



Ministerio Coordinador
de **Seguridad**

INFORME DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR ECU-911 ZONAL AUSTRO

PERIODO:

Lunes 18 al domingo 24 de Noviembre de 2013



Cuenca, 25 de Noviembre de 2013

Contenido

ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN.....	3
1. Los alertantes evalúan que la atención brindada por el operador que atendió su llamada fue....	3
2. Con respecto a la asistencia de la unidad de apoyo al sitio del incidente se obtuvo lo siguiente:	4
3. De acuerdo a lo indicado por los entrevistados con respecto al TIEMPO DE RESPUESTA de la unidad que llegó al sitio, se obtuvo lo siguiente:.....	5
4. De los entrevistados que contestaron que, la unidad de apoyo que solicitaron si llegó al sitio del incidente, valoraron al proceder de la unidad de apoyo ante su emergencia como:	6
5. Se preguntó a los entrevistados si su llamada de auxilio terminó en alguna denuncia formal en alguna Institución, a lo cual contestaron: (CTE Y Policía Nacional)	7
6. El número de veces que los entrevistados llamaron al ECU 911 para reportar el mismo incidente fue: .	8
7. En qué aspecto considera que el servicio brindado por el ECU 911 debe mejorar?	9
8. Al preguntarle a los alertantes si recomendaría al ECU 911 como línea para reportar algún incidente, se obtuvo lo siguiente:	10
9. La calificación general que los alertantes le dan al servicio recibido por el ECU 911 es:	10
OBSERVACIONES	11
INDICE DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ECU 911 A LA CIUDADANÍA	13
ANEXO 1	14
ANEXO 2	15

ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

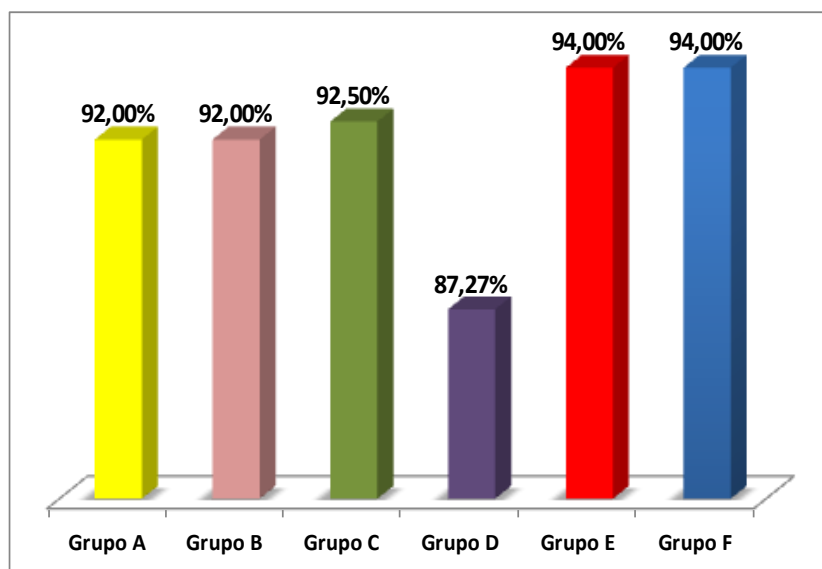
1. Los alertantes evalúan que la atención brindada por el operador que atendió su llamada fue....

De acuerdo a la información de la **Tabla 1**, el **99%** de los entrevistados califican como positiva (**muy buena y buena**) a la atención brindada por los operadores mientras que el restante **1%** la considera como negativa (**regular**). Considerando la importancia de segregar la información, en el **Gráfico 1** se presentan el índice de satisfacción de la atención brindada por el operador del ECU 911 por **grupo de evaluadores de llamadas**.

Tabla 1
Calificación de la atención brindada por el operador de llamada al entrevistado

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
Muy Mala	0	0%
Mala	0	0%
Regular	1	1%
Buena	30	39%
Muy Buena	47	60%
Total general	78	100%

Gráfico 1
Índice de Satisfacción de la atención brindada por los operadores (Por Grupos)



2. Con respecto a la asistencia de la unidad de apoyo al sitio del incidente se obtuvo lo siguiente:

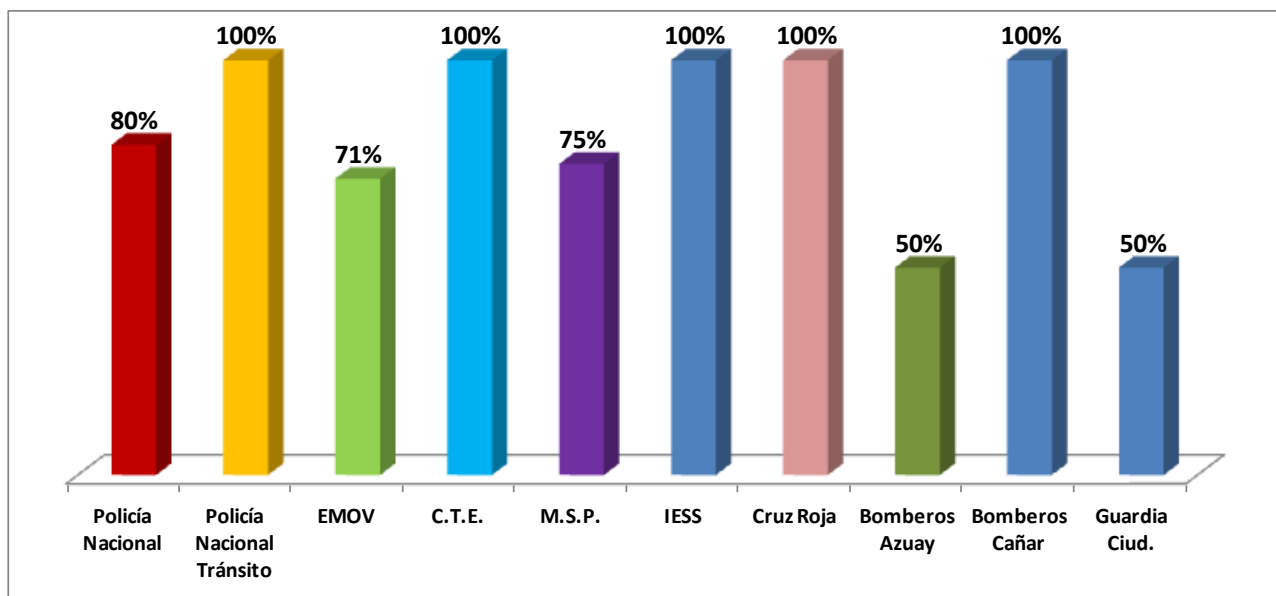
De los incidentes reportados y que fueron considerados en la muestra un **81%** de los ciudadanos indicaron que las unidades de despacho llegaron al sitio, mientras que el **14%** indicaron que no lo hizo y el **5%** indicaron que no fue necesario, véase **Tabla 2**.

Se considera necesario presentar el porcentaje de incidentes que fueron atendidos, clasificados por institución de respuesta, véase **Gráfico No. 2**.

Tabla 2
Porcentajes en que la unidad de apoyo llegó o no al sitio del incidente

CATEGORIA	FRECUENCIA	%
SI	63	81%
NO	11	14%
NO FUE NECESARIO	4	5%
Total	78	100%

Gráfico 2
Porcentaje de unidades de apoyo que SI llegaron al sitio del incidente (Por Institución)



3. De acuerdo a lo indicado por los entrevistados con respecto al TIEMPO DE RESPUESTA de la unidad que llegó al sitio, se obtuvo lo siguiente:

De los **63** incidentes atendidos, el tiempo que les tomó a los recursos humanos y materiales llegar al sitio se presenta de la siguiente manera, véase **Tabla 3**.

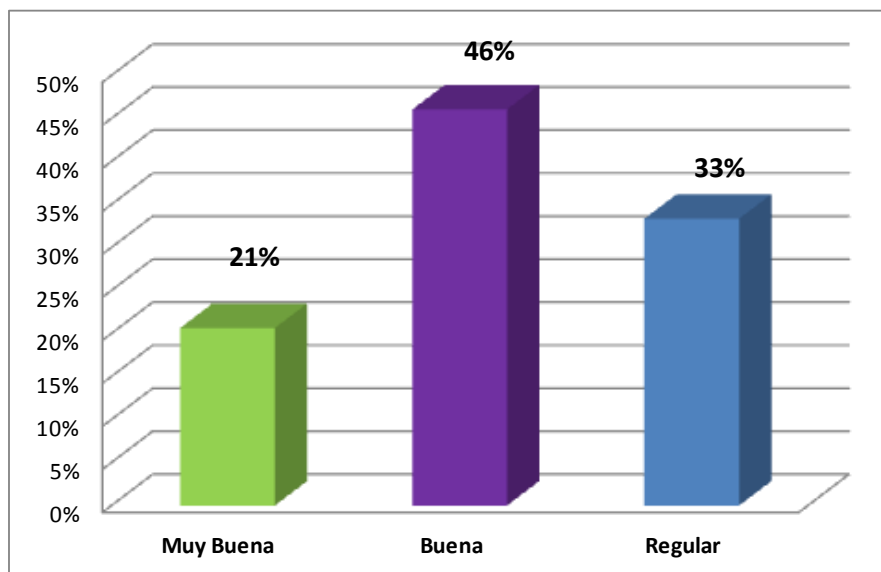
De acuerdo a la población encuestada el **87%** indicaron que el tiempo de llegada al sitio de las unidades de apoyo fue de hasta **20 minutos**, mientras que el **13%** restante es atendido en un tiempo **mayor**.

En el **Gráfico 3** se observa que el **67%** de la población considera al tiempo de respuesta de la institución como **positivo**; mientras que el **33%** restante lo califica dentro de la categoría **negativa**.

Tabla 3
Tiempo de Respuesta del incidente indicado por el alertante en intervalos de tiempo

Tiempo de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Menor o igual a 0:05:00	15	24%
Entre 0:06:00 – 0:10:00	17	27%
Entre 0:11:00 – 0:15:00	14	22%
Entre 0:16:00 – 0:20:00	9	14%
Mayor a 0:20:00	8	13%
Total general	63	100%

Gráfico 3
Calificación del tiempo que le tomó a la unidad de apoyo en llegar al sitio del incidente



Informe de evaluación de satisfacción del servicio brindado por ECU 911 Zonal Austro

Es importante observar el tiempo que le tomó a la unidad llegar al sitio del incidente clasificado por institución de respuesta y la calificación que otorga la población al tiempo de respuesta de cada institución frente a un incidente; véase **Tablas 4 y 5**

Tabla 4

Tiempo de Respuesta del incidente indicado por el alertante en intervalos de tiempo por Institución

Tiempo de Respuesta	Policía Nacional	Policía Nacional (Tránsito)	EMOV	C.T.E.	MSP	IESS	Cruz Roja	Bomberos Azuay	Bomberos Cañar	Guardia Ciudadana
Menor o igual a 0:05:00	26%	0%	40%	0%	0%	50%	20%	0%	100%	0%
Entre 0:05:01 – 0:10:00	28%	20%	20%	0%	33%	0%	20%	100%	0%	100%
Entre 0:10:01 – 0:15:00	26%	40%	0%	0%	0%	0%	40%	0%	0%	0%
Entre 0:15:01 – 0:20:00	12%	20%	0%	0%	33%	50%	20%	0%	0%	0%
Mayor a 0:20:01	8%	20%	40%	100%	34%	0%	0%	0%	0%	0%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabla 5

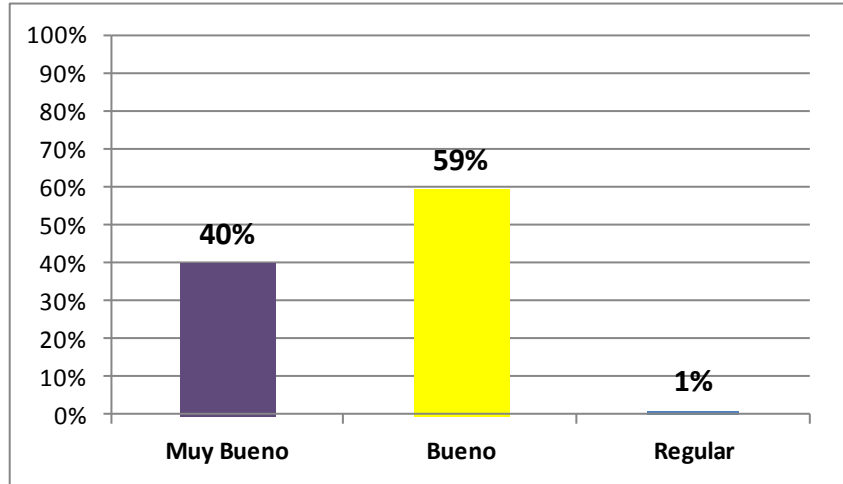
Calificación del Tiempo que se tomó la unidad de apoyo en llegar al sitio del incidente (Por Institución)

Opciones	Policía Nacional	Policía Nacional (Tránsito)	EMOV	C.T.E.	MSP	IESS	Cruz Roja	Bomberos Azuay	Bomberos Cañar	Guardia Ciudadana
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Regular	15%	20%	20%	0%	0%	50%	20%	100%	100%	100%
Bueno	51%	40%	60%	0%	33%	50%	40%	0%	0%	0%
Muy Bueno	34%	40%	20%	100%	67%	0%	40%	0%	0%	0%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

4. De los entrevistados que contestaron que, la unidad de apoyo que solicitaron si llegó al sitio del incidente, valoraron al proceder de la unidad de apoyo ante su emergencia como:

Tal como lo expresa el **Gráfico 4**, de los entrevistados que contestaron que la unidad de apoyo **si llegó al sitio del incidente**, el **99%** consideraron al proceder de la unidad de apoyo ante su emergencia como positiva (**muy bueno y bueno**), mientras que el **1%** lo consideran como negativo (**regular**).

Gráfico 4
Calificación del proceder de la unidad de apoyo ya en sitio del incidente



A continuación se presenta el porcentaje por Institución en cuanto al proceder de la unidad de apoyo en el lugar del incidente según los entrevistados, véase **Tabla 6**.

Tabla 6
 Calificación del proceder de la unidad de apoyo (Por Institución)

Opciones	Policía Nacional	Policía Nacional Tránsito	EMOV	C.T.E.	MSP	IESS	Cruz Roja	Bomberos Azuay	Bomberos Cañar	Guardia Ciudadana
Muy Malo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Malo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Regular	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Bueno	67%	40%	60%	0%	100%	0%	60%	0%	0%	0%
Muy Bueno	30%	60%	40%	100%	0%	100%	40%	100%	100%	100%
Total general	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

5. Se preguntó a los entrevistados si su llamada de auxilio terminó en alguna denuncia formal en alguna Institución, a lo cual contestaron:

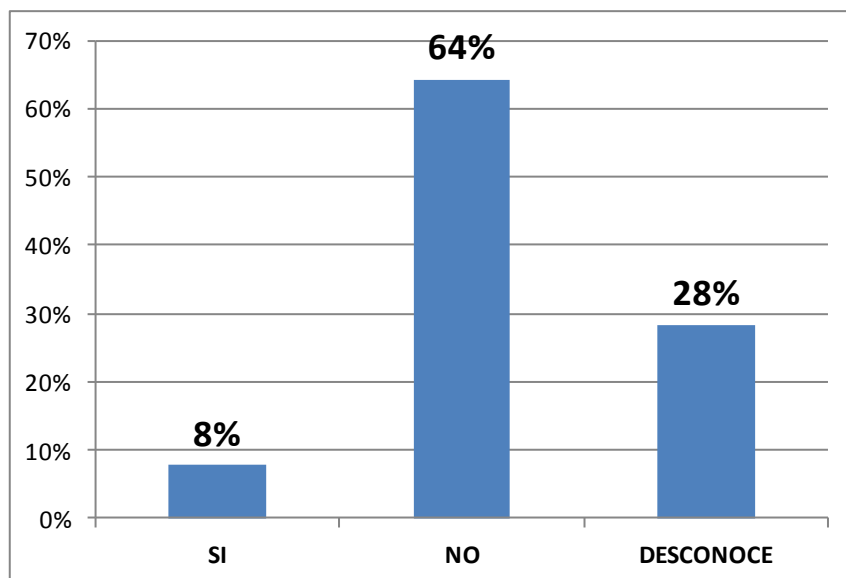
De los **incidentes policiales** que fueron atendidos se procedió a preguntar si este particular terminó en alguna denuncia formal, obteniendo los siguientes resultados; véase **Tabla No. 7**.

De los incidentes atendidos por el SIS ECU-911 CENTRO ZONAL AUSTRO, el **8%** de los entrevistados realizaron una denuncia formal, mientras que el **64%** indicó **NO** haber realizado ningún tipo de denuncia y el **28%** restante desconoce si lo hicieron. Los ciudadanos encuestados indicaron no denunciar por falta de tiempo, por falta de pruebas y testigos o porque se llegó a un acuerdo. Véase **Gráfico No. 5**

Tabla 7
Llamada de auxilio terminó en denuncia formal

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	8%
NO	25	64%
DESCONOCE	11	28%
Total general	39	100%

Gráfica 5
Porcentaje de incidentes por los cuales se realizaron denuncias formales



6. El número de veces que los entrevistados llamaron al ECU 911 para reportar el mismo incidente fue:

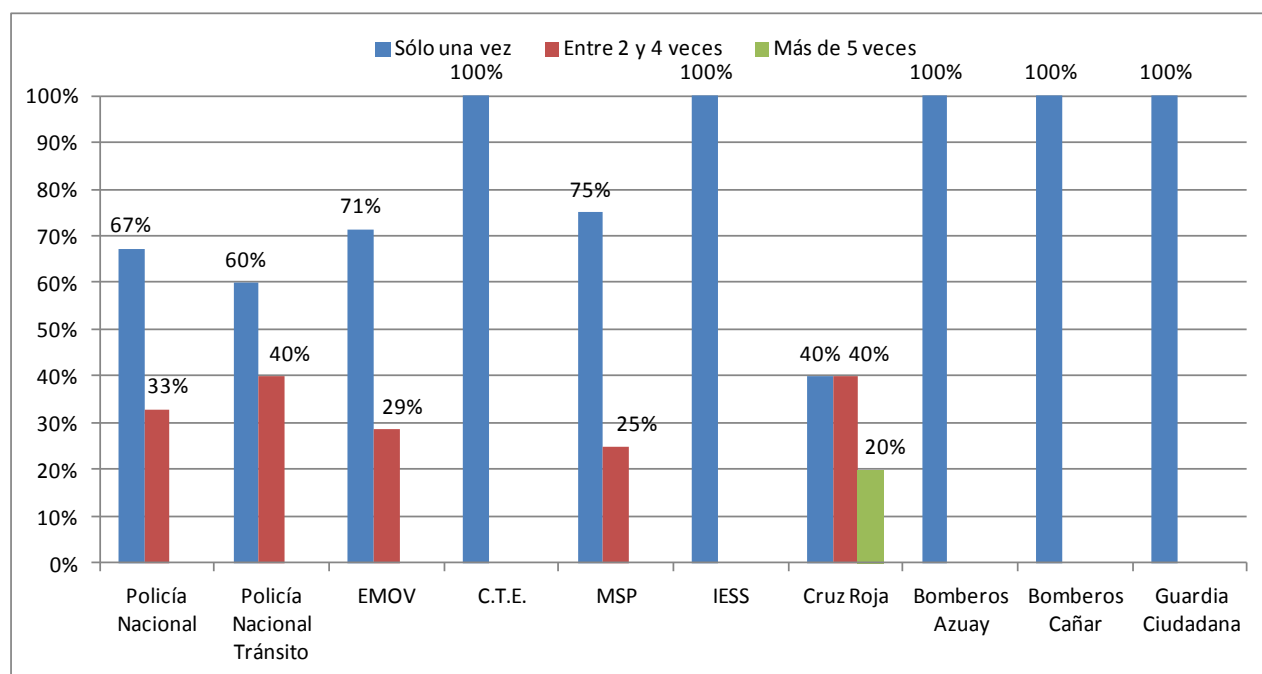
El **69%** de la población encuestada respondió que realizaron **una llamada** al SIS ECU-911 para reportar el incidente, el **29%** mencionó haber llamado de dos a cuatro veces y el restante **2%** más de 5 veces. Véase **Tabla 8**.

En la **Gráfica 6** se encuentran los resultados por Instituciones del número de veces que los entrevistados llamaron al ECU 911 para reportar el mismo incidente.

Tabla 8
Número de veces que llamó al ECU 911 para reportar el mismo incidente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sólo una vez	54	69%
Entre 2 y 4 veces	23	29%
Más de 5 veces	1	2%
Total general	78	100%

Gráfica 6
Porcentaje del Número de veces que llamó al ECU911 a reportar el mismo incidente



7. En qué aspecto considera que el servicio brindado por el ECU 911 debe mejorar?

El **32%** de los encuestados concluyó que se debe disminuir el **tiempo de respuesta**, es decir, el tiempo que le toma a la unidad de apoyo llegar al sitio del incidente, el **46%** de la población encuestada considera que no se debe cambiar en **nada**, pues el servicio cumple sus expectativas, el **18%** recomienda mejorar la **atención al alertante**. Véase *Tabla 9*

Finalmente el **4%** realizó otras recomendaciones como:

- Realizar controles frecuentes para control de ventas ambulantes.
- Realizar controles frecuentes ya que es común las riñas callejeras por parte de los estudiantes en el sector.
- Realizar controles policiales por el sector debido a que es de alta peligrosidad. (Mercado – Feria Libre).

Tabla 9

Aspecto en el que los entrevistados consideran que el servicio brindado por ECU 911 debe mejorar

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Ubicación del Incidente	0	0%
Atención al entrevistado	14	18%
Tiempo de respuesta	25	32%
Nada, todo está bien	36	46%
Otros	3	4%
Total general	78	100%

8. Al preguntarle a los alertantes si recomendaría al ECU 911 como línea para reportar algún incidente, se obtuvo lo siguiente:

El **94%** de la población encuestada indicó que **SI** recomendaría el SIS ECU-911 para reportar algún incidente, porque el servicio recibido por el incidente reportado fue atendido acorde a sus expectativas, mientras que el **6%** de la población indicó que **NO** lo recomendaría porque consideran que no fueron atendidos como ellos esperaban. Véase *Tabla 10*.

Tabla 10

Porcentaje de los entrevistados que recomendarían llamar al ECU 911 para reportar un incidente?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
SI	73	94%
NO	5	6%
PUEDE SER	0	0%
Total general	78	100%

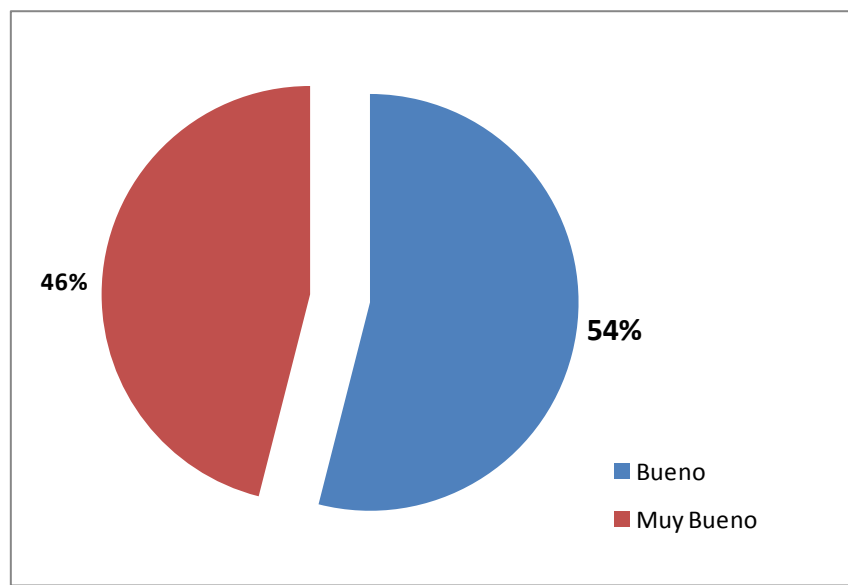
9. La calificación general que los alertantes le dan al servicio recibido por el ECU 911 es:

El **100%** de la ciudadanía considera que el servicio brindado por el ECU-911 es muy bueno y bueno. Véase *Tabla 11, Gráfico 7*

Tabla 11
Calificación del servicio en general del ECU 911

Opciones	Frecuencia
Muy Malo	0
Malo	0
Regular	0
Bueno	34
Muy Bueno	29
Total general	63

Gráfico 7
Calificación del servicio en general del ECU 911



OBSERVACIONES

- De los 11 incidentes en los que la ciudadanía informó que la unidad de apoyo no llegó al sitio se evidencia el registro de tratamiento del personal de las instituciones de apoyo en todas las fichas, información que se detalla a continuación:

POLICIA NACIONAL

Retroalimentación en fichas:

- La unidad realiza un patrullaje.
- La unidad informa que se ha tomado contacto con la persona interesada.
- La unidad informa que se ha tomado contacto con la persona interesada.
- En el lugar no se encuentra a la persona interesada.
- Se realiza un patrullaje para localizar al sospechoso.
- No existe novedad alguna en el punto.
- No existe novedad alguna en el punto.

EMOV

Retroalimentación en fichas:

- No existe novedad alguna en el punto.

SALUD

Retroalimentación en fichas:

- Transportan al paciente por sus propios medios.

BOMBEROS AZUAY

Retroalimentación en fichas:

- La unidad en el sitio menciona que se trata de una quema de llano seco matorrales, con una extensión de 4 metros cuadrados.

GUARDIA CIUDADANA

Retroalimentación en fichas:

- La unidad se encuentra en el lugar.

INDICE DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO BRINDADO POR EL ECU 911 A LA CIUDADANÍA

De la muestra aleatoria realizada a los 78 ciudadanos que llamaron al ECU-911 para reportar un incidente, se calculó el índice de Satisfacción General del servicio brindado, el cual se estima en base a la atención brindada por el operador al ciudadano, el tiempo que le tomó llegar a la unidad al sitio del incidente, el proceder del personal de la unidad de apoyo en el sitio del incidente y la calificación del servicio brindado por el ECU-911. Véase *Tabla 12*

Tabla 12
Índice de Satisfacción por criterios
Atención brindada por el operador de llamadas

Categoría	Frecuencia	%	Peso	Cálculo	Índice de Satisfacción
Muy Buena	47	60%	100	60,26	
Buena	30	38%	80	30,77	
Regular	1	1%	60	0,77	
Malo	0	0%	40	-	
Muy Malo	0	0%	20	-	
Total general	78	100%			91,79%

Tiempo de respuesta del incidente

Categoría	Frecuencia	%	Peso	Cálculo	Índice de Satisfacción
Muy Bueno	13	21%	100	20,63	
Bueno	29	46%	80	36,83	
Regular	21	33%	60	20,00	
Malo	0	0%	40	-	
Muy Malo	0	0%	20	-	
TOTAL INCIDENTES	63	100%			77,46%

Proceder del personal de la unidad de apoyo

Categoría	Frecuencia	%	Peso	Cálculo	Índice de Satisfacción
Muy Bueno	25	40%	100	39,68	
Bueno	37	59%	80	46,98	
Regular	1	2%	60	0,95	
Malo	0	0%	40	-	
Muy Malo	0	0%	20	-	
Total general	63	100%			87,62%

Calificación del Servicio Brindado por el ECU-911

Categoría	Frecuencia	%	Peso	Cálculo	Índice de Satisfacción
Muy Bueno	29	46%	100	46,03	
Bueno	34	54%	80	43,17	
Regular	0	0%	60	-	
Malo	0	0%	40	-	
Muy Malo	0	0%	20	-	
Total general	63	100%			89,21%

**INDICE DE SATISFACCION GENERAL DEL SERVICIO
BRINDADO POR EL ECU-911**

86,52%

ANEXO 1

Evaluación de los operadores por parte de los entrevistados con respecto a la atención telefónica brindada al reportar un incidente del 18 al 24 de noviembre de 2013

Operador	Muy Mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena	Total general
Arichavala Peña Angel Geovanny				1	2	3
Arteaga Barrera Victor Hugo					2	2
Barros Lojano Jorge Xavier					2	2
Bermeo Bravo Roberto Carlos					1	1
Bermeo Macero Victor Manuel				3	3	6
Boris Plaza Chiriboga				1		1
Campoverde Marco				1	4	5
Casal Abril María Gabriela				2	2	4
Castillo Cando Roberto Antonio				2		2
Castillo Paucar Sara Paola				1	3	4
Correa Morales Juan Ramon					1	1
CUENCA CERAQUIVE MIRIAM VALERIA				2	2	4
Davila Pablo				3	2	5
Dominguez Torres Lourdes Gabriela					1	1
Franklin Daniel Carrera Cajas				2	2	4
Fredy Vinicio Romero Colibri					1	1
Gonzalez Luna Gustavo Alejandro					2	2
Guaman Chimaina Margarita				1	1	2
Hinojosa Cordero Liana Alexandra			1	1		2
Inga Minga Adrian Ruperto				2		2
Karina Alexandra Pesantez Cabrera				1	2	3
kleber René Mejía Rodriguez				1	1	2
Lara Juan				1	3	4
Luis Miguel González Zhinín				1	1	2
Orellana Romero Diana Lucrecia					1	1
Orellana Silva Wilson Rigoberto				1	1	2
Parra Francisco					1	1
Sampedro Miranda Karina Rosana				1	3	4
Stalin Fabricio Pinos				1		1
Tapia Cornejo Jorge Esteban					2	2
Zaida Noemí Siguencia Idrovo				1	1	2
Total general	0	0	1	30	47	78

ANEXO 2

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

El proceso de control de calidad del servicio brindado por el SIS ECU-911, consiste en obtener una muestra del total de incidentes registrados en el período de análisis y proceder a llamar a las personas que reportaron el incidente y realizar una encuesta pre-diseñada, para de esta manera determinar el grado de satisfacción de la ciudadanía frente al servicio otorgado.

La muestra con la cual se trabajó estuvo compuesta de la siguiente forma:

INSTITUCION DE RESPUESTA	MUESTRA POR INSTITUCION DE RESPUESTA
Incidente Policial	48
Incidente de Tránsito	13
Incidente de Salud	10
Incidente de Bomberos	4
Incidente Guardia Ciudadana	3
TOTAL INCIDENTES ATENDIDOS	78