



COORDINACIÓN ZONAL 2-9

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	7
2.5.	Mecanismos de Control Social	7
3.	PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	7
3.1	Planes Operativos Anuales.....	7
3.2	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	20
4	CONCLUSIONES.....	21
5	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	27

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores.....	8
Tabla 2 Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana.....	11
Tabla 3 Tiempo de Respuesta Gestión Sanitaria.....	11
Tabla 4 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar	12
Tabla 5 Personas adiestradas a nivel nacional	14
Tabla 6: Personas capacitado en el manejo de la plataforma tecnológica del SIS ECU 911 y procesos operativos	14
Tabla 7 Grupos Objetivos Adiestrados	15
Tabla 8: Grupos objetivos adiestrados.	15

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Total de llamadas Recibidas.....	9
Gráfico 2 Total de Emergencias Coordinadas	9
Gráfico 3 Emergencias Por Servicio	10
Gráfico 4 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.....	13
Gráfico 5 Nivel de Confianza de la Ciudadanía.....	14
Gráfico 6 Incremento de Puntos de Video Vigilancia	17

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 – Quito, 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 Centro Zonal 2-9.

2. DATOS GENERALES

2.1. Conformación del Equipo de Trabajo

Mediante memorando Nro. SIS-CZ2-9-2023-0101-M; memorando Nro. SIS-CZ2-9-2023-0102-M, memorando Nro. SIS-CZ2-9-2023-0103-M; memorando Nro. SIS-CZ2-9-2023-0104-memorando Nro. SIS-CZ2-9-2023-0105-M; memorando Nro. SIS-CZ2-9-2023-0106-M, de fecha 14 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 2-9	Jhoanna Wantshu Lien Benitez

2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Servicio Integrado de Seguridad - Coordinación Zonal 2-9
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 ZONAL:	
Nombre del o la representante legal de la institución:	Mgs. Jhoanna Lien

Cargo del o la representante legal de la institución:	Coordinadora Zonal 2-9
Fecha de designación:	25 de marzo de 2022
Correo electrónico:	lhoanna.lien@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0999660890

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Segundo Galo Benalcazar
Cargo:	Director Zonal de Operaciones
Fecha de designación:	02 de febrero de 2022
Correo electrónico:	segundo.benalcazar@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	999660890

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	N/A
Cargo:	N/A
Fecha de designación:	N/A
Correo electrónico:	N/A
Teléfonos:	N/A

2.3. Cobertura institucional

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Zonal	2

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
ZONAL	2	Zonas 2 y 9	N/A	N/A	N/A
PROVINCIAL	3	Pichincha-Napo - Orellana	N/A	N/A	N/A
DISTRITAL	1	Distrito Metropolitano de Quito	N/A	N/A	N/A

2.4. Participación Ciudadana

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

Mecanismos de participación ciudadana	Ponga sí o no	Link al medio de verificación
Consejo Ciudadanos Sectoriales	N/A	N/A
Diálogos periódicos de deliberación	N/A	N/A
Consejo Consultivo	N/A	N/A
Agenda pública de Consulta a la ciudadanía	N/A	N/A
Audiencia pública	N/A	N/A
Otros	N/A	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	N/A	N/A	N/A
Observatorios ciudadanos	N/A	N/A	N/A
Comités de usuarios	N/A	N/A	N/A
Defensorías comunitarias	N/A	N/A	N/A
Otros	N/A	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 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 eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia	TRIMESTAL	5,50%	5,98% 
Media acotada 1% Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	TRIMESTAL	118 segundos	106 segundos 
Media acotada 1% Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	TRIMESTAL	118 segundos	113 segundos 
Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	TRIMESTAL	98,50%	99,85% 

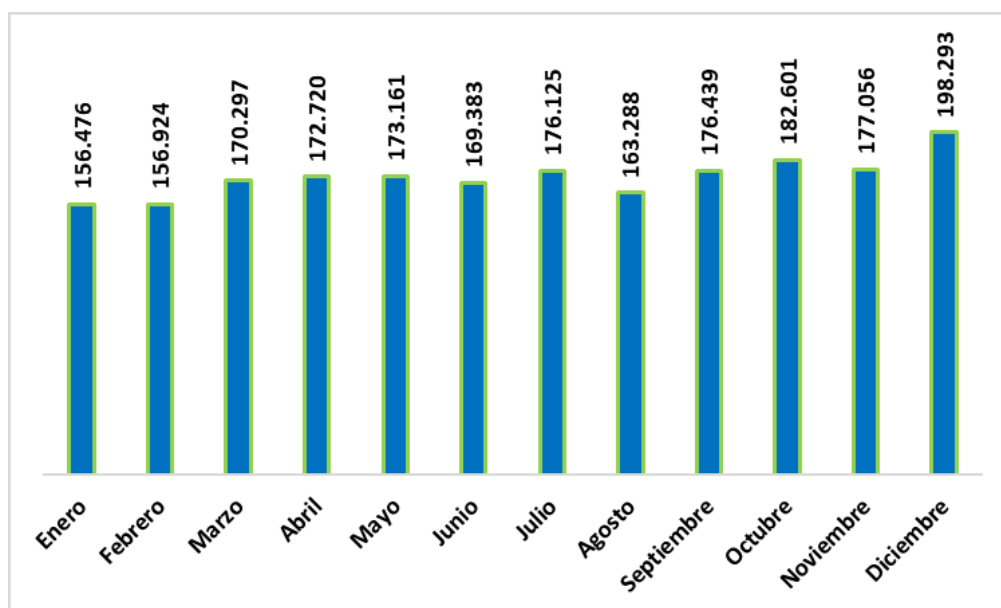
Fuente: Dirección Zonal de Estadística – Coordinación Zonal 2-9.

- **Resultados Relevantes:**

a. **ACCIONES OPERATIVAS**

- **Total, de llamadas recibidas (por tipo de alerta mensual) Una breve explicación del 1ro de enero a 31 de diciembre 2022 fue de 2'072.763 alertas recibidas de las cuales el 67,3% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 32,7% 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 (198.293).**

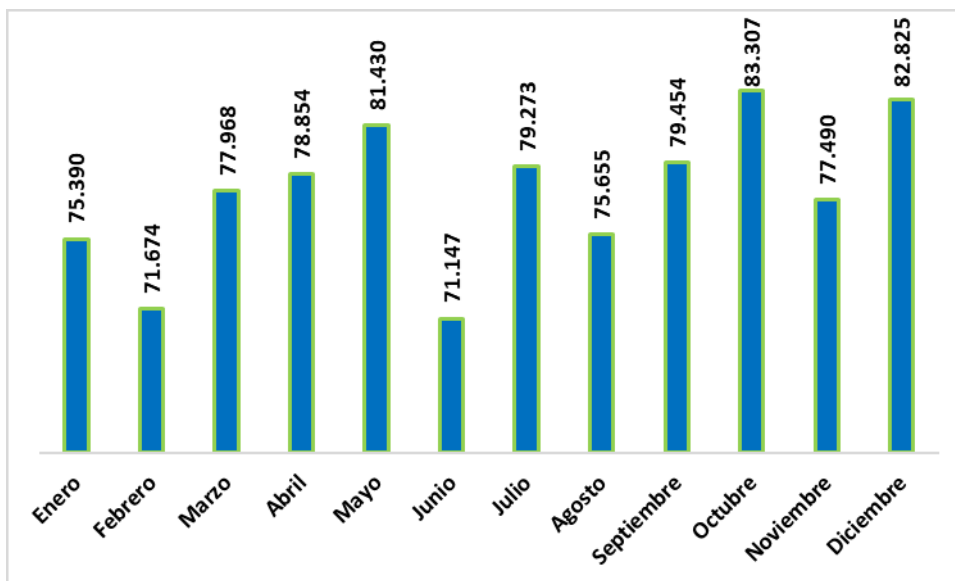
Gráfico 1 Total de llamadas Recibidas



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- **Total de emergencias coordinadas del 1ro de enero a 31 de diciembre 2022 se ha coordinado la atención de 934.467 emergencias en la Coordinación Zonal 2-9. El mayor volumen de emergencias se registró en octubre (83.307).**

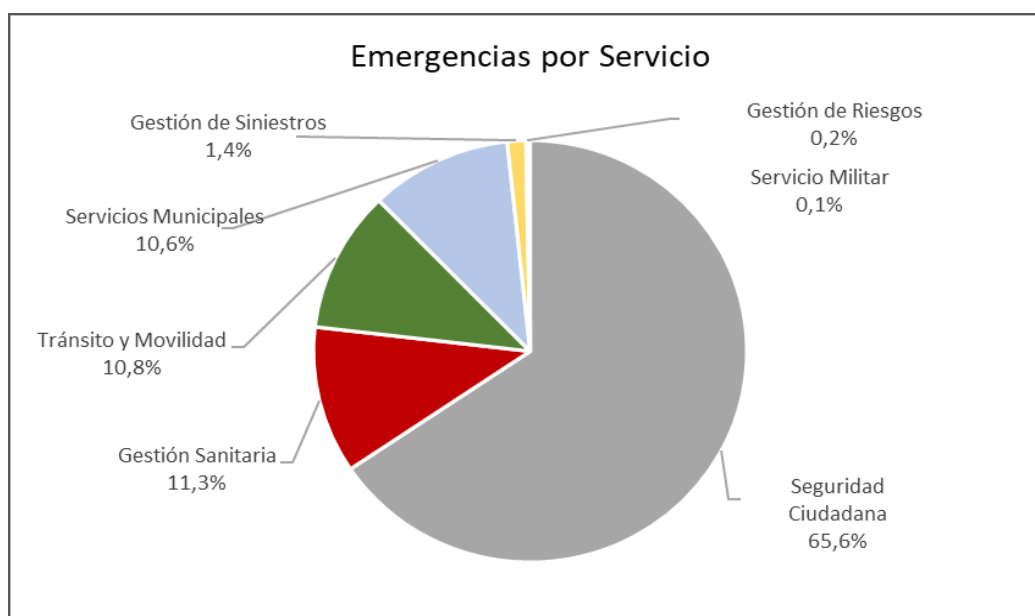
Gráfico 2 Total de Emergencias Coordinadas



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

- Las emergencias por servicio indican que el **65,6% son de Seguridad Ciudadana**, **11,3% son de Gestión Sanitaria**, 10,8% son de Tránsito y Movilidad, 10,6% son de Servicios Municipales, 1,4% son de Gestión de Siniestros, 0,2% son de Gestión de Riesgos y 0,1% son de Servicio Militar.

Gráfico 3 Emergencias Por Servicio



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

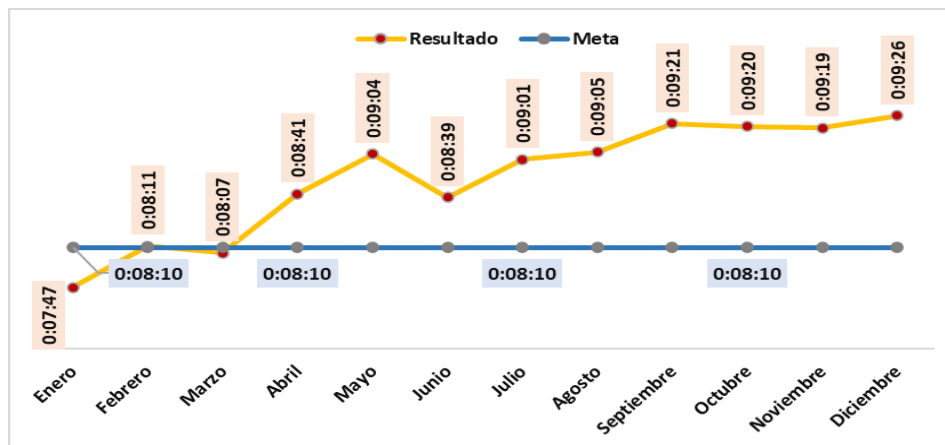
• **Tiempo de Respuesta**

Seguridad Ciudadana

Para diciembre del 2022 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta para la Coordinación Zonal 2-9 en el Tiempo de Respuesta de 08:10

(información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales y con el objetivo de transparentar la información, en el mes de diciembre del año 2022 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 09:26** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Tabla 2 Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana

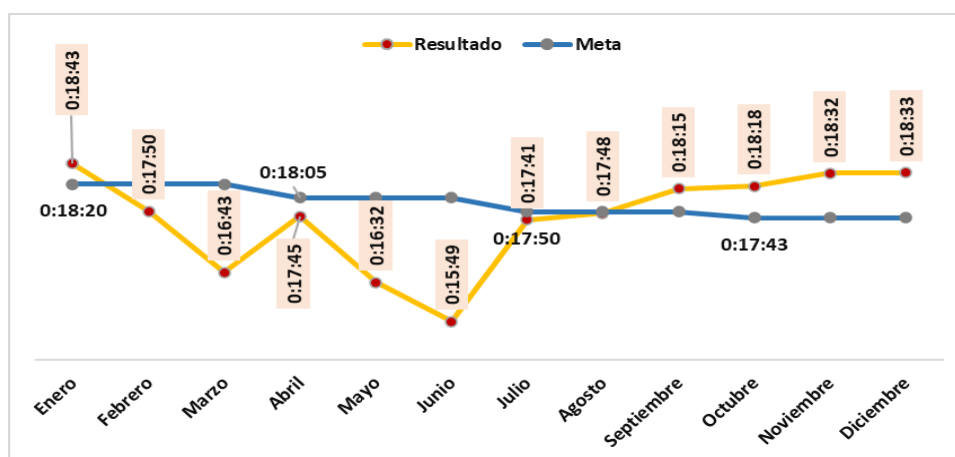


Fuente: Dirección Zonal de Estadística

Gestión Sanitaria

Para diciembre del 2022 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta para la Coordinación Zonal 2-9 en el Tiempo de Respuesta de 17:43 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales con el objetivo de transparentar la información, a diciembre del año 2022 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 18:33** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Tabla 3 Tiempo de Respuesta Gestión Sanitaria



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

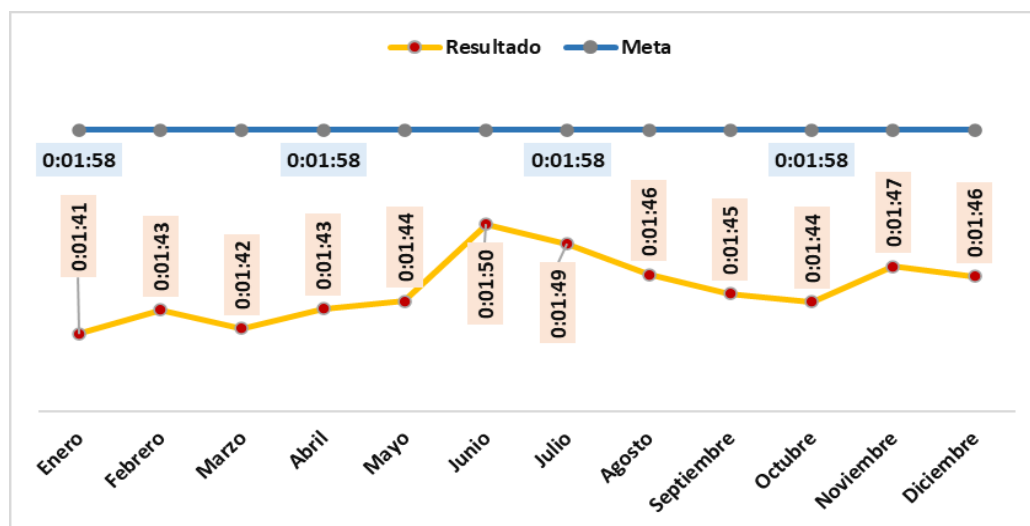
- **Tiempo de Atención de la Alerta**

Violencia Intrafamiliar

Para el año 2022 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta para la

Coordinación Zonal 2-9 en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:58 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa del Centro Zonal 2-9 en el año 2022 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar de 01:45** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Tabla 4 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar



Fuente: Dirección Zonal de Estadística

• **Otras Acciones Operativas**

La Dirección Zonal de Operaciones del Centro Zonal ECU 911 Quito, realizó las gestiones y acercamientos con los directivos de la Fundación Ecuatoriana para el progreso de la Paz, Equidad y Justicia y la Fundación de Acción Social Bellevue quienes manejan el proyecto SONRISAS DE COLORES, enfocado a actividades de descargas emocionales. Desarrollando durante el mes de marzo del 2022 se desarrolló el Proceso de descargas emocionales mediante la Payasoterapia, dirigido para el personal operativo del SIS ECU 911

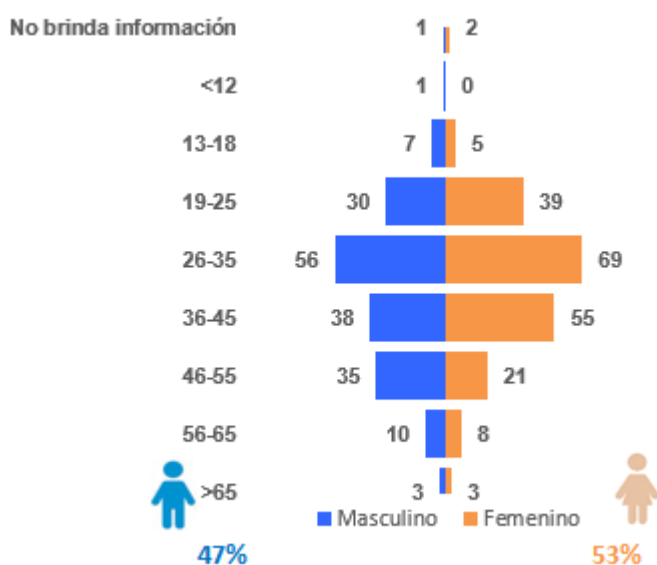


Registro fotográfico del proceso de descarga emocional al personal operativo del Centro Zonal ECU 911

b. CONTROL DE CALIDAD

- Se realizaron 3.615 controles de calidad a los procesos operativos en el Centro Zonal 2-9 “Quito”, divididos de la siguiente manera: 1.528 controles de calidad al proceso de recepción de llamadas procedentes; 1.528 controles al proceso de llamadas no procedentes; 1.337 controles al proceso de vídeo vigilancia; 1.529 controles al proceso de despacho y 393 en control de sitio durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022; 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.
- Se realizaron 1.028 encuestas de satisfacción ciudadana en el Centro Zonal 2-9 “Quito” a los usuarios del SIS ECU 911, distribuidos de la siguiente manera: 464 encuestas durante el periodo de enero a junio de 2022 y 564 encuestas efectivas durante el periodo de julio a diciembre de 2022. Cabe indicar que, el Ministerio de Trabajo para el año 2022, estableció una periodicidad de medición de este indicador de forma semestral.

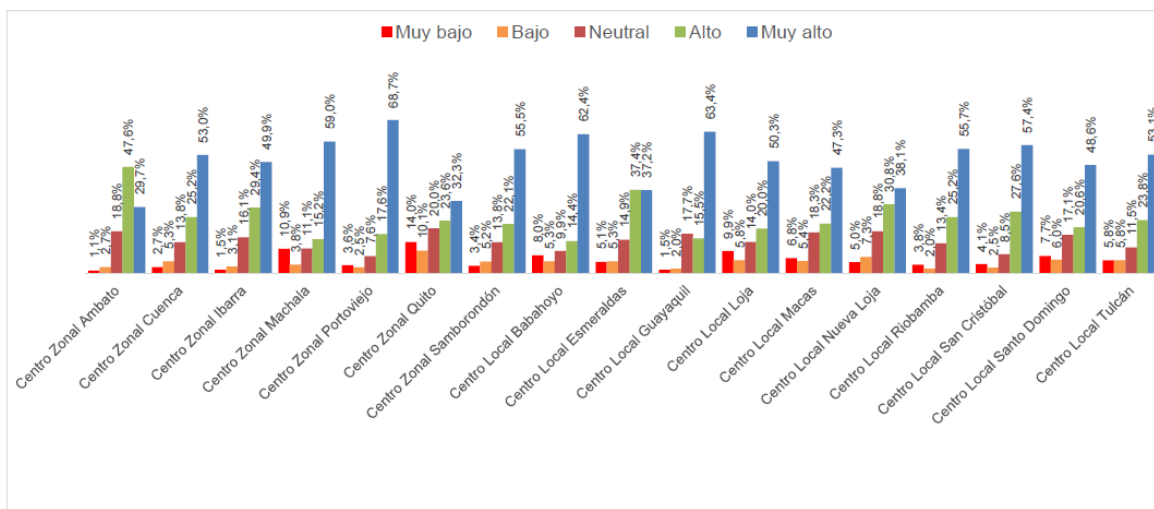
Gráfico 4 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana



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

Nivel de Confianza de la Ciudadanía es de 55,9% (corresponde a la sumatoria del nivel de confianza alto y muy alto) del período julio a diciembre de 2022

Gráfico 5 Nivel de Confianza de la Ciudadanía



Fuente: Base de registro de encuesta de satisfacción ciudadana. Elaborado por: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, SIS ECU 911.

-Gestión ante el mal Uso del Servicio de Emergencia

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: 77.382 líneas.
- Solicitudes de trámite: 524 Centro Zonal 2-9 “Quito”.
- Levantamiento de suspensiones: 226 líneas.

c. ADIESTRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

• Adiestramiento

Tabla 5 Personas adiestradas a nivel nacional

NRO.	ACTIVIDAD	META ALCANZADA
1	Personas capacitado en el manejo de la plataforma tecnológica del SIS ECU 911 y procesos operativos	72

Tabla 6: Personas capacitado en el manejo de la plataforma tecnológica del SIS ECU 911 y procesos operativos

Tabla 7 Grupos Objetivos Adiestrados

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS		
OPERACIONES ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	TOTAL
3	69	72
4.16%	95.83%	100%

Tabla 8: Grupos objetivos adiestrados.

- **Capacitación**

En base a la POLÍTICA DE PERMANENCIA Y USO DE LAS INSTALACIONES DEL SIS ECU 911, numeral 7. DE LAS INTALACIONES DE LOS CENTROS DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911, 7.1.3 Personal de la Instituciones articuladas, literal a) El personal nuevo de instituciones articuladas deberá observar el siguiente procedimiento, previo al inicio de sus funciones e ingreso a las instalaciones a nivel nacional:

Los Coordinadores de la Instituciones Articuladas deberán emitir un oficio formal dirigido al Coordinador Zonal y/o Jefe Operativo Local, mediante el cual, se establecerá a detalle la información mínima del personal que ingresará a laborar en las instalaciones del SIS ECU 911(nombre del/los servidor/es, fecha de ingreso, fecha de salida en caso de ser temporal, cargo, etc.) y deberán avalar que el personal nuevo, está capacitado en procesos internos de su institución.

En el caso del personal operativo: El Coordinador Zonal y/o Jefe Operativo Local deberá notificar los ingresos nuevos al Director de Operaciones Zonal y Especialista de Operaciones Local respectivamente, quienes serán los responsables de realizar la capacitación del funcionario del SIS ECU 911 y de emitir el aval de estar capacitados en el manejo del mismo; una vez el personal se considere idóneo en el manejo del SIS ECU 911, el Director de Operaciones Zonal y Especialista de Operaciones Local respectivamente solicitará, al departamento de tecnología vía correo electrónico, se generen los usuarios personales de acceso al sistema para cada funcionario capacitado. Así mismo solicitará al titular del área administrativa vía correo electrónico, se generen los accesos respectivos en el sistema biométrico y se entreguen las credenciales de acceso a las salas.

- **CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS**

Durante el periodo de enero a diciembre del 2022, el centro zonal ECU 911 no ha participado en procesos de certificación de competencias al personal operativo respectivamente.

- **CONVENIOS SUCRITOS**

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, **se mantienen vigentes un total de 46 convenios a nivel zonal**, (26) convenios se han firmado con GADs, (17) convenios con instituciones del sector Público, (2) convenios con Universidades, convenios con ON´G (1).

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

- **Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica**

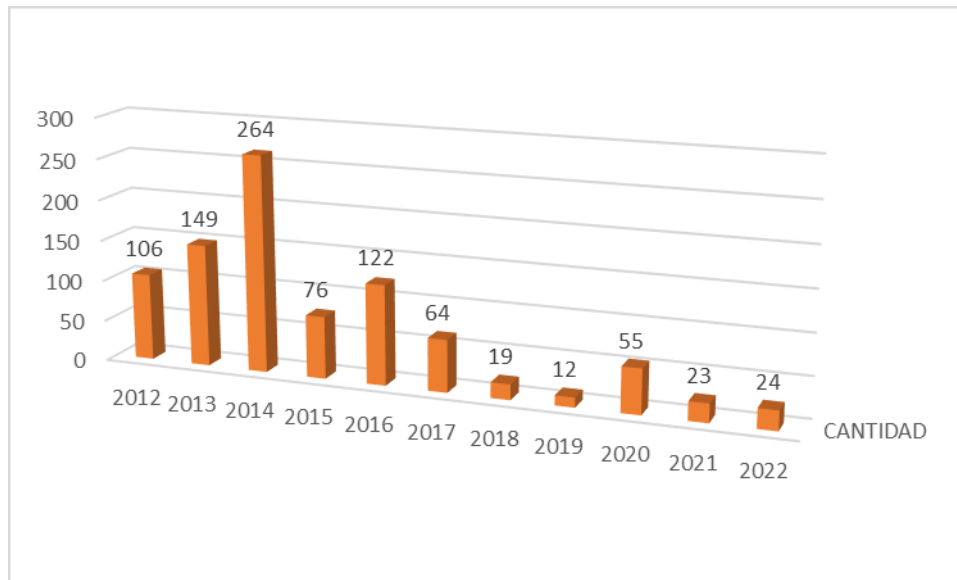
Enero-Diciembre 2022: En el período detallado se ha alcanzado el 98,82% de disponibilidad de la plataforma tecnológica, eso debido a la falla de los equipos debido al tiempo de vida útil de los mismos y la indisponibilidad de servicios de datos por parte de CNT.

MES	VALOR
Enero	0,9897
Febrero	0,9887
Marzo	0,9897
Abril	0,988
Mayo	0,9884
Junio	0,9898
Julio	0,9883
Agosto	0,9846
Septiembre	0,987
Octubre	0,9829
Noviembre	0,9906
Diciembre	0,9903
PROMEDIO	0,98817

- **Incremento de Puntos de Video Vigilancia**

✓ **Enero-Diciembre 2022:** Se encuentra instaladas 914 cámaras en la Coordinación Zonal 2-9.

Gráfico 6 Incremento de Puntos de Video Vigilancia



Fuente: Datos Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

- Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados

Enero-Diciembre 2022: En el período de enero a diciembre 2022 se desarrollaron un total de 4 proyectos tecnológicos que permitieron mejorar el funcionamiento de puntos de video vigilancia y contar con implementos para el desarrollo de actividades en oficina y los realizados en campo, estos proyectos son:

- Nombre:** Contratación del sostenimiento tecnológico de sitios de video monitoreo de la coordinación zonal 2-9.

Descripción del Proyecto: Contar con el servicio de SOSTENIMIENTO TECNOLÓGICO DE SITIOS DE VIDEO MONITOREO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9, mismo que comprenderá la ejecución de mantenimientos de los puntos de video vigilancia instalados en las provincias de Pichincha, Napo y Orellana.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: Servicio de mantenimiento preventivo a 671 puntos de video vigilancia, y mantenimiento correctivo a 323 cámaras de video vigilancia.





3.2 Difusión y comunicación de la gestión institucional

- **Participación en medios de comunicación**

El ECU 911 estuvo cerca de la ciudadanía desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

- **Vinculación con la Comunidad**

- **232 Vinculaciones** a en el Centro Zonal 2 - 9 en la cual se realizó a empresas públicas, privadas, escuelas colegios, etc, obteniendo como beneficiarios a **12.121 personas**.

-



- **133 notas y entrevistas** en medios de comunicación
- **13 campañas de comunicación** en la cual se realizó de línea única de emergencia, campaña para motivar relevantes, etc.



- **3.185 publicaciones** en la cuenta institucional de Twitter del Centro Zonal 2 – 9.

4 CONCLUSIONES



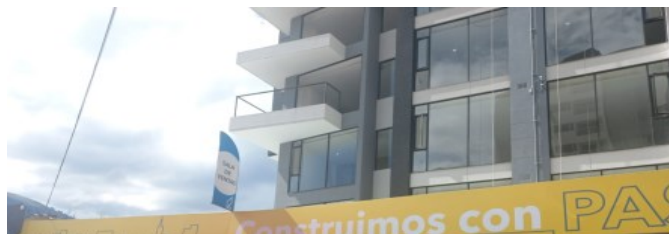
- Llamadas recibidas: En el año 2022 se atendieron un total de 2'72.763 alertas, de las cuales el 67% corresponden a alertas de buen uso. El mayor volumen de alertas se registró en el mes de diciembre (198.293).
- Atención de emergencias: En el año 2022 se coordinaron un total de 934.467 emergencias en el Centro Zonal 2-9, de las cuales el 65,6% corresponde a Seguridad Ciudadana, el 11,3% a Gestión Sanitaria, el 10,8% a Tránsito y Movilidad, el 10,6% a Servicios Municipales y el porcentaje restante se reparte en los otros servicios.
- Tiempos de Respuesta:
 - o Para el servicio de Seguridad Ciudadana en el mes de diciembre de 2022 se obtuvo un tiempo de respuesta 09:26, no se tiene cumplimiento de la meta propuesta de 08:10, ya que se realizaron reuniones de trabajo con el objetivo de transparentar la información.
 - o Para el servicio de Gestión Sanitaria en el mes de diciembre de 2022 se obtuvo un tiempo de respuesta 18:33, no se pudo llegar a la meta






- propuesta de 17:43, ya que se realizaron reuniones de trabajo con el objetivo de transparentar la información.
- Para el Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar en el mes de diciembre de 2022 se obtuvo un tiempo de 01:46 cumpliendo la meta propuesta de 01:58.
 - Durante el proceso de control de calidad de llamadas procedentes, se pudo identificar que, en el año 2022, el mayor número de error se concentran en el parámetro: " Comunicación segura, clara; y, control de la llamada".
 - Durante el proceso de control de calidad de llamadas no procedentes se pudo identificar que, en el año 2022, el mayor número de errores se concentran en la selección de tipo de llamada, en donde los alertantes reportaron emergencias reales y estas debieron ser tratadas como llamadas procedentes (normales); y, las mismas fueron catalogadas como "SIN INTERLOCUTOR", e "INFORMACIÓN por parte del personal evaluador de operaciones.
 - Durante el control de calidad al proceso de despacho, se pudo identificar qué Policía Nacional concentra el mayor número de errores en el parámetro: "Recategorización / Detalle del tipo de incidente, guarda relación con lo que se retroalimenta en la ficha", representando una participación alta de errores en el año 2022.
 - Durante el proceso de control de calidad de vídeo vigilancia, se pudo identificar que, en el año 2022, el mayor número de error se concentran en el parámetro: " Selección correcta de Tipo de Captura".
 - Durante el 2023 en el Centro Zonal 2 – 9 se realizaron 232 vinculaciones con la comunidad. En estos espacios, se compartió la importancia de usar adecuadamente el 9-1-1 y se socializó el modelo de gestión con estas visitas, ferias y demás activaciones se llegó a 12.121 personas.
 - En el 2023, el Centro Zonal 2 – 9 realizó 13 campañas de comunicación que fueron difundidas a través de los canales de comunicación internos.
 - Para el segundo semestre de 2022, el Centro Zonal 2 - 9, alcanzó un Nivel de Satisfacción de 73,0% y un nivel de confianza de 55,9%. Cabe indicar que, el Ministerio de Trabajo para el año 2022, estableció una periodicidad de medición de este indicador de forma semestral.
 - De enero a diciembre del año 2022 se han habilitado 24 cámaras de video vigilancia, logrando un total de 914 cámaras en toda la jurisdicción de la Coordinación Zonal 2-9.


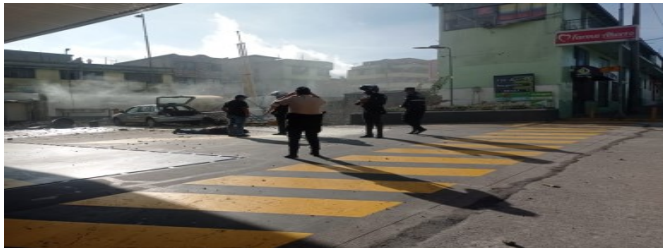



- En el período de evaluación, la Dirección Zonal de Tecnología y Soporte realizó 4 proyectos, que contribuyen para mejorar la acción técnica operativa de esta coordinación, y con posibilidad de aplicación a nivel nacional.



Otros relevantes

Durante el periodo de enero a diciembre del 2022, la Dirección Zonal de Operaciones registro 98 emergencias relevantes y de connotación, dentro de las cuales se detalla a continuación las 15 más representativas en la gestión del año

Nº	FECHA	CASO	FICHA	RECURSOS	FOTOGRAFIA
1	31/01/2022	ALUVION EN LA GASCA	98701	CBQ: 2 UNIDAD DE RESCATE, 3 POLIVALENTE, 9 AMBULANCIAS, 125 PARAMÉDICOS. CACMQ: 15 EFECTIVOS, 3 VEHÍCULOS PPNN: 2 PATRULLAS, 1 UNIDAD GOE, 1 UNIDAD GIR, 40 MOTOS EMSEGURIDAD: 3 VOLQUETAS, 3 RETROEXCAVADORAS, 15 EFECTIVOS EPMMOP: 25 EFECTIVOS, 1 CUADRILLA, 1 CARGADORA, 1 MINICARGADORA, 4 VOLQUETAS EPMAPS: 2 HIDRO SUCCIONADOR EMASEO: 5 EFECTIVOS, 1 VOLQUETA, 1 MINI CARGADORA CRE: 4 AMBULANCIAS IESS: 5 AMBULANCIAS MSP: 3 AMBULANCIAS FFAA: 7 EFECTIVOS AMBULANCIAS PRIVADAS: 5 AMBULANCIAS	 <p>ECU - 911 U10-098-DOMO 31/01/2022 18:47:52 LA GASCA Y FRAN VIT</p>
2	20/02/2022	DESlizamiento DE TIERRA CON VEHICULOS ARRASTRADO A LA QUEBRADA	20349	UR VIRGEN: 1 UNIDAD DE RESCATE CBM: 1 UNIDAD DE RESCATE, 1 AMBULANCIA CRM: 1 AMBULANCIA CTE 2 PATRULLEROS MSP STO DOMINGO: 1 AMBULANCIA DIRECCION DE SEGURIDAD Y RIESGOS: 1 UNIDAD DE RESCATE CB STO DOMINGO: 1 UNIDAD DE RESCATE, 1 BUS	
3	10/03/2022	ELEVADOR CAIDO 5 FALLECIDOS Y 1 HERIDO	50075	CBQ: 2 AMBULANCIAS Y 1 UNIDAD DE RESCATE PPNN: 1 PATRULLERO, 1 DML, 1 UCM. MSP: 1 AMBULANCIA. AMC: 1 PATRULLERO	

4	25/04/2022	AMOTINAMIENTO EN EL CDP DEL INCA 15 HERIDOS	97894	PPNN 3 PATRULLEROS, GOE, UMO, 7 MOTOS CBQ 3 AMBULANCIAS 1 UNIDAD DE RESCATE CRE: 1 AMBULANCIA MSP: 1 AMBULANCIA FFAA: 1 ESCUADRÓN	
5	14/05/2022	INCENDIO MERCADO DE SANTA CLARA 50 LOCALES AFECTADOS	70020	CBQ: 3 NODRIZAS, 4 AUTOBOMBAS, 3 CAMIONETAS DE RESCATE, 1 AMBULANCIA PPNN: 4 PATRULLAS COE: 2 OPERATIVOS	
6	08/07/2022	BUS VOLCADO 7 HERIDOS	18602	AMT: 1 PATRULLERO CBDMQ: 1 AMBULANCIA, 1 UNIDAD DE RESCATE EEQ: 1 CAMIÓN MSP: 1 AMBULANCIA IESS: 1 AMBULANCIA	
7	25/07/2022	BUS VOLCADO VIA PIFO-PAPALLACTA 19 HERIDOS Y 10 FALLECIDOS	42495	CBQ: 7 AMBULANCIA, 2 UNIDAD DE RESCATE, 1 FUERZA DE TAREA PPNN: 1 PATRULLERO, 1 SIAT MSP Z9: 2 AMBULANCIAS MSP Z2: 1 AMBULANCIA CRE 3 AMBULANCIA.	
8	08/08/2022	ACCIDENTE DE TRANSITO 23 HERIDOS Y 1 FALLECIDO	29859	CBDMQ: 3 UNIDADES DE AMBULANCIA, 1 UNIDAD POLIVALENTE 1 UNIDAD DE RESCATE MSP: 1 UNIDADES DE AMBULANCIA CRE: 2 UNIDAD DE AMBULANCIA	

				IESS: 1 UNIDAD DE AMBULANCIA PPNN: 1 UNIDAD DE PATRULLERO, 1 UNIDAD DE SIAT, 1 UNIDAD DE DML PANAVAL: 1 UNIDAD AMBULANCIA CB DE MALCHINGUI: 1 AMBULANCIA	
9	02/09/2022	EMBRACACION ACCIDENTADA 12 HERIDOS	23201	PPNN: 1 PATRULLERO CBFO: 1 AMBULANCIA CBSH: 1 EMBARCACIÓN MSP: 1 AMBULANCIA FFAA: 1 UNIDAD MARINA	
10	21/10/2022	CASO DE 7 INTOXICADOS	27949	PPNN: 1 PATRULLA CBQ: 1 AMBULANCIA, 1 CAMIONETA	
11	04/11/2022	EXPLOSIÓN DE UN TANQUE DE GAS EN EL INTERIOR DE UNA GASOLINERA EXISTEN 02 PERSONAS HERIDAS.	88901	PPNN 3 PATRULLEROS CBQ 1 AUTOBOMBA, 1 AMBULANCIA, 1 UNIDAD DE MATERIALES PELIGROSOS (MATPEL) MSP: 1 AMBULANCIA AMT: 2 PATRULLEROS	
12	07/11/2022	MOTIN EN EL CDP DEL INCA 8 HERIDOS Y 5 FALLECIDOS	41950	PPNN 1 UNIDADES POLICIALES, UNIDAD DE UMO, GOE, 1 UNIDAD DE CRIMINALÍSTICA, 1 UNIDAD DE DINASED, 1 UNIDAD DE DML, 15 MOTOS DEL DISTRITO MANUELITA SÁENZ, 7 MOTOS DEL DISTRITO LA DELICIA, 1 UNIDAD DE DGI, EQUIPO ENJAMBRE CRE 2 AMBULANCIAS CBDMQ 3 AMBULANCIAS, 1 POLIVALENTE MSP 1 AMBULANCIA FFAA 20 MILITARES, 2 OFICIALES AMT 3 MOTOS	
13	18/11/2022	AMOTINAMIENTO EN EL CDP DEL INCA 3 HERIDOS Y 10 FALLECIDOS	63442	PPNN 1 PATRULLERO, 1 UNIDAD DE GOE, 1 UNIDAD DEL GIR, 1 HELICÓPTERO, 1 UNIDAD DE UMO, 8 UNIDADES DE DINASED, 4 UNIDADES DE POLICIA JUDICIAL, 1 UNIDAD DE ANTINARCÓTICOS, 1 GENERAL, 4 TENIENTES CORONELES, 1 CAPITÁN, 2 TENIENTES, 1 SUBTENIENTE, 31 CLASES DE	

				<p>POLICÍAS , 11 MOTORIZADOS, 3 UNIDADES DE INTELIGENCIA, 5 UNIDADES DE CRIMINALÍSTICA CBDMQ, 1 MOTO, POLIVALENTE, 1 AMBULANCIA CRE 1 AMBULANCIA MSP 1 AMBULANCIA FFAA 100 VOLUNTARIOS, 9 OFICIALES, 5 EQUIPOS DE COMBATE</p>	
14	11/12/2022	16 HERIDOS ACCIDENTE DE TRANSITO	92850	<p>PPNN:1 PATRULLERO, MSP: 1 AMBULANCIA, PANAVIAL: 1 AMBULANCIA, CB CAYAMBE: 1 AMBULANCIA Y 1 UNIDAD DE RESCATE</p>	
15	01/12/2022	SICARIATO AL DIRECTOR DEL CDP	67717	<p>PPNN: 1 PATRULLERO, 1 DML, 1 UCM, 1 DINASED, 1 PJ, CBQ: 1 AMBULANCIA, 1 UNIDAD DE RESCATE</p>	

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por: Ing. Jorge Luis Vallejo	Cargo: Director Zonal de Estadística (S)	Firma:
Ing. Edison Molina	Director Zonal de Tecnología y Soporte	Firma:
Ing. Cristian Estévez	Especialista de Operaciones Zonal	Firma:
Revisado por: Licdo. Galo Benalcazar	Director Zonal de Operaciones	Firma:
Validado por: Mgs. Jhoanna Lien	Coordinador Zonal 2-9	Firma:
Aprobado por: Mgs. Jhoanna Lien	Coordinador Zonal 2-9	Firma: