



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

911  SISTEMA NACIONAL
 DE ATENCIÓN
 A EMERGENCIAS
 Y SEGURIDAD

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2022



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

911  SISTEMA NACIONAL
 DE ATENCIÓN
 A EMERGENCIAS
 Y SEGURIDAD

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	5
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	11
2.1 Marco filosófico institucional	11
a. Misión	11
b. Visión	12
c. Valores	12
2.2 Base legal	13
2.3 Estructura organizativa	16
2.4 Planificación Estratégica Institucional (PEI) 2022-2024	20
Ejes estratégicos	20
RESULTADOS MISIONALES	25
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales	25
a. Recepción y despacho de las emergencias	25
b. Videovigilancia	31
c. Control de la calidad de las operaciones	37
d. Gestión tecnológica de apoyo a las instituciones de respuesta	40
e. Gestión de recursos para apoyo a las instituciones de respuesta	43

RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	45
4.1 Desempeño del área Administrativa Financiera	45
4.2 Desempeño del área de Recursos Humanos	49
4.3 Desempeño del área Jurídica	51
4.4 Desempeño del área de Tecnología de la Información y Comunicaciones	53
4.5 Desempeño del área de Radiocomunicaciones y Planta Externa	55
4.6 Desempeño del área de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información	59
4.7 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	63
a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	63
b) Resultados de los Sistemas de Calidad	65
4.8 Desempeño del área de Comunicaciones	68
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	83
5.1 Nivel de satisfacción con el servicio	83
5.2 Nivel de cumplimiento en el acceso a la información	89
5.3 Resultados del sistema de quejas, reclamos y sugerencias	91
5.4 Resultado de las mediciones del Portal de Transparencia	94
PROYECCIONES PARA EL AÑO 2023	95
ANEXOS	97
a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos	98
b. Resumen del Plan de Compras	122

RESUMEN EJECUTIVO

En consonancia con las directrices de la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y la aplicación de la Ley 184-17, durante 2022 el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 ejecutó un conjunto de productos e iniciativas para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y fortalecer la capacidad de respuesta del Sistema. En ese sentido, logramos resultados importantes en el desempeño de los colaboradores y la integración de todos los actores que participan en la atención a emergencias y la coordinación de la respuesta ante estas.

Dentro de los resultados obtenidos, destacan los siguientes:

- Se han contestado 4,091,892 llamadas de emergencia. El 97.3 % fueron respondidas dentro de los primeros 10 segundos desde que el usuario marcó el 9-1-1, superando las expectativas del estándar internacional que establece un 90 % de respuesta en los primeros 10 segundos. Estas llamadas respondidas dieron lugar a 586,224 casos atendidos.
- Se brindaron 1,087,184 asistencias por parte de las diferentes agencias: 560,877 de la Policía Nacional y 433,344 del Sistema Nacional de Salud. El resto pertenece a la Digesett (64,447), el MOPC (23,021) y los Bomberos (5,945).



- De las 586,224 emergencias atendidas en toda la cobertura del Sistema 9-1-1, 69,559 eventos corresponden a accidentes de tránsito, 6,456 casos más que en 2021, y 48,934 a violencia doméstica, que se mantiene en segundo lugar por dos años consecutivos.
- La División de Aeronaves Tripuladas a Distancia realizó este año 416 operaciones dentro de las emergencias que asiste el Sistema 9-1-1 en operaciones de búsqueda y rescate; incendios de viviendas y de establecimientos comerciales e industriales, como es el caso de la estructura de Edeeste de la provincia Santo Domingo; levantamiento de daños junto con el COE durante el paso del huracán Fiona y la búsqueda de desaparecidos en las inundaciones ocasionadas por la vaguada y la onda tropical que provocaron intensas lluvias en el Gran Santo Domingo el 4 de noviembre pasado.
- La Plataforma de Gestión de Video Vigilancia administra en sus servidores de grabación 5,090 cámaras a nivel nacional en este año, con las cuales fueron visualizados 76,472 eventos relacionados con accidentes, personas atropelladas, incendios, robos, personas sospechosas y violencia doméstica. Esta plataforma contribuye con el Plan de Estrategia Integral de Seguridad Ciudadana (Mi País Seguro), y da soporte a ministerios, alcaldías y otras instituciones públicas, además del reforzamiento de la videovigilancia en la detección temprana de eventos en zonas urbanas donde ocurren altos volúmenes de incidentes de emergencias y seguridad.
- Fueron adquiridas 140 ambulancias para el Servicio Nacional de Salud (35 de soporte vital avanzado y 105 de soporte vital básico), 374 motocicletas para la Policía Nacional y 6 camiones grandes y 10 pequeños para los cuerpos de bomberos.



- Fortalecimiento de los puntos de videovigilancia cercanos a ríos, cañadas, balnearios y playas para el reforzamiento de las operaciones de videovigilancia en la detección de eventos meteorológicos, desbordamientos, deslizamientos y casos relevantes de emergencias.
- Instalación de cámaras lectoras de placa en los peajes de la Carretera Sánchez-Haina, Naranjal, Marbella, Juan Bosch Tramo 1, Juan Bosch Tramo 2, La Romana, Coral 1 (San Rafael del Yuma) y Coral 2 (Higüey).
- Lanzamiento del proyecto Expansión Zona Fronteriza Noroeste, con 62 nuevos puntos de cámaras equivalente a 268 cámaras en las provincias de Dajabón, Montecristi, Santiago Rodríguez, Valverde de Mao y el municipio de Navarrete, el cual impactará a aproximadamente a 415,549 habitantes.
- Levantamiento técnico de información para la expansión del Sistema de Video Vigilancia Urbana del 9-1-1 en las provincias de Azua, Barahona y Pedernales, que impactará a aproximadamente a 294,378 habitantes.
- Fueron recibidas 90,219 denuncias de contaminación sónica en el Gran Santo Domingo. Cerca del 97 % (87,647) corresponde a “música alta”.
- La institución obtuvo este año 2022 una puntuación de 92.98 en la medición que realiza la OGTIC/iTICge sobre el uso de las TIC en las instituciones del Estado dominicano, y ocupa el lugar 18 entre 277 instituciones evaluadas. Debido a estos resultados, el Sistema 9-1-1 fue reconocido en el renglón de asistencia ciudadana con el galardón Institución Destacada por lograr la mayor puntuación dentro del sector.



- Instalación de sitios de radiocomunicación en La Naviza (Sánchez Ramírez), Alto Bandera (La Vega) y Busú (Barahona), con energía apadrinada por EGEHID. Asimismo, se trabaja en el proceso de adquisición de 42 generadores eléctricos y 500 baterías para alimentar los sitios de radiocomunicación en todo el país, lo cual fortalecerá su autonomía energética.
- Instalación de un Centro de Comando y Control que busca supervisar en tiempo real las operaciones tanto de la coordinación como de las asistencias brindadas por las agencias de respuesta.
- Fueron entregadas 500 unidades de Car Kits a la Policía Nacional para su instalación en unidades vehiculares seleccionadas por esa institución con el fin de fortalecer sus labores operativas.

A ocho años de la puesta en marcha del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, en el balance de los avances de 2022 y las proyecciones para 2023, estamos focalizados en fortalecer los sitios donde existe cobertura, haciendo énfasis en los territorios con mayor demanda, y en expandir el Sistema a otras provincias del país hasta abarcar todo el territorio nacional, así como mantener los estándares de respuesta a situaciones de emergencia y aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios. Asimismo, proyectamos seguir trabajando en la innovación tecnológica, la integración de los actores vinculados al Sistema y aumentar la presencia en los medios de comunicación y las redes sociales para llevar un mensaje claro a la ciudadanía en relación con este servicio.





INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Marco filosófico institucional

a. Misión

Coordinar de manera efectiva la atención a las situaciones de emergencia y seguridad en el territorio nacional, procurando la salvaguarda de vidas y bienes de las personas.

Coordinar de manera efectiva: estamos comprometidos con todas las acciones y actividades de una gestión integral. Desde los aspectos de la planificación, estandarización, normalización y habilitación de la infraestructura y las capacidades de respuesta hasta los más mínimos detalles de una atención rápida, digna y segura, a través de la coordinación estratégica entre las instituciones de respuesta y demás actores vinculados al Sistema, personal altamente calificado y comprometido, tecnología avanzada de videovigilancia y comunicaciones y altos y modernos estándares de calidad.

La atención a las situaciones de emergencia y seguridad: somos la entidad oficial que integra, con carácter de permanencia y gratuidad, los esfuerzos de las distintas instituciones de respuesta a emergencias, seguridad y casos de contaminación sonora en la República Dominicana, procurando un alto nivel de confianza y tranquilidad en toda la población.

En el territorio nacional: estamos comprometidos con la consecución de una cobertura real y efectiva que abarque todo el territorio dominicano y beneficie tanto a los ciudadanos como a los visitantes, y con el fortalecimiento del Sistema mediante la educación y sensibilización de los ciudadanos.



Procurando la salvaguarda de vidas y bienes: nuestro norte y vocación es la preservación de la vida, ante todo y sobre todo, así como la protección de los bienes que constituyen patrimonio de nuestros ciudadanos y nuestra sociedad.

b. Visión

Ser la institución con el servicio público mejor valorado del país y referente de excelencia a nivel nacional y regional en la atención efectiva a emergencias y seguridad en beneficio de todas las personas que se encuentren en el territorio nacional.

c. Valores

Integridad	Actuar con honestidad en el servicio que prestamos, el manejo de los fondos y los recursos públicos, apegados a los valores éticos y morales, cumpliendo con las políticas, normativas y procedimientos establecidos.
Vocación de servicio	Asegurar que prime el interés público, trabajando comprometidos, con empatía, disponibilidad, proactividad y solidaridad para el bienestar colectivo.
Excelencia	Exceder las expectativas del trabajo, destacándonos como institución de alto rendimiento, conjugado con el servicio y apoyo a los demás bajo los principios y valores institucionales.
Trabajo en equipo	Aportar conocimientos, informaciones y criterios para el logro de los objetivos y metas institucionales a través de un enfoque común, gracias a la integración, promoviendo las relaciones interpersonales y la colaboración.
Compromiso	Asegurar el cumplimiento del objetivo trazado.



2.2 Base legal

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 nace en el año 2013, con la aprobación de la Ley 140-13 que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 como “número único de contacto a nivel nacional para la recepción de reportes de emergencias, tramitación y atención de éstas”.¹

Sin embargo, es a mediados del año 2014 que el Sistema queda habilitado y entra en funcionamiento, amparado y regido por la mencionada Ley, y con la entrada en vigencia del reglamento de aplicación correspondiente (Decreto 187-14).

Así, y según se hace constar en el citado Reglamento, queda establecido el alcance del Sistema 9-1-1 como “el órgano encargado, en el ámbito nacional, de gestionar la recepción de solicitudes de atención a emergencias y de apoyar la coordinación de la respuesta ante estas. Ante la ocurrencia de desastres, se integra a los organismos responsables de coordinar la respuesta”.²

En el artículo 4 de este mismo documento, quedan definidos los objetivos del Sistema, a saber:

1. Desarrollar y mantener un sistema de atención a emergencias con carácter permanente, continuo y gratuito.
2. Recibir, procesar y atender, de manera centralizada, las llamadas de emergencia dentro del territorio nacional.
3. Responder a las solicitudes de atención a emergencias de forma oportuna, coordinada y confiable.

¹ Ley 140-13 que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

² Decreto 187-14 que dicta el Reglamento de Aplicación de la Ley 140-13, la cual establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 (Sistema 9-1-1).



4. Proveer los medios para que las instituciones de respuesta puedan preservar la libertad, seguridad e integridad de las personas, así como de sus bienes.

Los artículos 5 y 6 establecen los roles del Sistema 9-1-1 y de las instituciones de respuesta vinculadas a este. En ese sentido, se establece que al Sistema 9-1-1 “le compete la recepción de solicitudes de atención a emergencia y su tramitación, cuando proceda, a las instituciones de respuesta correspondientes”, mientras que a instituciones de respuesta “les corresponde gestionar el despacho y la respuesta a las emergencias que les sean tramitadas”.

Tres años más tarde, en 2017, fue aprobada y promulgada la Ley 184-17 que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, la cual deroga la 140-13 antes mencionada, así como la Ley 102-13 del 30 de julio de 2013, que regula la instalación y utilización de cámaras de video y sonido para seguridad en espacios públicos.

La Ley 184-17 establece los siguientes objetivos del Sistema 9-1-1:

1. Proporcionar asistencia en el territorio nacional a toda persona que en circunstancias de necesidad se encuentre afectada en su integridad física o psíquica, libertad, seguridad, así como sus bienes.
2. Instalar y monitorear cámaras de video y sonidos en espacios públicos, con la finalidad de prevenir y detectar situaciones que pongan en peligro la integridad de las personas y sus bienes, bienes de dominio público o de acceso público.
3. Apoyar las acciones necesarias para hacer cumplir las normas relativas a prevenir, suprimir y limitar los ruidos nocivos y molestos que producen contaminación sonora.



Esta Ley instaure las siguientes funciones del Sistema 9-1-1:

- a. Integrar los esfuerzos del sector público para garantizar un manejo oportuno y eficiente de todos los recursos humanos, técnicos, administrativos y económicos que sean indispensables para la atención a emergencias y seguridad.
- b. Coordinar las actividades de respuesta de las entidades públicas en materia de atención a emergencias y seguridad de acuerdo con sus responsabilidades y funciones.
- c. Instalar y consolidar las redes, procedimientos y sistemas que permitan la prevención y detección de situaciones que pongan en peligro a las personas en lugares públicos.
- d. Realizar divulgación e información pública en relación con la atención de emergencias y para la reacción y comportamiento adecuado de la comunidad en caso de que se produzcan situaciones de emergencias y seguridad.
- e. Diseñar mecanismos eficientes para la coordinación y orientación de procesos de atención a emergencias y seguridad.
- f. Desarrollar y actualizar planes estratégicos y operativos para la atención de emergencias y seguridad.

Posteriormente, el 3 de agosto de 2020 fue promulgado el reglamento de aplicación de la Ley 184-17 mediante el Decreto 293-20, que deroga el Decreto 187-14 del 30 de mayo de 2014. En adición a la Ley 184-17, existen otros instrumentos que forman parte de la base legal del Sistema 9-1-1, entre los que se encuentran:

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley 1-12 Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030.
- Ley General de Telecomunicaciones 153-98.
- Ley 287-04 sobre prevención, supresión y limitación de ruidos nocivos y molestos que producen contaminación sonora y sus modificaciones.



2.3 Estructura organizativa

La última actualización a la estructura organizativa de la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1 fue sometida y aprobada el 13 de septiembre de 2021 por el órgano rector, el Ministerio de Administración Pública (MAP).

Principales funcionarios

Randolfo Rijo Gómez
Director ejecutivo

Harold Agustín Jiménez Polanco
Subdirector ejecutivo

Eddy Pérez Cedeño
Director regional

Luis Emilio Ferrand Zorrilla
Director de Operaciones

Martin Arturo Santana Taveras
**Director de Tecnología
de la información y Comunicación**

Lourdes Margarita Florentino Lora
**Directora de Planificación
y Desarrollo**

Raisa Evangeline Caamaño Díaz
Directora de Recursos Humanos

Fausta Quevedo
Directora Administrativa Financiera

Alma De Los Ángeles Vargas Rodríguez
**Directora de Procesamiento de Datos,
Análisis y Gestión de la Información**

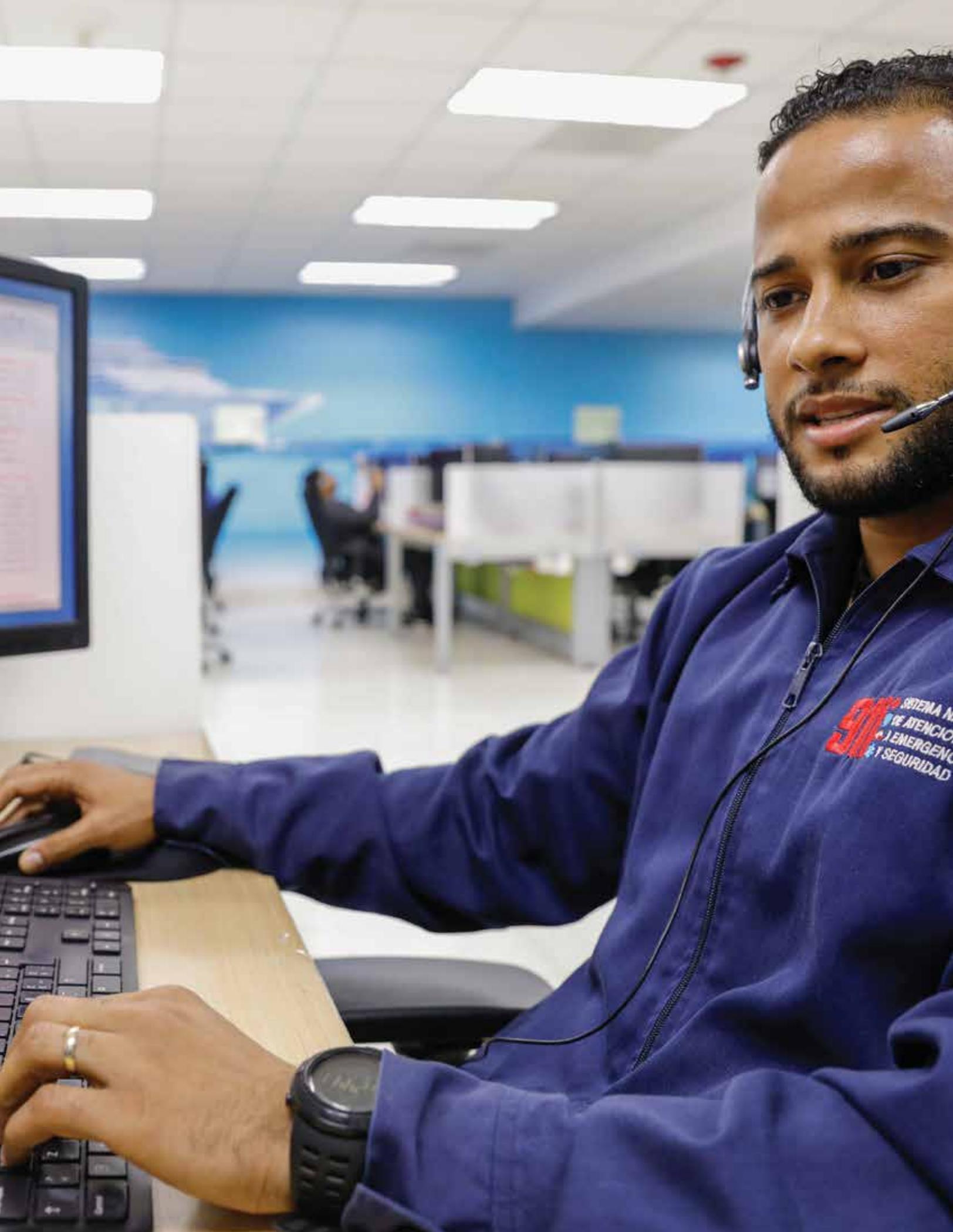
Ana María Núñez Uzcátegui
**Directora de Radiocomunicación y
Planta Externa**

Amarfi Francisca Peralta Domínguez
Directora de Comunicaciones

Joseph Francis Tovar Mejía
Director de Video Vigilancia

Carlos Gregorio De León Castillo
Director jurídico





SISTEMA NACIONAL
DE ATENCION
DE EMERGENCIAS
Y SEGURIDAD

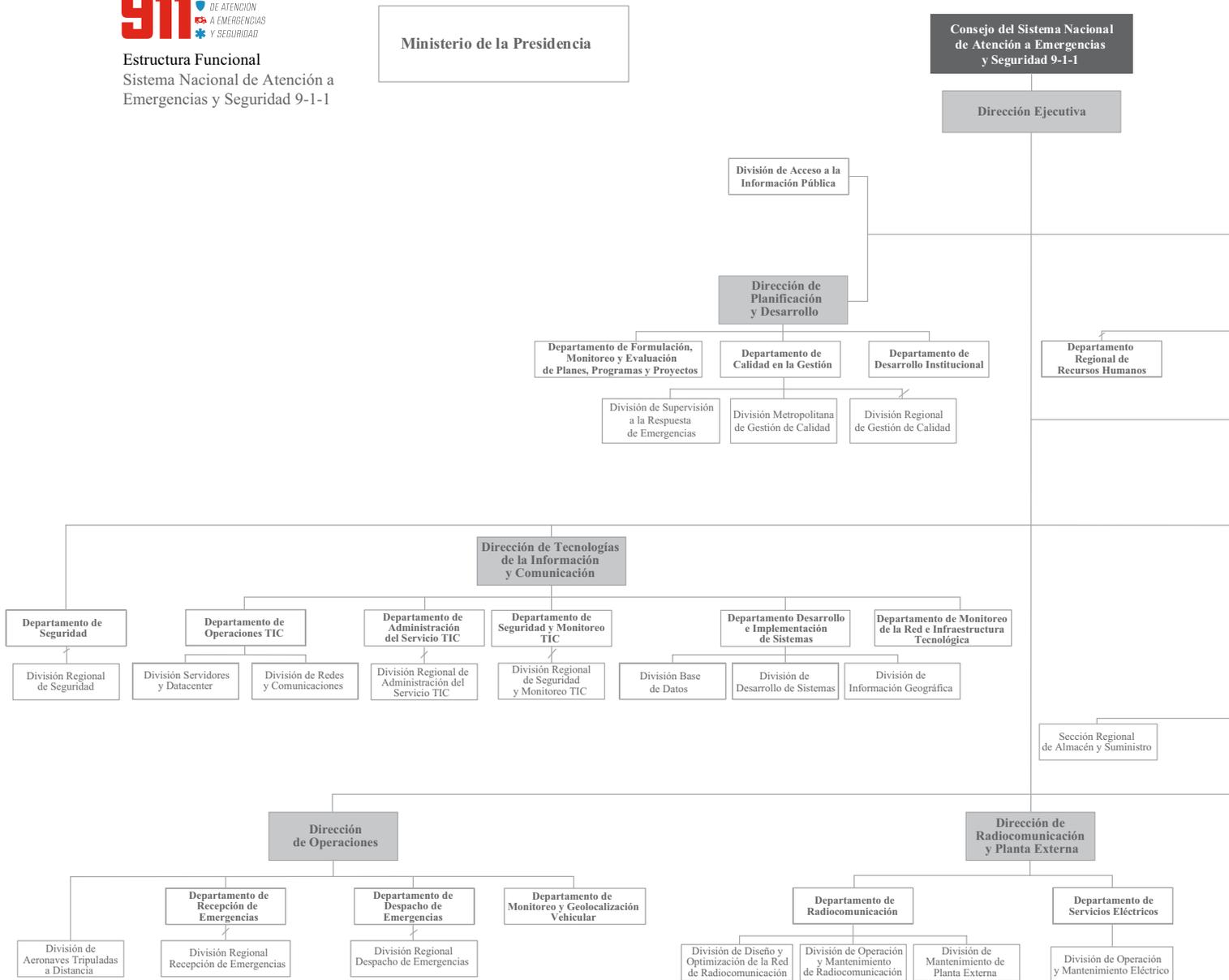
Organigrama de la Dirección Ejecutiva del Sistema



Estructura Funcional
Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

Ministerio de la Presidencia

Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1



Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

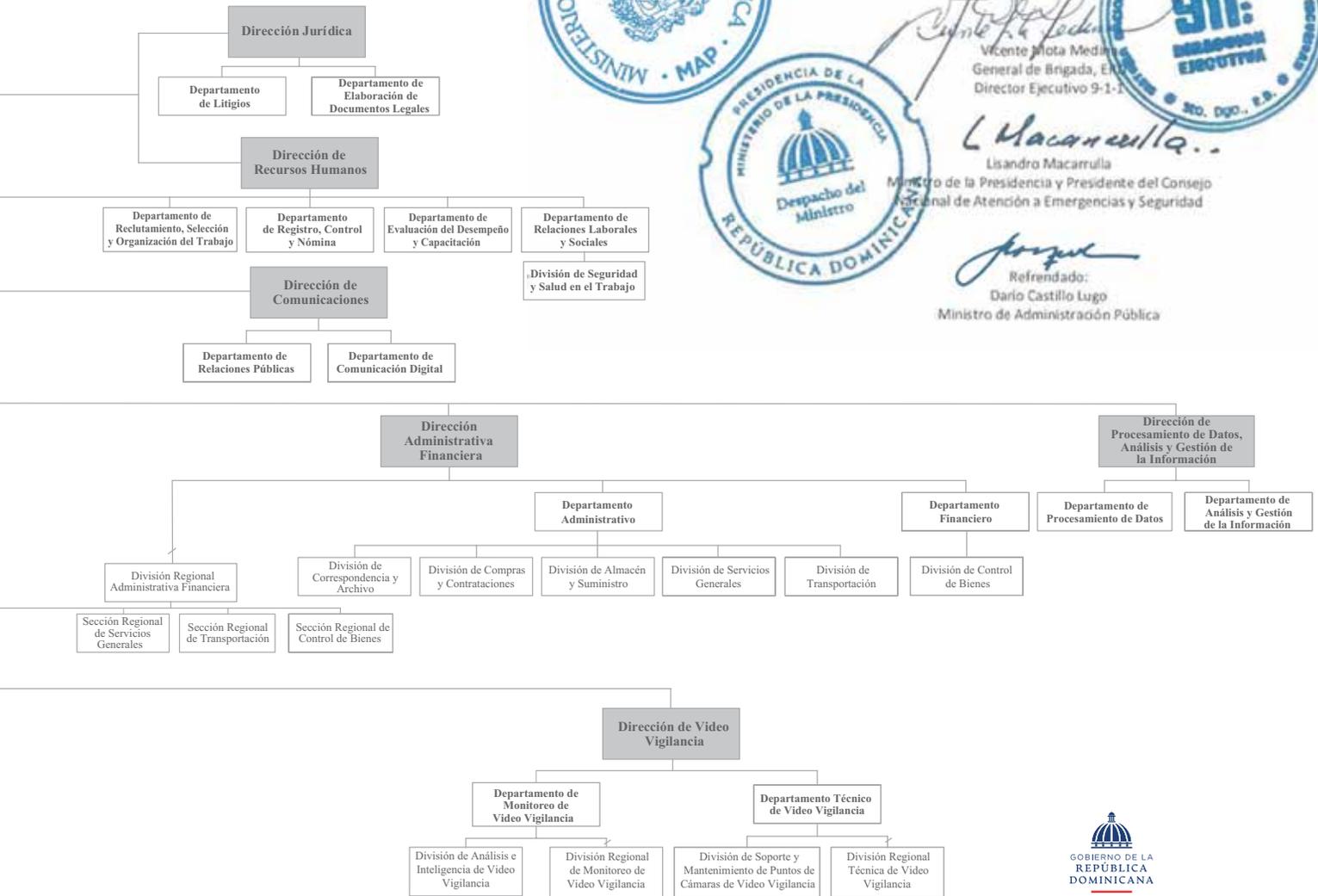


Agosto 2021
Aprobado por:

Vicente Mota Medina
Vicente Mota Medina
General de Brigada, E. 1.
Director Ejecutivo 9-1-1

Lisandro Macarrulla
Lisandro Macarrulla
Ministro de la Presidencia y Presidente del Consejo
Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad

Dario Castillo Lugo
Refrendado:
Dario Castillo Lugo
Ministro de Administración Pública



ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dirección de Diseño Organizacional
Agosto 2021

2.4 Planificación Estratégica Institucional (PEI) 2022-2024

El Plan Estratégico 2022-2024 apunta al fortalecimiento institucional y de las operaciones, así como a la consolidación de la Dirección Ejecutiva del Sistema como ente coordinador e impulsor de mejora continua del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. Este Plan Estratégico Institucional establece los ejes, objetivos estratégicos, estrategias, resultados, indicadores y metas por alcanzar durante el período de su vigencia. Las estrategias planteadas están orientadas a la realización de mejoras en procesos, sistemas, herramientas y capacidades, que le permitan ofrecer valor a los grupos de interés a través de la eficiencia en las operaciones, información precisa y oportuna que fortalezca la toma de decisiones y un equipo comprometido, motivado y altamente capacitado.

Este plan estratégico está alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).

Ejes estratégicos

Los ejes estratégicos son las directrices o ámbitos fundamentales a partir de los cuales se cimienta o desarrolla el accionar de una organización. Son puntales básicos de desarrollo que trazan las rutas de acción y permiten mantener el enfoque en los temas esenciales. Para el Sistema 9-1-1 el accionar debe enfocarse hacia:

- a) Excelencia operacional
- b) Fortalecimiento del Sistema
- c) Articulación interinstitucional



Ejes estratégicos	Descripción	Objetivos estratégicos	Descripción
I. Excelencia operacional	Realizar mejoras continuas en procesos, sistemas, infraestructura y desarrollo del talento humano para aumentar los niveles de calidad, eficiencia y eficacia del Sistema y con ello la satisfacción de los usuarios.	I.1. Fortalecer la capacidad y continuidad operativa de los centros	Garantizar que el Sistema cuente con las capacidades necesarias para responder adecuadamente y con calidad a la creciente demanda de servicios, a la vez que se asegura la continuidad del funcionamiento de los centros de operaciones, aun en casos de situaciones críticas
		I.2. Fortalecer el sistema de gestión de calidad	Fortalecer la gestión efectiva de la organización, a través de la visión orientada a procesos integrados, con el fin de mantener de forma sostenible una cultura basada en la calidad y los resultados
		I.3. Mejorar el desempeño y el bienestar de los colaboradores	Mejorar las capacidades, las habilidades y el bienestar de los colaboradores a través de una gestión estratégica de recursos humanos, que impulse el desempeño de excelencia de los colaboradores y la pasión por el servicio al ciudadano, integrando la gestión por competencias y los subsistemas de reclutamiento y selección, evaluación del desempeño, capacitación y desarrollo, bienestar y salud laboral



Ejes estratégicos	Descripción	Objetivos estratégicos	Descripción
II. Fortalecimiento del Sistema	Fortalecer la disponibilidad y accesibilidad de los servicios a nivel nacional, contribuyendo a la sostenibilidad financiera del Sistema y el fortalecimiento operativo y en equipamiento de las instituciones que lo componen, así como la apropiación del servicio por parte de la ciudadanía.	II.1. Expandir la cobertura del Sistema	Incrementar la cobertura integral del Sistema en materia de atención de emergencias, videovigilancia y red de radiocomunicación
		II.2. Mejorar la efectividad de las operaciones del Sistema	Aumentar la efectividad de las operaciones del Sistema a través de la implementación de procesos, tecnologías, herramientas, infraestructura, sistemas de información y capacitación técnica que contribuya a hacer eficiente la prestación del servicio
		II.3. Fortalecer los vínculos de comunicación del Sistema 9-1-1 con la sociedad	Fortalecer los vínculos y relaciones del Sistema con las comunidades y la sociedad en general, destacando su alto impacto en una efectiva atención a situaciones de emergencia y seguridad en el territorio nacional, a través de buenas prácticas de gestión de comunicación estratégica que también contribuyan al fortalecimiento de la imagen y el posicionamiento institucional ante las audiencias claves del Sistema.



Ejes estratégicos	Descripción	Objetivos estratégicos	Descripción
III. Articulación interinstitucional	Asegurar la operación articulada de todo el Sistema, mediante la integración de los esfuerzos de las instituciones de respuesta y entidades que lo componen.	III.1. Fortalecer el rol de coordinación y gestión integral de la Dirección Ejecutiva del Sistema	Lograr la cohesión y sincronización efectivas de las operaciones y las gestiones del Sistema como ente integral, fortaleciéndolo como tal, y garantizando su continua mejora y alta eficiencia





RESULTADOS MISIONALES

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

Los procesos medulares o misionales del Sistema están orientados, en primer lugar, a captar u obtener la información de un suceso de emergencia, seguridad o caso de contaminación sonora, ya sea por las llamadas recibidas o los eventos visualizados a través de las cámaras de videovigilancia. Los siguientes procesos misionales se encargan del despacho de la respuesta para, finalmente, culminar en la actividad más próxima al usuario: la respuesta específica a la emergencia o situación de seguridad o contaminación sonora. Cabe destacar que este proceso misional de *respuesta a emergencias y seguridad* no se realiza desde la Dirección Ejecutiva del Sistema, sino que es ejecutado por las instituciones de respuesta correspondientes a la naturaleza de la situación. En este sentido, la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1 apoya a las diferentes instituciones de respuesta a través de recursos, tecnologías y monitoreo de la calidad del servicio que prestan.

Estos procesos son debidamente monitoreados y mejorados mediante las actividades asociadas a la gestión de la calidad y la mejora continua.

a. Recepción y despacho de las emergencias

La Dirección de Operaciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 se encarga de brindar atención a las emergencias que son reportadas por los usuarios del Sistema, desde la recepción de las llamadas y el despacho de unidades hasta la coordinación de la respuesta con el apoyo del equipo de la División de Aeronaves Tripuladas a Distancia.



Hasta el 20 de noviembre hemos contestado 4,091,892 llamadas, de las cuales el 65 % fueron atendidas en el Centro de Zona Metropolitana y el restante 35 % en el Centro de Zona Norte. El 97.3 % de estas llamadas fueron respondidas dentro de los primeros 10 segundos desde que el usuario marcó al 9-1-1, superando las expectativas del estándar internacional para centros de atención a emergencias, que según establece la National Emergency Number Association (NENA) (Asociación Nacional de Números de Emergencia) debe ser un 90 % en los primeros 10 segundos. Estas llamadas respondidas dieron lugar a 586,224 casos de emergencia atendidos.

Como resultado de la recepción de los casos de emergencias en el año 2022, el 67.1 % de los eventos creados fueron enviados para ser despachados en menos de 120 segundos, asegurando así una rápida respuesta a los eventos reportados.

En este año 2022 se brindaron un total de 1,087,184 asistencias por parte de las diferentes agencias, 640,581 correspondientes al Centro de la zona metropolitana y 446,603 correspondientes a la zona norte, conforme se distribuye a continuación:

Total de asistencias de agencias

Agencia	Zona metropolitana	Zona norte	Total	Porcentaje
Policía Nacional	334,791	226,086	560,877	95.68%
Salud	248,842	184,502	433,344	73.92%
DIGESETT	37,447	27,000	64,447	10.99%
MOPC	15,939	7,082	23,021	3.93%
Bomberos	3,562	1,933	5,945	0.94%
	640,581	446,603	1,087,184	100%

También, fueron recibidas 90,219 denuncias de contaminación sónica en el Gran Santo Domingo. Cerca del 97 % de estas denuncias (87,647) corresponde a “música alta”. El 1.87 % del



total estuvo asociada a ruidos generados por equipos, organizaciones y vehículos, mientras que el restante 0.98 % fue relacionado con las construcciones.

Del total de 586,224 emergencias atendidas en toda la cobertura del Sistema, según el tipo de emergencia registrada, podemos resaltar la información correspondiente a los cinco tipos más frecuentes:

- Accidente de tránsito: 69,559 eventos (11.9 % del total de emergencias atendidas), lo cual se traduce en 6,456 más que en 2021. Esta tipificación se mantiene en primer lugar.
- Violencia doméstica: 48,934 eventos (8.3 % del total de emergencias atendidas). Por segundo año consecutivo se mantiene en segundo lugar.
- Dificultad respiratoria: 42,116 eventos (7.2 % del total de emergencias atendidas). Este tipo de emergencia estuvo en segundo lugar en 2020, en cuarto lugar en 2021 y en tercer lugar en 2022.
- Emergencia obstétrica: 41,524 eventos (7.1 % del total de emergencias atendidas). En 2020 esta se colocaba en cuarto lugar y en 2021 en el tercero. Este año 2022 vuelve a ocupar el cuarto puesto.
- Inconsciente o desmayo: 35,048 casos (6.0 % del total de emergencias atendidas). Este lugar fue ocupado en 2021 por dolor abdominal.

Las restantes 349,043 emergencias atendidas en 2022 corresponden a otras categorías.

Llamadas molestosas y falsas alarmas

En 2022 el Sistema 9-1-1 ha recibido 2,583,582 llamadas molestosas, silenciosas, colgadas y equivocadas. De estas, el 61.72 % corresponde a llamadas silenciosas.



Monitoreo y geolocalización vehicular (AVL)

En el transcurso del año 2022 el Sistema 9-1-1 mantuvo la cantidad de unidades monitoreadas desde el área de AVL que ascendió a cerca de 4,000 vehículos de las distintas instituciones de respuesta para fines de control y calidad del servicio.

De este modo, el área de AVL, en su gestión de monitoreo, generó durante 2022 alrededor de 717 reportes de recorrido y más de 30 reportes por lotes, lo cual permitió brindar herramientas de análisis y control a las distintas áreas, incluida la de Calidad. Igualmente, se realizaron más de 150 nuevas instalaciones a unidades de respuesta para ser incorporadas a la operación.

En 2022 también se puso en fase de pruebas la operación de un Centro de Comando y Control para el apoyo a las operaciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. En esa fase inicial solo fueron incluidas las unidades de la Dirección de Emergencias Médicas del SNS.

Este centro de comando está alimentado por datos de la operación del sistema en tiempo real. La información ha sido organizada en tableros con distintas alertas por tipo de métricas para así identificar situaciones como las siguientes:

- Retraso en el tiempo promedio de la llegada
 - o Por unidad
 - o Por evento
- Comportamiento de los tiempos de respuesta
 - o Por hora
 - o Por día



- o Por mes
 - o Por intervalos de fecha
- Estatus de las unidades en tiempo real
 - o Unidades disponibles
 - o Unidades en escena
 - o Unidades en traslado
 - o Unidades en hospital
 - o Unidades en preposición
 - o Unidades fuera de servicio.

Gracias a estas implementaciones se han mejorado los procesos de las unidades fuera de servicio para abastecimiento de insumos y/o combustible. Asimismo, se han podido identificar alrededor de 2,710 desviaciones que se tradujeron en mejora o impacto positivo para la atención oportuna a los ciudadanos.

Estas herramientas también han apoyado en:

- La planificación e identificación de nuevas posiciones estratégicas de ambulancias.
- La reubicación de posiciones estratégicas según mapa de calor de los lugares donde más emergencias se producen.
- Los mapas de calor por tipos de emergencia para reubicación y colocación de nuevas cámaras de CCTV.



Vehículos tripulados a distancia (drones)

En 2022 la División de Aeronaves Tripuladas a Distancia realizó 416 operaciones con Aeronaves No Tripuladas dentro de las emergencias que asiste el Sistema 9-1-1, de las cuales resalta lo siguiente:

- 9 operaciones con aeronaves no tripuladas de búsqueda y rescate, en las cuales participó el Sistema 9-1-1 en apoyo a las diferentes agencias que convergen con nuestro sistema. En este caso destaca los levantamientos de daños en zonas de desastre y la localización de naufragos.
- 13 operaciones con aeronaves no tripuladas en apoyo al Cuerpo de Bomberos en el área metropolitana y la zona norte del país en diferentes eventos de incendios tanto de viviendas como establecimientos comerciales e industriales de gran magnitud, como es el caso de la estructura de Edeeste de la provincia Santo Domingo.
- 372 operaciones con aeronaves no tripuladas con el objetivo de salvaguardar terrenos que constituyen propiedad del Estado dominicano.
- 12 operaciones en las provincias la Altagracia, Hato Mayor y Samaná luego del paso del huracán Fiona para hacer levantamientos de daños en las distintas localidades en conjunto con el Centro de Operaciones de Emergencia (COE).
- 10 operaciones de levantamientos y búsqueda de desaparecidos en las inundaciones ocasionadas por la vaguada y onda tropical que pasaron por el Gran Santo Domingo el viernes 4 de noviembre en conjunto con la Defensa Civil, los Bomberos y el COE.



El total de horas de vuelo fue de 132.40, e igualmente se realizaron unas 12 operaciones de apoyo a la Dirección de Comunicaciones.

b. Videovigilancia

La función primordial de la Dirección de Video Vigilancia es apoyar las acciones de seguridad nacional y atención de emergencias mediante la gestión, coordinación, planificación y ejecución de las operaciones de videovigilancia con el propósito fundamental de proteger y garantizar los derechos humanos y los bienes públicos, así como prevenir actos delictivos que son procesados mediante los dispositivos de video y sonido ubicados en espacios públicos en todo el territorio nacional.

Departamento Técnico de Video Vigilancia

Su función principal es garantizar el correcto y continuo funcionamiento de los equipos y servicios que conforman la plataforma de gestión de videovigilancia en apoyo a las operaciones Video Vigilancia Urbana.

En 2022 la Plataforma de Gestión de Video Vigilancia administra en sus servidores de grabación la cantidad de 5,090 cámaras a nivel nacional, distribuidas entre la zona metropolitana y la zona norte:

Distribución nacional de puntos de cámaras	
5,090	Cámaras en el territorio nacional
1,418	Puntos de videovigilancia instalados a nivel nacional
154	Cámaras instaladas con recursos internos por el equipo técnico de Video Vigilancia
21	Provincias con presencia de videovigilancia del Sistema 9-1-1
74	Municipios con presencia de videovigilancia del Sistema 9-1-1





División de Soporte y Mantenimientos de Puntos de Cámaras de Video Vigilancia

En el transcurso de 2022 la División de Soporte y Mantenimiento de Puntos de Cámaras de Video Vigilancia realizó 8,817 visitas a nivel nacional con la intención de brindar asistencias de primer nivel a las incidencias de puntos de cámaras. A continuación, la distribución de visitas a puntos:

Cantidad de visitas realizadas a puntos de cámaras	
2,132	Visitas de mantenimientos correctivas ZN
2,066	Visitas de mantenimientos preventivas ZN
1,362	Visitas de mantenimientos preventivas ZM
3,257	Visitas de mantenimientos correctivas ZM



Con las visitas realizadas a los puntos de cámaras de forma eficaz, oportuna y en cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) internos de la Dirección de Video Vigilancia, se ha logrado mantener un promedio de 95 % de cámaras visualizándose a nivel nacional.

Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia

El Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia visualizó un total de 76,472 eventos a nivel nacional durante 2022:

Muestreo de eventos captados por monitoreo de videovigilancia a nivel nacional	
61,456 eventos (80.36 %)	Relacionados con tránsito
15,016 eventos (19.64 %)	Situaciones policiales

Se visualizaron 1,097 casos de trascendencia de los cuales:

- 899 fueron relacionados con accidentes, deslizamientos y personas atropelladas.
- 198 estuvieron vinculados a incendios, robos, personas sospechosas y violencia doméstica.

Muestreo de casos creados en INET apoyados por las operaciones de videovigilancia	
3,878 casos a nivel nacional	
2,447	Casos creados en zona metropolitana y Ciudad Juan Bosch
1,431	Casos creados en zona norte



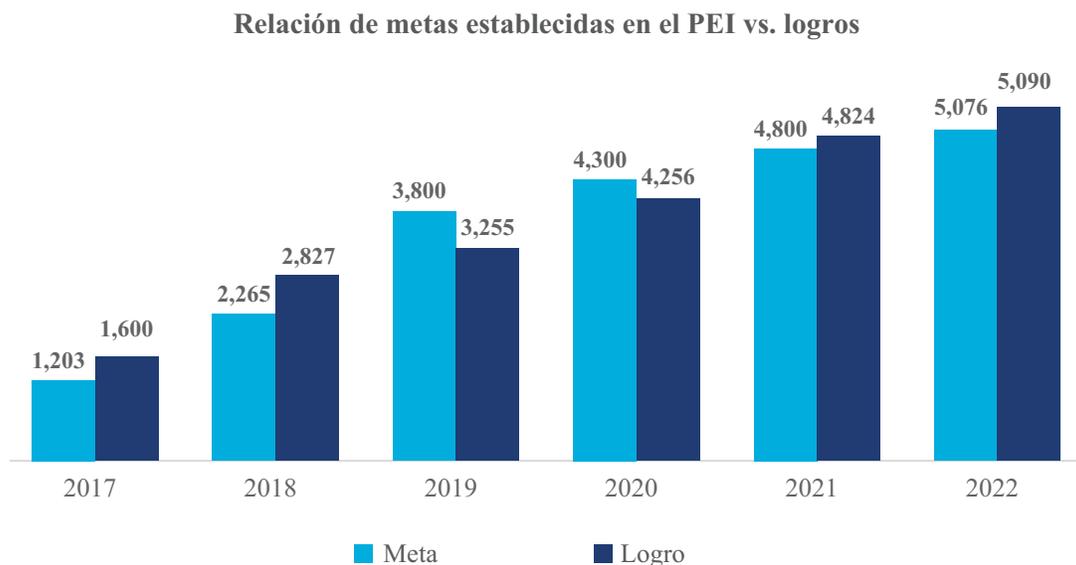
División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia

Durante el año 2022 la División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia respondió a un total de 5,838 casos de solicitudes de análisis de la información generada a través del monitoreo de las cámaras:

Muestreo de solicitudes de eventos captados por monitoreo de videovigilancia a nivel nacional	
3,398 casos (58.20 %)	Solicitudes de video a requerimiento del Ministerio Público.
1,180 casos (20.21 %)	Extracción y resguardo de video de casos relevantes.
1,137 casos (19.48 %)	Investigación en tiempo real de casos activos con y a solicitud de la Policía Nacional.
123 casos (2.12 %)	Investigación de casos sensibles en conjunto con instituciones externas de inteligencia.

Logros de la División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia

- En este año 2022 fue superada la meta establecida en el Plan Estratégico Institucional de cantidad de cámaras instaladas a nivel nacional. Nuestra meta eran 5,076 cámaras y el 31 octubre fue superada con la instalación de 5,090 cámaras.



- Con recursos humanos y equipos propios fueron implementadas 154 nuevas cámaras de videovigilancia a nivel nacional con el fin de contribuir con el desarrollo del Plan de Estrategia Integral de Seguridad Ciudadana (Mi País Seguro), acuerdos interinstitucionales (ministerios, alcaldías y otras instituciones públicas) y para el reforzamiento de la videovigilancia en la detección temprana de eventos en zonas urbanas donde ocurren altos volúmenes de incidentes de emergencias y seguridad.
- Fortalecimiento de los puntos de videovigilancia cercanos a ríos, cañadas, balnearios y playas para el reforzamiento de las operaciones de videovigilancia en la detección de eventos meteorológicos, desbordamientos, deslizamiento y casos relevantes de emergencias.
- Instalación, con recursos propios de la Dirección de Video Vigilancia, de cámaras lectoras de placa (LPR), fijas y PTZ en los peajes: Carretera Sánchez – Haina, Naranjal, Marbella, Juan Bosch Tramo 1, Juan Bosch Tramo 2, La Romana, Coral 1 (San Rafael del Yuma) y Coral 2 (Higüey).
- Lanzamiento del proyecto Expansión Zona Fronteriza Noroeste, con 62 nuevos puntos de cámaras equivalente a 268 cámaras en las provincias de Dajabón, Montecristi, Santiago Rodríguez, Valverde de Mao y el municipio de Navarrete, el cual impactará a aproximadamente 415,549 habitantes. Este proyecto será recibido e integrado en 2023. Actualmente se encuentra en 34 % de ejecución.
- Se realizó levantamiento técnico de información para la expansión del Sistema de Video Vigilancia Urbana del 9-1-1 en las provincias de Azua, Barahona y Pedernales, que impactará a aproximadamente 294,378 habitantes.



- Tras el paso del huracán Fiona, se activó el Plan de Recuperación de Desastres de la Dirección de Video Vigilancia. De esta forma, se logró restaurar la visualización de 300 cámaras que fueron afectadas en las provincias Santo Domingo, Santiago de los Caballeros, Sánchez Ramírez, Puerto Plata, La Vega y Monseñor Nouel, utilizando los recursos existentes destinados para estos fines.
- En el caso de las demás provincias impactadas por este desastre natural que resultaron con una afectación mayor en la planta externa de videovigilancia, el Sistema 9-1-1 se ha acogido al Decreto 537-17 para la compra de emergencias, contrataciones de bienes y servicios para restaurar la operatividad del servicio de videovigilancia en las provincias La Altagracia, La Romana, El Seibo, Samaná, Hato Mayor, María Trinidad Sánchez, Duarte y Monte Plata.
- Configuración y apoyo técnico para la implementación de Car Kits en las Unidades Policiales y Ambulancias.
- Colaboración con el Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas en la puesta en funcionamiento de un mapa interactivo, en el cual se puede desplegar la información de localización y video en tiempo real de las cámaras del Sistema de Monitoreo de Video Vigilancia Urbana y de las unidades de respuesta coordinadas por el Sistema 9-1-1 y asignadas mediante el sistema de despacho INET a la atención de un evento de emergencia.
- Coordinación con la Policía Nacional y los organismos de investigaciones nacionales para apoyarles en las investigaciones, análisis e identificación en incidentes, crímenes y delitos de alto impacto y relevancia.



c. Control de la calidad de las operaciones

La institución ha establecido un modelo de control de calidad de las operaciones que permite la medición y la mejora continua de los procesos relacionados con la prestación del servicio para garantizar la satisfacción de los usuarios. Este está basado en las Normas COPC PSIC 6.0, NENA y es compatible con la ISO 18295-1. Este modelo mide los niveles de calidad en cada punto crítico de la cadena de la prestación del servicio, es decir, en la recepción de llamadas, videovigilancia, despacho y respuesta. Desglosado se puede ver de la siguiente manera:



Fuente: Departamento de Calidad en la Gestión

Se monitorea la calidad en cada punto de la prestación del servicio:

Recepción del evento. Todas las llamadas son grabadas y pueden ser objetos de monitoreo para verificar el nivel de cumplimiento de los protocolos establecidos.

Despacho o asignación de unidades. Toda la información referente al evento es almacenada en nuestras bases de datos, así como las interacciones entre las instituciones de respuesta que son objeto de verificación. Este monitoreo se hace en tiempo real, ya que el monitor se conecta de manera remota en la pantalla del despachador y escucha las líneas de radio y telefónica en el momento de atención del evento.



Monitoreo de videovigilancia. Se verifica la actuación y creación de casos realizados por el área de monitoreo de videovigilancia, asegurándonos de que los estándares de la creación y gestión de casos visualizados a través de las cámaras sea conforme a los procedimientos establecidos.

Actuación en el lugar del evento. Se verifica en el lugar del evento que las instituciones de respuesta manejen la emergencia con alto nivel profesional apegados a los estándares establecidos y acordados de la prestación del servicio.

Para monitorear cada punto de la cadena de prestación del servicio se toman muestras representativas y aleatorias de todas las áreas, de todo tipo de eventos y prestadores del servicio, con el fin de medir los niveles de calidad y asegurar que los usuarios reciban un servicio de calidad apegado a los lineamientos establecidos y que esto repercuta en su satisfacción.

Durante el año 2022 se realizaron 40,172 monitoreos de calidad de la atención a las emergencias de las áreas de recepción, despacho y videovigilancia en ambas sedes. En estos monitoreos se evalúan los factores asociados a la calidad de la prestación del servicio, los cuales miden indicadores de porcentaje de precisión de no errores (críticos de usuarios, de institución y no críticos), desempeño en gestión telefónica y requisitos de gestión.

Adicional a esto se realizan monitoreos de casos calificados como no emergencias para verificar que estos hayan sido clasificados de manera adecuada conforme a los protocolos definidos. Durante el año 2022 se monitorearon 41,112 no emergencias.



Monitoreos de calidad en zona norte y zona metropolitana durante 2022

Mes	Emergencias zona norte	Emergencias zona metropolitana	Total emergencias	No emergencias zona norte	No emergencias zona metropolitana	Total no emergencias
Enero	1,344	2726	4070	1431	3168	4599
Febrero	1,455	2934	4389	1457	2799	4256
Marzo	1,460	2654	4114	1493	2630	4123
Abril	1,368	2268	3636	1177	2568	3745
Mayo	1,383	2304	3687	1249	2663	3912
Junio	1,161	2685	3846	1076	2719	3795
Julio	1,266	2574	3840	1169	2404	3573
Agosto	1,547	2496	4043	1808	2438	4246
Septiembre	1,635	2433	4068	1927	2419	4346
Octubre	1,876	2603	4479	1951	2566	4517
Noviembre	1,771	2541	4312	1930	2509	4439
Diciembre	1,789	2549	4338	1936	2517	4453
Total	18,055	30,767	48,822	18,603	31,400	50,003

Fuente: Departamento de Calidad en la Gestión

Como parte de lo establecido en la Norma COPC se realizan sesiones de calibración mensuales en las cuales el equipo de Calidad y los supervisores de la operación se reúnen para realizar evaluaciones de casos y, de esta forma, mantenerse alineados con el criterio de prestación del servicio.

La Unidad de Seguimiento a Unidades de Respuesta se encarga de verificar en el campo las unidades de las instituciones de respuesta y el cumplimiento de los protocolos establecidos a los fines de reportar cualquier incidencia o incumplimiento que se identifique.

Durante el año 2022 se supervisaron las ambulancias en sus posiciones estratégicas y se verificaron los factores asociados a la listeza para atender las emergencias. Asimismo, se



realizaron 14,397 inspecciones a las unidades. Adicional a esto, fueron monitoreadas en terreno 4,541 emergencias y se remitieron 381 informes.

De esta gestión se han enviado a las instituciones de respuesta 1,146 fichas relevantes, las cuales son el mecanismo de revisión y corrección de las desviaciones encontradas en los procesos.

Como parte del seguimiento que se realiza a las instituciones de respuesta, se retroalimenta de los resultados estadísticos de las operaciones (reportes estadísticos, análisis de tendencia, proyección de volumen de eventos, etc.), resultados de indicadores, quejas de los usuarios, satisfacción de los usuarios, resultados de los monitoreos de calidad, oportunidades de mejora que puedan estar afectando la operación y que se establezcan las coordinaciones necesarias para garantizar que se tomen las acciones correctivas de manera oportuna.

d. Gestión tecnológica de apoyo a las instituciones de respuesta

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, tiene la responsabilidad de coordinar la atención de las emergencias de manera oportuna. En este orden, la reducción del tiempo durante el proceso de atención constituye uno de los principales objetivos, pero, a la vez, uno de los mayores desafíos que enfrenta el Sistema 9-1-1.

Por esa razón, la optimización de los procesos de la atención, que apoyan la reducción de los tiempos de respuesta al usuario, representan una importante oportunidad al momento de asegurar una mayor efectividad del servicio. En este orden, la optimización de los procesos de atención a emergencias, fundamentalmente, se sustenta en el aprovechamiento de nuevas tecnologías. A la fecha, los servicios de atención a emergencias del mundo están sufriendo una importante transformación de la mano de las tecnologías de la información y comunicación.



En ese sentido, se trabaja en el acondicionamiento para la incorporación al Sistema de la tecnología de Ubicación Móvil Avanzada (AML por sus siglas en inglés) en los primeros meses de 2023, la cual representará un avance significativo en la evolución de los servicios de atención a emergencias.

Geolocalizador de unidades

Esta herramienta tecnológica es el elemento que utiliza el operador que recibe las llamadas para ubicar con exactitud el lugar donde se encuentra el ciudadano que reporta la emergencia. Con el uso de esta tecnología, el operador realiza la ubicación mediante la identificación de lugares de referencias, intersecciones, calles, números y sectores. Estas informaciones son desplegadas en la cartografía que permite a la unidad de respuesta llegar a la dirección correcta con la ayuda del mapa.

Selector de unidades

Este sistema es parte de la plataforma tecnológica CAD y es el responsable de calcular la distancia, el tránsito y el tiempo de traslado de las unidades de emergencia para llegar al lugar exacto del evento, de manera que el despachador pueda seleccionar la unidad correcta. Este aplicativo se despliega en la pantalla del despachador para mostrar todas las unidades ubicadas en la zona de la emergencia, a fin de elegir la que llegará en el menor tiempo posible.

Ruta rápida

Es un sistema utilizado por el conductor de la unidad de emergencia, que le indica la ruta más rápida para llegar al lugar del evento, tomando en cuenta el tránsito existente en tiempo real. Este sistema funciona en una tableta instalada en las unidades de respuesta, en la que



se recibe el tipo de evento asignado y el trayecto que ha sido calculado mediante algoritmos que consideran todos los componentes que inciden para la determinación de la mejor ruta.

Centro de Comando y Control

Conjunto de herramientas tecnológicas dedicadas al monitoreo y seguimiento en tiempo real tanto de las unidades al servicio del sistema 9-1-1 como de los elementos operacionales que inciden en la adecuada atención a las emergencias.

En este Centro de Comando y Control se ejecutan tareas de alta prioridad para la optimización de la operación del Sistema:

- 1- Monitoreo de los tiempos de respuesta total y de cada una de las zonas de atención de todo el territorio nacional, de manera que se puedan realizar ajustes minuto tras minuto para ser más efectivos.
- 2- Se genera un mapa de calor en tiempo real que indica el comportamiento de todos los casos, zonas y agencias. Con esta información se analizan los comportamientos que permiten tomar acciones inmediatas.
- 3- Monitoreo de la cantidad y ubicación de las unidades de emergencia disponibles en tiempo real para asegurarnos de que estas se encuentren ubicadas en las zonas de mayores incidencias.
- 4- Monitoreo en tiempo real del estatus en que se encuentran las unidades, de manera que podamos darles seguimiento y tomar acciones para que retornen al estatus “disponible” en el menor tiempo posible.
- 5- Monitoreo a las posiciones estratégicas para que cuenten con unidades disponibles, de manera que los despachadores puedan disponer de ellas.
- 6- Monitoreo de los tiempos asignados a cada estatus de las unidades con el objetivo de controlar y aumentar la eficiencia del personal que las opera.



Entrega de 500 Car Kits a la Policía Nacional

Fueron entregadas 500 unidades de Car Kits a la Policía Nacional para su instalación en unidades vehiculares seleccionadas por esa institución con el fin de fortalecer sus labores operativas.

e. Gestión de recursos para apoyo a las instituciones de respuesta

Como parte de la expansión de la cobertura y la mejora del servicio a la ciudadanía, el sistema destinó una partida importante de su presupuesto del año 2022 para la adquisición de diferentes vehículos, para entregarse como aporte a las agencias de respuesta.

De manera particular, fueron entregados a los cuerpos de bomberos 6 camiones grandes y 10 camiones pequeños; 374 motocicletas a la Policía Nacional, y 140 ambulancias al Servicio Nacional de Salud (35 de soporte vital avanzado y 105 de soporte vital básico).

Asimismo, para uso del Sistema fueron adquiridas 28 camionetas de las siguientes características: 8 camionetas de cabina doble 4x4, 8 camionetas de cabina doble 4x4 con camper y 12 camionetas de cabina sencilla con camper.





UNIDOS

SALVANDO VIDAS

RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

4.1 Desempeño del área Administrativa Financiera

Ejecución presupuestaria

La Unidad Ejecutora del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 contó con un presupuesto inicial aprobado, luego de las modificaciones, de **RD\$3,473,620,581.00**. Las fuentes de financiamiento de este presupuesto provienen del Tesoro Nacional (fondo 100) y de los ingresos percibidos por la Ley 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, artículo 26, tasas para el desarrollo y sostenibilidad del Sistema 9-1-1, en el que se determina una tasa fija de US\$0.012 a las compañías de telecomunicaciones por cada minuto de tráfico de voz internacional entrante. Estos impuestos son recaudados por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) para el Sistema 9-1-1.

Conforme a sus ejes programáticos, el presupuesto se desglosa de la siguiente manera:

Actividad de dirección y coordinación: compuesta por los gastos corrientes de dirección y coordinación ascendente a **RD\$1,633,125,204.48**.

Actividad de operación: compuesta por los gastos corrientes, servicios básicos y cargas fijas en las sedes Santo Domingo ZM (**RD\$575,722,170.00**) y Santiago ZN (**RD\$503,920,989.52**).

Actividad de inversión: comprende los proyectos de inversión con un monto de **RD\$760,852,217.00** para la implementación de la expansión del Sistema en la zona fron-



teriza y completar la de la zona este del país, que incluye Elías Piña, Independencia, Monte Cristi, Pedernales, Valverde Mao, Dajabón, El Seibo, Hato Mayor, San José de Ocoa y sus respectivos municipios. También, el municipio de Jarabacoa en La Vega.

El siguiente cuadro muestra la ejecución presupuestaria del Sistema 9-1-1 proyectada al 31 diciembre de 2022:

Presupuesto aprobado	Transferido al MinPre	Transferencia recursos reformulado	Total transferido	Presupuesto vigente (ajustado)	Ejecutado
4,109,634,240	70,870,215	565,143,444	636,013,659	3,473,620,581	2,608,689,056

Fuente: Reporte *Balance de apropiación del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF)*.

La ejecución presupuestaria de la institución proyectada al 31 de diciembre de 2022 fue de RD\$2,014,255,096.30 en operaciones y RD\$594,433,960.00 en inversión para un total de **RD\$2,608,689,056.00**.

Como parte de la expansión de la cobertura y la mejora del servicio a la ciudadanía, el Sistema destinó una partida importante de su presupuesto de 2022 para la adquisición de vehículos destinados a las agencias de respuesta, distribuidos de la siguiente forma: 6 camiones grandes y 10 camiones pequeños para los cuerpos de bomberos; 374 motocicletas para la Policía Nacional; 140 ambulancias (35 de soporte vital avanzado y 105 de soporte vital básico) para el Servicio Nacional de Salud (SNS). Asimismo, se adquirieron 28 camionetas para uso del Sistema (8 de doble cabina 4x4 con camper, 8 de doble cabina 4x4 y 12 de cabina sencilla con camper).



Departamento de Compras y Contrataciones

Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)

El Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) correspondiente al año 2022 fue cargado en el Portal Transaccional de Compras dentro de los plazos establecidos con el apoyo de la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCP). Posterior a la aprobación y ajuste del presupuesto para la institución, el PACC fue igualmente ajustado con base en los nuevos parámetros presupuestarios.

Los procesos de compras y contrataciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 que soportan gran parte de la ejecución presupuestaria se realizaron en estricto cumplimiento de la Ley 340-06, que regula las compras y contrataciones del Estado, respetando los umbrales para cada procedimiento.

Los requerimientos de las diferentes áreas para las actividades de operación e inversión del Sistema se consolidaron en 63 procesos, los cuales se tradujeron en procedimientos de compras para un total de RD\$2,251,311,791, distribuidos bajo las diferentes modalidades: licitación pública nacional (LPN), comparación de precios (CP) y compra directa (CD), compra menor (CMC) y procedimiento de excepción (PE), subasta inversa según el siguiente cuadro:

Distribución de las compras por tipo de proceso, enero-diciembre 2022

Tipo de proceso	Lanzados y/o adjudicados	Porcentaje
Licitaciones	1,369,654,549	60.8%
Comparación de precios	119,535,267	5.3%
Procesos de excepción	497,889,004	22.1%



**Distribución de las compras por tipo de proceso, enero-diciembre 2022
(continuación)**

Tipo de proceso	Lanzados y/o adjudicados	Porcentaje
Compras menores	30,811,912	1.4%
Compras directas	3,055,002	0.1%
Procesos de emergencia	83,399,378	3.7%
Proceso de urgencias	19,400,710	0.9%
Subasta inversa	127,565,970	5.7%
Total	2,251,311,791	100%

Fuente: Base de datos del Portal Transaccional de Compras Dominicana.

El 100 % de las adquisiciones de compras en la institución cumplen con los procedimientos establecidos por la Ley 340-06. De igual modo, con el desarrollo de las compras se ha contribuido al objetivo de apoyar las micro, pequeñas y medianas empresas para impulsar el crecimiento de este sector prioritario.

Datos de cabecera PACC	
Monto estimado total	RD\$2,971,753,680.59
Cantidad de procesos registrados	63
Capítulo	0201
Subcapítulo	06
Unidad ejecutora	0004
Unidad de compra	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1
Año fiscal	2022
Fecha aprobación	
Montos estimados según objeto de contratación	
Bienes	RD\$2,471,853,203.18
Obras	-
Servicios	RD\$491,950,477.41
Servicios: consultoría	RD\$7,950,000.00
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	-



Montos estimados según clasificación Mipyme	
Mipyme	RD\$87,243,699.30
Mipyme mujer	RD\$96,722,649.18
No Mipyme	RD\$2,787,787,332.11
Montos estimados según tipo de procedimiento	
Compras por debajo del umbral	RD\$117,750.00
Compra menor	RD\$5,405,396.63
Comparación de precios	RD\$79,803,483.95
Licitación pública	RD\$2,886,427,050.02
Licitación pública internacional	-
Licitación restringida	-
Sorteo de obras	-
Excepción - bienes o servicios con exclusividad	-
Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	-
Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	-
Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos	-
Excepción - proveedor único	-
Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio	-
Excepción - Resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	-

4.2 Desempeño del área de Recursos Humanos

La gestión del talento humano focalizó sus esfuerzos en el diseño de una metodología de gestión por competencias que permitirá impulsar un desempeño de excelencia en los colaboradores y en implementar iniciativas que mejoraron las capacidades, habilidades y el bienestar del personal.



Se realizaron las gestiones correspondientes para mejorar los indicadores del SISMAP, alcanzando para este final de año un promedio institucional de 84.75 %. Se siguen realizando trabajos conjuntos con el Ministerio de Administración Pública para seguir incrementando este promedio hasta alcanzar el 100 %.

El proceso de evaluación del desempeño individual se ha realizado en cumplimiento con el calendario establecido por el MAP, alcanzando un promedio general de 91.00 a nivel institucional. A continuación se presentan los promedios según el grupo ocupacional al que corresponde.

Distribución del promedio del desempeño de los colaboradores según el grupo ocupacional

Grupo ocupacional	Calificación	Cantidad
I	90.71	91
II	95.44	88
III	90.51	706
IV	90.03	223
V	92.21	159
Calificación general	91.00	1,267

La composición de la plantilla institucional está compuesta por 1,424 servidores públicos de los cuales 516 son mujeres y 908 son hombres. A continuación se presenta la distribución por sexo según el grupo ocupacional al que pertenece.

Composición de la plantilla institucional por sexo según grupo ocupacional

Grupo ocupacional	F	M	Total
Grupo Ocupacional I	28	80	108
Grupo Ocupacional II	80	162	242



Grupo ocupacional	F	M	Total
Grupo Ocupacional III	259	411	670
Grupo Ocupacional IV	123	214	334
Grupo Ocupacional V	26	41	67
Total	516	908	1,424

4.3 Desempeño del área Jurídica

La Dirección Jurídica se encarga de dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades de carácter legal del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, garantizando su confidencialidad y comprometidos con una conducta íntegra y ética.

A través de su Departamento de Elaboración de Documentos Legales, con miras a dar cumplimiento a los objetivos estratégicos antes mencionados, propició y suscribió varios acuerdos interinstitucionales con otras entidades públicas que han permitido el uso compartido de infraestructura de planta externa (torres, fibra, etc.), tecnológica (alojamiento en centro de datos) y energía de respaldo (generadores, paneles solares, etc.), con la intención de eficientizar los costos de operación y ampliar la capacidad de la infraestructura de telecomunicaciones del Sistema 9-1-1. Estos acuerdos son:

Acuerdos interinstitucionales suscritos por el Sistema 9-1-1, 2022

Nombre del acuerdo	Breve descripción	Entidad
Acuerdo Interinstitucional con la Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID)	Sentar las bases para lograr la instalación de los sistemas y equipos relacionados con las telecomunicaciones (voz, data y video) que sean requeridos para el plan estratégico de expansión y operaciones del Sistema 9-1-1,	Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID)



**Acuerdos interinstitucionales suscritos por el Sistema 9-1-1, 2022
(continuación)**

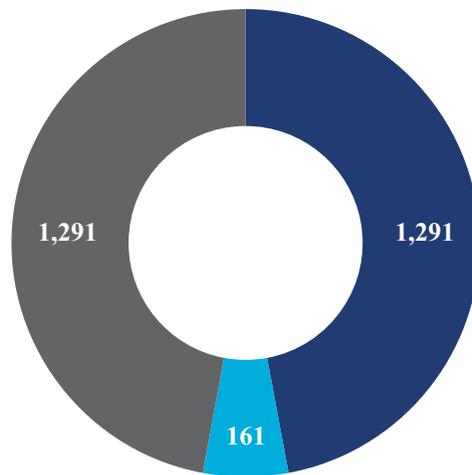
Nombre del acuerdo	Breve descripción	Entidad
	así como suministrar la cooperación técnica necesaria para el desarrollo de la infraestructura de las precitadas telecomunicaciones	
Acuerdo Interinstitucional con la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)	Establecer las condiciones mediante las cuales el Sistema 9-1-1 aloja en su centro de datos los equipos de la Dirección General de Contrataciones Públicas para el funcionamiento del Portal Transaccional u otros servicios y herramientas tecnológicas.	Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)
Acuerdo Interinstitucional con el Departamento Aeroportuario (DA)	Contribuir a la prevención, preparación y mejora de la respuesta ante emergencias en las diferentes comunidades, utilizando la Red Nacional de Helipuertos y el proyecto de rescate de los aeródromos del país para garantizar la eficiencia de emergencias sanitarias, atención extrahospitalaria en casos de accidentes y rescates.	Departamento Aeroportuario (DA)
Acuerdo Interinstitucional con el Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS)	Fortalecer la capacidad institucional y de las entidades y organismos especializados de apoyo, prevención y detección de respuesta y recuperación en materia de ciberseguridad. Asimismo, contribuir al fortalecimiento de las instituciones del Estado.	Centro Nacional de Ciberseguridad (CNCS)

Esta acción es evidencia del cumplimiento del PEI institucional en sus objetivos “III.1. Fortalecer el rol de coordinación y gestión integral de la Dirección Ejecutiva del Sistema y sus estrategias”, “III.1.1. Establecer acuerdos interinstitucionales con instituciones públicas y privadas que contribuyan a la eficientización de la prestación del servicio prestado por el Sistema 9-1-1” y “II.1.2. Fortalecer los vínculos de colaboración con las instituciones de respuesta”.



En cuanto a las solicitudes de informes de investigación recibidas por el Ministerio Público o Autoridad Judicial al corte de este informe, se respondió la cantidad de mil cuatrocientas cincuenta y dos (1,452) solicitudes, ciento sesenta y una (161) correspondientes a audios y mil doscientos noventa y una (1291) correspondientes a datos, como se observa en el cuadro a continuación:

Solicitudes recibidas de informes de investigación requeridos por el Ministerio Público o autoridad judicial (enero-noviembre 2022)



■ Solicitudes de datos ■ Solicitudes de audios ■ Solicitudes respondidas

Fuente: Elaboración propia a partir del registro de producción estadística del área.

4.4 Desempeño del área de Tecnologías de la Información y Comunicación

Certificaciones obtenidas

Durante el año 2022 el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 conservó todas las certificaciones Nortic que ya poseía desde años anteriores. Se obtuvo la recertificación de las Nortic A2 (Norma para el desarrollo y gestión de los portales WEB



y la transparencia de los organismos del Estado dominicano); Nortic A3 (Guía de uso del portal de datos abiertos del Estado dominicano); Nortic A4 (Guía de implementación interoperabilidad), la cual fue recertificada en 2021 y se mantiene vigente por dos años); Nortic A5 (Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del Estado dominicano), y la Nortic E1 (Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales).

Se han atendido más de 21,000 casos a través de la Mesa de Servicios en Santo Domingo y Santiago. Se ha brindado asistencia presencial y remota ininterrumpida al total de usuarios que utilizan los recursos internos de toda la infraestructura tecnológica del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 en sus diferentes localidades en Santo Domingo, incluido el personal de La Casona y Ciudad Juan Bosch, y en Santiago a sus diferentes dependencias. Apoyo a proyectos e iniciativas transversales en la institución. Gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de servicios y gestión de cambios en la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

Participación de mujeres en las TIC

La Dirección de Tecnología cuenta con un equipo de trabajo integrado por 52 profesionales del área. Este personal se encuentra segregado a razón de 37 hombres y 15 mujeres. En la Dirección de Tecnología los puestos de encargados de Departamento y encargados de Divisiones están ocupados por cinco (5) hombres y seis (6) mujeres con lo que se resalta una presencia equilibrada de profesionales de ambos sexos en las posiciones de mando medio. En este año 2022 se ha obtenido por parte de la OGTIC/iTICge una puntuación de 92.98 (peso categoría 100) en la medición que esta entidad realiza sobre el uso de las TIC en las instituciones del Estado dominicano, en la cual nuestra institución ocupa el lugar 18 entre 277 instituciones evaluadas. En este caso, se miden renglones como “gestión y controles



TIC” para una puntuación de 7/7 y “estándares y mejores prácticas” para una puntuación de 10/10, así como “seguridad física y lógica” para una puntuación 4/4 y “datos abiertos” con puntuación 7/7.

Fuimos reconocidos en el renglón de asistencia ciudadana con el galardón Institución Destacada por lograr la mayor puntuación dentro del sector.

Ciberseguridad y monitoreo

En nuestra tarea de crear un esquema de Seguridad en el Sistema 9-1-1, procedimos a la implementación y renovación de los sistemas de seguridad, como es el caso de los firewalls de última generación en las diferentes sedes de la institución, implementación de sistema de análisis y reportería de los equipos de protección perimetral, gestión centralizada de los equipos, implementación de firewall para las aplicaciones web de la institución, así como sistema para el control y autenticación del acceso a la red de los dispositivos y usuarios conectados.

4.5 Desempeño del área de Radiocomunicación y Planta Externa

Red de Radiocomunicación TETRA

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 cuenta con una Red de Radiocomunicación propia de estándar TETRA (Trans European Trunked Radio) para la comunicación entre la Sala de Despacho y las instituciones de respuesta. Esta plataforma es una de las más relevantes para el despacho de las emergencias, ya que ofrece una comunicación segura, robusta y estable en beneficio de los tiempos de respuesta, permitiendo dar una atención inmediata a eventos.



La Red de Radiocomunicación quedo definida en la Ley 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1:

Artículo 63.- Sistema de comunicación. Las instituciones del Estado, al momento de establecer sistemas de comunicación por radiofrecuencia, de geolocalización o de video vigilancia, deberán observar los estándares técnicos compatibles con aquellos que están en funcionamiento en el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9 -1-1.

Párrafo I. – El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) no podrá emitir licencias, autorizaciones o concesiones de uso del espectro radioeléctrico a ninguna institución del Estado dominicano, si previamente no se ha realizado el estudio que confirme la interoperabilidad de los sistemas de comunicación con el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9 -1-1.

Párrafo II. – La Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas velará por el cumplimiento de este requisito, al momento de iniciarse el trámite asociado a alguno de estos aspectos.

Párrafo III. – Las instituciones autónomas y los órganos constitucionales deberán ajustarse a estos mismos parámetros.

Una sola red para todas las instituciones del Estado

Además de la atención a emergencias, que es la base de las operaciones del Sistema 9-1-1, la Red de Radiocomunicación busca convertirse en referente por excelencia de una red inalámbrica a nivel nacional que permita la comunicación entre todas las agencias del Estado, como, por ejemplo, la red de transporte a nivel nacional (Teleférico, Metro, Monorriel,



OMSA). La Red de Radiocomunicación cuenta en la actualidad con la capacidad y cobertura a nivel nacional, facilitando la comunicación sin necesidad de nuevas inversiones en tecnología o gastos de mantenimiento en infraestructura, lo que representa un ahorro significativo para el Estado, ya que permite la comunicación entre instituciones por una fracción del costo en comparación con el uso de, por ejemplo, la telefonía comercial.

Infraestructura de radiocomunicaciones

La Red de Radiocomunicación, que comenzó a construirse en el año 2014 con la implementación de los primeros sitios en la ciudad de Santo Domingo, ha ido expandiéndose hacia nuevas provincias a lo largo de los años hasta completar el Proyecto de Expansión de la Red de Radio a nivel nacional con la instalación de los últimos 10 sitios y su puesta en servicio en el año 2022.

Actualmente, la Red de Radiocomunicación está conformada por 204 sitios instalados a nivel nacional, de los cuales 192 están en operación, ofreciendo una cobertura del 92 % en todo el país. Con la finalidad de mejorar y fortalecer la infraestructura de la Red de Radiocomunicación, durante el año 2022 el Sistema 9-1-1 ha ejecutado los siguientes proyectos y procesos de compra con una inversión de 174,334,106.00 pesos dominicanos:

- Proyecto de Expansión de la Red de Radiocomunicación a nivel nacional para ofrecer cobertura a nuevas provincias, incluidas las de la zona fronteriza.
- Instalación de los sitios La Naviza (Sánchez Ramírez), Alto Bandera (La Vega) y Busú (Barahona), con energía apadrinada por EGEHID bajo el marco del acuerdo interinstitucional firmado a principios de 2022.
- Elaboración de estudios estructurales, de vulnerabilidad, geotécnicos y ambientales para 17 torres propias de radiocomunicación y videovigilancia.
- Adquisición de repuestos para la Red de Radiocomunicación.



- Proyecto piloto para la instalación de dos generadores para respaldo eléctrico en los sitios de La Estancia (San Juan de la Maguana) y Montería (Peravia).
- Adquisición de 42 generadores eléctricos para alimentar los sitios de radiocomunicación.
- Adquisición de 500 baterías para el fortalecimiento de la autonomía energética de los sitios.
- Adquisición de bienes y servicios para la alimentación eléctrica de los data center móviles ubicados en el PSAP de Santiago.
- Adquisición de materiales, herramientas y equipos de protección personal para el trabajo de campo de los técnicos eléctricos y de radiocomunicación.

Terminales de radiocomunicación

Los terminales que se utilizan para la comunicación dentro de la Red de Radiocomunicación están diseñados para ofrecer a las instituciones de respuesta una excelente experiencia de usuario en materia de atención a las emergencias, permitiendo una comunicación instantánea con una o más unidades de forma simultánea, lo cual se traduce en mejores tiempos de respuesta. Además, los terminales de radio tanto portátiles, móviles y fijos son robustos y resistentes, garantizando su durabilidad.

Como apoyo a las instituciones de respuesta, el Sistema 9-1-1 no solo ha adquirido los terminales de radio desde sus inicios, sino que además instala, configura, repara y ofrece soporte a los usuarios. Desde 2014 hasta la fecha han sido entregados más de diez mil terminales, garantizando de esta forma no solo la continuidad de las operaciones de la Red de Radiocomunicación, sino también su uso continuo.



Recuperación de la cobertura de radio tras el impacto del huracán Fiona

Durante la contingencia generada por el impacto del huracán Fiona, se visitaron los sitios ubicados en las provincias La Romana, La Altagracia, El Seibo, Hato Mayor, Samaná, María Trinidad Sánchez, Duarte y Monte Plata, con la finalidad de evaluar los daños. Luego de visitar cada localidad, confirmamos que la infraestructura de la Red de Radiocomunicación no se vio afectada. Sin embargo, debido al impacto que causó la tormenta sobre los circuitos de energía eléctrica en la zona del este, experimentamos algunas salidas del servicio en las localidades que no contaban con suficiente autonomía de energía, por lo que la recuperación se logró de forma escalonada a medida que se recuperaba el suministro de energía comercial.

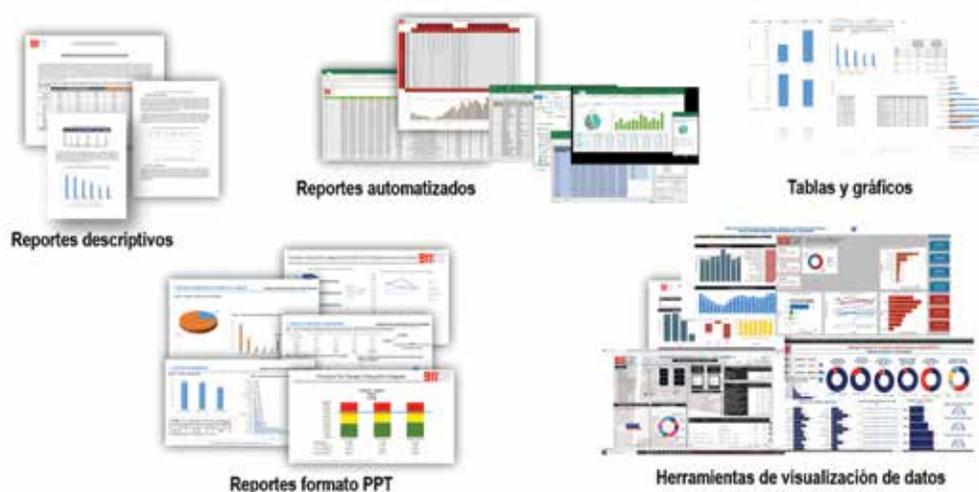
4.6 Desempeño del área de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información

Producción de información estadística

Durante el presente año 2022 se han generado estadísticas clave que son fuente para la adecuada toma de decisiones tanto a nivel de gestión de las operaciones propias del Sistema 9-1-1 como de las instituciones de respuesta. A la fecha la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información cuenta con una producción continua de 61 reportes estadísticos, considerados como imprescindibles para el seguimiento del cumplimiento de las operaciones del Sistema 9-1-1. Dichos reportes se generan en formatos de tablas, gráficos, reportes descriptivos, reportes automatizados, así como por medio del uso de herramientas de visualización de datos, como se aprecia en la figura 1.



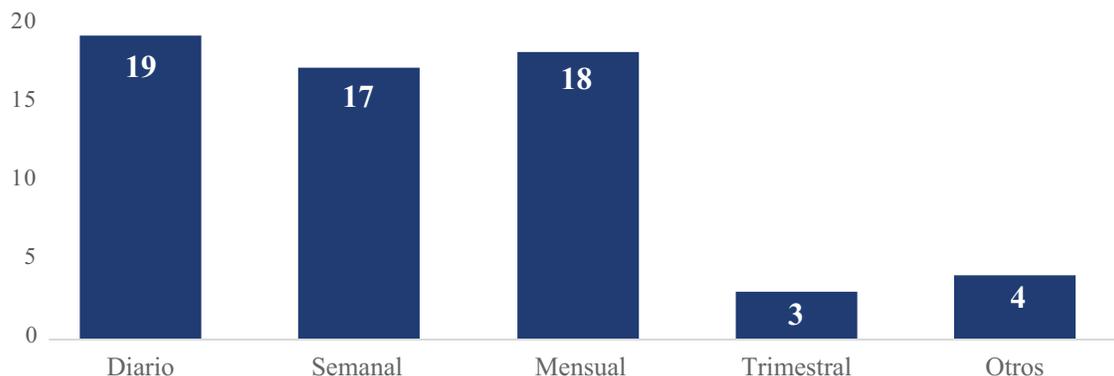
Principales productos y medios de presentación de las estadísticas de la Dirección de Procesamiento de Datos y Análisis de la Información del Sistema 9-1-1



Fuente: Elaboración propia a partir del registro de producción estadística de la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información del Sistema 9-1-1.

La periodicidad de estos reportes se evidencia a través de 19 reportes diarios, 17 semanales, 18 mensuales, 3 trimestrales y otros que sean requeridos.

Periodicidad de la producción de estadísticas de la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información del Sistema 9-1-1



Fuente: Elaboración propia a partir del registro de producción estadística. Datos del 1 de enero al 20 de noviembre de 2022.



De los reportes estadísticos generados, el 39 % se utiliza para la toma de decisiones en relación con la gestión institucional, el 31 % se usa para la gestión de las instituciones de respuesta y el 30 % restante constituyen estadísticas necesarias para garantizar la eficiencia de las operaciones.

Usos de la producción de estadísticas de la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información del Sistema 9-1-1

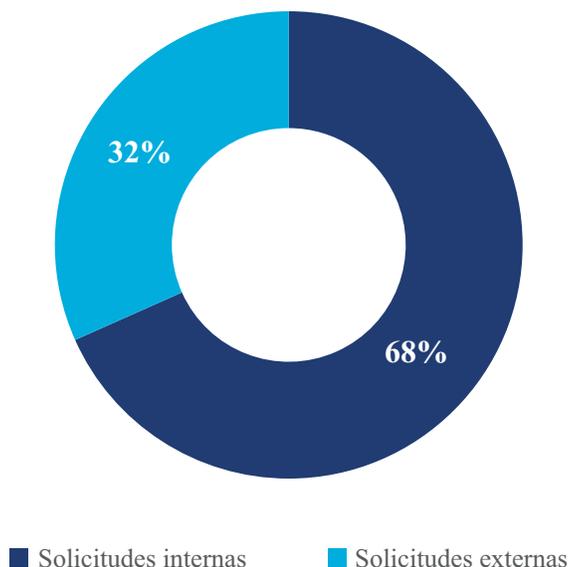


Fuente: Elaboración propia a partir del registro de producción estadística.
Datos del 1 de enero al 20 de noviembre de 2022.

En adición a la producción estadística continua, la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información atendió y completó satisfactoriamente un total de 120 solicitudes formales de información en el período enero-octubre de 2022, derivadas de la demanda de usuarios internos y externos a la institución. El 68 % de estas solicitudes procedió de la demanda de usuarios internos. El otro 32 % provino de la demanda de usuarios externos, entre ellos el Servicio Nacional de Salud (SNS), el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT) y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), entre otros.



Solicitudes de información atendidas por la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información según procedencia, 2022



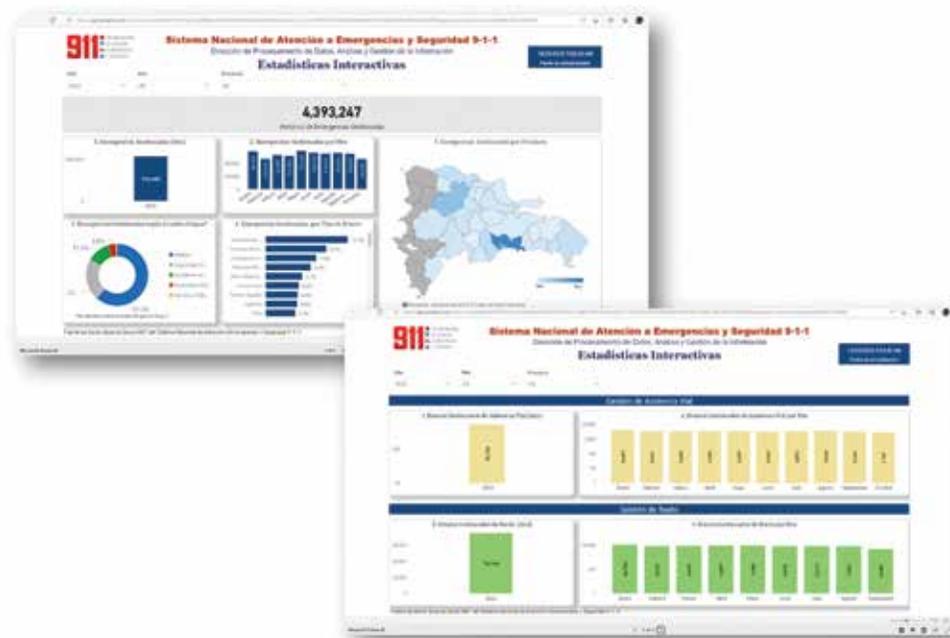
Fuente. Elaboración propia a partir del Programa de Gestión de Solicitudes de la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información del Sistema 9-1-1. Datos del 1 de enero al 20 de noviembre de 2022.

Fortalecimiento de la infraestructura estadística: automatización de reportes estadísticos

En el marco de la democratización de los datos, un producto por destacar es el rediseño y puesta en marcha del Dashboard de estadísticas interactivas de la página web, como una herramienta de consulta que permite a los ciudadanos realizar búsquedas interactivas, acompañado de visualizaciones animadas que facilitan la consulta de datos relacionados con la gestión del Sistema 9-1-1. En adición, se diseñaron y fueron puestos en operación otros 5 Dashboard cuyo objetivo es el monitoreo y apoyo a la gestión de las operaciones del Sistema 9-1-1.



DashBoard de Estadísticas Interactivas del Sistema 9-1-1, 2022



4.7 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

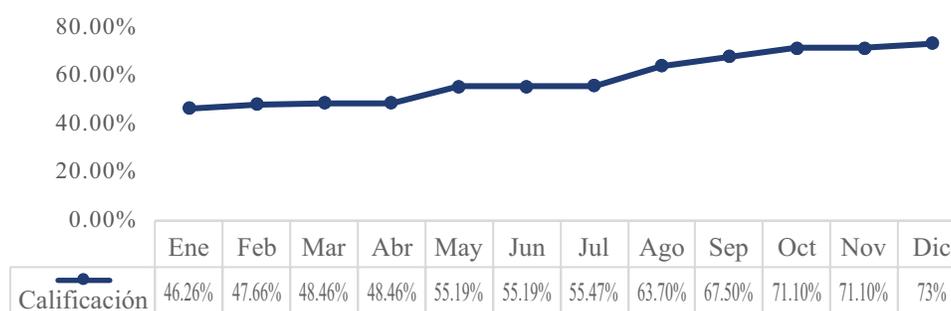
a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

La institución tiene implementada las Normas Básicas de Control Interno desde el año 2016. En 2020 la calificación fue de 98.59 %. En enero de 2021 fueron actualizadas las matrices y eliminadas todas las evidencias de cumplimiento de las instituciones estatales, quedando en 0 %. En este sentido, se inició el proceso de recopilar y cargar nueva vez las evidencias y se solicitó el acompañamiento de un analista de la Contraloría General de la República para el inicio de la reevaluación de las evidencias.

Luego de iniciado este proceso, la institución ha incrementado sostenidamente la calificación, como se puede ver a continuación:



Resultados de indicador NOBACI, año 2022



Fuente: Sistema de Control Interno, elaborado por el Departamento de Calidad en la Gestión del Sistema 9-1-1.

Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de segundo grado

Durante el año 2020 la institución inició la implementación de las normas de segundo grado y actualmente muestra los siguientes porcentajes de cumplimiento:

- 94 % para ADC-03-001-NOBACI-Control de inventario
- 96 % para ADC-03-002-NOBACI-Administración de bienes e inmuebles
- 93 % para ADC-03-003-NOBACI-Gestión de tesorería
- 100 % para ADC-03-004- Fuentes financieras a corto plazo o cuentas por pagar
- 96 % para ADC-03-005-NOBACI-Administración de recursos humanos
- 100 % para ADC-03-006-NOBACI-Ciclo presupuestario
- 100 % para ADC-03-007-NOBACI-Gestión de compras

Se cuenta con un plan de acción de mejoras NOBACI para el cumplimiento de los requerimientos que no están implementados donde se indica el área responsable y la fecha de compromisos para la realización de dicha acción.



b) Resultados de los Sistemas de Calidad

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad basado en diferentes normas, como el modelo de Excelencia CAF y la Norma ISO 9001:2015, este último en proceso de certificación para el año 2023. Además, tenemos implementadas buenas prácticas de normas internacionales, tales como COPC (Customer Operations Performance Centre) y NENA (National Emergency Number Association).

Desde el año 2015 el Sistema realiza anualmente la autoevaluación del modelo de excelencia CAF mediante la implementación de las directrices de los principios facilitadores y de resultados y la realización anual de un plan de mejora con las brechas del modelo. En este sentido, en 2022 el Sistema ha cumplido el 90 % de lo establecido en el plan, quedando pendiente la participación en premiaciones de calidad.

Asimismo, durante 2022 el Sistema 9-1-1 ha implementado la Norma ISO 9001, robusteciendo las directrices de su sistema de gestión de calidad, donde se ha podido ver un desarrollo y mejora en la gestión de los riesgos que pudieran impactar las operaciones del sistema, la gestión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el control y cuidado de la propiedad de terceros y la implementación de un sistema de calibración de equipos de medición.

Desarrollo institucional

A los fines de realizar una correcta coordinación entre las áreas de la institución y alinear la estructura organizacional con las funciones que realizan los colaboradores, en 2022 se actualizó y fue aprobado por el Ministerio de Administración Pública, el *Manual de or-*



ganización y funciones del Sistema 9-1-1, dando cumplimiento a la actualización de la estructura organizacional aprobada en agosto de 2021.

En este año, con el objetivo de realizar acciones de mejora en todas las áreas de la institución, se crearon y actualizaron más de 165 documentos del Sistema de Gestión de Calidad, el cual está compuesto por los manuales, políticas, procedimientos, instructivos, formularios y fichas de procesos de las diversas áreas de la institución. Dichos documentos se distribuyen de acuerdo con la siguiente tabla:

Número de documentos nuevos y actualizados del Sistema de Gestión de Calidad por áreas, 2022

Dirección	Cantidad
Administrativa Financiera	26
Comunicaciones	22
Ejecutiva	47
Jurídica	9
Operaciones	2
Planificación y Desarrollo	26
Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información	13
Radiocomunicación y Planta Externa	6
Recursos Humanos	2
Tecnología de la Información y Comunicaciones	6
Video Vigilancia	6
Total	165

Durante el año, el Departamento participó en la revisión y actualización de los tipos de incidentes y códigos de finalización de las operaciones. De igual manera, se apoyó en la implementación de los cambios en la Plataforma para el Despacho de Emergencias. Adicionalmente, se participó en proyectos de mejora de las operaciones del Sistema 9-1-1 con el objetivo de reducir los tiempos de respuesta, tales como la implementación del nuevo



geolocalizador, el selector de unidades, la ruta rápida y el centro de monitoreo y control. Asimismo, se documentaron protocolos para la utilización de dichas herramientas en las operaciones en el proceso de la atención a emergencias.

En 2022 se elaboró el Plan Operativo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad para el periodo julio 2022-julio 2023. Dicho documento, de acuerdo a lo establecido en el artículo 36 de la Ley 184-17, que establece el Sistema 9-1-1:

[...] es el instrumento que define los procedimientos institucionales de preparación, reacción y atención en situaciones de emergencias. Se refiere a los aspectos operativos que deben prever y activar las instituciones que integran el Sistema 9-1-1, en forma individual y colectiva, e indica las particularidades de manejo de información, alertas y recursos desde los sitios de escena o desde el Centro de Contacto.

El Plan Operativo Nacional contiene los siguientes elementos:

- Procedimientos e instructivos: documentos que describen todas las actividades de los procesos de prestación del servicio y la gestión de la calidad, así como los responsables de ejecutarlas.
- Matriz de incidentes: documento en el que se definen todos los incidentes del Sistema 9-1-1, sus subtipos, las preguntas de dimensionamiento de cada tipo, así como las instituciones de respuesta que deben asistir en cada tipo de situación.
- Fichas técnicas: documentos que contienen de manera detallada cada uno de los tipos y subtipos de los eventos de emergencia que atiende el Sistema 9-1-1, las preguntas que deben realizarse y las acciones que debe efectuar el ciudadano mientras llegan las unidades de respuesta.
- Protocolos de actuación: conjunto de indicaciones detalladas que establecen la forma de actuar ante un accidente o una situación de peligro, que fueron descritas



en las fichas técnicas. Además, este documento establece la participación de las diferentes instituciones de respuesta que sean necesarias para la atención de las emergencias tanto de forma directa como indirecta.

- Matriz de códigos de finalización: documento en el que se definen todos los tipos de finalizaciones que puede tener un evento por institución de respuesta.
- Responsabilidades de las instituciones de respuesta frente al Sistema 9-1-1.
- Mecanismos de coordinación interinstitucional.
- Métricas e indicadores de las instituciones de respuesta a las cuales se les da seguimiento desde la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1.
- Metodología del sistema de comandos de incidentes para la respuesta a las solicitudes de emergencia.

4.8 Desempeño del área de Comunicaciones

Gestiones institucionales y administrativas

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 posee una arraigada cultura de planificación y control de indicadores de calidad, alineada a los esfuerzos del Estado para insertar a la Administración Pública moderna.

Internamente, la Dirección de Comunicaciones ha fortalecido progresivamente la estructura orgánica aprobada por el órgano rector.

Esta adecuación interna permitió concretizar acciones de orden administrativo y operativo, así como de gestión estratégica de la comunicación de cara a los habitantes en el territorio nacional.



Plan Estratégico y Operativo. Participación en el diseño e implementación del Plan Estratégico de Comunicación Interna y Externa de la Dircom. Han sido definidos mecanismos internos de calendarización y programación de proyectos, programas y acciones institucionales para la coordinación, organización y cobertura periodística de eventos institucionales de carácter interno o externo.

Políticas y procedimientos. En este sentido, se procedió a la actualización de las políticas y procedimientos que rigen el accionar de la Dirección de Comunicaciones, cuya entrada en vigencia de este nuevo legajo de documentos organizacionales inició el 5 de octubre de 2022, a saber:

1. Políticas de comunicación institucional.
2. Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Servicios de Comunicaciones.
3. Procedimiento de Gestión de Notas de Prensa.
4. Procedimiento de Comunicación Interna.
5. Formulario de Solicitud de Servicios de Comunicaciones.
6. Matriz de Control de Solicitudes de Comunicaciones.
7. Procedimiento de Comunicación de Casos de Relevancia Pública.

Calendario de Gestión del Departamento de Relaciones Públicas. Internamente, el Departamento dispone del mecanismo de seguimiento, actualizado diariamente y compartido cada semana, a fin de gestionar tareas individuales y colectivas.

Inducciones. Para inspirar el sentido de pertenencia de los colaboradores y dar a conocer las políticas de comunicación institucional, contribuimos al proceso de inducción del personal de nuevo ingreso, participando en 164 encuentros hasta la fecha.



Diseño del calendario para visitas guiadas de medios. Contempla visitas de medios masivos impresos, digitales, televisivos, radiales, prensa especializada, líderes de opinión e *influencers* durante seis meses.

Gestión de comunicación interna y externa

Rebranding de la imagen institucional. La Dirección de Comunicaciones modificó parcialmente los elementos visuales de la marca corporativa, con la finalidad de modernizar la identidad institucional y garantizar la operacionalización estandarizada del uso oficial del logo.

La elaboración del *Manual de identidad visual* se encuentra en proceso avanzado. Este incluye guía, políticas y reglamentos para el buen funcionamiento de la identidad de la institución.

Señalética. Ha sido realizado un primer levantamiento, análisis, medidas y diseño de las señaléticas de seguridad, efectuado en las edificaciones de la zona norte y la zona metropolitana. Producto de ello se concluyó una primera etapa de conceptualización y creación de propuestas compuesta por 252 piezas. Este proceso de creación va alineado a los estándares internacionales en señalizaciones de áreas específicas.

Creación de argumentario de mensajes claves institucionales. Fue creada una guía de mensajes estratégicos para el uso de la Dirección Ejecutiva en las acciones de vocería, entrevistas, *media tours* con medios y audiencias claves de la entidad. La creación de este instrumento tuvo como base las respuestas de todos los directores del 9-1-1 a un cuestionario de preguntas abiertas sobre el ser y quehacer de la entidad, el cual, posteriormente, fue editado, diagramado y aprobado por el director ejecutivo.



Creatividad, diseño y diagramación. A la fecha han sido conceptualizadas y creadas más de 970 piezas de diseño, animación y diagramación para responder a las estrategias y acciones de comunicación estratégica.

Además, la dirección realizó 15 diagramaciones de documentos oficiales de la entidad, elaboró 43 piezas “Comunica 9-1-1”, realizó 400 diseños y animaciones para socializar en las distintas plataformas propias de comunicación de perfiles sociales y la diseminación hacia lo interno de la institución. Además, creó 128 piezas para diversos fines departamentales y como soporte para trabajos licitados a proveedores.

Producción editorial. En el transcurso del año fueron elaborados 10 discursos para ser pronunciados por el director ejecutivo en actividades puntuales.

Ha sido creado el proyecto “Historias de éxito”, las cuales narran las vivencias positivas de ciudadanos usuarios del Sistema, redactados en forma de breves cuentos con características literarias y simples, cuyo contenido es alojado en la página web institucional y se enlaza con otros recursos audiovisuales para potenciar su alcance en los ciberusuarios. A la fecha se cuenta con 15 historias.

Producción audiovisual. Cobertura de los eventos organizados tanto para los colaboradores del Sistema como para audiencias claves externas, a saber: 11 casos de éxito, 10 actos o eventos y 28 visitas y recorridos de grupos de interés. El desglose se encuentra registrado en material fotográfico y filmográfico.

En 2022 se diseñó el proyecto “Fotocrónicas”, al alcance de los ciudadanos en el portal web. Consiste en la recreación de los casos de asistencia exitosa a personas que reportan emergencias. Este recurso muestra, en términos fotográficos, las vivencias, las zonas geo-



gráficas, el sentir de los usuarios y familiares consultados y sus valoraciones del servicio ofrecido por el 9-1-1.

La entidad posee más de 45 grabaciones con 533 minutos de pietaje, en una diversidad de formatos de edición adecuados para *spots* televisivos, portales web y redes sociales. El material audiovisual consiste en cobertura periodística de eventos realizados por la entidad para la posterior diseminación a la prensa independiente, casos de éxitos, visitas guiadas de organizaciones públicas, privadas, nacionales e internacionales, firmas de convenios, transmisiones en vivo de entrevistas a la Dirección Ejecutiva, seguimiento a los acontecimientos relevantes y premiaciones. De igual manera, ha sido realizada una producción destinada a fomentar el sentido de pertenencia en los colaboradores mediante información de carácter noticioso y de incidencias de interés e iniciativas institucionales internas, como la siembra de árboles, el simulacro de evacuación de terremoto, el testimonial sobre cáncer de mama y la campaña de educación ciudadana.

Organización de eventos. Desde la Dirección de Comunicaciones se ha trabajado en la planificación y ejecución de 16 eventos corporativos de la institución:

1. Visita del excelentísimo señor presidente de la República Luis Abinader. 14 de febrero.
2. Entrega de ofrenda floral en el Altar de la Patria. 21 de febrero.
3. Sistema 9-1-1 entrega siete ambulancias al Servicio Nacional de Salud. 1 de marzo.
4. Sistema 9-1-1 y EGEHID firman acuerdo de colaboración para expansión de los servicios de radiocomunicación y videovigilancia. 16 de marzo.
5. Sistema 9-1-1 celebró aniversario con eucaristía en Acción de Gracias. Destacó alcanzar más de cuatro millones de emergencias gestionadas. 1 de junio.
6. Sistema 9-1-1 entrega 10 ambulancias al SNS. 13 de junio.
7. Gobernadoras conocen nuestras instalaciones en la zona metropolitana. 21 de junio.



8. Gobernadoras conocen nuestras instalaciones en la zona norte. 24 de junio.
9. Centro de Operaciones Tecnológicas del 9-1-1 inicia su funcionamiento. 25 de junio.
10. Sistema 9-1-1 y DGCP firman convenio para fortalecimiento tecnológico. 29 de junio.
11. Ministro de la Presidencia Joel Santos visita instalaciones del 9-1-1. 18 de julio.
12. Ministro de la Presidencia visita instalaciones de la zona norte. 18 de agosto.
13. Entregamos 60 nuevas unidades de ambulancias a la Dirección de Emergencias Médicas del SNS. 14 de septiembre.
14. Ministro de la Presidencia supervisó acciones de contingencia del Sistema 9-1-1 en apoyo al COE ante el paso de Fiona. 17 de septiembre.
15. Entregamos 33 nuevas ambulancias al SNS para fortalecer las atenciones a emergencias prehospitalarias. 1 de noviembre.
16. Aunamos esfuerzos con el Departamento Aeroportuario al firmar acuerdo colaborativo. 3 de noviembre.

Medios y recursos internos de comunicación

Boletín *Comunica 9-1-1*. Con el propósito de informar de manera oportuna, durante el año 2022 se realizaron 30 ediciones de este boletín sobre la base de igual cantidad de actividades externas e internas generadas o relacionadas con el Sistema 9-1-1.

Revista *Informa 9-1-1*. Esta herramienta de comunicación fue diseñada e implementada para dar a conocer las novedades, gestiones administrativas de la entidad y material educativo que resulten de interés para los colaboradores. Han sido publicadas dos ediciones en formato digital. En la actualidad, se encuentran dos más en proceso, las cuales presentarán un diseño renovado e integrarán nuevos contenidos de valor, con la finalidad de completar cuatro versiones en el año.



Campañas de concienciación internas. 135 piezas sustentaron las campañas de concienciación y de educación ciudadana internas y externas producidas por las diferentes direcciones. Entre estas, se pueden destacar las siguientes:

1. Plan Estratégico Institucional 2012-2024 (PEI 2022-2024)
2. Campaña para YouTube
3. Campaña digital Yo amo lo que hago
4. Campaña digital En todo momento junto a ti, salvando vidas
5. Artes para campañas internas de expectativa
6. Campaña de Semana de la Seguridad en el Trabajo
7. Campaña Dominicana sin Corrupción para las redes sociales
8. Campaña de socialización de la misión, visión, valores y políticas de calidad
9. Campaña educativa - Google Display
10. Informe campaña socialización PEI 2022
11. Campaña del mes de la calidad
12. Campaña de Navidad de RR. HH.

Encuesta de satisfacción de comunicación interna

Los colaboradores del Sistema 9-1-1 tuvieron la oportunidad de cumplimentar una encuesta de comunicación interna para evaluar los niveles de satisfacción de diversos atributos de calidad, cuyo período abarcó los meses de enero a septiembre del corriente año. Dentro de los resultados obtenidos, destaca que el nivel de satisfacción global en los colaboradores de la zona metropolitana es de 87 % y en la zona norte de 85 %.



Gestión de la comunicación externa

Impacto del 9-1-1 en medios masivos de comunicación

Las actividades de interés público obtuvieron cobertura en su totalidad. De enero a noviembre se produjeron 53 notas de prensa y un reportaje publicados en el portal institucional. Además, fueron distribuidos a más de 1,000 contactos existentes en nuestra base de datos, que incluye directores de periódicos impresos y de prensa televisiva, radial y digital, periodistas, comunicadores y líderes de opinión de los principales medios del país.

De los 54 productos noticiosos, 20 fueron colgados en el portal y 34 procedieron a diseminarse en los medios de comunicación masivos externos.

Dentro de los mecanismos para la medición de la visibilidad pública de la institución en los medios de comunicación, la dirección realizó por vez primera un análisis de las menciones del Sistema 9-1-1 en medios digitales e impresos, basado en una matriz para la recopilación o *clipping* noticioso compuesto por múltiples variables e indicadores, que permitió dimensionar el alcance e impacto de los productos difundidos y aquellos relevantes producidos por actores externos.

Niveles de impacto del 9-1-1 en los medios de comunicación. La primera versión de este informe, que abarcó el semestre enero a junio de 2022, reflejó un total de 576 impactos noticiosos, divididos a su vez en 541 (93.92 %) publicaciones o menciones en la prensa digital y 35 (6.07 %) apariciones en medios impresos y televisivos.

En cuanto al tipo de impacto de estas menciones, 347 fueron positivas (60.24 %), 80 negativas (13.88 %) y 114 tratamientos neutros (19.79 %).



Requerimientos de información noticiosa. Fueron respondidas 18 solicitudes de periodistas sobre acontecimientos de interés público vinculados a los servicios al ciudadano ofrecidos por el 9-1-1.

Entrevistas. El coronel piloto ERD Randolpho Rijo Gómez, director ejecutivo del Sistema 9-1-1, y Luis Ferrand, director de Operaciones, participaron en cuatro entrevistas ofrecidas a medios de comunicación televisivos.

Relacionamiento con actores clave. La Dirección de Comunicaciones organizó dos almuerzos de trabajo junto a 24 gobernadoras en las zonas donde opera el Sistema 9-1-1. Los encuentros de trabajo, encabezados por el director ejecutivo de la institución, se efectuaron en las sedes de Santo Domingo (zona metropolitana) y Santiago de los Caballeros (zona norte), con el propósito de profundizar sobre el funcionamiento del servicio y conocer las innovaciones implementadas.

Departamento de Comunicación Digital

El Departamento de Comunicación Digital es el área donde se centraliza la comunicación y su difusión en los distintos medios *online*, buscando así el posicionamiento de marca, *branding*, fidelización y desarrollo de las comunidades digitales.

En 2022 se ejecutaron acciones para el cumplimiento de los objetivos generales de la institución, las cuales contribuyeron a reforzar la gestión de la comunicación digital con un enfoque estratégico.

De diciembre de 2021 a noviembre de 2022, las redes sociales del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 han ascendido a 17,991 seguidores, con un total de 378,518 seguidores, lo cual equivale a un 4.99 % de crecimiento.



En la actualidad, se realizan campañas sobre el funcionamiento y el uso correcto del Sistema 9-1-1 proporcionando informaciones educativas para concienciar a los ciudadanos a través de las redes sociales.

Asimismo, se realizan envíos de informes de desempeño y colocación de medios y métricas en redes sociales y el portal web.

En el 8.º aniversario de la institución en 2022, se crearon contenidos para redes sociales, logos, fondos de pantalla, publicaciones, videos institucionales, perfiles de las redes sociales, *highlights*, cobertura y transmisión a través del canal de YouTube.



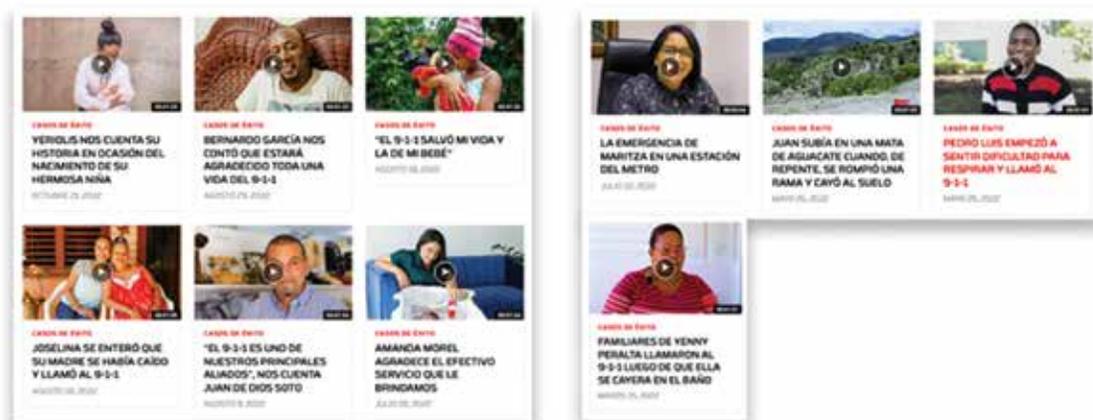
El Sistema está comprometido con la integridad gubernamental y el cumplimiento normativo del Estado. De acuerdo con esto, se desarrolló una campaña interinstitucional de valores y ética denominada #DominicanaSinCorrupción, bajo la coordinación de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), y fue colocada en redes sociales.





Campaña en Valores #DominicanaSinCorrupción.

Coordinación y dirección de grabaciones de 10 videos de casos de éxito del Sistema 9-1-1. Se trabajó en la coordinación y dirección de grabaciones de 11 videos de casos de éxito del Sistema 9-1-1, con el propósito de dar a conocer los atributos positivos. Varias personas que tuvieron acceso al servicio contaron sus experiencias, con el propósito de aumentar la credibilidad de la ciudadanía.



Adicionalmente, se realizaron videos de eventos y fechas importantes:

- Aniversario Samaná, Mujer Bombero (Día de la Mujer), Día de las Madres, 8.º aniversario y misa en Acción de Gracias en la Catedral Primada de América, Día del Padre, mes del cáncer de mama, reforestación, entre otros.
- Cobertura visita guiada a directores de distintas instituciones gubernamentales, quienes actualmente participan en el Programa de Liderazgo para la Gestión Pública de Barna Management School.
- Elaboración y publicación de 30 boletines *Comunica 9-1-1*.
- Elaboración y publicación de la encuesta de comunicación interna.
- Elaboración de dos encuestas de uso de satisfacción del portal web.

Al garantizar el cumplimiento de las normativas del Gobierno Electrónico, este año el Sistema logró la recertificación de las normas Nortic A-2 y Nortic E-1. Desde el Departamento Digital se realizó un formulario de autoevaluación de la Nortic E1:2022 donde se completaron satisfactoriamente las siguientes categorías: Gestión de los medios sociales, Plan de Medios Sociales, Plan de Gestión de Crisis, personalización de medios, configuración de Facebook, configuración de Twitter, configuración de YouTube, configuración de Instagram y gestión de redes sociales.

En el caso de la Nortic A2:2021 fueron realizadas encuestas de satisfacción con el portal web de la institución.



Plataforma de monitoreo: Para la búsqueda enfocada en palabras clave, con el fin de identificar en una etapa temprana cualquier novedad que pudiese involucrar al Sistema 9-1-1. Además, ayuda a realizar los *clipping* en redes sociales.



Realización de 12 propuestas de agendas de contenido con la finalidad de mantener el flujo de publicación en las redes sociales del Sistema 9-1-1. Adicionalmente, fueron realizadas agendas especiales de coberturas para las principales actividades realizadas por la Dirección de Comunicaciones del 9-1-1, como las entregas de ambulancias, visitas especiales a las instalaciones, eventos especiales, etc.

Asimismo, son colocadas notas de prensa en los medios de comunicación, así como los casos de éxito y las noticias en el portal web de la institución, al igual que se le da seguimiento continuo al foro y se brinda respuesta en tiempo oportuno al ciudadano.

Para fortalecer el entorno digital han sido realizados videos tipo *reel* con uso de música y temáticas de tendencias para obtener mayor alcance y *engagement*. Además, fueron realizadas campañas que apelan a la emoción y resaltan los trabajos realizados en las instituciones de respuesta para beneficio de la ciudadanía.

Mensualmente se realizan calendarios editoriales con objetivos específicos, como la importancia del Sistema, su funcionamiento, estadísticas, llamadas molestosas, seguridad ciudadana, prevención, casos de éxito, respuestas de las agencias, etc.

Para mayor optimización en los medios de colocación, se realizó una campaña educativa sobre el funcionamiento y uso correcto del Sistema 9-1-1, en Google Display, Google Ads y YouTube Ads.

De igual manera, se realizó un Plan de Medios que tiene como objetivo definir los canales que serán utilizados para evaluar los factores que tienen un impacto directo en la toma de decisión.



En esta gestión se realizaron 32 actividades contempladas en el Plan Estratégico Integral, cumpliendo así con los requerimientos planificados por nuestra Dirección.

- Mesa de trabajo con el Ministerio de Medioambiente “Contaminación Sonora”.
- Visita del director del COE, mayor general retirado Juan Manuel Méndez.
- Visita del presidente de la República Luis Abinader.
- Entrega floral en el Altar de la Patria.
- Entrega de siete nuevas ambulancias.
- Firma de acuerdo con la EGEHID.
- Operativo Conciencia por la Vida #911SemanaSanta2022.
- Recorrido zona norte #911SemanaSanta2022.
- Visita de CONANI.
- Visita senador de Hato Mayor.
- Misa en Acción de Gracias por el 8.º aniversario del Sistema 9-1-1.
- Designación como nuevo director de Emergencias Médicas al mayor general Juan Manuel Méndez, a título honorífico.
- Entrega de 10 nuevas ambulancias.
- Visita de ministra de la Mujer.
- Visita de gobernadoras de las regiones este y sur del país.
- Visita de gobernadoras a zona norte del país.
- Inauguración del Centro de Operaciones Tecnológicas del Sistema 9-1-1 por el excelentísimo señor presidente Luis Abinader, junto al director ejecutivo del 9-1-1 y otros funcionarios en Puerto Plata.
- Acuerdo con la Dirección General de Contrataciones Públicas.
- Visita del ministro de la Presidencia a las instalaciones del Sistema 9-1-1 en la zona metropolitana.



- Simulacro de Evacuación Sísmica 9-1-1.
- Visita de ministro de la Presidencia a las instalaciones del Sistema 9-1-1 en la zona norte.
- Visita de delegación de la Policía de Colombia.
- Premio al Sistema en la novena edición del Índice del Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (iTICge).
- Entrega de 60 nuevas ambulancias.
- Visita del ministro de la Presidencia durante reunión de contingencia del Sistema 9-1-1 ante el paso de la Tormenta Fiona.
- Visita de estudiantes del Programa de Liderazgo para Gestión Pública en Barna Management School.
- Firma interinstitucional entre el Sistema 9-1-1 y el Departamento Aeroportuario.
- Jornada por el mes de la Reforestación.
- Entrega de 33 nuevas ambulancias.
- Simulacro Nacional de Evacuación de Terremoto.
- Mesa de trabajo con Comipol.



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

El Sistema 9-1-1 ha establecido una encuesta de satisfacción, como mecanismo de consulta con los usuarios, con el fin de medir el grado de satisfacción que tienen con el servicio brindado por el Sistema a fin de que se puedan detectar oportunidades de mejora y se tomen acciones para controlar las desviaciones identificadas, además de gestionar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.

Esta encuesta fue formulada cumpliendo con la Norma COPC PSIC versión 6.0. Para su elaboración se toma una muestra representativa con un nivel de confianza de 90 % y un error de 5 %, que es escogida de manera aleatoria de entre los usuarios a los cuales se les ha brindado la atención a las emergencias.

Se trata de una muestra estratificada con base en las cinco instituciones de respuesta primaria: Policía Nacional, Servicio Nacional de Salud, DIGESETT, MOPC y Bomberos.

La encuesta cuenta con diferentes preguntas que miden los atributos de calidad. En este año 2022 fue sometida a revisión y modificación para la inclusión de nuevos indicadores y la redefinición de algunos ya existentes. Adicional a esto, se hizo una revisión de las preguntas para garantizar que el cuestionario respondiera a la necesidad planteada.

Se desarrolló una aplicación o plataforma de encuestas que constituye una herramienta automatizada para medir de forma más segura y ágil el grado de satisfacción de los usuarios del servicio.



Los atributos de satisfacción tienen un alcance general, de recepción y de despacho y respuesta, los cuales son descritos a continuación:

Descripción de atributos de la encuesta de satisfacción		
Alcance	Atributos de calidad	Descripción
General	Satisfacción global	Mide el grado de satisfacción percibido por los ciudadanos del servicio desde la llamada hasta la atención por parte de las unidades de respuesta.
	Credibilidad y confianza	Mide el grado de confianza que tienen los usuarios con la institución y los servicios que brinda.
	Experiencia del cliente	Mide la experiencia global del cliente, influenciada por todos los factores que intervienen en la prestación del servicio.
Recepción	Tiempo de respuesta oportuno	Percepción o grado de conformidad del tiempo de espera para que la llamada sea contestada por el operador, capturados los datos requeridos y despachada la unidad de respuesta según la magnitud de la emergencia reportada.
	Conocimiento de recepción	Percepción o grado de conformidad con la gestión brindada por el operador, en términos de competencias y manejo del caso en la situación de emergencia.
	Trato empático	Percepción o grado de conformidad con la asistencia y gestión del operador de forma que el usuario perciba que su situación es importante para la institución.
Despacho y respuesta	Velocidad de respuesta	Percepción o grado de conformidad con el tiempo que tardan las unidades de las instituciones en llegar al lugar del evento.
	Conocimiento de la respuesta	Percepción o grado de conformidad con la gestión brindada por el personal de la unidad de respuesta, en términos de competencias y manejo del caso en la situación de emergencia.
	Trato del personal de respuesta	Percepción o grado de conformidad del comportamiento empático, amable y diligente brindado por el personal de las unidades de respuesta al usuario en el evento.

Fuente: Departamento de Calidad en la Gestión



Asimismo, se mide la coordinación de las instituciones de respuesta en el momento de la prestación del servicio.

Este cambio fue implementado a partir del 2 de febrero de este año, lo cual ha repercutido en una comprensión más amplia de los resultados de satisfacción de los usuarios, así como de los atributos que tienen mayor incidencia en la calidad.

De acuerdo con la Norma COPC y su *benchmarking*, la meta para la satisfacción debe ser 85 %, ya que las mejores instituciones de clase mundial que trabajan con centros de contacto poseen una satisfacción de usuarios de este rango en adelante. Los resultados obtenidos se pueden ver a continuación:



Resultados consolidados^(a) de la encuesta de satisfacción, enero - octubre 2022

Año	Mes	Muestra	Satisfacción global	Credibilidad y confianza	Recepción			Instituciones de respuesta				
					Velocidad	Duración	Conocimiento	Trato	Velocidad	Conocimiento	Coordinación ^(b)	Trato
Enero	1,128	90%			97%	91%	98%	98%	80%	95%		95%
Febrero	1,087	89%	91%	85%	95%	91%	97%	97%	80%	92%	94%	95%
Marzo	1,110	89%	89%	81%	96%	91%	96%	98%	78%	93%	93%	95%
Abril	1,032	88%	88%	83%	95%	91%	98%	97%	78%	92%	93%	94%
Mayo	1,063	90%	90%	79%	96%	91%	97%	98%	78%	93%	93%	94%
Junio	998	90%	89%	79%	96%	93%	98%	97%	74%	92%	94%	94%
Julio	1,063	88%	90%	81%	95%	91%	96%	97%	74%	90%	93%	98%
Agosto	1,095	85%	87%	81%	94%	90%	95%	95%	74%	88%	92%	97%
Septiembre	1,108	88%	90%	84%	96%	92%	96%	96%	74%	92%	95%	98%
Octubre	1,075	87%	89%	83%	98%	91%	98%	98%	76%	92%	96%	99%

Fuente: Registros administrativos del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
Elaborado por la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información.

(a) Promedio ponderado entre ambas PSAP.

(b) Atributos medidos a partir del año 2022.

Durante el año 2022 se realizaron 10,759 encuestas a los usuarios que recibieron atención del Sistema 9-1-1. El resultado general es de:

- Satisfacción global: 89 %
- Experiencia del cliente: 82 %
- Velocidad del área de recepción: 96 %
- Duración de recepción: 91 %
- Conocimiento de recepción: 97 %
- Trato de recepción: 97 %
- Velocidad de respuesta: 77 %
- Conocimiento del personal de respuesta: 92 %
- Trato del personal de respuesta: 96 %
- Coordinación entre instituciones de respuesta: 94 %

Estas encuestas fueron ejecutadas con base en una muestra estadística representativa, mediante la selección aleatoria de los eventos por encuestar, a los fines de garantizar la objetividad de los resultados.

A la Dirección Ejecutiva, como ente coordinador de la respuesta a emergencias, le corresponden directamente los atributos relacionados con la recepción de llamadas. De ellos, los de mayor incidencia en los usuarios son la duración del operador y su trato en el momento de la atención a la llamada.

En cuanto a las instituciones de respuesta, el atributo que más incide en la satisfacción de los usuarios es la velocidad de respuesta a la emergencia. Como se observa en la tabla anterior, la valoración de la velocidad de respuesta por parte de los usuarios es de 77 %, por debajo de la meta establecida.



De acuerdo con estos resultados, la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1 ha desarrollado diversos proyectos con el fin de apoyar a las instituciones de respuesta en la reducción de los tiempos de emergencias. Algunas de estas mejoras se refieren a continuación:

- **Geolocalizador:** Se ha identificado que uno de los mayores inconvenientes es llegar a tiempo al lugar de la emergencia, debido a la deficiencia de la cartografía nacional y otros factores. Debido a esto se desarrolló una herramienta interna que permite geolocalizar de una manera más efectiva las emergencias.
- **Ruta rápida:** Es una herramienta desarrollada a lo interno de la institución que opera a través de una interfaz con la plataforma de despacho de emergencias y le indica a las unidades de respuesta la ruta óptima para llegar al lugar de la emergencia.
- **Centro de Comando y Control:** Es el sitio donde se conjuga toda la tecnología utilizada en el Sistema 9-1-1.
- **Entrega de ambulancias:** Durante este año la institución ha entregado aproximadamente 140 unidades al Servicio Nacional de Salud.
- **Consultoría para reducción de tiempo:** Se realizó una consultoría con una institución externa para la reducción de tiempos del Servicio Nacional de Salud.
- **Revisión continua de los protocolos:** De manera continua se revisan los protocolos de emergencia para mejorar los tiempos de la atención en la recepción de información necesaria para brindar un servicio de calidad. Este protocolo se ha revisado y mejorado 3 veces en este año.



La institución posee su tercera versión de la *Carta compromiso al ciudadano*. Esta tiene como propósito hacer llegar a la ciudadanía los servicios que presta el Sistema, así como los compromisos de calidad asociados a estos y las acciones que realiza en su ámbito de competencia. De igual forma, a través de este documento y la retroalimentación con los usuarios, se orientan los esfuerzos hacia la satisfacción de sus necesidades.

En la *Carta compromiso al ciudadano* se expresa explícitamente el compromiso de cumplimiento de los atributos de satisfacción de tiempo de respuesta, trato empático y profesionalidad, cuya meta es de 90 %. Los resultados obtenidos en estos tres acápite están por encima de 95 %. Asimismo, se establece la respuesta a quejas y reclamos en un tiempo de 15 días o menos, lo cual ha sido cumplido al 100 % en este año 2022.

5.2 Nivel de cumplimiento de acceso a la información

Apegados al compromiso de legitimar y robustecer nuestra democracia, nos esforzamos en transparentar toda la gestión y ponerla a disposición de los ciudadanos. Para ello cumplimos con el propósito de mantener actualizada la información disponible en nuestro Portal Web (<https://911.gob.do/>) conforme a las normas emanadas por parte del órgano rector.

De igual manera las solicitudes de información recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) son respondidas de acuerdo con la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública 200-04 y su Reglamento 130-05.

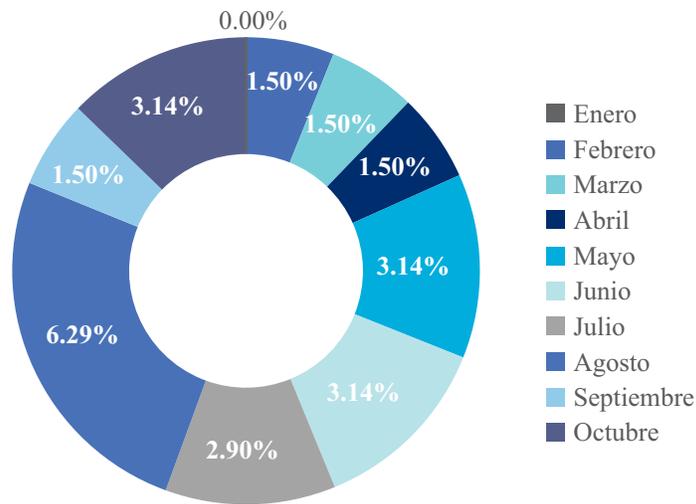
Todas las solicitudes de información recibidas mediante el Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) fueron respondidas satisfactoriamente y dentro del plazo establecido. Solo tres (3) solicitudes fueron derivadas a otra institución.



Estadísticas de solicitudes al Sistema 9-1-1 en 2022



Estadísticas de solicitudes al Sistema 9-1-1 por meses (enero-octubre de 2022) en porcentaje



En lo que va de año se han realizado 6 encuestas de satisfacción del servicio de la OAI vía telefónica y se han enviado 8 correos a los usuarios con la solicitud de completarlas. Solamente se han recopilado las que el usuario ha contestado vía telefónica; los demás solicitantes se han negado a responder la encuesta o expresan no estar interesados en completarla. De las encuestas satisfactorias, se obtuvieron los siguientes resultados:



- Satisfacción global de las 6 personas: 4 están satisfechas o muy satisfechas.
- Satisfacción de las 6 personas con las informaciones suministradas: 4 están satisfechos o muy satisfechos.
- Se califica el tiempo de respuesta como bueno y excelente.
- Se califica el servicio ofrecido por el personal de la OAI como bueno y excelente.

5.3 Resultados del sistema de quejas, reclamos y sugerencias

La principal fuente de recepción de quejas, reclamos o sugerencias (QRS) es el canal 3-1-1 establecido por la OGTIC, ya sea a través del portal web o por el centro de contactos. Sin embargo, el Sistema 9-1-1 recibe QRS por otras vías: redes sociales, medios de comunicación (radio, televisión, periódicos), encuestas de satisfacción, comunicados, entre otros. Una vez recibida la queja, esta pasa por un proceso interno de investigación donde se verifican los datos plasmados en el sistema de despacho. Se procede a escuchar todos los audios vinculados al evento y se genera un documento llamado “ficha relevante”, el cual registra lo sucedido y se envía a la institución de respuesta relacionada con la queja o el área correspondiente en la Dirección Ejecutiva del Sistema.

Una vez la ficha relevante es recibida por el área, esta procede a hacer una investigación más profunda, analizar las causas, determinar las acciones y ejecutarlas. Luego se envía la investigación realizada y las evidencias al Sistema 9-1-1, quien valida que las acciones tomadas y las evidencias enviadas son las adecuadas y posibilitan que sea corregida la situación que generó la queja. Finalmente, se procede a contactar a la persona que hizo la reclamación para darle respuesta de su caso.



Es importante aclarar que todas las interacciones e informaciones sobre el caso son conservadas en una plataforma tecnológica desarrollada de manera interna.

La Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 recibe todas las quejas de la atención a las emergencias, aunque la mayoría de estas no corresponden al ámbito de control de esta institución, sino de aquellas que brindan la respuesta a la emergencia: Policía Nacional, Servicio Nacional de Salud, DIGESETT, MOPC y Bomberos. Una vez que se recibe, investiga y procesa la queja, es remitida a la entidad responsable de la acción que conllevó a ella.

Las quejas y reclamos asociados a la gestión de los operadores de emergencias están comprendidos en la *Carta compromiso al ciudadano*. En 2022 estas quejas ascienden a 22 y el 100 % fue respondido dentro del plazo establecido de 15 días. La principal razón de la queja fue la gestión inadecuada del operador.

Con respecto a las quejas que corresponden a la gestión de las instituciones de respuesta, el resultado del año 2022 se observa a continuación:

Quejas y reclamos de los usuarios sobre la atención de las instituciones de respuesta durante el año 2022

Clasificación	PN	SNS	Bomberos	Digesett	Mopc	Totales
Documento u objetos extraviados	4	-	-	-	-	4
Evento no asistido	8	0	1	-	-	9
Gestión inadecuada de las unidades de respuesta	12	44	2	1		59
Gestión inadecuada del despachador y/o médico regulador	-	8	-	-	-	8
Negligencia en el servicio	5	8	1	-	-	14



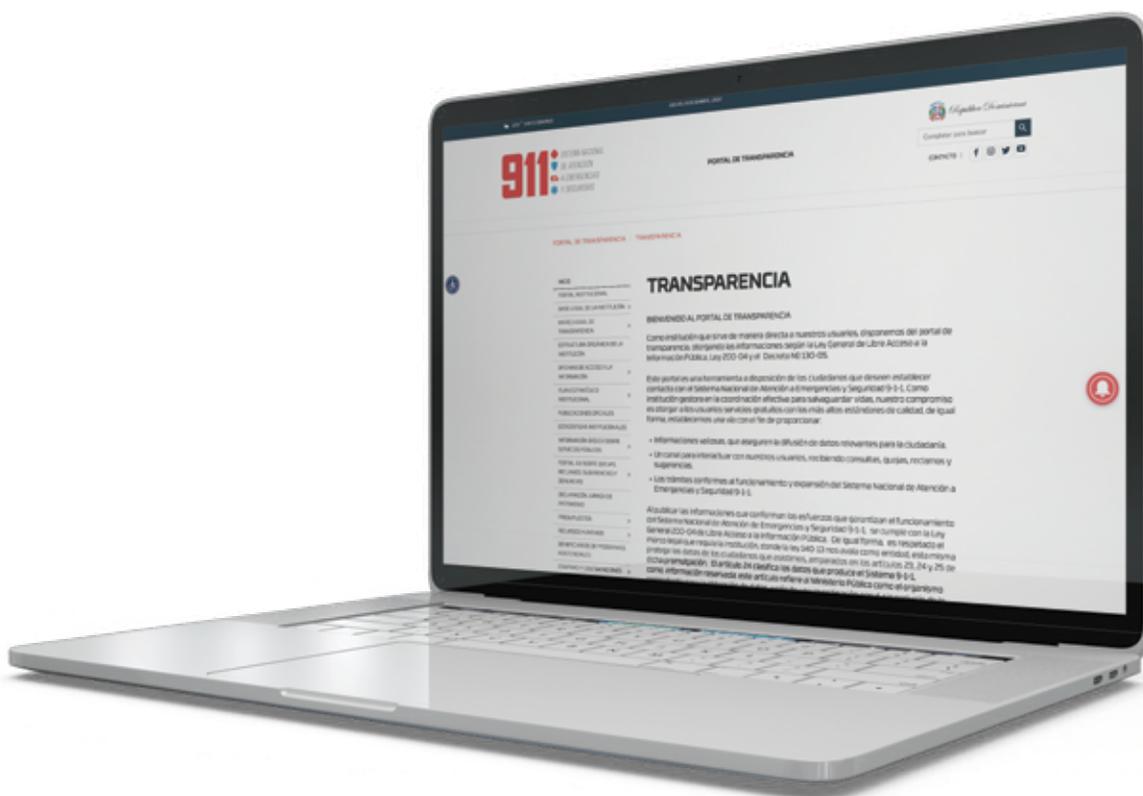
Clasificación	PN	SNS	Bomberos	Digesett	Mopc	Totales
Tiempo de llegada de la unidad	2	-	-	-	-	2
Choque	1	-	-	-	-	1
Gestión de ruido	263	-	-	-	-	263
Documento u objetos extraviados	-	106	-	16	8	130
Comportamiento y/o trato inapropiado por parte del personal de la unidad	2	27	1	-	-	30
Herramientas u objetos de la unidad dejados en escena	-	8	-	-	-	8
No traslado a un centro de salud	-	29	-	-	-	29
Tardanza en tiempo de llegada de la unidad	-	32	1	-	-	33
Manejo temerario	-	12	-	-	-	12
Unidad defectuosa	-	-	-	-	18	18
Totales	297	274	6	17	18	612

Podemos observar que las mayores fuentes de quejas se deben a la atención de la Policía Nacional (297), de las cuales 263 son relacionadas con la gestión de ruidos. En segundo lugar, aparecen las vinculadas al Servicio Nacional de Salud (274). En este caso, 106 tienen que ver con reclamaciones de documentos u objetos extraviados y, en menor medida (44), con gestión inadecuada de las unidades de respuesta. De estas últimas, el 87 % de los casos fue respondido dentro del plazo de 15 días. Esto debido en su mayoría a que estas entidades deben agotar un proceso de investigación que incluye los componentes de la unidad y, en ocasiones, este personal se encuentra de licencia, vacaciones y permiso, por lo cual se ha retrasado.



5.4 Resultado de las mediciones del Portal de Transparencia

En la calificación obtenida por las evaluaciones del Portal de Transparencia que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el resultado promedio es de 80.26 %. Es importante resaltar que la DIGEIG (órgano rector) emitió la Resolución 002-2021 que crea el Portal Único de Transparencia y estableció nuevas políticas de estandarización de las divisiones de transparencia, la cual deroga la anterior 01-2018. Esta nueva resolución se aplicó formalmente a partir del mes de julio de 2021 y aún continuamos trabajando para eficientizar el Portal de Transparencia Institucional.



PROYECCIONES PARA EL AÑO 2023

A ocho años de la puesta en marcha del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, en el balance de los avances de 2022 y las proyecciones para 2023, estamos focalizados en fortalecer los sitios donde existe cobertura, haciendo énfasis en los territorios con mayor demanda, y en expandir el Sistema a otras provincias del país hasta abarcar todo el territorio nacional, así como mantener los estándares de respuesta a situaciones de emergencia y aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios. Asimismo, proyectamos seguir trabajando en la innovación tecnológica, la integración de los actores vinculados al Sistema y aumentar la presencia en los medios de comunicación y las redes sociales para llevar un mensaje claro a la ciudadanía en relación con este servicio.

En 2023, específicamente, pretendemos dirigir el Sistema hacia la próxima generación de servicios. O sea, coordinar la gestión de las emergencias mediante el ofrecimiento de soluciones tecnológicas avanzadas y, asimismo, apoyar con información, tecnología y recursos a las agencias de respuesta para mantener y aumentar sus estándares de asistencia.

La implementación de la nueva generación del 9-1-1 se expresa en la utilización de los sistemas digitales que posee el Sistema basados en protocolos de Internet, lo cual permite el uso de medios de intercambio de información más allá de la voz, la utilización de los sensores con los que cuentan los dispositivos inteligentes a través de los que el usuario se comunica con el Sistema y, de esta manera, coordinar y ofrecer data e información situacional del evento.

Este salto tecnológico estará apoyado por un sistema de seguimiento y supervisión tanto general como por evento, mediante la gestión de alarmas que serán operadas por el Centro



de Comando y Control, desde el cual serán aplicadas herramientas y recursos de inteligencia de negocios y operación adaptadas a la misión propia del Sistema.

El apoyo del Sistema a las agencias de respuesta continuará siendo un elemento clave para el éxito de nuestra gestión. Este no solo estará orientado a la transferencia de recursos tecnológicos, comunicación y equipos, sino al fortalecimiento de la gestión de la calidad de la respuesta por medio del análisis de la información recogida en el Centro de Comando y Control y la utilización de las unidades de seguimiento en el campo.

Además de la expansión de la cobertura de la Red de Video Vigilancia, se pretende fortalecer el área de cobertura de las ciudades de mayor demanda de atención de emergencias y seguridad con la instalación de cámaras de monitoreo en áreas solicitadas puntalmente por la Policía Nacional y el Ministerio Público, así como la atención al mapa de calor generado por el Centro de Comando y Control.

La utilización de tecnología de análisis de video será parte del fortalecimiento de estas medidas, que impactará no solo el monitoreo efectivo en tiempo real, sino que también se pretende que constituya un herramienta de mucho valor para los análisis forenses de eventos registrados y solicitados dentro de la cadena de custodia de estas evidencias por el Ministerio Público o juez competente dentro del marco de investigaciones a ser judicializadas. Un elemento clave para hacer más eficiente el Sistema de forma integral será sin duda la implementación total en 2023 de la cobertura de radiocomunicación en todo el territorio nacional y el aumento de la autonomía energética de los sitios claves para mantener esta comunicación, así como lograr la instalación de generadores en caso de que exista una falla energética.

Por último, la incorporación el próximo año de la tecnología de Ubicación Móvil Avanzada (AML por sus siglas en inglés) representa un avance significativo en la evolución de los servicios de atención a emergencias.



ANEXOS



a. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

Dirección	Departamento	Ítem	Zona	Frecuencia	Meta	Unidad de medida
Dirección Ejecutiva	Oficina de Acceso a la Información Pública	Porcentaje de solicitudes de información atendidas en un tiempo menor o igual a 15 días.	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Recepción de Emergencias	Mantener los niveles de calidad de la captación de las emergencias y denuncias de ruido	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Despacho de Emergencias	Mantener los niveles de calidad de la gestión del despacho de las emergencias y denuncias de ruido	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Despacho de Emergencias	Desempeño comunicación telefónica (DCT)	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Despacho de Emergencias	Desempeño requisitos de gestión (DRG) - Médico regulador	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Despacho de Emergencias	Porcentaje de no error crítico de la institución - Despacho	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Despacho de Emergencias	Porcentaje de no error crítico del usuario final - Despacho	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Despacho de Emergencias	Porcentaje de no error no crítico de la institución - Despacho	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Despacho de Emergencias	Porcentaje de casos despachados en un tiempo menor o igual a los 120 segundos	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	25	Porcentaje



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
N/R	100	100	100	100	100	100	100	N/R	100
96.86	97.02	97.03	96.43	96.68	96.61	95.83	97.14	96.59	96.77
95.55	95.55	N/R	95.01	94.64	94.72	94.85	95.07	93.62	95.19
95.57	96.23	95.66	95.4	96.07	95.78	96.05	96.79	96.08	95.98
97.56	97.18	96.63	96.45	96.48	96.58	97.48	96.94	97.12	97.59
85.85	81.95	82.85	83.05	81.79	84.98	86.12	88.21	86.95	86.98
96.51	94.63	94.95	94.97	93.93	95.38	95.34	94.36	95.35	92.77
97.14	96.75	96.36	95.87	95.71	96.63	97.02	95.70	84.53	96.84
20.92	21.23	21.49	21.97	25.49	21.98	21.65	21.53	18.19	31.99



Dirección	Departamento	Ítem	Zona	Frecuencia	Meta	Unidad de medida
Dirección de Operaciones	Departamento de Recepción de Emergencias	Desempeño comunicación telefónica (DCT)	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Recepción de Emergencias	Desempeño requisitos de gestión (DRG) - Recepción	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Recepción de Emergencias	Nivel de servicio de las llamadas de emergencias recibidas	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Recepción de Emergencias	Velocidad promedio de creación eventos 120 segundos	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	75	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Despacho de Emergencias	Desempeño comunicación telefónica (DCT)	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Despacho de Emergencias	Desempeño requisitos de gestión (DRG) - Médico regulador	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Despacho de Emergencias	Porcentaje de no error crítico de la institución - Despacho	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Despacho de Emergencias	Porcentaje de no error crítico del usuario final - Despacho	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Despacho de Emergencias	Porcentaje de no error crítico de la institución - Despacho	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Despacho de Emergencias	Porcentaje de casos despachados en un tiempo menor o igual a los 120 segundos	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	25	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Recepción de Emergencias	Desempeño comunicación telefónica (DCT)	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
96.81	97.18	97.04	96.58	96.47	96.13	95.56	96.35	96.27	96.48
96.2	96.42	96.65	96.10	96.57	96.50	95.58	95.16	95.69	95.03
96.33	97.87	97.09	97.09	97.45	98.18	96.09	98.26	93.96	93.48
70.8	69.5	75.5	67.4	65.10	54.00	53.80	47.20	50.40	48.70
95.5	95.82	95.71	95.35	95.96	95.63	95.72	94.08	96.57	97.59
97.55	97.2	96.83	96.42	95.97	96.76	97.31	97.55	96.74	98.32
95.77	94.02	90.18	92.75	95.22	96.37	93.93	95.15	96.6	95.67
99.48	99.18	98.72	99.04	99.3	99.83	98.7	99.54	98.87	99.26
98.89	98.96	99.07	98.85	98.71	99.48	98.98	99.3	98.98	98.75
34.09	37.02	31.32	36.05	34.8	34.77	33.18	34.35	33.7	31.9
97.67	97.29	97.13	96.77	96.89	97.33	97.09	99.32	97.88	98.2



Dirección	Departamento	Ítem	Zona	Frecuencia	Meta	Unidad de medida
Dirección de Operaciones	Departamento de Recepción de Emergencias	Desempeño requisitos de gestión (DRG) - Recepción	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Operaciones	Departamento de Recepción de Emergencias	Nivel de servicio de las llamadas de emergencias recibidas	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje
Dirección de operaciones	Departamento de Recepción de Emergencias	Velocidad promedio de creación eventos 120 segundos	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	75	Porcentaje
Dirección administrativa y financiera	Departamento Financiero	Cumplimiento de presupuesto	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Anual	85	Porcentaje
Dirección administrativa y financiera	Departamento Financiero	Medición del no vencimiento de cuentas por pagar	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	70	Porcentaje
Dirección administrativa y financiera	División de Control de Bienes	Cumplimiento de registro de activos en Litesyt	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje
Dirección administrativa y financiera	División de Control de Bienes	Cumplimiento de registro de activos en SIAB	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje
Dirección administrativa y financiera	División de Compras y Contrataciones	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de los vehículos de la institución	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	85	Porcentaje
Dirección administrativa y financiera	División de Compras y Contrataciones	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de las rutas de transporte	PSAPM	Alimentación: Semestral Medición: Semestral	80	Porcentaje
Dirección administrativa y financiera	División de Compras y Contrataciones	Indicador SNCCP	PSAPM	Alimentación: Trimestral Medición: Trimestral	80	Puntos



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
97.36	98.16	97.54	96.09	97.31	97.43	96.2	98.4	97.13	97.33
97.06	98.86	99.01	98.34	96.59	97.65	97.83	98.32	98.09	97.79
88.2	83.6	85.3	84.1	85	85	86.2	80.4	80.9	84.6
1.88421	7.7432	14.2901	17.8662	21.16	23.65	28.51	34.53	39.08	43.1777
98.276	11.712	82.0951	83.1719	79.52	90.2682	70.7105	78.56	98.7389	88.01
73.5846	73.5399	83.2838	92.7984	92.6906	93.0134	93.334	94.3301	94.328	94.4371
76.804	79.8459	84.749	93.3809	93.2796	94.0621	95.0938	94.8927	94.8856	95.2701
91.6667	100	100	100	100	100	16.6667	91.6667	88.8889	88.8889
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	71	N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	99.15	N/A	N/A	95.18	N/A	N/A	95.34	N/A



Dirección	Departamento	Ítem	Zona	Frecuencia	Meta	Unidad de medida
Dirección administrativa y financiera	División de Transportación	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de los vehículos de la institución	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	85	Porcentaje
Dirección administrativa y financiera	División de Transportación	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de las rutas de transporte	PSAPN	Alimentación: Semestral Medición: Semestral	80	Porcentaje
Dirección de Recursos Humanos	Departamento de Relaciones Laborales	Cumplimiento de acuerdo de nivel de servicio de relaciones laborales	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Recursos Humanos	Departamento de Relaciones Laborales	Porcentaje de cumplimiento de remisión del cálculo de beneficios laborales al MAP	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Planificación y Desarrollo	Departamento de Calidad de la Gestión	Indicador NOBACI	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	80	Porcentaje
Dirección de Planificación y Desarrollo	Departamento de Calidad de la Gestión	Indicador SISMAP	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	80	Porcentaje
Dirección de Planificación y Desarrollo	Departamento de Calidad de la Gestión	Porcentaje de quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas en un tiempo menor o igual a 15 días	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	70	Porcentaje
Dirección de Planificación y Desarrollo	Departamento de Calidad de la Gestión	Satisfacción global del usuario.	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	85	Porcentaje
Dirección de Planificación y Desarrollo	Departamento de Calidad de la Gestión	Porcentaje de cumplimiento de la muestra de llamadas tipificadas como no emergencias	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
100	100	100	100	100	100	28.5714	100	100	100

N/A N/A N/A N/A N/A 41 N/A N/A N/A N/A

100	100	94.4785	90.678	85.8586	97.1015	100	97.037	100	100
-----	-----	---------	--------	---------	---------	-----	--------	-----	-----

100 100 100 100 N/R 100 100 100 100 100

93.96	93.5	94.3	48.46	55.19	55.19	57.47	63.07	65.55	71.1
-------	------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------

80.85 80.85 75.35 75.35 75.35 75.35 73 78 83.47 84.75

76	85	95.4545	95.8333	86.7925	95.4545	92.7273	92.9578	97.0588	88.6364
----	----	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

90 89 89 88 90 90 88 85 88 87

100	96.9855	98.7237	96.5051	102.978	96.1117	96.5462	107.354	100.041	99.9221
-----	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------



Dirección	Departamento	Ítem	Zona	Frecuencia	Meta	Unidad de medida
Dirección de Planificación y Desarrollo	Departamento de Calidad de la Gestión	Porcentaje de cumplimiento de la muestra de monitoreo de operaciones	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Planificación y Desarrollo	Departamento de Calidad de la Gestión	Porcentaje de precisión de resultados de la calibración	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje
Dirección de Planificación y Desarrollo	Departamento de Calidad de la Gestión	Porcentaje de reclamaciones por desviación del monitor	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	1.7	Porcentaje
Dirección de Planificación y Desarrollo	Departamento de Calidad de la Gestión	Porcentaje de cumplimiento de la muestra de llamadas tipificadas como no emergencias	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje
Dirección de Planificación y Desarrollo	Departamento de Calidad de la Gestión	Porcentaje de cumplimiento de la muestra de monitoreo de operaciones	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Planificación y Desarrollo	Departamento de Calidad de la Gestión	Porcentaje de precisión de resultados de la calibración	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje
Dirección de Planificación y Desarrollo	Departamento de Calidad de la Gestión	Porcentaje de reclamaciones por desviación del monitor	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	1.7	Porcentaje
Dirección de Video Vigilancia	Departamento Técnico de Video Vigilancia	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de videovigilancia	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	70	Porcentaje
Dirección de Video Vigilancia	Departamento Técnico de Video Vigilancia	ANS Incidencias de puntos de cámaras - Videovigilancia	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Video Vigilancia	Departamento Técnico de Video Vigilancia	Porcentaje de cámaras disponibles durante todos los días calendario de cada mes.	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	85	Porcentaje



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
-------	---------	-------	-------	------	-------	-------	--------	------------	---------

100 91.9173 100 96.5517 101.141 98.7495 99.1525 100.808 92.6152 100.502

94.5	93.2	95.6	96	97	93.6	96.1	93.9	94.5	92.6
------	------	------	----	----	------	------	------	------	------

0.77036 0.74983 0.9043 0.92593 0.78125 0.74488 1.0878 0.92147 1.19194 0.99885

97.546	91.4626	95.3384	94.99	100.08	87.4793	98.6498	93.1479	95.3017	102.093
--------	---------	---------	-------	--------	---------	---------	---------	---------	---------

100 96.3576 96.6203 100 97.9462 96.8307 95.188 98.0355 97.6702 106.834

85.8	89.8	93.6	89.6	95.4	92.7	92.6	93.3	94	94.3
------	------	------	------	------	------	------	------	----	------

0.74405 0.68729 0.89163 1.21 0.51546 0.94746 1.75719 0.65402 1.10092 1.1194

86.3014	66.5854	84.5506	92.4581	80.9019	77.3684	95.1923	89.0697	87.2123	91.5
---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	------

96.4912 92.1053 98.8636 98.75 98.4375 98.2379 98.4704 97.9516 98.0535 97.1292

85.9736	87.4917	86.3913	86.4553	85.8328	87.0359	85.7814	87.0028	85.0298	85.0047
---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------



Dirección	Departamento	Ítem	Zona	Frecuencia	Meta	Unidad de medida
Dirección de Video Vigilancia	Departamento Técnico de Video Vigilancia	Porcentaje de uso de espacios asignados para videos grabados en los servidores de grabación de video (NVR) durante los días calendario de cada mes	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	75	Porcentaje
Dirección de Video Vigilancia	Departamento Técnico de Video Vigilancia	Cumplimiento de ANS - Videovigilancia	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Video Vigilancia	Departamento Técnico de Video Vigilancia	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Video Vigilancia	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Video Vigilancia	Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia	Cumplimiento de ANS - Videovigilancia	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Video Vigilancia	Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia	Desempeño requisitos de gestión (DRG) - Videovigilancia	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Video Vigilancia	Departamento Técnico de Video Vigilancia	ANS Incidencias de puntos de cámaras - Videovigilancia	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Video Vigilancia	Departamento Técnico de Video Vigilancia	ANS Instalación de puntos de cámaras - Videovigilancia.	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Video Vigilancia	Departamento Técnico de Video Vigilancia	Porcentaje de cámaras disponibles durante todos los días calendario de cada mes.	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	85	Porcentaje
Dirección de Video Vigilancia	Departamento Técnico de Video Vigilancia	Porcentaje de uso de espacios asignados para videos grabados en los servidores de grabación de video (NVR) durante los días calendario de cada mes	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	75	Porcentaje



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
-------	---------	-------	-------	------	-------	-------	--------	------------	---------

75.9248 78.9276 80.0679 80.2678 78.757 79.1893 80.2725 80.9053 79.9868 75.3239

100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

88 89.6 89.6 89.6 89.06 88.46 87.04 89.04 89.73 88.99

100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

88 89.6 89.6 89.6 89.06 88.46 87.04 89.04 89.73 88.99

96.41	92.1	98.86	98.75	98.43	98.23	98.47	97.95	98.05	97.12
-------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

94.57 94.25 95.64 96.46 98.46 97.64 97.34 96.64 95.68 99.43

95.5531	94.5593	91.5761	91.14	90.5559	93.4701	95.9569	94.0194	85.4447	85.0722
---------	---------	---------	-------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

98.596 99.3346 100 101.7 102.579 102.394 102.066 103.903 103.409 91.874



Dirección	Departamento	Ítem	Zona	Frecuencia	Meta	Unidad de medida
Dirección de Video Vigilancia	Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia	Cumplimiento de ANS - Videovigilancia	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Video Vigilancia	Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia	Desempeño requisitos de gestión (DRG) - Videovigilancia	PSAPN	Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones TIC	Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICge)	GLOBAL	Alimentación: Trimestral Medición: Trimestral	80	Puntos
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC	Bloqueo ataques cibernéticos	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC	Disponibilidad de servicio e infraestructura de ciberseguridad	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC	Reputación de IP Públicas	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Administración del Servicio TIC	Cumplimiento de los tiempos de ANS - Servicios	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Operaciones TIC	Cumplimiento de plan de mantenimiento preventivo de redes y comunicaciones	PSAPM	Mensual	80	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Operaciones TIC	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas entrantes de emergencias	PSAPM	Mensual	99.99999	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Operaciones TIC	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas salientes de emergencias	PSAPM	Mensual	99.99	Porcentaje



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
94.5783	94.2529	95.6044	N/A	N/A	100	N/A	100	N/A	100

N/A N/A N/A N/A 100 79.38 71 91.67 91.72 87.5

N/A	N/A	92.8	N/A	N/A	92.8	N/A	N/A	92.8	N/A
-----	-----	------	-----	-----	------	-----	-----	------	-----

100 100 100 100 100 100 100 100 100 100

100	100	99.7984	99.5347	100	100	99.6774	99.6774	100	100
-----	-----	---------	---------	-----	-----	---------	---------	-----	-----

100 100 100 100 100 100 100 100 100 100

96.1539	97.9592	97.5	100	93.4783	96.875	94.2857	94.7368	88.6364	89.47
---------	---------	------	-----	---------	--------	---------	---------	---------	-------

N/RE 32 17.3913 5 N/R 100 0 33.3333 38.4615 69.2308

99.99	99.99	100	100	100	100	99.99	99.99	99.99	100
-------	-------	-----	-----	-----	-----	-------	-------	-------	-----

100 100 99.99 100 100 100 99.99 100 100 99.99



Dirección	Departamento	Ítem	Zona	Frecuencia	Meta	Unidad de medida
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Operaciones TIC	Disponibilidad de servicios de transporte de Red de Video Vigilancia.	PSAPM	Mensual	90	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Operaciones TIC	Porcentaje de solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Redes y comunicaciones	PSAPM	Mensual	85	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Operaciones TIC	Porcentaje de solicitudes de instalación de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Redes y comunicaciones	PSAPM	Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas	Disponibilidad App iNet CAD	PSAPM	Mensual Mensual	99.99999	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas	Disponibilidad App Intrado	PSAPM	Mensual	99.99999	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas	Disponibilidad App Sisacom	PSAPM	Mensual	99.99999	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas	Disponibilidad BD iNet CAD	PSAPM	Mensual	99.99	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas	Disponibilidad BD Intrado	PSAPM	Mensual	99.99999	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas	Disponibilidad BD Sisacom	PSAPM	Mensual	99.99999	Porcentaje



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
98.64	98.19	96.74	98.57	98.44	98.52	96.97	97.69	97.31	96.58

86.3636 100 100 87.5 100 95 100 100 95.2381 100

86.36	100	100	87.5	100	95	100	100	95.25	100
-------	-----	-----	------	-----	----	-----	-----	-------	-----

100 100 100 100 100 100 100 100 100 99.95745

100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

100 100 100 100 100 100 100 100 100 100

100	100	100	99.8611	100	100	100	100	100	100
-----	-----	-----	---------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

100 100 100 100 100 100 100 100 100 100

100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



Dirección	Departamento	Ítem	Zona	Frecuencia	Meta	Unidad de medida
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC	Bloqueo ataques cibernéticos	PSAPN	Mensual	98	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC	Disponibilidad de servicio e infraestructura de ciberseguridad	PSAPN	Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC	Reputación de IP públicas	PSAPN	Mensual	90	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Administración del Servicio TIC	Cumplimiento de los tiempos de ANS - Servicios	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Operaciones TIC	Cumplimiento de plan de mantenimiento preventivo de redes y comunicaciones	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Trimestral	80	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Operaciones TIC	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas entrantes de emergencias.	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99999	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Operaciones TIC	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas salientes de emergencias.	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Operaciones TIC	Disponibilidad de servicios de transporte de Red de Video Vigilancia.	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Operaciones TIC	Porcentaje de solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Redes y Comunicaciones	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	85	Porcentaje



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
-------	---------	-------	-------	------	-------	-------	--------	------------	---------

99.9999 99.9994 99.9804 100 100 100 100 100 100 100

99.9866	100	99.328	100	99.9328	99.3056	97.7151	99.1936	98.75	99.7984
---------	-----	--------	-----	---------	---------	---------	---------	-------	---------

100 100 100 100 100 100 100 100 100 100

97.7778	95.7746	94.6429	97.3684	97.6191	98.3607	97.4359	96	96	96.3636
---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	----	----	---------

100 N/R N/R 100 80 66.66 87.5 50 0 100

100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

100 100 99.88 100 100 100 100 100 100 100

100	99.33	99.68	99.84	99.83	99.8	99.15	99.48	93.96	97.19
-----	-------	-------	-------	-------	------	-------	-------	-------	-------

100 100 100 100 100 100 90.9091 93.3333 82.3529 100



Dirección	Departamento	Ítem	Zona	Frecuencia	Meta	Unidad de medida
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Operaciones TIC	Porcentaje de solicitudes de instalación de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Redes y comunicaciones	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas	Disponibilidad App iNet CAD	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99999	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas	Disponibilidad App Intrado	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99999	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas	Disponibilidad App Sisacom	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99999	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas	Disponibilidad BD iNet CAD	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas	Disponibilidad BD Intrado	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99999	Porcentaje
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas	Disponibilidad BD Sisacom	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99999	Porcentaje
Dirección de Radio-comunicaciones	Departamento de Radiocomunicación	Disponibilidad de la red de radiocomunicación	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Radio-comunicaciones	Departamento de Radiocomunicación	Tasa de éxito de llamadas grupales	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Radio-comunicaciones	Departamento de Radiocomunicación	Cumplimiento de ANS de radiocomunicación	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98	Porcentaje



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
100	100	100	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	N/R	100
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
99.7464	99.9367	99.7668	99.8808	99.632	99.4732	99.7541	99.5778	91.51	98.06
99.9839	99.9793	99.9832	99.9763	99.9845	99.996	99.9971	99.9994	99.964	99.9868
100	97.0149	100	100	96.2264	100	100	95.4545	100	95.8333



Dirección	Departamento	Ítem	Zona	Frecuencia	Meta	Unidad de medida
Dirección de Radio-comunicaciones	Departamento de Radiocomunicación	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de radio-comunicaciones	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98	Porcentaje
Dirección de Radio-comunicaciones	Departamento de Servicios Eléctricos	Cumplimiento de ANS de servicios eléctricos	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de Radio-comunicaciones	Departamento de Servicios Eléctricos	Disponibilidad de la plataforma eléctrica	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99999	Porcentaje
Dirección de radiocomunicaciones	Departamento de Servicios Eléctricos	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de servicios eléctricos en planta externa	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje
Dirección de radiocomunicaciones	Departamento de Radiocomunicación	Porcentaje de solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Servicios eléctricos	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de radiocomunicaciones	Departamento de Radiocomunicación	Cumplimiento de ANS de radiocomunicación	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de radiocomunicaciones	Departamento de Radiocomunicación	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de radio-comunicaciones	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje
Dirección de radiocomunicaciones	Departamento de Servicios Eléctricos	Cumplimiento de ANS de servicios eléctricos	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de radiocomunicaciones	Departamento de Servicios Eléctricos	Disponibilidad de la plataforma eléctrica	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99999	Porcentaje



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
100	100	100	100	100	88.2353	100	95	70	127.273

100 100 100 100 84.2105 100 100 66.6667 100 100

100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

100 100 100 95.6522 100 100 100 100 100 100

100	92.8571	100	100	82.6087	100	100	86.3636	100	95.2381
-----	---------	-----	-----	---------	-----	-----	---------	-----	---------

100 100 100 100 100 100 100 100 100 100

100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

100 100 100 100 87.5 100 100 100 92.5926 100

100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



Dirección	Departamento	Ítem	Zona	Frecuencia	Meta	Unidad de medida
Dirección de radiocomunicaciones	Departamento de Servicios Eléctricos	Porcentaje de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de servicios eléctricos en planta externa	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje
Dirección de radiocomunicaciones	Departamento de Servicios Eléctricos	Porcentaje de solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Servicios Eléctricos	PSAPN	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de procesamiento de datos, análisis y gestión de información	Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información	Cumplimiento de ANS de la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje
Dirección de comunicaciones	Dirección de Comunicaciones	Porcentaje de mensajes directos respondidos en el tiempo establecido	PSAPM	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	85	Porcentaje
Dirección ejecutiva	Departamento Jurídico	Cumplimiento de acuerdo de nivel de servicio de la Dirección Jurídica	GLOBAL	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95.01	Porcentaje

Fuente: Sistema de Gestión de Indicadores. Departamento de Calidad en la Gestión.



Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
-------	---------	-------	-------	------	-------	-------	--------	------------	---------

100 100 100 100 100 100 100 100 100 100

100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

100 92.8571 83.3333 100 100 100 100 100 100 100

86.9565	91.6667	94.9153	92.1053	91.6667	92.6829	95.6522	96.7742	91.6667	90.4762
---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

100 100 100 99.3789 100 98.5294 100 100 98.2036 100



b. Resumen del Plan de Compras

Datos de cabecera del PACC	
Monto estimado total	\$2,971,753,680.59
Cantidad de procesos registrados	63
Capítulo	0201
Subcapítulo	06
Unidad ejecutora	0004
Unidad de compras	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1
Año fiscal	2022
Fecha de aprobación	28/11/22
Montos estimados según objeto de contratación	
Bienes	\$2,471,853,203.18
Obras	N/A
Servicios	\$491,950,477.41
Servicios: Consultoría	\$7,950,000.00
Servicios: Consultoría basada en la calidad de los servicios	N/A
Montos estimados según clasificación Mipyme	
Mipyme	\$87,243,699.30
Mipyme Mujer	\$96,722,649.18
No Mipyme	\$2,787,787,332.11
Montos estimados según tipo de procedimiento	
Compras por debajo del umbral	\$117,750.00
Compra menor	\$5,405,396.63
Comparación de precios	\$79,803,483.95
Licitación pública	\$2,886,427,050.02
Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A
Excepción-Bienes o servicios con exclusividad	N/A
Excepción-Construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	N/A



Excepción-Contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	N/A
Excepción-Obras científicas, técnicas, artísticas o restructuración de monumentos históricos	N/A
Excepción-proveedor único	N/A
Excepción-Rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicios	N/A
Excepción-Resolución 15-08 sobre compra y contrataciones de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículo de motor	N/A

