



ECU  
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD  
**911**

*línea ÚNICA para emergencias!*

ECU  
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD  
**911**

COORDINACIÓN ZONAL 1

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.....	25
3.3	Contratación Pública de Obras y Servicios .....	27
3.4	Adquisición y enajenación de bienes .....	28
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	28
3.6	Compromisos asumidos con la comunidad .....	32
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	32
4	CONCLUSIONES .....	32

## 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 1, 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 Nro. SIS-CZ1-2022-0047-M, de fecha 31 de enero de 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
Coordinador Zonal	Hector Patricio Paredes Dávila
Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal	Ing. Gabriela Mera
Especialista Zonal de Estadística	Econ. Jessica Olmedo
Especialista de Comunicación Social Zonal	Lic. Geovanny Muñoz

### 2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	COORDINACIÓN ZONAL 1, SIS ECU 911
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:	Hector Patricio Paredes Dávila
Cargo del o la representante legal de la institución:	Coordinador Zonal 1 ECU 911 Ibarra
Fecha de designación:	17 de abril de 2019
Correo electrónico:	Hector.Paredes@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0996129934

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:</b>	
Nombre del o la responsable:	Hector Patricio Paredes Dávila
Cargo:	Coordinador Zonal 1 ECU 911 Ibarra
Fecha de designación:	31 de enero de 2022
Correo electrónico:	Hector.Paredes@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0996129934

<b>RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:</b>	
Nombre del o la responsable:	Gabriela Estefanía Mera Revelo
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica
Fecha de designación:	31 de enero de 2022
Correo electrónico:	Gabriela.Mera@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0997216900

### 2.3. Cobertura institucional

<b>COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:</b>	
<b>COBERTURA</b>	<b>N.- DE UNIDADES</b>
Zonal	4

<b>COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:</b>					
<b>NIVEL</b>	<b>N.- DE UNIDADES</b>	<b>COBERTURA</b>	<b>N. USUARIOS</b>	<b>GÉNERO</b>	<b>NACIONALIDADES O PUEBLOS</b>
Zonal	4	Esmeraldas, Imbabura, Carchi, Sucumbíos	1'557. 947	Masculino: 780.847 Femenino: 777.100	Zonal

### 2.4. Participación Ciudadana

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

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

## 2.5. Mecanismos de Control Social

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

## 3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

### 3.1 Planes Operativos Anuales

**- Objetivos:**

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

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

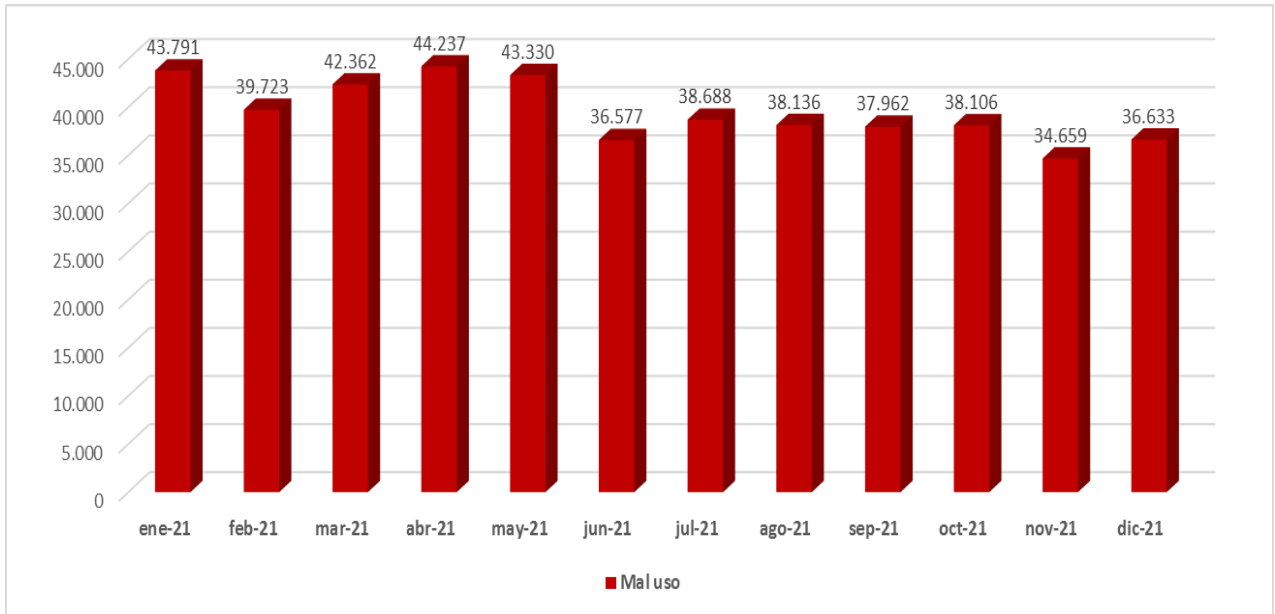
Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, financieros y de talento humano del SIS ECU 911.

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

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

- **Resultados Relevantes:**

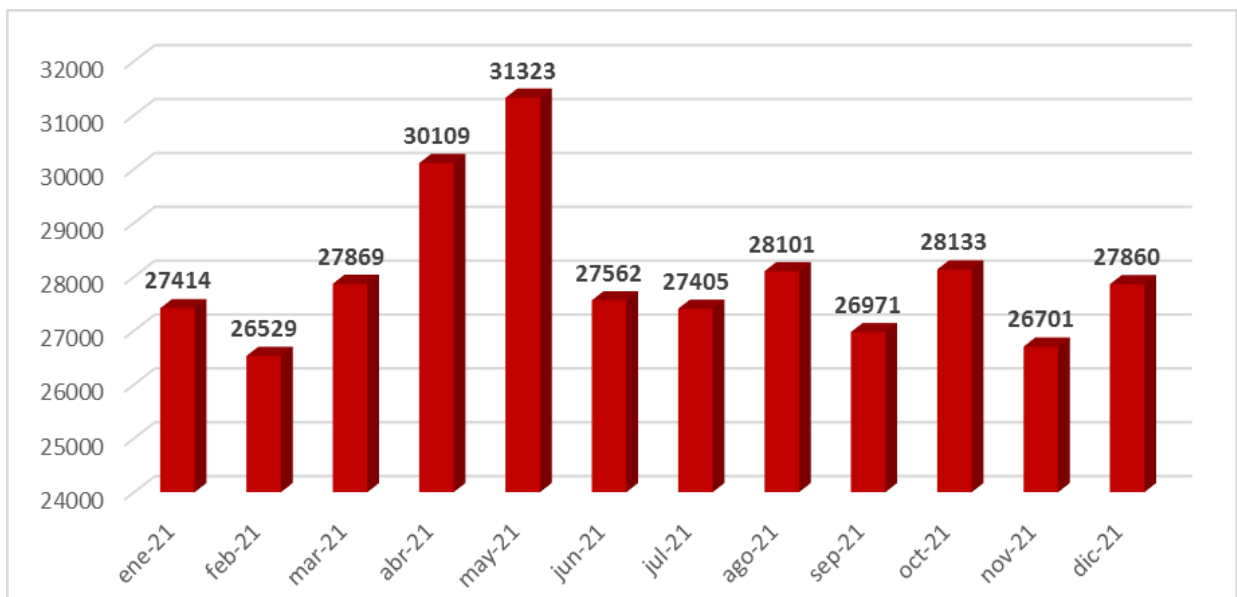
- **Total de llamadas recibidas (por tipo de alerta mensual)** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2021 fue de **964.893 alertas de llamadas recibidas** de las cuales el 51% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 49% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única.



Fuente: Dirección Zonal Estadística

Elaborado por: Dirección Zonal Estadística

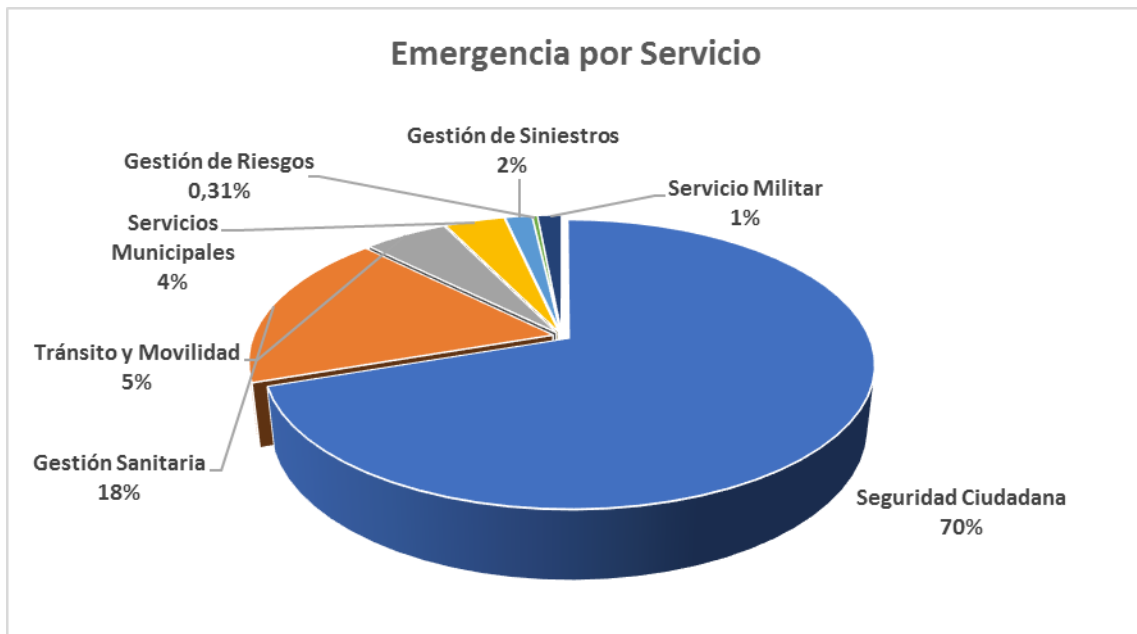
- **Total de emergencias coordinadas** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2021 **es de 335.977 emergencias en la Coordinación Zonal 1**. El mayor volumen de emergencias se registró en abril (30.109) y mayo (31.323).



Fuente: Dirección Zonal Estadística

Elaborado por: Dirección Zonal Estadística

Las emergencias por servicio indican que el **70% son de Seguridad Ciudadana**, **18% son de Gestión Sanitaria**, 5% son de Tránsito y Movilidad, 4% son de Servicios Municipales, 2% son de Gestión de Siniestros, 1% son de Servicio Militar y 0,3% son de Gestión de Riesgos.



