

SIS ECU 911 CENTRO ZONAL 1 – IBARRA

Reporte Específico – Sondeo de Opinión y Aportes Ciudadanos - Rendición de Cuentas 2020

1. Introducción

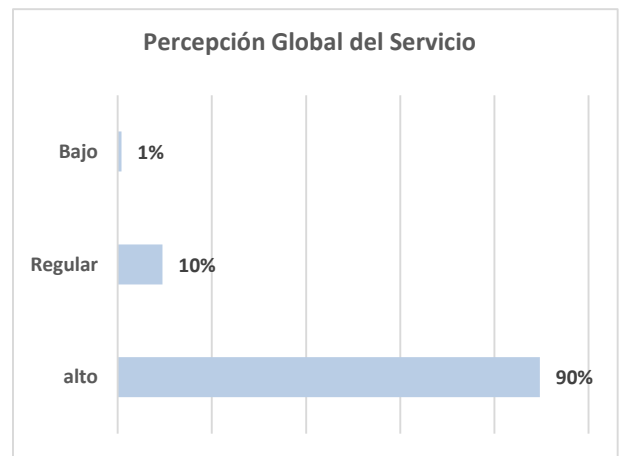
En el desarrollo del siguiente Reporte Específico se presentan los resultados del análisis de participación ciudadana en el evento de Rendición de Cuentas 2020 de la Coordinación Zonal 1 ECU 911 realizado en la Sala de Capacitación del Centro Zonal Ibarra y transmitido de manera virtual, debido a la Pandemia que seguimos atravesando por el COVID 19; fue transmitida a partir de las 09h00 del jueves 06 de mayo del 2021. Este documento permite medir el nivel de convocatoria, analizar los aportes ciudadanos y evaluar la organización del evento a través de un Sondeo de Opinión, con miras a continuar ejecutando acciones de mejora.

2. Resultados del Sondeo de Opinión – Rendición de Cuentas 2020

El Sondeo de Opinión aplicado al Evento de Rendición de Cuentas 2020 fue una iniciativa en búsqueda de evaluar tres aristas: 1. Percepción del servicio que brinda el ECU 911 a la ciudadanía, 2. Aportes ciudadanos en las Áreas de Llamadas, Despacho, Videovigilancia y Periféricos, y 3. Organización y desarrollo del evento. Ciento veinte y siete (127) ciudadanos aportaron con su opinión, mediante una encuesta virtual debido a la pandemia que estamos atravesando.

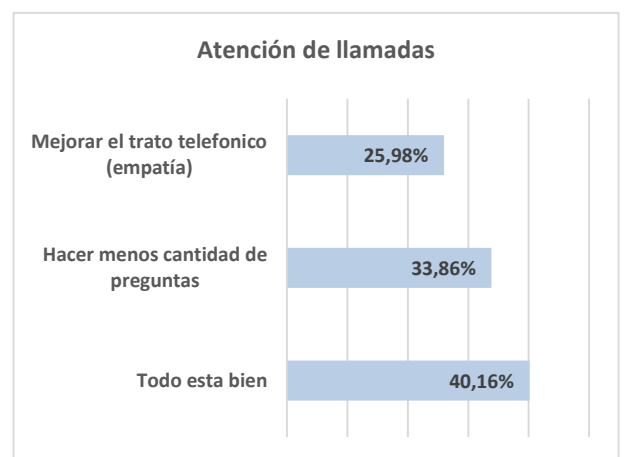
Nivel de Percepción Ciudadana del Servicio

En relación al nivel de percepción del servicio, el 90% de los participantes consideran como alto el nivel en cual el ECU 911 ha mejorado la atención de Emergencias en la Zona 1, mientras que el 10% considera que fue regular y el 1% bajo.



