



ECU
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
911

línea ÚNICA para emergencias!

COORDINACIÓN ZONAL 4

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.....	18
3.3 Contratación Pública de Obras y Servicios	20
3.4 Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	20
3.5 Compromisos asumidos con la comunidad	44
3.6 Cumplimiento de recomendaciones o pronunciamientos emanados por las entidades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado	45
4 CONCLUSIONES	45
1. Resultados de la Gestión Relevantes (Deben ser cualitativos y cuantitativos).....	45
Resultados Relevantes Enero-Diciembre 2021	45
2. Acciones tecnológicas y principales proyectos ejecutados (tecnológicos o de innovación) ...	54
3. Ejecución Presupuestaria	56
4. Conclusiones.....	58
5. Recomendaciones	60

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 4, ha definido el procedimiento y actividades a cumplir en relación a la Rendición de Cuentas 2020.

El proceso metodológico determinado para la rendición de cuentas del periodo 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-CZ4-2022-0047-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 4	Ing. Alexandra Isabel Mendoza Hidalgo /Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal. Lic. Nubia Tatiana Torres /Especialista de Comunicación Zonal.

2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Servicio Integrado de Seguridad - Planta Central
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:	Sr. Fernando Javier Nolivos Naranjo
Cargo del o la representante legal de la institución:	Coordinador Zonal 4
Fecha de designación:	17 de noviembre de 2021
Correo electrónico:	Fernando.nolivos@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0998833862

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Alexandra Isabel Mendoza Hidalgo
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal.
Fecha de designación:	31 de enero 2022
Correo electrónico:	alexandra.mendoza@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0980151090

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Lic. Nubia Tatiana Torres
Cargo:	Especialista de Comunicación
Fecha de designación:	31 de enero 2022
Correo electrónico:	Nubia.Torres@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0996751875

2.3. Cobertura institucional

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCENTRALIZADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Zonal	1
Provincial	2

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Zonal	1	Manabí Santo Domingo de los Tsachilas.	2'120.709	Masculino y Femenino	Tsáchila Manta-Huancavilca- Puná
Provincial	2	Manabí Santo Domingo de los Tsachilas.	2'120.709	Masculino y Femenino	Tsáchila Manta-Huancavilca- Puná

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	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 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.

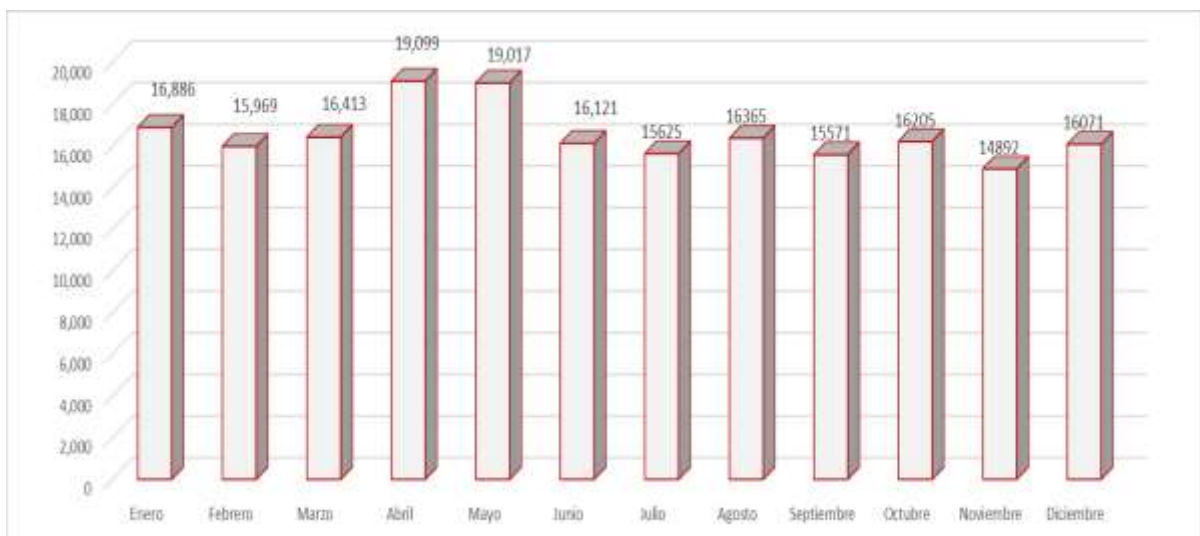
Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de emisión de normativa y el adoctrinamiento del personal vinculado con la prestación de servicios de emergencia.

- **Resultados Relevantes:**

Coordinación Zonal 4

ACCIONES OPERATIVAS

- **Total de llamadas recibidas** Desde el 1 de enero al 31 de diciembre 2021, se recibieron 651.416 alertas, de las cuales 331.286 son de buen uso y 320.130 de mal uso, de manera porcentual da una representatividad del 50,86% y 49,14% respectivamente. El mayor volumen de alertas se registró en el mes de abril con 59.331 que representa el 9,11%.



Elaborado por: Dirección Zonal de Estadísticas
Fuente: Dirección de Análisis de Datos

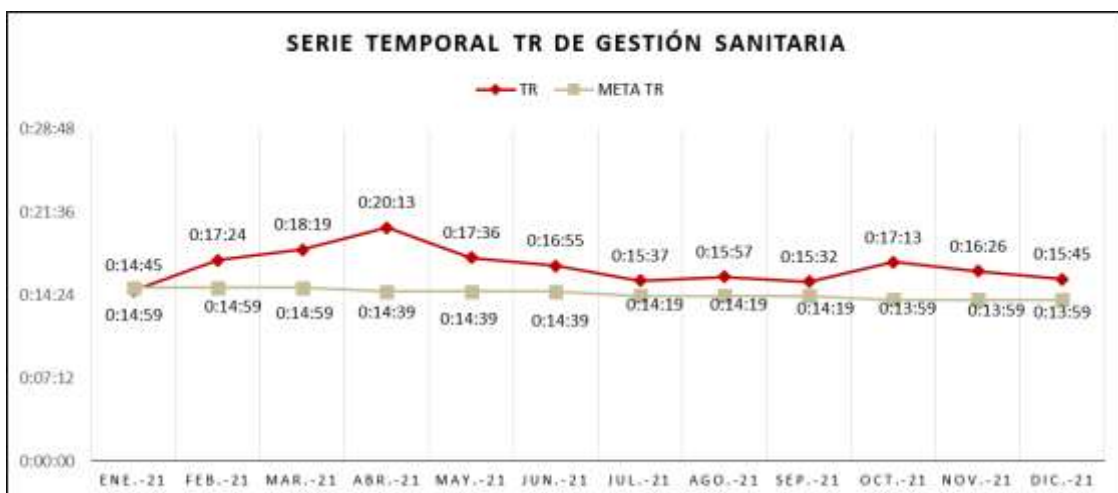
- **Total de emergencias coordinadas** Total de emergencias coordinadas fue de 198.234 del 1 de enero al 31 de diciembre 2021, desagregado a nivel de servicio Seguridad Ciudadana tiene una representatividad del 78,51%, seguido por Gestión Sanitaria con el 9,73%, Tránsito y Movilidad con el 6,08%, Servicios Municipales con el 2,46%, Gestión de Siniestros con el 2,34%, Servicio Militar con el 0,87% y Gestión de Riesgos con el 0,01%.
- **Tiempo de respuesta**

Tiempo de respuesta de Seguridad Ciudadana: Durante el periodo de análisis el Centro Zonal Portoviejo en los meses de marzo a septiembre y noviembre no se alcanzó a cumplir con la meta establecida, mientras que en los meses de enero, febrero, octubre y diciembre si se logró.



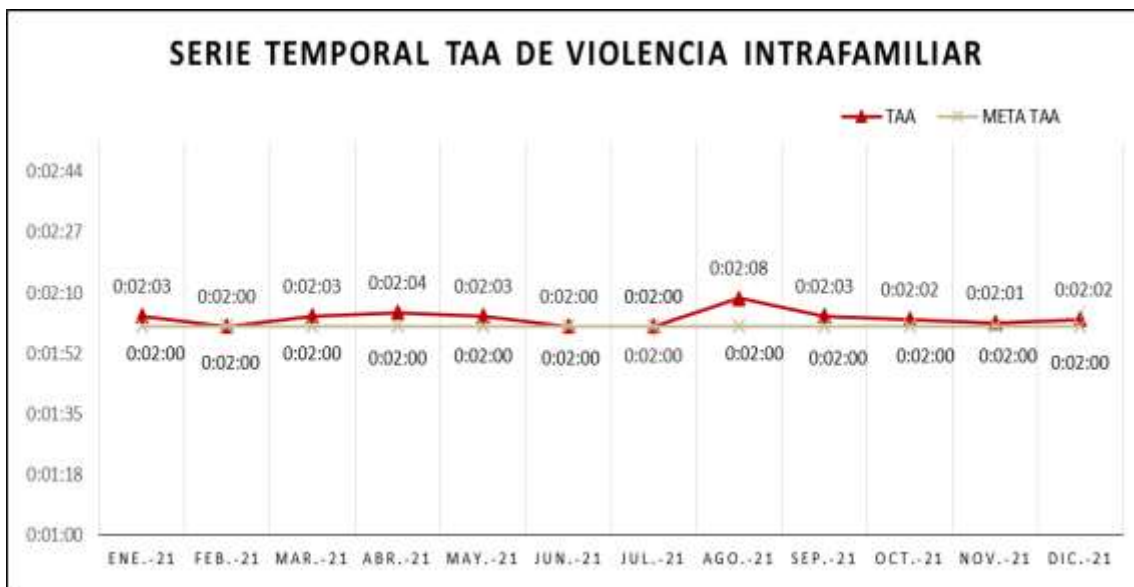
Elaborado por: Dirección Zonal de Estadísticas
Fuente: Dirección de Análisis de Datos

Tiempo de respuesta de Gestión Sanitaria: Durante el periodo de análisis el Centro Zonal Portoviejo sobrepasa la meta establecida, a excepción del mes de enero que se logró alcanzar la meta con un tiempo de 00:14:59.



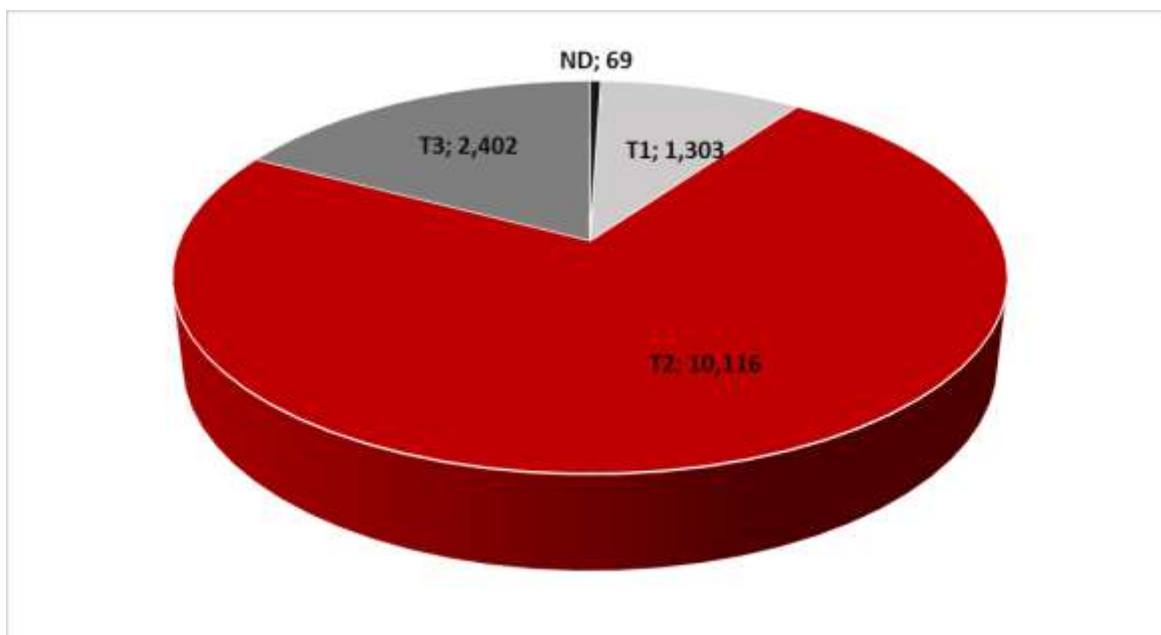
Elaborado por: Dirección Zonal de Estadísticas
Fuente: Dirección de Análisis de Datos

Tiempo de atención de alertas Violencia Intrafamiliar: El tiempo de Atención de la Alertas en el periodo de análisis se puede determinar que no se ha logrado cumplir con la meta en la mayoría de los meses, siendo únicamente febrero, junio y julio en los que se llegó a igualar el valor de la meta establecida.



Elaborado por: Dirección Zonal de Estadísticas
Fuente: Dirección de Análisis de Datos

1.303 eventos T1 detectados, 10.116 eventos T2, 2.402 eventos T3 y 69 eventos que no fueron categorizados, dando un total de 13.890 alertas registradas a través de las cámaras de video vigilancia.



Elaborado por: Dirección Zonal de Estadísticas
Fuente: Dirección de Análisis de Datos

Resultados de la Gestión Relevantes

- En el periodo de Enero a Diciembre del 2021 se atendieron 997 requerimientos judiciales, de los cuales 983 fueron respondidas dentro del plazo establecido.

- En el periodo de Enero a Diciembre del 2021 se generaron 13890 capturas de video vigilancia de las cuales 1303 fueron capturas T1, alcanzando la meta establecida durante el 2021.
- En el periodo de Enero a Diciembre del 2021 el Centro Zonal – 4 Portoviejo logro obtener 5 segundos del Tiempo de Espera en el IVR de los 7 segundos establecidos como meta.
- En el periodo Enero a Diciembre del 2021 el Centro Zonal – 4 Portoviejo supero la meta del Porcentaje de llamadas en el IVR con el 19,39% sin embargo, a partir de junio del 2021 se logra no superar la meta establecida del 19%, esto gracias a las coordinaciones realizadas entre el área de llamadas de emergencia y Policía Nacional para canalizar las comunicaciones laborales.
- El tiempo de atención de la alerta en el periodo de Enero a Diciembre del 2021 fue de 110 segundos logrando mantenernos en la meta establecida.
- El indicador del Tiempo de Asignación del Recurso en los servicios de Seguridad Ciudadana y Tránsito y Movilidad fue de 41 segundos y 58 segundos respectivamente, alcanzando en ambos servicios la meta establecida durante el 2021.
- En el mes de diciembre a través de un convenio de cooperación interinstitucional entre el GAD Manta y ECU 911 se logró incorporar a la Sala Operativa Manta en el edificio de Seguridad Ciudadana del Municipio de Manta donde se complementará con el Centro de Monitoreo de la entidad municipal, logrando aumentar el alcance de la video vigilancia en el cantón.
- Durante el periodo de enero a diciembre del 2021 se realizaron 15 procesos de inducción al personal de las instituciones articuladas, con la finalidad que se aplique de manera correcta las políticas, procedimientos y normativa de la dirección de Operaciones.
- En mes de diciembre del 2021 el Centro Zonal – 4 SIS ECU 911 participó en el ejercicio del Comité Zonal de Protección y Respuesta a Emergencias Manabí organizado por la Armada del Ecuador.
- A través de la Dirección de Operaciones se llevaron a cabo 14 reuniones con coordinadores de las instituciones articuladas con la finalidad de establecer estrategias de mejoras para la gestión operativa.
- Se realizaron 10 reuniones de trabajo en equipo de Analistas de Operaciones con el fin de analizar los indicadores de gestión operativa e implementar estrategias para alcanzarlas.
- Durante el primer trimestre del 2021 se socializó la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación de Desempeño con la finalidad de mejorar la comprensión de los factores de calificación y la metodología de evaluación individual de desempeño que el SIS ECU911 implementa anualmente.
- Se realizaron retroalimentaciones con el personal operativo con la finalidad de dar seguimiento a los resultados de gestión operativa y mejorar los nudos críticos.

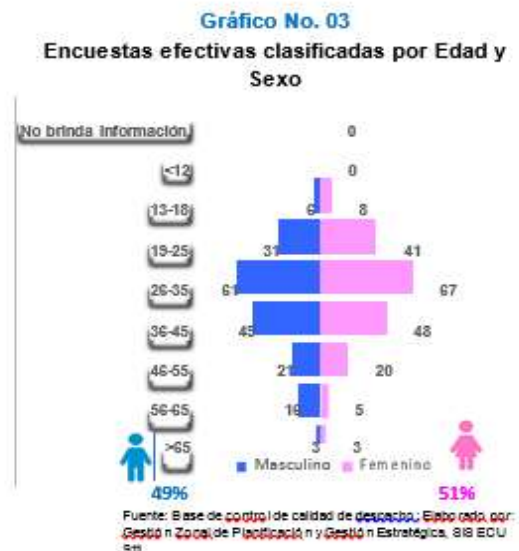
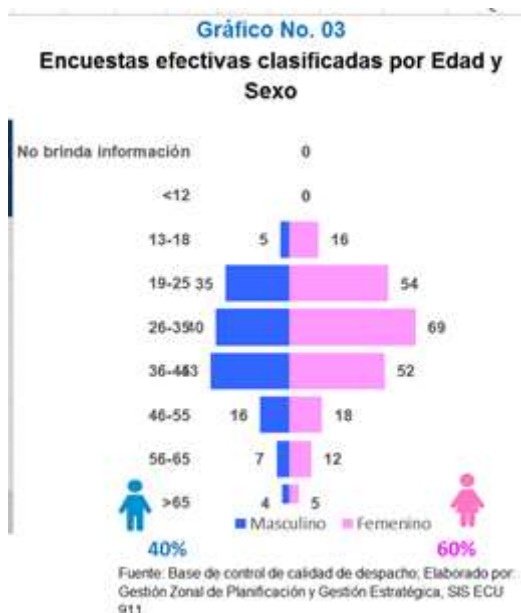
CONTROL DE CALIDAD

El SIS ECU 911 establece, mantiene y mejora continuamente, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), basado en la Norma ISO 9001:2015, y en cumplimiento de la Norma Técnica

para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios, cuyo objetivo es la satisfacción ciudadana.

Para lo cual, el SIS ECU 911, realizó las siguientes acciones del 1ro de enero al 31 de diciembre 2021:

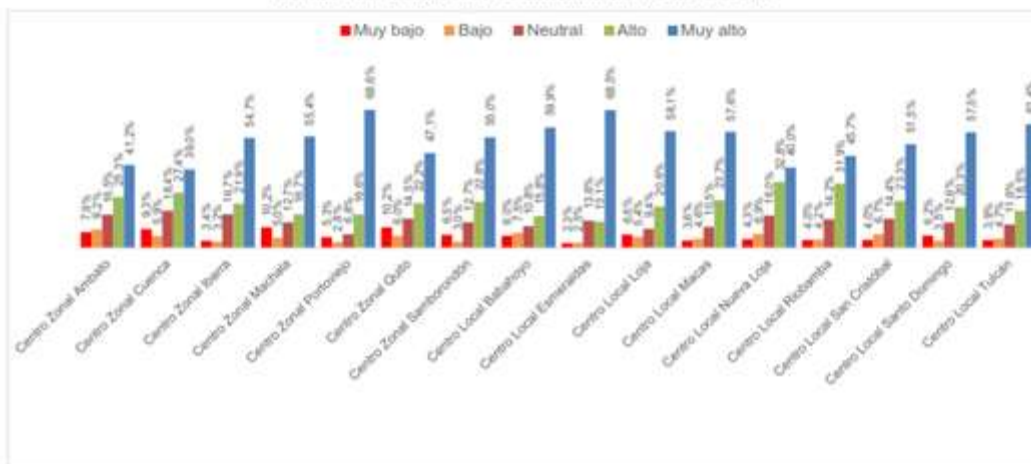
- 2.266 controles de calidad, realizados por el personal de calidad del Centro Zonal Portoviejo. Los controles de calidad evidencian que la atención de la emergencia carece de cualidades propias de la atención y servicio de calidad al cliente en el sentido de brindar tiempo de calidad, propio de la respuesta efectiva a la emergencia y atención empática emocional ante la emergencia.
- 11.817 encuestas de Satisfacción Ciudadana a nivel nacional. Se tomó una muestra de 694 y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación de apenas el 90% con respecto a la efectividad del servicio que brinda.



Elaborado por: Dirección Zonal de Planificación y Gestión Estratégica
Fuente: Dirección Zonal de Planificación y Gestión Estratégica

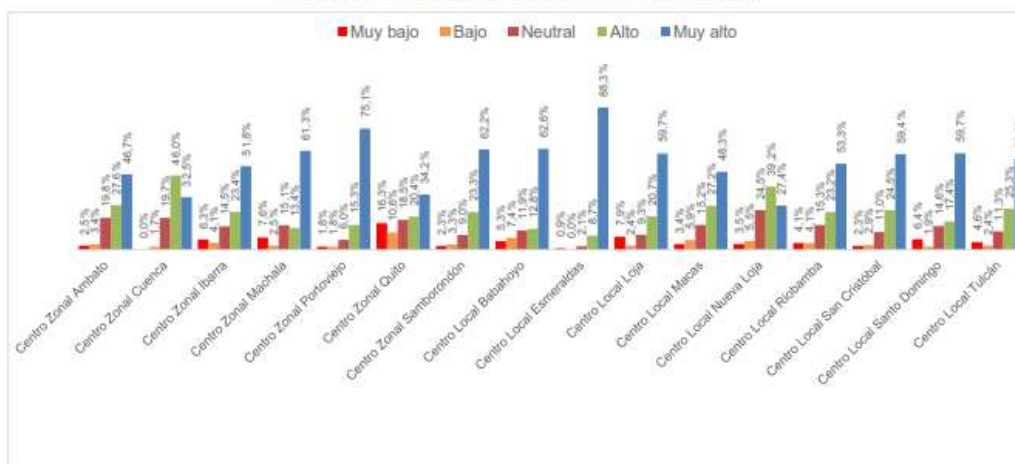
Además el SIS ECU 911 evaluó en el I Semestre 68,6% y en II Semestre 75,1% 2021 el nivel de confianza de la ciudadanía en el SIS ECU 911.

Gráfico No. 19
Resultados del Nivel de Confiabilidad del SIS ECU 911



Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana; Elaborado por: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, SIS ECU 911.

Gráfico No. 19
Resultados del Nivel de Confiabilidad del SIS ECU 911



Fuente: Base de registro de encuesta de satisfacción ciudadana; Elaborado por: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, SIS ECU 911.

Gestión ante el mal uso del servicio de emergencias

En el período de enero-diciembre año 2021, se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto a la gestión de la suspensión de líneas por mal uso del servicio de emergencias, y la intervención para el levantamiento de la suspensión: 72

- Líneas suspendidas #72
- Solicitudes de trámite #0
- Levantamiento de suspensiones#8

ADIESTRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

CAPACITACIÓN

Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período enero-diciembre 2021, 118...eventos de capacitación gratuitos a 99 servidores en el Centro Zonal Portoviejo, 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.

CONVENIOS SUCRITOS

- Desde el 1ro de enero al 31 de diciembre de 2021, se mantiene vigente un total de 280 convenios interinstitucionales a nivel nacional, suscritos con GAD's, Universidades y Empresas Públicas y Privadas 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.

COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

NACIONAL

NÚMERO DE OFICIOS INGRESADOS EN FÍSICO Y EVACUADOS DESDE LA DIRECCIÓN A LOS OPERADORES DE JUSTICIA.

20 de oficios de respuesta realizados, ingresados en físico y evacuados desde la Gestión Jurídica Zonal a los operadores de justicia.

NÚMERO DE RESPUESTAS EN FÍSICO A LOS OPERADORES DE JUSTICIA SOLICITANDO INFORMACIÓN DE PERSONAS DESAPARECIDAS.

✓ 0

NÚMERO DE RESPUESTAS EN FÍSICO DIRIGIDAS A LA CIUDADANÍA.

✓ 12 oficios de respuestas en físico dirigidas a la ciudadanía.

NÚMERO DE RESPUESTAS EN FÍSICO DIRIGIDAS A INSTITUCIONES PÚBLICAS

✓ 24 oficios de respuesta, en físico dirigido a instituciones públicas.

NÚMERO DE INTERVENCIONES DE PATROCINIO LEGAL LLEVADAS A CABO

✓ 3 Intervenciones, desde la Gestión Jurídica Zonal se han realizado patrocinios jurídicos en este periodo.

APOYO Y ASESORÍA BRINDADOS A VARIAS ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN.

✓ 150 apoyos y asesorías brindados a varias áreas de la institución.

APOYO Y ASESORÍA A CENTROS LOCALES.

✓ 50 apoyos y asesorías a centros zonales y locales.

DENUNCIAS REALIZADAS

✓ 2 denuncias desde la Gestión Jurídica Zonal se han realizado en este periodo.

CONTRATOS REALIZADOS

13 Contratos realizados desde la Gestión Jurídica Zonal.

AVALES Y ACOMPAÑAMIENTOS - CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES.

✓ 2 acompañamientos - convenios interinstitucionales.

CRITERIOS JURÍDICOS

✓ 120 criterios jurídicos a pedido de las diferentes Gestiones Zonal y Local.

RESOLUCIONES REALIZADAS

Desde la Gestión Jurídica Zonal no se han elaborado Resoluciones, sin embargo se ha realizado lo siguiente:

✓ 45 resoluciones revisadas como son las de reformas al PAC, e inicio, adjudicación, cancelación, desierto de proceso para adquisición de servicios de la Coordinación Zonal 4 Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

✓ Desde la Gestión Jurídica Zonal, no se han presentado procesos administrativos. Solo se han revisado los Régimen Disciplinarios que TH Zonal sigue a funcionarios que incumplen en las normativas Legales vigente.

ACOMPAÑAMIENTO JURÍDICO EN CAPACITACIONES

✓ 8 acompañamientos jurídicos en capacitaciones del Sistema Automatizado De Entrega de Información SAEI-FJ.

ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD MOBILE LOCATOR.

✓ 31 acuerdos de confidencialidad Mobile Locator.

PLANTILLAS JURÍDICAS ELABORADAS PARA EL SAEI-FJ

✓ 250 respuestas jurídicas mismas que son remitidas por el Sistema Automatizado De Entrega De Información De La Función Judicial "SAEI - FJ" según las peticiones de los señores jueces y/o fiscales.

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

***Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica**

Enero-Diciembre 2021: En este periodo, se obtuvieron los siguientes resultados:

Enero	99,63%
Febrero	99,61%
Marzo	99,58%
Abril	99,44%
Mayo	99,54%
Junio	99,53%
Julio	98,37%
Agosto	99,26%
Septiembre	99,51%
Octubre	99,72%
Noviembre	99,74%
Diciembre	99,76%
PROMEDIO	99,47%

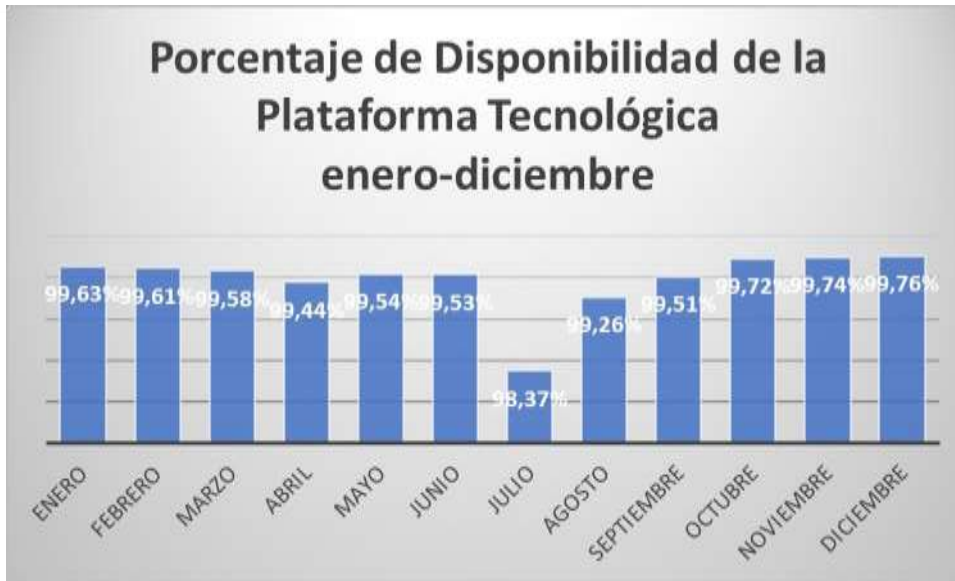
***Incremento de Puntos de Video Vigilancia**

Enero-Diciembre 2021: Se cuentan instaladas 537 cámaras en el centro operativo Portoviejo a continuación el detalle por año:



Elaborado por: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte
Fuente: Coordinación Zonal 4

Enero-Diciembre 2021: En el periodo correspondiente de enero a diciembre se incrementaron 6 puntos de video vigilancia en el cantón Portoviejo, considerando que fue el único cantón que invirtió en puntos de video vigilancia nuevos articulados a la plataforma del ECU 911, se concluye que solo se incrementaron 6 puntos.



Elaborado por: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte
Fuente: Coordinación Zonal 4

*Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados

Enero-Diciembre 2021: Se desarrollaron un total del año 3 proyectos tecnológicos que se obtuvo como beneficio mejorar la operatividad de los evaluadores, efectuar un mejor control y seguimiento de tiempos, etc, estos son:

1. **Nombre:** Control de Tiempos en Power BI

Descripción del Proyecto:

% de Avance: Beneficio Obtenido: FOTOS

Enero-Diciembre 2021: Se desarrolló un proyecto tecnológico que es:

1. **Nombre:** Sistema de búsqueda semántica en la base de datos para encontrar información de personas desaparecidas

2. **Descripción del Proyecto:** consiste en una aplicación web con dos funcionalidades principales: El control de acceso para garantizar el ingreso únicamente a las personas autorizadas y la búsqueda de la información de personas desaparecidas, la cual pedirá datos específicos como nombres, número de Identificación, Rango de fechas, palabras claves; y como resultado se generará un archivo con las coincidencias más cercanas a los criterios de búsqueda.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: La búsqueda de la información de personas desaparecidas de manera rápida y eficiente.

3.2 Ejecución Presupuestaria

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

La Coordinación Zonal 4 del SIS ECU 911 en los meses de enero a diciembre contó con un valor codificado de \$ 3,507,621.52 y se ejecutó un valor de \$ 3,434,731.83 con un porcentaje de ejecución de 97.92%.

Grupo de Gasto	Codificado julio-dic	Devengado julio-dic	% Ejecución	Codificado ene-dic	Devengado ene-dic	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	2,403,045.06	1,239,977.31	51.60%	2,403,045.06	2,403,045.06	100.00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	1,091,819.12	644,319.86	59.01%	1,091,819.12	1,018,929.43	93.32%
(570000) Otros Gastos Corrientes	12,757.34	3,074.82	24.10%	12,757.34	12,757.34	100.00%
Total	3,507,621.52	1,887,371.99	53.81%	3,507,621.52	3,434,731.83	97.92%

Elaborado por: Dirección Zonal Administrativa Financiera
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF



Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

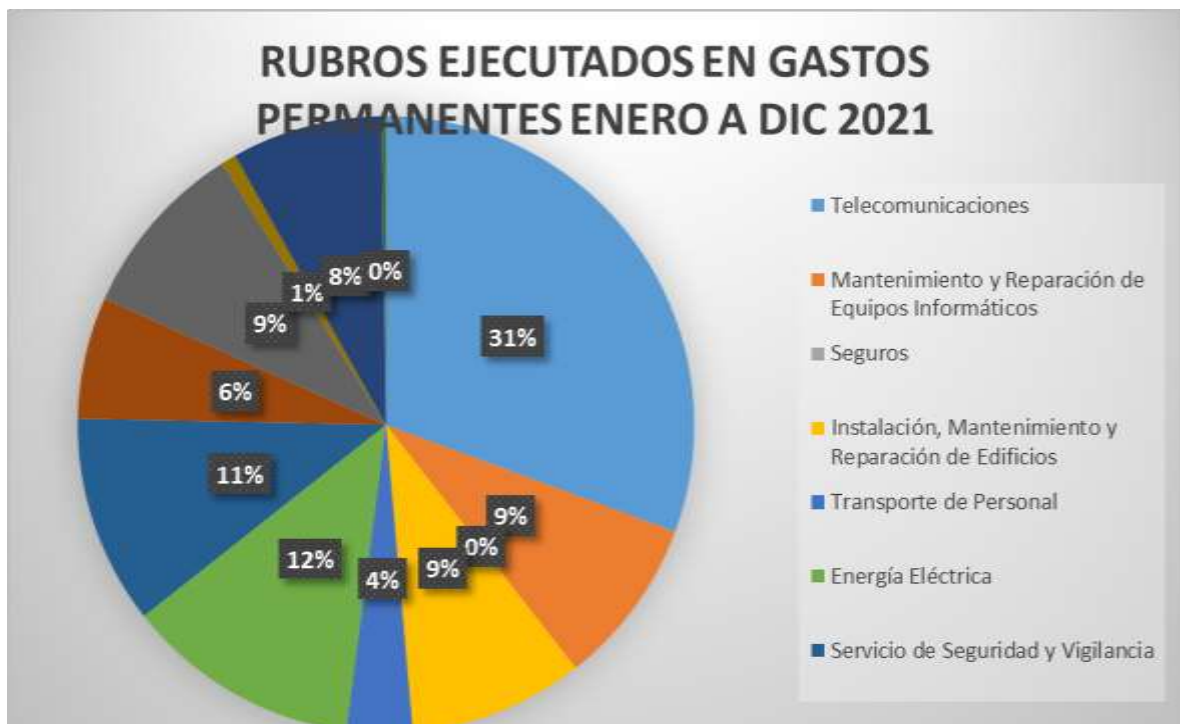


Elaborado por: Dirección Zonal Administrativa Financiera
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

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

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	316129.15
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	90786.28
Seguros	0.00
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	94549.07
Transporte de Personal	35653.74
Energía Eléctrica	126932.72
Servicio de Seguridad y Vigilancia	113027.36
Otros Bienes y servicios de gasto corriente	65832.77
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	96866.57
Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)	7907
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	81544.01
Insumos- Materiales para la Construcción	2458.1
Total	1031686.77

Elaborado por: Dirección Zonal Administrativa Financiera
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF



Elaborado por: Dirección Zonal Administrativa Financiera
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

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:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Prensa:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Televisión:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Medios digitales:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

✓ Vinculación con la Comunidad

Con la finalidad de fortalecer la percepción de seguridad ciudadana, el SIS ECU 911 mediante recorridos físicos y virtuales dirigidos a la comunidad, muestra videos donde se observa el accionar de las instituciones articuladas, tras identificar una emergencia a través de las cámaras de video vigilancia. Como parte de este trabajo, se destaca la preparación de los evaluadores en el proceso para detectar posibles situaciones de emergencia, que dan como resultado una vida salvada.

Por esta razón, desde la Unidad de Comunicación del SIS ECU 911, mediante el programa de vinculación con la comunidad, desarrolla sus actividades enfocadas en posicionar en la ciudadanía, la imagen de una institución cuya gestión se cumple en beneficio de la seguridad integral, a través de la línea única de emergencias y la video vigilancia.

En este contexto, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre, se desarrollaron:

- ✓ 25 capacitaciones presenciales y virtuales, en las que aprovechando las plataformas tecnológicas de libre acceso se realizan charlas técnicas sobre la articulación del ECU 911 en la crisis actual, buen uso de la línea única para emergencias 9-1-1, medidas de bioseguridad y corresponsabilidad digital;
- ✓ 32 visitas a los centros zonales y locales a escala nacional;
- ✓ Participación en 2 ferias ciudadanas, que buscan generar diálogos y concientizar al grupo objetivo, sobre la importancia de hacer buen uso del servicio de emergencia.

En total, la gestión del área de vinculación realizó 59 vinculaciones beneficiando a 1320 personas, entre estudiantes, instituciones articuladas, instituciones privadas, delegados y autoridades de los GAD Municipales, líderes barriales y ciudadanía en general conforme el siguiente detalle:

ECU 911															REPORTE VINCULACION 2021			
MES	CENTRO		ECU911 PORTOVIJEJO				MES				PRIMER RESPONDIENTE		TOTAL VINCULACION	TOTAL PERSONAS				
	ECUVITAS CAPACITACIONES		CAPACITACIONES VIRTUALES		FERIAS		SEÑALÉTICA		COLONIAS VALACIONALES		LLAMADAS FALSAS SOCIALIZACIÓN		CANTIDAD GRUPOS	NÚMERO DE PERSONAS	NÚMERO DE ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN	NÚMERO DE PERSONAS VINCULADAS		
	CANTIDAD VISITAS	NÚMERO PERSONAS	CANTIDAD VISITAS	NÚMERO DE PERSONAS	CANTIDAD FERIAS	NÚMERO DE PERSONAS	CANTIDAD VISITAS	NÚMERO DE PERSONAS	COLONIAS UNAS	NÚMERO DE NÉCIS	CANTIDAD NÚMEROS	NÚMERO DE PERSONAS					CANTIDAD GRUPOS	NÚMERO DE PERSONAS
ENERO	0	0	4	155	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	155		
FEBRERO	2	32	2	82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	114		
MARZO	1	3	3	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	25		
ABRIL	2	65	3	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	78		
MAYO	3	434	1	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	458		
JUNIO	0	13	1	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	41		
JULIO	0	0	3	156	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	4	160		
AGOSTO	3	8	1	38	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	6	56		
SEPTIEMBRE	3	55	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	56		
OCTUBRE	0	0	4	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	47		
NOVIEMBRE	0	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35		
DICIEMBRE	5	37	1	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	68		
TOTAL	32	703	25	597	2	30	0	0	0	0	0	0	0	0	59	1120		

Elaborado por: Especialista de Comunicación
Fuente: Unidad de Comunicación











✓ Redes sociales SIS ECU 911 Portoviejo

La difusión de información de forma oportuna en redes sociales ha permitido fidelizar a los públicos que siguen nuestras cuentas. Adicionalmente, las redes sociales son un medio de recepción de la percepción ciudadana, de esta forma podemos medir el impacto que tiene el servicio y la imagen institucional en nuestro ámbito de competencia que es la seguridad.

En este sentido de enero a diciembre de 2021, se realizaron **1.978 publicaciones en redes sociales -twitter** del Centro Zonal 4 ECU 911 Portoviejo y un incremento de **154 seguidores** nuevos.

Jun 2021 - 21 días

DATOS DE EFECTIVIDAD DEL TWEET

Tweet principal con 121 reacciones
 @gigacales, informó ausencia de oleaje entre moderado y agitado de 15 a 18 de grado, desde la isla de Santa Cruz. #VigilanciaECU911 es realce momentáneo preventivo en las costas de Manabí. Al momento, no se observan novedades. [pic.twitter.com/3GQ3z9H](https://bit.ly/3GQ3z9H)



121 reacciones

Mención principal con 104 menciones



[BOLETIN] @ECU911PVO @ecuarun...
 noticia de tres personas en la playa San Nicas. Mas informacion - bit.ly/3bL5L

Rebe: @RebeanaoBujia
[pic.twitter.com/3GQ3z9H](https://bit.ly/3GQ3z9H)



EFECTIVIDAD DEL TWEET

Tweets	361	Menciones de Tweets	497 mil
Vistas de perfil	4 658	Menciones	100
Reacciones	125		

Feb 2021 - 26 días

DATOS DE EFECTIVIDAD DEL TWEET

Tweet principal con 352 mil impresiones

La puesta de sol en las playas de #Manabí se aprecia a través de las cámaras de #VigilanciaECU911, trabajamos 24/7 por su seguridad. #NoeCuidamosTodos [pic.twitter.com/3p2f0zys](https://bit.ly/3p2f0zys)



352 impresiones

Mención principal con 44 menciones



Conexión Noticias.ec
 @ConexionNoticias.ec

Ciudadano extranjero fue hospitalizado en Manabí, luego de sufrir cuarentas de salud a bordo de un barco pequeño. Conozca aquí más detalles. [facebook.com/conexionnoticias](https://www.facebook.com/conexionnoticias)
 @Cupafire_gye @JankJuan @ECU911PVO @ECU911_ @bco_manta @Salud_Ec [pic.twitter.com/3p2f0zys](https://bit.ly/3p2f0zys)



EFECTIVIDAD DEL TWEET

Tweets	338	Menciones de Tweets	317 mil
Vistas de perfil	3.671	Menciones	89
Reacciones	102		

Mar 2021 - 31 días

DATOS DESTACADOS DEL TWITTER

Tweet principal tuvo 14.5 mil impresiones

La Coordinación Zonal 4 del #ECU911 extiende un cordial saludo a la capital marabita en sus 486 años de Fundación.

Mva #Portoviejo
pic.twitter.com/71q4VjdFz



4.3 52.30 10/21

Ver toda la actividad del Tweet

Ver la Actividad del Tweet

Mención principal tuvo 504 menciones



[AHCRA] @CapizapataEC lidera sesión del #COE Nacional, iniciado en el @ECU911PVO, con la participación de autoridades locales para evaluar la situación epidemiológica y las afectaciones por la temporada de lluvias en Manabí.
pic.twitter.com/RYYla6u4zP



4.3 52.30 10/21

RESUMEN DE MAR 2021

Tweets	347	Impresiones de Tweets	464 mil
Vistas al perfil	9.548	Menciones	127
Nuevos seguidores	129		

Apr 2021 - 30 días

DATOS DESTACADOS DEL TWITTER

Tweet principal tuvo 16,3 mil impresiones

Por su seguridad, desde la cámara de #VideovigilanciaECU911, el #ECU911 junto con las instituciones autorizadas monitorean permanentemente los diferentes recintos electorales de #Manabí.

#NoBajemosLaGuardia
 #Elecciones2021Ec
pic.twitter.com/0arLK5lvCp



4.3 52.30 10/21

Mención principal tuvo 1.000 menciones



[BOLETIN] Una embarcación se incendió en Nanta: @ECU911PVO coordinó la atención de la alerta. Más información -- bit.ly/32x8mET

Fotos: cortesía Cuerpo de Bomberos Nanta
pic.twitter.com/HUyqDyHC0D



4.3 52.30 10/21

RESUMEN DE ABR 2021

Tweets	320	Impresiones de Tweets	466 mil
Vistas al perfil	7.864	Menciones	113
Nuevos seguidores	97		

May 2021 - 31 días

DATOS DESTACADOS DEL TWITTER

Tweet principal tuvo 12,08 mil impresiones

El #ECU911 emprendió proyecto de socialización sobre la forma correcta para reportar un evento a la línea única de emergencia 9-1-1. Personal del área de operaciones de la institución visitaron diversas secciones de los cantones #Portoviejo y #Bolívar.
pic.twitter.com/NWW3e787Sj



Mención principal tuvo 104 menciones



@Cupefire_gyo @PoliciaEcuador @ECU911PVO en tramo de Lomas de Sargatillo Y en Pádo Carbo 2 sujetos utilizando el cuento de señalar la tierra que está "tambaleando" están estafando a los incautos. Por favor: estas fotos fueron amenazadas y casi golpeadas las computadoras pic.twitter.com/17pj2b3X8D



RESUMEN DE MAY 2021

Tweets	300	Impresiones de Tweets	335 mil
Vistas al perfil	7.684	Menciones	65
Nuevos seguidores	12		

CONTENIDO DESTACADO DEL TWEET

Tweet principal tuvo 152 retweets
 La Subdirectora General, @velozcandia2 y la Coordinadora Zonal, @CarmenInaraW participan en la sesión solemne por los 147 años de provincialización de #Manabí.

#VivaManabí pic.twitter.com/yCPCIM6cXoe



63.2

Ver toda la actividad del Tweet

Mención principal tuvo 403 menciones

Emergencia en Manta
 @CruzrojaEcuador

En nuestra gestión @GobiernoDeEcuador vamos a recorrer cada institución para conocer su infraestructura y sus acciones el día de hoy visitamos a la Coordinadora Zonal del @ECU911PVO @CarmenInaraW @uantra_nunez FuentesLaGranas pic.twitter.com/1oR6t6G



RESUMEN DE JUL 2021

Tweets	312	Impresiones de Tweets	387 mil
Tweets a perfil	7.277	Menciones	51
Usuarios etiquetados	18		

Jul 2021 - 31 días

DATOS DESTACADOS DEL TWEET

Tweet principal tuvo 4.454 impresiones

#VideovigilanciaECU911 |

Desde #ECU911 se monitorea permanente los sitios de afluencia turística de #Manabí. pic.twitter.com/9v3dngVBXp



63.2

Ver toda la actividad del Tweet

Ver la Actividad del Tweet

Mención principal tuvo 247 interacciones

Conexión Noticias ec
 @ConexionNoticias.ec

(1/2) 16 personas fueron rescatadas tras el naufragio de una lancha en el Puerto Pesquero Artesanal de San Mateo (Manta). La emergencia fue reportada a las 11:34 de hoy, sábado 31 de julio. @ECU911PVO coordinó la atención con @bcn_manta y @cruzrojaecuador. FOTOS: Bomberos Manta pic.twitter.com/F4J0HuyTFT



RESUMEN DE JUL 2021

Tweets	302	Impresiones de Tweets	228 mil
Tweets a perfil	6.434	Menciones	23
Usuarios etiquetados	3		

Vocerías y publicaciones





De julio a diciembre 2021, se han realizado **36 notas comunicacionales efectuadas** las cuales han sido replicadas en los diferentes medios de comunicación local y nacional, obteniendo un resultado positivo en cuanto al fortalecimiento de imagen en los medios de comunicación ya que se logró obtener **69 réplicas** en diversos medios de comunicación.


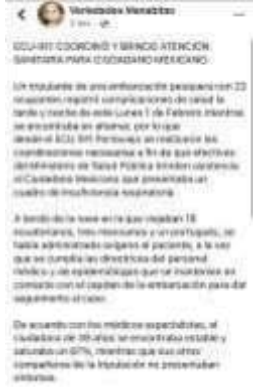
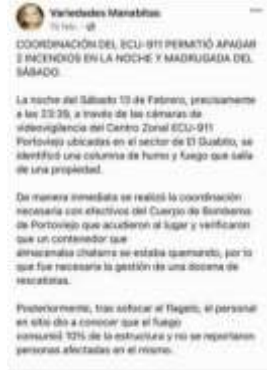





Los reportajes contienen imágenes del sistema de video vigilancia, boletín de prensa, audios de llamadas realizadas al ECU 911, infografías, datos estadísticos y testimonios de autoridades y ciudadanos beneficiarios.

En este sentido, la operatividad de ECU 911 se ha destacado a través de las siguientes temáticas, ampliamente difundidas en medios de comunicación a escala local y nacional:

Tema	Nota publicada Ejemplo
<p>ECU 911 Portoviejo recibió reconocimiento de Policía Nacional</p>	
<p>ECU 911 coordinó atención de incendio estructural en Manta</p>	
<p>Coordinación de ECU 911 Portoviejo permitió rescate de jóvenes en Puerto López</p>	
<p>ECU 911 Portoviejo coordinó atención tras derrumbe de un domicilio</p>	

<p>ECU 911 coordinó rescate de tres personas en la playa San Mateo</p>	
<p>Coordinación de ECU 911 permitió brindar atención sanitaria para ciudadano mexicano</p>	
<p>Coordinación de ECU 911 permitió apagar dos incendios durante la noche y madrugada</p>	
<p>ECU 911 coordinó asistencia para afectados por accidentes de tránsito</p>	

<p>ECU 911 coordinó la asistencia de afectados en accidente de tránsito en la vía a El Aromo</p>	
<p>ECU 911 coordinó diversas atenciones ante lluvias en Manabí</p>	
<p>ECU 911 coordinó atención de incendio estructural en Portoviejo</p>	
<p>ECU 911 coordinó atenciones por inundación</p>	

<p>COE Nacional sesionó en Portoviejo</p>	
<p>En Manabí 13.586 aglomeraciones se han registrado durante la emergencia sanitaria</p>	
<p>En Manabí el ECU 911 ha coordinado la asistencia para 1.869 emergencias de violencia intrafamiliar durante el 2021</p>	
<p>En Manabí el ECU 911 ha coordinado la asistencia para 4.124 emergencias por siniestros de tránsito</p>	

<p>En Manabí se analizaron medidas para prevenir afectaciones del hongo Fusarium</p>	
<p>ECU 911 coordinó atención para accidente de tránsito en la vía Pichincha en la provincia de Manabí</p>	
<p>ECU 911 y Terminal Portuaria de Manta fortalecen la seguridad en el puerto</p>	

<p>Viodeovigilancia de ECU 911 conjuntamente con Policía Nacional evitó que una persona ponga en peligro su vida</p>	
<p>Ecu 911 coordinó atención ante colapso de puente en Manabí</p>	
<p>ECU 911 coordinó atención de accidente de tránsito en la vía Montecristi – Portoviejo</p>	

Asimismo, se realizaron 149 vocerías realizadas por la Coordinadora del Centro Zonal 4, las mismas que cumplieron con los procesos internos de recolección de información a través de las áreas competentes, proporcionando la ayuda memoria a los voceros oficiales con la finalidad que la difusión se desarrolle de una forma técnica y veraz fortaleciendo así la imagen del servicio institucional.





ECU 911 Portoviejo @ECL... 4 Nov 2021
 La Coordinadora Zonal, @CarmenlvonneM, en entrevista con @emmanabita, @capitalvsc, @sonocmda997, @jipix, @radioscantalo y @UPortoviejo informó sobre la operatividad del #ECU911 en la provincia de #Manabí durante el feriado nacional.

ECU 911 Portoviejo @E... 29 Oct 2021
 La Coordinadora Zonal, @CarmenlvonneM, en entrevista con diversos medios de comunicación de la provincia informa sobre la operatividad que mantendrá el #ECU911 durante el feriado nacional por Difuntos y la Independencia de Cuenca.

ECU 911 Portoviejo @ECL... 6 Oct 2021
 La Coordinadora Zonal, @CarmenlvonneM, en entrevista con diversos medios de comunicación de la provincia informó sobre la suscripción del Convenio Marco de Cooperación Inter-institucional que se efectuó entre #ECU911 y @PrefecturaManabí.

ECU 911 Portoviejo @ECL... 4 Sep 2021
 La Coordinadora Zonal, @CarmenlvonneM, en entrevista con diversos medios de comunicación de la provincia informó sobre la renovación del Convenio Marco de Cooperación Inter-institucional entre #ECU911 y @TPM_EC mediante la cámara de lego ubicada en el Puerto de #Manta.

ECU 911 Portoviejo @ECL... 7 Jul 2021
 La Coordinadora Zonal, @CarmenlvonneM, en entrevista con diversos medios de comunicación de la provincia informó sobre la operatividad del #ECU911 en cuanto a las emergencias de violencia intrafamiliar registradas en #Manabí.

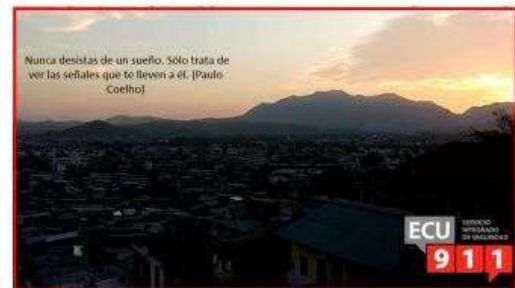
ECU 911 Portoviejo @ECL... 20 Dec 2021
 El Coordinador Zonal 4, @FernandoNolivos participó en rueda de prensa convocada por @GoberManabí donde se informó a la ciudadanía sobre la operatividad del #ECU911 durante el feriado de Navidad.



- **Campañas de comunicación**

Desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre se elaboraron **15 campañas**: en la cual se difundió valores institucionales, mensajes de motivación, descarga emocional y pausas activas.







CÓMO LLEVAR UN ESTILO DE VIDA SALUDABLE

Una buena nutrición combinada con el ejercicio físico te ayuda a tener un estilo de vida saludable. La buena nutrición ayuda a prevenir o disminuir un peso sobrepeso, reduce el riesgo de enfermedades crónicas e improve el estado de salud general.

EJERCÍTATE

Haz un mínimo de 150 minutos a 30 minutos de actividad aeróbica moderada a 75 minutos a la semana de actividad aeróbica vigorosa. También puedes combinar la actividad moderada con vigorosa. Hazlo de manera que se ajuste a tu tiempo de la semana.

TOMA MUCHA AGUA

Hazlo a que el organismo se hidrate mejor y "reponga" líquidos perdidos por medio de la actividad física. Esto ayuda a prevenir la deshidratación, la cual puede causar fatiga, pérdida de energía y náuseas. El agua tiene capacidad de regular el cuerpo, por eso hidrátate bien.

COMI SALUDABLE

Una dieta saludable e saludable ayuda a reducir los síntomas que ocurren a las personas con obesidad. La obesidad es un factor de riesgo para el desarrollo de enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión, colesterol alto y problemas de salud mental. Una dieta saludable puede ayudar a reducir el riesgo de estas enfermedades.

CONSEJOS

Para obtener más información sobre nutrición y ejercicio físico, visita el sitio web de ECU 911 en www.ecu911.com.

— ARMAÑA DE LA NUTRICIÓN —

LOS BENEFICIOS DE LA FRUTA

- PIÑA**: Ayuda a mejorar la digestión y reduce el riesgo de enfermedades crónicas.
- MELÓN**: Ayuda a mejorar la digestión y reduce el riesgo de enfermedades crónicas.
- NARANJA**: Ayuda a mejorar la digestión y reduce el riesgo de enfermedades crónicas.
- MELÓN VERDE**: Ayuda a mejorar la digestión y reduce el riesgo de enfermedades crónicas.
- MANZANA**: Ayuda a mejorar la digestión y reduce el riesgo de enfermedades crónicas.
- FRAMBUESA**: Ayuda a mejorar la digestión y reduce el riesgo de enfermedades crónicas.

3.5 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

3.6 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

- ✓ Se difundió la gestión institucional mediante diversos canales comunicacionales permitiendo informar a la colectividad el accionar del SIS 911 en la provincia de Manabí.
- ✓ La Gestión Jurídica Zonal, cumple de manera permanente con la misión del puesto, así como, con las actividades asignadas inherentes a las atribuciones y responsabilidad de manera oportuna, enmarcada en los principios de la administración pública.
- ✓ Las actividades desarrolladas y ejecutadas por la Gestión Jurídica Zonal, se encuentran enmarcadas en las atribuciones, productos o servicios que establece el Estatuto Orgánico por Procesos del Servicio Integrado Seguridad ECU 911.

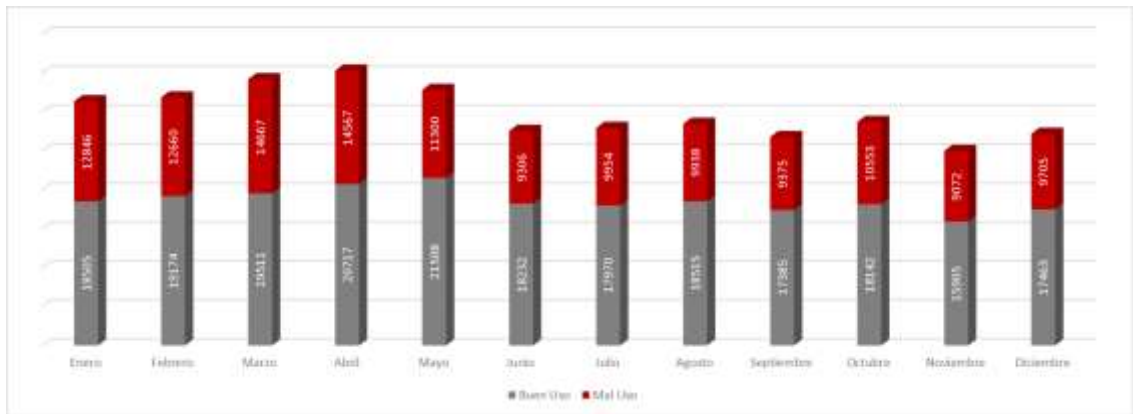
CENTRO LOCAL SANTO DOMINGO

1. Resultados de la Gestión Relevantes (Deben ser cualitativos y cuantitativos)

Resultados Relevantes Enero-Diciembre 2021

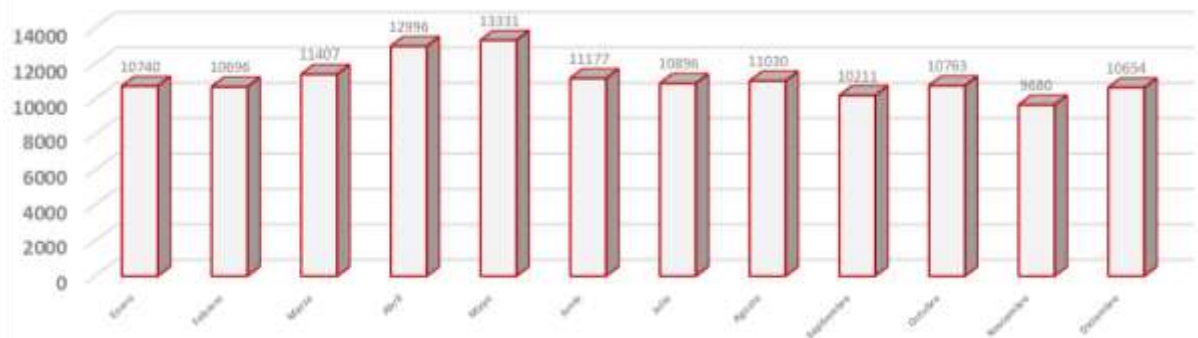
a. ACCIONES OPERATIVAS

- Total, de llamadas recibidas: En el Centro Operativo Local ECU 911 Santo Domingo se recibieron en total 356.970 alertas en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, de las cuales 223.027 fueron de Buen Uso y 133.943 de Mal Uso del servicio.



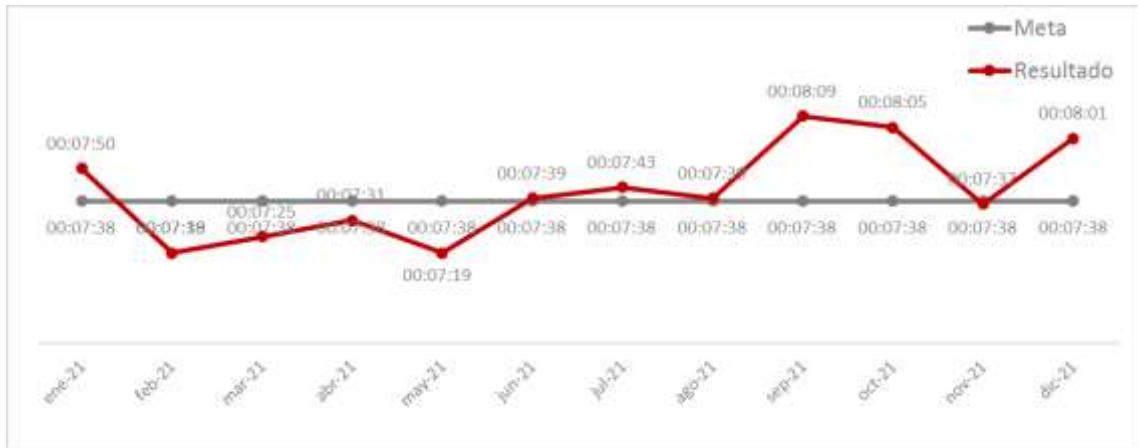
Elaborado por: Gestión Local de Estadísticas
Fuente: Gestión Local de Estadística

- Total de emergencias coordinadas** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2021. El Centro Operativo Local ECU 911 Santo Domingo coordinó la atención de 133.58 emergencias, siendo mayo el mes con mayor número de emergencias coordinadas (13.331) y noviembre el mes con menor número de emergencias (9.680).



Elaborado por: Gestión Local de Estadísticas
Fuente: Gestión Local de Estadística

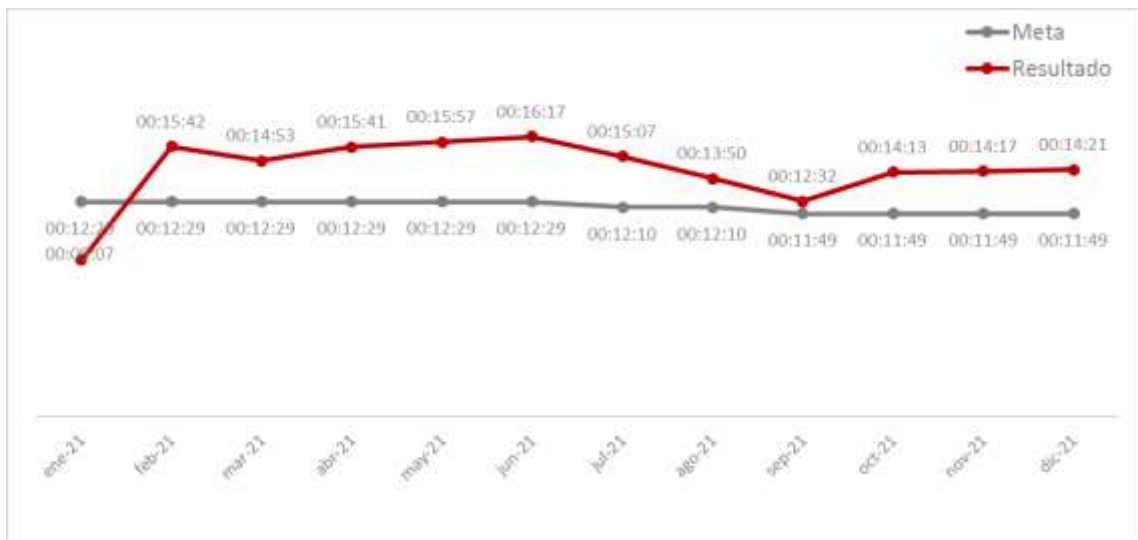
- Tiempo de respuesta (1ro de enero a 31 de diciembre 2021)**
 - Tiempo de respuesta a Seguridad Ciudadana: minutos (segundos)
 Se observa que se cumple con la meta establecida durante el periodo de febrero a mayo; siendo mayo el mejor mes en cumplimiento de la meta alcanzando los 0:07:19; de junio a diciembre no se cumple con meta a excepción de noviembre; siendo septiembre el mes con mayor incumplimiento alcanzando los 0:08:09.



Elaborado por: Gestión Local de Estadísticas
Fuente: Gestión Local de Estadística

- **Tiempo de respuesta a Gestión Sanitaria**

Se observa que se incumple con la meta establecida en el periodo de gestión a excepción de enero, siendo junio el mes con mayor incumplimiento alcanzando los 0:16:17; septiembre es el mes con mejor tiempo de respuesta alcanzando los 0:12:32.



Elaborado por: Gestión Local de Estadísticas
Fuente: Gestión Local de Estadística

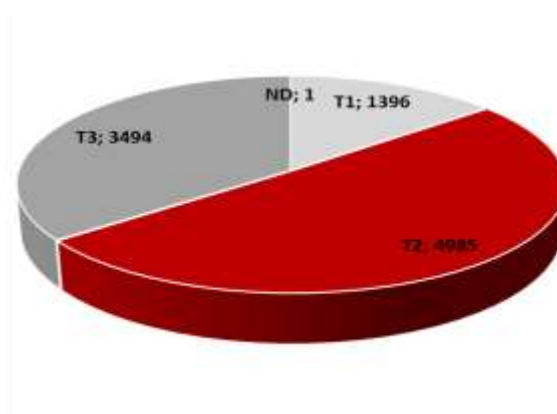
- **Tiempo de Atención de la Alerta de Eventos de Violencia Intrafamiliar**

Se observa que se cumple con la meta establecida de 0:01:58 durante todo el periodo de gestión; mayo es el mes donde se evidencia mejor tiempo alcanzando el 00:01:45.



Elaborado por: Gestión Local de Estadísticas
Fuente: Gestión Local de Estadística

- **1.396** eventos T1 detectados, **4.985** eventos T2, y **3.494** eventos T3 a través de las cámaras de video vigilancia (gráfico en círculo)



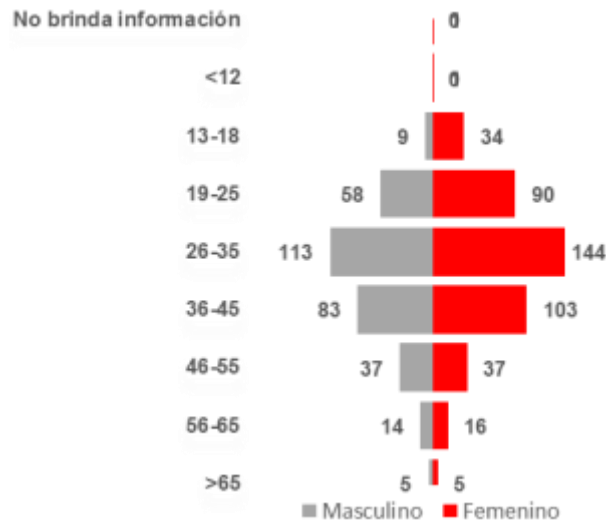
b. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El SIS ECU 911 establece, mantiene y mejora continuamente, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), basado en la Norma ISO 9001:2015, y en cumplimiento de la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios, cuyo objetivo es la satisfacción ciudadana.

Para lo cual, el SIS ECU 911, realizó las siguientes acciones del 1ro de enero al 31 de diciembre 2021:

- **6.674 controles de calidad**, realizados por el personal de calidad del centro, al área de llamadas, despacho y video vigilancia a nivel local. 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.
- **750 encuestas de Satisfacción Ciudadana** a nivel local. Se tomó una muestra de 1.979 y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene

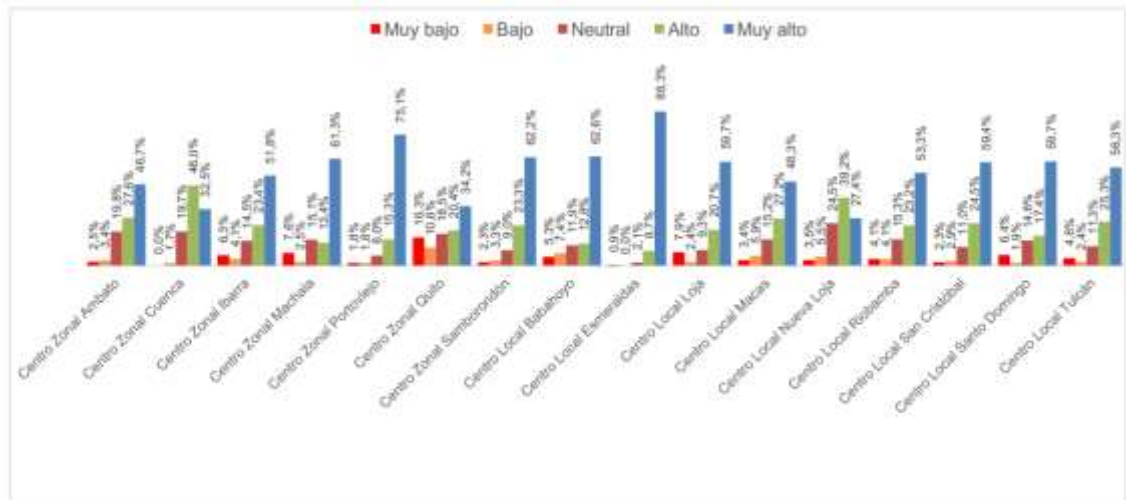
una aceptación de apenas el 83,85% con respecto a la efectividad del servicio que brinda.



Elaborado por: Analista de Planificación y Gestión Estratégica Local

Fuente: Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica

Además, en este período, el SIS ECU 911 evaluó en 75,7% el nivel de confianza de la ciudadanía en el SIS ECU 911. (Gráfico nacional)



Fuente: Base de registro de encuesta de satisfacción ciudadana. Elaborado por: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad. SIS ECU 911.

- **Gestión ante el mal uso del servicio de emergencias**

En el período de enero-diciembre año 2021, se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto a la gestión de la suspensión de líneas por mal uso del servicio de emergencias, y la intervención para el levantamiento de la suspensión:

- Líneas suspendidas # 36
- Solicitudes de trámite # 9
- Levantamiento de suspensiones # 9

c. ADIESTRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

ADIESTRAMIENTO

NRO.	ACTIVIDAD	META PLANIFICADA	META ALCANZADA
1	Personas Adiestradas del Centro Local ECU 911 Santo Domingo	433	433

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

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
186	37	210	0	0	433
43%	9%	48%	0%	0%	100%

Tabla 2: **Grupos objetivos adiestrados.**

CAPACITACIÓN

En cumplimiento a la normativa vigente, con fecha 04 de marzo 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 2021, 29 eventos de capacitación gratuitos a 70 servidores públicos a nivel del Centro Operativo Local ECU 911 Santo Domingo, 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.

d. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

- **Vinculación con la Comunidad**

Con la finalidad de fortalecer la percepción de seguridad ciudadana, el SIS ECU 911 mediante recorridos físicos y virtuales dirigidos a la comunidad, muestra videos donde se observa el accionar de las instituciones articuladas, tras identificar una emergencia a través de las cámaras de video vigilancia. Como parte de este trabajo, se destaca la preparación de los evaluadores en el proceso para detectar posibles situaciones de emergencia, que dan como resultado una vida salvada.

Por esta razón, desde la Dirección de Comunicación del SIS ECU 911, el área de vinculación con la comunidad, desarrolla sus actividades enfocadas en posicionar en la ciudadanía, la imagen de una institución cuya gestión se cumple en beneficio de la seguridad integral, a través de la línea única de emergencias y video vigilancia.

En este contexto, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre, se desarrollaron:

- 31 capacitaciones virtuales y presenciales (ecuvistas), en las que aprovechando las plataformas tecnológicas de libre acceso se realizan charlas técnicas sobre la

articulación del ECU 911 en la crisis actual, buen uso de la línea única para emergencias 9-1-1, medidas de bioseguridad y corresponsabilidad digital;

- Participación en 4 ferias ciudadanas, que buscan generar diálogos y concientizar al grupo objetivo, sobre la importancia de hacer buen uso del servicio de emergencia;
- 1 actividad de señalética, donde se motivó a los propietarios de locales comerciales a colocar el rótulo del ECU 911, a cambio de los letreros donde indicaban los números de emergencias anteriores o donde no existía este tipo de información a escala nacional.

En total, la Gestión Local de Comunicación realizó 36 vinculaciones con la comunidad, las cuales se realizaron visitas al Centro Operativo Local ECU 911 Santo Domingo, ferias ciudadanas y capacitaciones virtuales, en donde se socializó el modelo de gestión del SIS ECU 911, incentivando el buen uso a la línea única para emergencias, dirigido a estudiantes de las instituciones educativas, miembros de proyectos sociales y comunidades en general, obteniendo como beneficiarios un total de 1002 personas conforme el siguiente detalle:

ECU 911		REPORTE VINCULACIÓN 2021														
CENTRO		ECU911 SANTO DOMINGO										PRIMER RESPONDIENTE		TOTAL VINCULACIONES	TOTAL PERSONAS	
MES	ECUVISITAS CAPACITACIONES		CAPACITACIONES VIRTUALES		FERIAS		SEÑALÉTICA		COLONIAS VACACIONALES		LLAMADAS FALSAS SOCIALIZACIÓN		CANTIDAD GRUPOS	NÚMERO DE PERSONAS	NÚMERO DE ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN	NÚMERO DE PERSONAS VINCULADAS
	CANTIDAD VISITAS	NÚMERO PERSONAS	CANTIDAD VISITAS	NÚMERO DE PERSONAS	CANTIDAD FERIAS	NÚMERO DE PERSONAS	CANTIDAD VISITAS	NÚMERO DE PERSONAS	COLONIAS DÍAS	NÚMERO DE NIÑOS	CANTIDAD NÚMEROS	NÚMERO DE PERSONAS				
ENERO	3	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	60
FEBRERO	3	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	50
MARZO	2	40	0	0	0	0	1	5	0	0	0	0	0	0	3	45
ABRIL	1	6	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	106
MAYO	0	0	2	60	1	40	0	0	0	0	0	0	0	0	3	100
JUNIO	2	30	1	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	54
JULIO	0	0	2	50	0	0	0	0	0	0	1	15	0	0	3	65
AGOSTO	1	60	1	10	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	3	120
SEPTIEMBRE	0	0	2	60	1	70	0	0	0	0	0	0	0	0	3	130
OCTUBRE	1	4	2	80	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	84
NOVIEMBRE	0	0	2	50	1	60	0	0	0	0	0	0	0	0	3	110
DICIEMBRE	3	78	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	78
TOTAL	16	328	14	434	4	220	1	5	0	0	1	15	0	0	36	1002

Elaborado por: Gestión Local de Comunicación

Fuente: Gestión Local de Comunicación





- **Página web y redes sociales SIS ECU 911**

Los reportajes contienen imágenes del sistema de video vigilancia, boletín de prensa, audios de llamadas realizadas al ECU 911, infografías, datos estadísticos y testimonios de autoridades y ciudadanos beneficiarios.

En este sentido, la operatividad de ECU 911 se ha destacado a través de las siguientes temáticas, ampliamente difundidas en medios de comunicación a escala local y nacional:

Tema	Nota publicada Ejemplo
ECU 911 Santo Domingo coordinó atención de emergencia tras siniestro de tránsito	https://lahora.com.ec/santodomingo/noticia/1102337490/choques-mortales-en-la-provincia-tsachila-
ECU 911 Santo Domingo coordinó con Cuerpo de Bomberos rescate de mascota	https://fb.watch/6l5JNFOGla/
ECU 911 Santo Domingo coordina emergencia por siniestro de tránsito	https://www.facebook.com/108209367349182/posts/349650663205050/
Mujer en labor de parto recibió asistencia gracias a una llamada oportuna al 9-1-1	https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/llamadas-labor-parto-incrementaron
Monitoreo de cámaras de videovigilancia evitó 1.027 presuntos delitos y emergencias en Santo Domingo	https://www.facebook.com/ZaracayTV/posts/443402977139103
Karen Estrella asumió la dirección del Centro Operativo Local ECU 911 Santo Domingo	https://www.facebook.com/flama104.5/photos/a.736845539835430/1866199110233395/
ECU 911 Santo Domingo coordina atención de emergencia por siniestro de tránsito en la vía Alóag – Santo Domingo	https://www.facebook.com/108209367349182/posts/440940480742734/

Estas y otras notas se replicaron en **864** ocasiones en radio, prensa escrita, televisión e Internet, sumando un valor free press de USD **12.960**.



Fuente: Gestión Local de Comunicación

Adicional, de enero a diciembre 2021, se han realizado **96 notas comunicacionales** y **3158 publicaciones en redes sociales y twitter**

- **Campañas de comunicación**

Desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre se difundieron las siguientes **campañas**:

- #EcuadorsinIncendios para brindar a la ciudadanía recomendaciones sobre prevención y acción ante un posible incendio forestal.



- #DeLaIndignaciónALaAcción para dar a conocer las estadísticas sobre la atención de emergencias vinculadas con la violencia contra la mujer, u otros miembros del núcleo familiar, en el marco del Día de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, como una estrategia para visibilizar y sensibilizar sobre este problema social.



- #ECU911SiempreActivo para brindar a la ciudadanía recomendaciones sobre prevención ante los feriados de Navidad y Fin de Año 2021.



El material comunicacional que genera el SIS ECU 911, ha permitido contribuir en la mejora de la percepción de seguridad en el país, a través de su difusión en medios digitales (redes sociales y página web), para que los medios de comunicación repliquen esta información.

e. CONVENIOS SUSCRITOS

Desde el 1ro de enero al 31 de diciembre de 2021, **se mantiene vigente un total de 5 convenios interinstitucionales a nivel local**, suscritos con GAD's, Universidades y Empresas Públicas 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.

2. Acciones tecnológicas y principales proyectos ejecutados (tecnológicos o de innovación)

a. Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

Junio-Diciembre 2021: Durante el periodo de Junio a Diciembre de 2021, se obtuvo un porcentaje promedio de 99,57% en cuanto a la Disponibilidad Operativa de la Plataforma Tecnológica, resultado que se encuentra sobre la meta establecida.

Enero-Diciembre 2021: Durante el periodo de Enero a Diciembre de 2021, se obtuvo un porcentaje promedio de 99,56% en cuanto a la Disponibilidad Operativa de la Plataforma Tecnológica, resultado que se encuentra sobre la meta establecida.

b. Incremento de Puntos de Video Vigilancia

Detalle de Puntos de Video Vigilancia instalados

- Se cuentan instaladas 183 cámaras a nivel local, a continuación, el detalle por año:



Fuente: Gestión Local de Soporte Tecnológico

Enero-Diciembre 2021: Durante el lapso de tiempo citado se cuenta con 183 cámaras instaladas, las cuales en este período se mantiene el promedio dentro de la provincia con respecto al periodo anterior.

Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados

Junio-Diciembre 2021: Se desarrollaron 2 proyectos tecnológicos que son:

1. Nombre: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Descripción del Proyecto: En el mes de enero de 2021 se procedió a realizar la documentación necesaria para la contratación del Servicio de Telecomunicaciones con la empresa CNT EP., el mismo que se contrató por régimen especial, debido a la

necesidad de mantener la continuidad en el servicio de Atención de Emergencias, así como también para el correcto monitoreo de las cámaras de video vigilancia, mismas que funcionan a través de enlaces de datos contratados con dicha empresa.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: Servicio de telecomunicaciones durante el año 2021

FOTOS: N/A

Enero-Diciembre 2021: Se desarrolló **1 proyecto tecnológico** el cual es:

1. Nombre: CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Descripción del Proyecto: En el mes de enero de 2021 se procedió a realizar la documentación necesaria para la contratación del Servicio de Telecomunicaciones con la empresa CNT EP., el mismo que se contrató por régimen especial, debido a la necesidad de mantener la continuidad en el servicio de Atención de Emergencias, así como también para el correcto monitoreo de las cámaras de video vigilancia, mismas que funcionan a través de enlaces de datos contratados con dicha empresa.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: Servicio de telecomunicaciones durante el año 2021

FOTOS: N/A

3. Ejecución Presupuestaria

El Centro Operativo Local ECU 911 Santo Domingo en los meses de enero a diciembre del 2021 se contó con un valor codificado de \$ 320.102,39 y se ejecutó un valor de \$ 304.226,93 con un porcentaje de ejecución de 95,4%

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

Grupo de Gasto	Codificado jun-dic	Devengado jun-dic	% Ejecución 2do semestre	Codificado ene-dic	Devengado ene-dic	% Ejecución total
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	312.759,46	206.779,87	66,11	312,759.46	296,884.00	94,92
(570000) Otros Gastos Corrientes	7.342,93	6.949,54	94,64	7.342,93	7.342,93	100,00
Total	320102,39	213.129,41	66,77	320,102.39	304,226.93	95,04

Fuente: Gestión Local de Administrativo Financiero



Gasto permanente grupo 53 (julio-diciembre 2021)



Gasto permanente grupo 57 (julio-diciembre 2021)



Gasto permanente grupo 53 (enero-diciembre 2021)



Gasto permanente grupo 53 (enero-diciembre 2021)

Fuente: Gestión Local de Administrativo Financiero

4. Conclusiones

- De los quince indicadores establecidos durante el 2021 para el Centro Operativo Local Santo Domingo, trece se cumplieron al 100%, Tiempo de Respuesta (TR) Seguridad Ciudadana en amarillo y Tiempo de Respuesta (TR) Gestión Sanitaria en rojo.
- En el Centro Operativo Local ECU 911 durante el 2021 recibió en total 356.970 alertas, de las cuales 223.027 fueron de Buen Uso y 133.943 de Mal Uso del servicio.
- En el Centro Operativo Local ECU 911 durante el 2021 se coordinó la atención de 133.581 emergencias.
- El tiempo de respuesta a Seguridad Ciudadana, se cumple con la meta establecida durante el periodo de febrero a mayo; siendo mayo el mejor mes en cumplimiento de la meta alcanzando los 0:07:19; de junio a diciembre no se cumple con meta a excepción de noviembre; siendo septiembre el mes con mayor incumplimiento alcanzando los 0:08:09.
- El tiempo de respuesta a Gestión Sanitaria se incumple con la meta establecida en el periodo de gestión a excepción de enero, siendo junio el mes con mayor incumplimiento alcanzando los 0:16:17; septiembre es el mes con mejor tiempo de respuesta alcanzando los 0:12:32.
- El tiempo de atención de la alerta de Eventos de Violencia Intrafamiliar se cumple con la meta establecida de 0:01:58 durante todo el periodo de gestión; mayo es el mes donde se evidencia mejor tiempo alcanzando el 00:01:45.
- Durante el periodo de enero a diciembre 2021, se han realizado 6674 controles de calidad, siendo estos: 1382 evaluaciones de CAPTURAS T1, 4484 evaluaciones de control de calidad a los procesos operativos de Llamadas (Procedentes y No

Procedentes) y Despacho, 670 evaluaciones realizadas al proceso de Video vigilancia, 138 seguimientos a Unidades en Sitio y 750 encuestas efectivas realizados por el Analista de Planificación y Gestión Estratégica Local.

- Durante el periodo de enero – diciembre 2021 se atendieron 36 solicitudes de líneas suspendidas de las cuales se gestionó el levantamiento de 9 líneas y se logró levantar las 9 solicitudes.
- En cuanto a Adiestramientos se logró alcanzar la meta de 433 personas adiestradas a nivel local, siendo estas 186 Operaciones ECU 911, 37 Administrativos ECU 911, 210 Instituciones articuladas.
- Sobre la planificación de capacitaciones se ha ejecutado en el periodo de enero a diciembre 2021, 29 eventos de capacitación gratuitos a 70 servidores públicos a nivel del Centro Operativo Local ECU 911 Santo Domingo.
- Se realizaron 36 vinculaciones con la comunidad, de las cuales se han realizado 31 capacitaciones virtuales y presenciales (ecuvistas), plataformas tecnológicas de libre acceso se realizan charlas técnicas sobre la articulación del ECU 911 en la crisis actual, buen uso de la línea única para emergencias 9-1-1, medidas de bioseguridad y corresponsabilidad digital; 4 ferias ciudadanas 1 actividad de señalética motivando a propietarios de locales comerciales colocar el rótulo del ECU 911
- En páginas web y redes sociales SIS ECU 911 y otras notas se replicaron en 864 ocasiones en radio, prensa escrita, televisión e Internet, sumando un valor free press de USD 12.960; así también se han realizado 96 notas comunicacionales y 3158 publicaciones en redes sociales y twitter.
- Desde el 1ro de enero al 31 de diciembre de 2021, se mantiene vigente un total de 5 convenios interinstitucionales a nivel local, suscritos con GAD's, Universidades y Empresas Públicas.
- Durante el periodo de Enero a Diciembre de 2021, se obtuvo un porcentaje promedio de 99,56% en cuanto a la Disponibilidad Operativa de la Plataforma Tecnológica, cumpliendo la meta establecida.
- Desde el año 2018 el Centro Operativo Local ECU 911 Santo Domingo cuenta con un total de 183 cámaras operativas hasta el 31 de diciembre de 2021.
- Número de proyectos tecnológicos ejecutados: Se desarrollaron en total del año 1 proyecto tecnológico que se obtuvo como beneficio mejorar la operatividad del centro y de las instituciones articuladas, así mismo como mejorar la seguridad de las redes internas que proveen del servicio de Internet.
- Durante el periodo de enero a diciembre de 2021, la ejecución presupuestaria fue del 95,04%, según el grupo de gasto (530000) el 94,92% y (570000) el 100%.

5. Recomendaciones

- Realizar el seguimiento de los indicadores del Centro Operativo Local a fin de llevar un control para tomar las acciones correspondientes y cumplir con las metas propuestas.
- Realizar el seguimiento de los tiempos de respuesta de los Servicios de manera semanal a fin de llevar el control de cumplimiento, así como también socializarlos a los Evaluadores de Operaciones, Analistas de Operaciones I y II y Coordinadores Institucionales para que tengan conocimiento y puedan alcanzar las metas propuestas.
- Continuar con los controles de Calidad a los procesos operativos a fin de evidenciar los errores cometidos por los Evaluadores de Operaciones y establecer estrategias de mejora que aporten en el cumplimiento de una atención a la ciudadanía con calidad y calidez.
- Continuar fortaleciendo la percepción de seguridad ciudadana, el SIS ECU 911 mediante recorridos físicos y virtuales dirigidos a la comunidad, muestra videos donde se observa el accionar de las instituciones articuladas, tras identificar una emergencia a través de las cámaras de video vigilancia.
- Continuar ejecutando tanto el mantenimiento preventivo planificado mensual, así como los correctivos a toda la plataforma tecnológica incluyendo puntos de video vigilancia, video Wall, servidores, equipos de audio y video para conferencia, equipos y consolas operativas y administrativas, entre otros.

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por:	Ing. Alexandra Mendoza Hidalgo Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal	
Revisado por:	Sr. Fernando Nolivos Coordinador Zonal	
Aprobado por:	Sr. Fernando Nolivos Coordinador Zonal	