Fuente: Dirección Zonal Estadística  
Elaborado por: Dirección Zonal Estadística

- **Tiempo de Respuesta**

- **Tiempo de respuesta (1ro de Enero al 31 de diciembre 2021)**

- **Tiempos de Respuesta Seguridad Ciudadana Centro Zonal Ibarra**

Los Tiempos de Respuesta de Seguridad Ciudadana durante el año 2021, sobrepasó la meta durante los meses de marzo, abril, mayo, julio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre, por lo que se sugiere mayor atención al comportamiento de este Tiempo.

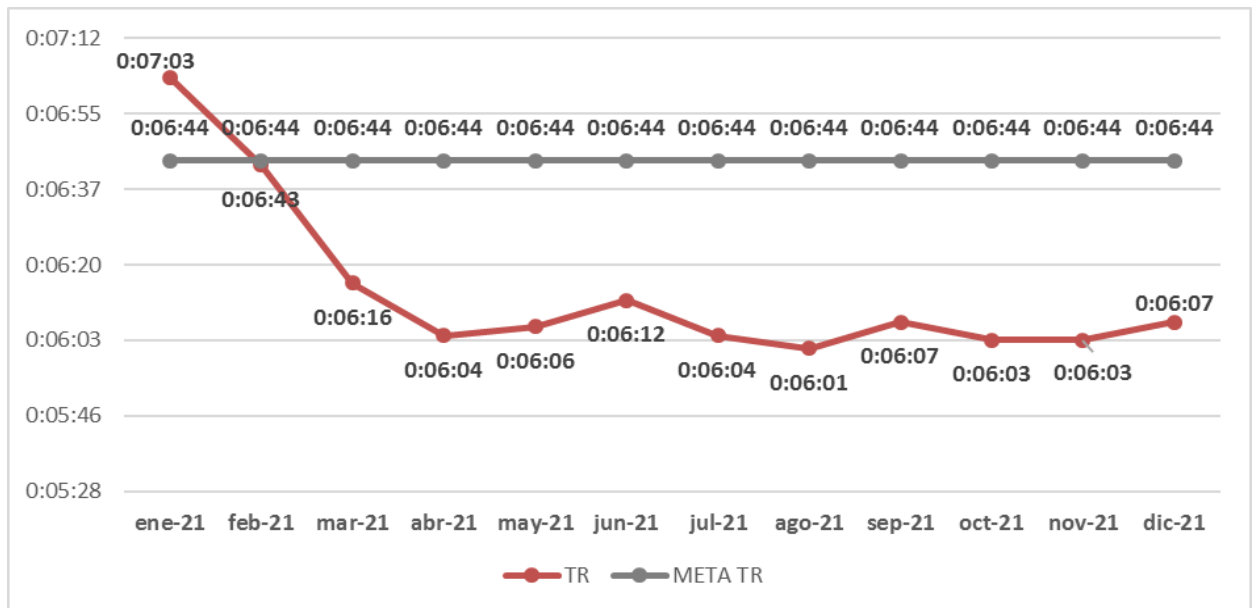


Fuente: Dirección Zonal Estadística  
Elaborado por: Dirección Zonal Estadística



**- Tiempos de Respuesta Seguridad Ciudadana Centro Local Esmeraldas**

Los Tiempos de Respuesta de Seguridad Ciudadana durante el año 2021, se encuentran bajo la meta establecida excepto el mes de Enero.

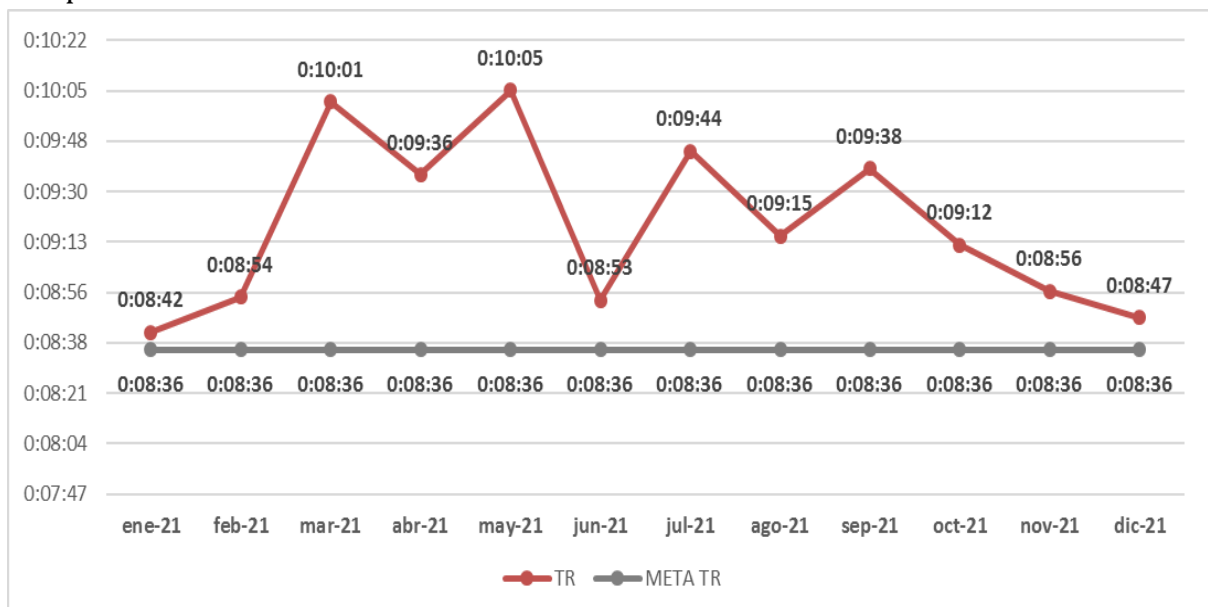


Fuente: Dirección Zonal Estadística

Elaborado por: Dirección Zonal Estadística

**- Tiempos de Respuesta Seguridad Ciudadana Centro Local Nueva Loja**

Los Tiempos de Respuesta de Seguridad Ciudadana durante el año 2021, se encuentran sobre la meta establecida, por lo que se sugiere atención especial al comportamiento de este indicador.

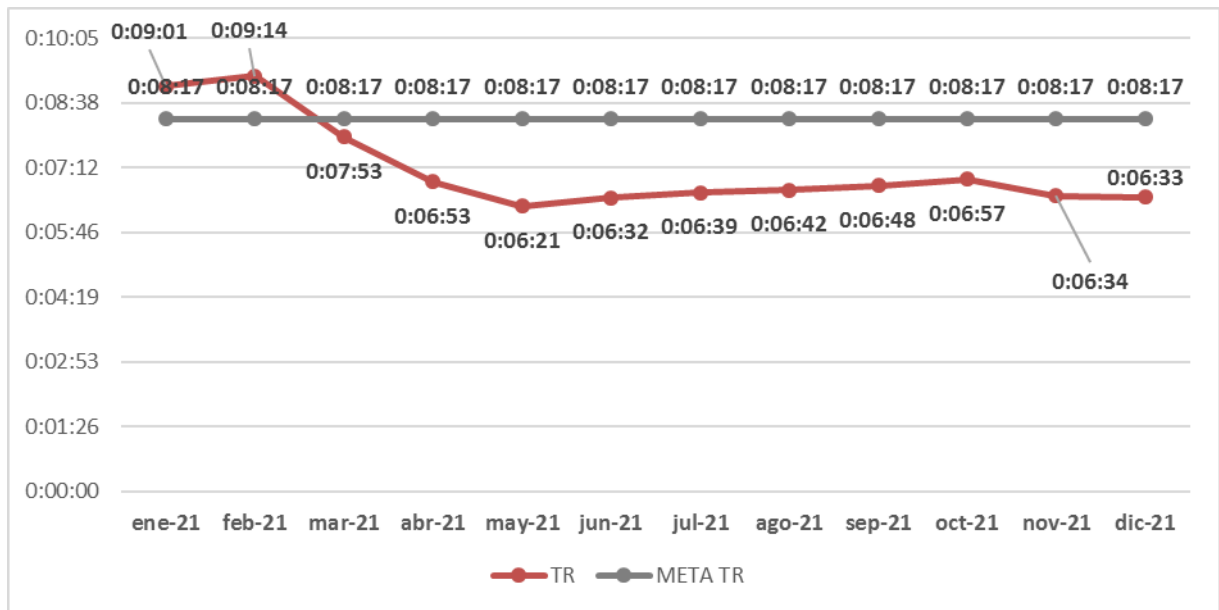


Fuente: Dirección Zonal Estadística

Elaborado por: Dirección Zonal Estadística

**- Tiempos de Respuesta Seguridad Ciudadana Centro Local Tulcán**

Los Tiempos de Respuesta de Seguridad Ciudadana durante el año 2021, se encuentran bajo la meta establecida, excepto los meses de Enero y Febrero.

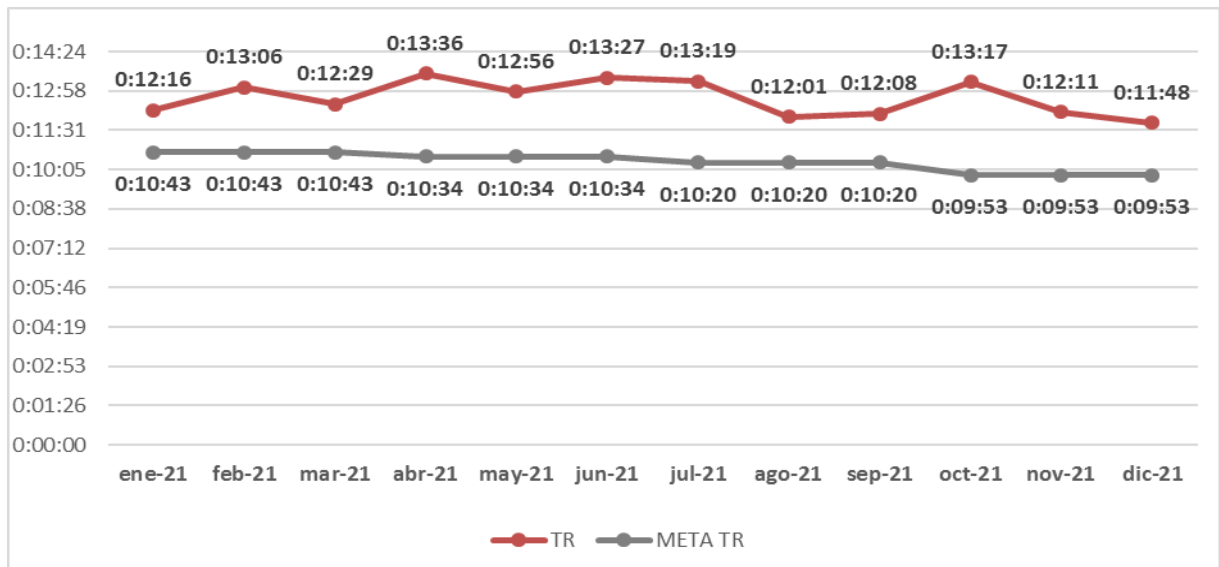


Fuente: Dirección Zonal Estadística

Elaborado por: Dirección Zonal Estadística

**- Tiempos de Respuesta Gestión Sanitaria Centro Zonal Ibarra**

Los Tiempos de Respuesta de Gestión Sanitaria durante todo el año 2021, sobrepasa la meta establecida.

