



**ECU** SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD  
**911**

*línea ÚNICA para emergencias!*

**ECU** SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD  
**911**

**COORDINACIÓN ZONAL 5 y 8**

**RENDICIÓN DE CUENTAS 2021**



## INDICE

1.	ANTECEDENTES.....	3
2.	DATOS GENERALES.....	3
2.1.	Conformación del Equipo de Trabajo.....	3
2.2.	Datos generales.....	4
2.3.	Cobertura institucional.....	5
2.4.	Participación Ciudadana.....	6
2.5.	Mecanismos de Control Social.....	6
3.	PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	6
3.1	Planes Operativos Anuales.....	6
3.2	Ejecución Presupuestaria.....	32
3.3	Contratación Pública de Obras y Servicios.....	34
3.4	Adquisición y enajenación de bienes.....	34
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	35
3.6	Compromisos asumidos con la comunidad.....	39
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	39
4	CONCLUSIONES.....	39

## 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 – Centro Zonal Samborondón, ha definido el procedimiento y actividades a cumplir en relación a la Rendición de Cuentas 2021.

El proceso metodológico determinado para la rendición de cuentas del periodo 2021, a realizarse en el 2022, 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 2021 del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911.

## 2. DATOS GENERALES

### 2.1. Conformación del Equipo de Trabajo

Mediante Memorando N°. Memorando Nro. SIS-CZ5-8-2022-0045-M, de fecha 31 de enero 2022 se realizó la designación del equipo de trabajo para la Rendición de Cuentas del año 2021, 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 5 y 8	Ronald Danilo Tamayo Belalcázar

### 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 5 y 8
Período del cual rinde cuentas:	2021

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:	<b>X</b>

REPRESENTANTE LEGAL:	
Nombre del o la representante legal de la institución:	Ronald Danilo Tamayo Belalcázar
Cargo del o la representante legal de la institución:	Coordinador Zonal 5 y 8 del SIS ECU 911
Fecha de designación:	31 de enero de 2022
Correo electrónico:	ronald.tamayo@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	043709443

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Mayra López Medranda
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal
Fecha de designación:	31 de enero de 2022
Correo electrónico:	mayra.lopez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0992224230

<b>RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:</b>	
Nombre del o la responsable:	Mayra López Medranda
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal
Fecha de designación:	31 de enero de 2022
Correo electrónico:	mayra.lopez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0992224230

### 2.3. Cobertura institucional

<b>COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:</b>	
<b>COBERTURA</b>	<b>N.- DE UNIDADES</b>
Zonal	1
Regional	2
Provincial	5

<b>COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:</b>					
<b>NIVEL</b>	<b>N.- DE UNIDADES</b>	<b>COBERTURA</b>	<b>N. USUARIOS</b>	<b>GÉNERO</b>	<b>NACIONALIDADES O PUEBLOS</b>
Zonal		Guayas	4.267.893	Hombres: 2'115.400 Mujeres: 2'152.493	Mestizo, Indígena, Blanco, Afroamericano, Montubio, otros.
Provincial		Santa Elena	384.102	Hombres: 195.386 Mujeres: 188.716	Mestizo, Indígena, Blanco, Afroamericano, Montubio, otros.
Regional		Galápagos	31.600	Hombres: 456.945 Mujeres: 442.687	Mestizo, Indígena, Blanco, Afroamericano, Montubio, otros.
Provincial		Bolívar	206.771	Hombres: 100.960 Mujeres: 105.811	Mestizo, Indígena, Blanco, Afroamericano, Montubio, otros.
Provincial		Los Ríos	899.632	Hombres: 16248 Mujeres: 15352	Mestizo, Indígena, Blanco, Afroamericano, Montubio, otros.

## 2.4. Participación Ciudadana

Planificación participativa	SI/NO	Link al medio de verificación
Se han implementado mecanismos de participación ciudadana para la formulación de planes y políticas	NO	N/A
Se coordina con las instancias de participación existentes en el territorio	NO	N/A

Mecanismos de participación ciudadana	Ponga sí o no	Link al medio de verificación
Consejo Ciudadanos Sectoriales	No	N/A
Diálogos periódicos de deliberación	No	N/A
Consejo Consultivo	no	N/A
Agenda pública de Consulta a la ciudadanía	No	N/A
Audiencia pública	No	N/A
Otros	Vinculación	<a href="https://www.ecu911.gob.ec/">https://www.ecu911.gob.ec/</a>

## 2.5. Mecanismos de Control Social

Mecanismos de control social generados por la comunidad	Ponga sí o no	Link al medio de verificación	Observaciones
Veedurías ciudadanas	No	N/A	N/A
Observatorios ciudadanos	No	N/A	N/A
Comités de usuarios	No	N/A	N/A
Defensorías comunitarias	No	N/A	N/A
Otros	N/A	N/A	N/A

## 3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

### 3.1 Planes Operativos Anuales

#### - Objetivos:

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

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

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

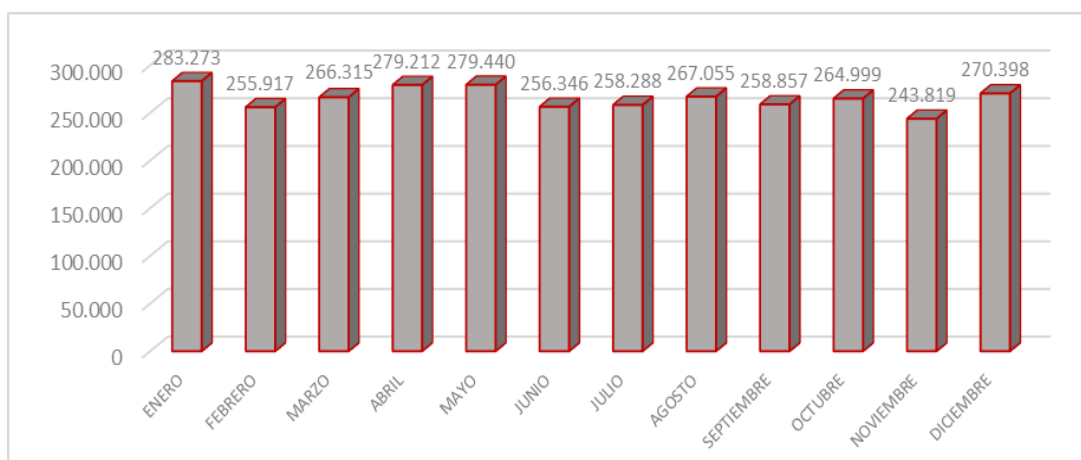
Incrementar la efectividad del ciclo de planificación estratégica y operativa y su monitoreo permanente; así como mejorar la calidad de los procesos y servicios institucionales.

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

- **Resultados Relevantes:**

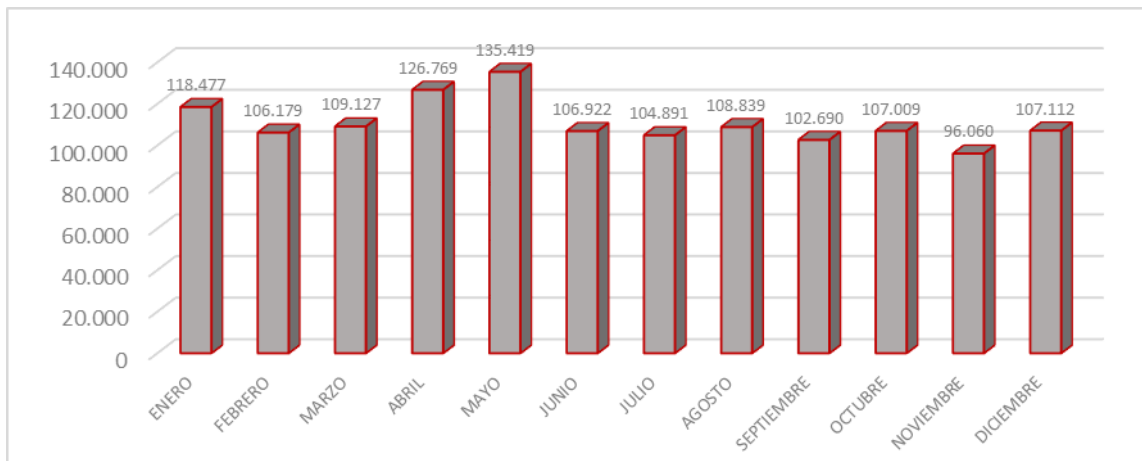
**ACCIONES OPERATIVAS**

- **Total de llamadas recibidas (por tipo de alerta mensual) Una breve explicación** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2021 es de **3'183.919** de las cuales el **55,04%** corresponden a llamadas de buen uso y el **44,96%** a llamadas de Mal Uso. El mayor volumen de alertas se registró en el mes de enero (**283.273**).



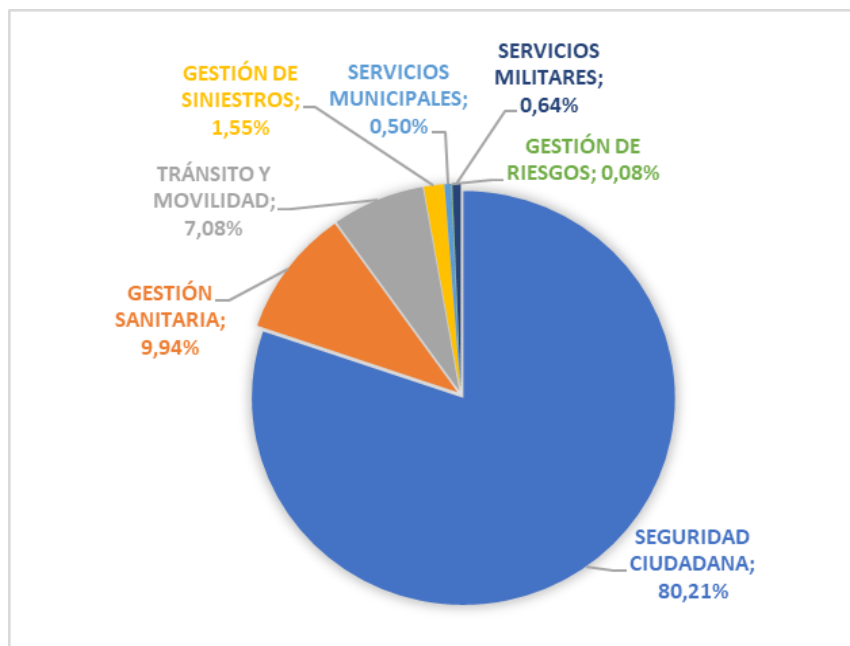
Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas

- **Total de emergencias coordinadas** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2021, se gestionaron un total de **1'329.494** emergencias. El mayor volumen de emergencias se gestionó en el mes de mayo 2021 (**135.419**).



Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas

- Las emergencias por servicio indican que el **80,21%** son de **Seguridad Ciudadana**, **9,94%** son de **Gestión Sanitaria**, **7,08%** son de **Tránsito y Movilidad**, **1,55%** son de **Gestión de Siniestros**, **0,50%** son de **Servicios Municipales**, **0,64%** son de **Servicio Militar** y **0,08%** son de **Gestión de Riesgos**.



Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas



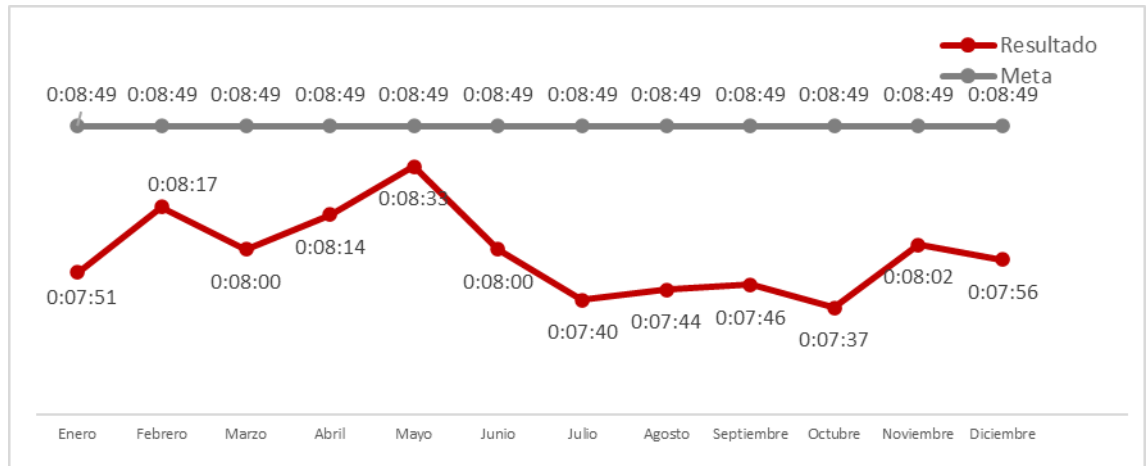
- **Tiempo de Respuesta (1ro de enero al 31 de diciembre de 2021)**

- **Centro Zonal Samborondón**

**Seguridad Ciudadana**

- **Seguridad Ciudadana**

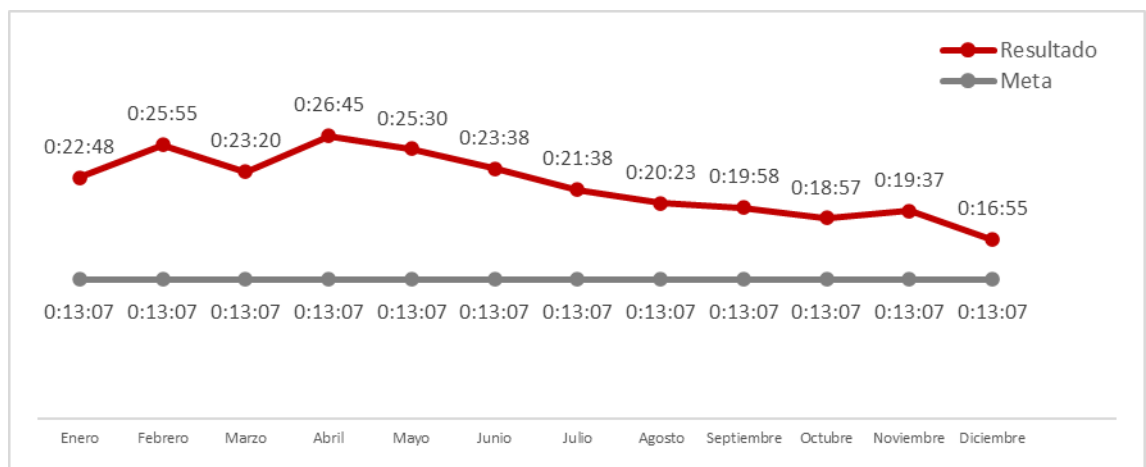
Durante el periodo analizado, el tiempo de respuesta para emergencia de Seguridad Ciudadana estuvo por debajo de la meta establecida de 8 minutos con 49 segundos.



Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas

- **Gestión Sanitaria**

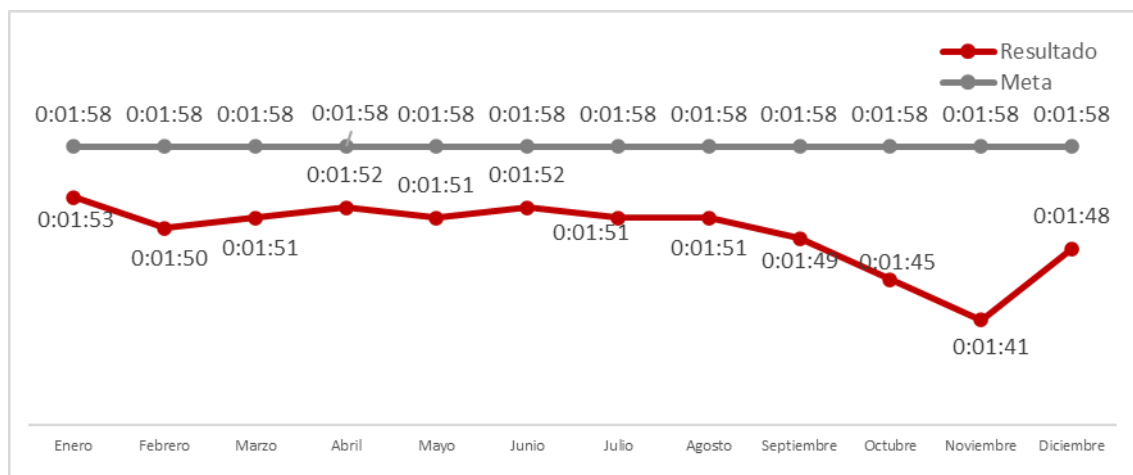
Durante el periodo analizado, el tiempo de respuesta para emergencias de Gestión Sanitaria, estuvo por encima de la meta planificada, con una tendencia a la baja en los últimos meses.



Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas

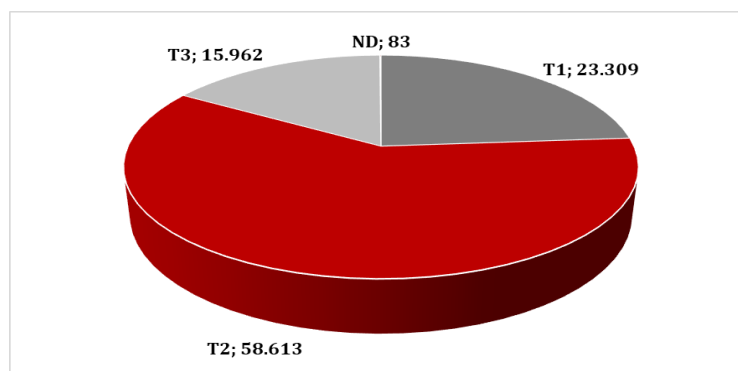
- Violencia Intrafamiliar**

Durante el periodo analizado, el tiempo de atención de alertas donde se reporta Violencia Intrafamiliar fue de 1 minuto con 58 segundos (00:01:58), lo cual estuvo por debajo de la meta planificada.



Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas

- 23.309 eventos T1 detectados, 58.613 eventos T2, y 15.962 eventos T3** a través de las cámaras de video vigilancia (gráfico en círculo)

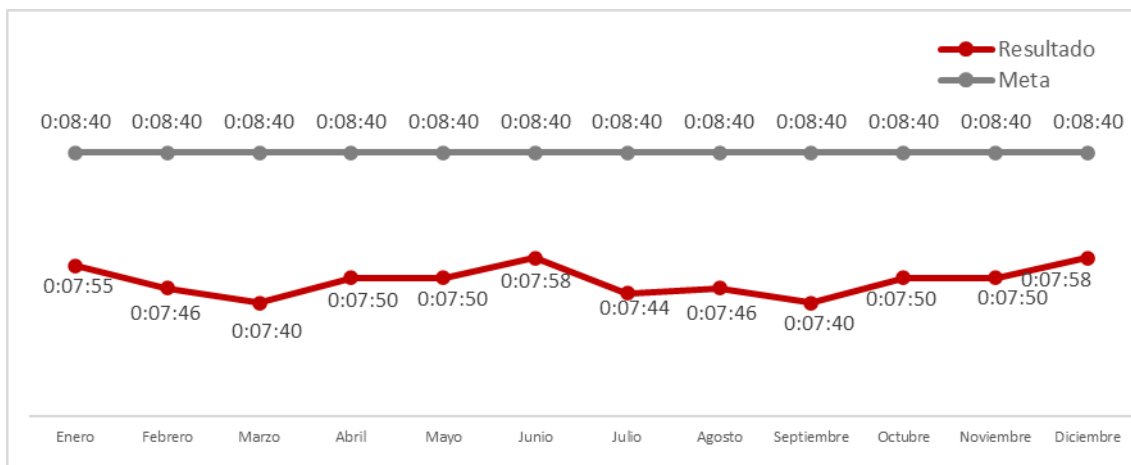


Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas

### Centro Local Babahoyo

- Seguridad Ciudadana**

Durante el periodo analizado, el tiempo de respuesta para emergencia de Seguridad Ciudadana estuvo por debajo de la meta establecida de 8 minutos con 40 segundos.



Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas

- Gestión Sanitaria**

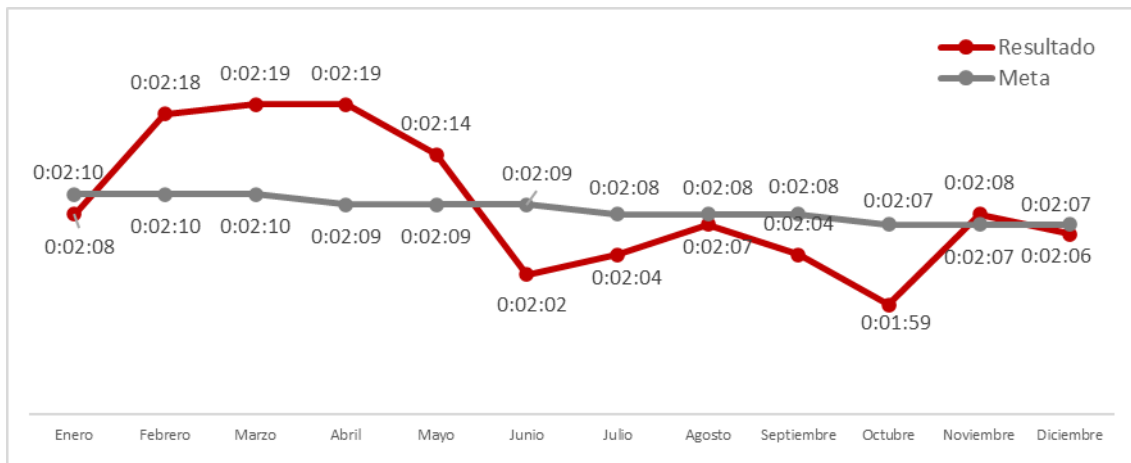
Durante el periodo analizado, el tiempo de respuesta para emergencias de Gestión Sanitaria, estuvo por encima de la meta planificada, con una tendencia a la baja en los últimos meses.



Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas

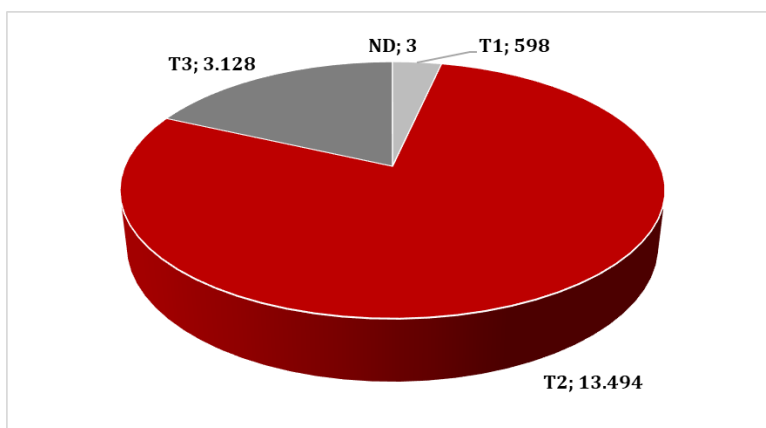
- Violencia Intrafamiliar**

Durante el periodo analizado, el tiempo de atención de alertas donde se reporta Violencia Intrafamiliar fue de 1 minutos con 58 segundos (00:01:58), lo cual estuvo por debajo de la meta planificada.



Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas

- **598 eventos T1 detectados, 13.494 eventos T2, y 3.128 eventos T3** a través de las cámaras de video vigilancia (gráfico en círculo)

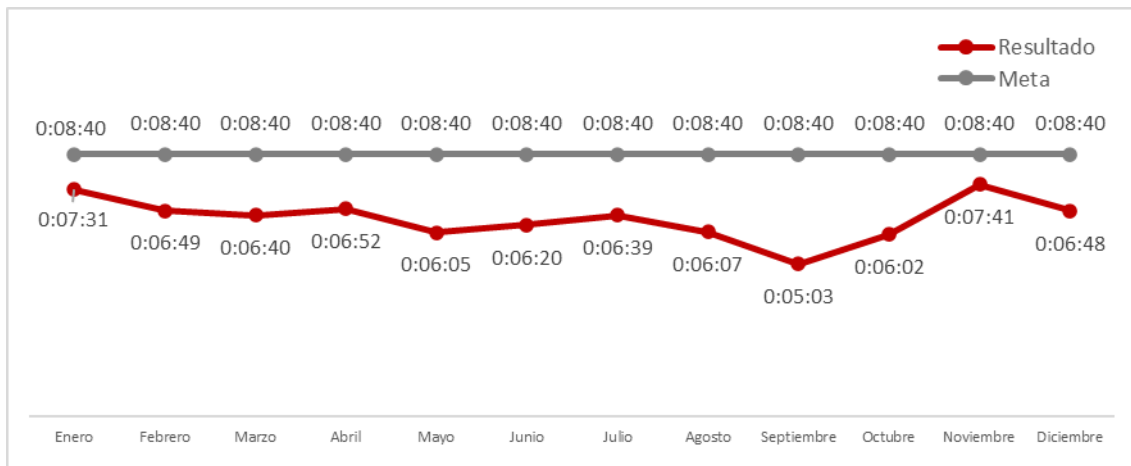


Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas

### Centro Local San Cristóbal

- **Seguridad Ciudadana**

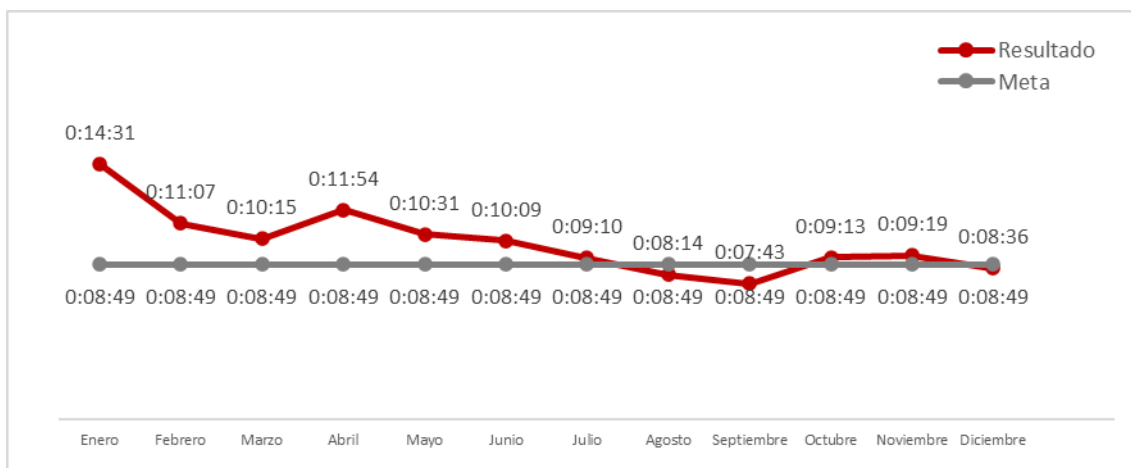
Durante el periodo analizado, el tiempo de respuesta para emergencia de Seguridad Ciudadana estuvo por debajo de la meta establecida de 8 minutos con 40 segundos.



Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas

- Gestión Sanitaria**

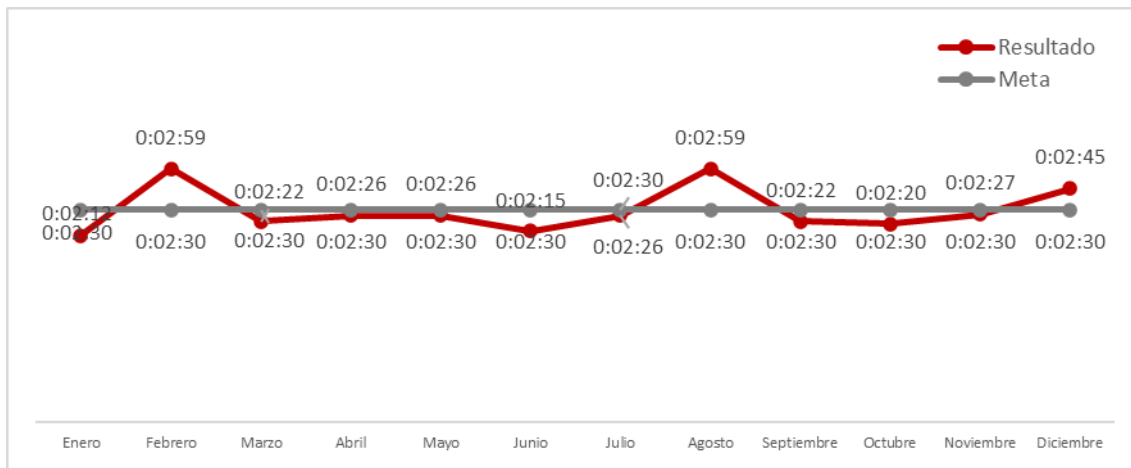
Durante el periodo analizado, el tiempo de respuesta para emergencias de Gestión Sanitaria, estuvo variable pero cercano a la meta establecida.



Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas

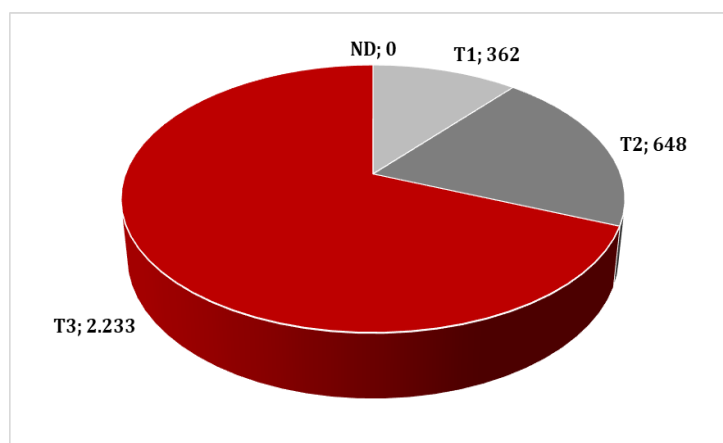
- Violencia Intrafamiliar**

Durante el periodo analizado, el tiempo de atención de alertas donde se reporta Violencia Intrafamiliar fue de 2 minutos con 28 segundos, lo cual refleja un cumplimiento estuvo por debajo de la meta planificada.



Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas

- **362 eventos T1** detectados, **648 eventos T2**, y **2.233 eventos T3** a través de las cámaras de video vigilancia (gráfico en círculo)



Fuente: Dirección Zonal de Estadísticas

### ECU Guayaquil

Se mantiene en operación, gracias al convenio de cooperación suscrito y vigente, entre el SIS ECU 911 y la Corporación de Seguridad Ciudadana de Guayaquil.

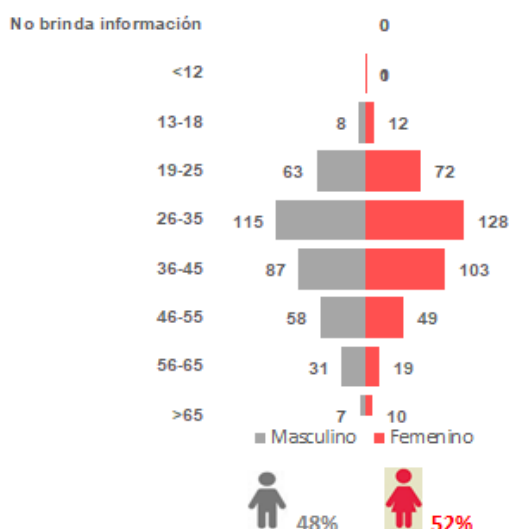
Desde el 1ro de enero al 31 de diciembre de 2021, ECU Guayaquil atendió **1'498.628** alertas y coordinó **642.110** emergencias con las instituciones articuladas al servicio.

## CONTROL DE CALIDAD

**ECU SAMBORONDÓN**, realizó las siguientes acciones del 1 de Enero al 31 de diciembre 2021:

- **6.112 Controles de Calidad**, realizados por el personal de Planificación y Gestión Estratégica del Centro Zonal Ecu 911 Samborondón. Los controles de calidad evidencian los cumplimientos y mejoras continuas ante los procedimientos de atención de las emergencias, brindando al usuario tiempo de calidad, propio de la respuesta efectiva, atención y empatía emocional ante la emergencia.
- **1.504 Encuestas de Satisfacción Ciudadana** Se tomó una muestra de 764 y en la tabulación y análisis se refleja que la Satisfacción Ciudadana tiene una aceptación del 85,55% con respecto a la efectividad del servicio que brinda.

### Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo



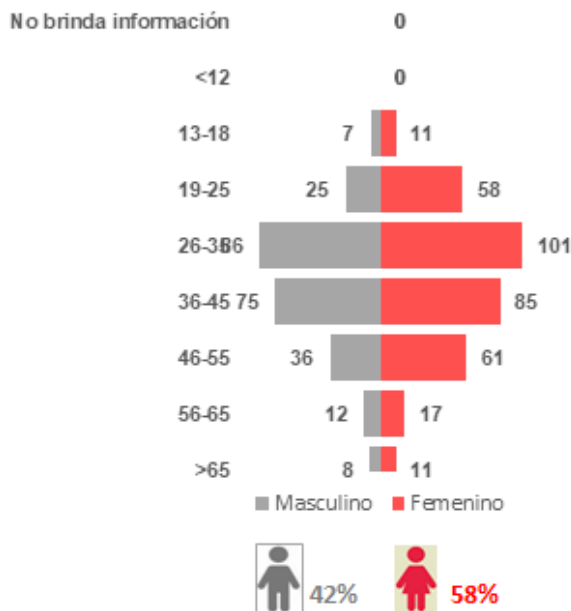
Fuente: Gestión Zonal de Planificación y Gestión Estratégica

**ECU SAN CRISTÓBAL**, realizó las siguientes acciones del 1 de Enero al 31 de diciembre 2021:

- **2.959 Controles de Calidad**, realizados por el personal de Calidad del Centro Local Ecu 911 San Cristóbal, Los controles de calidad evidencian que la atención de la emergencia carece de cualidades propias de la atención y servicio de calidad al usuario en el sentido de brindar tiempo de calidad, propio de la respuesta efectiva a la emergencia y atención empatía emocional ante la emergencia.

- **1.078 encuestas de Satisfacción Ciudadana**, a nivel nacional. Se tomó una muestra de 598 y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación de apenas el 85,5% con respecto a la efectividad del servicio que brinda.

### Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo

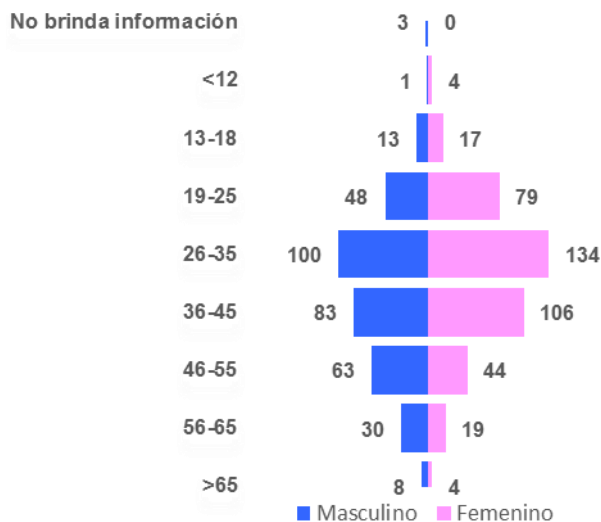


Fuente: Gestión Zonal de Planificación y Gestión Estratégica

**ECU BABAHOYO**, realizó las siguientes acciones del 1 de Enero al 31 de diciembre 2021:

- **5.852 Controles de Calidad**, realizados por la Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica (personal de calidad) al área de llamadas, video y despacho del Centro Local ECU 911 Babahoyo. Los controles de calidad evidencian que la atención de la emergencia carece de cualidades propias de la atención y servicio de calidad al cliente en el sentido de brindar tiempo de calidad, propio de la respuesta efectiva a la emergencia y atención empatía emocional ante la emergencia.
- **756 encuestas de Satisfacción Ciudadana**, Se tomó una muestra de 376 para el primer semestre y de 380 para el segundo semestre de medición y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación del 83.4% con respecto a la efectividad del servicio que brinda.





Fuente: Gestión Zonal de Planificación y Gestión Estratégica

## ADiestRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

De enero a diciembre de 2021

NRO.	ACTIVIDAD	META PLANIFICADA	META ALCANZADA
1	Personas Adiestradas Centro Zonal 5 y 8	718	<b>718</b>

Tabla 1: **Personas adiestradas**

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS CENTRO ZONAL 5 Y 8					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
173	35	413	97	-	718
24%	5%	58%	14%	%	<b>100%</b>

Tabla 2: **Grupos objetivos adiestrados del Centro Zonal 5 y 8**

### CAPACITACIÓN

Sobre la base de la planificación se han ejecutado **70 eventos de capacitación gratuitos** a nivel de Zona 5 y 8 en el período de enero-diciembre 2021, 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.

- El Centro Zonal 5 y 8, procedió a socializar la MATRIZ DE PLANIFICACIÓN ANUAL DE ADIESTRAMIENTOS ACADÉMICOS correspondiente al año 2021.
- **Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período julio-diciembre 2021, 7 eventos de capacitación gratuitos a 718 servidores en el Centro Zonal 5 y 8 Samborondón**, 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. Se realiza el detalle de las capacitaciones efectuadas:
  - Curso Virtual "Manejo de Crisis y Técnicas Básicas Para Contención Emocional en la Atención y Coordinación de Emergencias"
  - Curso Virtual "Liderazgo y Trabajo en Equipo de equipos vinculados en la atención de emergencias"
  - Curso Virtual "Identificación de Riesgos Psicosociales y Estrategias para la Atención y Coordinación de Emergencias"
  - Curso Virtual "El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para Servidores de la Institución"
  - Curso Virtual "EMERCON" Emercon Emergency Condition
  - Curso "Formador de Instructores en el Sistema Automatizado de Entrega de Información - Función Judicial SAEI-FJ"
  - Curso Sistema Automatizado de Entrega de Información para el personal Función Judicial SAEI-FJ"

### ***CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS***

El Centro Zonal Samborondón participó en el tercer proceso de Certificación de Competencias durante el 13 y 14 de mayo del 2021 en el cual se **postularon 26 personas**; de los cuales **21 personas se certificaron**, dos personas no se certificaron y tres personas no asistieron.


Así mismo, se realizó una sesión para la entrega de los certificados por parte del Coordinador Zonal en la que se contó con la participación del personal certificado.

### **GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL y ACCIONES FRENTE AL COVID-19:**

- El departamento de Seguridad y Salud Ocupacional gestiona la Campaña de Vacunación de la primera dosis para combatir el COVID 19 en el mes de mayo del 2021. Con el apoyo del Ministerio de Salud pública, se logró vacunar a todos los servidores / trabajadores del ECU 911 Samborondón.
- El departamento de Seguridad y Salud Ocupacional gestionó la Campaña de vacunación de la segunda dosis para combatir el Covid-19 en el mes de Agosto del 2021. Con la ayuda del Ministerio de Salud Pública, se logró vacunar a todos servidores / trabajadores del ECU 911 Samborondón.

- El departamento de Seguridad y Salud Ocupacional gestionó la Campaña de vacunación de la de la primera, segunda y tercera dosis para combatir el virus Covid-19 en mes diciembre, y así aplicar la dosis de refuerzo todos los servidores / trabajadores del ECU 911 Samborondón.
- Mediante la Vigilancia a la Salud de los Servidores / Trabajadores, se realizaron los exámenes médicos periódicos ocupacionales del 2021 por medio del IESS.
- El departamento de Seguridad y Salud Ocupacional gestionó la Revisión de los exámenes médicos ocupacionales con el doctor asignado por el IESS, dando conocimiento a los servidores/trabajadores de su estado de salud.
- En el mes de septiembre del 2021, se realizó la Campaña de uso y consumo de Drogas, con el tema específico de, cómo controlar la adicción al tabaco.
- El departamento de Seguridad y Salud Ocupacional gestionó en el mes de octubre la capacitación de Obesidad vs Hipertensión para el personal del ECU 911 Samborondón con la ayuda del doctor especialista en Cardiología de la Clínica de Guayaquil.
- En el mes de diciembre del 2021, se realiza una capacitación del Uso correcto de un extintor móvil, direccionada al personal operativo y administrativo del ECU 911 Samborondón.
- Implementación de un programa Psicosocial con los servidores / trabajadores desde el mes de junio hasta diciembre del 2021, llamado Escucha Profesional, misma que consistió en aplicar charlas de Psicología Clínica a los servidores / trabajadores del ECU 911 Zonal 5 y 8, con la ayuda de estudiantes de la Facultad de Psicología Clínica de la Universidad Católica de Guayaquil, con el objetivo de las descargas emocionales de los Servidores tanto operativos y administrativo, y así mejor el ambiente de trabajo dentro y la calidad de vida de todos.
- Evaluación a los servidores / trabajadores para el programa de prevención del riesgo psicosocial con la metodología ISTAS 21, con el objetivo de identificar los factores de riesgos psicosociales que se han desarrollado de acuerdo a nuestras actividades laborales.
- Se realizaron 200 fichas Socioeconómicas a todos los Servidores / Trabajadores del ECU 911 Samborondón.
- Se realizaron 10 visitas domiciliarias por parte de Trabajo Social.
- Difusión de campañas de Bioseguridad, con el objetivo de Disminuir la propagación y contagio de virus entre los funcionarios del ECU 911 tanto en su lugar de trabajo, recorridos de traslado e inclusive en su domicilio.