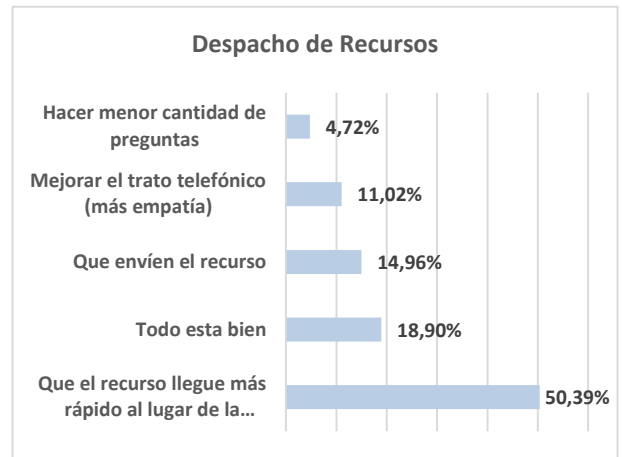
Aportes Ciudadanos: Atención de Llamadas

El 40,16% de los participantes manifestaron que dentro del Área de Llamadas todo está bien, el 33,86% indicaron que se debe hacer menos cantidad de preguntas, mientras que el 25,98% sugirió mejorar el trato telefónico (más empatía).



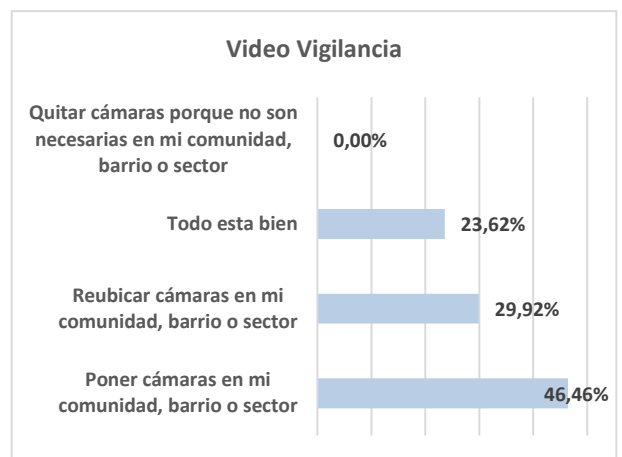
Aportes Ciudadanos: Despacho de Recursos

El 50,39% de los ciudadanos participantes del evento manifestaron que el recurso debe llegar más rápido al sitio, el 18,90% dice que todo está bien, el 14,96% que envíen el recurso, el 11,02% dice que debe mejorar el trato telefónico por parte del personal de las Instituciones Articuladas (Más empatía) y el 4,72% que se debe hacer menor cantidad de preguntas.



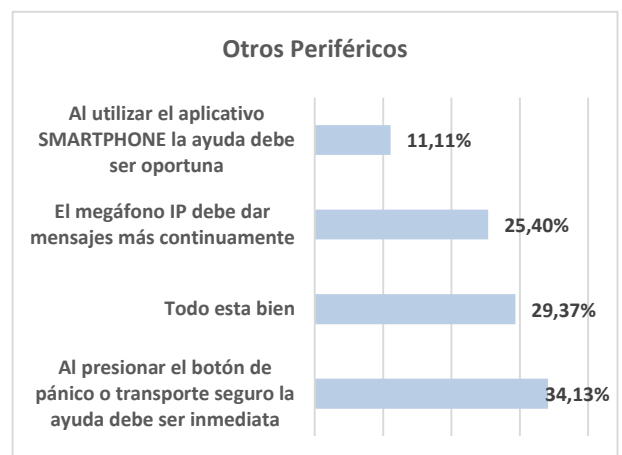
Aportes Ciudadanos: Videovigilancia

Los participantes del evento concuerdan en un 46,46% que para mejorar el servicio de Videovigilancia es necesario instalar más cámaras en sus comunidades, el 29,92% sugieren reubicar ciertas cámaras, el 23,62% manifiesta que todo está bien.



