30	80	0	10.326	10495
57 %	29%	77%	0%	98%	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 en la Coordinación Zonal 7 (Centro Zonal Machala), 25 eventos de capacitación gratuitos a 85 servidores a nivel del Centro Zonal Machala, así mismo en el Centro Operativo Local ECU911 Loja y Sala Operativa de Zamora Chinchipe, 13 eventos de capacitación gratuitos a 13 servidores 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

GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL

A nivel de Coordinación Zonal 7 (Centro Zonal Machala y Centro Operativo Local Loja) se ha considerado para el desarrollo de las pausas activas en sala operativa, **Procedimiento para manejar el estrés en evaluadores de operaciones**, lo establecido en el literal e) En caso de que exista encolamiento de llamadas, emergencias o actividades inherentes, quedará a discreción del Analista de Operaciones la aplicación o no del tiempo designado para pausas activas.

Así mismo con el fin de precautelar la salud laboral y bienestar del personal operativo a nivel Zonal se realizaron las gestiones pertinentes respecto a la **adecuación de salas de distensión**.

Adicional se realizaron a nivel Zonal descargas emocionales en marco a **charlas motivacionales de Risoterapia** proporcionadas por el personal de la Fundación "MANATIAL DE VIDA".

La Gestión de Recursos Humanos a nivel Zonal en marco al Procedimiento de Recursos Humanos, elaboró **Informes de Ausentismo Laboral** mediante el cual nos permite identificar las causas de las ausencias laborales, ya sea por causas justificadas, reconocidas legalmente o injustificadas, por lo que se ha generado informes mensuales (12).

La Coordinación Zonal 7 (Centro Operativo Local Loja) realizó - **Taller descargas emocionales** coordinado desde la Gestión Local de Operaciones

TALLER DESCARGAS EMOCIONALES

14 DE MAYO DE 2020 13 PERSONAS

15 DE MAYO DE 2020 13 PERSONAS

18 DE MAYO DE 2020 14 PERSONAS

20 DE MAYO DE 2020 14 PERSONAS

- **Taller virtual denominado "Manejo del Estrés y Control Emocional"**, con la colaboración de la Mgs. Michelle Aldeán - Docente de la Universidad Nacional de Loja

MANEJO DEL ESTRÉS Y CONTROL EMOCIONAL

18 DE AGOSTO DE 2020 8 PERSONAS

20 DE AGOSTO DE 2020 13 PERSONAS

21 DE AGOSTO DE 2020 14 PERSONAS

24 DE AGOSTO DE 2020 12 PERSONAS

Planes de Intervención para Disminuir los efectos de la Fatiga por Compasión en el personal Operativo del Centro Operativo Local ECU911 Loja.

Procedimientos mediante el cual se describe como un estado mental, que se caracteriza por la preocupación de una persona por el dolor o sufrimiento de otras personas, haciendo referencia Convenio Marco de cooperación interinstitucional entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la Universidad Nacional de Loja, se contó con la colaboración docente RIVADENEIRA DIAZ YODER MANUEL – PSICOLOGIA EDUCATIVA Y ORIENTACION, para el desarrollo del Taller Virtual denominado: “PLAN DE INTERVENCIÓN PARA DISMINUIR LOS EFECTOS DE LA FATIGA POR COMPASIÓN EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL SIS ECU911”, acorde al siguiente cronograma:

Lunes 14 de diciembre, 14:00: Grupos A y D

Jueves 17 de diciembre, 14:00 Grupo C

Viernes 18 de diciembre, 14:00 Grupo B

POLÍTICAS CUMPLIDAS

-Violencia de Género: Violencia de Género: Se procedió a capacitar a todo el personal operativo del ECU911, Policía Nacional y MSP sobre la atención a personas que se encuentra en un ambiente de violencia de genero para que puedan ser atendidos de una manera eficaz y eficiente desde el primer momento que son atendidos hasta que lleguen la unidad de respuesta al sitio de la emergencia

GESTIÓN JURÍDICA

CONVENIOS SUCRITOS

- **4 convenios realizados con instituciones privadas:**

1.- CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 Y EL GAD RURAL DE BARBONES, cuyo objeto es prestar colaboración mutua para la correcta incorporación en la parroquia barbones, puntos de vigilancia y otras herramientas tecnológicas en apoyo a la seguridad de la parroquia;

2.- CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN ENTRE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 Y LA COMPAÑÍA ULLAURI & VINTIMILLA U&V C.LTDA.; cuyo objeto es prestar colaboración mutua para la incorporación de una nueva cámara como aporte a la video vigilancia en un sector prioritario para el cantón Machala, en beneficio de la ciudadanía machaleña;

3.- CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 Y EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE EL ORO, cuya finalidad es prestar colaboración mutua para la correcta incorporación en la Provincia de El Oro, puntos de video vigilancia y otras herramientas tecnológicas en apoyo a la seguridad de la Provincia de El Oro.

4.- CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL CONSEJO CANTONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LOJA Y CENTRO OPERATIVO LOCAL LOJA DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911, con el objetivo de colaboración mutua entre entidades y establecer acuerdos de cooperación y labores estratégicas con el fin de reducir los índices de inseguridad y mejorar los niveles de convivencia ciudadana en el cantón Loja, que forma parte del trabajo desplegado por el servicio Integrado de Seguridad ECU 911, mismos que coordinan la prestación de servicios de emergencia

- **Número de respuestas en físico a los operadores de justicia solicitando información de personas desaparecidas.**

Se elaboraron 4 oficios de respuesta a operadores de justicia.

- **Número de respuestas en físico dirigidas a la ciudadanía**

Se elaboraron 35 oficios dirigidos a la ciudadanía.

