



ECU SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
911
línea única para emergencias!

PLANTA CENTRAL

RENDICIÓN DE **CUENTAS 2021**

 **Gobierno del Encuentro** | Juntos lo logramos



INDICE

1. ANTECEDENTES	5
2.DATOS GENERALES	6
2.1. Conformación del Equipo de Trabajo	6
2.2.Datos generales.....	6
2.3.Cobertura institucional	8
2.4.Participación Ciudadana.....	10
2.5.Mecanismos de Control Social	11
3.PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	12
3.1.Planes Estratégicos y Operativos	12
3.2.Ejecución Presupuestaria.....	50
3.3.Contratación Pública de Obras y Servicios	59
3.4.Adquisición y enajenación de bienes	60
3.5.Difusión y comunicación de la gestión institucional	60
3.6.Compromisos asumidos con la comunidad.....	72
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...	73
4.CONCLUSIONES	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores Estratégicos	13
Tabla 2. Adiestramiento	29
Tabla 3. Número de Capacitaciones y Beneficiarios.....	31
Tabla 4. Ejecución Presupuestaria.....	50
Tabla 5. Gasto Permanente por Grupo de Gasto	51
Tabla 6. Porcentaje de Ejecución por Grupo de Gasto.....	52
Tabla 7. Valor Devengado por Partida Presupuestaria.....	54
Tabla 8. Porcentaje de Ejecución del Proyecto de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana.....	55
Tabla 9. Porcentaje de Ejecución del Proyecto de Modernización del Sistema de Atención de Emergencias y Repotenciación.....	57
Tabla 10. Contratación Pública de bienes y servicios ejecutados en el 2021.....	59
Tabla 11. Principales adquisiciones y enajenaciones de bienes.....	60
Tabla 12. Participación en medios de Comunicación	60
Tabla 13. Reporte de Vinculación con la Comunidad a Nivel Nacional	63
Tabla 14. Free Press	65
Tabla 15. Total de Boletines de Prensa 2021.....	66
Tabla 16. Compromisos asumidos con la Comunidad.....	72
Tabla 17. Detalle Cumplimientos de Recomendaciones o Pronunciamientos.....	74

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Total de Emergencias Coordinadas.....	17
Gráfico 2. Tiempo de respuesta de Seguridad Ciudadana	18
Gráfico 3. Tiempo de respuesta de Gestión Sanitaria	19
Gráfico 4. Tiempo de Atención de Alerta Violencia Intrafamiliar	20
Gráfico 5. Tipos de Eventos	20
Gráfico 6.Registros de encuestas de satisfacción ciudadana.....	23
Gráfico 7. Registros de encuestas de satisfacción ciudadana	24
Gráfico 8. Nivel de confianza de la ciudadanía	25
Gráfico 9. Nivel de confianza de la ciudadana	26
Gráfico 10. Operatividad de Ambulancias año 2021 MSP-IESSG.....	39
Gráfico 11. Operatividad de Ambulancias año 2021 MSP-IESS.....	45
Gráfico 12. Gasto Permanente	52
Gráfico 13. Grupo de Gasto Codificado y Devengado.....	53
Gráfico 14. Principales Rubros Ejecutados en Gastos Permanentes	55
Gráfico 15. Tipos de Medios.....	66
Gráfico 16. Total de Visitas Página Web Institucional.....	68

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 – Planta Central, ha definido el procedimiento y actividades a cumplir en relación a la Rendición de Cuentas 2021.

El proceso metodológico determinado para la rendición de cuentas del periodo 2021, a realizarse en el 2022, según directrices emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social incluye las siguientes fases:

Fase 0: Organización Interna institucional del proceso de rendición de cuentas.

Fase 1: Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas

Fase 2: Deliberación sobre el Informe de Rendición de Cuentas presentado por la autoridad a la ciudadanía

Fase 3: Entrega del Informe de Rendición de Cuentas al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

Asimismo, en cumplimiento al grupo 100-04 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado establece “La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrá y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados.

En este sentido, el presente documento detalla el cumplimiento de las metas correspondientes a las políticas, objetivos estratégicos y operativos del Plan Operativo Anual, a la ejecución presupuestaria, a la contratación de obras y servicios, entre otras que demuestran la gestión 2021 del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911.

2. DATOS GENERALES

2.1. Conformación del Equipo de Trabajo

Mediante Memorando N°. Memorando Nro. SIS-SIS-2022-0048-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 CUEN CUENTAS	NOMBRES Y APELLIDOS TITULARES DE ÁREA
Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica	Ricardo Rubén Cañas Jácome

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:	X
Entidad Operativa Desconcentrada - EOD:	

REPRESENTANTE LEGAL	
Nombre del o la representante legal de la institución:	Juan Zapata
Cargo del o la representante legal de la institución:	Director General
Fecha de designación:	22 de mayo de 2019
Correo electrónico:	juanernesto.zapata@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3800700

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	
Nombre del o la responsable:	Ricardo Rubén Cañas Jácome
Cargo:	Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica
Fecha de designación:	31 de enero de 2022
Correo electrónico:	ricardo.canas@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3800700

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA	
Nombre del o la responsable:	Andrea Ojeda
Cargo:	Especialista de Seguimiento de Planes,

	Programas y Proyectos
Fecha de designación:	22 de marzo de 2021
Correo electrónico:	andrea.ojeda@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3800700

2.3. Cobertura institucional

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Zonal	7

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Nacional	1 (17 centros ECU 911 Zonal- 10 Local) 14 Salas Operativas ECU 911.)	ZONA 1- Centros ECU911 Ibarra-Nueva Loja-Tulcán-Esmeraldas Provincias: Esmeraldas, Imbabura, Carchi, Sucumbíos. ZONA 2-9 Centros ECU911 Quito. Sala Operativa ECU911 Mejia, Tena, Orellana, Cayambe, Rumiñahui, Pedro Moncayo. Provincias: Pichincha, Napo, Orellana. ZONA 3	17.510.643	Masculino: 8.665.937 Femenino: 8.844.706	N/A

	<p>Centros ECU911 Ambato- Riobamba</p> <p>Sala Operativa ECU911 Latacunga, Puyo, Provincias: Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Pastaza.</p> <p>ZONA 4</p> <p>Centros ECU911 Portoviejo- Santo Domingo.</p> <p>Sala Operativa ECU911 Manta</p> <p>Provincias: Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas.</p> <p>ZONA 5-8</p> <p>Centros ECU911 Samborondón-Guayaquil- Babahoyo-Galápagos</p> <p>Sala Operativa ECU911 Guaranda-Santa Elena- Quevedo</p> <p>Provincias: Santa Elena, Guayas, Bolívar, Los Ríos, Galápagos.</p> <p>ZONA 6</p> <p>Centros ECU911 Cuenca - Macas</p> <p>Sala Operativa ECU911 Azogues</p> <p>Provincias: Cañar, Azuay, Morona Santiago.</p> <p>ZONA 7</p> <p>Centros ECU911 Machala- Loja</p>		
--	---	--	--

		Sala Operativa ECU911 Zamora Provincias: El Oro, Loja, Zamora Chinchipe.		
--	--	---	--	--

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	SI (Plan de simplificación de trámites en cumplimiento a la Norma Técnica para la Eliminación de Trámites Administrativos emitida mediante Acuerdo Ministerial No. 005-2021, de 12 de febrero 2021, por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – MINTEL).	https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2021/
Se coordina con las instancias de participación existentes en el territorio	No	Ninguno

Mecanismos de participación ciudadana	Ponga sí o no	Link al medio de verificación
Consejo Ciudadanos Sectoriales	No	Ninguno
Diálogos periódicos de deliberación	No	Ninguno

Consejo Consultivo	No	Ninguno
Agenda pública de Consulta a la ciudadanía	No	Ninguno
Audiencia pública	No	Ninguno
Otros	SI (Consulta Pública)	https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2021/

Las consultas públicas se hicieron en abril y octubre 2021 a través de la plataforma Diálogo 2.0. en el marco del Plan de simplificación de trámites en cumplimiento a la Norma Técnica para la Eliminación de Trámites Administrativos emitida mediante Acuerdo Ministerial No. 005-2021, de 12 de febrero 2021, por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – MINTEL.

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	SI	https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1fj32WFQw9A2ghJJaG7aQLTHLbO4zSjpt	Mediante Oficio Nro. CPCCS-SNCS-2021-0523-OF de 22 de noviembre 2021, la Lcda. Nancy Jarrín, Subcoordinadora de Control Social, Subrogante, realiza la notificación de resolución de inicio de veeduría al Ing. Juan Zapata, Director General del SIS ECU 911, La veeduría "Vigilar y analizar los efectos del Subsistema de video vigilancia del Servicio

			Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional en el delito y la violencia", se encuentra en proceso, ya que, tiene una duración de seis meses. Mediante memorando SIS-SIS-2021-1099-OF de 23 de diciembre 2021, se remite la respuesta Informe para veeduría del CPCCS
Observatorios ciudadanos	NO		
Comités de usuarios	NO		
Defensorías comunitarias	NO		
Otros	NO		

3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Planes Estratégicos y Operativos

- **Objetivos Estratégicos:**






1. Incrementar la calidad de la coordinación de atención de emergencias a nivel nacional
2. Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.
3. Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.
4. Incrementar la eficiencia institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

5. Incrementar el desarrollo del talento humano del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
6. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911.


- **Indicadores Estratégicos:**

En el mes de diciembre, conforme la periodicidad de medición establecida, se reportaron 12 indicadores de objetivos estratégicos, con los siguientes resultados:


Tabla 1. Indicadores Estratégicos

OBJETIVO: Incrementar la calidad de la coordinación de atención de emergencias a nivel nacional			
INDICADOR N1	FRECUENCIA	META DICIEMBRE 2021	RESULTADO DICIEMBRE 2021
Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Mensual	99,50%	99,20% 
PND-1.31-Tiempo de Respuesta de Gestión Sanitaria	Trimestral	653 segundos	869 segundos 
PND-1.31-Tiempo de Respuesta de Seguridad Ciudadana	Trimestral	510	456 
Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia	Trimestral	10,8%	13,30% 
IE-PNEVG-ISP-A-Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Trimestral	118	110 

Objetivo: Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.






INDICADOR N1	FRECUENCIA	META DICIEMBRE 2021	RESULTADO DICIEMBRE 2021
Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional.	Trimestral	80%	100% 

OBJETIVO: Incrementar el posicionamiento del Servicio integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional

INDICADOR N1	FRECUENCIA	META DICIEMBRE 2021	RESULTADO DICIEMBRE 2021
Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad	Mensual	99%	106,35% 

OBJETIVO: Incrementar la eficiencia institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

INDICADOR N1	FRECUENCIA	META DICIEMBRE 2021	RESULTADO DICIEMBRE 2021
EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de			

Gestión Documental Quipux	Mensual	70%	88,39% 
EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	Trimestral	100%	85,19% 
EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Semestre	80%	84,10% 
Objetivo: Incrementar el desarrollo del talento humano del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911			
INDICADOR N1	FRECUENCIA	META DICIEMBRE 2021	RESULTADO DICIEMBRE 2021
TH: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	Trimestral	100%	100% 
OBJETIVO: Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911			
INDICADOR N1	FRECUENCIA	META DICIEMBRE 2021	RESULTADO DICIEMBRE 2021
FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria - Gasto Corriente	Mensual	100%	96,28% 

Fuente: Herramienta Gobierno por Resultados

Elaborado por: Dirección de Seguimiento

*El indicador **Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones**, cerró vigencia en febrero 2021, por disposición de la Secretaría Nacional de Planificación.



- **Resultados Relevantes:**

ACCIONES OPERATIVAS

- **Total de llamadas recibidas**

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2021, el SIS ECU 911 ha atendido **9'919.728 alertas a nivel nacional:**

44,6% son alertas normales;

20,8% son alertas sin interlocutor;

26,6% son alertas de consulta; entre otras.

El mayor volumen de alertas se registró en el mes de abril (878.316).

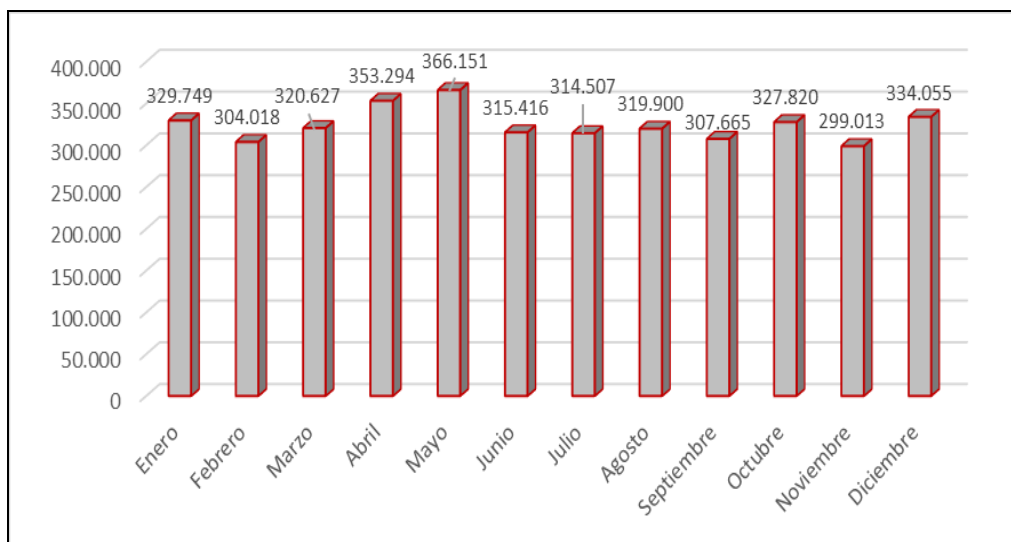
61,6% son alertas, clasificadas como buen uso del servicio.

38,4% son alertas, calificadas como mal uso de la línea 911, y representan un costo estimado de 8'003.723,84 dólares.

- **Total de emergencias coordinadas**

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2021, el SIS ECU 911 ha coordinado **3'892.215 emergencias**, de las cuales 73,1% corresponden a Seguridad Ciudadana, 12,5% a Gestión Sanitaria, 8,1% a Tránsito y Movilidad, 3,9% a Servicios Municipales, 1,6% Gestión de Siniestros, 0,6% a Servicio Militar y 0,2% a Gestión de Riesgos.

Gráfico 1. Total de Emergencias Coordinadas



Elaborado por: Dirección Nacional de Análisis de Datos

- **Tiempo de respuesta de Seguridad Ciudadana**

En el periodo **enero-marzo 2021**, se ha establecido como meta del indicador 8 minutos y 40 segundos, teniendo como resultado 7 minutos y 58 segundos en enero, 7 minutos y 51 segundos en febrero y 7 minutos y 48 segundos en marzo 2021, con el cual se cumple con la meta establecida.

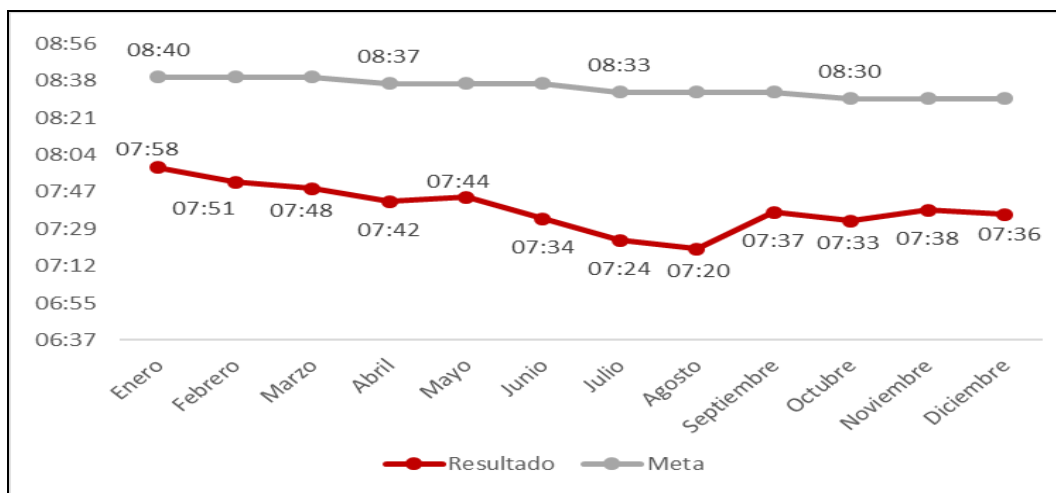
En el periodo **abril-junio 2021**, se ha establecido como meta del indicador 8 minutos y 37 segundos, teniendo como resultado 7 minutos y 42 segundos en abril, 7 minutos y 44 segundos en mayo y 7 minutos y 34 segundos en junio 2021, con el cual se cumple con la meta establecida.

En el periodo **julio-septiembre 2021**, se ha establecido como meta del indicador 8 minutos y 30 segundos, teniendo como resultado 7 minutos y 24 segundos en julio, 7 minutos 20 segundos en agosto y 7 minutos y 37 segundos en septiembre 2021, con el cual se cumple con la meta establecida.

En el periodo **octubre-diciembre 2021**, se ha establecido como meta del indicador 8 minutos y 33 segundos, teniendo como resultado 7 minutos y 33 segundos en octubre, 7 minutos y 38

segundos en noviembre y 7 minutos y 36 segundos en diciembre 2021, con el cual se cumple con la meta establecida.

Gráfico 2. Tiempo de respuesta de Seguridad Ciudadana



Elaborado por: Dirección Nacional de Análisis de Datos

- **Tiempo de respuesta de Gestión Sanitaria**

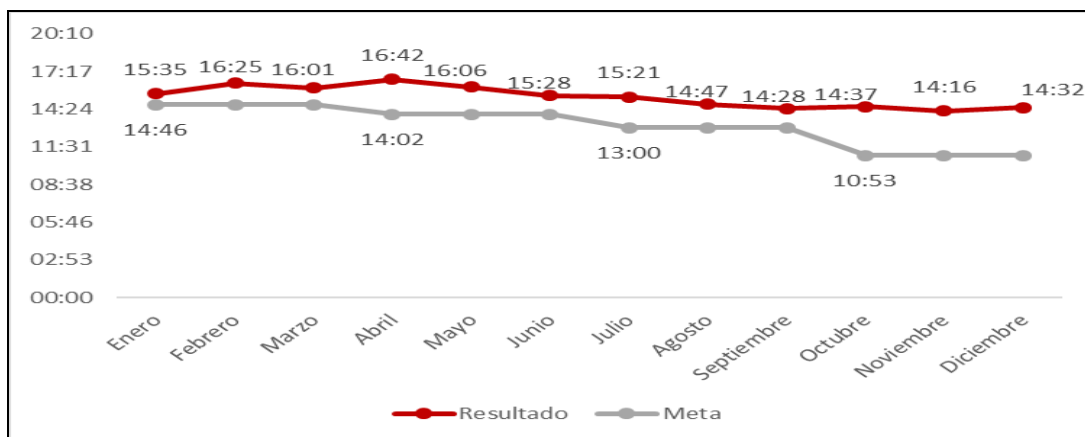
En el periodo **enero-marzo 2021**, se ha establecido como meta del indicador 14 minutos y 46 segundos, teniendo como resultado 15 minutos y 35 segundos en enero, 16 minutos y 25 segundos, en febrero y 16 minutos y 1 segundo en marzo 2021, con el cual no se cumple con la meta establecida.

En el periodo **abril-junio 2021**, se ha establecido como meta del indicador 14 minutos y 02 segundos, teniendo como resultado 16 minutos y 42 segundos en abril, 16 minutos y 06 segundos en mayo y 15 minutos y 28 segundos en junio 2021, con el cual no se cumple con la meta establecida.

En el periodo **julio-septiembre 2021**, se ha establecido como meta del indicador 13 minutos y 0 segundos, teniendo como resultado 15 minutos y 21 segundos en julio, 14 minutos y 47 segundos en agosto y 14 minutos y 28 segundos en septiembre 2021, con el cual no se cumple con la meta establecida.

En el periodo **octubre-diciembre 2021**, se ha establecido como meta del indicador de 10 minutos y 53 segundos, teniendo como resultado 14 minutos y 37 segundos en octubre, 14 minutos y 16 segundos en noviembre y 14 minutos y 32 segundos en diciembre 2021, con el cual no se cumple con la meta establecida.

Gráfico 3. Tiempo de respuesta de Gestión Sanitaria

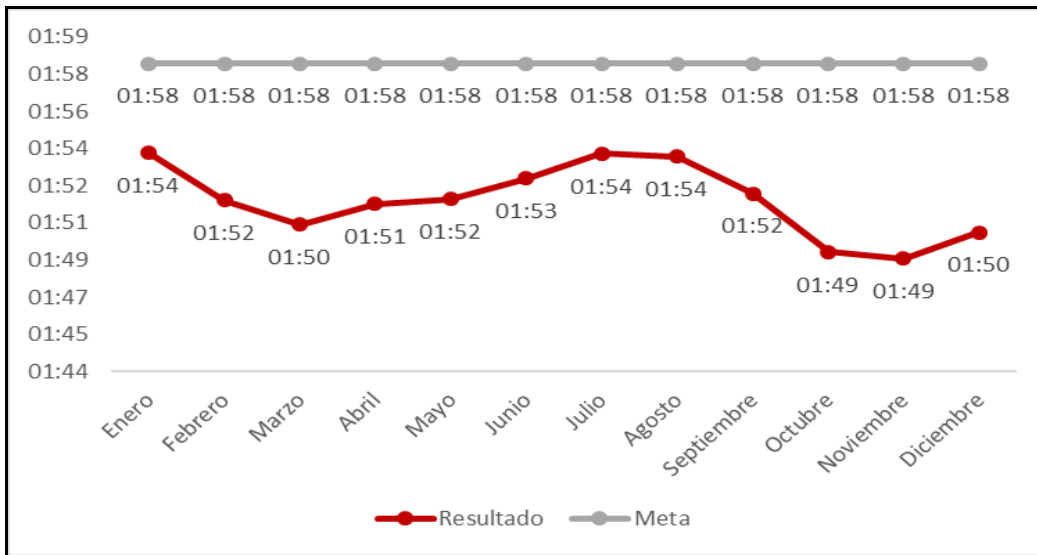


Elaborado por: Dirección Nacional de Análisis de Datos

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

En el periodo enero-diciembre 2021, se ha establecido como meta del indicador 1 minuto y 58 segundos, teniendo como resultado 1 minuto y 54 segundos en enero, 1 minuto y 52 segundos en febrero, 1 minuto y 50 segundos en marzo, 1 minuto y 51 segundos en abril, 1 minuto y 52 segundos en mayo, 1 minuto y 53 segundos en junio, 1 minuto y 54 segundos en julio, 1 minuto y 54 segundos en agosto, 1 minuto y 52 segundos en septiembre, 1 minuto y 49 segundos en octubre, 1 minuto y 49 segundos en noviembre y 1 minuto y 50 segundos en diciembre 2021, con el cual se cumple con la meta establecida.

Gráfico 4. Tiempo de Atención de Alerta Violencia Intrafamiliar

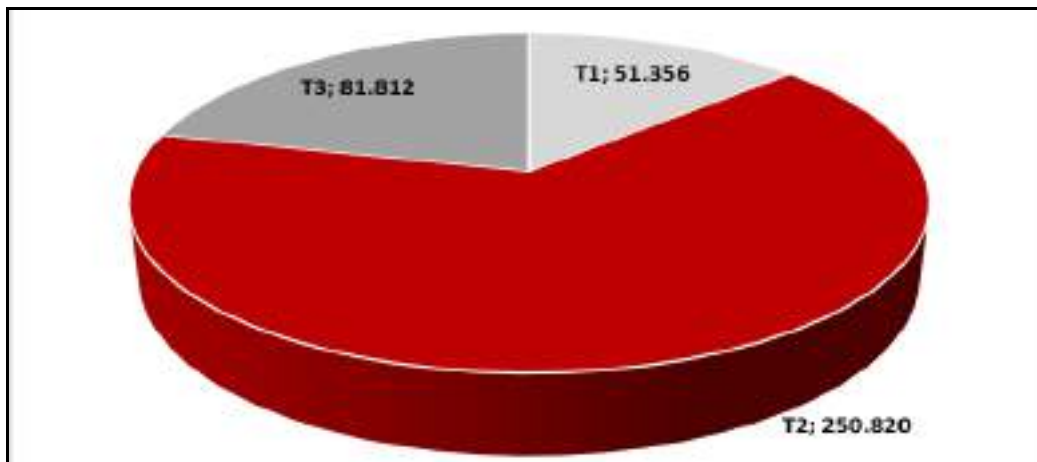


Elaborado por: Dirección Nacional de Análisis de Datos

- Tipos de eventos**

T1 detectados 51.356, T2 250.820, y T3 81.812 a través de las cámaras de video vigilancia.

Gráfico 5. Tipos de Eventos



Elaborado por: Dirección Nacional de Análisis de Datos



ECU 911- Guayaquil

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

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, atendieron **1'498.636** alertas y coordinaron **642.115** emergencias con las instituciones articuladas al servicio.

- **Otras acciones operativas**

- Elaboración de Guía para el Establecimiento y Fortalecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la Organización de los Estados Americanos (OEA), documento que ha sido construido por las áreas agregadores de valor de la institución en función de la gestión integral y servicios de emergencias.

- Implementación del PLAN OPERATIVO NO. 2021-003-STO-SIS-ECU-911, *“ELECCIONES”, PARA EL ACOMPAÑAMIENTO Y MONITOREO DE VIDEO VIGILANCIA EN EL PROCESO ELECTORAL 2021*”, durante la primera y segunda vuelta de elecciones generales 2021.

SISTEMAS 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, cuyos objetivos son: Asegurar la provisión de productos y servicios de calidad, optimizar la eficiencia de las entidades e incrementar la satisfacción ciudadana.

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

- **Se realizaron 80.725 controles de calidad** a los procesos operativos a nivel nacional, divididos de la siguiente manera: 23.141 controles de calidad al proceso de recepción de llamadas procedentes; 23.467 controles al proceso de llamadas no procedentes; 8.958 controles al proceso de video vigilancia; 22.568 controles al proceso de despacho y 2.591 controles de unidades en sitio, durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

- **Se atendieron 336 inconformidades con el servicio** de atención de emergencias, de los cuales 80 fueron catalogados como “No Procedentes”; 255 como “Quejas” y 1 como “Reclamos”, por lo que se remitieron los insumos necesarios a los responsables de las instituciones articuladas que les permitan generar acciones; y, así mejorar la calidad del servicio.

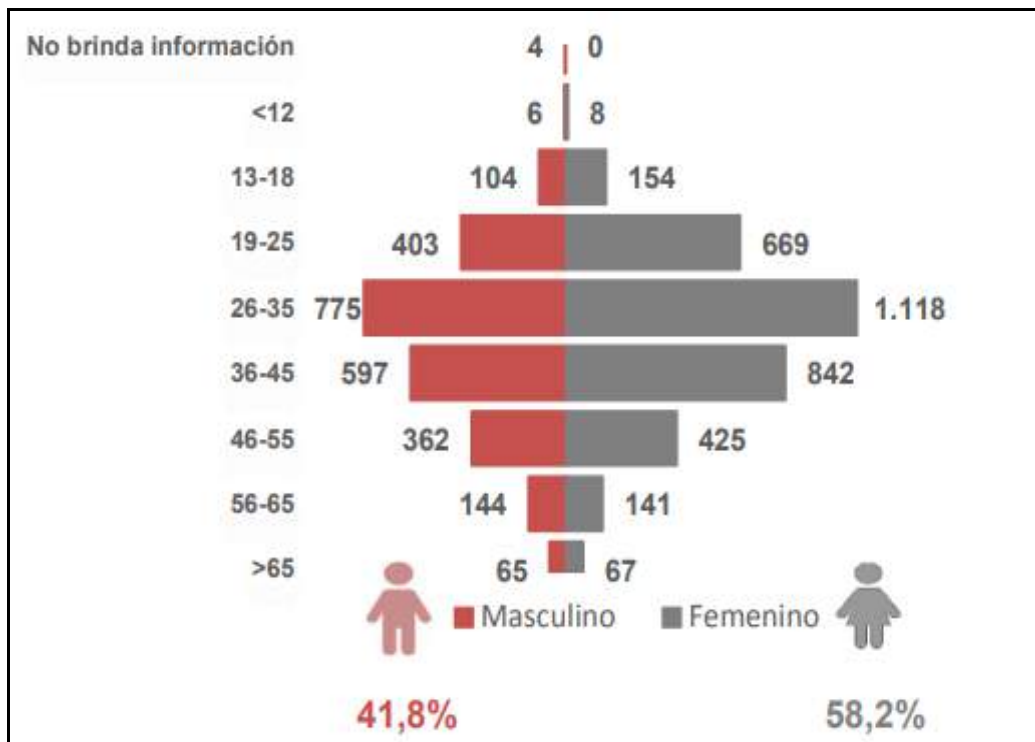
- **Se receptaron 1.506 solicitudes de verificación** de líneas telefónicas suspendidas, mediante la página web institucional, las mismas que fueron atendidas y gestionadas oportunamente. Se identificaron que los motivos más comunes por lo que las líneas telefónicas fueron suspendidas, es debido a que los usuarios hicieron uso inadecuado de la línea única de emergencias 911.

- **Se realizaron 13.965 encuestas de satisfacción** ciudadana a nivel nacional a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 11.817 encuestas efectivas durante los semestres enero a junio y julio a diciembre de 2021; del análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación **del 83.8%** en el primer semestre y **84.1%** en el segundo semestre, en los usuarios que solicitaron el servicio. Cabe indicar que, el Ministerio de Trabajo para el año 2021, estableció una periodicidad de medición de este indicador de forma semestral y una meta de 80%.

Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo

Primer Semestre:

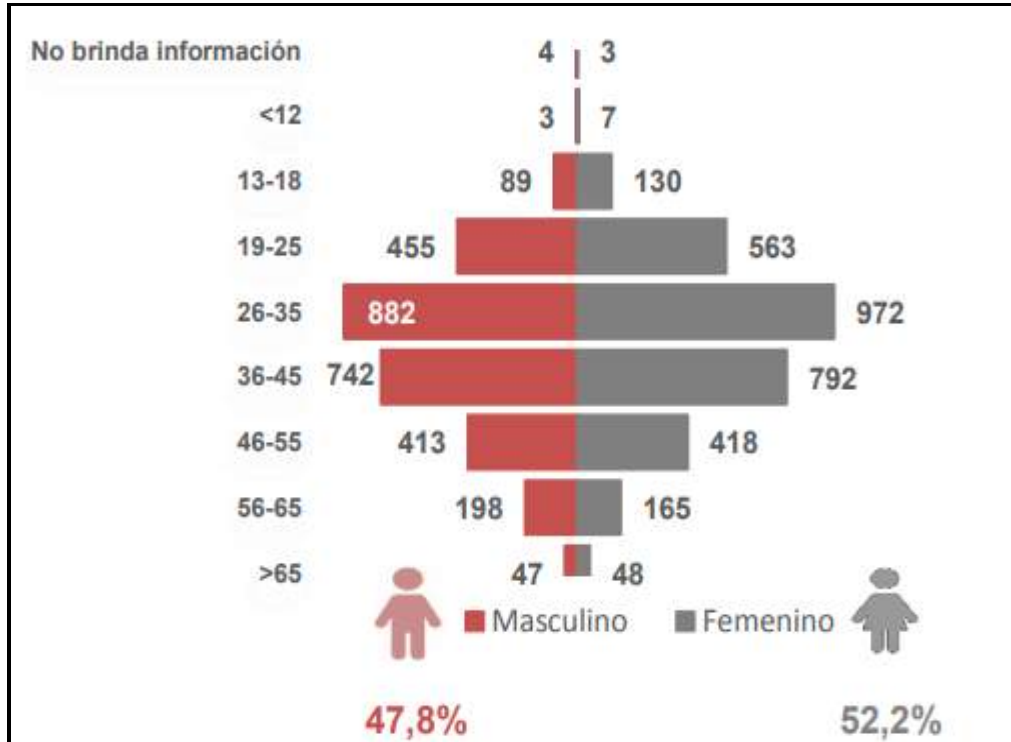
Gráfico 6.Registros de encuestas de satisfacción ciudadana



Elaborado por: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, SIS 911

Segundo Semestre:

Gráfico 7. Registros de encuestas de satisfacción ciudadana

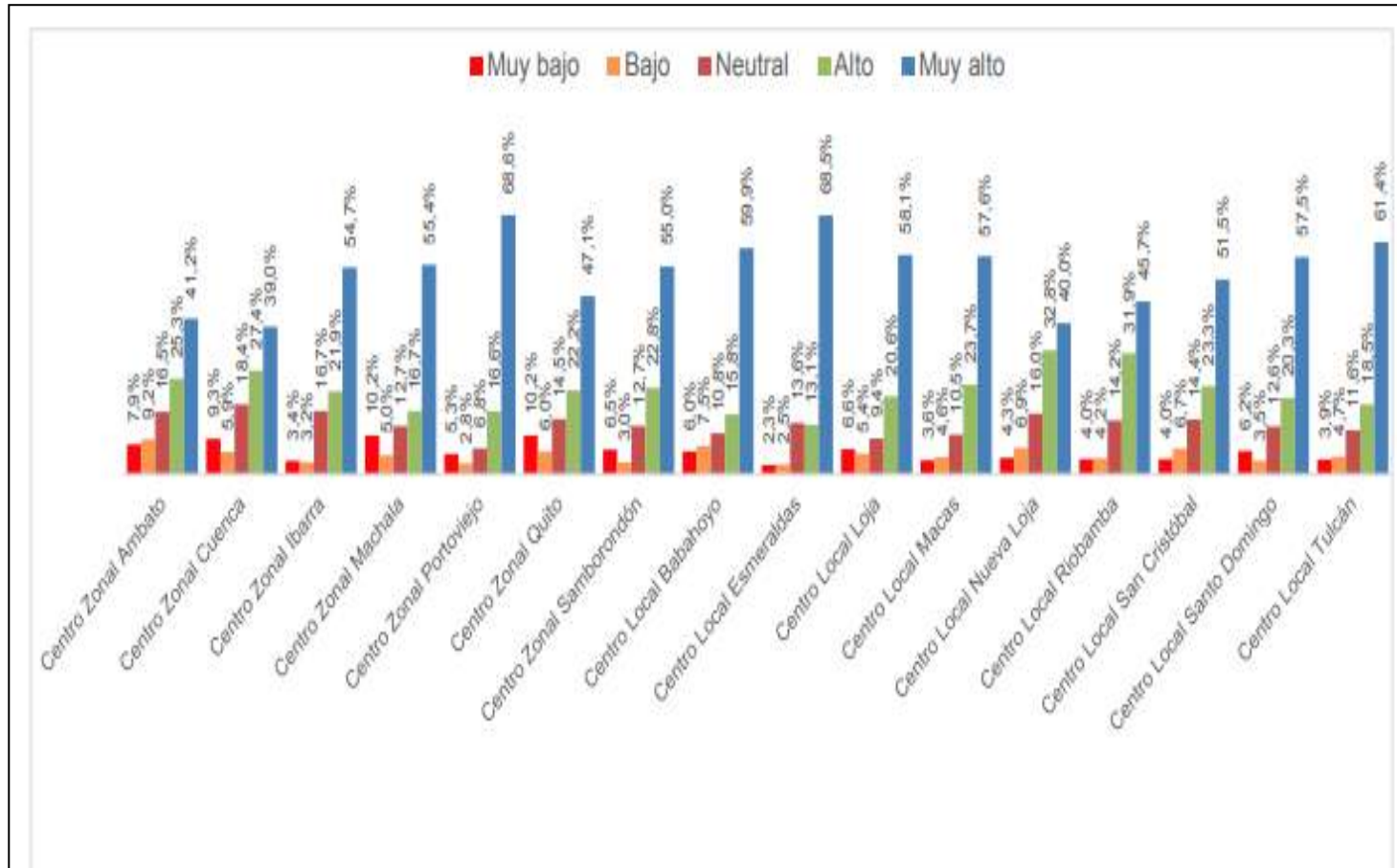


Elaborado por: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, SIS 911

Nivel de Confianza

Primer semestre 2021:

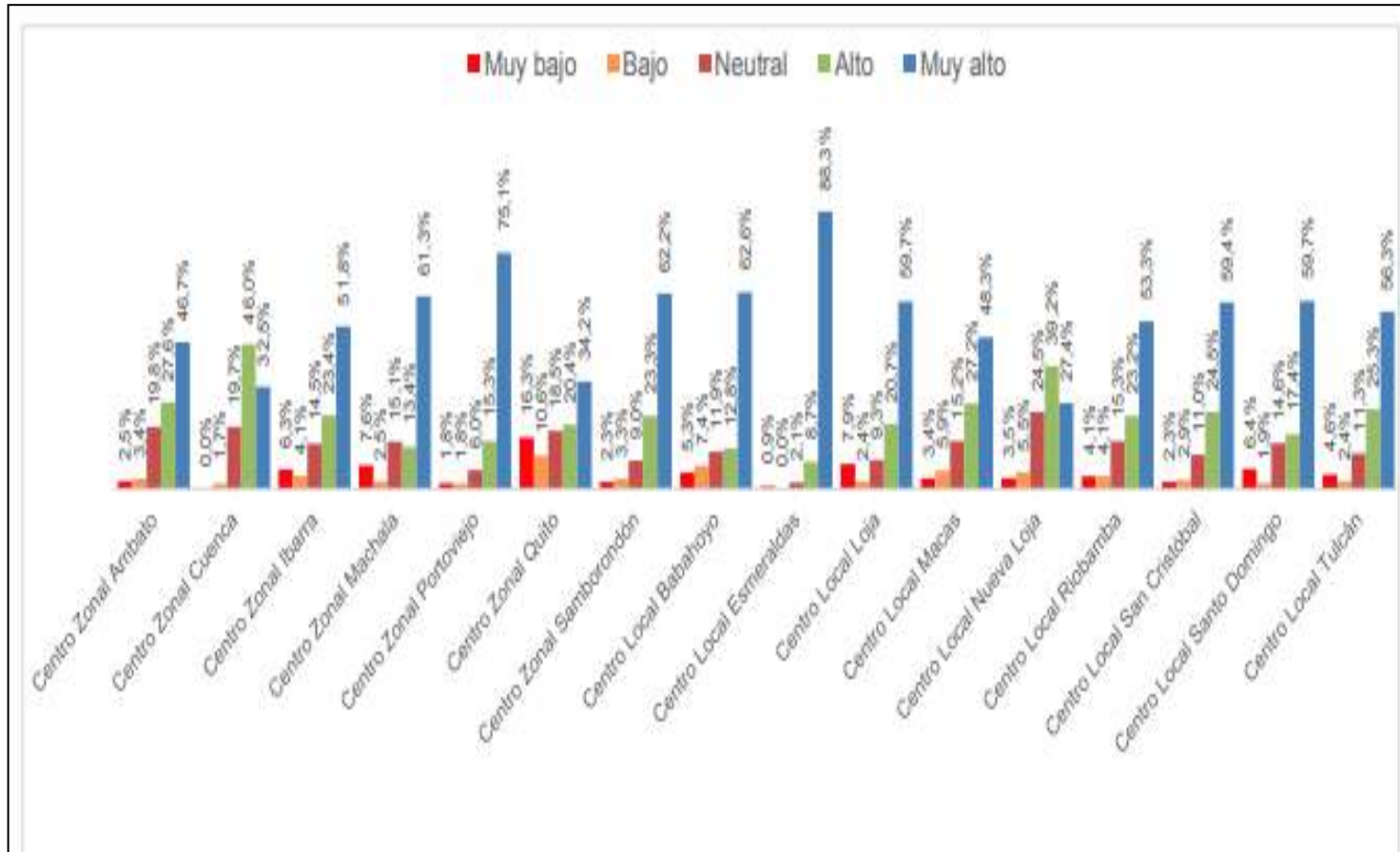
Gráfico 8. Nivel de confianza de la ciudadanía



Elaborado por: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, SIS 911

Segundo semestre 2021:

Gráfico 9. Nivel de confianza de la ciudadana



Elaborado por: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, SIS 911



Además, el SIS ECU 911 obtuvo un **nivel de confianza** por parte de la ciudadanía del **75,7%** en el primer semestre y **77,4%** en el segundo semestre.

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

En el período de 1 de enero al 31 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: **83.673 líneas.**
- Solicitudes de trámite: **1.506** nivel nacional.
- Levantamiento de suspensiones: **225 líneas.**

Coordinación con las operadoras móviles, para la implementación del mensaje de texto preventivo y de la campaña de buen uso del servicio, en atención a la “Norma Técnica de Prestación de servicios de Telecomunicaciones para Emergencias” - NTSE.

Coordinación con las operadoras de telefónica para establecer mecanismos y canales adecuados para el envío de información tal como TTPU /PBX, radio bases, líneas averiadas, entre otra información conforme lo indica la “Norma Técnica de Prestación de servicios de Telecomunicaciones para Emergencias” – NTSE

- **Auditoría interna del Sistema de Gestión de la Calidad**

Durante el año 2021, se ejecutaron 3 auditorías internas, las cuales se detallan a continuación:

- En los meses de abril y mayo de 2021, se ejecutó una auditoría interna, a las áreas involucradas en el **Procedimiento de Gestión Mobile Locator** (Operaciones, Tecnología, Estadística, Procesos, Recursos Humanos, Jurídico e Instituciones Articuladas) en los centros ECU 911 de Quito, Samborondón, Esmeraldas y Ambato.
- Durante los meses de septiembre y octubre, se ejecutó una **auditoría interna para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y de su desempeño**, la cual se aplicó en: Planta Central, Centros Zonales Quito, Ibarra, Ambato y Centros Locales Tulcán, Riobamba.

- Finalmente, durante el mes de octubre se ejecutó una **auditoría interna de Cumplimiento de la Implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información EGSÍ V2**, en Planta Central. a los siguientes procesos:

1. Gestión de Talento Humano, que incluye el subproceso: Selección, Contratación e Inducción del Personal.
2. Gestión de Infraestructura Tecnológica para Emergencias, que incluye los subprocesos: Gestión de Infraestructura y Sistemas, Gestión de Redes y Telecomunicaciones.

- **Simplificación de Trámites**

Se aplicó el proceso de participación ciudadana a través de la herramienta DIALOGO 2.0 en la que se le preguntó a la ciudadanía si los trámites que brinda el SIS ECU 911 pueden ser susceptibles de eliminación de lo cual se obtuvo el resultado que ninguno de los trámites del SIS ECU 911 deben ser eliminados. El MINTEL con base en el informe indicó que el SIS ECU 911 al tener sus trámites en línea, no deberá ejecutar la simplificación de trámites en el año 2021.

Ilustración sobre Diálogo 2.0 página web



Ilustración sobre Diálogo 2.0 redes sociales



ADiestRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

Tabla 2. Adiestramiento

GRUPOS OBJETIVOS ADiestRADOS AÑO 2021					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANA	TOTAL
3.678	760	2.763	0	42	7.243
51%	10%	38%	0%	1%	100%

Fuente: Dirección Nacional Académico para Emergencias, SIS ECU 911

Elaborado por: Dirección Nacional Académico para Emergencias, SIS ECU 911

- Durante el año 2021 se han adiestrado a **7.243 personas a nivel nacional**, en procesos de adiestramiento dirigidos a servidores del ECU 911 del área operativa y administrativa; e instituciones articuladas al ECU 911.

Convenios, acuerdos y actas con entidades educativas nacionales e internacionales para la optimización de aspectos académicos del SIS ECU 911.

Durante el año 2021, se **desarrollaron proyectos académicos con la vinculación de 189** estudiantes de diferentes carreras y universidades de la ciudad de Quito.

Se realizaron **estudios académicos relacionados a la optimización de la prestación de los servicios de emergencia.**

El SIS ECU 911 participó en el II Concurso de Buenas Prácticas de Clima Laboral.



Con el programa de salud y bienestar “*Me Quiero, Me Cuido*”, el SIS ECU 911 participó en el II Concurso de Buenas Prácticas de Clima Laboral para el Sector Público, concurso organizado por el Ministerio de Trabajo, para lo cual se presentó un video sobre el programa con los evidenciados. El 14 de diciembre la Subsecretaría de Meritocracia y Desarrollo del Talento Humano del Ministerio de Trabajo remitió el certificado de reconocimiento de participación en el concurso del año 2021.

CAPACITACIÓN

- En cumplimiento a la normativa vigente, se aprobó el Plan de Capacitación del Servicio Integrado de Seguridad 2021, por parte de la máxima Autoridad Institucional.

Sobre la base de la planificación de la capacitación en el período 2021, se han ejecutado **83 eventos de capacitación gratuitos a 801 servidores a nivel nacional**, 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, según el siguiente detalle:

Tabla 3. Número de Capacitaciones y Beneficiarios

AÑO	EVENTOS	BENEFICIARIOS
2021	83	801

Fuente: Dirección Nacional Académico para Emergencias, SIS ECU 911

Elaborado por: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos, SIS ECU 911

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

- **Se realizan las gestiones pertinentes para renovar el reconocimiento como Organismo Evaluador de la Conformidad** para la Certificación de Personas, en los 5 perfiles de Evaluación de Operaciones de Emergencias de Llamadas, Video Vigilancia, Supervisión de alertas de emergencias en llamadas, video vigilancia y supervisión de atención de emergencias, para lo cual el Ministerio de Trabajo indica la renovación por el tiempo de 2 años a partir de la fecha de suscripción de la resolución.
- En el transcurso del año 2021, se presenta al Ministerio de Trabajo la solicitud de registrar el curso de **“Sensibilización y capacitación sobre la violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes”**, en modalidad virtual a la calificación como Operador de Capacitación, es así que el Ministerio de Trabajo remite la resolución de ampliación del mencionado curso, obteniendo el SIS ECU 911, 7 cursos registrados.

- Durante el mes de mayo, se llevó a cabo el proceso de Certificación por Competencias Laborales del perfil de Evaluación y Supervisión de Operaciones de Emergencia Llamadas en los centros Samborondón y San Cristóbal, donde se postularon 26 funcionarios y se certificaron 21 funcionarios.

Ilustración Certificaciones Laborales



- Certificación por Competencias de Operaciones Archivísticas y Administración de Archivos (MDT-5092-CCL-296420 / 306280 número de registro SETEC) y en los 16 Centros ECU 911 los responsables de Archivo Central también son partícipes para la obtención de la certificación.

Ilustración Certificación Por Competencias Archivísticas



GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL

- ***Adquisición y entrega de ropa de trabajo al personal de Código del Trabajo Administración Central:***

De conformidad al Art. 326 de la Constitución de la República, en concordancia al Art. 42 del Código de Trabajo, se realizó el Proceso de Adquisición de Ropa de Trabajo para el Personal de Código de Trabajo de Planta Central, así como la entrega de los mismos a los beneficiarios mencionados.

Ilustración entrega de ropa de trabajo



Trabajo y LOSEP para riesgos físicos.

Con el fin de precautelar la vida y evitar accidentes laborales en personal que realiza trabajo en altura se entregó equipos de protección personal para en trabajo en altura a servidores que realizan mantenimiento de cámaras periféricas de video vigilancia.

Ilustración entrega de equipos de protección personal



- **Registros de atención Médica:**

Atención médica de 495 servidores y trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 e instituciones articuladas.

Campañas médicas con la finalidad de realizar seguimientos al estado de salud de los servidores y trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 como fueron:

- Campaña de Densitometría Ósea con 40 participantes.
- Campaña de Salud Visual con 110 participantes del área operativa.
- Concientización sobre el VIH con 80 participantes del área operativa
- Campaña de Prevención de Riesgos Psicosociales con 140 participantes
- Campaña de Prevención y concientización del uso, de alcohol, tabaco y drogas con 115 participantes
- Campaña de vacunación contra COVID-19 con la participación de 300 beneficiarios del Servicio Integrado de Seguridad ECU 91 Administración Central y CZ2-9.

Ilustración Atención Médica e Ilustración Prevención de Riesgos Psicosociales



- ***Aplicación de pruebas rápidas para detección de covid 19:***

Con el fin de realizar una detección temprana de personas positivas para COVID 19, se realizó la distribución a todos los Centros Zonales y Jefaturas Locales del SIS ECU 911 de 8000 pruebas rápidas para aplicación de las mismas.

Así también en Coordinación con el Ministerio de Salud Pública se realizó la aplicación de 3715 pruebas rápidas para detección de SARS CoV -2, a los servidores del SIS ECU 911 de Administración Central y CZ2-9 e Instituciones Articuladas.

Ilustración aplicación pruebas rápidas COVID 19



POLÍTICAS CUMPLIDAS

- **Violencia de Género:**

Elaboración del “*Protocolo Interinstitucional para la recepción de alertas de emergencia relacionadas con violencia de género*” del año 2019, en el año 2021 se realizó la valoración de su aplicación a nivel nacional en conjunto con las áreas de Académico, Operaciones, Análisis de Datos, Servicios, Procesos y Calidad y Administrativo del SIS ECU 911.

Coordinación permanente con la Secretaría de Derechos Humanos - SDH, en cuanto al cumplimiento de las responsabilidades del SIS ECU 911 dispuestas en la “**Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra la Mujer**” – LOIPEVcM; donde se viene participando en el desarrollo del RUV – Registro Único de Violencia; la coordinación con el área de Análisis de Datos para la entrega de información a la SDH a nivel de microdato; coordinación con la Dirección Nacional de Operaciones para el reporte de extracto de fichas por chat conversacional para la activación oportuna de SPI (Servicio de Protección Integral) de la SDH.

Intervención en el proceso del “**Protocolo Interinstitucional de atención de incidentes relacionados con Violencia de Género**”, para incluir mejoras al proceso de atención, reforzamiento de temas de capacitación e inclusión del chat conversacional para derivación oportuna de casos a la SDH.

- **Atención con Discapacidad:**

Desarrollo del “**Protocolo Interinstitucional para la atención de emergencias relacionadas con personas con discapacidad**”, en conjunto con CONADIS, MSP y PP.NN.

Gestión ante la DINARDAP sobre el pronunciamiento de excepcionalidad de intercambio de información de la base de datos del MSP relacionado a personas con discapacidad, lo que permitirá concretar los ajustes tecnológicos tanto en la recepción de llamadas como del APP “ECU911”.

Coordinación interna con el área de Proyectos de Tecnología e Innovación, la actualización del APP “ECU911” para la mejora en el registro de personas con discapacidad, así como para la identificación de llamadas de emergencia realizadas por personas con discapacidad a través del número registrado en la base de datos proporcionado por el MSP.

- **Gestión de Riesgos:**

Actualización del “**Protocolo Interinstitucional para activación de alertas de emergencia por eventos peligrosos**”, para incluir el manejo de banco de mensajes de alerta de emergencia y la participación de empresas de energía eléctrica por su injerencia en la administración de represas y las actividades de respuesta ante posibles riesgos asociados a los mismos.

Construcción del banco de mensajes de alerta de emergencia, con todas las instituciones articuladas al servicio, Policía Nacional, MSP, IESS, CRE, Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Bomberos Quito y Agencia Nacional de Tránsito.

- **Atención de Llamadas:**

Análisis y emisión de puntos críticos en aplicación de la “**Norma Técnica de Prestación de servicios de Telecomunicaciones para Emergencias**” – NTSE, en conjunto con la ARCOTEL, relacionado a: georreferenciación de llamadas de emergencia, atención y registro mantenimientos de telecomunicaciones requeridos por las operadoras de telefonía, mejora en el proceso de reportaría de líneas a suspender y las solicitudes de levantamiento de suspensiones.

Coordinación con las operadoras móviles, para la implementación del mensaje de texto preventivo y de la campaña de buen uso del servicio, en atención a la NTSE.

- **Otras:**

Ejecución de pruebas concepto con la Operadora CNT EP, respecto del funcionamiento del sistema Cell BroadCast para el envío de mensajes de alerta de emergencia, para iniciar con la coordinación del proceso de implementación del Cell Broadcast Entity en conjunto con el MINTEL, ARCOTEL y SNGRE.

CONVENIOS SUCRITOS

- Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, **se mantienen vigentes un total de 309 convenios a nivel nacional**, (192) convenios se han firmado con GADs, (63) convenios con instituciones del sector Público, (41) convenios con Universidades y (13) convenios con el sector Privado.
- En el año 2021 **se suscribieron (34) nuevos convenios a nivel nacional**, de los cuales (11) convenios se firmaron con los GADs, (5) convenios con instituciones Privadas, (9) convenios con instituciones Públicas y (9) convenios con Universidades, adicional se finalizaron (21) convenios en donde se firmaron las correspondientes actas de finiquito.

COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

NACIONAL

- **Realización de 12 reuniones nacionales de Coordinación Interinstitucional**, cuyos actores son los coordinadores nacionales de las instituciones articuladas (Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Ministerio de Salud Pública, Cruz Roja, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Agencia Nacional de Tránsito) y personal del SIS ECU 911.

En este periodo se han generado 58 compromisos, cumplidos al 100%.

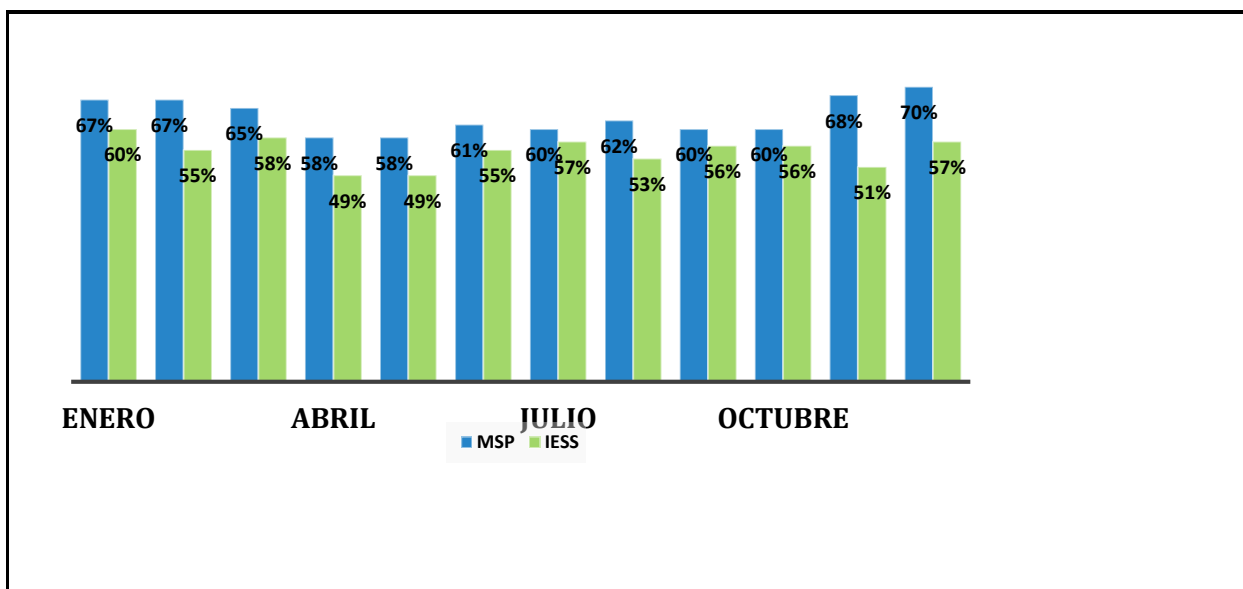
- **El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, tiene como misión gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia** de la ciudadanía, reportadas a través del número 911. Se articulan diferentes instituciones con sus respectivos recursos para dar respuesta efectiva a los requerimientos de la ciudadanía entre las que se encuentran:

- Instituciones sanitarias (MSP, IESS, CRE)
- Instituciones de seguridad (miliares y policiales)

- Gestión de Siniestros (Cuerpo de Bomberos)
- Instituciones Municipales
- Tránsito y Movilidad (ANT-AMT-ACT)
- Gestión de Riesgos

Se realizó retroalimentación sobre los recursos disponibles para la atención de las emergencias de salud; con el fin de precautelar el cumplimiento a las metas establecidas en el Tiempo de Respuesta de Gestión Sanitaria.

Gráfico 10. Operatividad de Ambulancias año 2021 MSP-IESSG



Elaborado por: Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional

INTERNACIONAL

- **2 Planes Operativos Anuales Binacionales (POAB)**



El SIS ECU 911 se encuentra como institución de apoyo en el intercambio de experiencias en el ámbito de atención de emergencias ciudadanas, que permiten fortalecer y potenciar el servicio brindado a la población, mediante el conocimiento del manejo interinstitucional articulado y descentralizado con el que cuenta este servicio para los **POAB Perú-Ecuador** y el **POAB Colombia-Ecuador**.

- **Protocolo Hemisférico OEA:**



El SIS ECU 911 como Presidente del Grupo Técnico Subsidiario; promovió la conformación de un equipo técnico multidisciplinario para realizar las acciones y coordinaciones necesarias para el desarrollo del Protocolo Guía en conjunto con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA; en este periodo se trabajó conjuntamente en los lineamientos generales y planificación para todos los países Estados Miembros de la OEA que son parte del proceso de elaboración del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad.

- **En marzo se mantienen reuniones para la validación del Protocolo Guía Hemisférico con el ENNA- NENA MÉXICO- REPÚBLICA DOMINICANA- DSP OEA- SIS ECU 911- CONSULTOR- EXPERTOS** con el objetivo de realizar observaciones y sugerencias al Protocolo Guía en su versión final.
- Reunión una reunión de apoyo para el Programa de Profesionalización asociado a la **capacitación y Carrera del Servicio de Emergencia de México; Oscar Laguna, Subdirector de área del Centro Nacional de Información (CNI) – México.**
- Participación en el mes de septiembre en el **Segundo Conversatorio Virtual 2021** denominado “Estrategias, herramientas y acciones efectivas implementadas por los Servicios de Emergencia y Seguridad de la Región para lograr una mayor integración y accesibilidad de personas con discapacidad”.

- **Intercambio de información entre el SIS ECU 911 y el Sistema de Emergencias de Paraguay**, el mismo que mencionó que Paraguay se encuentra en la búsqueda de la autarquía del Sistema Nacional de Emergencias, sin embargo, no cuentan con un presupuesto ni un acceso económico directo, el objetivo de la reunión era abordar el aspecto presupuestario y conocer cómo funciona este en el SIS ECU 911.

- Participación en el **Tercer Conversatorio Virtual 2021 denominado “Aprovechamiento de los datos de los Sistemas de Emergencia y Seguridad para la prevención, el control, la investigación y persecución penal de los delitos”**.

- **Donación ambulancias fondo italiano ecuatoriano de desarrollo sostenible (FIEDS)**

- La Secretaría Técnica del FIEDS realizará la donación de ambulancias al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en el marco del apoyo que ese Fondo de Italia realiza en la actual emergencia sanitaria.

- En relación a la adquisición de las ambulancias por parte del FIEDS, se definió adquirir dos ambulancias 4x2, con chasis tipo VAN, las mismas que se entregarán **al Benemérito Cuerpo de Bomberos de Tena y la otra ambulancia al Gobierno Municipal del Cantón Morona**, instituciones que se han comprometido a garantizar la adecuada operación de las ambulancias y su sostenibilidad en el tiempo, dotando del presupuesto necesario para el mantenimiento preventivo y correctivo de las ambulancias y asegurar la operatividad en el servicio pre hospitalario a beneficio de los ciudadanos de los Cantones y de las Provincias respectivamente.

- **Informe de actividades entorno al convenio SIS ecu 911 - 911 Costa Rica**

El Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911 conjuntamente con el Sistema de emergencias 9-1-1 de la República de Costa Rica, cuenta con un convenio de cooperación Interinstitucional desde el año 2019 el mismo que tiene una vigencia de 5 años, para lo cual, se ha realizado en este período lo siguiente:

- **IV° Reunión del Mecanismo de Consultas Bilaterales entre Ecuador y Costa Rica** en San José el 7 y 8 de noviembre de 2021, la misma que fue visitada por el Canciller, Embajador Mauricio Montalvo.

Este encuentro brindó la oportunidad de revisar los temas de cooperación que mantiene el Ecuador con ese país.

NORMATIVAS TÉCNICAS Y LEGALES

- **Conforme la Agenda Normativa del 2021**, se han intervenido un total de trece (13) documentos normativos: 10 procedimientos, 1 política y 2 instructivos.
- Actualización del “**Procedimiento de Gestión Mobile Locator**”, con base a los planes de mejora Operativo y Tecnológico que arrojó la auditoría de gestión de la herramienta.
- Coordinación permanente con las áreas internas, para contribuir con:
Secretaría de Derechos Humanos, en cuanto al cumplimiento de las responsabilidades del SIS ECU 911 dispuestas en la “**Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra la Mujer**” – LOIPEVcM; donde se viene participando en el desarrollo del RUV – Registro Único de Violencia.
Ministerio de Ambiente y Agua, para la actualización del “**Instructivo de atención a incidentes relacionados con fauna urbana y silvestre**”.
- Galardón archivístico en dos años consecutivos sobre el Desarrollo Archivístico respecto a la aplicación de buenas prácticas archivísticas para la adecuada custodia y conservación de los documentos que constituyen herramientas indispensables para la rendición de cuentas, transparencia y control; y que a su vez son el patrimonio documental para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Ilustración del galardón archivístico



GESTIÓN NORMATIVA INTERSECTORIAL

- Propuesta de Reforma del **“Protocolo Interinstitucional para activación de alertas de emergencia por eventos peligrosos”**, para incluir el manejo de banco de mensajes de alerta de emergencia y la participación de empresas de energía eléctrica por su injerencia en la administración de represas y las actividades de respuesta ante posibles riesgos asociados a los mismos.
- Gestión y participación en la elaboración de una propuesta de normativa de carácter internacional. Esta guía fue lanzada en la Primera Reunión del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES).
- Intervención del **“Protocolo Interinstitucional de atención de incidentes relacionados con Violencia de Género”**, para incluir mejoras al proceso de atención, reforzamiento de temas de capacitación e inclusión del chat conversacional para derivación oportuna de casos a la SDH.
- Actualización de los insumos necesarios para el **“Anteproyecto de Ley del SIS ECU 911”**. Esta propuesta normativa tiene por objeto regular la articulación y coordinación de los servicios de emergencia a través del número único 911, con el fin de contribuir con la seguridad integral en el territorio nacional.
- Elaboración del **“Protocolo Interinstitucional para la recepción de alertas de emergencia relacionadas con personas con discapacidad”**, que pretende establecer un procedimiento específico para la recepción de alertas de emergencia recibidas por el SIS ECU 911 realizadas y relacionadas con personas con discapacidad, a través de sus diferentes mecanismos; para una recepción, identificación; y, atención especializada de las alertas.
- Aplicación y consecución de reformas al **“Reglamento para uso de Drones”** en conjunto con la Dirección General de Aviación Civil, para la administración y uso de drones en situaciones de emergencia, mismo que está en versión de primer borrador.
- Coordinación con la Secretaría de Salud del DMQ para la elaboración de la propuesta de **“Protocolo Interinstitucional para atención de casos de suicidio e intento de suicidio”**.
- Elaboración de contra propuesta del **“Protocolo de atención de emergencias y video vigilancia entre el ECU 911 y Metro de Quito”**, que permitirá gestionar las emergencias conjuntamente entre las instituciones del municipio y las instituciones de respuesta articuladas al SIS ECU 911.

GESTIÓN JURÍDICA

En el mes de noviembre de 2021 en medio de la Emergencia Sanitaria por el COVID-2019, se presentó por parte del ECU el 25 de noviembre de 2021 una denuncia en la Fiscalía DACE 3, por la presunta filtración de información hacia las funerarias del cantón Quito.

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

***Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica**

Enero- Diciembre 2021, Resultados:

- 98,26% julio
- 99,23% agosto
- 99,25% septiembre
- 99,23% octubre
- 99,15% noviembre
- 99,20% diciembre

Algunos factores o causas que afectaron al cumplimiento de operatividad de la plataforma son:

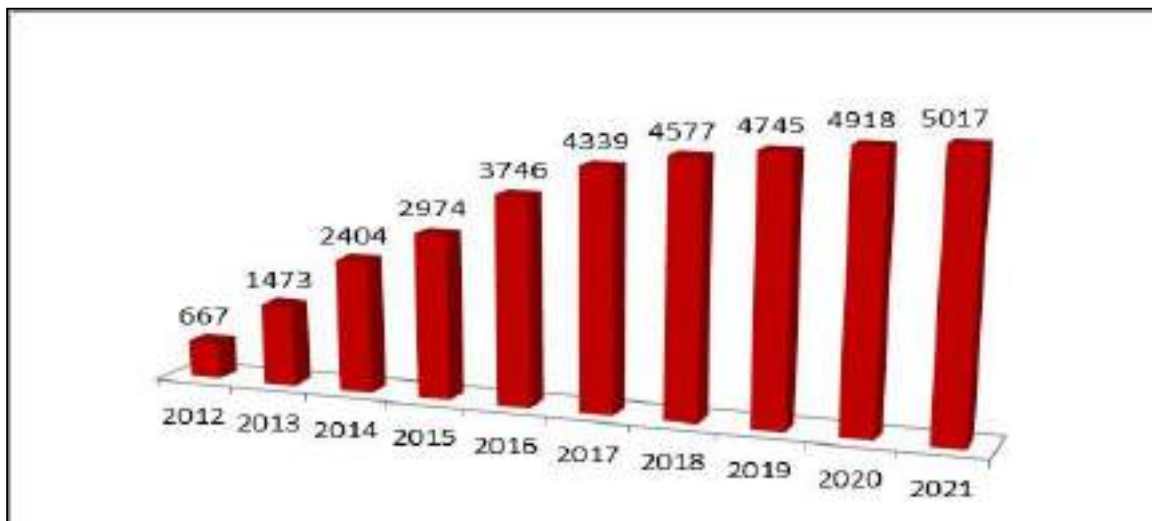
- En el año 2011 nace el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y desde la implementación del primer centro no se han realizado las renovaciones tecnológicas necesarias y pertinentes para el equipamiento que se utiliza día a día 24/7 los 365 días del año, por lo cual el equipamiento tecnológico ha cumplido su vida útil afectando al reporte del presente indicador
- Falla en el servicio de conectividad (contrato con terceros) que imposibilita brindar disponibilidad en la atención de llamadas a través de la plataforma tecnológica.
- Fallas en equipamiento crítico del Data Center que afectarían a la plataforma tecnológica.

El proyecto de inversión “K005_SIS ECU 911_Modernización del Sistema de Atención de Emergencias y Repotenciación del Equipamiento Tecnológico del SIS ECU 911”, constituía una respuesta a la necesidad de mejorar la disponibilidad de video vigilancia, sin embargo, el proyecto se encuentra congelado y, a la fecha, no consta en el PAI 2022.

***Incremento de Puntos de Video Vigilancia**

- **5017 cámaras instaladas a nivel nacional**, a continuación, el detalle por año:

Gráfico 11. Operatividad de Ambulancias año 2021 MSP-IESS



Elaborado por: Dirección Nacional de Infraestructura Tecnológica

Enero- Diciembre 2021: Se cuenta con **3759 cámaras operativas** (incluyendo cámara de los GAD's), las cuales se han incrementado en los siguientes centros operativos: Esmeraldas, Portoviejo, Samborondón, Machala, Tulcán, Ibarra, Quito, Macas, Nueva Loja.

***Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados**

Enero- Diciembre 2021: Se desarrollaron **7 proyectos tecnológicos**, que contribuyen a la mejora continua de la tecnología que usa el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a través del análisis, investigación, diseño, aprobación e implementación de proyectos relativos a nuevas tecnologías.

Nombre: Sistema Integral de Gestión de Soporte Tecnológico e Inventario

1. Descripción del Proyecto

El propósito de la implementación de un Sistema Integral de Gestión de Soporte Tecnológico e Inventario es mejorar la forma de atención y resolución de peticiones

de soporte tecnológico por parte del personal del Centro ECU911, además de llevar un manejo óptimo y constante

Porcentaje de Avance: 100%



The image shows the login page of the Glpi system. It features a dark blue header with the Glpi logo. Below the header, there are two input fields: 'Usuario' (User) and 'Contraseña' (Password). A checkbox labeled 'Recuérdame' (Remember me) is checked. A yellow 'Enviar' (Send) button is positioned below the password field. At the bottom, there is a link that says '¿Olvidó su contraseña?' (Forgot your password?).



The image shows the Glpi dashboard. At the top, there is a navigation bar with the Glpi logo and three menu items: 'Inicio' (Home), 'Abrir un incidente' (Open an incident), and 'Tiquetes' (Tickets). Below the navigation bar, there is a search bar with the text '1800' and a magnifying glass icon. The main content area displays a table titled 'Abrir un incidente +'. The table has two columns: 'Tiquetes' and 'Número'. The table contains the following rows:

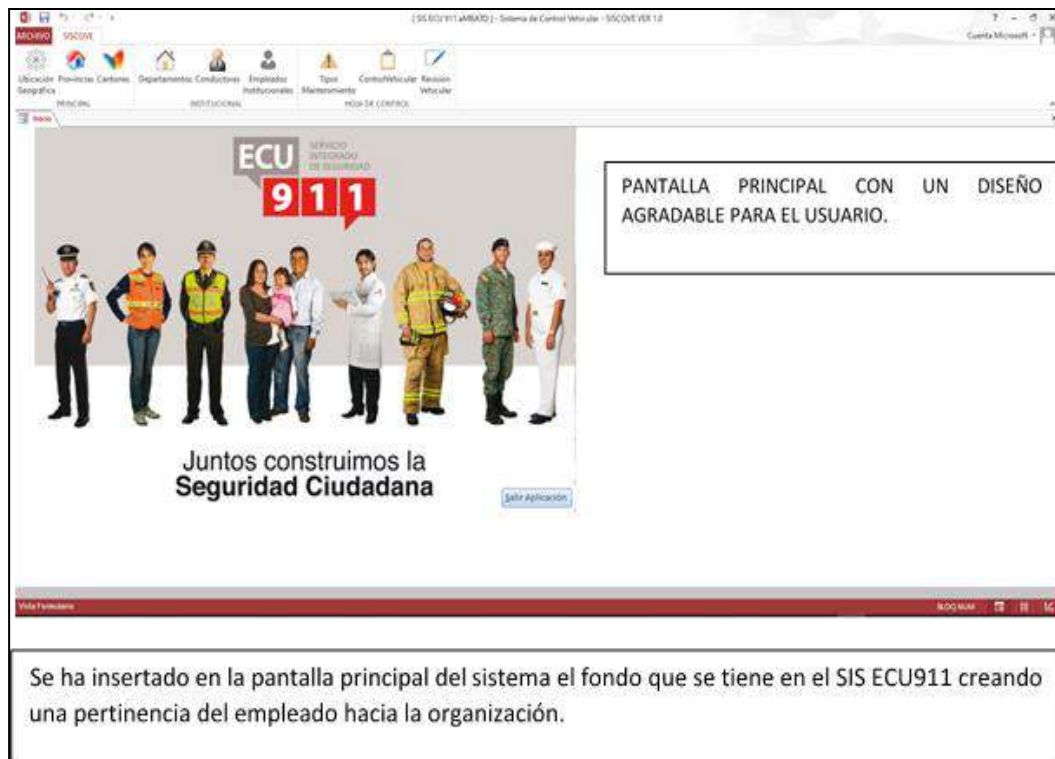
Tiquetes	Número
Incidente esperando por su aprobación	1
Nuevos	1
En curso (asignado)	1
En curso (asignada)	1
En espera	1
Resuelto	1
Cerrado	1
Eliminado	1

Nombre: Sigea- Sicove v1.0 Sistema Integrado de Gestión Administrativa (Módulo de Control Administrativo Vehicular).

2. Descripción del Proyecto

La implementación de este sistema tiene como propósito optimizar los procedimientos que se llevan a cabo actualmente, para esto se recopiló toda la información necesaria y se analizará la mejor solución. La necesidad de este tiempo es tener una herramienta informática que realice de manera eficaz los diversos procesos que requieren de gran cantidad de documentos y carga operativa como lo es el inventario.

Porcentaje de Avance: 100%





Nombre: Control Automatizado de Asistencia del personal Operativo y Administrativo

3. Descripción del Proyecto

Brindar la herramienta que facilite un control sencillo en tiempo real e histórico pero efectivo del personal que se ha presentado a trabajar tanto en sala como administrativo.

Porcentaje de Avance: 100%

Nombre: Desarrollo de APP móvil para reporte de cámaras de vídeo vigilancia

4. Descripción del Proyecto

Reportar en tiempo real a través de un APP móvil el estado de las cámaras de vídeo vigilancia en las Provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe.

Porcentaje de Avance: 100%

Nombre: Implementación de Sistema de Integración de Intercomunicadores para reporte de Emergencia al 911 desde puntos de Video vigilancia estratégicos

5. Descripción del Proyecto

Implementación de Sistema de Integración de Intercomunicadores para reporte de Emergencia al 911 desde puntos de Video vigilancia estratégicos

Porcentaje de Avance: 100%

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

6. Descripción del Proyecto

La Dirección zonal de Tecnología y Soporte entre sus funciones, tiene a su cargo la búsqueda de información relevante acerca de personas desaparecidas en la base

de datos de las fichas por llamadas ingresadas al centro, Este requerimiento es solicitado por el área de operaciones.

El propósito de la aplicación es automatizar estas búsquedas a través de una interfaz web que permita a usuarios registrados acceder a la información solicitada.

Porcentaje de Avance: 100%

Nombre: Sistema de Implementación de Mejoras para la Plataforma Smartphone.

7. Descripción del Proyecto

Desarrollar una nueva versión de la App Móvil del ECU911, para los Sistemas Operativos IOS y Android, inclusiva para personas con discapacidad, que permita el registro de información según el tipo de usuario, con el fin de que ante la recepción de una llamada de emergencia, el SIS ECU911 entregue una atención diferenciada a este grupo de personas.

Porcentaje de Avance: 100%



TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS

El SIS ECU 911 de Planta Central por medio de los canales presencial y virtual disponibles que incluyen redes sociales y correo electrónico, puso a consideración de la ciudadanía la posibilidad de brindar sugerencias y opiniones; sin embargo, desde el 3 de febrero de 2022 al 17 de febrero no se obtuvo información que pueda ser incluida en el presente informe.

3.2 Ejecución Presupuestaria

El Servicio Integrado de Seguridad del SIS ECU 911 en los meses de enero a diciembre contó con un valor codificado de USD 39,739,252.49 y un valor devengado de USD 37,854,303.35, que representa el 95,26% de ejecución presupuestaria, del cual se desprende el siguiente desglose:

Tabla 4. Ejecución Presupuestaria

Tipo de Gasto	Total Codificado 2021	Total Devengado 2021	% de Ejecución Presupuestaria 2021
Gasto Permanente	39,311,827.98	37,849,303.35	96.28 %
Gasto no permanente	427,424.51	5,000.00	1.17 %
Total	39,739,252.49	37,854,303.35	95.26%

Fuente: Dirección Financiera

Elaborado por: Dirección Financiera

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

El Servicio Integrado de Seguridad del SIS ECU 911 en los meses de enero a diciembre contó con un valor codificado en Gasto Permanente de USD 39.311.827,98 y se ejecutó un valor de USD 37.849.303,35 con un porcentaje de ejecución de 96,28%.

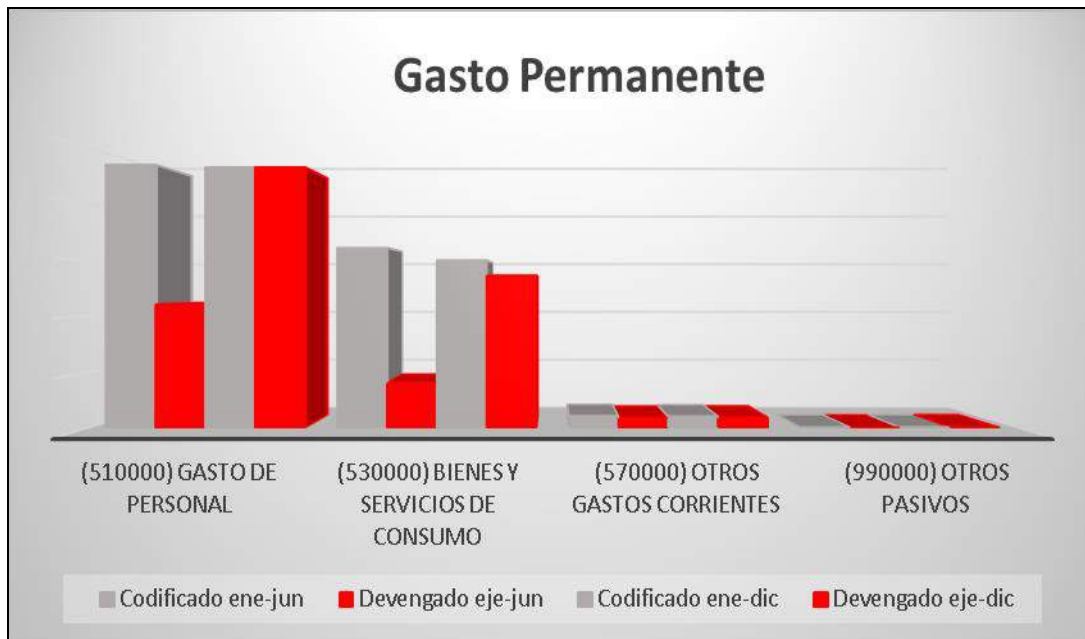
Tabla 5. Gasto Permanente por Grupo de Gasto

Grupo de Gasto	Codificado ene-jun	Devengado eje-jun	% Ejecución	Codificado ene-dic	Devengado eje-dic	% Ejecución
			1er semestre			Total
(510000) Gasto de Personal	23.508.342,97	11.043.784,76	46,98%	23.292.196,70	23.292.196,70	100,00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	16.088.737,05	4.018.938,13	24,98%	14.981.134,79	13.632.102,49	91,00%
(570000) Otros Gastos Corrientes	1.044.624,78	879.044,77	84,15%	1.007.717,82	894.225,49	88,74%
(990000) Otros Pasivos	18.777,94	1.686,30	8,98%	30.778,67	30.778,67	100,00%
Total	40.660.482,74	15.943.453,96	39,21%	39.311.827,98	37.849.303,35	96,28%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Elaborado por: Dirección Financiera

Gráfico 12. Gasto Permanente



Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

PLANTA CENTRAL

Tabla 6. Porcentaje de Ejecución por Grupo de Gasto

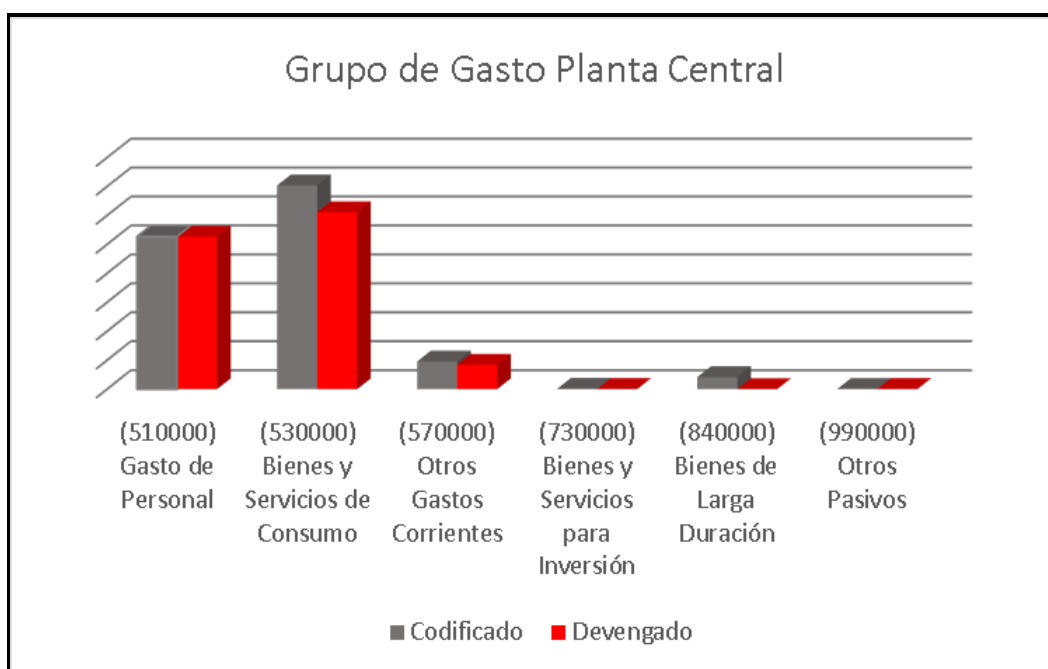
Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	4.839.291,11	5.268.950,83	5.268.950,83	100,00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	8.687.098,81	7.039.154,85	6.113.656,97	86,85%
(570000) Otros Gastos Corrientes	1.304.371,68	957.383,05	843.996,56	88,16%
(730000) Bienes y Servicios para	1.160.480,64	11.200,00	5.000,00	44,64%

Inversión				
(840000) Bienes de Larga Duración	1.320.291,31	416.224,51	0,00	0,00%
(990000) Otros Pasivos	5.064,50	6.112,55	6.112,55	100,00%
Total	17.316.598,05	13.699.025,79	12.237.716,91	89,33%

Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Gráfico 13. Grupo de Gasto Codificado y Devengado



Elaborado por: Dirección Financiera

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

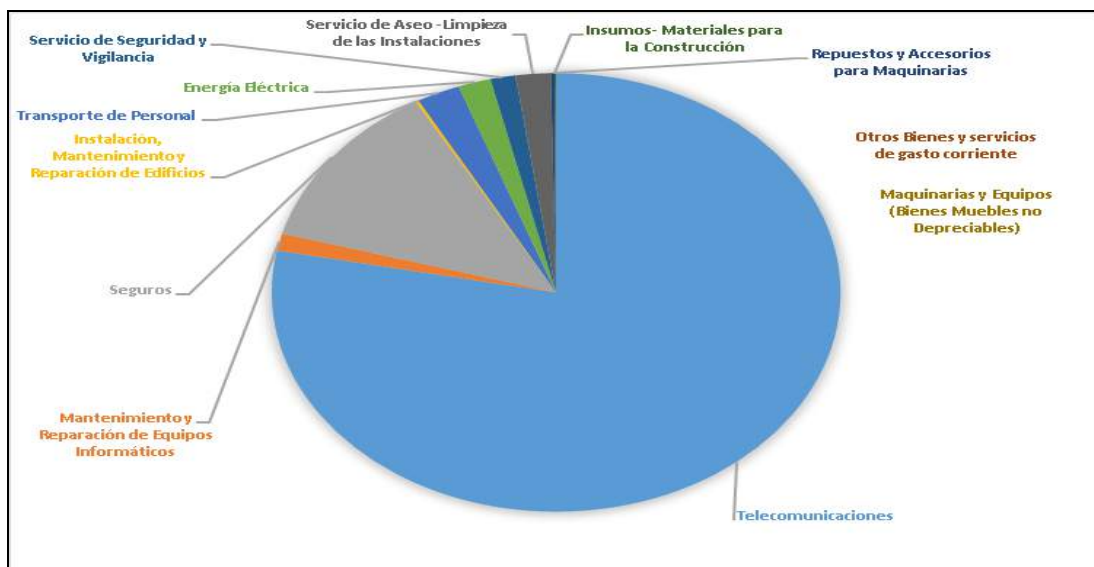
Tabla 7. Valor Devengado por Partida Presupuestaria

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	5.268.597,59
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	85.020,52
Seguros	840.320,18
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	12.128,35
Transporte de Personal	166.624,72
Energía Eléctrica	125.226,39
Servicio de Seguridad y Vigilancia	96.190,50
Otros Bienes y servicios de gasto corriente	0,00
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	133.729,29
Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)	0,00
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	14.719,21
Insumos- Materiales para la Construcción	6.091,18
Total	6.748.647,93

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Elaborado por: Dirección Financiera

Gráfico 14. Principales Rubros Ejecutados en Gastos Permanentes



Elaborado por: Dirección Financiera

Gasto no Permanente por grupo de gasto – Proyecto de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana (1 de enero al 31 de diciembre de 2021)

Tabla 8. Porcentaje de Ejecución del Proyecto de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana

Grupo de Gasto	Codificado ene-jun	Devengado eje-jun	% Ejecución	Codificado ene-dic	Devengado eje-dic	% Ejecución
			1er semestre			total
(730000) Bienes y Servicios para inversión	116.382,42	0,00	0,00%	11.200,00	5.000,00	44,64%
(840000) Egresos de Capital	1.882.562,38	0,00	0,00%	416.224,51	0,00	0,00%

Total	1.998.944,80	0,00	0,00%	427.424,51	5.000,00	1,17%
--------------	---------------------	-------------	--------------	-------------------	-----------------	--------------

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Elaborado por: Dirección Financiera

- Se tramitó la ampliación del plazo para el último desembolso correspondiente al contrato de préstamo 39-13 OC_EC del programa de fortalecimiento del sistema nacional de alerta temprana, por lo cual, el proyecto se extendió hasta el 26 de noviembre de 2022.
- Se realizó la contratación de la firma auditora para los estados financieros del 2020.
- Se desarrolló y entregó el informe semestral para el BID correspondiente al segundo semestre del año 2020.
- En el mes de noviembre del 2021, se devengó USD5.000 correspondiente al proceso de auditoría de los estados financieros.
- Se realizó la adjudicación y firma del contrato del proceso de “Adquisición de 4 sensores sísmicos triaxial con cables de conexión y 2 mandos de control para calibración, para el fortalecimiento del monitoreo de amenaza sísmica y del SAT para tsunamis en la región costa sur del país”
- Mediante Oficio Nro. SNP-SPN-2021-0866-OF la Secretaría Nacional de Planificación emite la aprobación respecto a la actualización al dictamen de prioridad al proyecto: "Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana:
- Mediante memorando Nro. SIS-SIS-2021-0370-M el Coordinador General del Programa, solicita al Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica una reforma presupuestaria en el PAPP del proyecto: "Fortalecimiento Del Sistema Nacional De Alerta Temprana: Desbordamiento De Ríos En Cuencas Priorizadas Y Tsunamis" debido a que, considerando los extensos tiempos en los periodos pre contractuales y contractuales no se lograría ejecutar estos recursos en el ciclo presupuestario del 2021, por lo cual se devolvió un 66% de los recursos.
- Reforma presupuestaria considerando la programación de recursos para el año 2022 con aquellas contrataciones que posiblemente serían contrataciones plurianuales.

Gasto no Permanente por grupo de gasto – Proyecto de Modernización del Sistema de Atención de Emergencias y Repotenciación de Equipamiento Tecnológico del SIS ECU 911 (1 de enero al 31 de diciembre de 2021)

Tabla 9. Porcentaje de Ejecución del Proyecto de Modernización del Sistema de Atención de Emergencias y Repotenciación

Grupo de Gasto	Codificado ene-jun	Devengado eje-jun	% Ejecución	Codificado ene-dic	Devengado eje-dic	% Ejecución
			1er semestre			total
(730000) Bienes y Servicios para inversión	744.582,90	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%
(840000) Egresos de Capital	4.526.829,46	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%
Total	5.271.412,36	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Elaborado por: Dirección Financiera

- En el mes de julio del 2021 se lanzó a través del portal de compras públicas los procesos: "ADQUISICIÓN DE UNA FLOTA DE DRONES PARA FORTALECER EL SUBSISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA NO TRIPULADO DE LOS CENTROS OPERATIVOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 A NIVEL NACIONAL" y "ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE VIDEO WALL PARA 3 CENTROS OPERATIVOS CON TECNOLOGÍA PUNTO LED" mismos que fueron declarados desierto y cancelado respectivamente.
- En el mes de septiembre del 2021, se obtuvo el Informe de Pertinencia emitido por la Contraloría General del Estado (CGE) para el proyecto: REPOTENCIACIÓN DEL

SUBSISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA FASE I DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 A NIVEL NACIONAL.

- En el mes de octubre del 2021, se obtuvo el Informe de Pertinencia emitido por la Contraloría General del Estado (CGE) para el proceso: ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE VIDEO WALL PARA 3 CENTROS OPERATIVOS CON TECNOLOGIA PUNTO LED
- En conjunto con la Dirección de Planificación e Inversión se trabajó en la documentación para la actualización del proyecto: Modernización del Sistema de Atención de Emergencias y Repotenciación del Equipamiento Tecnológico del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. El documento actualizado se envió a la Secretaría Nacional de Planificación para su revisión y posterior aprobación del proyecto.
- Mediante Oficio Nro. SNP-SPN-2021-1067-OF la Secretaría Nacional de Planificación comunica que el proyecto: "MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y REPOTENCIACIÓN DEL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911" con CUP 032660000.0000.384672, no forma parte de la Proforma del Plan Anual de Inversión 2022, consecuentemente la entidad deberá proceder con la solicitud de deshabilitación del mismo, considerando lo establecido en la Norma Técnica del Sistema Nacional de Planificación Participativa.
- Mediante Memorando Nro. SIS-STTI-2021-0581-M de fecha 15 de noviembre de 2021, se procede a liberar los saldos que se mantienen en los diferentes ítems presupuestarios para el ejercicio fiscal 2021 los cuales asciende a un valor total de USD 5,086,829.46, debido a que los tiempos para publicar los proceso no estaban conforme la normativa vigente.
- En el mes de noviembre del 2021 mediante memorando Nro. SIS-STTI-2021-0590-M de fecha 18 de noviembre de 2021, se solicitó el cambio de estado ha congelado del proyecto "Modernización del Sistema de Atención de Emergencias y Repotenciación del Equipamiento Tecnológico del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911", misma que fue aprobada cambiando el estado del proyecto a congelado.

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:

Tabla 10. Contratación Pública de bienes y servicios ejecutados en el 2021

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	0	0	11	50.080,68
Publicación	0	0	0	0
Licitación	0	0	0	0
Subasta Inversa Electrónica	8	1.248.208,55	2	122.875,78
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	1	12.699,00
Lista corta	0	0	0	0
Producción Nacional	0	0	0	0
Terminación Unilateral	0	0	0	0
Consultoría	0	0	0	0
Régimen Especial	4	1.663.036,27	0	0
Catálogo Electrónico	8	128.320,37	53	7.414,80
Cotización	0	0	0	0
Ferías Inclusivas	0	0	0	0
Otras	0	0	0	0

Fuente: Dirección Administrativa

Elaborado por: Dirección Administrativa

3.4 Adquisición y enajenación de bienes

Planta Central en el año 2021 no realizó estos procesos.

Tabla 11. Principales adquisiciones y enajenaciones de bienes

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

Fuente: Dirección Administrativa

Elaborado por: Dirección Administrativa

3.5 Difusión y comunicación de la gestión institucional

- Participación en medios de comunicación

El ECU 911 mediante la utilización de distintos medios de comunicación, posicionó los servicios institucionales, sin embargo, todo se realizó a través de free press.

Tabla 12. Participación en medios de Comunicación

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 , no realiza procesos de pautas publicitarias ni					

	propagandas, ya que todo esto se realiza a través de free press					
Prensa	N/A , no realiza procesos de pautas publicitarias ni propagandas, ya que todo esto se realiza a través de free press					
Televisión:	N/A , no realiza procesos de pautas publicitarias ni propagandas, ya que todo esto se realiza a través de free press					
Medios digitales:	N/A , no realiza procesos de pautas publicitarias ni propagandas, ya que todo esto se realiza a través de					

	free press					
--	------------	--	--	--	--	--

Fuente: Dirección de Comunicación

Elaborado por: Dirección de 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 para emergencias y la video vigilancia.

En este contexto, desde el 1 de enero, hasta el 31 de diciembre de 2021, se desarrollaron:

- Se ha tenido un total de **492** visitas a los centros de manera presencial, **324** capacitaciones 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;
- Se ha tenido la visita de **8.522** personas a centros zonales y locales a escala nacional;
- Se ha participado en **83** ferias ciudadanas, que buscan generar diálogos y concientizar al grupo objetivo, sobre la importancia de hacer buen uso del servicio de emergencia;
- Se implementó 36 actividades 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 del área de vinculación realizó **946 vinculaciones beneficiando a 28.478 personas**, entre estudiantes, instituciones articuladas, instituciones privadas, delegados y autoridades de los GAD Municipales, líderes barriales y ciudadanía en general conforme el siguiente detalle:

Tabla 13. Reporte de Vinculación con la Comunidad a Nivel Nacional

REPORTE VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD SIS ECU-911 NACIONAL ENERO-DICIEMBRE 2021																	
CENTRO	ECUENISTAS CAPACITACIONES		CAPACITACIONES VIRTUALES Y		FERIAS		SERALÉDIDA		COLONIAS VACACIONALES		LLAMADAS FALSAS		PRIMER RESPONDIENTE		TOTAL NÚMERO DE PERSONAS	TOTAL NÚMERO VINCULACIONES	META ANUAL
	CANTID AD	NÚMERO PERSON	CANTID AD	NÚMERO DE	CANTID AD	NÚMERO DE	CANTID AD	NÚMERO DE	COLONI AS	NÚMERO DE	CANTID AD	NÚMERO DE	CANTID AD	NÚMERO DE			
QUITO	166	1892	61	1738	14	1960	11	291	4	85	1	1	0	1	5195	251	180
IMBOROMÓN	11	135	26	1417	14	1935	3	210	1	0	1	1	4	97	3314	51	40
IBARRA	50	768	12	546	5	440	1	1	1	0	1	1	0	1	1763	61	40
PORTOVIEJO	32	687	25	537	2	20	0	1	1	0	1	1	0	1	1114	51	40
AMBATO	40	1534	10	240	2	62	2	16	1	0	1	1	0	1	1652	54	40
AUSTRO	33	775	19	647	1	50	4	411	1	0	1	1	0	1	1673	51	40
MACBALA	1	12	12	1314	3	700	0	1	1	0	1	1	0	1	2126	71	40
BABAYO	20	245	8	400	10	414	0	1	1	0	1	1	0	1	1059	31	36
GALÁPAGO															1	0	0
TULCÁN	17	108	13	428	8	650	0	1	1	0	1	1	0	1	1186	31	36
ESMERALDAS	31	295	5	430	3	450	6	98	1	0	1	1	0	1	1233	45	36
NUOVA LOJA	26	449	5	80	7	550	0	1	1	0	1	1	0	1	1079	31	36
INTO DOMINI	16	328	14	434	4	220	1	1	1	0	1	1	0	1	1002	31	36
RIOBAMBA	27	731	6	153	2	180	1	22	1	0	1	1	0	1	1066	31	36
MACAS	14	366	20	870	2	370	5	100	1	0	1	1	0	1	1706	41	36
LOJA	8	127	28	843	6	365	3	35	1	0	1	1	0	1	1380	45	36
TOTAL	492	8522	324	10187	83	8466	36	1097	4	85	3	24	4	97	28471	941	756
TOTAL NÚMERO DE PERSONAS SOCIALIZADAS ECU-911 NACIONAL															28478		
															IMPLIMIENTO 21 125,13 %		

Fuente: Dirección de Comunicación

Elaborado por: Dirección de Comunicación

Vinculación con la Colectividad





Respecto a lo publicado en la página web y redes sociales entre otras notas se replicaron en **45.483** ocasiones en radio, prensa escrita, televisión e Internet, sumando un valor *free press* de USD **79´095283.57**.

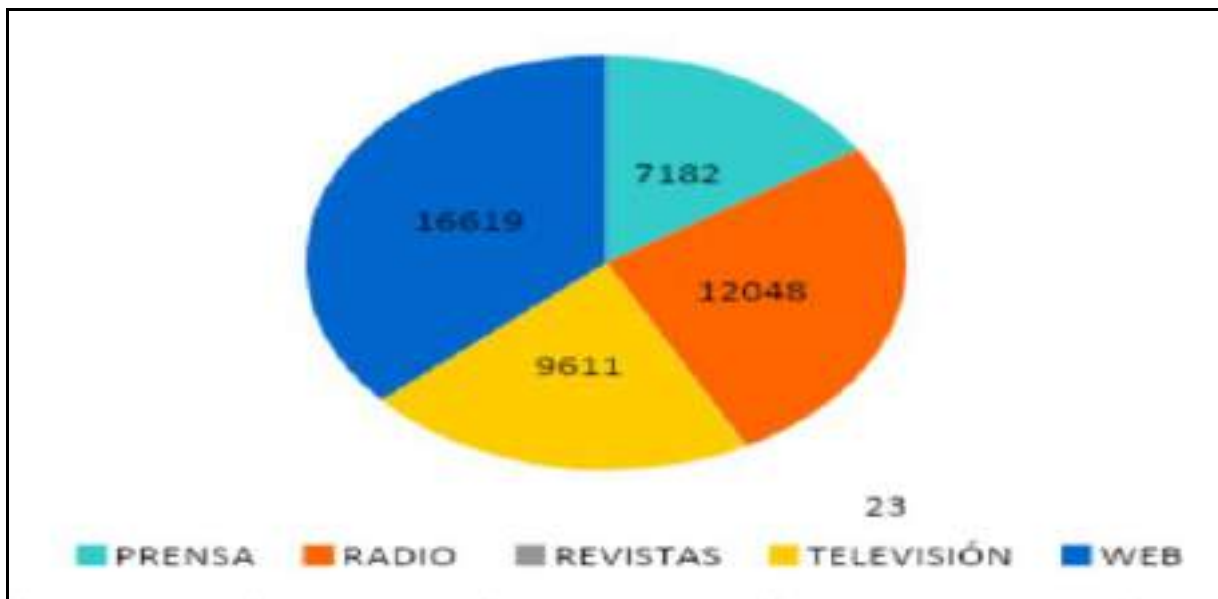
Tabla 14. Free Press

2021						
TIPO MEDIO	POSITIVO		NEUTRAL		Total	
	NOTAS	VALOR	NOTAS	VALOR	NOTAS	VALOR
INTERNET	2860	\$0.00	13799	\$0.00	16619	\$0.00
PRENSA	2015	\$2768534.33	5166	\$7852018.99	7182	\$10620551.32
RADIO	1044	\$366401.46	11004	\$4796732.58	12048	\$5063134.04
REVISTAS	0	\$0.00	23	\$28004.22	23	\$28004.22
TELEVISIÓN	686	\$2547230.27	0025	\$60484154.77	611	\$63131393.09
Total	6506	\$5682175.04	38977	\$73413198.51	45483	\$79095283.57

Fuente: Medios de Comunicación

Elaborado por: Dirección de Comunicación

Gráfico 15. Tipos de Medios



Elaborado por: Dirección de Comunicación

Adicional, de enero a diciembre 2021, se han realizado **1.386 notas comunicacionales**, **60.377 publicaciones en redes sociales y Twitter**, además de **2.087 productos audiovisuales**.

Se realizaron 1.455 boletines de prensa a escala nacional durante 2021

Tabla 15. Total de Boletines de Prensa 2021

Centro	Número de boletines realizados
Loja	96
Esmeraldas	86
Austro	131
Ambato	152
Sucumbíos	96
Ibarra	149
Guayaquil	26
Samborondón	51

Quito	105
Nacional	82
Tulcán	108
Machala	57
Macas	90
Riobamba	96
Portoviejo	30
Babahoyo	31
Santo Domingo	69
Total	1455

Fuente: Dirección de Comunicación

Elaborado por: Dirección de Comunicación

Cabe destacar que desde que el Director General del ECU 911, Ing. Juan Zapata, asumió la presidencia del COE Nacional, la Dircom genera contenido relacionado a este cuerpo colegiado y al continuar en la pandemia este tema genera mucha atención. Es por esta razón que en varios meses las noticias del COE son las más visitadas.

Es así como desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2021 la web institucional recibió **11.876.454** visitas en total.

Gráfico 16. Total de Visitas Página Web Institucional



Elaborado por: Dirección de Comunicación

- **Campañas de comunicación**

Desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre se elaboraron **6 campañas a nivel nacional** con mensajes preventivos. Las más relevantes fueron:

- **#EligeCuidarte**: Una campaña sobre el protocolo de bioseguridad para la campaña electoral.



- #DíaNúmeroDeEmergencias para conmemorar el día internacional de los números de emergencias.



- #TenemosMilRazones al cumplirse un año de la emergencia sanitaria por el Covid.



- #ECU911SomosTodos para brindar recomendaciones sobre cómo reportar una emergencia de manera adecuada,



- #EcuadorTeEncuentra para compartir imágenes de video vigilancia, acompañados de mensajes positivos relacionados con la reactivación económica.



- #ECUTips para brindar mensajes preventivos sobre temas importantes como la violencia intrafamiliar, los incendios forestales, la vacunación, etc.



- [#ECU911SiempreActivo](#) para recordar que el trabajo del ECU 911 es ininterrumpido durante las fiestas de diciembre.



A través de las redes sociales y página web también se cumplió con la normativa y solicitud de otras direcciones para difundir la rendición de cuentas y apoyar el proceso de Diálogo 2.

Eventos

Se realizó el evento por los 10 años de creación del ECU 911, que tuvo lugar en el teatro Sucre, con la presencia del Vicepresidente de la República y otras autoridades. Adicional a nivel de territorio se ofrecieron misas de conmemoración.



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.

3.6 Compromisos asumidos con la comunidad

Tabla 16. Compromisos asumidos con la Comunidad

Compromisos asumidos con la comunidad	Espacio en el que se generó el compromiso	Resultado avance/ cumplimiento	Medio de verificación
Instalación de cámaras para el sector de	En el evento de rendición de cuentas 2020,	20%	https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2021/

Turubamba y el Sur de Quito	mediante las redes sociales	Instalación de 1 punto de cámara domo en el sur de Quito, en la AV. PEDRO VICENTE MALDONADO Y LA COCHA. ID CAMARA: UIO-666DOMO
-----------------------------	-----------------------------	---

Fuente: Coordinación Zonal 2-9

Elaborado por: Coordinación Zonal 2-9



*La no instalación de puntos se debe a que la Coordinación Zonal 2-9 del Servicio Integrado de Seguridad del SIS ECU911, no dispone de cámaras para la instalación de nuevos puntos; y a la falta del aporte ciudadano para la dotación de elementos que componen los puntos de video vigilancia.

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

Tabla 17. Detalle Cumplimientos de Recomendaciones o Pronunciamientos

Entidad que recomienda	Recomendaciones y/o dictámenes emanados	Informe el cumplimiento de recomendaciones y dictámenes	Observaciones
Contraloría General Del Estado	12	1 En Proceso de Cumplimiento, 11 Cumplidas	Información del Seguimiento de Recomendaciones Correspondientes Al Examen Especial Dna1-0052-2021
Contraloría General Del Estado	12	3 Cumplidas, 9 En Proceso de Cumplimiento	Información del Seguimiento de Recomendaciones Correspondientes Al Examen Especial Dna1-0041-2021

Fuente: Coordinación Zonal 2-9

Elaborado por: Coordinación Zonal 2-9

4 CONCLUSIONES

- Del 1 de enero al 31 de diciembre 2021, el SIS ECU 911 ha atendido **9'919.728 alertas a nivel nacional**, 61,6% corresponden a alertas procedentes, mientras que el 38,4% son producto de mal uso del servicio. El costo por llamadas de Mal Uso es 8'003.723,84 dólares.
- Del 1de enero al 31 de diciembre 2021, el SIS ECU 911 ha coordinado **3'892.215** emergencias.
- **51.356** eventos T1 detectados, **250.820** eventos T2, y **81.812** eventos T3 a través de las cámaras de video vigilancia



- Se **realizaron 80.725 controles de calidad** a los procesos operativos a nivel nacional.
- **Se realizaron 13.965 encuestas de satisfacción ciudadana a nivel nacional** a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 11.817 encuestas, del análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación **del 83.8%(ene-jun) y 84.1%(jul-dic)**.
- De enero a diciembre, el SIS ECU 911 evaluó en **76,5% el nivel de confianza** de la ciudadanía en el SIS ECU 911.
- **946 vinculaciones beneficiando a 28.478 personas**, entre estudiantes, instituciones articuladas, instituciones privadas, delegados y autoridades de los GAD Municipales, líderes barriales y ciudadanía en general
- Durante el año 2021 se han adiestrado a **7.243 personas a nivel nacional**, en procesos de adiestramiento dirigidos a servidores del ECU 911 del área operativa y administrativa; instituciones articuladas al ECU 911.
- Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, **se mantiene un total de 309 convenios vigentes a nivel nacional**, (192) convenios se han firmado con GADs, (63) convenios con instituciones del sector Público, (41) convenios con Universidades y (13) convenios con el sector Privado. En el año 2021 **se suscribieron (34) nuevos convenios a nivel nacional**.
- Se cuentan instaladas **5017 cámaras a nivel nacional y 3759 cámaras operativas** (incluyendo cámara de los GAD's).
- Se desarrollaron en total del año **8 proyectos tecnológicos** que se obtuvo como beneficio la mejora continua de la tecnología que usa el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a través del análisis, investigación, diseño, aprobación e implementación de proyectos relativos a nuevas tecnologías.
- El ECU 911 de enero a diciembre 2021, ejecutó un 95,26% del total del presupuesto asignado.

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por: Andrea Ojeda	Cargo: Especialista de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos	Firma:
Revisado por: Jenny Estrada	Cargo: Directora de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos	Firma:
Validado: Andrea Benavides	Cargo: Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica, Subrogante	Firma:
Aprobado por: Juan Zapata	Cargo: Director General	Firma: