



COORDINACIÓN ZONAL 3

RENDICIÓN DE CUENTAS 2021



## INDICE

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
2.4.	Participación Ciudadana .....	5
2.5.	Mecanismos de Control Social .....	6
3.	PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	6
3.1	Planes Operativos Anuales.....	6
3.2	Ejecución Presupuestaria.....	23
3.3	Contratación Pública de Obras y Servicios .....	25
3.4	Adquisición y enajenación de bienes .....	26
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	27
3.6	Compromisos asumidos con la comunidad .....	30
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.....	30
4	CONCLUSIONES .....	31

## 1. ANTECEDENTES

El Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) aprobó mediante resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 de fecha 10 de marzo de 2021, el Reglamento de Rendición de Cuentas que tiene el objeto de establecer el mecanismo de rendición de cuentas: procedimientos, tiempos y contenidos que deben seguir los sujetos obligados, a fin de dar cumplimiento al principio de transparencia en la gestión pública y a la normativa legal vigente.

Además, en cumplimiento a las disposiciones emitidas en los artículos 100 numeral 4 y 208 de la Constitución de la República del Ecuador, Art. 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Art. 11 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 – Coordinación Zonal 3, 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°. SIS-CZ3-2022-0083-M y SIS-CZ3-2022-0084-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 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:	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:	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:	<a href="mailto:cristina.montero@ecu911.gob.ec">cristina.montero@ecu911.gob.ec</a>
Teléfonos:	033700701 / 702

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:</b>	
Nombre del o la responsable:	Lic. José Luis Rodríguez Criollo
Cargo:	Analista de Vinculación con la Comunidad Zonal
Fecha de designación:	31 de enero 2022
Correo electrónico:	jose Luis.rodriguez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	33700708

<b>RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:</b>	
Nombre del o la responsable:	Ing. Gabriela Elizabeth Núñez Moyolema
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal
Fecha de designación:	31 de enero 2022
Correo electrónico:	gabriela.nunez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	33700711

### 2.3. Cobertura institucional

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

<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	1	Tungurahua, Pastaza, Cotopaxi	1'322.497	Masculino y Femenino	N/A
Provincial	1	Chimborazo	524.004	Masculino y Femenino	N/A

Elaborado por: Gestión Zonal Análisis de Datos

Fuente: INEC/Ecuador en cifras

### 2.4. Participación Ciudadana

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



Mecanismos de participación ciudadana	Ponga sí o no	Link al medio de verificación
Consejo Ciudadanos Sectoriales	NO	NO APLICA
Diálogos periódicos de deliberación	NO	NO APLICA
Consejo Consultivo	NO	NO APLICA
Agenda pública de Consulta a la ciudadanía	NO	NO APLICA
Audiencia pública	NO	NO APLICA
Otros	NO	NO APLICA

## 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	NO APLICA	
Observatorios ciudadanos	NO	NO APLICA	
Comités de usuarios	NO	NO APLICA	
Defensorías comunitarias	NO	NO APLICA	
Otros	NO	NO APLICA	

## 3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

### 3.1 Planes Operativos Anuales

#### - Objetivos:

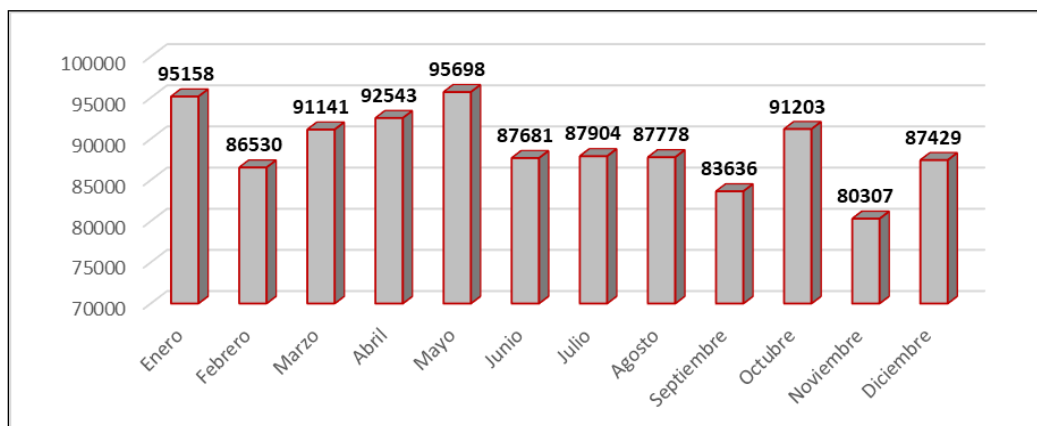
Incrementar la eficiencia y eficacia de la coordinación para la atención de emergencias MEDIANTE el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, potenciación de las funcionalidades de la infraestructura tecnológica, capacitación permanente del personal y el mejoramiento continuo de los estándares de calidad en sus servicios, procesos, clima laboral y posicionamiento institucional.