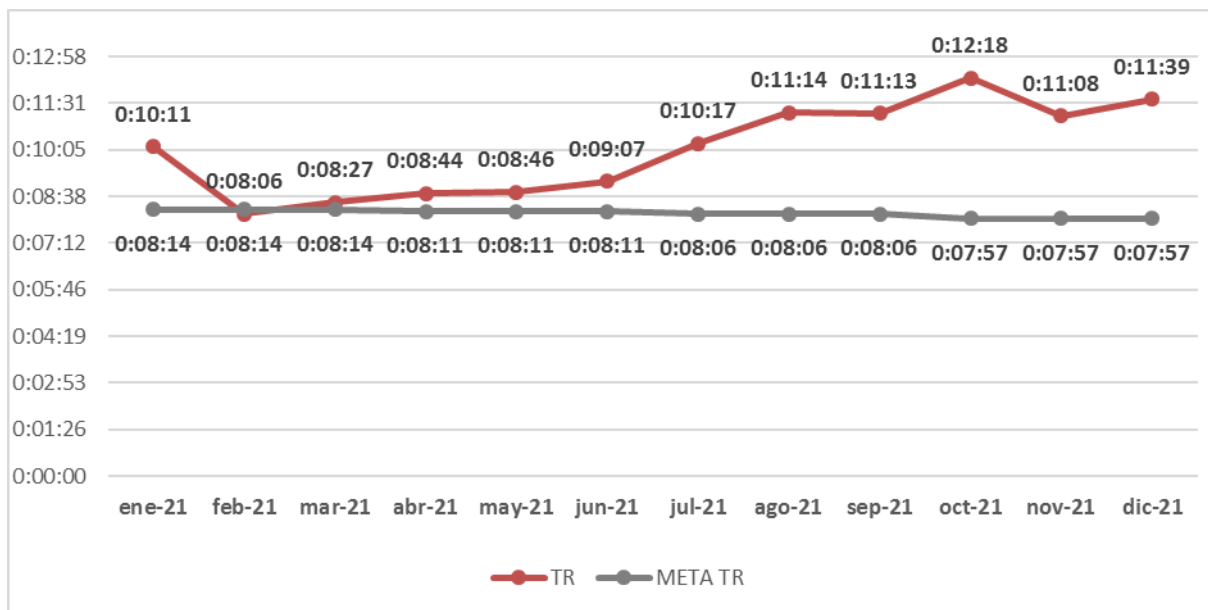


Fuente: Dirección Zonal Estadística

Elaborado por: Dirección Zonal Estadística

- **Tiempos de Respuesta Gestión Sanitaria Centro Local Esmeraldas**

Los Tiempos de Respuesta de Gestión Sanitaria durante todo el año 2021, sobrepaso la meta establecida, excepto el mes de febrero.

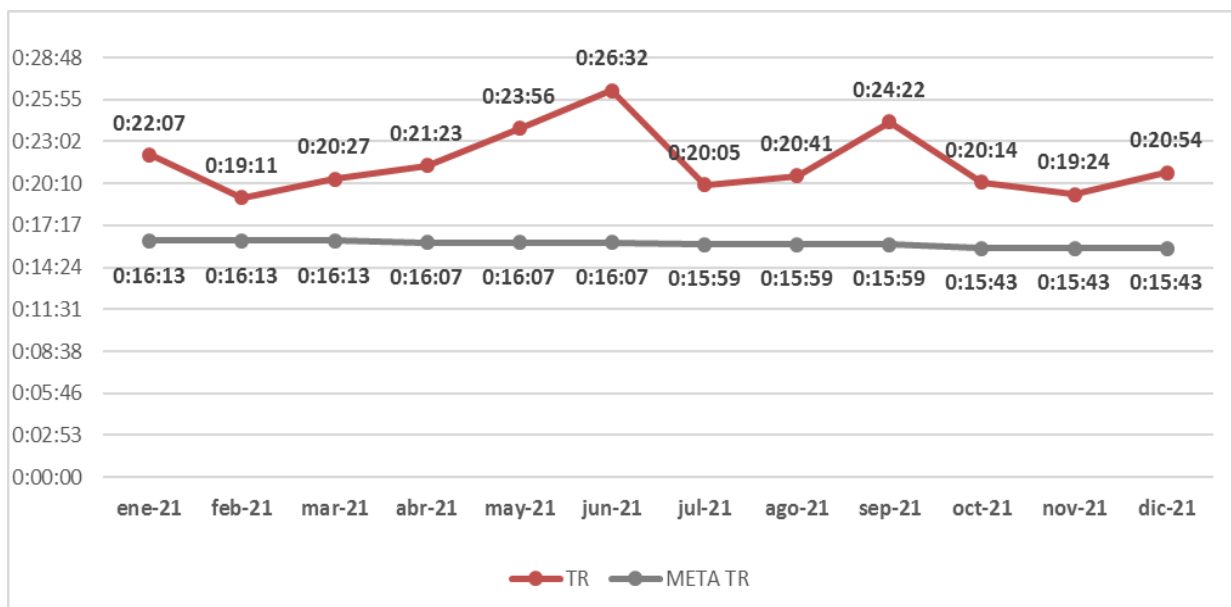


Fuente: Dirección Zonal Estadística

Elaborado por: Dirección Zonal Estadística

- **Tiempos de Respuesta Gestión Sanitaria Centro Local Nueva Loja**

Los Tiempos de Respuesta de Gestión Sanitaria durante todo el año 2021, sobrepaso la meta establecida.

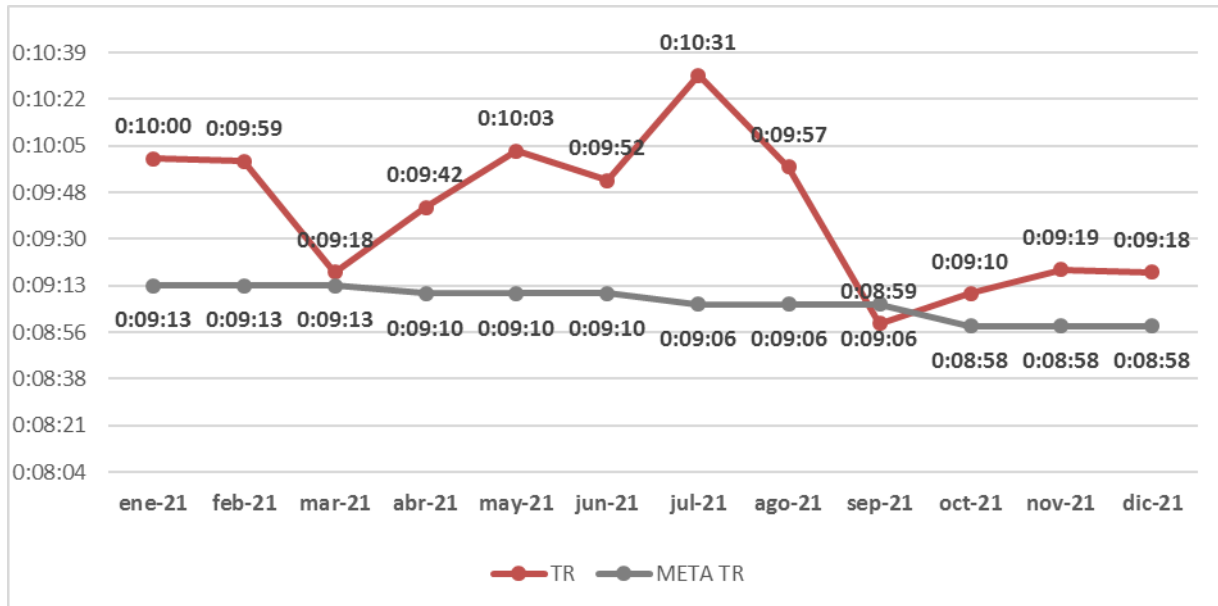


Fuente: Dirección Zonal Estadística

Elaborado por: Dirección Zonal Estadística

**- Tiempos de Respuesta Gestión Sanitaria Centro Local Tulcán**

Los Tiempos de Respuesta de Gestión Sanitaria durante todo el año 2021, sobrepaso la meta establecida, excepto el mes de Septiembre.

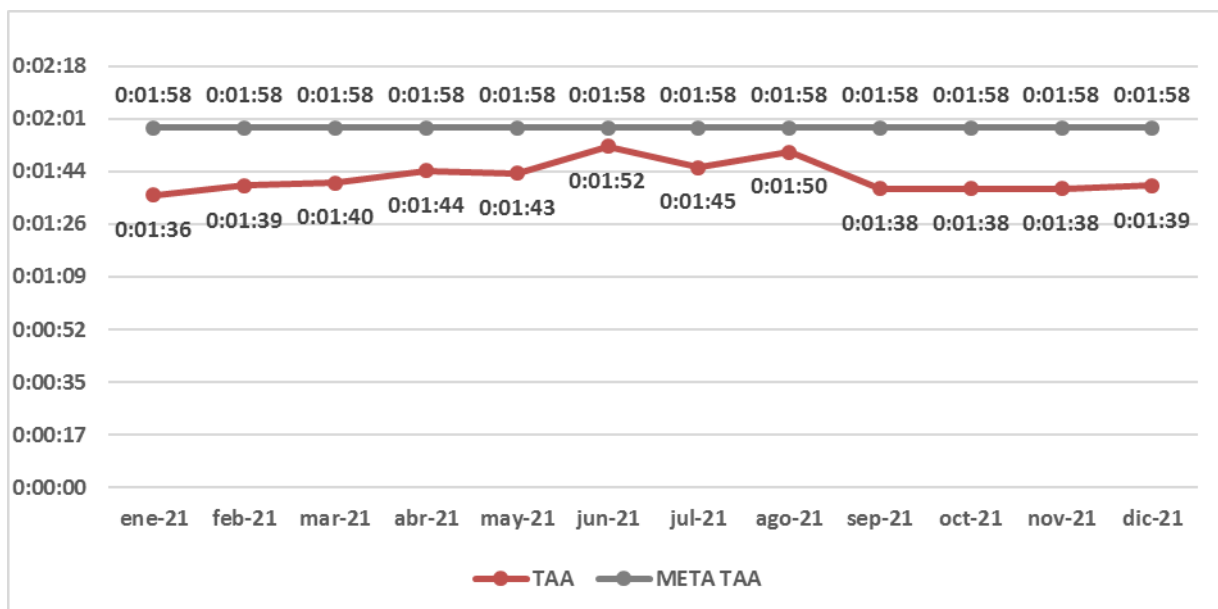


Fuente: Dirección Zonal Estadística

Elaborado por: Dirección Zonal Estadística

**- Tiempos de Atención de la Alerta Violencia Intrafamiliar Centro Zonal Ibarra**

Los Tiempos de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar durante todo el año 2021, se mantuvo bajo la meta establecida.

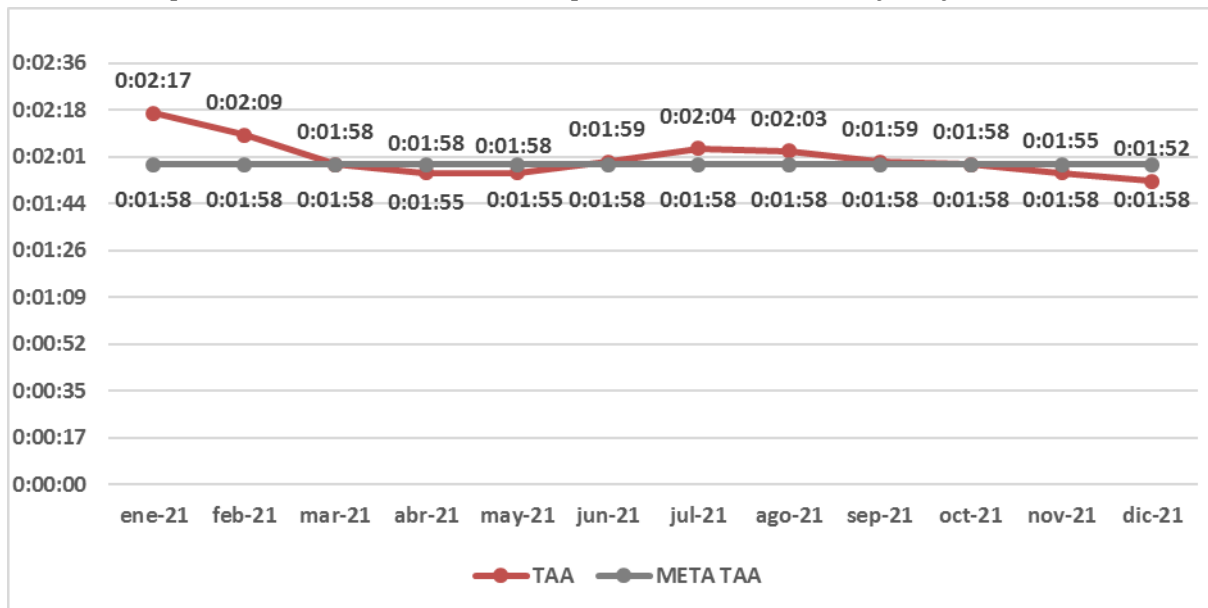


Fuente: Dirección Zonal Estadística

Elaborado por: Dirección Zonal Estadística

**- Tiempos de Atención de la Alerta Violencia Intrafamiliar Centro Local Esmeraldas**

Los Tiempos de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar durante todo el año 2021, sobrepaso la meta establecida excepto los meses de Abril y Mayo.

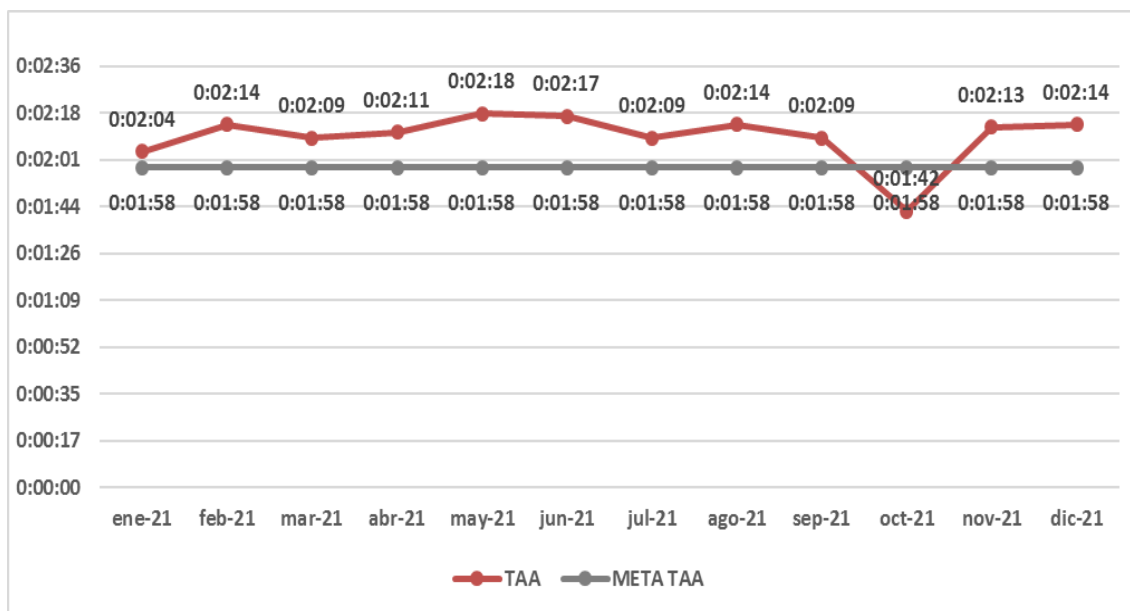


Fuente: Dirección Zonal Estadística

Elaborado por: Dirección Zonal Estadística

**- Tiempos de Atención de la Alerta Violencia Intrafamiliar Centro Local Nueva Loja**

Los Tiempos de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar durante todo el año 2021, sobrepaso la meta establecida excepto el mes de Octubre.

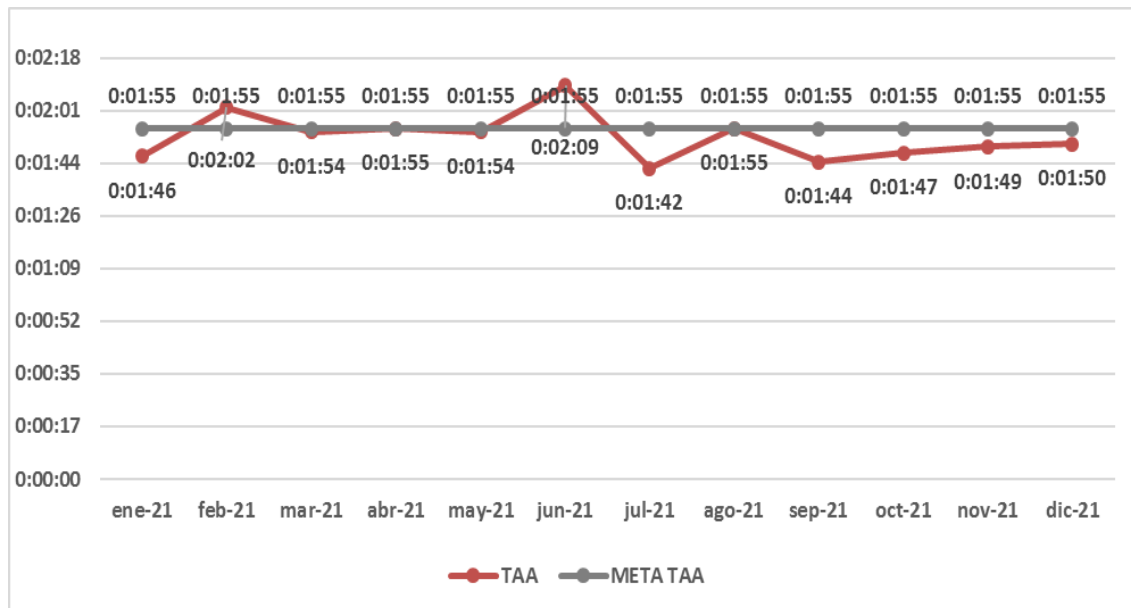


Fuente: Dirección Zonal Estadística

Elaborado por: Dirección Zonal Estadística

- **Tiempos de Atención de la Alerta Violencia Intrafamiliar Centro Local Tulcán**

Los Tiempos de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar durante todo el año 2021, sobrepaso la meta establecida los meses de Febrero y Junio.



Fuente: Dirección Zonal Estadística

Elaborado por: Dirección Zonal Estadística

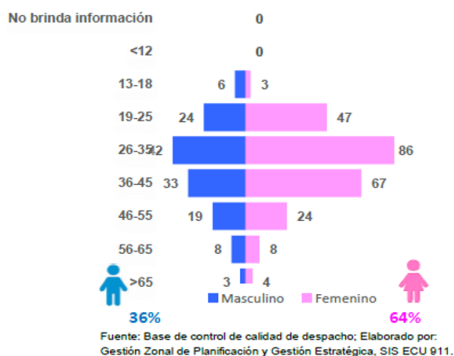
**CONTROL DE CALIDAD**

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.

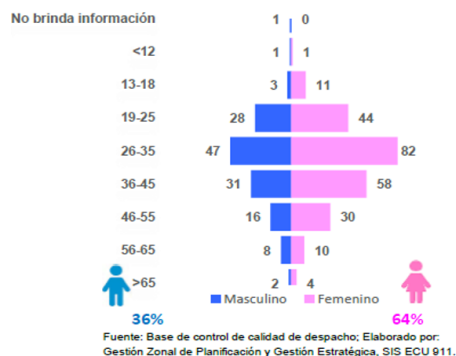
Para lo cual, la Coordinación Zonal 1 del SIS ECU 911, realizó las siguientes acciones del 1ro de enero al 31 de diciembre 2021:

- **5.384 controles de calidad en el Centro Zonal Ibarra y 18.055 como Zona 1**, realizados por el personal de calidad al área de llamadas. 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.
- **751 encuestas de Satisfacción Ciudadana en el Centro Zonal Ibarra y 2923 como Zona 1**. En el Centro Zonal Ibarra se tomó una muestra de **1627** y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación del **84.4%** con respecto a la efectividad del servicio que brinda.

**Primera Medición**  
Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo



**Segunda Medición**  
Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo



Fuente: Informe Zonal de Satisfacción Ciudadana

Elaborado por: Dirección Zonal de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

Centro	Nivel de Satisfacción
Ibarra	84.4%
Tulcán	84.8%
Nueva Loja	81.0%
Esmeraldas	85.9%

Fuente: Informe Zonal de Satisfacción Ciudadana

Elaborado por: Dirección Zonal de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

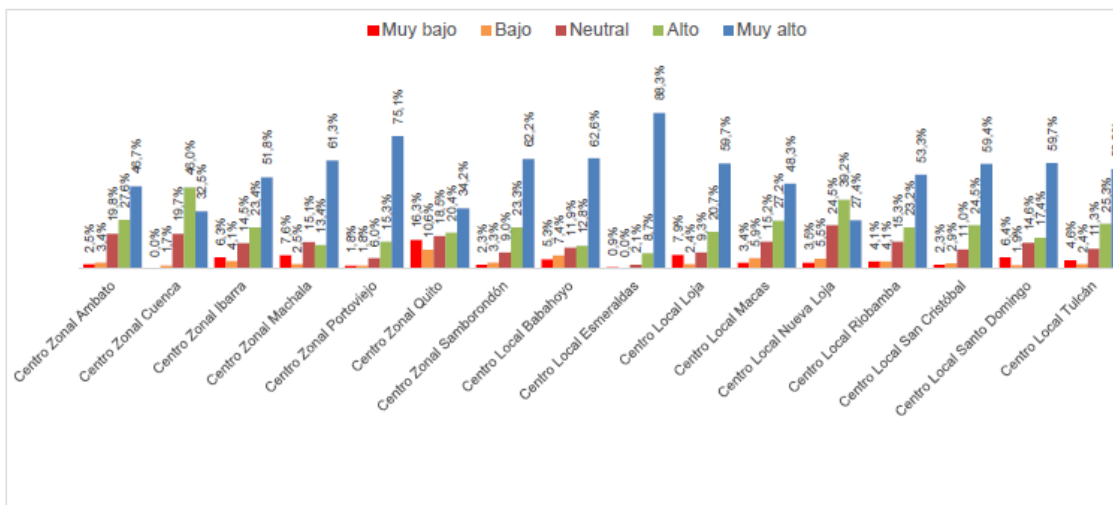
Además, en este período, el Centro Zonal Ibarra evaluó en **76.6% el nivel de confianza** de la ciudadanía en el SIS ECU 911.

Centro	Nivel de Confianza
Ibarra	75.2%
Tulcán	81.6%
Nueva Loja	66.6%
Esmeraldas	97.0%

Fuente: Informe Zonal de Satisfacción Ciudadana

Elaborado por: Dirección Zonal de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

**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:

Centro	Líneas suspendidas	Solicitudes de trámite	Levantamiento de suspensiones
Ibarra	2852	33	7
Tulcán	975	12	2
Nueva Loja	1295	11	0
Esmeraldas	6496	41	1

**Fuente:** Sistema de Líneas Indebidas

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

## ADIESTRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

### ADIESTRAMIENTO

NRO.	ACTIVIDAD	META PLANIFICADA	META ALCANZADA
1	Personas Adiestradas en el Centro Operativo Zonal Ibarra	17	<b>439</b>
2	Personas Adiestradas en el Centro Operativo Local	106	<b>106</b>
3	Personas Adiestradas en el Centro Operativo Local Nueva Loja	29	<b>118</b>
4	Personas Adiestradas en el Centro Local Tulcán	183	<b>183</b>

**Fuente:** Unidad Zonal de Talento Humano

**Elaborado por:** Unidad Zonal de Talento Humano

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

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
267	172	0	0	0	<b>439</b>
60.82%	39.18%	0%	0%	0%	<b>100%</b>
66	36	3	1	0	<b>106</b>
62.27%	33.96%	2.83%	0.94%	0%	<b>100%</b>
32	16	70	0	0	<b>118</b>
27.1%	13.6%	59.3%	0%	0%	<b>100%</b>
92	68	23	0	0	<b>183</b>
92.0%	68.0%	23.0%	0%	0%	<b>100%</b>

**Fuente:** Unidad Zonal de Talento Humano

**Elaborado por:** Unidad Zonal de Talento Humano

Tabla 2: **Grupos objetivos adiestrados.**



### *CAPACITACIÓN*

- En cumplimiento a la normativa vigente, con fecha 02 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, 52 eventos de capacitación gratuitos a 439 servidores** 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, correspondiente al Centro Zonal Ibarra.
- **Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período enero-diciembre 2021, 22 eventos de capacitación gratuitos a 88 servidores** 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, correspondiente al Centro Local Esmeraldas.
- **Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período enero-diciembre 2021, 29 eventos de capacitación gratuitos a 29 servidores** 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, correspondiente al Centro Operativo Local Nueva Loja.
- **Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período enero-diciembre 2021, 183 eventos de capacitación gratuitos a 92 servidores** del área operativa 68 servidores del área administrativa y 23 servidores de instituciones articuladas. 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, correspondiente al Centro Local Tulcán.

### *CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS*

- A partir del mes de enero se ejecuta el “**3er. Proceso de Certificación de Competencias EVALUACION DE OPERACIONES DE EMERGENCIA**” en los 16 Centros ECU 911, que contó con la participación de los servidores del área Operativa de la Zona 1.
- En el mes de agosto de 2021 se ejecuta el “**Proceso de Certificación de como Operador del Sistema Nacional de Compras Públicas - Fundamentos de Contratación Pública**”, se contó con la participación de servidores del área Administrativa de la Zona 1.

## GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL

Se desarrollarlo el Plan de Seguridad y Salud Ocupacional, en los Centros Operativos Ibarra, Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán, en cumplimiento con las disposiciones legales basadas en la normativa Nacional vigente, Acuerdo y Tratados internacionales, en materia de Seguridad en el trabajo, con el siguiente detalle:

**PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIEGOS LABORALES**, de elaboro las matrices de Identificación de Riesgos de los Centros Operativos Ibarra, Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán; En cuanto a la Medición de Riesgos, informes de medición de Riesgo Biológico **4**, informes de medición de Riesgo Ergonómico **8**, informes de medición de Riesgo Físico **8**, informes de medición de Riesgo Mecánico **4**, informes de medición de Riesgo Psicosocial **4**; se Actualizo las matrices de Evaluación de Riesgos de los centros de la Coordinación Zonal 1, se elaboraron **4** de Plan de Acción con el fin de minimizar el Riesgo priorizando las actividades se desarrollaron Ejecución de pausas activas y Talleres de salud mental.

**PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LA SALUD, en coordinación con el Ministerio de Salud Pública se realizó la campaña de vacunación contra el de SARS CoV-2 COVID 19**, con la participación de 256 servidores y trabajadores la Primera dosis y en la segunda dosis participaron 253 servidores y trabajadores. **Acompañamiento y seguimiento de los casos positivos y sospechosos de contagio por SARS CoV-2 COVID 19**, reportes diario de la Matriz de seguimiento SARS CoV-2 y cercos epidemiológicos por casos de SARS CoV-2 COVID 19, y reporte diario de la Matriz de acompañamiento al personal casos sospechoso o confirmados COVID 19, seguimiento efectuado desde Enero a diciembre del 2021, fueron 35 seguimiento de los cuales en el Centro Zonal Ibarra 13 casos positivos, en los Centros Operativos Locales Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán 22 casos positivos, y 37 casos de sospecha con resultado negativo de SARS CoV-2 COVID 19.

**PROGRAMA DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIA**, se elaboró el Plan de Gestión de riesgo institucional (plan de emergencias) del centro Zonal Ibarra y la Revisión de **3** documentos Plan de emergencia de los Centros Locales Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán, se registró en el SUT la información correspondiente a la prevención de amenazas naturales y antrópicas, se capacito y adiestro a 39 brigadistas de Evacuación, Contraincendios y primeros auxilios.



**Fuente:** Unidad Zonal de Salud Ocupacional

**Elaborado por:** Unidad Zonal de Salud Ocupacional

**COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO** en concordancia al Decreto Ejecutivo 2393, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, con respecto al Art. 14 se realizó la actualización de la conformación y registro de los organismos paritarios COMITÉ PARITARIO DE SST de la Coordinación Zonal 1 ademan el registro en la plataforma del MDT.

**PROGRAMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**, se efectuó la Planificación del Programa Integral de Prevención de Riesgos (Revisión de material cargado en SUT 2021), Aplicación de Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales a **258** servidores y trabajadores, tratamiento Estadístico de la Información de encuestas, diseñar e Implementar acciones de control, se realizaron talleres de salud mental, se desarrolló **4** programa de prevención de VIH-SIDA – Sensibilización medios de transmisión, tratamiento, prevención, se realizaron pruebas de detección de VIH de manera voluntaria y confidencial, se realizó una campaña comunicacional sobre el VIH y el Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de violencia contra la mujer en espacios de trabajo; En coordinación con el MDT se Realizó 1 Taller de sensibilización a todo el personal en temas relacionados a derechos laborales de grupos prioritarios y en condiciones de vulnerabilidad social, inclusión social, igualdad, lenguaje positivo y no discriminación en el ámbito laboral con la participación de 86 servidores de la Coordinación Zonal 1.

**PROGRAMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DEL USO Y CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO Y OTRAS DROGAS EN EL ÁMBITO LABORAL** se llevaron a cabo **4** Charlas sobre prevención integral del uso y consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, se efectuó diagnóstico general de la situación de consumo de alcohol a **258** servidores y trabajadores , tratamiento Estadístico de la Información de encuestas, se actualizo 4 certificación de declaración de "Espacio 100% libre de humo de tabaco" emitida por el Ministerio de Salud Pública (MSP).

**PROGRAMA DE INSPECCION PLANEADAS**, se desarrollaron **10** inspecciones de control de estado de extintores, luces de emergencia, orden y limpieza.

**REPORTE DE INDICES REACTIVOS Y PROACTIVOS**, Elaboración del Reporte de Índices Reactivos Y Proactivos, registro de la información en la plataforma del IESS Riesgos del trabajo.

El porcentaje se cumplimiento del PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, de la Coordinación Zonal 1 es de 98.76%.

**ADICIONALMENTE SE REALIZARON LOS SIGUIENTES PROCESOS DE ADQUISICIÓN:**

- **ADQUISICIÓN DE MASCARILLA QUIRÚRGICA PARA EL PERSONAL OPERATIVO DE LOS CENTROS OPERATIVOS ECU 911 IBARRA, TULCÁN, NUEVA LOJA Y ESMERALDAS 2021**, para protección del personal por COVID-19, se lo realizo el mes de abril con un monto de \$ 2200,20.

- ADQUISICIÓN DE ROPA DE TRABAJO Y EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL PARA SERVIDORES DE CÓDIGO DE TRABAJO Y TECNOLOGIA DE LOS CENTROS OPERATIVOS ECUC 911 IBARRA, ESMERALDAS, NUEVA LOJA Y TULCÁN 2021, proceso ejecutado el mes de junio por un monto de \$ 3364.45.
- Procesos de contratación SERVICIO DE RECARGA DE EXTINTORES CONTRA INCENDIO DEL CENTRO OPERATIVO ZONAL ECU 911 IBARRA 2021 desarrollado el mes de julio con un monto de \$ 235,38.

### **POLÍTICAS CUMPLIDAS**

Explicar que se acciones se han realizado en este tema

**-Violencia de Género:** En relación al protocolo de prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de violencia contra la mujer en espacios de trabajo desde junio que se inició con el seguimiento a diciembre del 2021 no se han presentado ningún caso.

**-Atención con Discapacidad:** La UATH institucional mantiene un registro actualizado de los funcionarios quienes cuentan con algún tipo de Discapacidad dentro de la Zona 1, el cual es de 9 servidores en la actualidad y 8 servidores Sustitutos a los cuales se les a brindando acompañamiento y asesoramiento en sus derechos que por ley les corresponde. Además se ha brindado las facilidades pertinentes a quienes se encuentran dentro de los grupos vulnerables y prioritarios, de manera que han realizado actividades bajo la modalidad de Teletrabajo, de acuerdo a lo estipulado en la normativa legal vigente, salvaguardado su bienestar e integridad ante la pandemia la cual atravesamos.

**-Gestión de Riesgos;** Sobre la gestión de Riesgos Laborales se ha realizado el análisis de los puestos de trabajo con la finalidad de descubrir anticipadamente los riesgos que se pudieren producen mediante la desarrollo de las matrices de Identificación de Riesgos de los Centros Operativos Ibarra, Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán; En cuanto a la Medición de Riesgos, informes de medición de Riesgo Biológico 4, informes de medición de Riesgo Ergonómico 8, informes de medición de Riesgo Físico 8, informes de medición de Riesgo Mecánico 4, informes de medición de Riesgo Psicosocial 4; se Actualizo las matrices de Evaluación de Riesgos de los centros de la Coordinación Zonal 1.

**PREVENCIÓN DE AMENAZAS NATURALES Y RIESGOS ANTRÓPICOS,** se actualizo el documento Plan de Gestión de Riesgo Institucional de los 4 centros de la Coordinación Zonal 1, y fueron verificadas por el Cuerpo de Bomberos de cada localidad.

**-Atención de Llamadas:** El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con el objetivo de asegurar la calidad en la atención de llamadas de emergencia coordina anualmente procesos académicos para el personal operativo.

Para el año 2021 el personal operativo fue capacitado y certificado en los siguientes procesos académicos.

- EL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 PARA SERVIDORES PÚBLICOS DE LA INSTITUCIÓN.
- Manejo de Crisis y Técnicas Básicas Para Contención Emocional en la Atención y Coordinación de Emergencias.
- Taller de Liderazgo y Trabajo en Equipo en convenio con la Universidad Técnica Equinoccial UTE.
- Identificación de Riesgos Psicosociales y Estrategias para la Atención y Coordinación de Emergencias.

*De ésta manera el centro Zonal ECU 911 Ibarra cuenta con personal altamente capacitado para receptor las diferentes alertas de la ciudadanía.*

### **CONVENIOS SUCRITOS**

- **Contratos.- En el Centro Zonal de Ibarra**, en el periodo de enero a diciembre del año 2021 el área de asesoría jurídica zonal – Ibarra ha elaborado un total de 24 Contratos principales realizados para la adquisición de bienes y servicios para el correcto funcionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, Coordinación Zonal 1.
- **Convenios.-** La Coordinación Zonal 1 - Ibarra en el periodo de enero a diciembre del año 2021 ha firmado 1 (uno) convenio.

### **GESTIÓN JURÍDICA**

- **Oficios ingresados en físico y despachados a los operadores de justicia.**  
En la Coordinación Zonal 1 – Ibarra en el periodo de enero a diciembre del año 2021 elaboró 22 respuestas a los Operadores de Justicia.

En la Coordinación Zonal 1 en el periodo de enero a diciembre del año 2021 elaboró 53 respuestas a los Operadores de Justicia.

- **Número de respuestas en físico dirigidas a la ciudadanía**  
En la Coordinación Zonal 1 – Ibarra en el periodo de enero a diciembre del año 2021 elaboró 4 respuestas a la ciudadanía.

En la Coordinación Zonal 1 en el periodo de enero a diciembre del año 2021 elaboró 32 respuestas a la ciudadanía.

- **Número de respuestas en físico dirigidas a Instituciones Públicas.**  
En la Coordinación Zonal 1 – Ibarra en el periodo de enero a diciembre del año 2021 elaboró 42 respuestas a Instituciones Públicas.

En la Coordinación Zonal 1 en el periodo de enero a diciembre del año 2021 elaboró 137 respuestas a Instituciones Públicas.

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

### \*Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

Se mide la disponibilidad operativa de la Plataforma Tecnológica a nivel nacional, siendo esto el tiempo que la plataforma permanece disponible.

**Enero-diciembre 2021:** Se alcanza un 99,6 % de porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica a nivel zonal.

ZONA	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica Enero a Diciembre 2021	CENTRO	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica Enero - Diciembre 2021
COORDINACIÓN ZONAL 1	99,6%	Ibarra	99,7%
		Esmeraldas	99,4%
		Nueva Loja	99,6%
		Tulcán	99,7%
<b>PROMEDIO 2021</b>			<b>99,6%</b>

**Fuente:** Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

**Elaborado por:** Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

El centro operativo zonal Ecu 911 alcanza en promedio de enero a diciembre 2021 un promedio de 99,7 % de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica, como se detalla en el siguiente gráfico.



**Fuente:** Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

**Elaborado por:** Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

### \* Porcentaje de Puntos de Video Vigilancia Operativos

Se mide la cantidad de puntos de video vigilancia del SIS-ECU 911 Zonal y Locales operativos, que estén con visualización de imágenes dentro del área de video vigilancia.

**Enero-diciembre 2021:** A nivel zonal el porcentaje de puntos de Video vigilancia operativos en promedio 2021 es de **96,2 %**.

ZONA	Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos Enero a Diciembre 2020	CENTRO	Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos Enero a Diciembre 2021
COORDINACIÓN ZONAL 1	96,2%	Ibarra	96,9%
		Esmeraldas	94,9%
		Nueva Loja	96,0%
		Tulcán	96,8%
<b>PROMEDIO 2021</b>			<b>96,2%</b>

Fuente: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

Elaborado por: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

El centro operativo zonal Ecu 911 Ibarra alcanza un promedio de 96,9 % de operatividad de puntos de video vigilancia, como se detalla en el siguiente gráfico.



Fuente: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

Elaborado por: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

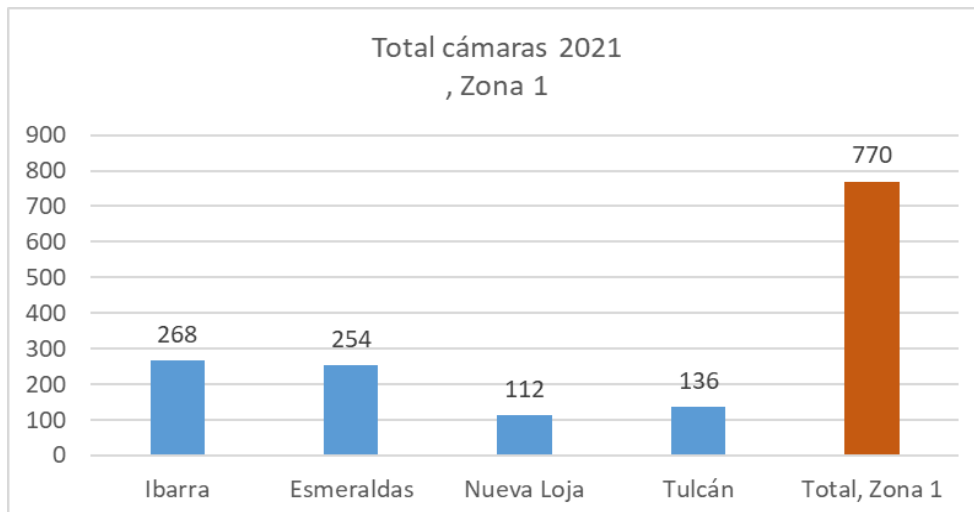
### \*Incremento de Puntos de Video Vigilancia

**Enero-diciembre 2021:** A nivel zonal hasta diciembre de 2021 se han instalado 770 cámaras de video vigilancia.

CENTRO	TOTAL, CÁMARAS IMPLEMENTADAS
Ibarra	268
Esmeraldas	254
Nueva Loja	112
Tulcán	136
<b>Total, Zona 1</b>	<b>770</b>

