

Información de Trámite

Nombre Trámite	VERIFICACIÓN DE USO INDEBIDO DE LA LÍNEA DE EMERGENCIAS 911 PARA EL LEVANTAMIENTO DE LÍNEAS SUSPENDIDAS.
Institución	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
Descripción	Los ciudadanos a quienes se les haya suspendido la línea telefónica por uso indebido de la línea única para emergencias 911, pueden solicitar al ECU 911 se revise el motivo de la suspensión; en caso que su solicitud sea favorable, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 realizará la gestión ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) para el levantamiento de la misma.
¿A quién está dirigido?	Toda persona natural con nacionalidad Ecuatoriana o Extranjera y toda persona Jurídica podrán solicitar verificación del motivo de suspensión de su línea telefónica por hacer uso indebido de la línea única de emergencias 911. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Notificación del resultado de la verificación del uso indebido de la línea suspendida para el levantamiento ante ARCOTEL
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Completar la información de la Solicitud de Verificación en el link: https://www.ecu911.gob.ec/lineas-suspendidas/ Nota: Previo a completar la información debe tener a la mano su dirección de correo electrónico, su cédula de ciudadanía y documentación de respaldo de su solicitud (formato pdf). Requisitos Específicos: Persona con discapacidad: Carnet del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS) O Carnet de persona con discapacidad emitido por Ministerio de Salud Pública. Robo del dispositivo: Denuncia o Parte Policial por robo del terminal telefónico.
¿Cómo hago el trámite?	1. Consultar si la línea ha sido suspendida en el siguiente link: https://www.ecu911.gob.ec/lineas-suspendidas/ 2. Completar la información requerida en la solicitud de verificación. 3. Anexar a la solicitud de verificación, la documentación en formato PDF (incluye requisitos especiales). 4. Recibir la notificación del resultado de la verificación del uso indebido de la línea suspendida, a través del correo electrónico registrado. En caso de aplicar el levantamiento de la suspensión de la línea y de requerirse información adicional: 5. Completar la documentación solicitada por el personal del SIS ECU 911. Canales de atención: En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web).
¿Cuál es el costo del trámite?	El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Lunes a Viernes de 08:00 a 16:30.

Base Legal

- [988 Regúlese 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. 3.](#)

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Dirección Nacional de Servicios, Procesos y Calidad
Correo Electrónico: procesos.calidad@ecu911.gob.ec
Teléfono: 3800700

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	06	0	232
2025	05	0	255
2025	04	0	209
2025	03	0	233
2025	02	0	237
2025	01	0	262
2024	12	0	241
2024	11	0	279
2024	10	0	324
2024	09	0	206
2024	08	0	231
2024	07	0	316
2024	06	0	299
2024	05	0	280
2024	04	0	323
2024	03	0	306
2024	02	0	264
2024	01	0	266
2023	12	0	354
2023	11	0	305
2023	10	0	396
2023	09	0	313

2023 Año	08 Mes	0 Volumen de Quejas	399 Volumen de Atenciones
2023	07	0	462
2023	06	1	457
2023	05	0	322
2023	04	0	326
2023	03	0	304
2023	02	0	254
2023	01	0	250
2022	12	0	148
2022	11	0	134
2022	10	0	129
2022	09	0	151
2022	08	0	143
2022	07	0	120
2022	06	0	92
2022	05	0	80
2022	04	0	120
2022	03	0	102
2022	02	0	127
2022	01	0	104
2021	12	0	109
2021	11	0	126
2021	10	0	97
2021	09	0	96
2021	08	0	104
2021	07	0	105
2021	06	0	131
2021	05	0	186
2021	04	0	117
2021	03	0	132
2021	02	0	156
2021	01	0	147

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	11	0	176
2020	10	0	143
2020	09	0	202
2020	08	0	222
2020	07	0	224
2020	06	0	327
2020	05	0	168
2020	04	0	180
2020	03	0	200
2020	02	0	155
2020	01	0	239
2019	12	0	250
2019	11	0	139
2019	10	0	204
2019	09	0	216
2019	08	0	186
2019	07	0	273
2019	06	0	118
2019	05	0	102
2019	04	0	128
2019	03	0	142
2019	02	0	158
2019	01	0	149
2018	09	0	80