#### - Resultados Relevantes:

*Coordinación Zonal 3*

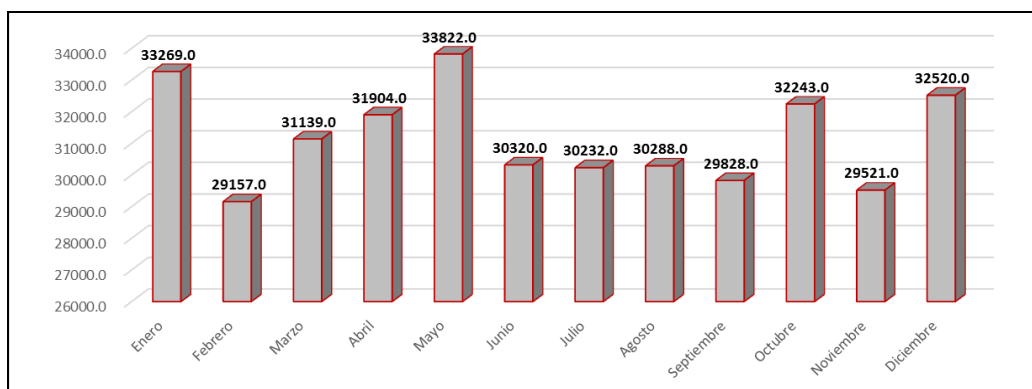
**ACCIONES OPERATIVAS**

- Total de llamadas recibida** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2021 fue de **1,067.008 alertas recibidas** de las cuales el 66% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 34% 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 enero con un total de 95.158 llamadas.**



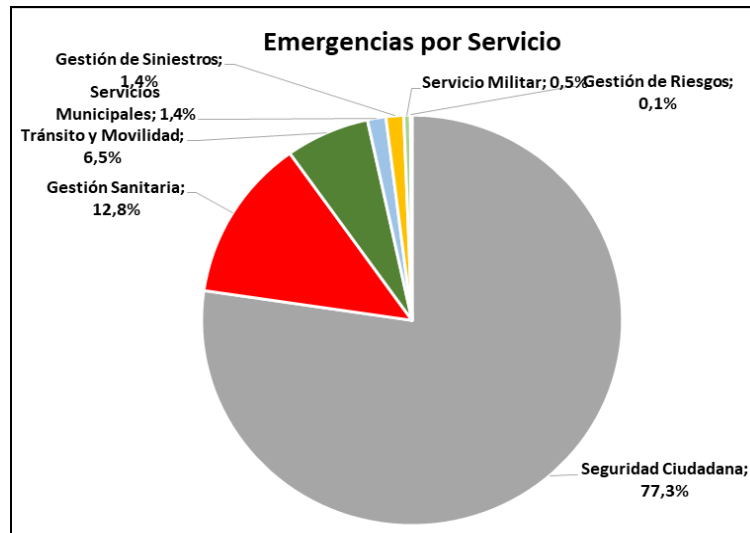
Fuente: Base de datos SIS ECU 911  
 Elaborado por: Gestión Zonal de Análisis de Datos

- Total de emergencias coordinadas** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2021 **se ha coordinado la atención de 374.243 emergencias a nivel Zonal.** El mayor volumen de emergencias se registró en mayo (33.822).



Fuente: Base de datos SIS ECU 911  
 Elaborado por: Gestión Zonal de Análisis de Datos

- Las emergencias por servicio indican que el **77,3% son de Seguridad Ciudadana**, **12,8% son de Gestión Sanitaria**, 6,5% son de Tránsito y Movilidad, 1,4% son de Servicios Municipales, 1,4% son de Gestión de Siniestros, 0,5% son de Servicio Militar y 16% son de Gestión de Riesgos.



Fuente: Base de datos SIS ECU 911  
Elaborado por: Gestión Zonal de Análisis de Datos

### Centro Zonal (Ambato)

- **Tiempo de Respuesta**

#### *Seguridad Ciudadana*

Para diciembre del 2021 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana en el Centro Zonal Ambato, se establece una Meta Nacional en el Tiempo de Respuesta de 00:10:26 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2021 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 0:08:28** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Fuente: Base de datos SIS ECU 911  
Elaborado por: Gestión Zonal de Análisis de Datos



### Gestión Sanitaria

Para diciembre del 2021 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria en el Centro Zonal Ambato, se establece una Meta Nacional en el Tiempo de Respuesta de 00:12:45 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), a diciembre del año 2021 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 00:16:59** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Fuente: Base de datos SIS ECU 911  
 Elaborado por: Gestión Zonal de Análisis de Datos

### Violencia Intrafamiliar

Para el año 2021 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar en el Centro Zonal Ambato, se estableció una Meta Nacional en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 00:02:02 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa en el año 2021 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 00:01:53** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Fuente: Base de datos SIS ECU 911  
 Elaborado por: Gestión Zonal de Análisis de Datos

### Centro Local (Riobamba)

- **Tiempo de Respuesta**

#### Seguridad Ciudadana

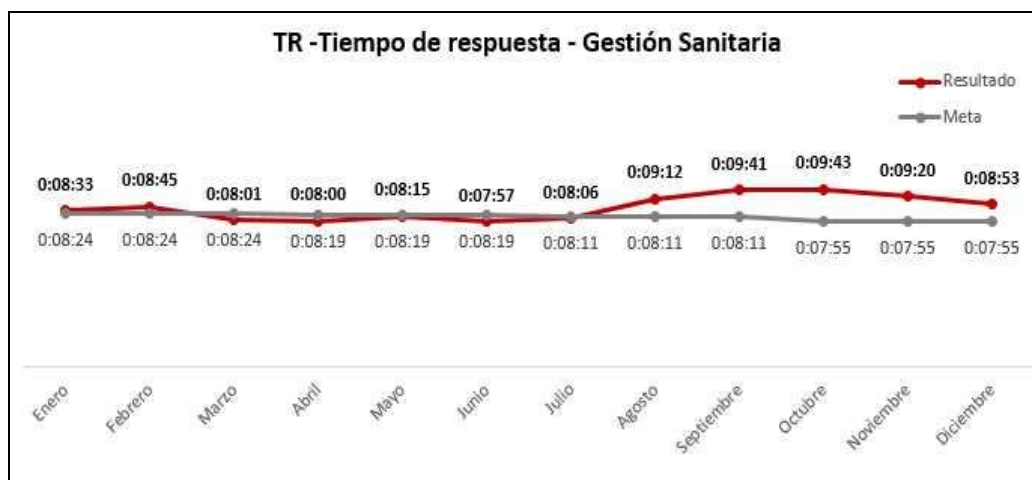
Para diciembre del 2021 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana en el Centro Local Riobamba, se establece una Meta Nacional en el Tiempo de Respuesta de **00:06:49** (información presentada en minutos y segundos mm:ss), a diciembre del año 2021 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 0:06:36** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Fuente: Base de datos SIS ECU 911  
 Elaborado por: Gestión Zonal de Análisis de Datos

