

El Nuevo
Ecuador

**NO SE
DETIENE**

**RENDICIÓN DE
CUENTAS 2024**

Servicio Integrado
de Seguridad ECU 911

PLANTA CENTRAL



NORMATIVA PARA EL CUMPLIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS



**Constitución de
la República del
Ecuador,**
artículo 100,
numeral 4



**Ley Orgánica de
Participación
Ciudadana,**
artículos 89
Definición y 91
objetivos



**Resoluciones
del CPCCS,**
069-2021-476 y
007-E-2025-0070

El Nuevo
Ecuador
NO SE
DETIENE

**SERVICIO
DE COORDINACIÓN
Y ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS**

**RENDICIÓN DE
CUENTAS2024**

Servicio integrado
de Seguridad ECU 911



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE1. Incrementar la calidad en la prestación del servicio de atención de emergencias a nivel nacional

OE2. Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias

OE3. Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional



OBJETIVO PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos

MODELO DE GESTIÓN DEL ECU 911



Cámaras de videovigilancia



Línea única 9-1-1



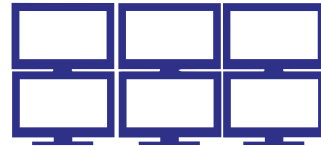
App ECU911



Botón de pánico



SAT



Sala de videovigilancia



Sala de Evaluación de llamadas



Coordinación interna de emergencias



MODELO DE GESTIÓN DEL ECU 911



Sistema de comunicaciones



Coordinación externa de emergencias



Atención de emergencias

COBERTURA DEL SERVICIO

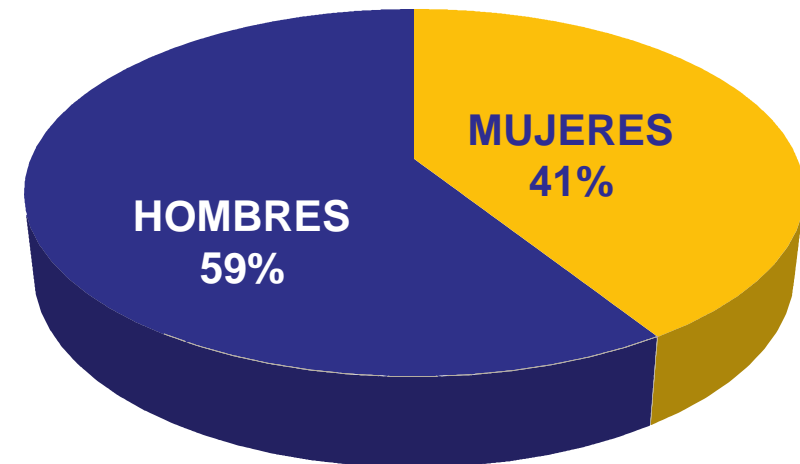


7 centros zonales
11 centros locales
13 salas operativas

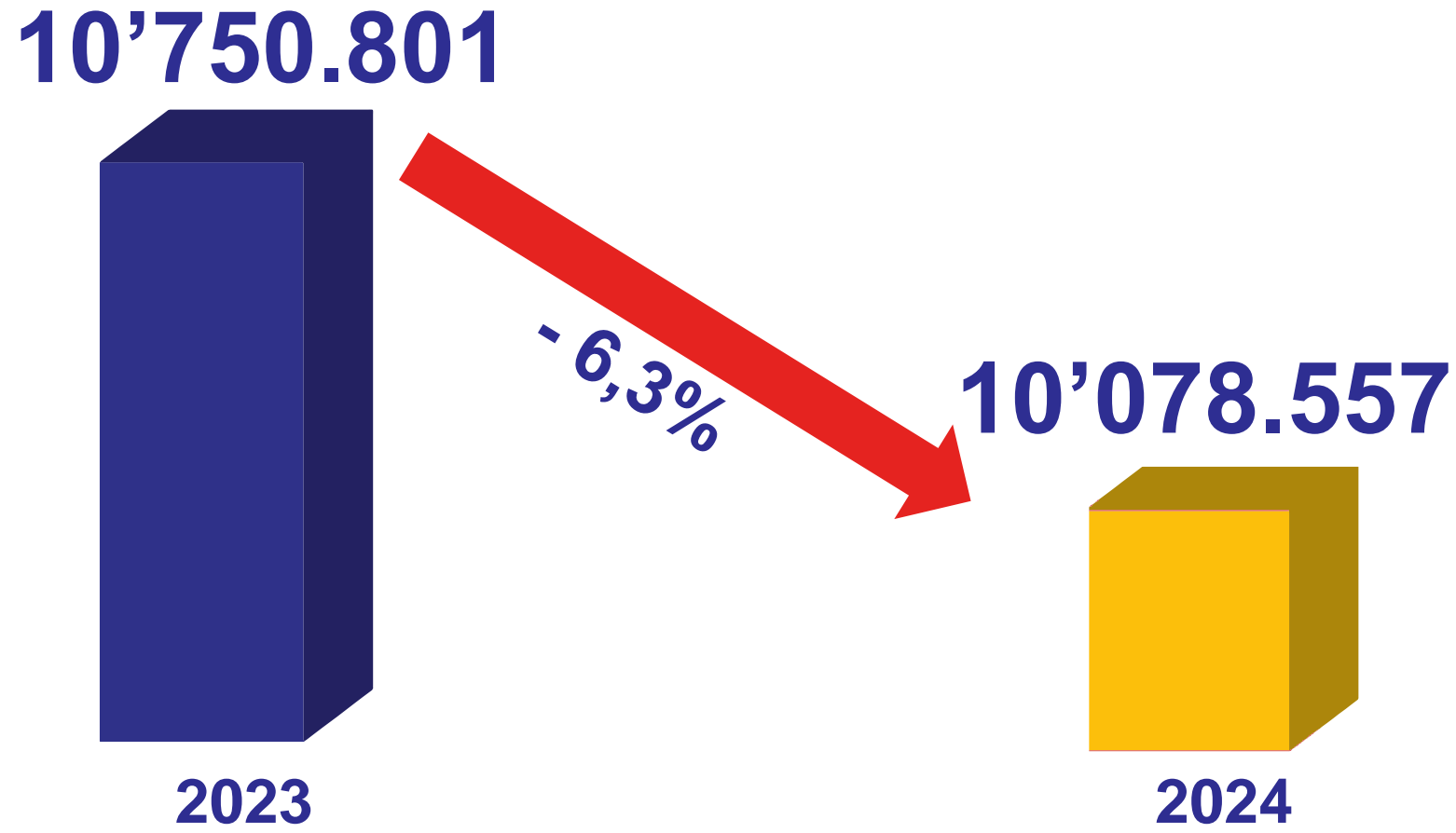


Total servidores ECU 911:

1.544



ATENCIÓN DE LLAMADAS



ATENCIÓN DE LLAMADAS



Disminución del 6,3%

de llamadas con respecto al año 2023



Seguridad ciudadana: reducción en 4.8%



Gestión sanitaria: reducción en 3.7%

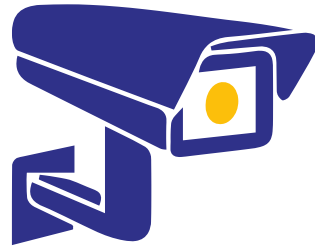


Llamadas no procedentes: reducción en un 9.2%

3'375.322 emergencias atendidas en el 2024



SISTEMA DE VIDEOVIGILANCIA



5.560 cámaras, a nivel nacional

861

Coordinación de casos de intentos autolíticos



110.403

Coordinación de casos de robos



90.881

Coordinación de casos de violencia de género





Preventivo:
53.541

Robo, escándalos en el espacio público,
personas armadas y otros



Reactivo:
234.889

Libadores, riñas, consumo de sustancias,
siniestros de tránsito y otros



Apoyo visual con recursos en sitio:

78.911

Traslado de material electoral, fiestas de localidades, eventos deportivos y artísticos, acompañamiento a autoridades y más

GESTIÓN POR MAL USO DE LA LÍNEA 9-1-1

Líneas suspendidas:

112.243

Solicitudes de levantamiento:

3.332

Levantamiento de
suspensiones: **860**

Implementación
del **mensaje de
texto** preventivo
sobre el buen
uso de la línea
única 9-1-1

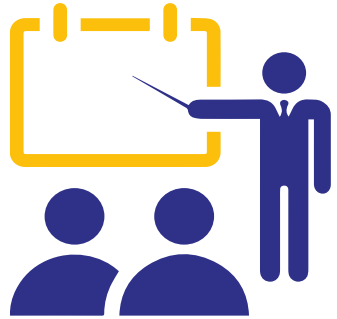


El Nuevo
Ecuador
NO SE
DETIENE

**FORTALECIMIENTO
DE CAPACIDADES
INSTITUCIONALES**

**RENDICIÓN DE
CUENTAS 2024**

Servicio integrado
de Seguridad ECU 911



**112 eventos de
capacitación gratuita a 370
servidores, a nivel nacional.**



Talleres para 6.032 servidores, a nivel nacional:

- Operaciones ECU 911: **3.766**
- Administrativos ECU 911: **20**
- Instituciones articuladas: **1.626**
- Instituciones externas: **16**
- Ciudadanía: **604**



345 convenios firmados, a nivel nacional:



- GADs: **198**



- Instituciones públicas: **74**



- Instituciones privadas: **24**



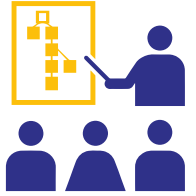
- Universidades: **49**



- Reuniones **Nacionales mensuales** de Coordinación Interinstitucional



- Reunión de **Coordinación Interinstitucional** con el Comandante del Cuerpo de Bomberos de Quito



- **Taller de Especialización** en atención de llamadas de emergencia, aspectos psicológicos, evaluación de riesgos y gestión de quejas con la Embajada de Alemania, Fundación KAS y Policía de Hamburgo



- Evento virtual de precelebración del 11 de febrero: **Día Interamericano del Número Único de Emergencia**

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS



Género



Generacional

- **90.881** emergencias relacionadas con violencia intrafamiliar coordinadas a nivel nacional.
- **409** personas capacitadas en recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas con violencia de género contra las mujeres e Intrafamiliar.
- Protocolo Interinstitucional de violencia de género contra la mujer e intrafamiliar puesto en aplicación.



Discapacidad

- **10.895** emergencias relacionadas con personas con discapacidad atendidas a nivel nacional.
- **966** personas capacitadas en el “Protocolo interinstitucional para recepción de alertas de emergencias relacionadas a personas con discapacidad”.

PROYECTOS TECNOLÓGICOS DESARROLLADOS



- Actualización del Eje Vial de la Provincia de Imbabura en el Módulo Geográfico del Sistema de Emergencia



- Aplicativo de gestión del tiempo de trabajo y ausentismo de los servidores



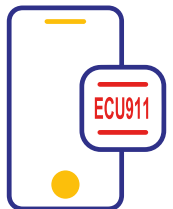
- Implementación de la nube interna Next Cloud para sincronizar y compartir archivos de forma segura



- Sistema de geolocalización de eventos para recursos en sitio



- Sistema de Almacenamiento de información y gestión de cámaras para resguardo de la cadena de custodia, enlazado al SAEI-FJ



- Actualización de la aplicación móvil ECU911

CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA: VINCULACIÓN Y CAMPAÑAS COMUNICACIONALES



- **1.144** boletines de prensa



- **1.243** vocerías – presencia institucional mediática



- **18.808** notas publicadas en medios de comunicación



- Ahorro de **USD 151'689.513,48** en free press

CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA: VINCULACIÓN Y CAMPAÑAS COMUNICACIONALES



- **26.026** publicaciones en redes sociales



- **X:** 592.849 seguidores
- **Facebook:** 346.452 seguidores
- **Instagram:** 65.374 seguidores

CORRESPONSABILIDAD CIUDADANA: VINCULACIÓN Y CAMPAÑAS COMUNICACIONALES



- **1.973** piezas comunicacionales de diseño gráfico y audiovisual



- **1.215** actividades de vinculación con la comunidad

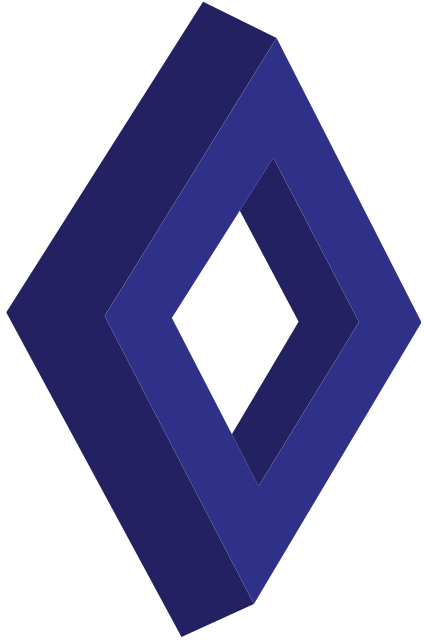


- **73.729** ciudadanos beneficiados

/ CONTROL DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN CIUDADANA

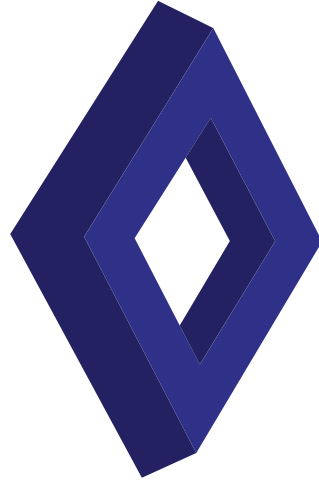
89.735

controles de calidad a
emergencias atendidas



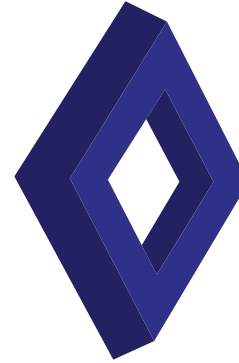
14.273

encuestas ciudadanas sobre
la atención de emergencias



91%

de satisfacción ciudadana
del servicio a diciembre



Nivel de confianza:
88,9%

RECONOCIMIENTO NIVEL EXCELENTE



En el 2024 se obtuvo el cuarto nivel de madurez de la gestión denominado “**Excelente**”, bajo los parámetros del Modelo Ecuatoriano de Calidad y Excelencia

Criterios evaluados

- ✓ Liderazgo
- ✓ Estrategia y planificación
- ✓ Talento humano
- ✓ Alianzas y recursos
- ✓ Procesos y servicios
- ✓ Resultados orientados al ciudadano
- ✓ Resultados de talento humano
- ✓ Resultados de responsabilidad social
- ✓ Resultados clave de desempeño institucional

RECONOCIMIENTO NIVEL EXCELENTE



EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2024

■ Presupuesto codificado: USD 31'782.781,77

GRUPO DE GASTO	% EJECUCIÓN
Egreso de personal	98.52%
Bienes y servicios de consumo	76.34%
Otros egresos corrientes	90.51%
Egreso de capital	0%
Otros pasivos	99.94%
TOTAL	91.94%



- **2024: gestión oportuna, eficiente y transparente. Cercanía ciudadana con credibilidad.**



- **2025 año de proyectos innovadores: ECU 911 se ratifica como modelo de gestión de emergencias a nivel continental.**



- **2025 año de fortalecimiento:** capacitación de funcionarios y mejora de la **coordinación oportuna y eficiente.**



- **2025 año de conexión con la ciudadanía:** vinculación en territorio y uso de tecnologías.



- Ecuador, aliado de la **prevención y la seguridad integral.**

El Nuevo
Ecuador
NO SE
DETIENE



**RENDICIÓN DE
CUENTAS 2024**

Servicio Integrado
de Seguridad ECU 911