



RENDICIÓN DE CUENTAS 2024

**Servicio Integrado
de Seguridad ECU 911**

Coordinación Zonal 4

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
ANTECEDENTES.....	4
PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	5
1. COBERTURA INSTITUCIONAL	5
2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y EL PLAN ESTRATÉGICO	8
3. CUMPLIMIENTO DE PLANES OPERATIVOS ANUALES	11
4. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	28
5. CONTRATACIÓN PÚBLICA DE BIENES Y SERVICIOS.....	31
6. ADQUISICIÓN, ENAJENACIÓN, DONACIÓN Y EXPROPIACIONES DE BIENES.....	32
7. COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD.....	32
8. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	33
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	33
10. MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL	37
11. TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS.....	37
12. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTÁMENES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL Y LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO	38
13. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD.....	38
CONCLUSIONES.....	39
EQUIPO DE TRABAJO.....	41
FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	43

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cobertura Geográfica.....	6
Tabla 2 Unidades Desconcentradas Zonales del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	7
Tabla 3 Oficinas Técnicas (Centro Operativo Local) en el territorio.....	7
Tabla 4 Oficinas Técnicas (Salas Operativas) en el territorio.....	8
Tabla 5 Cumplimiento de los Objetivos Operativos 2024.....	9
Tabla 6 Articulación con el Plan Nacional de Desarrollo	10
Tabla 7 Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía.....	21
Tabla 8 Grupos Objetivos Adiestrados	22
Tabla 9 Ejecución total ECU 911	29
Tabla 10 Ejecución total ECU 911 Por Programa	29
Tabla 11 Partidas Presupuestarias	30
Tabla 12 Contratación Pública de Bienes y Servicio.....	31
Tabla 13 Compromisos asumidos con la comunidad	32
Tabla 14 Participación en Medios de Comunicación.....	33
Tabla 15 Mecanismos de Control Social	37
Tabla 16 Detalle de Cumplimiento de Recomendaciones o Pronunciamientos	38
Tabla 17 Equipo de Rendición De Cuentas.....	41
Tabla 18 Datos Generales	41
Tabla 19 Representante Legal.....	42
Tabla 20 Responsable del Proceso.....	42
Tabla 21 Responsable del Registro del Informe	42

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 el 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 – Coordinación Zonal 4 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 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Coordinación Zonal 4.

PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

1. COBERTURA INSTITUCIONAL

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; tiene personería jurídica como organismo público con autonomía administrativa, operativa, financiera y jurisdicción nacional, con sede principal en la ciudad de Quito, cuenta con cobertura a nivel nacional mediante 7 unidades desconcentradas zonales, 24 Oficinas Técnicas (11 centros operativos locales y 13 oficinas técnicas) en varias provincias y cantones.

La presencia en territorio permite brindar el servicio a la totalidad de la población ecuatoriana y extranjera que se encuentra en el territorio continental e insular, 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
Zonal	1

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Zonal	1	Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas	Manabí: 1'592.840 Santo Domingo: 492.969 Tota Zona 4: 2'085.809	Hombres: 1'027.215 Mujeres: 1'058.594	Indígena: 9.772 (0.47%) Afroecuatoriana: 53.122 (2.55%) Montubia: 545.917 (26.17%) Mestiza: 1'444.347 (69.25%) Blanca: 30.523 (1.46%) Otros: 2.128 (0.10%)
Provincial	2	Manabí	1'592.840	Hombres: 787.046 Mujeres: 805.794	Indígena: 2.928 (0.18%) Afroecuatoriana: 29.653 (1.86%) Montubia: 534.600 (33.56%) Mestiza: 1'001.147 (62.85%) Blanca: 22.505 (1.41%) Otros: 2.007 (0.13%)
		Santo Domingo de los Tsáchilas	492.969	Hombres: 240.169 Mujeres: 252.800	Indígena: 6.844 (1.39%) Afroecuatoriana: 23.469 (4.76%) Montubia: 11.317 (2.30%) Mestiza: 443.200 (89.90%) Blanca: 8.018 (1.63%) Otros: 121 (0.02%)

Fuente: INEC-Censo Poblacional 2022 (<https://cubos.inec.gob.ec/AppCensoEcuador/>)

Tabla 2 Unidades Desconcentradas Zonales del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Presencia institucional en el territorio	Cobertura
Coordinación Zonal 1	Zona 1: Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbíos
Coordinación Zonal 3	Zona 3: Cotopaxi, Chimborazo, Pastaza y Tungurahua
Coordinación Zonal 4	Zona 4: Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas
Coordinación Zonal 6	Zona 6: Azuay, Cañar y Morona Santiago
Coordinación Zonal 7	Zona 7: El Oro, Loja y Zamora Chinchipe
Coordinación Zonal 8	Zona 5: Los Ríos, Galápagos y Santa Elena Zona 8: Guayaquil, Samborondón y Durán.
Coordinación Zonal 9	Zona 2: Napo, Pichincha y Orellana Zona 9: Quito DMQ

Tabla 3 Oficinas Técnicas (Centro Operativo Local) en el territorio

Presencia institucional en el territorio	Cobertura
Centro operativo Local (Zona 1)	Zona 1: Carchi, San Pedro de Huaca, Tulcán, Montufar, Bolívar, Espejo y Mira.
Centro operativo Local (Zona 1)	Zona 1: Cascales, Gonzalo Pizarro, Sucumbíos, Lago Agrio, Cuyabeno, Putumayo, y Shushufindi.
Centro operativo Local (Zona1)	Zona 1: Esmeraldas, Eloy Alfaro, Muisne, Atacames, Quinindé, San Lorenzo, Río Verde.
Centro operativo Local (Zona 3)	Zona 3: Chambo, Riobamba, Alausí, Chunchi, Cumandá, Pallatanga, Colta, Guamoto, Guano y Penipe.
Centro operativo Local (Zona 4)	Zona 4: Río Verde – Santo Domingo – Zaracay – Río Toachi – Chiguilpe – Alluriquín – Luz de América – Esfuerzo – Toachi – Periferia – Abraham Calazacón – Bombolí – San Jacinto del Búa – Valle Hermoso – Puerto Limón – Periferia 2 La Concordia.
Centro operativo Local (Zona 5)	Zona 5: San Cristóbal, Santa Cruz, Isabela
Centro operativo Local (Zona 5)	Zona 5: Baba, Babahoyo, Montalvo, Pueblo Viejo, Urdaneta, Quinsaloma, Ventanas, Palenque, Vinces, Buena Fé, Valencia.
Centro operativo Local (Zona 6)	Zona 6: Morona, Huamboya, Pablo Sexto, Palora, Logroño, Sucúa, Gualaquiza, San Juan Bosco, Taisha, Limón Indanza, Santiago, Twintza.
Centro operativo Local (Zona7)	Zona 7: Loja, Catamayo, Chaguarpamba, Olmedo, Paltas, Céllica, Pindal, Puyango, Espíndola, Calvas, Gonzanamá, Quilanga, Macará, Srozanga, Saraguro, Zapotillo.
Centro operativo Local (Zona 7)	Zona 7: Yacuambí, Zamora, Centinela del Cóndor, Nangaritza, Paquisha, Chinchipe, Palanda, El Pangui, Yantzaza.
Centro operativo Local (Zona 8)	Zona 8: Guayaquil.

Tabla 4 Oficinas Técnicas (Salas Operativas) en el territorio

Presencia institucional en el territorio	Cobertura
Salas Operativas (Zona 2)	Zona 2: Rumiñahui.
Salas Operativas (Zona 2)	Zona 2: Mejía.
Salas Operativas (Zona 2)	Zona 2: Cayambe.
Salas Operativas (Zona 2)	Zona 2: Pedro Moncayo .
Salas Operativas (Zona 2)	Zona 2: La Joya de los Sachas, Loreto, Orellana y Aguarico.
Salas Operativas (Zona 2)	Zona 2: Archidona, Carlos Julio Arosemena, Quijos, Chaco y Tena.
Salas Operativas (Zona 3)	Zona 3: Pastaza, Mera, Santa Clara.
Salas Operativas (Zona 3)	Zona 3: La Maná, Pangua, Pujilí, Saquisilí, Sigchos, Salcedo.
Salas Operativas (Zona 4)	Zona 4: Jaramijó, Manta, Montecristi.
Salas Operativas (Zona 5)	Zona 5: Santa Elena, La Libertad, Salinas.
Salas Operativas (Zona 5)	Zona 5: Mocache, Quevedo.
Salas Operativas (Zona 5)	Zona 5: Chillanes, Chimbo, San Miguel, Caluma, Echeandía, Las Naves.
Salas Operativas (Zona 6)	Zona 6: Cañar, Tambo, Suscal, Azogues, Biblián, Deleg, La Troncal.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en el año 2024 a nivel zonal atendió a un total de 279.718 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 y Taller Primer Respondiente.

Emergencias atendidas Coordinación Zonal 4 = 277.779

Solicitudes de información estadística Coordinación Zonal 4 = 23

Emergencias atendidas Centro Zonal Portoviejo = 163.370

Solicitudes de información estadística Centro Zonal Portoviejo = 11

Emergencias atendidas Centro Local Santo Domingo = 114.409

Solicitudes de información estadística Centro Local Santo Domingo = 12

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 Objetivos Operativos en el periodo 2024.

Tabla 5 Cumplimiento de los Objetivos Operativos 2024

Indicador	Frecuencia	Meta Diciembre 2024	Resultado Diciembre 2024
Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la función judicial y fiscalía remitidos a tiempo (PORTOVIEJO)	Trimestral	98,50%	ene – mar 100% abr – jun 98,52% jul – sep 99,08% oct – dic 98,26%
Tiempo de atención de la alerta (taa) (PORTOVIEJO)	Trimestral	ene – mar 124 sg abr – jun 125 sg jul – sep 125 sg oct – dic 125 sg	ene – mar 121 sg abr – jun 120 sg jul – sep 130 sg oct – dic 130 sg
Tiempo de atención de la alerta para violencia intrafamiliar (PORTOVIEJO)	Trimestral	ene – mar 127sg abr – jun 127 sg jul – sep 127 sg oct – dic 127 sg	ene – mar 122 sg abr – jun 122 sg jul – sep 135 sg oct – dic 135 sg
Número de cursos ejecutados en modalidad presencial del sistema de comando de incidentes básico (PORTOVIEJO)	Anual	enero – diciembre #1	enero – diciembre #0 fue suspendido por la dnae (memorando nro. Sis-std-2024-0166-m)
Porcentaje de	Trimestral	98.50%	1. ene-mar: 100%

requerimientos de información requeridos por la función judicial y fiscalía remitidos a tiempo (SANTO DOMINGO)			2. Abr-jun: 100% 3. Jul-sep: 100% 4. Oct-dic: 99.49%
Tiempo de atención de la alerta para violencia intrafamiliar (SANTO DOMINGO)	Trimestral	128 segundos	1. ene-mar: 118 seg. 2. Abr-jun: 116 seg. 3. Jul-sep: 121 seg. 4. Oct-dic: 125 seg.
Tiempo de atención de la alerta (taa) (SANTO DOMINGO)	Trimestral	125 segundos	1. ene-mar: 121 seg. 2. Abr-jun: 117 seg. 3. Jul-sep: 122 seg. 4. Oct-dic: 125 seg.
Número de cursos ejecutados en modalidad presencial del sistema de comando de incidentes básico. (SANTO DOMINGO)	Anual	enero – diciembre #1	enero – diciembre #0 fue suspendido por la dnae (memorando nro. Sis-std-2024-0166-m)

Fuente: Dirección Zonal y Local de Operaciones

Articulación de Políticas Públicas

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 tiene alineado el Plan Anual de la Política Pública (PAPP) del año 2024 con los objetivos y metas del Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador y el Plan Estratégico Institucional (PEI), el mismo que se detalla a continuación:

Tabla 6 Articulación con el Plan Nacional de Desarrollo

Objetivo del Plan de Desarrollo	Metas del Plan de Desarrollo	Objetivo Estratégico Institucional
OBJETIVO 9 Propender la construcción de un Estado eficiente, transparente y orientado al bienestar social.	9.6.1 Incrementar el índice de la percepción de la calidad de los servicios públicos en general 6.05 en el año 2022 a 6.20 al 2025.	Fortalecer las capacidades institucionales
OBJETIVO 3 Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos	Sin meta	Incrementar la calidad en la Prestación del servicio de Atención de emergencias a nivel nacional
OBJETIVO 3 Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos	Sin meta	Incrementar la articulación Interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.

<p>OBJETIVO 3 Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos</p>	<p>Sin meta</p>	<p>Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e Internacional.</p>
---	-----------------	---

Elaborado por: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica Zonal
Fuente: Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador

3. CUMPLIMIENTO DE PLANES OPERATIVOS ANUALES

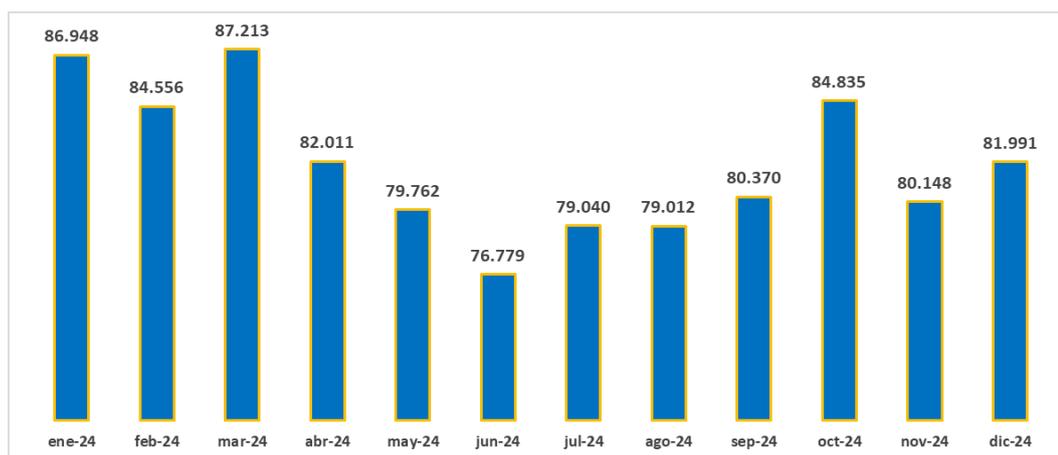
Los resultados y acciones operativas relevantes para el cumplimiento de los objetivos estratégicos señalados se detallan a continuación, clasificados en función de las competencias institucionales:

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

Total de llamadas recibidas:

Del 1ro de enero a 31 de diciembre 2024 fue de **982.665 alertas recibidas en la Coordinación Zonal 4** de las cuales el 48.95% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 51.05% 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 (87.213).**

Gráfico 1 Total de llamadas Recibidas



Fuente: Gestión Zonal y Local de Estadística - Zona 4

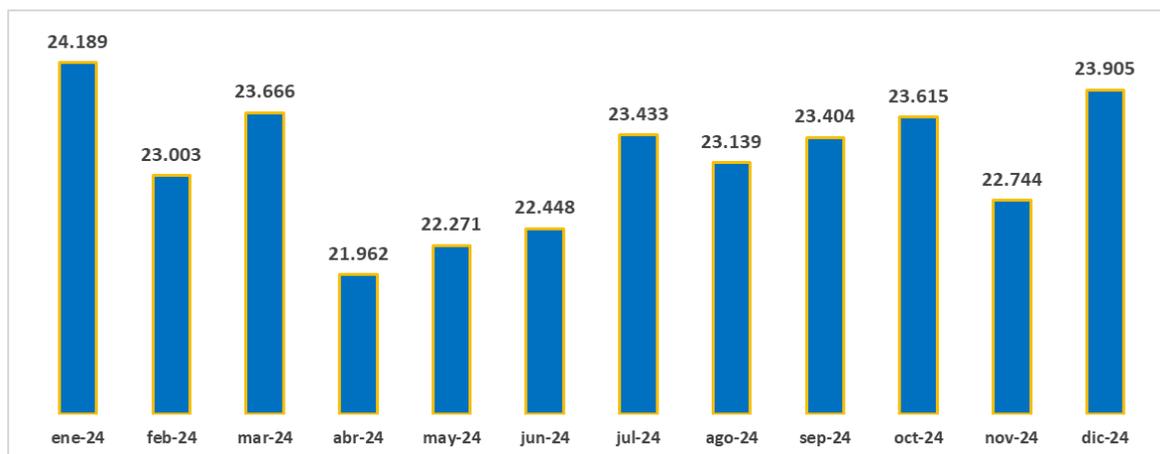
En el **Centro Zonal Portoviejo**, se recibieron **637.415 alertas**, donde el mayor volumen se registró en **marzo (57.009)**.

En el **Centro Local Santo Domingo**, se recibieron **345.250 alertas**, donde el mayor volumen se registró en **enero (30.377)**.

Total de emergencias coordinadas:

Del 1ro de enero a 31 de diciembre 2024 se ha coordinado la atención de **277.779 emergencias a nivel de la Coordinación Zonal 4**. El mayor volumen de emergencias se registró en enero (24.189).

Gráfico 2 Total de Emergencias Coordinadas



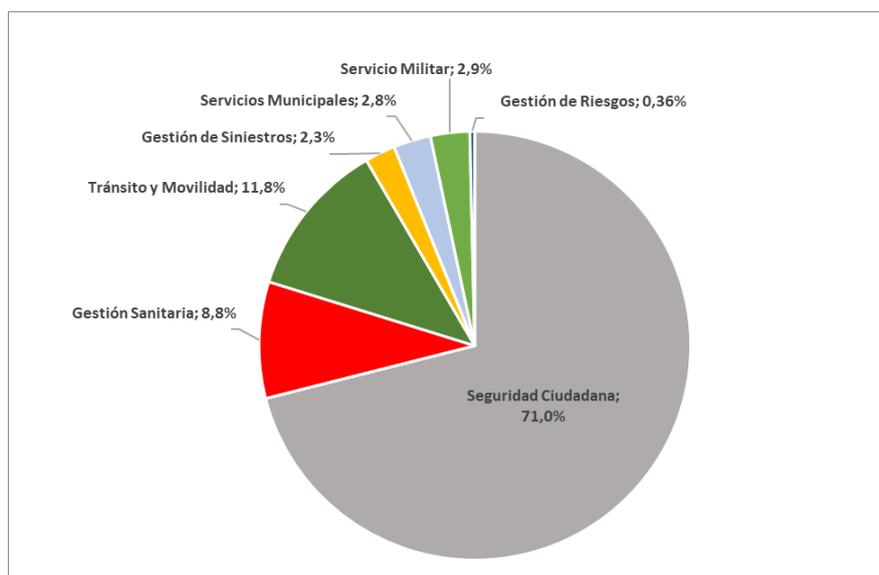
Fuente: Gestión Zonal y Local de Estadística – Zona 4

En el **Centro Zonal Portoviejo**, se ha coordinado la atención de **163.370 emergencias**, donde el mayor volumen se registró en **enero (14.311)**.

En el **Centro Local Santo Domingo**, se ha coordinado la atención de **114.409 emergencias**, donde el mayor volumen se registró en **septiembre (9.985)**.

La coordinación de la atención ante situaciones de emergencia se gestiona a través de siete servicios. En el año 2024 en la Zona 4, se observó que el 71% son de Seguridad Ciudadana, 8,8% son de Gestión Sanitaria, 11,8% son de Tránsito y Movilidad, 2,8% son de Servicios Municipales, 2,3% son de Gestión de Siniestros, 2,9% son de Servicio Militar y 0,36% son de Gestión de Riesgos.

Gráfico 3 Emergencias Por Servicio



Fuente: Gestión Zonal y Local de Estadística - Zona 4

En el **Centro Zonal Portoviejo**, se observó que el 73,3% son de Seguridad Ciudadana, 7,8% son de Gestión Sanitaria, 10,8% son de Tránsito y Movilidad, 3,1% son de Gestión de Sinistros, 3,2% son de Servicio Militar, 1,2% son de Servicios Municipales y 0,56% son de Gestión de Riesgos.

En el **Centro Local Santo Domingo**, se observó que el 67,8% son de Seguridad Ciudadana, 10,2% son de Gestión Sanitaria, 13,2% son de Tránsito y Movilidad, 2,6% son de Servicio Militar, 5,1% son de Servicios Municipales, 1,1% son de Gestión de Sinistros y 0,08% son de Gestión de Riesgos.

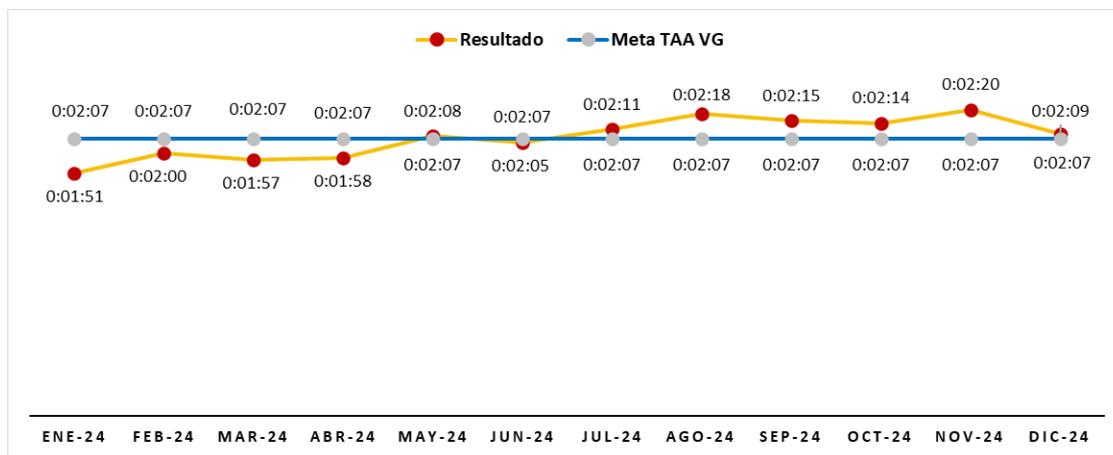
Con el objetivo de mejorar la eficacia del servicio se mide de manera permanente el Tiempo de Atención de la Alerta a nivel general y específicamente en violencia intrafamiliar cuyos resultados se detallan a continuación:

En el año 2024, con respecto a la atención de la Función Judicial y Fiscalía (SAIFJ), se atendieron 1.617 con relación a solicitudes y oficios recibidos, 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 02:07, tras la gestión operativa del Centro Zonal Portoviejo en el año 2024 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta Anual para Violencia Intrafamiliar de 02:05**.

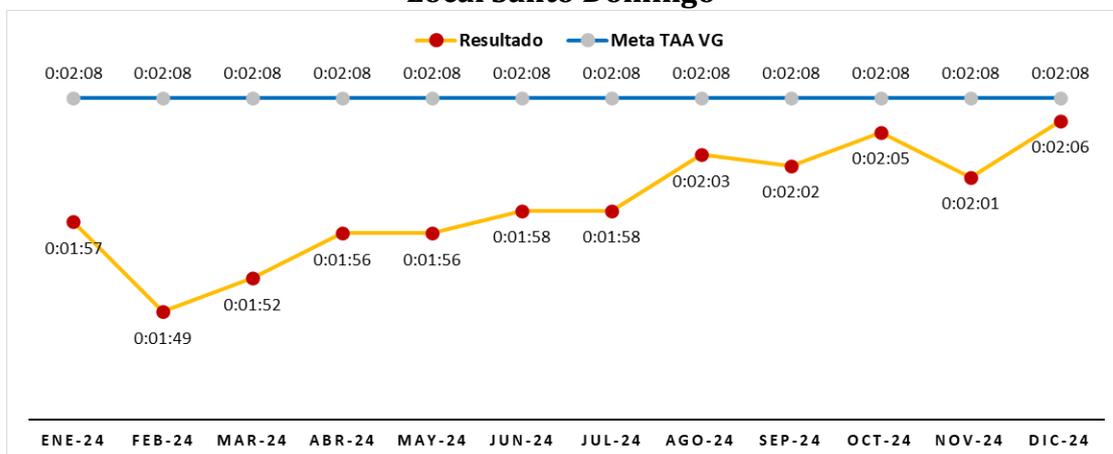
Gráfico 4 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar Centro Zonal Portoviejo



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Portoviejo

Para el año 2024 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, tras la gestión operativa del Centro Local Santo Domingo en el año 2024 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta Anual para Violencia Intrafamiliar de 01:59.**

Gráfico 5 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar Centro Local Santo Domingo

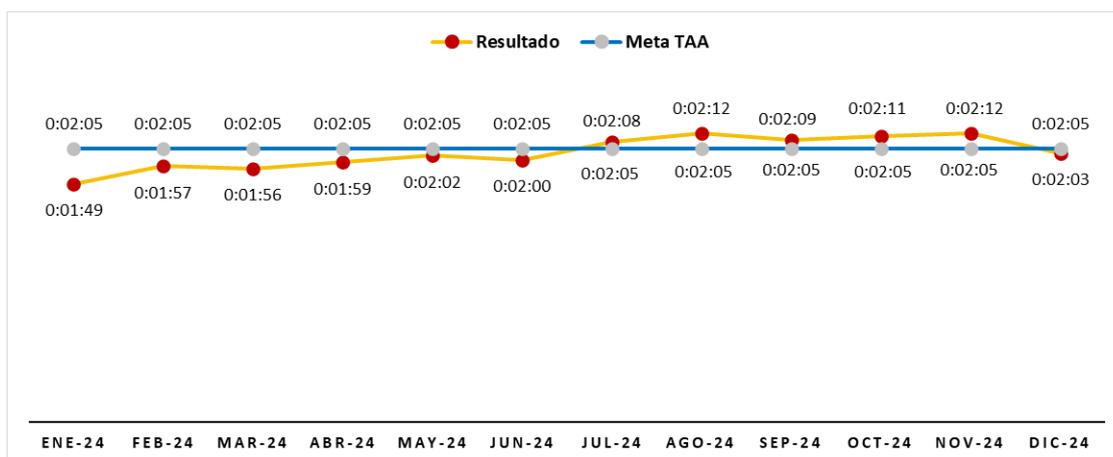


Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Santo Domingo

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 02:05, tras la gestión operativa del Centro Zonal Portoviejo en el año 2024 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta Anual de 02:03.**

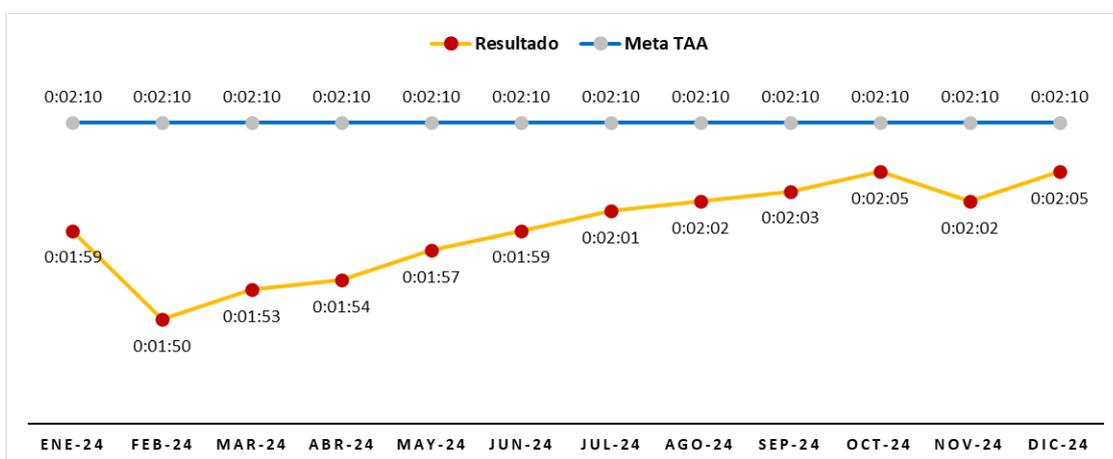
Gráfico 6 Tiempo de Atención de la Alerta Centro Zonal Portoviejo



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Portoviejo

Para el año 2024 dentro de la atención de emergencias se estableció una Meta Local en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 02:10, tras la gestión operativa del Centro Local Santo Domingo en el año 2024 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta Anual para Violencia Intrafamiliar de 01:59**.

Gráfico 7 Tiempo de Atención de la Alerta Centro Local Santo Domingo



Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Santo Domingo

Otras Acciones Operativas y con Estados de Excepción

En este punto se dan a conocer algunas actividades operativas de la provincia de Manabí en el periodo del año 2024 durante el estado de excepción y reportadas a Planta Central una vez realizada la disposición en Memorando Nro. SIS-DNO-2024-0070-M de fecha 12 de junio de 2024.

- Jueves 06 de junio de 2024: Mesa de trabajo realizada el jueves 06 de junio de 2024 con la Dirección de Seguridad y Ordenamiento territorial del GAD de Manta con la finalidad de gestionar estrategias para realizar mantenimiento.
- Lunes 10 de junio de 2024: Procesos de mantenimiento llevados a cabo en conjunto con el GAD de Portoviejo para la activación de cámaras en el cantón.
- Miércoles 12 de junio de 2024: Incorporación de cuatro servidores militares para el monitoreo de cámaras de video vigilancia en Sala Operativa Manta.
- Jueves 13 de junio de 2024: Se llevó a cabo el Taller “Operaciones en las incidencias del cantón Manta”, en conjunto de la coordinación general de gestión territorial de Manta.
- Viernes 14 de junio de 2024: Capacitación a cuatro servidores de Fuerzas Armadas para el acceso de la herramienta Mobile Locator, en la cual estuvo presente el Coordinador de esta institución articulada.
- Lunes 17 de junio de 2024: Se iniciaron los procesos de pruebas del proyecto Alerta Comunitaria, propuesto por el Gad Portoviejo, cuenta con cámaras con reconocimiento facial y perifoneo.
- Miércoles 19 de junio de 2024: En el Centro Zonal Portoviejo se habilitó el acceso y funcionalidad de la herramienta Mobile Locator en la consola 8117 con perfil de Fuerzas Armadas a cuatro servidores.
- Viernes 28 de junio de 2024: Segunda fase del Taller “Operaciones de incidencia en el Centro Zonal 4 ECU911 Portoviejo”, en conjunto con coordinación general de gestión territorial de Manta, Fiscalía y Consejo de la judicatura.
- Martes 02 de julio de 2024: Gestión exitosa de operatividad de cámara en el punto de la Playa Murciélagos (Manta).
- Jueves 01 de agosto de 2024: Reunión referente al requerimiento de la articulación de cámaras del GAD MANTA a la plataforma tecnológica del ECU911.
- Martes 27 de agosto de 2024: Reunión de trabajo con el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas a fin de exponer socializar e intercambiar información de los últimos acontecimientos relevantes suscitados en la provincia de Manabí, con el objetivo de establecer mecanismos de seguridad en las diferentes áreas estratégicas de la provincia de Manabí y de la población.
- Miércoles 04 de septiembre de 2024: Se realiza mesa técnica con el GAD de Manta sobre el proceso de Interoperabilidad.
- Lunes 09 de septiembre de 2024 mediante Oficio Nro. SIS-CZ4-2024-0427-OF la Coordinación Zonal – 4 envía a la alcaldesa del cantón Manta el informe de obstaculización de línea de vista de cámaras de video vigilancia que tiene finalidad de mejorar la línea de vista.

- Viernes 13 de septiembre de 2024: Se elabora documento dirigido a la CZ4 con el fin de indicar a GAD Manta la Necesidad de biométrico de acceso y asistencia en Sala Operativa Manta.
- Martes 17 de septiembre de 2024: Se llevó a cabo la capacitación a personal de las Fuerzas Armadas que iniciarían monitoreo de cámaras en el área de videovigilancia en la Sala Operativa Manta. Elaboración de Informe de Factibilidad Operativa para el cantón Rocafuerte.
- Lunes 23 de septiembre de 2024: Se llevó a cabo reunión con el Cptn. Santiago Sañay de la Fuerza de Tarea Conjunta, para analizar la posibilidad de incorporar personal militar en el área de operaciones, se queda al pendiente recibir solicitudes para salas espejos e incorporación de personal de parte de su institución.
- Martes 24 de septiembre de 2024: reunión de trabajo para socialización e intercambio de información de últimos acontecimientos relevantes en la provincia de Manabí, organizada por el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas Fuerza Terrestre. Se socializan los indicadores estadísticos de la semana 38.
- Lunes 30 de septiembre, incorporación al Centro Zonal Portoviejo de personal de la Policía Nacional del Ecuador que se encontraba en el área de despacho de la Sala Operativa Manta, en cumplimiento de la Resolución Nro. SISECU911-DG-2024-008 de 25 de septiembre de 2024. Se realiza el informe técnico del diagnóstico situacional de la sala operativa Manta.
- Miércoles 02 de octubre de 2024: Socialización de la Resolución Nro. SISECU911-DG-2024-008 de 25 de septiembre de 2024, Plan de contingencia para despacho de recursos Bomberos y tránsito a nivel de Manabí, control de calidad en área de despacho.
- Jueves 03 de octubre de 2024: Reunión Coordinadores Institucionales para tratar temas: Socialización de la Resolución Nro. SISECU911-DG-2024-008 de 25 de septiembre de 2024, Plan de contingencia para despacho de recursos Bomberos y tránsito a nivel de Manabí, Control de calidad en área de despacho.
- Viernes 04 de 2024: Sesión Extraordinaria del Consejo de Seguridad Ciudadana en el Cantón Portoviejo donde se trataron temas de seguridad de la ciudad.
- Martes 08 de octubre de 2024: mesa de trabajo con Unión de Operadores de Transportes en Taxi Manta, para tratar temas de robos de vehículos, en conjunto con autoridades del GAD Manta, Fiscalía, tránsito y Policía Nacional, con el fin de establecer estrategias que reduzcan las estadísticas de este tipo de incidentes, en especial a los taxistas.

- Jueves 10 de octubre de 2024: Se reciben a autoridades coordinadoras y responsables de Atención de Emergencias de Manabí Vial, para la articulación de vehículos de emergencias de Manabí Vial al SIS ECU 911.
- Lunes 14 de octubre de 2024: Reunión de Mesa Técnica de Seguridad sector transportistas en la ciudad de Manta.
- martes 15 de octubre de 2025: Mesa de Trabajo en la ciudad de Manta sobre la socialización con instituciones del GAD Manta de la Resolución Nro. SISECU911-DG-2024-008.
- Miércoles 16 de octubre de 2024: Visita del alcalde y autoridades del GAD Tosagua para verificación de operatividad de cámaras del cantón al que representan.
- Miércoles 23 de octubre de 2024: Reunión de trabajo para socializar e intercambiar información sobre los últimos acontecimientos relevantes suscitados en la provincia de Manabí con personal de la Brigada de Caballería Mecanizada Nro. 3 Manabí.
- Jueves 24 de octubre de 2024: Presentación del Plan de Seguridad Ciudadana Pacífica del GAD Portoviejo, en evento “II Encuentro Unidos por un Portoviejo Seguro”.
- Viernes 15 de noviembre de 2024: Se llevó a cabo mesa técnica de trabajo para Coordinación del “Plan de Seguridad y Control Territorial” con el GAD Portoviejo.
- Lunes 18 de noviembre de 2024: Reunión del Consejo de Seguridad Provincial de Manabí, para verificar el porcentaje de cumplimiento de los GADs cantonales, en relación al compromiso que tienen con el Ministerio del Interior sobre la creación de consejos cantonales.
- Martes 19 de noviembre de 2024: reunión con el comandante de Cuerpo de Bomberos de Manabí para coordinar acciones que permitan mejorar la atención a las emergencias.
- Viernes 22 de noviembre de 2024: Se llevó a cabo mesa de trabajo acerca de la interoperabilidad en la Sala Monitoreo GAD Chone para realizar la conexión entre la plataforma de video vigilancia del GAD de Chone con el ECU911 Portoviejo.
- Miércoles 27 de noviembre de 2024: Mesa de seguridad para tratar temas inherentes a diferentes problemáticas que presenta la Zona Comercial del Centro de la Ciudad de Portoviejo. Reunión para la conformación y funcionamiento del Consejo de Seguridad Ciudadana del GAD Municipal del Cantón Santa Ana.
- Lunes 02 de diciembre de 2024: Dos de tres salas espejos solicitadas por la Fuerza de Tarea Conjunta de las Fuerzas Armadas del Ecuador y autorizadas

por la Subdirección Técnica de Operaciones se encuentran instaladas y funcionando.

- Martes 03 de diciembre de 2024: Reunión Coordinadores Institucionales para tratar asuntos tales como: Atención de alertas por parte de cuerpo de Bomberos, Fecha para reunión con todos los jefes de cuerpo de bomberos a nivel de Manabí, integración de IESS en sala de operaciones para gestión de pacientes, Atención de alertas de vehículos abandonados por parte de entidades que son competentes en el servicio de Tránsito y Movilidad
- Miércoles 04 de diciembre de 2024: Se llevó a cabo Primer Mesa Nacional de Seguridad Electoral. Donde CNE solicitará a CNT la colaboración con la finalidad se operativicen las dos cámaras de video vigilancia que se encuentran en Ciudad Alfaro. Además, CNE brindará al ECU 911, Policía Nacional y Fuerzas Armadas el archivo con coordenadas de los recintos electorales, todo esto con el objetivo de establecer acciones de seguridad para tal evento. También se desarrolló Mesa Técnica de Trabajo para la coordinación del Plan de Seguridad y Control Territorial “PLAN DICIEMBRE SEGURO” convocada por el GAD de Portoviejo donde se coordinaron acciones de seguridad preventivas con Policía Nacional, Comisión de Tránsito del Ecuador, Portovial EP y Cuerpo de Bomberos de Portoviejo.

Además, se especificó que el periodo de ejecución del plan es desde el 10 al 31 de diciembre de 2024.

- Jueves 05 de diciembre de 2024: Reunión virtual de seguimiento al Plan de Acción de la Caminata Participativa realizada en instituciones educativas priorizadas de Portoviejo y Manta, Programa Comunidades Educativas Seguras y Protectoras (PCESP), en la cual se detallaron compromisos dados en la reunión anterior por cada institución; como SIS ECU911: en Manta si existen cámaras operativas en las Unidades Educativas establecidas con colaboración de cámaras del GAD, y en la ciudad de Portoviejo se remitieron los Informes de factibilidad Operativa, Estadístico y Tecnológico para ciertos puntos a implementar.
- Martes 10 de diciembre de 2024: Se desarrolló reunión de trabajo con el GAD de Bolívar a fin tratar temas inherentes al convenio vigente de monitoreo y vigilancia por medio de las cámaras de seguridad del ECU911, estado actual, ampliación de cobertura y posibilidad de implementación de una sala espejo que permita el fortalecimiento de la seguridad del cantón.
- Viernes 20 de diciembre de 2024: Reunión convocada por el Gobernador de Manabí para la exposición de los Planes de Contingencias del Feriado Navidad y Año Nuevo.

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:

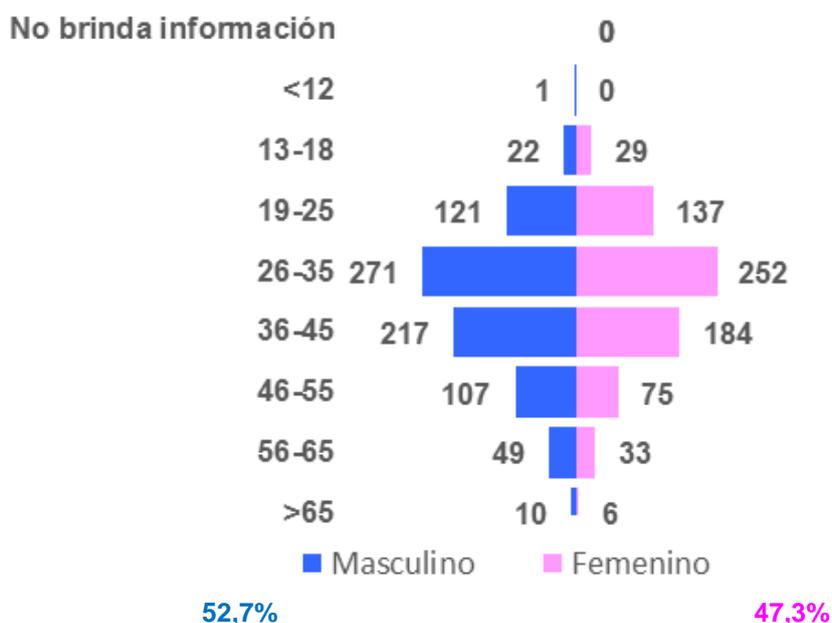
- Líneas suspendidas: 297 líneas.
- Solicitudes de trámite: 36 nivel zonal.
- Levantamiento de suspensiones: 36 líneas

Control de Calidad

10.849 controles de calidad, realizados por el personal de calidad de la Coordinación Zonal 4, al área de llamadas a nivel 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 **(Estos controles reflejan resultados cuantitativos y cualitativos)**.

3.501 encuestas de **Satisfacción Ciudadana** a nivel zonal. **Se tomó una muestra de 1.514 y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación de apenas el 93,1% con respecto a la efectividad del servicio que brinda.**

Gráfico 6 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana



Fuente: Base de registro de satisfacción ciudadana;
Elaborado por: Gestión Zonal y Local de Planificación y Gestión Estratégica, SIS ECU 911.

Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía es de 90,7% del período analizado

Tabla 7 Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía

Resultados del nivel de confiabilidad del SIS ECU 911

Centros	Muy bajo		Bajo		Neutral		Alto		Muy alto		Confiabilidad	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Coordinación Zonal 4	94	5,5%	39	2,3%	198	11,6%	309	18,0%	1074	62,7%	1714	90,7%

Fuente: Base de registro de satisfacción ciudadana;
Elaborado por: Gestión Zonal y Local de Planificación y Gestión Estratégica

3.3 Adiestramiento y Capacitaciones

Adiestramiento

Durante el año 2024 se realizaron 7 adiestramientos dirigidos al personal operativo del ECU 911, administrativo e instituciones articuladas a nivel zonal, alcanzando el resultado de **388** personas adiestradas, en temas relacionados en la atención y

coordinación de emergencias destacando temas como Alertas No Procedentes, Alertas Procedentes, Procedimiento de Eventos Masivos, Violencia de Género, Discapacidades, Políticas EMERCON y Políticas de Permanencia en las Salas Operativas del SIS ECU 911.

Tabla 8 Grupos Objetivos Adiestrados

PORTOVIEJO

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
78	4	144	0	0	226
34%	2%	64%	0%	0%	100%

SANTO DOMINGO

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
52	5	105	0	0	162
32%	3%	65%	0%	0%	100%

ZONAL

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
130	9	249	0	0	388
34%	2%	64%	0%	0%	100%

ECU 911

Cursos disponibles

Miscelánea

MANEJO DE ARCHIVO DE GESTIÓN DEL SIS ECU 911

*CURSO VIRTUAL PARA MANEJO DE ARCHIVO DE GESTIÓN DEL SIS ECU 911 - MAYO 2025

NELLY YOLANDA MOLINA RAMIREZ
Profesor

Miscelánea

SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

Fundamentos de Norma ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno MAYO-JUNIO 2025

Miscelánea

SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES- PARA SERVIDORES PÚBLICOS DEL SIS ECU 911 - MAYO 2025

Miscelánea

POLÍTICAS DE PERMANENCIA EN LAS INSTALACIONES DEL SIS ECU 911 FUERZAS ARMADAS ABRIL - MAYO 2025

Miscelánea

EMERGENCY CONDITION (EMERCON) MAYO 2025

Miscelánea

Repaso "Tratamiento de Alertas Procedentes en la Atención de Emergencias en el ECU 911" Abril 2025

Cursos virtuales disponibles en la plataforma

"Tratamiento de Alertas NO Procedentes en la Atención de Emergencias en el ECU 911" OCTUBRE 2024

INFORMACIÓN GENERAL UNIDAD 1 UNIDAD 2 UNIDAD 3 UNIDAD 4 EVALUACIONES FINALES CIERRE

"Tratamiento de Alertas NO Procedentes en la Atención de Emergencias en el ECU 911"

FECHA INICIO: 21 DE OCTUBRE DEL 2024

FECHA FIN: 31 DE OCTUBRE DEL 2024

SUGERENCIAS PARA UN BUEN DESEMPEÑO DURANTE EL CURSO VIRTUAL:

- Lea con atención y siga las instrucciones en cada una de las secciones de este curso.
- Recorra el Aula Virtual para familiarizarse con sus espacios y funciones.
- La duración del curso es de 23 horas a cubrir en 11 días.
- Planifique su tiempo en el curso dosificando contenidos y actividades para cumplir con el tiempo previsto. Es necesario que asuma su aprendizaje con disciplina y dedicación al estudio en modalidad e-learning aprovechando las ventajas de la flexibilidad temporal y la no asistencia a espacios físicos.
- Revise la Planificación para que este atento a las actividades evaluativas y su ponderación.
- Los contenidos y actividades debe desarrollarlos secuencialmente en el orden que se presentan, para lo cual usted debe marcar su progreso en el recuadro del lado derecho ubicado después de cada actividad.

Curso Virtual "Tratamiento de Alertas NO Procedentes en la Atención de Emergencias en el ECU 911" – OCTUBRE 2024



Curso Virtual "Tratamiento de Alertas Procedentes en la Atención de Emergencias en el ECU 911" – OCTUBRE 2024

Curso Virtual "Tratamiento de Alertas Procedentes en la Atención de Emergencias en el ECU 911" – OCTUBRE 2024

Capacitación

En cumplimiento a la normativa vigente, con fecha 28 de marzo de 2024, 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 2024, 49 eventos de capacitación gratuitos a 169 servidores de la Coordinación Zonal 4, 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.

3.4 Gestión de salud, seguridad ocupacional y bienestar social

- Se realizó la actualización y legalización del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad.
- Se realizó una campaña de prevención y detección de Virus de Papiloma Humano
- Se coordinó y ejecutó procesos de fumigaciones vectoriales de manera interna y externa
- Se realizó una medición de riesgos ergonómicos con la metodología ROSA.
- Se realizó una medición de Riesgos Psicosociales.
- Se realizaron descargas emocionales en coordinación con el Ministerio de Salud Pública
- Se realizó un análisis de Confort Térmico en Salas Operativas

- Se realizaron 3 simulacros institucionales.
- Se planificó y ejecutó el proyecto de salud visual con la Universidad Técnica de Manabí.
- Se realizaron campañas de inoculación contra la influenza 2024
- Se realizó una campaña de pruebas rápidas para la prevención del VIH
- Se ejecutó el programa de prevención de riesgos psicosociales
- Se ejecutó el programa de prevención al uso y consumo de drogas
- Se actualizó el Plan de emergencia institucional
- Se certificó a la Institución como espacio 100% Libre de Humo de Tabaco.
- Se actualizó el comité paritario en el Sistema Único de Trabajo
- Se realizaron 12 informes de ausentismo del Centro Zonal

3.5 Normativas Técnicas y Legales

No Aplica.

3.6 Cooperación Nacional e Internacional

Nacional

- 12 informes de Operatividad de Ambulancias públicas,
- 12 reuniones de Coordinación Interinstitucionales, mensualmente

Convenios Suscritos

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, se mantienen vigentes un total de 27 convenios a nivel zonal, (17) convenios se han firmado con GADs, (5) convenios con instituciones del sector Público, (2) convenios con Universidades y (3) convenios con el sector Privado.

En el año 2024 se finalizaron (4) convenios en donde se firmaron las correspondientes actas de finiquito.

3.7 Gestión de Tecnología e Innovación para el Servicio de Emergencias

Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

El porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica para la Coordinación Zonal 4 en el 2024, se desagrega por centro operativo zonal y local:

Centro Zonal de Portoviejo:

Trimestre	Porcentaje de disponibilidad
Enero a Marzo	96,43%
Mayo a Junio	96,45%
Julio a Septiembre	96,33%
Octubre a Diciembre	96,33%
Promedio anual 2024	96,39%

Centro Local de Santo Domingo:

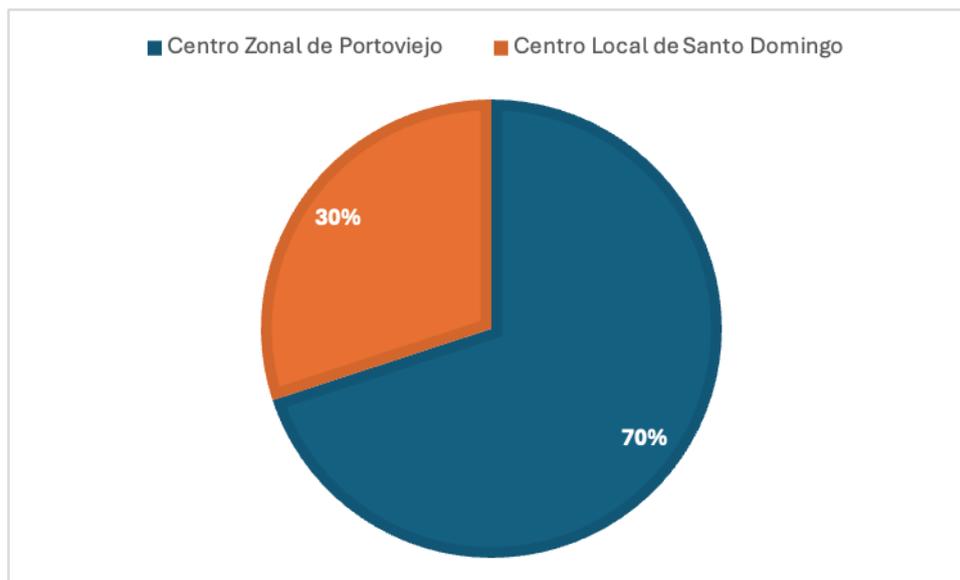
Trimestre	Porcentaje de disponibilidad
Enero a Marzo	98,63 %
Mayo a Junio	98,83 %
Julio a Septiembre	98,62 %
Octubre a Diciembre	98,34 %
Promedio anual 2024	98,61 %

Puntos de Video Vigilancia

Mediante las gestiones realizadas por la institución y con la colaboración de los distintos Gobiernos Autónomos descentralizados en una colaboración mutua se han interconectado al SIS ECU911 un número considerable de cámaras de video vigilancia permitiendo una visualización y monitoreo continuo siguiente:

Se cuenta con 772 cámaras de videovigilancia hasta el 31 de diciembre de 2024, a nivel zonal. Donde 540 cámaras corresponden al Centro Zonal Portoviejo y 232 cámaras al Centro Local Santo Domingo:

Gráfico 7 Puntos de Video Vigilancia



Fuente: Dirección Zonal de Tecnología y Soporte

Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados

Se desarrollaron en el **año 2024 un total de 2 proyectos tecnológicos**. Donde se obtuvo como beneficio mejorar la gestión del tiempo de trabajo y ausentismo de los servidores de la coordinación zonal.

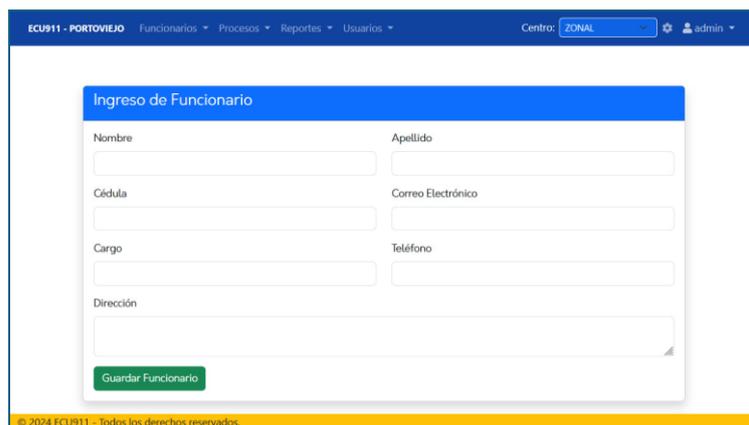
Se detallan a continuación:

1. Nombre: *Control de Desarrollo e implementación de un aplicativo para gestionar el tiempo de trabajo y ausentismo de los servidores de la Coordinación Zonal 4 del ECU911*

Descripción del Proyecto: *Consiste en un aplicativo web. Con diferentes niveles con control de acceso y diferentes roles según el nivel de acceso. El aplicativo se enlaza a la base de datos generada por el sistema biométrico.*

% de Avance: *100*

Beneficio Obtenido: *Obtener en tiempo real y con mayor precisión información relacionada al tiempo de ausentismo del funcionario.*



ECU911 - PORTOVIEJO Funcionarios Procesos Reportes Usuarios Centro: ZONAL admin

Ingreso de Funcionario

Nombre Apellido

Cédula Correo Electrónico

Cargo Teléfono

Dirección

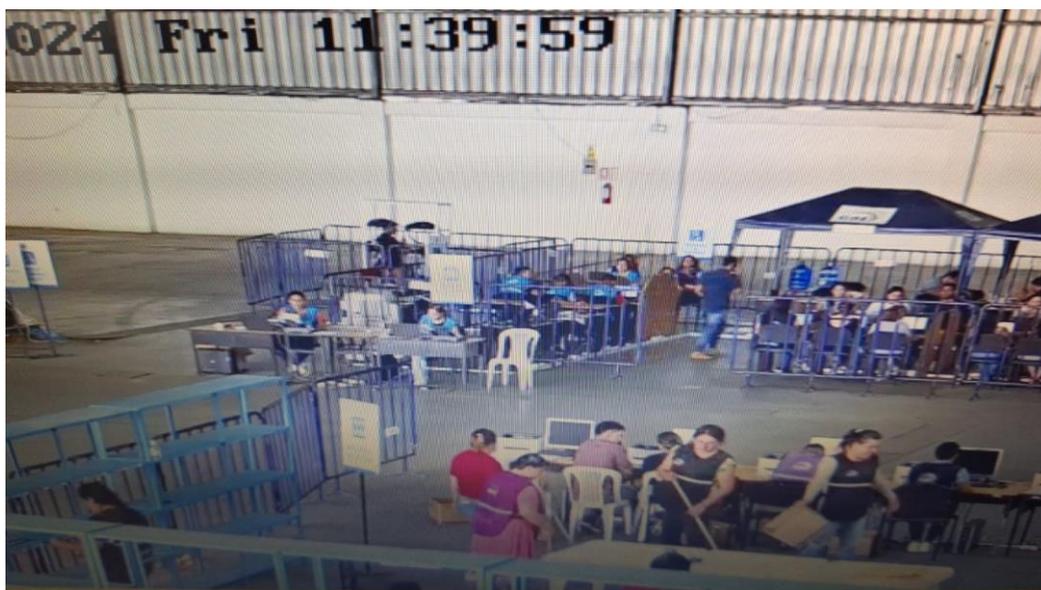
© 2024 ECU911 - Todos los derechos reservados.

Nombre: Instalación de Cámara Temporal de Video Vigilancia para el Consejo Nacional Electoral (Centro de Procesamiento Electoral)

Descripción del Proyecto: En base al apoyo y Cooperación Interinstitucional entre el SIS ECU 911 y el CNE SD, el SIS ECU 911 Santo Domingo implementó una cámara de video vigilancia a fin de colaborar con el monitoreo en el Centro de Procesamiento Electoral.

% de Avance: 100

Beneficio Obtenido: Brindar el soporte de video vigilancia para el proceso electoral



4. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

4.1 Gasto Permanente por grupo de gasto (1 de enero al 31 de diciembre 2024)

La Coordinación Zonal 4 del SIS ECU 911 en los meses de enero a diciembre se contó con un valor codificado de USD 3'490.905,36 y se ejecutó un valor de USD 3.222.465.63, con un porcentaje de ejecución de 92.31%.

Tabla 9 Ejecución total ECU 911

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	2.441.801,91	2.449.695,93	2.410.134,76	98,39%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	1.026.816,37	1.029.629,25	800.866,29	77,78%
(570000) Otros Gastos Corrientes	9.069,56	11.580,18	11.464,58	99,00%
(840000) Bienes de Larga Duración	0,00	0,00	0,00	0,00%
(990000) Otros Pasivos	0,00	0,00	0,00	0,00%
Total	3.477.687,84	3.490.905,36	3.222.465,63	92,31%

Elaborado por: Maribel Argandoña Álava

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

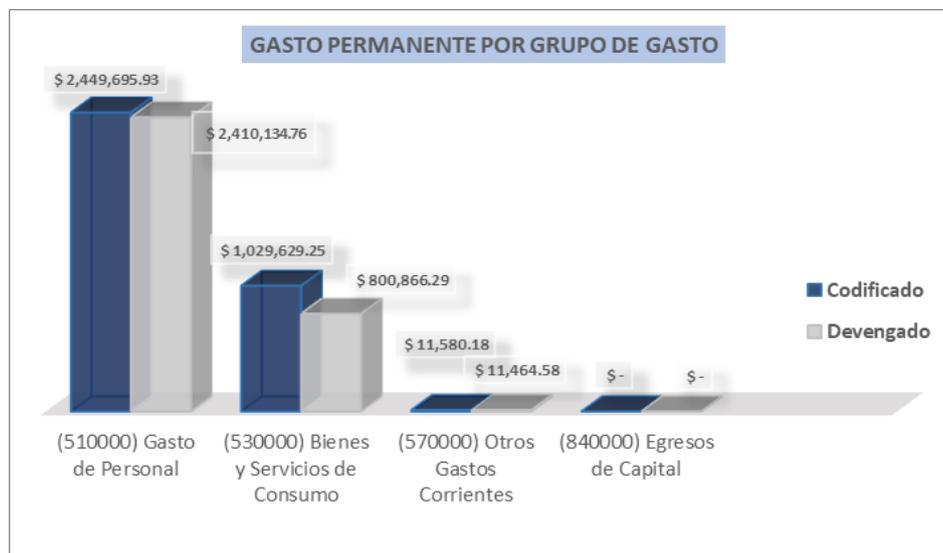
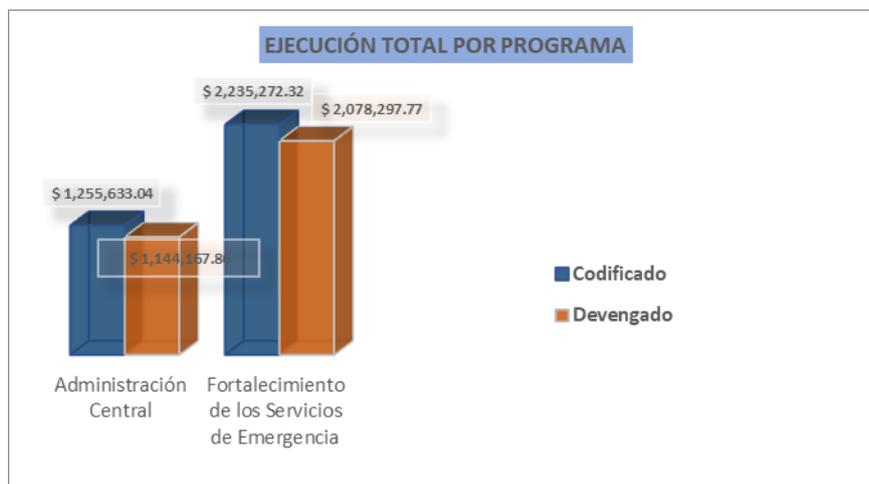


Tabla 10 Ejecución total ECU 911 Por Programa

Programa Presupuestario	Presupuesto Planificado	Presupuesto Ejecutado	% Ejecución
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	1.255.633,04	1.144.167,86	91.12%
FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA	2.235.272,32	2.078.297,77	92.98%
Total	3.490.905,36	3.222.465,63	92.31%

Elaborado por: Maribel Argandoña Álava

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - Esigef



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

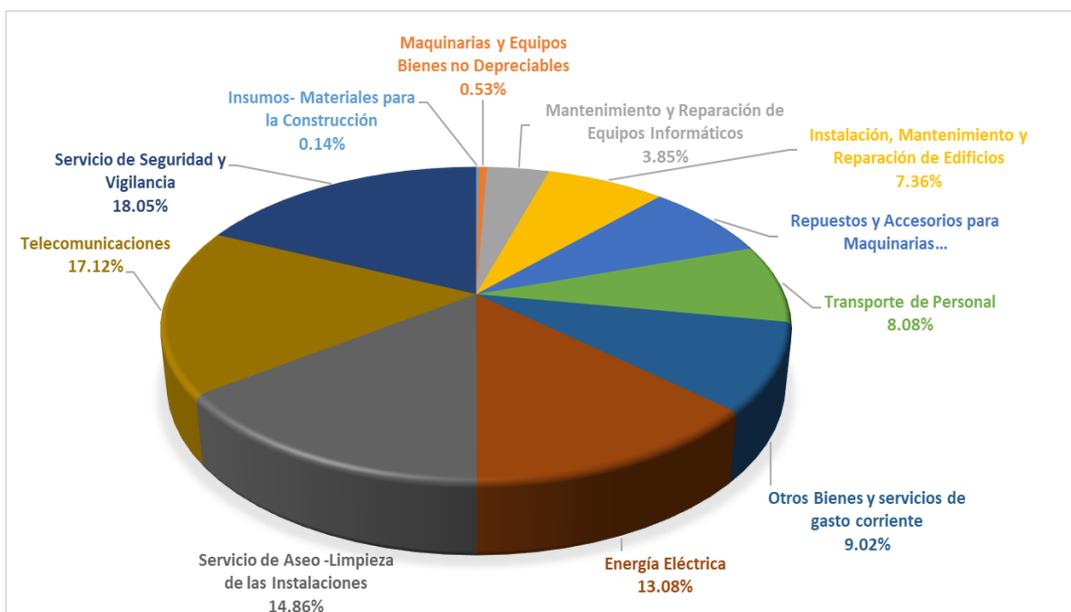
Tabla 11 Partidas Presupuestarias

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	139.081,31
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	31.236,38
Seguros	0,00
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	59.766,15
Transporte de Personal	65.597,90
Energía Eléctrica	106.290,42
Servicio de Seguridad y Vigilancia	146.627,70
Otros Bienes y servicios de gasto corriente	73.253,40
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	120.744,00
Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)	4.270,00
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	64.335,88
Insumos- Materiales para la Construcción	1.127,73
Total	812.330,87

Elaborado por: Maribel Argandoña Álava

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Gráfico 8- Principales Rubros



5. CONTRATACIÓN PÚBLICA DE BIENES 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 2024:

Tabla 12 Contratación Pública de Bienes y Servicio

Tipo de contratación	Adjudicados		Finalizados		Link al medio de verificación
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	
Ínfima Cuantía	18	74.563,61	18	74.563,61	https://drive.google.com/drive/folders/1SSj3_a6xLna2H3D_zYqFyIb5WqPTIr1?usp=drive_link
Publicación	-	-	-	-	
Licitación	-	-	-	-	
Subasta Inversa Electrónica	-	-	-	-	
Procesos de Declaratoria de Emergencia	-	-	-	-	
Concurso Público	-	-	-	-	
Contratación Directa	-	-	-	-	
Menor Cuantía	1	20.850,00	1	20.850,00	https://drive.google.com/drive/folders/1SSj3_a6xLna2H3D_zYqFyIb5WqPTIr1?usp=drive_link

Tipo de contratación	Adjudicados		Finalizados		Link al medio de verificación
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	
Lista corta	-	-	-	-	
Producción Nacional	-	-	-	-	
Consultoría	-	-	-	-	
Terminación Unilateral	-	-	-	-	
Régimen Especial	2	228.169,56	2	228.169,56	https://drive.google.com/drive/folders/1GLPwi28IONrj7F1k-ZBanLYhoIIDhf_1?usp=drive_link
Catálogo Electrónico	11	322.717,38	11	322.717,38	https://drive.google.com/drive/folders/1QfgeLstckmlSfgVLIaOUPGATE-miflv?usp=drive_link
Cotización	-	-	-	-	
Ferías Inclusivas	-	-	-	-	
Otras	-	-	-	-	
Total	32	646.300,55	32	646.300,55	

Elaborado por: Especialista Zonal de Adquisiciones

Fuente: Portal de Compras Públicas

6. ADQUISICIÓN, ENAJENACIÓN, DONACIÓN Y EXPROPIACIONES DE BIENES

Por parte de la Coordinación Zonal 4, no se ha tenido adquisiciones, donación y enajenación de bienes.

7. COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD

Tabla 13 Compromisos asumidos con la comunidad

Compromisos asumidos con la comunidad	Espacio en el que se generó el compromiso	Resultado avance/cumplimiento	Medio de verificación
¿Existe sanción para las personas que hacen mal uso del servicio de emergencias?	Deliberación evento de Rendición de Cuentas 2023 Centro Zonal Portoviejo	N/A	N/A
¿Con cuántos recursos cuenta el ecu911 para atender las emergencias?			
¿Todas las cámaras del ecu911			

funcionan?			
¿Para este año 2024 habrá convenios con los GAD'S para nuevos puntos de videovigilancia?			
¿Qué sistemas de inteligencia artificial, ustedes como ecu911 están implementado para identificar con los infractores o delincuentes?			

8. 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 14 Participación en Medios de Comunicación

Medios de comunicación	No. de medios	Monto contratado	Minutos pautados	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios locales y regionales	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios nacionales	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios internacionales	link al medio de verificación
Radio:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Prensa:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Televisión:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Medios digitales:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Elaborado por: Especialista Comunicación Social Zonal
Fuente: Gestión Zonal de Comunicación Social

9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Vinculaciones con la Comunidad

En el año 2024, se realizaron 144 vinculaciones a nivel zonal con la participación de empresas públicas, privadas, unidades educativas, líderes barriales y ciudadanía en general, obteniendo como beneficiarios a 10.208 personas.

Centro Zonal Portoviejo: 82 vinculaciones y 7.560 personas beneficiarias.

Centro Local Santo Domingo: 62 vinculaciones y 2.648 personas beneficiadas.



Notas comunicacionales

380 notas comunicacionales efectuadas entre vocerías, boletines de prensa y notas informativas.

Centro Zonal Portoviejo: 219

Centro Local Santo Domingo: 161





Campañas de Comunicación

Durante el 2024, desde la Dirección de Comunicación Social se elaboraron 6 Campañas de Comunicación, las mismas fueron difundidas por varios medios de comunicación y compartidas en las cuentas oficiales de las Redes Sociales institucionales.





Publicaciones en redes sociales X

3.018 publicaciones en la cuenta de la Coordinación Zonal 4



10. MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL

Tabla 15 Mecanismos de Control Social

Mecanismos de control social generados por la comunidad	Ponga sí o no	Número de mecanismos	Link al medio de verificación
Veedurías ciudadanas	N/A	N/A	N/A
Observatorios ciudadanos	N/A	N/A	N/A
Comités de usuarios de servicios	N/A	N/A	N/A
Defensorías comunitarias	N/A	N/A	N/A
Otros	N/A	N/A	N/A

11. TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS

Para la recepción de temas planteados por la ciudadanía se creó el correo electrónico institucional sugerenciascz4.rendiciondecuentas@ecu911.gob.ec.

Se habilitó canales de comunicación virtual y presencial de acceso abierto y público, para que la ciudadanía plantee los temas sobre los cuales requiere que la autoridad rinda cuentas. Los canales de comunicación fueron habilitados por un período de 15 días, contados a partir del día 14 de mayo de 2025.

Durante este periodo la Coordinación Zonal 4, no recepto ningún aporte por parte de la ciudadanía para el informe.



12. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTÁMENES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL Y LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO

Tabla 16 Detalle de Cumplimiento de Recomendaciones o Pronunciamientos

Entidad que recomienda	N. de informe de la entidad que recomienda	N. de Informe de cumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento de las recomendaciones	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	N/A	N/A	N/A

13. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD

-Generacionales: Promover el acceso, permanencia y culminación de la educación general básica.

Línea de Acción: Garantizar la seguridad pública en el entorno de los establecimientos educativos. Promover el acceso, permanencia y culminación de la educación superior. Línea de acción: Garantizar la seguridad pública en el entorno de los establecimientos educativos.

Indicadores:

1. La Coordinación Zonal 4 garantiza la seguridad pública en el entorno de los establecimientos educativos con **84** cámaras en la jurisdicción de Manabí y **59** cámaras en la jurisdicción de Santo Domingo; ubicadas cerca de los establecimientos educativos básicos que son monitoreadas por el área de video vigilancia del SIS ECU 911, con la finalidad de salvaguardar la integridad de los estudiantes.

2. La Coordinación Zonal 4 Garantiza la seguridad pública en el entorno de los establecimientos de educación Superior con **10** cámaras en la jurisdicción de Manabí y **03** cámaras en la jurisdicción de Santo Domingo; ubicadas cerca de los establecimientos de educación superior que son monitoreadas por el área de video vigilancia del SIS ECU 911, con la finalidad de salvaguardar la integridad de los estudiantes.

Discapacidades: Se da el cumplimiento a la Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades - Política 6 Trabajo: Salvaguardar y promover el derecho al trabajo de las personas con discapacidad, sin discriminación, en igualdad de

derechos laborales y considerando las condiciones específicas de la persona con discapacidad.

Promover los procesos de recepción de alertas de emergencia de personas con discapacidad, en el Servicio Integrado de Seguridad ECU911.

-Indicadores:

1. Número de documentos de atención inclusiva de emergencias con enfoque en personas con discapacidad, publicados = **1 a nivel Nacional**.

2. Número de evaluadores de llamadas y despacho del SIS ECU 911 e Instituciones Articuladas que receptan alertas de emergencia, capacitados en Atención Inclusiva de emergencias con enfoque en personas con discapacidad. = **148 personas adiestradas a nivel Zonal**.

3. Número de personas con discapacidad que han sido atendidas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. = **822 personas atendidas a nivel Zonal**.

CONCLUSIONES

- La Zona 4 durante el año 2024 registró un total de 982.665 alertas de las cuales el 48.95% correspondieron a alertas de buen uso mientras que el 51.05% correspondieron 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 (87.213).
- El Centro Zonal Portoviejo durante el año 2024 registró un total de 637.415 alertas de las cuales el 44.80% correspondieron a alertas de buen uso mientras que el 55.20% correspondieron a aquellas de mal uso de la línea única. El mayor volumen de alertas se registró en marzo (57.009).
- El Centro Local Santo Domingo durante el año 2024 registró un total de 345.250 alertas de las cuales el 56.60% correspondieron a alertas de buen uso mientras que el 43.40% correspondieron a aquellas de mal uso de la línea única. El mayor volumen de alertas se registró en enero (30.377).
- La Zona 4 durante el año 2024 coordinó un total de 277.779 emergencias a nivel de toda la Coordinación Zonal 4, esto incluye los centros Portoviejo y Santo Domingo. El mayor volumen de emergencias se registró en enero (24.189).
- El Centro Zonal Portoviejo durante el año 2024 coordinó un total de 163.370 emergencias. El mayor volumen de emergencias se registró en enero (14.311).

- El Centro Local Santo Domingo durante el año 2024 coordinó un total de 114.409 emergencias. El mayor volumen de emergencias se registró en septiembre (9.985).
- En el Centro Zonal Portoviejo, en el año 2024, el Tiempo de Atención de la Alerta fue de 02:03, inferior a la meta establecida de 02:05. El Tiempo de Atención de la Alerta anual para Violencia Intrafamiliar fue de 02:05, inferior a la meta establecida de 02:07.
- En el Centro Local Santo Domingo, en el año 2024, el Tiempo de Atención de la Alerta fue de 01:59, inferior a la meta establecida de 02:10. El Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar fue de 01:59, inferior a la meta establecida de 02:08.
- En total 10.208 personas conocieron sobre el modelo de gestión institucional del ECU 911 mediante un total de 144 Vinculaciones y 6 campañas socializadas en la coordinación zonal 4.
- El resultado del Índice de Satisfacción del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, de los ciudadanos encuestados que manifestaron su satisfacción respecto al tiempo de espera que transcurrió hasta que la llamada fue contestada; y, la atención brindada por la primera persona que contestó la llamada de emergencia (servidor ECU 911) fue del 93,1%.
- Número de proyecto tecnológicos ejecutados

Durante el año 2024, la Coordinación Zonal 4 del SIS ECU 911 desarrolló dos proyectos tecnológicos, los cuales aportaron significativamente a la optimización de procesos internos y al fortalecimiento de la seguridad institucional. El primero de ellos, relacionado con la implementación de un aplicativo para la gestión del tiempo de trabajo y control de ausentismo del personal, permitió mejorar la administración de recursos humanos y la eficiencia operativa. El segundo proyecto consistió en la instalación de una cámara temporal de videovigilancia para el Consejo Nacional Electoral en su Centro de Procesamiento Electoral, contribuyendo al soporte tecnológico en procesos democráticos y de seguridad ciudadana.

- Total de cámaras

Las gestiones institucionales y el trabajo articulado con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, han logrado mantener la cobertura de

monitoreo y atención oportuna de emergencias, contando al 31 de diciembre de 2024 con un total de 772 cámaras operativas, de las cuales 540 pertenecen al Centro Zonal Portoviejo y 232 al Centro Local Santo Domingo, consolidando así una red de vigilancia estratégica para la seguridad ciudadana.

EQUIPO DE TRABAJO

Mediante Memorando N°. SIS-CZ4-2025-0328-M, de fecha 30 de abril 2025 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 17 Equipo de Rendición De Cuentas

ÁREA RESPONSABLES DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	NOMBRES Y APELLIDOS TITULARES DE ÁREA
Coordinación Zonal 4	Abg. Carlos Leonardo Espinel Acosta

Tabla 18 Datos Generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Servicio Integrado de Seguridad - Coordinación Zonal 4
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 19 Representante Legal

REPRESENTANTE LEGAL:	
Nombre del o la representante legal de la institución:	Ab. Carlos Leonardo Espinel Acosta
Cargo del o la representante legal de la institución:	Coordinador Zonal 4
Fecha de designación:	1 de junio de 2024
Correo electrónico:	carlos.espinel@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0993518709

Tabla 20 Responsable del Proceso

RESPONSABLE DEL PROCESO	
Nombre del o la responsable:	Alexandra Isabel Mendoza Hidalgo
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal
Fecha de designación:	30 de abril de 2025
Correo electrónico:	Alexandra.mendoza@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0980151090

RESPONSABLE DEL PROCESO	
Nombre del o la responsable:	Edwin Javier Verdesoto Moyano
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Local
Fecha de designación:	30 de abril de 2025
Correo electrónico:	Edwin.verdesoto@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0984979650

Tabla 21 Responsable del Registro del Informe

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Lic. Nubia Tatiana Torres Morán
Cargo:	Especialista de Comunicación Zonal
Fecha de designación:	30 de abril de 2025
Correo electrónico:	Nubia.Torres@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0996751875

**RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS
EN EL SISTEMA:**

Nombre del o la responsable:	Lic. Sindry Jusseth Pozo Aguirre
Cargo:	Analista de Comunicación Local
Fecha de designación:	30 de abril de 2025
Correo electrónico:	sindry.pozo@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0996965975

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por: Thalía Morán	Directora Zonal de Operaciones	
Elaborado por: Pabelco Zambrano	Director Zonal de Tecnología	
Elaborado por: Gabriela Martínez	Analista de Geoestadística	
Elaborado por: José Zambrano	Especialista de Talento Humano	
Elaborado por: Hilda Argandoña	Especialista Financiero	
Elaborado por: Nubia Torres	Especialista de Comunicación Social	
Elaborado por: Alexandra Mendoza	Analista de Planificación y Gestión Estratégica	

Elaborado por: Héctor Plúa	Especialista de Adquisiciones	
Elaborado por: Magdalena Zambrano	Analista Jurídico	
Elaborado por: Gabriel Cevallos	Especialista de Seguridad y Salud Ocupacional	
Revisado por:	Jefe Centro Operativo Local	
Aprobado por:	Coordinador Zonal 4	