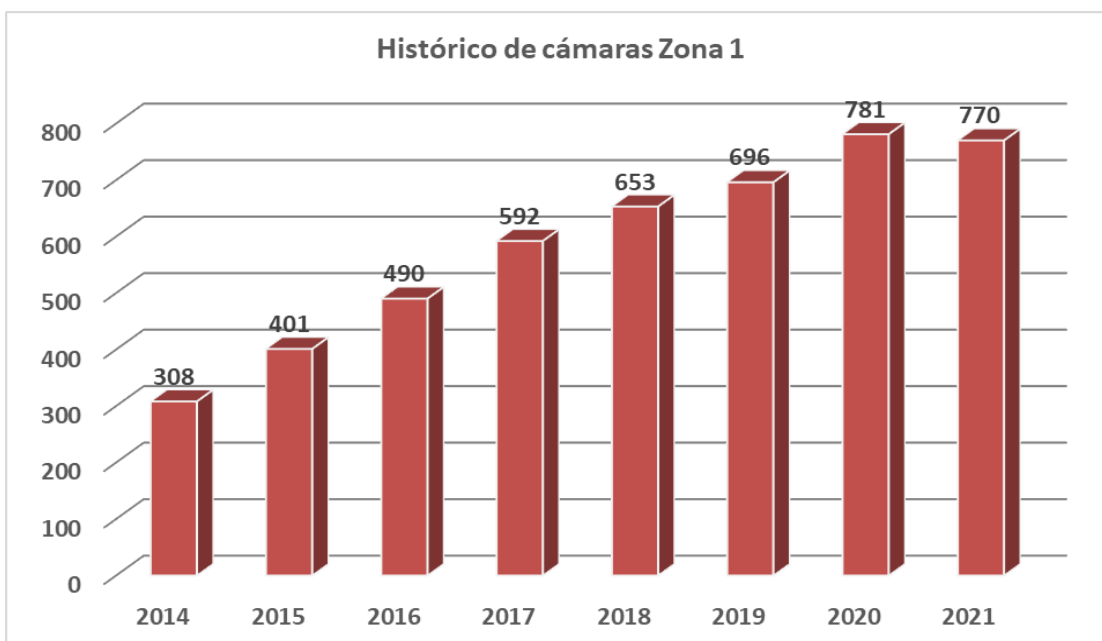
Fuente: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

Elaborado por: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte



**Fuente:** Dirección Zonal de Tecnología y Soporte  
**Elaborado por:** Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

La evolución histórica de crecimiento de cámaras de Video Vigilancia a nivel zonal se detalla a continuación:



**Fuente:** Dirección Zonal de Tecnología y Soporte  
**Elaborado por:** Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

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

**Enero-diciembre 2021:** Se desarrollaron en total del año 1 proyecto tecnológico que se obtuvo como beneficio mejorar el soporte técnico a los usuarios de sala operativa y administrativa y mejorar la gestión de cambios en los bienes de la infraestructura tecnológica.

Se detalla a continuación:



## 1. Nombre: Sistema integral de gestión de soporte tecnológico e inventario

### Descripción del Proyecto:

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 de todos los bienes que forman parte de la infraestructura tecnológica del centro.

**% de Avance:** 100 %

### Beneficio Obtenido:

Implementar un Sistema Informático Integral a través del cual se gestionen y controlen los cambios en los bienes que forman parte de la infraestructura tecnológica, además de proveer al usuario una plataforma que le permita generar los requerimientos de soporte o incidentes tecnológicos que se presenten con el fin de que puedan ser resueltos de forma eficiente.



**Fuente:** Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

**Elaborado por:** Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

## TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS

Se habilitó canales de comunicación para que la ciudadanía mediante correo electrónico institucional manifieste temas de interés para el evento participativo de rendición de cuentas, mismos que fueron socializados vía Twitter así como también mediante un buzón de sugerencias en la recepción de las instalaciones; dicho correo estuvo habilitado desde el tres de febrero de 2021 y no se recibió ninguna sugerencia o comentario.

## 3.2 Ejecución Presupuestaria

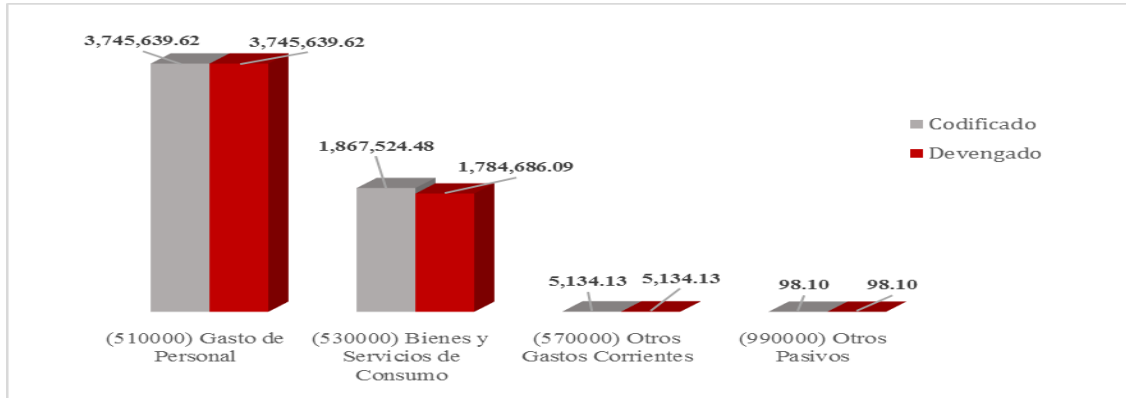
### Gasto Permanente por grupo de gasto (1 de enero al 31 de diciembre 2021)

La Coordinación Zonal 1 del SIS ECU 911 en los meses de enero a diciembre se contó con un valor codificado de \$ **5.618.396,33** y un valor ejecutado de \$ **5.535.557,94**, dando un porcentaje de ejecución de **98.53%**.

Grupo de Gasto	Asignado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	3,778,080.81	3,745,639.62	3,745,639.62	100.00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	1,957,225.27	1,867,524.48	1,784,686.09	95.56%
(570000) Otros Gastos Corrientes	6,822.72	5,134.13	5,134.13	100.00%
(990000) Otros Pasivos	218.69	98.10	98.10	100.00%
<b>Total</b>	<b>5,742,347.49</b>	<b>5,618,396.33</b>	<b>5,535,557.94</b>	<b>98.53%</b>

Elaborado por: Gestión Zonal Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – eSIGEF



Elaborado por: Gestión Zonal Financiera

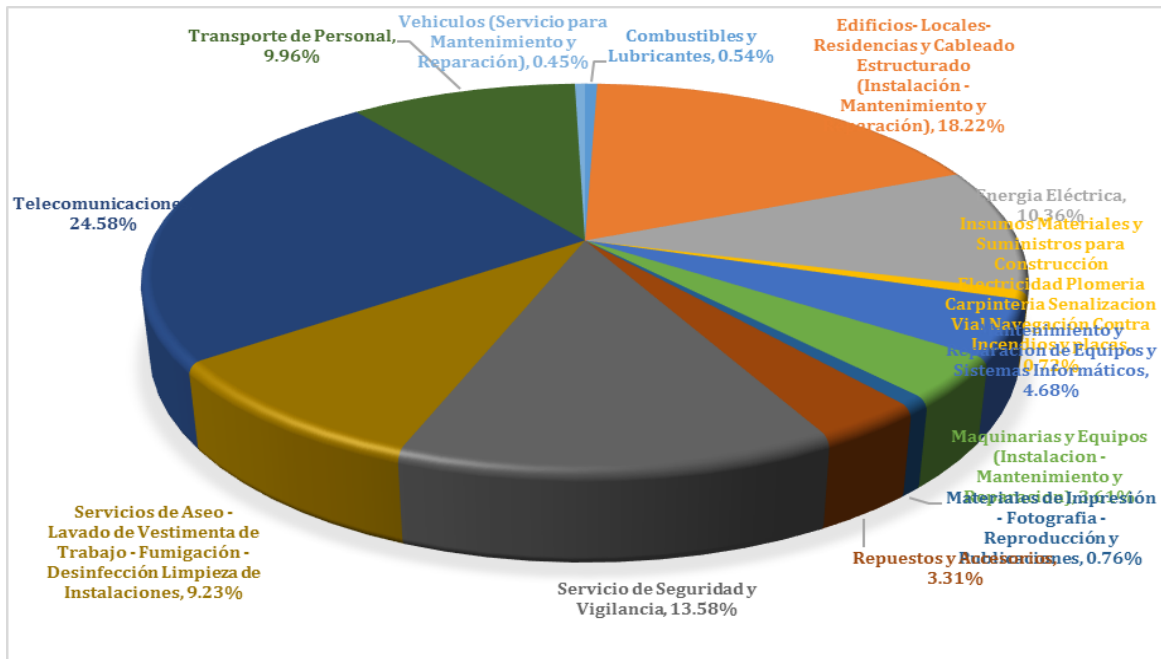
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – eSIGEF

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

Partidas Presupuestarias	Devengado
Combustibles y Lubricantes, 0.54%	9,393.23
Edificios- Locales- Residencias y Cableado Estructurado (Instalación - Mantenimiento y Reparación), 18.22%	317,782.99
Energía Eléctrica, 10.36%	180,772.62
Insumos Materiales y Suministros para Construcción Electricidad Plomería Carpintería Señalización Vial Navegación Contra Incendios y placas, 0.72%	12,634.01
Mantenimiento y Reparación de Equipos y Sistemas Informáticos, 4.68%	81,687.33
Maquinarias y Equipos (Instalación - Mantenimiento y Reparación), 3.61%	62,906.22
Materiales de Impresión - Fotografía - Reproducción y Publicaciones, 0.76%	13,308.50
Repuestos y Accesorios, 3.31%	57,783.19
Servicio de Seguridad y Vigilancia, 13.58%	236,838.53
Servicios de Aseo - Lavado de Vestimenta de Trabajo - Fumigación - Desinfección Limpieza de Instalaciones, 9.23%	160,950.56
Telecomunicaciones, 24.58%	428,658.58
Transporte de Personal, 9.96%	173,771.25
Vehículos (Servicio para Mantenimiento y Reparación), 0.45%	7,766.26
<b>TOTAL</b>	<b>1,744,253.27</b>

Elaborado por: Gestión Zonal Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF



Elaborado por: Gestión Zonal Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – eSIGEF

### 3.3 Contratación Pública de Obras y Servicios

En el cuadro a continuación se detalla los diferentes procesos de contratación de obras y compras públicas de bienes y servicios ejecutados durante el año 2021:

Tipo de contratación	Adjudicados		Finalizados		Link al medio de verificación
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	
Ínfima Cuantía	47	74,564.39	47	74,564.39	
Publicación	-	-	-	-	
Licitación	-	-	-	-	
Subasta Inversa Electrónica	13	905,232.15	13	905,232.15	
Procesos de Declaratoria de Emergencia	-	-	-	-	
Concurso Público	-	-	-	-	
Contratación Directa	-	-	-	-	
Menor Cuantía	-	-	-	-	
Lista corta	-	-	-	-	
Producción Nacional	-	-	-	-	
Consultoría	-	-	-	-	
Terminación Unilateral	-	-	-	-	
Régimen Especial	4	417,853.04	4	417,853.04	
Catálogo Electrónico	19	84,336.65	19	84,336.65	
Cotización	-	-	-	-	
Ferías Inclusivas	-	-	-	-	
Otras	-	-	-	-	
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>1,481,986.23</b>	<b>83</b>	<b>1,481,986.23</b>	

Elaborado por: Área de Adquisiciones

Fuente: Sistema Oficial de Contratación Pública

## VALORES ADJUDICADOS POR CENTRO OPERATIVO

CENTRO	PROCESOS				TOTAL ADJUDICADO (SIN IVA)
	REGIMEN ESPECIAL	SUBASTA INVERSA ELECTRONICA	CATALOGO ELECTRONICO	INFIMA CUANTIA	
IBARRA	92,063.93	50,579.44	18999.49	11,664.95	<b>173,307.81</b>
TULCAN	84,533.33	18,148.51	18278.02	8,740.99	<b>129,700.85</b>
ESMERALDAS	157,269.86	42,440.00	18906.43	24,393.59	<b>243,009.88</b>
NUEVA LOJA	83,985.92	66,477.20	22606.85	10,384.56	<b>183,454.53</b>
ZONAL	-	727,587.00	5548.86	19,380.30	<b>752,516.16</b>
<b>TOTAL ADJUDICADO</b>	<b>417,853.04</b>	<b>905,232.15</b>	<b>84,339.65</b>	<b>74,564.39</b>	<b>1,481,989.23</b>

Elaborado por: Área de Adquisiciones

Fuente: Sistema Oficial de Contratación Pública

### 3.4 Adquisición y enajenación de bienes

#### ✓ Principales adquisiciones y enajenaciones de bienes

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

### 3.5 Difusión y comunicación de la gestión institucional

#### ✓ Participación en medios de comunicación

El ECU 911 mediante la utilización de distintos medios de comunicación, posicionó los servicios institucionales.

Medios de comunicación	No. de medios	Monto contratado	Cantidad de espacio pautado y/o minutos pautados	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios locales y regionales	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios nacionales	link al medio de verificación publicado en la pág. web de la institución
Radio:	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

- **127 vinculaciones** a nivel zonal realizadas a empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc., obteniendo como beneficiarios **a 5.111 personas**.

CENTRO	ECUVISITAS AL CENTRO ECU 911		CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES		FERIAS CIUDADANAS		SEÑALÉTICA ECU911		TOTAL, VINCULACIONES	TOTAL, PERSONAS
	N°	Personas	N°	Personas	N°	Personas	N°	Personas	N°	Personas
IBARRA	54	868	8	446	5	440	2	9	69	1.763
TULCÁN	17	108	13	428	8	650	0	0	38	1.186
NUEVA LOJA	24	419	5	80	6	450	0	0	35	949
ESMERALDAS	11	295	5	430	3	430	6	58	25	1.213
<b>TOTAL</b>	106	1.690	31	1.384	22	1.970	8	67	127	5.111

Elaborado por: Dirección Zonal de Comunicación

Fuente: Dirección Zonal de Comunicación



Elaborado por: Dirección Zonal de Comunicación

Fuente: Dirección Zonal de Comunicación

- 439 notas comunicacionales efectuadas** a nivel zonal y 445 vocerías con el Coordinador Zonal del ECU 911 Ibarra y los Jefes Locales de los Centros ECU 911 Tulcán, ECU 911 Nueva Loja y ECU 911 Esmeraldas.

CENTRO	NOTAS INFORMATIVAS	VOCERÍAS
IBARRA	149	142
TULCÁN	108	125
NUEVA LOJA	96	60
ESMERALDAS	86	
<b>TOTAL</b>	439	445

Elaborado por: Dirección Zonal de Comunicación

Fuente: Dirección Zonal de Comunicación

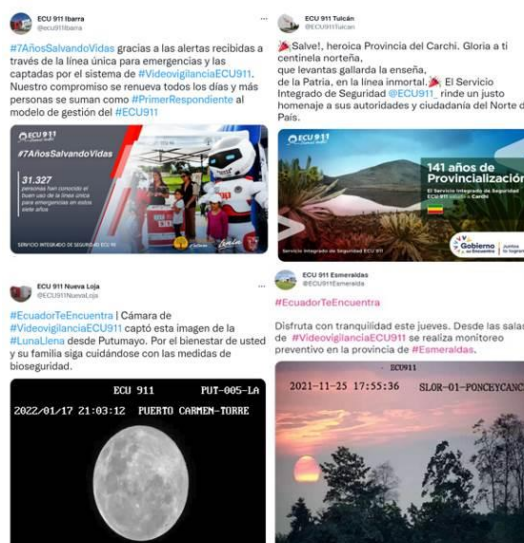


Elaborado por: Dirección Zonal de Comunicación  
Fuente: Dirección Zonal de Comunicación

- **24 campañas de comunicación** en la cual se realizó de línea única de emergencia, Bioseguridad, etc.

CENTRO	CAMPAÑAS
IBARRA	7
TULCÁN	6
NUEVA LOJA	5
ESMERALDAS	6
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Elaborado por: Dirección Zonal de Comunicación  
Fuente: Dirección Zonal de Comunicación



Elaborado por: Dirección Zonal de Comunicación  
Fuente: Dirección Zonal de Comunicación

- **13.937 publicaciones en Twitter** a nivel zonal y 2.395 nuevos seguidores en las cuentas del ECU 911 de los Centros de Zona1.

CENTRO	PUBLICACIONES EN TWITTER	NUEVOS SEGUIDORES
IBARRA	3.741	478
TULCÁN	3.353	842
NUEVA LOJA	3.229	448
ESMERALDAS	3.614	627
<b>TOTAL</b>	<b>13.937</b>	<b>2.395</b>

Elaborado por: Dirección Zonal de Comunicación

Fuente: Dirección Zonal de Comunicación



Elaborado por: Dirección Zonal de Comunicación

Fuente: Dirección Zonal de Comunicación

- **40 Audio boletines** sobre casos exitosos difundidos por el ECU 911 Ibarra. Compromisos asumidos con la comunidad.

No.	FECHA	NOMBRE	DETALLE	PRODUCTO
01	02/12/2021	AUDIOBOLETÍN	Volcamiento en La Florida; ECU 911 coordinó atención a personas afectadas-1	<a href="https://twitter.com/ecu911Ibarra/status/1470573818821464067">https://twitter.com/ecu911Ibarra/status/1470573818821464067</a>
02	06/12/2021	AUDIOBOLETÍN	Varios siniestros de tránsito se registraron en Ibarra; ECU 911 coordinó atención a personas afectadas	<a href="https://twitter.com/ecu911Ibarra/status/1470839941357871107">https://twitter.com/ecu911Ibarra/status/1470839941357871107</a>
03	14/12/2021	AUDIOBOLETÍN	Heridos en siniestro de tránsito en Los Ceibos fueron atendidos por coordinación del ECU 911 Ibarra	<a href="https://twitter.com/ecu911Ibarra/status/1470839941357871107">https://twitter.com/ecu911Ibarra/status/1470839941357871107</a>
04	17/12/2021	AUDIOBOLETÍN	ECU 911 Ibarra coordinó atención por deslizamiento de tierra en vía a Tumbabiro	<a href="https://twitter.com/ecu911Ibarra/status/1471954371311288321">https://twitter.com/ecu911Ibarra/status/1471954371311288321</a>
05	17/12/2021	AUDIOBOLETÍN	Ante choque de automóvil y motocicleta en Ibarra, el ECU 911 coordinó atención oportuna	<a href="https://twitter.com/ecu911Ibarra/status/1471956733593817089">https://twitter.com/ecu911Ibarra/status/1471956733593817089</a>

Elaborado por: Dirección Zonal de Comunicación

Fuente: Dirección Zonal de Comunicación

### 3.6 Compromisos asumidos con la comunidad

Compromisos asumidos con la comunidad	Espacio en el que se generó el compromiso	Resultado avance/cumplimiento	Medio de verificación

### 3.7 Cumplimiento de recomendaciones o pronunciamientos emanados por las entidades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado

Entidad que recomienda	Recomendaciones y/o dictámenes emanados	Informe el cumplimiento de recomendaciones y dictámenes	Observaciones
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A

## 4 CONCLUSIONES

- En el período comprendido desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2021 se atendieron un total de 335.977 emergencias en la Coordinación Zonal 1. El mayor volumen de emergencias se registró en abril (30.109) y mayo (31.323).
- De las 335.977 emergencias atendidas por las instituciones articuladas se pudo obtener un tiempo de respuesta en:
  - o El servicio de Seguridad Ciudadana con un tiempo de 00:06:37 minutos (397 segundos)
  - o El servicio de Gestión Sanitaria con un tiempo de 00:11:44 minutos (786 segundos)
  - o El servicio de Tránsito y Movilidad con un tiempo de 00:08:35 minutos (515 segundos)
  - o Las emergencias de Violencia Intrafamiliar con un tiempo de 00:07:02 minutos (422 segundos)
- Se realizaron un total de **127** actividades de vinculación a nivel zonal obteniendo como beneficiarios a **5.111** personas.
- La Coordinación Zonal 1 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 durante el año 2021; alcanzó un nivel de **84.4%** de Satisfacción Ciudadana de los usuarios que utilizaron el servicio; los resultados obtenidos corresponden al promedio del Nivel de Satisfacción ECU 911 e Instituciones Articuladas de los ciudadanos atendidos, más el resultado del Nivel de Satisfacción Global de los ciudadanos, atendidos parcialmente.



- En el año 2020 se desarrolló en total **1** proyecto tecnológico obteniendo como beneficio el implementar un Sistema Informático Integral a través del cual se gestionen y controlen los cambios en los bienes que forman parte de la infraestructura tecnológica, además de proveer al usuario una plataforma que le permita generar los requerimientos de soporte o incidentes tecnológicos que se presenten con el fin de que puedan ser resueltos de forma eficiente.
- A nivel zonal hasta diciembre de 2021 se han instalado 770 cámaras de video vigilancia.

## 5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

<b>Elaborado por:</b>	Ing. Gabriela E. Mera Revelo <b>ANALISTA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>Firma:</b>
<b>Revisado por:</b>	Crnl. (SP) Héctor Paredes <b>COORDINADOR ZONAL 1 SIS ECU 911 IBARRA</b>	<b>Firma:</b>
<b>Aprobado por:</b>	Crnl. (SP) Héctor Paredes <b>COORDINADOR ZONAL 1 SIS ECU 911 IBARRA</b>	<b>Firma:</b>