



ECU SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
911

línea ÚNICA para emergencias!

ECU SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
911

COORDINACIÓN ZONAL 2 - 9

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 | Difusión y comunicación de la gestión institucional..... | 17 |
| 4 | CONCLUSIONES | 18 |

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 – Zona 2-9, 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 Memorandos N°. SIS-CZ2-9-2022-0053-M, SIS-CZ2-9-2022-0054-M, SIS-CZ2-9-2022-0055-M, SIS-CZ2-9-2022-0056-M, SIS-CZ2-9-2022-0057-M y SIS-CZ2-9-2022-0060-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 |
|---|---------------------------------------|
| Coordinación Zonal 2-9 | López Galarza Carlos Fabritzi |
| Dirección Zonal de Tecnología y S. 2-9 | Molina Tufiño Edison Antonio |
| Dirección Zonal de Estadística 2-9 | Pantoja Orbe Geovanny Andrés |
| Dirección Zonal de Operaciones 2-9 | Benalcázar Segundo Galo |
| Dirección de Servicios Procesos y Calidad | Villavicencio González María Belén |
| Dirección de Comunicación Social | Micho Gutiérrez Mariuxi Alexandra |

2.2. Datos generales

| | |
|---|--|
| Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas: | Servicio Integrado de Seguridad - Planta Central |
| Período del cual rinde cuentas: | 2021 |

| FUNCIÓN A LA QUE PERTENECE | |
|----------------------------|-------------------|
| Función: | Función Ejecutiva |

| SECTOR LA QUE PERTENECE: | |
|--------------------------|-----------|
| Sector | Servicios |

| NIVEL QUE RINDE CUENTAS: | MARQUE CON UNA X |
|---|------------------|
| Unidad de Administración Financiera - UDAF: | |
| Entidad Operativa Desconcentrada - EOD: | X |

| REPRESENTANTE LEGAL: | |
|--|----------------------------------|
| Nombre del o la representante legal de la institución: | 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: | Carlos López |
| Cargo: | Coordinador Zonal 2-9 |
| Fecha de designación: | 25 de enero de 2022 |
| Correo electrónico: | carlos.lopez@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 |
| Zonal | 1 | Pichincha, Napo y Orellana. | 3'462.655 | Masculino y Femenino | N/A |

2.4. Participación Ciudadana

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

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

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 | | |
| Observatorios ciudadanos | No | | |
| Comités de usuarios | No | | |
| Defensorías comunitarias | No | | |
| Otros | No | | |

3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Planes Operativos Anuales

- Objetivos:

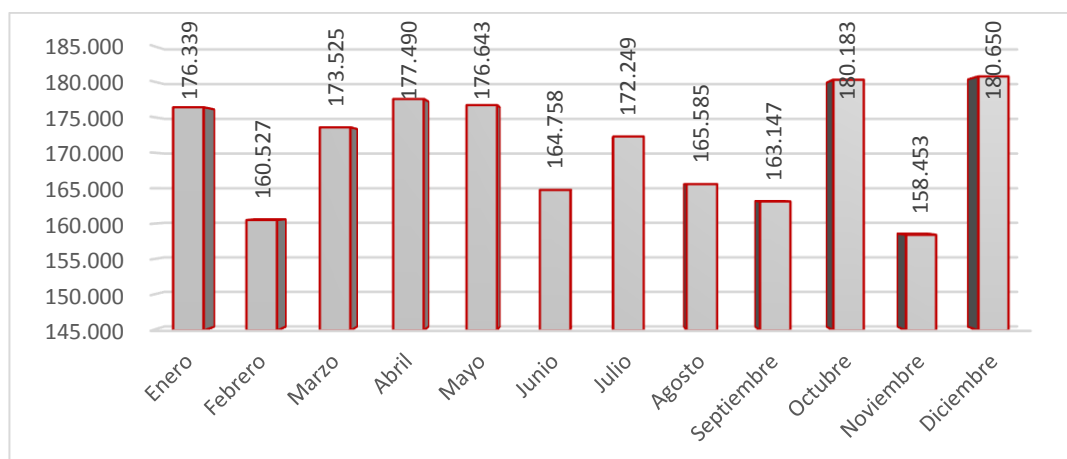
- Implementar a nivel zonal las políticas aprobadas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y las disposiciones emitidas por la Dirección Nacional;
- Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión operativa y administrativa de la Coordinación Zonal y de los Centros Operativos Locales bajo su jurisdicción, Coordinar con instituciones públicas o privadas, gobiernos autónomos descentralizados y demás, la planificación y ejecución de simulacros.
- Participar en la formulación del Plan Estratégico Institucional en base a las políticas definidas por la Dirección Nacional;
- Dirigir la elaboración y presentación de la planificación Operativa y la Proforma Presupuestaria de la Coordinación Zonal articuladas al Plan Estratégico Institucional, a las definiciones y políticas de la Dirección Nacional;
- Dirigir la elaboración y presentación de los informes relativos a la gestión de la Coordinación Zonal;

- Administrar el Presupuesto y las adquisiciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en su Zona de competencia;
- Coordinar y promover programas, proyectos y suscripción de convenios con instituciones públicas o privadas, gobiernos autónomos descentralizados; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

- Resultados Relevantes:

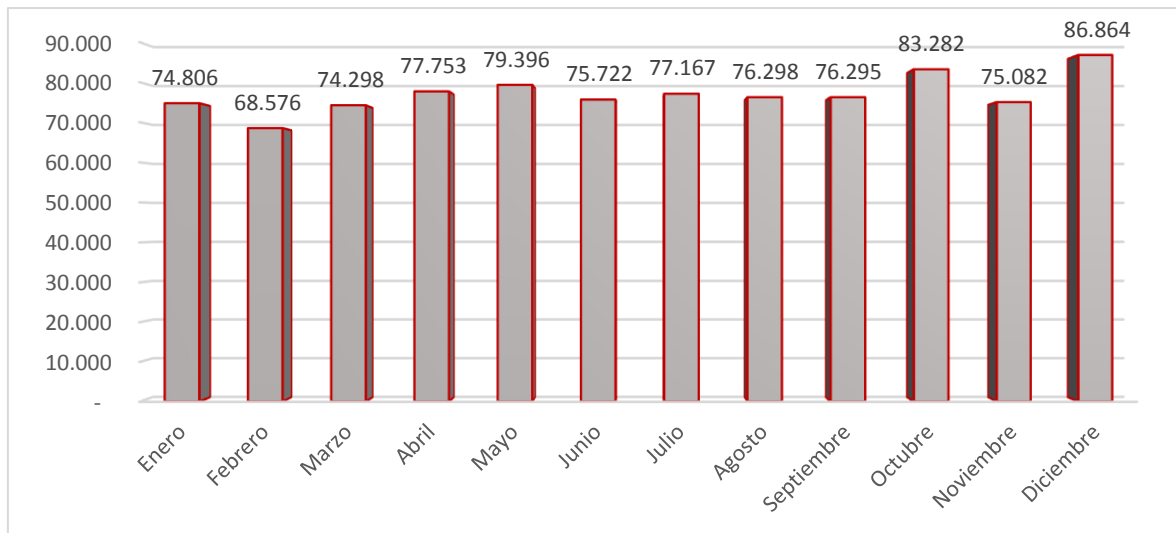
ACCIONES OPERATIVAS

- **Total, de llamadas recibidas (por tipo de alerta mensual) Una breve explicación del 1ro de enero a 31 de diciembre 2021 fue de 2'049.549 alertas recibidas de las cuales el 66% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 34% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue \$2.24. El mayor volumen de alertas se registró en diciembre (180.650).**



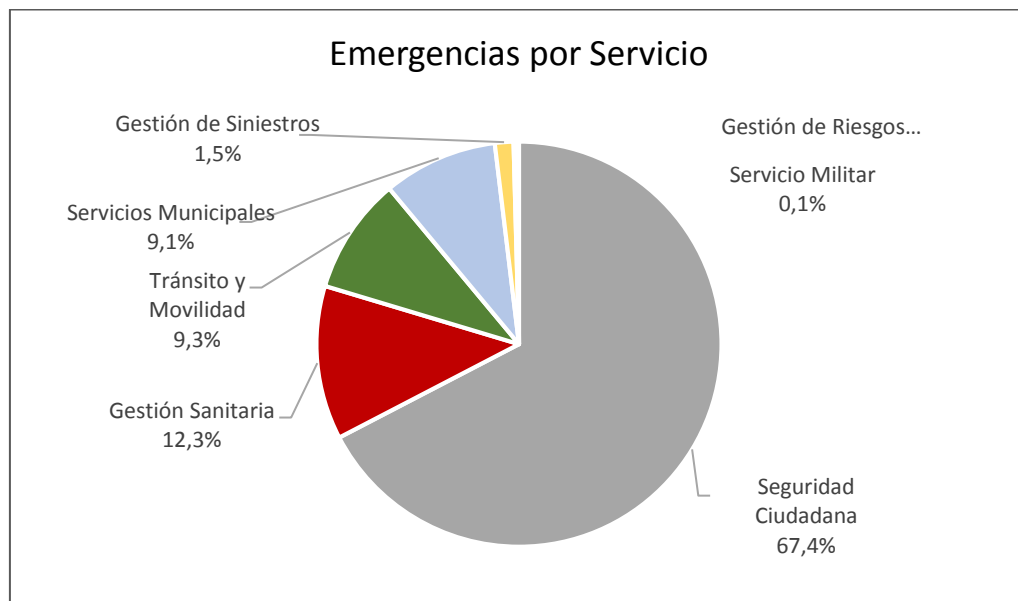
Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- **Total, de emergencias coordinadas del 1ro de enero a 31 de diciembre 2021 se ha coordinado la atención de 925.539 emergencias a nivel zonal. El mayor volumen de emergencias se registró en diciembre (86.864).**



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- Las emergencias por servicio indican que el **67,4% son de Seguridad Ciudadana**, **12,3% son de Gestión Sanitaria**, 9,3% son de Tránsito y Movilidad, 9,1% son de Servicios Municipales, 1,5% son de Gestión de Siniestros, 0,3% son de Gestión de Riesgos y 0,1% son de Servicio Militar.



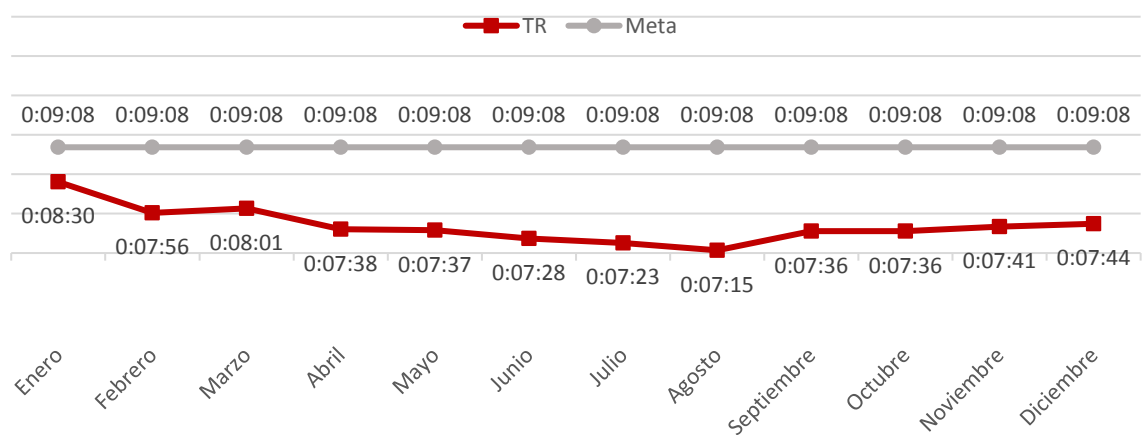
Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- **Tiempo de Respuesta**

Seguridad Ciudadana

Para diciembre del 2021 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta Zonal en el Tiempo de Respuesta de 09:08 (información presentada en minutos y

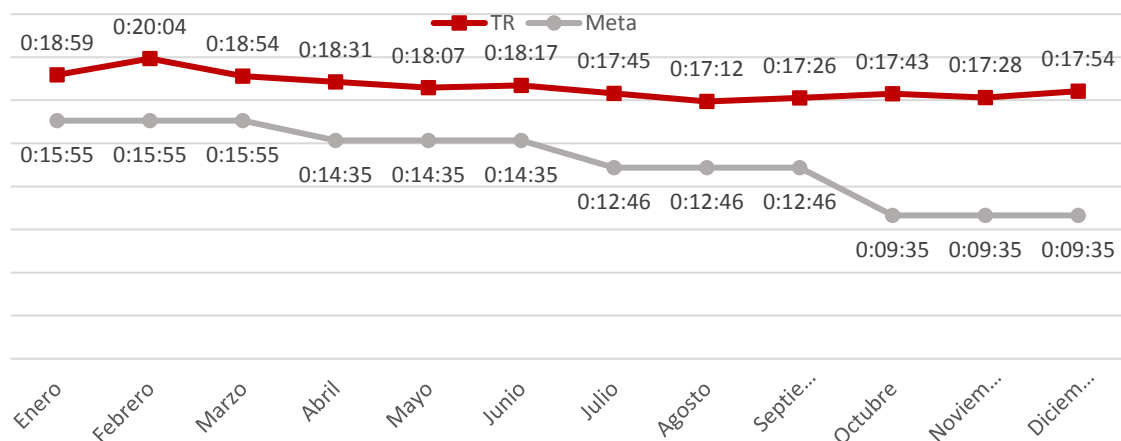
segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2021 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 07:44** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

Gestión Sanitaria

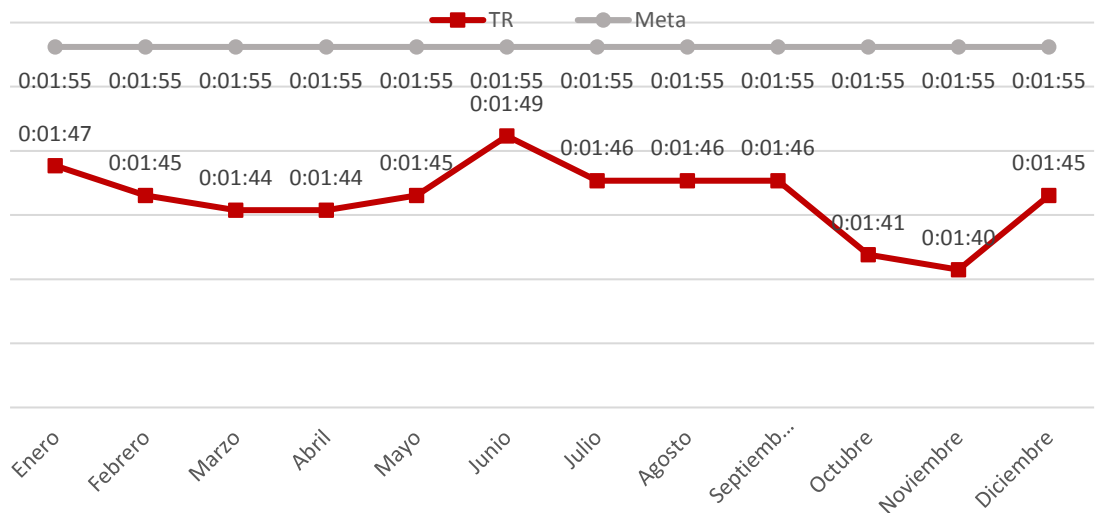
Para diciembre del 2021 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta Zonal en el Tiempo de Respuesta de 09:35 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2021 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 17:54** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

Violencia Intrafamiliar

Para el año 2021 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta Zonal en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:55 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa del centro a nivel zonal en diciembre del año 2021 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:45** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



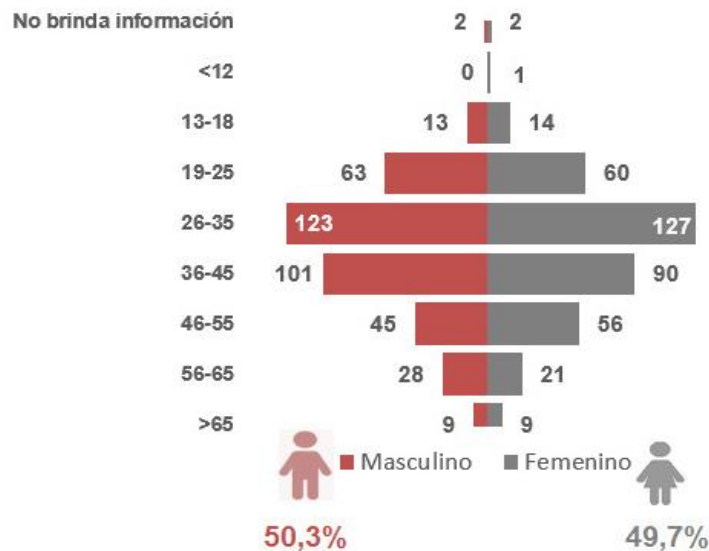
Fuente: Dirección Zonal de Estadística

CONTROL DE CALIDAD

- **Se realizaron 5.019 controles de calidad** a los procesos operativos del Centro Zonal “Quito” 2-9, divididos de la siguiente manera: 1.528 controles de calidad al proceso de recepción de llamadas procedentes; 1.530 controles al proceso de llamadas no procedentes 335 controles al proceso de video vigilancia; 1528 controles al proceso de despacho y 98 controles en sitio durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.
- **Se atendieron 98 inconformidades** con el servicio de atención de emergencias, de los cuales 26 fueron catalogados como “No Procedentes” y 72 como “Quejas”, los mismos que fueron atendidos y gestionados oportunamente durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.
- **Se receptaron 532 solicitudes de verificación de líneas telefónicas suspendidas**, mediante la página web institucional, las mismas que fueron atendidas y gestionadas oportunamente durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.
- **Se realizaron 2.029 encuestas de satisfacción ciudadana del Centro Zonal “Quito” 2-9** a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 766 encuestas efectivas, durante los periodos de enero a junio y de julio a diciembre del 2021 alcanzando un nivel de 81,0% y 73,3% respectivamente de Satisfacción Ciudadana. Cabe indicar que,

el Ministerio de Trabajo para el año 2021, estableció una periodicidad de medición de este indicador de forma semestral.

Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo



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

ADiestRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

ADiestRAMIENTO

| GRUPOS OBJETIVOS ADiestRAMADOS | | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------|--------------|
| OPERACIONES ECU 911 | ADMINISTRATIVOS ECU 911 | INSTITUCIONES ARTICULADAS | INSTITUCIONES EXTERNAS | CIUDADANÍA | TOTAL |
| 635 | 26 | 820 | 0 | 0 | 1.481 |
| 43% | 2% | 55% | 0% | 0% | 100% |

Tabla 1: **Grupos objetivos adiestrados.**

CAPACITACIÓN

- **Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período enero-diciembre 2021, 12 eventos de capacitación gratuitos a 1481 servidores a nivel de la Coordinación Zonal 2-9, dirigidos al personal de los diferentes procesos institucionales conforme las necesidades de las Unidades Administrativas y de la oferta de capacitación del sector público y de las plataformas virtuales habilitadas para el efecto.**

CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

- Desde el mes de enero a diciembre de 2021 no se han realizado procesos de certificación de competencias para la Coordinación Zonal 2-9 del SIS ECU 911

CONVENIOS SUCRITOS

- Desde el 1ro de enero al 31 de diciembre de 2021, **se mantiene vigente un total de 39 convenios interinstitucionales a nivel nacional**, suscritos con GAD's, Universidades y Empresas Públicas y Privadas con el objetivo de garantizar el pago de conectividad, e instalación de cámaras, fortaleciendo al servicio de video vigilancia en territorio y beneficiarse de una colaboración mutua para el desarrollo de estudios, investigaciones, vinculación y procedimientos que apoyen acciones prioritarias de la gestión del SIS ECU 911 y de las instituciones de educación superior.

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

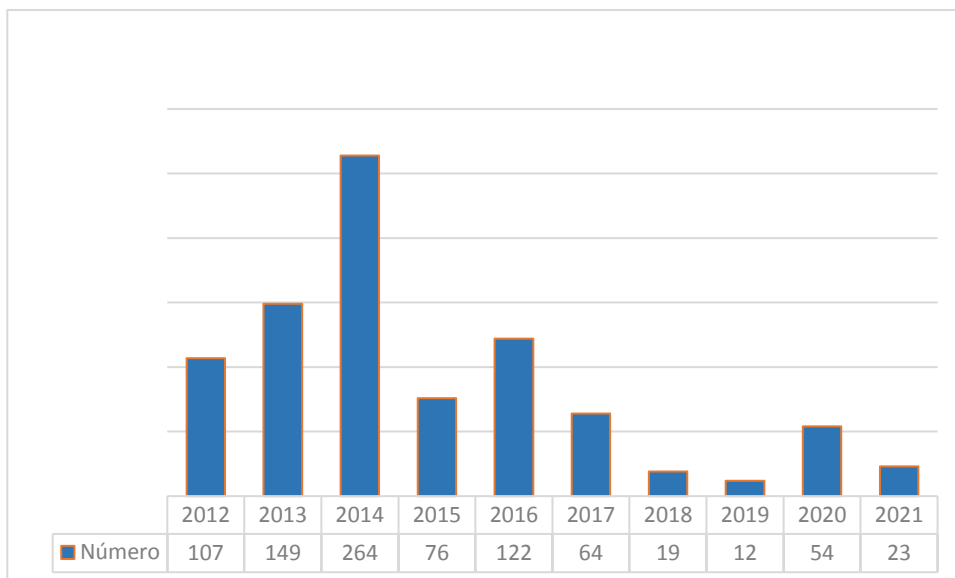
*Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

Enero-diciembre 2021:

| Indicadores GPR 2021 Coordinación Zonal 2-9 | | | |
|--|------------|------|-----------|
| Indicador | Frecuencia | Meta | Resultado |
| 2.30. Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica. | Enero | 100% | 99,01% |
| | Febrero | 96% | 99,02% |
| | Marzo | 96% | 99,00% |
| | Abril | 96% | 98,92% |
| | Mayo | 96% | 98,90% |
| | Junio | 96% | 98,83% |
| | Julio | 96% | 98,46% |
| | Agosto | 96% | 98,83% |
| | Septiembre | 96% | 99,30% |
| | Octubre | 96% | 99,08% |
| | Noviembre | 96% | 98,92% |
| | Diciembre | 96% | 99,12% |

*Incremento de Puntos de Video Vigilancia

- ✓ **Enero-diciembre 2021:** Al 31 de diciembre de 2021 se cuenta con 890 cámaras, el registro histórico (2012 al 2021) se detalla conforme lo siguiente:



***Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados**

Enero-diciembre 2021: Se desarrollaron en total del año **8 proyectos tecnológicos** que se obtuvo como beneficio mejorar la operatividad de los evaluadores, así como el fortalecimiento de la gestión tecnológica y mejoramiento de soluciones para control público.

Se detalla a continuación:

1. **Nombre:** ADQUISICIÓN DE PARTES Y PIEZAS PARA REPOTENCIAR LAS CONSOLAS DE LA SALAS OPERATIVAS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9.

Descripción del Proyecto: La Coordinación Zonal 2-9 inicia su funcionamiento en diciembre de 2012, por tal motivo los 30 equipos de video vigilancia, los 88 equipos de llamadas y despacho han trabajado 24/7 desde sus inicios, debido al trabajo que se realiza día a día los daños son frecuentes y deben ser solventado a la brevedad posible para de esta manera mantener los equipos 100% operativos, por esta razón se requiere las partes y piezas para mantenerlos funcionales y garantizar una atención eficiente y eficaz a la ciudadanía.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: Contar con partes y piezas para garantizar el funcionamiento de estaciones de trabajo en las salas operativas de la Coordinación Zonal 2-9.

2. **Nombre:** SOSTENIMIENTO TECNOLÓGICO DE SITIOS DE VIDEO MONITOREO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9.

Descripción del Proyecto: Contratación del sostenimiento tecnológico de sitios de video monitoreo para la Coordinación Zonal 2-9, ayudará a cumplir los parámetros de disponibilidad de la plataforma tecnológica, cuya meta es de 99,5%.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: Contar con el servicio de mantenimiento correctivo y preventivo para puntos de video vigilancia.

3. Nombre: PROYECTO TELETRABAJO.

Descripción del Proyecto: El proyecto consiste en utilizar equipos existentes para la configuración lógica de permisos para el acceso externo al sistema de video vigilancia del SIS ECU 911, de manera segura con la finalidad de que el personal que se encuentra en situación de vulnerabilidad pueda realizar funciones operativas dentro del subsistema de video vigilancia.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: Realización de herramientas seguras para el personal en teletrabajo, de manera que puedan realizar actividades de apoyo en el subsistema de video vigilancia.

4. Nombre: ADAPTACIÓN DE PROGRAMA DISTANCIA2 BID A CÁMARA DEL DRON.

Descripción del Proyecto: Mediante la modificación del código del programa DISTANCIA2 del DIB, se busca adaptarlo a la cámara del dron de la Coordinación Zonal 2-9, para medir la distancia entre personas y para el conteo de personas.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: Aplicación de analítica de video a la cámara del dron, que será aplicado durante los vuelos planificados.

5. Nombre: INTEGRACIÓN DE CÁMARAS IVS AL VISUALIZADOR DE CÁMARAS.

Descripción del Proyecto: Mediante la modificación del código del programa visualizador de cámaras, se colocará nuevos parámetros que permitan la integración de cámaras HUAWEI, comprimiendo las tramas de transmisión de video para evitar saturar el ancho de banda contratado.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: Obtener un visualizador único, a través del cual se pueda ver cámaras del EASY7 e IVS.

6. Nombre: ADQUISICIÓN DE TUBOS CCFL PARA PANTALLAS LCD DE 46" PARA LAS SALAS OPERATIVAS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9

Descripción del Proyecto: El sistema de pantallas de proyección DLP que se encuentran instalado en la sala de video vigilancia del Centro Zonal Quito y Sala Operativa Rumiñahui, permite la visualización de las cámaras asignadas a cada jurisdicción, lo que permite hacer seguimiento y tomar decisiones, ante emergencias detectadas por el personal operativo en las salas.

Debido al tiempo de vida útil y tiempo de uso, varias de estas pantallas se encuentran dañadas, mermando significativamente la capacidad de gestionar de forma eficiente y eficaz las emergencias captadas por video vigilancia. Por lo que es necesario adquirir tubos CCFL para pantallas LCD de 46", y poder recuperar la operatividad de estos equipos, y consecuentemente potencializar la gestión operativa para la articulación de emergencias.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: Obtener pantallas funcionales para la visualización de imágenes de las diferentes cámaras que tiene en constante monitoreo la sala de video vigilancia del Centro Zonal y Quito y Sala Operativa Rumiñahui.

7. Nombre: CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE REPOTENCIACIÓN DE CÁMARAS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9.

Descripción del Proyecto: La plataforma tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad esta desagregada a través de Sub-sistemas con el fin de satisfacer los requerimientos operativos para la atención de emergencias y de las instituciones articuladas que realizan el despacho de recursos, entre ellos están: Sub-sistema de Recepción y Despacho, Sub-sistema de Coordinación de Tratamiento, Sub-sistema de Base de Datos, Subsistema de Comunicación, Subsistema de PDA y el Subsistema de Video-vigilancia. Así se garantizará la alta eficiencia, estabilidad y disponibilidad de intercambio de datos y funcionamiento del sistema. Mientras tanto el Sub-sistema de networking interconecta cada uno de los subsistemas descritos brindando así la funcionalidad del sistema del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, el cual es usado para la gestión de atención de emergencias, adicional este equipamiento permite la interconexión de todos centros operativos a nivel nacional, garantizando la continuidad y alta disponibilidad de la plataforma.

Múltiples cámaras de video vigilancia han sido retiradas de los puntos de video vigilancia, debido a problemas técnicos en ellas, que con el reemplazo de componentes de manera profesional se puede operativizarlas nuevamente.

Por lo antes expuesto, se hace indispensable la contratación del servicio de repotenciación de cámaras de la coordinación zonal 2-9, que permitirá operativizar puntos de video vigilancia en pro de la seguridad ciudadana.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: Repotenciar puntos de video vigilancia dañados, mediante el reemplazo de componentes de manera profesional, una vez reparadas las cámaras se pueden instalar en los puntos de video vigilancia fuera de servicio, recuperando la operatividad de los mismos.

8. Nombre: SERVICIO DE INSTALACION DE PUNTOS DE CABLEADO ESTRUCTURADO PARA LA SALA DE VIDEO VIGILANCIA DE LA COORDINACION ZONAL 2-9.

Descripción del Proyecto: La plataforma tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad esta desagregada a través de Sub-sistemas con el fin de satisfacer los requerimientos operativos para la atención de emergencias y de las instituciones articuladas que realizan el despacho de recursos, entre ellos están: Sub-sistema de Recepción y Despacho, Sub-sistema de Coordinación de Tratamiento, Sub-sistema de Base de Datos, Subsistema de Comunicación, Subsistema de PDA y el Subsistema de Video-vigilancia. Así se garantizará la alta eficiencia, estabilidad y disponibilidad de intercambio de datos y funcionamiento del sistema. Mientras tanto el Sub-sistema de networking interconecta cada uno de los subsistemas descritos brindando así la funcionalidad del sistema del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, el cual es usado para la gestión de atención de emergencias, adicional este equipamiento permite la interconexión de todos centros operativos a nivel nacional, garantizando la continuidad y alta disponibilidad de la plataforma.

Para la conexión de los equipos de trabajo a la red en la que funciona el sistema de video vigilancia, es necesario se interconecten lógicamente y físicamente por una red alámbrica, con una estructura organizada y segura, a través de la cual se pueda mostrar las imágenes de las cámaras de video vigilancia instalados en el Distrito Metropolitano de Quito en las consolas que se instalarán en la sala de video vigilancia de Coordinación Zonal 2-9.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: La instalación de nuevos puntos de red en la sala de video vigilancia permite contar con una red organizada y segura para la gestión operativa, esta instalación permitió ampliar la sala de vigilancia, y la instalación de 6 consolas para la visualización de cámaras.

TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS

(Esto se deberá realizar habilitando canales de comunicación virtuales y presenciales para que la ciudadanía plantee los temas)

Tras realizar el proceso de socialización a través de la cuenta de Twitter del Centro Zonal 2 -9, @ecu911quito, donde se motivó a la ciudadanía a enviar preguntas, sugerencias, comentarios o temas de interés al correo: al correo

sugerenciascz2-9.rendicioncuentas@ecu911.gob.ec. Durante 15 días, sin embargo, en este periodo de tiempo no se recibió mensajes relacionados.

3.2 Difusión y comunicación de la gestión institucional


✓ Participación en medios de comunicación

Durante el 2021, no se realizó pautajes en medios de comunicación. Ya que, el trabajo que se realiza es bajo el soporte de los comunicados de prensa y boletines informativos. Pues al generar estos materiales, se difunde datos oficiales a la ciudadanía sin invertir en pautajes en radios, canales de televisión o prensa.

✓ Vinculación con la Comunidad

- En total, la gestión del área de vinculación realizó **255 vinculaciones beneficiando a 5.995 personas**, entre estudiantes, instituciones articuladas, instituciones privadas, delegados y autoridades de los GAD Municipales, líderes barriales y ciudadanía en general conforme el siguiente detalle:

Reporte de vinculación
Enero - Diciembre
2021

|  | Ecuvisitas | | Capacitaciones virtuales | | Ferias | | Señaléticas | | Colonias Vacacionales | | Total | |
|---|------------|--------------------|--------------------------|--------------------|---------|--------------------|-------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-------------------|------------------------|
| | Visitas | Número de personas | Visitas | Número de personas | Visitas | Número de personas | Visitas | Número de personas | Visitas | Número de personas | Total de personas | Total de vinculaciones |
| Quito | 166 | 1892 | 61 | 1788 | 14 | 1980 | 10 | 250 | 4 | 85 | 5.995 | 255 |

- Fuente: Dirección de Comunicación

Fotos de vinculaciones:



- **105 notas comunicacionales efectuadas** donde se difunde la gestión para la atención de diferentes emergencias relevantes.
- **6 campañas de comunicación** en la cual se motivó a la ciudadanía a comunicarse al 9-1-1 en casos de violencia intrafamiliar, campañas de bioseguridad, corresponsabilidad digital para difundir información verificada, además, bajo el hashtag #EcuadorTeEncuentra se compartió imágenes de lugares

turísticos con el objetivo de motivar la reactivación del país luego del aislamiento obligatorio.

Por otro lado, la campaña “Puedes ser el siguiente” buscaba evitar las incivildades (libadores, escándalos, entre otros) y el buen uso de la línea única para emergencias.

- **4.022 publicaciones en redes sociales y twitter**

4 CONCLUSIONES

- Llamadas recibidas: En el año 2021 se atendieron un total de 2'049.549 alertas, de las cuales el 66% corresponden a alertas de buen uso. El mayor volumen de alertas se registró en el mes de diciembre (180.650).
- Atención de emergencias: En el año 2021 se coordinaron un total de 925.539 emergencias en el Centro Zonal 2-9, de las cuales el 67,4% corresponde a Seguridad Ciudadana, el 12,3% a Gestión Sanitaria, el 9,3% a Tránsito y Movilidad, el 9,1% a Servicios Municipales y el porcentaje restante se reparte en los otros servicios.
- Tiempos de Respuesta:
 - Para el servicio de Seguridad Ciudadana en el mes de diciembre de 2021 se obtuvo un tiempo de respuesta 07:44 cumpliendo la meta propuesta de 09:08.
 - Para el servicio de Gestión Sanitaria en el mes de diciembre de 2021 se obtuvo un tiempo de respuesta 17:54, no se pudo llegar a la meta propuesta de 09:35.
 - Para el Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar en el mes de diciembre de 2021 se obtuvo un tiempo de 01:45 cumpliendo la meta propuesta de 01:55.
- Control de Calidad: durante el proceso de control de calidad de llamadas procedentes, se pudo identificar que en el año 2021 el mayor número de error se concentran en el parámetro: "Evaluador no selecciona correctamente el tipo de incidente".
- Durante el proceso de control de calidad de llamadas no procedentes se pudo identificar que el año 2021 el mayor número de errores se concentran en la selección de tipo de llamada, en donde los alertantes reportaron emergencias reales y estas debieron ser tratadas como llamadas procedentes (normales); y, las mismas fueron catalogadas como "SIN INTERLOCUTOR", e "INFORMACIÓN por parte del personal evaluador de operaciones.
- Durante el control de calidad al proceso de despacho, se pudo identificar qué Policía Nacional concentra el mayor número de errores en el parámetro: 'No existe evidencia de contacto con el alertante (devolución de llamada)', representando una participación alta de errores en el año 2021.
- Índice de Satisfacción: el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 durante los periodos de enero a junio y de julio a diciembre de 2021; alcanzó un nivel de 81,0% y de 73,33 respectivamente 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.
- Durante el año 2021 se incrementaron 23 cámaras de video vigilancia, logrando un total de 890 cámaras en toda la jurisdicción de la Coordinación Zonal 2-9.

- En el período de evaluación, la Dirección Zonal de Tecnología y Soporte han realizado 8 proyectos, que contribuyen para mejorar la acción técnica operativa de esta coordinación, y con posibilidad de aplicación a nivel nacional.
- En el año 2021 se realizaron 255 actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad, respecto al uso adecuado de la línea única de emergencia 911, logrando que se beneficien 5.995 ciudadanos.
- En este periodo se ejecutaron 6 campañas de comunicación en la cuenta de Twitter de Quito, se motivó el buen uso del 911 entre otros temas.

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

| | | |
|-----------------------|--|--|
| Elaborado por: | Psic.Cl. Alejandro García Analista de Operaciones Zonal II | |
| Revisado por: | Lcdo. Galo Benalcázar Director Zonal de Operaciones | |
| Aprobado por: | Crnl (SP). Carlos López Coordinador Zonal 2-9 | |