



REPÚBLICA DOMINICANA

# MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**911**  SISTEMA NACIONAL  
DE ATENCIÓN  
A EMERGENCIAS  
Y SEGURIDAD

# MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**911**  SISTEMA NACIONAL  
 DE ATENCIÓN  
 A EMERGENCIAS  
 Y SEGURIDAD

# CONTENIDO

---

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>7</b>
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>13</b>
2.1 Marco filosófico institucional	13
a. Misión	13
b. Visión	14
c. Valores	14
2.2 Base legal	15
2.3 Estructura organizativa	18
2.4 Planificación estratégica institucional (PEI) 2022-2024	22
Ejes estratégicos	22
<b>RESULTADOS MISIONALES</b>	<b>25</b>
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales	25
a. Recepción y despacho de las emergencias	25
b. Videovigilancia	29
c. Control de la calidad de las operaciones	33
d. Gestión tecnológica de apoyo a las instituciones de respuesta	36
e. Gestión de recursos para apoyo a las instituciones de respuesta	40
<b>RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO</b>	<b>41</b>
4.1 Desempeño del Área Administrativa Financiera	41

4.2	Desempeño de Recursos Humanos	46
4.3	Desempeño de los Procesos Jurídicos	48
4.4	Desempeño de Tecnología	52
4.5	Desempeño de Radiocomunicación y Planta Externa	62
4.6	Desempeño de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información.	65
4.7	Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional	71
4.8	Desempeño del Área Comunicaciones	75
<b>SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</b>		<b>83</b>
5.1	Nivel de la satisfacción con el servicio	83
5.2	Nivel de cumplimiento acceso a la información	86
5.3	Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias	87
5.4	Resultado mediciones del portal de transparencia	88
<b>PROYECCIONES PARA EL PRÓXIMO AÑO</b>		<b>89</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>93</b>
a.	Matriz de logros relevantes	94
b.	Matriz de gestión presupuestaria anual	96
c.	Matriz de principales indicadores del POA	96
d.	Resumen del Plan de Compras	110



**911** SISTEMA NACIONAL  
DE RESPUESTA  
A EMERGENCIAS  
Y SEGURIDAD

## RESUMEN EJECUTIVO

---

En 2024 el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 se ha fortalecido en su función principal de atención inmediata a situaciones de emergencia y su capacidad de respuesta para brindar un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de la ciudadanía apoyado en una amplia y avanzada capacidad tecnológica. Ha sido un año de consolidación y estandarización de procesos y de ejecución de un conjunto de productos e iniciativas con base en 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. En ese sentido, ha sido esencial la contribución y el desempeño de los colaboradores y la integración de todos los actores del sistema.

De los resultados obtenidos, destacan los siguientes:

- **Atención a emergencias:** Se han recibido 5,347,582 llamadas de emergencia. El 98.60 % 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 746,580 casos atendidos.
- **Asistencia a instituciones de respuesta:** Se brindaron 1,342,435 asistencias por parte de las diferentes instituciones de respuesta: 658,028 de la Policía Nacional y 555,919 de la Dirección de Atención a Emergencias Extra Hospitalarias. El resto pertenece a la DIGESETT (88,067), MOPC (5,420) y los Cuerpos de Bomberos (35,001).



- **Emergencias atendidas según tipo de evento:** De las 746,580 emergencias atendidas en toda la cobertura del Sistema 9-1-1, 94,203 eventos corresponden a accidentes de tránsito y 51,413 a violencia doméstica. Ambas se han mantenido en primer y segundo lugar desde 2021.
- **Gestión de recursos para apoyo a las instituciones de respuesta:** Se adquirieron 16 camiones para los cuerpos de bomberos, 155 ambulancias para la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH) (45 de soporte vital avanzado y 110 de soporte vital básico). De igual manera, se adquirieron 10 ambulancias forenses para el fortalecimiento del Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF). Por otro lado, se adquirieron 550 cámaras corporales o bodycams para los agentes de la DIGESETT. Estas cámaras constituyen una herramienta eficaz para documentar las interacciones entre los agentes de tránsito y los ciudadanos.
- **Sistema de Lectura de Placas:** Se integró un avanzado sistema de lectura y reconocimiento de placas, respaldado por tecnologías de Inteligencia Artificial y Machine Learning. Este desarrollo estratégico ha fortalecido las capacidades de las principales agencias de seguridad del Estado dominicano y ha facilitado la identificación y rastreo de vehículos vinculados a investigaciones clave. Durante 2024 este sistema ha sido instrumental en la resolución de casos de alta relevancia y ha contribuido significativamente a mejorar la eficiencia en la lucha contra la criminalidad en la República Dominicana.
- **Implementación Endpoint de AML (Advance Mobile Location) para Android y iPhone:** Se implementó un sistema que permite la localización precisa y en tiempo real de dispositivos móviles, utilizando datos de red móvil y GPS para dispositivos Android y iPhone. Esto facilita una respuesta más rápida y efectiva a las emergencias, cumpliendo con los estándares internacionales de seguridad.



- **Envío de SMS para ubicar celulares de otras tecnologías:** Se implementó un sistema de envío de SMS que complementa la tecnología AML y permite localizar dispositivos móviles de diversas marcas y sistemas operativos, incluidos aquellos que no utilizan Android o iOS. Con este sistema estos dispositivos envían sus coordenadas mediante un SMS para ser ubicados con precisión. De esta manera, se optimiza la respuesta ante las emergencias y se garantiza una comunicación eficiente en tiempo real, incluso para dispositivos que no son compatibles con AML.
- **Envío de SMS a instituciones de respuesta para rutas de emergencia:** Se desarrolló un sistema que aprovecha el uso de SMS para enviar a las instituciones de respuesta información actualizada sobre la ubicación de las emergencias, incluida la ruta más rápida hacia el lugar de los hechos. Esta solución proporciona una alternativa eficiente para la localización de emergencias, optimiza la logística y reduce significativamente los tiempos de respuesta. Al enviar la información directamente a las instituciones de respuesta a través de SMS, se facilita una coordinación más ágil y eficaz y mejora la atención y la rapidez en la respuesta a las emergencias.
- **Actualización de la base cartográfica del Sistema 9-1-1:** Se realizaron importantes optimizaciones a la base cartográfica del Sistema 9-1-1 al incorporar la red vial actualizada de WAZE y cargar las edificaciones a nivel nacional para garantizar el desarrollo continuo de la infraestructura de apoyo a las operaciones. Esta actualización mejora significativamente la precisión de las ubicaciones durante las emergencias, lo que impacta positivamente en la efectividad del sistema. Al contar con información más precisa y actualizada, el Sistema 9-1-1 puede tomar decisiones más informadas y rápidas y mejorar la coordinación y la respuesta ante situaciones críticas.



- **Desarrollo de aplicaciones web de datos geoespaciales:** Se desarrollaron y se pusieron en ejecución herramientas para analizar los datos geoespaciales disponibles con el fin de contribuir a la mejora de los tiempos de respuesta de las unidades de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH). Estas herramientas interactivas, como mapas y dashboards, permiten un análisis más preciso de incidentes, incluidos cruces semafóricos, cámaras de videovigilancia y accidentes de tránsito. Al aprovechar estos avances tecnológicos, se facilita una coordinación más efectiva entre los actores del Sistema 9-1-1, mejora significativamente la gestión de emergencias y se optimizan los tiempos de respuesta.
- **Clasificación de barrios seguros e inseguros:** En coordinación con la Policía Nacional, se desarrolló la iniciativa de clasificación de barrios seguros e inseguros para gestionar de manera más eficiente el personal de esta institución. La clasificación actualizada de barrios en diversas provincias permite asignar de manera más eficiente los recursos policiales. Con un sistema que optimiza la intervención en zonas seguras e inseguras, se garantiza una mejor distribución de la asistencia, se favorece una respuesta rápida y adecuada de la Policía Nacional en zonas de alto riesgo y se asegura la eficiencia del Sistema 9-1-1.
- **Desarrollo de dashboard para Red de Radiocomunicación:** Se desarrolló e implementó un sistema para monitorear y gestionar la Red de Radiocomunicación en tiempo real mediante un dashboard integrado en el Centro de Comando y Control. Este sistema optimiza la supervisión y explotación de los datos, facilita la toma de decisiones estratégicas y fortalece la capacidad operativa para las instituciones de respuesta ante emergencias.
- **Red de Radiocomunicación:** Está conformada por 204 sitios instalados a nivel nacional de los cuales 198 están en operación y ofrecen una cobertura del 94 % en todo el



país. Durante 2024 se han ejecutado proyectos, procesos y tareas relevantes con una inversión de más de 200MM pesos dominicanos con la finalidad de mejorar y fortalecer la infraestructura de la Red de Radiocomunicación. Entre otros, destacan los siguientes:

- Adquisición de software de consolas de radio para despacho de emergencias. Este proyecto agiliza la comunicación del personal de operación del Despacho de Emergencias vía radio con las diferentes instituciones de respuesta y asegura la gestión efectiva de los recursos de comunicación al ofrecer mayor rapidez y simplificar el despacho de eventos reportados por la ciudadanía.
  - Instalación de generadores eléctricos y baterías de larga duración para alimentar los sitios neurálgicos de la Red de Radiocomunicación y otros sin energía comercial con el propósito de mejorar su autonomía energética.
- **Sistema VIDEFO (Video Forense):** Se desarrolló e implementó un sistema automatizado para centralizar la gestión y análisis de videos forenses, que mejora la eficiencia operativa al reducir tareas manuales y errores. Además, el sistema ofrece mayor trazabilidad y control sobre la documentación y los procesos y facilita la generación de informes clave al optimizar el uso de recursos humanos y tecnológicos.
- **Actualización tecnológica de las plataformas de recepción de llamadas y despacho de emergencias:** Se realizó una actualización tecnológica de las plataformas de recepción de llamadas y despacho de emergencias, específicamente las plataformas Intrado e INET. Se implementaron equipos de última generación que soportan los principales sistemas tecnológicos de las operaciones de emergencias. Esta actualización garantiza no solo la continuidad operativa, sino también la capacidad de mantener un soporte constante y eficiente durante las emergencias y mejora la coordinación, la respuesta y la gestión de los recursos en situaciones críticas.



# 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, todos 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 de todo el territorio dominicano, beneficiando así a todos los ciudadanos y visitantes en nuestro país y apoyando el fortalecimiento del Sistema con 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 el 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**

<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>
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 núm. 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”.<sup>1</sup>

A mediados del año 2014 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 núm. 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 las mismas. Ante la ocurrencia de desastres, se integra a los organismos responsables de coordinar la respuesta”.<sup>2</sup>

En el artículo 4 de este documento quedan definidos los objetivos del Sistema:

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

<sup>1</sup> Ley núm. 140-13.

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



Los artículos 5 y 6, por su parte, y respectivamente, 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 las instituciones de respuesta “[...] les corresponde gestionar el despacho y la respuesta a las emergencias que les sean tramitadas”.

En 2017 fue aprobada y promulgada la **Ley núm. 184-17 que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1**, la cual deroga la Ley núm. 140-13 antes mencionada, así como la Ley núm. 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 núm. 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 establece 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 respuestas 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 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.

El 3 de agosto de 2020 fue promulgado el reglamento de aplicación de la Ley núm. 184-17, mediante el Decreto núm. 293-20, que deroga el Decreto núm. 187-14 del 30 de mayo de 2014.

En adición a la Ley núm. 184-17 existen otros documentos que forman parte de la base legal del Sistema 9-1-1:

- Constitución de la República Dominicana;
- Ley núm. 1-12 Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República Dominicana 2030;
- Ley núm. 153-98 General de Telecomunicaciones;
- Ley núm. 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 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**

Martín Arturo Santana Taveras  
**Director de Tecnología de la  
Información y Comunicación**

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

Arlyn Dihmes Flores  
**Directora de Recursos Humanos**

Ana Amelia Encarnación Alcántara  
**Directora Administrativa Financiera**

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

Salvador Alfredo Arredondo Henríquez  
**Director de Radiocomunicación  
y Planta Externa**

Amarfi Francisca Peralta Domínguez  
**Directora de Comunicaciones**

Martín Arturo Santana Taveras  
**Director de Video Vigilancia**

Rafael Augusto Santana Viñas  
**Director jurídico**





EMERGENCIAS Y SEGURIDAD

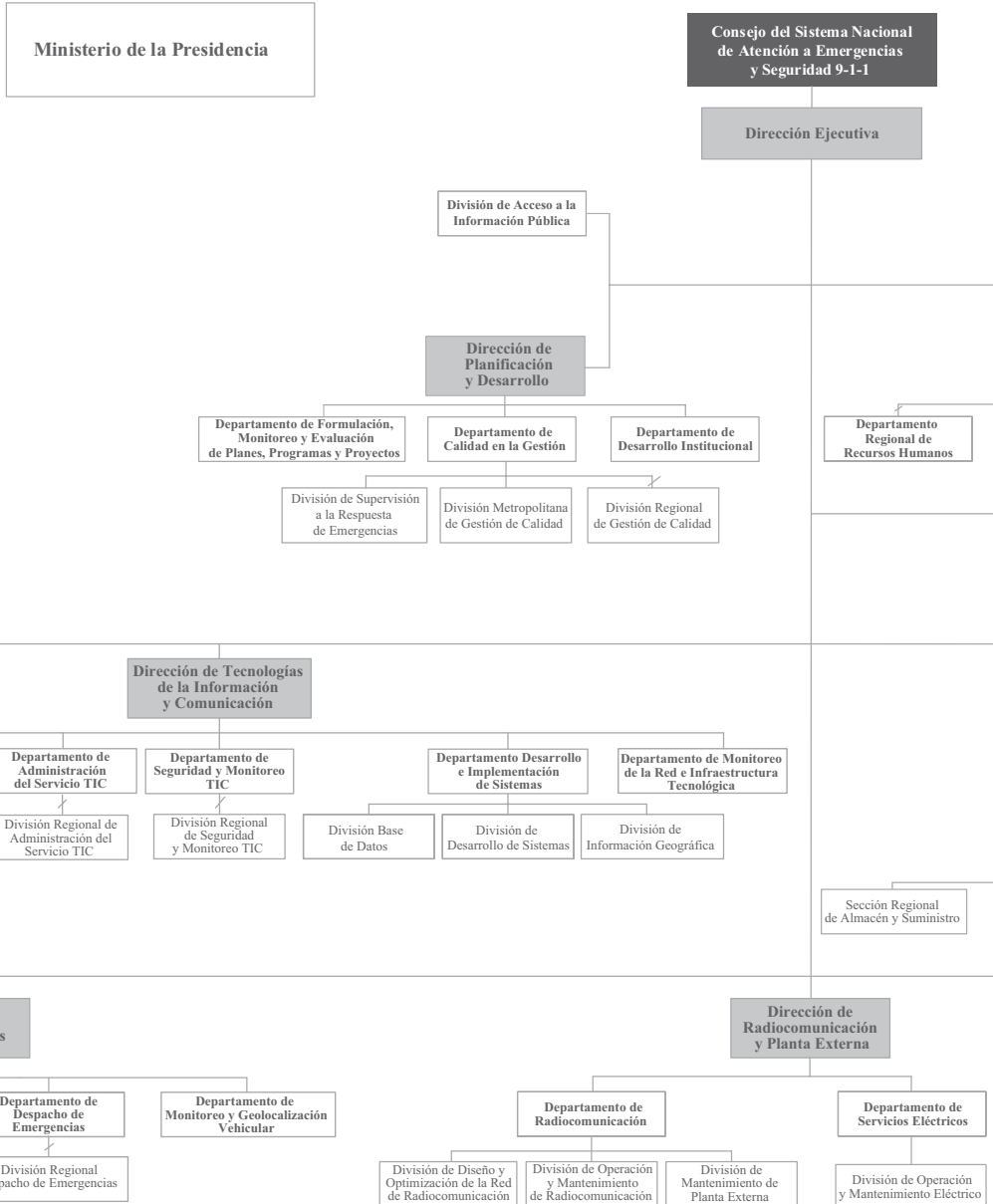
911

F.A.R.

# Organigrama de la Dirección Ejecutiva del Sistema



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



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

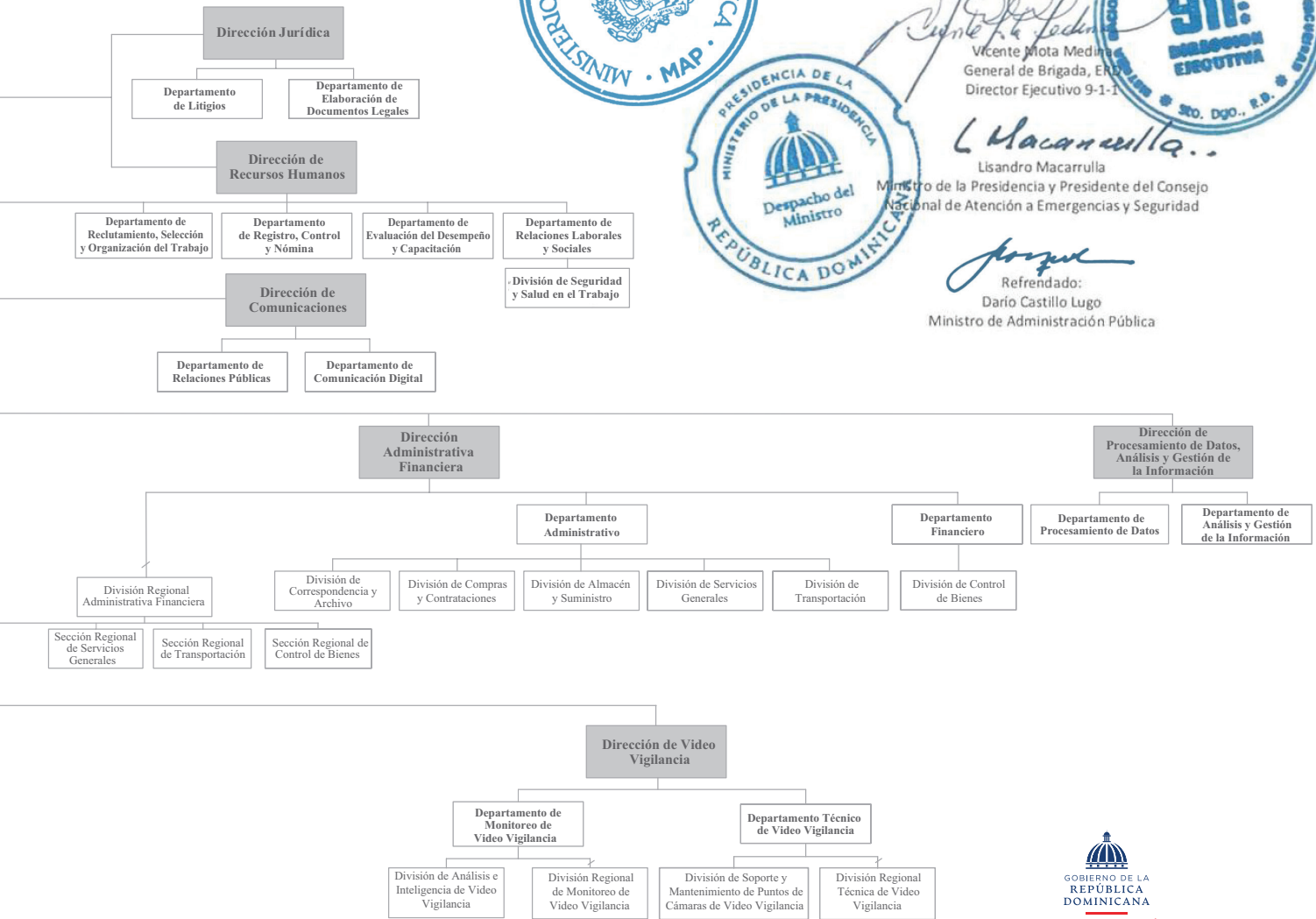


Agosto 2021  
Aprobado por:

Vicente Mota Medina  
General de Brigada, ERD  
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



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA  
DOMINICANA  
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 y a la consolidación de la Dirección Ejecutiva como ente coordinador e impulsor de mejora continua del Sistema. Este Plan Estratégico 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 para ofrecer valor a los grupos de interés a través de la eficiencia en las operaciones y la información precisa y oportuna que fortalezca la toma de decisiones, además de 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 que permiten mantener el enfoque en los temas que son esenciales. En el Sistema 9-1-1 el accionar debe enfocarse en:

- 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 cuenta 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	Fortalecimiento de 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 orientada a la calidad y los resultados
		I.3. Mejorar el desempeño de excelencia y el bienestar de los colaboradores	Mejorar capacidades, habilidades y 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 eficientizar 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 institucionales ante las audiencias claves del Sistema.
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 una cohesión y una sincronización efectiva de las operaciones y las gestiones del Sistema como ente integral, fortaleciéndolo y garantizando su mejora continua 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 por los eventos visualizados a través de las cámaras de videovigilancia. Los siguientes procesos misionales se encargan del despacho de la respuesta para 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 con recursos, tecnologías y monitoreo de la calidad del servicio que prestan. Todos 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 apoyo del equipo de la División de Aeronaves Tripuladas a Distancia.



Hasta el 31 de diciembre han sido contestadas 5,347,582 llamadas, de las cuales el 60.15 % fueron atendidas en el Centro de Zona Metropolitana y el restante 39.85 % en el Centro de Zona Norte. El 98.60 % fueron respondidas dentro de los primeros 10 segundos desde que el usuario marcó al 9-1-1, excediendo 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 del 90 % en los primeros 10 segundos. De las llamadas respondidas fueron atendidos 746,580 casos de emergencia.

En 2024 el 78.22 % de los eventos reportados se despacharon en menos de 120 segundos, lo cual aseguró una rápida respuesta. Asimismo, las diferentes instituciones de respuesta brindaron 1,342,435 asistencias. De estas, 800,486 corresponden al Centro de la Zona Metro y 541,949 al de la Zona Norte, conforme se distribuye a continuación:

<b>Total de asistencias brindadas por las instituciones de respuesta</b>				
<b>Agencia</b>	<b>Zona Metro</b>	<b>Zona Norte</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Policía Nacional	401,278	256,750	658,028	88.14%
DAEH	318,533	237,386	555,919	74.46%
DIGESETT	52,676	35,391	88,067	11.80%
MOPC	3,633	1,787	5,420	0.73%
Bomberos	24,366	10,635	35,001	4.69%
	<b>800,486</b>	<b>541,949</b>	<b>1,342,435</b>	<b>100%</b>

Fueron recibidas 124,115 denuncias de contaminación sónica en el Gran Santo Domingo: 97 % (120,620) por música alta; 2 % por ruidos generados por equipos, organizaciones y vehículos, y 0.83 % por labores de construcción.



De las 746,580 emergencias atendidas en toda la cobertura del Sistema, las más frecuentes corresponden a:

- Accidente de tránsito: 94,203 (12.6 %). Se registraron 9,899 eventos más que en 2023. Esta tipificación se mantiene en primer lugar.
- Violencia doméstica: 51,413 (6.9 %). Se registraron 5,587 casos menos que en 2023. Se mantiene en segundo lugar.
- Persona en peligro: 47,923 (6.4 %). Este tipo no figuraba dentro de los cinco más frecuentes en 2023 y este año pasó al tercer lugar.
- Dificultad respiratoria: 45,557 (6.1 %). Se mantiene en cuarto lugar al igual que en 2023.
- Emergencia obstétrica: 41,565 (5.6 %). En 2023 ocupaba el tercer lugar y este año ha pasado al quinto lugar, desplazando a la emergencia por dolor abdominal, que en 2024 no figura dentro de los cinco eventos más frecuentes.

Las restantes 465,919 emergencias de este año corresponden a otras categorías.

### **Llamadas molestosas y falsas emergencias**

En 2024 se han recibido 3,389,982 llamadas molestosas, silenciosas, colgadas y equivocadas. De estas, el 64.77 % corresponde a llamadas silenciosas. Igualmente, se han recibido 2118 falsas emergencias.

### **Monitoreo y geolocalización vehicular (AVL)**

En el transcurso del año se mantuvo la cantidad de unidades monitoreadas desde el área de AVL que ascendió a cerca de 4,300 vehículos de las distintas instituciones de respuesta para fines de control y calidad del servicio.



De igual forma, se han realizado 250 nuevas instalaciones de dispositivos AVL y se identificaron y gestionaron más de 600 inspecciones a dispositivos AVL, Tablet y CarKit. Además, se han procesado 165 análisis de recorrido solicitados por el área de Calidad.

### **Vehículos tripulados a distancia (drones)**

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, la División de Aeronaves Tripuladas a Distancia realizó 571 operaciones con Aeronaves No Tripuladas dentro de las emergencias que asiste el Sistema 9-1-1, de las cuales destacan las siguientes:

- 44 operaciones con aeronaves no tripuladas de búsqueda y rescate, en las cuales participó el Sistema 9-1-1 en apoyo a las diferentes instituciones de respuesta que convergen en nuestro sistema. En este caso destacan los levantamientos de daños en zonas de desastre y la localización de náufragos.
- 31 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 de viviendas y establecimientos comerciales e industriales de gran magnitud, como es el caso del incendio de la zona franca de San Pedro de Macorís.
- 485 operaciones con aeronaves no tripuladas para salvaguardar terrenos propiedad del Estado dominicano.
- 8 operaciones para supervisar el bienestar de las antenas de radiocomunicación nacional.
- 3 operaciones en apoyo a la Policía Nacional.
- 27 operaciones en apoyo al flujo del tránsito en el Gran Santo Domingo.
- 11 operaciones dedicadas al modelado 3D de la ciudad de Santo Domingo y la Zona Colonial.

El total de horas de vuelo fue de 203 e igualmente se realizaron 6 operaciones de apoyo a la Dirección de Comunicaciones.



## b. Videovigilancia

En 2024 la Plataforma de Gestión de Video Vigilancia administra en sus servidores de grabación la cantidad de 5,631 cámaras a nivel nacional, distribuidas entre Zona Metro y Zona Norte:

### Distribución nacional de puntos de cámaras

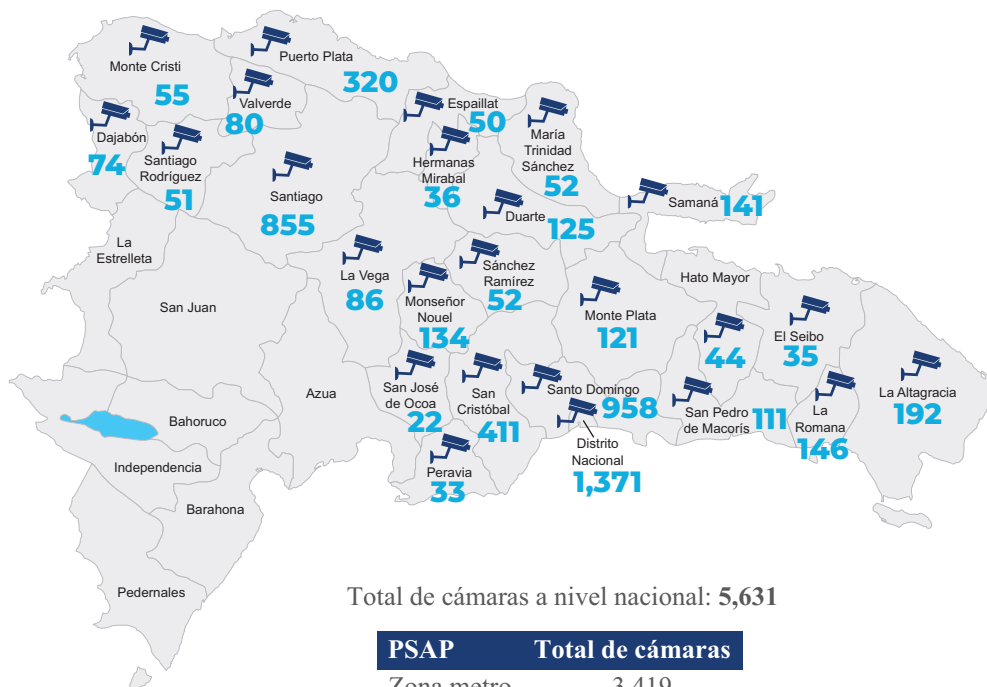
1,529 Puntos de videovigilancia instalados a nivel nacional

5,631 Cámaras en el territorio nacional

82 Cámaras instaladas con recursos internos por el Equipo Técnico Video Vigilancia

25 Provincias con presencia de videovigilancia del Sistema 9-1-1

83 Municipios con presencia de videovigilancia del Sistema 9-1-1



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

En 2024 la División de Soporte y Mantenimiento de Puntos de Cámaras Video Vigilancia realizó 10,610 visitas para brindar asistencias a los puntos de cámaras distribuidos a nivel nacional:

Cantidad de visitas realizadas a puntos de cámaras	
4,511	Visitas de mantenimientos correctivas Zona Metro
4,095	Visitas de mantenimientos correctivas Zona Norte
2,004	Visitas de mantenimientos preventivas a nivel nacional

Con las asistencias 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 Video Vigilancia, se ha logrado mantener un promedio de 87.4 % de cámaras que se visualizan a nivel nacional.

## Departamento de Monitoreo Video Vigilancia

El Departamento de Monitoreo Video Vigilancia visualizó 16,479 eventos durante 2024 a nivel nacional:

Muestreo de eventos captados por Monitoreo Video Vigilancia a nivel nacional	
12,315 (75.00 %)	Relacionados con tránsito
4,164 (25.00%)	Situaciones policiales



Se visualizaron 1,051 casos de trascendencia de los cuales:

- 987 fueron relacionados con accidentes y personas atropelladas.
- 164 relacionados con incendios, robos, personas sospechosas y violencia doméstica.

#### Muestreo de casos creados en INET apoyado de las operaciones de videovigilancia

**14,366 casos a nivel nacional**

10,922 Casos creados en Zona Metro y Ciudad Juan Bosch

3,444 Casos creados en Zona Norte

#### División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia

Durante el año 2024 la División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia respondió a 8,198 casos de solicitudes de análisis de la información generada a través del monitoreo de las cámaras:

#### Muestreo de solicitudes captados por Monitoreo Video Vigilancia a nivel nacional

5,552 casos (67.72 %) Solicitudes de video a requerimiento del Ministerio Público.

1,100 casos (13.42 %) Extracción y resguardo de video de casos relevantes no solicitados por el Ministerio Público.

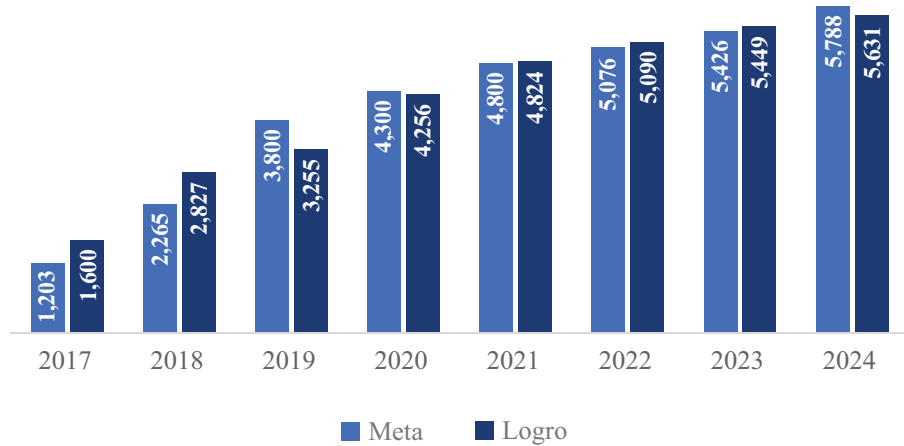
1,401 casos (17.09 %) Investigación en tiempo real de casos activos con y a solicitud de la Policía Nacional.

145 casos (1.77 %) Investigación de casos sensibles junto con instituciones externas de inteligencia.



## Logros de la División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia

Relación de metas establecidas en el PEI vs Logro



- Implementación de 82 nuevas cámaras de videovigilancia a nivel nacional para contribuir con el Plan de Estrategia Integral de Seguridad Ciudadana (Mi País Seguro), acuerdos interinstitucionales con ministerios, alcaldías y otras instituciones públicas y el reforzamiento de la videovigilancia en la detección temprana de eventos en zonas urbanas donde ocurre un elevado número de incidentes de emergencia y seguridad.
- Instalación de cámaras, con recursos propios, en el Centro de Capacitación Futuro, Villa Navidad Feliz y Plaza 20 de Diciembre en Ciudad Juan Bosch.
- Levantamiento técnico de información para la expansión del Sistema de Video Vigilancia Urbana del 9-1-1 en las provincias Azua, Barahona y Pedernales, que impactará a aproximadamente 294,378 habitantes.
- Configuración y apoyo técnico para la implementación de carkits en las unidades policiales y ambulancias.
- Se realizó 200 levantamientos técnicos de información en toda la zona norte del país con el fin de recopilar los datos para el proyecto de fortalecimiento de puntos de cámaras existentes con la instalación de cámaras lectoras de placa (LPR).



- Se realizó la instalación de cámaras, con recursos propios del sistema 9-1-1, en el parque de Villa Olga en Santiago de los Caballeros para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana.
- Coordinación con la Policía Nacional y los organismos de investigaciones nacionales para brindarles apoyo en las investigaciones, análisis, identificación de 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 mejora continua de los procesos relacionados con la prestación del servicio para garantizar la satisfacción de los usuarios. 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 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.

**Monitoreo de videovigilancia.** Se verifica la actuación y creación de casos realizados por el área de monitoreo de videovigilancia para asegurar que los estándares de la creación y gestión de casos visualizados a través de las cámaras sea de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Para monitorear cada punto de la cadena de prestación del servicio se toman muestras representativas y aleatorias de todas las áreas y 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.

En el periodo transcurrido de enero a diciembre de 2024 se realizaron 50,923 monitoreos de calidad de la atención a las emergencias de las áreas de recepción, despacho y videovigilancia en ambas sedes. En estos monitoreos se evaluaron 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 hayan sido clasificados de manera adecuada conforme a los protocolos definidos. De enero a diciembre de 2024 se monitorearon 48,511 no emergencias.

Mes	Emergencias zona norte	Emergencias zona metropolitana	Total emergencias	No emergencias zona norte	No emergencias zona metropolitana	Total no emergencias
Enero	1,610	2053	3,663	1,436	1691	3127
Febrero	1,402	2480	3882	960	2391	3351
Marzo	1,824	2817	4,641	1,390	2617	4007
Abril	1,653	2810	4463	1,439	2708	4147
Mayo	1,702	2796	4,498	1,438	2729	4167
Junio	1,667	2837	4504	1,411	2676	4087
Julio	2,523	2817	5,340	1,892	2400	4292
Agosto	2,503	2700	5203	1,877	2669	4546
Septiembre	2,335	2384	4,719	1,725	2417	4142
Octubre	2,411	2492	4903	1,815	2318	4133
Noviembre	2,515	2592	5,107	1,883	2141	4024
Diciembre	2,772	2860	5,632	2,025	2463	4488
<b>Total</b>	<b>24,917</b>	<b>31,638</b>	<b>56,555</b>	<b>19,291</b>	<b>29,220</b>	<b>48,511</b>

Fuente: Departamento de Calidad en la Gestión.

En cumplimiento de 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.

A través del Centro de Comando y Control se realiza monitoreo a las unidades de las instituciones de respuesta para verificar el cumplimiento de los protocolos y reportar cualquier incidencia o incumplimiento que se identifique.



Con el seguimiento que se realiza a las instituciones de respuesta, se logra la retroalimentación de los resultados estadísticos de las operaciones (reportes estadísticos, dashboards, 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 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 juega un papel crucial en la coordinación eficiente de las respuestas ante situaciones de emergencia. Reducir el tiempo de respuesta es un objetivo primordial y un desafío constante. Para lograrlo, es fundamental la optimización de los procesos de atención.

El país ha dado un paso significativo al integrar la tecnología de Ubicación Móvil Avanzada (AML) al Sistema 9-1-1. Gracias a la colaboración con las principales compañías telefónicas y el apoyo de gigantes tecnológicos, como Google y Apple, hemos logrado que el 80 % de los dispositivos móviles con sistemas operativos Android e iOS compatibles cuenten con esta tecnología.

La implementación del servicio web de Google, que incorpora nombres de lugares y vías de referencia a nuestra cartografía nacional, ha enriquecido significativamente la información disponible en la plataforma de despacho. Esto permite geolocalizar las emergencias con mayor precisión y mejorar la eficacia de las respuestas. Este proyecto forma parte de una iniciativa más amplia para modernizar la cartografía y la georreferenciación del Sistema 9-1-1 mediante AML. Con estas mejoras, se avanza en el propósito de brindar un servicio de emergencia aún más rápido y eficiente a toda la población.



## Actualización de la base cartográfica del Sistema 9-1-1

Se realizó el levantamiento, procesamiento e incorporación de la red vial actualizada de WAZE en los municipios Jarabacoa, Constanza, Jima Abajo, Pedernales, Oviedo, Higüey (Verón Punta Cana) y Bisonó. Asimismo, se cargaron las edificaciones a nivel nacional utilizando Google como fuente y se actualizaron las cámaras del sistema de videovigilancia, las cuales ahora pueden ser visualizadas y georreferenciadas. Además, se revisaron y corrigieron las situaciones detectadas por el Departamento de Operaciones desde enero hasta diciembre de este año.



## Desarrollo de aplicaciones web de datos geospaciales

Se desarrolló un conjunto de aplicaciones web, como mapas interactivos y cuadros de mando (dashboards) para la consulta y análisis de datos geospaciales. De estas aplicaciones destacan las diseñadas para el seguimiento y levantamiento de los cruces semafóricos a



través de INTRANT en el Gran Santo Domingo; la ubicación de las cámaras de videovigilancia en los cruces vehiculares; la localización de cámaras de videovigilancia externas a nivel nacional; la georreferenciación de emergencias y accidentes de tránsito en la red vial primaria a nivel nacional; el monitoreo de rutas de transporte gestionadas por INTRANT; la consulta de barrios seguros e inseguros, y la visualización de la inversión público-privada del Gobierno (prototipo), entre otras.

### **Clasificación de barrios según la Policía Nacional**

Para mejorar la respuesta a las emergencias por parte de la Policía Nacional, se crearon dos nuevas zonas en el Distrito Nacional, C7 y C8, derivadas de la redistribución de las zonas existentes C2 y C6. Además, se clasificaron los barrios y parajes del Distrito Nacional, Santo Domingo, Santiago, Puerto Plata y La Altagracia, según su categorización como seguros o inseguros por la Policía Nacional. El objetivo de esta clasificación es que la Policía Nacional continúe su apoyo habitual a la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH) en los sectores inseguros y se limite a brindar acompañamiento exclusivamente en el horario nocturno en los sectores considerados seguros.

Se configuró la base de datos del sistema INetCAD para optimizar la gestión de los eventos de asistencia policial en zonas seguras e inseguras. Como parte de esta implementación, se realizaron ajustes en la tabla de Response Zone para clasificar las áreas como seguras o inseguras. Estas configuraciones buscan garantizar una respuesta eficiente y acorde con las necesidades operativas de seguridad en cada tipo de zona.

### **Análisis de datos geoespaciales**

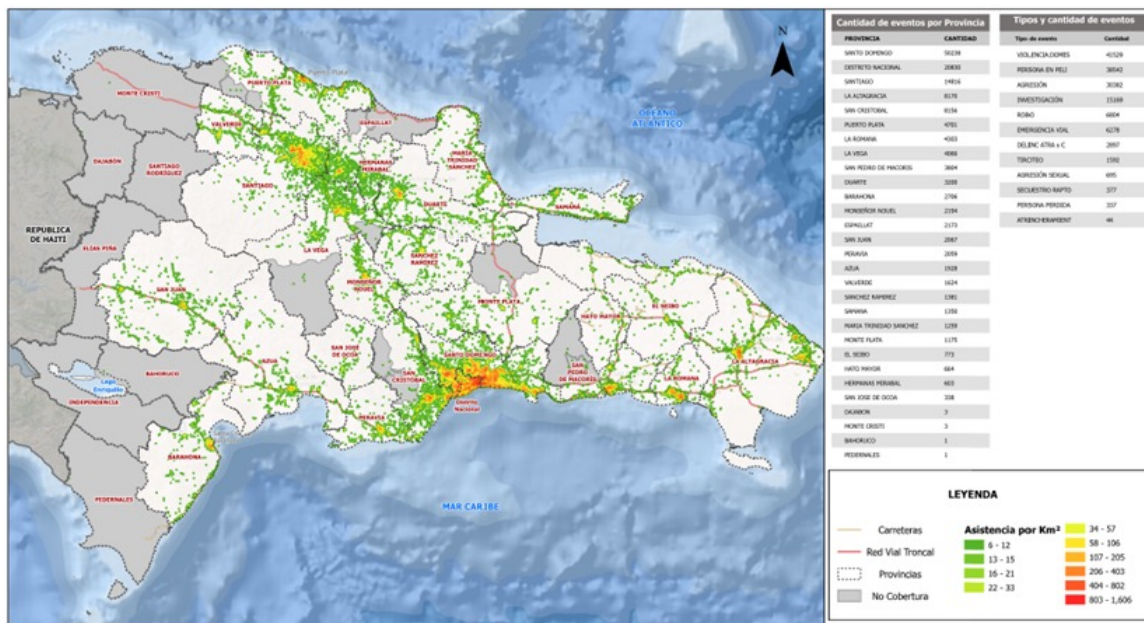
Para respaldar la toma de decisiones en la gestión de emergencias, se efectuaron los siguientes análisis basados en los datos geoespaciales disponibles: Análisis de accidentes de



tránsito ocurridos a nivel nacional en las principales autopistas del país y en las intersecciones intervenidas por INTRANT; eventos de ruido en el Gran Santo Domingo; eventos de seguridad ciudadana; tiempo de respuesta de las unidades de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH).

### Mapas temáticos y de otros tipos

Se generaron los siguientes mapas temáticos: Mapas de calor de las emergencias atendidas por la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH) a nivel nacional y en cada una de las provincias cubiertas por el Sistema 9-1-1; mapas de la cobertura y expansión del Sistema de Videovigilancia del Sistema 9-1-1 de 2014 a 2029; mapas de la cobertura y expansión del Sistema de Radiocomunicación del Sistema 9-1-1; mapas de accidentes de tránsito ocurridos a nivel nacional en las principales autopistas del país y en las intersecciones intervenidas por el INTRANT; mapas de eventos de seguridad ciudadana correspondientes al año 2024, entre otros.



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

Se adquirieron diferentes vehículos para las instituciones de respuesta. Para los cuerpos de bomberos se adquirieron 16 camiones (6 grandes y 10 pequeños), 155 ambulancias para la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH) (45 de soporte vital avanzado y 110 de soporte vital básico). De igual manera, se adquirieron 10 ambulancias forenses para el fortalecimiento del Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF).

Por otro lado se adquirieron 550 cámaras corporales o bodycams para los agentes de la DIGESETT. Estas cámaras constituyen una herramienta eficaz para documentar las interacciones entre los agentes de tránsito y los ciudadanos. Esto ayuda a garantizar que las acciones de los agentes se realicen de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos y permite una revisión objetiva en caso de que surjan quejas o disputas. La transparencia que proporcionan las bodycams fortalece la confianza pública en la DIGESETT.



## RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

---

### 4.1 Desempeño del Área Administrativa Financiera

El presupuesto asignado a la institución ascendió a un total de RD\$3,641,414,862. Las fuentes de financiamiento provienen del Tesoro Nacional (fondo 100) y los ingresos percibidos por la Ley 184-17 Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, artículo 26: Tasas para el desarrollo y sostenibilidad del Sistema 9-1-1, que establece 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 y con sus modificaciones presupuestarias, el presupuesto fue desglosado de la siguiente manera:

Actividad de operación: compuesta por los gastos corrientes, servicios básicos y cargas fijas en las Sedes Santo Domingo Zona Metropolitana y Santiago Zona Norte con un monto de RD\$2,741,414,862.00.

Actividad de inversión: comprende los proyectos planificados por la institución, con un monto de RD\$900,000,000.00 para el fortalecimiento del Sistema 911 en el territorio nacional.

La Dirección Administrativa y Financiera coordinó de manera constante, mediante una comunicación efectiva entre las áreas, los recursos destinados a cada una de estas activida-



des, asegurando que todas estén alineadas con los objetivos establecidos por la institución. Además, gestionó de manera óptima la programación financiera y los compromisos institucionales.

A través de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) se gestionó el reformulado de un monto de RD\$320,000,000.00 destinado a la compra de ambulancias, las cuales serán integradas a los organismos de respuesta en 2025.

El informe de Gastos y Aplicaciones Financieras al 10 de diciembre de 2024, refleja un monto ejecutado de RD\$ 3,131,627,404.67

Presupuesto inicial	Modificaciones presupuestarias	Presupuesto vigente	Ejecutado	Desempeño financiero %
3,641,414,862.00	211,091,464.37	3,852,506,326.37	3131627404.67	81.29%

Fuente: Balance de apropiación y ejecución mensual, Sistema Integrado de Información Financiera (SIGEF).

La ejecución presupuestaria proyectada al 31 de diciembre 2024 es la siguiente:

Presupuesto inicial	Presupuesto vigente	Presupuesto ejecutado	Ejecución (%)
RD\$3,641,414,862.00	RD\$3,910,328,996.00	RD\$3,439,714,818.39	88%

Fuente: Balance de apropiación y ejecución mensual, Sistema Integrado de Información Financiera (SIGEF).



## Indicadores de gestión de la Contraloría para el periodo evaluado hasta septiembre 2024

Indicador	Descripción	Calificación
<b>Indicador 1-Diseño y Documentación del Sistema de Control Interno</b>		
Subindicador 1.1.	Normas Básicas de Control Interno	11.16/12
Subindicador 1.2.	Alineación PACC-POA-Presupuesto disponible	6.00/6
Subindicador 1.3.	Cronograma de entrega de bienes	6.00/6
Subindicador 1.4	Presentación de conciliaciones bancarias	6.00/6
<b>Indicador 2-Eficacia del Sistema de Control Interno</b>		
Subindicador 2.1.	Cumplimiento Normas Básicas de Control Interno	8.00/8
Subindicador 2.2.	Cumplimiento Normas de Segundo Grado	6.00/6
Subindicador 2.3.	RI de contratos	6.00/6
Subindicador 2.4.	RI de órdenes de pagos	5.78/6
Subindicador 2.5.	RI de archivos de nóminas	3.47/4
Subindicador 2.6.	Informe de recepción de bienes (de acuerdo con el cronograma)	4.00/4
Subindicador 2.7.	Cumplimiento del indicador de gestión presupuestaria	2.52/4
Subindicador 2.8	Cumplimiento del POA institucional	4.00/4
Subindicador 2.9.	Informe de cierre de operaciones contables	4.00/4
Subindicador 2.10.	Arqueos de cajas chicas	4.00/4

Fuente: Índice de Control Interno (ICI). Contraloría General de la República.

La institución ha obtenido en el indicador de Cumplimiento de Control Interno un resultado de 76.93 de 80 puntos, lo que equivale un cumplimiento de 96.16 %.



Durante el periodo se enviaron los reportes mensuales a la Oficina de Acceso a la Información (OAI) en el tiempo establecido para su publicación en la página oficial de la institución. Estos incluyen las informaciones requeridas por la Ley No. 200-04: informe de ejecución presupuestaria mensual, balance general, cuentas por pagar y pagos a suplidores, nóminas, inventario de suministros y procesos de compras y contrataciones.

En el último trimestre de 2024 la institución refleja cuentas por pagar a suplidores por un monto de RD\$4,762,396.65 y el indicador de cumplimiento de los compromisos financieros de la institución a diciembre de 2024 es de 97.47 %, por lo que se sobrecumple la meta mensual de 80 %. Al mismo tiempo, comunicamos que esta institución no posee cuentas por cobrar.

Respecto a auditorías externas e internas, actualmente se encuentra en proceso una auditoría al periodo de enero a julio 2024 que está siendo realizada por la empresa Servicios Integrales Corporativos.

**Departamento de Compras y Contrataciones**  
**Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)**

Desde esta dirección se gestionó la adquisición de 3 autobuses de 30 pasajeros con el objetivo de fortalecer el compromiso de la institución con el bienestar laboral de los colaboradores, además de programar un incremento en las rutas en 2025. Asimismo, se adquirieron 4 camionetas doble cabina 4x4, para operar en zonas de terrenos no pavimentados y de difícil acceso, y 18 camionetas adicionales doble cabina 4x4, destinadas a reforzar la flota actual y la cobertura del Sistema 911 en todo el territorio nacional. Además, se incorporaron cuatro grúas para apoyar las labores de instalación, reparación y otras necesidades, lo cual contribuye al desempeño de la Dirección de Videovigilancia y TIC.



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 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras y sus reglamentos, respetando los umbrales para cada procedimiento.