#### Gestión Sanitaria

Para diciembre del 2021 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria en el Centro Local Riobamba, se establece una Meta Nacional en el Tiempo de Respuesta de **00:07:55** (información presentada en minutos y segundos mm:ss), a diciembre del año 2021 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 00:08:53** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Fuente: Base de datos SIS ECU 911  
 Elaborado por: Gestión Zonal de Análisis de Datos

## Violencia Intrafamiliar

Para el año 2021 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar en el Centro Local Riobamba, se estableció una Meta Nacional en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de **00:01:58** (información presentada en minutos y segundos mm:ss), en el año 2021 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 00:01:50** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Fuente: Base de datos SIS ECU 911

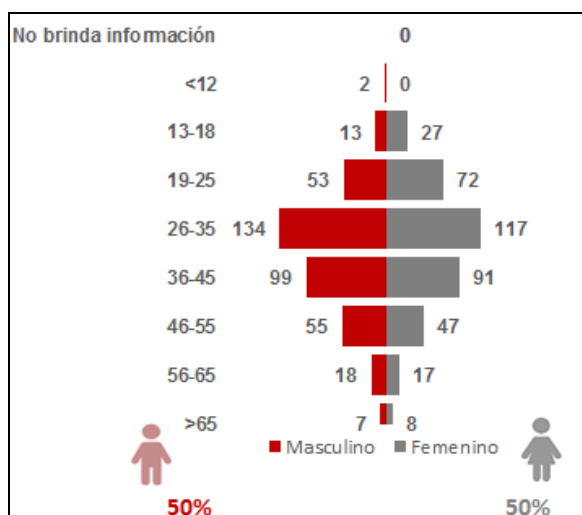
Elaborado por: Gestión Zonal de Análisis de Datos

## CONTROL DE CALIDAD

### Centro Zonal (Ambato)

- **4540 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. 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.
- **760 encuestas de Satisfacción Ciudadana efectivas**. Se tomó una muestra de 1922 y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación de 80.75 % con respecto a la efectividad del servicio que brinda.

### Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Género



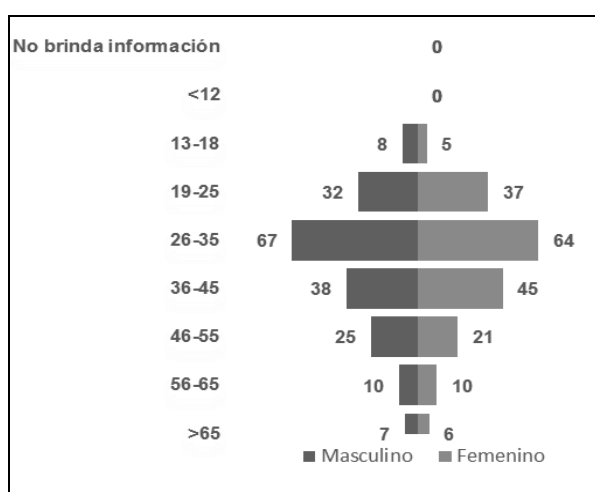
Fuente: Base de datos SIS ECU 911

Elaborado por: Gestión Zonal de Planificación y Gestión Estratégica

### Centro Local (Riobamba)

- **4.485 controles de calidad**, realizados en el centro local Riobamba, estos resultados consolidados de todo el año fueron controles realizados las áreas de llamadas despacho y video vigilancia. 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.
- **1.893 encuestas de Satisfacción Ciudadana**. Se tomó una muestra de 375 llamadas efectivas y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación de apenas el 84.35% con respecto a la efectividad del servicio que brinda.

### Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Género



Fuente: Base de datos SIS ECU 911

Elaborado por: Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica

## ADiestRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

### ADiestRAMIENTO

La Coordinación Zonal 3 durante el año 2021, participó de dos procesos planificados de adiestramientos, en los cuales participaron personal operativo y de las instituciones articuladas.

#### Centro Zonal (Ambato)

NRO.	ACTIVIDAD	META PLANIFICADA	META ALCANZADA
1	CURSO ECU 911	100	100
2	TALLER DE LIDERAZGO	15	15
3	CURSO MANEJO DE CRISIS	16	16
4	IDENTIFICACIÓN RG	66	66

Tabla 1: **Personas adiestradas a nivel Zonal.**

Fuente: Base de datos SIS ECU 911

Elaborado por: Gestión Zonal de Operaciones

GRUPOS OBJETIVOS ADiestRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
4	0	9	0	0	13

Tabla 2: **Grupos objetivos adiestrados.**

Fuente: Base de datos SIS ECU 911

Elaborado por: Gestión Zonal de Operaciones

#### Centro Local (Riobamba)

NRO.	ACTIVIDAD	META PLANIFICADA	META ALCANZADA
1	Personas Adiestradas a nivel local	294	100%

Tabla 1: **Personas adiestradas a nivel local.**

Fuente: Base de datos SIS ECU 911

Elaborado por: Gestión Local de Operaciones

GRUPOS OBJETIVOS ADiestRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
109	19	125	41	0	294
37.07%	6.46%	42.52%	13.95%	0%	100%

Tabla 2: **Grupos objetivos adiestrados**

Fuente: Base de datos SIS ECU 911

Elaborado por: Gestión Local de Operaciones

## *CAPACITACIÓN*

### ***Centro Zonal (Ambato)***

- En cumplimiento a la normativa vigente, con fecha 02 de marzo de 2021, se aprobó el Plan de Capacitación Anual del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, por parte de la máxima Autoridad; Ing. Juan Ernesto Zapata Silva – Director General.
- Sobre la base de la planificación se ejecutaron en el período enero - diciembre 2021, **15 eventos de capacitación gratuitos** (Capacitaciones Programadas y No programadas) **a un total de 111 servidores de la Coordinación Zonal 3 SIS ECU 911 Ambato**, dirigidos al personal de las diferentes áreas institucionales conforme las necesidades de cada Unidad Administrativa y de acuerdo a la oferta de capacitación establecida para el sector público y de las plataformas virtuales habilitadas para el efecto.

### ***Centro Local (Riobamba)***

- En cumplimiento a la normativa vigente, con fecha 17 de febrero de 2021, 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 6 eventos de capacitación gratuitos a 294 servidores a nivel local**, 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.

## *CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS*

### ***Centro Zonal (Ambato)***

En el periodo 2021, 20 servidores del Centro Zonal Ambato formaron parte del proceso de certificación de competencias a nivel Nacional, fortaleciendo sus conocimientos con la información, impartida.

### ***Centro Local (Riobamba)***

Una vez realizado la invitación por parte de la Subdirección Técnica de Doctrina al 3er. Proceso de Certificaciones Laborales del área de llamadas, el Centro Operativo Local ECU911 Riobamba postuló a 20 funcionarios quienes cumplieron con todos los requisitos para Evaluadores y Supervisores, los mismos que se presentaron los días 9 y 10 febrero de 2021 a las evaluaciones, dando como resultado a 18 funcionarios aprobados como EVALUADORES y 2 funcionarios aprobados como SUPERVISORES con la Certificación de Competencias Laborales en el área de llamadas.



## **GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL**

- En coordinación con la carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador se realizó el levantamiento de las fichas Psicosociales de los Evaluadores de Operaciones del Centro Zonal Ambato y Centro Local Riobamba.
- Mediante la aplicación del cuestionario de riesgos psicosociales del Ministerio de Trabajo (MDT), por parte de los estudiantes de la carrera de Psicología de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador se realizó una evaluación al entorno psicosocial de los servidores del área operativa del Centro Zonal Ambato y Centro Local Riobamba.
- Se implementó el proyecto denominado “ME QUIERO ME CUIDO”, referente al cuidado de la salud física y mental, a través de una campaña institucional, cursos virtuales entre otras actividades de retroalimentación dirigido al personal operativo y administrativo del Centro Zonal Ambato y Centro Local Riobamba.
- Se implementó varias medidas preventivas de bioseguridad a fin de disminuir el riesgo de contagio y transmisión de la COVID-19, entre las principales: aplicación de pruebas rápidas para la detección del SARS CoV2; gestionar la aplicación de vacunas ante la COVID-19; fumigación y desinfección de los centros de trabajo de la Coordinación Zonal 3 del SIS ECU 911; charlas preventivas de bioseguridad; adquisición y dotación de insumos de bioseguridad (Alcohol Antiséptico, Mascarillas Quirúrgicas); gestionar valoraciones médicas al personal vulnerable de la institución.
- Ejecución de campañas de donación de sangre y chequeos visuales para el personal operativo y administrativo del Centro Zonal Ambato y Centro Local Riobamba.
- Mediante la coordinación interinstitucional con el Ministerio de Salud Pública se realizó programas de prevención de riesgos psicosociales para el personal Administrativo y Operativo del Centro Operativo Local Riobamba.
- Se elaboró 06 informes de visitas domiciliarias y hospitalarias a los servidores del Centro Zonal Ambato.
- Actualización de la matriz de identificación y evaluación de riesgos laborales del Centro Zonal Ambato y Centro Operativo Local Riobamba.
- 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.
- Se realizó 01 proceso 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).

- Se realizó 4 capacitaciones referentes a prevención en temas de bioseguridad (COVID-19) para el personal del Centro Zonal Ambato y Centro Operativo Local Riobamba.
- Se realizó 01 actualización de los Planes de Emergencia y Contingencia del Centro Zonal Ambato y del Centro Operativo Local Riobamba.

### **CONVENIOS SUSCRITOS**

- 1 convenio suscrito con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cumaná, la finalidad de incrementar puntos armados de video vigilancia.

### **COOPERACIÓN ZONAL**

- 2 Informes de Operatividad de Ambulancias públicas, anuales.
- 10 reuniones de Coordinación Interinstitucionales, mensualmente 1
- 20 Informes GPR, 5 trimestrales.
- 12 Informes de atención mediante plataforma SAEI FJ, 1 mensual.
- 12 Informes de uso de la herramienta Mobile Locator, 1 mensual.
- 200 Informes aproximadamente de la Gestión Operativa.
- Se realizó actividades de integración tanto deportivas como de convivencia buscando el fortalecimiento y mejoramiento del ambiente laboral en la gestión operativa.

### **GESTIÓN JURÍDICA**

- **Número de respuestas en físico a los operadores de justicia solicitando información de personas desaparecidas.**

Se elaboraron 51 oficios de respuesta a operadores de justicia.

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

Se elaboraron 74 oficios dirigidos a la ciudadanía.

