



LISTADO DE TRÁMITES A ELIMINAR

NORMA TÉCNICA
ELIMINACIÓN DE TRÁMITES
ADMINISTRATIVOS 2021

INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA REALIZADOS POR LA INSTITUCIÓN

Versión:
1.0

Fecha: 28 de noviembre de 2022

Página 1 de 7

LISTADO DE TRÁMITES A ELIMINAR E
INFORME DE
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
REALIZADOS POR EL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

2022



LISTADO DE TRÁMITES A ELIMINAR

NORMA TÉCNICA
ELIMINACIÓN DE TRÁMITES
ADMINISTRATIVOS 2021

INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA REALIZADOS POR LA INSTITUCIÓN

Versión:
1.0

Fecha: 28 de noviembre de 2022

Página 2 de 7

Contenido

1.	LISTADO DE TRÁMITES A ELIMINAR	3
2.	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA APLICADOS	3
3.	MEDIOS DE DIFUSIÓN UTILIZADOS	3
4.	RESULTADOS	3
4.1	Cronograma del proceso	3
4.2	Número de ciudadanos que participaron	4
4.3	Evidencias que respaldan el mecanismo utilizado y sus anexos.	5
5.	CONCLUSIONES	5
6.	ANEXOS	5



LISTADO DE TRÁMITES A ELIMINAR

NORMA TÉCNICA
ELIMINACIÓN DE TRÁMITES
ADMINISTRATIVOS 2021

INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA REALIZADOS POR LA INSTITUCIÓN

Versión:
1.0

Fecha: 28 de noviembre de 2022

Página 3 de 7

1. LISTADO DE TRÁMITES A ELIMINAR

Como resultado del proceso de participación ciudadana, realizado por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, no se identificó ningún trámite para eliminar en el 2023.

La siguiente tabla muestra los tres trámites que el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 tiene publicados en la herramienta GOB.EC y son los que se sometieron a consulta.

Identificador del Trámite	Nombre del Trámite
ECU911-001-01-01	Solicitud de atención de emergencia a través de diferentes mecanismos de alerta.
ECU911-007-01-01	Verificación de uso indebido de la línea de emergencias 911 para el levantamiento de líneas suspendidas.
SIN CÓDIGO	Atención de solicitudes de acceso a la Información pública.

2. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA APLICADOS

El mecanismo de Participación Ciudadana utilizado fue la Plataforma Diálogo 2.0 del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el cual se realizó el proceso de participación electrónica consultiva para la ciudadanía sobre la pertinencia de eliminación de alguno de los tres trámites que el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 mantiene publicados en la plataforma GOB.EC.

3. MEDIOS DE DIFUSIÓN UTILIZADOS

Los Medios de difusión utilizados fueron los siguientes:

- 1.- Publicación en la página web del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- 2.- Publicación en la cuenta de la red social Twitter del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- 3.- Publicación en la cuenta de la red social Facebook del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- 4.- Publicación en la cuenta de la red social Instagram del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

4. RESULTADOS

4.1 Cronograma del proceso

ACTIVIDAD	FECHA
Solicitud de aprobación para el inicio del Proceso de Participación Ciudadana	22 /11/ 2022
Aprobación del Proceso de Participación Ciudadana	22 /11/ 2022
Publicación en la Plataforma Dialogo 2.0 el Proceso de Participación Ciudadana	23 /11/ 2022
Publicación en la plataforma web del ECU 911 y en las redes sociales, Twitter, Facebook el Proceso de Participación Ciudadana	23 al 25 de noviembre de 2022
Cierre del Proceso	25 /11/ 2022
Revisión de resultados	28 /11/ 2022
Informe de reporte de resultados enviado al MINTEL	30 /11/ 2022



INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
REALIZADOS POR LA INSTITUCIÓN

Versión:
1.0

Fecha: 28 de noviembre de 2022

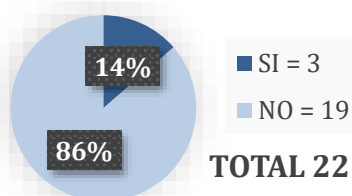
Página 4 de 7

4.2 Número de ciudadanos que participaron

La ciudadanía participó realizando 47 encuestas correspondientes a la consulta de la eliminación de los 3 trámites:

Resultados:

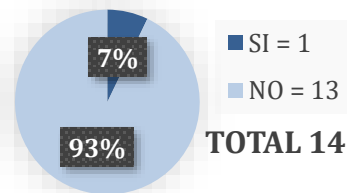
- 1) Solicitud de atención de emergencia a través de diferentes mecanismos de alerta ¿Considera que este trámite debe eliminarse?



Para las respuestas afirmativas se registraron los siguientes aportes:

- Ninguna
- Las patrullas no llegan cuando se llama
- No hay suficiente cobertura de internet

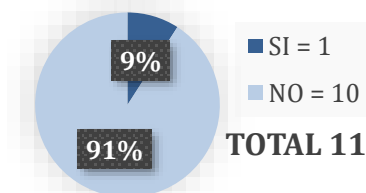
- 2) Verificación de uso indebido de la línea de emergencias 911 para el levantamiento de líneas suspendidas ¿Considera que este trámite debe eliminarse?



Para las respuestas afirmativas se registró el siguiente aporte:

- tengo el teléfono bloqueado

- 3) Atención de solicitudes de acceso a la información pública. ¿Considera que este trámite debe eliminarse?



Para las respuestas afirmativas se registró el siguiente aporte:

- mucha burocracia



LISTADO DE TRÁMITES A ELIMINAR

NORMA TÉCNICA
ELIMINACIÓN DE TRÁMITES
ADMINISTRATIVOS 2021

INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA REALIZADOS POR LA INSTITUCIÓN

Versión:
1.0

Fecha: 28 de noviembre de 2022

Página 5 de 7

4.3 Evidencias que respaldan el mecanismo utilizado y sus anexos.

El mecanismo utilizado encuestar a la ciudadanía fue la Plataforma Diálogo 2.0 del Ministerio de Comunicaciones y de la Sociedad de la Información. Adicionalmente, los medios que se utilizaron para difundir la invitación a participar en este, fueron la página web del ECU 911 y las redes sociales como Twitter, Instagram y Facebook. Los evidenciables se encuentran como anexos al presente documento.

5. CONCLUSIONES

- En referencia al trámite de “Solicitud de atención de emergencia a través de diferentes mecanismos de alerta”, se obtuvo como resultados a favor de la eliminación el 14% y en contra de la eliminación el 86%, lo que demuestra la posición de la ciudadanía expresando que este trámite es indispensable y no se debe eliminar.
- En referencia al trámite de “Verificación de uso indebido de la línea de emergencias 911 para el levantamiento de líneas suspendidas”, se obtuvo como resultados a favor de la eliminación el 7% y en contra de la eliminación el 93%, lo que demuestra la posición de la ciudadanía expresando que este trámite es indispensable y no se debe eliminar.
- En referencia al trámite de “Atención de solicitudes de acceso a la información pública”, se obtuvo como resultados a favor de la eliminación el 9% y en contra de la eliminación el 91%, lo que demuestra la posición de la ciudadanía expresando que este trámite es indispensable y no se debe eliminar.
- Conforme a los resultados de las encuestas levantadas se concluye que ninguno de los trámites del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 debe eliminarse, considerando que para cada uno el porcentaje de votación mayor fue en favor de la no eliminación.

6. ANEXOS

Se anexan los siguientes archivos con los justificativos correspondientes:

Anexo 1.- Solicitud de participación

Anexo 2.- Memorando de aprobación

Anexo 3.- Publicación del proceso en la página de Dialogo 2.0.

Anexo 4.- Publicación en la página web institucional

Anexo 5.- Publicaciones en redes sociales

Anexo 6.- Reportes de resultados



LISTADO DE TRÁMITES A ELIMINAR

NORMA TÉCNICA
ELIMINACIÓN DE TRÁMITES
ADMINISTRATIVOS 2021

INFORME DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA REALIZADOS POR LA INSTITUCIÓN

Versión:
1.0

Fecha: 28 de noviembre de 2022

Página 6 de 7

Elaborado por: María José Gomezjurado	Firma:  Firmado electrónicamente por: MARIA JOSE GOMEZJURADO URRESTA
Cargo:	Analista de Cambio de Cultura Organizativa
Revisado por: Carolina Dávila	Firma:  Firmado electrónicamente por: ANDREA CAROLINA DAVILA ALVEAR
Cargo:	Directora de Servicios, Procesos y Calidad
Aprobado por: Rubén Cañas	Firma:  Firmado electrónicamente por: RICARDO RUBEN CANAS JACOME
Cargo:	Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica

ANEXO 1

FORMATO DE SOLICITUD DE PROCESOS DE PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA

Versión. 1.0

Entidad:

Área:

Fecha:

INFORMACIÓN DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN ELECTRÓNICA

1. Nombre del gestor de participación electrónica

Cargo del gestor de participación electrónica

¿Se requiere que el gestor realice el rol de moderador?

2. Título del proceso de participación electrónica

3. Objetivo

4. Alcance

5. Antecedentes

6. Situación actual

- 1) Solicitud de atención de emergencia a través de diferentes mecanismos de alerta.
- 2) Verificación de uso indebido de la línea de emergencias 911 para el levantamiento de líneas suspendidas.
- 3) Atención de solicitudes de acceso a la información pública.

7. Contenido a publicar

1. Solicitud de atención de emergencia a través de diferentes mecanismos de alerta.

Más detalles
[Por favor para realizar su aporte presione aquí.](#)"/>

2. Verificación de uso indebido de la línea de emergencias 911 para el levantamiento de líneas suspendidas.

Más detalles
[Por favor para realizar su aporte presione aquí.](#)"/>

3. Atención de solicitudes de acceso a la información pública.

Más detalles
[Por favor para realizar su aporte presione aquí.](#)"/>

8. Segmento poblacional que participará en el proceso

Ciudadanía en general

Número aproximado de ciudadanos a participar:

50

¿Los ciudadanos tienen acceso a internet?

Si

9. Nivel de participación electrónica

Nivel 2. Participación Electrónica Consultiva

Nota: Conforme lo establece el Artículo 18 del Acuerdo 015-2020, el procedimiento del Capítulo V se aplica solamente para los niveles de participación electrónica consultiva y decisoria.

10. Medios electrónicos para participación ciudadana

Llenar este campo sólo si seleccionó anteriormente Nivel 2. Participación Electrónica Consultiva, caso contrario elegir "No aplica"

10.1 Participación electrónica consultiva:

Votaciones

Llenar este campo sólo si seleccionó anteriormente Nivel 3. Participación Electrónica Decisoria, caso contrario elegir "No aplica"

10.2 Participación electrónica decisoria:

No aplica

11. Medios de difusión

Publicación en redes sociales oficiales Medio 1

Publicación en portal web oficial de la institución Medio 2

11.1 ¿Se solicitarán datos personales de los participantes?:

No

11.2 Política institucional para el tratamiento de datos personales

(Acuerdo Ministerial 012-2019 del MINTEL)

No aplica

12. Cronograma

Publicación: dd/mm/aaaa
23/11/2022

Inicio: 23/11/2022

Fin: 25/11/2022

Publicación resultados: 28/11/2022

13. FIRMA DE RESPONSABILIDAD



Firmado electrónicamente por:

**ANDREA
CAROLINA
DAVILA ALVEAR**

Nombre: Carolina Dávila

Cargo: Directora de Servicios, Procesos y Calidad

Área: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

Memorando Nro. SIS-CGPGE-2022-0368-M

Quito, 22 de noviembre de 2022

PARA: Sra. María Daniela Saltos Balseca (E)
Directora General, Encargada

ASUNTO: Solicitud de aprobación para el inicio del Proceso de Participación Ciudadana

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica conforme a las atribuciones que mantiene llevará a cabo el proceso de consulta pública para eliminación de trámites administrativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica para la Eliminación de Trámites Administrativos expedida mediante Acuerdo Ministerial No. 005-2021 de fecha 12 de febrero de 2021, por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, que tiene por objeto:

“Artículo 1.- Objeto. - La presente norma técnica tiene por objeto establecer lineamientos para la eliminación de trámites administrativos de conformidad con la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos y su Reglamento General. Para el efecto, se articulará la eliminación con los planes de simplificación de trámites de las institucionales y se impulsará la participación ciudadana”

En este contexto, me permito solicitar su autorización para dar inicio al proceso de participación electrónica consultiva con el objetivo de recopilar la opinión ciudadana y sus comentarios para analizar la pertinencia de eliminar trámites administrativos en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y dar cumplimiento a la normativa mencionada anteriormente.

Se adjunta el formato de solicitud de procesos de participación electrónica, en donde consta en detalle la información del proceso de participación.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Ricardo Rubén Cañas Jacome
COORDINADOR GENERAL DE PLANIFICACION Y GESTION ESTRATEGICA

Anexos:
- formato-de-solicitud-de-procesos-de-participacion-electronica-v1.0-signed.pdf

Copia:
Srta. Mgs. Andrea Carolina Davila Alvear
Directora de Servicios Procesos y Calidad

Sra. Lcda. María José Gomezjurado Urresta
Analista de Cambio de Cultura Organizativa II

mg/ad



Firmado electrónicamente por:
RICARDO RUBEN
CANAS JACOME

Hoja de Ruta

Fecha y hora generación: 2022-11-22 14:08:26 (GMT-5)

Generado por: María José Gomezjurado Urresta

Información del Documento			
No. Documento:	SIS-CGPGE-2022-0368-M	Doc. Referencia:	--
De:	Sr. Mgs. Ricardo Rubén Cañas Jacome, Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica, Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	Para:	Sra. María Daniela Saltos Balseca (E), Directora General, Encargada, Servicio Integrado de Seguridad ECU 911
Asunto:	Solicitud de aprobación para el inicio del Proceso de Participación Ciudadana	Descripción Anexos:	--
Fecha Documento:	2022-11-22 (GMT-5)	Fecha Registro:	2022-11-22 (GMT-5)

Ruta del documento						
Área	De	Fecha/Hora	Acción	Para	No. Días	Comentario
DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD	Andrea Carolina Davila Alvear (SIS)	2022-11-22 12:02:23 (GMT-5)	Reasignar	María José Gomezjurado Urresta (SIS)	0	
COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	Ricardo Rubén Cañas Jacome (SIS)	2022-11-22 11:18:10 (GMT-5)	Reasignar	Andrea Carolina Davila Alvear (SIS)	0	Una vez autorizado por la Dirección General, continuar proceso establecido
DIRECCIÓN GENERAL	María Daniela Saltos Balseca (E) (SIS)	2022-11-22 10:53:40 (GMT-5)	Reasignar	Ricardo Rubén Cañas Jacome (SIS)	0	Estimado Señor Coordinador.- Se autoriza proceder conforme a normativa legal vigente
COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	Ricardo Rubén Cañas Jacome (SIS)	2022-11-22 09:33:34 (GMT-5)	Envío Electrónico del Documento		0	
COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	Ricardo Rubén Cañas Jacome (SIS)	2022-11-22 09:33:34 (GMT-5)	Firma Digital de Documento		0	Documento Firmado Electrónicamente
COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	Ricardo Rubén Cañas Jacome (SIS)	2022-11-22 09:33:07 (GMT-5)	Registro	María Daniela Saltos Balseca (E) (SIS)	0	

[< Volver](#)

Consulta pública - eliminación trámites administrativos del ECU 911 para el 2023

El autor de esta iniciativa considera que ya no debe seguir recogiendo apoyos.
[Revisa su explicación antes de apoyarla.](#)

S SIS ECU 911 • 17/11/2022 • Sin comentarios •



SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

Gobierno del Encuentro
 GUILLERMO LASSO PRESIDENTE

ECU911.jpg

Código de la iniciativa: PROPUESTA-2022-11-183

En cumplimiento al Acuerdo Ministerial 005-2021 del MINTEL, se realiza una encuesta para conocer si la ciudadanía considera la eliminación de trámites administrativos del ECU 911.

ENCUESTA DISPONIBLE HASTA EL 25/11/2022

Respecto de los siguientes trámites administrativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911:

1. Solicitud de atención de emergencia a través de diferentes mecanismos de alerta.

Los ciudadanos que tengan una emergencia en cualquier parte del territorio ecuatoriano pueden solicitar ayuda a través de los siguientes mecanismos: llamada a la línea única de emergencias 911 o aplicación smartphone ECU 911. [Más detalles](#)

[Por favor para realizar su aporte presione aquí.](#)

2. Verificación de uso indebido de la línea de emergencias 911 para el levantamiento de líneas suspendidas.

Los ciudadanos a quienes se les haya suspendido la línea telefónica por uso indebido de la línea única para emergencias 911, pueden solicitar al ECU 911 se revise el motivo de la suspensión; en caso de que su solicitud sea favorable, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 realizará la gestión ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) para el levantamiento de la misma. [Más detalles](#)

[Por favor para realizar su aporte presione aquí.](#)

3. Atención de solicitudes de acceso a la información pública.

Con el objeto de garantizar el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática establecida en el artículo 81 de la Constitución de la República del Ecuador; así como, para dar cumplimiento al artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP); el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 pone a disposición de los ciudadanos la opción de solicitar acceso a la información pública de la institución a través de la página web institucional. [Más detalles](#)

[Por favor para realizar su aporte presione aquí.](#)

ANEXO 4

PÁGINA WEB INSTITUCIONAL



ANEXO 5

REDES SOCIALES

Facebook



Twitter



ECU 911 @ECU911_ · 23min
👉 La participación ciudadana permite mejorar el servicio de las entidades públicas. Ingresar en el siguiente enlace: bit.ly/3gypdTb y comparte tus comentarios sobre los trámites de la institución.

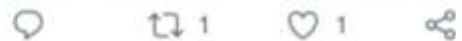


ECU 911 retweeted



ECU 911 @ECU911_ · 1d
👉 Sé parte del Proceso de Participación Electrónica, ayúdanos con tus comentarios para analizar la pertinencia de eliminar trámites del ECU 911.

Ingresar en el siguiente enlace y llena el formulario: bit.ly/3gypdTb



ECU 911 retweeted

Instagram



ecu_911



4 Me gusta

ecu_911 La participación ciudadana permite mejorar el servicio de las entidades públicas.

👉 Ingresar en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3gypdTb> y comparte tus comentarios sobre los trámites de la institución.

ANEXO 6

Reportes de resultados

