

Informe:



***RENDICIÓN DE
CUENTAS 2025***

ECU

**SERVICIO
INTEGRADO
DE SEGURIDAD**

9

1

1

COORDINACIÓN ZONAL 1



Rendición de Cuentas 2025

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

INDICE

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 6 |
| ANTECEDENTES..... | 6 |
| PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 7 |
| 1. COBERTURA INSTITUCIONAL..... | 7 |
| 2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y EL PLAN ESTRATÉGICO..... | 8 |
| 3. CUMPLIMIENTO DE PLANES OPERATIVOS ANUALES | 12 |
| 4. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA | 31 |
| 5. CONTRATACIÓN PÚBLICA DE BIENES Y SERVICIOS..... | 35 |
| 6. ADQUISICIÓN, ENAJENACIÓN, DONACIÓN Y EXPROPIACIONES DE BIENES..... | 36 |
| 7. COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD..... | 38 |
| 8. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL..... | 38 |
| 9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA..... | 39 |
| 10. MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL | 46 |
| 11. TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS..... | 47 |
| 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 | 47 |
| 13. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD | 47 |
| CONCLUSIONES..... | 48 |
| EQUIPO DE TRABAJO | 50 |
| FIRMAS DE RESPONSABILIDAD | 51 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Cobertura Geográfica..... | 7 |
| Tabla 2: Unidades Desconcentradas Zonales del SIS ECU 911 | 8 |
| Tabla 3: Oficinas Técnicas (Centro Operativo Local) en el territorio..... | 8 |
| Tabla 4: Cumplimiento de Indicadores 2025 – CZ1 Ibarra | 9 |
| Tabla 5: Cumplimiento de Indicadores 2025 – COL Tulcán..... | 10 |
| Tabla 6: Cumplimiento de Indicadores 2025 – COL Nueva Loja | 10 |
| Tabla 7: Cumplimiento de Indicadores 2025 – COL Esmeraldas..... | 11 |
| Tabla 8: Articulación con el Plan Nacional de Desarrollo | 12 |
| Tabla 9: Controles de calidad | 20 |
| Tabla 10: Satisfacción Ciudadana I Semestre..... | 21 |
| Tabla 11: Satisfacción Ciudadana II Semestre | 21 |
| Tabla 12: Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía | 22 |
| Tabla 13: Atención de Inconformidades..... | 22 |
| Tabla 14: Gestión ante el mal uso del Servicio de Emergencia..... | 22 |
| Tabla 15: Grupos Objetivos Adiestrados y Capacitados..... | 24 |
| Tabla 16: Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica..... | 28 |
| Tabla 17: Ejecución Total Coordinación Zonal - 1 SIS ECU 911..... | 31 |
| Tabla 18: Ejecución Total Coordinación Zonal - 1 SIS ECU 911 por Programa | 32 |
| Tabla 19: Ejecución Centros Locales y Zonal Grupo 530000..... | 32 |
| Tabla 20: Ejecución Centros Locales y Zonal Grupo 530000..... | 33 |
| Tabla 21: Contratación Pública de Bienes y Servicio..... | 35 |
| Tabla 22: Compromisos asumidos con la comunidad | 38 |
| Tabla 23: Mecanismos de Control Social | 46 |
| Tabla 24: Detalle de Cumplimiento de Recomendaciones o Pronunciamientos | 47 |
| Tabla 25: Equipo de Rendición De Cuentas..... | 50 |
| Tabla 26: Datos Generales | 50 |
| Tabla 27: Representante Legal..... | 50 |
| Tabla 28: Responsable del Proceso..... | 51 |
| Tabla 29: Responsable del Registro del Informe | 51 |

INDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1: Total de llamadas Recibidas..... | 13 |
| Gráfico 2: Total de Emergencias Coordinadas | 13 |
| Gráfico 3: Emergencias Por Servicio | 14 |
| Gráfico 4: Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar CZ1 Ibarra..... | 15 |
| Gráfico 5: Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar COL Esmeraldas | 15 |
| Gráfico 6: Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar COL Nueva Loja..... | 16 |
| Gráfico 7: Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar COL Tulcán | 16 |
| Gráfico 8: Tiempo de Atención de la Alerta Centro Zonal Ibarra..... | 17 |
| Gráfico 9: Tiempo de Atención de la Alerta Centro Local Esmeraldas..... | 17 |
| Gráfico 10: Tiempo de Atención de la Alerta Centro Local Nueva Loja..... | 18 |
| Gráfico 11: Tiempo de Atención de la Alerta Centro Local Tulcán | 18 |
| Gráfico 12: Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana..... | 21 |
| Gráfico 13: Convenios de Cooperación | 27 |
| Gráfico 14: Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica | 28 |
| Gráfico 15: Puntos de Videovigilancia | 29 |
| Gráfico 16: Mapa base del sistema de emergencia del SIS ECU911 Ibarra..... | 30 |
| Gráfico 17: Ejecución Total Coordinación Zonal - 1 SIS ECU 911 | 31 |
| Gráfico 18: Ejecución Total Coordinación Zonal - 1 SIS ECU 911 por Programa | 32 |
| Gráfico 19: Ejecución Centros Locales y Zonal Grupo 570000 | 33 |
| Gráfico 20: Principales Rubros..... | 34 |
| Gráfico 21: Publicaciones en redes sociales y twitter | 46 |

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 SIS ECU 911, la rendición de cuentas tiene gran relevancia, dado su rol primordial en la articulación y coordinación de la atención de emergencias a nivel nacional; en beneficio de la población ecuatoriana y de los ciudadanos extranjeros que residen o transitan por el territorio ecuatoriano.

Este Informe de Rendición de Cuentas tiene como propósito presentar, de manera clara y detallada las actividades, logros y desafíos asumidos por el SIS ECU 911 durante el año 2025. A través de este ejercicio de transparencia y responsabilidad, se busca fortalecer la confianza ciudadana en esta institución y su gestión, orientándola a la mejora continua y el bien común.

En este sentido, el SIS ECU 911 entiende y ejerce la rendición de cuentas en cumplimiento irrestricto de la norma legal vigente, como un deber ético y de transparencia, y como un mecanismo para promover la participación ciudadana activa y permanente.

ANTECEDENTES

El Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) aprobó mediante resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 de 10 de marzo de 2021 y la reforma a la resolución No. CPCCS-PLE-SG-031-0-2023-0176 de 13 de diciembre de 2023 y resolución No. CPCCS-PLE-SG-004-0-2026-0030 de 28 de enero de 2026 en la que se emitieron las directrices y lineamientos.

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, así como el Capítulo I, en el artículo 11 y 12 de la resolución 30, se considera como base legal para realizar la gestión correspondiente al período fiscal del año 2025.

En cumplimiento de 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, ha definido el procedimiento y las actividades a cumplir con relación a la Rendición de Cuentas del año 2025.

El proceso metodológico determinado para el proceso de Rendición de Cuentas del período 2025, a realizarse en el 2026; según directrices emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social incluye las siguientes fases:

Fase 1: Organización Interna Institucional del Proceso de Rendición de Cuentas

Fase 2: Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas

Fase 3: Deliberación sobre el Informe de Rendición de Cuentas, presentado por la máxima autoridad a la ciudadanía

Fase 4: Entrega del Informe de Rendición de Cuentas al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social

En cumplimiento con el grupo 100-04 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, que establece que: *“La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrá y ejecutará un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas 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 otros que demuestran la gestión 2025 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 desde su Planta Central.

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 | 4 |

Fuente: Plan Estratégico Institucional 2024 - 2025

Tabla 2: Unidades Desconcentradas Zonales del SIS ECU 911

| Presencia institucional en el territorio | Cobertura |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Coordinación Zonal 1 | Zona 1: Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbíos |

Fuente: Plan Estratégico Institucional 2024 - 2025

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. |

Fuente: Plan Estratégico Institucional 2024 - 2025

El Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911 en el año 2025, a escala zonal, atendió a un total de 285.910 usuarios, a través de los servicios generados por la institución como:

- **Atención de emergencias:** 274.387
- **Líneas suspendidas por mal uso de la línea única de emergencias 9-1-1:** 9.347 líneas suspendidas en coordinación con la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).
- **Entrega de información y análisis estadísticos-geográficos vinculada a la atención de emergencias:** 26 requerimientos atendidos.
- **Entrega de Información vinculada a la atención de emergencias a la función judicial (SAEIFJ):** 2150 solicitudes atendidas.

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 2025

Tabla 4: Cumplimiento de Indicadores 2025 – CZ1 Ibarra

| Indicador | Frecuencia | Meta | Resultado |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|----------------|
| | | Diciembre 2025 | Diciembre 2025 |
| Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos | Trimestral | 1 | 1 |
| Número de publicaciones en redes sociales | Mensual | 240 | 278 |
| Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación | Trimestral | 50 | 50 |
| Porcentaje de gestión de proyectos tecnológicos implementados por los centros operativos zonales | Trimestral | 1 | 1 |
| Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo | Trimestral | 0.99 | 1 |
| Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica | Trimestral | 0.955 | 0.978 |
| Porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral | Anual | 0.86 | 0.88 |
| Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad | Mensual | 1 | 1 |
| Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente | Mensual | 1 | 0.999 |
| Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar | Trimestral | 118 | 121 |
| Tiempo de Atención de la Alerta | Trimestral | 105 | 105 |
| Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional | Trimestral | 0.89 | 1 |
| Porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles | Mensual | 0.85 | 0.7835 |
| Porcentaje de servidores públicos capacitados | Semestral | 0.75 | 1 |
| Porcentaje de Satisfacción del Usuario Externo de la Gestión de la Atención de Emergencias | Semestral | 0.845 | 0.909 |

Fuente: Gobierno por Resultados - GPR

Tabla 5: Cumplimiento de Indicadores 2025 – COL Tulcán

| Indicador | Frecuencia | Meta Diciembre 2025 | Resultado Diciembre 2025 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------|-----------------------------|
| Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos | Trimestral | 1 | 1 |
| Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación | Trimestral | 40 | 40 |
| Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo | Trimestral | 0.99 | 1 |
| Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica | Trimestral | 0.955 | 0.9721 |
| Porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral | Anual | 0.84 | 0.82 |
| Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad | Mensual | 1 | 1.2 |
| Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente | Mensual | 1 | 0.9782 |
| Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar | Trimestral | 125 | 118 |
| Tiempo de Atención de la Alerta | Trimestral | 115 | 111 |
| Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional | Trimestral | 0.89 | 0.9286 |
| Porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles | Mensual | 0.85 | 0.6964 |
| Porcentaje de Satisfacción del Usuario Externo de la Gestión de la Atención de Emergencias | Semestral | 0.845 | 0.87 |

Fuente: Gobierno por Resultados – GPR

Tabla 6: Cumplimiento de Indicadores 2025 – COL Nueva Loja

| Indicador | Frecuencia | Meta Diciembre 2025 | Resultado Diciembre 2025 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------|-----------------------------|
| Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos | Trimestral | 1 | 1 |
| Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación | Trimestral | 40 | 40 |
| Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo | Trimestral | 0.99 | 1 |
| Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica | Trimestral | 0.955 | 0.9801 |
| Porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral | Anual | 0.83 | 0.78 |
| Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad | Mensual | 1 | 1.2 |
| Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente | Mensual | 1 | 0.9884 |
| Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar | Trimestral | 150 | 168 |
| Tiempo de Atención de la Alerta | Trimestral | 130 | 122 |
| Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional | Trimestral | 0.89 | 1 |

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--------|
| Porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles | Mensual | 0.85 | 0.8782 |
| Porcentaje de Satisfacción del Usuario Externo de la Gestión de la Atención de Emergencias | Semestral | 0.845 | 0.957 |

Fuente: Gobierno por Resultados - GPR

Tabla 7: Cumplimiento de Indicadores 2025 - COL Esmeraldas

| Indicador | Frecuencia | Meta Diciembre 2025 | Resultado Diciembre 2025 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------|-----------------------------|
| Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos | Trimestral | 1 | 1.0455 |
| Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación | Trimestral | 40 | 40 |
| Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo | Trimestral | 0.99 | 0.9796 |
| Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica | Trimestral | 0.955 | 0.9756 |
| Porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral | Anual | 0.84 | 0.77 |
| Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad | Mensual | 1 | 1 |
| Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente | Mensual | 1 | 0.9929 |
| Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar | Trimestral | 140 | 148 |
| Tiempo de Atención de la Alerta | Trimestral | 130 | 127 |
| Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional | Trimestral | 0.89 | 0.9286 |
| Porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles | Mensual | 0.80 | 0.7731 |
| Porcentaje de Satisfacción del Usuario Externo de la Gestión de la Atención de Emergencias | Semestral | 0.845 | 0.933 |

Fuente: Gobierno por Resultados - GPR

Articulación de Políticas Públicas

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 tiene alineado el Plan Anual de la Política Pública (PAPP) del año 2025 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 8: Articulación con el Plan Nacional de Desarrollo

| Objetivo del Plan de Desarrollo | Metas del Plan de Desarrollo | Objetivo Estratégico Institucional | Medio de Verificación |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 9. Propender la construcción de un Estado eficiente, transparente orientado al bienestar social. | Incrementar el índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general de 6,05 en el año 2022 a 6,20 al 2025. | Fortalecer las capacidades institucionales | PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2024 - 2025 |
| 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 nivel nacional | |
| 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. | |
| 3. Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos. | Sin meta | Incrementar el posicionamiento del servicio integrado de seguridad ecu 911 a nivel nacional e Internacional. | |

Fuente: Plan Estratégico Institucional 2024 - 2025

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:

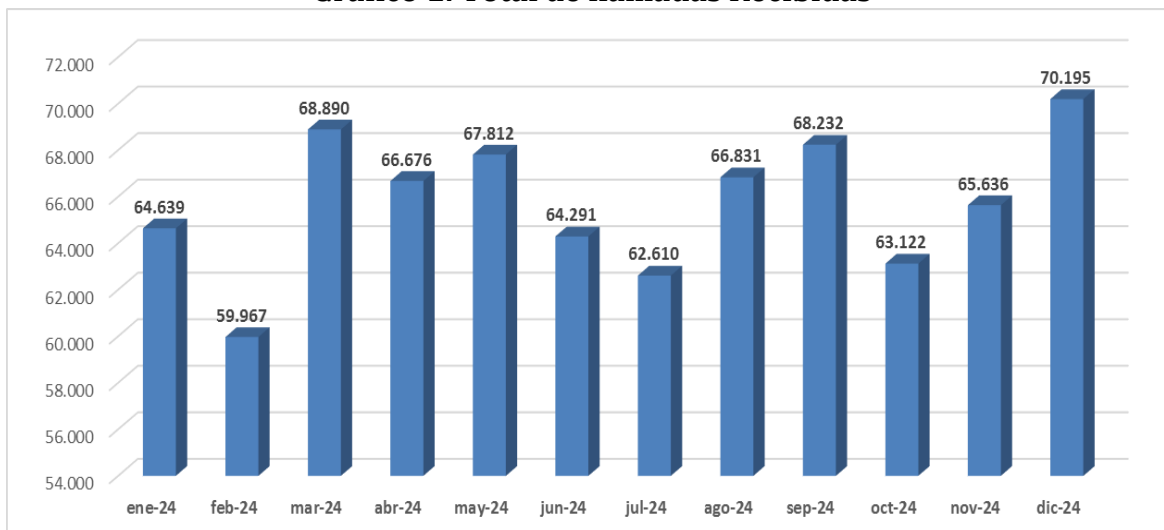
3.1 Gestión de Operaciones para Servicios de Emergencia y análisis de datos

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 a nivel zonal.

Total de llamadas recibidas:

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, el total de llamadas recibidas fue de **788.901**; de las cuales el 61% corresponde a alertas de buen uso; mientras que, el 39% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única. **El mayor volumen de llamadas se registró en el Centro Local Esmeraldas (295.404).**

Gráfico 1: Total de llamadas Recibidas

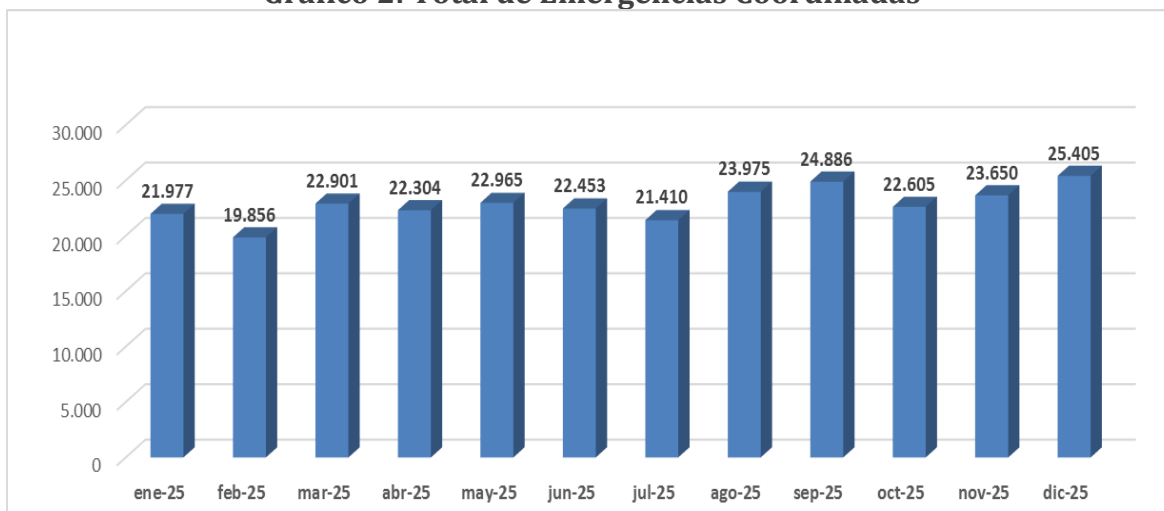


Fuente: Área de Estadística Zonal

Total de emergencias coordinadas:

Del 1 de enero a 31 de diciembre 2025 se ha coordinado la atención de **274.387 emergencias a nivel zonal**. El mayor volumen de emergencias se registró en diciembre (25.405).

Gráfico 2: Total de Emergencias Coordinadas



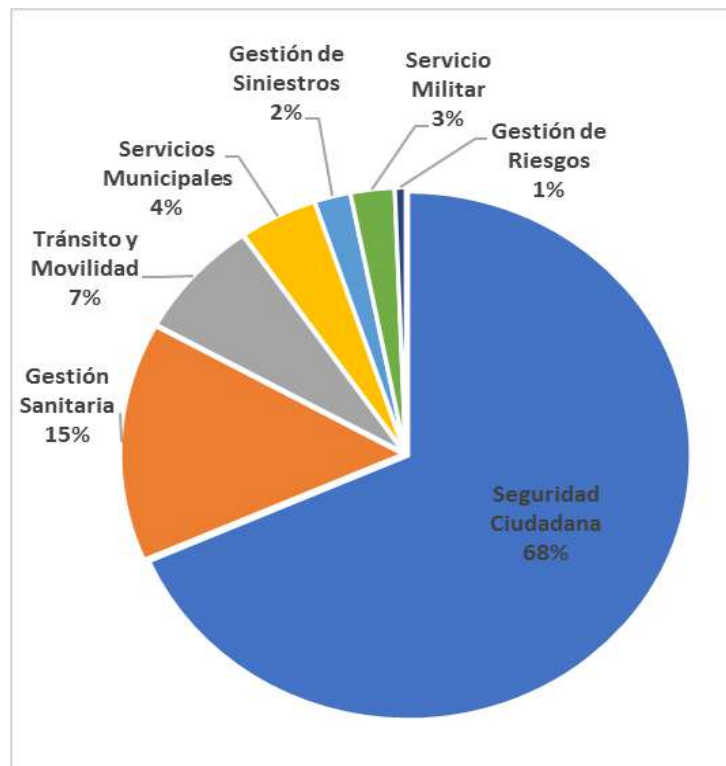
Fuente: Área de Estadística Zonal

La atención de llamadas de emergencia y la coordinación de la primera respuesta se gestiona a través de siete servicios.

En el año 2025 estos servicios se atendieron en:

- **68,45% de Seguridad Ciudadana**
- **14,60% de Gestión Sanitaria**
- **7,30% de Tránsito y Movilidad**
- 4,47% de Servicios Municipales
- 2,50% de Servicio Militar
- 2,05% de Gestión de Siniestros
- 0,62% de Gestión de Riesgos

Gráfico 3: Emergencias Por Servicio



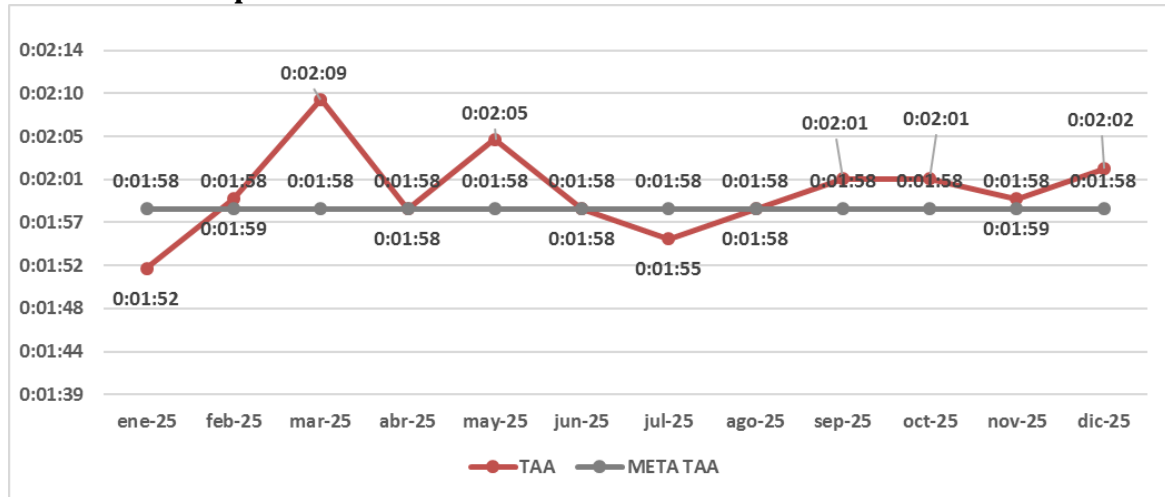
Fuente: Área de Estadística Zonal

Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar

Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar Centro Zonal Ibarra

En el año 2025 se ha mantenido bajo la meta establecida durante los meses de enero y julio.

Gráfico 4: Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar CZ1 Ibarra

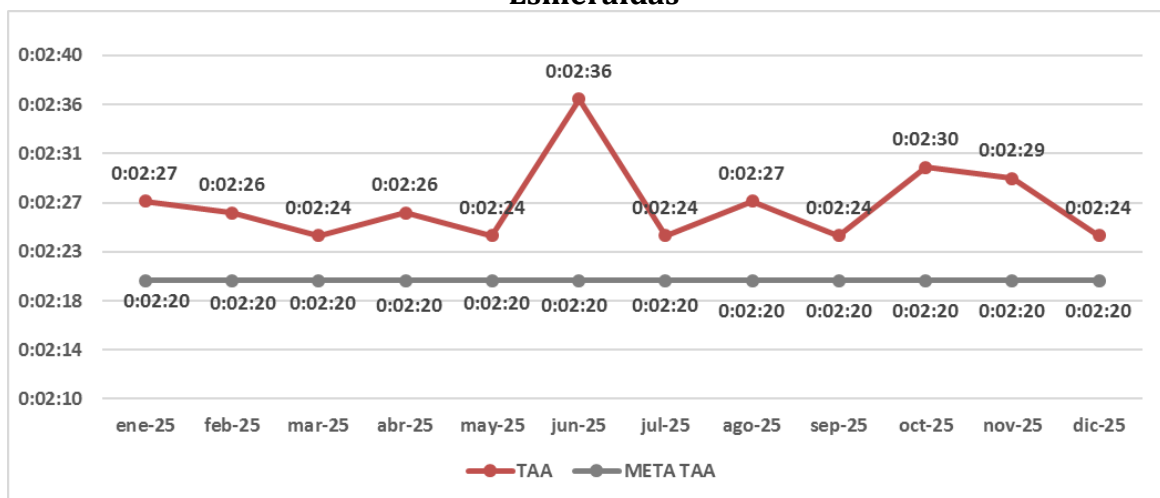


Fuente: Área de Estadística Zonal

Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar COL Esmeraldas

Los Tiempos de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar durante el año 2025 se mantienen sobre la meta establecida.

Gráfico 5: Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar COL Esmeraldas

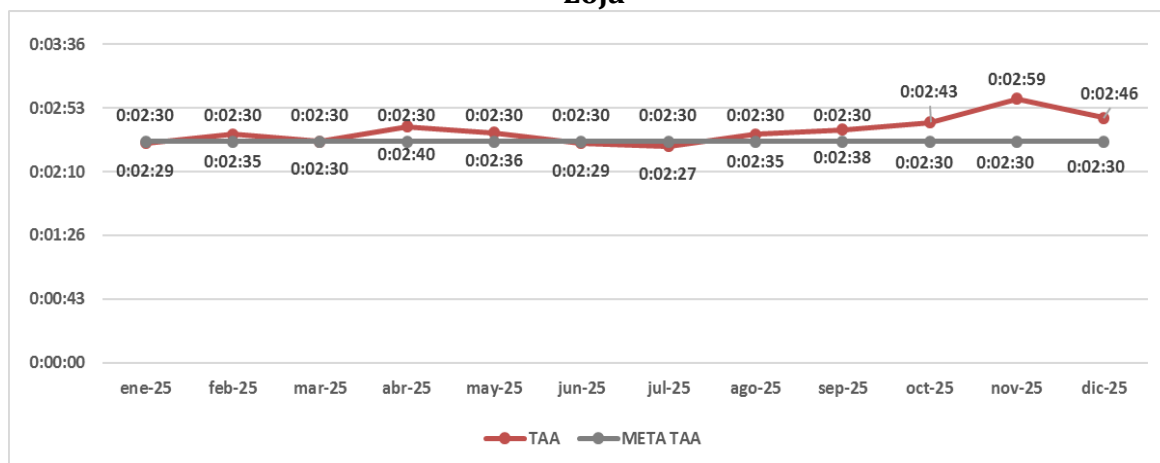


Fuente: Área de Estadística Zonal

Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar COL Nueva Loja

Los Tiempos de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar durante el año 2025, se encontraron bajo la meta establecida los meses de enero, junio y julio.

Gráfico 6: Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar COL Nueva Loja

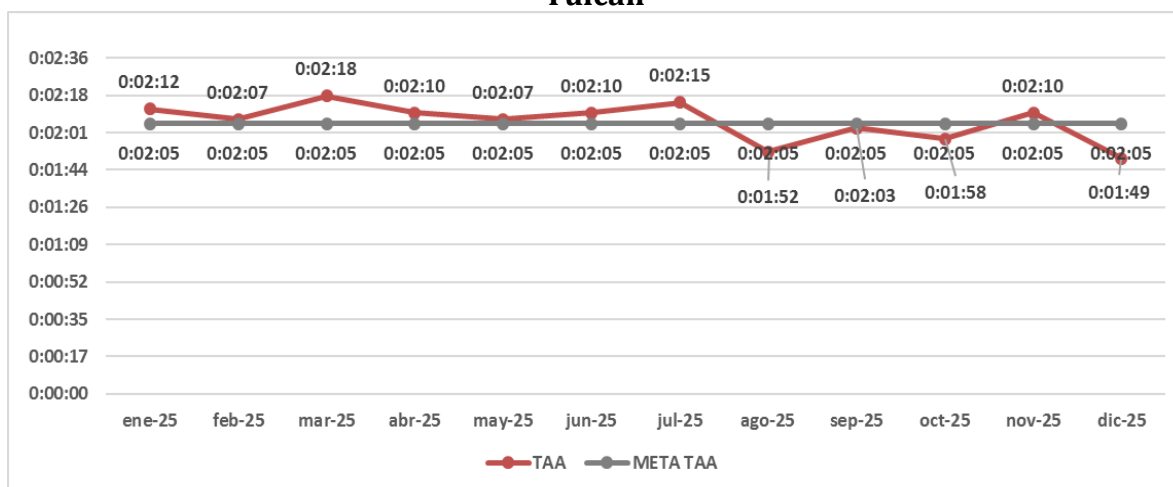


Fuente: Área de Estadística Zonal

Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar Centro Local Tulcán

Los Tiempos de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar durante el año 2025, se mantuvo bajo la meta establecida los meses de agosto, septiembre, octubre y diciembre.

Gráfico 7: Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar COL Tulcán



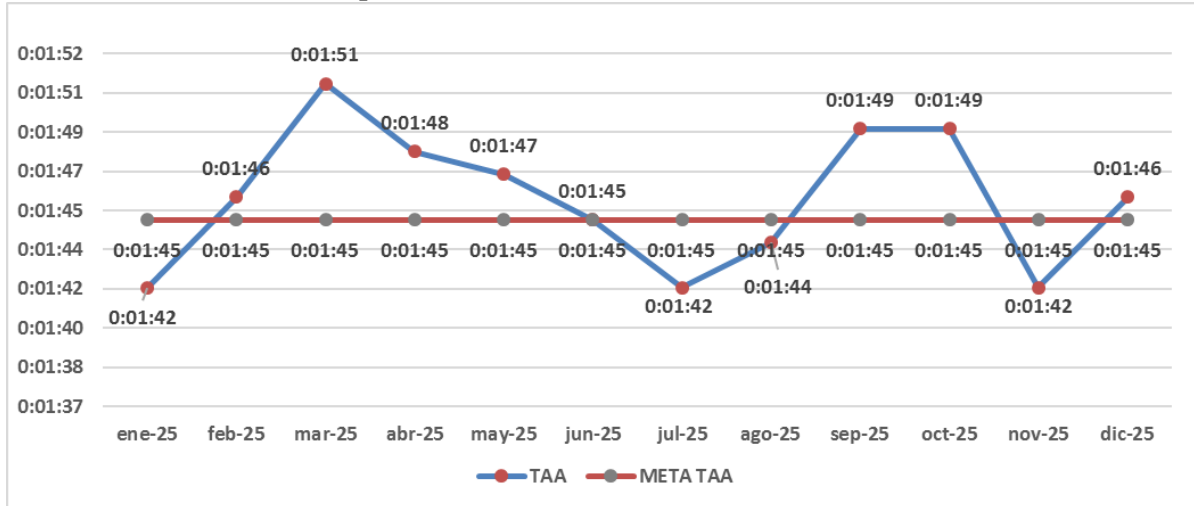
Fuente: Área de Estadística Zonal

Tiempo de Atención de la Alerta

Tiempo de Atención de la Alerta Centro Zonal Ibarra

Para el año 2025 el Tiempo de Atención de la Alerta, se encuentra bajo la meta establecida los meses de enero, julio, agosto y noviembre.

Gráfico 8: Tiempo de Atención de la Alerta Centro Zonal Ibarra

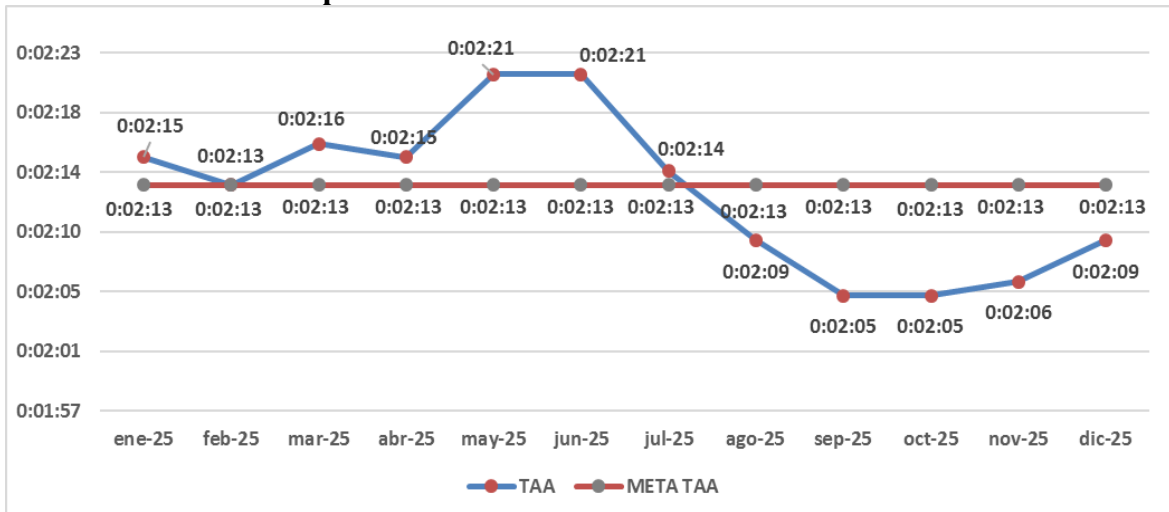


Fuente: Área de Estadística Zonal

Tiempo de Atención de la Alerta Centro Local Esmeraldas

Para el año 2025 el Tiempo de Atención de la Alerta, se encuentra bajo la meta establecida los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.

Gráfico 9: Tiempo de Atención de la Alerta Centro Local Esmeraldas

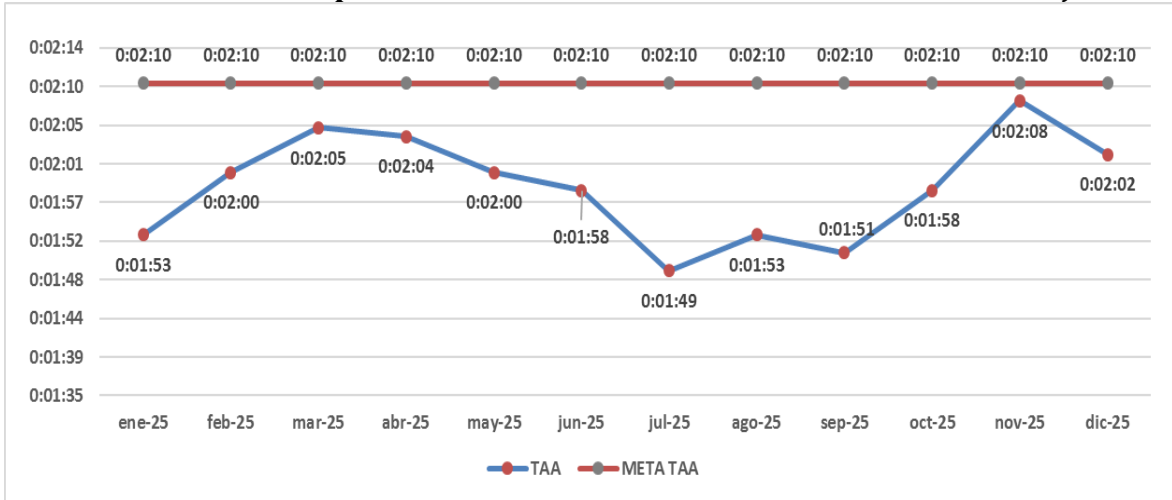


Fuente: Área de Estadística Zonal

Tiempo de Atención de la Alerta Centro Local Nueva Loja

Para el año 2025 el Tiempo de Atención de la Alerta, se encuentra bajo la meta establecida.

Gráfico 10: Tiempo de Atención de la Alerta Centro Local Nueva Loja

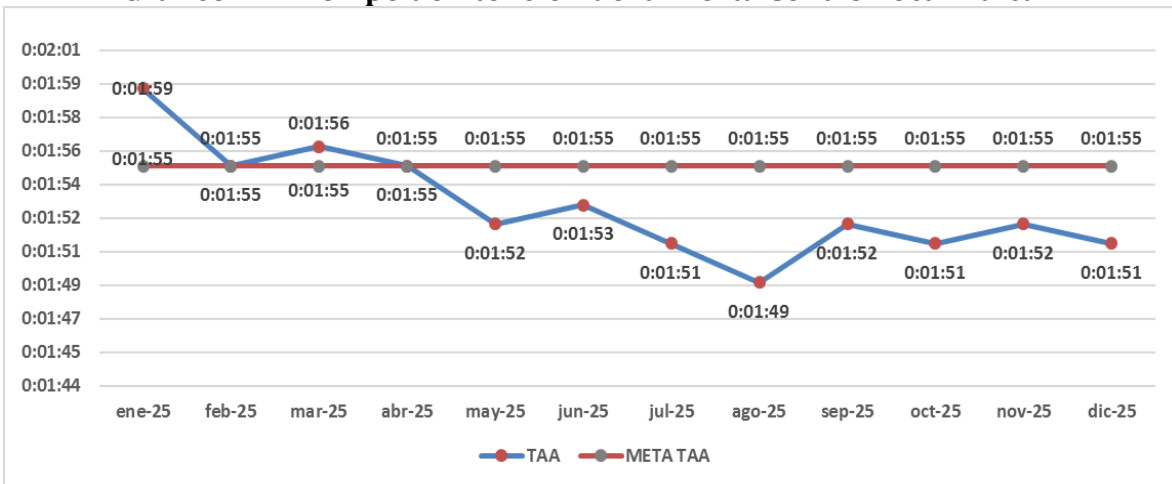


Fuente: Área de Estadística Zonal

Tiempo de Atención de la Alerta Centro Local Tulcán

Para el año 2025 el Tiempo de Atención de la Alerta, se encuentra sobre la meta establecida los meses de enero y marzo.

Gráfico 11: Tiempo de Atención de la Alerta Centro Local Tulcán



Fuente: Área de Estadística Zonal

Otras Acciones Operativas y con Estados de Excepción

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en el año 2025 contribuyó a los Decretos de Estado de Excepción que estableció el **Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Daniel Noboa Azín**. Los decretos con los que se contribuyó fueron:

- Decreto Ejecutivo Nro. 493 del 02 de enero del 2025, (60 días) de vigencia.
- Decreto Ejecutivo Nro. 134 del 16 de septiembre del 2025, (60 días) de vigencia.
- Decreto Ejecutivo Nro. 174 del 4 de octubre del 2025, (60 días) de vigencia.
- Decreto Ejecutivo Nro. 277 del 31 de diciembre del 2025, (60 días) de vigencia.

Las acciones y gestiones macro que realizó el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 respecto a las provincias inmersas en los Estados de Excepción, son las siguientes:

- Fortalecimiento al servicio de video vigilancia.
- Atención de llamadas de emergencias y despacho de recursos.
- Reunión con las autoridades en territorio sobre los controles que realizan las instituciones.
- Entrega de información estadística para autoridades locales.
- Capacitaciones a Instituciones Articuladas.
- Monitoreo a los Centro de Rehabilitación Social.
- Reunión de trabajo con autoridades de las provincias para coordinar y mejorar la capacidad de reacción de los recursos necesarios ante activaciones de código plata.
- Acompañamiento en controles CAMEX (control de armas, municiones y explosivos).

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, se ha 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 poder salvar una vida, generar costo para la institución y mal uso de los recursos (ambulancia, patrullero, etc.) de las instituciones articuladas.

En el período del 1 de enero al 31 diciembre de 2025, 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:** 9.347 líneas
- **Solicitudes de trámite:** 184 a nivel zonal
- **Levantamiento de suspensiones:** 63 líneas

Control de Calidad

Durante el año 2025 se llevaron a cabo **21.252 acciones de control de calidad** a los procesos operativos del SIS ECU 911 a nivel zonal.

El control de calidad desempeña un papel fundamental en la atención de emergencias, ya que permite identificar debilidades, errores u oportunidades de mejora en los procesos operativos. Gracias a esta evaluación continua, es posible optimizar los recursos, corregir fallas, fortalecer las buenas prácticas y, en consecuencia, ofrecer un servicio más eficiente, seguro y oportuno a la ciudadanía, que contribuyen a elevar los estándares de atención y a generar mayor confianza en los servicios de emergencia por parte de la población.

Tabla 9: Controles de calidad

| Centro | NO PROCEDENTES | PROCEDENTES | VIDEO | DESPACHO | EN SITIO | CONTROLES DE CALIDAD |
|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------------|
| Ibarra | 1.501 | 1.478 | 1.052 | 1.471 | 296 | 5.798 |
| Tulcán | 1.424 | 1.379 | 734 | 1.361 | 319 | 5.217 |
| Nueva Loja | 1.454 | 1.401 | 313 | 1.397 | 296 | 4.861 |
| Esmeraldas | 1.508 | 1.430 | 715 | 1.427 | 296 | 5.376 |
| TOTAL | 5.887 | 5.688 | 2.814 | 5.656 | 1.207 | 21.252 |

Fuente: Controles de Calidad

Elaborado por: Área de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

En este año 2025 se desarrollaron **2.912 encuestas de satisfacción ciudadana** a nivel zonal, alcanzando un nivel de satisfacción del 92.33%.

Tabla 10: Satisfacción Ciudadana I Semestre

| Centro | MUESTRA | Encuestas EFECTIVAS de Satisfacción | Nivel de Satisfacción |
|--------------|--------------|-------------------------------------|-----------------------|
| Ibarra | 814 | 375 | 90.90% |
| Tulcán | 868 | 352 | 91.50% |
| Nueva Loja | 769 | 361 | 96.50% |
| Esmeraldas | 802 | 369 | 91.20% |
| TOTAL | 3.253 | 1.457 | 92.51% |

Fuente: Informe de Satisfacción Ciudadana

Elaborado por: Área de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

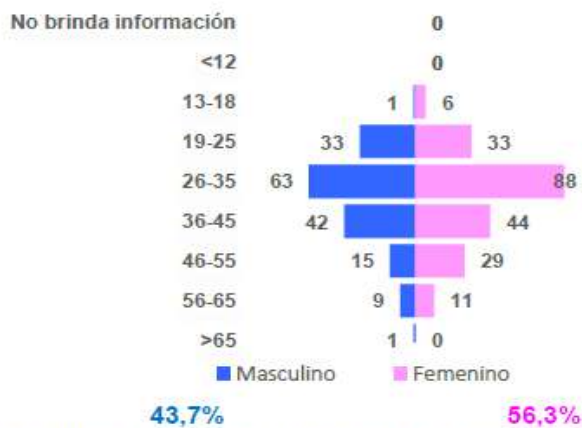
Tabla 11: Satisfacción Ciudadana II Semestre

| Centro | MUESTRA | Encuestas EFECTIVAS de Satisfacción | Nivel de Satisfacción |
|--------------|--------------|-------------------------------------|-----------------------|
| Ibarra | 696 | 374 | 92.60% |
| Tulcán | 765 | 351 | 87.00% |
| Nueva Loja | 749 | 361 | 95.50% |
| Esmeraldas | 763 | 369 | 93.30% |
| TOTAL | 2.973 | 1.455 | 92.15% |

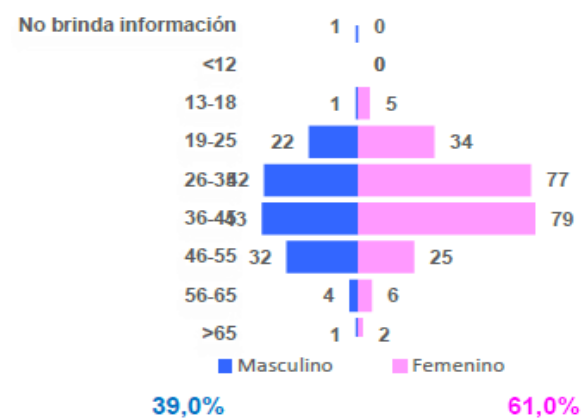
Fuente: Informe de Satisfacción Ciudadana

Elaborado por: Área de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

Gráfico 12: Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana



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



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

Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía es de 91.83% del período analizado

Tabla 12: Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía

| Centro | Nivel de Confianza I Semestre | Nivel de Confianza II Semestre |
|--------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Ibarra | 89.00% | 92.70% |
| Tulcán | 87.50% | 90.80% |
| Nueva Loja | 94.90% | 95.80% |
| Esmeraldas | 89.65% | 94.10% |
| TOTAL | 90.26% | 93.37% |

Fuente: Informe de Satisfacción Ciudadana

Elaborado por: Área de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

Atención de inconformidades

En el año 2025 se atendieron 11 inconformidades con el servicio de atención de emergencias. 8 de ellas fueron catalogadas como “No Procedentes”; mientras que 3 fueron “Quejas”, atendidas y gestionadas oportunamente.

Tabla 13: Atención de Inconformidades

| Centro | QUEJAS | RECLAMOS | NO PROCEDENTES |
|--------------|----------|----------|----------------|
| Ibarra | 1 | 0 | 4 |
| Tulcán | 1 | 0 | 1 |
| Nueva Loja | 0 | 0 | 3 |
| Esmeraldas | 1 | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 0 | 8 |

Fuente: Sistema Institucional de Requerimientos Ciudadanos

Elaborado por: Área de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

Atención de líneas suspendidas

De enero a diciembre de 2025 se recibieron 9.347 solicitudes de verificación de líneas telefónicas suspendidas por el mal uso de la línea única de emergencias 9-1-1.

Todas estas solicitudes fueron gestionadas de manera oportuna a través de la página web institucional, garantizando una atención eficiente y respondiendo a las necesidades de los usuarios dentro de los plazos establecidos.

El levantamiento de la línea telefónica a los ciudadanos que hicieron un uso indebido de la misma se realizó con prioridad para la atención de adultos mayores, personas con discapacidad y reportes de emergencias reales

Tabla 14: Gestión ante el mal uso del Servicio de Emergencia

| Centro | Líneas suspendidas | Solicitudes de trámite | Levantamiento de suspensiones |
|--------------|--------------------|------------------------|-------------------------------|
| Ibarra | 2.757 | 85 | 41 |
| Tulcán | 887 | 28 | 8 |
| Nueva Loja | 1.332 | 23 | 8 |
| Esmeraldas | 4.371 | 48 | 6 |
| TOTAL | 9.347 | 184 | 63 |

Fuente: Sistema de Líneas Indebidas

Elaborado por: Área de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

3.3 Adiestramiento y Capacitaciones

Adiestramiento

Durante el año 2025 el ECU 911 realizó 149 adiestramientos dirigidos al personal operativo, administrativo del ECU 911; instituciones articuladas, instituciones externas y ciudadanía a nivel de la Zona 1, con **1.444** personas beneficiarias en atención y coordinación de emergencias. Se destacaron temas como: Política de Permanencia en las Instalaciones del SIS ECU 911, Centro Zonal Ibarra, Atención y Recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas a Personas con Discapacidad, Emergency Condition, Tratamiento de Alertas Procedentes en la Atención de Emergencias en el ECU 911, Procedimiento de Gestión para Eventos Masivos, Tratamiento de Alertas No Procedentes en la Atención de Emergencias en el ECU 911, Sensibilización y Capacitación sobre la violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes para servidores públicos del SIS ECU 911, Manejo de Crisis y Técnicas Básicas para Contención Emocional en la Atención y Coordinación de Emergencias, El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para Servidores de la Institución, así como referentes a procedimientos internos institucionales.

Todos estos procesos se realizaron de forma gratuita, y en trabajo en conjunto con instituciones del Estado, organismos internacionales e instituciones de educación superior



Capacitación

En cumplimiento de la normativa legal vigente, **el 28 de marzo de 2025** se aprobó el Plan de Capacitación del Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911, por parte de la máxima autoridad.

Sobre la base de la planificación se ejecutaron, en el período enero-diciembre 2025, 137 eventos de capacitación gratuitos, para 845 servidores integrantes de los diferentes procesos institucionales, conforme las necesidades de las unidades administrativas y de la oferta de capacitación del sector público, así como de las plataformas virtuales habilitadas para el efecto.

Tabla 15: Grupos Objetivos Adiestrados y Capacitados

| GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS | | | | | |
|------------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------------|------------|-------|
| OPERACIONES ECU 911 | ADMINISTRATIVOS ECU 911 | INSTITUCIONES ARTICULADAS | INSTITUCIONES EXTERNAS | CIUDADANÍA | TOTAL |
| 659 | 186 | 599 | 0 | 0 | 1.444 |
| 45.64 % | 12.88 % | 41.48 % | 0% | 0% | 100% |

Fuente: Unidad de Talento Humano Zonal

3.4 Gestión de salud, seguridad ocupacional y bienestar social

Se ha desarrollado el Plan de Seguridad y Salud Ocupacional para los Centros Operativos de Ibarra, Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán, en estricto cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, incluyendo la normativa nacional en materia de seguridad en el trabajo, este plan ha sido ejecutado con el objetivo de propiciar un ambiente laboral seguro y saludable para todos los servidores y trabajadores, minimizando riesgos y promoviendo una cultura de prevención en cada uno de los centros operativos, a continuación, se presenta un desglose de los componentes, acciones y medidas implementadas en cada uno de estos centros para cumplir con los estándares requeridos y promover la gestión en seguridad y salud ocupacional.

- **PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIEGOS LABORALES,** se elaboró las matrices de Identificación de Riesgos de los Centros Operativos Ibarra, Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán; En cuanto a la Medición de Riesgos, informes de medición de Riesgo Ergonómico 4, informes de medición de Riesgo Físico 4, informes de medición de Riesgo Mecánico 4, informes de medición de Riesgo Psicosocial 4; se Actualizo las matrices de Evaluación de Riesgos de los centros de la Coordinación Zonal 1, se elaboraron 4 de Plan de Acción con el fin de minimizar el Riesgo priorizando las actividades, desarrolló y ejecución de pausas activas y talleres de salud mental.

- **PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LA SALUD**, en coordinación con el Ministerio de Salud Pública se realizó la campaña de vacunación contra influenza estacional donde recibieron la dosis 124 servidores y trabajadores, se desarrolló el documento Plan de Jornadas Medicas (GTH-FOR-27), para el Centro Operativo Zonal Ibarra y el Centros Operativo Local Tulcán, se gestionó el desarrollo de la campaña de medicina preventiva y exámenes de laboratorio, donde fueron atendidos 117 servidores y trabajadores de la Coordinación, se elaboró el informe de ejecución de pausas activas trimestrales, finalmente se realiza el Informe o Resumen de Resultados de Jornadas Medicas (GTH_FOR_28).
- **PROGRAMA DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIA**, se elaboró el Plan de Gestión de riesgo institucional (plan de emergencias) del centro Zonal Ibarra y 4 documentos de los Centros Locales Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán, se registró en el SUT la información correspondiente a la prevención de amenazas naturales y antrópicas de los 4 centros de trabajo, se capacito y adiestro a 153 brigadistas de Evacuación, Contraincendios y primeros auxilios de la Coordinación Zonal 1, fueron aprobados las 04 Matrices de Simulacros del 2025 y 12 guion de simulacros, se desarrolló 08 simulacro en el año.



- **COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**, en concordancia al Decreto Ejecutivo 255, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, con respecto al Art. 30 se realizó la conformación y registro de los organismos paritarios COMITÉ y DELEGADO DE SEGURIDAD de la Coordinación Zonal 1 ademan el registro en la plataforma del Ministerio del Trabajo SUT.
- Sobre el **REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**, fue socializado a 253 servidores y trabajadores de la Coordinación Zonal 1.
- **PROGRAMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**, se efectuó la Planificación del Programa Integral de Prevención de Riesgos, Aplicación de Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales a 250 servidores y trabajadores, tratamiento Estadístico de la Información de encuestas, se desarrolló 4 programa de prevención de VIH-SIDA – Sensibilización medios de transmisión, tratamiento, prevención, se realizaron 41 pruebas de detección de VIH de manera voluntaria y confidencial; En coordinación con el MDT se Realizó 1 Taller de sensibilización a todo el personal en temas relacionados a derechos laborales de grupos prioritarios y en condiciones de vulnerabilidad social, inclusión social, igualdad, lenguaje

positivo y no discriminación en el ámbito laboral con la participación de 242 servidores de la Coordinación Zonal 1, se desarrolló la Capacitación relacionadas a salud mental con la participación de 179 servidores y trabajadores.

- **PROGRAMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DEL USO Y CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO Y OTRAS DROGAS EN EL ÁMBITO LABORAL** se llevaron a cabo 4 Charlas sobre prevención integral del uso y consumo de alcohol, tabaco y otras drogas en la cual participaron a 107 servidores y trabajadores, se efectuó diagnóstico general de la situación de consumo de alcohol a 250 servidores y trabajadores, tratamiento Estadístico de la Información de encuestas, se mantiene la declaración de "Espacio 100% libre de humo de tabaco" emitida por el Ministerio de Salud Pública (MSP).
- **PROGRAMA DE INSPECCION PLANEADAS**, se desarrollaron 40 inspecciones de control de estado de extintores, luces de emergencia, orden y limpieza.
- **REPORTE DE INDICES REACTIVOS Y PROACTIVOS**, Elaboración del Reporte de Índices Reactivos Y Proactivos de la Coordinación Zonal 1, se registró la información en la plataforma del IESS Riesgos del trabajo.

El porcentaje de cumplimiento PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, de la Coordinación Zonal 1 es de 97%.

3.5 Cooperación Nacional e Internacional

Nacional

- **12 Informes de Operatividad de Ambulancias , mensualmente**, los cuales permiten conocer el estado operativo y actividad de las ambulancias que forman parte del sistema, detectar e identificar los problemas recurrentes de tal manera que se promuevan planes de acción que permitan gestionar la articulación de nuevas unidades para la atención pre hospitalaria, así como también mejorar los porcentajes de las ambulancias actualmente articuladas y así cumplir con su misión: "Dirigir, controlar y mejorar continuamente la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel zonal como herramienta para garantizar el derecho de los habitantes a la seguridad integral establecido en la Constitución de la Republica.
- **12 reuniones de Coordinación Interinstitucionales, mensualmente**, Las reuniones mensuales con los coordinadores de las instituciones articuladas nos permiten identificar y corregir las novedades detectadas tanto en la atención de alertas de emergencia como en las salas operativas. Además, facilitan la medición y el control del cumplimiento de las metas establecidas para cada institución. En caso de incumplimiento, se realiza un análisis operativo, estadístico y de calidad que permita determinar los factores a corregir.

Estas reuniones también permiten trazar nuevas metas y objetivos enfocados en brindar una atención de calidad a la ciudadanía.

Convenios Suscritos

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, se encuentran vigente 49 convenios a nivel de la Coordinación zonal 1:

- 27 convenios con Gobiernos Autónomos Descentralizados
- 2 convenios con Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales
- 10 convenios con instituciones del sector privado
- 2 convenios con instituciones del sector público
- 8 convenios con universidades

Gráfico 13: Convenios de Cooperación



Fuente: Módulo de Seguimiento de Convenios Interinstitucionales ECU 911

En el año 2025 se **suscribieron 2 nuevos convenios a nivel de la Coordinación zonal:**

- 1 convenio con el Gobierno Autónomo Descentralizado Antonio Ante
- 1 convenios con universidades (ITCA)

En este año **finalizaron 6 convenios a nivel de la Coordinación zonal**, mediante las correspondientes actas de finiquito.

3.6 Gestión de Tecnología e Innovación para el Servicio de Emergencias

Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

Durante el año 2025, la Plataforma Tecnológica del SIS ECU 911 mantuvo altos niveles de disponibilidad operativa en los Centros de Ibarra, Esmeraldas, Nueva Loja y Tulcán, este indicador mide la disponibilidad operativa de la Plataforma Tecnológica en cada Centro Operativo, siendo esto el tiempo que la plataforma permanece disponible.

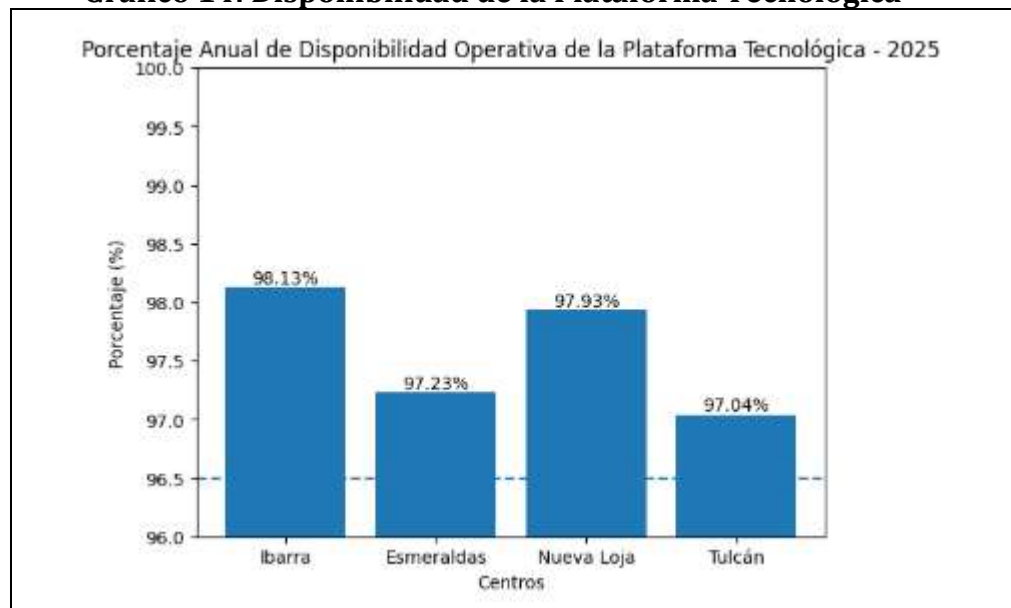
Los resultados anuales evidencian un desempeño estable que garantiza la continuidad del servicio de atención a emergencias.

Tabla 16: Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

| Centro | Indicador | Meta | Resultado 2025 | | | | | | | | | | | | Porcentaje anual |
|------------|---------------------------------------------------------------------|------|----------------|-----|-----|--------|-----|-----|--------|-----|------|--------|-----|-----|------------------|
| | | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEPT | OCT | NOV | DIC | |
| Ibarra | Porcentaje de Disponibilidad Operativa de la Plataforma Tecnológica | 0.97 | 0.9810 | | | 0.9839 | | | 0.9823 | | | 0.9780 | | | 98.13% |
| Esmeraldas | | 0.97 | 0.9730 | | | 0.9681 | | | 0.9725 | | | 0.9756 | | | 97.23% |
| Nueva Loja | | 0.97 | 0.9747 | | | 0.9814 | | | 0.9808 | | | 0.9801 | | | 97.93% |
| Tulcán | | 0.97 | 0.9645 | | | 0.9750 | | | 0.9698 | | | 0.9721 | | | 97.04% |

Fuente: Dirección de Tecnología

Gráfico 14: Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica



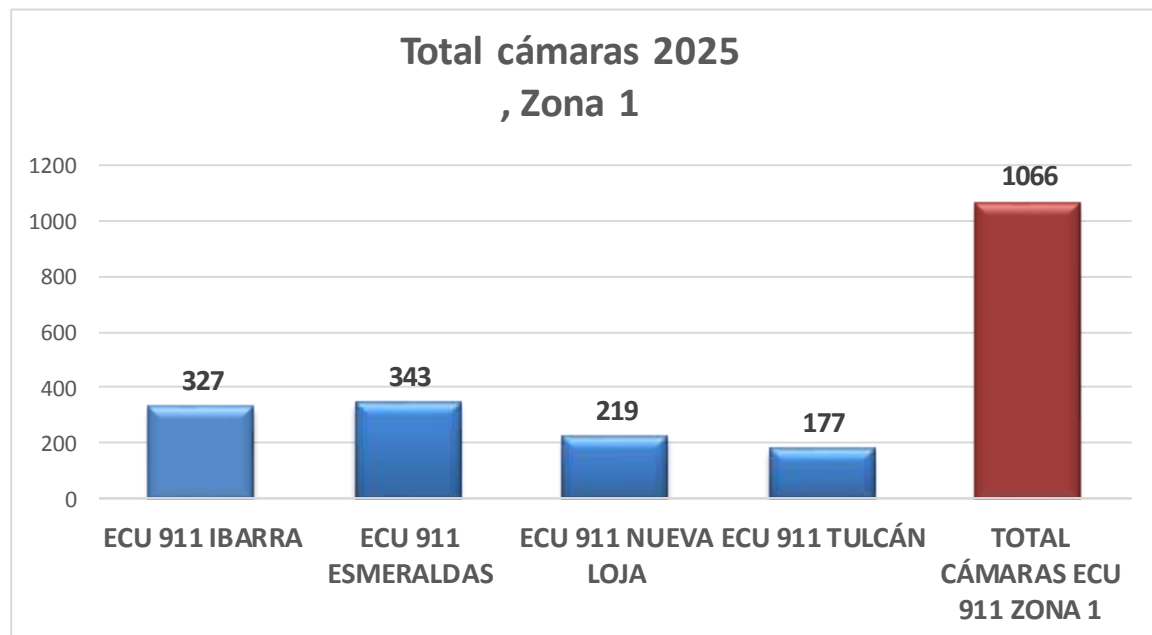
Fuente: Dirección de Tecnología

Todos los centros superaron o se mantuvieron dentro del umbral de la meta establecida (96.5%), alcanzando un promedio zonal de disponibilidad operativa del 97,58%, lo que refleja una adecuada gestión operativa y técnica a lo largo del año. La disponibilidad se mide considerando los principales componentes tecnológicos del sistema, como llamadas, videovigilancia y aplicación móvil, ponderados según su nivel de criticidad en la operación diaria.

Puntos de Video Vigilancia

Hasta el 31 de diciembre de 2025, mediante gestiones institucionales y en colaboración con distintos Gobiernos Autónomos Descentralizados, se interconectaron a la plataforma tecnológica de ECU 911 1066 cámaras de videovigilancia; permitiendo visualización y monitoreo continuo de puntos estratégicos para la seguridad ciudadana, en todo el país.

Gráfico 15: Puntos de Videovigilancia



Fuente: Dirección de Tecnología

Hasta el mes de diciembre de 2025, se implementó el proyecto Local Seguro, cuyo objetivo es prevenir los delitos de extorsión y robo en locales pequeños y medianos. Para ello, se instaló una cámara de videovigilancia y un botón de alerta en los establecimientos, permitiendo que los ciudadanos puedan notificar de forma inmediata y directa al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, facilitando así la coordinación oportuna de emergencias. En la Zona 1, el ECU 911 ha implementado un total de 115 cámaras, distribuidas de la siguiente manera: 30 en Ibarra, 60 en Esmeraldas, 20 en Tulcán y 5 en Nueva Loja. Este sistema fortalece la capacidad de respuesta ante incidentes y contribuye a mejorar la seguridad de los locales comerciales.

Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados

Se desarrollaron en el año 2025 un total de 1 proyectos tecnológicos que se obtuvo como beneficio mejorar la información de referencias espaciales en el módulo geográfico del SIS ECU 911 Ibarra.

Se detalla a continuación:

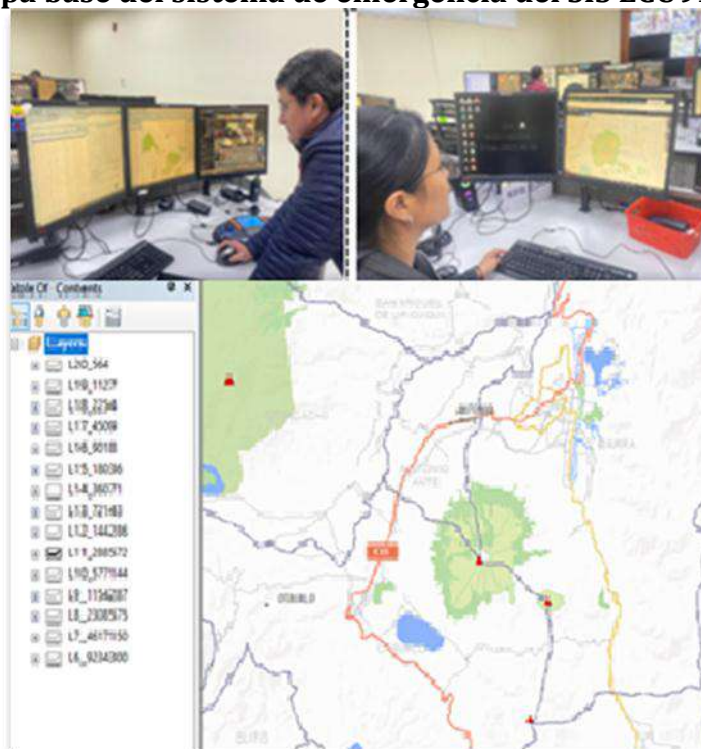
Nombre: Actualización y optimización de los puntos de referencia en el mapa base del sistema de emergencia del SIS ECU911 Ibarra.

Descripción del Proyecto: Garantizar la disponibilidad de información actualizada y precisa en las consolas de la sala operativa, videovigilancia y servicios relacionados, permitiendo mejorar la localización de eventos y recursos en territorio. Con esta optimización se fortalece la coordinación oportuna de emergencias, contribuyendo a brindar una atención más rápida, eficiente y efectiva a la ciudadanía.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: El principal beneficio de este proyecto es mejorar la capacidad de respuesta ante emergencias, al contar con información geográfica actualizada y precisa en el sistema. Esto permite que los operadores del ECU 911 identifiquen con mayor exactitud los lugares donde se generan los eventos y coordinen de manera más eficiente el envío de recursos de las instituciones de primera respuesta, contribuyendo a reducir tiempos de atención y brindar un servicio más oportuno y efectivo a la ciudadanía

Gráfico 16: Mapa base del sistema de emergencia del SIS ECU911 Ibarra



Fuente: Dirección de Tecnología

4. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

4.1 Gasto Permanente por grupo de gasto (1 de enero al 31 de diciembre 2025)

La Coordinación Zonal 1 Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en los meses de enero a diciembre 2025 se contó con un valor codificado de USD 5,007,002.50 y se ejecutó un valor de USD 4,992,298.24, con un porcentaje de ejecución de 99.71%.

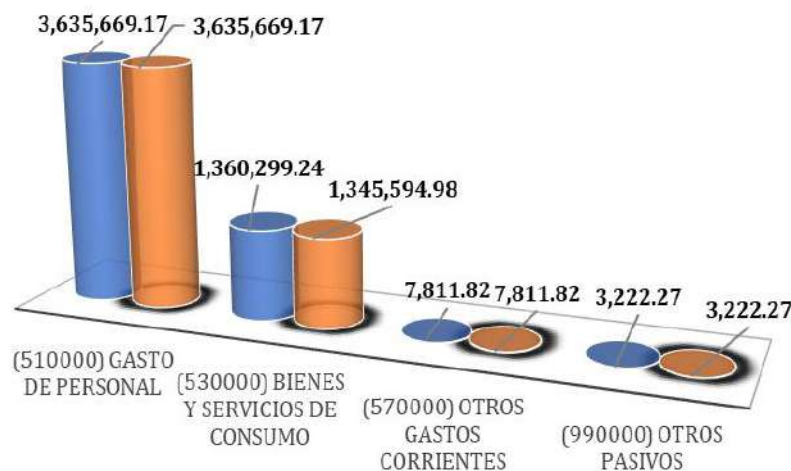
Tabla 17: Ejecución Total Coordinación Zonal - 1 SIS ECU 911

| Grupo de Gasto | Asignado | Codificado | Devengado | % Ejecución |
|----------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| (510000) Gasto de Personal | 3,656,206.98 | 3,635,669.17 | 3,635,669.17 | 100.00% |
| (530000) Bienes y Servicios de Consumo | 1,505,724.37 | 1,360,299.24 | 1,345,594.98 | 98.92% |
| (570000) Otros Gastos Corrientes | 7,452.26 | 7,811.82 | 7,811.82 | 100.00% |
| (990000) Otros Pasivos | | 3,222.27 | 3,222.27 | 100.00% |
| Total | 5,169,383.61 | 5,007,002.50 | 4,992,298.24 | 99.71% |

Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Gráfico 17: Ejecución Total Coordinación Zonal - 1 SIS ECU 911



Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

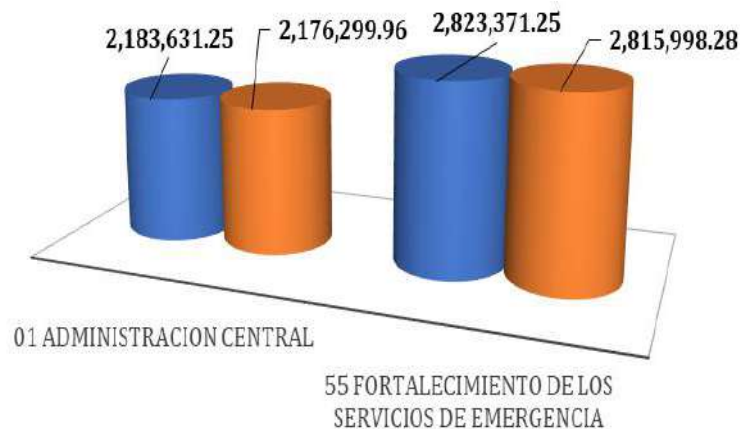
Tabla 18: Ejecución Total Coordinación Zonal - 1 SIS ECU 911 por Programa

| Programa Presupuestario | Presupuesto Planificado | Presupuesto Ejecutado | % Ejecución |
|---------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------|
| 01 ADMINISTRACION CENTRAL | 2,183,631.25 | 2,176,299.96 | 99.66% |
| 55 FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA | 2,823,371.25 | 2,815,998.28 | 99.74% |
| Total | 5,007,002.50 | 4,992,298.24 | 99.71% |

Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Gráfico 18: Ejecución Total Coordinación Zonal - 1 SIS ECU 911 por Programa



Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Tabla 19: Ejecución Centros Locales y Zonal Grupo 530000

(Grupo 530000) Bienes y Servicios de Consumo

| CENTRO | Asignado | Codificado | Devengado | % Ejecución |
|--------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| IBARRA | 2,537.58 | 507,789.21 | 503,803.67 | 99.22% |
| NUEVA LOJA | 1,120.91 | 312,747.94 | 309,093.36 | 98.83% |
| ESMERALDAS | 350,987.33 | 323,357.18 | 321,047.09 | 99.29% |
| TULCÁN | 211,277.70 | 216,404.91 | 211,650.86 | 97.80% |
| Total | 565,923.52 | 1,360,299.24 | 1,345,594.98 | 98.92% |

Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Tabla 20: Ejecución Centros Locales y Zonal Grupo 530000



Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Tabla 12 Ejecución Centros Locales y Zonal Grupo 570000

| (Grupo 570000) Otros Gastos Corrientes | | | | |
|-----------------------------------------------|-----------------|-------------------|------------------|--------------------|
| CENTRO | Asignado | Codificado | Devengado | % Ejecución |
| IBARRA | 2,537.58 | 2,827.51 | 2,827.51 | 100.00% |
| NUEVA LOJA | 1,120.91 | 1,158.57 | 1,158.57 | 100.00% |
| ESMERALDAS | 2,563.26 | 2,620.61 | 2,620.61 | 100.00% |
| TULCÁN | 1,230.51 | 1,205.13 | 1,205.13 | 100.00% |
| Total | 7,452.26 | 7,811.82 | 7,811.82 | 100.00% |

Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Gráfico 19: Ejecución Centros Locales y Zonal Grupo 570000



Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

4.2 Principales Rubros Ejecutados en Gastos Permanentes

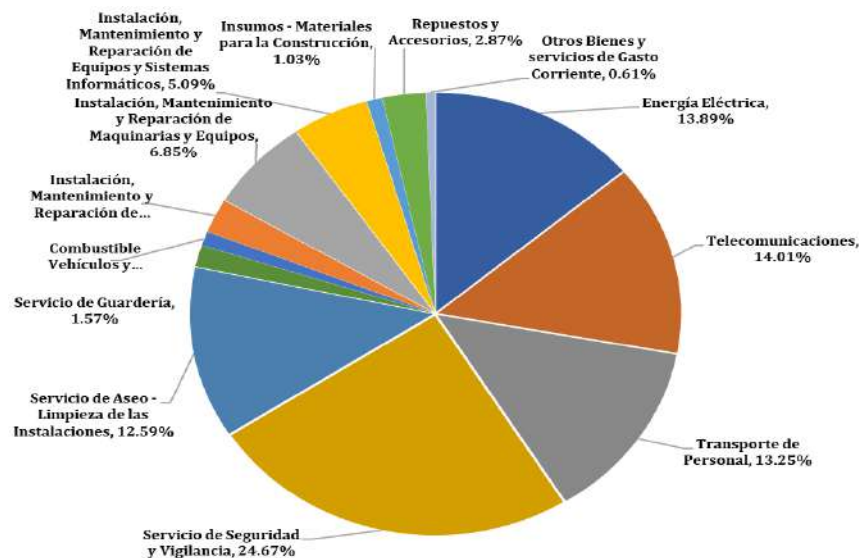
Tabla 12 Partidas Presupuestarias

| Partidas Presupuestarias | Devengado |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Energía Eléctrica | 176,453.94 |
| Telecomunicaciones | 178,019.77 |
| Transporte de Personal | 168,278.52 |
| Servicio de Seguridad y Vigilancia | 313,390.48 |
| Servicio de Aseo - Limpieza de las Instalaciones | 159,952.26 |
| Servicio de Guardería | 19,981.33 |
| Combustible Vehículos y Generadores | 13,476.99 |
| Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios | 31,685.98 |
| Instalación, Mantenimiento y Reparación de Maquinarias y Equipos | 87,048.24 |
| Instalación, Mantenimiento y Reparación de Equipos y Sistemas Informáticos | 64,664.92 |
| Insumos - Materiales para la Construcción | 13,084.10 |
| Repuestos y Accesorios | 36,395.57 |
| Otros Bienes y servicios de Gasto Corriente | 7,811.82 |
| Total | 1,270,243.92 |

Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Gráfico 20: Principales Rubros



Elaborado por: Dirección Financiera

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

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 2025:

Tabla 21: 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 | 37 | 74.150,95 | 33 | 57.969,04 | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Procedimiento Especial | 3 | 2551,69 | 3 | 2551,69 | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Licitación | - | - | - | - | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Subasta Inversa Electrónica | 4 | 122224,69 | 4 | 122224,69 | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Procesos de Declaratoria de Emergencia | - | - | - | - | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Concurso Público | - | - | - | - | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Contratación Directa | - | - | - | - | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Menor Cuantía | 1 | 10988,30 | 1 | 10988,30 | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Lista corta | - | - | - | - | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Producción Nacional | - | - | - | - | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Consultoría | - | - | - | - | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Terminación Unilateral | - | - | - | - | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Régimen Especial | 1 | 4.616,12 | - | - | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Catálogo Electrónico | 14 | 83.861,79 | 14 | 83.861,79 | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Cotización | - | - | - | - | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Ferías Inclusivas | - | - | - | - | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Otras | - | - | - | - | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Total | 60 | 298.393,54 | 55 | 277.595,51 | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |

Elaborado por: Área de Adquisiciones

Fuente: Servicio Nacional de Contratación Pública SERCOP

6. ADQUISICIÓN, ENAJENACIÓN, DONACIÓN Y EXPROPIACIONES DE BIENES

La Coordinación Zonal 1 del SIS ECU 911, durante el año 2025, recibió bienes por enajenación, donación o expropiaciones.

Tabla 11 Principales adquisiciones, donación y enajenación de bienes

| Tipo(adquisición, enajenación, donación(recibida y realizada) y expropiaciones de bienes) | Nombre del Bien | Cantidad | Valor Total | Observación |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------|-------------|--------------------------------------------------------------------------|
| DONACION | CAMARA PANORAMICA PTZ IP 4MP ZOOM32X | 1 | 1.403,00 | DONACION DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR-PUCE AMAZONAS |
| DONACION | UPS | 1 | 167,20 | DONACION DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR-PUCE AMAZONAS |
| DONACION | GABINETE METALICO CON | 1 | 491,19 | DONACION DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR-PUCE AMAZONAS |
| TRANSFERENCIAS | CAMARA DOMO PTZ INCLUYE BRAZO | 7 | 14.644,00 | TRANSFERENCIA GRATUITA GAD GONZALO PIZARRO |
| TRANSFERENCIAS | MEGAFONO IP | 3 | 1.950,00 | TRANSFERENCIA GRATUITA GAD GONZALO PIZARRO |
| TRANSFERENCIAS | CAMARA IP FIJA INCLUYE BASE DE ANCLAJE | 2 | 2.534,00 | TRANSFERENCIA GRATUITA GAD GONZALO PIZARRO |
| TRANSFERENCIAS | GABINETE METALICO INCLUYE ACCESORIOS | 7 | 7.875,00 | TRANSFERENCIA GRATUITA GAD GONZALO PIZARRO |
| TRANSFERENCIAS | POSTE | 6 | 5.400,00 | TRANSFERENCIA GRATUITA GAD GONZALO PIZARRO |
| TRANSFERENCIAS | UPS DE 1000VA | 7 | 3.031,00 | TRANSFERENCIA |



| | | | | |
|-----------------------------|-------------------------------|----|-----------|---------------------------------------|
| | | | | GRATUITA GAD GONZALO PIZARRO |
| TRANSFERENCIAS | CAMARA DE SEGURIDAD ROTATORIA | 20 | 41.273,50 | TRANSFERENCIA GRATUITA GAD LAGO AGRIO |
| TRANSFERENCIAS | CELULAR GALAXY A20S | 8 | 1.120,00 | TRANSFERENCIA GRATUITA SENA E |
| TRANSFERENCIAS | CELULAR GALAXY A30S | 7 | 1.134,00 | TRANSFERENCIA GRATUITA SENA E |
| TRANSFERENCIAS | LICUADORA | 1 | 15,80 | TRANSFERENCIA GRATUITA SENA E |
| TRANSFERENCIAS | IMPRESORA MULTIFUNCION | 2 | 399,90 | TRANSFERENCIA GRATUITA SENA E |
| TRANSFERENCIAS | REFRIGERADORA | 1 | 491,99 | TRANSFERENCIA GRATUITA SENA E |
| SINIESTRO (BIEN RECUPERADO) | COMPUTADOR PORTATIL | 1 | 820,00 | REPOSICION DEL SINIESTRO NRO. ALI 028 |
| SINIESTRO (BIEN RECUPERADO) | CAMARAS DOMO | 3 | 2.527,98 | REPOSICION DE CAMARAS SINIESTRADAS |
| SINIESTRO (BIEN RECUPERADO) | COMPUTADOR PORTATIL | 1 | 1.200,00 | REPOSICION DE COMPUTADOR PORTATIL |
| SINIESTRO (BIEN RECUPERADO) | RELOJ BIOMETRICO | 1 | 300,00 | REPOSICION DE RELOJ BIOMETRICO |
| SINIESTRO (BIEN RECUPERADO) | PANTALLAS LED | 6 | 6.660,00 | REPOSICION DEL SEGURO |
| SINIESTRO (BIEN RECUPERADO) | CAMARAS DOMO | 42 | 28.345,26 | REPOSICION DEL SEGURO |
| SINIESTRO (BIEN RECUPERADO) | POSTE METALICO | 1 | 1.450,00 | REPOSICION DEL SEGURO |

Elaborado por: Unidad de Bienes
Fuente: eByE

7. COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD

En la deliberación del evento de Rendición de Cuentas del año 2024, ejecutado el 26 de junio de 2025, se asumieron dos compromisos por parte de la máxima de la Coordinación Zonal 1, detallados a continuación.

Tabla 22: Compromisos asumidos con la comunidad

| Compromisos asumidos con la comunidad | Espacio en el que se generó el compromiso | Resultado avance/ cumplimiento | Medio de verificación |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quiero comprometer al ECU 911 a que vayan a capacitar a mi barrio "Pilanquí" especialmente a los niños que juegan en la Liga San Miguel. | Evento de Rendición de Cuentas 2024 Coordinación Zonal 1 | 100% | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |
| Quiero comprometer a la autoridad a que una vez que se instalen nuevas cámaras en mi barrio Santo Domingo la institución ECU 911 realice un monitoreo efectivo. | Evento de Rendición de Cuentas 2024 Coordinación Zonal 1 | 100% | https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2025/ |

Elaborado por: Dirección Zonal de Planificación y Gestión Estratégica Zonal
Fuente: Acta de Compromiso de Rendición de Cuentas 2024

8. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Participación en medios de comunicación

Gracias a una gestión orgánica de comunicación institucional, se alcanzó una amplia cobertura mediática, registrándose 618 réplicas de notas informativas en medios tradicionales y digitales de la Zona 1.

La distribución por provincias fue la siguiente: Imbabura 215, Carchi 160, Esmeraldas 145 y Sucumbíos 98.

Por tipo de medio, la cobertura se desglosa de la siguiente manera:

- Prensa escrita: 123 publicaciones (Carchi: 25, Esmeraldas: 50, Imbabura: 48).
- Radio: 175 menciones (Carchi: 60, Esmeraldas: 30, Imbabura: 45, Sucumbíos: 40).
- Televisión: 69 apariciones (Carchi: 35, Esmeraldas: 15, Imbabura: 11, Sucumbíos: 8).

- Plataformas digitales: 251 publicaciones (Carchi: 40, Esmeraldas: 50, Imbabura: 111, Sucumbíos: 50).

Estas 618 réplicas mediáticas representan un ahorro estimado de USD 4.984.268,39 por concepto de free press, considerando la valoración promedio de impacto mediático institucional.

Tabla 15 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: | 123 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Prensa: | 175 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Televisión: | 69 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Medios digitales: | 251 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |

Elaborado por: Área de Comunicación Social

Fuente: Registro de la gestión de Comunicación Social Zonal

9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Vinculaciones con la Comunidad

Durante el año 2025 se realizaron 311 actividades de vinculación a nivel zonal, con la participación de empresas públicas, privadas, escuelas, colegios y otros actores sociales.

La distribución por provincias fue la siguiente: Imbabura 112, Carchi 79, Esmeraldas 60 y Sucumbíos 60. Estas acciones permitieron beneficiar a 14.796 personas en la Zona 1, distribuidas de la siguiente manera: Imbabura 5.806, Esmeraldas 4.114, Carchi 2.860 y Sucumbíos 2.016.





Imagen: Vinculaciones realizadas por el ECU 911 Ibarra



Imagen: Vinculaciones realizadas por el ECU 911 Tulcán





Imagen: Vinculaciones realizadas por el ECU 911 Esmeraldas



Imagen: Vinculaciones realizadas por el ECU 911 Nueva Loja

Vocerías y boletines institucionales

En el ámbito de posicionamiento institucional, se efectuaron además 240 vocerías institucionales, distribuidas en Carchi 60, Esmeraldas 60, Imbabura 60 y Sucumbíos 60. De igual forma, se elaboraron 451 boletines informativos, distribuidos en Imbabura 155, Carchi 100, Esmeraldas 100 y Sucumbíos 96.

Campañas de Comunicación

En la Zona 1 del ECU 911 se desarrollaron 12 campañas de comunicación orientadas a fortalecer la cultura institucional, promover valores organizacionales y reforzar el vínculo con la ciudadanía. Entre las principales iniciativas se encuentran:

- **Reconocimiento de fechas cívicas, aniversarios cantonales e institucionales**

Con el objetivo de fortalecer la identidad territorial y el acercamiento con la comunidad, se realizaron campañas comunicacionales relacionadas con aniversarios cantonales, fechas conmemorativas y eventos institucionales. Estas acciones incluyeron publicaciones en redes sociales, activaciones comunicacionales y espacios de vinculación con la ciudadanía, resaltando la presencia del ECU 911 en la vida cotidiana de las provincias de la Zona 1.



- Campaña institucional “Salvando vidas” por aniversarios de operatividad

En el marco de los aniversarios de funcionamiento de los centros ECU 911 Ibarra y Tulcán, se implementaron campañas comunicacionales orientadas a visibilizar los principales logros institucionales, estadísticas de atención de emergencias, acciones de vinculación con la comunidad y el impacto del servicio en la protección de la vida y la seguridad de la ciudadanía.



Imagen: Evento conmemorativo por los 11 años de operatividad del ECU 911 Ibarra



Imagen: Desarrollo de la5K Salvando vidas, garantizando derechos.



- **Sensibilización sobre igualdad y rol de la mujer**

Se promovieron iniciativas orientadas a visibilizar y reconocer el aporte de las mujeres dentro del ECU 911 y en la gestión de emergencias. Estas actividades incluyeron jornadas de sensibilización dirigidas al personal institucional, con el objetivo de fomentar el respeto, la igualdad de derechos y la construcción de espacios laborales seguros, inclusivos y libres de discriminación.



Imagen: Eventos en conmemoración al Día de La Mujer

- **Socialización de la Política Antisoborno institucional**

En la Zona 1 del ECU 911 se desarrolló una campaña de comunicación orientada a socializar la Política Antisoborno institucional, con el propósito de fortalecer la transparencia, la integridad y el cumplimiento de los principios éticos dentro de la gestión pública. La iniciativa incluyó la difusión íntegra de la política a través de los canales institucionales, así como la elaboración de productos comunicacionales y la implementación de actividades lúdicas dirigidas al personal operativo y administrativo, con el fin de facilitar la comprensión de sus lineamientos y promover una cultura organizacional basada en la honestidad, la prevención de prácticas indebidas y el compromiso con el servicio responsable a la ciudadanía.

POLÍTICA ANTISOBORNO DEL ECU 911 Y LOS COMPROMISOS DE SUS SOCIOS DE NEGOCIOS

¿Cuáles son los compromisos de los socios de negocios?

Aportar con el cumplimiento y fortalecimiento de la transparencia en los procesos y/o convenios que se suscriban con el SIS ECU 911.

No ofrecer ni dar sobornos o ninguna otra forma de beneficio al personal del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, a fin de no afectar la relación entre las partes.




POLÍTICA ANTISOBORNO DEL ECU 911 Y LOS COMPROMISOS DE SUS SOCIOS DE NEGOCIOS

¿Cuáles son los compromisos de los socios de negocios?

Denunciar de buena fe cualquier acto de soborno real o sospechoso mediante el canal oficial de denuncias (denuncias.soborno@ecu911.gob.ec), con el que cuenta el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Socializar la Política Antisoborno del SIS ECU 911 al personal bajo su responsabilidad o vinculado a sus labores.




¡Tus acciones cuentan!



¡Tus acciones cuentan!



- **Fortalecimiento del clima organizacional y motivación laboral**

Se impulsaron acciones de comunicación interna orientadas a promover un ambiente laboral basado en la confianza, el respeto y la empatía entre los servidores del ECU 911. Estas actividades incluyeron la difusión de mensajes motivacionales a través de canales internos, así como dinámicas institucionales que fomentaron el trabajo en equipo, el sentido de pertenencia y la convivencia armónica entre el personal operativo y administrativo.



- **Sensibilización para la prevención de la violencia de género**

Se desarrolló una campaña orientada a sensibilizar al personal sobre la prevención de la violencia de género y la promoción de entornos laborales basados en el respeto, la igualdad y la no discriminación. A través de la difusión de información, mensajes institucionales y espacios de reflexión, se fortaleció el conocimiento sobre los derechos de las mujeres, la identificación de situaciones de violencia y la importancia de fomentar una cultura organizacional que promueva la convivencia respetuosa y la corresponsabilidad en la construcción de espacios seguros e inclusivos.



Publicaciones en redes sociales y twitter

Durante el período 2025, la cuenta @ecu911barra registró una alta actividad comunicacional, con un total de 3.288 publicaciones, de las cuales 3.150 corresponden a posts informativos (95,8%) y 138 a respuestas (4,2%), lo que evidencia un enfoque prioritario en la difusión oportuna de información institucional y de servicio para la ciudadanía.

Como resultado de esta gestión digital, se alcanzaron 794,1 mil impresiones, con una tasa de interacción del 9% y 71,6 mil interacciones totales. Entre las principales acciones de la audiencia se destacan 21,7 mil reposts, 9,9 mil “me gusta”, 876 contenidos compartidos, 69 guardados y 4,6 mil visitas al perfil, lo que refleja un importante nivel de alcance, visibilidad y participación de los usuarios frente a los contenidos difundidos por la cuenta institucional

Gráfico 21: Publicaciones en redes sociales v twitter



Fuente: Analytics de Plataforma X

10. MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL

Tabla 23: 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 | No | N/A | N/A |
| Observatorios ciudadanos | No | N/A | N/A |
| Comités de usuarios de servicios | No | N/A | N/A |
| Defensorías comunitarias | No | N/A | N/A |
| Otros | No | N/A | N/A |

11. TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS

Se habilitó canales de comunicación para que la ciudadanía mediante correo electrónico institucional manifieste temas de interés para el evento participativo de rendición de cuentas, mismos que fueron socializados vía X así como también mediante un buzón de sugerencias en la recepción de las instalaciones; dicho correo estuvo habilitado desde el 05 al 15 de marzo de 2026 y no se recibió ninguna sugerencia o comentario.

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 24: 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

- **Género:** En el período comprendido entre enero y diciembre de 2025, no se registraron casos relacionados con discriminación, acoso laboral o cualquier forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo, conforme al Protocolo de Prevención y Atención de estos casos. Este resultado evidencia el compromiso institucional con la generación de ambientes laborales seguros, respetuosos y libres de violencia, promoviendo una cultura organizacional basada en la igualdad y el respeto de derechos.

En este contexto, y como parte de las acciones preventivas, se desarrolló el Curso para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, dirigido al personal del SIS ECU 911 de la Zona 1, en el cual se abordaron temas clave como la identificación de tipos de violencia, mecanismos de prevención, rutas de atención, así como el fortalecimiento de una cultura de cero tolerancia frente a cualquier forma de violencia o discriminación.

Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de las capacidades institucionales y del talento humano, consolidando un entorno laboral inclusivo y alineado a los principios de equidad de género y derechos humanos.

CONCLUSIONES

- En el período comprendido desde 1ro de enero a 31 de diciembre 2025 se ha coordinado la atención de 274.387 emergencias a nivel Zonal. El mayor volumen de emergencias se registró en el mes de diciembre (25.405).
- Durante el año 2025, se recepto 274.387 emergencias; 42,19% corresponde al Centro Zonal Ibarra, 25,47% Centro Local Esmeraldas, 17,71% Centro Local Nueva Loja y el 14,63% Centro Local Tulcán.
- El tiempo de respuesta de la Coordinación Zonal 1 en el año 2025 fue de 00:12:58.
- La gestión comunicacional del ECU 911 en la Zona 1 permitió alcanzar 618 réplicas en medios de comunicación tradicionales y digitales, sin la utilización de recursos públicos para pauta, lo que evidencia una estrategia de difusión orgánica efectiva y un ahorro estimado de USD 4.984.268,39 por concepto de free press.
- Las acciones de vinculación con la comunidad fortalecieron la relación institucional con la ciudadanía, desarrollándose 311 actividades en la Zona 1, que beneficiaron directamente a 14.796 personas, con la participación de instituciones públicas, privadas y actores sociales.
- La estrategia de posicionamiento institucional se consolidó mediante 240 vocerías institucionales y 451 boletines informativos, lo que permitió mantener informada a la ciudadanía y a los medios de comunicación sobre la gestión y operatividad del ECU 911.
- La gestión de comunicación digital evidenció alta actividad y alcance en redes sociales, con 3.288 publicaciones en la cuenta @ecu911ibarra, que generaron 794,1 mil impresiones y 71,6 mil interacciones, reflejando un significativo nivel de visibilidad, interacción y participación de los usuarios frente a los contenidos institucionales.
- La Coordinación Zonal 1 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 durante el año 2025; alcanzó un nivel de 92.33% de Satisfacción Ciudadana de los

- usuarios que utilizaron el servicio; los resultados obtenidos corresponden al Nivel de Satisfacción ECU 911 de los cuatro centros que conforman la Zona 1.
- A nivel zonal se alcanzó un porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica de 97.58 %
 - El porcentaje de puntos de video vigilancia operativos entre enero-diciembre de 2025 fue del 81.65 %, a nivel zonal se cuenta con 1066 puntos de video vigilancia instalados
 - En el período de enero a diciembre de 2025, la implementación del proyecto Local Seguro representó un avance significativo en el fortalecimiento de la seguridad en los locales comerciales de la Zona 1, mediante la instalación de 115 cámaras de videovigilancia y botones de alerta en establecimientos de Ibarra, Esmeraldas, Tulcán y Nueva Loja, lo que ha permitido mejorar la prevención de delitos como la extorsión y el robo, así como optimizar la respuesta oportuna ante emergencias a través de la articulación directa con el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, contribuyendo de esta manera a generar entornos más seguros, fortalecer la confianza ciudadana y consolidar la capacidad institucional en materia de seguridad.
 - En el período de enero a diciembre de 2025, se ejecutó un proyecto tecnológico orientado a la actualización y optimización de los puntos de referencia en el mapa base del sistema de emergencia del SIS ECU 911 Ibarra, alcanzando un 100% de avance, lo cual ha permitido mejorar significativamente la precisión de la información geográfica disponible en las consolas operativas, fortaleciendo la capacidad de localización de eventos y la coordinación eficiente de recursos en territorio, contribuyendo así a reducir los tiempos de respuesta y a brindar una atención más oportuna, efectiva y de calidad a la ciudadanía.
 - Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, la Coordinación Zonal 1 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 logró una ejecución presupuestaria eficiente de su gasto permanente. De un valor codificado de USD 5.007.002,50, se ejecutaron USD 4.992.298,24, lo que representa un porcentaje de ejecución del 99.71 %. Este resultado refleja una gestión financiera responsable y alineada con los objetivos operativos de la institución, permitiendo garantizar la continuidad de los servicios y el cumplimiento de las actividades planificadas dentro del ejercicio fiscal.
 - La gestión de seguridad, salud ocupacional y bienestar social en la Coordinación Zonal 1 ha sido efectiva, alcanzando un nivel de cumplimiento del 97%, la implementación de programas integrales de prevención, vigilancia de la salud, respuesta ante emergencias y participación activa de los comités

paritarios demuestran un compromiso de las autoridades con la protección del personal y la promoción de un ambiente laboral seguro, saludable.

EQUIPO DE TRABAJO

Mediante Memorando Nro. SIS-CZ1-2026-0054-M, de fecha 30 de enero de 2026 se realizó la designación del equipo de trabajo para la Rendición de Cuentas del año 2025, 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 25: Equipo de Rendición De Cuentas

| ÁREA RESPONSABLES DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS | NOMBRES Y APELLIDOS TITULARES DE ÁREA |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Coordinación Zonal 1 | Cecilia del Cisne Ludeña Sotomayor |

Tabla 26: Datos Generales

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas: | Servicio Integrado de Seguridad - Coordinación Zonal 1 |
| Período del cual rinde cuentas: | 2025 |

| 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 27: Representante Legal

| REPRESENTANTE LEGAL: | |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Nombre del o la representante legal de la institución: | Cecilia del Cisne Ludeña Sotomayor |
| Cargo del o la representante legal de la institución: | Coordinadora Zonal 1 ECU 911 Ibarra |
| Fecha de designación: | 30 de enero 2026 |
| Correo electrónico: | Cecilia.Ludena@ecu911.gob.ec |
| Teléfonos: | 63700500 |

Tabla 28: Responsable del Proceso

| RESPONSABLE DEL PROCESO | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Nombre del o la responsable: | Cecilia del Cisne Ludeña Sotomayor |
| Cargo: | Coordinadora Zonal 1 ECU 911 Ibarra |
| Fecha de designación: | 30 de enero 2026 |
| Correo electrónico: | Cecilia.Ludena@ecu911.gob.ec |
| Teléfonos: | 63700500 |

Tabla 29: Responsable del Registro del Informe

| RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA: | |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Nombre del o la responsable: | Gabriela Estefanía Mera Revelo |
| Cargo: | Analista de Planificación y Gestión Estratégica |
| Fecha de designación: | 30 de enero 2026 |
| Correo electrónico: | Gabriela.Mera@ecu911.gob.ec |
| Teléfonos: | 0997216900 |

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

| | | |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Elaborado por: | Mgs. Gabriela E. Mera Revelo ANALISTA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA | Firma: |
| Revisado por: | Abg. Cecilia Ludeña COORDINADORA ZONAL 1 SIS ECU 911 IBARRA | Firma: |
| Aprobado por: | Abg. Cecilia Ludeña COORDINADORA ZONAL 1 SIS ECU 911 IBARRA | Firma: |