


**RENDICIÓN
DE CUENTAS
2020**

INFORME

COORDINACIÓN ZONAL 3

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	21
3.3	Contratación Pública de Obras y Servicios	23
3.4	Adquisición y enajenación de bienes	24
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	25
3.6	Compromisos asumidos con la comunidad	26
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	26
4	CONCLUSIONES	26

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 – CZ3, 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°. SIS-CZ3-2021-0291-M y SIS-CZ3-2021-0290-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
Coordinación Zonal 3	Ing. Gabriela Elizabeth Núñez Moyolema /Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal. Lic. José Luis Rodríguez Criollo /Analista de Vinculación con la Comunidad Zonal

2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Servicio Integrado de Seguridad - Coordinación Zonal 3
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:	Ing. Cristina Raquel Montero Medina
Cargo del o la representante legal de la institución:	Coordinadora Zonal 3
Fecha de designación:	01 de enero de 2019
Correo electrónico:	cristina.montero@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	033700701 / 702

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Lic. José Luis Rodríguez Criollo
Cargo:	Analista de Vinculación con la Comunidad Zonal
Fecha de designación:	22 de marzo 2021
Correo electrónico:	joseluis.rodriguez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	33700708

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Ing. Gabriela Elizabeth Núñez Moyolema
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal
Fecha de designación:	22 de marzo 2021
Correo electrónico:	gabriela.nunez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	33700711

2.3. Cobertura institucional

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

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Zonal	1	Tungurahua, Pastaza, Cotopaxi	1'322.497	Masculino y Femenino	N/A
Provincial	1	Chimborazo	524.004	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.

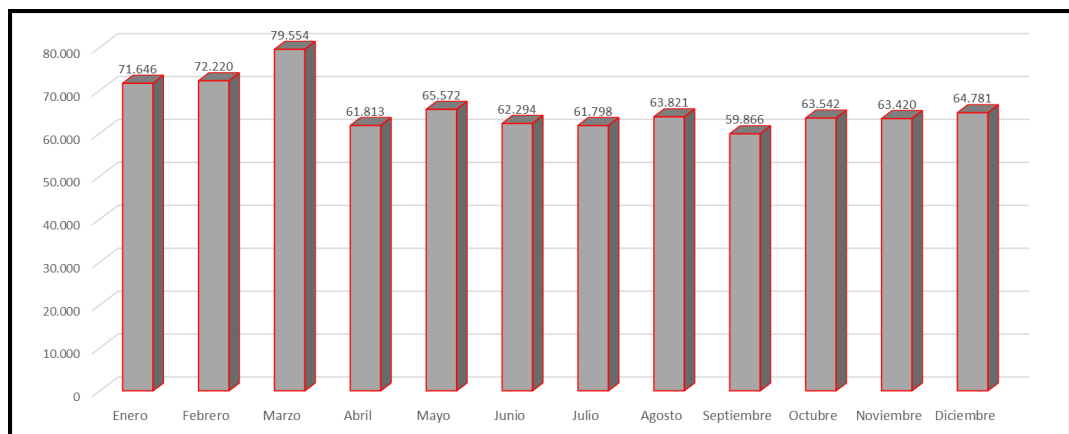
- Resultados Relevantes:

ACCIONES OPERATIVAS

Centro Zonal (Ambato)

• **Total de llamadas recibidas en el Centro Zonal**

Del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 fue de **1.160.581 alertas recibidas** de las cuales el 59.1% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 40.9% 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 (79.554).**

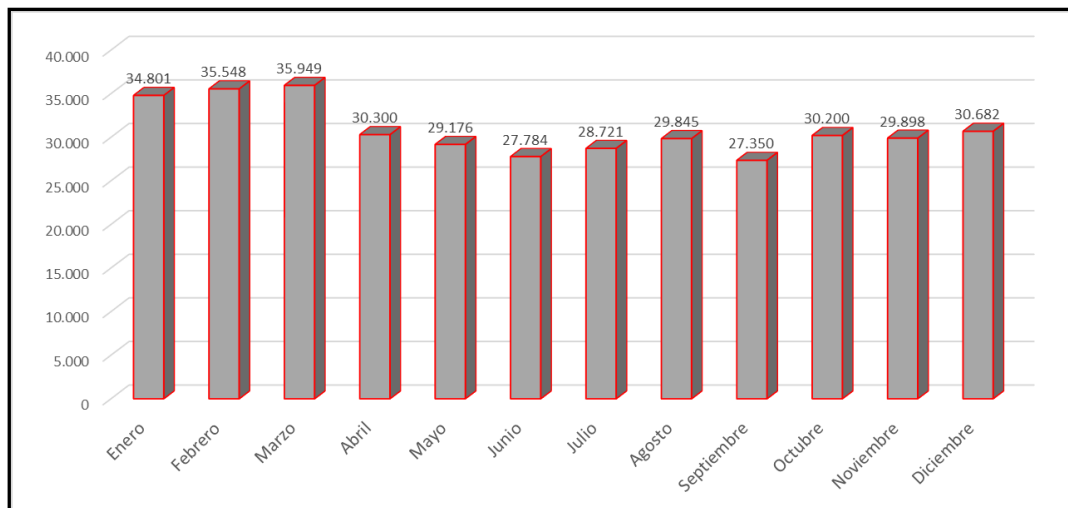


Fuente: Gestión Zonal de Estadística

Centro Local (Riobamba)

- **Total de llamadas recibidas en el Centro Local**

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2020, fue de **370.254 alertas recibidas** de las cuales el 60% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 40% 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 (35.949).**

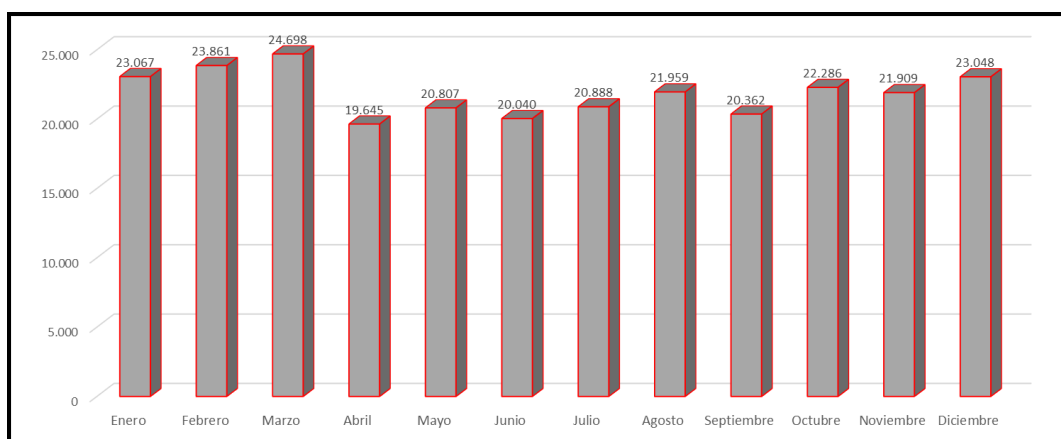


Fuente: Gestión Local de Estadística

Centro Zonal (Ambato)

- **Total de emergencias coordinadas en el Centro Zonal**

Del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 **se ha coordinado la atención de 262.570 emergencias** en el **Centro Zonal Ambato**. El mayor volumen de emergencias se registró en marzo (24.698).

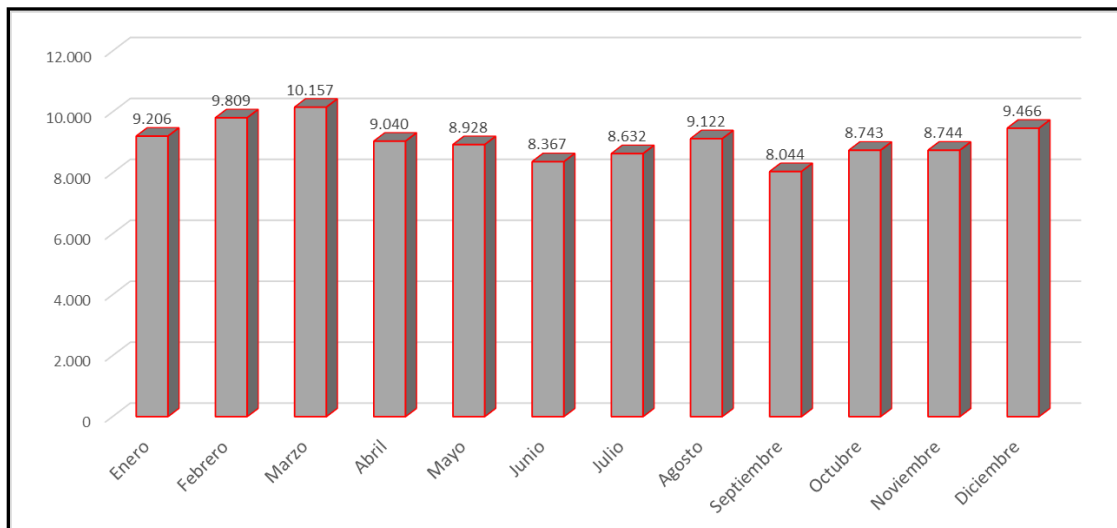


Fuente: Dirección Zonal de Estadística

Centro Local (Riobamba)

- **Total de emergencias coordinadas en el Centro Local**

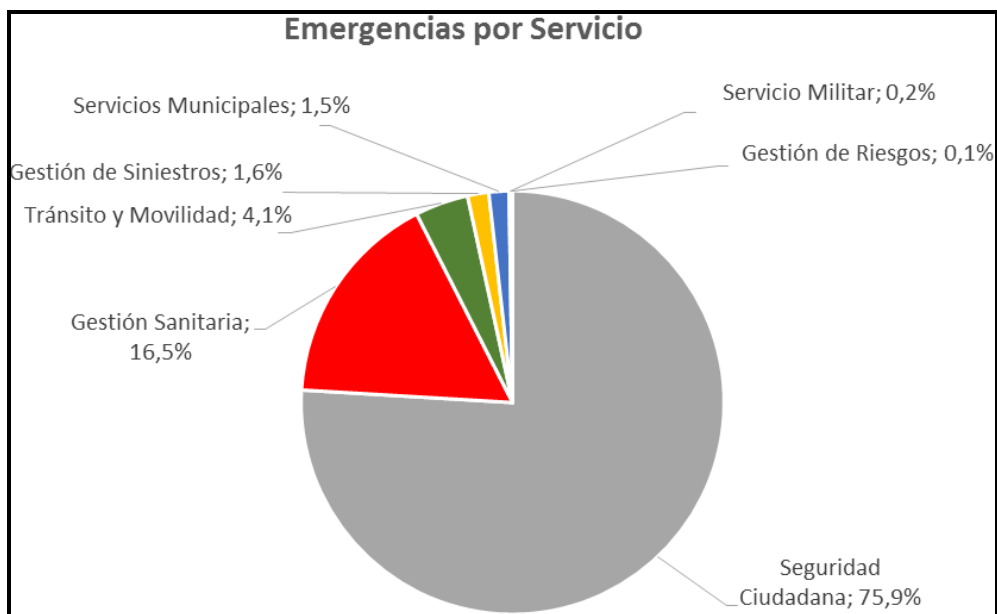
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2020 se ha coordinado la atención de **108.258 emergencias en la provincia de Chimborazo**. El mayor volumen de emergencias se registró en marzo (10.157).



Fuente: Gestión Local de Estadística

Centro Zonal (Ambato)

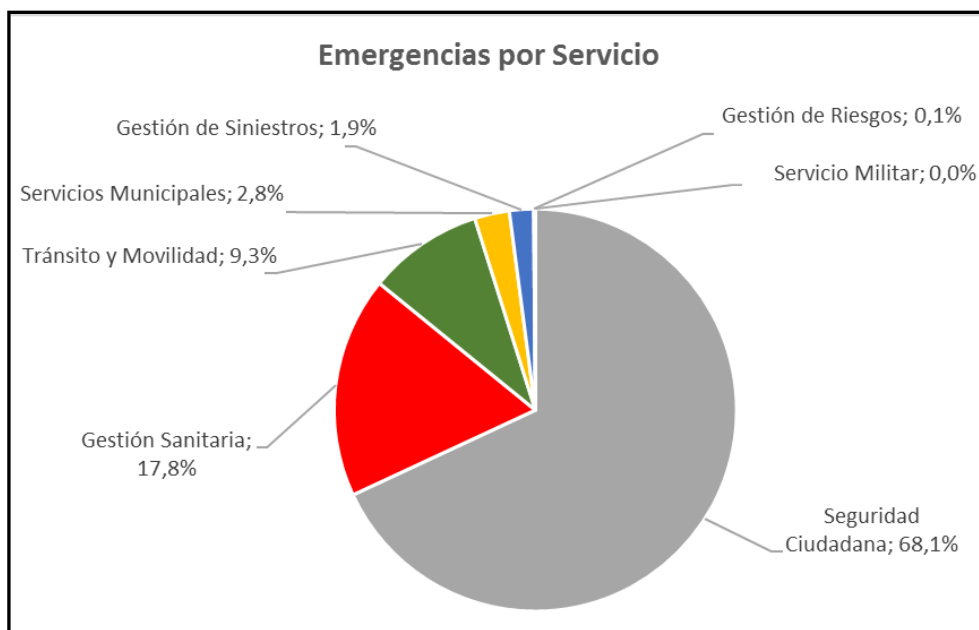
- Las emergencias por servicio indican que el **75.9% son de Seguridad Ciudadana**, **16.5% son de Gestión Sanitaria**, 4.1% son de Tránsito y Movilidad, 1.5% son de Servicios Municipales, 1.61% son de Gestión de Siniestros, 0.2% son de Servicio Militar y 0.1% son de Gestión de Riesgos.



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

Centro Local (Riobamba)

- Las emergencias por servicio indican que el **68,1% son de Seguridad Ciudadana**, **17,8% son de Gestión Sanitaria**, 9,3% son de Tránsito y Movilidad, 2,8% son de Servicios Municipales, 1,9% son de Gestión de Siniestros, 0,1% son de Gestión de Riesgos y 0,02% son de Servicio Militar.



