

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO				
1	Dirección General	Incrementar la calidad de la coordinación de atención de emergencias a nivel nacional	* PND-1.31-Tiempo de Respuesta de Gestión Sanitaria * PND-1.30-Tiempo de Respuesta de Seguridad Ciudadana * IE-PNEVG-ISP-A-Tiempo de Respuesta de Seguridad Ciudadana en emergencias de Violencia Intrafamiliar o de Género * Tiempo de Respuesta de Tránsito y Movilidad * Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica.	* 807 segundos de respuesta en el servicio de Gestión Sanitaria a nivel nacional, desde que ingresa la llamada al sistema hasta que el recurso llega al sitio de la emergencia. * 548 segundos de respuesta en el servicio de Seguridad Ciudadana a nivel nacional, desde que ingresa la llamada al sistema hasta que el recurso llega al sitio de la emergencia. * 534 segundos de respuesta indicentes de Violencia Intrafamiliar o de Género a nivel nacional, desde que ingresa la llamada al sistema hasta que el recurso llega al sitio de la emergencia. * 614 segundos de respuesta en el servicio de Tránsito y Movilidad a nivel nacional, desde que ingresa la llamada al sistema hasta que el recurso llega al sitio de la emergencia. * 7,44% de de eventos detectados tipo T1 respecto al promedio del total de eventos detectados. Este indicador mide los eventos a nivel nacional. *99,5% disponibilidad operativa de la Plataforma Tecnológica a nivel nacional, siendo esto el tiempo que la plataforma permanece disponible.
2	Dirección General	Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.	* Porcentaje de cumplimiento de las resoluciones adoptadas en el marco del Comité Intersectorial del SIS ECU 911	* 85% en cumplimiento de las resoluciones adoptadas en el marco de dicho Comité.
3	Dirección General	Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.	* Número de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad.	* 179 Número de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad.
4	Dirección General	Incrementar la eficiencia institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	* Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER	* 100% cumplimiento de la actualización de información de transparencia de trámites en la plataforma de Registro Único de Trámites y Regulaciones - RUTER.
			* Porcentaje de satisfacción del usuario externo	* 74% de satisfacción del usuario externo
			* Porcentaje de procesos sustantivos mejorados	* 100% en cumplimiento de procesos sustantivos mejorados
5	Dirección General	Incrementar el desarrollo del talento humano del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	* TH: Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades	* 4 % de cumplimiento en inclusión de personas con discapacidades
			* Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico de mejora del clima laboral.	* 100 % cumplimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Mejora
6	Dirección General	Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911.	* FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria	* 100 % de cumplimiento de ejecución presupuestaria

PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
7	Dirección Nacional Académico para Emergencias	Incrementar la eficacia del proceso de formación de personas vinculadas con la prestación del servicio de emergencia MEDIANTE la elaboración de Planes Académicos, suscripción de acuerdos y/o convenios y la gestión de estudios con instituciones nacionales e internacionales.	* Porcentaje de reconocimiento de nuevos perfiles vinculados con la atención y coordinación de emergencias.	* 100% de cumplimiento en nuevos perfiles vinculados con la atención y coordinación de emergencias
			* Porcentaje de calificación de nuevos cursos diseñados por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	* 100% de cursos aprobados por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911
			* Porcentaje de publicaciones académicas relacionados a la atención y coordinación en la atención de emergencias	* 100% de publicaciones académicas relacionados a la atención y coordinación en la atención de emergencias.
			* Porcentaje de personal operativo del SIS ECU 911 certificado bajo competencias laborales con base a la planificación anual.	* 100% del personal operativo certificado bajo las competencias laborales con base a la planificación anual
			* Porcentaje de personas vinculadas a la prestación de servicios de emergencia del ECU 911 adiestradas con base a la planificación anual académica	* 100% de personas vinculadas a la prestación de servicios de emergencia del ECU 911 adiestradas con base a la planificación anual académica.
8	Dirección Nacional Regulatorio en Emergencias	Incrementar la eficiencia en la prestación de los servicios de emergencias MEDIANTE el fortalecimiento del ciclo de coordinación interinstitucional y el desarrollo de regulaciones vinculadas para este propósito.	* Número de estudios de regulación intersectorial propuestos	* 4 estudios o propuestas de regulación intersectoriales puestas en consideración por el Comité Intersectorial o Institución pública/privada a fin de motivar su implementación.
			* Porcentaje de propuestas de normativa técnica aprobadas en función de la planificación anual.	* 100% en estudios técnicos regulatorios que pudieran aportar a la implementación de norma técnica interna o interinstitucional a fin de regular la prestación de los servicios de emergencia, desde los procesos de las áreas agregadoras de valor del SIS ECU 911.
9	Dirección Nacional de Gestión de Infraestructura Tecnológica para Emergencias.	Incrementar la eficaz operación de la infraestructura base y de la plataforma tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional MEDIANTE la planificación, implementación y control, de normas, procesos y herramientas aplicadas, desarrollando y mejorando los servicios con recursos y componentes tecnológicos.	* Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	* 96% puntos de video vigilancia del SIS-ECU 911 Zonales y Locales operativos, que estén con visualización de imágenes dentro del área de video vigilancia.
			* Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica.	* 99,5% disponibilidad operativa de la Plataforma Tecnológica a nivel nacional, siendo esto el tiempo que la plataforma permanece disponible.
			* Porcentaje de disponibilidad técnica de la infraestructura tecnológica	* 90% disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica a nivel nacional a través de los subsistemas que forman parte de la plataforma tecnológica, con la finalidad de evaluar la renovación del equipamiento tecnológico.
10	Dirección Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica	* Incrementar las acciones de mejora de los servicios tecnológicos del SIS ECU 911 MEDIANTE el desarrollo de proyectos de innovación y demás instrumentos relativos al mejoramiento de la prestación del servicio, fortalecimiento de la plataforma tecnológica y la incorporación de nuevos productos y servicios para el SIS ECU 911.	* Porcentaje de implementación del portafolio de proyectos tecnológicos a nivel nacional.	* 100% de avance en el desarrollo de los proyectos tecnológicos aprobados por la dirección.
			* Porcentaje de gestión de proyectos tecnológicos implementados por los centros operativos zonales.	* 100% avances de los proyectos de innovación tecnológica priorizados a los centros operativos zonales a través de un cronograma de ejecución de dichos proyectos.
11	Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional	Incrementar la eficiencia y eficacia en las relaciones y coordinaciones con las instituciones y organismos nacionales e internacionales vinculadas al SIS ECU 911 MEDIANTE el fortalecimiento del ciclo de coordinación interinstitucional en la prestación de servicios de emergencia y la implementación de los compromisos y acuerdos interinstitucionales.	* Porcentaje de cumplimiento de las resoluciones adoptadas en el marco del Comité Intersectorial del SIS ECU 911	* 85% de cumplimiento de las resoluciones adoptadas en el marco del Comité Intersectorial del SIS ECU 911
			* Porcentaje de propuestas de coordinación interinstitucional implementadas, en el ámbito nacional e internacional, que garanticen la operatividad del SIS ECU 911.	* 85% de propuestas de coordinación interinstitucional aplicadas en el ámbito nacional e internacional.

PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
12	Dirección Nacional de Operaciones	Incrementar la eficiencia y eficacia de la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel Nacional MEDIANTE la implementación de planes de mejora continua, seguimiento y control de ejecución de protocolos, procesos y procedimientos.	* Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de <u>video vigilancia</u>	* 7,44% en eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia.
			* Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	* 98% en requerimientos de información por parte de la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo
			* PND-1.31-Tiempo de Respuesta de Gestión Sanitaria	* 845 segundos desde que ingresa la llamada al sistema hasta que la unidad o recurso llega al sitio de emergencia del servicio de Gestión Sanitaria.
			* Tiempo de Respuesta de Gestión Sanitaria Rural	* 1288 segundos desde que ingresa la llamada al sistema hasta que la unidad o recurso llega al sitio de emergencia del servicio de Gestión Sanitaria del sector rural
			* PND-1.30-Tiempo de Respuesta de Seguridad Ciudadana	* 548 segundos desde que ingresa la llamada al sistema hasta que la unidad o recurso llega al sitio de emergencia del servicio de Seguridad Ciudadana.
			* IE-PNEVG-ISP-A-Tiempo de Respuesta de Seguridad Ciudadana en emergencias de Violencia Intrafamiliar o de Género	* 559 segundos desde que ingresa la llamada al sistema hasta que la unidad o recurso llega al sitio de emergencia del servicio de Violencia Intrafamiliar o de Género.
			* Tiempo de Respuesta de Tránsito y Movilidad	* 676 segundos desde que ingresa la llamada al sistema hasta que la unidad o recurso llega al sitio de emergencia del servicio de Tránsito y Movilidad.
13	Dirección Nacional de Análisis de Datos	Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de desarrollo de información estadística y análisis de datos MEDIANTE su sistematización y el incremento de las capacidades técnicas del talento humano.	* Porcentaje de estudios y/o reportes estadísticos solicitados a la unidad elaborados y remitidos	* 94% de estudios y/o reportes con sustento estadístico solicitados a la unidad por los diferentes usuarios internos y externos a través de quipux, correo electrónico y de manera verbal.
			* Porcentaje de reportes estadísticos planificados por la unidad elaborados y remitidos	* 98% de reportes estadísticos planificados por la unidad que fueron elaborados y entregados de manera mensual, pueden ser informes, reportes operativos y bases de datos de manera mensual.

PROCESOS DESCONCENTRADOS				
14	Subdirección Técnica Zonal	Incrementar la eficiencia y eficacia de la coordinación para la atención de emergencias MEDIANTE el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, potenciación de las funcionalidades de la infraestructura tecnológica, capacitación permanente del personal y el mejoramiento continuo de los estándares de calidad en sus servicios, procesos, clima laboral y posicionamiento institucional.	* Número de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad.	* Mide actividades de vinculación enfocados en fortalecer y promover el buen uso de la línea única para emergencias.
			* Tiempo de Respuesta (TR) Seguridad Ciudadana	* Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Seguridad Ciudadana
			* Tiempo de Respuesta (TR) Gestión Sanitaria	* Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Gestión Sanitaria.
			* Tiempo de Respuesta (TR) Tránsito y Movilidad	* Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Tránsito y Movilidad
			* Tiempo de Respuesta (TR) en Eventos de Violencia Intrafamiliar	* Mide los tiempos de respuesta en el eventos de violencia Intrafamiliar
			* Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia	* Mide el promedio de eventos detectados tipo T1 (potenciales eventos detectados por el evaluador de operaciones de video vigilancia que podrían o no suscitarse, con la finalidad de prevenir incidencias, delitos, contravenciones, eventos naturales o antrópicos) respecto al promedio del total de eventos detectados. Este indicador mide los eventos a nivel nacional.
			* Número de publicaciones en redes sociales	* Mide las publicaciones que el SIS ECU 911 realiza en twitter mensualmente.
			* Número de vocerías replicadas en medios de comunicación	* Mide el número de vocerías de las autoridades replicadas en medios de comunicación.
			* Índice de ausentismo injustificado	* 5% de ausentismo injustificado del personal a escala 20 grados y código de trabajo en relación al número de horas establecidas.
			* Porcentaje de ejecución del programa integral de seguridad y salud ocupacional	* 90% de cumplimiento del Porcentaje de ejecución del programa integral de seguridad y salud ocupacional
			* Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica.	* 99,5% de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica.
			* Porcentaje de gestión de proyectos tecnológicos implementados por los centros operativos zonales.	* Mide los avances de los proyectos de innovación tecnológica priorizados a los centros operativos zonales a través de un cronograma de ejecución de dichos proyectos.
			* Porcentaje de personal SIS ECU 911 con aprobación de entrenamientos en atención y coordinación de emergencias	* 85% de aprobación de entrenamientos en atención y coordinación de emergencias
			* Porcentaje de Ejecución del plan de mantenimiento de la infraestructura física y bienes	* 90% de ejecución del plan de mantenimiento de la infraestructura física y bienes
			* Porcentaje de satisfacción del usuario externo	* 74% indicador homologado permite cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que prestan las instituciones públicas, de acuerdo a su percepción.
			* Porcentaje de estudios y/o reportes estadísticos solicitados a la unidad elaborados y remitidos	* 94% de estudios y/o reportes con sustento estadístico solicitados a la unidad por los diferentes usuarios internos y externos a través de quipux, correo electrónico y de manera verbal.
* Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	* 96% de puntos de video vigilancia operativos			
* Número de notas informativas publicadas en medios	* Mide el número de notas informativas publicadas en medios de comunicación mensualmente.			
* Porcentaje de errores detectados en el proceso de recepción, evaluación y direccionamiento de alertas	* Mide el nivel de errores detectados en el proceso recepción, evaluación y direccionamiento de alertas, sobre los cuales se deberán realizar planes de mejora para ir reduciendo el nivel de errores por cada periodo.			
* Porcentaje de errores detectados en el proceso de video vigilancia	* Mide el nivel de errores detectados en el proceso de video vigilancia, sobre los cuales se deberán realizar planes de mejora para ir reduciendo el nivel de errores por cada periodo.			

PROCESOS DESCONCENTRADOS				
15	Centro de Operaciones Locales	Incrementar la eficiencia y eficacia de la coordinación para la atención de emergencias MEDIANTE el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, potenciación de las funcionalidades de la infraestructura tecnológica, capacitación permanente del personal y el mejoramiento continuo de los estándares de calidad en sus servicios.	Número de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad.	Mide el número de actividades de vinculación enfocados en fortalecer y promover el buen uso de la línea única para emergencias ECU 911.
			Tiempo de Respuesta (TR) Seguridad Ciudadana	Mide el tiempo desde que ingresa la llamada al sistema, hasta que la unidad o recurso llega a sitio de Seguridad Ciudadana
			Tiempo de Respuesta (TR) Gestión Sanitaria	Mide el tiempo desde que ingresa la llamada al sistema, hasta que la unidad o recurso llega a sitio de Gestión Sanitaria
			Tiempo de Respuesta (TR) Tránsito y Movilidad	Mide el tiempo desde que ingresa la llamada al sistema, hasta que la unidad o recurso llega a sitio de Tránsito y Movilidad
			Tiempo de Respuesta (TR) en Eventos de Violencia Intrafamiliar	Mide el tiempo desde que ingresa la llamada al sistema, hasta que la unidad o recurso llega a sitio de Violencia de Género
			Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia	Mide el promedio de eventos detectados tipo T1 (potenciales eventos detectados por el evaluador de operaciones de video vigilancia que podrían o no suscitarse, con la finalidad de prevenir incidencias, delitos, contravenciones, eventos naturales o antrópicos) respecto al promedio del total de eventos detectados. Este indicador mide los eventos a nivel nacional.
			Número de publicaciones en redes sociales	Medir las publicaciones que el SIS ECU 911 realiza en twitter mensualmente de la cuenta del Centro Local
			Índice de ausentismo injustificado	Mide el ausentismo injustificado del personal a escala 20 grados y código de trabajo en relación al número de horas establecidas
			Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica.	99,5% disponibilidad operativa de la Plataforma Tecnológica a nivel nacional, siendo esto el tiempo que la plataforma permanece disponible.
			Porcentaje de personal SIS ECU 911 con aprobación de entrenamientos en atención y coordinación de emergencias	85% del personal con entrenamiento aprobado sobre personal que participó del entrenamiento en atención y coordinación de emergencias en los Centros ECU 911 a nivel nacional
			Porcentaje de Ejecución del plan de mantenimiento de la infraestructura física y bienes	90% porcentaje de cumplimiento a las actividades planificadas en el plan
			Porcentaje de satisfacción del usuario externo	74% Porcentaje de satisfacción del usuario externo
			Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	96% porcentaje de puntos de video vigilancia operativos
			Número de notas informativas publicadas en medios	Medir el número de notas informativas publicadas en medios de comunicación mensualmente.
Porcentaje de errores detectados en el proceso de recepción, evaluación y direccionamiento de alertas	Mide el nivel de errores detectados en el proceso recepción, evaluación y direccionamiento de alertas, sobre los cuales se deberán realizar planes de mejora para ir reduciendo el nivel de errores por cada periodo.			
Porcentaje de errores detectados en el proceso de video vigilancia	Mide el nivel de errores detectados en el proceso de video vigilancia, sobre los cuales se deberán realizar planes de mejora para ir reduciendo el nivel de errores por cada periodo.			

NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
16	Dirección de Comunicación	Incrementar el posicionamiento de la gestión del SIS ECU 911 MEDIANTE el Diseño de estrategias de comunicación que permitan difundir el accionar del SIS ECU 911 y fortalecer la vinculación con la comunidad, así como también de la Gestión de planes programas y proyectos comunicacionales para posicionar y difundir el modelo de gestión del SIS ECU 911 a nivel nacional e internacional.	*Número de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad.	Mide el número de actividades de vinculación enfocadas en fortalecer y promover el buen uso de la línea única para emergencias 911.
			*Porcentaje de proyectos comunicacionales implementados	Medir el porcentaje de avance del proyecto comunicacional que implementará la dirección (radio).
			*Número de tendencias del SIS ECU 911 posicionadas en twitter	Medir el número de temas posicionados del SIS ECU 911 a través de tendencias en twitter.
			*Número de publicaciones en redes sociales	Medir las publicaciones que el SIS ECU 911 realiza en twitter mensualmente de las cuentas @ECU911_
			*Número de notas informativas publicadas en medios	Medir el número de notas informativas publicadas en medios de comunicación mensualmente.
			*Número de vocerías replicadas en medios de comunicación	Medir el número de vocerías de las autoridades replicadas en medios de comunicación
17	Dirección de Gestión Documental y Archivo	Incrementar la eficiencia de la administración de documentos institucionales MEDIANTE la evaluación, simplificación, mejora, control de procesos, generación de lineamientos y capacitación del personal en manejo de la información y herramientas tecnológicas de gestión documental y archivo.	*Porcentaje de funcionarios del SIS ECU 911 que cumplen con la Política de Uso del Sistema de Gestión Documental QUIPUX	* 96% de documentación institucional cuya administración en el sistema digital garantice su eficiente organización, conservación, difusión y acceso a la información
18	Dirección Jurídica	Incrementar la eficiencia en la gestión legal MEDIANTE la atención oportuna y acertada a los requerimientos efectuados por parte de los usuarios internos y externos que incluye la mejora de los procesos y actualización del personal en temas jurídicos.	* Porcentaje de elaboración de contratos a tiempo	* Mide la atención de los requerimientos de elaboración de contratos remitidos por Administración Central y Coordinación Zonal 2-9, a partir de la solicitud formal de la Coordinación General Administrativa Financiera y entrega de documentación completa (plazo 5 días).
			* Porcentaje de elaboración de convenios a tiempo	* Mide la atención de los requerimientos de elaboración y revisión de convenios remitidos por Administración Central y Coordinaciones Zonales respectivamente, a partir de la solicitud formal de las unidades requerentes y entrega de la documentación completa (plazo 7 días)
19	Dirección Administrativa	Incrementar la eficiencia de la gestión administrativa MEDIANTE la optimización del uso y rendimiento de los recursos institucionales.	*Porcentaje de Ejecución del plan de mantenimiento de la infraestructura física y bienes	* 90% de cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura física y bienes
			* Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Contratación	* Mide el inicio, avance y ejecución de los procesos aprobados en el Plan Anual de Contratación para la identificación oportuna de uso de recursos
20	Dirección de Talento Humano	Incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión de Administración del Recurso Humano MEDIANTE el desarrollo de mecanismos y planes que permitan optimizar el desempeño laboral en base a la administración eficiente del talento humano y la ejecución de los planes y procesos de selección, inducción, capacitación, seguridad y salud ocupacional.	* TH: Porcentaje de inclusión de <u>personas con discapacidades</u>	* 4% de cumplimiento de inclusión de personas con discapacidades
			* Porcentaje de ejecución del programa integral de seguridad y <u>salud ocupacional</u>	* 90% cumplimiento del Porcentaje de ejecución del programa integral de seguridad y salud ocupacional
			* Índice de Ausentismo Justificado	* Mide el ausentismo justificado del personal a escala 20 grados y código de trabajo en relación al número de horas establecidas
			* Índice de ausentismo injustificado	* Mide el ausentismo injustificado del personal a escala 20 grados y código de trabajo en relación al número de horas establecidas
21	Dirección Financiera	Incrementar la eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE el fortalecimiento de las metodologías, mejoramiento de procesos financieros internos, aplicación de normativas y regulaciones vigentes	* FIN: Porcentaje de ejecución presupuestaria	* Medición de la ejecución del presupuesto institucional (gasto corriente e inversión)
22	Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos Institucionales	Incrementar las acciones de seguimiento, control y evaluación de planes, programas y proyectos institucionales MEDIANTE la generación e implementación de instrumentos y metodologías internas.	* Porcentaje de ejecución de informes de seguimiento	* Mide la elaboración de los informes de seguimiento a los planes, programas y proyectos institucionales, con el fin de tomar las medidas correctivas respecto a la gestión institucional.

NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
23	Dirección de Planificación e Inversión	Incrementar la eficiencia en la planificación Institucional MEDIANTE el fortalecimiento de las metodologías, mejoramiento de procesos de planificación internos y la implementación de herramientas, asesorías técnicas y acompañamiento continuo en la formulación de planes institucionales.	* Porcentaje de elaboración y aprobación del Plan Estratégico Institucional 2019 - 2021	* Mide el avance de la elaboración y su posterior aprobación por parte de las autoridades del Plan Estratégico Institucional 2019 - 2021.
			* Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico de mejora del clima laboral.	* 100% de cumplimiento de avance del cumplimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Mejora
24	Dirección de Procesos y Cultura Organizacional	Incrementar el nivel de madurez y calidad de los procesos MEDIANTE la evaluación, simplificación, mejora y control de los procesos y servicios institucionales.	* Porcentaje de actualización de trámites en la plataforma RUTER	* 100% cumplimiento de la actualización de información de transparencia de trámites en la plataforma de Registro Único de Trámites y Regulaciones - RUTER.
			* Porcentaje de satisfacción del usuario externo	* 74% nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que prestan las instituciones públicas, de acuerdo a su percepción.
			* Porcentaje de procesos sustantivos mejorados	* 100% de cumplimiento en implementación de procesos de mejoramiento continuo de la gestión de trámites administrativos a su cargo, que impliquen, al menos, un análisis del desempeño real de la gestión del trámite y oportunidades de mejora continua.
			* Porcentaje de errores detectados en el proceso de recepción, evaluación y direccionamiento de alertas	* Mide el nivel de errores detectados en el proceso recepción, evaluación y direccionamiento de alertas, sobre los cuales se deberán realizar planes de mejora para ir reduciendo el nivel de errores por cada periodo.
			* Porcentaje de errores detectados en el proceso de video vigilancia	* Mide el nivel de errores detectados en el proceso de video vigilancia, sobre los cuales se deberán realizar planes de mejora para ir reduciendo el nivel de errores por cada periodo.
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)			Reporte Operativo - SIS ECU 911-MAYO-2019.	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		31/05/2019		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		MENSUAL, TRIMESTRAL Y SEMESTRAL		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):		DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):		JESSICA GERMANIA ANDRADE PULLES		
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		jessica.andrade@ecu911.gob.ec		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		(02) 3 800-700 ext. 9751		