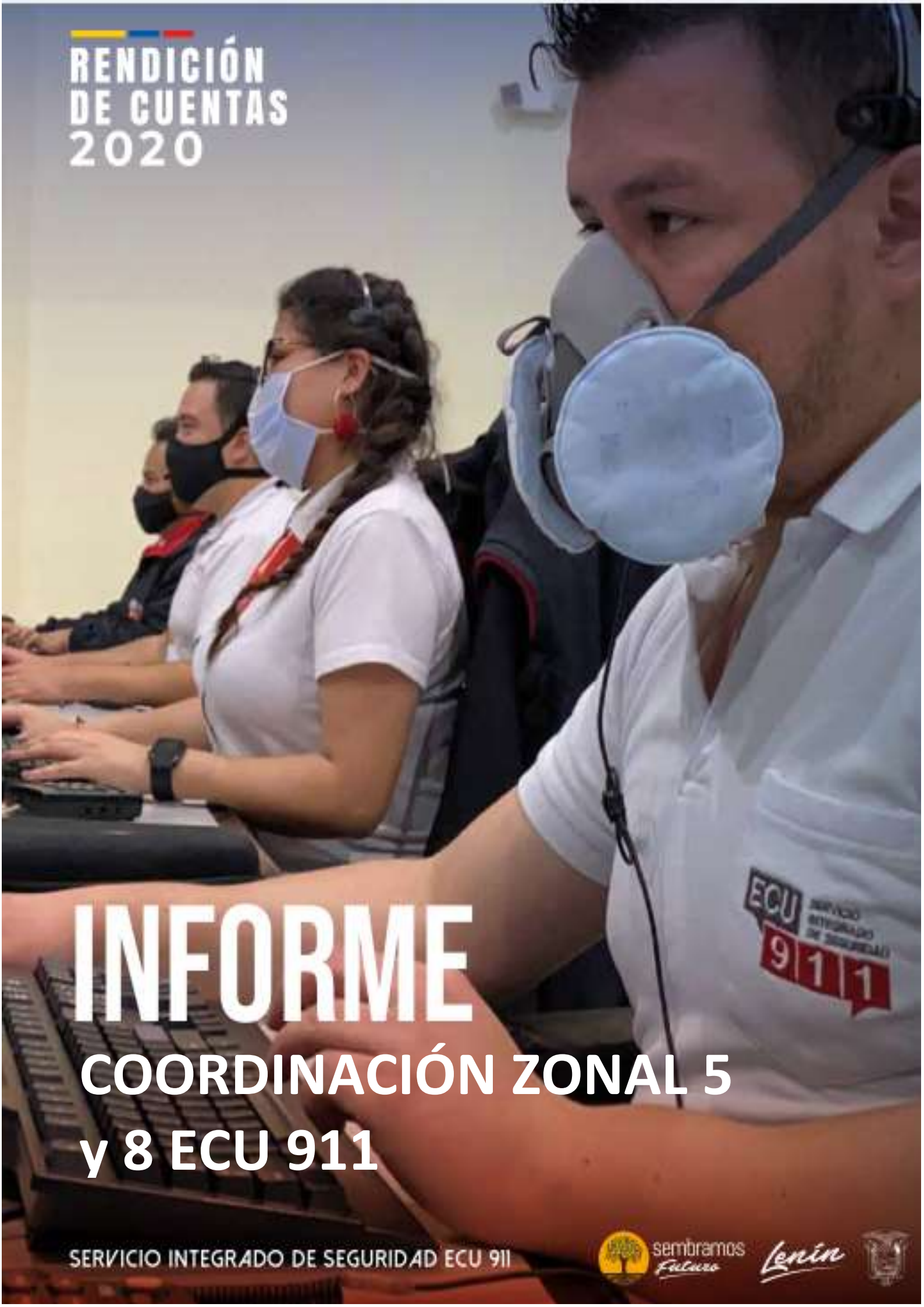



**RENDICIÓN
DE CUENTAS
2020**



INFORME
COORDINACIÓN ZONAL 5
y 8 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.....	27
3.3	Contratación Pública de Obras y Servicios	29
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	32

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 Samborondon, 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 Nro. SIS-CZ5-8-2021-0149-M, de fecha 23 marzo 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 5 y 8	Wilson Enrique Gomez

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:	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:	Lisete Velasco Wiesner
Cargo:	Directora Zonal de Planificación y Gestión Estratégica
Fecha de designación:	23 de marzo de 2021
Correo electrónico:	Lisete.velasco@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0999851586

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Lisete Velasco Wiesner
Cargo:	Directora Zonal de Planificación y Gestión Estratégica
Fecha de designación:	23 de marzo de 2021
Correo electrónico:	Lisete.velasco@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0999851586

2.3. Cobertura institucional

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Zonal	1
Regional	2
Provincial	5

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Nacional					
Zonal		GUAYAS	4.267.893	Hombres: 2'115.400 Mujeres: 2'152.493	MESTIZO, INDIGENA, BLANCO, AFROAMERICANO, MONTUBIO, OTROS
		SANTA ELENA	384.102	Hombres: 195.386 Mujeres: 188.716	MESTIZO, INDIGENA, BLANCO, AFROAMERICANO, MONTUBIO, OTROS
		GALÁPAGOS	31.600	Hombres: 456.945 Mujeres: 442.687	MESTIZO, INDIGENA, BLANCO,

					AFROAMERICANO, MONTUBIO, OTROS
		BOLIVAR	206.771	Hombres: 100.960 Mujeres: 105.811	MESTIZO, INDIGENA, BLANCO, AFROAMERICANO, MONTUBIO, OTROS
		LOS RIOS	899.632	Hombres: 16248 Mujeres: 15352	MESTIZO, INDIGENA, BLANCO, AFROAMERICANO, MONTUBIO, OTROS
Regional					
Provincial					
Distrital:					
Circuital:					
Cantonal:					
Parroquial:					

3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Planes Operativos Anuales

- **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.

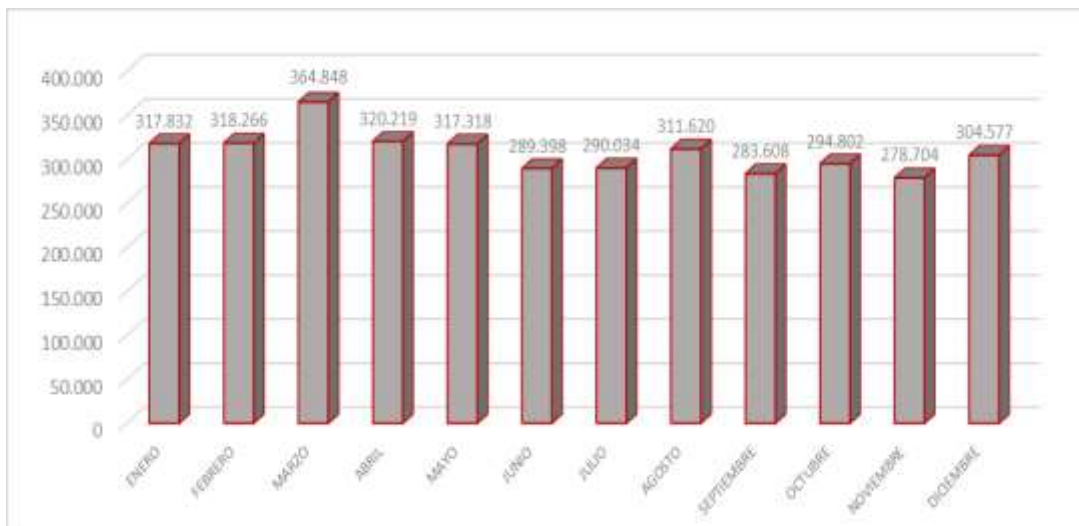
Incrementar la efectividad del ciclo de planificación estratégica y operativa y su monitoreo permanente; así como mejorar la calidad de los procesos y servicios institucionales.

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:**

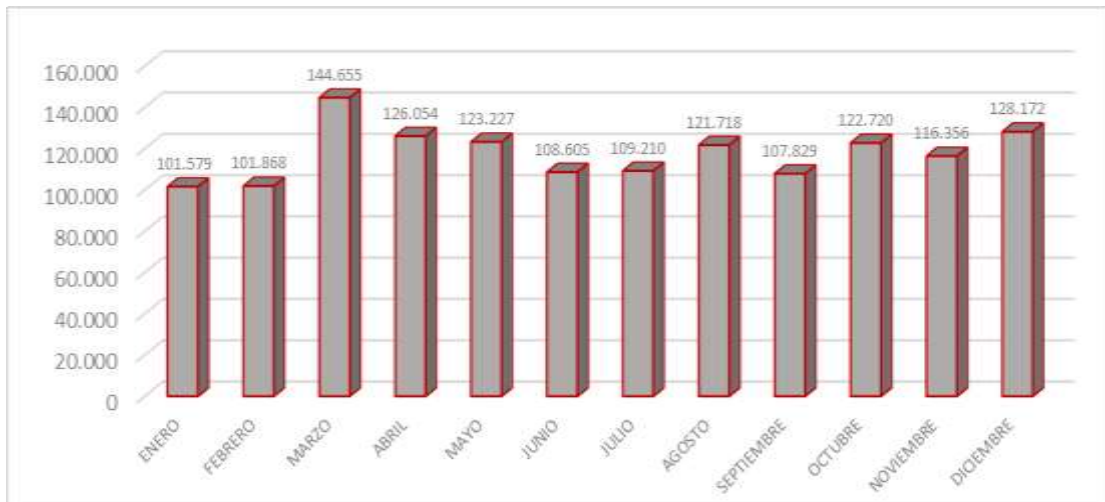
ACCIONES OPERATIVAS

- **El total de llamadas recibidas del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 fue de 3'691.226 alertas recibidas de las cuales el 53,34% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 46,66% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue \$2.56. El mayor volumen de alertas se registró en marzo (364.848).**



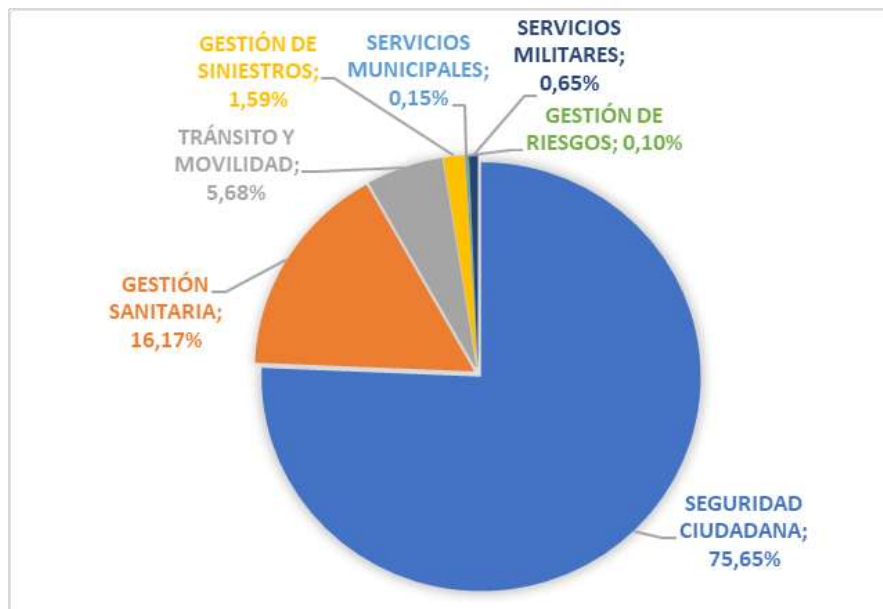
Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas – Coordinación Zonal 5 y 8 Ecu 911 Samborondón

El total de emergencias coordinadas del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 se ha coordinado la atención de 1'411.993 emergencias, de las cuales 960.572 corresponden al Centro Zonal Samborondón, 261.977 al Centro Local Babahoyo, 176.652 emergencias al Centro Local Guayaquil (en los tres meses de servicio de Octubre a Diciembre de 2020) y 12.792 emergencias por el Centro Local San Cristóbal. El mayor volumen de emergencias se registró en marzo (144.665).



Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas – Coordinación Zonal 5 y 8 Ecu 911 Samborondón

- Las emergencias por servicio indican que el **75,65% son de Seguridad Ciudadana**, **16,17 son de Gestión Sanitaria**, 5,68% son de Tránsito y Movilidad, 0,15% son de Servicios Municipales, 1,59% son de Gestión de Siniestros, 0,65% son de Servicio Militar y 0,10% son de Gestión de Riesgos.



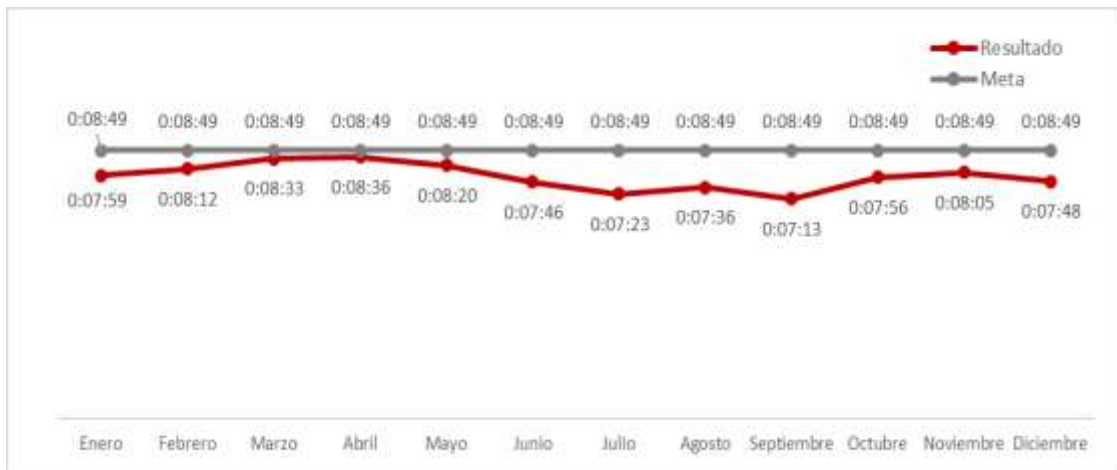
Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas – Coordinación Zonal 5 y 8 Ecu 911 Samborondón

- **Tiempo de Respuesta**

Centro Zonal Samborondón

Seguridad Ciudadana

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta Local en el Tiempo de Respuesta de 08:59 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales en el año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 07:55** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Gestión Sanitaria

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta Local en el Tiempo de Respuesta de 13:07 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales en el año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 20:25** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Violencia Intrafamiliar

Para el año 2020 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta Local en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:58 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa en el año 2020 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 02:03** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Centro Local Babahoyo

Seguridad Ciudadana

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta Local en el Tiempo de Respuesta de 09:12 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales en el año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 08:16** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Gestión Sanitaria

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta Local en el Tiempo de Respuesta de 12:16 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales en el año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 18:34** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Violencia Intrafamiliar

Para el año 2020 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta Local en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:58 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa en el año 2020 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 02:03** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Centro Local San Cristóbal

Seguridad Ciudadana

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta Local en el Tiempo de Respuesta de 08:48 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales en el año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 08:05** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Gestión Sanitaria

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta Local en el Tiempo de Respuesta de 08:49 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales en el año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 11:34** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Violencia Intrafamiliar

Para el año 2020 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta Local en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:58 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa en el año 2020 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 02:44** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



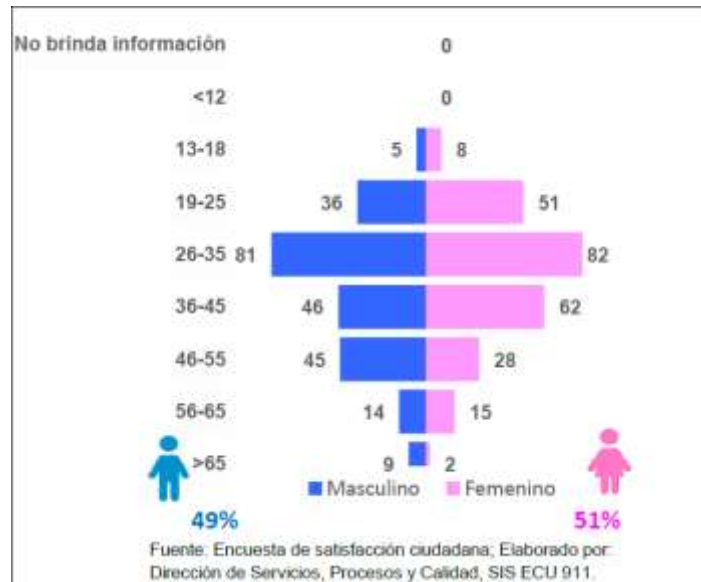
CONTROL DE CALIDAD

Del Centro Zonal Samborondon

- **Se realizaron más de 4790 controles de calidad**, a los procesos operativos, divididos de la siguiente manera: 1529 controles de calidad de recepción de llamadas procedentes; 1533 controles al proceso de llamadas no procedentes; 493 controles a proceso de video vigilancia; 1146 controles al proceso de despacho y 89 controles de unidades en sitio, durante el periodo del 01 de enero al 31 diciembre del 2020.
- **Se atendieron 125 inconformidades con el servicio de atención de emergencias**, de los cuales 03 fueron catalogados como “No Procedentes”, 120 fueron categorizados como “Quejas” y 02 como “Reclamos”, los mismos que fueron atendidos y gestionados oportunamente durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.
- **Se receptaron 644 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 1253 encuestas de satisfacción ciudadana del Centro Zonal Samborondón** a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 484 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 85% 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

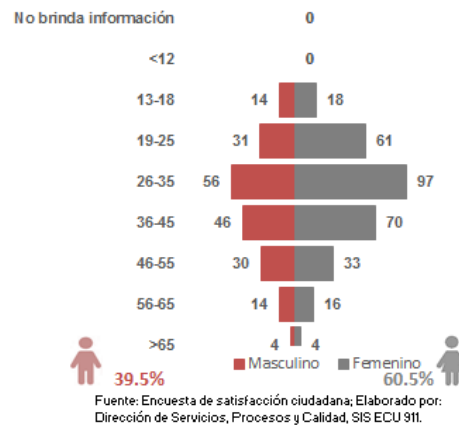


Del Centro Local Babahoyo

- **Se realizaron 5166 controles de calidad** a los procesos operativos del Centro Local ECU 911 Babahoyo, divididos de la siguiente manera: 1508 controles de calidad al proceso de recepción de llamadas procedentes; 1544 controles al proceso de llamadas no procedentes; 396 controles al proceso de video vigilancia; 1508 controles al proceso de despacho y 210 controles de unidades en sitio, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.
- **Se atendieron 8 inconformidades** con el servicio de atención de emergencias, de los cuales todas fueron catalogados como “Quejas”, las mismas que fueron atendidos y gestionados oportunamente durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.
- **Se receptaron 103 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 1434 encuestas de satisfacción ciudadana a nivel nacional** a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 494 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 82.10.% 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.

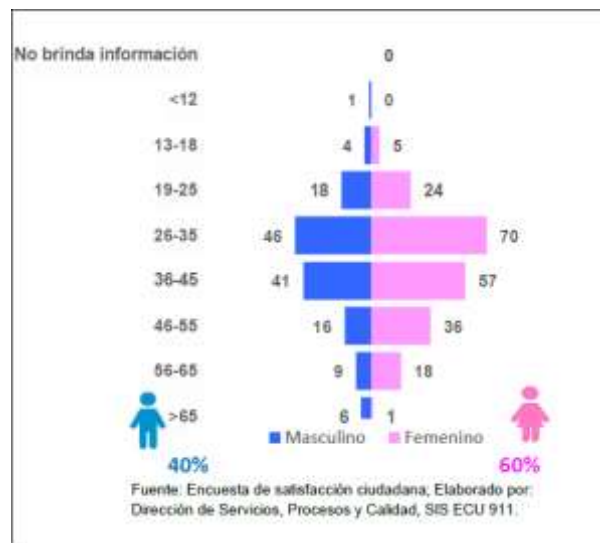
Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo



Del Centro Local Galápagos

- **Se realizaron 2694 controles de calidad** a los procesos operativos del Centro Local San Cristóbal, divididos de la siguiente manera: 1113 controles de calidad al Proceso de recepción de llamadas procedentes; 853 controles al proceso de llamadas no procedentes y 728 controles al proceso de despacho, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.
- **Se realizaron 740 encuestas de satisfacción ciudadana** del Centro Operativo Local San Cristóbal a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 352 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 87,95% 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



ADiestRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

ADiestRAMIENTO

La Coordinación Zonal 5 y 8 durante el año 2020, ejecutó los dos procesos planificados de adiestramientos, en los cuales participaron personal operativo, administrativo y de las instituciones articuladas:

NRO.	ACTIVIDAD	NÚMERO DE PARTICIPANTES
1	CURSO BIOSEGURIDAD	238
2	SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	453

Tabla 1: **Personas adiestradas Centro Zonal Samborondón**

- Durante el año 2020 se desarrolló el Curso "SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES"; en los meses de Enero y Febrero se efectuó de manera presencial dicho Curso con el personal operativo de las áreas de llamadas y video vigilancia; sin embargo, por motivo de la pandemia mundial por COVID-19 se suspendieron las actividades presenciales.

- La Dirección Nacional Académica para Emergencias, realizó una nueva planificación para ejecutar el Curso de forma virtual, misma que estuvo dirigido para personal operativo ECU 911 y de las instituciones articuladas MSP, IESS y PP.NN.
- Durante el mes de diciembre del 2020, se efectuó el curso "ESTRATEGIAS EN EL ÁMBITO DE SALUD MENTAL PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE INTENTO DE SUICIDIO", en el cual participó para personal operativo ECU 911 y de las instituciones articuladas MSP, IESS y PP.NN, así mismo, se contó con la participación del personal operativo del Centro Operativo Local ECU 911 Guayaquil.

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 1171 servidores a nivel nacional, 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.
- Violencia de Género: Se ha identificado dos líderes en el Centro Local San Cristóbal, se ha realizado de manera presencial Talleres de Sensibilización para la atención a víctimas de Violencia de Género, se ha participado en reuniones con Colectivos de Mujeres y con la Secretaría de Derechos Humanos para mejorar la problemática que se incrementó con la pandemia de COVID-19.

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

- La Coordinación Zonal 5 y 8 durante el año 2020 no realizó procesos de certificación de competencias, esto debido a las restricciones de movilidad por la pandemia COVID-19.
- Sin embargo, por parte de la Dirección Zona de Operaciones, se delegó a un Servidor para que participe en calidad de Examinador para el proceso de certificación de competencias que se desarrolló en el ECU 911 Quito mediante la plataforma zoom.

IMPLEMENTACIÓN DEL CENTRO OPERATIVO LOCAL ECU 911 GUAYAQUIL

- La CSCG cuenta en la Sala de Video Vigilancia con el espejo de las cámaras del Centro Zonal Samborondón correspondientes al cantón Guayaquil.

- El Centro Zonal Samborondón en la Sala Operativa cuenta con el espejo de las cámaras de la CSCG.
- La Coordinación Zonal ha realizado los acercamientos correspondientes con personal de la CSCG para validar los temas relacionados a la interoperabilidad del sistema de atención de llamadas.
- La Dirección Zonal de Tecnología ha brindado el soporte tecnológico a personal de la CSCG respecto al enrutamiento de llamadas y las herramientas para la georeferenciación de las llamadas de emergencia.
- La Dirección Zonal de Tecnología ha realizado las observaciones respecto a los riesgos por el acceso al Web Service y Mobile Locator.
- La Dirección Zonal de Operaciones ha elaborado y remitido el documento PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE ALERTAS DE VIDEO VIGILANCIA ENTRE EL CENTRO OPERATIVO LOCAL ECU 911 GUAYAQUIL Y EL CENTRO ZONAL SAMBORONDÓN, mismo que se encuentra aprobado posterior a la revisión metodológica.
- La Dirección Zonal de Estadística ha identificado las necesidades estadísticas a homologar con el Centro Local Operativo Guayaquil, las cuales fueron remitidas a través de un informe a CSCG.
- La Dirección de Comunicación Social ha elaborado y revisado con personal de la CSCG la propuesta de una Política de Manejo y Estilo Comunicacional.
- La Dirección Zonal de Operaciones ha elaborado y remitido los documentos PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN DE ALERTAS DE LLAMADAS Y DESPACHO DE RECURSOS y INSTRUCTIVO INTERINSTITUCIONAL PARA EL TRATAMIENTO DE ALERTAS BLIA (NO PROCEDENTES), mismo que se encuentra en proceso de revisión con la Dirección Nacional de Operaciones.

GESTIÓN JURÍDICA

- **CONVENIOS SUCRITOS**

Samborondon: 1 convenio realizado con institución privada

La finalidad de prestar colaboración mutua para la correcta incorporación del servicio de video vigilancia al Centro Integrado de Seguridad ciudadana ECU-911 mismo que coordina la prestación de servicios de emergencia.

Babahoyo: 3 convenios realizados con instituciones públicas.

Galápagos

COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

- 2 Informes de Operatividad de Ambulancias para Cuerpo de Bomberos Isabela y Santa Cruz.
- 3 Informes para la problemática de libadores, fiestas en vivienda y ruidos molestos a GAD's Municipales, que coadyuven a la construcción de ordenanzas.
- 12 informes que son Mensuales a la Mesa Interinstitucional de atención a la violencia de Género de Galápagos.
- 2 Informes de tránsito y movilidad para la Mesa Interinstitucional de Tránsito y Seguridad Vial de la Provincia de Galápagos.
- 80 reuniones de Coordinación Interinstitucionales, incrementado por la pandemia de COVID-19.
- 1 Proyecto para incrementar las cámaras de videovigilancia presentado al Consejo de Gobierno de Galápagos.

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

Centro Zonal Samborondon: Se elaboraron 26 oficios dirigidos a la ciudadanía.

Centro Local Babahoyo: Se elaboraron 100 oficios de respuesta a operadores de justicia y 50 oficios dirigidos a la ciudadanía.

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

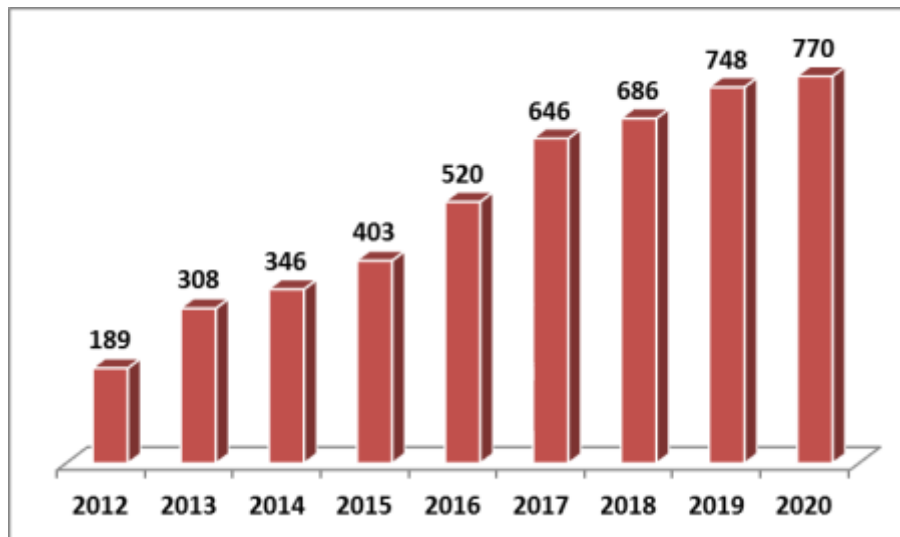
***Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica Samborondón**

Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica:

Enero-Diciembre	Samborondon: 98,44%
2020	Babahoyo: 99.30%

***Incremento de Puntos de Video Vigilancia**

Enero-Diciembre 2020: 770 cámaras hasta el 31 de diciembre de 2020, se registra a nivel histórico (2012 al 2020) lo siguiente:



Galápagos

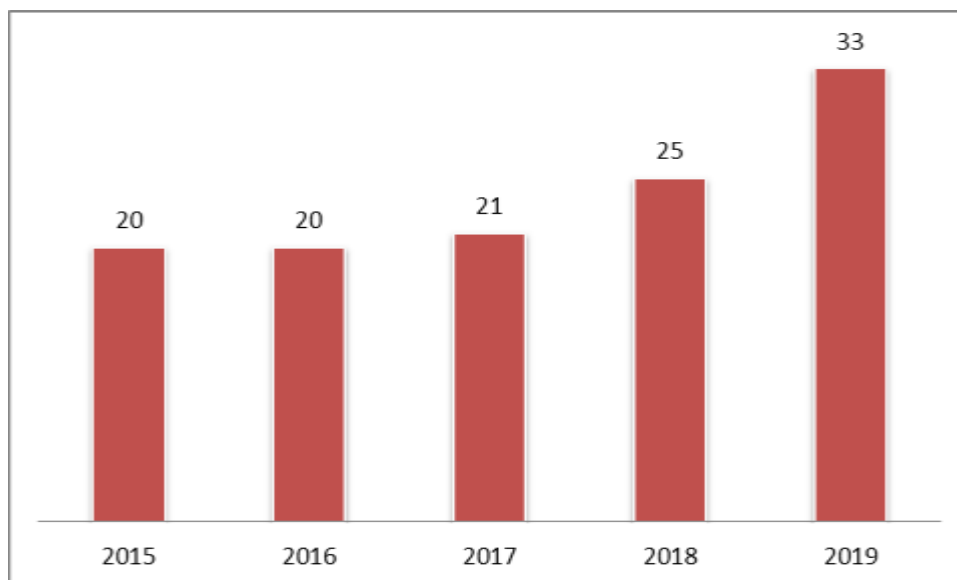
*Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

Enero-Diciembre 2020:

- En el periodo de enero a diciembre 2020, el porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica es de 97,44%.

*Incremento de Puntos de Video Vigilancia

- Enero-Diciembre 2020: Se cuenta con 33 cámaras implementadas hasta el 31 de enero de 2020, se registra a nivel histórico (2015 al 2020) lo siguiente:



*Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados

Enero-Diciembre 2020: Se desarrolló software para generación automatizada de archivos de base datos empleados para procesamiento de indicadores por el área de estadística

Centro Zonal 5 y 8

*Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados

Enero-Diciembre 2020: Se desarrollaron **3 proyectos**

Se detallan a continuación:

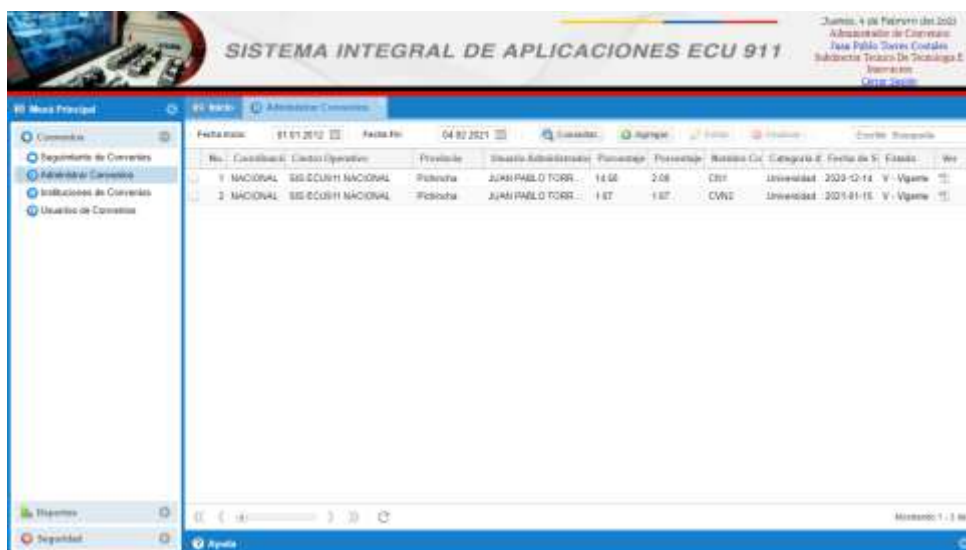
- 1. Nombre:** Modulo de Seguimiento de Convenios Interinstitucionales del ECU911 a Nivel Nacional.

Descripción del Proyecto:

El Módulo de Seguimiento de Convenios Interinstitucionales a Nivel Nacional del ECU 911, se ha desarrollado para sistematizar el proceso manual del control de ingreso de los convenios que se lleva en una matriz de Excel, logrando tener en una sola herramienta tecnológica el registro y seguimiento a cada uno de los convenios a nivel nacional.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido:



The screenshot displays the 'SISTEMA INTEGRAL DE APLICACIONES ECU 911' interface. The main content area shows a table with the following data:

No.	Condición	Código Operativo	Provincia	Sistema Administrativo	Promotora	Presupuesto	Resolución	Categoría	Fecha de Inicio	Estado	Web
1	NACIONAL	SES ECU911 NACIONAL	Itabamba	JUAN PABLO TORRE...	14.50	2.08	CEP	Universidad	2020-12-14	V - Vigente	
2	NACIONAL	SES ECU911 NACIONAL	Itabamba	JUAN PABLO TORRE...	1.87	1.87	CWIS	Universidad	2021-01-15	V - Vigente	

Se desarrolló un proyecto tecnológico, que benefició mejorar la operatividad y gestión de las emergencias y recursos de la Institución CTE, con lo que se logra mejorar el seguimiento de los incidentes y los monitoreo de los puntos críticos donde ocurren accidentes de tránsito, así como también agilizar la entrega de información estadística a 1 día caído.

Nombre: Elaboración y Diseño de un visualizador dinámico de emergencia de seguridad ciudadana para los distritos de Tránsito y movilidad

Descripción del Proyecto: Proporcionar estadísticas en un ambiente web para la provincia del Guayas y Santa Elena, que permita mejorar los operativos en territorio a nivel de Tránsito y movilidad de la zona 8 y de acuerdo con la accidentabilidad, promover estrategias dirigidas a la disminución de los tiempos de respuestas y cambiar la percepción ciudadana sobre la atención de emergencias reportadas.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido:

Contar con información precisa de tránsito y movilidad.

Disminuir los tiempos de entrega de información a los jefes para la toma de acciones de mejora para la implementación de operativos.

Mejorar la gestión operativa del SIS ECU911 Samborondón en conjunto con los jefes de tránsito y movilidad.

Disminuir el procesamiento de información para ATM y CTE (Tránsito y movilidad).

Difundir la información estadística para la mejora de la operatividad en territorio






















3. Nombre: Generación Reporte IVR – Mobile Locator

Descripción del Proyecto: Se desarrolló software para generación automatizada de archivos de base datos empleados para procesamiento de indicadores por el área de estadística.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido:

Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
 IVR_29-03-2021	29/03/2021 6:00	Hoja de cálculo d...	39 KB
 IVR_22-03-2021	22/03/2021 6:01	Hoja de cálculo d...	42 KB
 IVR_15-03-2021	15/03/2021 6:01	Hoja de cálculo d...	34 KB
 IVR_08-03-2021	08/03/2021 6:00	Hoja de cálculo d...	30 KB
 MOBILE_LOCATOR_01-03-2021	01/03/2021 6:10	Hoja de cálculo d...	24 KB
 IVR_01-03-2021	01/03/2021 6:04	Hoja de cálculo d...	41 KB
 IVR_22-02-2021	22/02/2021 6:00	Hoja de cálculo d...	52 KB
 IVR_15-02-2021	15/02/2021 6:00	Hoja de cálculo d...	42 KB
 IVR_08-02-2021	08/02/2021 6:00	Hoja de cálculo d...	45 KB
 MOBILE_LOCATOR_01-02-2021	01/02/2021 6:10	Hoja de cálculo d...	29 KB
 IVR_01-02-2021	01/02/2021 6:04	Hoja de cálculo d...	43 KB
 IVR_25-01-2021	25/01/2021 6:00	Hoja de cálculo d...	42 KB
 IVR_18-01-2021	18/01/2021 6:00	Hoja de cálculo d...	51 KB
 IVR_11-01-2021	11/01/2021 6:00	Hoja de cálculo d...	42 KB
 IVR_04-01-2021	04/01/2021 6:00	Hoja de cálculo d...	47 KB
 MOBILE_LOCATOR_01-01-2021	01/01/2021 6:10	Hoja de cálculo d...	27 KB
 IVR_01-01-2021	01/01/2021 6:04	Hoja de cálculo d...	28 KB
 IVR_28-12-2020	28/12/2020 6:00	Hoja de cálculo d...	43 KB
 IVR_21-12-2020	21/12/2020 6:00	Hoja de cálculo d...	38 KB

ACCIONES FRENTE AL COVID:

Políticas cumplidas

- Difusión de campañas de Bioseguridad, con el objetivo de Disminuir la propagación y contagio de virus entre los funcionarios del ECU 911 tanto en su lugar de trabajo, recorridos de traslado e inclusive en su domicilio.
- Teletrabajo Emergente a personal de grupo prioritario (embarazadas, lactantes, discapacidad), siguiendo las directrices emitidas por el MDT y el SIS ECU 911.
- Capacitación a los funcionarios del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional en la aplicación de las normas, medidas y protocolos de bioseguridad previniendo el contagio y propagación del COVID-19, en el lugar de trabajo y residencia.

- Dotar del material académico necesario para la ejecución de la capacitación en el curso virtual desarrollado para el efecto.
- Asegurar la participación de los funcionarios en la capacitación mediante el seguimiento de los Coordinadores Académicos de cada Centro ECU 911.
- Violencia de Género: Desarrollar habilidades cognitivas en los servidores públicos del ECU 911, Policía Nacional y Ministerio de Salud Pública para la recepción y atención de alertas de emergencia relacionadas con violencia de género, garantizando la evaluación y atención inmediata de estas alertas de manera prioritaria.
- Estrategia en el Ámbito de Salud Mental: Desarrollar habilidades cognitivas en las y los funcionarios que forman parte del Servicio Integrado ECU 911 e Instituciones Articuladas, para la recepción y atención de alertas en emergencias relacionadas con intentos de suicidio, así como, estrategias de cuidado y autocuidado de los intervinientes.
- Desarrollar destrezas de atención telefónica ante intentos o amenazas de suicidio.
- Promover la evaluación y atención eficaz de personas que reporten intentos suicidas.
- Brindar espacios de apoyo de Escucha Profesional para la descarga emocional del personal del SIS – ECU 911.
- Dar seguimiento individual al personal que estuvo contagiado con COVID 19 a través de apoyo psicológico.
- Implementación de procesos de sanitización de las instalaciones del SIS ECU911.
- Realización de examen Hisopado Nasofaríngeo con la colaboración del MSP en el mes de abril, mayo, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2020, a personal ECU y de instituciones articuladas.
- Descargas Emocionales a personal operativo del ECU 911, evento realizado en dos jornadas durante los meses de agosto y septiembre de 2020, con personal de Bomberos y MSP.
- Fumigación de la Salas Operativas con ayuda de la Municipio de Samborondón y Proveedor de limpieza semanal.
- Sanitación y Limpieza de las consolas de las salas operativas cada 3 horas. Se realiza la limpieza con alcohol y papel desechable.
- Dotación de Alcohol Gel Antibacterial en la sala Operativa.
- Dotación de Guantes y Mascarillas a los grupos operativos y personal administrativo que está laborando y la entrega se realiza semanalmente.

- Toma de Temperatura Diaria a todo el personal que ingresa al ECU 911 y si presenta síntomas de fiebre o dificultades para respirar se los envía a la casa de salud más cercana.
- Colocación de Bandejas desinfectante con cloro al ingreso del ECU 911 para limpieza de planta de zapatos.

El Centro Local Babahoyo desarrolló las siguientes actividades:

- Realización de examen Hisopado Nasofaríngeo con la colaboración del MSP en el mes de abril 2020, a personal ECU y de instituciones articuladas.
- Toma de pruebas rápidas IgM-IgG en los meses de mayo y julio de 2020, al personal ECU y de las instituciones articuladas.
- Descargas Emocionales a personal operativo del ECU 911, evento realizado en dos jornadas durante los meses de abril y junio de 2020, con personal del MSP.
- Campaña médica donde se aplicaron sueros de vitamina c + complejo B a personal ECU y de las instituciones articuladas.

TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS

- El 1 de abril se dio inicio a la campaña para informar a la ciudadanía por nuestro canal de comunicación que estamos receptando sus opiniones y sugerencias a través de un correo electrónico, esta campaña estará vigente por al menos quince días.



3.2 Ejecución Presupuestaria

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

La Coordinación Zonal 5 y 8 del SIS ECU 911 en los meses de enero a junio se contó con un valor codificado de \$ 6,688,936.56 y se ejecutó un valor de \$2,915,236.50 y de julio a diciembre con un valor codificado de \$6,504,167.60 y ejecutado de \$3,459,921.43, y en total del año se ejecutó un valor de \$6,504,167.60 con un porcentaje de ejecución de 98.02%.

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	4,473,910.01	4,473,910.01	4,473,910.01	100.00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	2,025,599.34	2,025,599.34	1,896,833.34	93.64%
(570000) Otros Gastos Corrientes	2,525.26	2,525.26	2,457.26	97.31 %
(840000) Bienes de Larga Duración	-	-	-	-
(990000) Otros Pasivos	2,132.99	2,132.99	1,957.32	91.76%
Total	6,504,167.60	6,504,167.60	6,375,157.93	98.02%

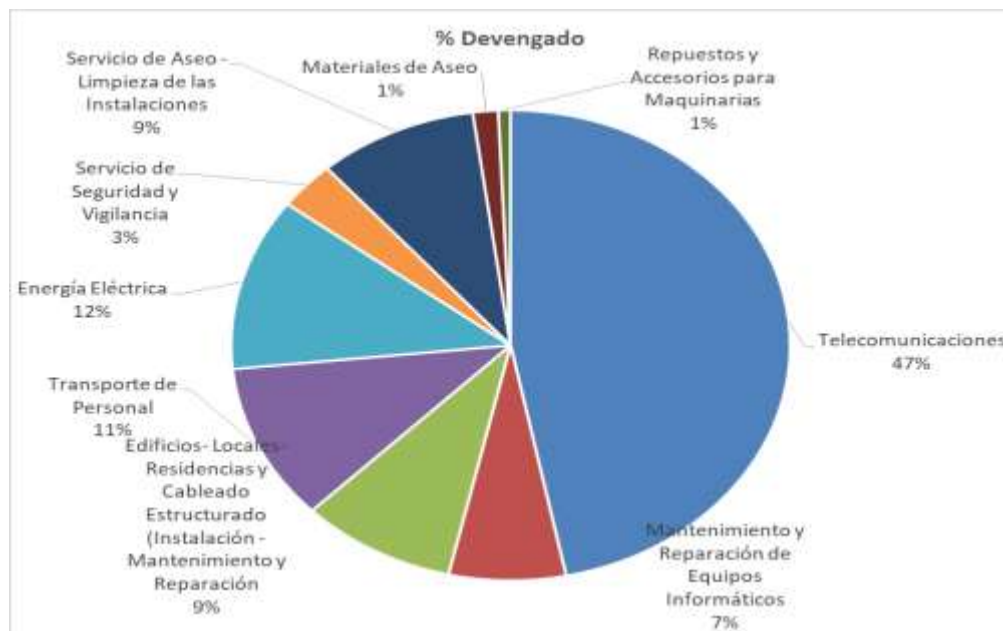
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera Zonal - eSIGEF



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

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	861,107.17
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	124,537.28
Edificios- Locales- Residencias y Cableado Estructurado (Instalación - Mantenimiento y Reparación)	165,801.22
Transporte de Personal	198,736.00
Energía Eléctrica	218,448.46
Servicio de Seguridad y Vigilancia	61,064.64
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	170,079.84
Materiales de Aseo	27,047.86
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	12,852.84
Total	1.839.675,31

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF



Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – eSIGEF

- Durante el año 2020 la Coordinación Zonal 5 y 8 en su Centro Zonal Samborondón su nómina de personal estuvo compuesta por 136 hombres y 71 mujeres, con un total de 207 personas.
- Durante el año 2020 la Coordinación Zonal 5 y 8 en su Centro Operativo Local Babahoyo su nómina de personal estuvo compuesta por 52 hombres y 37 mujeres, con un total de 89 personas.
- Durante el año 2020 la Coordinación Zonal 5 y 8 en su Centro Operativo Local San Cristóbal su nómina de personal estuvo compuesta por 21 hombres y 3 mujeres, con un total de 24 personas.

- Total de la nómina de personal de la Coordinación Zonal 5 y 8 durante el año 2020 fue de 320.

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	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	28	122.061,53	28	122.061,53
Publicación				
Licitación				
Subasta Inversa Electrónica	10	764.778,47	6	344.192,00
Procesos de Declaratoria de Emergencia				
Concurso Público				
Contratación Directa				
Menor Cuantía				
Lista corta				
Producción Nacional				
Consultoría				
Terminación Unilateral				
Régimen Especial	9	930.237,93	3	68.976,99
Catálogo Electrónico	17	238.865,21	17	238.865,21
Cotización				
Ferias Inclusivas				
Otras				
Total	64	2055943,1	54	774095,73

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:	86	0	0	0	0	N/A
Prensa:	24	0	0	0	0	N/A
Televisión:	58	0	0	0	0	N/A
Medios digitales:	118	0	0	0	0	N/A

✓ Vinculación con la Comunidad

- 107 Vinculaciones a nivel Zonal en la cual se realizó a empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc, obteniendo como beneficiarios a 4.110 personas





- 162 notas comunicacionales efectuadas a nivel zonal
- 12 campañas de comunicación en la cual se realizó de línea única de emergencia, Bioseguridad, etc.



- 13.114 publicaciones en redes sociales y twitter a nivel zonal en las cuentas de @ECU911Sambo, @ECU911Galapago y @ECU911Babahoyo

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

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

4 CONCLUSIONES

Llamadas Recibidas:

- El total de llamadas recibidas del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 fue de 3'691.226 alertas recibidas de las cuales el 53,34% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 46,66% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue \$2.56. El mayor volumen de alertas se registró en marzo (364.848).
- El Centro local de Babahoyo, l 1 de enero al 31 de diciembre 2020 la atención de 1'411.993 emergencias, de las cuales 960.572 corresponden al Centro Zonal Samborondón, 261.977 al Centro Local Babahoyo, 176.652 emergencias al Centro Local Guayaquil (en los tres meses de servicio de Octubre a Diciembre de 2020) y 12.792 emergencias por el Centro Local San Cristóbal.

Tiempos de Respuesta

- Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta Local en el Tiempo de Respuesta de 08:59 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales en el año 2020 se obtuvo un tiempo de respuesta de 07:55 (información presentada en minutos y segundos mm:ss).
- Durante el año 2020, el tiempo de atención de alertas donde se reporta violencia intrafamiliar fue de 2 minutos con 3 segundos (00:02:03), lo cual estuvo por encima de la meta planificada.

- Total de vinculaciones y campañas realizadas

Durante el año 2020 se realizaron 107 Vinculaciones a nivel Zonal en la cual se realizó a empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc., obteniendo como beneficiarios a 4.110 personas

- Índice de Satisfacción

Se realizaron 1253 encuestas de satisfacción ciudadana del Centro Zonal Samborondón a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 484 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 85% de Satisfacción Ciudadana.

Se realizaron 740 encuestas de satisfacción ciudadana del Centro Operativo Local San Cristóbal a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 352 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 87,95% de Satisfacción Ciudadana.

- Número de proyecto tecnológicos ejecutados

Estadística: 01 Cumplimiento 100%

Tecnología: 02 Cumplimiento 100%

Total de cámaras

Se instalaron 769 cámaras entre las Provincias de Guayas y Santa Elena.

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado y Revisado por:	Directora Zonal de Planificación y Gestión estratégica	Firma:
Aprobado por:	Coordinador Zonal 5 y	Firma: