

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA A TRAVÉS DE DIFERENTES MECANISMOS DE ALERTA
<b>Institución</b>	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
<b>Descripción</b>	Los ciudadanos que tengan una emergencia en cualquier parte del territorio Ecuatoriano pueden solicitar ayuda a través de los siguientes mecanismos: llamada a la línea única de emergencias 911 y aplicación smartphone ECU 911.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	Toda persona natural con nacionalidad Ecuatoriana o Extranjera podrá solicitar la atención a una emergencia a través de los diferentes mecanismos que posee el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
<b>Dirigido a:</b>	Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.  <b>Resultado a obtener:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Emergencias atendidas</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<b>Requisitos Generales:</b> Llamar al número único de emergencias 911 para reportar la emergencia  <b>Requisitos Específicos:</b> También se puede reportar una emergencia: <ul style="list-style-type: none"><li>- Ingresando a la aplicación de smartphone ECU 911.</li></ul>

**¿Cómo hago el trámite?**

Reportar una emergencia marcando el 911

1. Llamar a la línea única de emergencias 911.
2. Indicar cuál es la emergencia.
3. Indicar la dirección y referencia donde ocurre la emergencia.
4. Indicar el nombre de la persona que reporta la emergencia.
5. Recibir la atención a la emergencia.

Descargar la aplicación móvil (Teléfonos Smartphone)

1. Descargar la aplicación móvil “ECU 911”.
2. Ingresar a la aplicación móvil “ECU 911”.
3. Seleccionar el idioma.
4. Leer el Manual de uso y seleccionar “Empezar”.
5. Completar por única vez toda la información solicitada
6. Aceptar las Políticas de privacidad
7. Aceptar los términos y condiciones de uso de la aplicación y seleccionar “Siguiente”.

Reportar una emergencia por la aplicación móvil ECU 911 (Teléfonos Smartphone)

1. Ingresar a la aplicación móvil “ECU 911”.
2. Seleccionar la institución para atender la emergencia.
3. Escoger el tipo de incidente que describa la emergencia.
4. Confirmar el envío de la emergencia.
5. El ECU 911 le devolverá la llamada para coordinar su emergencia.

**Canales de atención:**

Aplicación Móvil, Telefónico.

**¿Cuál es el costo del trámite?**

El trámite no tiene costo

**¿Dónde y cuál es el horario de atención?**

Se atiende en todo el territorio Ecuatoriano, las 24 horas del día, los 365 días del año.

**Base Legal**

- 988 Regúlase la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911, como herramienta tecnológica integradora de los servicios de emergencia que prestan los cuerpos de bomberos, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional e instituciones que conforman. Art. 2.
- 214 Refórmese el Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011. Art. 2.

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Dirección Nacional de Operaciones  
**Correo Electrónico:** contacto.ciudadano@ecu911.gob.ec  
**Teléfono:** 911

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	12	6	289009
2025	11	10	269066
2025	10	14	266910
2025	09	5	267225
2025	08	10	275442
2025	07	6	268122
2025	06	6	271175
2025	05	11	277968
2025	04	7	263160
2025	03	8	277160
2025	02	3	244669
2025	01	6	267790
2024	12	4	297319
2024	11	5	279589
2024	10	14	294494
2024	09	5	279939
2024	08	4	269571
2024	07	10	268289
2024	06	9	277077
2024	05	23	278104

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	04	0	254805
2024	03	13	291219
2024	02	16	276844
2024	01	12	289394
2023	12	14	299651
2023	11	3	273956
2023	10	10	289047
2023	09	9	287146
2023	08	11	284365
2023	07	6	295384
2023	06	5	290245
2023	05	5	291364
2023	04	9	289411
2023	03	10	289472
2023	02	4	270613
2023	01	14	286435
2022	12	7	302367
2022	11	11	287294
2022	10	11	306756
2022	09	16	294140
2022	08	15	296460
2022	07	16	309337
2022	06	10	291802
2022	05	24	318799

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	04	18	311739
2022	03	15	312801
2022	02	8	294034
2022	01	14	304575
2021	12	15	334055
2021	11	15	299013
2021	10	17	327820
2021	09	37	307665
2021	08	27	319900
2021	07	15	314507
2021	06	19	315416
2021	05	32	366151
2021	04	21	353294
2021	03	20	320627
2021	02	17	304018
2021	01	21	329749
2020	12	30	352808
2020	11	25	324761
2020	10	17	334469
2020	09	15	306565
2020	08	25	349495
2020	07	36	329568
2020	06	23	312846
2020	05	33	350333

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	04	34	345947
2020	03	27	378073
2020	02	24	318602
2020	01	25	313882
2019	12	18	340291
2019	11	23	311370
2019	10	19	312481
2019	09	23	316542
2019	08	23	318101
2019	07	27	313784
2019	06	29	322311
2019	05	28	321749
2019	04	36	312311
2019	03	32	340304
2019	02	32	293548
2019	01	31	313292
2018	09	28	320212