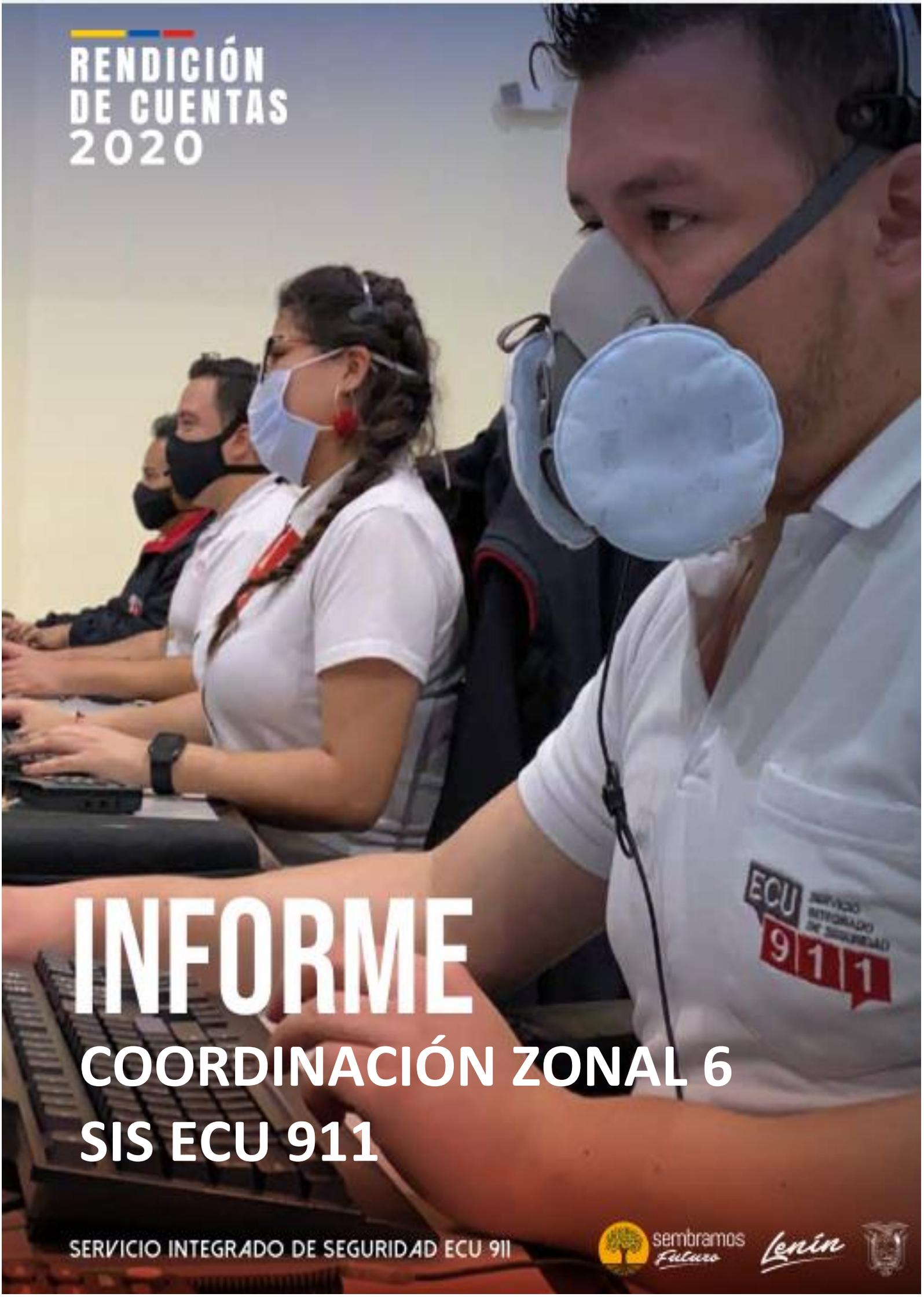



**RENDICIÓN
DE CUENTAS
2020**



INFORME
COORDINACIÓN ZONAL 6
SIS 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.....	25
3.3. Contratación Pública de Obras y Servicios.....	25
3.4. Difusión y Comunicación de la Gestión Institucional.....	25
4. CONCLUSIONES.....	25
5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	

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, 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 6	JOSÉ ALFREDO MEDINA RAMÍREZ

2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Servicio Integrado de Seguridad - Centro ZONAL 6
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:	Marcelo Mendieta
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal
Fecha de designación:	18 de febrero de 2020
Correo electrónico:	marceloamendieta@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	4135310

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Marcelo Mendieta
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal
Fecha de designación:	18 de febrero de 2020
Correo electrónico:	marceloamendieta@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	4135310

2.3. Cobertura institucional

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

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Zonal	2	Azuay y Macas	1'127.251	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.

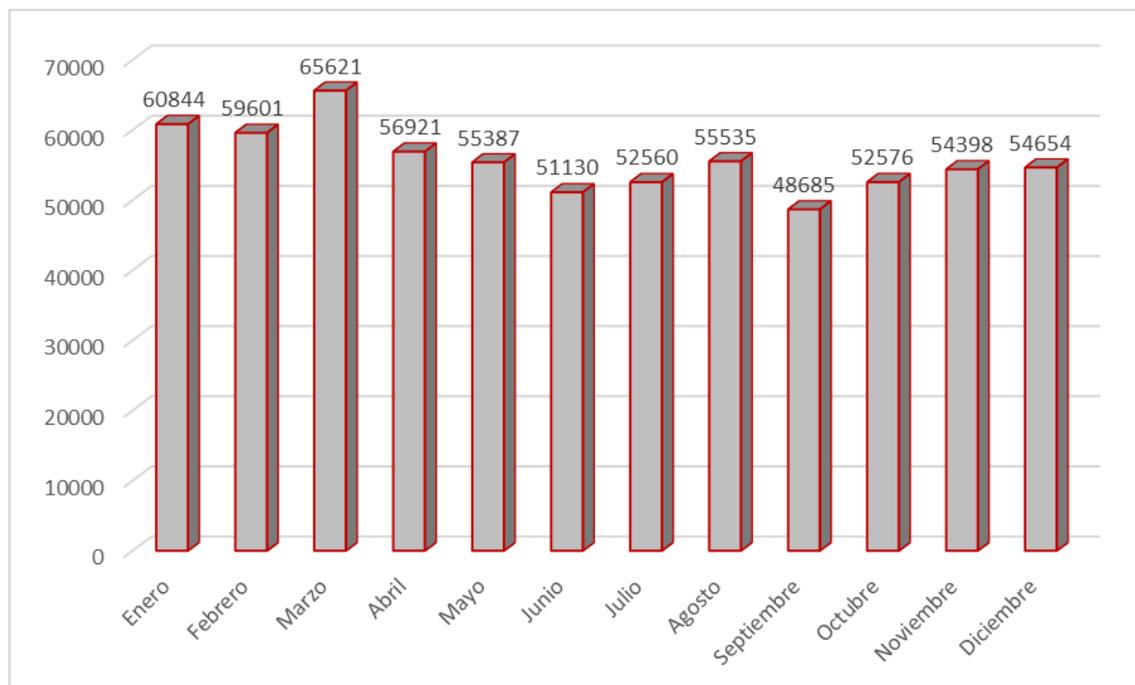
Incrementar la efectividad del ciclo de planificación estratégica y operativa y su monitoreo permanente; así como mejorar la calidad de los procesos y servicios institucionales.

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.

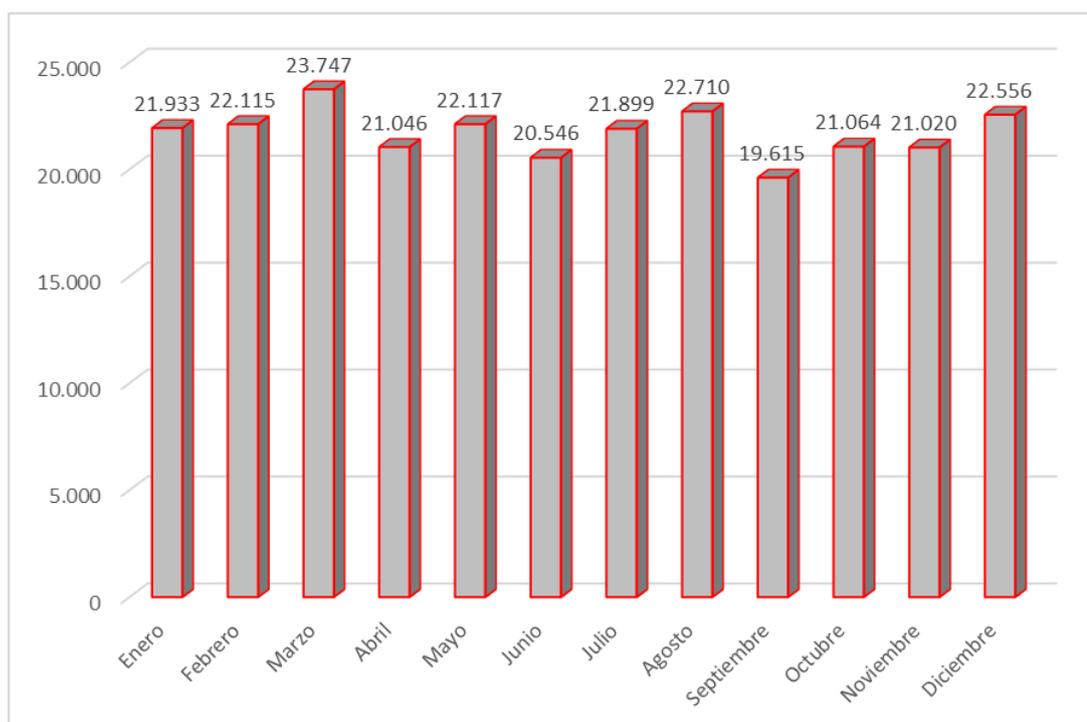
- **Resultados Relevantes:**

ACCIONES OPERATIVAS – CZ6 Cuenca

- Total de llamadas recibidas**, del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 se registran 667.912 llamadas, 62 % de las mismas consideradas con Buen Uso y el 38% como Mal Uso. En el primer trimestre se observa mayor cantidad de llamadas.

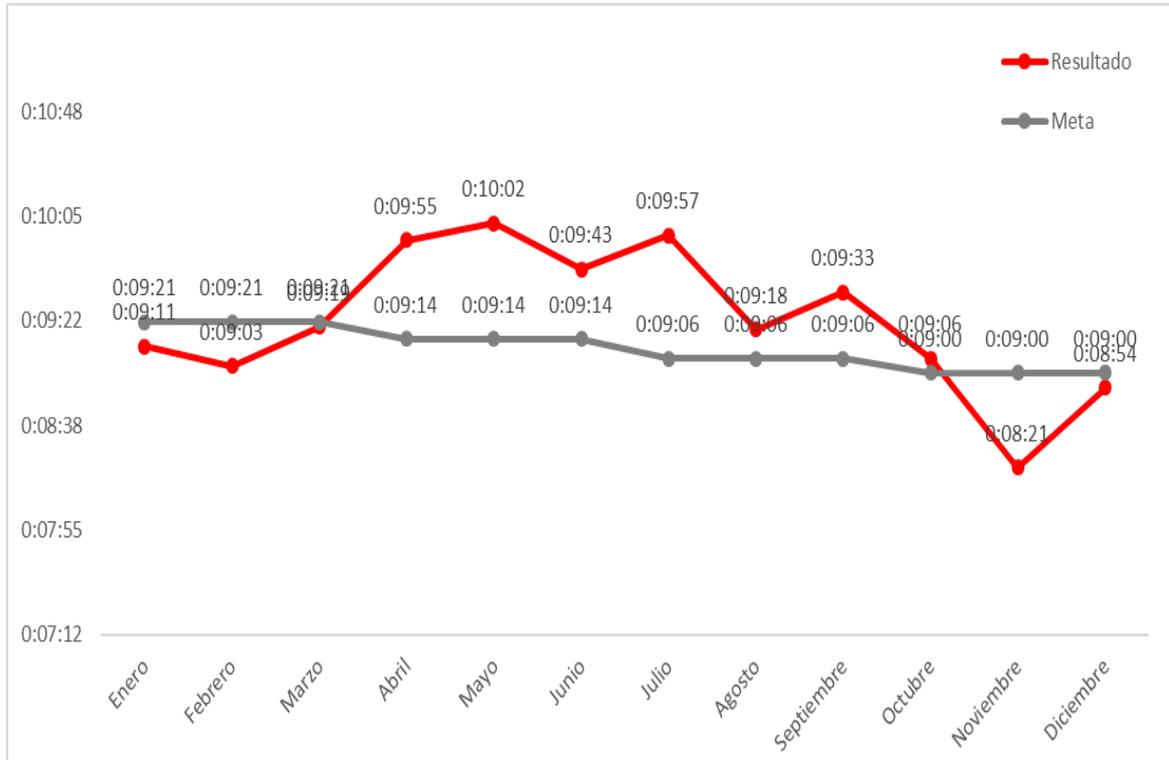


- Total de emergencias coordinadas**, del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020, se han coordinado 260.368 emergencias, con un promedio mensual de 21.697



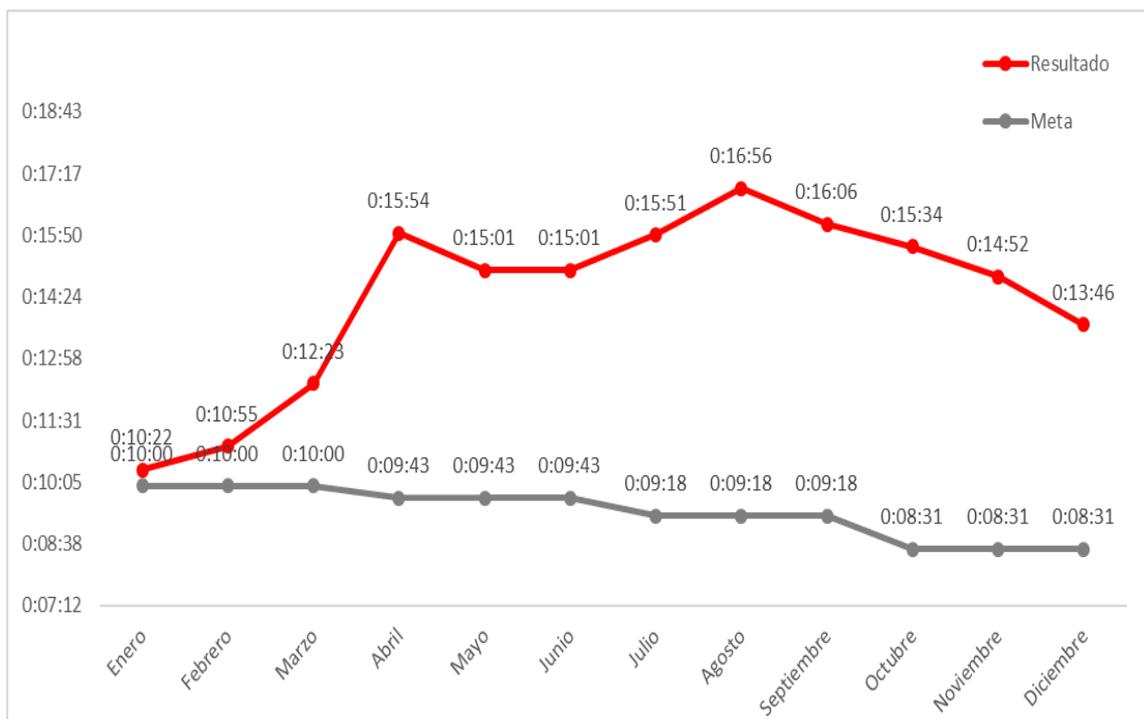
- **Tiempo de respuesta Seguridad Ciudadana**

Los tiempos de respuesta de Seguridad Ciudadana han sido superiores a las metas del año 2020, debido a la situación de la pandemia, donde personal de Policía Nacional colaboró en varias situaciones de control, sin embargo, la tendencia durante el último trimestre es a la baja.



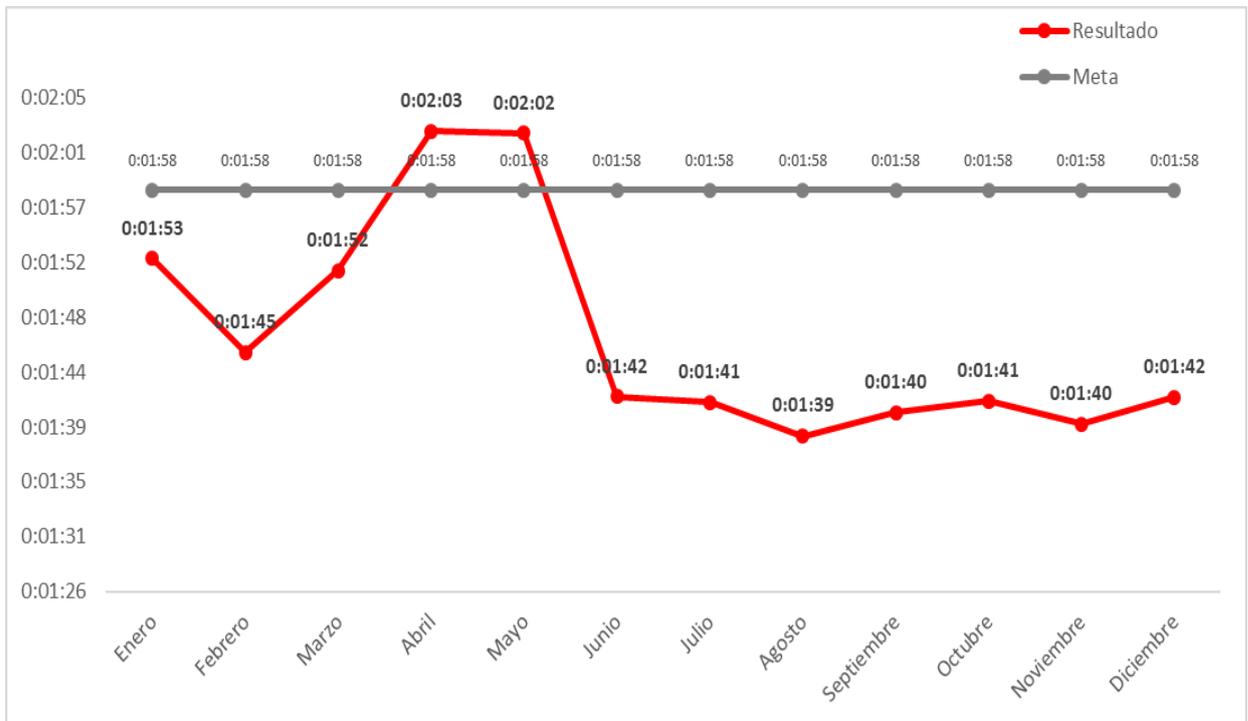
- **Tiempo de respuesta Gestión Sanitaria**

Los tiempos de respuesta de Gestión Sanitaria han sido superiores a las metas del año 2020, siendo la situación de la pandemia un elemento importante en este indicador.



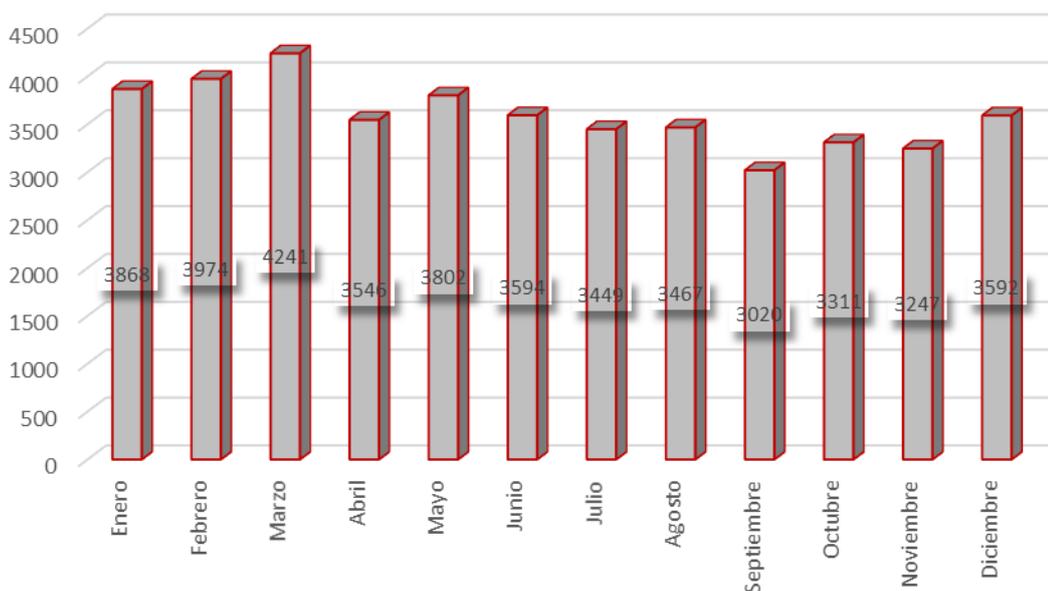
- **Tiempo de Atención Alerta Violencia Intrafamiliar**

El tiempo de Atención de Alertas por Violencia Intrafamiliar durante el año 2020 ha estado por debajo de las metas, salvo los meses de abril y mayo.

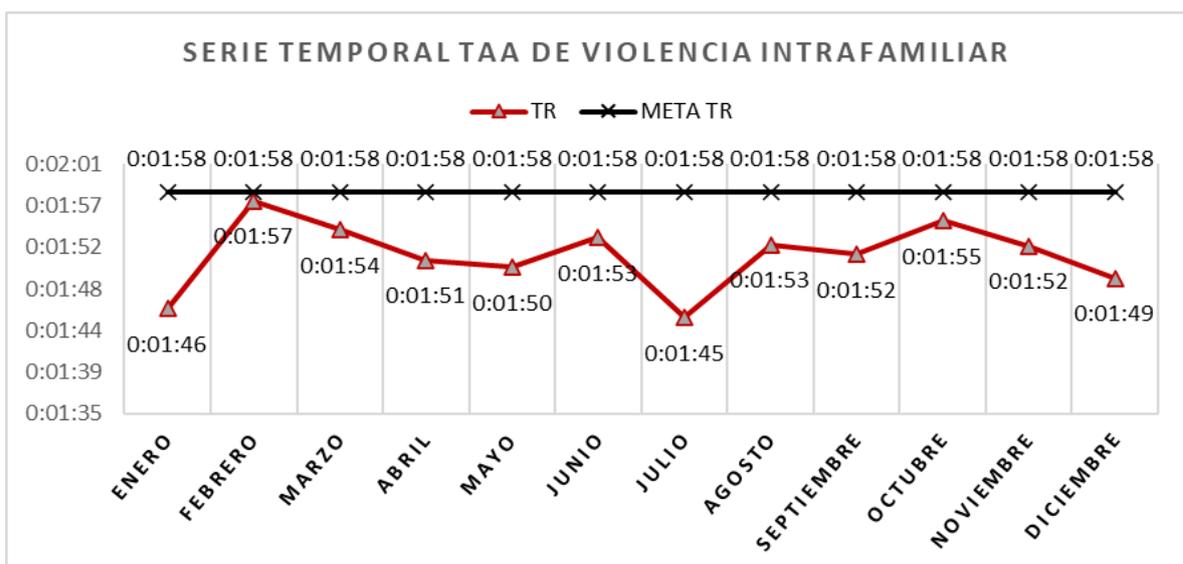
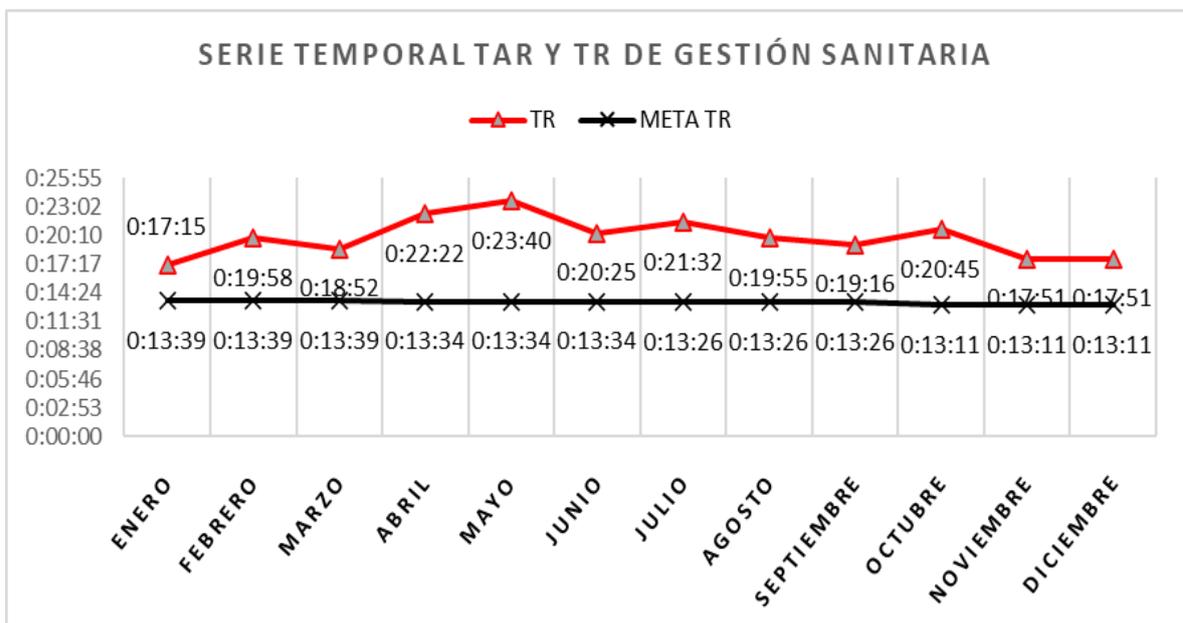


ACCIONES OPERATIVAS C.O.L. Macas

- Total, de llamadas recibidas 15.364 alertas recibidas a nivel nacional, considerándose un 68% de buen y un 32% de mal uso.
- Total, de emergencias coordinadas



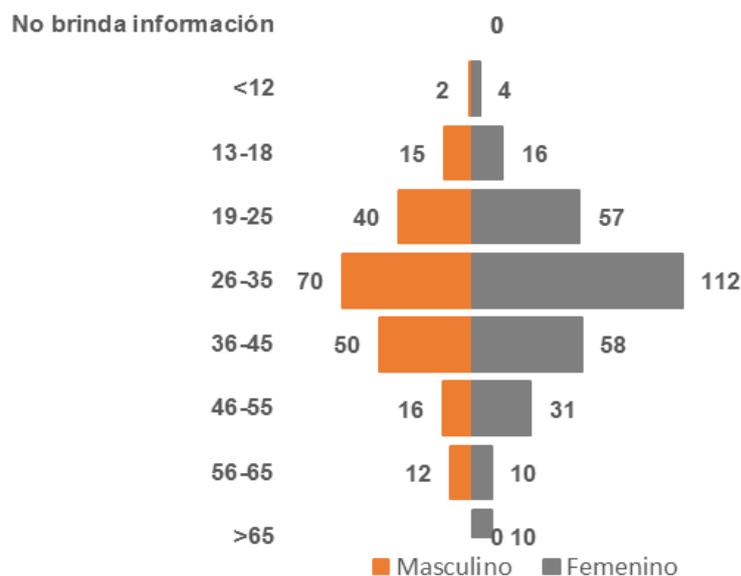
- Tiempo de respuesta (1ro de enero al 31 de diciembre 2020)
- Tiempo de respuesta a Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria, Violencia Intrafamiliar: minutos (segundos)
- Seguridad Ciudadana: en la mayoría de los meses se ha cumplido con la meta establecida para el tiempo de respuesta de Seguridad Ciudadana.
- Gestión Sanitaria: no se ha cumplido con la meta propuesta especialmente porque la provincia es muy extensa y tiene caminos de 3 y 4 orden.
- Violencia Intrafamiliar: se ha cumplido con las metas establecidas en todos los meses.



CONTROL DE CALIDAD – CZ6 Cuenca

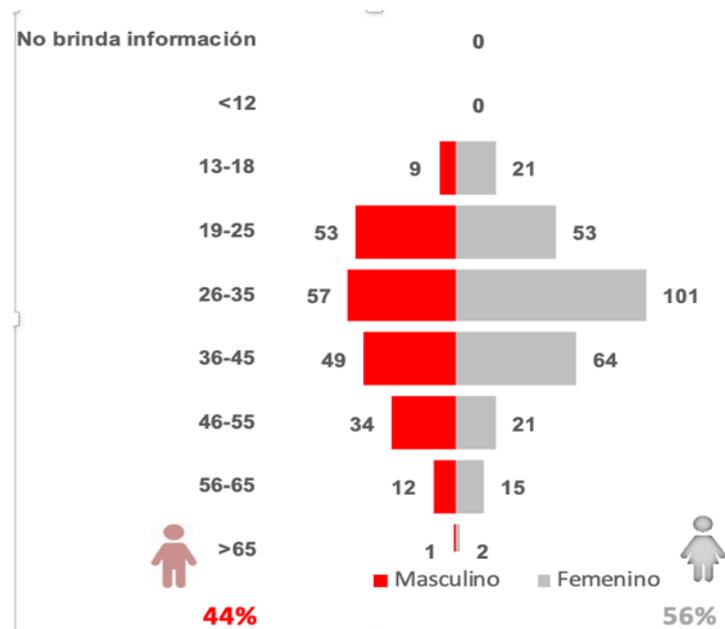
- **Se realizaron 5.116 controles de calidad** a los procesos operativos a nivel zonal, divididos de la siguiente manera: 1.511 controles de calidad al proceso de recepción de llamadas procedentes; 1.520 controles al proceso de llamadas no procedentes; 445 controles al proceso de video vigilancia; 1.211 controles al proceso de despacho y 429 controles de unidades en sitio, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.
- **Se atendieron 59 inconformidades** con el servicio de atención de emergencias, de los cuales 31 fueron catalogados como “No Procedentes”; 28 como “Quejas” y 0 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 186 solicitudes de verificación de líneas telefónicas suspendidas**, mediante la página web institucional, las mismas que fueron atendidas y gestionadas oportunamente durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.
- **Se realizaron 1.086 encuestas de satisfacción ciudadana a nivel zonal** a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 503 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 86,5 % 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



CONTROL DE CALIDAD – C.O.L. Macas

- 4401 controles de calidad, realizados por el personal de calidad del Centro Operativo Local Macas. Los controles de calidad evidencian y generan alertas cuando la atención de la emergencia carece de cualidades propias de la atención y servicio de calidad al cliente en el sentido de brindar tiempo de calidad, propio de la respuesta efectiva a la emergencia y atención empática emocional ante la emergencia (Estos controles reflejan resultados cuantitativos y cualitativos).
- **Satisfacción Ciudadana.** 492 encuestas de Satisfacción Ciudadana. Se tomo una muestra de 804 encuestas y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación de 88,15% con respecto a la efectividad del servicio que brinda el SIS ECU 911 Macas.



ADiestramiento o Capacitaciones del Personal – CZ6 Cuenca

- 1 Capacitación al personal operativo en “Servicio al Cliente.
- 1 Curso “Personal de Contingencia en video vigilancia”.
- 1 Curso “Estrategias en el ámbito de salud mental para la atención de llamadas de intento de suicidio”.
- 1 Curso “Sensibilización y capacitación de la violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes”.

ADiestramiento o Capacitaciones del Personal – C.O.L. Macas

- De acuerdo al Plan de Capacitación 2020, se gestionó con las instituciones capacitadoras que promocionen cursos de manera gratuita, siendo ejecutadas en este periodo 36 capacitaciones con instituciones externas.
- Así mismo se ejecutó varias capacitaciones con todos los servidores que no estaban consideradas en el Plan de Capacitación.
- En el mes de enero de 2020, todo el personal del Centro Local Macas, realizó la detección de necesidades de capacitación, mismas que han sido revisadas y aprobadas por el Jefe del Centro Operativo Local.

DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN – CZ6 Cuenca

- 74 Vinculaciones en las provincias de Azuay y Cañar en las cuales se realizó con empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc, obteniendo como beneficiarios a 3.170 personas.
- 115 notas comunicacionales efectuadas y difundidas en medios de comunicación.
- 82 vocerías en medios de comunicación
- 1 campaña de comunicación denominada “No Están Solos” enfocada en la denuncia de casos de violencia intrafamiliar durante el confinamiento por el Covid-19.
- 10.029 publicaciones en redes sociales (twitter) y 2.928 nuevos seguidores.



DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN – C.O.L. Macas

- 46 vinculaciones en la provincia de Morona Santiago, en donde se socializó el buen uso del 9-1-1, medidas de bioseguridad, violencia intrafamiliar, plataforma Power BI, modelo de gestión del ECU 911, socializando de forma presencial y virtual a 3012 personas.



- 97 notas informativas (Boletines), se elaboró y gestionó la difusión en medios de comunicación, mediante las cuales se difundió la gestión del ECU 911, vinculación con la comunidad y eventos para fortalecer el servicio en la provincia.
- 79 vocerías se coordinaron en medios de comunicación de la provincia de Morona Santiago, mediante las cuales se difundió el accionar del ECU 911, permitiendo fortalecer la imagen de la institución.



- 3 campañas de comunicación interna sobre medidas de bioseguridad y de pertenencia.



- 4.797 publicaciones en la cuenta de twitter del ECU 911 Macas, mediante la cual se difundió campañas enfocadas principalmente en bioseguridad, entrevistas y gestión del ECU 911.



CONVENIOS SUCRITOS – CZ6 Cuenca

- Convenio suscrito con la empresa privada MediaPlay para transmisión de información audiovisual del ECU 911
- Convenio suscrito con la Universidad del Azuay para colaboración interinstitucional.
- Convenio suscrito con el GAD San Fernando para la implementación de 11 cámaras.

GESTIÓN JURÍDICA – CZ6 Cuenca y C.O.L. Macas

CONTRATOS PARA ADQUISICIÓN DE BIENES, SERVICIOS O CONSULTORÍA

- Se han realizado 17 contratos para adquisición de servicios para la Coordinación Zonal 6, Cuenca y Macas

INFORMES, RESOLUCIONES, CONVENIOS U OTROS DOCUMENTOS QUE CONTENGAN SUSTENTO LEGAL

- Se han realizado 21 Resoluciones de modificación al PAPP y al PAC, para procesos de la Coordinación Zonal 6.
- Se ha realizado el seguimiento a 10 convenios del Centro Local Macas y 27 convenios del Centro Zonal Cuenca.
- Se han elaborado 10 borradores de convenios para la Coordinación Zonal 6, Centro Local Cuenca

OFICIOS DE RESPUESTA PARA SOLICITUDES FORMULADAS POR ENTIDADES PÚBLICAS O PRIVADAS, NACIONALES O EXTRANJERAS, DENTRO DE SU COMPETENCIA

- Se han enviado 70 Oficios de respuesta a documentos ingresadas al Centro Local Macas y al Centro Zonal Cuenca

APOYO Y ASESORÍA A CENTROS ZONALES Y LOCALES

- Se ha solventado 122 consultas y revisión de procesos de las diferentes áreas del Centro Local Macas y del Centro Zonal Cuenca

NÚMERO DE INTERVENCIONES DE PATROCINIO LEGAL LLEVADAS A CABO

- Se han realizado 15 intervenciones de patrocinio legal en defensa de la institución

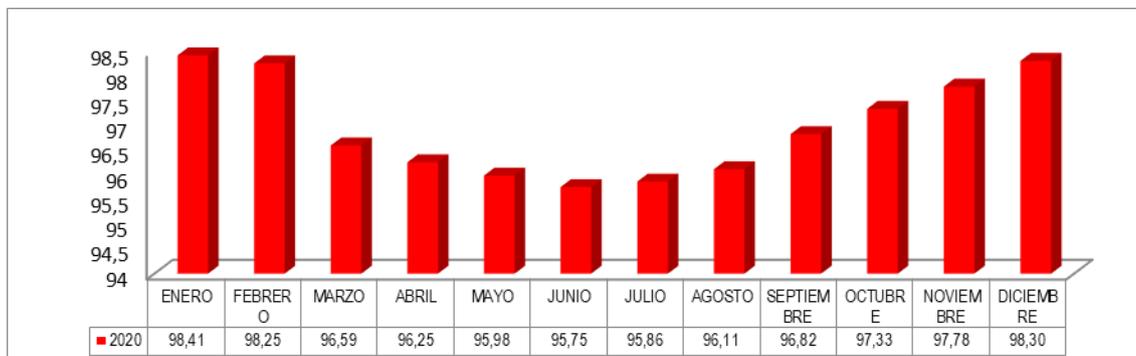
REPORTE SAEIFJ

- Se han enviado 12 Informes de Verificables para el Reporte mensual del SAEIFJ
- Se han realizado 12 Informes de acciones de seguimiento y mejora para la entrega de información a través del SAEIFJ

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

*Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

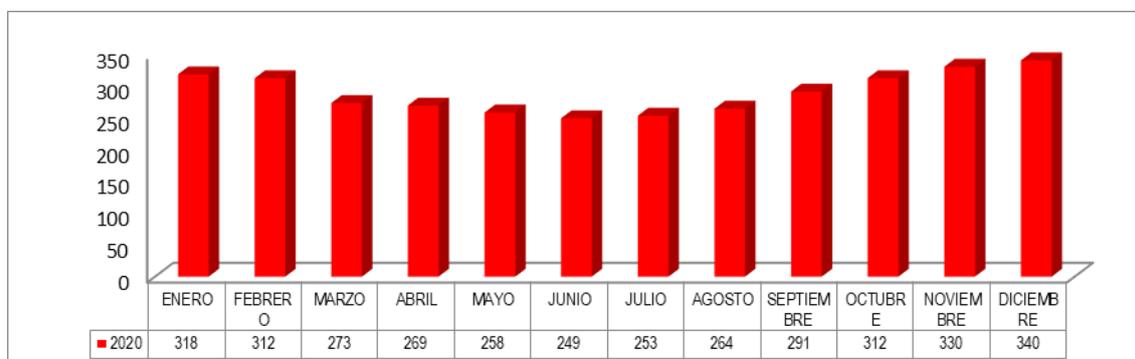
Enero - Diciembre 2020: Se cuenta con un promedio de la plataforma tecnológica de 96,945 en lo que va desde el periodo de enero-diciembre.



Desde el mes de enero hasta diciembre de 2020 se presenta un promedio de 99.57% de Porcentaje de Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica en el C.O.L. Macas.

*Incremento de Puntos de Video Vigilancia

Enero - Diciembre 2020: Se cuenta con 340 cámaras operativas hasta el 31 de enero de 2020,



Enero - Diciembre 2020: Se cuenta con 103 cámaras instaladas en el C.O.L. Macas

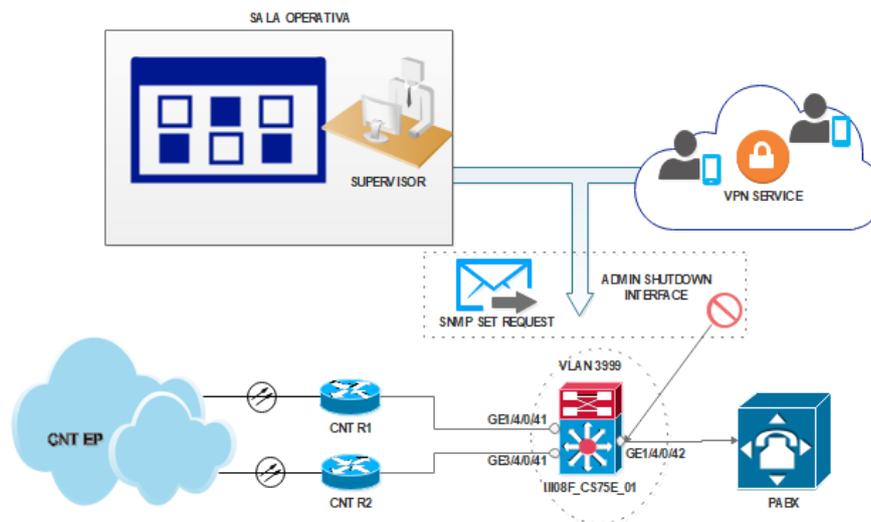


*Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados – CZ6 Cuenca y C.O.L. Macas

Enero-diciembre 2020: Se desarrollaron en total del año **2 proyectos tecnológicos.**

Proyecto de implementación de un Sistema para Enrutamiento automático de llamadas: De acuerdo a los instructivos de enrutamiento de llamadas en casos de evacuación de los centros operativos se establece que se debe realizar desconexión física de las troncales telefónicas a fin de que se realice el enrutamiento de llamadas hacia el Centro de Soporte, sin embargo, dada las pocas garantías que permitan salvaguardar la integridad física del personal, ésta operación varias de las veces no es factible, lo que ocasione que personal de la sala de llamadas evacúe el centro y las llamadas continúen siendo recibidas por el Centro Local, sin que exista personal de Evaluación de llamadas en sala.

Con la finalidad de atender esta problemática, la Unidad de Soporte Tecnológico, desarrolló una propuesta tecnológica A través de la cual se busca interrumpir la comunicación entre la central de conmutación del proveedor de servicios con la troncal SIP asignada al centro ECU911 a través de una aplicación. Al detectar esta desconexión, la operadora desbordará el tráfico hacia el centro correspondiente de manera automática, evitando realizar desconexiones físicas en los cuartos de equipos.



El proyecto de Postes Inteligentes implementado en el Centro Local Macas, beneficia directamente a la ciudadanía del Cantón Morona, integrando diversos componentes en materia de Seguridad (Cámaras de alta definición y con características de Video Analítica, Megáfonos de Alta fidelidad, intercomunicadores IP, Iluminación eficiente, Puntos de Acceso a Internet, Pantallas Led informativas, Estaciones atmosféricas y estructura diseñada en acero inoxidable con componentes internos).



ACCIONES FRENTE AL COVID 19 - CZ6 Cuenca

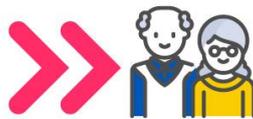
- Campañas de comunicación interna para los funcionarios del ECU 911 y de las instituciones articuladas.
- Campañas informativas solicitadas por el ejecutivo sobre resoluciones oficiales.
- Campaña permanente de redes sociales #YoMeCuido
- Campaña temporal #YoMeCuido por las festividades de diciembre



FASE SEMAFORIZACIÓN

NORMAS OBLIGATORIAS

DEL 4 AL 31 MAYO A NIVEL NACIONAL



• Se mantiene el aislamiento obligatorio para mayores de 60 años y personas cuya condición médica los ponga en situación de vulnerabilidad frente al COVID-19.



ACCIONES FRENTE AL COVID 19 – C.O.L. Macas

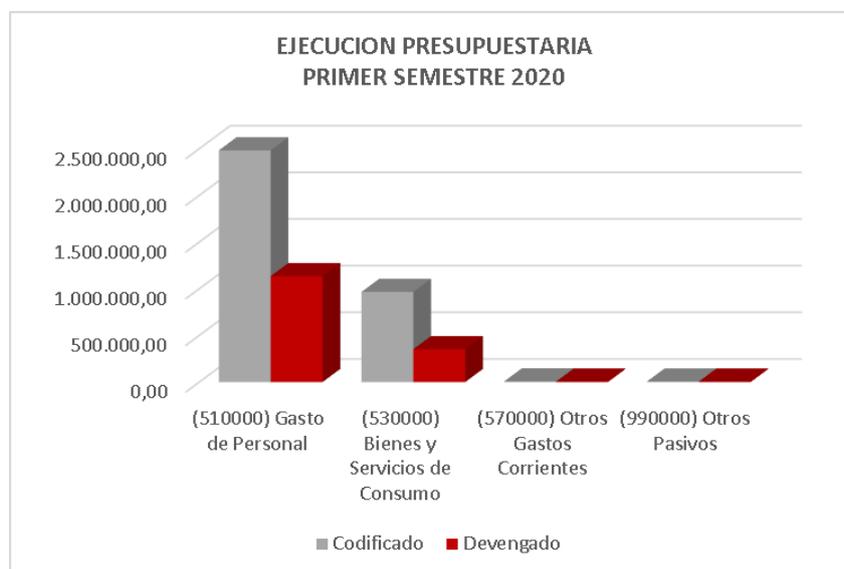
- **ADQUISICIÓN DE SUMINISTROS DE LIMPIEZA E INSUMOS DE PROTECCIÓN (Administrativo-Financiero).** Durante el año 2020, se han procedido a realizar 5 adquisiciones de suministros de limpieza, herbicida, prendas de protección, alcohol para uso del personal en el Centro Operativo Local SIS ECU 911 Macas ante el estado de emergencia sanitaria COVID 19, la entrega de estos insumos (mascarillas, guantes, alcohol, paños para limpieza de superficies etc.) se realiza por parte del área de Guardalmacén en base a solicitud escrita y planificación por parte del Especialista de Operaciones, quien a su vez es el responsable de entregar al personal bajo su cargo y en base a necesidad del personal del área Administrativa.
- **FUMIGACIÓN: DE LAS SALAS OPERATIVAS, ÁREA ADMINISTRATIVA Y EXTERIORES DEL CENTRO OPERATIVO LOCAL.** El Técnico de Mantenimiento del Centro Operativo Local Macas realizaba las fumigaciones de todo el Centro Local, oficinas internas y espacios exteriores; a las 10:00 con cloro y a las 14:30 con amonio cuaternario hasta mediados del mes de septiembre del 2020. Desde el 15 de septiembre de 2020 contrató el “SERVICIO DE FUMIGACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEL CENTRO OPERATIVO LOCAL ECU 911 MACAS” (NO INCLUYE DESINFECTANTE VIRUCIDA) hasta el 31 de diciembre de 2020.
- **REVISIONES PERIÓDICAS Y CARGAS DE DISPENSADORES DE GEL Y JABÓN LÍQUIDO.** Personal de limpieza, junto con el Técnico de Mantenimiento realizan revisiones periódicas con el fin que los dispensadores de gel estén cargados al 100% permanentemente; el personal de limpieza, se encarga de verificar y garantizar que los dispensadores de jabón líquido estén cargados al 100% permanentemente.
- **FUMIGACIÓN: DE LAS SALAS OPERATIVAS, ÁREA ADMINISTRATIVA Y EXTERIORES DEL CENTRO OPERATIVO LOCAL.** El Técnico de Mantenimiento del Centro Operativo Local Macas realizaba las fumigaciones de todo el Centro Local, oficinas internas y espacios exteriores; a las 10:00 con cloro y a las 14:30 con amonio cuaternario hasta mediados del mes de septiembre del 2020. Desde el 15 de septiembre de 2020 contrató el “SERVICIO DE FUMIGACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEL CENTRO OPERATIVO LOCAL ECU 911 MACAS” (NO INCLUYE DESINFECTANTE VIRUCIDA) hasta el 31 de diciembre de 2020.
- **Distanciamiento entre consolas y limpieza de las mismas en cada cambio de grupo.**

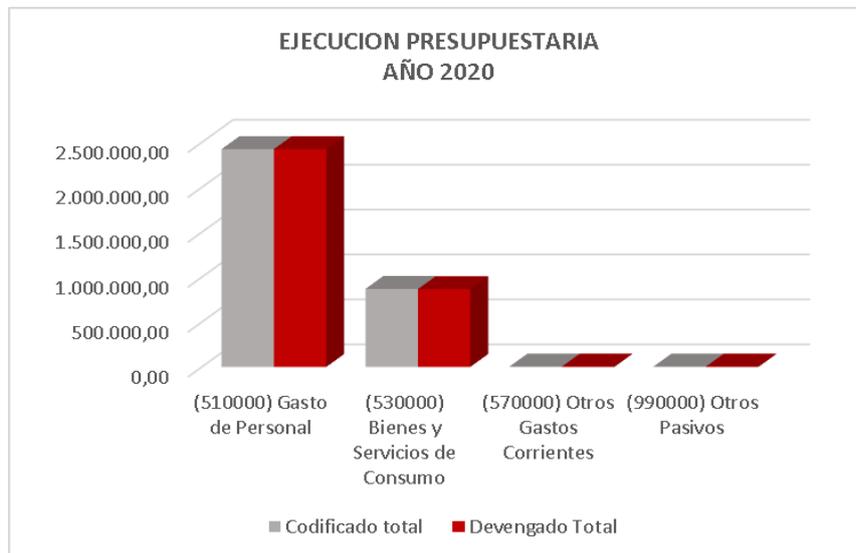
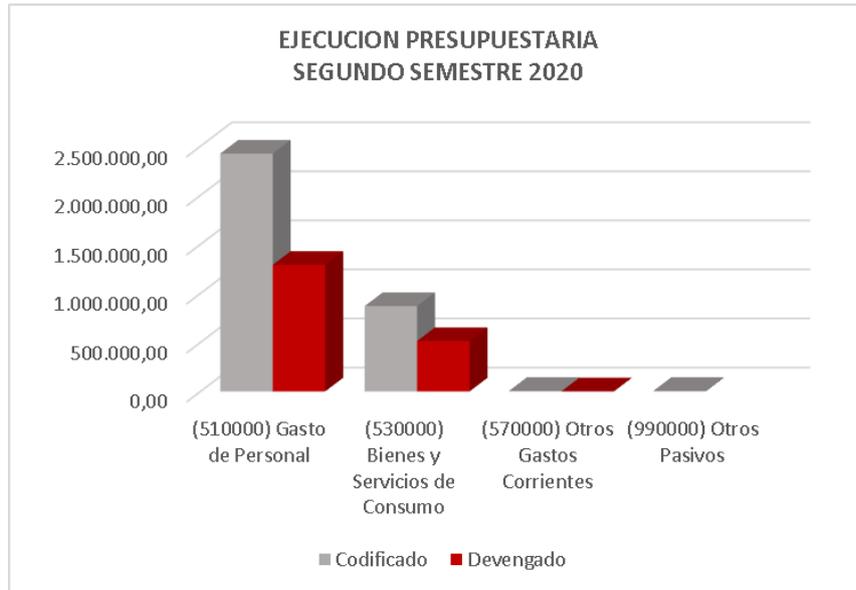
3.2 Ejecución Presupuestaria – CZ6 Cuenca

La Coordinación Zonal 6 del SIS ECU 911 en los meses de enero a junio de 2020 contó con un valor codificado de \$ 3,458,301.75 y se ejecutó un valor de \$ 1,495,720.76, y de junio a diciembre con un valor codificado de \$ 3,303,625.69 y ejecutado de \$ 1,804,100.57, y en total del año 2020 se ejecutó un valor de \$ 3,299,821.33 con un porcentaje de ejecución de 99.88%.

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

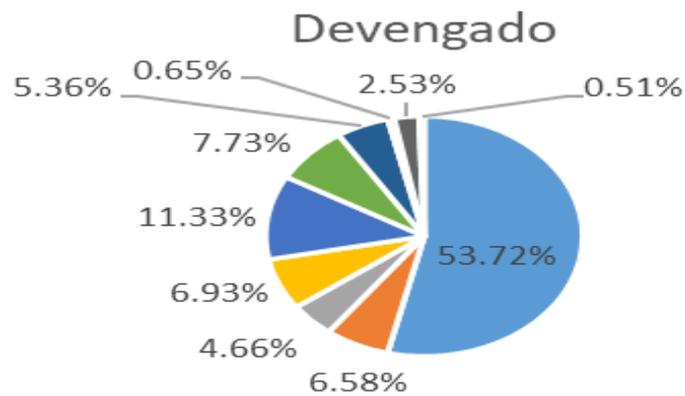
Grupo de Gasto	Codificado ene-jun	Devengado ene-jun	% Ejecución 1er semestre	Codificado jul-dic	Devengado jul-dic	% Ejecución 2do semestre	Codificado total	Devengado Total	% Ejecución total
(510000) Gasto de Personal	2,481,218.10	1,133,900.86	45.70%	2,424,225.61	1,290,324.75	53.23%	2,424,225.61	2,424,225.61	100.00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	965,094.90	352,264.36	36.50%	869,374.74	513,306.02	59.04%	869,374.74	865,570.38	99.56%
(570000) Otros Gastos Corrientes	6,985.39	4,552.18	65.17%	5,021.98	469.8	9.35%	5,021.98	5,021.98	100.00%
(990000) Otros Pasivos	5,003.36	5,003.36	100.00%	5,003.36	0.00	0.00%	5,003.36	5,003.36	100.00%
Total	3,458,301.75	1,495,720.76	43.25%	3,303,625.69	1,804,100.57	54.61%	3,303,625.69	3,299,821.33	99.88%





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

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	420,454.86
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	51,469.60
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	36,456.86
Transporte de Personal	54,240.56
Energía Eléctrica	88,691.80
Servicio de Seguridad y Vigilancia	60,474.39
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	41,946.50
Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)	5,117.51
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	19,792.66
Insumos- Materiales para la Construcción	3,962.01
Total	782,606.75



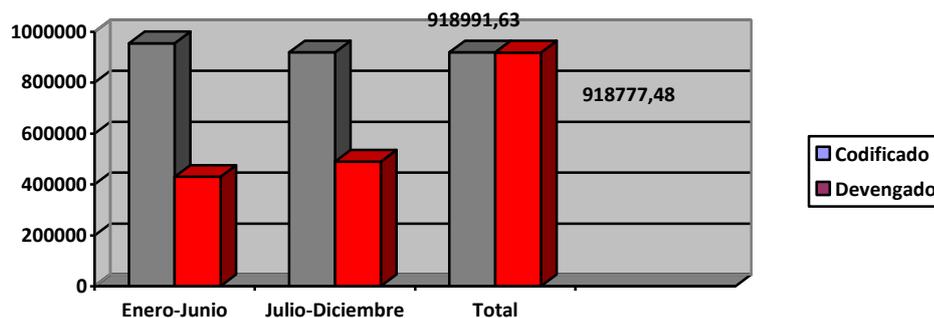
- Telecomunicaciones
- Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos
- Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios
- Transporte de Personal
- Energía Eléctrica
- Servicio de Seguridad y Vigilancia
- Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones
- Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)

Ejecución Presupuestaria – C.O.L. Macas

El Centro Operativo Local Macas del SIS ECU 911 en los meses de enero a junio se contó con un valor codificado de \$ 954,413.76 y se ejecutó un valor de \$ 429,662.26, y de junio a diciembre con un valor codificado de \$ 918,991.63 y ejecutado de \$ 489,115.22, y en total del año se ejecutó un valor de \$ 918,777.48 con un porcentaje de ejecución de \$ 99.98.

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

Grupo de Gasto	Codificado ene-jun	Devengado eje-jun	% Ejecución 1er semestre	Codificado jul-dic	Devengado jul-dic	% Ejecución 2do semestre	Codificado total	Devengado Total	% Ejecución total
(510000) Gasto de Personal	743,374.94	337,357.65	45.38	724,647.02	387,289.37	100.00	724,647.02	724,647.02	100.00
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	208,304.72	91,910.48	44.12	193,489.68	101,365.05	99.89	193,489.68	193,275.53	99.89
(570000) Otros Gastos Corrientes	2,734.10	394.13	14.42	854.93	460.80	100.00	854.93	854.93	100.00
Total	954,413.76	429,662.26	45.02	918,991.63	489,115.22	53.22	918,991.63	918,777.48	99.98



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 MEDIO DE VERIFICACIÓN
	NÚMERO TOTAL	VALOR TOTAL	NÚMERO TOTAL	VALOR TOTAL	
ÍNFIMA CUANTÍA	75	147,738.99	75	134,095.41	https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/
SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA	6	174,560.83	6	173,950.38	https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/
RÉGIMEN ESPECIAL	6	464,739.23	6	411,158.70	https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/
CATÁLOGO ELECTRÓNICO	14	39,903.65	14	39,505.88	https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/
TOTAL	101	826,942.70	101	758,710.37	

3.4 Difusión y comunicación de la gestión institucional

Vinculación con la Comunidad

- **22500 Vinculaciones** a nivel nacional en la cual se realizó a empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc, obteniendo como beneficiarios **a 24.000 personas (incluir fotos)**
- **250 notas comunicacionales efectuadas**
- **6 campañas de comunicación** en la cual se realizó de línea única de emergencia, Bioseguridad, etc(**incluir fotos**)
- **700 publicaciones en redes sociales y twitter**

4. CONCLUSIONES

• Llamadas recibidas

Se han receptado 667.912 alertas receptadas a través de la línea 911, 260.368 incidentes gestionados en coordinación con la Instituciones Articuladas en las provincias de Azuay y Cañar.

• Atención de emergencias

Las emergencias fueron atendidas de acuerdo al siguiente detalle:

- ✓ 145.780 incidentes gestionados por el servicio de Seguridad Ciudadana.
- ✓ 58.649 incidentes gestionados por el servicio de Gestión Sanitaria.

- ✓ 24.722 incidentes gestionados por el servicio de Servicios Municipales.
- ✓ 23.407 incidentes gestionados por el servicio de Tránsito y Movilidad.
- ✓ 5.206 incidentes gestionados por el servicio de Gestión de Siniestros.
- ✓ 1.562 incidentes gestionados por el servicio de Gestión de Riesgos.
- ✓ 1.041 incidentes gestionados por el servicio Militar.

- **Tiempos de Respuesta**

Los tiempos de respuesta de los Servicios de las unidades articuladas han sido superiores a las metas del año 2020, debido a la situación de la pandemia, sin embargo, la tendencia durante el último trimestre es a la baja.

- **Total de vinculaciones y campañas realizadas**

- ✓ Total de vinculaciones y campañas realizadas: Actividades de vinculación 74, beneficiarios 3.170.
- ✓ Total de publicaciones en redes sociales (Twitter): 10.029 posts y 2.928 nuevos seguidores.
- ✓ Total de boletines realizados: 115
- ✓ Total de vocerías en medios de comunicación: 82

- **Índice de Satisfacción**

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 durante los periodos de enero a marzo de 2020 y octubre a Diciembre de 2020 (meses en los cuales se pudo realizar las encuestas de satisfacción por la emergencia sanitaria); alcanzó un nivel de 86,5% de Satisfacción Ciudadana de los usuarios que utilizaron el servicio; los resultados obtenidos corresponden al promedio del Nivel de Satisfacción ECU 911 e Instituciones Articuladas de los ciudadanos atendidos, más el resultado del Nivel de Satisfacción Global de los ciudadanos, atendidos parcialmente.

- **Número de proyecto tecnológicos ejecutados**

Se desarrollaron en total del **1 proyecto tecnológico** que se obtuvo como beneficio mejorar la operatividad de los sistemas a través de un software para evitar el ingreso al Data Center para realizar el enrutamiento, ya que ahora se lo podrá realizar desde afuera del centro

- **Total de cámaras**

Se cuenta con 340 cámaras operativas hasta el 31 de enero de 2020,

OPERACIONES

- La atención de llamadas por emergencias se realizó de manera oportuna dentro de los tiempos establecidos.
- La Tiempo de Respuesta de Seguridad Ciudadana se cumplió satisfactoriamente de acuerdo a los parámetros propuestos.
- El tiempo de respuesta de Gestión Sanitaria se cumplió en concordancia a los registros de años anteriores, sin embargo, no se cumplió la meta planteada.

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA.

- El SIS ECU 911 Macas, alcanzo un 88.15% del porcentaje de satisfacción del usuario externo, el mismo que se encuentra dentro de la meta establecida que es del 77% de satisfacción, para la obtención de resultados el personal de calidad del centro operativo local realizó 804 encuestas a los usuarios que reportan emergencias a la línea 911 obteniendo un total de 492 encuestas efectivas.
- Para el cumplimiento de la medición de los estándares de calidad del servicio, se realizaron un total de 4401 evaluaciones sobre las 4401 planificadas, los resultados de las evaluaciones de control de calidad sirven como insumo para la generación de estrategias de mejora. puesto que identifica las falencias existentes en el personal operativo.

TALENTO HUMANO

- Desde la UATH se ha cumplido con todas a las actividades concernientes al área, se cumple con los productos y servicios conforme los establece el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.

DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

- Las diferentes acciones de comunicación en el 2020, permitió capacitar a 4797 personas en la provincia de Morona Santiago, además se logró la presencia en medios de comunicación mediante 79 vocerías y 97 notas informativas, lo que permitió fortalecer la imagen del ECU 911.

TECNOLOGÍA

- El tiempo de vida útil de los componentes tecnológicos aproximadamente desde su operación se está acercando a los 7 años.
- A través de los continuos mantenimientos preventivos y correctivos de los componentes tecnológicos, se ha permitido alargar la vida útil de los equipos, sin embargo, en los subsistemas de cámaras de video vigilancia, el 25% presentan daños irreparables.

JURÍDICO

- La gestión local Jurídica cumple con los productos y servicios conforme los establece el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.
- Desde esta área, se brinda Asesoría Jurídica y se realiza seguimiento a los requerimientos presentados a la Coordinación Zonal 6, a través del planteamiento de soluciones jurídicas.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA LOCAL

- En el año 2020 el COL Macas ejecutó un valor de \$ 918,777.48 con un porcentaje de ejecución del 99.98%.
- En el COL Macas se han realizado acciones frente a COVID 19 para disminuir la probabilidad de contagio dentro de las instalaciones del Centro Operativo Local Macas Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, a través de actividades de gestión de bioseguridad con el fin de proteger la salud de todo el personal que laboran en el Centro Operativo Local Macas.

5. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por: Ing. Marcelo Mendieta Muñoz	Cargo: Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal	Firma:
Revisado y Aprobado por: Sr. Alfredo Medina	Cargo: Coordinador CZ6 SIS ECU 911	Firma: