



¡línea ÚNICA para emergencias!

SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LA “NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EMERGENCIAS”

Dirección Regulatoria en Emergencias

2018

CONTENIDO

1.	TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA.....	3
2.	LLAMADAS RECIBIDAS POR TIPO DE SERVICIO.....	4
3.	PORCENTAJE DE LLAMADAS POR MAL USO DE SERVICIO	6
4.	TOTAL LÍNEAS SUSPENDIDAS	8
5.	COSTOS QUE REPRESENTA LA ATENCIÓN A LLAMADAS DE EMERGENCIA DE MAL USO.....	11
6.	LEVANTAMIENTOS DE LÍNEAS SUSPENDIDAS	11
7.	MENSAJES PREVENTIVOS CONECEL	13

CONTENIDO FIGURAS

Figura 1:	Total de llamadas recibidas por año	3
Figura 2:	Reporte de alertas por tipo de servicio 2015 - Oct 2018	6
Figura 3:	Porcentaje de llamadas por uso de servicio	6
Figura 4:	Llamadas de mal uso por año.....	7
Figura 5:	Porcentaje llamadas de mal uso por año.....	7
Figura 6:	Porcentaje llamadas de mal uso por año.....	7
Figura 7:	Total de líneas suspendidas 2018	8
Figura 8:	Número total de líneas suspendidas por mes	10
Figura 9:	Solicitudes de levantamientos ingresadas a nivel nacional.....	12
Figura 10:	Solicitud procedentes.....	12
Figura 11:	Solicitudes ingresadas vs. Solicitudes procedentes	13
Figura 12:	Líneas Suspendidas vs. Mensajes	14

CONTENIDO TABLAS

Tabla 1:	Total de llamadas recibidas	3
Tabla 2:	Llamadas recibidas por tipo de servicio 2015	4
Tabla 3:	Llamadas recibidas por tipo de servicio 2016	4
Tabla 4:	Llamadas recibidas por tipo de servicio 2017	5
Tabla 5:	Llamadas recibidas por tipo de servicio 2018 hasta Septiembre	5
Tabla 6:	Total de líneas suspendidas	8
Tabla 7:	Líneas suspendidas por tipo.	9
Tabla 8:	Líneas suspendidas por tipo.	9
Tabla 9:	Total de Llamadas Recibidas por el SIS ECU 911	11
Tabla 10:	Total costo anual de llamadas pro mal uso.....	11
Tabla 11:	Solicitudes de levantamientos ingresadas a nivel nacional.....	12
Tabla 12:	Solicitudes procedentes	12
Tabla 13:	Solicitudes ingresadas vs. Solicitudes procedentes	12
Tabla 14:	Mensajes preventivos CONECEL	13

1. TOTAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

LLAMADAS TOTALES				
MES	2015	2016	2017	2018*
ENERO	1.352.121	1.309.042	1.066.803	1.019.909
FEBRERO	1.274.254	1.216.077	996.781	1.027.837
MARZO	1.428.888	1.218.879	1.087.338	1.096.170
ABRIL	1.390.144	1.150.675	1.094.324	1.058.999
MAYO	1.433.142	956.559	1.072.735	1.034.430
JUNIO	1.336.764	1.049.855	1.023.046	1.001.815
JULIO	1.411.632	1.088.425	1.035.802	1.010.809
AGOSTO	1.425.507	1.044.761	1.021.487	1.031.830
SEPTIEMBRE	1.321.921	1.019.973	994.169	1.053.719
OCTUBRE	1.310.441	1.055.355	1.006.794	1.052.062
NOVIEMBRE	1.245.304	1.044.428	990.728	
DICIEMBRE	1.332.608	1.135.521	1.101.441	
TOTAL	16.262.726	13.289.550	12.491.448	10.387.580

Tabla 1: Total de llamadas recibidas

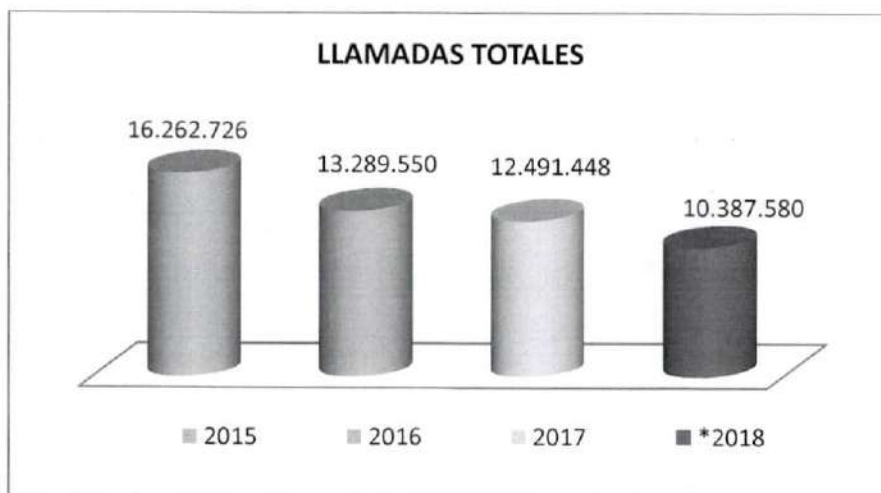


Figura 1: Total de llamadas recibidas por año

2. LLAMADAS RECIBIDAS POR TIPO DE SERVICIO

2015								
	Celular	Teléfono fijo	Otros medios	Total 2015	Celular	Teléfono fijo	Otros medios	Total 2015
ENERO	1.109.055	219.659	22.617	1.351.331	82%	16%	2%	100%
FEBRERO	1.052.153	204.641	20.196	1.276.990	82%	16%	2%	100%
MARZO	1.175.080	232.061	21.888	1.429.029	82%	16%	2%	100%
ABRIL	1.135.680	233.326	23.139	1.392.145	82%	17%	2%	100%
MAYO	1.185.952	231.856	22.491	1.440.299	82%	16%	2%	100%
JUNIO	1.100.285	216.951	20.643	1.337.879	82%	16%	2%	100%
JULIO	1.152.590	227.083	21.510	1.401.183	82%	16%	2%	100%
AGOSTO	1.184.074	219.464	22.355	1.425.893	83%	15%	2%	100%
SEPTIEMBRE	1.099.960	202.854	23.513	1.326.327	83%	15%	2%	100%
OCTUBRE	1.092.510	197.861	25.442	1.315.813	83%	15%	2%	100%
NOVIEMBRE	1.034.266	186.908	25.937	1.247.111	83%	15%	2%	100%
DICIEMBRE	1.106.944	200.175	29.480	1.336.599	83%	15%	2%	100%
Total	13.428.549	2.572.839	279.211	16.280.599	82%	16%	2%	100%

Tabla 2: Llamadas recibidas por tipo de servicio 2015

2016								
	Celular	Teléfono fijo	Otros medios	Total 2016	Celular	Teléfono fijo	Otros medios	Total 2016
ENERO	1.076.291	207.740	27.826	1.311.857	82%	16%	2%	100%
FEBRERO	1.000.780	189.497	26.494	1.216.771	82%	16%	2%	100%
MARZO	1.015.490	169.732	28.861	1.214.083	84%	14%	2%	100%
ABRIL	989.924	146.810	24.079	1.160.813	85%	13%	2%	100%
MAYO	829.191	121.919	20.788	971.898	85%	13%	2%	100%
JUNIO	904.638	126.502	26.006	1.057.146	86%	12%	2%	100%
JULIO	938.516	123.509	28.179	1.090.204	86%	11%	3%	100%
AGOSTO	904.354	115.866	28.810	1.049.030	86%	11%	3%	100%
SEPTIEMBRE	843.752	106.497	23.027	973.276	87%	11%	2%	100%
OCTUBRE	877.326	112.456	24.470	1.014.252	86%	11%	2%	100%
NOVIEMBRE	896.225	121.398	27.389	1.045.012	86%	12%	3%	100%
DICIEMBRE	974.821	132.145	30.779	1.137.745	86%	12%	3%	100%
Total	11.251.308	1.674.071	316.708	13.242.087	85%	13%	2%	100%

Tabla 3: Llamadas recibidas por tipo de servicio 2016

2017								
	Celular	Teléfono fijo	Otros medios	Total 2017	Celular	Teléfono fijo	Otros medios	Total 2017
ENERO	914.034	123.552	30.309	1.067.895	86%	12%	3%	100%
FEBRERO	854.579	114.745	28.046	997.370	86%	12%	3%	100%
MARZO	926.638	130.874	33.033	1.090.545	85%	12%	3%	100%
ABRIL	933.964	130.791	32.317	1.097.072	85%	12%	3%	100%
MAYO	913.097	127.534	33.607	1.074.238	85%	12%	3%	100%
JUNIO	867.137	120.510	35.696	1.023.343	85%	12%	3%	100%
JULIO	879.596	119.633	37.551	1.036.780	85%	12%	4%	100%
AGOSTO	872.183	112.223	39.173	1.023.579	85%	11%	4%	100%
SEPTIEMBRE	845.374	112.056	41.944	999.374	85%	11%	4%	100%
OCTUBRE	829.618	110.291	43.025	982.934	84%	11%	4%	100%
NOVIEMBRE	835.356	113.770	43.666	992.792	84%	11%	4%	100%
DICIEMBRE	931.342	125.213	45.609	1.102.164	85%	11%	4%	100%
Total	10.602.918	1.441.192	443.976	12.488.086	85%	12%	4%	100%

Tabla 4: Llamadas recibidas por tipo de servicio 2017

2018								
	Celular	Teléfono fijo	Otros medios	Total 2018	Celular	Teléfono fijo	Otros medios	Total 2018*
ENERO	856.659	116.922	47.053	1.020.634	84%	11%	5%	100%
FEBRERO	868.288	117.311	43.799	1.029.398	84%	11%	4%	100%
MARZO	920.477	125.599	50.946	1.097.022	84%	11%	5%	100%
ABRIL	890.845	119.284	49.870	1.059.999	84%	11%	5%	100%
MAYO	871.116	119.016	52.144	1.042.276	84%	11%	5%	100%
JUNIO	834.557	115.101	52.876	1.002.534	83%	11%	5%	100%
JULIO	874.592	115.715	53.816	1.044.123	84%	11%	5%	100%
AGOSTO	869.443	115.440	50.550	1.035.433	84%	11%	5%	100%
SEPTIEMBRE	884.288	119.445	50.581	1.054.314	84%	11%	5%	100%
OCTUBRE								
NOVIEMBRE								
DICIEMBRE								
Total	7.870.265	1.063.833	451.635	9.385.733	84%	11%	5%	100%

Tabla 5: Llamadas recibidas por tipo de servicio 2018 hasta Septiembre

Nota: Otros medios se refiere a diferentes medios tecnológicos utilizados a nivel nacional para reportar alertas, como las app ECU911, botones de seguridad o los kits de seguridad ANT, entre otros.



Figura 2: Reporte de alertas por tipo de servicio 2015 - Oct 2018

3. PORCENTAJE DE LLAMADAS POR MAL USO DE SERVICIO

	LLAMADAS DE MAL USO POR MES				PORCENTAJE LLAMADAS DE MAL USO			
	2015	2016	2017	*2018	2015	2016	2017	2018*
ENERO	769.010	675.152	503.826	422.950	9%	11%	9%	10%
FEBRERO	717.663	632.971	438.058	404.545	8%	10%	8%	10%
MARZO	805.036	601.655	493.668	465.324	9%	9%	9%	11%
ABRIL	765.562	466.409	485.779	435.906	9%	7%	9%	10%
MAYO	796.541	422.075	468.481	414.896	9%	7%	9%	10%
JUNIO	727.386	489.005	434.195	401.966	8%	8%	8%	10%
JULIO	761.308	515.354	441.928	401.720	9%	8%	8%	10%
AGOSTO	757.134	505.435	441.660	409.689	9%	8%	8%	10%
SEPTIEMBRE	710.304	493.739	418.650	406.166	8%	8%	8%	10%
OCTUBRE	701.305	507.137	414.794	404.934	8%	8%	8%	10%
NOVIEMBRE	652.244	497.738	408.564		7%	8%	8%	
DICIEMBRE	689.329	535.024	441.337		8%	8%	8%	
TOTAL	8.852.822	6.341.694	5.390.940	4.168.096	100%	100%	100%	100%

Figura 3: Porcentaje de llamadas por uso de servicio

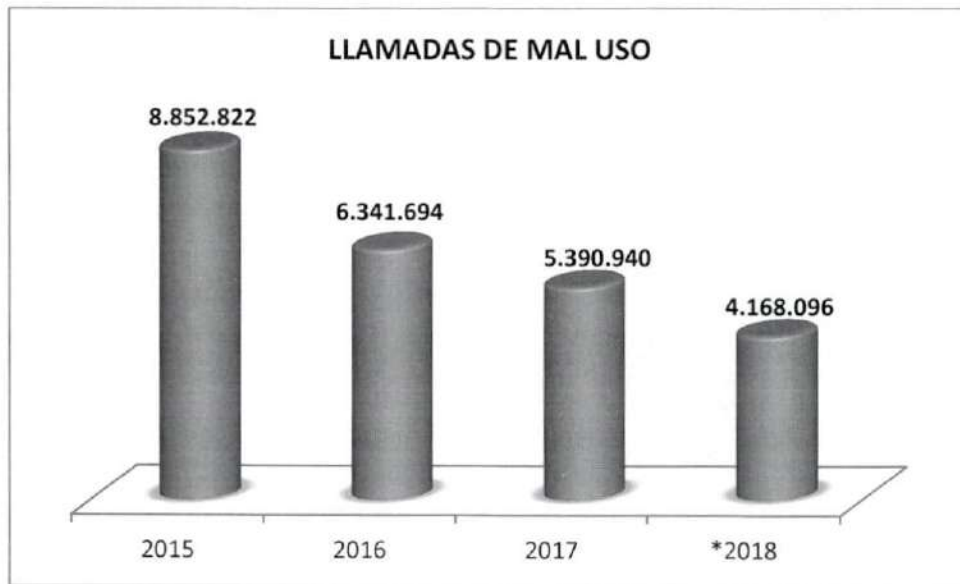


Figura 4: Llamadas de mal uso por año

PORCENTAJE LLAMADAS DE MAL USO POR AÑO				
	2015	2016	2017	*2018
LLAMADAS TOTAL	16.262.726	13.289.550	12.491.448	10.387.580
LLAMADAS MAL USO	8.852.822	6.341.694	5.390.940	4.168.096
PORCENTAJE	54%	48%	43%	40%

Figura 5: Porcentaje llamadas de mal uso por año

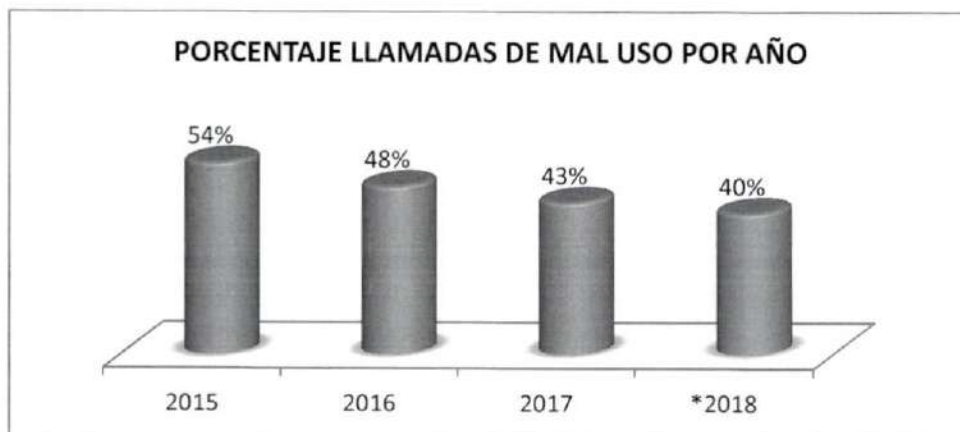


Figura 6: Porcentaje llamadas de mal uso por año

4. TOTAL LÍNEAS SUSPENDIDAS

TOTAL LÍNEAS SUSPENDIDAS				
MES	2015	2016	2017	2018*
ENERO	22.097	16.236	14.780	12.933
FEBRERO	20.750	17.005	12.729	9.235
MARZO	23.851	15.646	14.941	10.700
ABRIL	24.166	11.038	14.446	9.020
MAYO	27.666	10.152	13.902	8.009
JUNIO	17.632	12.206	12.630	12.050
JULIO	17.993	13.012	12.967	12.284
AGOSTO	19.802	14.044	13.348	11.290
SEPTIEMBRE	18.230	13.324	12.103	11.778
OCTUBRE	17.320	16.155	11.111	11.586
NOVIEMBRE	15.246	14.767	11.218	
DICIEMBRE	16.295	16.855	13.316	
TOTAL	241.048	170.440	157.491	108.885

Tabla 6: Total de líneas suspendidas



Figura 7: Total de líneas suspendidas 2018

CANTIDAD DE LÍNEAS SUSPENDIDAS POR TIPO DE SUSPENSIÓN								
MES	2015				2016			
	Corto plazo	Largo Plazo	Definitiva	TOTAL	Corto plazo	Largo Plazo	Definitiva	TOTAL
ENERO	20.759	1.338	0	22.097	14.277	1.900	59	16.236
FEBRERO	19.247	1.503	0	20.750	14.094	2.805	106	17.005
MARZO	21.787	2.062	2	23.851	13.683	1.845	118	15.646
ABRIL	22.094	2.071	1	24.166	8.652	2.322	64	11.038
MAYO	25.264	2.394	8	27.666	8.283	1.807	62	10.152
JUNIO	16.360	1.263	9	17.632	10.754	1.367	85	12.206
JULIO	16.598	1.376	19	17.993	11.371	1.548	93	13.012
AGOSTO	17.813	1.971	18	19.802	11.289	2.670	85	14.044
SEPTIEMBRE	16.242	1.945	43	18.230	11.139	2.174	11	13.324
OCTUBRE	15.543	1.736	41	17.320	14.169	1.920	66	16.155
NOVIEMBRE	13.391	1.820	35	15.246	13.613	1.094	60	14.767
DICIEMBRE	14.429	1.817	49	16.295	14.387	2.422	46	16.855
TOTAL	219.527	21.296	225	241.048	145.711	23.874	855	170.440

Tabla 7: Líneas suspendidas por tipo.

CANTIDAD DE LÍNEAS SUSPENDIDAS POR TIPO DE SUSPENSIÓN								
MES	2017				2018			
	Corto plazo	Largo Plazo	Definitiva	TOTAL	Corto plazo	Largo Plazo	Definitiva	TOTAL
ENERO	13.464	1.272	44	14.780	11.897	1.000	36	12.933
FEBRERO	11.332	1.363	34	12.729	8.487	731	17	9.235
MARZO	13.452	1.455	34	14.941	9.986	696	18	10.700
ABRIL	13.138	1.279	29	14.446	8.305	701	14	9.020
MAYO	12.421	1.455	26	13.902	7.566	428	15	8.009
JUNIO	11.379	1.139	112	12.630	11.578	458	14	12.050
JULIO	11.628	981	358	12.967	10.645	1.627	12	12.284
AGOSTO	12.089	1.156	103	13.348	10.181	1.095	14	11.290
SEPTIEMBRE	10.920	1.118	65	12.103	10.652	1.088	38	11.778
OCTUBRE	10.132	927	52	11.111	10.617	949	20	11.586
NOVIEMBRE	10.391	793	34	11.218				
DICIEMBRE	12.250	1.019	47	13.316				
TOTAL	142.596	13.957	938	157.491	68.464	5.641	126	74.231

Tabla 8: Líneas suspendidas por tipo.

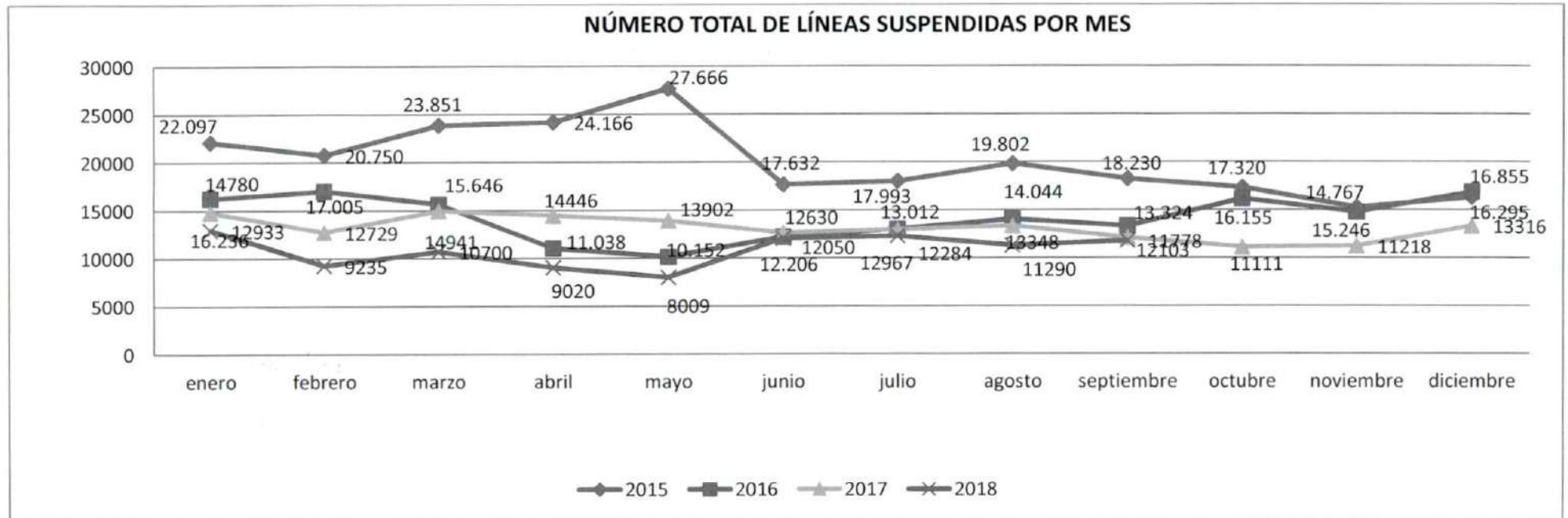


Figura 8: Número total de líneas suspendidas por mes

5. COSTOS QUE REPRESENTA LA ATENCIÓN A LLAMADAS DE EMERGENCIA DE MAL USO.

TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS POR EL SIS ECU 911			
Año	Mal Uso del Servicio	Total de Llamadas Recibidas	Participación
2017	5.390.940	12.491.448	43%
Total	5.390.940	12.491.448	43%

Tabla 9: Total de Llamadas Recibidas por el SIS ECU 911

COSTO UNITARIO POR LLAMADA	\$	0,89
TOTAL COSTO ANUAL DE LLAMADAS POR MAL USO	\$	4.824.638,26

Tabla 10: Total costo anual de llamadas pro mal uso

Nota: los datos fueron analizados únicamente para el año 2017

6. LEVANTAMIENTOS DE LINEAS SUSPENDIDAS

AÑO	MES	SOLICITUDES INGRESADAS
2017	ENERO	230
	FEBRERO	123
	MARZO	109
	ABRIL	138
	MAYO	88
	JUNIO	126
	JULIO	129
	AGOSTO	131
	SEPTIEMBRE	123
	OCTUBRE	81
	NOVIEMBRE	110
	DICIEMBRE	119
2018	ENERO	152
	FEBRERO	53
	MARZO	76
	ABRIL	76
	MAYO	73
	JUNIO	102
	JULIO	107
	AGOSTO	131
	SEPTIEMBRE	117
	OCTUBRE	117
TOTAL	2511	

Tabla 11: Solicitudes de levantamientos ingresadas a nivel nacional



Figura 9: Solicitudes de levantamientos ingresadas a nivel nacional

SOLICITUDES PROCEDENTES		
	2017	2018
Levantamiento	132	140
Verificaciones	46	99
TOTAL	178	239

Tabla 12: Solicitudes procedentes



Figura 10: Solicitud procedentes

SOLICITUDES INGRESADAS VS. SOLICITUDES PROCEDENTES			
	2017	2018*	TOTAL
Líneas Suspendidas	157.491	108.885	266.376
Solicitudes ingresadas	1.507	1.004	2.511
Solicitudes procedentes	132	140	272
Porcentaje de procedentes	9%	14%	11%

Tabla 13: Solicitudes ingresadas vs. Solicitudes procedentes



Figura 11: Solicitudes ingresadas vs. Solicitudes procedentes

7. MENSAJES PREVENTIVOS CONECEL

AÑO	MES	LÍNEAS SUSPENDIDAS	MENSAJES CONECEL	DISMINUCIÓN DE LINAS REFERENTE A MAYO
2017	MAYO	13.902	5.280	REF
	JUNIO	12.630	10.891	1.272
	JULIO	12.967	7.691	935
	AGOSTO	13.348	10.748	554
	SEPTIEMBRE	12.103	1.140	1799
	OCTUBRE	11.111	690	2791
	NOVIEMBRE	11.218	76.525	2684
	DICIEMBRE	13.316	34.222	586
2018	ENERO	12.933	37.005	969
	FEBRERO	9.235	24.405	4.667
	MARZO	10.700	32.882	4.882
	ABRIL	9.020	27.027	4.882
	MAYO	8.009	28.708	5.893
	JUNIO	12.050	29.731	1.852
	JULIO	12.284	31.740	1.618
	AGOSTO	11.290	26.648	2.612
	SEPTIEMBRE	11.778	30.644	2.124
	OCTUBRE	11.586	31.725	2.316
	TOTAL	209.480	447.702	

Tabla 14: Mensajes preventivos CONECEL

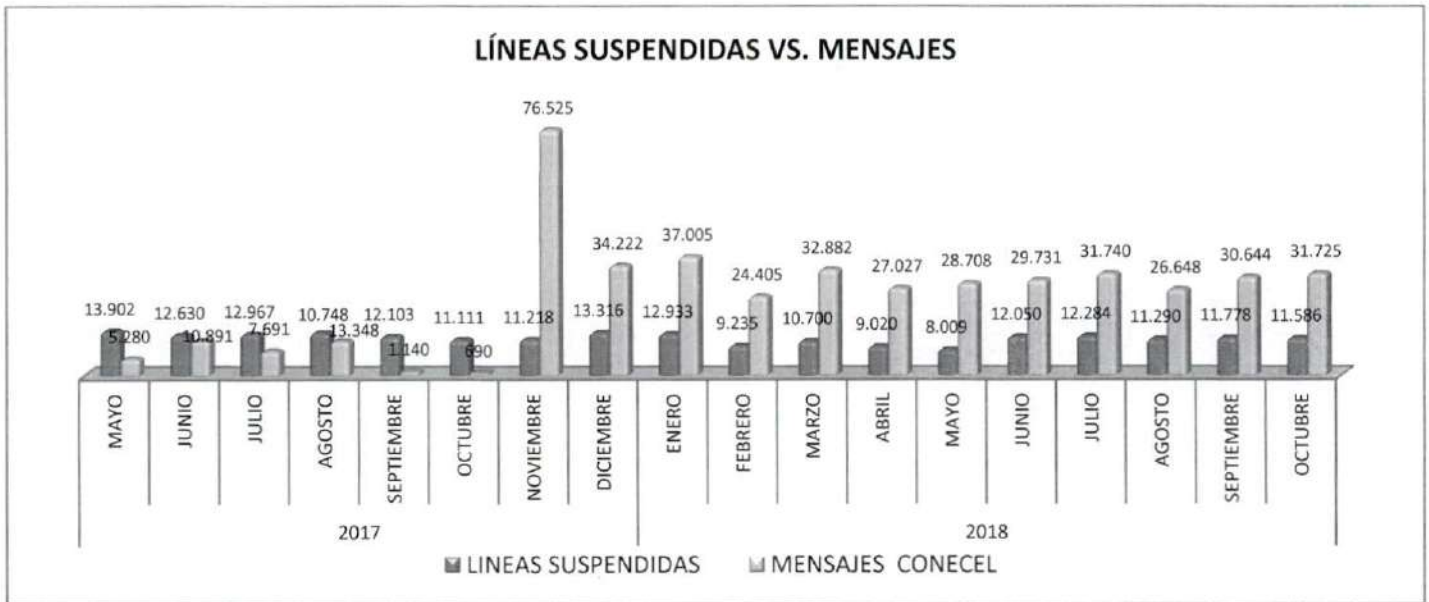


Figura 12: Líneas Suspendidas vs. Mensajes

Elaborado Por:	Revisado por:	Aprobado Por:
 Ing. Maribel Valdivieso Analista Regulatorio en Emergencias Nacional II	 Ing. Gary Almeida. Director Nacional Regulatorio en Emergencias	 Lic. Santiago Tarápues Subdirector Técnico de Doctrina, Subrogante