- Teletrabajo Emergente a personal de grupo prioritario (embarazadas, lactantes, discapacidad), siguiendo las directrices emitidas por el MDT y el SIS ECU 911.
- Dotar del material académico necesario para la ejecución de la capacitación en el curso virtual desarrollado para el efecto.
- Asegurar la participación de los funcionarios en la capacitación mediante el seguimiento de los Coordinadores Académicos de cada Centro ECU 911.
- Violencia de Género: Desarrollar habilidades cognitivas en los servidores públicos del ECU 911, Policía Nacional y Ministerio de Salud Pública para la recepción y atención de alertas de emergencia relacionadas con violencia de género, garantizando la evaluación y atención inmediata de estas alertas de manera prioritaria.
- Estrategia en el Ámbito de Salud Mental: Desarrollar habilidades cognitivas en las y los funcionarios que forman parte del Servicio Integrado ECU 911 e Instituciones Articuladas, para la recepción y atención de alertas en emergencias relacionadas con intentos de suicidio, así como, estrategias de cuidado y autocuidado de los intervinientes.
- Desarrollar destrezas de atención telefónica ante intentos o amenazas de suicidio.
- Promover la evaluación y atención eficaz de personas que reporten intentos suicidas.
- Dar seguimiento individual al personal que estuvo contagiado con COVID 19 a través de apoyo psicológico.
- Sanitación y Limpieza de las consolas de las salas operativas. Se realiza la limpieza con alcohol y papel desechable a todo el centro zonal.
- Dotación de Alcohol a todo el personal del ECU911.

DESCRIPCIÓN	DETALLE
<p>Campañas de Vacunación contra el COVID-19 al personal operativo y administrativo de todo el ECU 911, incluyendo las instituciones articuladas.</p>	

Vacunas primera, segunda y tercera dosis.



Exámenes Ocupacionales 2021



Capacitación De Obesidad vs. Hipertensión



Capacitación del Uso Correcto de un Extintor Móvil



Sanitización de todas las áreas de oficinas administrativas y operativas del ECU 911 Samborondón



Sanitización del área de Operaciones



## **POLÍTICAS CUMPLIDAS**

### **Violencia de Género**

- La Coordinación Zonal 5 y 8 SIS ECU 911, durante el mes de marzo del 2021, delegó a un representante de la Dirección Zonal de Operaciones para participar en la mesa técnica cantonal de Guayaquil para socializar y articular el plan nacional de prevención y erradicación de violencia contra la mujer.
- En el mes de abril del 2021 se participó en la cumbre cantonal de Samborondón para socializar y articular el plan nacional de prevención y erradicación de violencia contra la mujer, así mismo, se participó en la mesa técnica cantonal de Milagro para la socialización de las acciones ejecutadas como parte del plan nacional para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres.
- De forma adicional durante el mes de diciembre del 2021 se remitió información a la Secretaria de Derechos Humanos para la elaboración del Plan de Contingencia Zonal para activación de los puntos de referencia para atención de casos emergentes de violencia contra mujeres o el núcleo familiar.
- Así mismo, durante el primer semestre del 2021 el personal del ECU 911 Guayaquil realizó el Curso Virtual de Violencia de Género, con la finalidad que cuenten con los

conocimientos necesarios que le permitan atender de manera oportuna los temas relacionados a violencia de género.



### Gestión de Riesgos

- La Coordinación Zonal 5 y 8, durante el mes de diciembre del 2021, participó en el curso presencial Sistema Básico de Comando de Incidentes realizado por Policía Nacional, en el cual se contó con la presencia del personal de las instituciones articuladas tales como CTE, MSP, Bomberos, PP.NN, Prefectura del Guayas, esto con el objetivo de proporcionar herramientas a los Servidores frente a un desastre y que se establezca un Puesto de Mando Unificado para la toma de decisiones.



### Atención de Llamadas:

- La Coordinación Zonal durante el año 2021 realizó las gestiones correspondientes para brindar charlas con Especialistas en temas de salud mental, efectuando sesiones prácticas que permitieron concienciar al personal la atención oportuna que debe brindarse a la ciudadana que reporta emergencias al 911, temas como la Gestión Efectiva de las Emociones y el Desarrollo Personal, se trataron durante las charlas.



Para el fortalecimiento del convenio con el **ECU Guayaquil**, se han realizado las siguientes acciones:

- Integración de la plataforma SAEIF-J, para el envío de la información a la Función Judicial de audios, fichas y videos para la atención de las emergencias.
- Acompañamiento con los servidores del ECU Samborondón en el Centro Local ECU Guayaquil para la aplicación de la política de intercambio de información.
- Participación en los procesos académicos de acuerdo a la planificación remitida por la subdirección técnica de doctrina.
- Elaboración de protocolos para la atención y despacho de emergencias con el acompañamiento de la dirección nacional de operaciones.
- Homologación de cuenta de Twitter entre Centro Zonal ECU 911 Samborondón y Centro Local ECU GYE para el reporte de las emergencias.
- Implementación de un plan piloto para realizar los Controles de Calidad de las emergencias que recibe el ECU Guayaquil.
- Implementación de un plan piloto de Encuesta de Satisfacción Ciudadana.



## CONVENIOS SUCRITOS

### Centro Local Babahoyo

- **19 convenios interinstitucionales** reportados en el Sistema Integral de Aplicaciones SIA, suscritos con GAD's, y Universidades, con el objetivo de garantizar el pago de conectividad, e instalación de cámaras, fortaleciendo al servicio de video vigilancia en territorio y beneficiarse de una colaboración mutua para el desarrollo de estudios, investigaciones, vinculación y procedimientos que apoyen acciones prioritarias de la gestión del SIS ECU 911 y de las instituciones de educación superior.
- **1 convenio de Cooperación Interinstitucional No.1**, entre SIS ECU 911 y el GAD del Cantón Quevedo (GADM-Q) para la repotenciación de la Sala Operativa ECU 911 Quevedo.

## COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

- Firma de Convenio de Cooperación Interinstitucional entre SIS ECU 911 y la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos ELECGALAPAGOS, para atención a la video vigilancia con uso de carros canastas y conectividad de la institución ELECGALAPAGOS, se implementó 3 cámaras de video vigilancia llegando hasta la Isla Floreana, misma por primera vez tiene una cámara de video vigilancia ECU 911.
- Informes de incivildades para la construcción de ordenanza municipal del Cantón San Cruz para libadores, así también para el uso de mascarillas en los cantones San Cristóbal, Santa Cruz e Isabela.
- Se realizaron 48 reuniones de coordinación institucional por la pandemia COVID-19, contando con la asistencia permanente del Comité de Operaciones de Emergencias provincial y cantonales.
- Por la seguridad turística, se realizaron al menos 17 mesas técnicas para articular estrategias y mejoras en atención de emergencias con MSP, Bomberos, FFAA, DGAC (Dirección General Aviación Civil).
- Se recibieron visitas de delegaciones internacionales al ECU 911 de Estados Unidos (1) y Gran Bretaña (2).

## GESTIÓN JURÍDICA

**Se dieron respuesta en físico a los Operadores de Justicia solicitando información de personas desaparecidas:**

- **Centro Zonal Samborondón:** Se elaboraron 2 oficios de respuesta.
- **Centro Local Babahoyo:** Se elaboraron 155 oficios de respuesta.
- **Centro Local San Cristóbal:** Se elaboraron 82 oficios de respuesta.

**Se realizaron respuestas en físico dirigidas a la ciudadanía:**

- **Centro Zonal Samborondón:** Se elaboraron 32 oficios
- **Centro Local Babahoyo** No se elaboraron oficios dirigidos a la ciudadanía.
- **Centro Local San Cristóbal:** No se elaboraron oficios dirigidos a la ciudadanía.

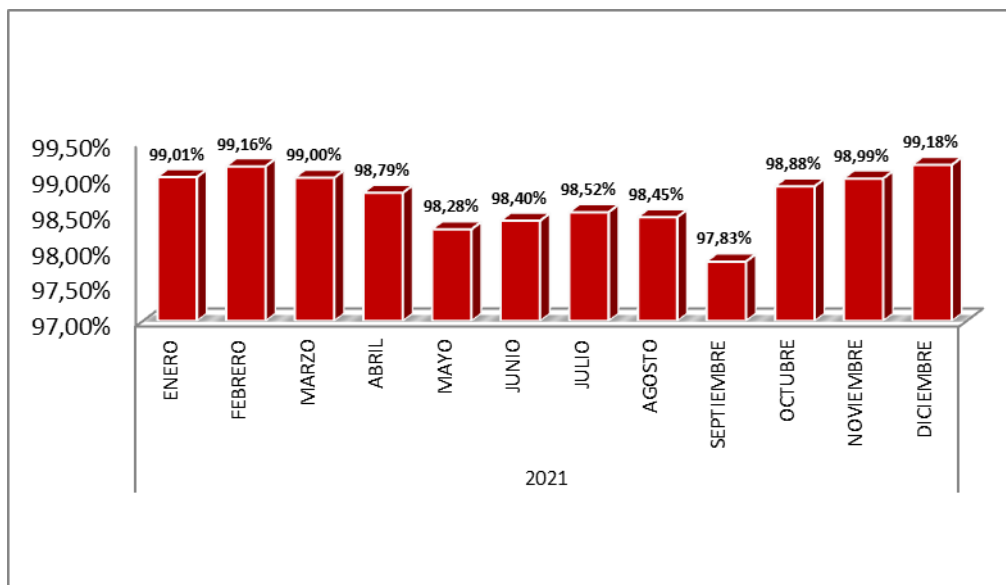
## ACCIONES TECNOLÓGICAS Y PRINCIPALES PROYECTOS EJECUTADOS (TECNOLÓGICOS O DE INNOVACIÓN)

- **Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica – Samborondón**

**Enero-Diciembre 2021: 98.71%**

<b>AÑO</b>	<b>Período</b>	<b>Resultado del Período</b>
2021	<b>ENERO</b>	99,01%
2021	<b>FEBRERO</b>	99,16%
2021	<b>MARZO</b>	99,00%
2021	<b>ABRIL</b>	98,79%
2021	<b>MAYO</b>	98,28%
2021	<b>JUNIO</b>	98,40%
2021	<b>JULIO</b>	98,52%
2021	<b>AGOSTO</b>	98,45%
2021	<b>SEPTIEMBRE</b>	97,83%
2021	<b>OCTUBRE</b>	98,88%
2021	<b>NOVIEMBRE</b>	98,99%
2021	<b>DICIEMBRE</b>	99,18%

Fuente: Dirección Zonal Tecnología y Soporte



Fuente: Dirección Zonal Tecnología y Soporte

Los inconvenientes que podrían ocasionar que no se cumpla con la meta del indicador:

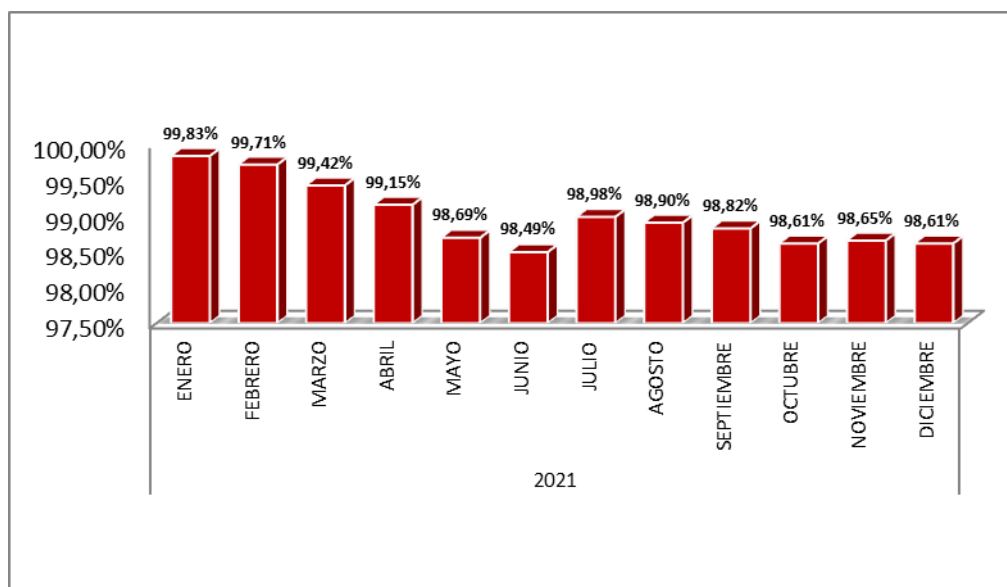
- Antigüedad de cámaras que provocan daños recurrentes en los puntos de video vigilancia.
- Pendiente respuesta del MINEDUC sobre la regularización de los puntos de video vigilancia no operativos.
- Pendiente respuesta del MINEDUC sobre la regularización de los puntos de video vigilancia no operativos.
- Pendiente repotenciar la plataforma tecnológica debido a que los equipos ya cumplieron su tiempo de vida útil.
- **Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica – Babahoyo**

AÑO	Período	Resultado del Período
2021	ENERO	98,83%
2021	FEBRERO	99,71%
2021	MARZO	99,42%
2021	ABRIL	98,15%
2021	MAYO	98,69%
2021	JUNIO	98,49%
2021	JULIO	98,98%
2021	AGOSTO	98,90%
2021	SEPTIEMBRE	97,82%
2021	OCTUBRE	98,61%
2021	NOVIEMBRE	98,65%
2021	DICIEMBRE	99,61%

Fuente: Dirección Zonal Tecnología y Soporte

Enero-Diciembre 2021: No se cumplió con la meta establecida del 99,50%, debido a que este indicador está enlazado con los puntos de video vigilancia los mismos que ya cumplieron su vida útil y por ende nos afecta directamente en este informe de disponibilidad de la plataforma.

Los valores mensuales que se obtuvieron durante este periodo de tiempo, se muestran en el siguiente grafico de barras:

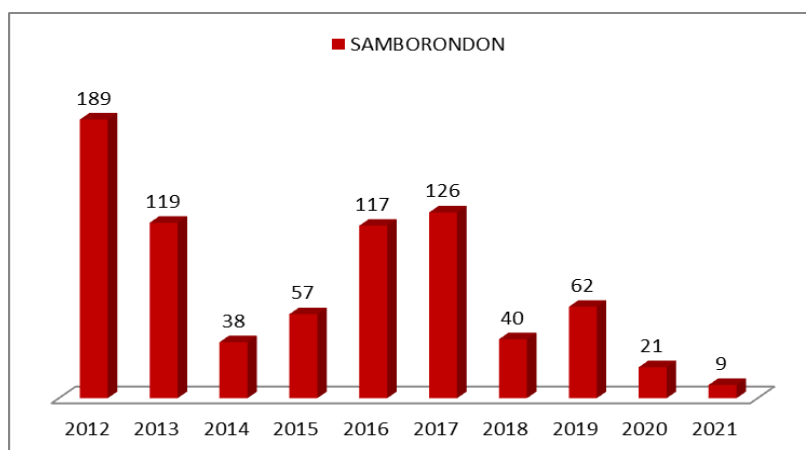


Fuente: Dirección Zonal Tecnología y Soporte

## Incremento de Puntos de Video Vigilancia

### Centro Zonal Samborondón

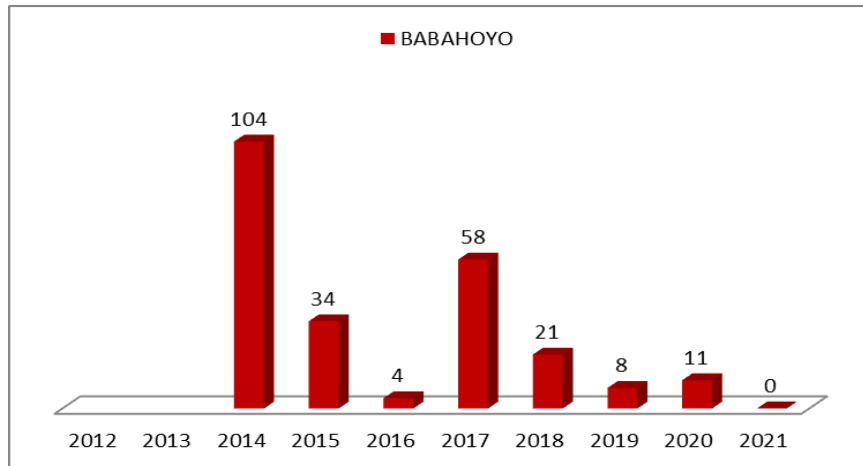
Se cuenta con **778** cámaras operativas hasta el 31 de diciembre de 2021 se registra a nivel histórico (2012 al 2021) lo siguiente:



Fuente: Dirección Zonal Tecnología y Soporte

### Centro Local Babahoyo

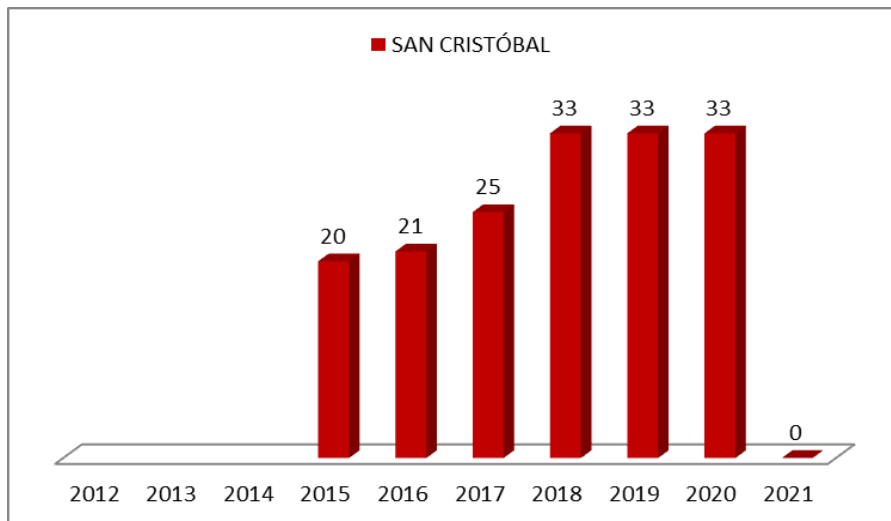
Se cuentan instaladas **240 cámaras** en el Centro Operativo Local ECU911 Babahoyo, a continuación el detalle por año:



Fuente: Gestión Local Tecnología y Soporte

### Centro Local San Cristóbal

Se cuentan instaladas **165 cámaras** en el Centro Operativo Local ECU911 San Cristóbal, a continuación el detalle por año:



Fuente: Gestión Local Tecnología y Soporte

## \*Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados

Se desarrolló durante el 2021 **1 proyecto** para la Coordinación Zonal 5-8.

- **Nombre del Proyecto:** Control Automatizado de Asistencia del personal Operativo.
- **Descripción del Proyecto:** Controlar y llevar un registro automatizado de la asistencia en tiempo real del personal operativo incluido las instituciones articuladas.
- **% de Avance:** 100%
- **Beneficio Obtenido:** Un mejor control de la asistencia del personal operativo.

**SISTEMA INTEGRAL DE APLICACIONES ECU 911**

Lunes, 4 de Octubre del 2021  
Super Administrador  
Carlos Alberto Maliza Martinez  
Especialista De Soporte Tecnológico Local  
[Cerrar Sesión](#)

Menú Principal Inicio Reloj Biométrico Virtual

Administrador Usuarios

Registros y Consultas Convenios Reportes Monitoreo Ubicacion Geografica Importar Base de Conocimiento Seguridad

**Reloj Biométrico Virtual**

Usuario: Carlos Alberto Maliza Martinez  
Hora: 18:36:23  
Tipo: Inicio de Jornada Laboral  
Marcación: Inicio de Jornada Laboral

Aceptar

Ayuda

**Reloj Biométrico Virtual**  
Esta opción nos permite registrar las marcaciones en el reloj biométrico.  
[Dar clic aquí para ver video](#)

18:36:22

SIA ECU911 NACIONAL  
Versión 1.0.2  
carlos.maliza@ecu911.gob.ec

Reporte de Reloj Biometrico.csv - OpenOffice Calc

A	B	C	D	E	F	G	H
idUsuario	CentroOperativo	coordinacion	nombres	apellidos	user	relojBiometrico	denominacionPuesto
1159	SIS ECU911 SAN CRISTOBAL	ZONAL 5-8	MILTON JAVIER	AGUAS FLORES	milton.aguas	Reloj Administrativo	JEFE DE CENTRO OPERATIVO LOCAL
1159	SIS ECU911 SAN CRISTOBAL	ZONAL 5-8	MILTON JAVIER	AGUAS FLORES	milton.aguas	Reloj Administrativo	JEFE DE CENTRO OPERATIVO LOCAL
1159	SIS ECU911 SAN CRISTOBAL	ZONAL 5-8	MILTON JAVIER	AGUAS FLORES	milton.aguas	Reloj Administrativo	JEFE DE CENTRO OPERATIVO LOCAL
901	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ANDREA CAROLINA	AGUILAR CARDENAS	andrea.aguilera	Reloj Administrativo	ANALISTA DE CONTABILIDAD ZONAL
901	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ANDREA CAROLINA	AGUILAR CARDENAS	andrea.aguilera	Reloj Administrativo	ANALISTA DE CONTABILIDAD ZONAL
901	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ANDREA CAROLINA	AGUILAR CARDENAS	andrea.aguilera	Reloj Administrativo	ANALISTA DE CONTABILIDAD ZONAL
901	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ANDREA CAROLINA	AGUILAR CARDENAS	andrea.aguilera	Reloj Administrativo	ANALISTA DE CONTABILIDAD ZONAL
902	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	CHRISTIAN RONALD	AGUILERA ARREAGA	christian.aguilera	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
902	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	CHRISTIAN RONALD	AGUILERA ARREAGA	christian.aguilera	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
902	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	CHRISTIAN RONALD	AGUILERA ARREAGA	christian.aguilera	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
902	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	CHRISTIAN RONALD	AGUILERA ARREAGA	christian.aguilera	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
903	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	LUIS ALBERTO	AGUIRRE BONIFAZ	luis.aguirre	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
903	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	LUIS ALBERTO	AGUIRRE BONIFAZ	luis.aguirre	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
904	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	HERMAN DIOGENES	ALARCON LOOR	herman.alarcon	Reloj Administrativo	ANALISTA DE SOPORTE ZONAL
904	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	HERMAN DIOGENES	ALARCON LOOR	herman.alarcon	Reloj Administrativo	ANALISTA DE SOPORTE ZONAL
904	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	HERMAN DIOGENES	ALARCON LOOR	herman.alarcon	Reloj Administrativo	ANALISTA DE SOPORTE ZONAL
904	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	HERMAN DIOGENES	ALARCON LOOR	herman.alarcon	Reloj Administrativo	ANALISTA DE SOPORTE ZONAL
1570	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	MARIA JOSE	ALAVA PAZ	maria.alava	Reloj Administrativo	ANALISTA DE ASESORIA JURIDICA ZONAL
1570	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	MARIA JOSE	ALAVA PAZ	maria.alava	Reloj Administrativo	ANALISTA DE ASESORIA JURIDICA ZONAL
1570	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	MARIA JOSE	ALAVA PAZ	maria.alava	Reloj Administrativo	ANALISTA DE ASESORIA JURIDICA ZONAL
1570	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	MARIA JOSE	ALAVA PAZ	maria.alava	Reloj Administrativo	ANALISTA DE ASESORIA JURIDICA ZONAL
910	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ALEXIS ALEXANDER	ANCHUNDIA AYALA	alexis.anchundia	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
910	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ALEXIS ALEXANDER	ANCHUNDIA AYALA	alexis.anchundia	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
910	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ALEXIS ALEXANDER	ANCHUNDIA AYALA	alexis.anchundia	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
910	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ALEXIS ALEXANDER	ANCHUNDIA AYALA	alexis.anchundia	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL

## TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS

El 3 de febrero, se dió inicio a la campaña informativa para la ciudadanía por nuestros canales de comunicación, donde se estuvo receptando opiniones y sugerencias a través de un correo electrónico; esta campaña estuvo vigente 15 días.



Coordinación Zonal 5 y 8 ECU 9... · 2d · ···

Los invitamos a participar en la [#RendiciónDeCuentas2021](#) del Centro Zonal 5 - 8. Envíenos sus preguntas, sugerencias o comentarios al siguiente correo electrónico:

Correo electrónico | [sugerenciascz5-8.rendicioncuentas@ecu911.gob.ec](mailto:sugerenciascz5-8.rendicioncuentas@ecu911.gob.ec)



**Pregunta 1:** Buenos días, Dónde me comunico para que la escuela de mi hijo vaya a sus instalaciones y conozcan más sobre el número de emergencias?

**Nombre:** Mariuxi Steffanie Caicedo Naranjo

**Cédula:** 0929356079

**Pregunta 2:** Buenos días, Con quién se debe hablar para que coloquen un punto de video vigilancia en mi barrio Medardo Ángel Silva entre la 12 y 13.

**Nombre:** Nicole Franco Eugenio

**Cédula:** 0924859523

**Pregunta 3:** Estimados señores del ECU 911, como puedo hacer para saber si en mi barrio hay cámaras del ECU 911 y si están funcionando.

**Nombre:** Eliana Mendoza

**Cédula:** 0927210583

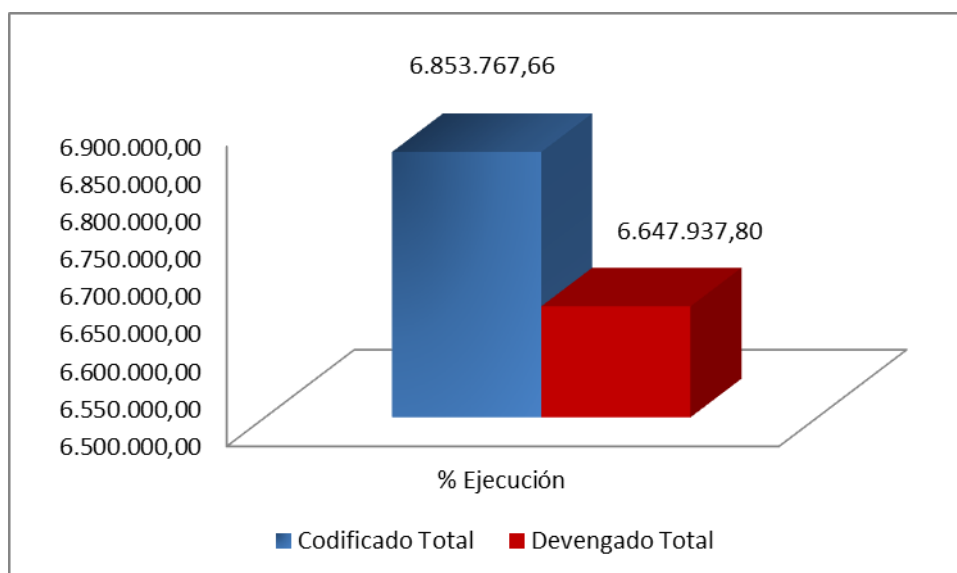
### 3.2 Ejecución Presupuestaria

#### Gasto Permanente por grupo de gasto (1 de enero al 31 de diciembre 2021)

La Coordinación Zonal 5 y 8 del SIS ECU 911 en el Centro Zonal Samborondón en los meses de enero a diciembre se contó con un valor codificado de **\$6.853.767,66** y se ejecutó un valor de **\$6.647.937,80** con un porcentaje de ejecución del **97,23%**.

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	\$4.572.554,90	\$4.572.554,90	\$4.572.554,90	100,00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	\$2.251.213,45	\$2.251.213,45	\$2.045.489,43	90,86%
(570000) Otros Gastos Corrientes	\$5.431,29	\$5.431,29	\$5.325,45	98,05%
(990000) Otros Pasivos	\$24.568,02	\$24.568,02	\$24.568,02	100,00%
<b>Total</b>	<b>6.853.767,66</b>	<b>6.853.767,66</b>	<b>6.647.937,80</b>	<b>97,23%</b>

Elaborado por: Administrativo Financiero Zonal - Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – e-SIGEF



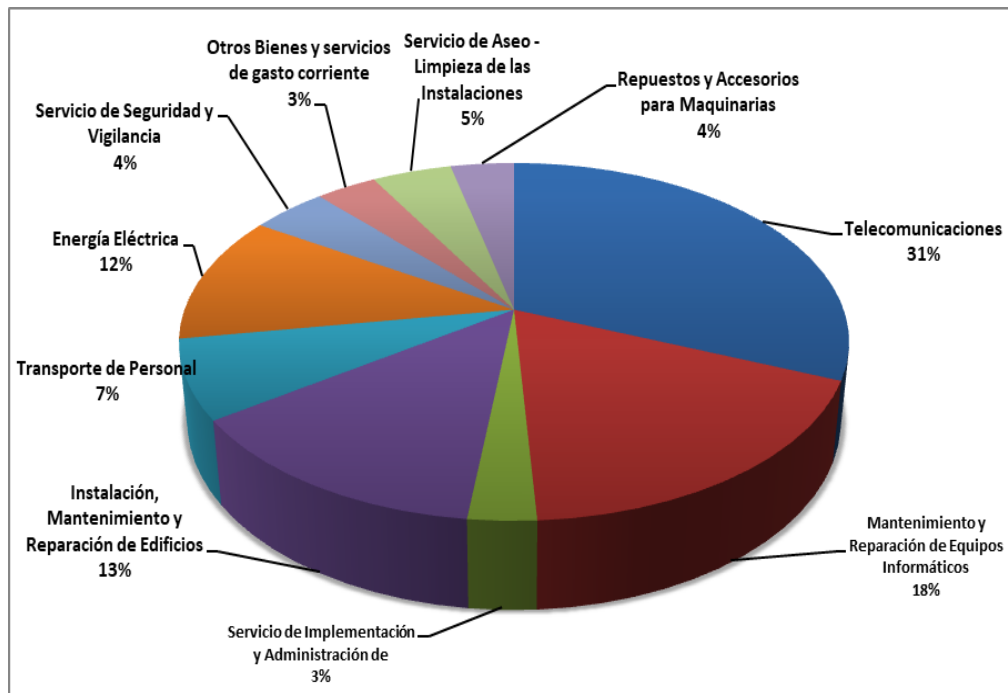
Elaborado por: Administrativo Financiero Zonal - Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – e-SIGEF