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

Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

Enero-Diciembre 2020: en el periodo señalado se tiene un promedio de disponibilidad del 98.48% en el Centro Zonal Machala y un 99.14% en el Centro Local

Loja dando un promedio de 98.81% para la Coordinación Zonal 7, considerando que el inicio de la pandemia COVID-19 fue en el mes de marzo del 2021 lo que limitó varias acciones por la cuarentena implementada, a partir de esta fecha se tuvo un decremento de la disponibilidad tecnológica siendo los meses más críticos: mayo, agosto y noviembre del 2020, con un porcentaje de disponibilidad por debajo del 98.00%.

Con las acciones de mantenimiento realizadas por el personal tecnológico de los Centros Machala y Loja, sumado a los contratos de mantenimiento disponibles, se ha podido mantener la disponibilidad de la plataforma por arriba del 98.00%, sin embargo no se logró cumplir con la meta que es de 99.50%.

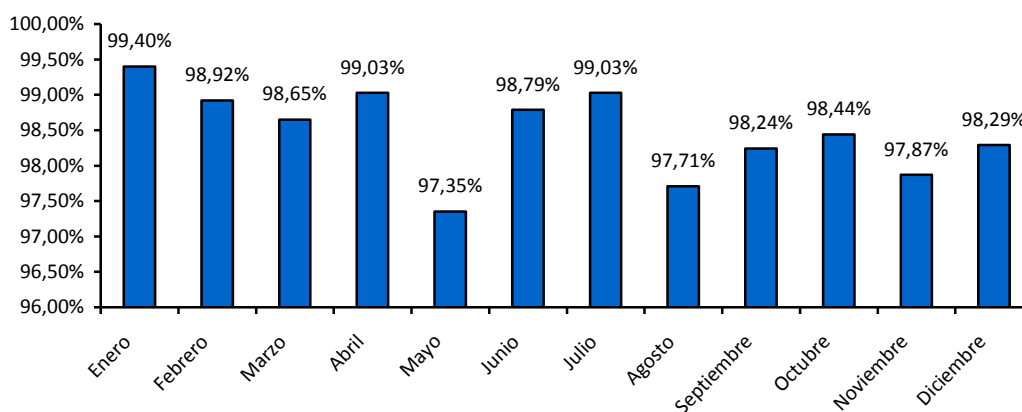


Figura 1. Historico de porcentaje de disponibilidad en la Plataforma Tecnológica – Centro Zonal Machala.

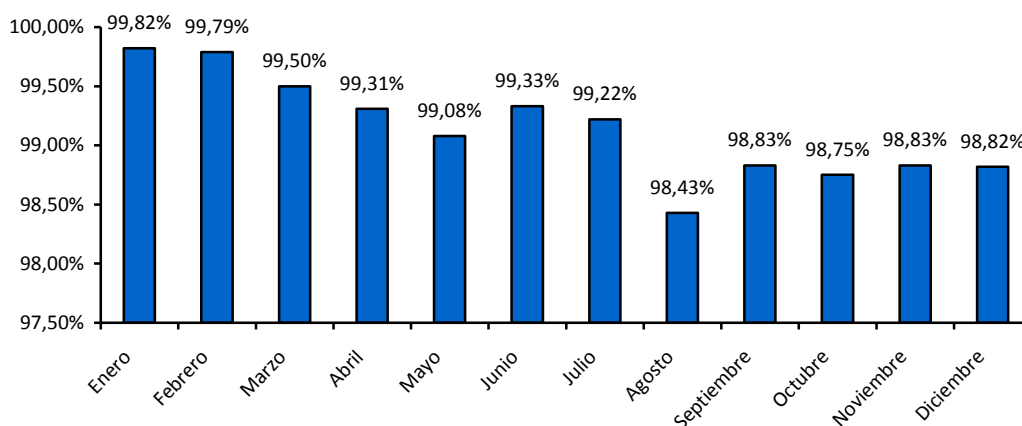


Figura 2. Historico de porcentaje de disponibilidad en la Plataforma Tecnológica – Centro Local Loja.

*Incremento de Puntos de Video Vigilancia

Enero-Diciembre 2020: Se cuenta con 474 cámaras operativas (Pertencientes al SIS ECU 911, GADs Cantonales/Parroquiales, MINEDUC y otros) hasta el 31 de diciembre del 2020 en la Zona 7, se registra a nivel histórico (2012 al 2020) lo siguiente:

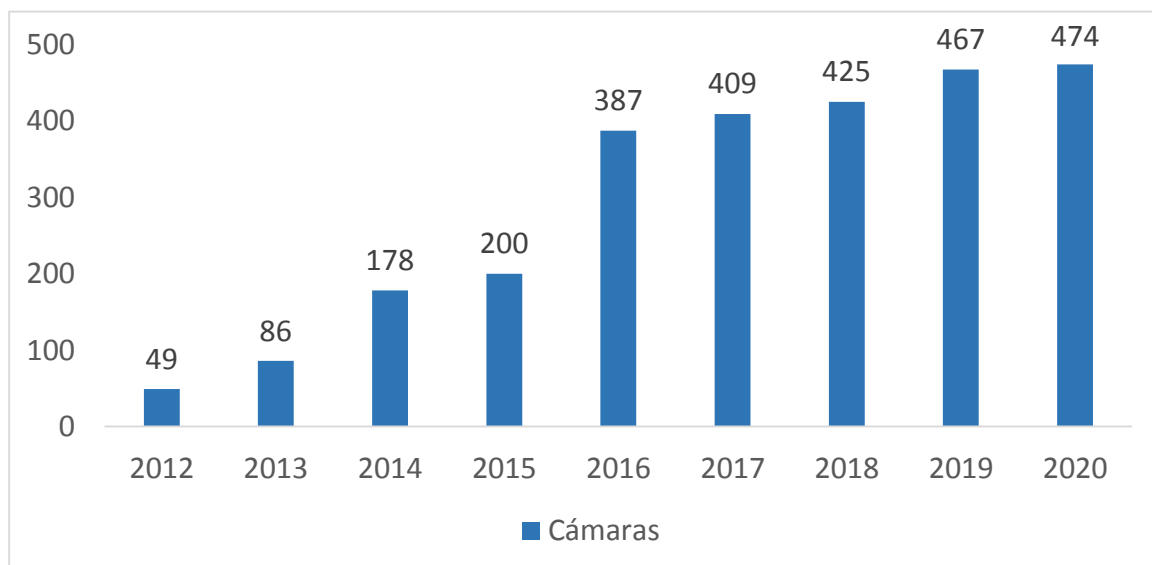


Figura 3. Historico de total de cámaras de vídeo vigilancia (2012-2020) en la Coordinación Zonal 7.

*Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados

Enero-Diciembre 2020: Se desarrollaron en total del año **2** proyecto tecnológico, uno de ellos fue incluido en el GPR zonal, se obtuvo como beneficio lo siguiente:

- Mejorar la visibilidad de la información referente a las llamadas que entran a la cola del IVR, esto debido al no cumplimiento del indicador referente a las llamadas en cola.
- Contar con una herramienta de análisis de datos históricos referente a la atención de emergencias reportadas al 911 en la zona de influencia del Centro Local.

Se detalla a continuación:

1. Nombre: *Implementación de una plataforma de ingesta, almacenamiento y procesamiento de datos estadísticos basadas en sistemas de código abierto"*

Descripción del Proyecto: *El presente proyecto tiene como objetivo implementar un stack de sistemas de código abierto que permita la ingesta, tratamiento y visualización de información, referente al tratamiento de las emergencias receptadas por el Centro Local de forma histórica, de dos a tres años atrás, así como datos diarios con un retardo no mayor a 5 horas a partir de la hora actual.*

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido:

Se logró implementar el sistema, como se muestra en las imágenes, al momento se cuenta con datos del año 2018 a la fecha.

Se encuentra en fase de validación y servirá para realizar toma de decisiones respecto a todo el flujo de atención de emergencias.

ALERTAS LLAMADAS

Evaluador Operaciones Tipo de entrada Cargo Grupo
Select... Select... Select... Select...

ALERTAS POR CLAVE

Table Request Response Statistics

incidentgradename.keyword: Descending ALERTAS LLAMADAS

CLAVE NARANJA	16,068
CLAVE ROJA	11,541
CLAVE VERDE	2,780
CLAVE AMARILLA	1,805

MAXIMO TRA (SEGUNDOS)

Evaluador	Número de ficha	Incidente	MÁXIMO TRA (SEGUNDOS)
CAMILO SEBASTIAN	III04E-	Eventos clínicos	364
PIEDRA COSTA	202103291251-80437		

SERIE TRA (SEGUNDOS)

Mediana TRA (SEGUNDOS)

Semana

MINIMO TRA (SEGUNDOS)

Evaluador	Número de ficha	Incidente	MÍNIMO TRA (SEGUNDOS)	MÁXIMO TRA (SEGUNDOS)
JULY DANIELA	III04E-	Accidentes		

TRA POR EVALUADOR

orgpersonname.keyword: (SEGUNDOS) Ascending

DESPACHO

Provincia Cantón Parroquia Distrito
Select... Select... Select... Select...

INCIDENTES CATEGORIA/SERVICIO

SERVICIO	INCIDENTES
Seguridad Ciudadana	18,492
Gestión Sanitaria	5,561
Servicios Municipales	2,222
Tránsito y Movilidad	2,026
Gestión de Sinistros	818
Servicio Militar	424

INCIDENTES POR CANTÓN

- LOJA
- MORONA SANTIA...
- ZAMORA CHINCHI...
- CALVAS
- CATAMAYO
- CELICA
- CHAGUARPAMBA
- ESPINDOLA
- GONZANAMA
- MACARA
- OLMEDO
- PALTAS
- PINDAL

INCIDENTES POR DISTRITO Y CIRCUITO

- LOJA
- MORONA SANTIA...
- ZAMORA CHINCHI...
- CALVAS
- CATACOCHA
- CATAMAYO
- ESPINDOLA
- MACARA
- SABANILLA
- SARAGURO
- ZAPOTILLO
- MORONA
- SUR

INCIDENTES POR CATEGORIA/SUBCATEGORIA

- Patrullaje policial ...
- Libadores
- Denuncias / camp...
- Mal estado general
- Presencia policial
- Agua potable
- Problemas digesti...
- Energía eléctrica
- Vehículo mal estac...
- Problemas respira...
- Heridas / Lesiones...
- Transporte secun...
- Hurto

INCIDENTES POR SEMANA

INCIDENTES

SEMANA

RELOJ DE DATOS DE INCIDENTES

dia_hora: Descending

MAPA LOCAL

2. Nombre: Implementación de una plataforma de ingesta, almacenamiento y procesamiento de datos estadísticos basadas en sistemas de código abierto”

Descripción del Proyecto: El presente proyecto tiene como objetivo el proveer una herramienta visual que permita visualizar en tiempo real el flujo de llamadas que cursan por el IVR y son rechazadas y permanecen en cola hasta ser atendidas, esta información se actualiza cada 30 segundos, esto permite a los operadores reaccionar de forma más adecuada ante eventos de llamadas masivas o una cola creciente de llamadas en espera.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido:

Se implementó una visualización en la pantalla LED ubicada en la Sala de Operaciones del Centro Local que muestra en porcentaje el nivel de llamadas que cursan por el IVR, con esta información el personal operativo es capaz de reaccionar de forma adecuada a eventos que generen una cola de llamadas considerable, así como, mantener controlado este parámetro para que no afecte los indicadores de evaluación respectivos.

Ingresaron a IVR y fueron atendidas	% de llamadas atendidas	% de llamadas perdidas	% de llamadas abandonadas	Llamadas que no fueron atendidas por consola ocupada				Llamadas perdidas	2021-03-31
5	91.37%	0.36%	8.27%	1				1	12:23:48
Consola	8101 ✓	8102 ✓	8103 ✓	8105 ✓	8107 ✓	8108 ✓	8109 ✗	8110 ✓	8113 ✗
Finalizado	6	3	2	6	7	13	8	8	10
Procesando	1	1	3	2	0	2	2	3	0

ACCIONES FRENTE AL COVID:

- La Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911 (Centro Zonal Machala y Centro Operativo Local Loja) con el fin de precautelar la salud y bienestar de servidores y trabajadores de la Institución, así como del personal de las instituciones articuladas y visitantes, se exhortó al **cumplimiento estricto de las medidas de bioseguridad** ante la pandemia por SARS CoV-2 (COVID-19), tales como:
 - El personal que ingrese a las instalaciones del SIS ECU 911, oportunamente deberá comunicar a sus jefes inmediatos, responsables de la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y de la gestión de Recursos Humanos, sobre su estado de salud y posibles sintomatologías relacionadas a enfermedades respiratorias o asociadas con la enfermedad COVID-19.
 - Los servidores del SIS ECU 911 o instituciones articuladas, no podrán asistir a su lugar de trabajo si presentan sintomatología que pudiera estar asociada al COVID-19; quien presente algún tipo de sintomatología previamente deberá acudir a una casa de salud a fin de tener un diagnóstico médico específico.
 - Respetar de manera obligatoria los aislamientos preventivos por contacto, considerado caso sospechoso o confirmado por COVID-19.
 - Informar a su jefe inmediato, al médico ocupacional o especialista de seguridad y salud ocupacional sobre sintomatología respiratoria.
 - Se recomienda facilitar el teletrabajo y las reuniones por teléfono o videoconferencia.

- Evitar desplazamientos de trabajo que no sean esenciales y que puedan solventarse mediante llamada o videoconferencia.
- En el caso de realizar reuniones presenciales, realizarlas en áreas amplias, que permita el distanciamiento y ventilación, o en su defecto realizarlas en áreas abiertas.
- El lavado de manos o esterilización se lo hará con regularidad, por un período mínimo de 20 segundos y con un intervalo mínimo de 2 horas por lavado.
- Los servidores y trabajadores deberán informar inmediatamente a su jefe inmediato, responsables del proceso de Seguridad y Salud Ocupacional y responsables de la gestión de Recursos Humanos los casos sospechosos de COVID 19 a fin de tomar las medidas correspondientes, como son el aislamiento voluntario de dichos servidores y en el caso de los servidores de las instituciones articuladas se informará a los Coordinadores Institucionales para que apliquen las acciones correspondientes.
- Previo a la reinserción laboral del servidor que fue diagnosticado caso positivo de COVID-19, deberá realizarse una nueva prueba a fin de confirmar de que ya no es portador del virus, y presentará el respectivo certificado médico en el área de gestión de Recursos Humanos.
- Previo a la reinserción laboral del servidor que fue caso sospechoso de COVID-19, el servidor deberá realizarse la prueba para confirmar que no es portador del virus; en el caso de que en la Red de Salud Pública no se le aplique la prueba y si el servidor no cuenta con los recursos para realizarse en un laboratorio privado deberá presentar el respectivo certificado médico que valide mediante valoración previa que el servidor está apto para retornar a sus actividades laborales.
- En la medida de lo posible se realizará ventilación periódica en las salas operativas y oficinas administrativas a fin de realizar recirculación de aire
- En las áreas comunes tales como sala de capacitación, comedores, salas de crisis, no podrán permanecer más de 30 personas, se hará cumplir de manera obligatoria estrictos protocolos de distanciamiento social.
- El uso de mascarilla es de carácter obligatorio en las instalaciones del SIS ECU 911.
- En los desplazamientos realizados por medio de transporte público, servicio de transporte institucional u otro medio de transporte (taxi), se deberá guardar la distancia interpersonal con las otras personas; además, del uso obligatorio de mascarilla.
- Se prohíbe el saludo con contacto físico, incluido el dar la mano, abrazo o beso.
- Adicional con el fin de Aminorar la propagación, proteger a servidores y trabajadores, se realizó la **adquisición de insumos de bioseguridad y materiales de aseo** para la Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911 (Centro Zonal Machala y Centro Operativo Local Loja).

En el Centro Zonal Machala se realizaron las siguientes gestiones en marco al requerimiento de valoración psicológica, médica y toma de pruebas frente al Covid 19.

- Mediante Oficio Nro. SIS-CZ7-2020-0186-OF de fecha 13 de abril de 2020 suscrito por el Coordinador Zonal 7 SIS ECU 911 realiza solicitud de Profesionales de la Salud - Médico y Psicólogo Clínico para la Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911 â Centro Zonal Machala al Sr. Mgs. Manuel José Procel González Coordinador Zonal 7 - Salud.
- Mediante Oficio Nro. MSP-CZ7-S-2020-0402-O de fecha 17 de abril de 2020 suscrito por el Mgs. Manuel José Procel González COORDINADOR ZONAL 7 - SALUD indica:(...)

"1. En caso de requerirse el apoyo psicológico del personal del ECU 911 que esté en aislamiento domiciliario, la Ingeniera Mayra Sánchez, de Talento Humano, enviará los nombres completo y contacto para que el personal de salud Mental del Distrito proceda a dar la atención correspondiente. 2. En caso de requerirse las pruebas de COVID -19, los médicos que actualmente están laborando en el ECU 911 Dr. Arturo Contreras y Manuel Rodríguez, realizaran el llenado del Epi Local 1. SIVE ALERTA y se entregará al responsable de Laboratorio. (...)"

- Mediante Oficio Nro. SIS-CZ7-2020-0213-OF de fecha 22 de abril de 2020 dirigido al Señor Magister Manuel José Procel González Coordinador Zonal 7 - Salud MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA se realiza solicitud que se analice y confirme la posibilidad que nos ayude oportunamente con la realización de pruebas para la detección de SARS COV-2 a ,a los servidores de la Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911 (Centro Zonal Machala y Centro Operativo Local Loja)
- Mediante Oficio Nro. SIS-CZ7-2020-0215-OF de fecha 23 de abril de 2020 dirigido a la Sra. Mgs Nuccia Priscilla Hurtado Chica Directora Distrital 07D02 Machala-Salud se informa la nómina del personal administrativo - operativo que labora en la Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911- Centro Zonal Machala con los correspondientes números telefónicos para el debido acompañamiento.
- Mediante Oficio Nro. SIS-CZ7-2020-0218-OF de fecha 27 de abril de 2020 se insta el pedido realizado mediante Oficio Nro. SIS-CZ7-2020-0213-OF de fecha 22 de abril de 2020 al Mgs. Manuel José Procel González Coordinador Zonal 7 - Salud.
- Mediante Oficio Nro. SIS-CZ7-2020-0219-OF de fecha 27 de abril de 2020 dirigido al Sr. Director Provincial El Oro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se realiza SOLICITUD DE APLICACIÓN DE PRUEBAS PARA LA DETECCIÓN DE SARS COV-2 PARA LOS SERVIDORES Y TRABAJADORES DE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 DEL SIS ECU 911 (CENTRO ZONAL MACHALA)
- Mediante Memorando Nro. IESS-DPO-2020-1166-M de fecha 27 de abril de 2020 suscrito por el Mgs. Pablo Esteban Granda Davila DIRECTOR PROVINCIAL EL ORO emite a Dr. Luis Ángel Encalada Duran Responsable de la Unidad Provincial de Prestaciones del Seguro de Salud El Oro y Mgs. Christian Alberto Cajas Carvajal Hmach-Gerente General Hospital General Machala y solicita. *"con la finalidad de que se sirvan coordinar y dar atención a lo señalado en oficio del Coordinador Zonal 7, contenido en memorando SIS-CZ7-2020-0219-OF"*
- Mediante Oficio Nro. MSP-CZ7-DDS-07D02-2020-0286-O de fecha 29 de abril de 2020 suscrito por la Mgs. Nuccia Priscilla Hurtado Chica DIRECTORA DISTRITAL 07D02 MACHALA-SALUD manifiesta: *"permiso trasladar lo informado por el Epidemiólogo Distrital, Mgs. Jaramillo Ochoa Robinson, "..., me permito informar que la toma de muestras de hisopado nasofaríngeo/orofaríngeo para detección de SARS COV-2 se la realiza a toda persona que cumpla con los criterios de caso sospechoso esto es paciente con enfermedad respiratoria aguda de cualquier nivel de gravedad que incluya al menos uno de estos signos/síntomas: fiebre, tos o dificultad respiratoria, o sea contacto directo de un caso confirmado, por lo que se sugiere que se envíe un listado del personal médico y paramédico que atiende las emergencias y traslados de pacientes que realicen atención pre hospitalaria puesto que es el personal de mayor exposición y riesgo de contraer esta infección, no así el personal operativo de consola que no se encuentra en contacto con personas enfermas. Una vez enviado el listado se realizara la coordinación*

correspondiente", en acción reasignada al Director Zonal de Operaciones realiza la gestión pertinente.

- *Mediante vía telefónica se toma contacto con la Mgs Nuccia Priscilla Hurtado Chica Directora Distrital 07D02 Machala-Salud quien manifiesta: " Al presentar síntomas con sospecha de COVID-19 deben ser valorados y el médico determinara si es procedente la toma de prueba, así mismo indicó a la petición realizada del apoyo del médico que los médicos que actualmente están laborando en el ECU 911 Dr. Arturo Contreras y Manuel Rodriguez, previa valoración si es pertinente realizaran el llenado del Epi Local 1. SIVE ALERTA para la toma de prueba".*

En el Centro Operativo Local Loja se realizaron las siguientes gestiones en marco al requerimiento de valoración psicológica, médica y toma de pruebas frente al Covid 19.

- Mediante Oficio Nro. SIS-COL7L-2020-0216-OF de fecha 11 de mayo de 2020 se solicita Profesionales de la Salud: Médico, Psicólogo Clínico y la realización de pruebas para la detección de SARS COV-2 para la Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911-Centro Operativo Local ECU911 Loja y Sala Operativa de Zamora Chinchipe, al Señor Magíster Manuel José Procel González - Coordinador Zonal 7 – Salud - MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, de aquel entonces.
- Mediante Oficio Nro. SIS-COL7L-2020-0217-OF de fecha 11 de mayo de 2020 se solicita Profesionales de la Salud: Médico, Psicólogo Clínico y la realización de pruebas para la detección de SARS COV-2 para la Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911-Centro Operativo Local ECU911 Loja y Sala Operativa de Zamora Chinchipe, Señor Magíster Hernán Ricardo Bueno Arévalo - Director Provincial de IESS Loja - INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
- Mediante Oficio Nro. SIS-COL7L-2020-0227-OF de fecha 19 de mayo de 2020 se realiza un insistido a la solicitud de Profesionales de la Salud: Médico, Psicólogo Clínico y la realización de pruebas para la detección de SARS COV-2 para la Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911-Centro Operativo Local ECU911 Loja y Sala Operativa de Zamora Chinchipe, al Señor Magíster Manuel José Procel González - Coordinador Zonal 7 – Salud - MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, de aquel entonces.
- Mediante Oficio Nro. SIS-COL7L-2020-0228-OF de fecha 19 de mayo de 2020 se realiza un insistido a la solicitud de Profesionales de la Salud: Médico, Psicólogo Clínico y la realización de pruebas para la detección de SARS COV-2 para la Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911-Centro Operativo Local ECU911 Loja y Sala Operativa de Zamora Chinchipe, Señor Magíster Hernán Ricardo Bueno Arévalo - Director Provincial de IESS Loja - INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
- Mediante Oficio Nro. SIS-COL7L-2020-0251-OF de fecha 28 de mayo de 2020, se solicita Profesionales de la Salud: Médico, Psicólogo Clínico y la realización de pruebas para la detección de SARS COV-2 para la Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911-Centro Operativo Local ECU911 Loja y Sala Operativa de Zamora Chinchipe, al Señor Magíster Manuel José Procel González - Coordinador Zonal 7 – Salud - MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, de aquel entonces.

- Mediante Oficio Nro. SIS-COL7L-2020-0269-OF de fecha 02 de junio de 2020, se realizó la solicitud de valoraciones médicas, apoyo de Psicólogo Clínico y la realización de pruebas para la detección de SARS COV-2 para la Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911-Centro Operativo Local ECU911 Loja y Sala Operativa de Zamora Chinchipe, al señor Magíster Richard Alexander Jiménez Cartuche - Especialista Zonal de Calidad de los Servicios 1 / Responsable Zonal de Atención Pre- Hospitalaria y Unidades Móviles - MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
- Con fecha 08 de junio del 2020 hasta el 25 de junio del 2020, se gestionó con el personal del Ministerio de Salud Pública - Centro de Salud N° 3, las valoraciones médicas al personal del Centro Operativo Local ECU911 Loja y Sala Operativa de Zamora Chinchipe.
- Mediante Oficio Nro. SIS-COL7L-2020-0535-OF de fecha 02 de diciembre de 2020, se realizó la solicitud de pruebas para la detección de SARS COV-2 para la Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911-Centro Operativo Local ECU911 Loja y Sala Operativa de Zamora Chinchipe, dirigida al señor Ingeniero Andres Wilfrido Sigcho Ordoñez - Director Administrativo - Centro Quirúrgico Ambulatorio (Hospital del Día) Central Loja - INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, de aquel entonces

RECONOCIMIENTO AL PERSONAL OPERATIVO POR SU DESTACADA LABOR DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID -19.

Se realizó un reconocimiento por parte de la Coordinadora Zonal 7 el cual y el Director General del Servicio Integrado de Seguridad a los servidores públicos de la Coordinación Zonal 7 por su destacada labor durante la emergencia sanitaria el cual participaron autoridades de la Provincia de El Oro.



TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS

- Se procedió con la publicación de información referente al proceso de redes sociales mediante redes sociales (Twitter), el cual se registró el correo electrónico sugerenciascz7.rendicioncuentas@ecu911.gob.ec, por lo tanto no se registró ningún tema planteado por la ciudadanía en general en los 15 días de publicación dando cumplimiento a las directrices emitidas por la Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica.

3.2 Ejecución Presupuestaria

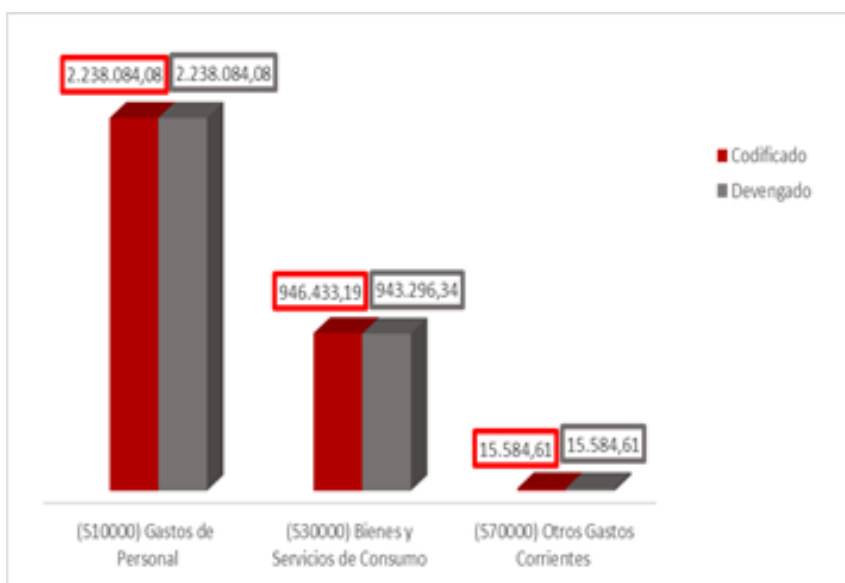
Gasto Permanente por grupo de gasto (1 de enero al 31 de diciembre 2020)

La Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911 en los meses de enero a Diciembre se contó con un valor codificado de \$ 3.200.101,88 y se ejecutó un valor de \$ 3.196.965,03 con un porcentaje de ejecución de 99.90%.

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	2.365.850,00	2.238.084,08	2.238.084,08	100,00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	759.464,00	946.433,19	943.296,34	99,67%
(570000) Otros Gastos Corrientes	19.234,00	15.584,61	15.584,61	100,00%
Total	3.144.548,00	3.200.101,88	3.196.965,03	99,90%

Elaborado por: Shirley Carrión O. Especialista Financiero Zonal.

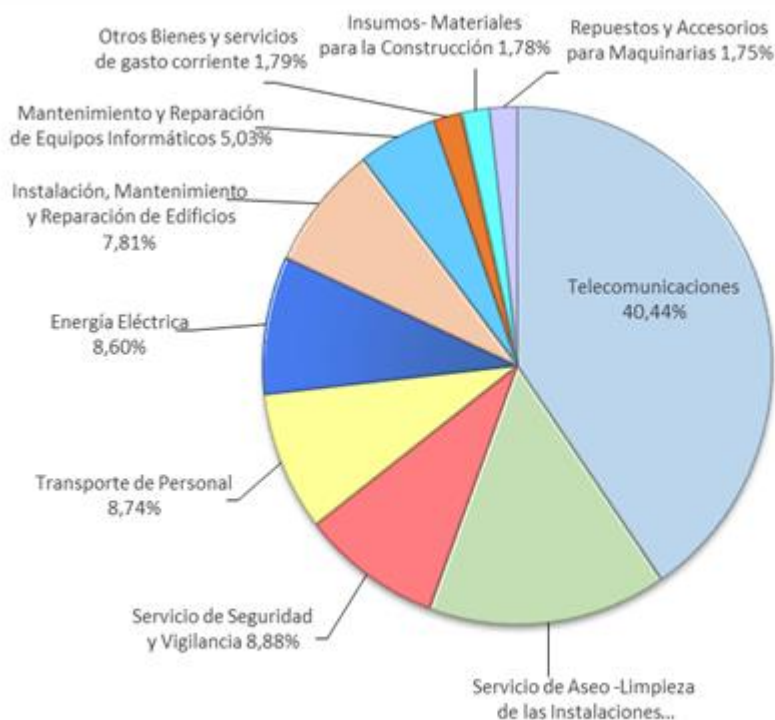
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – Esigef



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

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	351.940,45
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	43.820,00
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	67.984,00
Energía Eléctrica	74.874,95
Transporte de Personal	76.062,50
Servicio de Seguridad y Vigilancia	77.280,00
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	132.105,73
Otros Bienes y servicios de gasto corriente	15.584,61
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	15.245,16
Insumos- Materiales para la Construcción	15.482,85
Total	870.380,25

Elaborado por: Shirley Carrión O. Especialista Financiero Zonal.
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF



Elaborado por: Shirley Carrión O. Especialista Financiero Zonal.
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - Esigef

3.3 Contratación Pública 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 2020:

Tipo de contratación	Adjudicados		Finalizados		Link al medio de verificación
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	
Ínfima Cuantía	24	\$ 81776.18	24	\$ 81776.18	https://www.ecu911.gob.ec/informe-rendicion-de-cuentas-y-formulario-zona-7/
Publicación	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Licitación	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Subasta Inversa Electrónica	11	\$ 295412.90	11	\$ 295412.90	https://www.ecu911.gob.ec/informe-rendicion-de-cuentas-y-formulario-zona-7/
Procesos de Declaratoria de Emergencia	1	\$ 4.139,80	1	\$ 4.139,80	https://www.ecu911.gob.ec/informe-rendicion-de-cuentas-y-formulario-zona-7/
Concurso Público	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Contratación Directa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Menor Cuantía	1	\$ 8607.69	1	\$ 8607.69	https://www.ecu911.gob.ec/informe-rendicion-de-cuentas-y-formulario-zona-7/
Lista corta	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Producción Nacional	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Consultoría	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Terminación Unilateral	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Régimen Especial	4	\$ 368904.41	4	\$ 368904.41	https://www.ecu911.gob.ec/informe-rendicion-de-cuentas-y-formulario-zona-7/
Catálogo Electrónico	8	\$ 196284.66	8	\$ 196284.66	https://www.ecu911.gob.ec/informe-rendicion-de-cuentas-y-formulario-zona-7/
Cotización	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ferías Inclusivas	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Otras	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Total		\$ 955125.64		\$ 955125.64	

3.4 Adquisición y enajenación de bienes

Principales adquisiciones y enajenaciones de bienes

Centro Zonal Machala

Ingresos de Bienes:

Nombre del Bien	Cantidad	Valor	Observación
EQUIPO ELECTRONICO/IMPRESORAS/IMPRESORA MULTIFUNCIONES	5	995,29	DONACIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR CON DCTO. EGRESO 0323-2020 EL 11 DE AGOSTO DEL 2020
EQUIPOS DE PRENSA; RADIO Y TELEVISION/TELEVISOR	18	4811,75	DONACIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL SERVICIO NACIONAL DE ADUANA DEL ECUADOR CON DCTO. EGRESO 0323-2020 EL 11 DE AGOSTO DEL 2020
	23	5807,04	

Egresos de Bienes:

Nombre del Bien	Cantidad	Valor	Observación
EQUIPOS DE PRENSA; RADIO Y TELEVISION/TELEVISOR	2	456,26	ACUERDO DE TRASPASO DE BIENES ENTRE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 A LA COORDINACIÓN ZONAL 4
EQUIPOS DE PRENSA; RADIO Y TELEVISION/TELEVISOR	2	481,61	ACUERDO DE TRASPASO DE BIENES ENTRE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 A LA COORDINACIÓN ZONAL 6
EQUIPOS DE PRENSA; RADIO Y TELEVISION/TELEVISOR	2	456,26	ACUERDO DE TRASPASO DE BIENES ENTRE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 A LA COORDINACIÓN ZONAL 3
EQUIPOS DE PRENSA; RADIO Y TELEVISION/TELEVISOR	1	228,13	ACUERDO DE TRASPASO DE BIENES ENTRE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 A LA COORDINACIÓN ZONAL 5-8
EQUIPOS DE PRENSA; RADIO Y TELEVISION/TELEVISOR	4	1149,92	ACUERDO DE TRASPASO DE BIENES ENTRE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 A LA COORDINACIÓN ZONAL 1

EQUIPOS DE PRENSA; RADIO Y TELEVISION/TELEVISOR	2	658,42	TRASPASO DE BIENES DESDE EL CENTRO ZONAL MACHALA AL CENTRO OPERATIVO LOCAL LOJA
	11	3430,60	

Centro Operativo Local Loja

Ingresos de Bienes:

Nombre del Bien	Cantidad	Valor	Observación
EQUIPOS DE PRENSA; RADIO Y TELEVISION/TELEVISOR	2	\$ 658,42	TRANSFERENCIA GRATUITA DE BIENES ENTRE SENA E Y COORDINACIÓN ZONAL 7 DEL ECU 911 - GESTIÓN ECU ZONAL MACHALA
EQUIPO ELECTRONICO/IMPRESORAS/IMPRESORA MULTIFUNCIONES	1	\$ 194,73	TRANSFERENCIA GRATUITA DE BIENES ENTRE SENA E Y COORDINACIÓN ZONAL 7 DEL ECU 911 - GESTIÓN ECU ZONAL MACHALA
PANTALLA LCD (LCD joining together wall)	12	\$ 2.419,20	CONTRATO N°-SIS-ECU911-2019-023 ADQUISICIÓN REALIZADA POR PLANTA CENTRAL DEL SIS ECU 911
	15	\$ 3.272,35	

3.5 Difusión y comunicación de la gestión institucional

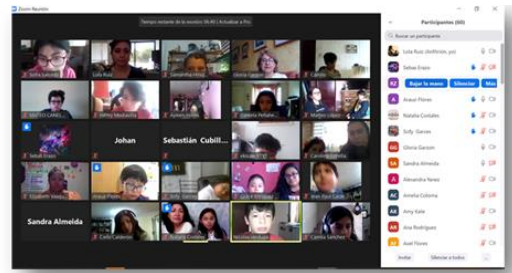
✓ Participación en medios de comunicación

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**

- **179 Vinculaciones** a nivel zonal en la cual se realizó a empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc., obteniendo como beneficiarios a **13.689 personas**.



- **174 notas comunicacionales efectuadas**

6 campañas de comunicación en la cual se realizó de línea única de emergencia, Bioseguridad, etc.



- **568 publicaciones en redes sociales y twitter**



3.6 Compromisos asumidos 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
N/A	N/A	N/A	N/A

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

ENTIDAD QUE RECOMIENDA	RECOMENDACIONES Y/O DICTÁMENES EMANADOS	INFORME EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTÁMENES	OBSERVACIONES
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A

4 CONCLUSIONES

- Llamadas recibidas

En el Centro Zonal SIS ECU 911 Machala del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 fue de 644.864 alertas recibidas de las cuales el 61% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 39% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue \$2.08, generando un costo por llamadas de mal uso de \$526.571. El mayor volumen de alertas se registró en marzo (67.215).

En el Centro Local SIS ECU 911 Loja del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 se recibieron un total de 441.876 alertas de las cuales el 62% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 38% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue \$2.08, generando un costo por llamadas de mal uso de \$352.896,96. El mayor volumen de alertas se registró en marzo (44.060).

- Atención de emergencias

Total de emergencias coordinadas del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 se ha coordinado la atención de 191.752 emergencias a nivel del Centro Zonal Machala. El mayor volumen de emergencias se registró en marzo (19.099).

Total de emergencias coordinadas del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 se ha coordinado la atención de 126.505 emergencias a nivel local. El mayor volumen de emergencias se registró en agosto (11.578).

- Tiempos de Respuesta

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta Zonal en el Tiempo de Respuesta de 06:24 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 06:15**

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta Local en el Tiempo de Respuesta de 09:40 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales de enero a diciembre del año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 15:38**.

- Total de vinculaciones y campañas realizadas

Se realizaron un total de 179 Vinculaciones a nivel zonal en la cual se realizó a empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc., obteniendo como beneficiarios a 13.689 personas, 174 notas comunicacionales efectuadas, 6 campañas de comunicación en la cual se realizó de línea única de emergencia, Bioseguridad, etc, 9.568 publicaciones en redes sociales y twitter

- Índice de Satisfacción

La Coordinación Zonal 7 Ecu 911 Machala. Durante los periodos de enero a marzo y octubre a diciembre de 2020(meses en los cuales se pudo realizar las encuestas de satisfacción por la emergencia sanitaria); alcanzo un nivel de satisfacción de 85% de Satisfacción Ciudadana de los usuarios que utilizaron el servicio; los resultados obtenidos corresponden al promedio del Nivel de Satisfacción ECU 911 e Instituciones Articuladas de los ciudadanos atendidos, más el resultado del Nivel de Satisfacción Global de los ciudadanos, atendidos parcialmente.

El Centro Operativo Local ECU 911 Loja, 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 83,6% de Satisfacción Ciudadana de los usuarios que utilizaron el servicio; los resultados obtenidos corresponden al promedio del Nivel de Satisfacción ECU 911 e Instituciones Articuladas de los ciudadanos atendidos, más el resultado del Nivel de Satisfacción Global de los ciudadanos, atendidos parcialmente.

- Número de proyecto tecnológico ejecutado.

Enero-Diciembre 2020: Se desarrollaron en total del año 2 proyecto tecnológico, uno de ellos fue incluido en el GPR zonal, se obtuvo como beneficio lo siguiente:

- Mejorar la visibilidad de la información referente a las llamadas que entran a la cola del IVR, esto debido al no cumplimiento del indicador referente a las llamadas en cola.
- Contar con una herramienta de análisis de datos históricos referente a la atención de emergencias reportadas al 911 en la zona de influencia del Centro Local.

- Total de cámaras

La Coordinación Zonal centro Machala y Loja cuanta con 474 cámaras las cuales cuenta con 474 cámaras operativas (Pertenecientes al SIS ECU 911, GADs Cantonales/Parroquiales, MINEDUC y otros) hasta el 31 de diciembre del 2020 en la Zona 7, se registra a nivel histórico (2012 al 2020)

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por:	<p>Econ. Javier Sánchez Farah</p> <p>Cargo: Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal</p>	Firma:
Revisado por:	<p>Ing. Viviana Gonzalez Cervantes</p> <p>Cargo: Coordinadora Zonal 7</p>	Firma:
Aprobado por:	<p>Ing. Viviana Gonzalez Cervantes</p> <p>Cargo: Coordinadora Zonal 7</p>	Firma: