

## CALIDAD DEL SERVICIO DEL ECU911 EN LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA EN MANABÍ

### EXTERNAL USER SATISFACTION OF ECU911 IN EMERGENCY MANAGEMENT AND RESPONSE TIMES IN MANABÍ

Recibido: 26/10/2024 – Aceptado: 06/11/2024

DOI: <https://doi.org/10.56124/corporatum-360.v7i14.004>

Mendoza Hidalgo Isabel Alexandra<sup>1</sup>; Toala Mendoza Rossana Dolores<sup>2</sup>; Valarezo Molina  
María José<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Calceta -  
Ecuador

<sup>1</sup>correo: alexandra\_mendoza\_mgp@espam.edu.ec; ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-4919-3169>

<sup>2</sup>correo: rossana.toala@espam.edu.ec; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1209-6105>

<sup>3</sup>correo: mvalarezo@espam.edu.ec; ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0907-499X>

### RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del usuario externo en la gestión de emergencias y tiempos de respuesta del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 en Manabí. Mediante un enfoque cuali-cuantitativo, se analizaron aspectos objetivos y subjetivos del servicio, utilizando encuestas semestrales aplicadas a ciudadanos que habían utilizado el servicio de emergencias. Los resultados se agruparon en siete categorías clave, tales como cumplimiento de encuestas, mortalidad de llamadas, niveles de satisfacción, llegada de la unidad solicitada, motivos de insatisfacción, percepción del tiempo de llegada de recursos y niveles de confiabilidad, según parámetros establecidos por el Ministerio de Trabajo. Se observó una mejora en algunos indicadores, como la satisfacción con la gestión sanitaria, mientras que otros, como la percepción de la seguridad ciudadana y el tránsito, presentaron desafíos. Además, el estudio identificó un deterioro en la percepción de confiabilidad en el 2023 y una disminución en la satisfacción con los tiempos de respuesta. En conclusión, el estudio destaca la necesidad de optimizar los procesos para promover la satisfacción del usuario y consolidar la imagen del ECU911 como un servicio confiable y eficiente.

**Palabras clave:** usuario; institución; satisfacción.

## ABSTRACT

The research aimed to evaluate external user satisfaction in emergency management and response times of the Integrated Security Service ECU911 in Manabí. Using a qualitative-quantitative approach, objective and subjective aspects of the service were analyzed, using semiannual surveys applied to citizens who had used the emergency service. The results were grouped into seven key categories, such as survey compliance, call mortality, satisfaction levels, arrival of the requested unit, reasons for dissatisfaction, perception of resource arrival time and reliability levels, according to parameters established by the Ministry of Labor. An improvement was observed in some indicators, such as satisfaction with health management, while others, such as the perception of citizen security and traffic, presented challenges. In addition, the study identified a deterioration in the perception of reliability in 2023 and a decrease in satisfaction with response times, suggesting areas for improvement in the planning and logistical efficiency of the service. In conclusion, the study highlights the need to optimize processes to promote user satisfaction and consolidate the image of ECU911 as a reliable and efficient service.

**Keywords:** user; institution; satisfaction.

## 1. Introducción

El Estado ecuatoriano, en cumplimiento de su mandato constitucional, es responsable de garantizar la seguridad de todos sus habitantes mediante el Sistema de Seguridad Pública y del Estado (Ley de Seguridad Pública y del Estado, 2014), orientado al bienestar colectivo y al pleno ejercicio de los derechos humanos y constitucionales. En este contexto, en el año 2011, mediante Decreto Ejecutivo 988, se crea el Servicio Integrado de Seguridad ECU911, una institución gubernamental orientada a la seguridad ciudadana. Basado en una plataforma tecnológica y en políticas y normativas específicas, el ECU911 articula la recepción y despacho de emergencias, en coordinación con instituciones públicas, para responder de manera eficaz y eficiente a las necesidades de la ciudadanía, según su sitio web institucional (s.f.).

Hernández et al. (2022) subrayan la importancia de evaluar el impacto del servicio desde una perspectiva de transparencia en la acción pública, alineando su misión y visión institucional con la asignación de recursos especializados y la seguridad integral bajo una política de calidad. Asimismo, García-Ortiz (2024) describe la satisfacción del usuario como un fenómeno en auge y de relevancia en la administración de las instituciones. Esto apoya los esfuerzos del ECU911, que mide periódicamente la satisfacción del usuario externo, siguiendo los estándares del Ministerio de Trabajo (2023).

La función esencial del ECU911 en la seguridad y bienestar de Ecuador se refleja en su gestión eficiente de emergencias y tiempos de respuesta, clave para satisfacer las demandas de la ciudadanía. Sin embargo, cabe preguntar: ¿qué tan satisfechos están los usuarios de Manabí con la gestión y tiempos de respuesta del ECU911? La satisfacción del usuario es fundamental en servicios de emergencia, ya que tiempos de respuesta prolongados pueden provocar frustración. Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) destacan que conocer la satisfacción permite mejorar las deficiencias y consolidar fortalezas para garantizar calidad. Además, la satisfacción impacta la imagen pública del servicio y su acceso a recursos, según

el informe semestral de ECU911 (2023), que recomienda incrementar la madurez y calidad de los procesos mediante la evaluación y mejora continua bajo una sólida cultura organizacional, de igual modo es fundamental que mantengan altos niveles de satisfacción del usuario mediante indicadores de gestión que evalúen tiempos de respuesta y su relación con la satisfacción del cliente externo, apoyándose en un modelo ajustado a los requerimientos institucionales.

Con base en lo expuesto, el objetivo de esta investigación es evaluar la satisfacción del usuario externo en la gestión de emergencia y tiempos de repuesta del Servicio Integrado de Seguridad ECU911. Para cumplir con el objetivo planteado, este artículo presenta introducción, metodología, resultados y discusión, conclusiones y las referencias que respaldan el estudio.

## **2. Metodología (Materiales y métodos)**

El estudio corresponde a un enfoque mixto de tipo descriptivo, que combina metodologías cualitativas y cuantitativas. Este enfoque permite analizar tanto los aspectos subjetivos como los objetivos del servicio de atención de emergencias, buscando comprender la percepción y experiencias de los usuarios con respecto a la calidad del servicio brindado por ECU911.

Considerando que analizar la calidad del servicio ofrecido por el ECU911 en la gestión de emergencias y tiempos de respuesta es una responsabilidad institucional, es importante entender cómo este servicio es percibido por los ciudadanos y verificar la satisfacción del usuario a través de encuestas y otros instrumentos de recolección de datos. Del mismo modo que lo plantearon Adam et al. (2021), el Departamento de Planificación del ECU911 realiza encuestas telefónicas a los usuarios del servicio de emergencia para medir la satisfacción en función de los indicadores institucionales establecidos en la normativa.

Para la determinación de la población y muestra de la investigación, se tomaron los registros existentes en la base de datos de la institución por semestre, se calculan

para la comparación primer y segundo semestre de 2022 y 2023 (en el momento del desarrollo de la investigación eran los periodos semejantes completos), ya que es ahí donde reposan los datos tanto de las llamadas de seguimiento como de los indicadores de las encuestas. Dichas encuestas son semestrales y están dirigidas a la ciudadanía que ha utilizado los servicios de emergencia del ECU911. La muestra de los reportes analizados consiste en los ciudadanos que fueron encuestados para medir su percepción sobre la calidad del servicio, recogiendo opiniones de diversas áreas geográficas de Manabí.

La construcción de instrumentos de recolección de datos no fue necesaria, tal como se indica en el párrafo anterior, se emplean encuestas históricas para recopilar datos cuantitativos y cualitativos sobre la satisfacción del usuario. Estas incluyen preguntas cerradas que permiten medir el nivel de satisfacción en diferentes aspectos del servicio y preguntas abiertas que recogen comentarios adicionales o sugerencias para mejorar el servicio en una forma similar a la que estructuraron los autores Figueroa y Hernández (2021). Estos cuestionarios son de lenguaje sencillo y poco técnico, han sido diseñados para la ciudadanía sin distinción de nivel académico, se busca captar sus percepciones, necesidades y opiniones respecto al servicio prestado por ECU911. El seguimiento se realiza por medio de llamadas telefónicas, el Departamento de Planificación se encarga de contactar a los usuarios que han utilizado el servicio para conocer su apreciación sobre la atención recibida y la calidad del servicio.

Una vez aplicadas las encuestas se procesa la información bajo un enfoque cualitativo para evaluar los resultados. Acorde a Hernández y Mendoza (2018), la metodología cualitativa permite un análisis subjetivo de la percepción que la ciudadanía tiene sobre el servicio del ECU911, mientras que la metodología cuantitativa recoge y analiza datos numéricos relacionados con la calidad y el tiempo de respuesta. El paso siguiente fue el análisis descriptivo, que busca medir y recoger información sobre las características importantes del servicio, sin establecer relaciones entre variables, sino describiendo tendencias y opiniones

dentro de la muestra seleccionada. Se analizó la información obtenida y se identificaron los factores que influyen en la satisfacción del usuario mediante el uso de técnicas estadísticas para analizar las respuestas cuantitativas, mientras que las respuestas cualitativas se analizan para identificar patrones de insatisfacción o recomendaciones de mejora al final de la investigación.

Si bien es cierto, los procesos internos de control de calidad, se orientan hacia la mejora continua, esta investigación busca contribuir a la optimización de la gestión a partir de recomendaciones para mejorar la calidad y eficacia de los servicios del ECU911, basadas en los hallazgos obtenidos y de esta forma proponer soluciones que optimicen la respuesta de la institución en emergencias y fortalezcan la satisfacción ciudadana.

A partir de este análisis, se espera contribuir a la mejora continua del servicio, alineando la percepción del usuario con los estándares de calidad y tiempos de respuesta requeridos en situaciones de emergencia. Este proceso metodológico asegura que tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos sean considerados, permitiendo una evaluación integral de la calidad del servicio y de la satisfacción del usuario.

### **3. Resultados y discusión (análisis e interpretación de los resultados)**

Los resultados obtenidos de la investigación se agrupan en 7 ejes principales que describen el contenido general de las encuestas de satisfacción, estos elementos son: 1) cumplimiento de encuestas efectivas planificadas, 2) mortalidad de las llamadas, 3) niveles de satisfacción, 4) llegada de la unidad solicitada, 5) motivos de insatisfacción, 6) percepción de tiempo de la llegada de recursos y 7) niveles de confiabilidad. Estos parámetros han sido considerados con base en la normativa establecida por el Ministerio de Trabajo (MDT), para el efecto se establece la necesidad de "Incrementar el nivel de madurez y calidad de los

procesos” (Ministerio de Trabajo, 2023), de esta manera la medición de la satisfacción del usuario externo se alinea con este objetivo, proporcionando información valiosa para la evaluación y mejora continua de los procesos del ECU911. El estudio se enfocó en la satisfacción del usuario externo percibida por los ciudadanos en la gestión de emergencias y tiempos de respuesta de los incidentes que recibieron atención por parte del ECU911 en Manabí. Su relevancia está directamente relacionada con las expectativas de los alertantes, quienes esperan resultados positivos al momento de solicitar el despacho de un recurso.

La figura 1 demuestra los niveles alcanzados de cumplimiento con respecto a las encuestas efectivas planificadas por periodo, en el esquema general se hizo la comparación dividida por semestres para los años 2022 y 2023. En el 2023 hubo una disminución significativa en el cumplimiento de la meta de encuestas planificadas, logrando solo el 73% frente al cumplimiento total del 100% en 2022. Esto puede indicar una necesidad de mejorar la planificación y ejecución de las encuestas para evitar la disminución en el cumplimiento. Puede afirmarse que, aunque en 2022 se superó con creces lo planificado, en 2023 el cumplimiento fue del 100%, lo que indica que se alcanzó la meta establecida para ese semestre.

La figura 2, presenta la forma en la que se desarrolló la evaluación de las llamadas de seguimiento. Para el primer semestre, hay una leve disminución, el porcentaje de encuestas completadas se mantuvo relativamente estable. Sin embargo, esto podría verse afectado negativamente en el futuro si no se mejora la tasa de abandono. Si se comparan estos resultados con el mismo periodo 2023, se logró un menor porcentaje de llamadas no contestadas (6% vs. 16% en 2022), pero el abandono de la encuesta aumentó (15% en 2023 vs. 8% en 2022). En cuanto a las encuestas completadas, en 2023 se completaron más (80% vs. 76% en 2022). Al observar el siguiente periodo de análisis, aunque se logró reducir levemente el porcentaje de llamadas no contestadas, hubo un incremento considerable en el abandono de las encuestas, lo que podría reflejar un problema en la duración o calidad de la interacción, que puede ser abordado con ajustes en la estrategia de comunicación con los encuestados.

Otro de los ejes fundamentales del estudio fue precisamente el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a 5 elementos que intervienen en el reporte de una emergencia, la figura 3 incorpora este detalle. En 2023, la satisfacción ciudadana muestra una leve mejora general, con un incremento del 88% frente al 87% registrado en 2022. Sin embargo, al analizar por semestre, se observa que, aunque el primer semestre de 2023 inició fuerte (88%), el segundo semestre presentó una leve disminución al 86%. Al considerar particularmente la gestión sanitaria, este indicador experimenta una mejora significativa en 2023, con una satisfacción promedio del 90% en comparación con el 83% de 2022. Esto resalta avances notables en la percepción de los servicios de salud. No obstante, también se observa una ligera caída al final del año 2023 (de 90% en S1 a 86.7% en S2), posiblemente reflejando problemas en la capacidad de respuesta o la calidad del servicio en situaciones de emergencia sanitaria.

En el ámbito de la seguridad ciudadana, la satisfacción en este sector disminuye ligeramente en 2023, con una tendencia a la baja desde el 85% en el primer semestre de 2022 hasta el 80.7% en el segundo semestre de 2023. Esta disminución podría estar relacionada con una percepción negativa en la rapidez y efectividad de la respuesta en situaciones de emergencia, afectando la confianza pública en la seguridad. Tránsito y movilidad representa el indicador más bajo del estudio, se observa una ligera mejora en 2023, con un aumento a 79.6% en el segundo semestre, frente al promedio de 78% en 2022. Esta mejora es positiva, aunque el sector sigue siendo uno de los que presenta menores niveles de satisfacción, posiblemente vinculada a una percepción de insuficiencia en la rapidez de respuesta o en la efectividad del servicio en situaciones de emergencia lo que sugiere la necesidad de esfuerzos continuos para aumentar la percepción de calidad en movilidad y transporte.

El Operador ECU911 es el principal vínculo entre el usuario y la gestión del servicio, al evaluar sus indicadores de satisfacción esta se mantiene alta, con valores que oscilan entre 90% y 92% en ambos años. Aunque en 2023 hay una leve disminución en el segundo semestre (a 90.1%), sigue siendo uno de los indicadores más

positivos, lo que evidencia una percepción de estabilidad y confiabilidad en este servicio. Aun mostrando una leve disminución en 2023, esta categoría sigue mostrando uno de los niveles de satisfacción más altos.

Los dos últimos elementos de evaluación son: el impacto en Gestión Sanitaria, en 2023 se muestra una variación positiva con una mejora considerable entre periodos (90% frente al 83%), la percepción de este servicio muestra una caída en el segundo semestre, lo que podría reflejar desafíos en la respuesta o calidad en contextos de emergencia sanitaria. Para el indicador de Mejora en Tránsito y Movilidad, ligado de cierta forma a la percepción de seguridad ciudadana, a pesar de los bajos niveles históricos de satisfacción, el área de tránsito y movilidad mostró una leve mejora en 2023. Sin embargo, este indicador sigue siendo relativamente bajo en comparación con otros sectores, lo que destaca la importancia de seguir invirtiendo en mejoras en movilidad para aumentar la satisfacción.

Es necesario mencionar, al igual que Barragan et al (2023), que en este tipo de situaciones la efectividad es un factor fundamental, la figura 4 ilustra las formas en las que se atendieron las emergencias, con la llegada de la unidad al sitio del siniestro o si el soporte requirió únicamente soporte telefónico.

De acuerdo a la percepción general ciudadana, el servicio cumple con el objetivo principal de que la unidad solicitada llegue al lugar donde se necesita. Un porcentaje alto de llegada de la unidad solicitada, como el 96% en el segundo semestre de 2022 y el 94% en el primer semestre de 2023, indica que el servicio es eficaz en atender las solicitudes directamente en el sitio. Este resultado sugiere que el sistema está cumpliendo con su propósito en la mayoría de los casos, ya que los ciudadanos recibieron la atención necesaria de forma presencial.

Una forma de corregir los elementos que desagradan a los usuarios externos es lograr identificar cuáles son los factores asociados a la insatisfacción, mismos que se detallan en la figura 5 en un compendio global por periodo. En 2022, los usuarios del servicio ECU 911 presentaron un 63% de insatisfacción debido a la percepción

de que "no le ayudaron," seguido de un 21% que reportó problemas de "trato telefónico". En cuanto a la llegada de la unidad, el 61% señaló que "no solucionó el requerimiento," mientras que, en el soporte telefónico, el 71% seleccionó la categoría "otros" como motivo de insatisfacción. Además, el 53% de los usuarios mencionaron la "cantidad de preguntas" como motivo de descontento, y un 27% indicaron "no le ayudaron". Para el 2023, los principales motivos de insatisfacción en el servicio ECU 911 fueron compartidos por igual: un 41% de los usuarios señalaron la "cantidad de preguntas" y otro 41% también señaló "no le ayudaron". Para la llegada de la unidad, el 47% reportó insatisfacción con el "tiempo de respuesta", y en el caso de soporte telefónico, un 67% mencionó "no le dieron indicaciones" como motivo de queja. Adicionalmente, el 57% de los usuarios manifestó la "cantidad de preguntas" como causa principal de insatisfacción, seguido por el 24% que reportó "no le ayudaron", cuya sensación en medio de una crisis o emergencia denota frustración y enojo.

Considerando los momentos de estrés, como en las emergencias, la percepción del tiempo dista de la realidad, se evalúan los tiempos de respuesta ante estos sucesos, se ha considerado la opinión ciudadana para la calificación de llegada "rápida" o "lenta" y se incluyen, además, los promedios de tiempos de respuesta en la figura 6. La comparación entre periodos refleja que para el 2022, el 70% de los usuarios consideró que el recurso llegó "rápido" con un promedio de 10 minutos, lo que indica que la mayoría percibió positivamente, mientras que para el 2023, el porcentaje de usuarios que percibieron una llegada rápida disminuyó al 57%, con un promedio ligeramente superior de 11 minutos. Aunque sigue siendo un tiempo razonable, la reducción en la percepción positiva sugiere que algunos usuarios están comenzando a considerar este tiempo como menos satisfactorio. El porcentaje de recursos que llegan tarde aumentó en 2023, lo que es consistente con el aumento de las quejas sobre tiempos de respuesta. Aunque el tiempo de percepción mejoró levemente, el aumento en los casos en los que el recurso llega tarde es preocupante. Incluso con la mejora en 2023, el porcentaje de recursos que

se perciben como llegando "rápido" disminuyó. Esto indica una posible desconexión entre la percepción de los tiempos y la experiencia real de los ciudadanos.

Para complementar el análisis previo se incluyen los datos referentes a niveles de confiabilidad, los cuales se detallan en la figura 7. La tendencia general indica una leve disminución en las percepciones de confiabilidad "Muy Alta" y "Alta" en 2023, mientras que las percepciones de confiabilidad "Baja" y "Muy Baja" muestran un incremento del 5.1% entre periodos. Estos cambios sugieren que, aunque la mayoría de los usuarios siguen confiando en el servicio, hay indicios de insatisfacción en sectores que requieren atención para evitar una tendencia negativa en la percepción de confiabilidad, esto es un aspecto elemental en términos de la imagen institucional que se desea proyectar basados en los principios de marketing propuestos por Kotler y Armstrong (2020).

Para finalizar este estudio, se propuso una tabla con estrategias orientadas a la optimización de la gestión, en ese sentido dichas estrategias fueron diseñadas para abordar tanto los aspectos operativos del servicio, como la satisfacción del usuario y la eficiencia de la respuesta a emergencias. Implementando estas acciones, se podría mejorar no solo la percepción del servicio sino también la calidad real de la atención brindada a los ciudadanos, asegurando que las experiencias sean más positivas y que el servicio siga siendo confiable en el tiempo. Los datos se recopilan en la tabla 1.

La evaluación interna del Servicio Integrado de Seguridad ECU911, se enfoca en cuatro áreas clave: mejora continua, fortalecimiento de la confianza ciudadana, optimización de recursos y cumplimiento de las directrices del Ministerio de Trabajo, estas áreas son bastante comunes con las que plantearon Montesdeoca-Rivas y Cedillo- Fajardo (2023), alineándose con la Política de Calidad que promueve la satisfacción de los usuarios en Ecuador. Ante estas aseveraciones es importante señalar que la participación del operador tiene una relevancia significativa, si se consideran los casos en los que el servicio opta por brindar soporte telefónico (16% en el primer semestre de 2022, por ejemplo), se observa una estrategia de

eficiencia: el soporte telefónico permite resolver situaciones sin requerir la movilización de una unidad, lo cual es más económico en términos de recursos. Este recurso es útil en situaciones donde una intervención telefónica es suficiente contribuye a que las unidades disponibles puedan responder a casos más críticos (Torres y Jelvez, 2014). Sin embargo, una dependencia excesiva de este soporte podría reflejar limitaciones en el número de unidades o personal disponible (Corrales, 2022), lo que puede afectar la eficiencia general del sistema si no se gestionan bien los recursos.

Es necesario mencionar que, en escenarios como este, un estudio de esta naturaleza presenta ciertas limitaciones que deben considerarse al interpretar resultados. En primer lugar, el enfoque cualitativo basado en la percepción ciudadana está sujeto a sesgos individuales, ya que las experiencias de los usuarios pueden variar ampliamente según el tipo de emergencia y la rapidez de la respuesta. Además, la evaluación cuantitativa de los tiempos de respuesta se realizó a partir de datos disponibles en el sistema ECU911, los cuales pueden no reflejar todas las variaciones contextuales de cada evento, como la distancia de las unidades o el tráfico en áreas específicas. La dependencia de los registros internos del sistema también limita el análisis, ya que factores como la mortalidad de las llamadas o la carga de trabajo de los operadores o el estado de las unidades de emergencia no se registran de manera uniforme y podrían afectar los resultados. Esta restricción en la disponibilidad de datos relevantes podría influir en la precisión de las conclusiones sobre la eficiencia general del sistema.

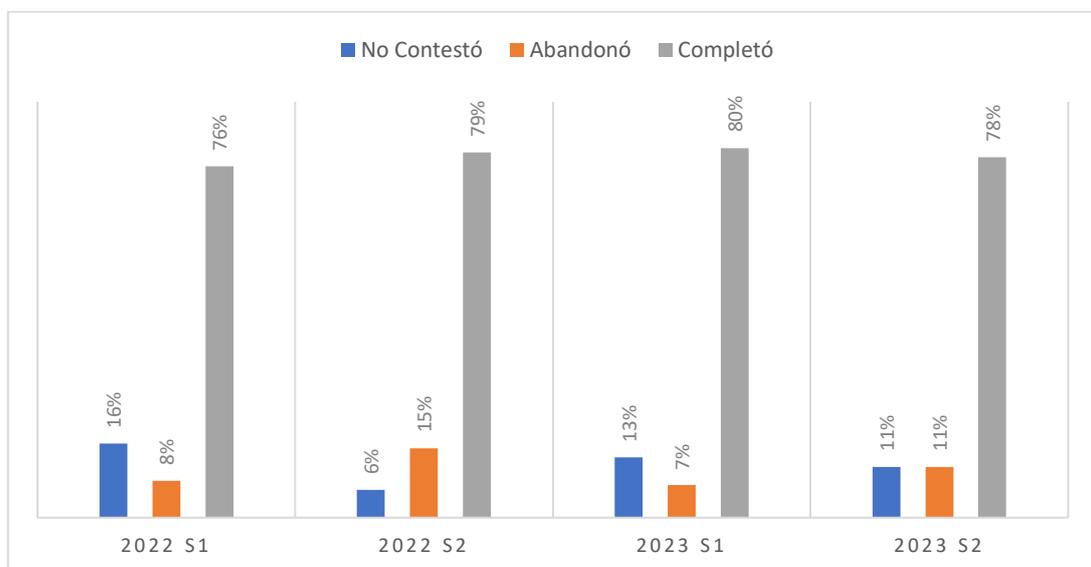
### 3.1. Figuras y Tablas

#### 3.1.1. Figura 1. Cumplimiento de encuestas efectivas planificadas.



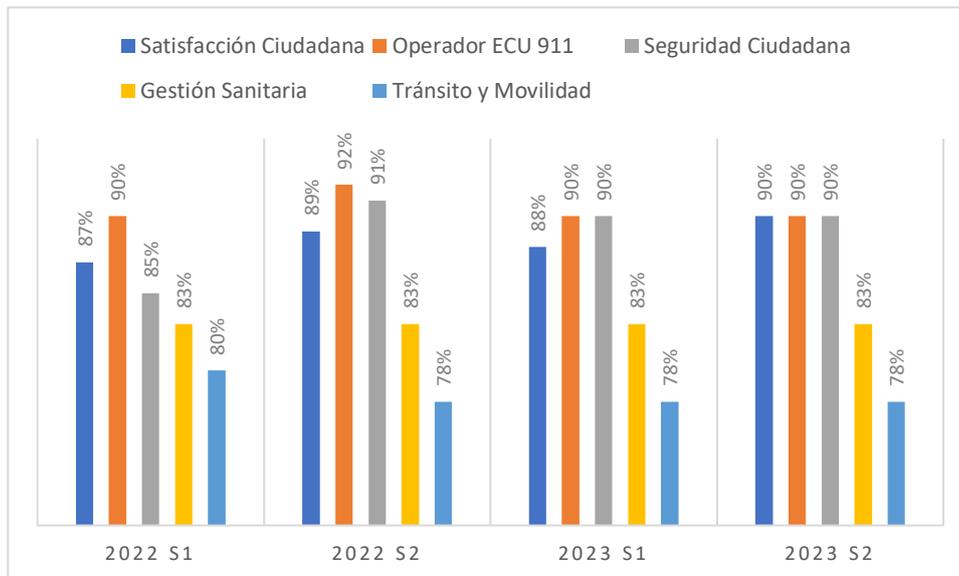
Fuente: Elaborado por las autoras.

#### 3.1.2. Figura 2. Mortalidad de llamadas por año



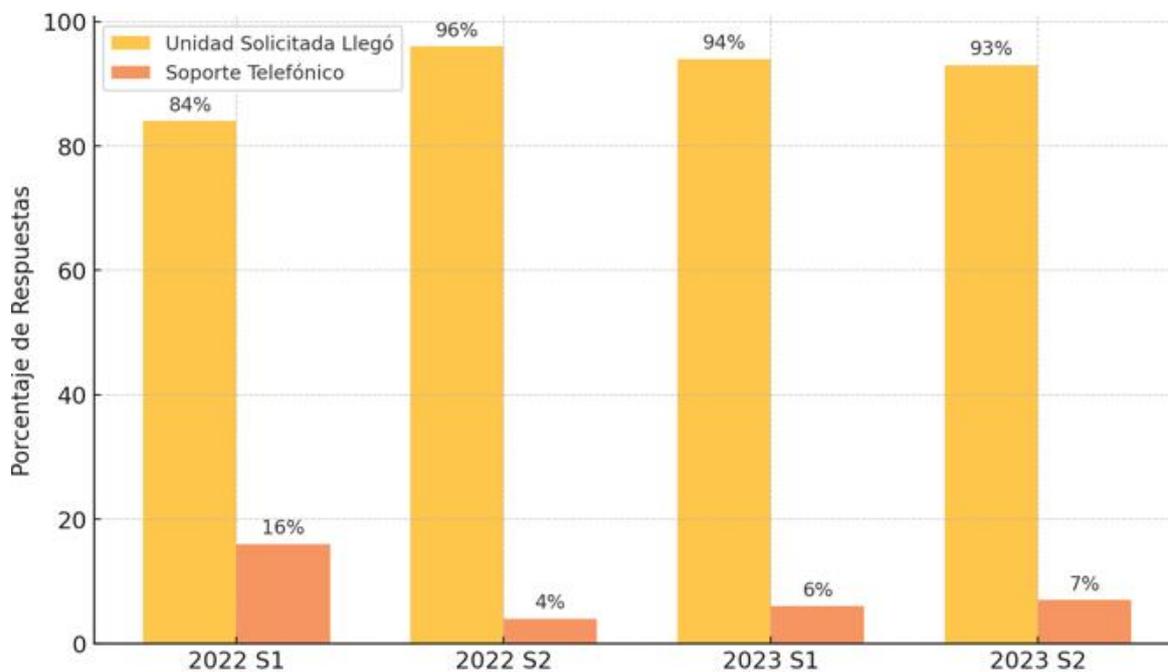
Fuente: Elaborado por las autoras.

3.1.3. Figura 3. Niveles de satisfacción



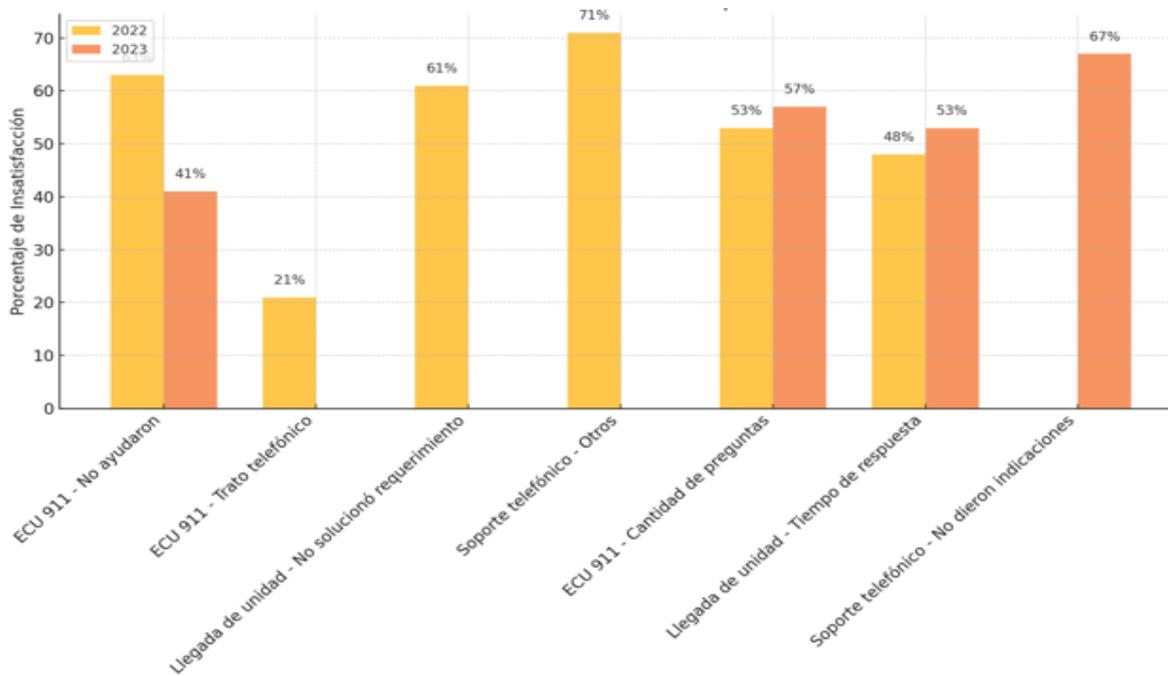
Fuente: Elaborado por las autoras.

3.1.4. Figura 4. Llegada de la unidad solicitada.



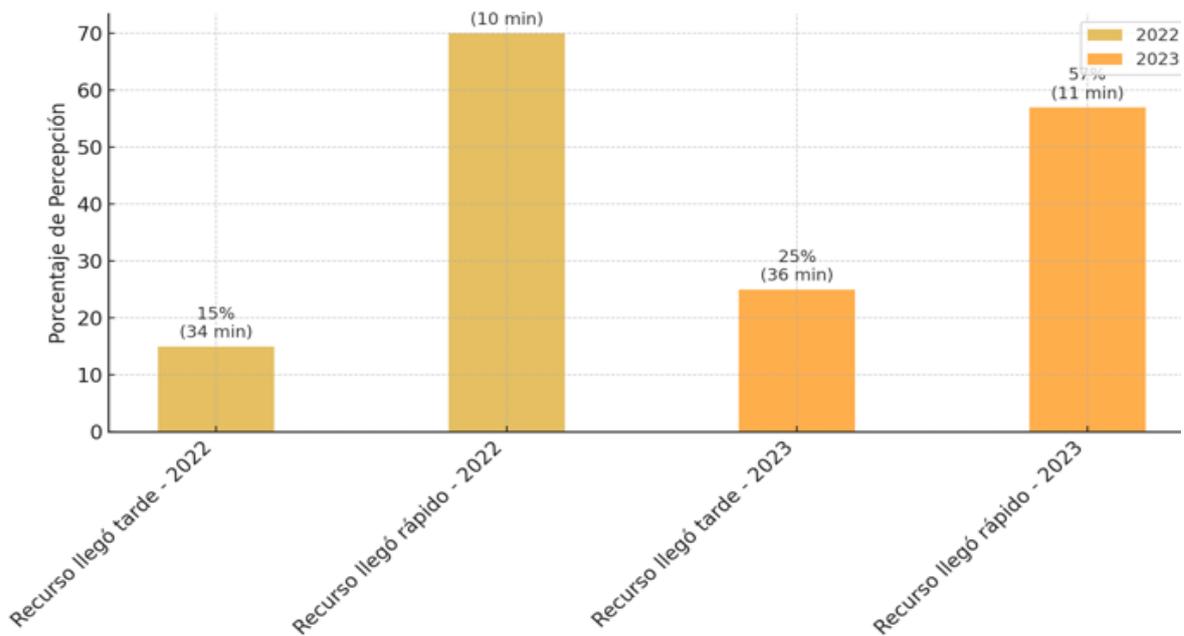
Fuente: Elaborado por las autoras.

3.1.5. Figura 5. Motivos de insatisfacción.



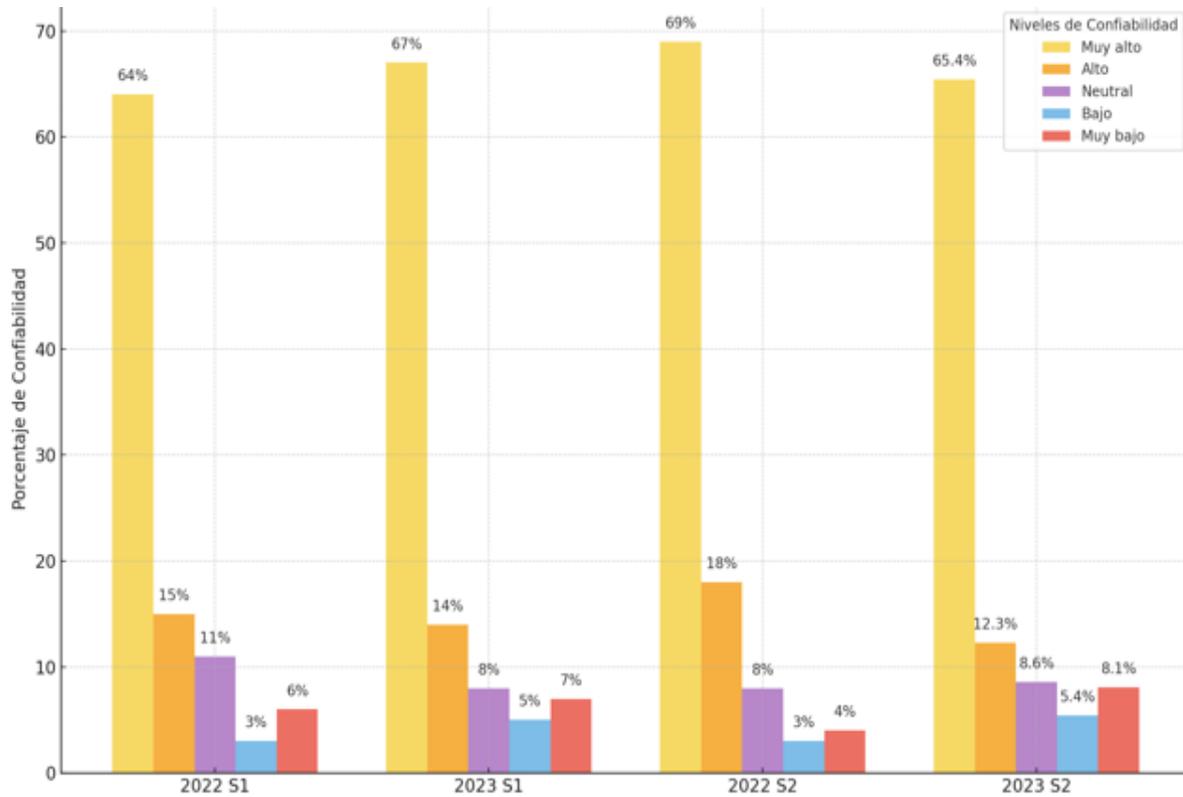
Fuente: Elaborado por las autoras.

3.1.6. Figura 6. Percepción de los tiempos de respuesta



Fuente: Elaborado por las autoras.

3.1.7. Figura 7. Niveles de confiabilidad del servicio



Fuente: Elaborado por las autoras.

3.1.8. Tabla 1. Estrategia para la optimización de la gestión de evaluación de satisfacción.

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>PROPUESTA</b>	<b>OBJETIVO</b>
Reducción de la mortalidad de llamadas:	Implementar un sistema de seguimiento automatizado para las llamadas no contestadas, donde se envíen mensajes de texto o notificaciones a los usuarios que no respondieron, ofreciéndoles otra oportunidad para participar en la encuesta. Además, mejorar la capacitación de los operadores para manejar situaciones en las que los ciudadanos abandonan la encuesta, asegurando que las llamadas sean más eficientes y directas.	Reducir el porcentaje de llamadas no contestadas y de llamadas abandonadas.
Mejora en la satisfacción ciudadana y la atención al cliente:	Realizar capacitaciones periódicas a los operadores y personal de soporte del ECU 911 en habilidades de atención al cliente y manejo de emergencias para mejorar el trato telefónico y reducir la percepción de "cantidad de preguntas" o de "falta de ayuda" reportada por los ciudadanos. Además, implementar un sistema de retroalimentación continua para ajustar las preguntas de la encuesta y hacerlas más concisas y directas	Aumentar el nivel de satisfacción ciudadana y minimizar las quejas sobre la atención brindada.
Optimización de tiempos de respuesta en emergencias:	Implementar tecnologías de geolocalización más precisas y un sistema predictivo que pueda optimizar el despacho de recursos de manera más eficiente. También es importante hacer mejoras en la gestión logística y aumentar la cantidad de unidades móviles disponibles en zonas críticas. Además, se podrían establecer KPIs más estrictos para el tiempo de llegada de las unidades de emergencia.	Reducir el porcentaje de "recurso llegó tarde" y mejorar la percepción sobre el tiempo de respuesta, especialmente en las áreas donde los ciudadanos perciben retrasos.
Mejora en la coordinación interinstitucional:	Desarrollar una mayor coordinación entre los diferentes actores involucrados en las respuestas de emergencia (policía, bomberos, tránsito, etc.), para asegurar que los recursos se gestionen eficientemente y se reduzcan las demoras en la respuesta a los eventos. Crear un sistema de evaluación de desempeño interinstitucional que identifique puntos débiles en la cadena de acción.	Mejorar la satisfacción en áreas clave como tránsito y movilidad, y garantizar una mejor respuesta conjunta de las diferentes instituciones.
Mejora en la atención telefónica y soporte:	Mejorar la capacitación de los operadores telefónicos en cuanto a las indicaciones que deben ofrecer a los ciudadanos. Desarrollar guiones más claros y precisos que permitan a los operadores resolver dudas de los ciudadanos de manera eficiente, reduciendo la percepción de "falta de ayuda" y "cantidad de preguntas". Además, se pueden ofrecer más recursos en línea o en aplicaciones móviles para que los ciudadanos puedan obtener soporte sin necesidad de realizar tantas llamadas.	Reducir las quejas sobre el soporte telefónico, mejorar la percepción de ayuda brindada y minimizar el porcentaje de insatisfacción con el trato telefónico.
Evaluación de la experiencia del usuario en tiempo real	Implementar encuestas breves y en tiempo real a los ciudadanos una vez que reciben el servicio para obtener retroalimentación inmediata sobre el proceso de atención. Los datos obtenidos podrían ser usados para ajustar el servicio en tiempo real y aplicar mejoras continuas. La implementación de estas encuestas también puede hacerse a través de mensajes de texto o aplicaciones móviles.	Recoger información valiosa para identificar áreas críticas a mejorar en el corto plazo y asegurar que la satisfacción general aumente.
Campañas de sensibilización ciudadana:	Lanzar campañas educativas dirigidas a la ciudadanía sobre cómo y cuándo usar el servicio de emergencia, qué tipo de información es necesaria para agilizar el proceso, y cómo las encuestas de satisfacción ayudan a mejorar el servicio. Estas campañas pueden mejorar la colaboración ciudadana y reducir la frustración percibida por la "cantidad de preguntas" o la "demora en la atención".	Reducir la cantidad de quejas relacionadas a percepción de "muchas preguntas" y mejorar la efectividad del servicio con mejor información.
Monitoreo y mejora continua del servicio:	Implementar un programa de monitoreo continuo del desempeño de los operadores y del tiempo de respuesta de los recursos a través de indicadores clave de rendimiento (KPIs). Establecer incentivos o recompensas para los equipos que alcancen niveles óptimos de satisfacción ciudadana y tiempos de respuesta.	Mantener la motivación y el enfoque en la mejora continua del servicio, asegurando que los resultados del próximo semestre sean aún mejores.

**Fuente:** Elaborado por las autoras.

#### 4. Conclusiones

Los resultados a nivel general reflejan un deterioro en varios indicadores clave, entre ellos, la satisfacción ciudadana, el tiempo de respuesta y la percepción

de confiabilidad del servicio. Las quejas más recurrentes se relacionaron con el tiempo de respuesta y la complejidad de las encuestas, lo que sugiere la necesidad de ajustar los procesos de gestión, optimizar la logística y simplificar las encuestas para mejorar la eficiencia y satisfacción de los usuarios. Comparativamente, en 2023, los principales problemas reportados estuvieron asociados con la cantidad de preguntas y tiempos de respuesta, mientras que, en 2022, la falta de ayuda y la solución de requerimientos fueron los motivos predominantes de insatisfacción. Los tiempos promedio que los usuarios consideran "rápidos" (alrededor de 10 minutos) representan una respuesta eficiente. Sin embargo, los tiempos que superan los 30 minutos, percibidos como tardíos, afectan negativamente la satisfacción y podrían ser mejorados. El aumento en la percepción negativa en 2023 indica una oportunidad para optimizar la eficiencia logística y así mejorar la experiencia del usuario en términos de tiempos de respuesta.

Como se ha indicado a lo largo de la investigación, es necesario mantener el esquema de la Política de Calidad institucional que prevé la dotación del servicio de forma eficiente y oportuna, el uso de "una plataforma tecnológica, con personal competente cumpliendo estándares técnicos y normativos" con el fin mismo de la "mejora continua para la búsqueda de la satisfacción de los usuarios en el territorio ecuatoriano".

En conclusión, los datos revelan mejoras importantes en ciertos sectores como gestión sanitaria y satisfacción ciudadana en 2023, aunque otros, como seguridad ciudadana y tránsito y movilidad, aún presentan desafíos en percepción y satisfacción, sugiriendo áreas de atención para aumentar la confianza y la percepción de calidad en los servicios públicos.

## 5. Referencias

Adam, M., Wessel, M., y Benlian, A. (2021). AI-based chatbots in customer service and their effects on user compliance. *Electronic Markets*, 31, 427-445. <https://doi.org/10.1007/s12525-020-00414-7>

- Barragan, M. C., Cárdenas, M. F., Vega, L., Azanza, C., & Siavichay, E. A. (2023). Percepción de los clientes sobre la calidad del servicio: un estudio empírico. *Maskana*, 14(1), 9-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9007052>
- Corrales Vargas, N. V. (2022). Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública). <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35345>
- Decreto Ejecutivo 988 del 29 de diciembre de 2011 (creación del ECU 911). <https://www.ecu911.gob.ec/servicio-integrado-de-seguridad-ecu-911/>
- ECU 911. (2023). Rendición de Cuentas <https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2023/>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Figueroa Uribe, A. F., & Hernández Ramírez, J. (2021). Hospital security. A vision of multidimensional security. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 154–163. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3490>
- García-Ortiz, J. M. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 8(15), 16–27. <https://doi.org/10.35381/s.v.v8i15.3194>

Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. (2018). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA. España: McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, P., Lugo, J., y Ordoñez, H. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario [Quality of service, user expectations and effective communication sources of user satisfaction]. *Ciencia Digital*, 6(4), 48-75. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Principles of marketing* (18th ed.). Pearson.

Ministerio de Trabajo. (2023). Directrices para la elaboración del Informe de resultados de satisfacción del usuario externo.

Ley de Seguridad Pública y del Estado. República del Ecuador (2014). Registro Oficial N.º 293, 20 de marzo de 2014.

Montesdeoca Rivas, A. K., & Cedillo Fajardo, M. (2023). Análisis de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Guayaquil–2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 9840–9858. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i3.7009](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.7009)

Torres Navarro, C., Jélvez Caamaño, A., & Vega Pinto, F. (2014). Evaluación de la calidad en un servicio de urgencia utilizando el modelo servperf. *Universidad, ciencia y tecnología*, 18(71), 38–49. [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212014000200004](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212014000200004)