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

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	602.557,76
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	343.466,66
Servicio de Implementación y Administración de Bancos de Información	53.902,39
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	257.710,21
Transporte de Personal	137.876,78
Energía Eléctrica	223.326,59
Servicio de Seguridad y Vigilancia	83.504,51
Otros Bienes y servicios de gasto corriente	67.168,01
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	87.954,80
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	70.200,61
<b>Total</b>	<b>1.927.668,32</b>

Elaborado por: Administrativo Financiero Zonal - Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – e-SIGEF



Elaborado por: Administrativo Financiero Zonal - Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – e-SIGEF

### 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 2021:

Tipo de contratación	Adjudicados		Finalizados		Link al medio de verificación
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	
Ínfima Cuantía	24	\$101.258,75	24	\$101.258,75	Literal i del Art. 7 de la LOTAIP
Publicación	0	0	0	0	N/A
Licitación	0	0	0	0	N/A
Subasta Inversa Electrónica	11	\$600.504,94	11	\$600.504,94	Literal i del Art. 7 de la LOTAIP
Procesos de Declaratoria de Emergencia	0	0	0	0	N/A
Concurso Público	0	0	0	0	N/A
Contratación Directa0	0	0	0	0	N/A
Menor Cuantía	0	0	0	0	N/A
Lista corta	0	0	0	0	N/A
Producción Nacional	0	0	0	0	N/A
Consultoría	0	0	0	0	N/A
Terminación Unilateral	0	0	0	0	N/A
Régimen Especial	3	\$754.972,25	3	\$754.972,25	Literal i del Art. 7 de la LOTAIP
Catálogo Electrónico	14	\$177.991,13	14	\$177.991,13	Literal i del Art. 7 de la LOTAIP
Cotización	0	0	0	0	N/A
Ferias Inclusivas	0	0	0	0	N/A
Otras	0	0	0	0	N/A
	0	0	0	0	N/A
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>\$1.634.727,07</b>	<b>52</b>	<b>\$1.634.727,07</b>	

Elaborado por: Administrativo Financiero Zonal - Fuente: SERCOP

### 3.4 Adquisición y Enajenación de bienes

#### Principales adquisiciones y enajenaciones de bienes

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

### 3.5 Difusión y comunicación de la gestión institucional

#### ✓ Participación en medios de comunicación

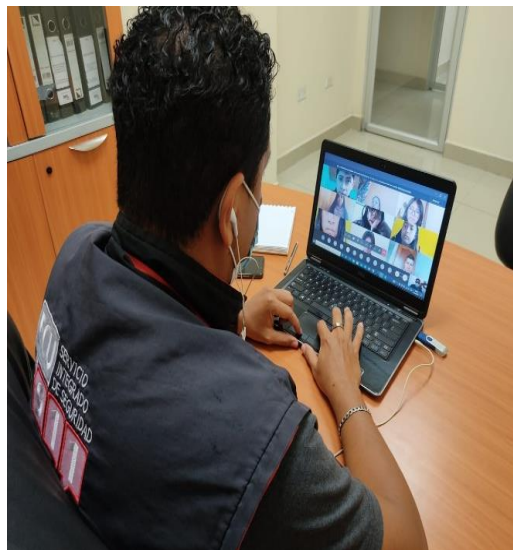
El Centro Zonal 5 y 8 ECU 911, mediante la utilización de distintos medios de comunicación, posicionó los servicios institucionales.

Medios de comunicación	No. de medios	Monto contratado	Cantidad de espacio pautaado y/o minutos pautaados	Porcentaje del ppto. del pautaaje que se destinó a medios locales y regionales	Porcentaje del ppto. del pautaaje que se destinó a medios nacionales	link al medio de verificación publicado en la pág. web de la institución
Radio:	94	0	0	0	0	N/A
Prensa:	19	0	0	0	0	N/A
Televisión:	67	0	0	0	0	N/A
Medios digitales:	62	0	0	0	0	N/A

Elaborado por: Especialista de Comunicación Zonal

#### • Vinculación con la Comunidad

- **96 Vinculaciones** a nivel Zonal, en la cual se realizó a empresas públicas, privadas, escuelas colegios y ciudadanía en general, obteniendo como beneficiarios **a 4.987 personas**





Coordinación Zonal 5 y 8 ECU 911 Samborondón @... · 22 dic. 2021 ...  
#VinculaciónECU911  
Con nuestro superhéroe #ECUTRÓN y junto a la U. E. Diseños visitamos y agasajamos a niños y niñas del sector San Lorenzo de #LomasDeSargentillo, les brindamos un momento de felicidad y les enseñamos a usar correctamente el 9-1-1. #ECU911Conmigo



Coordinación Zonal 5 y 8 ECU 911 Samborondón @... · 15 oct. 2021 ...  
#VinculaciónECU911  
#SanCristóbal Participamos en la Casa Abierta por el Día Internacional para la Reducción de Riesgo de Desastres Naturales. Socializamos el Modelo de Gestión del #ECU911 y los servicios que ofrece a la ciudadanía. #UsaBienEl911



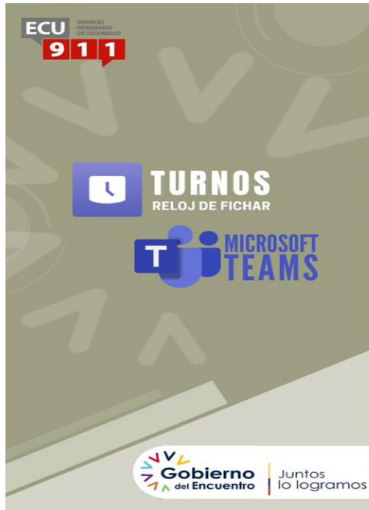
- **8 visitas guiadas.**
- Se realizaron **20 Ferias Ciudadanas.**
- Se realizaron **30 charlas presenciales y semipresenciales.**
- **240 notas comunicacionales** efectuadas y **4.803 publicaciones en Twitter**
- **12 campañas de comunicación:** se realizaron campañas zonales y locales de:



Campaña Trababo en Equipo



Campaña Tabaquismo



Campaña Turnos Teams

Coordinación Zonal 5 y 8 ECU... · 14h ...  
 La mayoría de incendios forestales son generados por actividad humana. El Código Orgánico Integral Penal detalla sanciones para las personas que los provoquen.

#EcuadorSinIncendios



Campaña Ecuador sin incendios



Campaña Clima Laboral

ECU 911 Babahoyo @Ecu911Babahoyo · 23 ene. ...  
 #NoEstasSola | Si eres victima o testigo de violencia, rompe el silencio y reporta inmediatamente al 9-1-1. La información que brindas al llamar, es vital para poder coordinar la emergencia



Campaña Violencia de Género



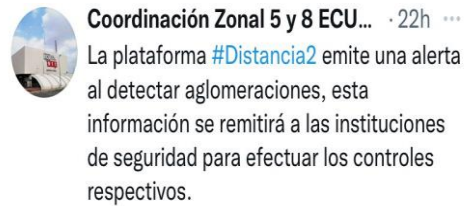
Campaña Cómo reportar una emergencia



Campaña Buen Uso de 911



Campaña Informativa



Campaña Bioseguridad

### 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
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A

### 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

El total de llamadas recibidas del 1ro de enero a 31 de diciembre 2021 fue de **3'183.919** alertas recibidas, de las cuales el **55,04%** corresponde a alertas de buen uso mientras que el **44,96%** corresponde a aquellas de Mal Uso de la línea única de emergencias, cuyo costo por llamada fue **\$2.24**.

El mayor volumen de alertas se registró en enero (**283.273**).

El total de **1'329.494** fue el resultado de emergencias coordinadas y gestionadas durante el periodo 2021, y el mes como mayor gestión de emergencias fue mayo con un total de (**135.419**).

El tiempo de respuesta para emergencias de Seguridad Ciudadana estuvo por debajo de la meta establecida de **00:08:49** (información presentada en minutos y segundos) durante el año 2021.

En la Zona 5 y 8, se realizaron **96 Vinculaciones**, de las cuales se beneficiaron un total **4.987** personas de empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc.

Se realizaron **2,582 Encuestas de Satisfacción Ciudadana**. Con una muestra de **764** usuarios se alcanzó el **85,55%** de aceptación en atenciones del Centro Zonal Samborondón y en el Centro Local San Cristóbal a **598** usuarios obteniendo el **85,50%** de aceptación. Ambos resultados reflejan la efectividad del servicio que brindamos como SIS ECU 911.

Durante el año 2021 en el Centro Zonal 5 y 8, se realizó 01 proyecto tecnológico, logrando el 100% de cumplimiento.

Se incrementaron **9** cámaras operativas en el Centro Zonal Samborondón, contando con un total de **778** hasta el 31 de diciembre de 2021; mientras que en los Centros Locales de Babahoyo y San Cristóbal no hubo incremento.

## 5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

<b>Elaborado por:</b>	<b>Cargo:</b> Analista de Planificación y Gestión Estratégica	<b>Firma:</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>Cargo:</b> Coordinador Zonal 5 y 8	<b>Firma:</b>
<b>Aprobado por:</b>	<b>Cargo:</b> Coordinador Zonal 5 y 8	<b>Firma:</b>