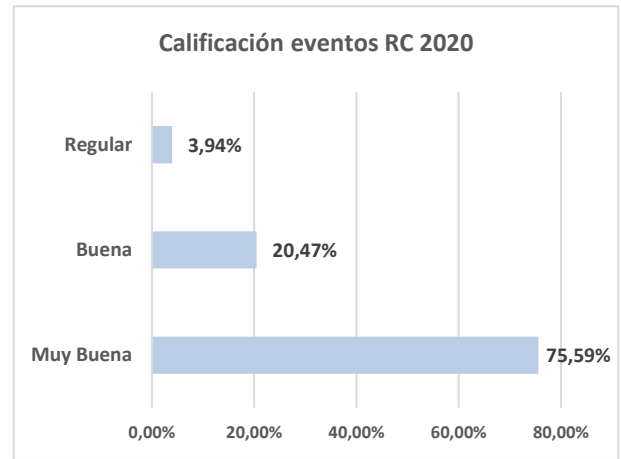
Aportes Ciudadanos: Otros Periféricos

El 34,13% de participantes al evento manifestó que al presionar el botón de pánico la ayuda debe ser inmediata el 29,37% manifiesta que todo está bien, el 25,40% sugiere que el megáfono IP debe dar mensajes más continuamente y el 11,11% sugiere que al utilizar la aplicación Smartphone la ayuda debe ser oportuna.



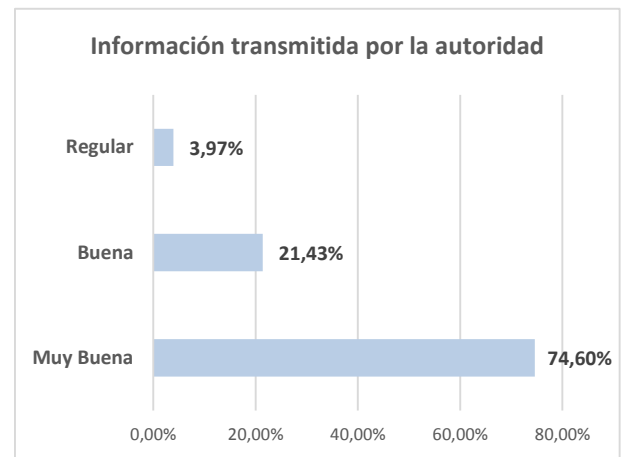
Calificación de la Organización y Desarrollo General del Evento:

El 75,59% calificó a la organización y desarrollo general del evento como muy buena, el 20,47% como buena y apenas el 3,94% como regular; validándose a través de la aceptación de la ciudadanía que la metodología con la que se llevó el evento fue adecuada y funcional, pese a ser de manera virtual.



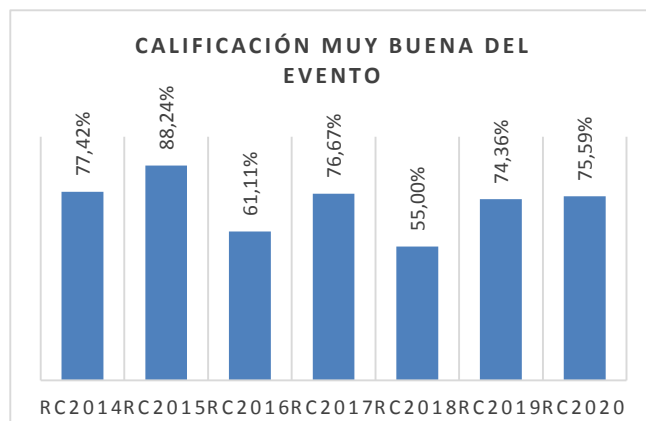
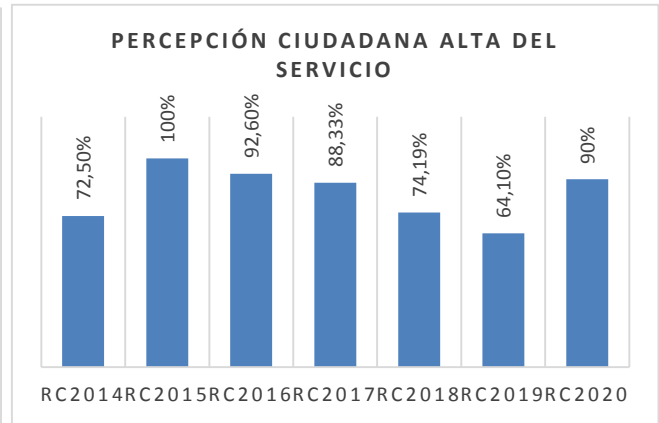
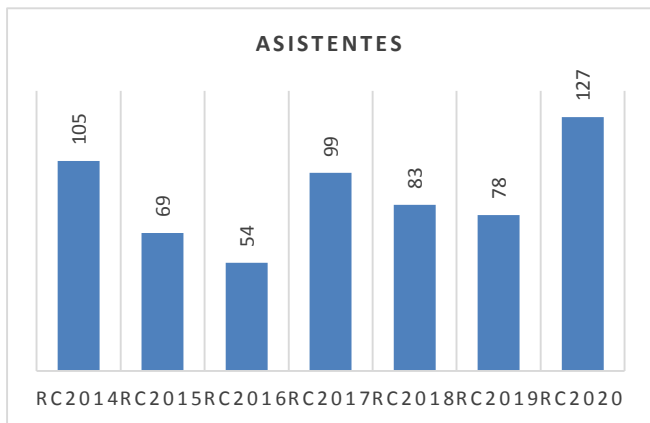
Calidad de la información Transmitida por la Autoridad:

El 74,60% calificó a la información transmitida por el Señor Coordinador Zonal 1 como muy buena, mientras que el 21,43% calificó como buena y el 3,97% como regular.




3. Anexos:

3.1. Evolución anual de la participación ciudadana en el Evento de Rendición de Cuentas



3.2. Ficha de Sondeo de Opinión y Aportes Ciudadanos – Evento de Rendición de Cuentas 2020 - ECU 911 Coordinación Zonal 1 (Encuesta y Tabulación virtual)

	ECU 911 - COORDINACIÓN ZONAL 1 RENDICIÓN DE CUENTAS 2020 (ENCUESTA VIRTUAL) APORTES CIUDADANOS
---	---

Estimado Ciudadano, estamos interesados en recibir sus aportes para mejorar la gestión del ECU 911.

Agradecemos su participación marcando con una "X" por pregunta en los temas relevantes para Ud., que desea sean mejorados por el ECU 911. En caso de no conocer uno o varios temas, NO es necesario llenar toda la ficha.

PERCEPCIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

1. ¿En que nivel considera que la implementación del ECU 911 ha mejorado la atención de emergencias en la Zona 1, y particularmente en la Provincia?

Alto Regular Bajo

ATENCIÓN DE LLAMADAS (Persona que contesta la llamada: ¿ECU 911 cuál es su emergencia?)

2. ¿En que aspecto considera que debe mejorar la atención de los funcionarios del ECU 911 que contestan la primera llamada?

Todo esta bien	<input type="text"/>
Hacer menor cantidad de preguntas	<input type="text"/>
Mejorar el trato telefónico (más empatía)	<input type="text"/>

DESPACHO DE RECURSOS (Instituciones de primera respuesta articuladas al ECU 911)

3. ¿En que aspecto considera que debe mejorar la atención de los funcionarios de las instituciones de primera respuesta que despachan recursos desde el ECU 911?

Todo esta bien	<input type="text"/>
Mejorar el trato telefónico (más empatía)	<input type="text"/>
Hacer menor cantidad de preguntas	<input type="text"/>
Que el recurso llegue más rápido al lugar de la emergencia	<input type="text"/>
Que envíen el recurso	<input type="text"/>

VIDEO VIGILANCIA (Evaluadores ECU 911 e instituciones articuladas)

4. ¿En que aspecto considera que debe mejorar el servicio de video vigilancia?

Todo esta bien	<input type="text"/>
Poner cámaras en mi comunidad, barrio o sector	<input type="text"/>
Quitar cámaras porque no son necesarias en mi comunidad, barrio o sector	<input type="text"/>
Reubicar cámaras en mi comunidad, barrio o sector	<input type="text"/>

OTROS PÉRIFERICOS (Transporte Seguro, Botón de pánico, aplicativo SMARTPHONE y megafonía IP)

5. ¿En que aspecto considera que deben mejorar estos mecanismos de alerta articulados al ECU 911?

Todo esta bien	<input type="text"/>
Al presionar el botón de pánico o transporte seguro la ayuda debe ser inmediata	<input type="text"/>
Al utilizar el aplicativo SMARTPHONE la ayuda debe ser oportuna	<input type="text"/>
El megáfono IP debe dar mensajes más continuamente	<input type="text"/>

SONDEO DE OPINIÓN DEL EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

6. ¿Cómo califica nuestro evento de rendición de cuentas?

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

7. Considera que la información transmitida por la autoridad fue:

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala