



# RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

Servicio Integrado  
de Seguridad ECU 911

Coordinación Zonal 2-9

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
ANTECEDENTES.....	3
PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	4
1. COBERTURA INSTITUCIONAL .....	4
2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y EL PLAN ESTRATÉGICO .....	5
3. CUMPLIMIENTO DE PLANES OPERATIVOS ANUALES .....	6
4. CIUDADANA .....	18
CONCLUSIONES.....	19
EQUIPO DE TRABAJO .....	20
FIRMAS DE RESPONSABILIDAD .....	22

## INTRODUCCIÓN

---

La rendición de cuentas es un principio fundamental en la gestión pública que establece la obligación de las instituciones gubernamentales de informar de manera transparente y comprensible sobre sus acciones, decisiones y resultados a la población a la que sirven.

Para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, la rendición de cuentas tiene gran relevancia, dado su rol primordial en la articulación y coordinación de la atención de emergencias de la población ecuatoriana.

Este informe tiene como propósito principal presentar de manera clara y detallada las actividades, logros y desafíos enfrentados por la Coordinación Zonal 2-9 del SIS ECU 911 durante el año 2024. A través de este ejercicio de transparencia y responsabilidad, se busca fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas y garantizar una gestión eficiente y orientada al bienestar común.

En este sentido, la rendición de cuentas no solo es un deber ético y legal, sino también un mecanismo esencial para promover la participación ciudadana, fomentar la transparencia y mejorar la calidad de nuestros servicios.

## 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, la reforma a la resolución No. CPCCS-PLE-SG-031-0-2023-0176 del 13 de diciembre de 2023 y resolución No. CPCCS-PLE-SG-007-E-2025-0070 del 28 de febrero de 2025, donde se emitió las directrices, lineamientos y nuevo cronograma, así como también mediante 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, tomando en consideración los cronogramas y plazos establecidos en la última resolución y en el Capítulo II en el artículo 11 de la resolución 476, se considera como base legal para realizar la gestión correspondiente al período fiscal del año 2024.

Además, en cumplimiento a las disposiciones emitidas en los artículos 100 numeral 4 de la Constitución de la República del Ecuador, Art. 89 y 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Art. 10 y 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 del año 2024.

El proceso metodológico determinado para la rendición de cuentas del periodo 2024, a realizarse en el 2025, 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.

Así mismo, 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 sobre 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 2024 de la Coordinación Zonal 2-9 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

## PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

---

### 1. COBERTURA INSTITUCIONAL

---

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; a través de la Coordinación Zonal 2-9, con un alcance administrativo y operativo, con jurisdicción en las provincias de Pichincha, Napo y Orellana, con sede principal en la ciudad de Quito, cuenta con cobertura a nivel zonal mediante 5 salas operativas Quito, Mejía, Rumiñahui, Tena y Orellana.

La presencia en las zonas 2 y 9 permite brindar el servicio a la totalidad de la población ecuatoriana y extranjera que se encuentra dentro las referidas jurisdicciones, durante las 24 horas del día y los 365 días del año, se detalla a continuación el detalle de unidades desconcentradas:

**Tabla 1 Cobertura Geográfica**

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
<b>Zonal</b>	1

**Tabla 2 Unidades de la Coordinación Zonal 2-9 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911**

Presencia institucional en el territorio	Cobertura
<b>Coordinación Zonal 2-9</b>	Zona 2: Napo, Pichincha y Orellana Zona 9: Quito DMQ

**Tabla 3 Oficinas Técnicas (Salas Operativas) en el territorio**

Presencia institucional en el territorio	Cobertura
<b>Sala Operativa (Zona 9)</b>	Zonal9: Quito.
<b>Salas Operativas (Zona 2)</b>	Zona 2: Rumiñahui.
<b>Salas Operativas (Zona 2)</b>	Zona 2: Mejía.
<b>Salas Operativas (Zona 2)</b>	Zona 2: Orellana.
<b>Salas Operativas (Zona 2)</b>	Zona 2: Tena.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en el año 2024 a nivel de las zonas 2 y 9 atendió a un total 1921009 usuarios, el cual incluye todos los servicios generados por la institución como: atención de emergencias (incluye líneas suspendidas), información generada de análisis estadístico, solicitudes y oficios recibidos de SAIFJ.

## 2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y EL PLAN ESTRATÉGICO

**Misión:** Gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911 y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema, con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana.

**Visión:** Ser una institución nacional líder y modelo en la región para la coordinación de servicios de emergencia utilizando tecnología de punta en sistemas y telecomunicaciones, comprometidos con la calidad, seguridad, salud en el trabajo y el

medio ambiente que permitan brindar un servicio único y permanente a la ciudadanía.

### Objetivos Estratégicos

1. Incrementar la calidad en la prestación del servicio de atención de emergencias a nivel nacional.
2. Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.
3. Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.
4. Fortalecer las capacidades institucionales.

A continuación, se detalla la gestión y cumplimiento alcanzado de los indicadores estratégicos durante el periodo 2024

**Tabla 5 Cumplimiento de Indicadores 2024**

Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado
		Diciembre 2024	Diciembre 2024
1.2. Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	Trimestral	100%	99%
1.3. Porcentaje de gestión de proyectos tecnológicos implementados por los centros operativos zonales	Trimestral	100%	100%
1.4. Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos	Trimestral	100%	100%
1.11. Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Trimestral	100%	100%
1.13. Porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral	Anual	100%	98,63%
1.4. Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos	Trimestral	100%	100%
1.16. Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Trimestral	0:02:02	0:01:41
1.17. Tiempo de Atención de la Alerta	Trimestral	0:02:02	0:01:51
1.12. Porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles	Mensual	81,44%	81,60%
1.14. Porcentaje de disponibilidad técnica de la infraestructura tecnológica	Trimestral	90%	95%
1.15. Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Semestral	84%	84%

Fuente: Dirección de Estadística Zonal 2\_9

### 3. CUMPLIMIENTO DE PLANES OPERATIVOS ANUALES

Los resultados y acciones operativas relevantes para el cumplimiento de los objetivos estratégicos señalados se detallan a continuación, clasificados en función de las competencias institucionales:

#### 3.1 Gestión de Operaciones para Servicios de Emergencia y análisis de datos

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 ha observado una tendencia creciente en

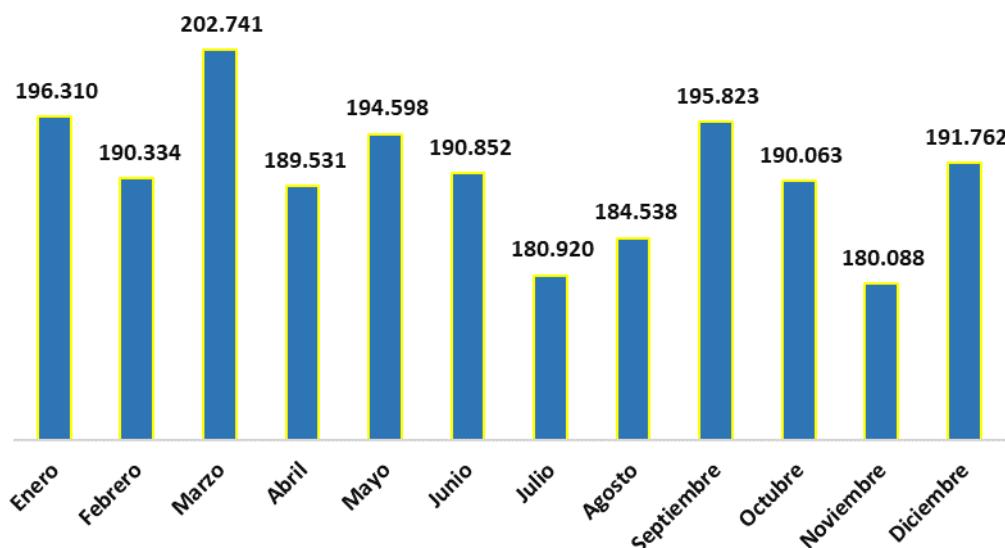
el número de emergencias gestionadas a lo largo del tiempo, lo que podría darse por un incremento de la población y de la frecuencia de las situaciones de emergencia en la Zonal 2\_9.

**Total de llamadas recibidas:**

Del 1ro de enero a 31 de diciembre 2024 fue de **2'287.560 alertas recibidas** de las cuales el 67,08% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 32,92% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única.

**El mayor volumen de alertas se registró en marzo (202.741).**

**Gráfico 1 Total de llamadas Recibidas**

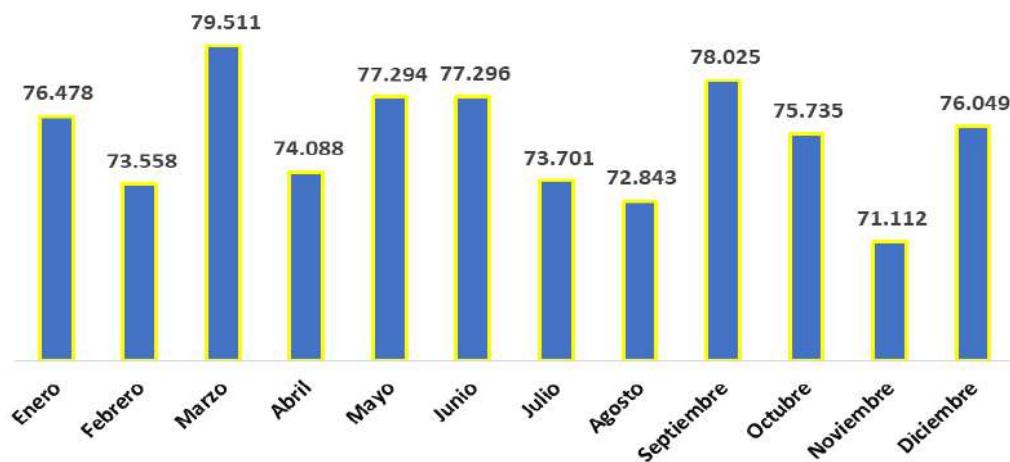


Fuente: Dirección de Estadística Zonal 2\_9

**Total de emergencias coordinadas:**

Del 1ro de enero a 31 de diciembre 2024 **se ha coordinado la atención de 905.690 emergencias en la Zonal 2\_9**. El mayor volumen de emergencias se registró en marzo (79.511).

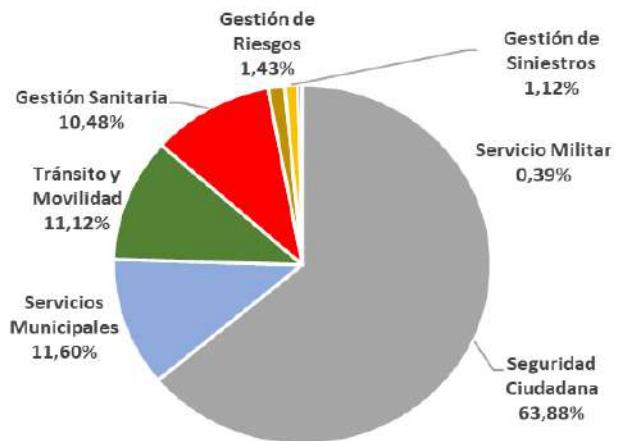
**Gráfico 2 Total de Emergencias Coordinadas**



Fuente: Dirección de Estadística Zonal 2\_9

La coordinación de la atención ante situaciones de emergencia se gestiona a través de siete servicios. En el año 2024, se observó que el **63,88% son de Seguridad Ciudadana**, **11,6% son de Servicios Municipales**, 11,12% son de Tránsito y Movilidad, 10,48% son de Gestión Sanitaria, 1,43% son de Gestión de Riesgos, 1,12% son de Gestión de Siniestros y 0,39% son de Servicio Militar.

**Gráfico 3 Emergencias Por Servicio**



Fuente: Dirección de Estadística Zonal 2\_9

Con el objetivo de mejorar la eficacia del servicio se mide de manera permanente el Tiempo de Atención de la Alerta a nivel general y específicamente en violencia intrafamiliar cuyos resultados se detallan a continuación:

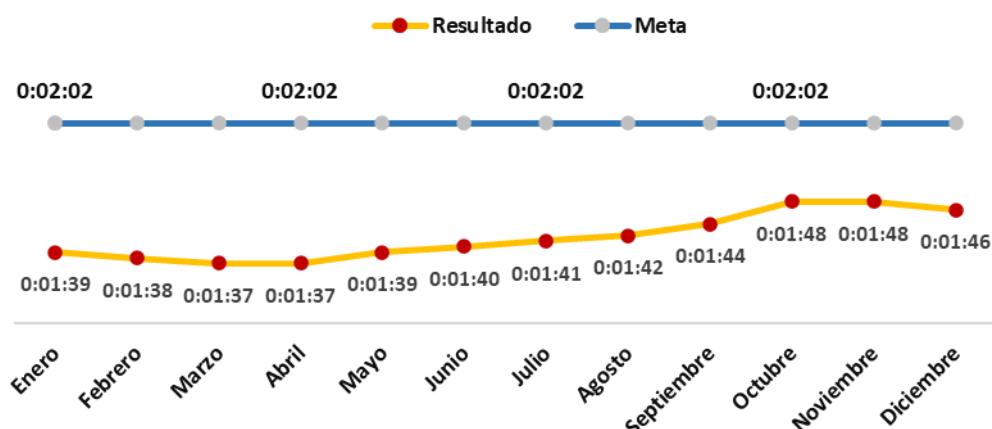
En el año 2024, con respecto a la atención de la Función Judicial y Fiscalía (SAIF), se atendieron 4464 con relación a solicitudes, oficios recibidos y eventos detectados, los

mismos que ayudaron a la gestión operativa con respecto a personas desaparecidas, accidentes viales y más.

### **Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar**

Para el año 2024 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 02:02 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa en el año 2024 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar de 01:41** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

### **Grafico 4 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar**

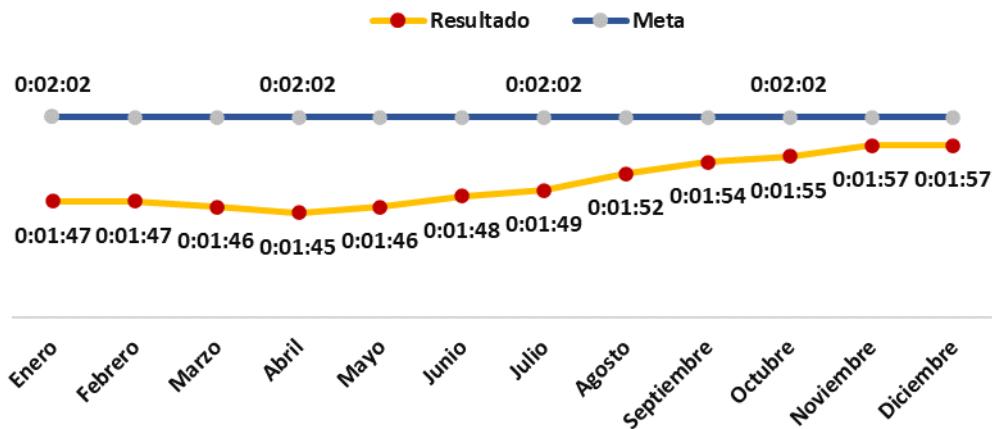


Fuente: Dirección de Estadística Zonal 2\_9

### **Tiempo de Atención de la Alerta**

Para el año 2024 dentro de la atención de emergencias se estableció una Meta Zonal en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 02:02 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa en el año 2024 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta de 01:50** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

### **Grafico 5 Tiempo de Atención de la Alerta**



Fuente: Dirección de Estadística Zonal 2\_9

### 3.2 Gestión ante el mal uso del Servicio de Emergencia

Frente a las llamadas de mal uso del servicio se han realizado acciones comunicacionales de posicionamiento con el buen uso del servicio, y hemos logrado disminuir este indicador a lo largo del tiempo

Sin embargo, es necesario tomar en consideración las implicaciones que tiene el atender llamadas mal intencionadas o falsas sobre el servicio, ya que esto puede significar el no haber podido salvar una vida y el costo para la institución.

Sin embargo, en el período de 1 de enero al 31 diciembre año 2024, 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: 974 líneas.
- Levantamiento de líneas suspendidas: 129 líneas.

Se aplicó el proceso de participación ciudadana a través de la herramienta DIALOGO 2.0 en la que se le preguntó a la ciudadanía si los trámites que brinda el SIS ECU 911 pueden ser susceptibles de eliminación de lo cual se obtuvo el resultado que ninguno de los trámites del SIS ECU 911 deben ser eliminados. El MINTEL con base en el informe indicó que el SIS ECU 911 al tener sus trámites en línea, no deberá ejecutar la simplificación de trámites en el año 2024.

## Control de Calidad

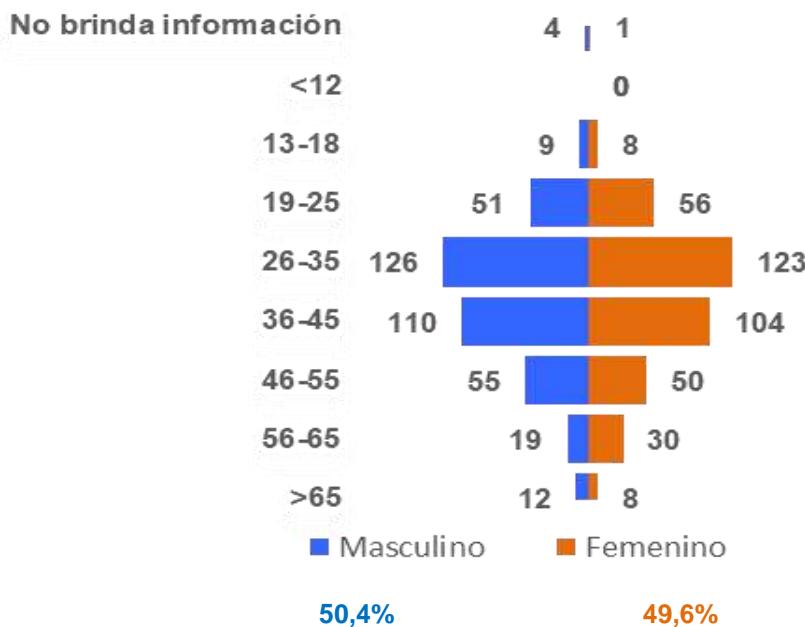
El SIS ECU 911 establece, mantiene y mejora continuamente, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), basado en la Norma ISO 9001:2015, y en cumplimiento de la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios, cuyo objetivo es la satisfacción ciudadana.

Para lo cual, el SIS ECU 911, realizó las siguientes acciones del 1 de enero al 31 diciembre 2024:

- **Se realizaron 6.226 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; 1.532 controles al proceso de llamadas no procedentes; 1528 controles al proceso de despacho; 1.330 controles al proceso de video vigilancia y 308 en control de sitio durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025. 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 atendieron 64 inconformidades** con el servicio de atención de emergencias, de los cuales 30 fueron catalogados como “No Procedentes” y 34 como “Quejas”, los mismos que fueron atendidos y gestionados oportunamente durante el periodo de enero a diciembre 2024.

**Se realizaron 1.997 encuestas de satisfacción ciudadana en el Centro Zonal 2-9 “Quito”** a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 766 encuestas efectivas durante el periodo de enero a junio y julio a diciembre 2024. Cabe indicar que el Ministerio de Trabajo para el año 2023, estableció una periodicidad de medición de este indicador de forma semestral y una meta del 85%; por lo cual, el resultado de satisfacción ciudadana que el Centro Zonal 2-9 “Quito” alcanzó en el primer semestre de 2024 fue del 82,3% y 85,7 % en el segundo semestre 2024:

Encuestas efectivas clasificadas por edad y sexo.



Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía es de 81,4% del período enero a diciembre 2024.

Tabla 7 Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía

Resultados del nivel de confiabilidad del SIS ECU 911

Centros	Confiabilidad											
	Muy bajo		Bajo		Neutral		Alto		Muy alto		#	%
Centro Zonal Quito	98	10,3%	70	7,4%	160	16,9%	201	21,2%	419	44,2%	948	81,4%

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

### 3.1 Adiestramiento y Capacitaciones

#### *Adiestramiento*

Durante el año 2024 la Coordinación Zonal 2-9, realizó 13 capacitaciones dirigidas al personal operativo del ECU 911 e instituciones articuladas a nivel zonal, alcanzando el resultado de 200 personas capacitadas, en temas relacionados en la atención y coordinación de emergencias destacando temas como Procedimiento de Recepción Evaluación y Direccionamiento de Alertas; Procedimiento de Coordinación, Seguimiento y Cierre de Emergencias; Procedimiento de Video Vigilancia; y, Política de Permanencia y Uso de las Instalaciones del SIS ECU 911 .

**Tabla 8 Grupos Objetivos Adiestrados**

OPERACIONES ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	TOTAL
24	176	200
48%	52%	100%

#### *Convenios Suscritos*

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, **se mantienen vigentes un total de 44 convenios a nivel de la Zonal 2-9**, (21) convenios que se han firmado con GADs, (16), convenios con instituciones del sector Público, (2) convenios con Universidades y (5) convenios con el sector Privado.

### 3.2 Gestión de Tecnología e Innovación para el Servicio de Emergencias

#### *Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica*

La meta fue establecida en base a las estadísticas reportadas en el periodo 2024, por lo cual para el indicador “Porcentaje de Disponibilidad Operativa de la Plataforma Tecnológica” se cuenta con una meta de enero a diciembre de 2024 con un porcentaje del 95,50%.

#### **PORCENTAJE DE DISPONIBILIDAD OPERATIVA DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

Descripción	Porcentaje de Disponibilidad	Ponderación	Total (FORMULA)
Disponibilidad de Llamadas	99,57 %	0,9027	89,88%
Disponibilidad de Video Vigilancia	68,48 %	0,0967	6,62%

disponibilidad de smartphone	100,00%	0,0006	0,06%
	Sumatoria		96,56%

El porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica de la Coordinación Zonal 2-9 Ecu 911 Quito para el período de enero a diciembre del 2024 es de 96,56 %.

### **Puntos de Video Vigilancia**

- Estado de las cámaras de la Coordinación Zonal 2-9. Las ccámaras no pueden ser reparadas por cumplimiento de vigencia tecnológica y obsolescencia de la tecnología de los dispositivos.
- Siniestros presentados en los puntos de video vigilancia que afectan la operatividad de las cámaras y que por temas legales no pueden ser intervenidos.
- Cámaras con inconvenientes del Ministerio de Educación de la segunda fase, la cuales no podemos intervenir por encontrarse en litigio legal.
- A continuación, el detalle de los porcentajes de puntos de video vigilancia disponibles de la Coordinación Zonal 2-9 (Ecu 911 Quito).
- 

Año	Mes	Porcentaje
2024	Enero	75,46%
	Febrero	65,30%
	Marzo	64,69%

Puntos Video Vigilancia	Total
NO OPERATIVO	348
OPERATIVA	658
TOTAL	1006

### PORCENTAJE DE PUNTOS DE VIDEO VIGILANCIA DISPONIBLES



Gráfico 7 Puntos de Video Vigilancia

CIUDAD	TOTAL
ARCHIDONA	3
CARLOS JULIO AROSEMENA	1
CAYAMBE	29
EL CHACO	7
JOYA DE LOS SACHAS	9
LORETO	5
MEJIA	11
ORELLANA	43
PEDRO MONCAYO	22
PEDRO VICENTE MALDONADO	5
PUERTO QUITO	8
QUIJOS	3
QUITO	738
RUMIÑAHUI	104
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	4
TENA	14
<b>TOTAL</b>	<b>1006</b>

Fuente: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

### Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados

Se desarrollaron en el año 2024 un total de 4 proyectos tecnológicos que se obtuvo como beneficio mejorar la funcionalidad de la plataforma tecnológica.

Se detalla a continuación:

**1. Nombre:** ADQUISICIÓN DE BASES DE TELÉFONO PARA REPOTENCIAR LAS CONSOLAS DE LLAMADAS Y DESPACHO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9

**Descripción del Proyecto:** Adquirir las bases de teléfono para repotenciar las consolas de llamadas y despacho de la Coordinación Zonal 2-9 para la atención de emergencias, mismos que serán distribuidos en las consolas de la Sala Operativa de Llamadas y Despacho

**% de Avance:** se cumplió el avance del 100 %.

**Beneficio Obtenido:** La ADQUISICIÓN DE BASES DE TELÉFONO PARA REPOTENCIAR LAS CONSOLAS DE LLAMADAS Y DESPACHO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9, beneficiará y contribuirá a la misión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en el ámbito de la seguridad ciudadana y seguridad pública, este dispositivo de comunicación analógica seleccionado correctamente, es un componente crucial para garantizar la comunicación telefónica efectiva, la coordinación de respuestas rápidas. La combinación de beneficios claros, eficiencia en el uso de recursos, y alta efectividad y disponibilidad operativa, hace que el dispositivo base telefónica sea indispensable para mantener la seguridad en áreas urbanas y rurales donde se suscitan emergencias que son reportadas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Orden de compra Nro. 030-2024**

**2. Nombre:** ADQUISICIÓN DE MONITORES PARA REPOTENCIAR LAS CONSOLAS DE LAS SALAS OPERATIVAS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9

**Descripción del Proyecto:**

Con el fin de repotenciar las consolas de las salas operativas de la Coordinación Zonal 2-9, se realizará la adquisición de 32 monitores, los cuales servirán para reemplazar los equipos que no se encuentran en óptimas condiciones, y así garantizar la efectividad en la disponibilidad de la información que se visualiza en los monitores, lo cual permitirá realizar las actividades de emergencia cumpliendo con el modelo de gestión institucional para atender las situaciones de emergencia reportadas por la ciudadanía a través de la línea única para emergencias el 911.

**% de Avance:** se cumplió el avance del 100 %.

**Beneficio Obtenido:**

La "ADQUISICIÓN DE MONITORES PARA REPOTENCIAR LAS CONSOLAS DE LAS SALAS OPERATIVAS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9" se ejecuta con la finalidad de mantener el tiempo de vida útil de las consolas de las salas operativas y mejorar el trabajo diario de los evaluadores y despachadores que son parte de la Coordinación Zonal 2-9.

**Orden de compra Nro. 028-2024**

**3. Nombre:** ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE SEGURIDAD DE RED PARA LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9 DEL SIS ECU 911

**Descripción del Proyecto:** Adquirir el equipo de seguridad de red permitirá ampliar el rango de implementación, el cual brindará a la institución el funcionamiento de los servicios en alta disponibilidad, solventando y garantizando la operaciones de los servicios brindados por el SIS ECU911 a nivel nacional como; la facilidad y seguridad de ingreso desde sitios externos mediante la herramienta VPN segura, utilidad que es de uso continuo por parte de las instituciones articuladas en la visualización de cámaras de video vigilancia con el aplicativo de salas espejo propio del SIS ECU 911.

**% de Avance:** se cumplió el avance del 100 %.

**Beneficio Obtenido:** La ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE SEGURIDAD DE RED PARA LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9 DEL SIS ECU 911, beneficiará y contribuirá a la misión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, a fin de gestionar en la atención eficiente de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas; así como también para todas las gestiones que se requieran hacer desde el área administrativa de la Coordinación Zonal 2-9.

Mantener la vigencia tecnológica del equipo switch de seguridad es esencial para garantizar que la organización no solo se protege contra las amenazas más actuales, sino que también optimiza su rendimiento, cumple con regulaciones, y facilita la gestión de su seguridad informática.

**Orden de compra Nro. 032-2024**

**4. Nombre:** ADQUISICIÓN DE GATEWAY DE VOZ PARA REPOTENCIAR LA TELEFONÍA IP DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9.

**Descripción del Proyecto:** Adquirir los equipos Gateway de Voz para repotenciar la comunicación de las Salas Desconcentradas y Salas de Monitoreo de la Coordinación Zonal 2-9 para la coordinación y atención de emergencias, mismos que serán distribuidos en estas salas. Entre las principales características que se contempla en la solución están que los Gateway de voz cuenten con puerto RJ45 y RJ11 para red y línea telefónica, también debe tener interruptor de encendido/apagado, incluye luces indicadoras de funcionamiento y su adaptador de voltaje.

**% de Avance:** se cumplió el avance del 100 %.

**Beneficio Obtenido:** La ADQUISICIÓN DE GATEWAY DE VOZ PARA REPOTENCIAR LA TELEFONÍA IP DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9, beneficiará y contribuirá a la misión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en el ámbito de la seguridad ciudadana y seguridad pública, este dispositivo de comunicación seleccionado correctamente, es un componente crucial para garantizar la comunicación telefónica efectiva y la coordinación de respuestas rápidas. La combinación de beneficios claros, eficiencia en el uso de recursos, y alta efectividad y disponibilidad operativa, hace que los Gateway de

*Voz sea indispensable para mantener la seguridad en áreas urbanas y rurales donde se suscitan emergencias que son reportadas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911*

**Orden de compra Nro. 031-2024.**

#### 4. CIUDADANA

##### **Vinculaciones con la Comunidad**

En el año 2024, se realizaron 276 vinculaciones a nivel zonal con la participación de empresas públicas, privadas, escuelas colegios, entre otros, obteniendo como beneficiarios a 12.273 personas, adicionalmente, se realizaron 50 notas comunicacionales efectuadas.

##### **Campañas de Comunicación**

- Uso adecuado del espacio de trabajo
- Día mundial del agua
- Gestión de Antisoborno
- Ahorro de Agua y Papel
- Misión y Visión del ECU 911
- Ahorro de energía



En redes sociales del Centro Zonal 2-9 se realizaron 1.480 publicaciones en el 2024 sobre la coordinación de emergencias junto a las instituciones de primera respuesta.



## CONCLUSIONES

### - Llamadas recibidas

Del 1ro de enero a 31 de diciembre del 2024 fue de **2'287.560 alertas recibidas** de las cuales el 67,08% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 32,92% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única.

### - Atención de emergencias

Del 1ro de enero a 31 de diciembre del 2024 el número de atención de emergencias fue de 90560 a nivel de la Zonal 2-9.

### - Tiempos de Respuesta

Del 1ro de enero a 31 de diciembre 2024 el tiempo de respuesta fue:

- Violencia Intrafamiliar: 1.41 – Meta 2.2
- Tiempo de atención de la alerta 1.50 – Meta 2.2

### - Total de vinculaciones y campañas realizadas

Del 1ro de enero a 31 de diciembre del 2024 se realizaron 276 vinculaciones a nivel Zonal 2-9, con la participación de empresas públicas, privadas, escuelas, colegios, entre otros, obteniendo como beneficiarios a 12.273 personas, adicionalmente, se realizaron 50 notas comunicacionales efectuadas.

### - Índice de Satisfacción

Para el segundo semestre de 2024, el Centro Zonal 2 - 9, alcanzó un Nivel de Satisfacción del 85,7% y un nivel de confianza de 81,4%. mismo que se cumplió con la meta establecida por el Ministerio del Trabajo que es del 84,0%, esto debido a que los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio recibido.

### - Número de proyecto tecnológicos ejecutados

Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2024 se desarrollaron en el año 2024 un total de 4 proyectos tecnológicos que se obtuvo como beneficio mejorar la funcionalidad de la plataforma tecnológica.

### - Total, de cámaras

Del 1ro de enero al 31 de diciembre del 2024, se mantuvieron 1006 cámaras de video vigilancia en la Zonal 2-9.

## EQUIPO DE TRABAJO

Mediante Memorando Nro. SIS-CZ2-9-2025-0156-M, se realizó la designación del equipo de trabajo para la Rendición de Cuentas del año 2024, 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:

**Tabla 18 Equipo de Rendición De Cuentas**

ÁREA RESPONSABLES DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	NOMBRES Y APELLIDOS TITULARES DE ÁREA
<b>Coordinación Zonal 2-9</b>	Nixon Patricio Martínez Toapanta Giuliana Gloria Cruz Vargas Geomayra Alexandra Jaramillo Cozar María Belén Villavicencio González Leonel Fabricio Brito Serrano

**Tabla 19 Datos Generales**

<b>Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada</b>	<b>Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 - Coordinación Zonal 2-9</b>
---	---



que rinde cuentas:	
Período del cual rinde cuentas:	2024

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

**Tabla 20 Representante Legal**

REPRESENTANTE LEGAL:	
<b>Nombre del o la representante legal de la institución:</b>	Juan Carlos Paladines Salcedo
<b>Cargo del o la representante legal de la institución:</b>	Director General
<b>Fecha de designación:</b>	22 de febrero de 2025
<b>Correo electrónico:</b>	Juan.Paladines@ecu911.gob.ec
<b>Teléfonos:</b>	3800700

**Tabla 21 Responsable del Proceso**

RESPONSABLE DEL PROCESO	
<b>Nombre del o la responsable:</b>	Jairo Andrés Tamayo Espinoza
<b>Cargo:</b>	Coordinador Zonal
<b>Fecha de designación:</b>	01 de diciembre de 2025
<b>Correo electrónico:</b>	Jairo.Tamayo@ecu911.gob.ec
<b>Teléfonos:</b>	3800700

**Tabla 22 Responsable del Registro del Informe**

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
<b>Nombre del o la responsable:</b>	Jairo Andrés Tamayo Espinoza
<b>Cargo:</b>	Coordinador Zonal
<b>Fecha de designación:</b>	01 de diciembre de 2025
<b>Correo electrónico:</b>	Jairo.Tamayo@ecu911.gob.ec
<b>Teléfonos:</b>	3800700

### FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

<b>Elaborado por:</b>	<b>Cargo:</b> Evaluador de Operaciones Zonal  <b>Tnlga. Maritza Vinueza</b>	<b>Firma:</b>
<b>Revisado:</b>	<b>Cargo:</b> <b>Coordinador Zonal 2-9</b>  <b>Mgs. Jairo Tamayo</b>	<b>Firma:</b>
<b>Validado:</b>	<b>Coordinador Zonal 2-9</b>  <b>Mgs. Jairo Tamayo</b>	<b>Firma:</b>
<b>Aprobado:</b>	<b>Coordinador Zonal 2-9</b>  <b>Mgs Jairo Tamayo</b>	<b>Firma:</b>



Fechas

Respaldo

Servicio Integrado  
de Seguridad ECU 911

<p><b>14-05-2024</b></p>	 <p><a href="https://x.com/ECU911Quito/status/1922638144496705553">https://x.com/ECU911Quito/status/1922638144496705553</a></p>
<p><b>15-05-2024</b></p>	 <p><a href="https://x.com/ECU911Quito/status/1923016556855906390">https://x.com/ECU911Quito/status/1923016556855906390</a></p>

16-05-2024



<https://x.com/ECU911Quito/status/1923364301965856788>

17-05-2024



<https://x.com/ECU911Quito/status/1923791069092745595>



18-05-2024	
19-05-2024	
20-05-2024	

	
<b>21-05-2024</b>	
<b>22-05-2024</b>	

	 <p><a href="https://x.com/ECU911Quito/status/1925595946869465579">https://x.com/ECU911Quito/status/1925595946869465579</a></p>
<p><b>23-05-2024</b></p>	 <p><a href="https://x.com/ECU911Quito/status/1925927443967132131">https://x.com/ECU911Quito/status/1925927443967132131</a></p>

24-05-2024



<https://x.com/ECU911Quito/status/1926329795144503602>

25-05-2024



<https://x.com/ECU911Quito/status/1926630616138654149>



26-05-2024



<https://x.com/ECU911Quito/status/1927044394076504082>

27-05-2024



<https://x.com/ECU911Quito/status/1927440426765574259>

28-05-2024



<https://x.com/ECU911Quito/status/1927745029579190351>

## Anexos Proyectos Tecnológicos:

- Nombre:** ADQUISICIÓN DE BASES DE TELÉFONO PARA REPOTENCIAR LAS CONSOLAS DE LLAMADAS Y DESPACHO DE LA COORDINACIÓN ZONAL
- Nombre:** ADQUISICIÓN DE MONITORES PARA REPOTENCIAR LAS CONSOLAS DE LAS SALAS OPERATIVAS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9
- Nombre:** ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE SEGURIDAD DE RED PARA LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9 DEL SIS ECU 911
- Nombre:** ADQUISICIÓN DE GATEWAY DE VOZ PARA REPOTENCIAR LA TELEFONÍA IP DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9.

### Link de descarga:

[https://drive.google.com/drive/folders/1TDjEMC8h\\_v4khgEzVtUv8mCpc5W6COqB?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1TDjEMC8h_v4khgEzVtUv8mCpc5W6COqB?usp=sharing)