



COORDINACIÓN ZONAL 5 y 8

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

## INDICE

1.	ANTECEDENTES .....	5
2.	DATOS GENERALES .....	6
2.1.	Conformación del Equipo de Trabajo .....	6
2.2.	Datos generales.....	6
2.3.	Cobertura institucional .....	7
2.4.	Participación Ciudadana .....	8
2.5.	Mecanismos de Control Social .....	8
3.	PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	9
3.1	Planes Operativos Anuales.....	9
a.	Ejecución Presupuestaria.....	48
b.	Contratación Pública de Obras y Servicios .....	50
c.	Adquisición y enajenación de bienes .....	51
d.	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	51
e.	Compromisos asumidos con la comunidad .....	55
f.	Cumplimiento de recomendaciones o pronunciamientos emanados por las entidades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado.....	55
126	CONCLUSIONES .....	55
127	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD.....	56

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores.....	9
Tabla 2 Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana.....	12
Tabla 3 Tiempo de Respuesta Gestión Sanitaria.....	13
Tabla 4 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar .....	13
Tabla 5 Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana.....	15
Tabla 6 Tiempo de Respuesta Gestión Sanitaria.....	16
Tabla 7 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar .....	16
Tabla 8 Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana.....	18
Tabla 9 Tiempo de Respuesta Gestión Sanitaria.....	19
Tabla 10 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar .....	19
Tabla 11 Personas adiestradas a nivel de la Coordinación Zonal 5 y 8.....	26
Tabla 12 Grupos Objetivos Adiestrados en Coordinación Zonal 5 y 8 .....	26
Tabla 13 Ejecución Coordinación Zonal 5 y 8 .....	48
Tabla 14 Contratación Pública de Obras y Servicio .....	50
Tabla 15 Participación en Medios de Comunicación .....	51
Tabla 16 Compromisos asumidos con la comunidad .....	55
Tabla 17 Detalle de Cumplimiento de Recomendaciones o Pronunciamientos .....	55

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Total de llamadas Recibidas.....	11
Gráfico 2 Total de Emergencias Coordinadas .....	11
Gráfico 3 Emergencias por Servicio .....	12
Gráfico 4 Total de llamadas Recibidas.....	14
Gráfico 5 Total de Emergencias Coordinadas .....	14
Gráfico 6 Emergencias Por Servicio .....	15
Gráfico 7 Total de llamadas Recibidas.....	17
Gráfico 8 Total de Emergencias Coordinadas .....	17
Gráfico 9 Emergencias Por Servicio .....	18

Gráfico 10 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.....	21
Gráfico 11 Nivel de Confianza de la Ciudadanía.....	22
Gráfico 12 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.....	23
Gráfico 13 Nivel de Confianza de la Ciudadanía .....	23
Gráfico 14 Incremento de Puntos de Video Vigilancia .....	45
Gráfico 15 Incremento de Puntos de Video Vigilancia .....	46
Gráfico 16 Principales Rubros.....	49

## 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 – Centro Zonal Samborondón, 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 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 2022 del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 Centro Zonal Samborondón.

## 2. DATOS GENERALES

### 2.1. Conformación del Equipo de Trabajo

Mediante Memorando Nro. SIS-CZ5-8-2023-0132-M, de fecha 17 de marzo 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
Coordinación Zonal 5 y 8	Ing. Ervin Vicente Lisca Pérez

### 2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Coordinación Zonal 5 y 8 Servicio Integrado de Seguridad ECU911
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:	Ing. Ervin Vicente Lisca Pérez
Cargo del o la representante legal de la institución:	Coordinador Zonal 5 y 8 del SIS ECU 911
Fecha de designación:	03 de octubre de 2022
Correo electrónico:	ervin.lisca@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	043709443

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:</b>	
Nombre del o la responsable:	Mgs. Mayra López Medranda
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal
Fecha de designación:	17 de marzo de 2023
Correo electrónico:	mayra.lopez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	043709489

<b>RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:</b>	
Nombre del o la responsable:	Mgs. Mayra López Medranda
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal
Fecha de designación:	17 de marzo de 2023
Correo electrónico:	mayra.lopez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	043709489

### 2.3. Cobertura institucional

<b>COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:</b>	
<b>COBERTURA</b>	<b>N.- DE UNIDADES</b>
Zonal	2
Regional	3
Provincial	5

<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		Guayas	4.267.893	Hombres: 2'115.400 Mujeres: 2'152.493	Mestizo, Indígena, Blanco, Afroamericano, Montubio, otros.
Provincial		Santa Elena	384.102	Hombres: 195.386 Mujeres: 188.716	Mestizo, Indígena, Blanco, Afroamericano, Montubio, otros.
Regional		Galápagos	31.600	Hombres: 456.945 Mujeres: 442.687	Mestizo, Indígena, Blanco, Afroamericano, Montubio, otros.

Provincial		Bolívar	206.771	Hombres: 100.960 Mujeres: 105.811	Mestizo, Indígena, Blanco, Afroamericano, Montubio, otros.
Provincial		Los Ríos	899.632	Hombres: 16248 Mujeres: 15352	Mestizo, Indígena, Blanco, Afroamericano, Montubio, otros.

## 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	Vinculación	<a href="https://www.ecu911.gob.ec/">https://www.ecu911.gob.ec/</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 Operativos:**

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.

- **Indicadores Operativos:**

**Tabla 1 Indicadores**

Indicador	Frecuencia	Meta Diciembre 2022	Resultado Diciembre 2022
Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Funciona Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo (Samborondón)	Trimestral	98.50%	100%
Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Funciona Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo (San Cristóbal)	Trimestral	98.50%	100%
Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras	Trimestral	21.00%	26,79%

<b>de video vigilancia (Samborondón)</b>			
<b>Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia (San Cristóbal)</b>	Trimestral	6.50%	19.87%
<b>Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar - Samborondón</b>	Mensual	116 segundos	104 segundos
<b>Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) - Samborondón</b>	Mensual	115 segundos	107 segundos
<b>Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar - Guayaquil</b>	Trimestral	123 segundos	96 segundos
<b>Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) - Guayaquil</b>	Mensual	120 segundos	102 segundos
<b>Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar - San Cristóbal</b>	Trimestral	145 segundos	145 segundos
<b>Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) - San Cristóbal</b>	Trimestral	130 segundos	125 segundos
<b>Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica (Babahoyo)</b>	Mensual	98.5%	98.07%
<b>Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos</b>	Mensual	80.59%	80%
<b>Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia</b>	Trimestral	3,61%	7.97%
<b>Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar</b>	Trimestral	128	128
<b>Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)</b>	Trimestral	123	126
<b>Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo</b>	Trimestral	0.985%	100%

Fuente: Dirección de Operaciones Zonal 5-8

- **Resultados Relevantes:**

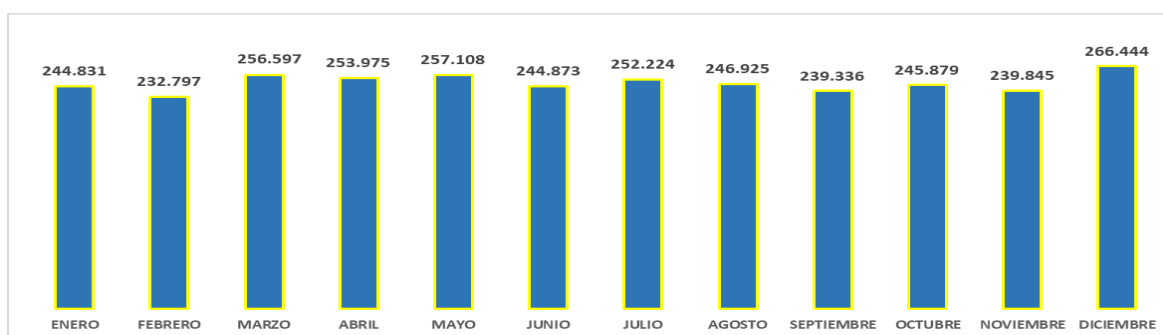
**Centro Zonal ECU 911 Samborondón**

• **ACCIONES OPERATIVAS**

- **Total de llamadas recibidas (por tipo de alerta mensual):** del 1 de enero a 31 de diciembre 2022 fue de **2'980.834 alertas recibidas** de las cuales el **56%** corresponde a alertas de buen uso, mientras que el **44%** corresponden a mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue **\$2.56**.

**El mayor volumen de alertas se registró en Diciembre: 266.444.**

**Gráfico 1 Total de llamadas Recibidas**

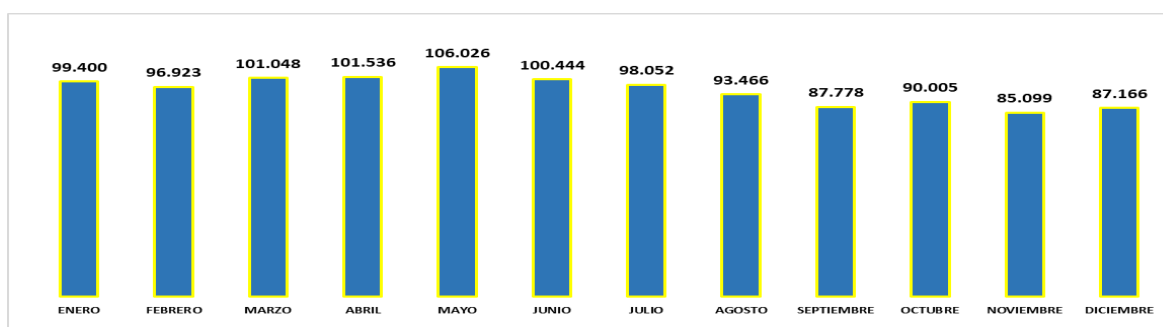


Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- **Total de emergencias coordinadas:** del 1 de enero a 31 de diciembre 2022 se ha coordinado la atención de **1'146.943 emergencias a nivel zonal**.

**El mayor volumen de emergencias se registró en mayo 106.026.**

**Gráfico 2 Total de Emergencias Coordinadas**

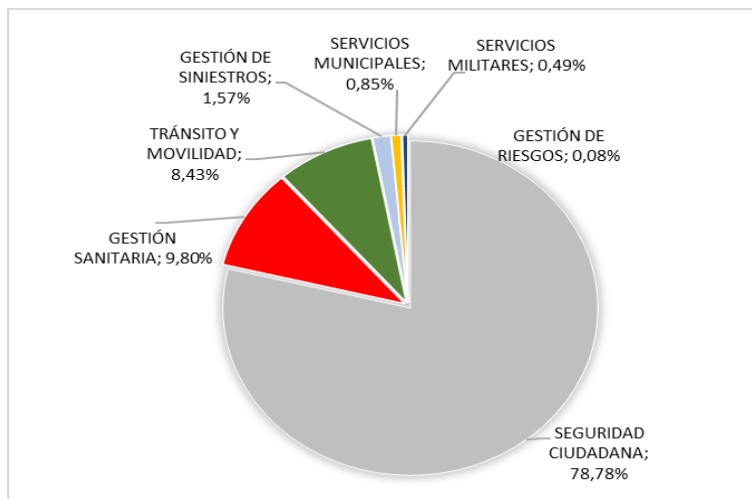


Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- Las Emergencias por Servicio indican que: el **78,80%** son de **Seguridad Ciudadana**, **9,80%** son de **Gestión Sanitaria**, **8,43%** son de **Tránsito y Movilidad**, **1,57%** son de **Gestión de Siniestros**, **0,85%** son de **Servicios**

Municipales, 0,49% son de Servicio Militar y 0,08% son de Gestión de Riesgos.

**Gráfico 3 Emergencias por Servicio**



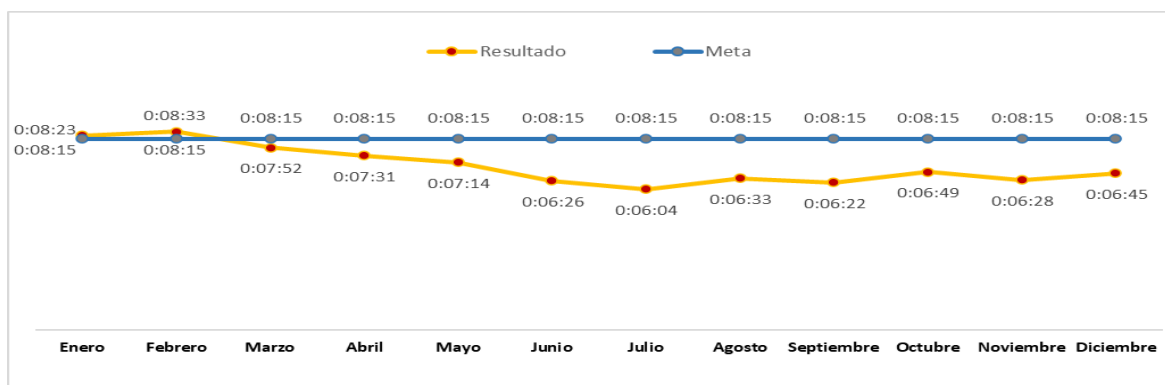
Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- **Tiempo de Respuesta Centro Zonal Samborondón**

**Seguridad Ciudadana**

Para diciembre del 2022, dentro del **Servicio de Seguridad Ciudadana**, se establece una “Meta Zonal” en el Tiempo de Respuesta de **08:15** (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2022, se obtuvo un tiempo de respuesta de **06:45** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

**Tabla 2 Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana**



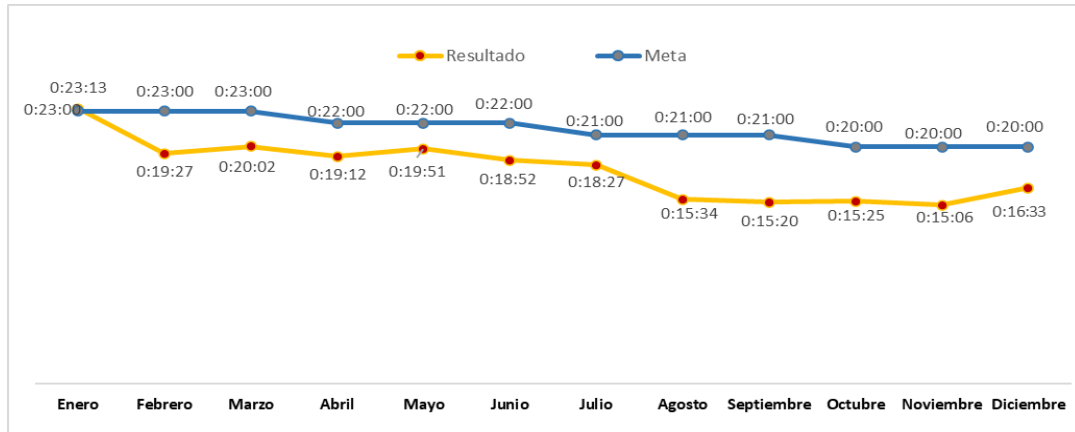
Fuente: Dirección Zonal de Estadística

**Gestión Sanitaria**

Para diciembre del 2022, dentro del **Servicio de Gestión Sanitaria**, se establece una “Meta Zonal” en el Tiempo de Respuesta de **20:00** (información presentada en

minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2022, se **obtuvo un tiempo de respuesta de 16:33** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

**Tabla 3 Tiempo de Respuesta Gestión Sanitaria**



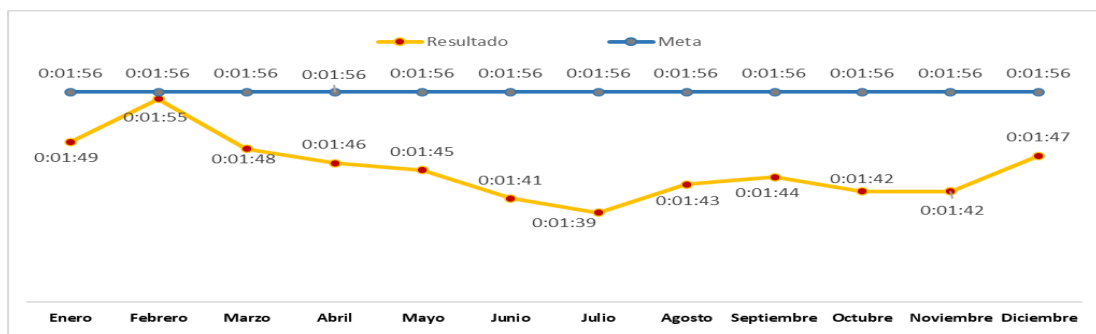
Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- **Tiempo de Atención de la Alerta**

**Violencia Intrafamiliar**

Para el año 2022 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 **01:56** (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa en este Centro Zonal se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar a diciembre de 2022 de 01:47** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

**Tabla 4 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar**



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

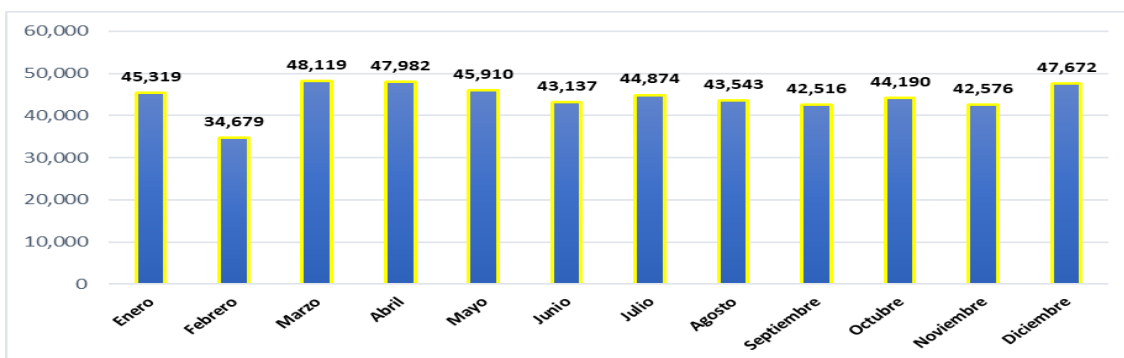
**Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo**

- **ACCIONES OPERATIVAS**

- **Total de llamadas recibidas (por tipo de alerta mensual)** del 1 de enero a 31 de diciembre 2022 fue de **530.517 alertas recibidas** de las cuales el **53.17%** corresponde a alertas de buen uso mientras que el **46.83%** corresponde a aquellas de mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue **\$2.56**.

**El mayor volumen de alertas se registró en marzo 48.119.**

**Gráfico 4 Total de llamadas Recibidas**

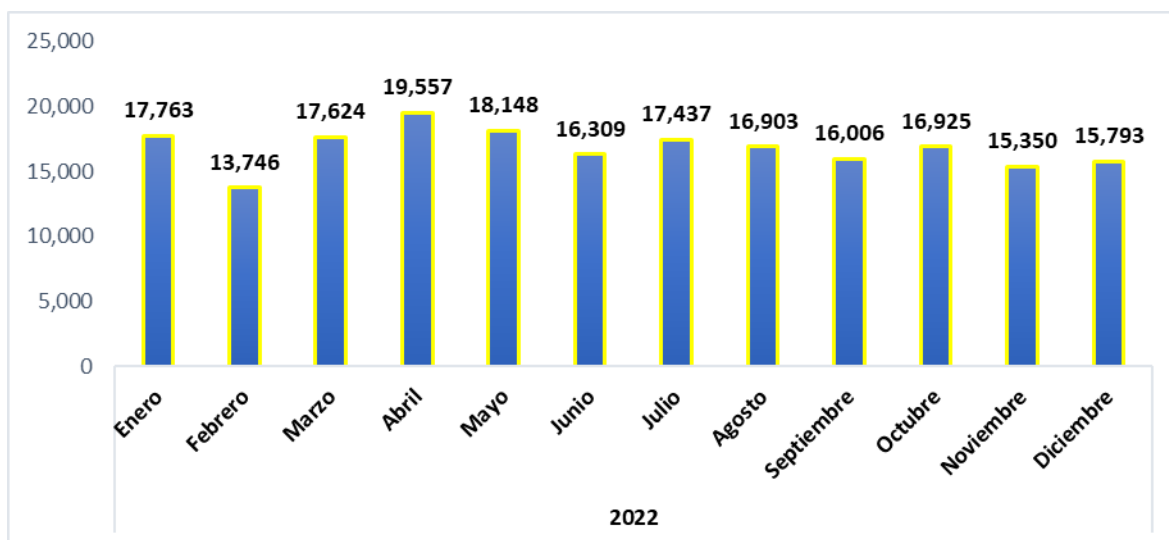


Fuente: Gestión Local de Estadística

- **Total de emergencias coordinadas** del 1 de enero a 31 de diciembre 2022 se ha coordinado la atención de **201.561 emergencias a nivel local**.

**El mayor volumen de emergencias se registró en abril 19.557.**

**Gráfico 5 Total de Emergencias Coordinadas**



Fuente: Gestión Local de Estadística

- Las Emergencias por Servicio indican que el **76,07%** son de **Seguridad Ciudadana**, **13,33%** son de **Gestión Sanitaria**, **9%** son de **Tránsito** y

Movilidad, 0,86% son de Gestión de Siniestros, 0,70% son de Servicio Militar y 0,04% son de Gestión de Riesgos.

**Gráfico 6 Emergencias Por Servicio**



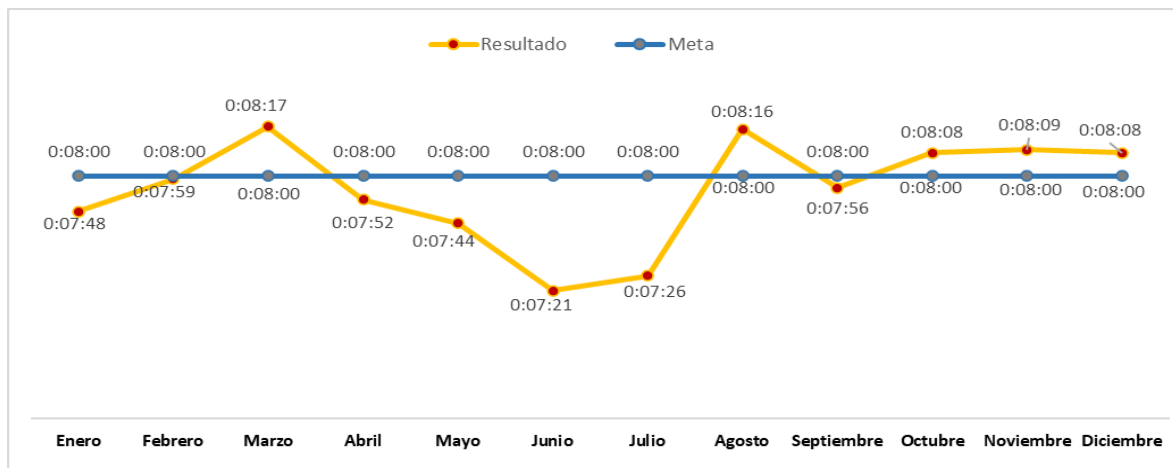
Fuente: Gestión Local de Estadística

**Tiempo de Respuesta Centro Local Babahoyo**

**Seguridad Ciudadana**

Para diciembre del 2022 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una “Meta Local” en el Tiempo de Respuesta de **08:00** (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2022 se obtuvo un tiempo de respuesta de **08:08** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

**Tabla 5 Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana**

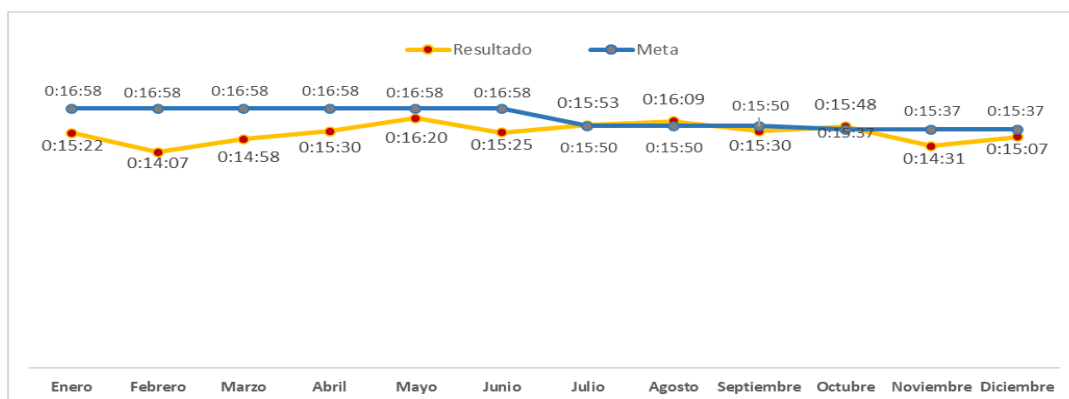


Fuente: Dirección Zonal de Estadística

### Gestión Sanitaria

Para diciembre del 2022 dentro del **Servicio de Gestión Sanitaria**, se establece una “*Meta Local*” en el Tiempo de Respuesta de **15:37** (*información presentada en minutos y segundos mm:ss*), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2022 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 15:07** (*información presentada en minutos y segundos mm:ss*).

**Tabla 6 Tiempo de Respuesta Gestión Sanitaria**



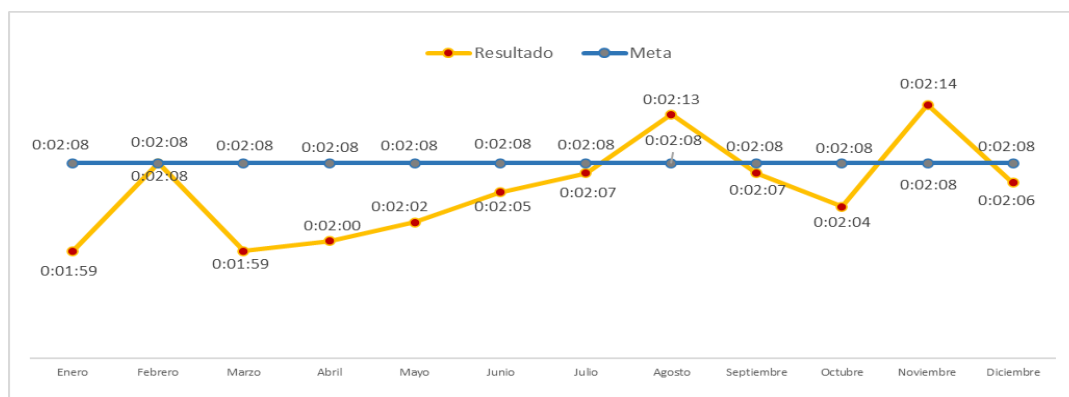
Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- **Tiempo de Atención de la Alerta**

### Violencia Intrafamiliar

Para el año 2022 dentro de la atención de emergencias de **Seguridad Ciudadana** relacionadas con **Violencia Intrafamiliar**, se estableció una Meta Local en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de **02:08** (*información presentada en minutos y segundos mm:ss*), tras la gestión operativa en este Centro Local se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar a diciembre de 2022 de 02:06** (*información presentada en minutos y segundos mm:ss*).

**Tabla 7 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar**



Fuente: Dirección Zonal de Estadística



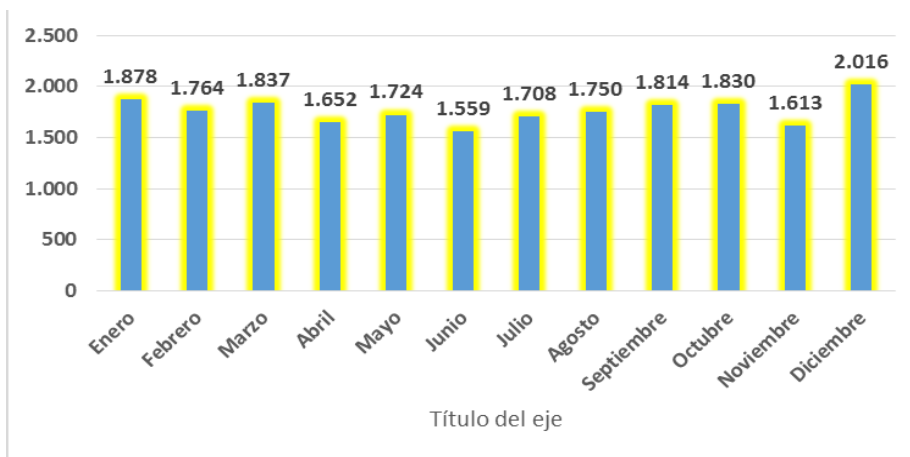
**Centro Operativo Local ECU 911 San Cristóbal**

• **ACCIONES OPERATIVAS**

- **Total de llamadas recibidas (por tipo de alerta mensual):** del 1 de enero a 31 de diciembre 2022 fue de **21.145 alertas recibidas** de las cuales el **78,23%** corresponde a alertas de buen uso, mientras que el **21,77%** corresponden a mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue **\$2.07**.

**El mayor volumen de alertas se registró en Diciembre: 2.016.**

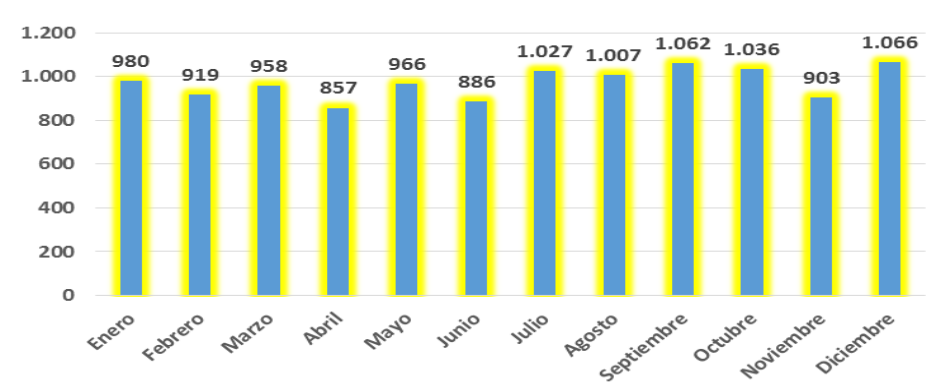
**Gráfico 7 Total de llamadas Recibidas**



Fuente: Gestión Local de Estadística

- **Total de emergencias coordinadas** del 1 de enero a 31 de diciembre 2022 se ha coordinado la atención de **11.667 emergencias a nivel local**.

**Gráfico 8 Total de Emergencias Coordinadas**

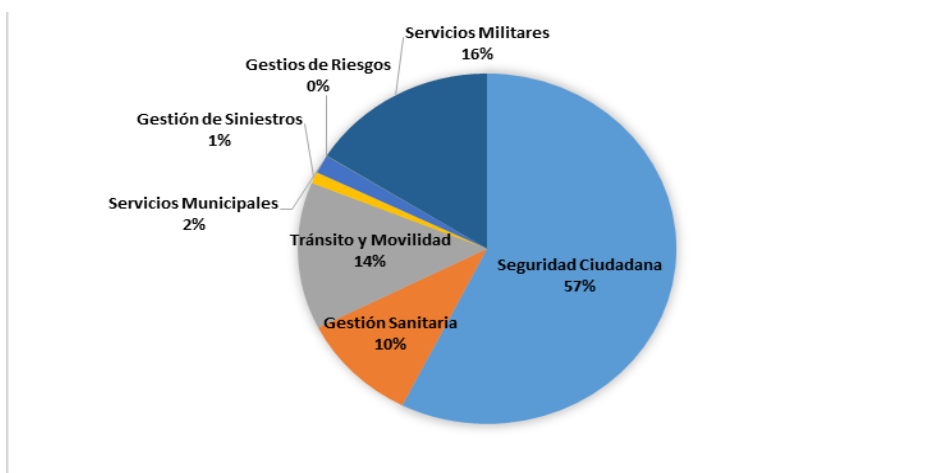


Fuente: Gestión Local de Estadística

El mayor volumen de emergencias se registró en diciembre 1.066.

- Las Emergencias por Servicio indican que el **57,40%** son de **Seguridad Ciudadana**, **10,17%** son de **Gestión Sanitaria**, **13,56%** son de **Tránsito y Movilidad**, **1,05%** son de **Gestión de Siniestros**, **1,71%** son de **Servicios Municipales**, **0,03%** son de **Gestión de Riesgos** y **16,08%** son de **Servicio Militar**.

**Gráfico 9 Emergencias Por Servicio**



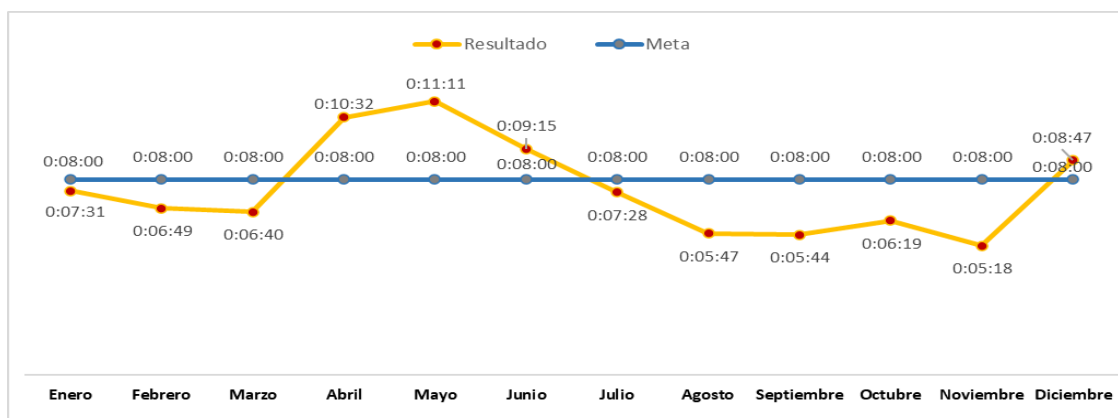
Fuente: Gestión Local de Estadística

- Tiempo de Respuesta Centro Local San Cristóbal**

**Seguridad Ciudadana**

Para diciembre del 2022 dentro del **Servicio de Seguridad Ciudadana**, se establece una **“Meta Local”** en el Tiempo de Respuesta de 08:00 (*información presentada en minutos y segundos mm:ss*), tras varias coordinaciones interinstitucionales en el tercer trimestres del año 2022 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 07:04** (*información presentada en minutos y segundos mm:ss*).

**Tabla 8 Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana**

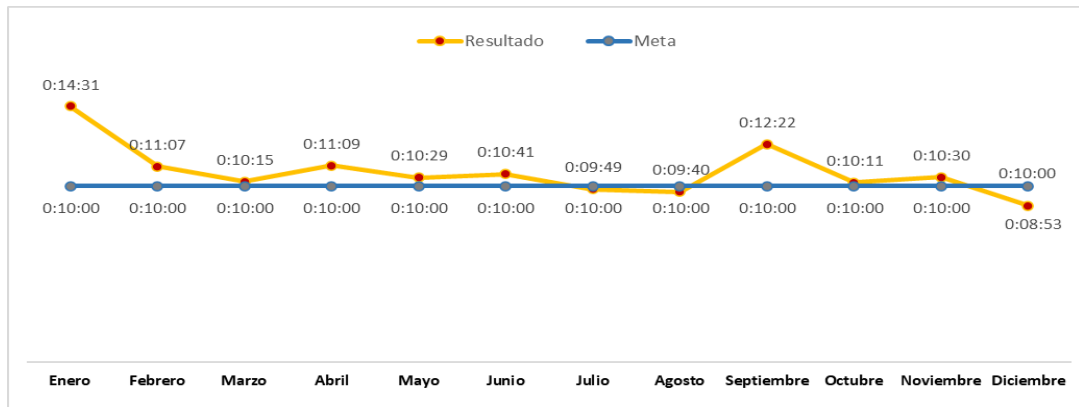


Fuente: Dirección Zonal de Estadística

### Gestión Sanitaria

Para diciembre del 2022 dentro del **Servicio de Gestión Sanitaria**, se establece una “Meta Local” en el Tiempo de Respuesta de **10:00** (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2022 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 08:53** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

**Tabla 9 Tiempo de Respuesta Gestión Sanitaria**



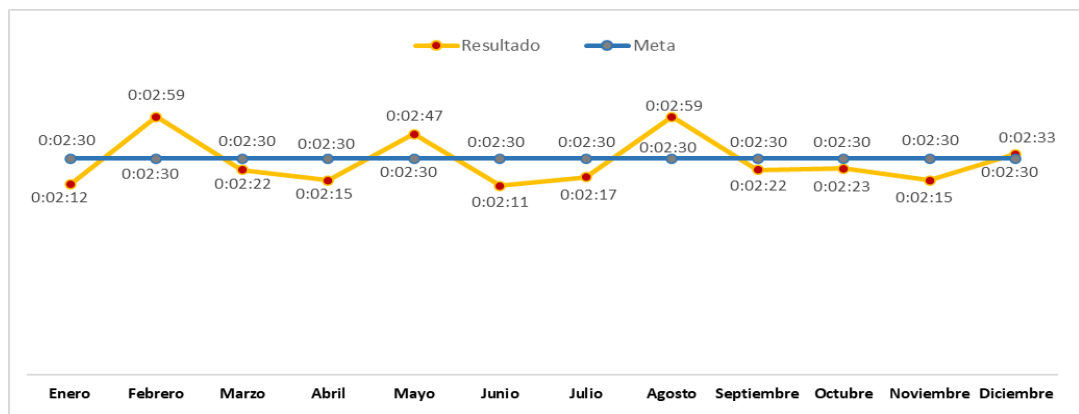
Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- **Tiempo de Atención de la Alerta**

### Violencia Intrafamiliar

Para el año 2022 dentro de la atención de emergencias de **Seguridad Ciudadana** relacionadas con **Violencia Intrafamiliar**, se estableció una “Meta Local” en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de **02:30** (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa en este Centro Local en el último trimestre de 2022 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar de 02:25** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

**Tabla 10 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar**



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

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

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, ECU Guayaquil **atendió 1'456.981** alertas y **coordinó 562.042** emergencias con las instituciones articuladas al servicio.

- **Otras Acciones Operativas**

### **Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo**

A través de la iniciativa institucional del Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo y con la cooperación institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo a través de su máxima autoridad con fecha 04 de Agosto del 2021, se suscribe el Convenio de Cooperación Interinstitucional N. 001 entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo (GADM-Q), se realizó la Repotenciación de la Sala Operativa ECU 911 Quevedo.

Dentro del proceso se realizaron acciones administrativas correspondientes para la ejecución de la implementación tecnológica basada en la nueva arquitectura operativa planificada para el inicio de sus operaciones, en concordancia con el desarrollo del dimensionamiento de la administración del Recurso Humano.

Durante toda la línea de tiempo del 2022 se realizaron mesas de trabajos con los señores Coordinadores de las Instituciones Articuladas con la finalidad de ir poniendo en marcha la nueva estructura de la Sala Operativa ECU 911 Quevedo, en las mismas se realizaron requerimientos de incorporación de nuevos servidores ya que esta sala posee un espacio óptimo para la atención de emergencias.

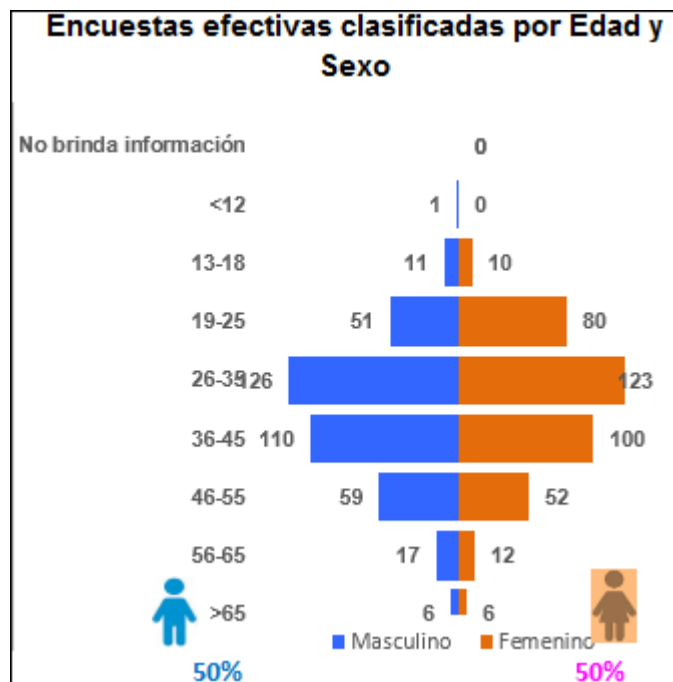
Noviembre 2022 se cristalizó este proyecto en la que finalmente se inauguró en compañía de las autoridades del SIS ECU 911 y autoridades locales. Actualmente la Sala Operativa ECU 911 Quevedo tiene la siguiente estructura operativa: 4 consolas de atención de emergencias del Servicio de Seguridad Ciudadana, 1 consola para el Servicio de Gestión de Siniestros, 1 consola para el Servicio de Gestión Sanitaria, 1 consola para el Servicio de Transito y Movilidad, 1 consola para el Servicio de Cruz Roja, 3 consolas de Video Vigilancia del Servicio de Seguridad Ciudadana, 1 consola de Video Vigilancia para las Fuerzas Armadas y 1 consola de Video Vigilancia para SIS ECU 911.

- **CONTROL DE CALIDAD**

El **Centro Zonal ECU 911 Samborondón**, realizó las siguientes acciones del 1 de Enero al 31 de diciembre 2022:

- **6.292 controles de calidad**, realizados por el personal de calidad del Centro Zonal ECU 911 Samborondón, al área de Operaciones de Llamadas Zonal. 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
- **1.554 Encuestas de Satisfacción Ciudadana** a nivel zonal. Se tomó una muestra de **764** encuestas efectivas y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación de apenas el **83,70%** con respecto a la efectividad del servicio que brinda.

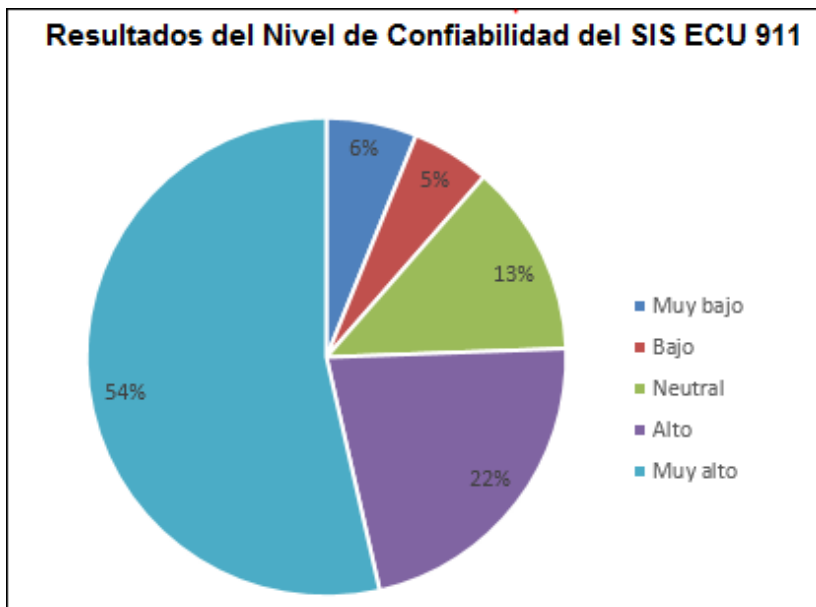
**Gráfico 10 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana**



Fuente: Gestión Zonal de Planificación y Gestión Estratégica

Nivel de Confianza de la Ciudadanía es de (868) 100% del período analizado

**Gráfico 11 Nivel de Confianza de la Ciudadanía**

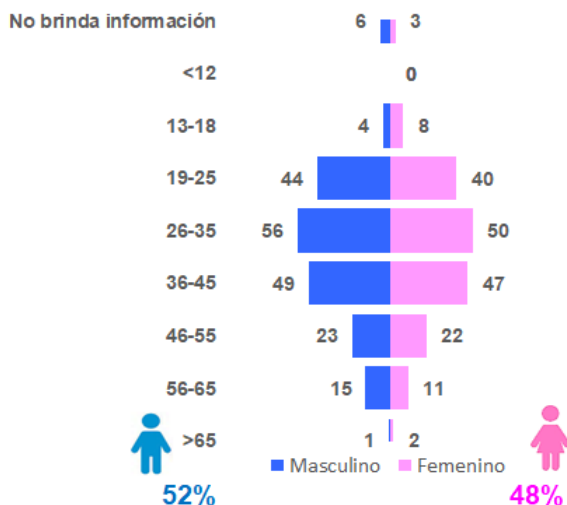


Fuente: Gestión Zonal de Planificación y Gestión Estratégica

El **Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo**, realizó las siguientes acciones del 1 de Enero al 31 de diciembre 2022:

- **5.952 Controles de Calidad**, realizados por la Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica (personal de calidad) al área de llamadas, video y despacho del Centro Local ECU 911 Babahoyo. 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.
- **761 Encuestas de Satisfacción Ciudadana**. Se tomó una muestra de 380 para el primer semestre y de 381 para el segundo semestre de medición y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación del **83.9%** con respecto a la efectividad del servicio que brinda.

### Gráfico 12 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana

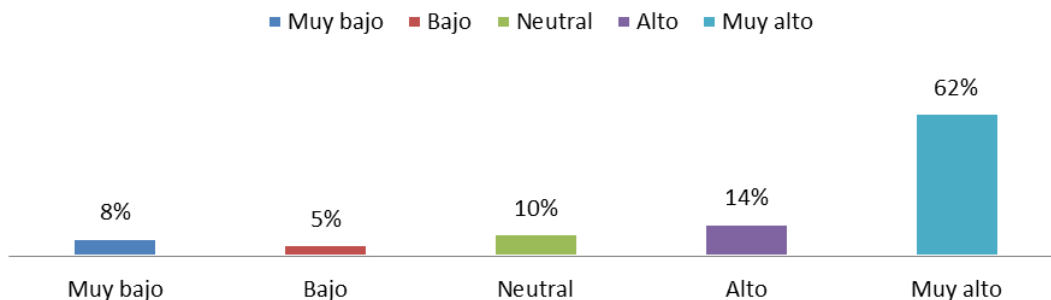


Fuente: Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica

Nivel de Confianza de la Ciudadanía es de 77% del período analizado

### Gráfico 13 Nivel de Confianza de la Ciudadanía

#### Centro Local Babahoyo



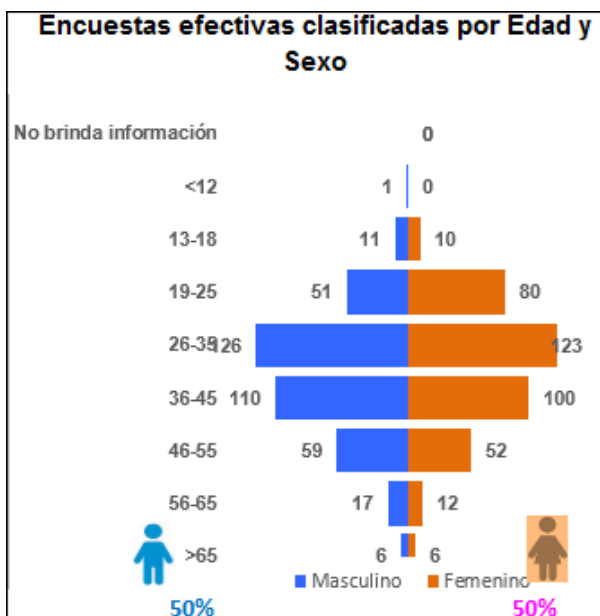
Fuente: Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica

El **Centro Operativo Local ECU 911 San Cristóbal**, realizó las siguientes acciones del 1 de Enero al 31 de diciembre 2022:

- **3.078 controles de calidad**, realizados por el personal de calidad del Centro Zonal ECU 911 Samborondón, al área de llamadas del Centro Operativo Local ECU 911 San Cristóbal. 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.

- **1.213 Encuestas de Satisfacción Ciudadana** a nivel local. Se tomó una muestra de **642** encuestas efectivas y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación de apenas el **87.75%** con respecto a la efectividad del servicio que brinda.

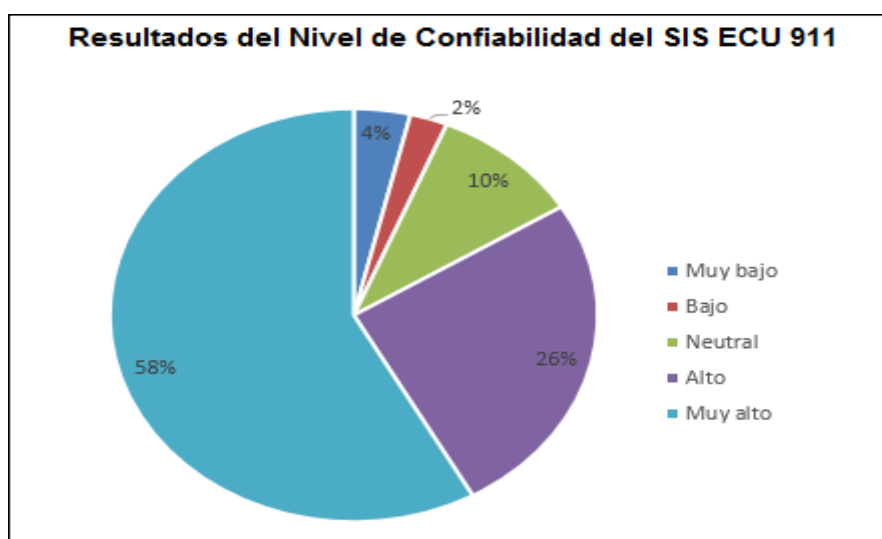
**Gráfico 5 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana**



Fuente: Unidad de Planificación y Gestión Estratégica

**Gráfico 6 Nivel de Confianza de la Ciudadanía**

Nivel de Confianza de la Ciudadanía es de (642) 100% del período analizado



Fuente: Unidad de Planificación y Gestión Estratégica



## **- Gestión ante el mal Uso del Servicio de Emergencia**

### **Centro Zonal ECU 911 Samborondón**

En el período de 1 de enero al 31 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:

- Líneas suspendidas: 99 líneas.
- Solicitudes de trámite: 117 líneas
- Levantamiento de suspensiones: 225 líneas

### **Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo**

En el período de 1 de enero al 31 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:

- Líneas suspendidas: 58 líneas
- Solicitudes de trámite: 58 líneas
- Levantamiento de suspensiones: 6 líneas

### **Centro Operativo Local ECU 911 San Cristóbal**

En el período de 1 de enero al 31 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:

- Líneas suspendidas: 01 línea.
- Solicitudes de trámite: 01 línea.
- Levantamiento de suspensiones: 0 línea.

- **ADiestRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES**

- **Adiestramiento**

**Tabla 11 Personas adiestradas a nivel de la Coordinación Zonal 5 y 8**

NRO.	ACTIVIDAD	META PLANIFICADA	META ALCANZADA
<b>1</b>	Personas Adiestradas Centro Zonal 5 y 8	817	<b>817</b>

**Tabla 12 Grupos Objetivos Adiestrados en Coordinación Zonal 5 y 8**

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
243	37	417	0	120	<b>817</b>
29,74%	4,52%	51,04%	0%	14.69%	<b>100%</b>

- **Capacitación**

**Centro Zonal ECU 911 Samborondón**

En cumplimiento a la normativa vigente, con fecha 04 de Enero de 2022, el Centro Zonal 5 y 8, procedió a socializar la MATRIZ DE PLANIFICACIÓN ANUAL DE ADIESTRAMIENTOS ACADÉMICOS.

Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período julio-diciembre 2022, **8 eventos de capacitación gratuitos a 602 servidores en el Centro Zonal 5 y 8 Samborondón**, 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.

Se realiza el detalle de las capacitaciones efectuadas:

- Curso Virtual "El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para Servidores de la Instituciones"
- Curso Virtual "Tratamiento de Alertas No Procedentes en la Atención de Emergencias en el 911"
- Curso Virtual "Tratamiento de Alertas Procedentes en la Atención de Emergencias en el ECU 911"

- Curso Virtual "EMERCON" Emercon Emergency Condition
- Curso Virtual "Protocolo Interinstitucional para la recepción de alertas de emergencias relacionadas a personas con discapacidad"
- Curso Virtual "Sensibilización y Capacitación sobre la Violencia Contra Mujeres, Niños, Niñas y Adolescentes"

### **Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo**

- **Sensibilización y Capacitación sobre la violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes - Para servidores públicos del SIS ECU 911**

Del 14 de noviembre al 09 de diciembre de 2022 se realizó el curso "Sensibilización y Capacitación de la Violencia Contra las Mujeres, Niños, Niñas y Adolescentes", en la que participaron 67 servidores del ECU 911 Babahoyo.

- **TRATAMIENTO DE ALERTAS PROCEDENTES EN LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN EL ECU 911**

Este proceso inició el 14 de junio hasta el lunes 11 de julio de 2022, se ejecutará el curso para todo el personal operativo, autoridades y personal administrativo de contingencia de cada uno de los Centros ECU 911.

- **TRATAMIENTO DE ALERTAS NO PROCEDENTES EN LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN EL ECU 911**

Este proceso inició del 7 de febrero al 27 de febrero del 2022 con participación de las y los evaluadores de operaciones de llamadas, de video vigilancia y de despacho del SIS ECU 911.

- **ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIAS RELACIONADAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD - PARA SERVIDORES PÚBLICOS DEL SIS ECU 911**

Este proceso inició del 30 de junio al 22 de agosto con participación de las y los evaluadores de operaciones de llamadas, de video vigilancia y de despacho del SIS ECU 911; personal de Gestión de Seguridad Ciudadana (Policía Nacional); y, personal de Gestión Sanitaria (Ministerio de Salud Pública, IESS, Cruz Roja y Pre-hospitalaria del Cuerpo de Bomberos) del Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo.

En cumplimiento a la normativa vigente, con fecha 15 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-diciembre 2022, 06 eventos de capacitación gratuitos a 06 servidores a nivel local, 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**

#### Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo

El 5 de abril del 2022, se realizó la inducción para *Certificación en Competencias Laborales*, el Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo postuló y aprobaron 5 servidores con CARGO ACEPTADO EN EL OEC 4 examinadores (*Evaluación De Operaciones De Emergencia – Llamadas Y Evaluación De Operaciones De Emergencia - Video Vigilancia*) y 1 supervisor (*Supervisión De Alertas De Emergencia-Llamadas Y Video Vigilancia Y Supervisión De Alertas De Emergencia-Llamadas Y Video Vigilancia*).

- **GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL**

#### Centro Zonal ECU 911 Samborondón

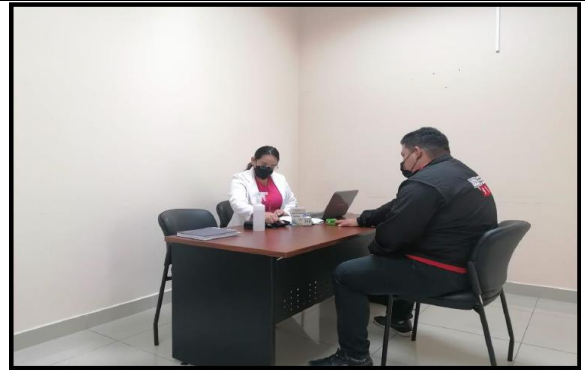
- **Enero 2022:** Se realizó la prevención de identificación del Virus con la toma de Pruebas COVID-19 donadas por autoridades locales.



Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional

- **Febrero 2022:** Se elaboraron Fichas médicas a todos los servidores y trabajadores de la Coordinación Zonal 5 y 8.

**FICHAS MEDICAS – PERSONAL ECU 911**



Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional

- **Marzo 2022: Se realizó Campaña de Diabetes MARZO 2022**

**CAMPAÑA DIABETIS- PERSONAL ECU 911**



Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional

- **Abril 2022: Capacitación de Factores de Riesgo Ergonómico.**

**RIESGO ERGONÓMICO- PERSONAL ECU 911**



Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional

- **Mayo 2022:** Capacitación de Inteligencia Emocional.



Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional

- **Junio 2022:** Implementación de la Sala de Lactancia.



Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional

- **Febrero, Julio y Diciembre 2022:** Se realizó Campaña de Vacunación contra el COVID-19.

**CAMPAÑA DE VACUNACIÓN COVID 19**



Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional

- **Julio a Diciembre 2022:** Se realizó Campaña de Vacunación contra la INFLUENZA.

**CAMPAÑA VACUNACIÓN CONTRA INFLUENZA- PERSONAL ECU 911**



Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional

- **Agosto 2022:** Se realizaron los Exámenes Ocupacionales.



Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional

- **Agosto 2022:** se realizó campaña Programa de la Mujer – prevención de cáncer de mamas y cuello uterino.


**PROGRAMA DE LA MUJER PERSONAL ECU 911**

**ECU 9-1-1**  
Somos todos

**CUIDAR TU SALUDES PRIORIDAD**


**Programa de la mujer:**

- Consulta Ginecológica
- Prueba de Papanicolaou (PAP)
- Eco Transvaginal
- Mamografía (Mujeres mayores de 40 años)
- Colposcopia (En caso de ser necesario)

Revisa tu fecha 

**Del 11 al 18 de agosto, IESS - BAHÍA**

Para el día de la atención, acudir con copia de cédula a la estación de Enfermería de Ginecología.



Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional



- **Septiembre 2022:** capacitaciones por parte del Ministerio de Trabajo del Protocolo de Prevención y Atención de casos de discriminación, Acoso Laboral y toda forma de Violencia contra la Mujer en los espacios de trabajo.

**PROTOCOLO Y ATENCIÓN DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN, ACOSO LABORAL Y TODA FORMA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER - PERSONAL ECU 911**



Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional

- **Septiembre 2022:** Se realizó Capacitación de Uso y Consumo de Drogas.

**USO Y CONSUMO DE DROGAS – PERSONAL ECU 911**



Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional

- **Septiembre 2022:** Se realizó un Conversatorio del Acuerdo Ministerial 180 - Norma para calificación de sustitutos de personas con discapacidad.

**SUSTITUTOS- PERSONAL ECU 911**



Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional

- **Octubre 2022:** Capacitación de Acoso Laboral por parte del Ministerio de Trabajo.

**ACOSO LABORAL- PERSONAL ECU 911**



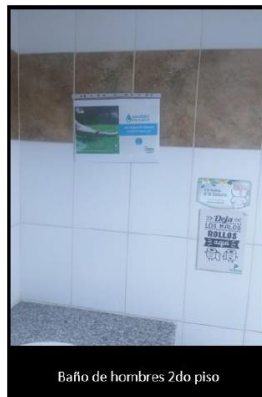
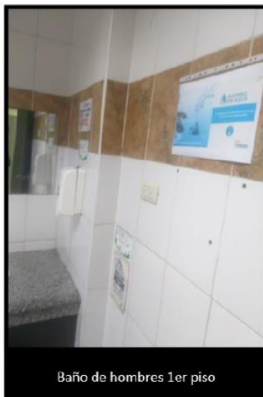
Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional

- **Noviembre 2022:** Campaña de Ahorro de Papel y Agua

**AHORRO DE PAPEL Y AGUA**

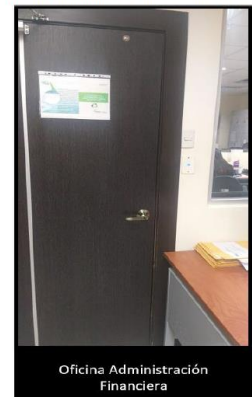
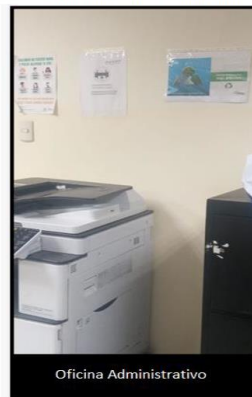
**Campañas de Ahorro de Agua**

A continuación, se muestra el lugar en el que fueron publicadas las siguientes imágenes.



**Campañas de Ahorro de Papel**

A continuación, se muestra el lugar en el que fueron publicadas las siguientes imágenes.



Fuente: Gestión Zonal de TTHH – Seguridad y Salud Ocupacional

- **Noviembre 2022:** Campaña contra la violencia de Género

**VIOLENCIA DE GENERO- PERSONAL ECU 911**



Fuente: Gestión Zonal de TTHH - Seguridad y Salud Ocupacional

- **Diciembre 2022:** Capacitación del Uso Correcto de Extintores.

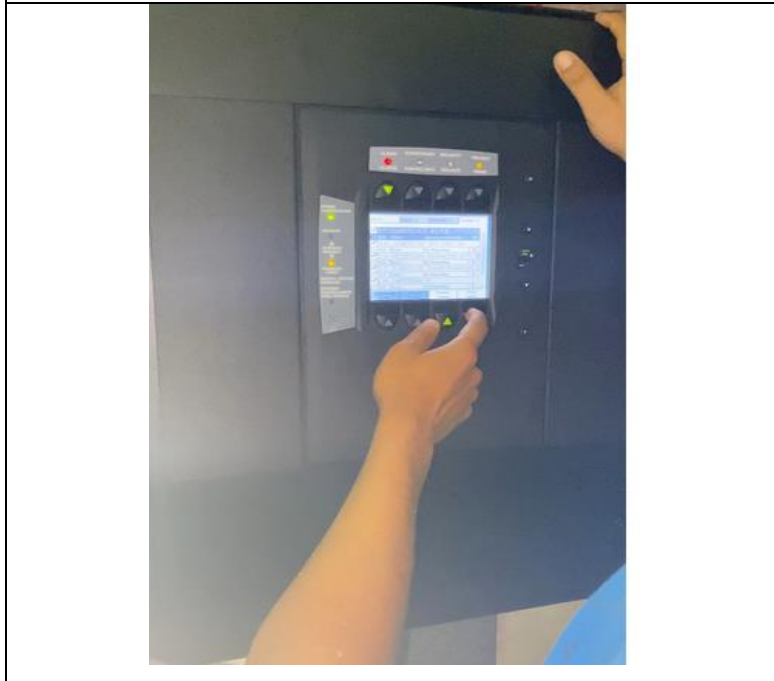
**USO DE EXTINTORES - PERSONAL ECU 911**



Fuente: Gestión Zonal de TTHH - Seguridad y Salud Ocupacional

- **Diciembre 2022:** Mantenimiento preventivo y correctivo del Sistema de Alarmas Contra Incendios y Sistema de Extinción FM 200.

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL SISTEMA DE ALARMAS CONTRA INCENDIOS



Fuente: Gestión Zonal de TTHH - Seguridad y Salud Ocupacional

- **Febrero, Agosto y Diciembre 2023:** Durante estos meses se realizaron actividades de SIMULACROS DE EVACUACIÓN, ATAQUE CIBERSEGURIDAD e INCENDIO DE RACKS.

SIMULACROS DEL PERIODO 2022	MESES DE ACTIVIDAD
	<p>FEBRERO - SIMULACRO DE EVACUACIÓN</p>
	<p>AGOSTO - SIMULACRO DE CIBERSEGURIDAD</p>
	<p>DICIEMBRE - SIMULACRO - INCENDIO DE RACKS</p>

Fuente: Gestión Zonal de TTHH - Seguridad y Salud Ocupacional

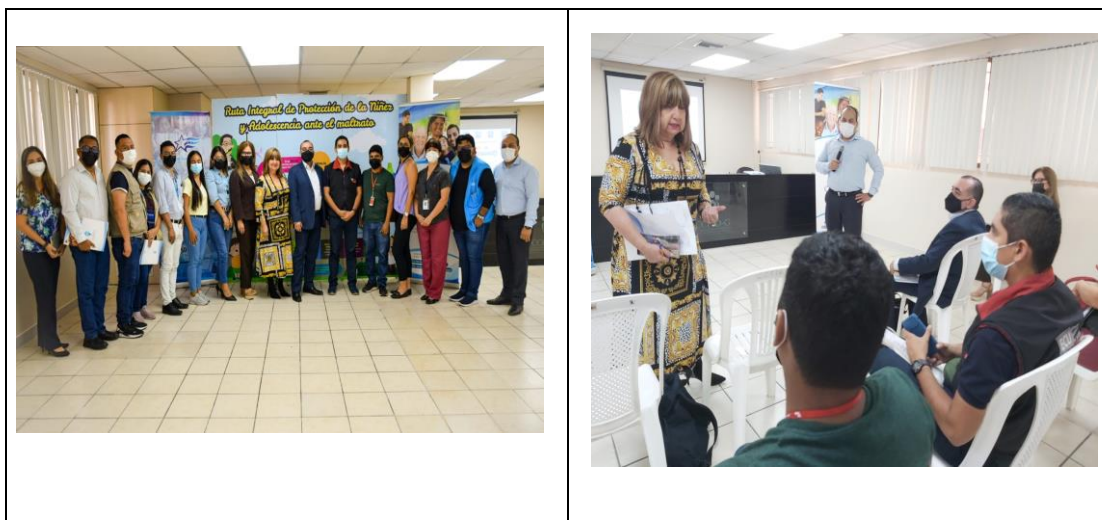
### Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo

- Acompañamiento a los 11 (once) servidores que dieron positivo para Covid-19 durante los meses de enero y febrero de 2022.
- Visitas domiciliarias por parte del área de Trabajo Social, a los 03 servidores que han venido presentando afectaciones psicológicas.
- La Coordinación Zonal 5 y 8 creó el espacio ESCUCHA PROFESIONAL, en colaboración con la Universidad Católica "Santiago de Guayaquil", donde los estudiantes brindaron apoyo psicológico al personal operativo y administrativo del Centro Local Babahoyo.

### • POLÍTICAS CUMPLIDAS

#### Centro Zonal ECU 911 Samborondón

**-Violencia de Género:** La Coordinación Zonal 5 y 8 SIS ECU 911, durante el mes de abril del 2022, delegó a un representante de la Dirección Zonal de Operaciones para participar en la mesa técnica cantonal de Guayaquil, de la ruta Integral de Protección de la Niñez y Adolescencia, donde se propusieron acciones; con la finalidad de garantizar la protección de la niñez y adolescencia en todo ámbito considerando el interés superior del niño en la toma de decisiones desde la política pública según mandato constitucional y recomendaciones de tratados internacionales referente a la temática.



En el mes de Septiembre del 2022, se participó en la Mesa Interinstitucional de Análisis de Procedimientos a la Ley Orgánica para Prevenir y Erradicar de la Violencia contra la Mujer, organizado por el Consejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Guayaquil, actividad que permitió, socializar los diferentes escenarios y proponer acciones de mejoras.

Adicional durante el mes de septiembre del 2022 se realizó la socialización a todos los servidores que cumplen funciones en el SIS ECU 911, del “Protocolo de Prevención y Atención de Casos de Discriminación, Acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de Trabajo.

Durante el mes de noviembre del 2022, se realizó la “Campaña contra la Violencia de Género – Eliminación de la Violencia contra la Mujer”, con la finalidad de concientizar al personal en temas relacionados a Violencia de Género.

Este año, **Guayas, Pichincha y Manabí** encabezan la lista de provincias donde más agresiones intrafamiliares se han reportado.

**ROMPE EL SILENCIO**  
Llama al 911

**Estimados Servidores, para dar inicio al mes de la Eliminación de la NO Violencia contra la Mujer se entregará un lazo morado como símbolo de lucha contra la violencia de género, el cual sugerimos utilizar durante todo noviembre.**

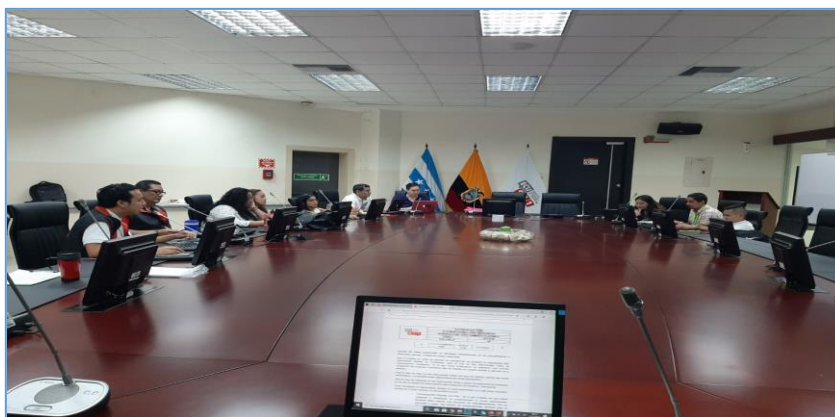
Las Víctimas de Violencia de Género **NO** son solo a las que mataron, muchas estamos vivas, pero marcada de por vida.

**Gobierno del Encuentro**

Así mismo, durante el tercer semestre del 2022 el personal del ECU 911, realizó el Curso Virtual "Sensibilización y Capacitación sobre la Violencia Contra Mujeres, Niños, Niñas y Adolescentes", con la finalidad, que el personal; cuenten con los conocimientos necesarios que le permitan atender de manera oportuna los temas relacionados a violencia de género.



**-Atención con Discapacidad:** Durante el Tercer Trimestre del 2022 el personal del ECU 911, realizó el Curso Virtual "Protocolo Interinstitucional para la recepción de alertas de emergencias relacionadas a personas con discapacidad", con la finalidad de explicar el tratamiento de las alertas de emergencias relacionadas a personas con discapacidad, mediante definiciones, ejemplos prácticos y llenado de ficha electrónica.



**-Atención de Llamadas:** En el Primer Trimestre del 2022 el personal del ECU 911, realizó el Curso Virtual "Tratamiento de Alertas No Procedentes en la Atención de Emergencias en el 911", además en el Segundo Trimestre del 2022, se desarrolló el Curso Virtual "Tratamiento de Alertas Procedentes en la Atención de Emergencias en el ECU 911", ambos cursos cumplieron con la finalidad de evaluar, retroalimentar y mejorar los procesos y su aplicación de acuerdo a los escenarios reportados para estos tipos de alertas.





### Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo

- **Violencia de Género:**

La Gestión Local de Operaciones aplica los lineamientos de gestión de PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL PARA LA RECEPCIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIA RELACIONADAS CON VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LAS MUJERES E INTRAFAMILIAR, además de que los Evaluadores de Operaciones de llamadas y de Despacho tratan las llamadas con claridad, calidez y amabilidad de conformidad y en cumplimiento del Procedimiento de Recepción, Evaluación y Direccionamiento de Alertas; y, el Procedimiento de Coordinación Seguimiento y Cierre de Emergencias, respectivamente.

El SIS ECU 911, administra el grupo de comunicación estratégica “Violencia de género contra las mujeres e intrafamiliar” y reporta los incidentes relevantes relacionados con emergencias que refieran violencia de género contra las mujeres e intrafamiliar, a través de una ficha informativa, en la misma se detallan los datos de identificación como nombre y número de contacto de la persona alertante, con la finalidad de que la Secretaría de Derechos Humanos de la atención respectiva conforme al área de sus competencias.

Del **14 de noviembre al 09 de diciembre de 2022** se realizó el curso “**Sensibilización y Capacitación de la Violencia Contra las Mujeres, Niños, Niñas y Adolescentes**”, en la que participaron 67 servidores del ECU 911 Babahoyo.

- **Atención con Discapacidad:**

INTERINSTITUCIONAL PARA LA RECEPCIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIA RELACIONADAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Los Evaluadores de Operaciones de Llamadas y de Despacho realizan acciones específicas en dependencia de los diferentes tipos de discapacidad sean estas, Emergencias reportadas por personas con discapacidad visual, auditiva, intelectual, psicosocial, física, lenguaje y con discapacidad múltiple.

Se realizó capacitación en los meses de junio a agosto de 2022, con participación de las y los evaluadores de operaciones de llamadas, de video vigilancia y de despacho del SIS ECU 911; personal de Gestión de Seguridad Ciudadana (Policía Nacional); y, personal de Gestión Sanitaria (Ministerio de Salud Pública, IESS, Cruz Roja y Pre-hospitalaria del Cuerpo de Bomberos) del Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo.

- ***Gestión de Riesgos;***

No aplica

- ***Atención de Llamadas:***

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con la finalidad de fortalecer los conocimientos del personal Operativo realizó capacitaciones en los procesos que realizan los Evaluadores que atienden las llamadas:

- **TRATAMIENTO DE ALERTAS NO PROCEDENTES**, este proceso inició del 7 de febrero al 27 de febrero del 2022 con participación de las y los evaluadores de operaciones de llamadas, de video vigilancia y de despacho del SIS ECU 911.
- **TRATAMIENTO DE ALERTAS PROCEDENTES**, este proceso inició el 14 de junio hasta el lunes 11 de julio de 2022, se ejecutó el curso para todo el personal operativo, autoridades y personal administrativo de contingencia.

#### **ACCIONES OPERATIVAS:**

- Instalación de escritorio dentro de la Sala Operativa para monitoreo y control del personal Operativo.
- Visitas técnicas los fines de semana y horario no administrativo por parte del Especialista de Operaciones.
- Reuniones quincenales entre Jefatura, Planificación y Gestión Estratégica y los Analistas de Operaciones Local.
- Acuerdos de actas de compromisos.
- Retroalimentación grupal de metas y novedades operativas por parte del Especialista de Operaciones Local hacia los Evaluadores de Operaciones y Analistas I y II.

- Retroalimentaciones en consola de tiempos atípicos por parte de los Analistas de Operaciones I y la Unidad de Planificación y Gestión Estratégica.
  - Retroalimentaciones de alertas Procedentes y No Procedentes por parte de los Analistas de Operaciones y Planificación y Gestión Estratégica.
  - Análisis mediante la herramienta Power BI tiempos de llenado de fichas.
  - Análisis de zonas con mayor tiempo de llenado de ficha.
- 
- **CONVENIOS SUCRITOS**
    - Adenda al Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y el Gobierno Autónomo descentralizado municipal del Cantón Santa Lucía.  
Firmado: 18 de mayo 2022.
    - Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Sistema Integrado De Seguridad ECU 911 y el Gobierno Autónomo Municipal de Santa Elena para la Incorporación a un Centro Operativo SIS Ecu 911.  
Firmado: 16 de junio 2022.
    - Convenio específico del Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.  
Firmado: 11 de noviembre 2022.
    - Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 y Telconet.  
Firmado: 24 de noviembre 2022.
- 
- **GESTIÓN JURÍDICA**
    - **Número de respuestas en físico a los operadores de justicia solicitando información de personas desaparecidas.**  
  
Se elaboraron 100 oficios de respuesta a operadores de justicia.
    - **Número de respuestas en físico dirigidas a la ciudadanía**  
  
Se elaboraron 80 oficios dirigidos a la ciudadanía.
- 
- **ACCIONES TECNOLÓGICAS Y PRINCIPALES PROYECTOS EJECUTADOS (TECNOLÓGICOS O DE INNOVACIÓN)**
    - **Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica**  
**Centro Zonal ECU 911 Samborondón**

### Enero-Diciembre 2022: 99.23%

AÑO	Período	Resultado del Período
2022	ENERO	99,19%
2022	FEBRERO	99,13%
2022	MARZO	99,25%
2022	ABRIL	99,18%
2022	MAYO	99,28%
2022	JUNIO	99,30%
2022	JULIO	99,29%
2022	AGOSTO	99,16%
2022	SEPTIEMBRE	99,14%
2022	OCTUBRE	99,19%
2022	NOVIEMBRE	99,23%
2022	DICIEMBRE	99,43%

Fuente: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

Los inconvenientes que pueden ocasionar que no se cumpla con la meta del indicador:

- Antigüedad de cámaras que provocan daños recurrentes en los puntos de video vigilancia
- Pendiente respuesta del MINEDUC sobre la regularización de los puntos de video vigilancia no operativos.
- Pendiente repotenciar la plataforma tecnológica debido a que los equipos ya cumplieron su tiempo de vida útil.

### Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo

#### Enero-Diciembre 2022: 96.98%

AÑO	Período	Resultado del Período
2022	ENERO	98,12%
2022	FEBRERO	83,53%
2022	MARZO	98,12%
2022	ABRIL	98,42%
2022	MAYO	98,46%
2022	JUNIO	98,46%
2022	JULIO	98,46%
2022	AGOSTO	98,07%
2022	SEPTIEMBRE	98,04%
2022	OCTUBRE	98,00%
2022	NOVIEMBRE	98,04%
2022	DICIEMBRE	98,07%

Fuente: Gestión Local de Tecnología y Soporte

Los inconvenientes que pudieron ocasionar que no se cumpla con la meta de 98.50% del indicador:

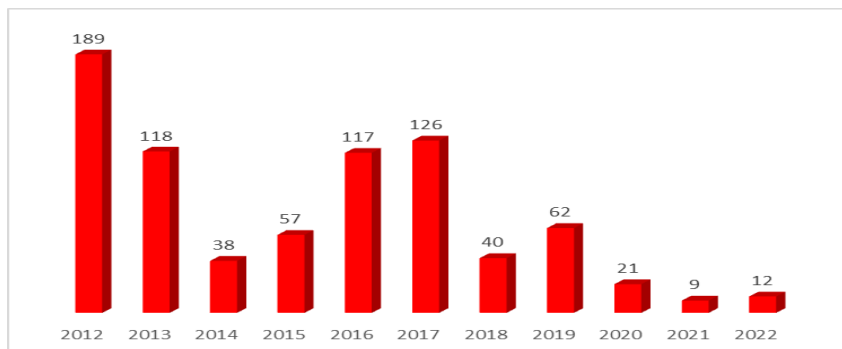
- El indicador depende directamente del porcentaje de puntos de video vigilancia, por cuanto a que la gran mayoría de cámaras ya han cumplido su vida útil y necesitan un cambio urgente para la renovación de dichas cámaras
- Cabe indicar que en el mes de febrero existe un valor atípico, debido a que en este mes se nos presentó el problema del ataque Cibernético del Virus Ransomware Elbie, que nos dejó varios días sin servicios de la plataforma tecnológica.

### - Incremento de Puntos de Video Vigilancia

#### Centro Zonal ECU 911 Samborondón

**Enero-Diciembre 2022:** Se cuenta con **789 cámaras** instaladas hasta el 31 de enero de 2022, se registra a nivel histórico (2012 al 2022) lo siguiente:

**Gráfico 14 Incremento de Puntos de Video Vigilancia**



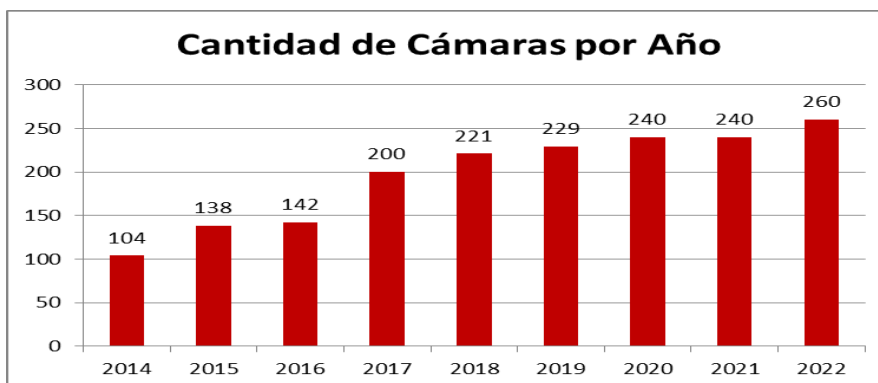
Fuente: Dirección de Tecnología y Soporte

**Enero 2022 a Diciembre 2022:** Se incrementaron un total de 12 cámaras, en las cuales en este período se mejoró 3 zonas del Centro Zonal Samborondón; 10 cámaras en el Cantón de Guayaquil, 1 cámara en el Cantón Marcelino Maridueña y 1 cámara en el Cantón de Durán.

#### Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo

**Enero 2022 a Diciembre 2022:** Se cuenta con 260 cámaras operativas hasta el 31 de diciembre de 2022, se registra a nivel histórico (2014 al 2022) lo siguiente:

**Gráfico 15 Incremento de Puntos de Video Vigilancia**



Fuente: Gestión Local de Tecnología y Soporte

Durante el año 2022, se incrementaron un total de 20 cámaras nuevas, por lo cual en este período se mejoró el monitoreo y vídeo vigilancia en los cantones de Babahoyo, Buena Fé y Mocache.

**Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados**

**Enero-Diciembre 2022:** En este período de enero a diciembre 2022 se desarrolló 1 proyecto tecnológico para la Dirección Nacional del ECU911, el cual es:

**Nombre:** Módulo de Resolución Administrativa del ECU911 Nacional.

**Descripción del Proyecto:** Sistematizar el proceso manual del control de ingreso, modificaciones, eliminaciones y visualizaciones de las Resoluciones Administrativas que son aprobadas por la máxima autoridad de la Institución.

**% de Avance:** 100%

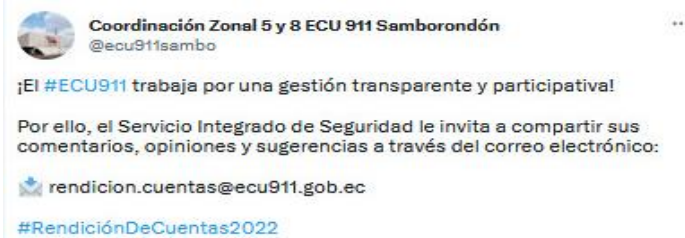
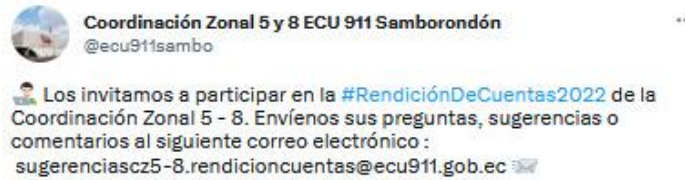
**Beneficio Obtenido:** Un mejor control de las resoluciones administrativas a Nivel Nacional.



FUENTE: Centro Operativo Local ECU 911 Babahoyo

• **TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS**

El 3 de abril de 2023, se dió inicio a la campaña informativa para la ciudadanía por nuestros canales de comunicación, donde se estuvo receptando opiniones y sugerencias a través de un correo electrónico; esta campaña estuvo vigente durante 15 días.



Se receptaron las siguientes preguntas por parte de la ciudadanía:

- ¿Cómo puedo solicitar los videos y audios de una emergencia para usarlos como pruebas en un juicio?
- Mi línea fue suspendida porque se me marcó por error al 911, ¿Cómo puedo habilitarla nuevamente?
- Necesitamos una cámara en la Mz 378 de Sauces 4, ¿qué debo hacer para que realicen la instalación?

a. Ejecución Presupuestaria

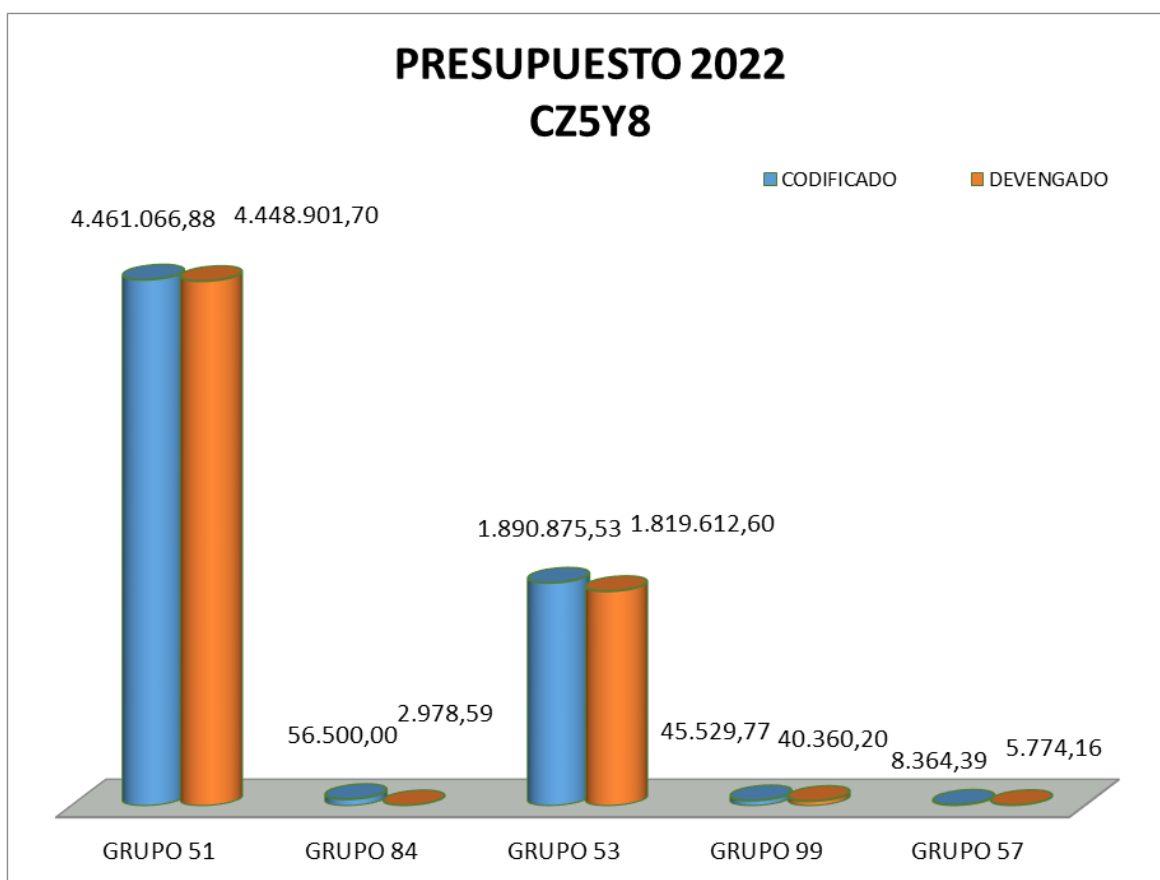
**Gasto Permanente por grupo de gasto (1 de enero al 31 de diciembre 2022)**

La Coordinación Zonal 5 y 8 del SIS ECU 911 en los meses de enero a diciembre del 2022, contó con un valor **codificado de USD 6.462.336,57** y se ejecutó un valor de **USD 6.317.627,25** con un porcentaje de ejecución de **97.76%**.

**Tabla 13 Ejecución Coordinación Zonal 5 y 8**

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
<b>(510000) Gasto de Personal</b>	4.512.881,00	4.461.066,88	4.448.901,70	99,73%
<b>(530000) Bienes y Servicios de Consumo</b>	2.058.855,00	1.890.875,53	1.819.612,60	96,23%
<b>(570000) Otros Gastos Corrientes</b>	7.100,00	8.364,39	5.774,16	69,03%
<b>(840000) Bienes de Larga Duración</b>	0,00	56.500,00	2.978,59	5,27%
<b>(990000) Otros Pasivos</b>	0,00	45.529,77	40.360,20	88,65%
<b>Total</b>	<b>6.578.836,00</b>	<b>6.462.336,57</b>	<b>6.317.627,25</b>	<b>97,76%</b>

Elaborado por: Unidad Financiero Zonal  
 Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - e-SIGEF



Elaborado por: Unidad Financiero Zonal  
 Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - e-SIGEF

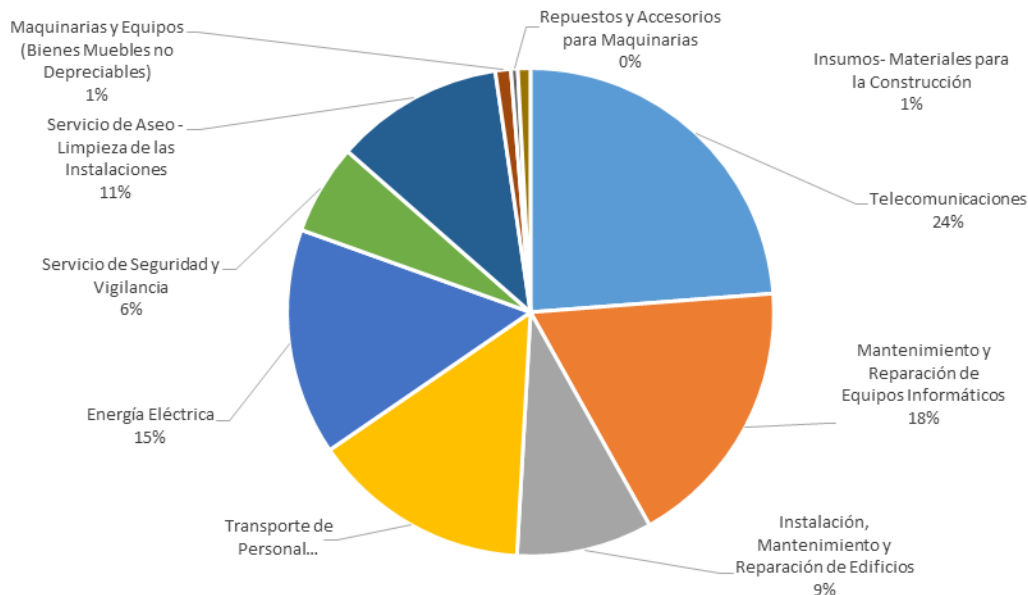


## Principales Rubros Ejecutados en Gastos Permanentes (Sin Considerar Gastos de Personal) Planta Central

Partidas Presupuestarias	Devengado
<b>Telecomunicaciones</b>	331.510,55
<b>Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos</b>	252.256,37
<b>Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios</b>	125.741,84
<b>Transporte de Personal</b>	202.910,77
<b>Energía Eléctrica</b>	209.500,39
<b>Servicio de Seguridad y Vigilancia</b>	83.450,00
<b>Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones</b>	156.327,00
<b>Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)</b>	14.411,49
<b>Repuestos y Accesorios para Maquinarias</b>	6.315,65
<b>Insumos- Materiales para la Construcción</b>	11.661,38
<b>Total</b>	<b>1.394.085,44</b>

Elaborado por: Unidad Financiero Zonal  
 Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – e-SIGEF

### Gráfico 16 Principales Rubros



Elaborado por: Unidad Financiero Zonal  
 Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – e-SIGEF

## b. 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 14 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	32	\$ 112.610,10	32	\$ 112.610,10	<a href="https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/IC/buscarInfima.cpe#">https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/IC/buscarInfima.cpe#</a>
Publicación	-	-	-	-	N/A
Licitación	-	-	-	-	N/A
Subasta Inversa Electrónica	11	\$ 662.984,68	11	\$ 662.984,68	<a href="https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/buscarProceso.cpe?trx=50007#">https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/buscarProceso.cpe?trx=50007#</a>
Procesos de Declaratoria de Emergencia	-	-	-	-	N/A
Concurso Público	-	-	-	-	N/A
Contratación Directa	-	-	-	-	N/A
Menor Cuantía	1	\$ 11.200,00	1	\$ 11.200,00	<a href="https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/buscarProceso.cpe?trx=50007#">https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/buscarProceso.cpe?trx=50007#</a>
Lista corta	-	-	-	-	N/A
Producción Nacional	-	-	-	-	N/A
Consultoría	-	-	-	-	N/A
Terminación Unilateral	-	-	-	-	N/A
Régimen Especial	4	\$ 682.395,51	4	\$ 682.395,51	<a href="https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/buscarProceso.cpe?trx=50007#">https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/buscarProceso.cpe?trx=50007#</a>
Catálogo Electrónico	13	\$ 110.449,59	1	\$ 108.127,59	<a href="https://catalogo.compraspublicas.gob.ec/ordenes">https://catalogo.compraspublicas.gob.ec/ordenes</a>
Cotización	-	-	-	-	N/A
Ferías Inclusivas	-	-	-	-	N/A
Otras	-	-	-	-	N/A
					N/A
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>\$ 1'579.639,88</b>	<b>61</b>	<b>\$ 1'579.639,88</b>	

Elaborado por: Gestión de Adquisiciones Zonal  
Fuente: SERCOP

### c. 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

### d. 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 15 Participación en Medios de Comunicación**

Medios de comunicación	No. de medios	Monto contratado	Cantidad de espacio pagado y/o minutos pagados	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:	104	0	0	0	0	N/A
Prensa:	40	0	0	0	0	N/A
Televisión:	62	0	0	0	0	N/A
Medios digitales:	74	0	0	0	0	N/A

Elaborado por: Dirección de Comunicación Zonal  
 Fuente: Informe de Notas Comunicacionales

- **Vinculación con la Comunidad**

- **131 Vinculaciones** a nivel de la Coordinación Zonal 5 y 8 en la cual se realizaron a empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc., obteniendo como beneficiarios a **11.712 personas**

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

Por esta razón, desde la Dirección de Comunicación del SIS ECU 911, el área de *Vinculación con la Comunidad* desarrolló sus actividades enfocadas en posicionar en la ciudadanía, la imagen de una institución cuya gestión

se cumple en beneficio de la seguridad integral, a través de la línea única de emergencias y video vigilancia.

En este contexto, desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, se desarrollaron:

- **49 capacitaciones presenciales y virtuales**, en las que aprovechando las plataformas tecnológicas de libre acceso se realizaron charlas técnicas sobre la articulación del ECU 911 en la crisis actual, buen uso de la línea única para emergencias 9-1-1, medidas de bioseguridad, violencia contra la mujer y corresponsabilidad digital.
- **46 visitas** al Centro Zonal ECU 911 Samborondón y centro locales Babahoyo y San Cristóbal.
- **30 ferias ciudadanas.**
- **3 actividades de señalética**, donde se motivó a los propietarios de locales comerciales a colocar el rótulo del ECU 911, a cambio de los letreros donde indicaban los números de emergencias anteriores o donde no existía este tipo de información a escala nacional.
- **3 talleres** de Primer Respondiente con grupos de 25 participantes del Instituto Vicente Rocafuerte, Universidad Ecotec y a personas relacionadas con actividades en el mar.



Coordinación Zonal 5 y 8 ECU 911...  
@ecu911sambo

#VinculaciónECU911 🤗

Estudiantes de la Unidad Educativa Liceo Los Delfines nos visitaron y brindaron una increíble sorpresa a nuestros Evaluadores de Operaciones que estarán de turno en Navidad. 🎅

👉👏 Sus mensajes de gratitud, nos motivan a seguir sirviendo a la ciudadanía.



Coordinación Zonal 5 y 8 ECU 911...  
@ecu911sambo

#VinculaciónECU911

En los exteriores del estadio Monumental previo al encuentro 🇪🇨 VS 🇦🇷 informamos a los aficionados medidas de seguridad con la finalidad de evitar incidentes.

#EstadioSeguro  
#JuntosAQatar





**ECU 911 Babahoyo**

@Ecu911Babahoyo

**#VinculaciónECU911**

Durante su visita al Centro Local Babahoyo directivos de @UniandesB conocen el modelo de gestión institucional y el trabajo articulado 24/7 con las instituciones de primera respuesta en la atención de emergencias.



**ECU 911 Babahoyo**

@Ecu911Babahoyo

**#VinculaciónECU911**

Personal administrativo y operativo de @Bomberos\_Queve reciben jornada de capacitación, modelo de gestión y operatividad del #ECU911 en situaciones de emergencias, trabajo conjunto en beneficio de la comunidad.

Ponentes: @josuecasu, @LicsandraQuinto



**Coordinación Zonal 5 y 8 ECU 911...**

@ecu911sambo

**#Galápagos**

Personal del #ECU911SanCristóbal participó en la limpieza marino costera y feria ciudadana por el Día Internacional del los Océanos, 🌊🐢🐙🐚🐛 hogar de muchas especies protegidas de las islas encantadas.

**#VinculaciónECU911**



**Coordinación Zonal 5 y 8 ECU 911...**

@ecu911sambo

**#VinculaciónECU911**

**#Galápagos**

En el marco de la conmemoración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, el #ECU911 participa en Casa Abierta en donde se socializa los servicios relacionados a la atención de emergencias para este grupo prioritario.



- **37 notas comunicacionales** efectuadas
- **23 campañas de comunicación**
- **Estadio Seguro:** a partir de la campaña nacional se convocó a replicar en medios de comunicación la sensibilización de nuestra APP y estadio seguro para los turistas que vinieron a la COPA CONMEBOL



- **Elaboración de Pastillas Comunicacionales:** como insumos para realizar algunas campañas locales de forma trimestral, en estas se difunde información de relevancia para conocimiento de los servidores.



- **6.462 publicaciones** en redes sociales y Twitter

### e. Compromisos asumidos con la comunidad

**Tabla 16 Compromisos asumidos con la comunidad**

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

Fuente: Dirección de Comunicación Zonal

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

**Tabla 17 Detalle 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

Fuente: Dirección de Comunicación Zonal

## 126 CONCLUSIONES

- Durante el año 2022 se recibieron un total de 2'980.834 alertas recibidas de las cuales el 56% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 44% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue \$2.56. El mayor volumen de alertas se registró en Diciembre (266.444).
- Durante el año 2022 se coordinaron un total de 1'146.943 emergencias a nivel de toda la Coordinación Zonal 5 y 8, esto incluye los centros Samborondón, Babahoyo, San Cristóbal y Guayaquil. El mayor volumen de emergencias se registró en mayo (106.026).
- En relación a los tiempos de respuestas de Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y atención de alertas relacionadas con Violencia Intrafamiliar, esta coordinación generó todas las acciones operativas para el cumplimiento de las metas planteadas en el año 2022.

- Durante el 2022, se realizaron 131 Vinculaciones a nivel de la Coordinación Zonal 5 y 8 en la cual se realizaron a empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc., obteniendo como beneficiarios a 11.712 personas
- Se realizaron 49 capacitaciones presenciales y virtuales, en las que aprovechando las plataformas tecnológicas de libre acceso se realizaron charlas técnicas sobre la articulación del ECU 911 en la crisis actual, buen uso de la línea única para emergencias 9-1-1, medidas de bioseguridad, violencia contra la mujer y corresponsabilidad digital.
- Se realizaron un total de 3.528 Encuestas de Satisfacción Ciudadana a nivel de la Coordinación Zonal 5-8 con una muestra de 2.167 encuestas efectivas.
- Hasta el año 2022 se cuenta con un total de 789 cámaras instaladas.

## 127 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

<b>Elaborado por:</b> Mgs. Mayra Katerine López Medranda	<b>Cargo:</b> Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal	<b>Firma:</b>
<b>Aprobado por:</b> Ing. Ervin Vicente Lisca Pérez	<b>Cargo:</b> Coordinador Zonal 5 y 8	<b>Firma:</b>