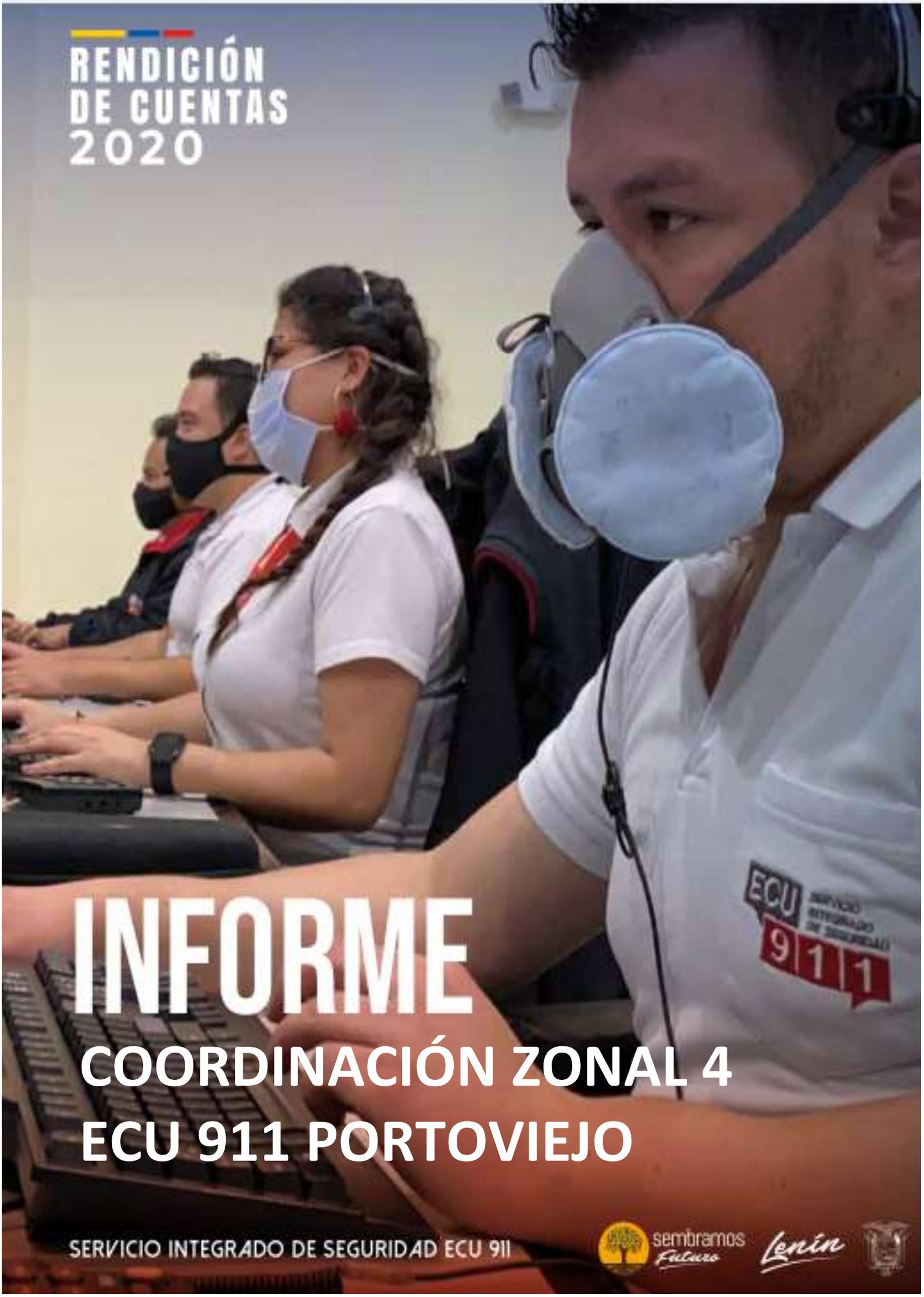



**RENDICIÓN
DE CUENTAS
2020**



INFORME
COORDINACIÓN ZONAL 4
ECU 911 PORTOVIEJO

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.....	23
3.3	Contratación Pública de Obras y Servicios	25
3.4	Adquisición y enajenación de bienes	26
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	26
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 – Portoviejo, 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 Zonal 4	Carmen Ivonne Macías Carreño
Centro Operativo Local	Juan Carlos Suárez Cerón
Gestión Zonal de Planificación y Gestión Estratégica	Alexandra Isabel Mendoza Hidalgo
Dirección Zonal de Operaciones	Fernando Javier Nolivos Naranjo
Dirección Zonal de Estadística	Gabriela Noemí Martínez Añazco
Dirección Zonal de Tecnología e Innovación	Juan Manuel Palma Avellán
Unidad de Administrativo Financiero y Talento Humano	Hilda Maribel Argandoña Álava
Dirección Zonal de Comunicación Social	Nubia Tatiana Torres morán
Dirección Zonal Jurídica	Magdalena Jacqueline Zambrano

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:	Carmen Ivonne Macías Carreño
Cargo:	COORDINADOR ZONAL 4
Fecha de designación:	24/03/2021
Correo electrónico:	Carmen.Macias@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	(593) 984703863

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Alexandra Isabel Mendoza Hidalgo
Cargo:	ANALISTA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA ZONAL
Fecha de designación:	24/03/2021
Correo electrónico:	Alexandra.Mendoza@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	(593) 980151090

2.3. Cobertura institucional

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Zonal	4

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Zonal	4	Manabí y Santo Domingo de los Táchilas	2'099.778	Masculino y Femenino	N/A

3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Planes Operativos Anuales

- **Objetivos:**

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

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

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

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

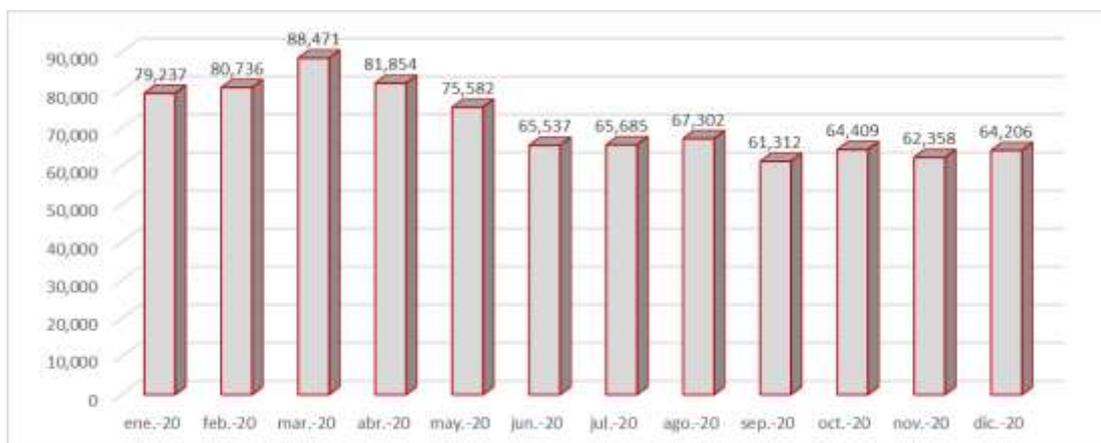
Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de emisión de normativa y el adoctrinamiento del personal vinculado con la prestación de servicios de emergencia.

- **Resultados Relevantes:**

ACCIONES OPERATIVAS

- **Total de llamadas recibidas** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 en el Centro Zonal Portoviejo se receptaron un total de **856.689 alertas recibidas** de las cuales el 44% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 56% 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 (88.471).**

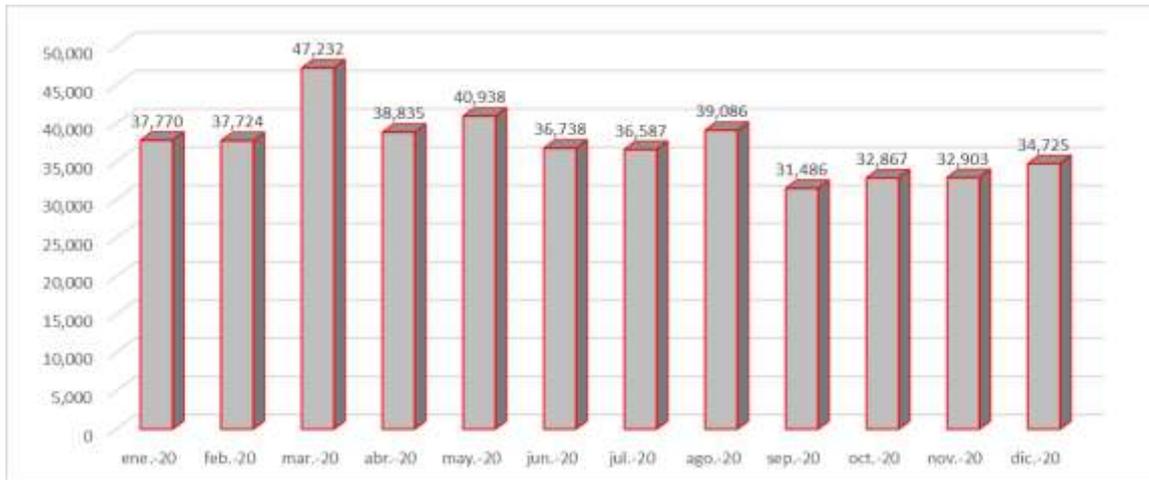
Centro Zonal Portoviejo



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Portoviejo

- Total de llamadas recibidas** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 en el Centro Local Santo Domingo se receptaron un total de **446.891 alertas recibidas** de las cuales el **58%** corresponde a alertas de buen uso mientras que el **42%** 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 (47.232)**.

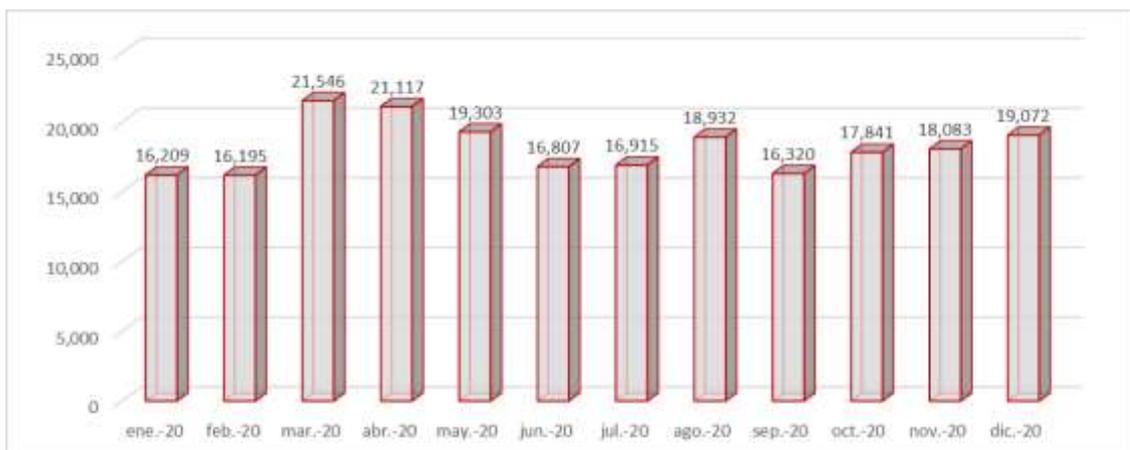
Centro Local Santo Domingo



Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Santo Domingo

- Total de emergencias coordinadas** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 se ha coordinado la atención de **218.340 emergencias a nivel del Centro Zonal Portoviejo**. El mayor volumen de emergencias se registró en marzo (21.546).

Centro Zonal Portoviejo



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Portoviejo

- **Total de emergencias coordinadas** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 **se ha coordinado la atención de 147.336 emergencias a nivel local.** El mayor volumen de emergencias se registró en marzo (**14.762**).

Centro Local Santo Domingo



Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Santo Domingo

Las emergencias por servicio en el Centro Zonal Portoviejo indican que el **76,48% son de Seguridad Ciudadana**, **13,97% son de Gestión Sanitaria**, 4,41% son de Tránsito y Movilidad, 1,24% son de Servicios Municipales, 2,85% son de Gestión de Siniestros, 0,93% son de Servicio Militar y 0,11% son de Gestión de Riesgos.

Centro Zonal Portoviejo



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Portoviejo

Las emergencias por servicio en el Centro Local Santo Domingo indican que el **71,5% son de Seguridad Ciudadana**, **16,6% son de Gestión Sanitaria**, 7,6% son de Tránsito y Movilidad, 3,1% son de Servicios Municipales, 1,1% son de Gestión de Siniestros, 0,001% son de Servicio Militar y 0,01% son de Gestión de Riesgos.

Centro Local Santo Domingo



Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Santo Domingo

- **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 07:19 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones con PP.NN. a diciembre del año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 07:13** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

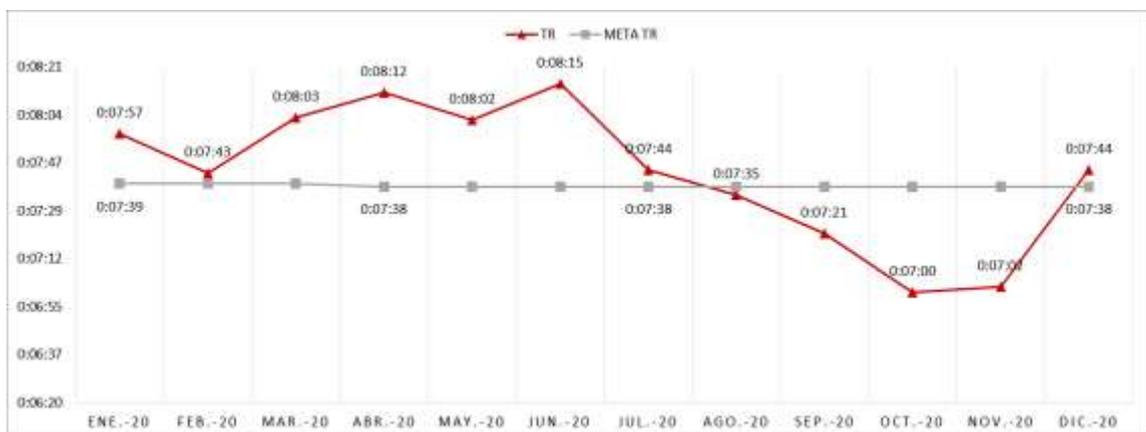
Centro Zonal Portoviejo



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Portoviejo

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta Local en el Tiempo de Respuesta de 07:38 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones con PP.NN. en diciembre del año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 07:44** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Centro Local Santo Domingo

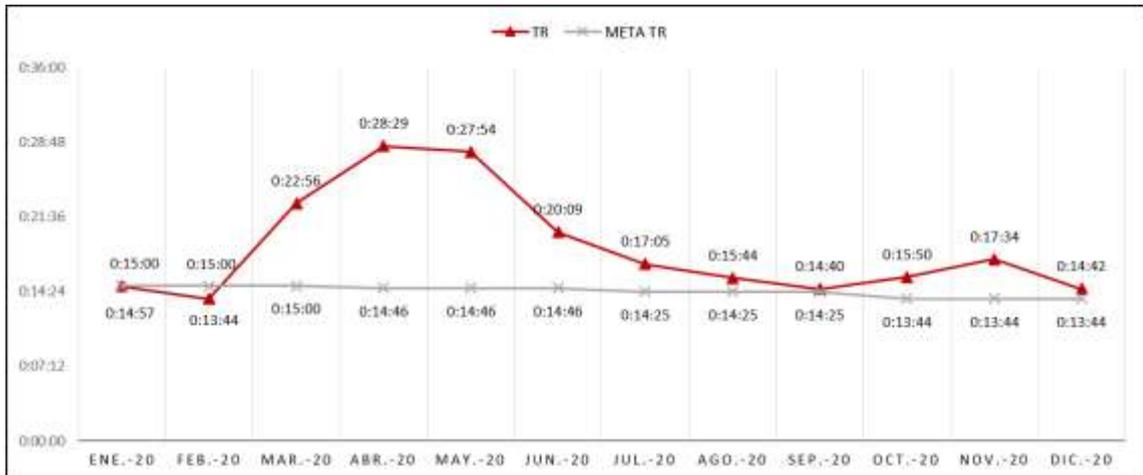


Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Santo Domingo

Gestión Sanitaria

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta Zonal en el Tiempo de Respuesta de 13:44 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), a diciembre del año 2020 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 14:42** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

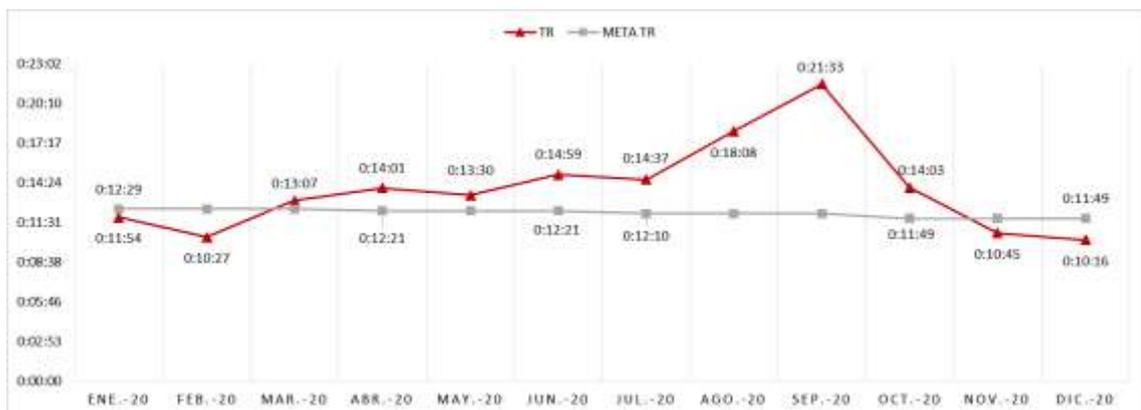
Centro Zonal Portoviejo



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Portoviejo

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta Local en el Tiempo de Respuesta de 11:49 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones con MSP a diciembre del año 2020 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 10:16** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Centro Local Santo Domingo

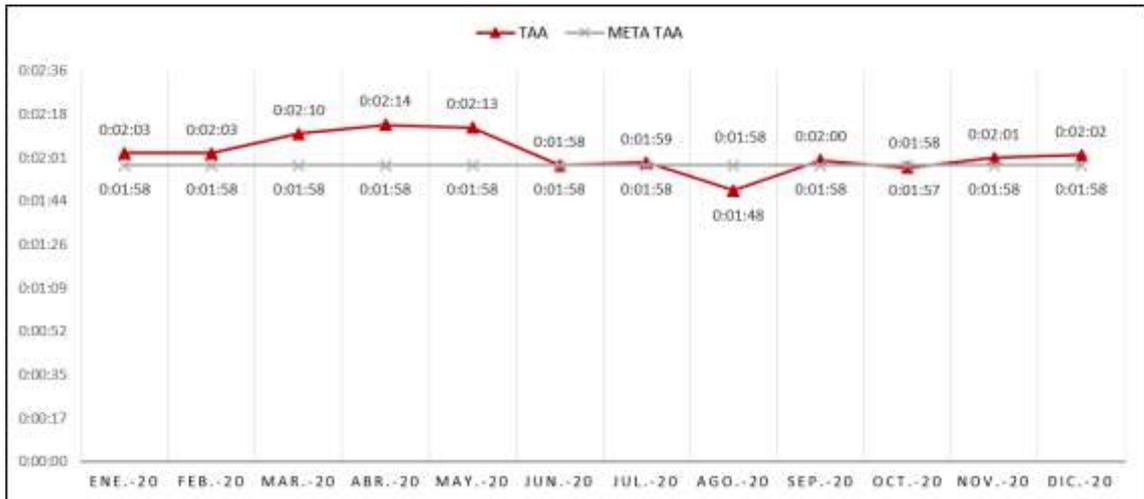


Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Santo Domingo

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), a nivel zonal en el mes de diciembre 2020 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 02:02** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Centro Zonal Portoviejo



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Portoviejo

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 a nivel local en el mes de diciembre 2020 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:55** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Centro Local Santo Domingo

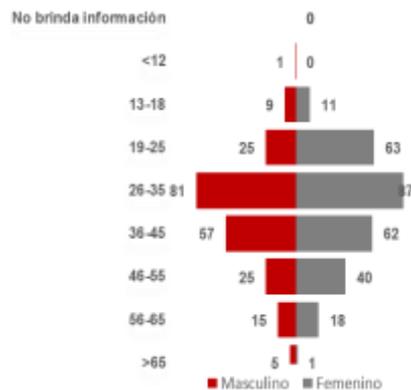


Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Santo Domingo

CONTROL DE CALIDAD

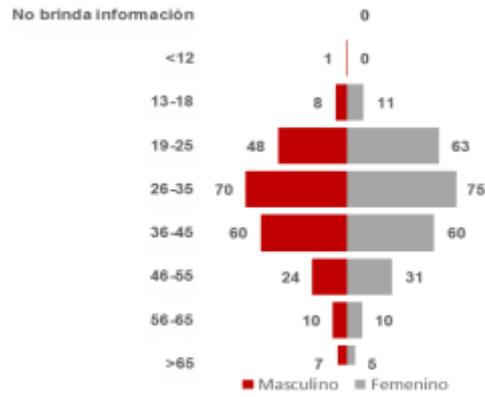
CENTRO ZONAL PORTOVIEJO

- Se realizaron 3032 controles de calidad, realizados por el personal de calidad del centro, al área de llamadas a nivel zonal. 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 empatía emocional ante la emergencia (Estos controles reflejan resultados cuantitativos y cualitativos).
- Se realizaron 504 encuestas de Satisfacción Ciudadana a nivel zonal. **Se tomó una muestra de 1329 y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación del 87,2% con respecto a la efectividad del servicio que brinda.**



CENTRO LOCAL SANTO DOMINGO

- 4.835 controles de calidad, realizado por el personal de calidad del Centro Local, al área de llamadas a nivel nacional. 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 empatía emocional ante la emergencia (**Estos controles reflejan resultados cuantitativos y cualitativos**).
- 483 encuestas de Satisfacción Ciudadana a nivel local. **Se tomó una muestra de 1081 y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación de apenas el 90,3% con respecto a la efectividad del servicio que brinda.**



ADiestRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

CENTRO ZONAL ECU 911 PORTOVIEJO

ADiestRAMIENTO

NRO.	ACTIVIDAD	META PLANIFICADA	META ALCANZADA
1	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	380	380
2	ESTRATEGIAS EN EL ÁMBITO DE SALUD MENTAL PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE INTENTO DE SUICIDIO	189	189

CAPACITACIÓN

- En cumplimiento a la normativa vigente, con fecha 17 de febrero 2020, se aprueba el Plan de Capacitación del Servicio Integrado de Seguridad ECU911, por parte de la máxima Autoridad.
- Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período de enero - diciembre 2020 32 eventos de capacitación gratuitos a los servidores del Centro Zonal Portoviejo, 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.

- En el ítem de la Política Cumplida en relación a: Violencia de Género se realizó varios procesos de capacitación, uno interno que se llevó a cabo con Policía Nacional y el segundo fue dirigido por la Dirección Académico para Emergencias.
- CURSO VIRTUAL "SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA MUJERES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES", realizado a 380 servidores (ECU911, Policía Nacional, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Cruz Roja Ecuatoriana, GAD Portoviejo).
- "ESTRATEGIAS EN EL ÁMBITO DE SALUD MENTAL PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE INTENTO DE SUICIDIO". realizado a 189 servidores (ECU 911 y Ministerio de Salud Pública)
- Internamente se llevó a cabo procesos de reinducción con el personal de las Instituciones articuladas, logrando alcanzar aproximadamente, 50 servidores del Ministerio de Salud Pública, 50 servidores policiales, 10 servidores del Cuerpo de Bomberos y 4 servidores de las Fuerzas Armadas.

CENTRO OPERATIVO LOCAL ECU 911 SANTO DOMINGO

ADIESTRAMIENTO

NRO.	ACTIVIDAD	META PLANIFICADA	META ALCANZADA
1	Bioseguridad con el ECU 911	120	120
2	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	193	193
3	ESTRATEGIAS EN EL ÁMBITO DE SALUD MENTAL PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE INTENTO DE SUICIDIO	118	118

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

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
52	19	93	0	0	164

Tabla 2: **Grupos objetivos adiestrados.**

- Del 05 al 30 de octubre de 2020 se desarrolló el curso "SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES" con una participación de 193 funcionarios del área Operativa y

Administrativa del Centro Operativo Local ECU 911 Santo Domingo, incluido el personal de las diferentes Instituciones articuladas al Servicio.

- Del 23 de noviembre al 13 de diciembre de 2020 se desarrolló el curso “ESTRATEGIAS EN EL ÁMBITO DE SALUD MENTAL PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE INTENTO DE SUICIDIO” con una participación de 117 funcionarios del área Operativa del ECU 911 Santo Domingo y del Ministerio de Salud Pública.
- Los servidores públicos cumplieron con 118 capacitaciones en temas relacionados con el puesto de trabajo de acuerdo a la planificación del 2020.

GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL

Se atendieron 98 servidores en los chequeos médicos y vigilancia pulmonar para prevenir afectaciones por COVID en el personal.

Se implementaron ayudas psicológicas para evitar crisis de ansiedad producto de la pandemia con el Ministerio de Salud Pública

Se realizaron beneficiaron 68 servidores en los programas de descargas emocionales

Se realizó un estudio de Fatiga Por compasión y síndrome del quemado

Se realizaron 6 inducciones de seguridad

Se gestión y coordino la entrega de insumos de bioseguridad a todo el personal (Mascarillas y Guantes)

Se coordinó la distribución de alcohol líquido para el proceso de esterilización personal

Se Realizaron procesos de fumigaciones

Se actualizo el Comité Paritario de Seguridad y Salud ocupacional

Se Actualizó y legalizo el Reglamento Interno de Seguridad

Se Actualizo y Legalizo el Plan de emergencia

Se realizaron 32 Matrices de Riesgos Laborales

Se realizaron Procesos de Abatización y desinfección de Cisternas

Se realizó el Programa de prevención al Uso y Consumo de Drogas y Se Obtuvo la Certificación de espacios 100% libres de humos de tabaco

Se realizó el Programa de prevención de riesgos Psicosiales

CONVENIOS SUCRITOS

CENTRO LOCAL SANTO DOMINGO

- **1** Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDÉS" Sede Santo Domingo con la finalidad de coordinar y realizar acciones conjuntas que permitan concretar beneficios recíprocos dentro de las áreas o campos de acción de las carreras de software, administración de empresas, contabilidad y auditoría, derecho y seguridad ciudadana de la "UNIANDÉS" Sede Santo Domingo afín logre un vínculo entre el ciudadano y el servicio integrado de seguridad ECU 911 Santo Domingo y desarrollar actividades conjuntas.

COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

CENTRO LOCAL SANTO DOMINGO

- 207.654 alertas recibidas a nivel nacional, considerándose un 60% de buen uso y un 40% de mal uso.
- 71.474 emergencias coordinadas, de las cuales el 74% son de Seguridad Ciudadana, el 13% de Gestión Sanitaria, el 9% de Tránsito y Movilidad y el 4% restante corresponde a emergencias de Servicios Municipales, Gestión de Siniestros, Servicio Militar y Gestión de Riesgos.
- 707 eventos T1 detectados, 2.656 eventos T2, y 1.940 eventos T3 a través de las cámaras de video vigilancia.
- Reuniones con el Coordinador de Ministerio de Salud Pública del Centro Operativo Local Santo Domingo, a fin de dar a conocer las problemáticas existentes ante la falta de personal de Salud y generar las estrategias para brindar este tipo de atención, mediante llamadas tripartitas con personal de ambulancia, a fin de brindar el soporte telefónico a los alertantes y la continuidad en la atención efectiva de emergencia que demanda la ciudadanía.
- Se realizaron las gestiones correspondientes con el Coordinador del Ministerio de Salud Pública para la incorporación de 16 servidores del Ministerio de Salud Pública (3 médicos y 13 paramédicos) a partir del 03 de septiembre del presente año en consola de salud del ECU 911 Santo Domingo.
- Servidores del Centro Operativo Local ECU 911 Santo Domingo, se están beneficiando en atención de chequeos médicos preventivos y descargas emocionales individuales y grupales en acuerdo mutuo entre la Institución en mención y el Ministerio de Salud Pública.
- Se realizaron las gestiones correspondientes con el Coordinador del Ministerio de Salud Pública para la incorporación de 16 servidores del Ministerio de Salud Pública (3 médicos y 13 paramédicos) a partir del 03 de septiembre del presente año en consola de salud del ECU 911 Santo Domingo.
- Se realizaron 65 pruebas rápidas COVID 19 beneficiando al personal Operativo y Administrativo del Centro operativo Local ECU 911 dando el 100% resultado negativo.
- Descargas emocionales individuales, grupales y chequeos médicos a 71 servidores públicos.
- **Participación de 71 Servidores Públicos** en el desarrollo de la novena de Navidad virtual con la participación del personal Operativo y Administrativo del Centro Operativo Local, siendo este espacio de reencuentro e integración.
- Se realizaron las gestiones con instituciones públicas y privadas para la donación de productos para elaboración de canastas navideñas con un total de 75 unidades que fueron destinadas para el personal administrativo y operativo tanto del ECU 911 como de las instituciones articuladas.

- Se realizaron reuniones semanales con el Coordinador de Policía Nacional a fin de cumplir la meta establecida en los indicadores de gestión operativa 2020.
- Se generaron reuniones con las autoridades del GAD La Concordia y se remitió el informe de factibilidad de instalación de nuevos puntos de video vigilancia en diferentes sectores de La Concordia, los mismos que serán un aporte de gran importancia para la Seguridad Integral de la ciudadanía
- Se realizó el cambio de una valla publicitaria en el sector de la vía Quevedo en cooperación del Cooperativa de ahorro y crédito de la Policía Nacional.

GESTIÓN JURÍDICA

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

Se elaboraron 120 oficios de respuesta a operadores de justicia.

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

Se elaboraron 30 oficios dirigidos a la ciudadanía.

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

*Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

El objetivo es incrementar la eficiencia y eficacia de la coordinación para la atención de emergencias MEDIANTE el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, potenciación de las funcionalidades de la infraestructura tecnológica, capacitación permanente del personal y el mejoramiento continuo de los estándares de calidad en sus servicios, procesos, clima laboral y posicionamiento institucional.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

Enero-Diciembre 2020:

Mes	2020
Enero	99,54%
Febrero	99,59%
Marzo	98,96%
Abril	98,51%
Mayo	98,00%
Junio	97,73%
Julio	98,00%
Agosto	98,18%
Septiembre	98,09%
Octubre	98,33%

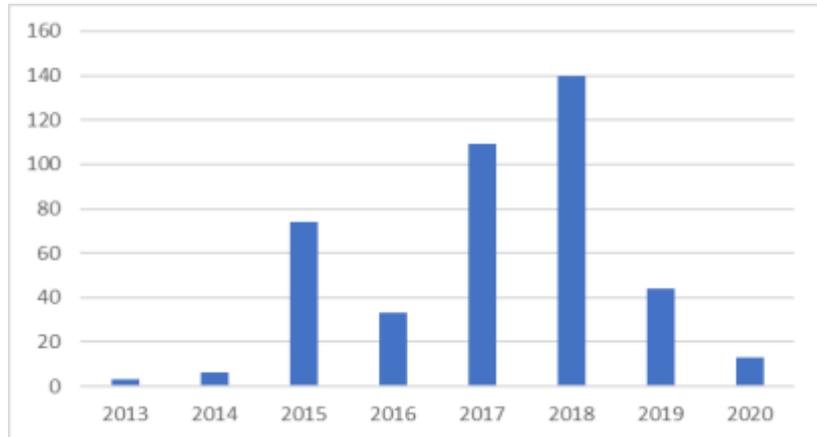


Noviembre	98,39%
Diciembre	98,17%

*Incremento de Puntos de Video Vigilancia

Enero-Diciembre 2020: En el transcurso del año 2020 hubo un incremento de 13 puntos de video en la provincia.

AÑO	CANTIDAD
2013	3
2014	6
2015	74
2016	33
2017	109
2018	140
2019	44
2020	13



*Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados

Enero-Diciembre 2020: Se desarrolló en total, **un proyecto** que tiene como tener un registro de los bienes tecnológicos y su ubicación en tiempo real, de esta manera realizar una búsqueda efectiva y eficiente ante un inventario.

Se detalla a continuación:

1. Nombre: Elaboración e Implementación de una Aplicación para el control y seguimiento de Bienes Tecnológicos

2. Descripción del Proyecto: Se trata de una aplicación que gestiona y da seguimiento a toda la información de la ubicación y estado de cada bien asignado a la Dirección Zonal de Tecnología.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: Ahorro de tiempo en la localización y diagnóstico de posibles fallas en los dispositivos y periféricos, al contar con datos estadísticos del comportamiento del mismo.

La principal ventaja de manejar la nueva aplicación es obtener informes estadísticos sobre el estado operativo de cada dispositivo o conjunto de dispositivos durante un periodo determinado. Si a un equipo se le realiza cambio de piezas reiteradamente es posible que se necesite hacer un cambio integral, por ejemplo, un punto de video vigilancia que continuamente sufra daños de Ups, con la ayuda de esta información

estadística podría determinarse que el problema real sería una falla en la conexión eléctrica.

ECU911

Gestión de Artículos

Mostrar 10 registros

Detalle	Serie	Estado	Ubicación	Acciones
ACCESS POINT WIRELESS (1 ítem)				
8318110	88UM1245A0000 6		OFICINA TECNOLOGIA	Acción
ALDIVOZ EV (4 ítems)				
885-4-1304-00000	8810207M0208	1	SALA DE CRISIS	Acción
885-4-1304-00001	8810101M1108	1	SALA DE CRISIS	Acción
885-4-1304-00002	8810201M0608	1	SALA DE PRENSA	Acción
885-4-1304-00003	8810207M0208	1	SALA DE PRENSA	Acción
ALDIVOZ PS (4 ítems)				
885-4-1304-00004	88H04-12000025	1	SIN DEFINIR	Acción
885-4-1304-00005	88H04-12000025	1	SIN DEFINIR	Acción
885-4-1304-00006	88H04-11000005	1	SIN DEFINIR	Acción

ECU911

Gestión de Ubicaciones

Mostrar 5 registros

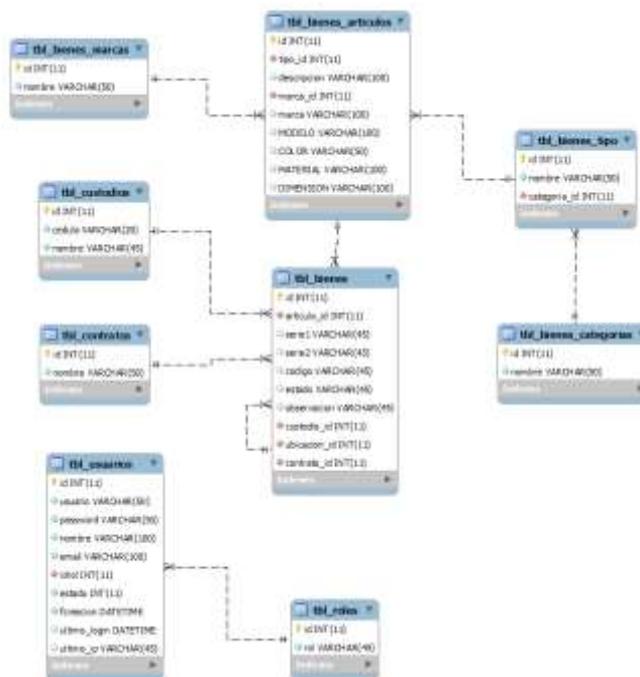
Ubicación	Observación	Acciones
ADMINISTRATIVO	ECU911-PVO	Acción
ADQUISICIONES	ECU911-PVO	Acción
BODEGA ZOO PBO	ECU911-PVO	Acción
BODEGA BAJO ESCALERA	ECU911-PVO	Acción
BODEGA SALA DE PRENSA	ECU911-PVO	Acción

Mostrando registros del 1 al 5 de un total de 34 registros

Mostrar 5 registros

Cédula	Custodio	Acciones
0000000000	NO ASIGNADO	Acción
0923967152	ing. Rodrigo Samuel Castro Nieto	Acción
1304798964	BRNE TATIANA GOROZABEL CHATA	Acción
1307612255	VELEZ CASANOVA JIMMY PATRICIO - OJO	Acción
1308126661	MACIAS ANTON WASHINGTON JOSE LUIS	Acción

Mostrando registros del 1 al 5 de un total de 17 registros



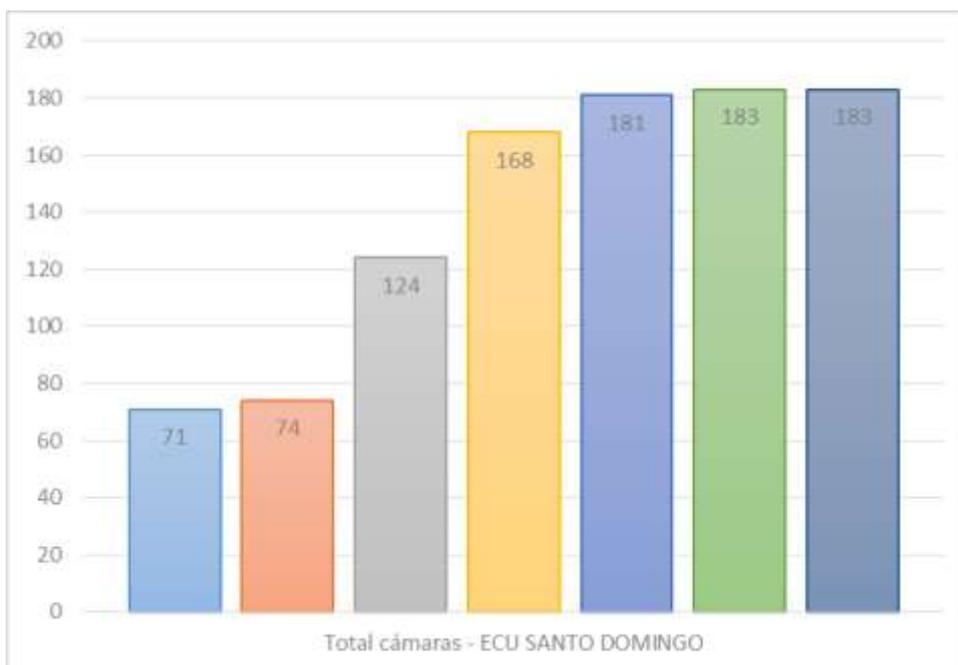
ACCIONES RELEVANTES CENTRO LOCAL SANTO DOMINGO

***Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica**

Enero-Diciembre 2020: 99.29% de Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

***Incremento de Puntos de Video Vigilancia**

Enero-Diciembre 2020: Se cuenta con 183 cámaras operativas hasta el 31 de diciembre de 2020, se registra a nivel histórico (2013 al 2020) lo siguiente:



***Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados**

Enero-Diciembre 2020: Se desarrollaron en total del año **2 proyectos tecnológicos** que se obtuvo como beneficio apoyar en las operaciones de Policía Judicial y el área Administrativa del SIS ECU 911 Santo Domingo.

Se detalla a continuación:

3. Nombre: *Instalación de cámara temporal*

Descripción del Proyecto: *Instalación de cámara de video vigilancia temporal, con enlace vía radio, para el sector Che Guevara. Cámara que fue monitoreada exclusivamente por personal de PJ.*

% de Avance: *100%*

Beneficio Obtenido: *Apoyo en las Investigaciones de delito por parte de la Policía Judicial*

4. Nombre: *Servidor FreeNAS*

Descripción del Proyecto: *Instalación y configuración de Servidor FreeNAS para el área Administrativa del SIS ECU 911 Santo Domingo. El objetivo de este servidor es almacenar y compartir archivos en la red, teniendo 4 TB de almacenamiento para uso compartido de archivos de varias áreas.*

% de Avance: *100%*

Beneficio Obtenido: *Uso compartido de archivos en red del área Administrativa*

ACCIONES FRENTE AL COVID CENTRO ZONAL PORTOVIEJO

- Se crearon políticas y procedimientos de bioseguridad y alerta de casos covid 19
- Se instalaron dispensadores de alcohol en gel en lugares estratégicos en todo el edificio
- Se realizó la dotación de atomizadores de alcohol líquido a los 98 servidores del Centro Zonal Portoviejo
- Se realizaron proceso de fumigación y esterilización continua con productos de Virkon, Cloro, alcohol y Amonio Cuaternario
- Se realizó el seguimiento a los 58 casos presentados (Sospechosos, Positivos, APO)
- Se implementó señalética de bioseguridad y límite de aforo
- Se implementó políticas de medición de temperatura al ingreso de la institución
- Se doto de alcohol líquido
- Se doto en todo el año de mascarillas al personal
- Se implementaron políticas de teletrabajo y protección del personal Vulnerable y personas con discapacidad
- Se realizaron chequeos médicos y vigilancia pulmonar para prevenir afectaciones por COVID en el personal.
- Se implementaron ayudas psicológicas para evitar crisis de ansiedad producto de la pandemia con el Ministerio de Salud Pública

ACCIONES FRENTE AL COVID CENTRO LOCAL SANTO DOMINGO

- Como medida de control al cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Comité de Operaciones de Emergencia "COE" Nacional y Cantonal ante la emergencia Sanitaria Nacional por COVID 19, se participa de forma semanal en la reuniones de Mesa de Seguridad a fin de planificar los operativos de control por parte de las diferentes instituciones de respuesta como Policía Nacional, Agentes de Control Municipal, Agentes Civiles de Tránsito, Comisión de Tránsito del Ecuador, para esto el ECU 911 Santo Domingo expone los datos estadísticos que se generan de forma semanal de inciviliidades (libadores, escándalo público y fiesta en viviendas) con datos comparativos semana a semana, sectores y horarios de mayor cantidad de emergencias por inciviliidades a fin de generar los respectivos operativos en base a los resultados estadísticos.
- El Jefe de Centro Operativo Local junto al Especialista de Operaciones Local participa de las reuniones convocadas por el COE del Cantón Santo Domingo donde se determinan las ordenanzas y normativa, como medidas de adoptada para evitar el contagio por COVID 219, donde el ECU 911 expone los datos estadísticos por Aglomeraciones y las principales inciviliidades como son libadores, escándalo público y fiesta en vivienda, a fin de fortalecer las medidas de control.
- El Jefe de Centro Operativo Local participa de las reuniones de la mesa del COE Provincial, donde se generan los comunicados de las entidades principalmente de salud del estado situacional de la Provincia ante la pandemia por COVID 19 y se establecen las estrategias interinstitucionales para reducir los contagios.
- Implementación del Comité de Emergencias para liderar las actividades de Bioseguridad en el Centro Operativo Local en bien del personal Operativo y Administrativo velando el cumplimiento de actividades como la fumigación de las instalaciones, dotación de equipo de bioseguridad, insumos para desinfección, señalética; así como también capacitaciones al personal para el uso y buen uso de equipos de Bioseguridad 71 Servidores Públicos.
- Se realizó fumigaciones de las instalaciones internas y externas con amonio cuaternario de quinta generación para mantener un ambiente sanitizado., así como también 65 pruebas rápidas COVID 19 beneficiando al personal Operativo y Administrativo del Centro operativo Local ECU 911 dando el 100% resultado negativo.
- Se realizó la socialización a 120 Servidores Públicos sobre las políticas y procedimientos de las medidas de prevención y bioseguridad es decir al personal del ECU911 Santo Domingo e Instituciones Articuladas, y personal de servicios generales, limpieza y seguridad.

3.2 Ejecución Presupuestaria

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

La Coordinación Zonal 4 del SIS ECU 911 en los meses de enero a junio se contó con un valor codificado de \$ 3, 721,859.15 y se ejecutó un valor de \$ 1, 592,298.23 y de junio a diciembre con un valor codificado de \$ 3,541,643.21 y ejecutado de \$ 2, 135,835.53, y en total del año se ejecutó un valor de \$3,541,641.21. Con un porcentaje de ejecución de 98.50%.

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	2.350.317,74	2.350.317,74	2.350.317,74	100,00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	1.184.858,35	1.184.858,35	1.131.860,29	95,52%
(570000) Otros Gastos Corrientes	6.465,12	6.465,12	6.465.12	100,00%
(840000) Bienes de Larga Duración	0.00	0.00	0.00	0.00
(990000) Otros Pasivos	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	3.541.641,21	3.541.641,21	3.488.643,15	98,50%

Elaborado por: Lic. Maribel Argandoña Álava
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF



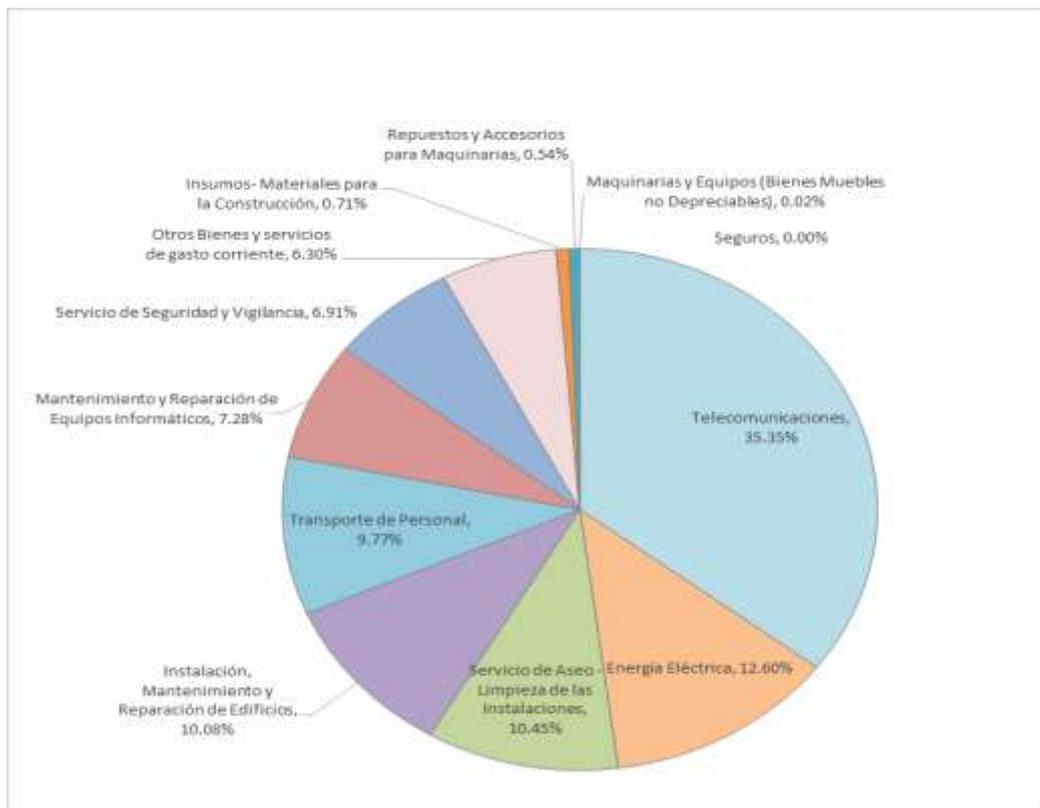
Principales Rubros Ejecutados en Gastos Permanentes (Sin Considerar Gastos de Personal)

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	402.343,99
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	0,00
Seguros	0,00
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	114.712,29
Transporte de Personal	111.256,36
Energía Eléctrica	143.425,00
Servicio de Seguridad y Vigilancia	78.624,00
Otros Bienes y servicios de gasto corriente	71.669,33
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	118.979,21

Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)	190,40
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	6.165,14
Insumos- Materiales para la Construcción	8.100,76
Total	1.138.325,41

Elaborado por: Lic. Maribel Argandoña Álava

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF



Elaborado por: Lic. Maribel Argandoña Álava

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	23	\$231.325,32	23		
Publicación	-	-	-	-	-
Licitación	-	-	-	-	-
Subasta Inversa	4	\$271.938,20	-	-	

Electrónica					
Procesos de Declaratoria de Emergencia	-	-	-	-	-
Concurso Público	-	-	-	-	-
Contratación Directa	-	-	-	-	-
Menor Cuantía	4	\$134.384,84	-	-	
Lista corta	-	-	-	-	-
Producción Nacional	-	-	-	-	-
Consultoría	-	-	-	-	-
Terminación Unilateral	-	-	-	-	-
Régimen Especial	2	\$422.243,29	-	-	-
Catálogo Electrónico	8	\$94.292,30	8	-	
Cotización					
Ferías Inclusivas					
Otras					
Total					

3.4 Adquisición y enajenación de bienes

Principales adquisiciones y enajenaciones de bienes

Nombre del Bien	Cantidad	Valor	Observación
N/A	N/A	N/A	N/A

3.5 Difusión y comunicación de la gestión institucional

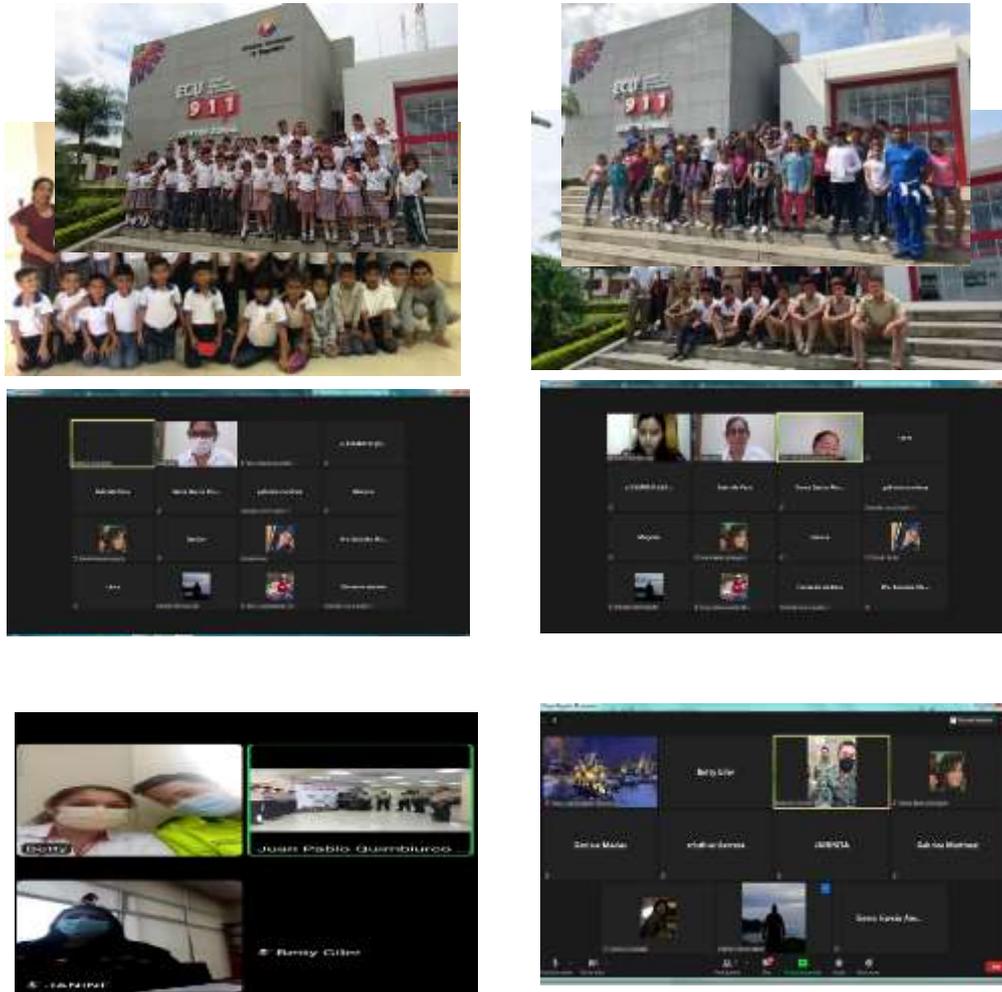
✓ Participación en medios de comunicación

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

Medios de comunicación	No. de medios	Monto contratado	Cantidad de espacio pautado y/o minutos pautados	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios locales y regionales	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios nacionales	link al medio de verificación publicado en la pág. web de la institución
Radio:	N/A					
Prensa:	N/A					
Televisión:	N/A					
Medios digitales:	N/A					

✓ Vinculación con la Comunidad

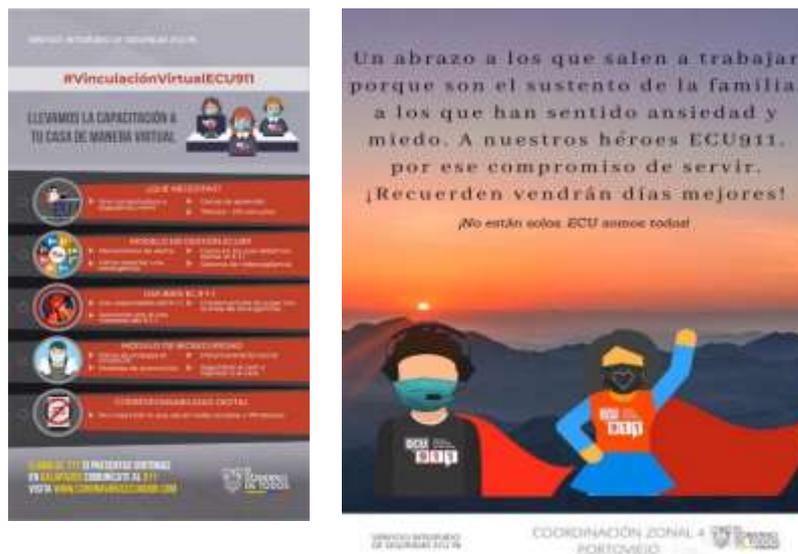
- **66 Vinculaciones con la comunidad** a nivel zonal, las cuales se realizaron a empresas públicas, privadas, escuelas colegios, entre otras, obteniendo como beneficiarios a **3673 personas**



- **120 notas comunicacionales efectuadas** las cuales han sido replicadas en los diferentes medios de comunicación local y nacional, obteniendo un resultado positivo en cuanto al fortalecimiento de imagen en los medios de comunicación.
- **2 campañas de comunicación** en la cual se realizaron socializaciones sobre el buen uso de línea única para emergencias 9-1-1 y de las medidas de bioseguridad y prevención ante el COVID19.



Mensajes informativos externos e internos



- **3600 publicaciones en la red social de twitter del Centro Zonal 4 ECU 911 Portoviejo** y un incremento de **1910 seguidores** nuevos.
- **72 entrevistas** realizadas del vocero oficial del Centro Zonal 4, de las entrevistas agendadas se cumplió con los procesos internos de recolección de información a través de las áreas competentes, proporcionando la ayuda memoria a los voceros oficiales con la finalidad que las entrevistas se desarrollen de una forma técnica y veraz, sobre temas que fortalecieron la imagen del Servicio.

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
Realizar más talleres del primer respondiente	En capacitaciones virtuales y visitas por el ECU911	Se realizarán en base a un cronograma establecido a nivel nacional	Fotografías

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

CENTRO LOCAL SANTO DOMINGO

✓ 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					
Prensa:	N/A					
Televisión:	N/A					
Medios digitales:	N/A					

✓ Vinculación con la Comunidad

- **42 Vinculaciones con la comunidad** a nivel local, las cuales se realizaron capacitaciones virtuales en donde se socializó el modelo de gestión del SIS ECU 911, incentivando el buen uso a la línea única para emergencias, dirigido a estudiantes de las instituciones educativas, miembros de proyectos sociales y comunidades en general, obteniendo como beneficiarios a **2560 personas**.





- **96 notas comunicacionales efectuadas** las cuales han sido replicadas en los diferentes medios de comunicación local y nacional, obteniendo un resultado positivo en cuanto al fortalecimiento de imagen en los medios de comunicación.
- **60 entrevistas** realizadas durante el periodo de enero a septiembre de 2020, del vocero oficial del ECU 911 Santo Domingo, de las entrevistas agendadas se cumplió con los procesos internos de recolección de información a través de las áreas competentes, proporcionando la ayuda memoria a los voceros oficiales con la finalidad que las entrevistas se desarrollen de una forma técnica y veraz, sobre temas que fortalecieron la imagen del Servicio.
- **3840 publicaciones en la red social de twitter local**, mediante las redes sociales se informa sobre las coordinaciones de atención de emergencias y reporte vial; mensualmente se realizan informes de redes, evidenciando el manejo adecuado de la cuenta. Además, se evidenció un incremento de **1534 seguidores**.
- **2 campañas de comunicación** en la cual se realizaron socializaciones sobre el buen uso de línea única para emergencias 9-1-1, además de las medidas de bioseguridad y prevención ante el COVID19.
- **Mensajes motivacionales:**



• Mensajes informativos internos:

ACCIONES PREVENTIVAS FRENTE AL COVID19

- Fumigación de todo el personal que ingresa a la jornada laboral.
- Fumigación diaria de las salas operativas con amonio cuaternario de quinta generación en horarios de **06h30 y 18h00**.
- Desinfección frecuente de los puestos de trabajo con alcohol.

RECUERDA

- Lavarte las manos frecuentemente.
- Usar mascarillas y guantes.
- Desinfectar con alcohol tus lentes.
- No tocarse los ojos, nariz y boca.

ECU 911

PREVENCIÓN FRENTE AL COVID-19

LAVADO DE MANOS

- Regularmente por un periodo mínimo de 20 segundos, cada 3 horas.
- Luego de 5 usos de gel antiseptico debes lavar tus manos.

BIOSEGURIDAD

- Mantener al menos 1 metro de distancia con tus compañeros.
- Desinfecta frecuentemente tu puesto de trabajo con alcohol.

SANITIZACIÓN

- Desinfección de todo el personal que ingresa a la jornada laboral.
- Fumigación diaria de las salas operativas con amonio cuaternario de quinta generación en horarios de 06h30 y 18h00.

USO DE MASCARILLA

- Usa mascarilla.
- Desinfecta con alcohol tus lentes.
- Evita tocarte los ojos, nariz y boca.

ECU 911

CENTRO OPERATIVO LOCAL ECU/911 SANTO DOMINGO

• Señalética:

OBLIGATORIO SEGUIR LAS NORMAS DE BIOSEGURIDAD

USO DE MASCARILLA

CONTROL DE TEMPERATURA

DESINFECCIÓN DE CALZADO

OBLIGATORIO SEGUIR LAS NORMAS DE BIOSEGURIDAD

LAVAR O DESINFECTAR SUS MANOS

MANTENER SU DISTANCIA

REGISTRAR SU INGRESO O SALIDA

- Mensajes informativos externos:



3.8 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

3.9 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

En el Centro Operativo Local ECU 911 se recibieron en total 446.891 alertas en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, de las cuales 58% fueron de Buen Uso y 42% de Mal Uso del servicio.

En el Centro Operativo Local ECU 911 se coordinaron en total 147.334 emergencias en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Tiempo de respuesta de Seguridad Ciudadana: se cumple con la meta establecida durante 4 meses del año 2020, de Agosto a Noviembre de 2020, mientras que en los otros meses sobrepasa la meta, principalmente en el mes de Junio con tiempo de 0:08:15 cuando la meta es de 0:07:38.

Tiempo de respuesta de Gestión Sanitaria: se incumple con la meta establecida en el periodo de Marzo a Octubre de 2020, el mes en donde se evidenció un tiempo mayor corresponde a Septiembre de 2020 con 0:21:02 cuando la meta era de 0:12:10.

Tiempo de Atención de la Alerta de Eventos de Violencia Intrafamiliar: se cumple con la meta establecida de 0:01:58 durante 7 meses del año 2020, el mes en donde se evidencia mayor incumplimiento corresponde al mes de Agosto con un tiempo de 0:02:03.

Se realizaron 42 Vinculaciones con la comunidad a nivel local, las cuales se realizaron capacitaciones virtuales en donde se socializó el modelo de gestión del SIS ECU 911, incentivando el buen uso a la línea única para emergencias, dirigido a estudiantes de las instituciones educativas, miembros de proyectos sociales y comunidades en general, obteniendo como beneficiarios a 2560 personas y 2 campañas de comunicación en la cual se realizaron socializaciones sobre el buen uso de línea única para emergencias 9-1-1, además de las medidas de bioseguridad y prevención ante el COVID19.

Durante el año 2020 el Índice de Satisfacción ciudadana fue del 91,55% siendo este un indicador que se reporta semestralmente en la herramienta de GPR.

Desde el año 2018 el Centro Operativo Local ECU 911 Santo Domingo cuenta con un total de 183 cámaras operativas hasta el 31 de diciembre de 2020.

Número de proyectos tecnológicos ejecutados: Se desarrollaron en total del año 3 proyectos tecnológicos que se obtuvo como beneficio mejorar la operatividad del centro y de las instituciones articuladas, así mismo como mejorar la seguridad de las redes internas que proveen del servicio de Internet.

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por:	Ing. Alexandra Mendoza Hidalgo ANALISTA DE PLANIFICACION Y GESTION ESTRATEGICA ZONAL	
Revisado por:	Mgs. Carmen Macías Carreño COORDINADORA ZONAL	
Aprobado por:	Mgs. Carmen Macías Carreño COORDINADORA ZONAL	