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

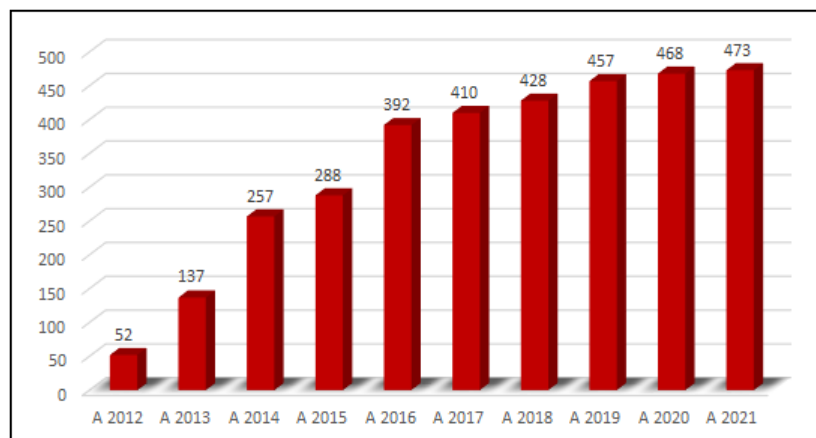
### Centro Zonal (Ambato)

#### \*Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

**Enero-Diciembre 2021:** El resultado de la disponibilidad de la plataforma tecnológica del Centro Zonal ECU 911 Ambato de Enero a Diciembre es de 99.76%, se ha cumplido con la meta establecida (97.50%) por el proceso de mantenimiento preventivo y correctivo de cámaras que se realizó en el periodo 2021.

#### \*Incremento de Puntos de Video Vigilancia

**Enero-Diciembre 2021:** En este periodo no se ha incrementado nuevos puntos Se cuentan instaladas **473 cámaras** correspondientes al SIS ECU 911 Ambato, a continuación el detalle por año:



Fuente: Sistema de cámaras del SIS ECU 911  
Elaborado por: Gestión Zonal de Tecnología y Soporte

Se cuenta con **473** cámaras instaladas de las cuales 428 se reportan como operativas y 45 no operativas.

### Centro Local (Riobamba)

#### \*Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

**Enero-Diciembre 2021:** El resultado de Enero a Diciembre de 2021 es de 99,57%, no se logró cumplir con la meta establecida todos los meses ya que tenemos problemas con cámaras de video vigilancia que se encuentran en mal estado y necesitan ser reemplazadas.

#### \*Incremento de Puntos de Video Vigilancia

**Enero-Diciembre 2021:** Se cuenta con 120 cámaras operativas, con las cuales se cubre los 10 cantones de la provincia de Chimborazo, se mejora zonas estratégicas del cantón Alausi.



Fuente: Sistema de cámaras del SIS ECU 911  
Elaborado por: Gestión Local de Tecnología y Soporte

### **Centro Zonal (Ambato)**

#### **\*Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados**

**Enero-Diciembre 2021:** Se desarrolló en total del año **1 proyecto tecnológico** que se obtuvo como beneficio al área administrativa así como también a los diferentes departamentos de la Coordinación Zonal 3.

*Se detalla a continuación:*

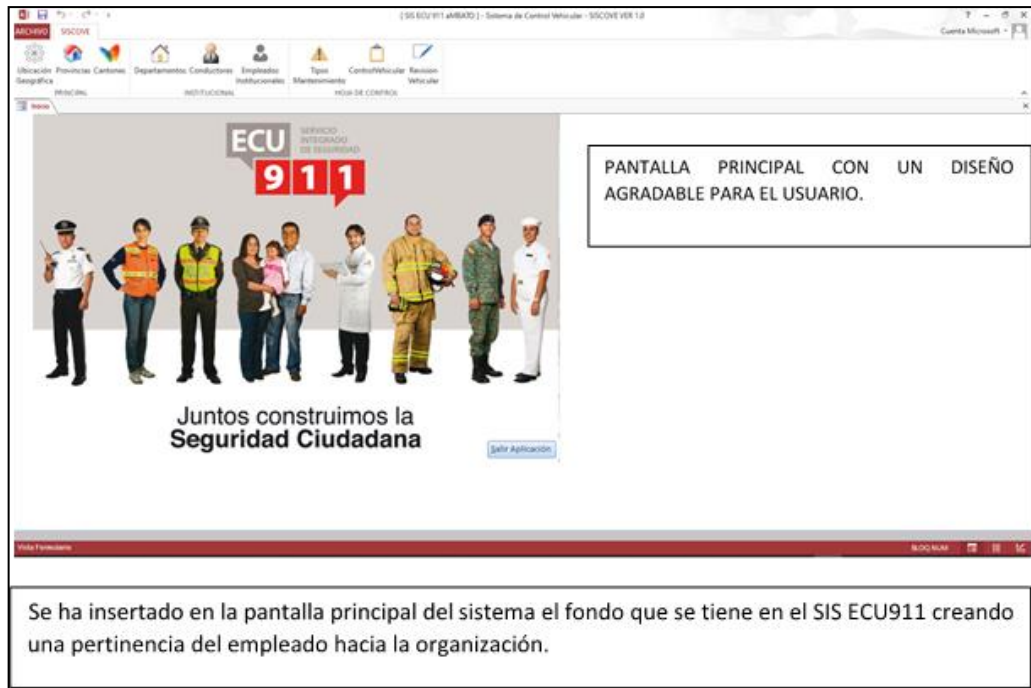
**1. Nombre:** SIGEA- SICOVE V1.0 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (MODULO DE CONTROL ADMINISTRATIVO VEHICULAR)

**Descripción del Proyecto:** Mediante este sistema, la Coordinación Zonal 3 obtendrá la información oportuna del uso del control vehicular, lo mantenimientos realizados, las conductores, rutas, kilometraje recorrido, etc. Contar con una información actualizada. Esto podemos reducir en un aprovechamiento de recursos, humanos, tiempos, materiales y financieros.

**% de Avance:** 100% de las actividades planificadas.

**Beneficio Obtenido:** El desarrollo e Implementación del Sistema de Control de Uso Vehicular será de gran beneficio para los colaboradores del área administrativa así como también a los diferentes departamentos de la Coordinación Zonal 3.

**FOTOS**



La sencillez y compatibilidad con software de ofimática hace que sea un sistema que cumple con los fundamentos del diseño de interfaces acordes a los tiempos actuales.

## CONTROL VEHICULAR

CODIGO	<input type="text" value=""/>	FECHA	<input type="text" value="2/7/2021"/>
MODELO	<input type="text" value="LUV DIMAX DOBLE CABINA"/>		
CONDUCTOR	<input type="text" value="VILLACRES SANCHEZ JUAN MARCIANO"/>		
UBICACION	<input type="text" value="COORDINACIÓN ZONAL 3"/>		
SOLICITANTE	<input type="text" value="GUAJALA CAJIAO EDWIN FABRICIO"/>		
FEC. MOVILIZACION	<input type="text" value="2/7/2021"/>		
HORA SALIDA	<input type="text" value="10:00:00"/>		
HORA RETORNO	<input type="text" value="14:00:00"/>		
TIPO MOVILIZACION	<input type="text" value=""/>		
JUSTIFICACION	<input type="text" value="VERIFICACION DE CAMARAS"/>		
PROVINCIA	<input type="text" value="1"/>	CANTON	<input type="text" value="1"/>

Id_hojad	hora_salida	km_salida	hora_entrada	km_entrada	observaciones
4	10:30 a. m.	1500	12:00 p. m.	1600	AMBATO
5	2:00 p. m.	1600	4:00 p. m.	1800	LATACUNGA
*	(Nuevo)	0		0	

Registro: 14 | 1 de 2 | Sin filtro | Buscar



### **Centro Local (Riobamba)**

#### **\*Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados**

**Enero-Diciembre 2021:** Se desarrolló en total del año **1 proyecto tecnológico.**

*Se detalla a continuación:*

- 1. Nombre:** Habilitar las pantallas de la video Wall que se encuentran en mal estado, para para habilitar en un 100% la operatividad de la misma

**Descripción del Proyecto:** Se procedió a dar el mantenimiento correctivo a 28 pantallas del video Wall, logrando habilitar un total de 28 pantallas en la sala de operaciones de un total de 35, y las 6 pantallas de la sal de video vigilancia.

**% de Avance:** 100%

**Beneficio Obtenido:** Se logra habilitar el 83% de la video Wall de operaciones y el 100% de la sala de video

#### **FOTOS**

##### **ANTES DE REPARAR SALA DE OPERACIONES**



##### **ANTES DE REPARAR SALA DE VIDEO**



### **DESPUÉS DE REPARAR OPERACIONES**



### **DESPUÉS DE REPARAR SALA DE VIDEO**



### **TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS**

- Para la recepción de temas plantados por la ciudadanía se creó el correo electrónico institucional [sugerenciasz3.rendiciondecuentas@ecu911.gob.ec](mailto:sugerenciasz3.rendiciondecuentas@ecu911.gob.ec).
- Se habilito canales de comunicación virtual y presencial, de acceso abierto y público, para que la ciudadanía plantee los temas sobre los cuales requiere que la autoridad rinda cuentas. Los canales de comunicación fueron habilitados por un período de 15 días, contados a partir del día 3 de febrero de 2022. Durante este periodo la Coordinación Zonal 3, no recepto ningún tema por parte de la ciudadanía.



### 3.2 Ejecución Presupuestaria

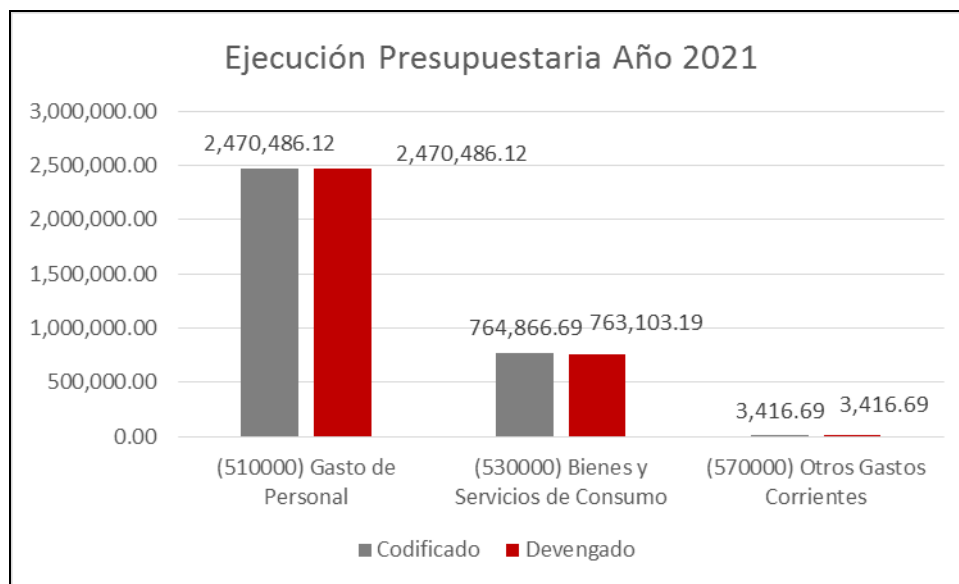
#### Gasto Permanente por grupo de gasto (1 de enero al 31 de diciembre 2021)

La Coordinación Zonal 3 del SIS ECU 911 en los meses de enero a diciembre se contó con un valor codificado de USD 3,238,769.50 y se ejecutó un valor de \$ 3,237,006.00, y de junio a diciembre con un valor codificado de USD 3,238,769.50 y ejecutado de USD 2,057,503.81 , y en total del año se ejecutó un valor de USD 3,237,006.00 con un porcentaje de ejecución de 99.95%.

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	2,360,906.18	2,470,486.12	2,470,486.12	100,00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	892,292.03	764,866.69	763,103.19	99,77%
(570000) Otros Gastos Corrientes	4,293.12	3,416.69	3,416.69	100,00%
<b>Total</b>	<b>3,257,491.33</b>	<b>3,238,769.50</b>	<b>3,237,006.00</b>	<b>99,95%</b>

Elaborado por: Gestión Financiera Zonal

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF



Elaborado por: Gestión Financiera Zonal

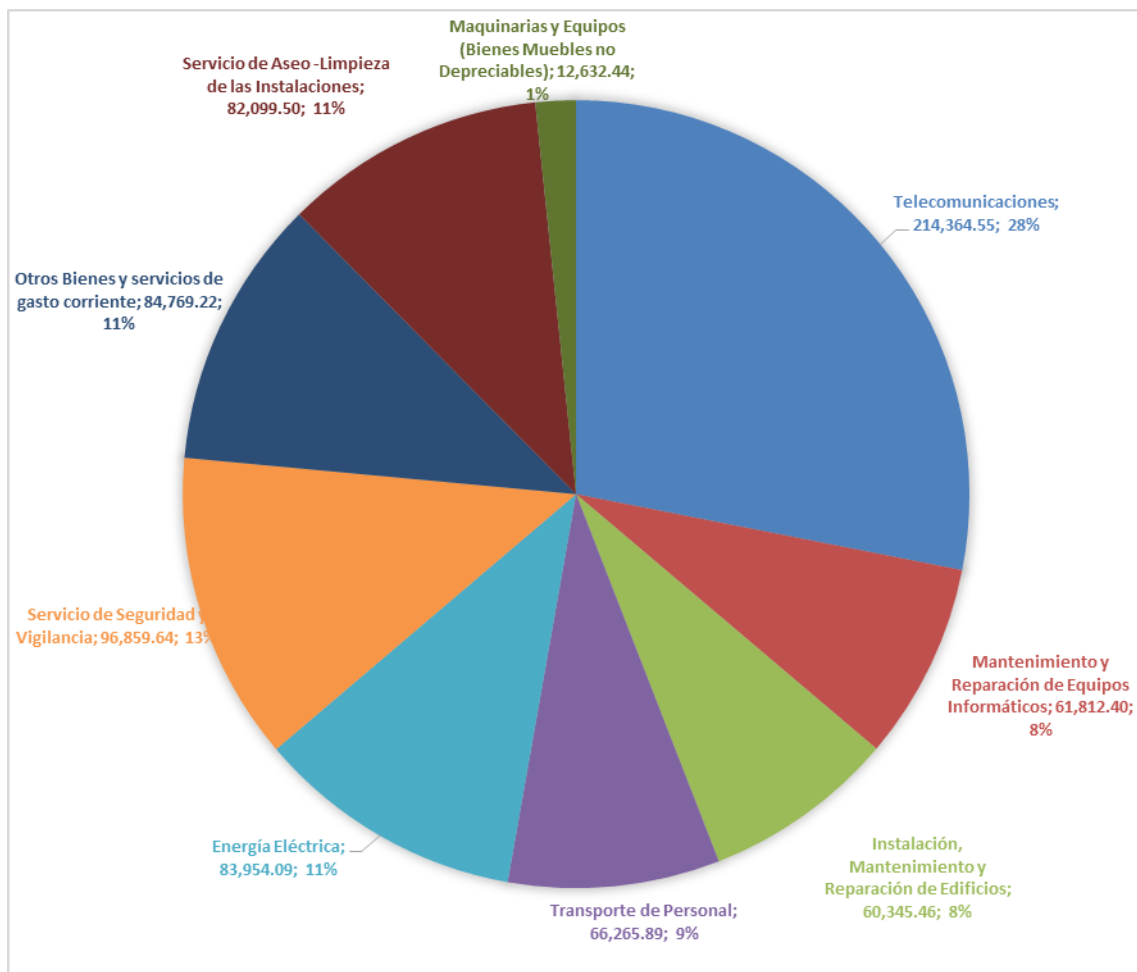
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

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

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	214,364.55
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	61,812.40
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	60,345.46
Transporte de Personal	66,265.89
Energía Eléctrica	83,954.09
Servicio de Seguridad y Vigilancia	96,859.64
Otros Bienes y servicios de gasto corriente	84,769.22
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	82,099.50
Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)	12,632.44
<b>Total</b>	<b>763,103.19</b>

Elaborado por: Gastón 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 2021:

Tipo de contratación	Adjudicados		Finalizados		Link al medio de verificación
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	
Ínfima Cuantía	23	74553.11	23	74553.11	<a href="https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2021/">https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2021/</a>
Publicación	0	0	0	0	
Licitación	0	0	0	0	
Subasta Inversa Electrónica	8	215596.88	8	215596.88	
Procesos de Declaratoria de Emergencia	0	0	0	0	
Concurso Público	0	0	0	0	
Contratación Directa	0	0	0	0	
Menor Cuantía	0	0	0	0	
Lista corta	0	0	0	0	
Producción Nacional	0	0	0	0	
Consultoría	0	0	0	0	
Terminación Unilateral	0	0	0	0	
Régimen Especial	2	276339.93	2	276339.93	
Catálogo Electrónico	7	59947.62	7	59947.62	
Cotización	0	0	0	0	
Ferías Inclusivas	0	0	0	0	
Otras	0	0	0	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>626437.54</b>	<b>40</b>	<b>626437.54</b>	

Elaborado por: Gestión Zonal de Adquisiciones

Fuente: Portal de compras publicas

### 3.4 Adquisición y enajenación de bienes

#### Principales adquisiciones y enajenaciones de bienes

Nombre del Bien	Cantidad	Valor	Observación
Bienes sujetos a control/bomba de agua	2	\$1,380.00 c/u	Centro Zonal Ambato, adquisición de dos bombas tipo centrífuga, un tablero de control para repotenciación del sistema hidráulico
Equipo electrónico/cámara IP (térmica)	1	\$ 67,068.96	Reposición por parte de seguros sucre

Elaborado por: Gestión Zonal Administrativa Financiera  
Fuente: Base de datos /bienes

#### Centro Zonal (Ambato)

	Detalle de Bienes	Valor
Bienes de Control Administrativo	Escalera telescópica, Discos duros, teléfonos de consola, stand Ecu911, Ecutrón, estanterías de metal para archivo central	\$ 18,982.24
Bienes de Larga Duración	Incorporación de 46 sillas ergonómicas – Traspaso desde la Dirección Nacional Quito. Donación de Cámaras domo, fijas, ups, convertidores de fibra tipo A y B, Megafonía IP por parte del GAD Ambato. Traspaso de bienes (tablets, cámara térmica) desde la Dirección Nacional Quito	\$324,697.63

Elaborado por: Gestión Zonal Administrativa Financiera  
Fuente: Base de datos /bienes

#### Centro Local (Riobamba)

	Detalle de Bienes	Valor
Bienes de Control Administrativo	Traspaso de bienes desde Planta Central (Basureros) Herramientas y equipos para el área de tecnología.	\$10,696.27
Bienes de Larga Duración	Incorporación de 50 postes – traspaso desde la Dirección Nacional Quito.	\$218.400.00

Elaborado por: Gestión Zonal Administrativa Financiera  
Fuente: Base de datos /bienes



### 3.5 Difusión y comunicación de la gestión institucional

#### ✓ Participación en medios de comunicación

La Coordinación Zonal 3 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 pautado y/o minutos pautados	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios locales y regionales	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios nacionales	link al medio de verificación publicado en la pág. web de la institución
Radio:	No Aplica	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0	
Prensa:	No Aplica	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0	
Televisión:	No Aplica	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0	
Medios digitales:	No Aplica	\$ 0,0	0	\$ 0,0	0	

Elaborado por: Gestión Zonal Comunicación  
Fuente: Base de datos /comunicacionales

#### Centro Zonal (Ambato)

#### ✓ Vinculación con la Comunidad

- **54 Vinculaciones** a nivel zonal (Cotopaxi, Pastaza y Tungurahua) en la cual se realizó a empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc, obteniendo como beneficiarios a **1.852 personas**.

Señalética



Modelo de gestión ECU 911



**Capacitación con instituciones**

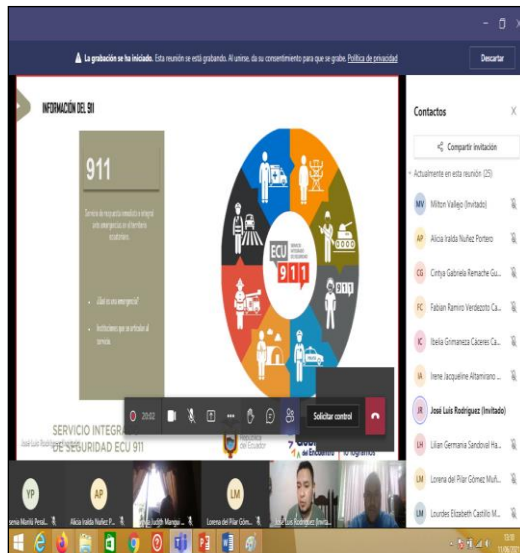


**Buen uso del 9-1-1**



- **152 notas comunicacionales efectuadas**
- **3 campañas de comunicación** en la cual se realizó concienciación del buen uso línea única de emergencia, Bioseguridad, etc.

**Medidas de Bioseguridad**



**Buen uso del 911**



**Pone tú nombre a un árbol**



- 3.640 publicaciones en redes sociales y twitter

### *Centro Local (Riobamba)*

#### ✓ Vinculación con la Comunidad

- **36 Vinculaciones** a en la provincia de Chimborazo, en las que participaron medios de comunicación, líderes barriales, instituciones públicas y privadas, unidades educativas y universidades, obteniendo como beneficiarios **a 1086 personas**.



- 96 notas comunicacionales efectuadas
- 3 campañas de comunicación para concientizar sobre el buen uso de la línea 9-1-1, el retorno progresivo a clases y socialización en barrios distantes.



### Capacitación a docentes



### Buen uso del 911



### ECU 911 te visita



- 3.200 publicaciones en redes sociales y twitter

### 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

### 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 1067.008 llamadas; de las cuales 34% fueron llamadas de categorización como Mal uso del servicio y 66% de llamadas de buen uso de la línea de emergencia.
- Atención de emergencias  
Se ha coordinado la atención de 374.243 emergencias en la Coordinación Zonal.
- 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.
- Total de vinculaciones y campañas realizadas  
Se realizaron 90 vinculaciones beneficiando a 2.938 personas, entre estudiantes, instituciones articuladas, instituciones privadas, delegados y autoridades de los GAD Municipales, líderes barriales y ciudadanía en general; y 6 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 82.55% de las personas encuestadas quienes se encuentran satisfechas con el servicio que brinda el ECU 911.
- Número de proyecto tecnológicos ejecutados  
La Coordinación Zonal 3, ejecutó 2 proyectos tecnológicos, los cuales los principales beneficiarios es la ciudadanía y los servidores del ECU 911 del Centro Zonal Ambato y el Centro Local Riobamba
- Total de cámaras  
En la coordinación Zonal 3, en este periodo, se cuenta con 593 cámaras instaladas de las cuales 545 se reportan como operativas y 55 no operativas.
- Otros relevantes.  
El presupuesto ejecutado en el periodo Enero-Diciembre 2021 es de 99.95%.

## 5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

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