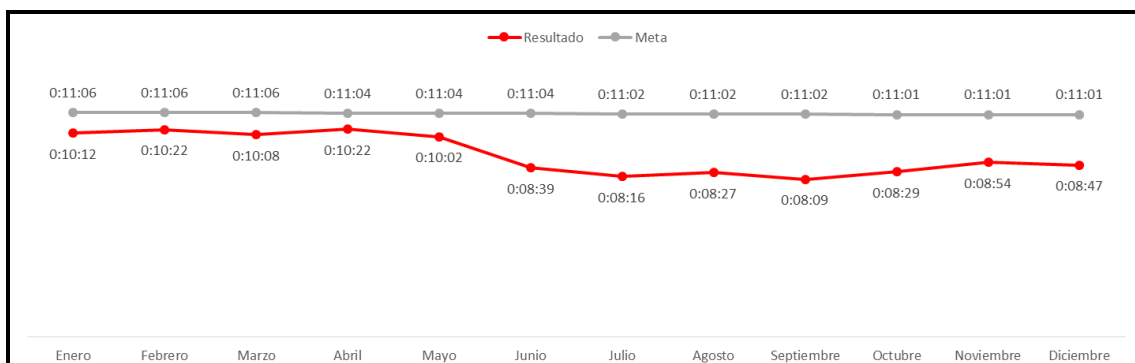
Fuente: Gestión Local de Estadística

Centro Zonal (Ambato)

- Tiempo de Respuesta**

Seguridad Ciudadana

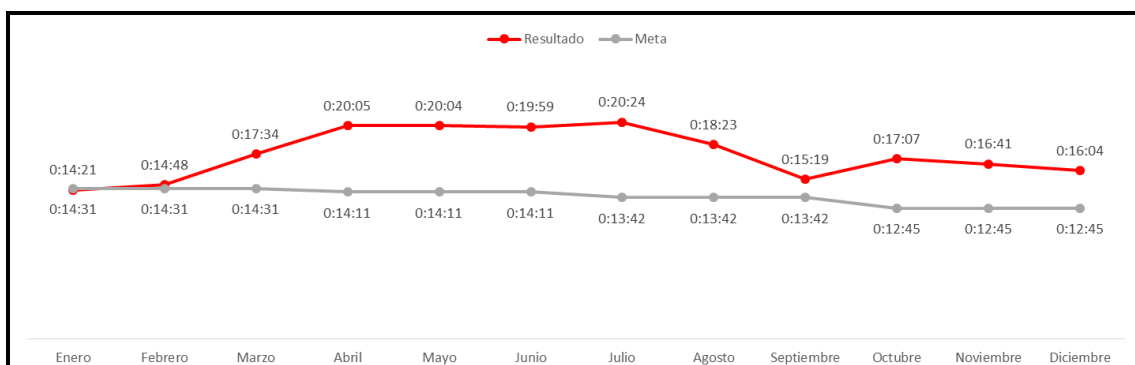
Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta Zonal en el Tiempo de Respuesta de 11:01 tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 08:47**(información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Fuente: Gestión Zonal de Estadística

Gestión Sanitaria

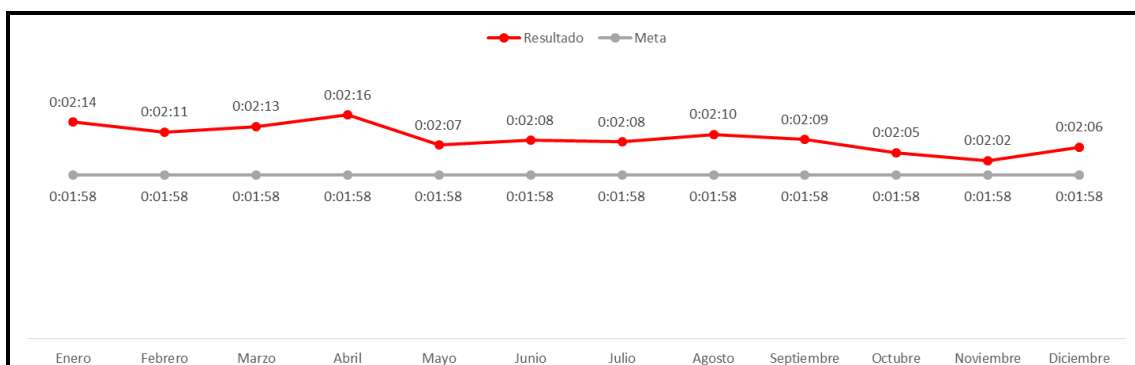
Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta Zonal en el Tiempo de Respuesta de 12:45, tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2020 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 16:04** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Fuente: Gestión Zonal de Estadística

Violencia Intrafamiliar

Para el año 2020 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta Zonal en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:58, tras la gestión operativa del centro Zonal en el año 2020 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 02:06** (información presentada en minutos y segundos mm:ss)



Fuente: Gestión Zonal de Estadística

Centro Local (Riobamba)

- **Tiempo de Respuesta**

Seguridad Ciudadana

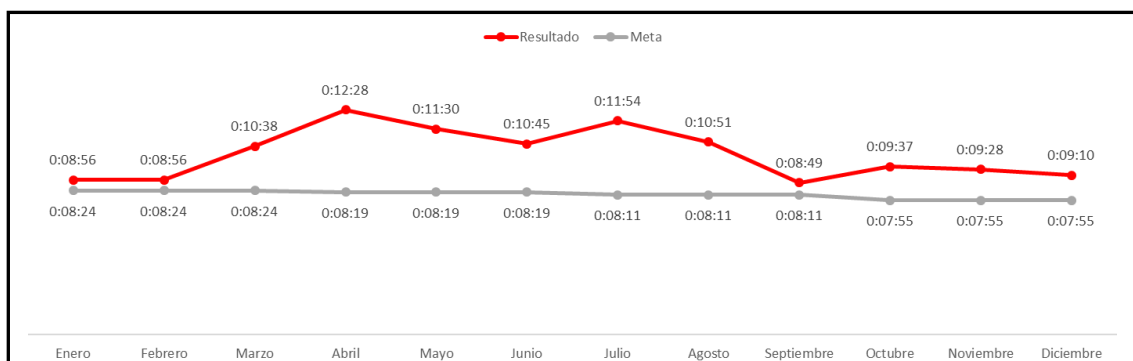
Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta del Centro Local Riobamba en el Tiempo de Respuesta de 06:49, tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 06:01**. (Información presentada en minutos y segundos mm:ss)



Fuente: Gestión Local de Estadística

Gestión Sanitaria

Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta en el Centro Local Riobamba en el Tiempo de Respuesta de 07:55, tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2020 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 09:10**. (Información presentada en minutos y segundos mm:ss)



Fuente: Gestión Local de Estadística

Violencia Intrafamiliar

Para el año 2020 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta en el Centro Local Riobamba en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:58, tras la gestión operativa del centro local en el año 2020 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:55** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Fuente: Gestión Local de Estadística

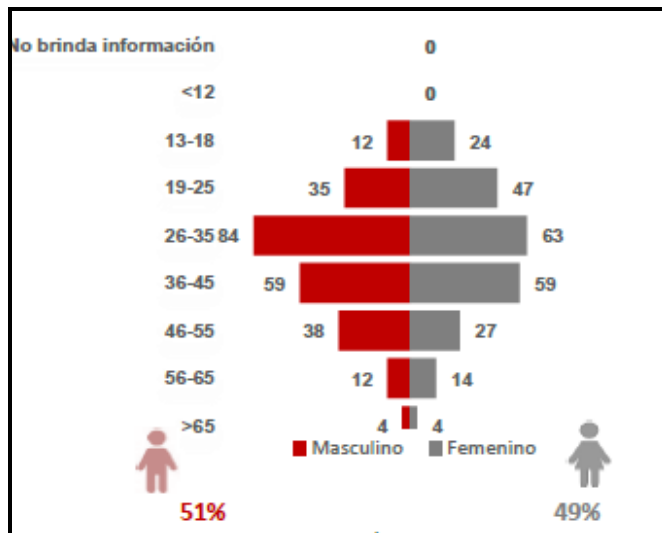
CONTROL DE CALIDAD

- En la Coordinación Zonal 3, se realizaron 7783 controles de calidad relacionados con llamadas no procedentes y videovigilancia, llamadas procedentes y proceso de despacho. Estos controles de calidad evidencian errores en cuanto a preguntas repetitivas e innecesarias, selección correcta del incidente, falla en recategorización y retroalimentación sin claridad.
- En la Coordinación Zonal 3, se realizaron 935 encuestas de Satisfacción Ciudadana efectivas de un total de 2451 llamadas realizadas, en las cuales indicaron que la unidad que solicitaron si llegó o que recibieron soporte telefónico. Dicho control muestra que un 83.4% de los ciudadanos encuestados se sienten satisfechos con el servicio brindado.

Centro Zonal (Ambato)

- Se realizaron 4610 controles de calidad relacionados con llamadas no procedentes y videovigilancia, llamadas procedentes y proceso de despacho. Estos controles de calidad evidencian errores en cuanto a preguntas repetitivas e innecesarias, selección correcta del incidente, falla en recategorización y retroalimentación sin claridad.
- Se recibieron 14 requerimientos ciudadanos de los cuales fueron 12 no procedentes y 2 quejas los mismos que fueron atendidos y gestionados oportunamente.
- Se recibieron 165 líneas suspendidas por mal uso del servicio, mediante la página web institucional, las mismas que fueron atendidas y gestionadas oportunamente.
- Se realizaron 482 encuestas de Satisfacción Ciudadana efectivas de un total de 1414 llamadas realizadas, en las cuales indicaron que la unidad que solicitaron si llegó o que recibieron soporte telefónico. Dicho control muestra que un 83.5% de los ciudadanos encuestados se sienten satisfechos con el servicio brindado.

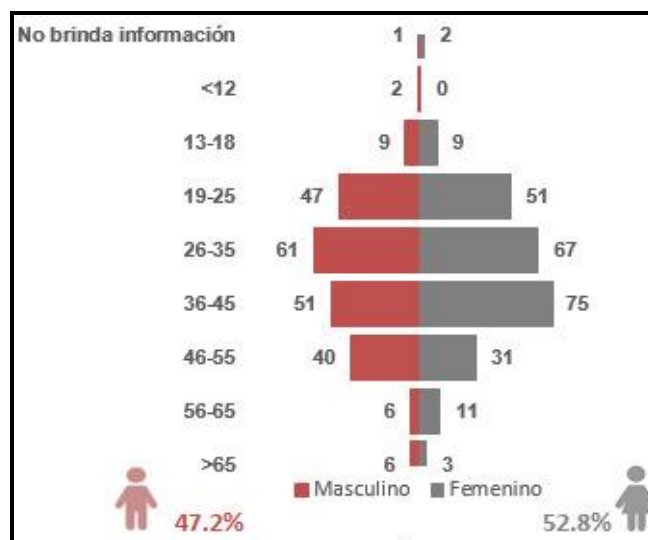
Encuestas efectivas clasificadas por edad y género.



Centro Local (Riobamba)

- Se realizaron 3173 controles de calidad relacionados con llamadas no procedentes y videovigilancia, llamadas procedentes y proceso de despacho. Estos controles de calidad evidencian errores en cuanto a preguntas repetitivas e innecesarias, selección correcta del incidente, falla en recategorización y retroalimentación sin claridad.
- Se realizaron 453 encuestas de Satisfacción Ciudadana efectivas de un total de 1037 llamadas realizadas, en las cuales indicaron que la unidad que solicitaron si llegó o que recibieron soporte telefónico. Dicho control muestra que un 83.2% de los ciudadanos encuestados se sienten satisfechos con el servicio brindado.

Encuestas efectivas clasificadas por edad y género.



ADiestramiento y Capacitaciones

ADiestramiento

La Coordinación Zonal 3 durante el año 2020, participo de dos procesos planificados de adiestramientos, en los cuales participaron personal operativo, administrativo y de las instituciones articuladas:

NRO.	ACTIVIDAD	NÚMERO DE PARTICIPANTES
1	CURSO BIOSEGURIDAD	109
2	SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	321

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, cuatro (4) eventos de capacitación gratuitos a 4 servidores pertenecientes al Centro Operativo Local ECU911 Riobamba, de las cuales se dio el cumplimiento del 100%, y veinte y dos (22) eventos de capacitaciones gratuitos a 92 servidores pertenecientes a la Coordinación Zonal 3 SIS ECU911 Ambato, de las cuales se dio el cumplimiento del 77%. Las capacitaciones que no se pudieron ejecutar se debe a que algunos temas de capacitación no ofertó ninguna institución pública.

El porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación 2020, de la Coordinación Zonal 3 Ambato y Riobamba, es del 88.50%.

Además se realizaron 16 eventos de capacitación gratuitos a 47 servidores dentro de las capacitaciones No Programadas, en la Coordinación Zonal 3 SIS ECU911 Ambato y 16 eventos de capacitación gratuitos a 61 servidores del Centro Operativo Local ECU911 Riobamba, 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.

GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL

1. Adecuación e implementación de 1 sala de distención y descarga emocional para los servidores del Centro Zonal Ambato y 1 sala de distención y descarga emocional para los servidores del Centro Local Riobamba.
2. Se elaboró 10 informes de visitas domiciliarias y hospitalarias a los servidores del Centro Zonal Ambato.

3. Elaboración y aprobación mediante plataforma SUT del Ministerio de Trabajo el Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
4. Actualización de la matriz de identificación y evaluación de riesgos laborales del Centro Zonal Ambato y Centro Operativo Local Riobamba.
5. Se realizó la coordinación con el Ministerio de Salud Pública para la evaluación psicológica del personal Administrativo y Operativo del Centro Operativo Local Riobamba.
6. Se elaboró 8 informes trimestrales del cumplimiento del plan de seguridad y salud ocupacional de la Coordinación Zonal 3 del Centro Zonal Ambato y el Centro Operativo Local Riobamba.
7. Se realizó 4 procesos de adquisición de insumos de bioseguridad que fueron dotados para el personal de los centros de trabajo de la Coordinación Zonal 3 del SIS ECU 911, (Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi y Pastaza)
8. Se realizó 8 capacitaciones referentes a prevención en temas de bioseguridad (COVID-19) para el personal del Centro Zonal Ambato y Centro Operativo Local Riobamba.
9. Se realizó 2 actualizaciones del Plan de Emergencia y Contingencia del Centro Zonal Ambato y del Centro Operativo Local Riobamba.
10. Se desarrolló un diagnóstico psicológico y de personalidad a los servidores y trabajadores del Centro Zonal Ambato y Centro Operativo Local Riobamba con el apoyo interinstitucional de la Universidad Politécnica Salesiana.

POLÍTICAS CUMPLIDAS

-Violencia de Género: El personal operativo capacitado a nivel Nacional en Violencia de género impartió una capacitación a todos los servidores de la Coordinación Zonal 3 los principales lineamientos sobre la Violencia de Género en la actualidad.

-Atención a grupos prioritarios / vulnerables: Se procedió conforme al Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076 de fecha 12 de marzo 2020 y directrices de la Dirección General del SIS ECU 91, con la aplicación del Teletrabajo Emergente para el personal administrativo y grupos prioritarios / vulnerables de la Coordinación Zonal 3 SIS ECU 911

-Gestión de Riesgos Laborales: Se Actualizó la matriz de identificación y evaluación de riesgos laborales del Centro Zonal Ambato y Centro Operativo Local Riobamba

-Atención de Llamadas: Se realizó la difusión del “Protocolo Interinstitucional para la atención de emergencias por posible Código ESPII” durante la emergencia sanitaria, al personal operativo y se hace hincapié se mantenga el prefijo de Código ESPII para las llamadas procedentes y no procedentes de consulta información; a fin de que el área de Análisis de Datos y Estadística pueda extraer la información para el análisis respectivo.

CONVENIOS SUSCRITOS

La Coordinación Zonal 3, realizó 5 (cinco) Convenios realizados con instituciones públicas y privadas.

- CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A, mismo que posee por objeto prestarse colaboración mutua de manera estratégica dentro de cada una de sus competencias.
- CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, mismo que posee por objeto prestarse colaboración mutua de manera estratégica dentro de cada una de sus competencias.
- CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PALLATANGA, mismo que posee por objeto prestarse colaboración mutua de manera estratégica dentro de cada una de sus competencias.
- CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ECUAVISIÓN, mismo que posee por objeto prestarse colaboración mutua de manera estratégica dentro de cada una de sus competencias.
- CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, mismo que posee por objeto prestarse colaboración mutua de manera estratégica dentro de cada una de sus competencias.

COOPERACIÓN NACIONAL

- **Demandas denuncias y/o querellas**

En la actualidad hemos instaurado tres denuncias ante la Fiscalía en las jurisdicciones de Riobamba, Guamote y Penipe, misma que se encuentran en Fase de investigación Previa, por paralización de servicio público.

De igual manera el 30 de noviembre del 2019 a las 12h00 aproximadamente, suscita un accidente de tránsito, donde resulta afectada la RIO-016-DOMO, para lo cual estamos siguiendo los trámites legales correspondientes según se desprende de la Investigación Previa Nro. 060101819120039, en la Fiscalía de Tránsito Nro. 2.

- **Oficios de respuesta para solicitudes formuladas por entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, dentro de su competencia**

88 Oficios, Memorandos, remitidos a las diferentes solicitudes presentadas por personas naturales, jurídicas, entidades públicas y privadas tanto nacionales y extranjeras.

- **Acuerdos de confidencialidad, convenios y comodatos**

16 Acuerdo de Confidencialidad, uso y cuidado de bienes asignados al personal de las salas operativas del Centro Local.

2 Declaraciones de Confidencialidad para los compañeros Estadísticos del Centro Local ECU 911.

8 Declaraciones de Confidencialidad, suscritos por el personal que ha ingresado a trabajar en las instituciones articuladas.

7 Acuerdos de Confidencialidad Mobile Locator.

- **Informes sobre procesos judiciales, administrativos y medios de resolución de conflictos, a pedido de las autoridades**

6 Criterios Jurídicos tanto en la aplicación de régimen disciplinario o contestando inquietudes laborales de las diferentes áreas y/o del señor Jefe Local así como Zonal.

GESTIÓN JURÍDICA

- **Número de respuestas en físico a los operadores de justicia.**

Se elaboraron 14 oficios de respuesta a operadores de justicia.

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

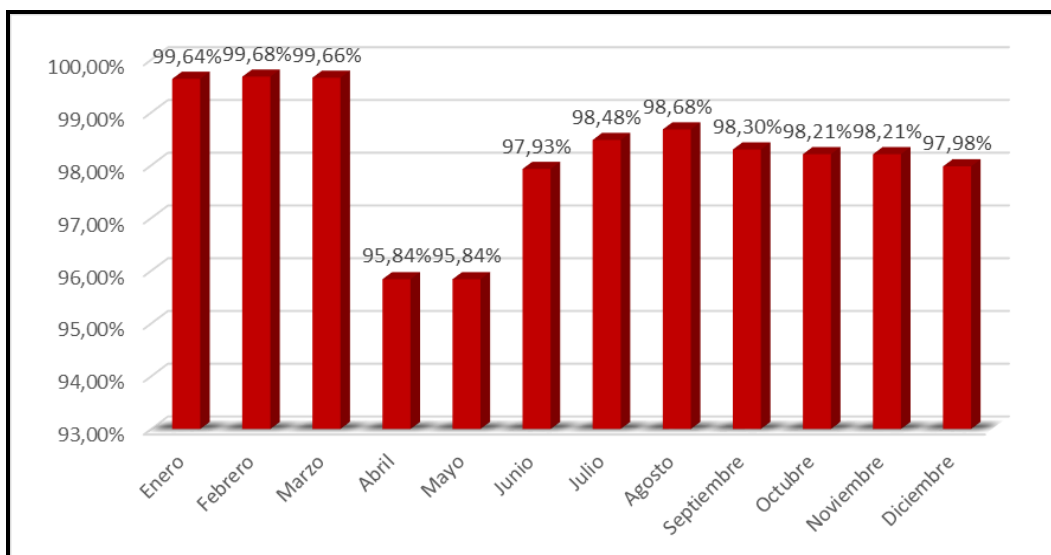
Se elaboraron 132 oficios dirigidos a la ciudadanía.

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

- **DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA ENERO – DICIEMBRE 2020.**

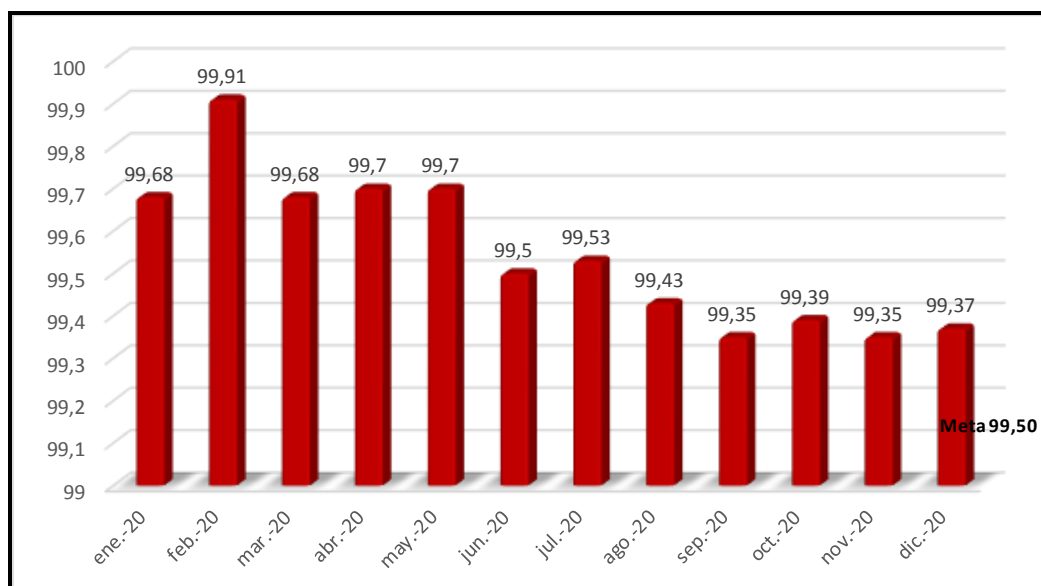
Centro Zonal (Ambato)

La disponibilidad de la plataforma tecnológica del Centro Zonal ECU 911 Ambato, es medido mensualmente a través del Gobierno por Resultados (GPR), a través del cumplimiento de los siguientes objetivos operativos:



Centro Local (Riobamba)

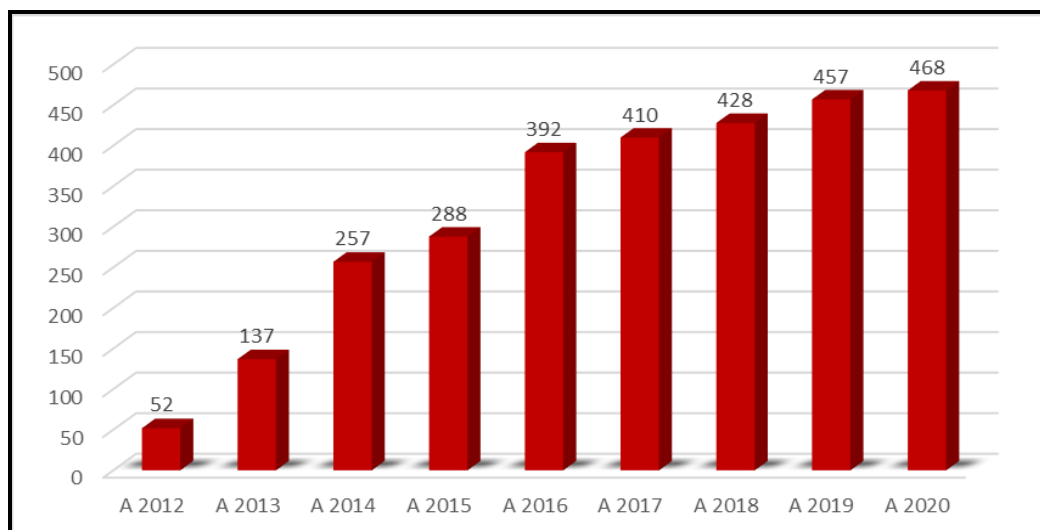
La disponibilidad de la plataforma tecnológica del Centro Operativo Local ECU 911 Riobamba, es medida mensualmente a través del Gobierno por resultados, a través del cumplimiento de los siguientes objetivos operativos.



- **INCREMENTO DE PUNTOS DE VIDEO VIGILANCIA**

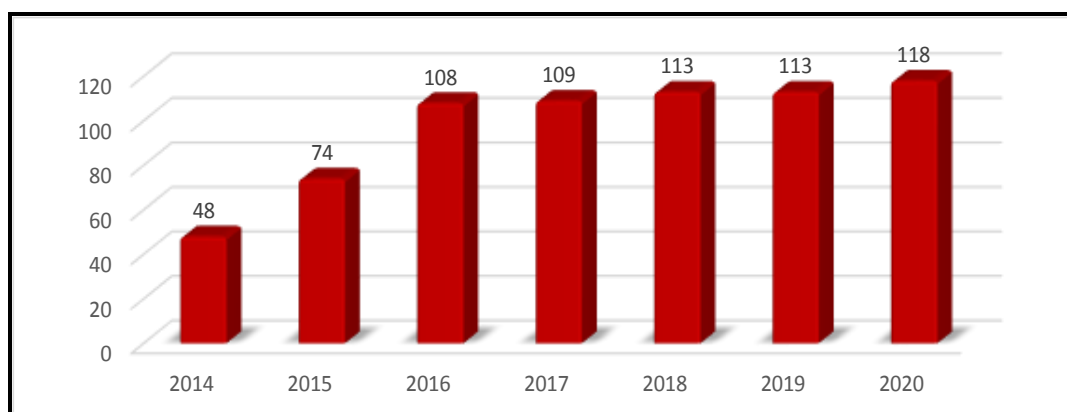
Centro Zonal (Ambato)

Enero-Diciembre 2020: Se cuenta con 430 cámaras operativas y 38 cámaras no operativas hasta el 31 de Diciembre de 2020, se registra a nivel histórico de incremento de puntos de video (2012 al 2020) lo siguiente:



Centro Local (Riobamba)

Enero-Diciembre 2020: Se cuenta con 118 cámaras instaladas a nivel de la provincia de Chimborazo, se registra un incremento a nivel histórico de puntos de video vigilancia desde el año 2014 al 2020 gracias a los convenios Marco firmados con los Gobiernos Autónomos descentralizados de la provincia de Chimborazo:



- **PROYECTOS TECNOLÓGICOS O INNOVACIÓN EJECUTADOS**

Se desarrolló 1 proyecto tecnológico:

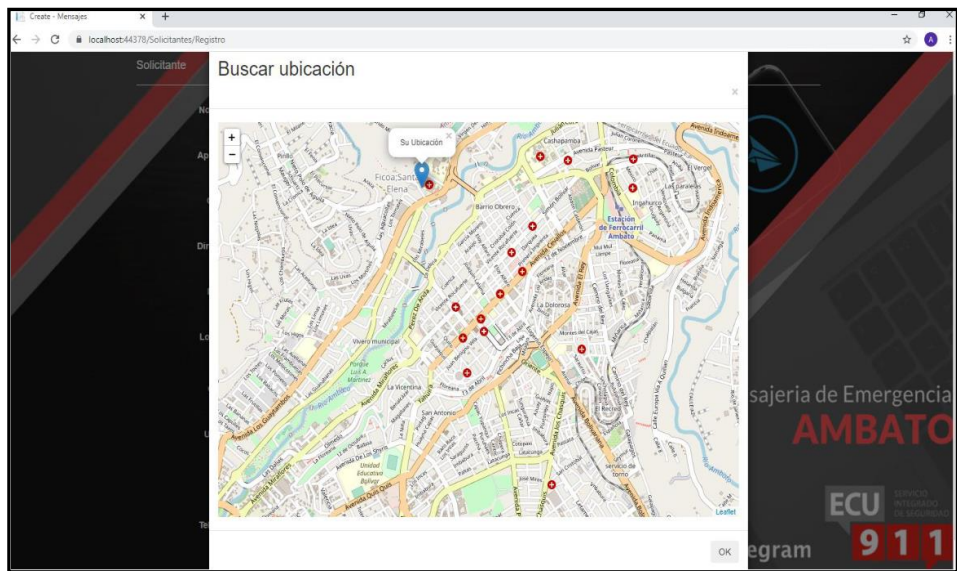
Nombre: Sistema de Alertas de Emergencias Móviles Geo referenciales (Desarrollo de Proyecto de Tesis del Sr. Israel Sevilla Estudiante de la Universidad de los Andes).

Descripción del Proyecto: Es un sistema de alertas de emergencia móvil geo referencial concebido con un sistema web con arquitectura cliente servidor enlazado a Google maps, que permitirá enviar situaciones de emergencia de los usuarios registrados s un grupo de personas de un sector.

% de Avance: 71 de las actividades planificadas. Se encuentra realizando pruebas con el sistema de mensajería WhatsApp.

Beneficio Obtenido:

La ciudadanía de un sector específico tendrá alertas de amenazas inminentes a la seguridad debido a un riesgo.



ACCIONES FRENTE AL COVID:

- La Coordinación Zonal 3, estableció una base sólida para un lugar de trabajo virtual seguro.
- El área de Tecnología y Soporte planteo acciones sobre los Ciberataques.
- El área de Planificación y Gestión Estratégica utilizó el sistema SIA para la realización de evaluaciones de calidad en método Teletrabajo y así dar cumplimiento a las metas establecidas por Planta Central.
- Se procedió conforme al Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2020-076 de fecha 12 de marzo 2020 y directrices de la Dirección General del SIS ECU 91, con la aplicación del Teletrabajo Emergente para el personal administrativo y grupos prioritarios / vulnerables de la Coordinación Zonal 3 SIS ECU 911.

- El área de Recursos Humanos, remitió comunicados al personal a través del correo institucional sobre la prevención y bioseguridad ante el COVID 19.
- El área de Seguridad y Salud Ocupacional realizó capacitaciones referentes a prevención en temas de bioseguridad (COVID-19) para el personal del Centro Zonal Ambato y Centro Operativo Local Riobamba.
- El área de Comunicación en sus vinculaciones con la comunidad (virtual), dio a conocer las principales normas de Bioseguridad.

TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS

Se habilitó el correo institucional para la Coordinación Zonal 3, SugerenciasCZ3 (SugerenciasCZ3.Rendiciondecuentas@ecu911.gob.ec) desde el 01 al 22 de abril del 2021, en el cual se recibió una pregunta de la ciudadanía:

- ¿Cuáles son las acciones que el ECU 911 Ambato ha ejecutado para erradicar la violencia de género?, by [milton130187@gmail.com]

3.2 Ejecución Presupuestaria

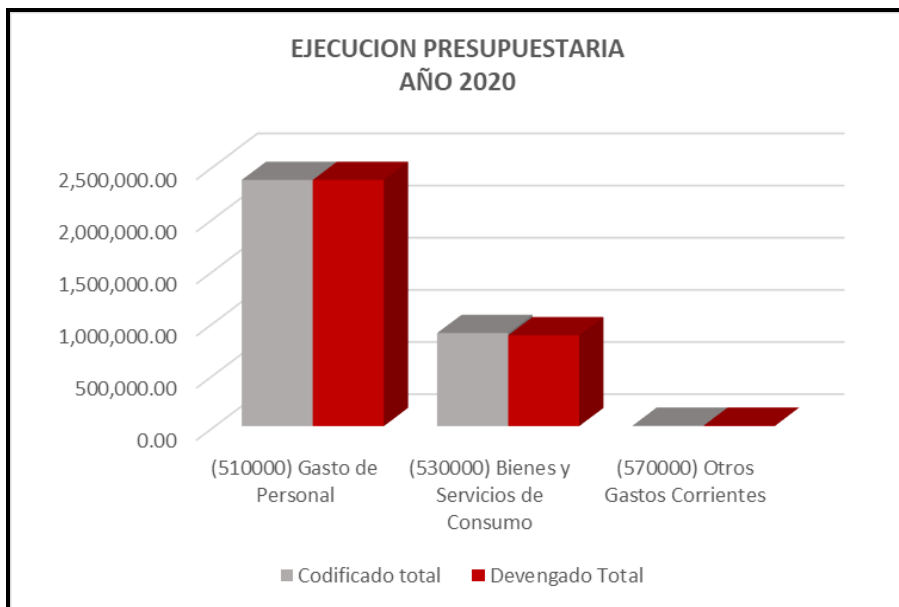
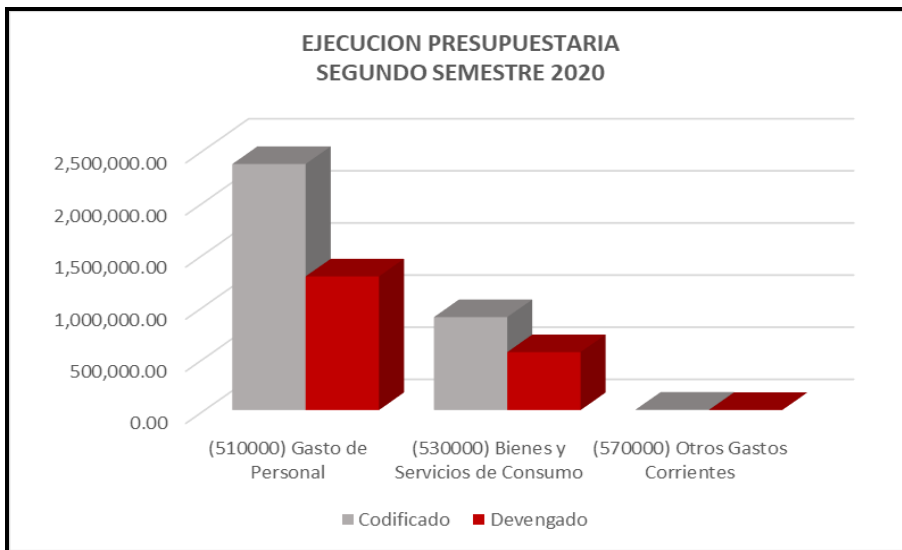
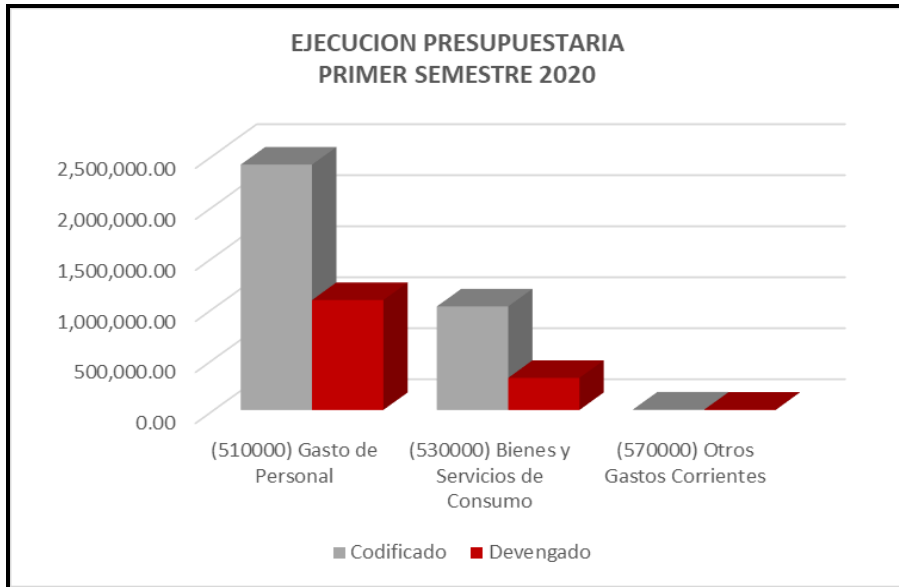
Gasto Permanente por grupo de gasto (1 de enero al 31 de diciembre 2020)

La Coordinación Zonal 3 del SIS ECU 911 en los meses de enero a junio se contó con un valor codificado de \$ 3,425,245.23 y se ejecutó un valor de \$ 1,395,992.05, y de julio a diciembre con un valor codificado de \$ 3,257,491.33 y ejecutado de \$ 1,840,235.56, y en total del año se ejecutó un valor de \$ 3,236,227.61 con un porcentaje de ejecución de 99.35%.

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	2,440,219.00	2,360,906.18	2,360,906.18	100,00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	670,100.00	892,292.03	871,028.31	97,62%
(570000) Otros Gastos Corrientes	3,520.00	4,293.12	4,293.12	100,00%
Total	3,113,839.00	3,257,491.33	3,236,227.61	99,35%

Elaborado por: Gestión Financiera Zonal

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

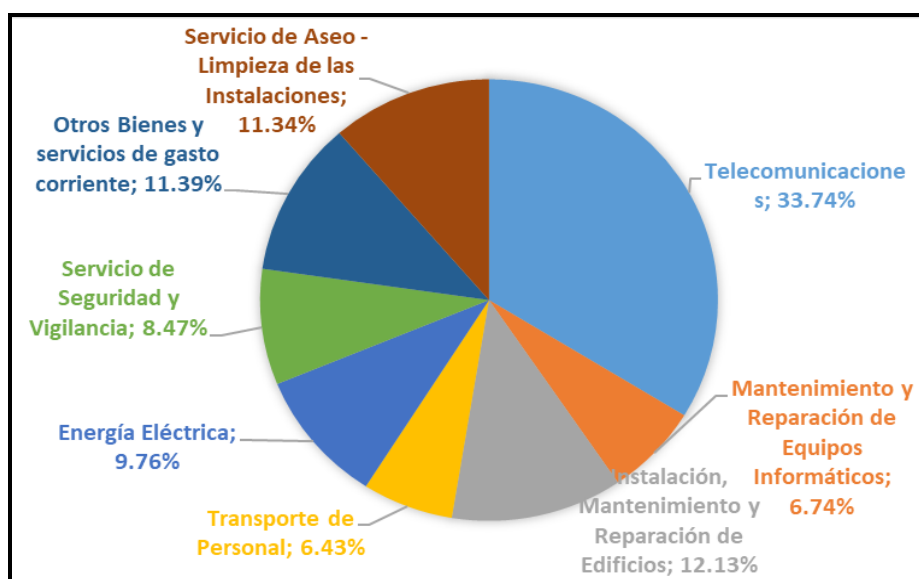


Principales Rubros Ejecutados en Gastos Permanentes (Sin Considerar Gastos de Personal)

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	293,896.48
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	58,686.88
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	105,623.79
Transporte de Personal	55,994.58
Energía Eléctrica	85,049.24
Servicio de Seguridad y Vigilancia	73,794.00
Otros Bienes y servicios de gasto corriente	99180.56
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	98,802.78
Total	871,028.31

Elaborado por: Gestión Financiera Zonal

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF



Elaborado por: Gestión Financiera Zonal

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

3.3 Contratación Pública de Obras y Servicios

En el cuadro a continuación se detalla los diferentes procesos de contratación de obras y compras públicas de bienes y servicios ejecutados durante el año 2020:

Tipo de contratación	Adjudicados		Finalizados		Link al medio de verificación
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	
Ínfima Cuantía	21	30.839,80	21	30839.80	https://www.ecu911.gob.ec/informacion-rendicion-de-cuentas-y-formulario-zona-3/
Subasta Inversa Electrónica	11	356.739.15	11	356.739.15	https://www.ecu911.gob.ec/informacion-rendicion-de-cuentas-y-formulario-zona-3/

Catálogo Electrónico	7	78.774,86	7	78.774,86	https://www.ecu911.gob.ec/informacion-rendicion-de-cuentas-y-formulario-zona-3/
Total	39	810.213,21	39	810.213,21	

3.4 Adquisición y enajenación de bienes

Principales adquisiciones y enajenaciones de bienes

Nombre del Bien	Cantidad	Valor	Observación
BIENES SUJETOS A CONTROL/FUENTE DE PODER	1	\$1254.40	Repuestos utilizados en el servicio de mantenimiento correctivo del sistema contra incendios de la Coordinación Zonal 3 SIS ECU 911
BIENES SUJETOS A CONTROL/BATERÍA	2	\$828.40	

Durante el ejercicio fiscal 2020 la Coordinación Zonal 3, realizó incorporación de bienes de acuerdo al siguiente detalle:

Centro Zonal (Ambato)

	Detalle de Bienes	Valor
Donación del GAD Ambato	47 cámaras de Video Vigilancia	\$ 84,600.00
Donación del GAD Cevallos	02 cámaras de Video Vigilancia	\$3,800.00
Donación China CONTRATO CHN-ECU 2016 No. 03	01 Ascensor Hidráulico	\$4,175.26
Incorporación de Bienes (Traspaso de Saldos desde Ecu Quito)	02 Vehículos (01 Camioneta Chevrolet Luv D Max y 01 Gran Vitara SZ)	\$5,127.00
Incorporación de Bienes	30 Computadores marca COMPAQ	\$19,487.70
Reclasificación de Bienes	228 bienes	\$100,430.03

Centro Local (Riobamba)

	Detalle de Bienes	Valor
Incorporación de Bienes (Traspaso de Saldos desde Ecu Quito)	41 Sillas ergonómicas	\$45,387.00
Incorporación de Bienes (Traspaso de Saldos desde Ecu Quito)	02 Vehículos (01 Camioneta Chevrolet Luv D Max y 01 Gran Vitara SZ)	\$6,607.23

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 pagado y/o minutos pagados	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:	0	0	0	0	0	No aplica
Prensa:	0	0	0	0	0	No aplica
Televisión:	0	0	0	0	0	No aplica
Medios digitales:	0	0	0	0	0	No aplica

✓ Vinculación con la Comunidad

- **122 Vinculaciones** a nivel de la zona 3, en la cual se socializó el modelo de gestión y operatividad del ECU 911 y por la coyuntura de la emergencia sanitaria se impartieron medidas de bioseguridad a empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc., obteniendo como beneficiarios a **5.718 personas**.



- **266 notas comunicacionales efectuadas**, difundidas en distintos medios de comunicación de las provincias de Cotopaxi, Chimborazo, Tungurahua y Pastaza e incluso en medios nacionales e internacionales sobre la operatividad del ECU 911 en la zona 3.

- **4 campañas de comunicación**, el buen uso del 9-1-1, y medidas bioseguridad.



- **6.695 publicaciones en twitter** tanto en las cuentas ECU 911 Ambato y ECU 911 Riobamba.

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
No	No Aplica	No Aplica	No Aplica
No	No Aplica	No Aplica	No Aplica

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
Ninguna	No Aplica	No Aplica	No Aplica

4 CONCLUSIONES

- Llamadas recibidas
La coordinación Zonal 3 recibió 1.160.581 llamadas; de las cuales el 40.9% (474.671) fueron llamadas de categorización como Mal uso del servicio y 11.639 Emergencias relacionadas con violencias intrafamiliar.

- Atención de emergencias
Se ha coordinado la atención de 370.828 emergencias en la Coordinación Zonal, 73,6% son de Seguridad Ciudadana, 16,9% son de Gestión Sanitaria y 5,6% son de Tránsito y Movilidad.
- Tiempos de Respuesta
Los tiempos de respuesta presentan ciertos problemas para el cumplimiento de las metas debido a la falta de recursos, en los servicios de Gestión Sanitaria y Seguridad Ciudadana.
- Total de vinculaciones y campañas realizadas
Se desarrollaron 122 eventos de vinculación en la Coordinación Zonal 3 durante el periodo de gestión, dando a conocer la operatividad del SIS ECU 911 a la ciudadanía, el modelo de gestión y por la coyuntura de la emergencia sanitaria se impartieron medidas de bioseguridad a empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc; y 4 campañas realizadas sobre el buen uso del 911 y medidas bioseguridad.
- Índice de Satisfacción
La Coordinación Zonal 3 obtuvo un índice de satisfacción ciudadana de 83.4% de las personas encuestadas quienes se encuentran satisfechas con el servicio que brinda el ECU 911.
- Número de proyecto tecnológicos ejecutados
Se está realizando las respectivas pruebas con éxito un proyecto tecnológico, el cual fue aprobado por la Coordinación Zonal 3, el beneficiario es la ciudadanía de un sector específico el cual tendrá alertas de amenazas inminentes a la seguridad debido a un riesgo.
- Total de cámaras
En la coordinación Zonal 3, se observa un gran incremento de cámaras de video vigilancia desde el año 2012 hasta el 2020 gracias a los convenios marco existente entre el SIS ECU 911 Ambato- Riobamba y los GADs cantonales de la jurisdicción.
- Otros relevantes.
Durante el periodo de gestión se desarrolló 266 notas comunicacionales efectuadas, difundidas en distintos medios de comunicación de las provincias de Cotopaxi, Chimborazo, Tungurahua y Pastaza e incluso en medios nacionales e internacionales sobre la operatividad del ECU 911 en la zona 3.
- Se desarrolló 6.695 publicaciones en twitter tanto en las cuentas ECU 911 Ambato y ECU 911 Riobamba
- El presupuesto ejecutado en el año 2019 fue de 99.86% comparado con la ejecución del año 2020 que fue de 99.35%.

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por: Ing. Gabriela Núñez	Cargo: Analista de Planificación y Gestión Estratégica	Firma:
Revisado por: Ing. Cristina Montero	Cargo: Coordinadora Zonal 3	Firma:
Aprobado por: Ing. Cristina Montero	Cargo: Coordinadora Zonal 3	Firma: