



COORDINACIÓN ZONAL 1

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

INDICE

1.	ANTECEDENTES	4
2.	DATOS GENERALES	5
2.1.	Conformación del Equipo de Trabajo	5
2.2.	Datos generales.....	5
2.3.	Cobertura institucional	6
2.4.	Participación Ciudadana	6
2.5.	Mecanismos de Control Social	7
3.	PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	7
3.1	Planes Operativos Anuales.....	7
3.2	Ejecución Presupuestaria.....	30
3.3	Contratación Pública de Obras y Servicios	32
3.4	Adquisición y enajenación de bienes	34
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	34
3.6	Compromisos asumidos con la comunidad	39
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.....	39
4	CONCLUSIONES.....	39
5	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	40

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores.....	8
Tabla 2 Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana.....	11
Tabla 3 Personas adiestradas a nivel nacional	19
Tabla 4 Grupos Objetivos Adiestrados	19
Tabla 5 Ejecución total ECU 911	30
Tabla 6 Ejecución Centro Operativos Zona 1	31
Tabla 7 Contratación Pública de Obras y Servicio	32
Tabla 8 Participación en Medios de Comunicación	34
Tabla 9 Compromisos asumidos con la comunidad	39
Tabla 10 Detalle de Cumplimiento de Recomendaciones o Pronunciamientos	39

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Total de llamadas Recibidas.....	10
Gráfico 2 Total de Emergencias Coordinadas	10
Gráfico 3 Emergencias Por Servicio	11
Gráfico 4 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana	18
Gráfico 5 Nivel de Confianza de la Ciudadanía.....	18
Gráfico 6 Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica zona 1.....	27
Gráfico 7 Principales Rubros	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. Adicional, al ser año de elecciones el proceso para instituciones que forman parte de Funciones del Estado, Medios de Comunicación, Instituciones de Educación Superior, y otra Institucionalidad del Estado y tomando en consideración los cronogramas y plazos establecidos en el Capítulo II en el artículo 11 de la resolución en mención, se considera como base legal para realizar la gestión correspondiente al año 2022.

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 2022.

El proceso metodológico determinado para la rendición de cuentas del periodo 2022, a realizarse en el 2023, 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 ejecutará 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 2022 del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 – Coordinación Zonal 1.

2. DATOS GENERALES

2.1. Conformación del Equipo de Trabajo

Mediante Memorando Nro. SIS-CZ1-2023-0125-M, de fecha 21 de marzo de 2023 se realizó la designación del equipo de trabajo para la Rendición de Cuentas del año 2022, 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:	2022

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

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Hector Patricio Paredes Dávila
Cargo:	Coordinador Zonal 1 ECU 911 Ibarra
Fecha de designación:	21 de marzo de 2023
Correo electrónico:	Hector.Paredes@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0996129934

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Gabriela Estefanía Mera Revelo
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica
Fecha de designación:	21 de marzo de 2023
Correo electrónico:	Gabriela.Mera@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0997216900

2.3. Cobertura institucional

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

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Zonal	4	Esmeraldas, Imbabura, Carchi, Sucumbíos	1'586.409	Masculino: 796.837 Femenino: 786.572	Zonal

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	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

- **Objetivo Operativo:**

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

- **Objetivos Estratégicos:**

1. Incrementar la calidad en la prestación del servicio 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. Fortalecer las capacidades institucionales.

- **Indicadores Operativos:**

Tabla 1 Indicadores

Indicador	Frecuencia	Meta Diciembre 2022	Resultado Diciembre 2022
3.2. Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	Trimestral	1	1
3.3. Número de proyectos académicos desarrollados con la activación de los convenios con universidades	Semestral	2	2
3.4. Número de proyectos normativos de carácter intersectorial presentados en el marco de convenios sectoriales vigentes dentro de su jurisdicción	Semestral	1	1
3.5. Número de publicaciones en redes sociales	Mensual	240	249
3.6. Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación	Trimestral	45	50
3.7. Porcentaje de actividades de vinculación,	Mensual	1	2

socialización y concientización con la comunidad			
3.8. Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Mensual	0.985	0.9972
3.9. Porcentaje de gestión de proyectos tecnológicos implementados por los centros operativos zonales	Trimestral	1	1
3.10. Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	Mensual	0.96	0.9713
3.11. Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	Trimestral	0.985	1
3.12. Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia	Trimestre	0.0692	0.0978
3.13. Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Trimestral	118	99
3.14. Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	Trimestral	110	93
3.15. EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Semestral	0.83	0.858

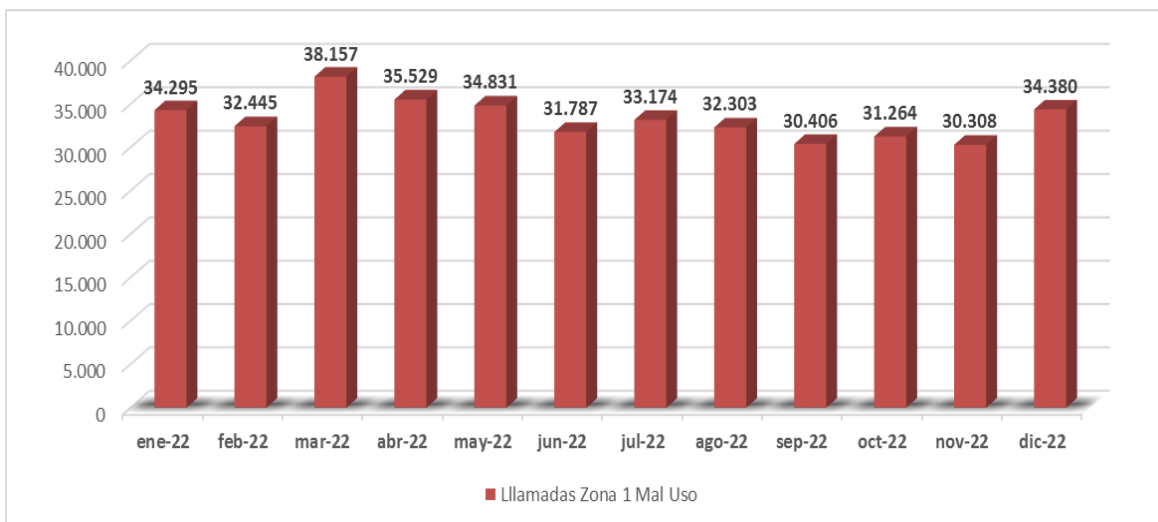
Fuente: Gobierno por Resultado - GPR

- **Resultados Relevantes:**

a. ACCIONES OPERATIVAS

- **Total de llamadas recibidas (por tipo de alerta mensual)** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2022 fue de **869.191 alertas de llamadas recibidas** de las cuales el 54% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 45% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única.

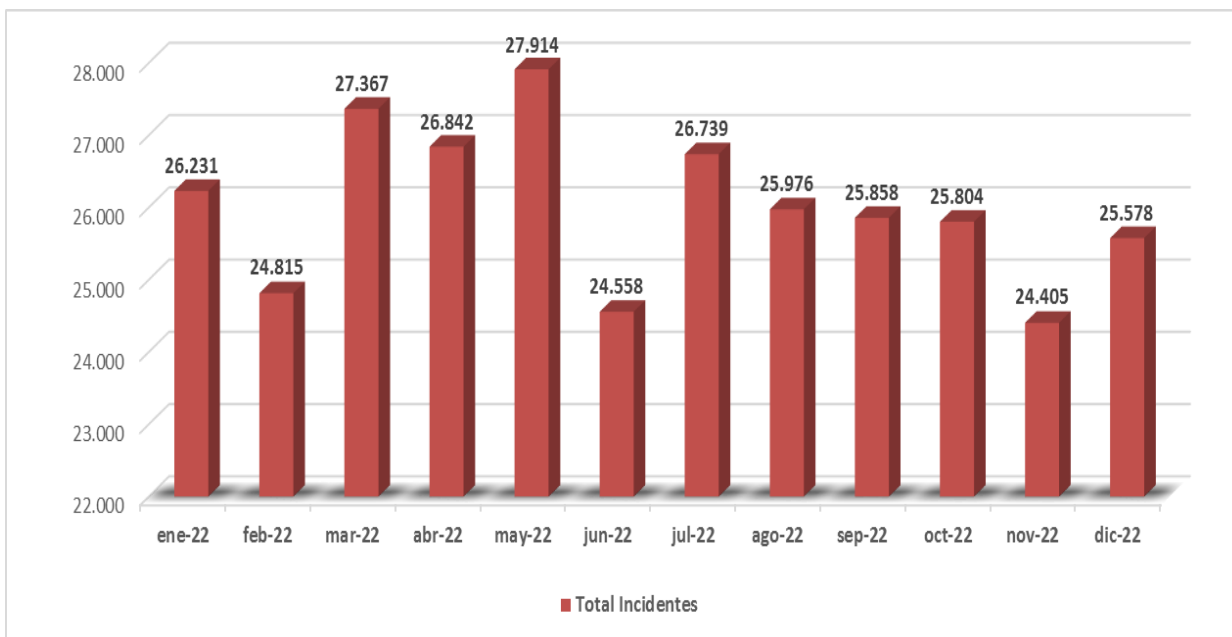
Gráfico 1 Total de Llamadas Recibidas



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- **Total de emergencias coordinadas** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2022 se ha coordinado la atención de **312.087 emergencias a nivel Zonal**. El mayor volumen de emergencias se registró en mayo (27.914).

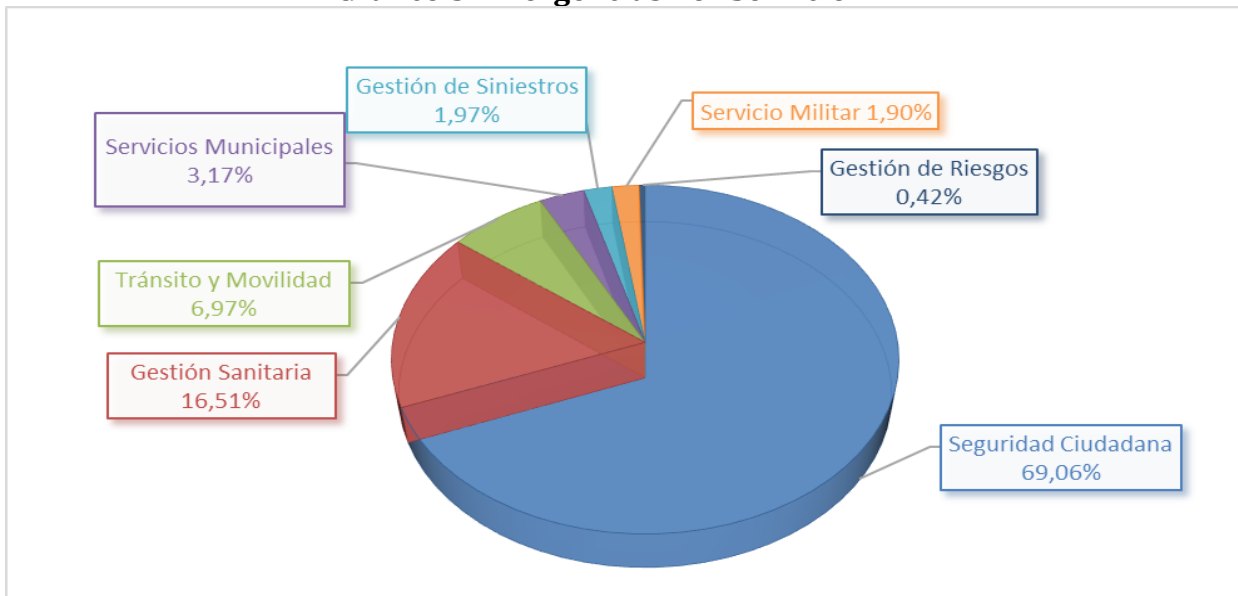
Gráfico 2 Total de Emergencias Coordinadas



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- Las emergencias por servicio indican que el **69,06% son de Seguridad Ciudadana**, **16,51% son de Gestión Sanitaria**, 6,97% son de Tránsito y Movilidad, 3,17% son de Servicios Municipales, 1,97% son de Gestión de Sinistros, 1,90% son de Servicio Militar y 0,42% son de Gestión de Riesgos.

Gráfico 3 Emergencias Por Servicio



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

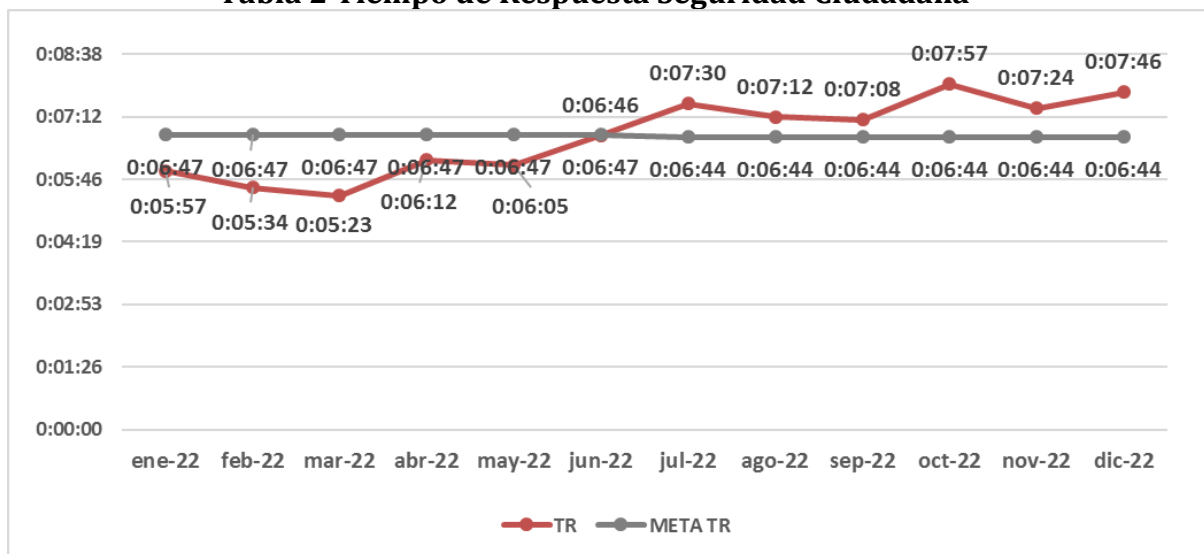
- **Tiempo de Respuesta**

Seguridad Ciudadana

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

Los Tiempos de Respuesta de Seguridad Ciudadana durante el año 2022, se mantuvo bajo la meta establecida los meses de enero a mayo, mientras que el segundo semestre incrementaron los tiempos por lo cual se requiere mayor atención al comportamiento de este Tiempo.

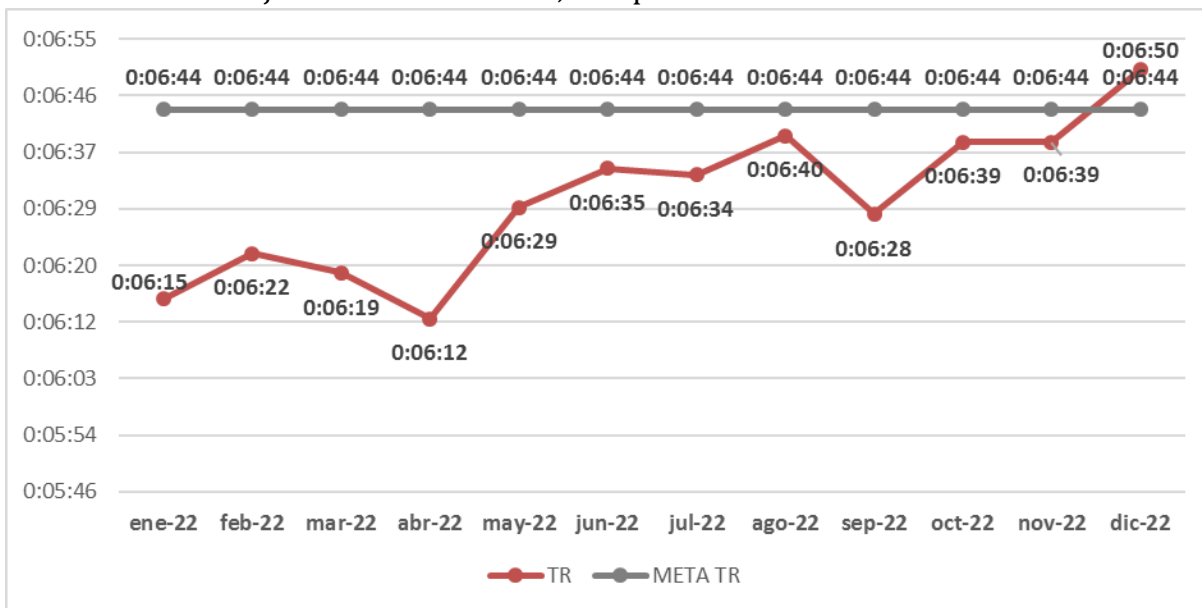
Tabla 2 Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- Tiempos de Respuesta Seguridad Ciudadana Centro Local Esmeraldas

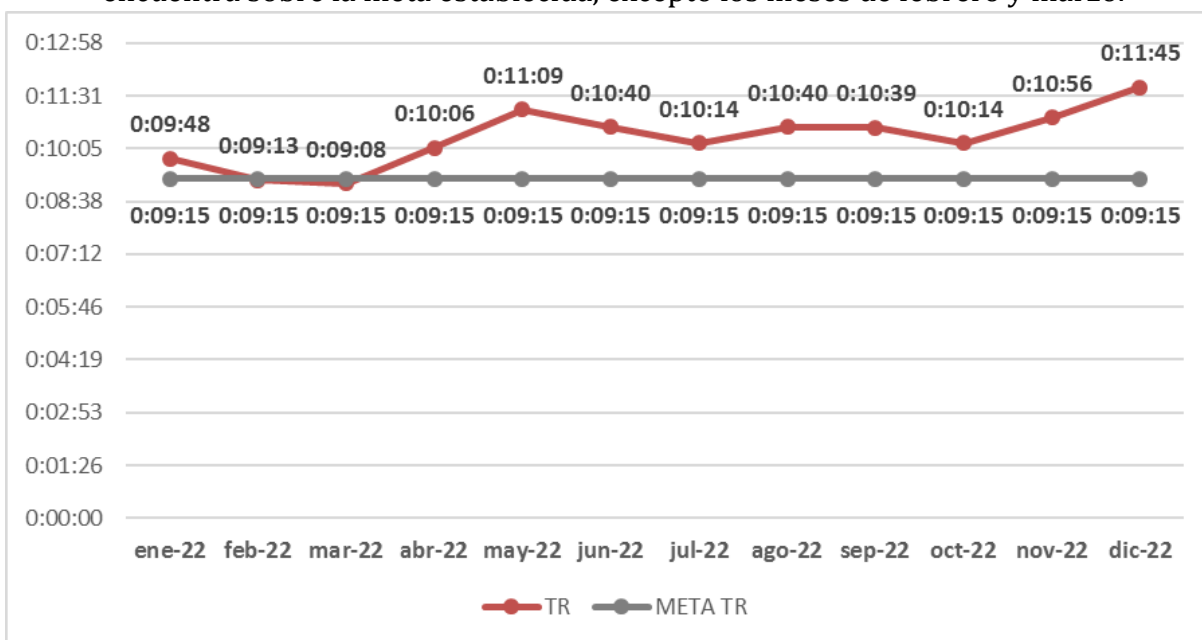
Los Tiempos de Respuesta de Seguridad Ciudadana durante el año 2022, se mantuvo bajo la meta establecida, excepto el mes de Diciembre.



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- Tiempos de Respuesta Seguridad Ciudadana Centro Local Nueva Loja

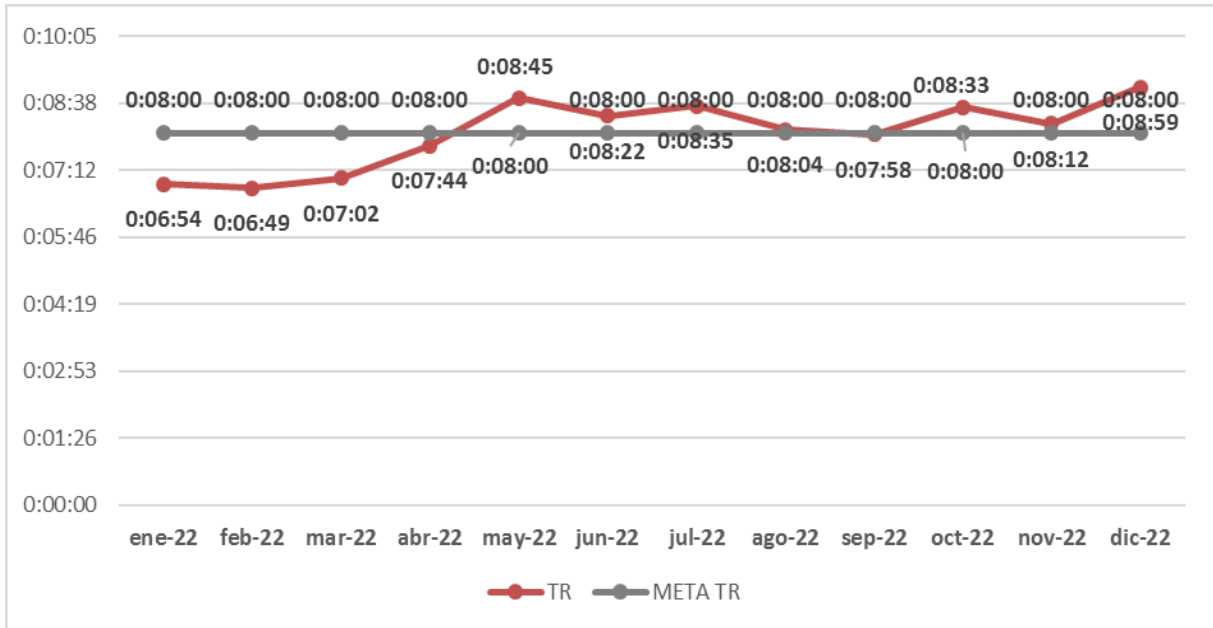
Los Tiempos de Respuesta de Seguridad Ciudadana durante el año 2022, se encuentra sobre la meta establecida, excepto los meses de febrero y marzo.



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- Tiempos de Respuesta Seguridad Ciudadana Centro Local Tulcán

Los Tiempos de Respuesta de Seguridad Ciudadana durante el año 2022, se encontraron bajo la meta establecida durante los meses de enero a abril, y septiembre.

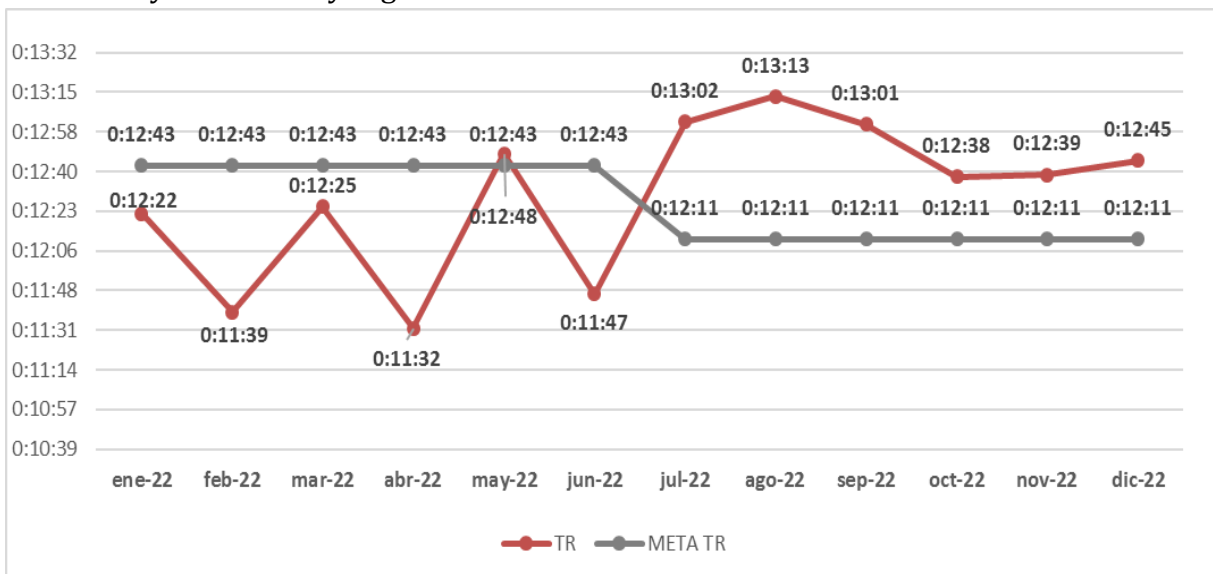


Fuente: Dirección Zonal de Estadística

Gestión Sanitaria

- Tiempos de Respuesta Gestión Sanitaria Centro Zonal Ibarra

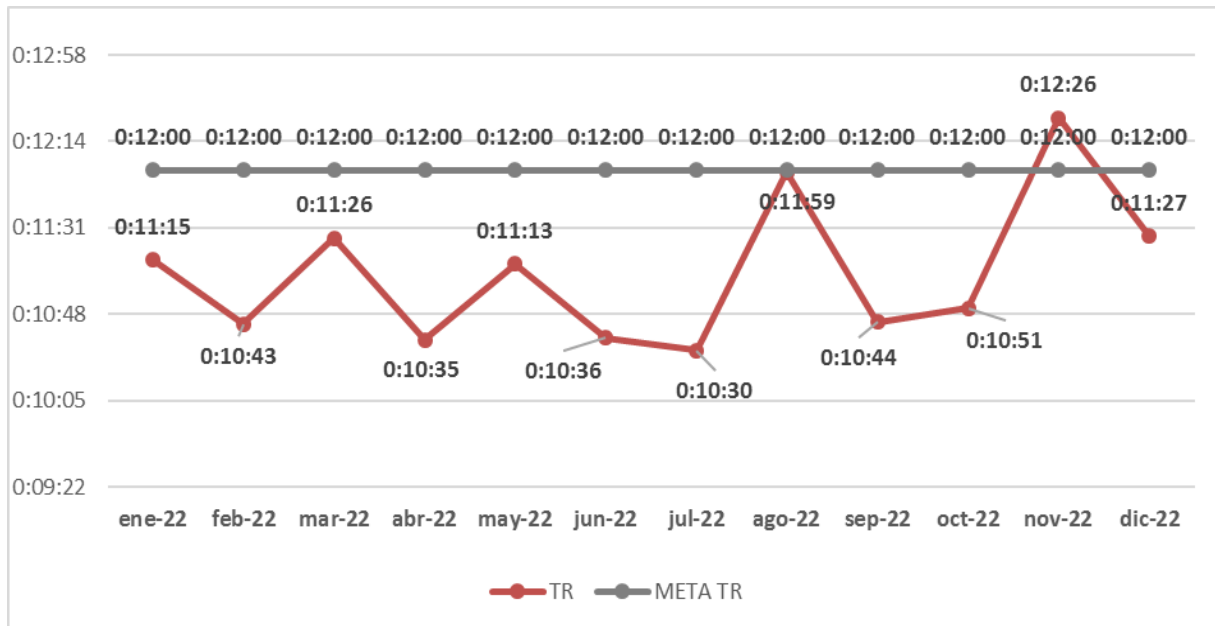
Los Tiempos de Respuesta de Gestión Sanitaria durante el segundo semestre del año 2022, se encontraron sobre la meta establecida por lo cual se requiere mayor atención y seguimiento.



Fuente: Dirección de Estadística

- Tiempos de Respuesta Gestión Sanitaria Centro Local Esmeraldas

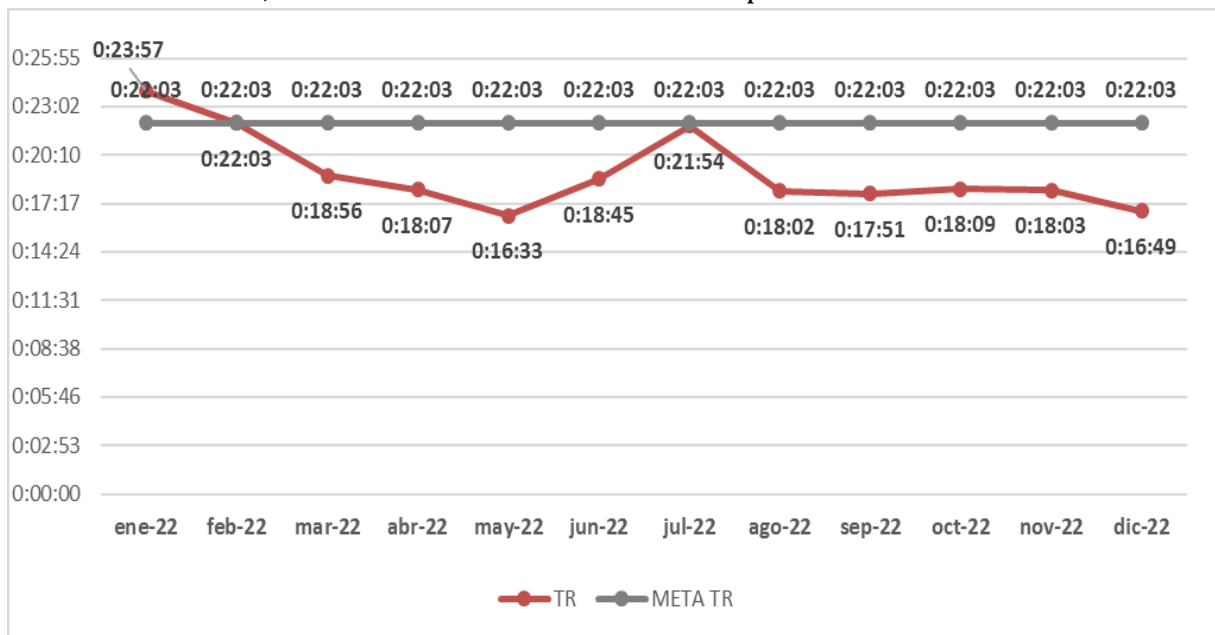
Los Tiempos de Respuesta de Gestión Sanitaria se han mantenido bajo la meta establecida, únicamente en el mes de Noviembre sobrepaso la meta determinada.



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- Tiempos de Respuesta Gestión Sanitaria Centro Local Nueva Loja

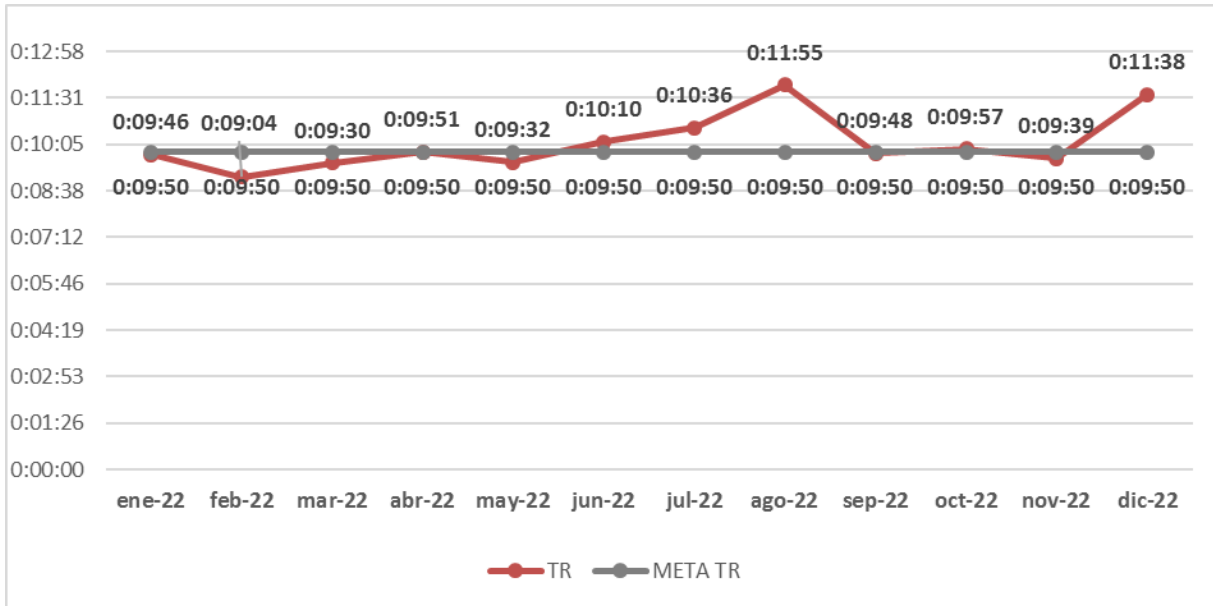
Los Tiempos de Respuesta de Gestión Sanitaria se han mantenido bajo la meta establecida, únicamente el mes de Enero sobrepaso la meta determinada.



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- Tiempos de Respuesta Gestión Sanitaria Centro Local Tulcán

Los Tiempos de Respuesta de Gestión Sanitaria sobrepaso la meta establecida durante los meses de abril, junio, julio, agosto, octubre y diciembre.



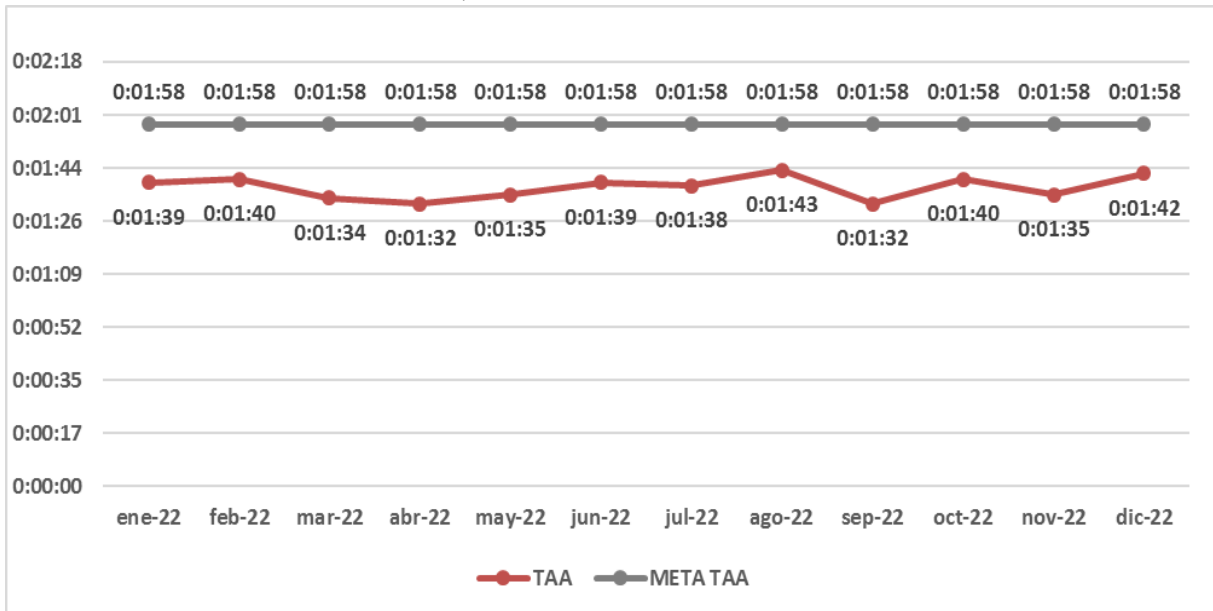
Fuente: Dirección de Estadística

- **Tiempo de Atención de la Alerta**

Violencia Intrafamiliar

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

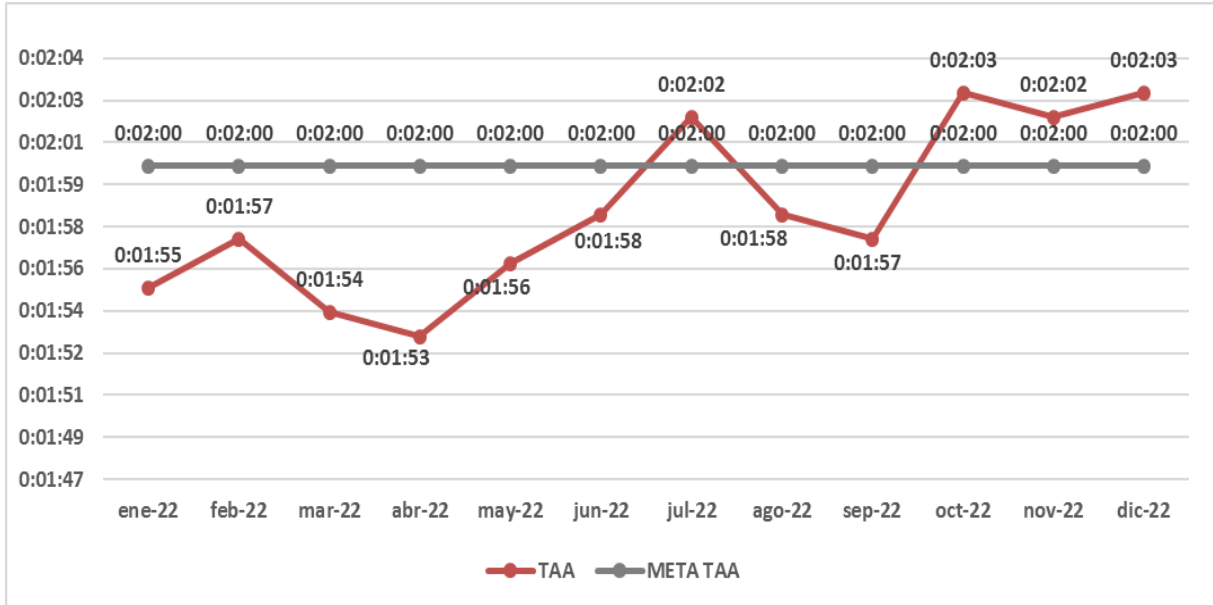
Los Tiempos de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar durante el año 2022 se han mantenido bajo la meta establecida.



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

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

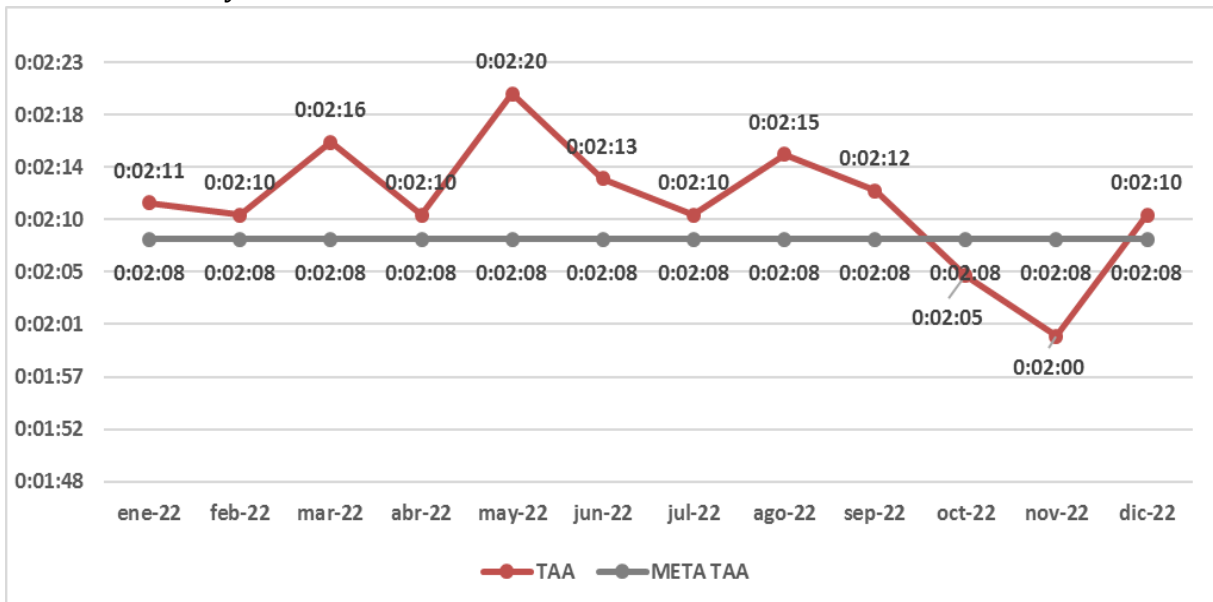
Los Tiempos de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar durante el año 2022 sobrepasaron la meta establecida los meses de julio, octubre noviembre y diciembre.



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

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

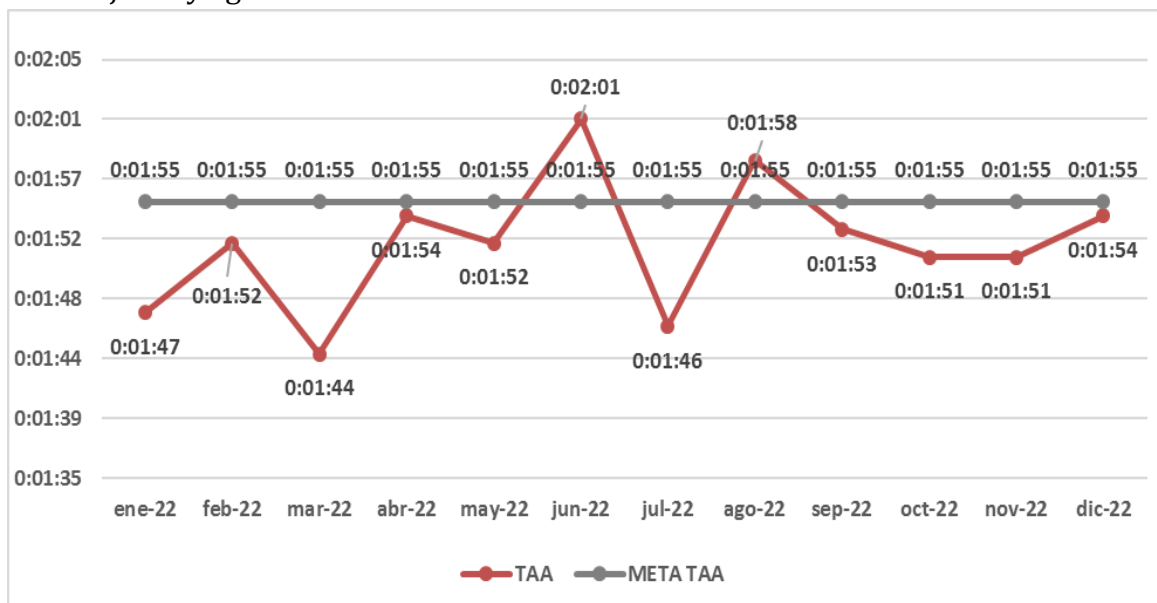
Los Tiempos de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar durante el año 2022, se encontraron sobre la meta establecida a excepción del mes de Octubre y Noviembre.



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

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

Los Tiempos de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar durante el año 2022, se mantuvo bajo la meta establecida, a excepción de los meses de junio y agosto.



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

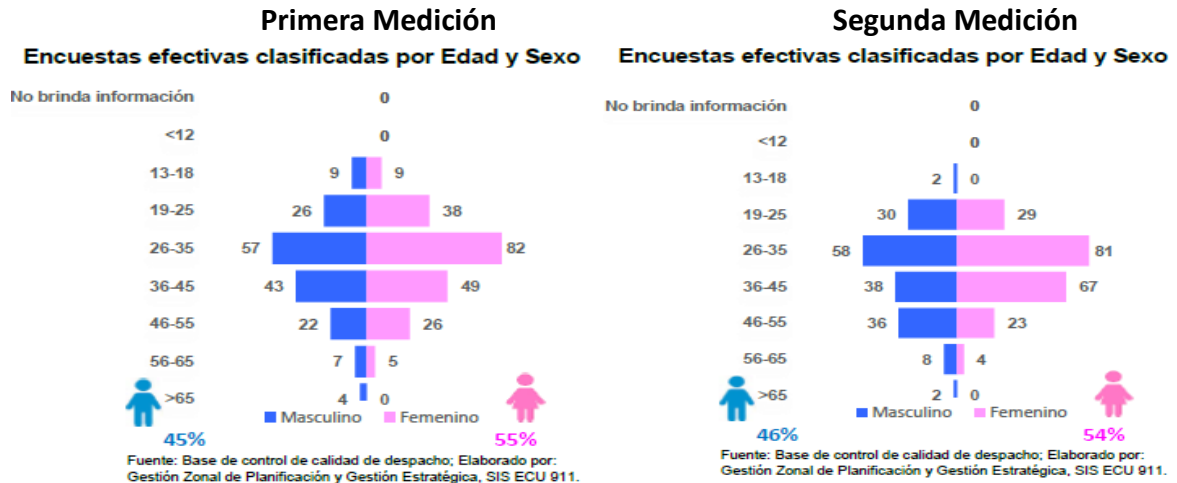
b. CONTROL DE CALIDAD

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 2022:

- **5.539 controles de calidad en el Centro Zonal Ibarra y 20.862 como Zona 1**, realizados por el personal de calidad de los centros, al área de llamadas a nivel nacional. 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 (**Estos controles reflejan resultados cuantitativos y cualitativos**).
- **755 encuestas de Satisfacción Ciudadana en el Centro Zonal Ibarra y 2965 como Zona 1**. Se tomó una muestra de **8269** y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación del **83.34%** con respecto a la efectividad del servicio que brinda.

Gráfico 4 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana



Fuente: Informe Zonal de Satisfacción Ciudadana
Elaborado por: Dirección Zonal de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

Centro	Nivel de Satisfacción
Ibarra	83.70%
Tulcán	83.80%
Nueva Loja	82.05%
Esmeraldas	83.80%
TOTAL	83.34%

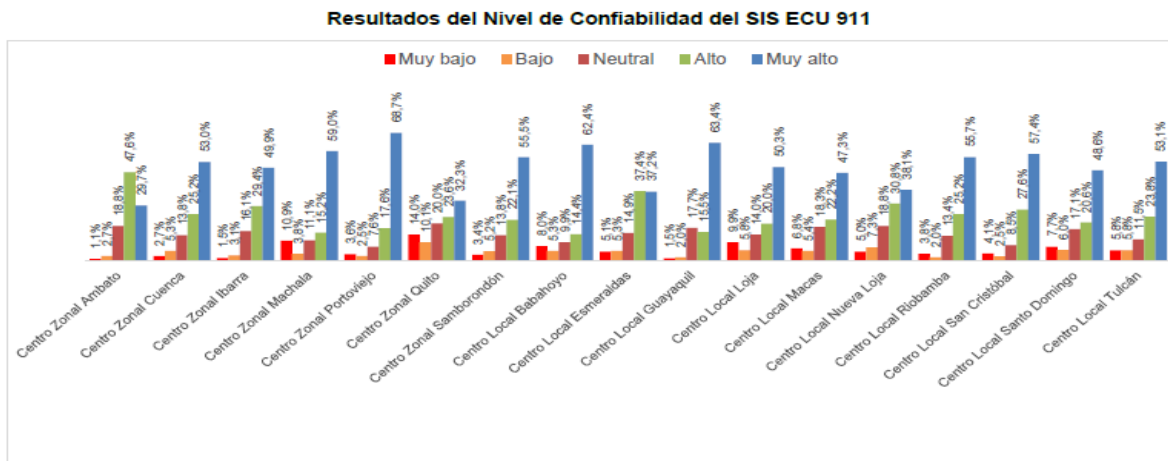
Fuente: Informe Zonal de Satisfacción Ciudadana
Elaborado por: Dirección Zonal de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

Además, en este período, la Coordinación Zonal 1 evaluó en **77.14%** el nivel de confianza de la ciudadanía en el SIS ECU 911.

Centro	Nivel de Confianza
Ibarra	77.45%
Tulcán	76.15%
Nueva Loja	73.40%
Esmeraldas	81.55%
TOTAL	77.14%

Fuente: Informe Zonal de Satisfacción Ciudadana
Elaborado por: Dirección Zonal de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

Gráfico 5 Nivel de Confianza de la Ciudadanía



- **Gestión ante el mal uso del servicio de emergencias.** En el período de enero-diciembre año 2022, 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	2.917	46	14
Tulcán	888	28	3
Nueva Loja	1.253	10	0
Esmeraldas	4.394	25	8
TOTAL	9.452	109	25

Fuente: Sistema de Líneas Indebidas

Elaborado por: Dirección Zonal de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

c. ADIESTRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

- **Adiestramiento**

Tabla 3 Personas adiestradas a nivel Zonal

NRO.	ACTIVIDAD	META PLANIFICADA	META ALCANZADA
1	Personas Adiestradas en el Centro Zonal Ibarra	12	11
2	Personas Adiestradas en el Centro Operativo Local Esmeraldas	37	12
3	Personas Adiestradas en el Centro Operativo Local Nueva Loja	8	5
4	Personas Adiestradas en el Centro Operativo Local Tulcán	15	13
TOTAL		72	41

Fuente: Dirección Zonal Administrativa Financiera y de Administración de Recursos Humanos

Elaborado: Dirección Zonal Administrativa Financiera y de Administración de Recursos Humanos

Tabla 4 Grupos Objetivos Adiestrados

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
2	9	0	0	0	11
25%	75%	0%	0%	0%	100%
10	2	0	0	0	12
83%	17%	0%	0%	0%	100%
0	5	0	0	0	5
0%	100%	0%	0%	0%	100%
10	3	0	0	0	13
76.92%	23.08%	0%	0%	0%	100%

Fuente: Dirección Zonal Administrativa Financiera y de Administración de Recursos Humanos

Elaborado: Dirección Zonal Administrativa Financiera y de Administración de Recursos Humanos

- **Capacitación**

En cumplimiento a la normativa vigente, con fecha 24 de Marzo de 2022, 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 al 31 de Diciembre de 2022, 11 eventos de capacitación gratuitos planificados a 11 servidores a nivel del Centro Zonal Ibarra**, 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.
- **Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período enero al 31 de Diciembre de 2022, 12 eventos de capacitación gratuitos planificados a 12 servidores en el Centro Operativo Local Esmeraldas**, 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.
- **Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período enero al 31 de Diciembre de 2022, 5 eventos de capacitación gratuitos planificados a 5 servidores en el Centro Operativo Local Nueva Loja**, 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.
- **Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período enero al 31 de Diciembre de 2022, 13 eventos de capacitación gratuitos planificados a 13 servidores en el Centro Operativo Local Tulcán**, 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**

Durante el año 2022 no se realizó procesos de certificación de competencias laborales, sin embargo se trabajó en la planificación del 4to PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES EN LOS PERFILES DE VIDEO VIGILANCIA Y SE EJECUTARÁ EN EL AÑO 2023

- **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 Riesgos 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, desarrolló y 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 del SARS CoV-2 COVID 19, con la participación de **218** servidores y trabajadores la tercera dosis contra y **122** servidores y trabajadores la cuarta dosis, además de desarrollo la campaña contra la influenza participaron **101** servidores y trabajadores, se desarrolló el documento Plan de Jornadas Medicas (GTH-FOR-27), para el Centro Operativo Zonal y los Centros Operativos Locales Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán, se gestionó el desarrollo de la campaña de medicina preventiva y exámenes de laboratorio, en los Centros Ibarra, Nueva Loja y Tulcán del centro Local Esmeraldas se realizó el pedido por escrito el IESS, no fue atendido el requerimiento, con la información desprendida del Power BI se elaboró el informe de ejecución de pausas activas trimestrales, finalmente se realiza el Informe o Resumen de Resultados de Jornadas Medicas (GTH_FOR_28).
- **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 **4** 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 de los 4 centros de trabajo, se capacito y adiestro a los brigadistas de Evacuación, Contraincendios y primeros auxilios de la Coordinación Zonal 1.



- **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 conformación y registro de los organismos paritarios COMITÉ y

SUBCOMITES PARITARIO DE Higiene y Seguridad de la Coordinación Zonal 1 ademan el registro en la plataforma del Ministerio del Trabajo.

- **Programa Integral de Prevención de Riesgos psicosociales**, se efectuó la Planificación del Programa Integral de Prevención de Riesgos, Aplicación de Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales a **249** 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 **257** servidores y trabajadores , tratamiento Estadístico de la Información de encuestas, se mantiene la declaración de "Espacio 100% libre de humo de tabaco" emitida por el Ministerio de Salud Pública (MSP).
- **Programa de Inspección Planeadas**, se desarrollaron **42** inspecciones de control de estado de extintores, luces de emergencia, orden y limpieza.
- **Reporte de Índices Reactivos y Proactivos**, Elaboración del Reporte de Índices Reactivos Y Proactivos de la Coordinación Zonal 1, se registró la información en la plataforma del IESS Riesgos del trabajo.

El porcentaje de cumplimiento del PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, de la Coordinación Zonal 1 es de 98%.

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 2022**, para protección del personal por COVID-19, se lo realizó 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 ECU 911 IBARRA, ESMERALDAS, NUEVA LOJA Y TULCÁN 2022, 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 2022 desarrollado el mes de julio con un monto de \$ 235,38.

POLÍTICAS CUMPLIDAS

-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 2022 no se han presentado ningún caso.

Campaña "Rompe el silencio": campaña audiovisual difundida en las cuentas @ecu911ibarra, ecu911Esmralda, ecu911tulcan y @ECU911NuevaLoja conformada por 6 infografías y 4 videos.

N.	Mensaje	Arte /Video
1	Quedarse callada es igual de peligroso que un golpe. Ante cualquier situación agresiva, #RompeElSilencio, comunícate de inmediato al 9-1-1.	

Fuente: Dirección Zonal de Comunicación Social

Elaborado: Dirección Zonal de Comunicación Social

Vinculación "Rompe el silencio": El 25 de noviembre 2022 se desarrolló una visita de vinculación con la comunidad en Ambuquí, parroquia que registró el segundo número en incidentes relacionadas a violencia de género. En esta socialización se dio a conocer el modelo de gestión del ECU 911 y el protocolo de atención para incidentes de violencia de género.



<https://twitter.com/ecu911barra/status/1596161590671609856/photo/2>

Agenda de medios "Rompe el silencio": El Coordinador Zonal 1, Crnl Héctor Paredes y el Evaluador de Llamadas, Sr. Fernando Altamirano, brindaron 10 entrevistas en medios de la provincia de Imbabura en donde expusieron el modelo de gestión del ECU 911 y el protocolo de atención de incidentes relacionados a violencia de género.



<https://twitter.com/ecu911barra/status/1579842656758534145>

Taller "Yo cuido de mi primer amor": El personal de la Coordinación Zonal 1 del ECU 911 participó en la charla "Yo cuido de mi primer amor" por parte de la Msc Paola Echeverría en conmemoración al #25N, Día de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Se abordaron temáticas con relación a los Procesos de prevención y transversalización de enfoque de género, el ciclo de la violencia y las nuevas masculinidades en torno a la campaña.



<https://twitter.com/ecu911barra/status/1596252854439710720/photo/3>

-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 producir 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.

- **CONVENIOS SUCRITOS**

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, **se mantienen vigentes un total de 44 convenios a nivel zonal**, (27) convenios se han firmado con GADs, (5) convenios con instituciones del sector Público, (10) convenios con Universidades y (2) convenios con el sector Privado.

En el año 2022 **se suscribieron (15) nuevos convenios a nivel nacional**, de los cuales (4) convenios se firmaron con los GADs, (5) convenios con instituciones Públicas, (1) convenio con instituciones Privadas y (5) convenios con Universidades, adicional se finalizaron convenios en donde se firmaron las correspondientes actas de finiquito.

- **Contratos** Se elaboraron veinte (20) Contratos, para el Servicio Integrado de Seguridad ECU-911, Coordinación Zonal 1.
- **Denuncias:** en la Coordinación Zonal Ibarra se ha llevado 2 intervenciones de patrocinio legal, mismos que se detallan el numérico de cada centro:

Centro Local Operativo Esmeraldas

PROCESO JUDICIAL	NOMBRE DEL DELITO CONTRAVENCIÓN	NO. DE PROCESO Y ESTADO DEL PROCESO
Denuncia	Falsificación y uso de documento falso	Proceso No. 08282-2023-00393G, Unidad Judicial Penal
Acción de Protección	Acción de Protección	08244-2022-00065 Con fecha 02 de mayo del 2023 se reinstala la Audiencia.

Fuente: Dirección Zonal Jurídica

Elaborado: Dirección Zonal Jurídica

- **COOPERACIÓN NACIONAL**

- Durante el año 2022 se ha realizado un informe por mes de la operatividad de ambulancias a nivel zonal con el objetivo de identificar los puntos críticos y problemas frecuentes para coordinar con las instituciones de Gestión Sanitaria la operatividad máxima de las ambulancias. El seguimiento ha permitido establecer acciones mensuales que permitan coordinar la gran mayoría de emergencias en atención pre-hospitalaria. Sin embargo existe un déficit del recurso ambulancia y los informes realizados se han convertido en un insumo de las máximas autoridades para realizar un proceso de adquisición de nuevas ambulancias en el presente año 2023.

- Durante el año 2022 se realizaron reuniones mensuales con los diferentes Coordinadores de las Instituciones Articuladas al SIS ECU 911 para establecer compromisos que permitan coordinar las diferentes situaciones de emergencias reportadas por la ciudadanía. El seguimiento a los diferentes compromisos permitió que durante el año 2022 las siguientes metas se cumplan por debajo de la meta establecida:
 - Tiempo de atención de la alerta (TAA) para violencia intrafamiliar.
 - Porcentaje de eventos detectados a través de las cámaras de video vigilancia.
 - Porcentaje de requerimiento de información requeridos por la función judicial y fiscalía remitidos a tiempo.
 - Tiempo de atención alerta (TAA).

- **GESTIÓN JURÍDICA**

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

Se elaboraron 19 oficios de respuesta a operadores de justicia.

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

Se elaboraron 13 oficios dirigidos a la ciudadanía.

- **Número de respuestas en físico dirigida a instituciones Publicas**

Se elaboraron 239 oficios dirigidos a instituciones Públicas.

- **ACCIONES TECNOLÓGICAS Y PRINCIPALES PROYECTOS EJECUTADOS**

- **Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica**

Enero-Diciembre 2022:

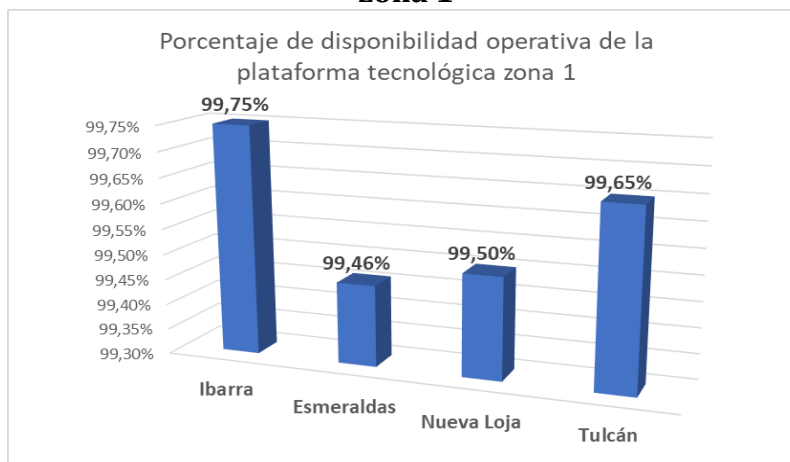
La meta fue establecida en base a las estadísticas reportadas en el periodo 2021, por lo cual para el indicador “Porcentaje de Disponibilidad Operativa de la Plataforma Tecnológica” se cuenta con una meta de enero a diciembre de 98,50%.

ZONA	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	CENTRO	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica enero a diciembre
COORDINACIÓN ZONAL 1	99,59%	Ibarra	99,75%
		Esmeraldas	99,46%
		Nueva Loja	99,50%
		Tulcán	99,65%

Fuente: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

Elaborado: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

Gráfico 6 Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica zona 1



Fuente: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

Elaborado: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

- Porcentaje de puntos de Video Vigilancia Operativos

Enero-Diciembre 2022:

La meta fue establecida en base a las estadísticas reportadas en el periodo 2021, por lo cual para el indicador “porcentaje de puntos de video vigilancia operativos” se cuenta con una meta de enero a diciembre de 96%.

ZONA	Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	CENTRO	Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos Enero a diciembre
COORDINACIÓN ZONAL 1	96,05%	Ibarra	97,79%
		Esmeraldas	94,46%
		Nueva Loja	95,56%
		Tulcán	96,39%

Fuente: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

Elaborado: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

Gráfico 7 Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos zona 1



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

- Incremento de puntos de Video Vigilancia

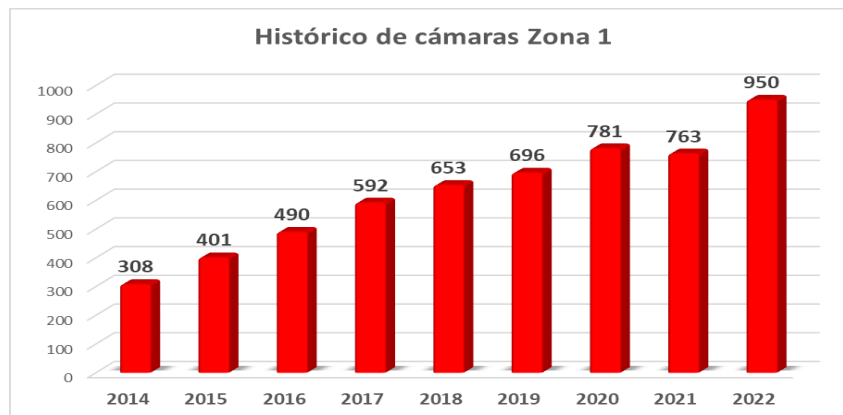
Enero-Diciembre 2022:

En la zona 1 se cuenta con 950 cámaras de video vigilancia instaladas hasta el 31 de diciembre de 2022, se registra a nivel histórico (2014 al 2022) lo siguiente:

CENTRO	TOTAL, CÁMARAS IMPLEMENTADAS
Ibarra	268
Esmeraldas	350
Nueva Loja	195
Tulcán	137
Total, Zona 1	950

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

Gráfico 8 incremento de puntos de video vigilancia zona 1



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

- **Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados**

Enero-Diciembre 2022: Se desarrolló un **proyecto tecnológico** que se obtuvo como beneficio mejorar la operatividad de los evaluadores, además de disponer de espacio de almacenamiento para alojar archivos e información mediante una administración centralizada que permita la retroalimentación diaria en la gestión de atención de emergencias.

Se detalla a continuación:

1. Nombre: *Diseño e implementación de un servidor de archivos centralizado para la sala operativa del centro operativo zonal ECU 911 Ibarra*

Descripción del Proyecto:

Mediante el presente proyecto se diseñó e implementó un servidor de archivos centralizado para la sala operativa del Centro Operativo Zonal ECU911 Ibarra, el mismo que permite almacenar y administrar los archivos de cada grupo y sus integrantes, además de gestionar y obtener la información requerida de manera eficiente en un espacio de almacenamiento destinado a cada área de trabajo, brindando el seguimiento y soporte necesario para la extracción o carga de archivos, aplicando los protocolos de seguridad de la información.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido:

Personal de Operaciones: disponer de espacio de almacenamiento para alojar archivos e información mediante una administración centralizada que permita la retroalimentación diaria en la gestión de atención de emergencias

Personal de la Dirección de Tecnología y Soporte Zonal: administrar, gestionar y facilitar el acceso al espacio de almacenamiento para alojamiento de archivos en sala operativa del Centro Zonal Ecu911 Ibarra.

• **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 abril del 2022 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 2022)

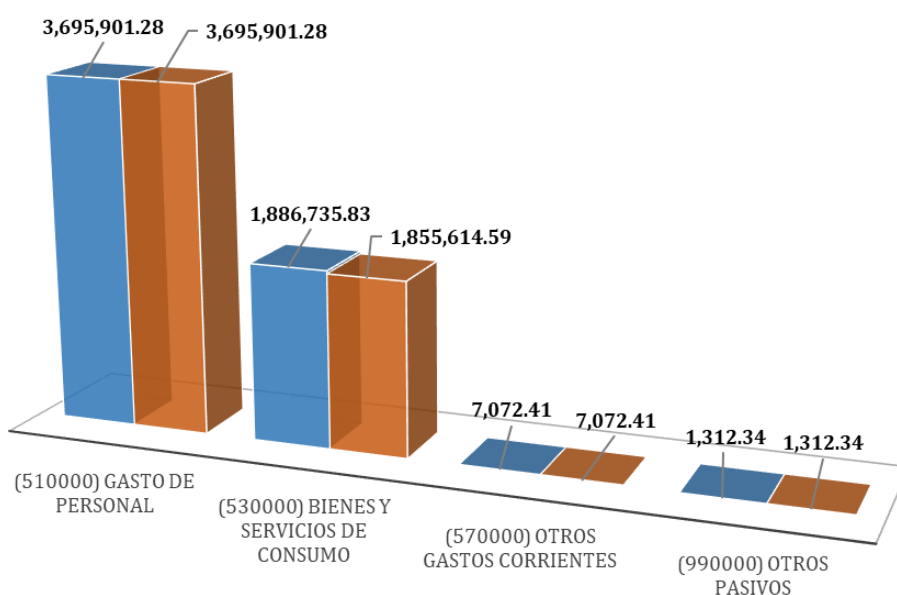
La Coordinación Zonal 1 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en los meses de enero a diciembre se contó con un valor codificado de USD **5,591,021.86** y se ejecutó un valor de USD **5,559,900.62** con un porcentaje de ejecución de **99.44%**.

Tabla 5 Ejecución total ECU 911

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	3,683,726.00	3,695,901.28	3,695,901.28	100.00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	2,112,733.00	1,886,735.83	1,855,614.59	98.35%
(570000) Otros Gastos Corrientes	7,382.00	7,072.41	7,072.41	100.00%
(990000) Otros Pasivos		1,312.34	1,312.34	100.00%
Total	5,803,841.00	5,591,021.86	5,559,900.62	99.44%

Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF



Elaborado por: Dirección Financiera

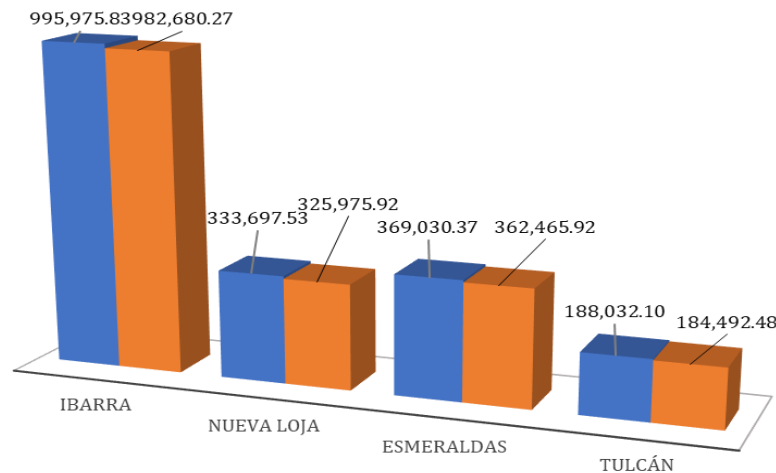
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Tabla 6 Ejecución Centro Operativos Zona 1

(Grupo 530000) Bienes y Servicios de Consumo				
CENTRO	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
IBARRA	1,183,203.00	995,975.83	982,680.27	98.67%
NUEVA LOJA	339,046.00	333,697.53	325,975.92	97.69%
ESMERALDAS	378,446.00	369,030.37	362,465.92	98.22%
TULCÁN	212,038.00	188,032.10	184,492.48	98.12%
Total	2,112,733.00	1,886,735.83	1,855,614.59	98.35%

Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF



Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

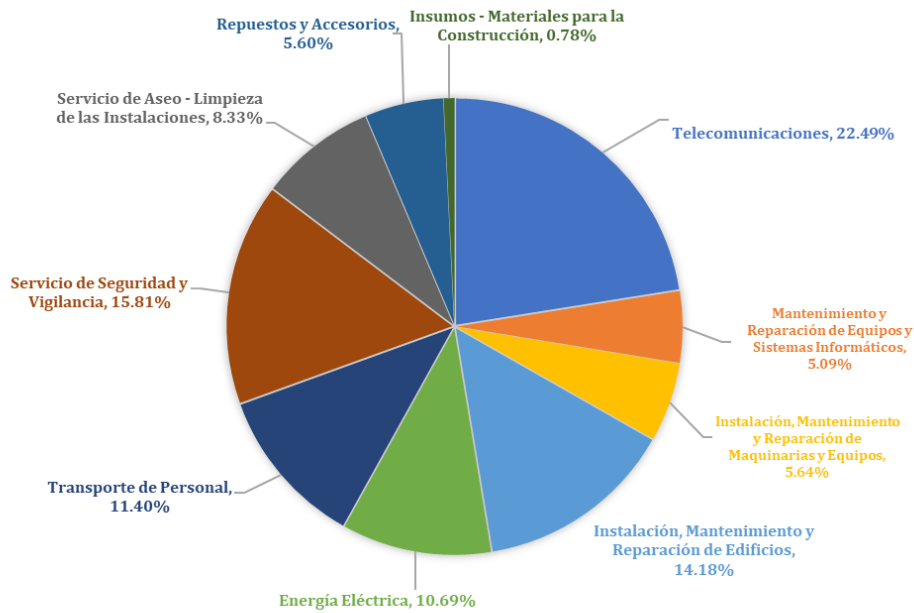
Principales Rubros Ejecutados en Gastos Permanentes (Sin Considerar Gastos de Personal) Coordinación Zonal1

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	398,387.96
Mantenimiento y Reparación de Equipos y Sistemas Informáticos	90,177.56
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Maquinarias y Equipos	99,925.15
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	251,145.22
Energía Eléctrica	189,316.84
Transporte de Personal	202,046.96
Servicio de Seguridad y Vigilancia	280,135.68
Servicio de Aseo - Limpieza de las Instalaciones	147,648.24
Repuestos y Accesorios	99,141.35
Insumos - Materiales para la Construcción	13,785.05
Total	1,771,710.01

Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Gráfico 7 Principales Rubros



Elaborado por: Dirección 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 2022:

Tabla 7 Contratación Pública de Obras y Servicio

Tipo de contratación	Adjudicados		Finalizados		Link al medio de verificación
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	
Ínfima Cuantía	67	106,381.76	67	106,381.76	
Publicación	-	-	-	-	
Licitación	-	-	-	-	
Subasta Inversa Electrónica	9	448,819.75	9	448,819.75	
Procesos de Declaratoria de Emergencia	-	-	-	-	
Concurso Público	-	-	-	-	
Contratación Directa	-	-	-	-	
Menor Cuantía	-	-	-	-	
Lista corta	-	-	-	-	

Producción Nacional	-	-	-	-	
Consultoría	-	-	-	-	
Terminación Unilateral	-	-	-	-	
Régimen Especial	8	600,359.69	8	600,359.69	
Catálogo Electrónico	20	156,286.51	20	156,286.51	
Cotización	-	-	-	-	
Ferias Inclusivas	-	-	-	-	
Otras	-	-	-	-	
Total	104	1,311,847.71	104.00	1,311,847.71	

Elaborado por: Área de Adquisiciones

Fuente: Sistema Oficial de Contratación Pública

COORDINACION ZONAL 1 SIS ECU 911
VALORES ADJUDICADOS POR TIPO DE PROCESO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

TIPO DE PROCESO	IBARRA	TULCAN	ESMERALDAS	NUEVA LOJA	ZONAL	TOTAL
INFIMA CUANTIA	18886.77	20452.46	23205.69	24058.84	19778	106381.76
SUBASTA INVERSA ELECTRONICA	13790	8121.75	53000	-	373908	448819.75
REGIMEN ESPECIAL	135582.60	104829.03	220779.92	139168.14	-	600359.69
CATALOGO ELECTRONICO	36296.09	36224.61	36112.54	42273.12	5380.15	156286.51
TOTAL	204555.46	169627.85	333098.15	205500.1	399066.15	1311847.71

Elaborado por: Área de Adquisiciones

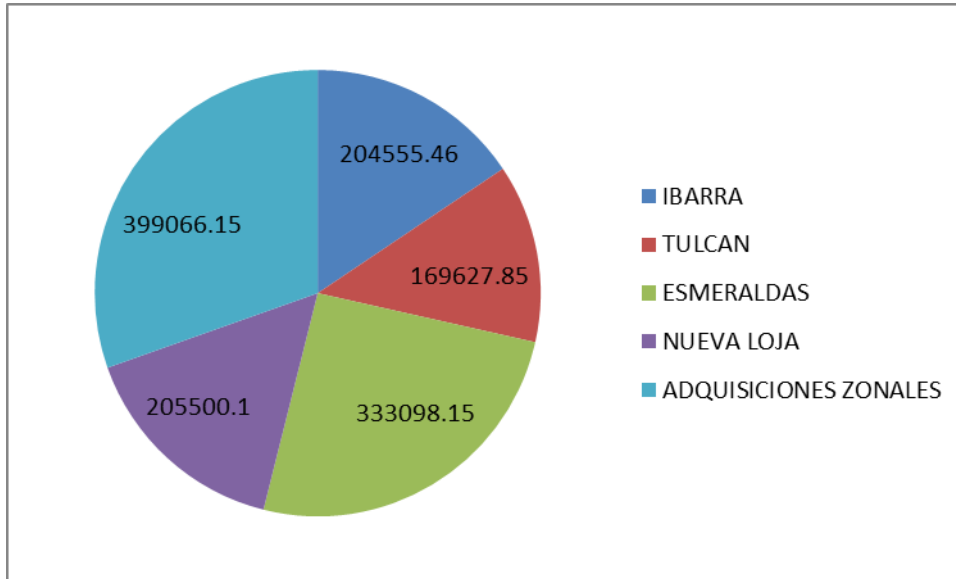
Fuente: Sistema Oficial de Contratación Pública

COORDINACION ZONAL 1 SIS ECU 911
VALORES ADJUDICADOS POR CENTRO OPERATIVO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

CENTRO OPERATIVO ECU 911	VALOR
IBARRA	204555.46
TULCAN	169627.85
ESMERALDAS	333098.15
NUEVA LOJA	205500.1
ADQUISICIONES ZONALES	399066.15
TOTAL	1311847.71

Elaborado por: Área de Adquisiciones

Fuente: Sistema Oficial de Contratación Pública



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.

Tabla 8 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	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**

- **256 Vinculaciones** a nivel zonal (97 en Ibarra, 63 en Esmeraldas, 49 en Nueva Loja y 47 en Tulcán) las cuales se las realizó a empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc, obteniendo como beneficiarios a **13.480 personas** (5.515 en Ibarra, 2.729 en Esmeraldas, 2.624 en Nueva Loja y 2.612 en Tulcán) conforme el siguiente detalle:

REPORTE VINCULACIÓN 2022															
CENTRO		ECU911		IBARRA				MIES		ENERO - DICIEMBRE					
ECUVISITAS AL CENTRO ECU911		CAPACITACIONES PRESENCIALES Y VIRTUALES		FERIAS CIUDADANAS		SEÑALÉTICA ECU911		COLONIAS VACACIONALES		INSTRUCCIÓN EN INFOCENTROS		PRIMER RESPONDIENTE		TOTAL VINCULACIONES	TOTAL PERSONAS
CANTIDAD VISITAS	NÚMERO PERSONAS	CANTIDAD VISITAS	NÚMERO DE PERSONAS	CANTIDAD FERIAS	NÚMERO DE PERSONAS	CANTIDAD VISITAS	NÚMERO DE PERSONAS	COLONIAS DÍAS	NÚMERO DE NIÑOS	CANTIDAD NÚMEROS	NÚMERO DE PERSONAS	CANTIDAD GRUPOS	NÚMERO DE PERSONAS	NÚMERO DE ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN	NÚMERO DE PERSONAS VINCULADAS
31	1300	36	2215	13	1800	15	180	0	0	0	0	2	20	97	5515
28	436	20	1416	2	700	11	122	0	0	0	0	2	55	63	2729
13	372	10	400	18	1760	6	28	0	0	0	0	2	64	49	2624
11	315	11	1065	11	975	13	230	0	0	0	0	1	27	47	2612
83	2423	77	5096	44	5235	45	560	0	0	0	0	7	166	256	13480

Elaborado Por: Dirección Zonal de Comunicación Social

Fuente: Dirección Zonal de Comunicación Social

ECU 911 IBARRA



ECU 911 ESMERALDAS



ECU 911 NUEVA LOJA



ECU 911 TULCÁN



- **676 notas comunicacionales** (201 en Ibarra, 184 en Esmeraldas, 158 Nueva Loja y 133 en Tulcán).

CENTRO	NOTAS INFORMATIVAS	VOCERÍAS
IBARRA	51	150
TULCÁN	40	93
NUEVA LOJA	98	60
ESMERALDAS	51	127
TOTAL	240	430

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

Tema	Nota publicada
ECU 911 IBARRA	
ECU 911 apoya operativamente en 13 traslados aeromédicos	https://www.imbaburaenlinea.com/2022/06/24/ecu-911-ha-apoyado-operativamente-en-13-traslados-aeromedicos/ https://www.ecu911.gob.ec/14325-2/ https://hoyenimbabura.com/2022/06/23/acciones-que-cumplen-con-los-parametros-tecnicos-y-logisticos-para-atencion-medica-continua/ https://www.elnorte.ec/ecu-911-ha-apoyado-operativamente-en-13-traslados-aeromedicos/ https://www.elnorte.ec/una-nina-fue-trasladada-de-urgencia-por-helicoptero-hasta-quito/
ECU 911 lanza campaña '¡Rompe el silencio!'; en 2022 se contabilizan 84.958 alertas de violencia intrafamiliar.	https://www.lahora.com.ec/imbabura-carchi/ibarra-mayor-violencia-genero-imbabura/ https://elnorte.ec/ibarra-desesperante-voz-de-una-chica-que-pidio-una-pizza-al-911/ https://www.elcomercio.com/actualidad/seguridad/mujer-ibarra-simula-pedir-pizza-ecu-para-evitar-agresion.html
ECU 911 ESMERALDAS	
Se inaugura centro de monitoreo y vigilancia como parte de un trabajo técnico e integrado con el Centro Local ECU 911 Esmeraldas	https://www.facebook.com/noticiasalinstant https://www.facebook.com/noticiasalinstantesmeraldas/posts/3166219847034299
En 2022, en esmeraldas se han reportado 144 emergencias de gestión de siniestros; cámaras del ecu 911 captan incendios	https://www.facebook.com/etiquetanegra18/posts/2782756372028229
ECU 911 NUEVA LOJA	
ECU 911 Nueva Loja coordinó recursos ante siniestro de tránsito en Nueva Loja.	https://n9.cl/h4arf
ECU 911 participó en conversatorio de la OEA sobre reducción del mal uso de números de emergencia	https://n9.cl/2jjym
ECU 911 TULCÁN	

<p>Se sube imágenes de videovigilancia cuando sucede siniestros de tránsito cerca de una de las cámaras y se informa la coordinación del ECU 911 con las entidades articuladas.</p>	<p>https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid036SoXVTaBr t9WkBFQCEmZn8d1myPkfGy5866L1fPVncp2q2nMpYxZig25kZra ZtCdI&id=100063982545679&mibextid=Nif5oz</p>
<p>Se difunde los simulacros que se realiza para medir la respuesta del personal ECU e Instituciones Articuladas</p>	<p>https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0ypVZSFvLXH 1AAJthLJnCjQLmDZ1eoWvbCLNea94Lo8wdkDSPdQJF1QL2RgwhL MVDI&id=100063982545679&mibextid=Nif5oz</p>

Elaborado Por: Dirección Zonal de Comunicación Social

Fuente: Dirección Zonal de Comunicación Social

- **48 campañas comunicacionales** (12 en Ibarra, 12 en Esmeraldas, 12 en Nueva Loja y 12 en Tulcán) y 12.160 publicaciones en redes sociales y twitter (3.269 en Ibarra, 3.267 en Esmeraldas, 2.772 en Nueva Loja y 2.852 en Tulcán). Las más relevantes se detallan a continuación:

Aniversarios cantonales y fechas relevantes: EL ECU 911 mantiene dentro de su política, reconocer a través de publicaciones en redes sociales y activaciones de vinculación con la comunidad las fechas festivas relacionadas a actividades propias de cada provincia



3.6 Compromisos asumidos con la comunidad

Tabla 9 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

Tabla 10 Detalle de Cumplimiento de Recomendaciones o Pronunciamientos

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 1ro de enero a 31 de diciembre 2022 se ha coordinado la atención de 312.087 emergencias a nivel Zonal. El mayor volumen de emergencias se registró en mayo (27.914).
- De las 312.087 emergencias atendidas por las instituciones articuladas se pudo obtener un tiempo de respuesta en:
 - o El servicio de Seguridad Ciudadana con un tiempo de 00:06:55 minutos (415 segundos).
 - o El servicio de Gestión Sanitaria con un tiempo de 00:11:58 minutos (718 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 00:07:18 minutos (438 segundos).

- Se realizaron un total de **256** actividades de vinculación a nivel zonal obteniendo como beneficiarios a **13.480** personas.
- La Coordinación Zonal 1 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 durante el año 2022; alcanzó un nivel de **83.34%** 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.
- A nivel zonal se alcanzó un porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica de 99,59 %
- El porcentaje de puntos de video vigilancia operativos entre enero-diciembre de 2022 fue del 96,05 %, a nivel zonal se cuenta con 950 puntos de video vigilancia instalados
- Se desarrolló un proyecto para contar con un servidor de archivos centralizado, que permite almacenar y administrar los archivos de cada grupo y sus integrantes, además de gestionar y obtener la información requerida de manera eficiente en un espacio de almacenamiento destinado a cada área de trabajo.

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

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