Los requerimientos de las diferentes áreas, para las actividades de operación e inversión del Sistema, se consolidaron en 163 procesos, los cuales se tradujeron en procedimientos de compras adjudicados para un total de RD\$2,869,165,005.00 distribuidos en diferentes modalidades: licitación pública nacional (LPN), comparación de precios (CP) y compra directa (CD), compra menor (CMC) y procedimiento de excepción (PE). Según el siguiente cuadro:

<b>Datos de cabecera PACC</b>	
<b>Monto estimado total</b>	RD\$ 1,376,631,727.12
<b>Cantidad de procesos registrados</b>	153
<b>Capítulo</b>	201
<b>Subcapítulo</b>	6
<b>Unidad ejecutora</b>	4
<b>Unidad de compra</b>	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1
<b>Año fiscal</b>	2025
<b>Fecha de aprobación</b>	
<b>Montos estimados según objeto de contratación</b>	
<b>Bienes</b>	RD\$ 763,488,187.14
<b>Obras</b>	RD\$ 0.00
<b>Servicios</b>	RD\$ 608,300,539.98
<b>Servicios: Consultoría</b>	RD\$ 4,843,000.00
<b>Servicios: Consultoría basada en la calidad de los servicios</b>	RD\$ 0.00
<b>Montos estimados según clasificación Mipyme</b>	
<b>Mipyme</b>	RD\$ 51,205,517.05
<b>Mipyme Mujer</b>	RD\$ 0.00
<b>No Mipyme</b>	RD\$ 1,325,426,210.07



<b>Montos estimados según tipo de procedimiento</b>	
<b>Compras por debajo del umbral</b>	RD\$ 1,790,862.32
<b>Compra menor</b>	RD\$ 54,794,298.46
<b>Comparación de precios</b>	RD\$ 154,875,583.47
<b>Licitación pública</b>	RD\$ 1,165,170,982.87
<b>Licitación pública internacional</b>	RD\$ 0.00
<b>Licitación restringida</b>	RD\$ 0.00
<b>Sorteo de obras</b>	RD\$ 0.00
<b>Excepción - bienes o servicios con exclusividad</b>	RD\$ 0.00
<b>Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior</b>	RD\$ 0.00
<b>Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social</b>	RD\$ 0.00
<b>Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos</b>	RD\$ 0.00
<b>Excepción - proveedor único</b>	RD\$ 0.00
<b>Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40 % del monto total del proyecto, obra o servicio</b>	RD\$ 0.00
<b>Excepción - Resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor</b>	RD\$ 0.00

## 4.2 Desempeño de Recursos Humanos

La gestión del talento humano realizó avances en la implementación del modelo de gestión por competencias (producto PEI), que persigue disponer de un perfil de competencias para facilitar la contratación y el desarrollo de las competencias cardinales, específicas y directivas de los colaboradores del 9-1-1. A lo largo de 2024 hemos alcanzado un ochenta y cinco por ciento (85 %) de las actividades programadas y la realización de evaluaciones de potencial con base en las competencias establecidas enmarcadas en el *Diccionario de competencias institucional*, orientado al personal de los grupos ocupacionales III, IV y V,



donde la identificación de brechas en las competencias evaluadas permite la detección de oportunidades de mejora. Actualmente la dirección se encuentra en la fase de diseño de programas de capacitación para impulsar el desarrollo de los colaboradores y lograr el cierre de brechas existentes en las competencias.

En adición a lo anterior, durante el año se ha logrado definir el proceso de actualización del manual de cargos. Este se encuentra en fase de edición final y adecuación de cara a los requerimientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP) alcanzando un noventa por ciento (90 %) de nivel de avance.

Como parte de los procesos normados por el Ministerio de Administración Pública, durante 2024 se logró realizar con éxito el cierre de la Evaluación del Desempeño de los colaboradores, según los lineamientos del MAP, logrando evaluar más de mil setecientos colaboradores.

En cuanto al desarrollo de las capacidades del personal, durante 2024 se ha logrado impartir cuarenta y ocho (48) acciones formativas: cursos (39 %), charlas (39 %), talleres (17 %), entrenamientos (3.8 %), certificaciones y conferencias (1.2 %). En total se han impartido más de nueve mil (9,000) horas que han impactado a 654 colaboradores.

En lo que va de año se han agotado 52 actividades conmemorativas y de salud y seguridad con la participación de más de 2,700 colaboradores. Estas actividades estuvieron compuestas por jornadas de vacunación, jornadas de salud, actividades diagnósticas de oftalmología, audiometría, sonomamografía, entre otras.

De igual forma, se conformó el Club de Donantes de Sangre de nuestra institución, que cuenta hasta la fecha con 32 donantes.



La composición de la plantilla institucional al cierre de 2024 es, de 1,647 servidores públicos de los cuales 647 son mujeres (40 %) y 1,000 son hombres (60 %). A continuación, se representa la distribución por sexo según el grupo ocupacional al que pertenecen.

<b>Grupo ocupacional</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Total</b>
Grupo 1	52	124	176
Grupo 2	87	150	237
Grupo 3	373	451	824
Grupo 4	113	225	338
Grupo 5	22	50	72
<b>Total</b>	<b>647</b>	<b>1,000.00</b>	<b>1,647.00</b>

En cuanto a los requerimientos estipulados en la Ley 41-08 en materia de pagos por concepto de vacaciones no disfrutadas, en el primer semestre se han efectuado pagos por monto de tres millones seiscientos sesenta y tres mil, cuatrocientos setenta pesos con setenta y cuatro centavos (RD\$3,663,470.74). Por concepto de indemnización se han pagado valores por un millón ochocientos ochenta y tres mil pesos (RD\$1,883,000.00) en cumplimiento de las regulaciones correspondientes, lo que corresponde a un total de 57 colaboradores, quienes han recibido sus derechos adquiridos.

Durante 2024 la Dirección de Recursos Humanos agotó el ejercicio de revisión, validación y actualización de las documentaciones concernientes al área, permitiendo contar con insumos, procedimientos y políticas alineadas al quehacer institucional.

### **4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos**

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.



## Departamento de Elaboración de Documentos Legales

La Dirección Jurídica, a través de su Departamento de Elaboración de Documentos Legales, se encuentra en proceso de revisión de propuestas de acuerdos interinstitucionales con el propósito de fortalecer la incidencia del Sistema 9-1-1 en las áreas neurálgicas en las cuales impacta e interviene.

En este período se han suscrito los siguientes acuerdos:

- **Instituto Nacional de Administración Pública (INAP):** suscrito el veinte (20) de febrero del año dos mil veinticuatro (2024), que tiene por objeto el desarrollo y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos del Sistema 9-1-1 a través de la ejecución de planes de capacitación.
- **Ministerio de Interior y Policía – FENABANCA- ASOCOL- ADOBAD- Sistema 9-1-1:** suscrito el seis (6) del mes de mayo del año dos mil veinticuatro (2024), que tiene por objeto establecer medidas tendentes a prevenir e investigar los hechos delictivos bajo autoridad competente, con miras a implementar controles que permitan salvaguardar la seguridad ciudadana en todo el territorio nacional.
- **Escuela de Alta Dirección BARNA:** suscrito el catorce (14) del mes de mayo del año dos mil veinticuatro (2024), que tiene por objeto desarrollar e impartir programas académicos que respondan a los objetivos institucionales.
- **Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC):** suscrito el veintinueve (29) de julio del año dos mil veinticuatro (2024), que tiene por objeto establecer mecanismos para la colaboración entre el Sistema 9-1-1 y el MOPC para incorporar la supervisión y monitoreo de espacios públicos y estratégicos y de infraestructuras críticas, a través de la red de videovigilancia.



- **Oficina Nacional de Evaluación Sísmica y Vulnerabilidad de Infraestructura de Edificaciones (ONESVIE):** suscrito el cinco (5) de agosto del año dos mil veinticuatro (2024), que tiene por objeto evaluar la vulnerabilidad sísmica del edificio que alberga las instalaciones principales del Sistema 9-1-1.
- **Ministerio de Interior y Policía – Federación Dominicana de Comerciantes-Sistema 9-1-1:** suscrito el seis (6) del mes de agosto del año dos mil veinticuatro (2024), que tiene por objeto poner a disposición del MIP y el Sistema 9-1-1 las cámaras de videovigilancia de los comercios asociados a la Federación y establecer medidas tendentes a prevenir e investigar los hechos delictivos bajo autoridad competente, con miras a implementar controles que permitan salvaguardar la seguridad ciudadana en todo el territorio nacional.
- **Pacto de Interoperabilidad para la Seguridad Pública de la República Dominicana:** suscrito el seis (6) del mes de agosto del año dos mil veinticuatro (2024), que tiene por objeto establecer los términos y condiciones para mejorar la eficiencia y efectividad de los sistemas de seguridad, así como promover la coordinación y el intercambio de información entre las instituciones involucradas.

En el ámbito de competencia de este Departamento, se validaron trece (13) respuestas a consultas de la OAI y se elaboraron setenta y cuatro (74) contratos suscritos con oferentes. Asimismo, se emitió respuesta a tres (3) consultas legales formuladas por áreas interna del Sistema 9-1-1. Se redactaron seis (6) resoluciones administrativas a la firma del Director Ejecutivo del Sistema 9-1-1.

En cuanto a los requerimientos en materia de compras y contrataciones de las diferentes áreas del Sistema 9-1-1, la Dirección Jurídica intervino en la elaboración de las actas de inicio, peritos, subsanación, habilitación, adjudicación y notificación de circulares de respuesta a los oferentes, al igual que la conducción y preparación de los actos de apertura que ascen-



dieron a la cantidad de doscientas treinta y seis (236) actas en setenta (70) procesos, distribuidos bajo las diferentes modalidades: licitación pública nacional (LPN), comparación de precios (CP) y procedimientos de excepción (PE), según se aprecia en el siguiente cuadro:

<b>Modalidad de contratación</b>	<b>Cantidad</b>
Licitación pública nacional (LPN)	13
Comparación de precios (CP)	34
Procedimientos de excepción (PE)	23
<b>Total</b>	<b>70</b>

Fuente: Base de datos del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (SECP).

## **Departamento de Litigios**

### **Procesos Judiciales**

Seguimiento y asistencia a catorce (14) procesos judiciales ventilados en los Tribunales de la República, lo cual implicó la elaboración de recursos de casación, escritos de defensa, notificaciones, constituciones de abogados, entre otros. De los cuales, cuatro (4) de estos procesos fueron finalizados en el transcurso del año, obteniéndose ganancia de causa en todos ellos.

Informes de investigaciones recibidas por el Ministerio Público:

Fueron trabajadas dos mil novecientos sesenta y cinco (2,965) solicitudes, divididas de la manera siguiente:

- a) 2,766 corresponden a datos (7 %)
- b) 199 corresponden a audios (93 %)



## 4.4 Desempeño de Tecnología

### Certificaciones obtenidas

Durante el año 2024 el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 conservó las certificaciones Nortic que ya poseía de años anteriores. 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 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). Actualmente, nos encontramos en proceso de evaluación para obtener la certificación Nortic B2 (Accesibilidad web del Estado dominicano). Esta certificación nos permitirá continuar mejorando nuestros procesos y ofrecer un servicio más confiable y eficiente.

### Desempeño de la Mesa de Servicio

Tipo de Ticket	ZM	ZN	Consolidado
Incidente	9,706	10,707	20,413
Problemas	22	26	48
Servicios	4,801	2,160	6,961
<b>Total</b>	<b>14,525</b>	<b>12,893</b>	<b>27,418</b>

Desde enero hasta la fecha, se han atendido y gestionado más de 27,418 casos a través de la Mesa de Servicios en Santo Domingo y Santiago. Estos casos han sido resueltos de manera oportuna y eficiente, lo que demuestra la dedicación y el compromiso de nuestro equipo para garantizar el óptimo funcionamiento de los servicios tecnológicos en toda la institución.

Hemos brindado asistencia presencial y remota ininterrumpida a los usuarios que utilizan los recursos internos de 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, Ciudad Juan Bosch y Santiago y sus 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 Información y la Comunicación.

Durante este año 2024 se han entregado laptops al personal de Tecnología, Video Vigilancia y al personal administrativo con el fin de mejorar la eficiencia y la productividad en sus labores diarias.

Se han apoyado con las actualizaciones de las aplicaciones de recepción y despacho de emergencias, mejorando la eficiencia de los sistemas. Este esfuerzo es parte del compromiso con la innovación tecnológica y el soporte continuo a los departamentos de operaciones para asegurar un servicio óptimo y eficiente.

Se realizó el mantenimiento preventivo a las estaciones de trabajo de las áreas de Operaciones, con el fin de garantizar su buen funcionamiento. Asimismo, se ha brindado apoyo para la instalación de radioconsolas utilizadas en la comunicación con las diferentes instituciones de respuesta, asegurando una coordinación efectiva y oportuna en situaciones de emergencia.

Se han efectuado las siguientes capacitaciones apoyadas por la oficina de Asuntos de Antinarcóticos y Aplicación de la Ley (INL):

1. HPE Discover 2024

Participación del personal del Departamento de Operaciones TIC del Sistema 9-1-1 en junio de 2024 en Las Vegas, Nevada. Este evento les permitió conocer las últimas tecnologías



y soluciones de HP, descubrir formas de reducir costos operativos y mejorar la eficiencia de los sistemas, así como identificar soluciones emergentes para optimizar el servicio de emergencia y la planificación a largo plazo del Sistema 9-1-1, especialmente en el área de almacenamiento y procesamiento de videos para videovigilancia.

## 2. CascadiaJS 2024 – JavaScript Conferences

Participación del personal del Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas del Sistema 9-1-1 en junio de 2024 en Seattle, Washington en conferencia para aprender a crear aplicaciones RAG y aprovechar las capacidades de los LLM (Large Language Models), así como enriquecer el conocimiento de la IA. El Sistema 9-1-1 utiliza Java para sus plataformas de comunicación de emergencia, lo que es crucial para mejorar los tiempos de respuesta de la Policía Nacional y las ambulancias.

## 3. NENA 2024

En este evento se pudo obtener una visión general de la labor de los sistemas 9-1-1 a nivel mundial, cómo están siendo gestionados, la tecnología con la que cuentan y los resultados que obtienen, lo cual permitió evaluar el posicionamiento del Sistema 9-1-1 de la República Dominicana.

## 4. Esri User Conference 2024

Con la participación del personal de la División de Información Geográfica (GIS), en julio de 2024, se desarrolló esta conferencia en San Diego, California en la cual se tuvo acceso a las últimas actualizaciones de las soluciones de ESRI, mejorando sus capacidades en la gestión de información geográfica y facilitando nuevas implementaciones que optimizan la respuesta a emergencias y respaldan la toma de decisiones. El Sistema 9-1-1 utiliza la plataforma de ESRI para la creación y gestión de la base cartográfica que apoya la respuesta a las emergencias, además de analizar los datos geospaciales de las emergencias y compartir información geoespacial relacionada.



## 5. Black Hat USA 2024

La participación del personal del Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC en agosto de 2024 en Las Vegas, Nevada, propició múltiples beneficios para el Sistema 9-1-1: mejoras en la arquitectura de la red de operaciones (implementación de un esquema de confianza zero, creación de una red pivote y actualización del firewall), mejoras en el área administrativa (análisis y respuesta a incidentes cibernéticos, autoevaluación y concienciación en seguridad), concienciación sobre la criticidad de la red de operaciones, mejoras en la resiliencia de la infraestructura y conocimiento y adquisición de nuevas herramientas.

## 6. NENA Center Management

El personal de la Dirección de Operaciones del Sistema 9-1-1 participó en el Communications Manager Certification Program en septiembre de 2024 en Eagleville, Pennsylvania, con lo cual se apoyó la gestión de las comunicaciones de emergencias al reforzar y actualizar los conocimientos críticos del área, que no se limitan a la interacción con usuarios y unidades de respuesta, sino que también cubre temas de entrenamiento, calidad, programación de recursos, tecnologías disponibles, entre otros. Del mismo modo, hubo un amplio aprendizaje respecto a los estándares y normativas específicos de NENA, los cuales se enfocan en un servicio de emergencias de excelencia.

## 7. Viper 7

La Oficina de Asuntos de Antinarcóticos y Aplicación de la Ley (INL) patrocinó la participación del personal de Operaciones TIC del Sistema 9-1-1 en este entrenamiento en noviembre de 2024, en Longmont, Colorado. Este curso proporcionó valiosas actualizaciones sobre las nuevas funcionalidades y mejoras de la plataforma Viper 7 de INTRADO, las cuales han optimizado considerablemente la gestión y monitoreo de las comunicaciones de emergencia. Entre los beneficios obtenidos destaca la integración de herramientas avanzadas que mejoran la eficiencia en la recepción y procesamiento de llamadas, así como una



interfaz de usuario más intuitiva, que facilita la toma de decisiones en tiempo real. Estas actualizaciones fortalecen la operatividad y mejoran la efectividad en la atención de emergencias y la resiliencia de la infraestructura tecnológica del Sistema.

#### 8. React Summit

La Oficina de Asuntos de Antinarcoóticos y Aplicaciones de la Ley (INL) patrocinó la participación del personal del Departamento de Desarrollo e Implementación de Sistemas en esta conferencia en noviembre de 2024 en Jersey City, NJ. El personal adquirió conocimientos sobre las últimas tecnologías, herramientas y tendencias en el desarrollo de aplicaciones con React, incluidos la optimización del rendimiento a través de React Concurrent Mode, la implementación de React Suspense para la carga asíncrona de datos, y el uso de React Server Components para mejorar la escalabilidad y la eficiencia de las aplicaciones. Además, se exploraron las mejores prácticas en la integración de APIs, la gestión de estados complejos y la creación de interfaces de usuario más interactivas y dinámicas.

#### 9. ISC east

La Oficina de Asuntos de Antinarcoóticos y Aplicación de la Ley (INL) patrocinó la participación del personal de la Dirección de Video Vigilancia en este entrenamiento en noviembre de 2024 en New York. Este evento permitió conocer las más sofisticadas y avanzadas tecnologías en el ámbito de la seguridad pública y la videovigilancia, así como la implementación de nuevas analíticas de video que utilizan la inteligencia artificial y otros elementos disuasorios, nuevos hardware para optimización de autonomía y alta disponibilidad de la infraestructura externa.

### **Cyberseguridad y monitoreo**

Con el objetivo de fortalecer la seguridad cibernética en ambas sedes, se implementaron avanzados sistemas de identificación y detección de fugas de datos en tiempo real, per-



mitiendo la supervisión continua de posibles amenazas y la prevención de filtraciones de información. Además, se introdujo un sistema de visualización de tráfico en internet para detectar y bloquear ataques provenientes de la red antes de que puedan afectar los sistemas. Como parte de las iniciativas para un completo esquema de ciberseguridad, se renovaron las licencias de firewalls de última generación en ambas sedes, asegurando una protección más robusta frente a amenazas externas.

Se establecieron mecanismos de autenticación multifactor en los sistemas críticos para reforzar la seguridad de acceso, garantizando que solo usuarios autorizados puedan ingresar a los entornos sensibles. Por último, se promovió la adquisición de conocimiento sobre las últimas tendencias en seguridad a través de capacitaciones internacionales, asegurando que el personal esté siempre actualizado sobre las mejores prácticas y herramientas disponibles para mitigar los riesgos cibernéticos.

### **Proyectos de modernización**

Se han llevado a cabo las siguientes actualizaciones tecnológicas mediante cambios en los servidores de varias plataformas de equipos en fin de vida a equipos más nuevos:

**Modernización de los sistemas de despacho de emergencias:** Se actualizaron los Servidores de iNET-CAD en la sede Norte, desarrollada por la empresa INet Public Safety. Solución que posibilita la automatización integral de los procesos de despacho de emergencia y la generación de incidentes, así como la creación de reportes.

**Modernización de los sistemas de recepción de emergencias:** Se actualizaron los Servidores de Intrado en la sede norte. Esta actualización, desarrollada por la empresa West, garantiza una recepción y realización más eficiente de llamadas de emergencia.



**Expansión del sistema de videovigilancia:** Se instalaron en ambas sedes nuevos servidores VVT, donados por Estados Unidos. Estos servidores de alto rendimiento permiten conectar un mayor número de cámaras, mejorando la cobertura y la calidad de las imágenes.

**Aumento de la capacidad de almacenamiento:** Se actualizaron los servidores File Share en ambas sedes con equipos de última generación, también donados por Estados Unidos. Esto ha incrementado significativamente la capacidad de almacenamiento y el rendimiento del sistema.

**Fortalecimiento de las copias de seguridad:** Se actualizaron los sistemas de respaldo en ambas sedes a las últimas versiones de Veeam, garantizando una mayor seguridad y eficiencia en la protección de los datos.

**Ampliación de las cuentas de correo electrónico:** Se incrementó la capacidad de correo electrónico mediante la incorporación de cuentas Office 365 E1 y E3 para una mejor gestión de la comunicación interna y externa.

**Actualización del entorno de servidores:** Se actualizaron los sistemas operativos a las últimas versiones y se sustituyeron los servidores de hiperconvergencia por equipos más modernos y eficientes.

**Expansión de capacidad UPS:** Se implementó un proyecto para mejorar la infraestructura eléctrica del Centro de Datos (DC) del 911 ZN, aumentando la capacidad de los sistemas PDU y UPS del 80 % al 100 %. Además, se optimizó el balance de carga y se completaron los circuitos disponibles para mejorar la eficiencia energética y asegurar la continuidad operativa, fortaleciendo la infraestructura para soportar el crecimiento y la adopción de nuevas tecnologías.



**Sustitución de equipos de Red Operaciones CUBE:** Se llevó a cabo la sustitución de los equipos de red obsoletos por nuevos modelos Cisco especializados en el ruteo de voz. Este cambio se realizó para mejorar la disponibilidad y calidad en la recepción de llamadas de emergencia, ya que los equipos antiguos estaban fuera de soporte y sin actualizaciones. La nueva infraestructura, además, se integró con el DNA-Center, lo que permitió un mejor monitoreo y licenciamiento, optimizando el rendimiento de la red y garantizando un servicio de llamadas de emergencia más fiable y seguro.

**Migración a nuevo Cluster SISACOM:** Se ejecutó la migración de los servidores SISACOM. Esta transición incluyó la transferencia de todas las máquinas virtuales y garantizó la continuidad operativa sin interrupciones. Con el nuevo clúster, se optimizó la infraestructura, mejoró la alta disponibilidad y se preparó el entorno para el crecimiento y la integración de tecnologías futuras. La migración también permitió mejorar los planes de recuperación ante desastres y optimizó el rendimiento de las aplicaciones críticas.

**Sustitución de equipos de Red SISACOM/AVL:** Se actualizó la infraestructura al habilitar un sistema de alta disponibilidad para las operaciones críticas del Sistema 9-1-1. Además, se segregaron las redes administrativas y de AVL de la red operativa, mejorando la segmentación y reduciendo el procesamiento innecesario. Este cambio garantizó la continuidad del servicio y optimizó el rendimiento de la infraestructura de red, asegurando la disponibilidad de los servidores de SISACOM.

**Sustitución de equipos de Red Seguridad de Planta:** Se actualizó la infraestructura de red del Departamento de Seguridad de Planta, reemplazando los switches de capa 3 Planet por Cisco 3750. Este proyecto permitió mejorar la estabilidad y confiabilidad de la red, eliminando los incidentes recurrentes de pérdida de conexión. La nueva infraestructura, basada en un diseño de stacks y utilizando equipos más avanzados, optimizó la conectividad de



sistemas críticos, como el control de acceso y videovigilancia, asegurando la continuidad operativa y la seguridad de la planta.

En lo que respecta a la planta externa, se llevo a cabo la optimización de la red GPON en la provincia de San Cristóbal. Además, se ha integrado un medio óptico dedicado a puntos de videovigilancia urbana en infraestructuras viales clave, como los principales túneles, elevados y pasos a desnivel del Gran Santo Domingo, lo que ha garantizado su monitoreo continuo y la calidad del servicio integrado.

Asimismo, se ha reforzado la infraestructura de comunicación en áreas de recreación y expansión natural, como el Parque Mirador del Este, situado en la Zona Oriental. Nuestros Centros de Acopio de Videovigilancia fueron fortalecidos mediante la implementación de un canal óptico dedicado a optimizar la conectividad a través de un enlace de radio redundante y asegurando la alta disponibilidad de dichos centros.

**Desarrollo de Sitio Radio para consolas de Radiocomunicación:** Este sistema tiene como propósito fortalecer la capacidad de monitoreo, análisis y gestión de la Red de Radiocomunicación, contribuyendo directamente a la eficacia operativa de las instituciones de repuestas. Provee monitoreo en tiempo real de la Red de Radiocomunicación mediante un dashboard integrado en el Centro de Comando y Control, con el fin de optimizar la supervisión y explotación de los datos para la toma de decisiones estratégicas.

**Sistema VIDEFO (video forense):** El Sistema VIDEFO fue desarrollado con el propósito de automatizar y centralizar los procesos relacionados con la gestión y análisis de videos forenses, mejorando el control sobre la documentación y facilitando la generación de informes y estadísticas clave. Dentro de los beneficios del Sistema podemos destacar: reducción de tareas manuales para disminuir los errores y mejorar la eficiencia operativa;



mayor trazabilidad y control sobre la documentación y procesos asociados, lo que permite evaluar el desempeño y detectar áreas de mejora y una adecuada distribución y uso de los recursos tecnológicos y humanos.

Optimización del Sistema de Registros de Recursos Humanos. Se realizaron mejoras al sistema de recursos humanos existente, incluidas las mejoras al dashboard de empleados para ofrecer una presentación más organizada, con accesos y opciones de modificación independientes por persona.

El Sistema de Registros de Recursos Humanos ahora presenta un desglose detallado de la sección, división, departamento y dirección a los que corresponde cada empleado. Se automatizó el proceso de generación de los tickets de combustible, permitiendo modificaciones con un ajuste estándar del 10 %, entre otras funcionalidades solicitadas por el área.

Se desarrolló la aplicación **RRHH Valores (sistema de votación): Modela con tu Ejemplo**. El sistema de votación de valores Modela con tu Ejemplo es una iniciativa impulsada por la Dirección de Recursos Humanos, cuyo objetivo es reconocer y premiar a aquellos colaboradores que mejor ejemplifiquen los valores institucionales de la organización. Mediante este programa, los empleados podrán votar por sus compañeros de trabajo basándose en criterios específicos establecidos para cada valor.



## **4.5 Desempeño 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 y permite dar una atención inmediata a eventos.

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), además de los organismos castrenses, como el Ejército, la Fuerza Aérea, la Armada y el Cuerpo Especializado de Seguridad Fronteriza (CESFRONT).

La Red de Radio cuenta en la actualidad con 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 Radiocomunicación**

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 a nivel nacional. Actualmente, está conformada por 204 sitios instalados a nivel nacional de los cuales 198 están en operación y ofrecen una cobertura del 94 % en todo el país.

Con la finalidad de mejorar y fortalecer la infraestructura de la Red de Radiocomunicación, durante el año 2024 el Sistema 9-1-1 ha ejecutado los siguientes proyectos, procesos de compra y tareas relevantes con una inversión de más de 200MM pesos dominicanos:

- Contratación de Servicio de Soporte de Tercer Nivel para la Red de Radiocomunicación.
- Adquisición de equipos para la optimización de la Red de Radiocomunicación.
- Adquisición de terminales de radio.
- Adquisición de baterías para terminales de radios portátiles.
- Adquisición de software de consolas de radio para el despacho de emergencias. Este proyecto garantiza la continua comunicación vía radio del personal de operación del despacho de emergencias con las diferentes instituciones de respuesta, asegura la gestión efectiva de los recursos de comunicación y simplifica el despacho de eventos reportados por la ciudadanía.
- Instalación de 42 generadores eléctricos para alimentar los sitios neurálgicos de la Red de Radiocomunicación y sitios sin energía comercial con el propósito de mejorar la eficiencia energética de estos sitios.
- Adquisición de 320 baterías para el fortalecimiento de la autonomía energética de los sitios.
- Adquisición de materiales, herramientas y equipos de protección para los técnicos eléctricos y de radiocomunicación.
- Contratación de servicios de modificación e instalación de tubería de escape del generador de 500 KW del PSAPM para habilitar el uso del generador principal de emergencia principal. Esto contribuye a la confiabilidad del sistema de respaldo eléctrico de la plataforma tecnológica de Sistema.



## 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 portátiles, móviles y fijos son robustos y resistentes y garantizan su durabilidad.

Para el apoyo a las instituciones de respuesta, además de la adquisición de los terminales de radio, se instala, configura, repara y ofrece soporte a los usuarios. Desde 2014 hasta la fecha han sido entregados más de trece mil terminales, garantizando de esta forma no solo la continuidad de las operaciones de la Red de Radiocomunicación, sino su uso continuo.

Durante el año 2024 se entregaron los siguientes terminales de radio a las distintas instituciones de respuesta:

Policía Nacional: 369 terminales de radios portátiles y 63 radios fijos-móviles.

Cuerpo de Bomberos: 68 terminales de radios portátiles y 20 terminales de radios fijos-móviles.

DAEH: 33 terminales de radios portátiles y 8 terminales de radios fijos-móviles.

DIGESETT: 34 terminales de radios portátiles.

Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1: 40 terminales de radios portátiles.

Otras instituciones: 180 terminales de radios portátiles.

De los terminales de radios entregados, 724 constituyen terminales de radios portátiles y 91 terminales de radio fijos-móviles, para un total de 815 asignados y entregados en 2024.

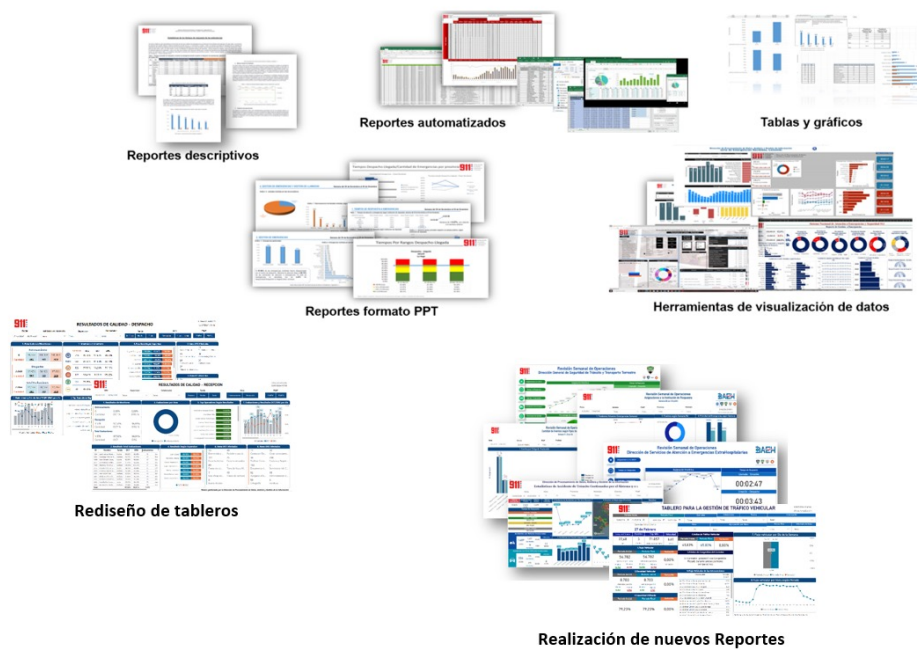


## 4.6 Desempeño de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información.

### I. Producción de información estadística.

Durante el año 2024 el Sistema 9-1-1 generó un conjunto de estadísticas clave para la toma de decisiones a nivel de gestión de las operaciones propias del Sistema 9-1-1 y de las instituciones de respuesta. A la fecha, la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información cuenta con una producción continua de **73** reportes estadísticos 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 y mediante el uso de herramientas de visualización de datos.

**Figura 1. Principales productos y medios de presentación de las estadísticas de la Dirección de Procesamiento de Datos y Análisis y Gestión de información del Sistema 9-1-1**

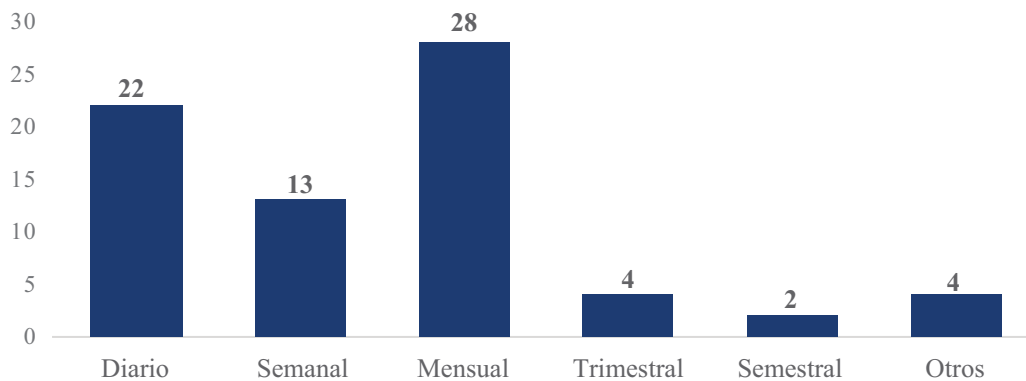


Fuente: Elaboración propia a partir del registro de producción estadística del año 2024 de la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información, Sistema 9-1-1.



De los 73 reportes elaborados, 22 tienen periodicidad diaria; 13 semanal; 28 mensual; 4 trimestral y 2 semestral, entre otras periodicidades.

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



Fuente. Elaboración propia a partir del registro de producción estadística del año 2024 de la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información, Sistema 9-1-1.

Durante el año 2024, el 66 % de los reportes estadísticos generados fueron solicitados para la toma de decisiones de la gestión institucional; el 19 % para el aumento de la eficiencia de las operaciones, y el 15 % restante para la evaluación del desempeño de las operaciones de los servicios de emergencia, incluidos los tiempos de respuesta.

En adición a la producción de estadísticas continuas, la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información atendió de manera satisfactoria un total de otras 83 solicitudes formales de información, derivadas de la demanda de usuarios internos y externos a la institución. El 82 % de estas solicitudes procedió de la demanda de usuarios internos del Sistema 9-1-1. Mientras, el restante 18 % provino de la demanda de usuarios externos, entre ellos el Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT), el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD), la Policía Nacional, entre otros.



## II. Mejora de los procesos de producción estadística

Se llevó a cabo una serie de iniciativas innovadoras y mejoras técnicas que han transformado significativamente la capacidad operativa del Sistema:

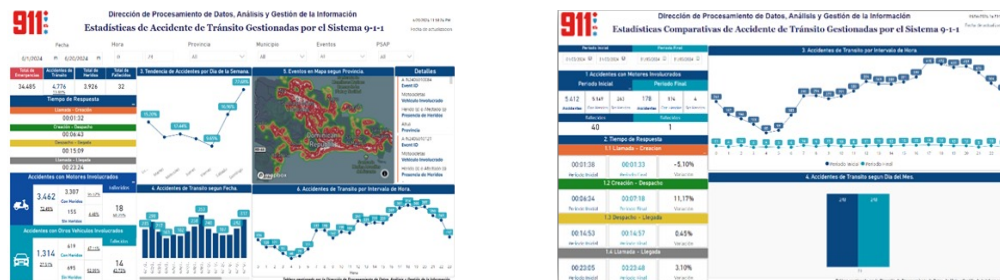
### 2.1. Construcción y rediseño de tableros/Dashboards.

Fueron desarrollados 9 nuevos dashboards interactivos que proporcionan visualizaciones claras y accesibles de los datos clave, facilitando el monitoreo y la toma de decisiones de áreas operativas y de gestión. A la par, fueron rediseñados 4 tableros existentes para mejorar su funcionalidad y usabilidad.

#### 2.1.1. Tablero Estadístico para el Monitoreo del Reporte de Accidentes de Tránsito

Este tablero permite mejorar el análisis y la visualización de las solicitudes de atención a emergencias de accidentes de tránsito. Cuenta con desagregaciones por fecha, día de la semana, tipo de vehículo involucrado (motocicletas y otros vehículos), entre otras variables propias de la dinámica de este tipo de evento (ver figura 2).

**Figura 2. Vista del tablero estadístico de solicitudes de atención a emergencias de accidentes de tránsito**



Fuente. Tablero Estadístico de Solicitudes de Atención de Emergencias de Accidentes de Tránsito. Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información.



## 2.1.2. Tablero Estadístico para la Gestión de las Operaciones de las Instituciones de Respuesta

Fueron diseñados y probados satisfactoriamente los tableros estadísticos para el seguimiento de las operaciones de las instituciones de respuesta. Esta innovación representa una mejora significativa para el Sistema 9-1-1.

**Figura 3. Vista de los Tableros Estadísticos para la Gestión de las Operaciones de las Instituciones de Respuesta**



Fuente. Tableros Estadísticos para la Gestión de las Operaciones de las Instituciones de Respuesta. Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información.

## 2.1.3. Tablero Estadístico de Llamadas Recibidas

El Tablero Estadístico de Llamadas Recibidas es una herramienta que proporciona un análisis detallado de las llamadas que se reciben en una central de atención, desglosadas en varias categorías clave. Este tablero muestra estadísticas del número total de llamadas recibidas, las llamadas que han sido transferidas a otros operadores o departamentos, el personal conectado en cada momento y el nivel de servicio ofrecido, que generalmente se refiere



a la rapidez con la que se atienden las llamadas y el tiempo de espera de los usuarios. A través de este tablero, los gestores pueden evaluar el desempeño en la atención telefónica, identificar posibles áreas de mejora en la eficiencia de la respuesta y asegurarse de que se cumplan los estándares de calidad en el servicio. Además, permite realizar un seguimiento del rendimiento del personal y tomar decisiones informadas para optimizar los recursos y mejorar la experiencia del usuario.

**Figura 4. Tablero Estadístico de Llamadas Recibidas**



Fuente. Tablero Estadístico de Llamadas Recibidas. Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información.

### 2.1.4. Tablero Estadístico de Casos Creados por Operadores de Llamada

El Tablero Estadístico de Casos Creados por Operadores de Llamada es una herramienta que ofrece un análisis detallado de los casos generados por los operadores, desglosados por varios aspectos clave. Este tablero muestra estadísticas sobre el número total de casos creados por cada operador, así como el tiempo que tardan en registrar o crear cada caso, medido en segundos.



Figura 5. Tablero Estadístico de Casos Creados por Operadores de Llamada



Fuente. Tablero Estadístico de Casos Creados por Operadores de Llamada. Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información.

### 2.1.5. Tablero Estadístico de Casos Despachados por el Departamento de Despacho

El Tablero Estadístico de Casos Despachados es una herramienta que permite analizar y visualizar las estadísticas relacionadas con los casos atendidos por los operadores, desglosadas por tiempo en segundos, supervisor e instituciones de respuesta. Proporciona información detallada sobre el número de casos despachados por cada operador, así como el tiempo que cada uno tarda en resolverlos, lo cual ayuda a medir la eficiencia en el manejo de los casos. Además, se desglosan los datos por supervisor, lo que facilita evaluar el desempeño de los equipos bajo su cargo, y por las instituciones de respuesta (bomberos, policía o servicios médicos), permitiendo conocer cuántos casos se asignan a cada una. Este tablero tiene como objetivo optimizar la gestión de los casos, mejorar la coordinación entre los operadores y las instituciones y ofrecer una visión clara del rendimiento de cada área, contribuyendo a una toma de decisiones más informada y a la mejora continua de los procesos.



Figura 6. Tablero Estadístico de Casos Despachados por el Departamento de Despacho



Fuente. Tablero Estadístico para Casos Despachados por el Departamento de Despacho. Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información.

## 2.2 Migración de Bases de Datos

Transición exitosa de nuestras bases de datos de Excel a sistemas más avanzados de gestión de bases de datos SQL, mejorando significativamente la capacidad de manejo y procesamiento de grandes volúmenes de datos.

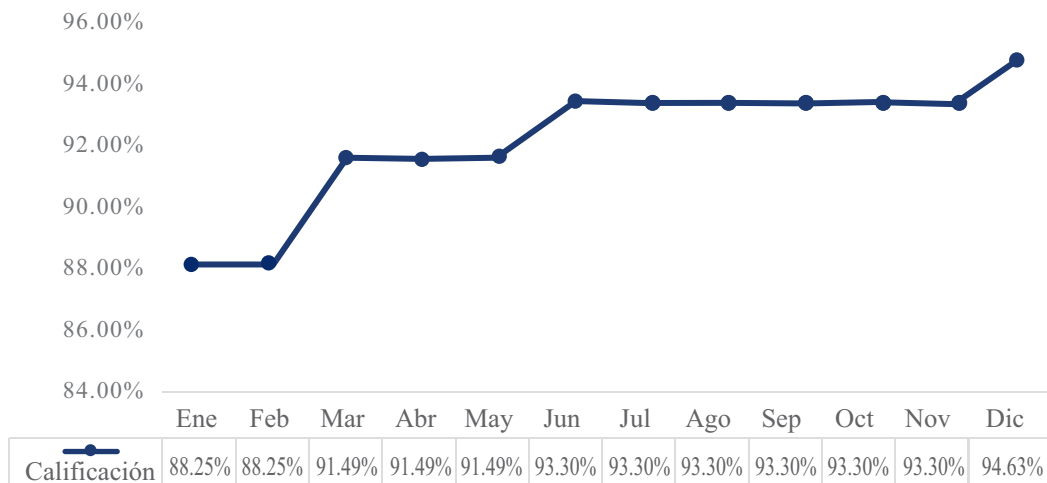
## 4.7 Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional

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

La institución ha incrementado sostenidamente la calificación. Al cierre de diciembre de 2024 tiene una puntuación de 94.63 %:



### Resultados de indicador NOBACI, año 2024



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

Actualmente, la institución inició la implementación de las NOBACI de segundo grado y muestra los siguientes porcentajes de cumplimiento:

- 91 % para ADC-03-001-NOBACI-Control de inventario
- 100 % para ADC-03-002-NOBACI-Administración de bienes e inmuebles
- 100 % para ADC-03-003-NOBACI-Gestión de tesorería
- 100 % para ADC-03-004-Fuentes financieras a corto plazo o cuentas por pagar
- 100 % 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. Además, están 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. Del Plan de Mejora del año 2024 el Sistema ha cumplido el 94 % de lo establecido.

Asimismo, durante 2024 se ha mantenido la implementación de la Norma ISO 9001, robusteciendo las directrices del sistema de gestión de calidad, donde se puede apreciar un desarrollo y mejora en la gestión de los riesgos que pudieran impactar las operaciones del sistema, la gestión de las necesidades y las 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**

#### **Acciones para el fortalecimiento institucional**

Durante el año 2024 se crearon y actualizaron 312 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, 2024

Dirección	Cantidad
Administrativa Financiera	26
Comunicaciones	9
Ejecutiva	11
Jurídica	3
Operaciones	153
Planificación y Desarrollo	27
Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información	6
Radiocomunicación y Planta Externa	12
Recursos Humanos	25
Tecnología de la Información y Comunicaciones	28
Video Vigilancia	12
<b>Total</b>	<b>312</b>

Se revisaron y actualizaron los tipos de incidentes y sus preguntas de dimensionamiento, así como la revisión de los códigos de finalización de las operaciones. Adicionalmente, se participó en proyectos de mejora de las operaciones del Sistema 9-1-1 con el objetivo de reducir los tiempos de respuesta de la atención a las emergencias, entre los que se destacan las mejoras en la precisión de la ubicación del usuario y el sistema de cartografía. Asimismo, se documentaron protocolos para la utilización de dichas herramientas en las operaciones del proceso de la atención a emergencias y se robustecieron los protocolos de actuación del Centro de Comando y Control.

En 2024 se elaboró el Plan Operativo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad del periodo julio 2024-julio 2025 de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la Ley 184-17.



A los fines de realizar una correcta coordinación entre las áreas de la institución, durante el 2024 se continuó con el proceso de revisión y actualización de la estructura organizacional del Sistema 9-1-1. Sin embargo, debido a diversas situaciones presentadas y la priorización de otros proyectos, este proceso no ha podido ser concluido. Se espera finalizar en el primer trimestre de 2025.

## **4.8 Desempeño del Área Comunicaciones**

### **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, colores corporativos, tipografía, línea editorial y diagramación de íconos.

El manual de identidad visual se encuentra en proceso avanzado, entregado a la Dirección Ejecutiva para la debida ponderación. Este incluye guía, políticas y reglamentos para el buen funcionamiento de la imagen institucional.

Además, se realizaron los siguientes diseños y diagramaciones:

- Presentación del modelo operacional del Sistema 9-1-1 para la Dirección Ejecutiva.
- Manual de rotulación de vehículos.
- Manual de identidad corporativa.
- Guía del buen uso de los elementos gráficos de la identidad corporativa.



## **Señalética**

Concluido el primer levantamiento, análisis, medidas y diseño de las señaléticas de seguridad efectuado en las edificaciones de la Zona Norte y la Zona Metro. Producto de ello se elaboró una primera etapa de conceptualización y creación de propuestas compuesta por más de 15 piezas, las cuales se suman al Plan de Señaléticas Institucional. Este proceso de creación va alineado a los estándares internacionales en señalizaciones de áreas específicas. Creación de argumentario de mensajes clave 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. Los mensajes clave han sido actualizados conforme las distintas coyunturas sociales y de interés para la Dirección Ejecutiva e institucional.

## **Creatividad, diseño y diagramación**

Han sido conceptualizadas y creadas más de 2,006 piezas de diseño, animación y diagramación para responder a las estrategias y acciones de comunicación estratégica para socializar en las distintas plataformas propias de comunicación de perfiles sociales y la diseminación hacia lo interno de la institución. Además, la dirección realizó dos diagramaciones de documentos oficiales de la entidad y elaboró 69 piezas Comunica 911.



## **Producción editorial**

En el transcurso del año fueron elaborados 5 discursos del director ejecutivo.

El proyecto “Historias de éxito” continúa siendo actualizado. A la fecha, se cuenta con siete historias adicionales.

## **Producción audiovisual**

Se ha realizado la cobertura de 122 casos de éxito, 163 actos o eventos y 45 visitas y recorridos de grupos de interés.

La entidad posee 373 grabaciones con 5,600 minutos de pietaje, en una diversidad de formatos de edición adecuados para spots televisivos, portales web y redes sociales.

## **Fotografía**

Hasta la fecha se realizaron 24,281 fotografías, todas las instantáneas recogen los eventos internos y externos de la institución.

## **Organización de eventos**

Se ha trabajado en la planificación y ejecución de 134 eventos corporativos de la institución, entre los que podemos mencionar:

- Campaña por el Día Interamericano del Número Único de Emergencias 2024: Recordando nuestros logros 2023
- Delegación de la Cruz Roja Dominicana e Internacional visita nuestras instalaciones



- Campaña por el Día Interamericano del Número Único de Emergencias 2024: Ellos responden al llamado de la ciudadanía
- Entrega de 11 nuevos camiones a Cuerpos de Bomberos
- Video y charla en conmemoración del Día Internacional de la Mujer
- DGJP visita nuestras instalaciones para conocer modelo operacional
- Revista *Informa 911*
- Estudiantes del ITLA conocen el funcionamiento de nuestro servicio
- Participación en reunión del IDDI para fortalecer el apoyo en la seguridad del sector Capotillo
- Funcionamiento el Sistema de Videovigilancia Pública en Monte Cristi, Dajabón, Valverde y Santiago Rodríguez
- Semana de la Ética Gubernamental 2024: Charla sobre el Código de Ética Institucional
- Jornada deportiva en Santiago de los Caballeros - Junio 2024
- Taller a Primera Promoción de Policías Municipales en Bonao
- Recibimos a funcionarios de la Embajada de Estados Unidos para un recorrido por nuestras instalaciones
- Cuarta campaña #DOMINICANASINCORRUPCIÓN
- Delegación de Costa Rica visita el 911 para conocer nuestro modelo de gestión
- Ministro de la Presidencia José Ignacio Paliza visita instalaciones del 911

### **Medios y recursos internos de comunicación**

**Newsletter - Boletín mensual *911 en Acción*:** En los meses enero a diciembre 2024 se realizaron 12 ediciones de este boletín sobre la base de igual cantidad de actividades externas e internas generadas o relacionadas con el Sistema 911.



**Revista *Informa 911*:** Han sido publicadas 10 ediciones en formato digital.

**Video informativo “Avanzamos 911”:** En el período enero a diciembre 2024 se realizaron 12 audiovisuales.

### **Campañas de concienciación internas y externas**

36 piezas sustentaron las campañas de concienciación y de educación ciudadana internas y externas producidas por las diferentes direcciones:

- Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias
- Campaña Noveno Aniversario Sistema 911 (Diseño feed Instagram, cover, highlight, banner web, triple publicación al inicio del mes aniversario)
- Campaña Semana Santa (Publicaciones y videos)
- Campaña #DominicanaSinCorrupción (publicaciones los días 9 de cada mes)
- Mes de la Patria (febrero): Banner web, covers redes sociales, logo patriótico en todas las publicaciones del mes de febrero
- Campaña Día de la Mujer (video y publicación)
- Campaña Día de las Madres (video y publicación)
- Campaña la Semana Mundial de la Lactancia Materna (artes)
- Campaña por la Lucha contra el Cáncer de Mamá (artes)
- Campaña Día Interamericano del Número Único de Emergencias 2024 (video y publicaciones)
- Campaña Ciberseguridad (artes)
- Campaña Semana Santa 2024 (publicaciones y video)
- Semana de la Ética Gubernamental 2024



## **Encuesta de satisfacción de gestión de comunicaciones**

Para conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores respecto a los servicios de comunicación que son brindados por la Dirección de Comunicaciones se implementó una encuesta que abarca el periodo enero-diciembre de 2024. El nivel de satisfacción global es de 81 %.

## **Encuesta de satisfacción de uso del portal web**

Los colaboradores del Sistema 911 también completaron una encuesta de uso de satisfacción del portal web del periodo enero a diciembre de 2024. El nivel de satisfacción global es de 81 %.

## **Gestión de la comunicación externa**

### **Impacto del 911 en medios masivos de comunicación**

Las actividades de interés público obtuvieron cobertura en su totalidad. De enero a diciembre de 2024 se produjeron 75 notas de prensa y tres reportajes publicados en el portal institucional. Además, fueron distribuidos a más de 1,800 contactos existentes en nuestra base de datos, que incluye directores y ejecutivos de periódicos impresos y de prensa televisiva, radial y digital, periodistas, comunicadores y líderes de opinión de los principales medios del país.

De los 75 productos noticiosos, 65 fueron diseminados en medios de comunicación masivos. Con el fin de medir la visibilidad pública de la institución en los medios de comunicación, se realiza un análisis de las menciones del Sistema 911 en medios digitales e impresos con base 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 911 en los medios de comunicación**

A partir de las notas de prensa publicadas de enero a diciembre de 2024 el área de prensa identificó 3,481 impactos mediáticos, publicados en medios impresos en periódicos de circulación nacional, en medios digitales y televisivos. De esta cantidad, se desprenden distintas formas de abordar las informaciones oficiales emitidas. En cuanto al tratamiento informativo de estos impactos, 3,469 resultaron positivas (99.66 %), 61 negativas (1.75 %) y 28 neutras (0.80 %).

### **Requerimientos de información noticiosa**

89 periodistas recibieron respuestas a las solicitudes sobre acontecimientos de interés público vinculados a los servicios ofrecidos al ciudadano por el 911.

### **Entrevistas**

La Dirección Ejecutiva de la institución participó en 2 entrevistas en medios de comunicación masivos.

### **Departamento de Comunicación Digital**

Hasta diciembre 2024 han aumentado las redes sociales con 16,277 nuevos seguidores, para un total de 399,227 seguidores en todas las plataformas digitales, lo que equivale a 4.25 % de crecimiento en comparación con 2023.



## **Creación Linktree en la red de Instragram**

Es una herramienta que reúne los enlaces y la página web externa en una sola página.

## **Creación de perfil LinkedIn**

Se creó el perfil de LinkedIn con el objetivo de establecer vínculos con expertos, instituciones y aliados estratégicos en el ámbito de emergencias, seguridad y salud pública, divulgar información relevante sobre buenas prácticas, logros y avances en la gestión de emergencias y atención ciudadana, así como destacar el compromiso y la labor de los colaboradores.

## **Creación de respuesta automática a los usuarios del info 911**

La implementación de respuestas automáticas o predeterminadas tiene como propósito principal garantizar una atención ágil, eficiente y accesible.

A través de este sistema, buscamos responder consultas comunes al instante, reduciendo tiempos de espera, orientar a los ciudadanos de manera clara y precisa y fortalecer la comunicación, asegurando que cada usuario reciba información de calidad en cualquier momento.

El Departamento Digital gestionó el rediseño del portal institucional y la Intranet, para lo cual se realizó una encuesta de levantamiento.

Se desarrolló una campaña interinstitucional de valores y ética denominada #DominicanaSinCorrupción, bajo la coordinación de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).

Se trabajó en la coordinación y dirección de grabaciones de 7 videos de casos de éxito.



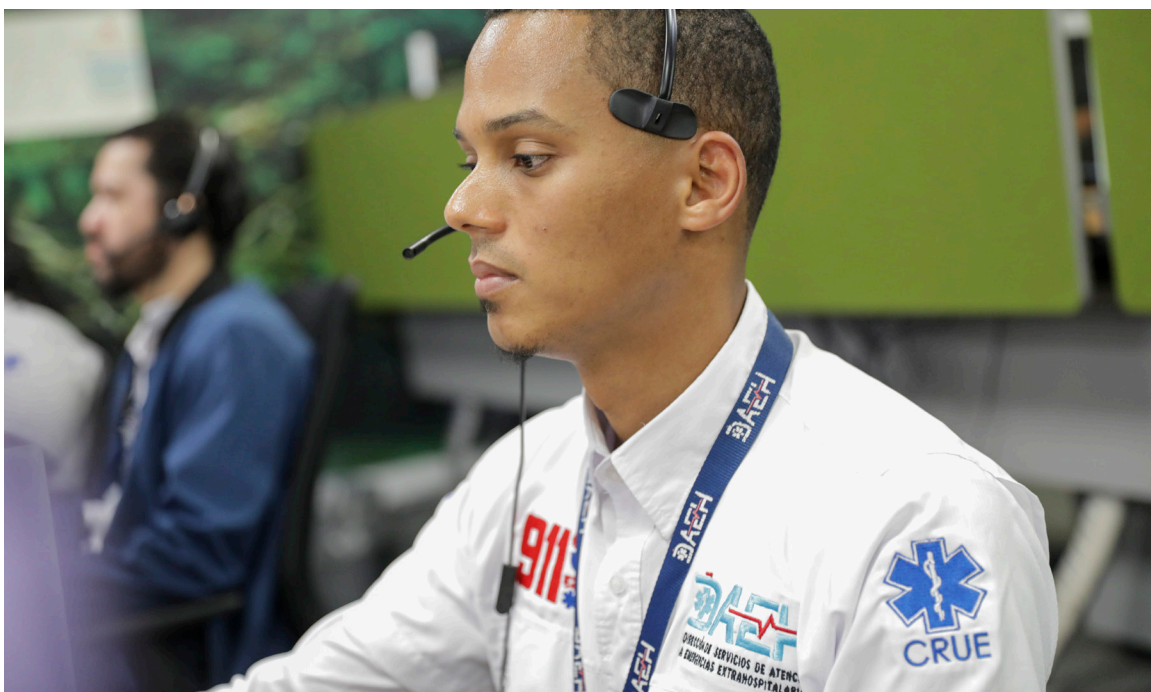
## SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

---

### 5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

El Sistema 9-1-1 realizó la 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.

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 aprecian a continuación:



## Resultados de la encuesta de satisfacción, consolidado<sup>1)</sup>, enero-diciembre 2024

Mes	Muestra	Satisfacción Global	Credibilidad y Confianza	Experiencia del Cliente	Recepción			Respuesta				
					Velocidad	Duración	Conocimiento	Trato	Velocidad	Conocimiento	Coordinación	Trato
Enero	1,121	88%	91%	84%	96%	94%	97%	97%	76%	92%	95%	95%
Febrero	1,093	90%	92%	87%	96%	92%	97%	97%	77%	93%	96%	95%
Marzo	1,117	89%	93%	87%	96%	91%	96%	97%	76%	93%	94%	96%
Abril	1,089	87%	91%	82%	95%	90%	97%	97%	75%	91%	93%	93%
Mayo	1,118	86%	91%	83%	96%	89%	96%	97%	69%	90%	92%	94%
Junio	1,108	86%	92%	82%	95%	87%	96%	96%	73%	90%	93%	93%
Julio	1,099	85%	89%	79%	94%	85%	96%	96%	71%	91%	93%	93%
Agosto	1,190	87%	90%	80%	94%	87%	96%	96%	75%	92%	92%	95%
Septiembre	1,176	88%	91%	80%	94%	87%	96%	96%	74%	91%	93%	95%
Octubre	1,169	88%	91%	81%	95%	88%	96%	97%	73%	90%	95%	94%
Noviembre	1,173	89%	90%	84%	95%	88%	96%	97%	75%	91%	93%	95%
Diciembre	1,148	87%	91%	82%	95%	88%	97%	97%	75%	92%	93%	95%

Fuente: Registros administrativos del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

Elaborado por: Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información

<sup>1)</sup> Promedio ponderado entre ambos PSAP.



En el periodo comprendido de enero a diciembre 2024 se realizaron 12,480 encuestas a los usuarios que recibieron atención del Sistema 9-1-1. El resultado general es de:

- Satisfacción global: 89 %
- Credibilidad y confianza 91 %
- Experiencia del cliente: 83 %
- Velocidad del área de recepción: 95 %
- Duración de recepción: 89 %
- Conocimiento de recepción: 96 %
- Trato de recepción: 97 %
- Velocidad de respuesta (instituciones de respuesta): 74 %
- Conocimiento del personal de respuesta: 91 %
- Trato del personal de respuesta: 94 %
- 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.

La institución posee su tercera versión de la Carta Compromiso al Ciudadano aprobada en enero de 2024. 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 % y se incorporó un nuevo compromiso que es contestar el 90 % de las llamadas en 10 segundos o menos. A esto llamamos nivel de servicio. Los resultados obtenidos en estos tres acápites 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 99 % en el periodo enero-diciembre de 2024.

## **5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información**

Se ha mantenido 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 de manera presencial y mediante el Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) fueron respondidas satisfactoriamente y dentro del plazo establecido. En el periodo correspondiente a estas memorias recibimos un total de 20 solicitudes de información.

En lo que va de año vía telefónica se han realizado 5 encuestas de satisfacción del servicio de la OAI, mediante las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

- La satisfacción con las informaciones suministradas están divididas en un 60 % satisfechos o muy satisfechos y el porcentaje restante manifestó no estar satisfecho.
- Se califica el tiempo de respuesta como bueno en un 60 % y excelente en un 40 %.
- Se califica como excelente el servicio ofrecido por el personal de la OAI en un 80 % y en un 20 % como buen servicio.



### 5.3 Resultados 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.

En este periodo enero-diciembre 2024 hemos recibido a través del portal del 311 un total de 411 intervenciones de ciudadanos divididos en quejas, solicitudes o reclamos. 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 9-11 recibe todas las quejas de la atención a las emergencias, aunque la mayoría de estas no se corresponden con el ámbito de control de esta institución, sino de aquellas que brindan la respuesta a la emergencia: Policía Nacional, Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias, 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, reclamos y sugerencias asociados a la gestión de los operadores de emergencias están comprendidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. En el periodo de enero a diciembre 2024 estas quejas ascienden a 15 y el 80 % fueron respondidas 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 en el período enero-diciembre de 2024 se observa los siguientes resultados:



**Quejas y reclamos de los usuarios sobre la atención de las instituciones de respuesta durante el período enero – diciembre 2024.**

<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>BOMBEROS</b>	<b>DIGESETT</b>	<b>MOPC</b>	<b>POLICÍA NACIONAL</b>	<b>DAEH</b>	<b>TOTALES</b>
Accidente de tránsito / choque	2	0	0	0	8	10
Comportamiento y/o trato inapropiado	0	0	1	5	40	46
Documento u objeto extraviado	0	9	2	8	63	82
Evento no asistido (unidad no llega/asiste a evento)	1	0	0	0	1	2
Gestión inadecuada de la unidad	2	2	1	14	18	37
Gestión inadecuada del despachador	0	0	1	6		7
Gestión inadecuada del médico regulador	0	0	0	0	3	3
Herramienta u objeto de unidad dejado en escena	0	0	0	0	4	4
Manejo temerario	0	0	0	0	4	4
Negligencia en servicio	0	0	0	1	6	7
No traslado	0	0	0	0	30	30
Gestión de ruido	0	0	1	1	2	4
Sugerencia de usuario	2	1	1	8	14	26
Tardanza en tiempo de llegada de la unidad	0	0	0	0	2	2
Unidad y/o equipos defectuosos	0	0	0	169		169
<b>Totales</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>212</b>	<b>195</b>	<b>433</b>

Fuente: Departamento de Calidad en la Gestión

#### **5.4 Resultado 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 alcanzado es de 97 %.



## PROYECCIONES PARA EL PRÓXIMO AÑO

---

### Proyecciones de la Dirección de Radiocomunicación

En 2025 la Dirección de Radiocomunicación tiene planificadas varias iniciativas clave para mejorar y expandir su infraestructura. Estas incluyen:

- Instalación de nuevos sitios de radio en áreas con huecos de cobertura, asegurando una cobertura más amplia y confiable en todo el territorio.
- Optimización de los sitios en operación de la red de radio, con el objetivo de aumentar la capacidad, redundancia y disponibilidad del servicio, garantizando una comunicación más eficiente y segura.
- Instalación de nuevos generadores en los sitios de la red de radio, lo que permitirá mejorar la eficiencia energética y asegurar un suministro eléctrico constante y confiable.
- Incorporación de paneles solares en sitios de difícil acceso, aumentando la autonomía eléctrica y promoviendo el uso de energías renovables.
- Sustitución de enlaces microondas obsoletos, actualizando la red de transporte para mejorar la velocidad y la fiabilidad de las comunicaciones.
- Adquisición de terminales de radio de última generación, que permitirán satisfacer las demandas de las instituciones de respuesta relacionadas con el Sistema 9-1-1, mejorando la capacidad de respuesta y la coordinación en situaciones de emergencia.

Estas acciones se plantean y planifican con la intención de fortalecer la infraestructura de radiocomunicación, asegurando un servicio más robusto y eficiente que pueda responder a las necesidades crecientes de comunicación en el futuro.



## Proyección de la Dirección de Tecnologías y Video Vigilancia

### Líneas de acción en infraestructura

- Expansión de la conectividad en la Zona Fronteriza Sur: Se extenderá la conectividad a Azua, San Juan, Barahona, Bahoruco y Pedernales, mejorando la integración tecnológica en estas provincias.
- Fortalecimiento de la Red Óptica: Se cerrarán anillos de fibra y se crearán redundancias para asegurar la disponibilidad y estabilidad del sistema de videovigilancia.
- Expansión de la capacidad de almacenamiento de los servidores: Se llevará a cabo una expansión significativa de la capacidad de almacenamiento de los servidores, con el fin de alojar las nuevas cámaras que serán instaladas en las provincias fronterizas. Esta expansión es parte de los proyectos de crecimiento para ese año, asegurando que el Sistema 9-1-1 pueda manejar el incremento de datos generados por las cámaras de videovigilancia, mejorando la cobertura y seguridad en áreas clave y garantizando la continuidad de las operaciones ante situaciones de emergencia.
- Implementación de herramientas de interpretación de conversaciones mediante reconocimiento de voz: Se implementarán herramientas avanzadas de interpretación de conversaciones mediante reconocimiento de voz, con el objetivo de optimizar el registro de interacciones telefónicas durante la atención de emergencias. Esta tecnología permitirá una transcripción precisa y en tiempo real de las llamadas de emergencia, mejorando la eficiencia operativa, facilitando el análisis de la información y asegurando que los detalles importantes sean capturados de manera adecuada para una respuesta más ágil y eficaz.
- Reestructuración del cableado del Data Center Zona Metro: Se realizará una reestructuración del cableado del Data Center de la Zona Metro para ampliar la infraestructura actual, facilitando la integración de nuevas tecnologías y soportando el crecimiento futuro del sistema.



## **Proyectos en ciberseguridad y atención ciudadana**

Se trabaja en el análisis e implementación de nuevas herramientas tecnológicas para reforzar la seguridad electrónica institucional. Además, se avanza en la integración del Botón de Pánico en aplicaciones móviles de usuarios de transporte público y privado. Este sistema permitirá una atención inmediata en casos de emergencia, gracias a un sistema de alertas que notifica a los operadores de emergencia cuando un ciudadano utiliza esta función.

## **Dirección de Video Vigilancia: Hacia una Cobertura Nacional Integral**

- Expansión de la Red de Videovigilancia en la Zona Fronteriza Suroeste: Se instalarán 745 cámaras adicionales en provincias clave, como Azua, Pedernales, Barahona, Bahoruco, San Juan, Elías Piña e Independencia.
- Fortalecimiento de infraestructura en puntos estratégicos: Se reforzará la vigilancia en entradas y salidas de pueblos, puertos, aeropuertos y parques, maximizando la capacidad de detección de eventos relevantes.
- Incremento de cámaras en el Gran Santo Domingo y Santiago: Serán instaladas más de 5,000 nuevas cámaras, fortaleciendo significativamente la capacidad de monitoreo en las dos principales zonas urbanas del país.
- Creación de Brigadas de Atención Regional: Se implementarán equipos especializados en la Zona Este y Puerto Plata, garantizando respuestas rápidas a las averías de la planta externa.
- Ampliación de Cámaras de Reconocimiento de Matrículas: Se instalarán dispositivos de manera estratégica en áreas urbanas para potenciar las operaciones de monitoreo y control.



Estas acciones reflejan una visión ambiciosa y alineada con las necesidades del país, consolidando un ecosistema tecnológico robusto, resiliente y preparado para enfrentar los desafíos de seguridad y atención ciudadana del futuro.

Con el fortalecimiento de zonas estratégicas, como el Gran Santo Domingo y Santiago, junto con el despliegue nacional de infraestructura avanzada, la Dirección de Tecnologías y Video Vigilancia reafirma su compromiso de seguir innovando y aportando soluciones de alto impacto para el bienestar de la República Dominicana.



## ANEXOS



## a. Matriz de logros relevantes

### Matriz de logros relevantes 2024

Producto / Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Llamadas contestadas en recepción	363,713	351,625	400,798	408,669	462,653	468,337
Emergencias asistidas (de llamadas realizadas)	61,917	56,598	60,932	58,149	64,634	63,292
"Asistencias por parte de las instituciones de respuesta PN: 658,028 DAEH: 555,919 DIGESETT: 88,067 MOPC: 5,420 BOMBEROS: 35,001"	-	-	-	-	-	-
"Gestión de recursos para apoyo a las Instituciones de Respuesta: Adquisición de 16 camiones para los cuerpos de bomberos (6 camiones grandes y 10 camiones pequeños) "	-	-	-	-	-	-
"Gestión de recursos para apoyo a las Instituciones de Respuesta: Adquisición de 155 ambulancias para la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH) (45 ambulancias vital avanzada y 110 ambulancia vital básica (4x4)) "	-	-	-	-	-	-
"Gestión de recursos para apoyo a las instituciones de respuesta: Adquisición de 10 ambulancias Para el INACIF"	-	-	-	-	-	-
"Gestión de recursos para apoyo a las instituciones de respuesta: Adquisición de 550 cámaras corporales o bodycams para los agentes de la DIGESETT"	-	-	-	-	-	-



Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2024
485,822	490,179	463,296	474,526	457,738	520,226	5,347,582
62,920	62,800	63,631	63,863	59,468	68,376	746,580
-	-	-	-	-	-	1,342,435
-	-	-	-	-	-	RD\$359,968,000.00
-	-	-	-	-	-	RD\$1,571,367,000.00
-	-	-	-	-	-	RD\$38,064,000.00
-	-	-	-	-	-	RD\$49,277,250.00



## Matriz de logros relevantes 2024 (continuación)

Producto / Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Implentación Sistema de Lectura de Placas. Este desarrollo ha fortalecido las capacidades de las principales agencias de seguridad del Estado dominicano, facilitando la identificación y rastreo de vehículos vinculados a investigaciones claves y ha contribuido significativamente a mejorar la eficiencia en la lucha contra la criminalidad en la República Dominicana.	-	-	-	-	50%	50%
Implementación del Endpoint de AML (Advance Mobile Location) para Android e iPhone. Este sistema permite la localización precisa y en tiempo real de las emergencias por medio de la ubicación de los dispositivos móviles. Esto facilita una respuesta más rápida y efectiva a las emergencias, cumpliendo con los estándares internacionales de seguridad.	-	10%	10%	10%	10%	10%
Implementación de sistema de envío de SMS para Ubicar Celulares de Otras Tecnologías. Este sistema complementa el sistema AML permitiendo la ubicación de dispositivos móviles que emplean sistemas operativos distintos a Android e iPhone.	-	-	-	-	-	-
Implementación del envío de SMS a las Instituciones de Respuesta para Rutas de Emergencia. Este sistema que aprovecha el uso de SMS para enviar a las Instituciones de Respuesta información actualizada sobre la ubicación de las emergencias, incluida la ruta más rápida hacia el lugar de los hechos.	-	-	-	-	-	-



Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2024
-	-	-	-	-	-	100%

10%	10%	10%	10%	10%	-	100%
-----	-----	-----	-----	-----	---	------

-	-	-	50%	50%	-	100%
---	---	---	-----	-----	---	------

-	-	-	50%	50%	-	100%
---	---	---	-----	-----	---	------



## Matriz de logros relevantes 2024 (continuación)

Producto / Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Actualización de la Base Cartográfica del Sistema 9-1-1. sistema que aprovecha el uso de SMS para enviar a las Instituciones de Respuesta información actualizada sobre la ubicación de las emergencias, incluida la ruta más rápida hacia el lugar de los hechos.	-	10%	10%	10%	10%	10%
Desarrollo de Aplicaciones Web de Datos Geoespaciales. Se desarrollaron y se pusieron en ejecución herramientas para analizar los datos geoespaciales disponibles mejorando los tiempos de respuesta de las unidades de la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH).	-	20%	20%	20%	-	-
Clasificación de Barrios Seguros e Inseguros. En coordinación con la Policía Nacional, se desarrolló la iniciativa de clasificación de barrios seguros e inseguros para gestionar de manera más eficiente el personal de esta institución. La clasificación actualizada de barrios en diversas provincias permite asignar de manera más eficiente los recursos policiales.	-	-	-	-	-	-
Desarrollo de Sitios de Radio para Consolas de Radiocomunicaciones. Estos sitios ofrecen cobertura de un 94% a nivel nacional incluyendo la instalación de un Software de Consolas de Radio que agiliza la comunicación entre los Operadores de Despacho, con las distintas Instituciones de Respuesta.	20%	-	-	-	-	80%



Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2024
10%	10%	10%	10%	10%	-	100%

-	-	20%	20%	-	-	100%
---	---	-----	-----	---	---	------

-	50%	50%	-	-	-	100%
---	-----	-----	---	---	---	------

-	-	-	-	-	100%	100%
---	---	---	---	---	------	------



### Matriz de logros relevantes 2024 (continuación)

Producto / Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Sistema VIDEFO (Video Forense). Se desarrolló e implementó un sistema automatizado para centralizar la gestión y análisis de videos forenses, mejorando la eficiencia operativa al reducir tareas manuales y errores. El sistema ofrece mayor trazabilidad y control sobre la documentación y los procesos y facilita la generación de informes.	-	25%	25%	25%	25%	-
Actualización tecnológica de las plataformas de recepción de llamadas y despacho de emergencias: Se realizó una actualización tecnológica de las plataformas de recepción de llamadas y despacho de emergencias. Se implementaron equipos de última generación que soportan los principales sistemas tecnológicos de las operaciones de emergencias garantizando no solo la continuidad operativa si no además el soporte durante las emergencias	-	-	-	-	-	-



Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2024
-	-	-	-	-	-	100%

-	-	-	100%	-	-	100%
---	---	---	------	---	---	------



## b. Matriz de gestión presupuestaria anual

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución al 10 diciembre 2024 (RD\$)	Índice de ejecución %	Participación ejecución por Programa
2.1	Remuneraciones y contribuciones	1,537,100,000.00	1,335,900,317.94	88.53%	
2.2	Contratación de servicios	703,428,501.00	793,144,413.71	76.71%	
2.3	Materiales y suministros	176,119,569.00	111,484,921.02	57.38%	
2.6	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	1,109,433,852.00	865,920,389.31	81.11%	
2.7	Obras	115,332,940.00	25,177,362.69	52.87%	
	<b>Totales</b>	<b>3,641,414,862.00</b>	<b>3,131,627,404.67</b>	<b>81.29%</b>	<b>100.00%</b>

## c. Matriz de principales indicadores del POA

### Matriz de principales indicadores del Plan Operativo Anual (POA) Enero - diciembre 2024

No.	Área	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
1	Dirección Ejecutiva	Indicador de la evaluación del Portal Institucional	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	80	Porcentaje	97
2	Dirección Ejecutiva	Porcentaje de solicitudes de información atendidas en un tiempo menor o igual a 15 días.	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	100	Porcentaje	100
3	Dirección de Operaciones	Índice de calidad de la gestión operacional	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	80	Porcentaje	82.3



No.	Área	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
4	Dirección de Operaciones	Cumplimiento de los tiempos de ANS - AVL	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	80	Porcentaje	91
5	Dirección de Operaciones	Mantener los Niveles de calidad de la captación de las emergencias y Denuncias de Ruido	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	92	Porcentaje	97
6	Dirección de Operaciones	Desempeño Comunicación Telefónica (DCT)	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	97
7	Dirección de Operaciones	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Recepción	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	95
8	Dirección de Operaciones	Nivel de Servicio de las llamadas de emergencias recibidas	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	90	Porcentaje	99
9	Dirección de Operaciones	Velocidad Promedio de Creación Eventos 120 segs.	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	75	Porcentaje	73
10	Dirección de Operaciones	Desempeño Comunicación Telefónica (DCT)	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	99
11	Dirección de Operaciones	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Recepción	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	98
12	Dirección de Operaciones	Nivel de Servicio de las llamadas de emergencias recibidas	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	90	Porcentaje	98
13	Dirección de Operaciones	Velocidad Promedio de Creación Eventos 120 segs.	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	75	Porcentaje	86



No.	Área	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
14	Dirección de Operaciones	Mantener los Niveles de calidad de la gestión del despacho de las emergencias y denuncias de ruido	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	91.5	Porcentaje	96
15	Dirección de Operaciones	Desempeño Comunicación Telefónica (DCT)	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	97
16	Dirección de Operaciones	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Médico Regulador	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	98
17	Dirección de Operaciones	Error Crítico de la Institución - Despacho	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	87
18	Dirección de Operaciones	Error Crítico del Usuario Final - Despacho	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	97
19	Dirección de Operaciones	Error no Crítico de la Institución - Despacho	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	97
20	Dirección de Operaciones	Casos despachados en un tiempo menor o igual a los 120 segundos	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	25	Porcentaje	18
21	Dirección de Operaciones	Desempeño Comunicación Telefónica (DCT)	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	98
22	Dirección de Operaciones	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Médico Regulador	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	98
23	Dirección de Operaciones	Error Crítico de la Institución - Despacho	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	95



No.	Área	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
24	Dirección de Operaciones	Error Crítico del Usuario Final - Despacho	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	99
25	Dirección de Operaciones	Error no Crítico de la Institución - Despacho	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	99
26	Dirección de Operaciones	Casos despachados en un tiempo menor o igual a los 120 segundos	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	25	Porcentaje	33
27	Dirección de Recursos Humanos	Cumplimiento del plan de implementación del modelo de gestión por competencias.	<b>Alimentación:</b> Trimestral <b>Medición:</b> Anual	100	Porcentaje	90
28	Dirección de Recursos Humanos	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de Relaciones Laborales	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	96	Porcentaje	96
29	Dirección de Recursos Humanos	Cumplimiento del plan de capacitación	<b>Alimentación:</b> Trimestral <b>Medición:</b> Trimestral	80	Porcentaje	94
30	Dirección de Recursos Humanos	Índice de rotación de personal	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	5	Porcentaje	1
31	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio del Departamento Financiero	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	70	Porcentaje	84
32	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de Ejecución presupuestaria	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Anual	85	Porcentaje	88
33	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de los compromisos financieros de la institución	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	80	Porcentaje	97



No.	Área	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
34	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de Control de Bienes	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	85	Porcentaje	100
35	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de registro de activos en Litesyt	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	91	Porcentaje	95
36	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de registro de activos en SIAB	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	91	Porcentaje	96
37	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de Correspondencia	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	85	Porcentaje	100
38	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de Almacén y Suministro	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	85	Porcentaje	99
39	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de Servicios Generales	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	85	Porcentaje	99
40	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de Transportación	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	85	Porcentaje	100
41	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de los vehículos de la institución	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	87	Porcentaje	100
42	Dirección Administrativa Financiera	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de las rutas de transporte	<b>Alimentación:</b> Semestral <b>Medición:</b> Semestral	80	Porcentaje	89
43	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de los vehículos de la institución	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	87	Porcentaje	100



No.	Área	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
44	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de SISCOMPRAS	<b>Alimentación:</b> Trimestral <b>Medición:</b> Trimestral	80	Puntos	88
45	Dirección de Planificación y Desarrollo	Ejecución del Plan Operativo Anual Institucional.	<b>Alimentación:</b> Trimestral <b>Medición:</b> Anual	70	Porcentaje	100
46	Dirección de Planificación y Desarrollo	Población cubierta por el Sistema	<b>Alimentación:</b> Trimestral <b>Medición:</b> Anual	93	Porcentaje	92
47	Dirección de Planificación y Desarrollo	Indicador NOBACI	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	80	Porcentaje	92
48	Dirección de Planificación y Desarrollo	Indicador SISMAP	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	80	Porcentaje	81
49	Dirección de Planificación y Desarrollo	Quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas en un tiempo menor o igual a 15 días	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	85	Porcentaje	92
50	Dirección de Planificación y Desarrollo	Satisfacción global del usuario.	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	85	Porcentaje	88
51	Dirección de Planificación y Desarrollo	Cumplimiento de la muestra de llamadas tipificadas como no emergencias	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	90	Porcentaje	100
52	Dirección de Planificación y Desarrollo	Cumplimiento de la muestra de monitoreo de operaciones	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	98
53	Dirección de Planificación y Desarrollo	Precisión de resultados de la calibración	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	90	Porcentaje	96



No.	Área	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
54	Dirección de Planificación y Desarrollo	Reclamaciones procedentes por desviación del monitor	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	1.5	Porcentaje	1.2
55	Dirección de Planificación y Desarrollo	Cumplimiento de la muestra de llamadas tipificadas como no emergencias	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	90	Porcentaje	100
56	Dirección de Planificación y Desarrollo	Cumplimiento de la muestra de monitoreo de operaciones	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	100
57	Dirección de Planificación y Desarrollo	Precisión de resultados de la calibración	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	90	Porcentaje	93
58	Dirección de Planificación y Desarrollo	Reclamaciones procedentes por desviación del monitor	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	1.5	Porcentaje	1.1
59	Dirección de Video Vigilancia	Cantidad de cámaras de video vigilancia operativas	<b>Alimentación:</b> Trimestral <b>Medición:</b> Anual	5788	Cantidad	5629
60	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de video vigilancia	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	72	Porcentaje	66
61	Dirección de Video Vigilancia	Provincias cubiertas por video vigilancia	<b>Alimentación:</b> Trimestral <b>Medición:</b> Anual	100	Porcentaje	78
62	Dirección de Video Vigilancia	ANS Incidencias de Puntos de Cámaras - Video Vigilancia	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	95
63	Dirección de Video Vigilancia	ANS Instalación de nuevas de Cámaras - Video Vigilancia	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	100



No.	Área	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
64	Dirección de Video Vigilancia	Cámaras disponibles durante todos los días calendario de cada mes.	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	85	Porcentaje	85
65	Dirección de Video Vigilancia	ANS Incidencias de Puntos de Cámaras - Video Vigilancia	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	95
66	Dirección de Video Vigilancia	ANS Instalación de Nuevas Cámaras - Video Vigilancia	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	100
67	Dirección de Video Vigilancia	Cámaras disponibles durante todos los días calendario de cada mes.	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	85	Porcentaje	90
68	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento de ANS - Video Vigilancia	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	89
69	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento de los tiempos de solicitud de imágenes y videos de video vigilancia	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	100
70	Dirección de Video Vigilancia	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Video Vigilancia	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	98
71	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento de ANS - Video Vigilancia	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	89
72	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento de los tiempos de solicitud de imágenes y videos de video vigilancia	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	100
73	Dirección de Video Vigilancia	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Video Vigilancia	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	98



No.	Área	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
74	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE)	<b>Alimentación:</b> Trimestral <b>Medición:</b> Trimestral	80	Puntos	62
75	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Bloqueo Ataques Cibernéticos	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	98	Porcentaje	91
76	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de servicio e infraestructura de Ciberseguridad	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	98	Porcentaje	100
77	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Reputación de IP Públicas	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	90	Porcentaje	100
78	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de servicio e infraestructura de Ciberseguridad	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	98	Porcentaje	100
79	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Cumplimiento de los tiempos de ANS - Servicios	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	98
80	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Cumplimiento de los tiempos de ANS - Servicios	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	98
81	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Cumplimiento de plan de mantenimiento preventivo de redes y comunicaciones	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Trimestral	80	Porcentaje	32



No.	Área	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
82	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas entrantes de emergencias.	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	80	Porcentaje	100
83	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas salientes de emergencias.	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
84	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de Servicios de Transporte de Red de Video Vigilancia.	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	95
85	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Redes y Comunicaciones	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	91	Porcentaje	99
86	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Solicitudes de instalación de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Redes y Comunicaciones	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	85	Porcentaje	100
87	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Cumplimiento de plan de mantenimiento preventivo de redes y comunicaciones	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Trimestral	80	Porcentaje	96
88	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas entrantes de emergencias.	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
89	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas salientes de emergencias.	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100



No.	Área	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
90	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de Servicios de Transporte de Red de Video Vigilancia.	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	90	Porcentaje	98
91	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Redes y Comunicaciones	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	85	Porcentaje	98
92	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App iNet CAD	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
93	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App Intrado	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
94	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App Sisacom	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
95	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD iNet CAD	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
96	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD Intrado	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
97	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD Sisacom	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100



No.	Área	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
98	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App iNet CAD	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
99	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App Intrado	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
100	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App Sisacom	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
101	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD iNet CAD	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
102	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD Intrado	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
103	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD Sisacom	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
104	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Índice de cobertura de radiocomunicación (PEI)	<b>Alimentación:</b> Trimestral <b>Medición:</b> Anual	96	Porcentaje	95.91
105	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Disponibilidad de la red de radiocomunicación	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	96	Porcentaje	99



No.	Área	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
106	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Tasa de éxito de llamadas grupales	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.95	Porcentaje	100
107	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento de ANS de radiocomunicación	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	96	Porcentaje	100
108	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de radiocomunicaciones	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	99
109	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento de ANS de radiocomunicación	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	96	Porcentaje	99
110	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de radiocomunicaciones.	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	100
111	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento de ANS de servicios eléctricos	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	98	Porcentaje	100
112	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Disponibilidad de la plataforma eléctrica	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
113	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de servicios eléctricos en planta externa	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	94	Porcentaje	100
114	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Servicios Eléctricos	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	100
115	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento de ANS de servicios eléctricos	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	98	Porcentaje	100



No.	Área	Nombre del Indicador	Frecuencia	Meta	Resultado	Porcentaje de avance
116	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Disponibilidad de la plataforma eléctrica	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	99.99	Porcentaje	100
117	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de servicios eléctricos en planta externa	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	94	Porcentaje	100
118	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Servicios Eléctricos	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	100
119	Dirección Jurídica	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de la Dirección Jurídico	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	100
120	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	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95	Porcentaje	100
121	Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información	Cumplimiento del plan de implementación del Sistema de información para mejora de la gestión	<b>Alimentación:</b> Trimestral <b>Medición:</b> Anual	100	Porcentaje	87
122	Dirección de Comunicaciones	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de la Dirección de Comunicaciones	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	95.5	Porcentaje	100
123	Dirección de Comunicaciones	Cumplimiento del plan de comunicación sobre funcionamiento del sistema	<b>Alimentación:</b> Trimestral <b>Medición:</b> Anual	100	Porcentaje	100
124	Dirección de Comunicaciones	Cumplimiento del plan de comunicación interna	<b>Alimentación:</b> Trimestral <b>Medición:</b> