


**RENDICIÓN
DE CUENTAS
2020**

INFORME

COORDINACIÓN ZONAL 1

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.....	16
3.3	Contratación Pública de Obras y Servicios	18
3.4	Adquisición y enajenación de bienes	20
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	21
3.6	Compromisos asumidos con la comunidad	24
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	24
4	CONCLUSIONES	24

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 1, 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-CZ1-2021-0081-M, de fecha 22 de 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
Coordinador Zonal	Hector Patricio Paredes Dávila
Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal	Ing. Gabriela Mera
Especialista Zonal de Estadística	Econ. Jessica Olmedo
Especialista de Comunicación Social Zonal	Lic. Geovanny Muñoz

2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	COORDINACIÓN ZONAL 1, SIS ECU 911
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:	Hector Patricio Paredes Dávila
Cargo del o la representante legal de la institución:	Coordinador Zonal 1 ECU 911 Ibarra
Fecha de designación:	17 de abril de 2019
Correo electrónico:	Hector.Paredes@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0996129934

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Hector Patricio Paredes Dávila
Cargo:	Coordinador Zonal 1 ECU 911 Ibarra
Fecha de designación:	17 de abril de 2019
Correo electrónico:	Hector.Paredes@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0996129934

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Gabriela Estefanía Mera Revelo
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica
Fecha de designación:	22 de marzo de 2021
Correo electrónico:	Gabriela.Mera@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0997216900

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	Esmeraldas, Imbabura, Carchi, Sucumbíos	1'537.283	Masculino: 770.652 Femenino: 766.631	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.

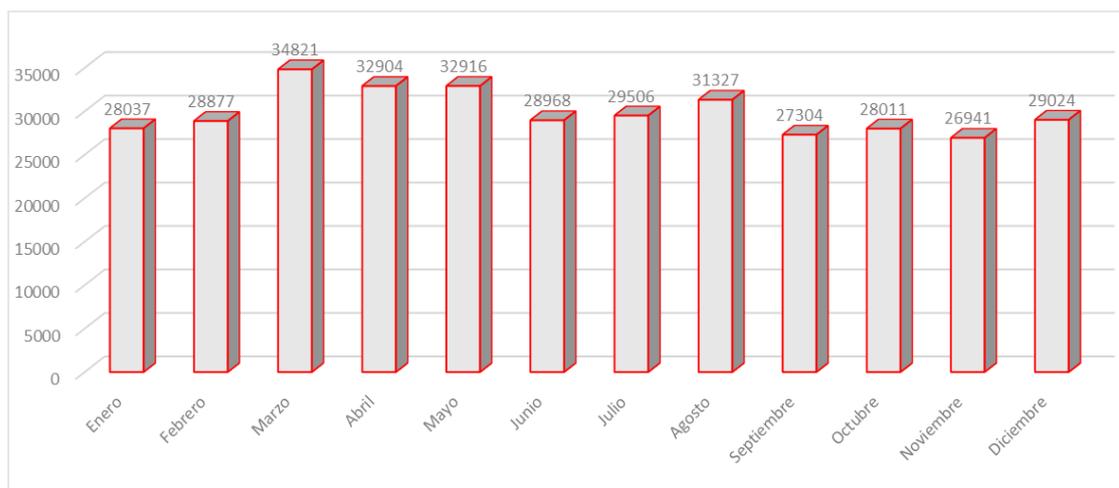
Incrementar la efectividad del ciclo de planificación estratégica y operativa y su monitoreo permanente; así como mejorar la calidad de los procesos y servicios institucionales.

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

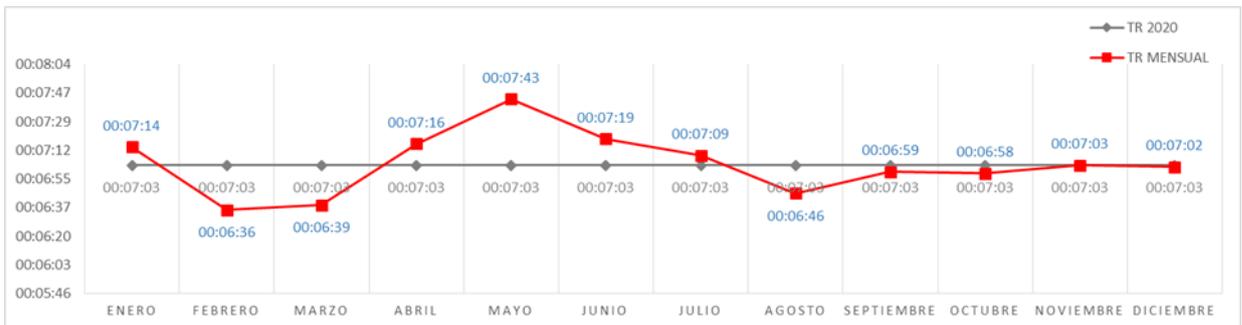
- En el período comprendido desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2020 se atendieron un total de **387.026** alertas representando un **2%** de decremento en relación al mismo período del 2019, de los cuales **276.090** ingresaron por celular representando un **71,34%**, por teléfono fijo en un **13,61%** equivalente a **52.659**, por recepción de video vigilancia en un **11,06%** equivalente a **42.805**, agregadas por mano en un **3,98%** equivalente a **15.393** y por botón de seguridad **79** alertas que equivale al **0,02%**.
- De los **358.636** emergencias receptadas en el período sujeto a estudio, el **68,32%** (**245.015**) fueron coordinados por el Servicio de Seguridad Ciudadana, el **21,42%** (**76.827**) fueron coordinados por el Servicio de Gestión Sanitaria, el **4,43%** (**15.894**) fueron coordinados por el Servicio de Tránsito y Movilidad, el **2,35%** (**8.425**) por Servicios Municipales, el **1,70%** (**6.091**) por el Servicio de Gestión de Siniestros, el **1,31%** (**4.709**) por el Servicio Militar y el **0,47%** (**1.675**) por el Servicio Gestión de Riesgos.



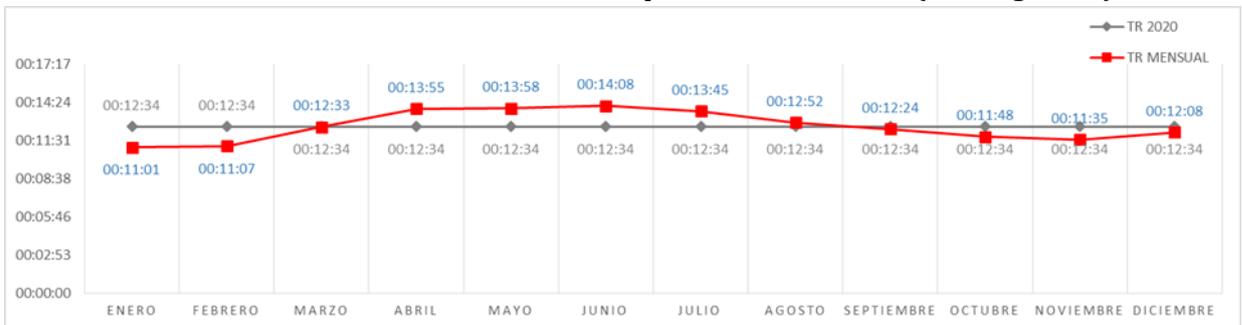
- En el período comprendido entre el 01 de enero del 2020 y el 31 de diciembre del 2020 el **33% (116.913)** de las emergencias coordinadas fueron **Clave Roja**, el **41% (148.569)** de las emergencias coordinadas fueron **Clave Naranja**, el **7% (24.008)** de las emergencias coordinadas fueron **Clave Amarilla** y el **19% (69.146)** de las emergencias coordinadas fueron **Clave Verde**.

- **Tiempo de Respuesta**

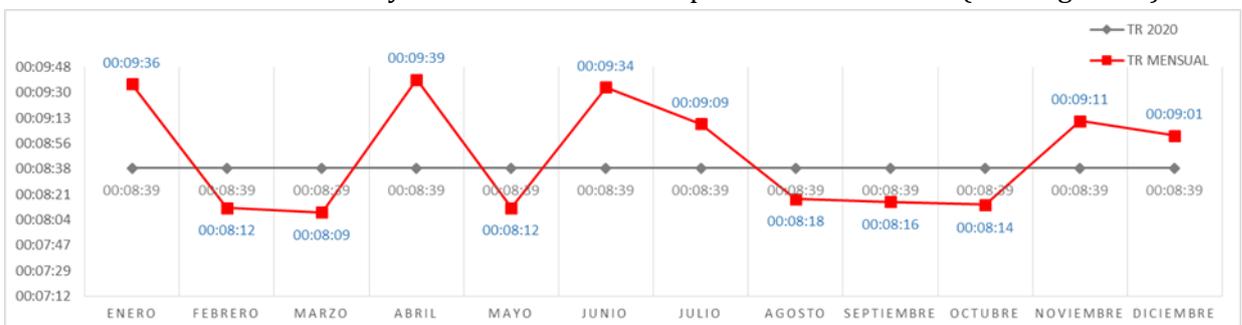
- De las **358.636** emergencias atendidas por las instituciones articuladas se pudo obtener un tiempo de respuesta en:
 - El servicio de Seguridad Ciudadana con un tiempo de **07:03** minutos (**423** segundos)



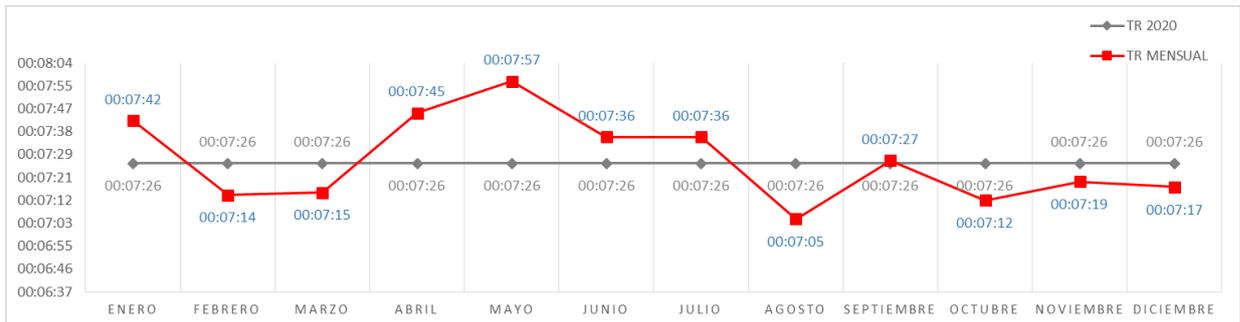
- El servicio de Gestión Sanitaria con un tiempo de **12:34** minutos (**754** segundos)



- El servicio de Tránsito y Movilidad con un tiempo de **08:39** minutos (**519** segundos)



- Las emergencias de Violencia Intrafamiliar con un tiempo de **07:26** minutos (**446** segundos)



CONTROL DE CALIDAD

- **Se realizaron 17.667 controles de calidad** a los procesos operativos en los Centros que conforman la Coordinación Zonal 1, divididos de la siguiente manera: 5.779 controles de calidad al proceso de recepción de llamadas procedentes; 5.877 controles al proceso de llamadas no procedentes; 1.018 controles al proceso de video vigilancia; 4.993 controles al proceso de despacho, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.
- **Se realizaron 3.773 encuestas de satisfacción ciudadana** a nivel Zonal a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron **1.908** 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 **84.81%** 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.
- **Se atendieron 17 inconformidades** con el servicio de atención de emergencias, de los cuales 1 fue catalogada como “No Procedentes” y 16 como “Quejas”, los mismos que fueron atendidos y gestionados oportunamente durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.
- **Se receptaron 169 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.

ADiestRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

ADiestRAMIENTO

NRO.	ACTIVIDAD	META PLANIFICADA	META ALCANZADA
1	Personas Adiestradas a nivel Zonal	187	187

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
104	190	-	-	-	294
35.4%	64.6%	-	-	-	100%

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 el Coordinación Zonal 1 del SIS ECU 911 (Ibarra, Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán) se realizó un total de 187 capacitaciones con lo que accedieron a las mismas 294 servidores, los cuales 190 fueron al área administrativa y 104 corresponden al área operativa.

GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL

Se desarrolló el Plan de Seguridad y Salud Ocupacional, en los Centros Operativos Ibarra, Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán, en cumplimiento con las disposiciones legales basadas en la normativa Nacional vigente, Acuerdo y Tratados internacionales, en materia de Seguridad en el trabajo.

POLÍTICAS CUMPLIDAS

- **GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL,** se desarrollarlo el Plan de Seguridad y Salud Ocupacional, en los Centros Operativos Ibarra, Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán, en cumplimiento con las disposiciones legales basadas en la normativa Nacional vigente, Acuerdo y Tratados internacionales, en materia de Seguridad en el trabajo, con el siguiente detalle:
- **PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIEGOS LABORALES,** se elaboro las matrices de Identificación de Riesgos de los Centros Operativos Ibarra, Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán; En cuanto a la Medición de Riesgos, informes de medición de Riesgo Biológico 4, informes de medición de Riesgo Ergonómico 8, informes de medición de Riesgo Físico 8, informes de medición de Riesgo Mecánico 4, informes de medición de Riesgo Psicosocial 4; se Actualizo las matrices de Evaluación de Riesgos de los centros de la Coordinación Zonal 1, se elaboraron 4 de Plan de Acción con el fin de minimizar el Riesgo priorizando las actividades se desarrollaron 3 actividades como son Adquisición equipo de protección anticaída, Ejecución de pausas activas y Talleres de salud mental. Elaboración y aprobación mediante plataforma SUT del Ministerio de Trabajo el Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo, difusión y entrega de un ejemplar a cada servidor y trabajador de la Coordinación Zonal 1.

- **PROGRAMA DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIA**, se elaboró el plan de Gestión de riesgo (plan de emergencias) del centro Zonal Ibarra y la Revisión de 3 documentos Plan de emergencia de los Centros Locales Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán, se registró en el SUT la información correspondiente a la prevención de amenazas naturales y antrópicas.
- **COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** por disposición legal se realizó la actualización de la conformación y registro de los organismos paritarios COMITÉ PARITARIO DE SST de la Coordinación Zonal 1 además el registro en la plataforma del MDT.
- **PROGRAMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**, se efectuó la Planificación del Programa Integral de Prevención de Riesgos (Revisión de material cargado en SUT 2020), Aplicación de Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales a 257 servidores y trabajadores, tratamiento Estadístico de la Información de encuestas, diseñar e Implementar acciones de control, se realizaron talleres de salud mental, se desarrolló 4 programa de prevención de VIH-SIDA – Sensibilización medios de transmisión, tratamiento, prevención, se realizaron pruebas de detección de VIH de manera voluntaria y confidencial.
- **PROGRAMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DEL USO Y CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO Y OTRAS DROGAS EN EL ÁMBITO LABORAL** se llevaron a cabo 4 Charlas sobre prevención integral del uso y consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, se efectuó diagnóstico general de la situación de consumo de alcohol a 257 servidores y trabajadores , tratamiento Estadístico de la Información de encuestas, se actualizó 4 certificación de declaración de "Espacio 100% libre de humo de tabaco" emitida por el Ministerio de Salud Pública (MSP).
- **PROGRAMA DE INSPECCION PLANEADAS**, se desarrollaron 25 inspecciones de control de estado de extintores, luces de emergencia, orden y limpieza.
- **REPORTE DE INDICES REACTIVOS Y PROACTIVOS**, Elaboración del Reporte de Índices Reactivos Y Proactivos, registro de la información en la plataforma del IESS Riesgos del trabajo.
- **TRABAJO SOCIAL**, se realizaron 258 fichas socioeconómicas a los servidores y trabajadores de la Coordinación Zonal 1, tratamiento Estadístico de la Información, informe enviado a la señora Trabajadora Social de la Nacional.

Se Elaboraron 4 informes de la ejecución trimestral de las actividades del Plan de Seguridad y Salud Ocupacional, de la Coordinación Zonal 1 obtenido el 93.75% de cumplimiento.

ACCIONES FRENTE AL COVID:

Se realizan los siguientes procesos; Procesos para la Recarga de Extintores, Proceso de Adquisición de elementos y Equipos de Protección Personal para el personal de tecnología y mantenimiento de la Coordinación Zonal 1, Proceso para la reproducción de Reglamento Interno de Higiene y Seguridad en el Trabajo para los servidores y trabajadores de la coordinación zonal 1 servicio integrado de seguridad ecu 911. Además se realizó procesos

para la Adquisición de Insumos de Bioseguridad (mascarillas, guantes, termómetros) proceso de Señalética de Bioseguridad para los Centros Operativos ECU 911 Ibarra, Tulcán, Nueva Loja Y Esmeraldas; a fin de disminuir el riesgo de contagio y transmisión por SARS CoV-2.

Se realizó el acompañamiento y seguimiento de los casos positivos y sospechosos de contagio por SARS CoV-2 COVID 19, reportes diario de los seguimientos efectuado desde abril a diciembre del 2020, fueron 87 seguimiento de los cuales, en el Centro Zonal Ibarra 15 casos fueron positivos, en el Centro Operativo Local Esmeraldas se registró 13 casos positivos, en el Centro Operativo Local Nueva Loja 3 casos positivos y en el Centro Operativo Local Tulcán 3 casos positivos y 53 casos de sospecha con resultado negativo de SARS CoV-2 COVID 19.

En coordinación con un grupo de profesionales de la SOCIEDAD ECUATORIANA DE PSICOTRAUMA Y ATENCIÓN EN CRISIS EMERGENCIAS Y DESASTRE, se desplegó actividades personalizadas por video conferencia el apoyo en salud mental a 36 funcionario y trabajadores que se encontraba con sospecha o casos confirmados de SARS CoV-2, de la Coordinación Zonal 1, y con el Ministerio de Salud Pública se realizaron de forma presencial talleres de descarga emocional el mes de abril del 2020 a 54 servidores y trabajadores de salas operativas y personal administrativo que realizo trabajo presencial.

En coordinación con estudiantes de Psicología Clínica de la Universidad Salesiana se desarrolló la evaluación Psicología a todo el personal del Centro Zonal Ibarra.

CONVENIOS SUCRITOS

- **17** Contratos realizados para la adquisición de bienes y servicios para el correcto funcionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 1 Contrato Modificatorio, 8 contratos emergentes debido a la emergencia sanitaria que vive nuestro país y 9 contratos complementarios.

Con un total de 35 contratos realizados en el año 2020.

- **4** Convenios realizados por parte de la Coordinación Zonal 1

1. CONVENIO REALIZADO CON LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PABLO MUÑOZ VEGA, TIENE COMO OBJETO ACTUALIZAR LAS VALLAS INFORMATIVAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 ZONAL 1.

2. CONVENIO ESPECÍFICO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL SERVICIO INTEGRADO DE SEGUIRDAD ECU 911 Y LA UNIVERSIDAD TÉCNICA “LUÍS VARGAS TORRES” DE ESMERALDAS.

3. CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 Y EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ESMERALDAS.

4. CONVENIO REALIZADO CON LA UPEC UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI, EN FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.

- Presentación de una denuncia por parte del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, Tipo de acción: Contravención de cuarta clase, Art. 396 numeral 3 por presunto mal uso de la línea de emergencia.

GESTIÓN JURÍDICA

- 229 Oficios ingresados y evacuados emitidos por los operadores de justicia, ciudadanía y entidades públicas, perteneciente a la Coordinación Zonal 1.

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

- **Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica**

Enero-Diciembre 2020:

El Centro Operativo Zonal ECU 911 Ibarra mantuvo un porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica de **0,9912**

CENTRO	INDICADOR	META	RESULTADO												PROM. ANUAL
			ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
IBARRA	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	0,995	0,9965	0,9971	0,9970	0,9875	0,9874	0,9901	0,9900	0,9892	0,9892	0,9891	0,9892	0,9915	0,9912

El centro operativo Local ECU 911 Esmeraldas mantuvo un porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica de **0,9935**

CENTRO	INDICADOR	META	RESULTADO												PROM. ANUAL
			ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
ESMERALDAS	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	0,995	0,9962	0,9943	0,9955	0,9941	0,9926	0,9933	0,9878	0,9924	0,9937	0,9959	0,9890	0,9994	0,9935

El centro operativo Local ECU 911 Nueva Loja mantuvo un porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica de **0,9981**

CENTRO	INDICADOR	META	RESULTADO												PROM. ANUAL
			ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
NUEVA LOJA	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	0,995	0,9981	0,9986	0,9979	0,9979	0,9989	0,9965	0,9982	0,9982	0,9982	0,9984	0,9972	0,9987	0,9981

El centro operativo Local ECU 911 Tulcán mantuvo un porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica de **0,9944**

CENTRO	INDICADOR	META	RESULTADO												PROM. ANUAL
			ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
TULCÁN	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	0,995	0,9992	0,9988	0,9990	0,9981	0,9942	0,9931	0,9939	0,9949	0,9950	0,9950	0,9949	0,9949	0,9945

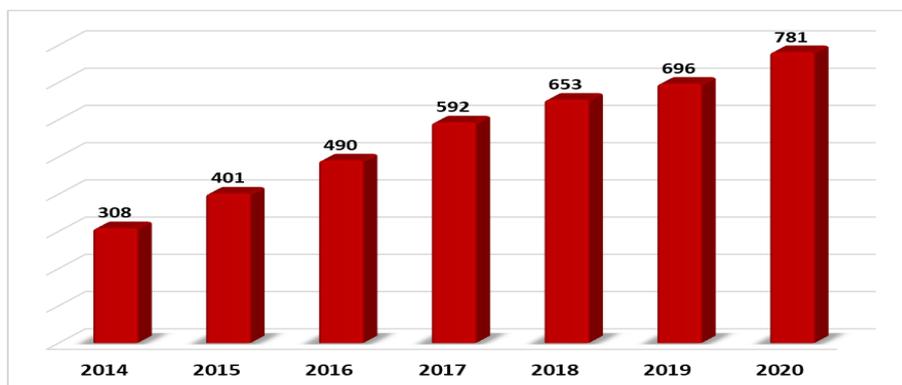
Como zona se ha mantenido un promedio anual de porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica de **99,43%**

ZONA	CENTRO	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica enero - noviembre 2020
COORDINACIÓN ZONAL 1	Ibarra	99,12%
	Esmeraldas	99,35%
	Nueva Loja	99,81%
	Tulcán	99,45%
		99,43%

- **Incremento de Puntos de Video Vigilancia**

Enero-Diciembre 2020: A nivel de zona 1, se cuenta con 781 cámaras operativas hasta el 31 de enero de 2020, se registra a nivel histórico (2014 al 2020) el crecimiento siguiente:

TOTAL CÁMARAS ECU 911 ZONA 1							
CENTRO	Instaladas hasta diciembre 2014	Instaladas hasta diciembre 2015	Instaladas hasta diciembre 2016	Instaladas hasta diciembre 2017	Instaladas hasta diciembre 2018	Instaladas hasta diciembre 2019	Instaladas hasta diciembre 2020
ECU 911 IBARRA	67	84	117	146	178	201	286
ECU 911 ESMERALDAS	147	190	206	244	262	263	263
ECU 911 NUEVA LOJA	41	58	76	98	107	108	108
ECU 911 TULCÁN	53	69	91	104	106	124	124
TOTAL	308	401	490	592	653	696	781



- **Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados**

Enero-Diciembre 2020: Se desarrolla un nuevo proyecto de innovación tecnológica para automatizar el proceso de encuestas de satisfacción ciudadana con la finalidad de mejorar el servicio y tomar las decisiones de forma oportuna y eficiente.

Se detalla a continuación:

Nombre: Automatización y visualización con herramientas BI del procedimiento de “satisfacción ciudadana”

Descripción del Proyecto: Automatizar el procedimiento de Control de calidad, específicamente la “encuesta de satisfacción ciudadana” y proveer de una herramienta informática a los usuarios de calidad que permita desarrollara su trabajo optimizando tiempo y recursos, así mismo disponer de una base de datos que almacene los resultados y permita realizar el procesamiento de la información y su visualización a través de herramienta de BI.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: El principal beneficiario del resultado alcanzado referente a la gestión de proyectos tecnológicos implementados por los centros operativos zonales son todos los funcionarios/servidores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, ya que permitirá evaluar de forma efectiva y con menor cantidad de tiempo a través de la automatización de la encuesta de satisfacción ciudadana los servicios que presta el SIS ECU 911

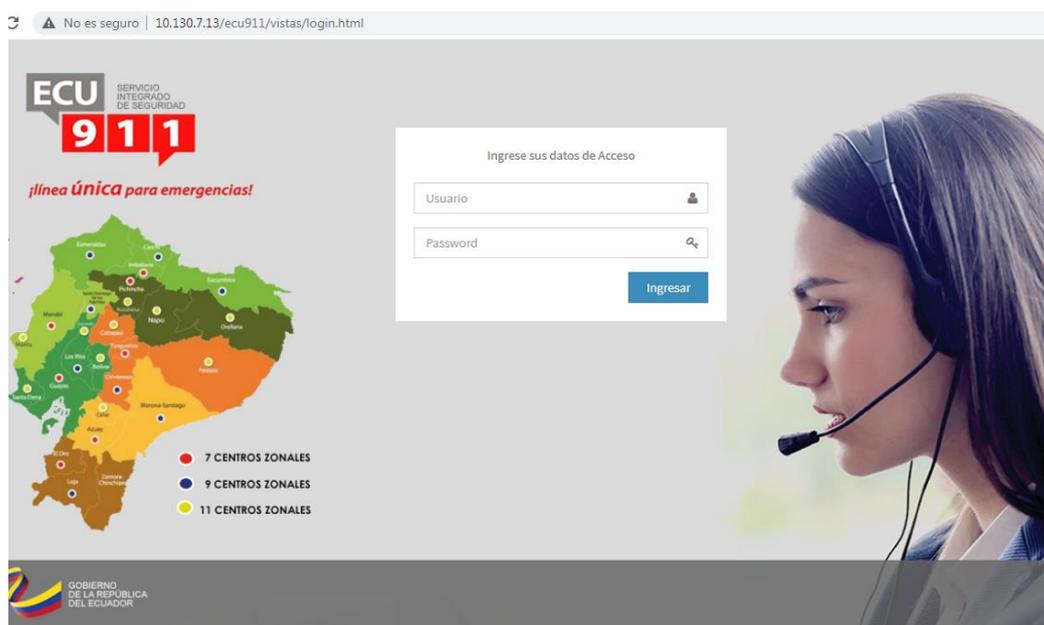


Fig. Autenticación de usuarios

ECU 911

Encuesta Ciudadana

- Preguntas
- Muestra Calidad
- Procesar Encuesta

Procesar -- Encuesta

Buenos días/tardes Señor(a) [Nombre], le saludo del área de Control de Calidad del ECU 911, para evaluar el servicio que solicitó el día: 2020-09-21 09:00:00 por favor a

1. Contesta la llamada?

SI
 NO
 ABANDONO

2. Llegó una unidad a atender su emergencia?

SI
 NO
 SOPORTE TELEFONICO
 NO PERMANECE EN EL LUGAR

3.2) Califque del 1 al 5 su nivel de satisfacción respecto al tiempo en el que llegó la unidad al sitio de la emergencia, siendo 1 muy tarde y 5 rápido

O1.- MUY INSATISFECHO
 O2.- INSATISFECHO
 O3.- NI SATISFECHO / NI INSATISFECHO
 O4.- SATISFECHO
 O5.- MUY SATISFECHO

4. Pregunta 2. Aproximadamente, en cuántos minutos llegó la unidad que atendió su emergencia?

O Tiempo aproximado

5.3) Califque del 1 al 5 la atención brindada por el personal de institución que acudió al sitio, siendo 1 nada satisfecho y 5 completamente satisfecho

O1.- MUY INSATISFECHO
 O2.- INSATISFECHO
 O3.- NI SATISFECHO/NI INSATISFECHO
 O4.- SATISFECHO
 O5.- MUY SATISFECHO

6. Pregunta 3. En el caso se califique con un puntaje de 2 o menor, consultar el motivo

O1.- TRATO INADECUADO EN SITIO
 O2.- TIEMPO DE RESPUESTA
 O3.- NO SOLUCIONO SU REQUERIMIENTO
 O4.- OTROS (DETALLE OBLIGATORIO)

17.8) EDAD

O13-18
 O19-25
 O26-35
 O36-45
 O46-55
 O56-65
 O>65
 NO BRINDA INFORMACIÓN

18. Mortalidad de llamadas

OA1
 OA2
 OA3
 OB1
 OB2
 OB3

19.6) Califque del 1 al 5 el servicio brindado de forma global, siendo 1 nada satisfecho y 5 completamente satisfecho.

O1.- MUY INSATISFECHO
 O2.- INSATISFECHO
 O3.- NI SATISFECHO/NI INSATISFECHO
 O4.- SATISFECHO
 O5.- MUY SATISFECHO

20.9) SEXO

OF
 OM

Guardar Cancelar

Figura. Encuesta satisfacción ciudadana

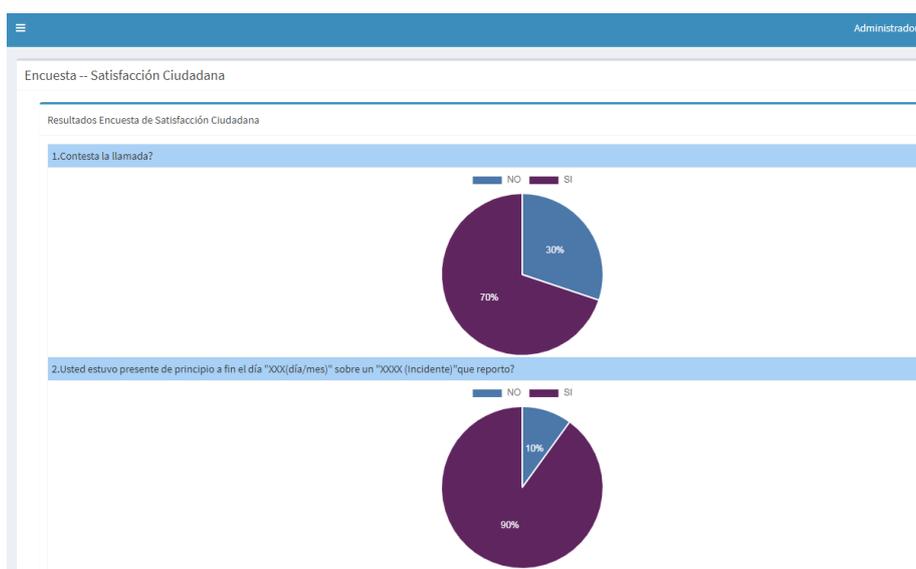


Figura. Gráficos estadísticos por cada pregunta de la encuesta de satisfacción ciudadana

TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS

Se habilitó canales de comunicación para que la ciudadanía mediante correo electrónico institucional manifieste temas de interés para el evento participativo de rendición de cuentas, mismos que fueron socializados vía Twitter así como también mediante un buzón de sugerencias en la recepción de las instalaciones; dicho correo estuvo habilitado desde el primero de abril de 2021 y no se recibió ninguna sugerencia o comentario.

3.2 Ejecución Presupuestaria

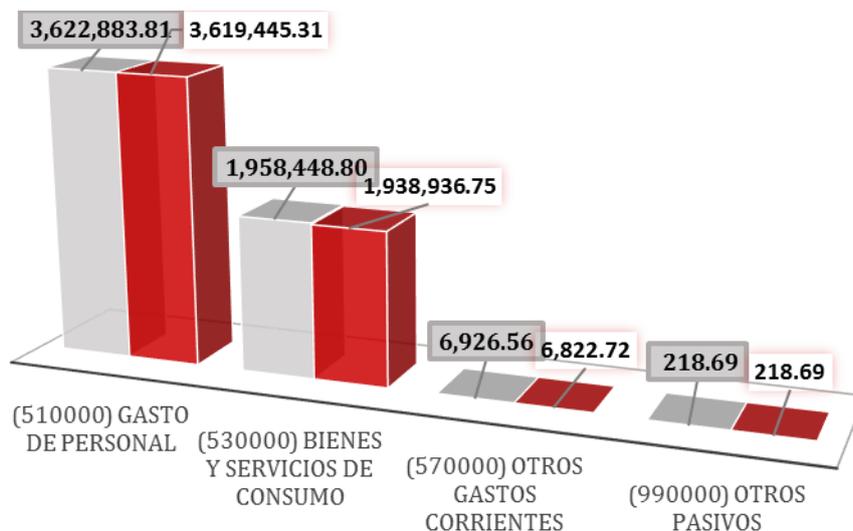
- Gasto Permanente por grupo de gasto (1 de enero al 31 de diciembre 2020)**

La Coordinación Zonal 1 Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en los meses de enero a Junio se contó con un valor codificado de \$ **5,825,521.07** y se ejecutó un valor de \$ **2,411,246.60**, y de junio a diciembre con un valor codificado de \$ **5,588,477.86** y ejecutado de \$ **3,154,176.87**, y en total del año se ejecutó un valor de \$ **5,565,423.47** con un porcentaje de ejecución de **99.59%**.

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	3,781,492.00	3,622,883.81	3,619,445.31	99.91%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	1,762,842.00	1,958,448.80	1,938,936.75	99.00%
(570000) Otros Gastos Corrientes	3,722.00	6,926.56	6,822.72	98.50%
(990000) Otros Pasivos	0.00	218.69	218.69	100.00%
Total	5,548,056.00	5,588,477.86	5,565,423.47	99.59%

Elaborado por: Gestión Zonal Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

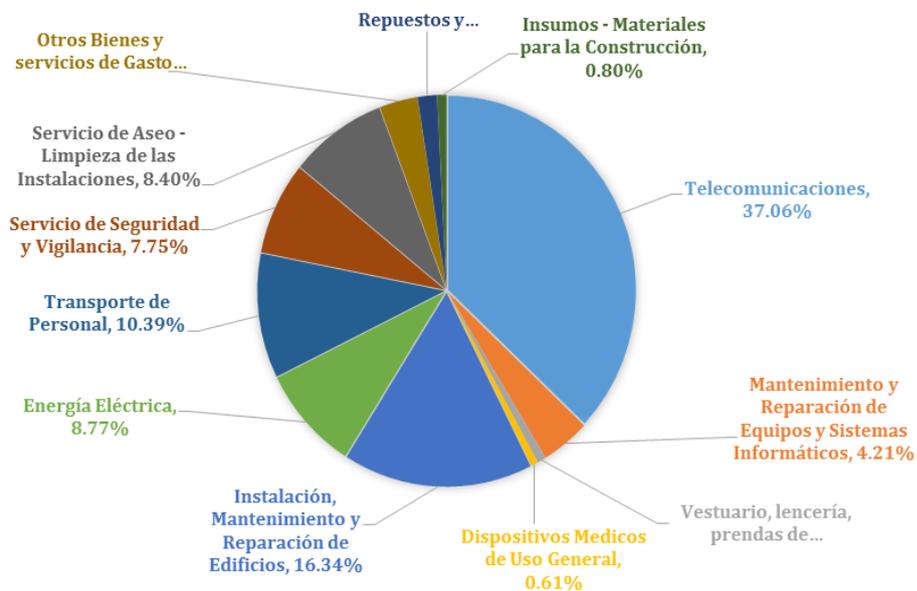


• Principales Rubros Ejecutados en Gastos Permanentes (Sin Considerar Gastos de Personal)

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones, 37.06%	718,473.36
Mantenimiento y Reparación de Equipos y Sistemas Informáticos, 4.21%	81,563.06
Vestuario, lencería, prendas de protección y accesorios para uniformes del personal de protección vigilancia y seguridad, 0.74%	14,364.51
Dispositivos médicos de Uso General, 0.61%	11,732.56
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios, 16.34%	316,856.87
Energía Eléctrica, 8.77%	169,978.43
Transporte de Personal, 10.39%	201,405.04
Servicio de Seguridad y Vigilancia, 7.75%	150,197.21
Servicio de Aseo - Limpieza de las Instalaciones, 8.40%	162,853.96
Otros Bienes y servicios de Gasto Corriente, 3.28%	63,681.46
Repuestos y Accesorios, 1.67%	32,364.82
Insumos - Materiales para la Construcción, 0.80%	15,465.47
Total	1,938,936.75

Elaborado por: Gestión Zonal Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

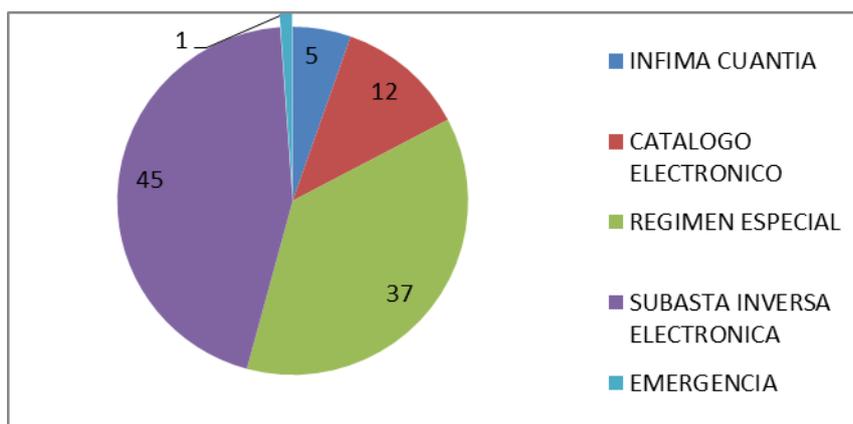


3.3 Contratación Pública de Obras y Servicios

En el cuadro a continuación se detalla los diferentes procesos de contratación de 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	51	87,959.00	51	87,959.00	https://www.ecu911.gob.ec/informacion-rendicion-de-cuentas-y-formulario-zona-1/
Publicación					
Licitación					
Subasta Inversa Electrónica	11	731,903.59	11	731,903.59	
Procesos de Declaratoria de Emergencia	1	18,744.12	1	18,744.12	
Concurso Público					
Contratación Directa					
Menor Cuantía					
Lista corta					
Producción Nacional					
Consultoría					
Terminación Unilateral					
Régimen Especial	4	605,379.13	4	605,379.13	
Catálogo Electrónico	17	195,559.17	17	195,559.17	
Cotización					
Ferias Inclusivas					
Otras					
	84	87,959.00	51	87,959.00	
Total	51				

Nota: Estos valores no incluyen IVA



Durante el año 2020, se cumplió con el 100% de ejecución de los procesos de adquisición de bienes y servicios planificados, satisfaciendo así la necesidad institucional de los Centros Operativos ECU 911 Ibarra, Tulcán, Esmeraldas y Nueva Loja.

Los procesos de contratación de bienes y servicios más relevantes realizados por la Coordinación Zonal 1 SIS ECU 911, durante el año 2020 fueron:

RÉGIMEN ESPECIAL:

- Provisión del servicio de telefonía fija, enlaces de datos, internet, servicios móviles para el centro operativo zonal ecu 911 Ibarra.

SUBASTA INVERSA ELECTRONICA:

- Servicio de transporte para el área operativa del centro operativo zonal ecu 911 Ibarra.
- Contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para el sostenimiento tecnológico del sistema de climatización.
- Adquisición de insumos, bienes y materiales para mantenimiento de instalaciones tecnológicas.
- Adquisición de insumos, materiales y suministros para la construcción, electricidad, plomería, carpintería y señalización vial.
- Servicio de vigilancia y seguridad armada y supervisada para custodiar y proteger el patrimonio institucional.
- Sostenimiento tecnológico de sitios de video monitoreo.
- Contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo para el sostenimiento tecnológico de equipos y sistemas eléctricos.

CATALOGO ELECTRONICO:

- Servicio de limpieza tipo III.
- Adquisición de suministros de limpieza y de oficina.

ÍNFIMA CUANTÍA:

- Servicio de correo nacional.
- Mantenimiento preventivo y correctivo para los ascensores de los centros operativos ecu 911 Ibarra.
- Adquisición de ropa de trabajo y equipos de protección personal para el personal de mantenimiento y tecnología.
- Mantenimiento y adecuación de la infraestructura física del centro operativo zonal ecu 911 Ibarra.
- Adquisición de TONERS de impresión para las impresoras de los centros operativos que conforman la coordinación zonal 1 servicio integrado de seguridad ecu 911.
- Adquisición de mascarillas quirúrgicas para el personal de los centros operativos ecu 911 Ibarra, Tulcán, Nueva Loja y esmeraldas.

EMERGENCIA

En año 2020, enmarcados en lo contenido en la RESOLUCION Nro. SISECU911-DG-2020-006; de fecha 26 de marzo del 2020; suscrita por el Ing. Juan Zapata, DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 91, con la cual se declaró la Situación de Emergencia en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, por los casos de Coronavirus

confirmados y la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud, así como también, por la emergencia sanitaria y el estado de excepción que rigen en el territorio nacional de la República del Ecuador; se realizó la adquisición de Insumos de Bioseguridad, Desinfección, Limpieza y la Implementación de Área de Desinfección y Fumigación de las Instalaciones del Centro Operativo Zonal ECU 911 Ibarra, a fin de evitar la propagación y contagio del CORONAVIRUS.

3.4 Adquisición y enajenación de bienes

La Coordinación Zonal 1 del SIS ECU911 durante el año 2020 realizó las siguientes actividades relevantes desde la unidad de Bienes:

1.- Se legalizo el traspaso de los vehículos a favor de la Coordinación Zonal 1.

CENTROS	CANTIDAD DE VEHICULOS
SIS-ECU911 IBARRA	2
SIS-ECU911 ESMERALDAS	2
SIS-ECU911 TULCAN	2
SIS-ECU911 NUEVA LOJA	2

2.- Se realizó la regularización de bienes (163 Bienes tecnológicos y mobiliario, 86 sillas ergonómicas) procedentes de Planta Central para cada uno de los centros Pertencientes a la Coordinación Zonal 1.

CENTROS	CANTIDAD DE BIENES	VALOR
SIS-ECU911 IBARRA	65	USD \$ 69.959,00
SIS-ECU911 ESMERALDAS	21	USD \$ 54.210,00
SIS-ECU911 TULCAN	31	USD \$ 38.435,04
SIS-ECU911 NUEVA LOJA	132	USD \$ 64.712,61

3.- Se realizó la constatación física 2020 y se legalizaron las Actas Entrega recepción de Bienes con cada uno de los funcionarios responsables en cada centro perteneciente a la Coordinación Zonal 1 y 2.

CENTROS	CANTIDAD DE ACTAS
SIS-ECU911 IBARRA	34
SIS-ECU911 ESMERALDAS	34
SIS-ECU911 TULCAN	16
SIS-ECU911 NUEVA LOJA	35

4.- A nivel Zonal se realizó los respectivos reclamos por siniestros en los centros de la Coordinación Zonal 1 obteniendo el 100% de los bienes restituidos por parte de la Aseguradora.

CENTROS	CANTIDAD DE SINIESTROS	VALOR
SIS-ECU911 IBARRA	2	USD \$ 37.156,00
SIS-ECU911 ESMERALDAS	2	USD \$ 1.915,20
SIS-ECU911 TULCAN	4	USD \$ 54.969,77
SIS-ECU911 NUEVA LOJA	1	USD \$ 266,00

3.5 Difusión y comunicación de la gestión institucional

✓ Participación en medios de comunicación

La Coordinación Zonal 1 mediante la utilización de distintos medios de comunicación, posicionó los servicios institucionales mediante autogestión.

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

- **218** actividades de vinculación a nivel zonal entre las cuales se encuentra: Ecu-visitas, socializaciones, participación en ferias, visita por cambio de señalética ECU 911, en la cual se realizó a empresas públicas, privadas, escuelas, colegios, organizaciones barriales, funcionarios del Centro Local ECU 911, asociaciones ciudadanas, voluntarios de la Cruz Roja, comisiones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, entre otros.

ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD				
Centro ECU 911	Ibarra	Esmeraldas	Tulcán	Nueva Loja
Cantidad anual	80	52	49	37
Total	218			

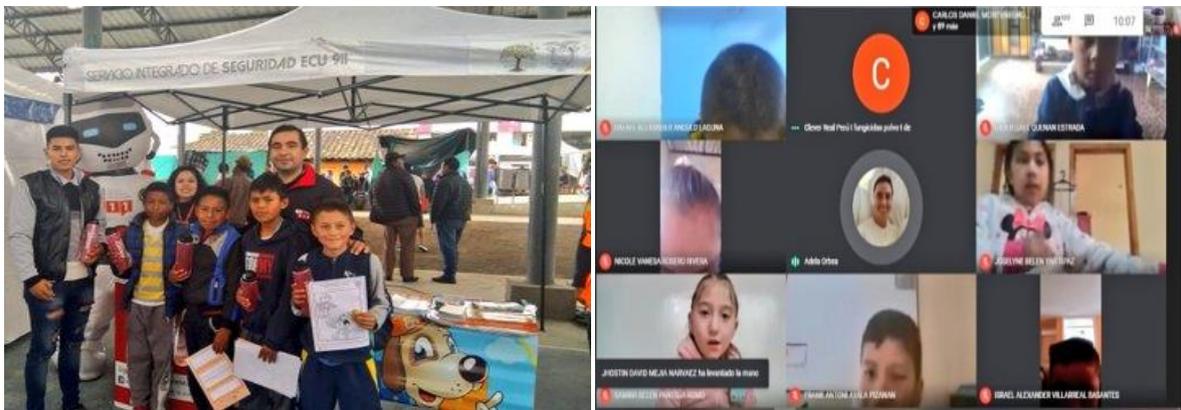
CENTRO ZONAL ECU 911 IBARRA



CENTRO LOCAL ECU 911 ESMERALDAS



CENTRO LOCAL ECU 911 TULCÁN



CENTRO LOCAL ECU 911 NUEVA LOJA



- **452** notas comunicacionales efectuadas (boletines) y la gestión, organización, planificación y cobertura de **443** vocerías.

Centro ECU 911	Ibarra	Esmeraldas	Tulcán	Nueva Loja	Total
Notas comunicacionales	151	96	121	84	452
Vocerías	112	164	107	60	443

- **124** productos audiovisuales y campañas de comunicación tanto internas como externas en la cual se realizó la socialización de los siguientes temas: Cantonización de Cotacachi, socialización de Power BI con la Asociación de Municipales del Ecuador (AME), Inauguración de **85** nuevas cámaras con el GAD Ibarra, donación de luminarias al Centro de Rehabilitación Social de Ibarra, Campaña para evitar incendios, Campaña para evitar aglomeraciones en ketcwa, Reconocimiento por parte del GAD Ibarra al personal del ECU 911 por el trabajo durante la emergencia sanitaria por COVID 19, Lucha en contra de la violencia de género, Navidad sin mendicidad con el Ministerio de Inclusión Económica Social (MIES).

Campañas Comunicacionales				
Centro ECU 911	Ibarra	Esmeraldas	Tulcán	Nueva Loja
Internas y externas	58	45	16	5
Total	124			

- **17.056** publicaciones en la cuenta oficial de Twitter con la difusión de diferentes campañas.

Publicaciones en Twitter				
Centro ECU 911	Ibarra	Esmeraldas	Tulcán	Nueva Loja
Cantidad anual	4.656	4.658	3.842	3.900
Total	17.056			

ECU 911 Esmeraldas @ECU911Esmeralda · 23 ago.
Las llamadas de consultas dificultan nuestra labor, recuerda que el #911EsParaEmergencias





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

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

- En el período comprendido desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2020 se atendieron un total de **387.026** alertas representando un **2%** de decremento en relación al mismo período del 2019.
- De las 358.636 emergencias atendidas por las instituciones articuladas se pudo obtener un tiempo de respuesta en:

- El servicio de Seguridad Ciudadana con un tiempo de 07:03 minutos (423 segundos)
 - El servicio de Gestión Sanitaria con un tiempo de **12:34** minutos (754 segundos)
 - El servicio de Tránsito y Movilidad con un tiempo de **08:39** minutos (519 segundos)
 - Las emergencias de Violencia Intrafamiliar con un tiempo de **07:26** minutos (446 segundos)
- Se realizaron un total de **218** actividades de vinculación a nivel zonal obteniendo como beneficiarios a **9.691** personas.
 - La Coordinación Zonal 1 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 durante los periodos de enero a marzo de 2020 y octubre a Diciembre de 2020 (meses en los cuales se pudo realizar las encuestas de satisfacción por la emergencia sanitaria); alcanzó un nivel de **84.81%** 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.
 - En el año 2020 se desarrolló en total **1** proyecto tecnológico obteniendo como beneficio que las encuestas de satisfacción ciudadana sean evaluadas de forma efectiva y con menor cantidad de tiempo, para cumplir con la elaboración oportuna de los informes contemplados en el Procedimiento de Control de Calidad de la Gestión de Servicios, Procesos y Calidad.
 - Se han implementado un total de 781 cámaras de videovigilancia, con un nivel de crecimiento del 12.21% con respecto al año 2019.

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por:	Ing. Gabriela E. Mera Revelo ANALISTA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	
Revisado por:	CrnI. (SP) Héctor Paredes COORDINADOR ZONAL 1 SIS ECU 911 IBARRA	
Aprobado por:	CrnI. (SP) Héctor Paredes COORDINADOR ZONAL 1 SIS ECU 911 IBARRA	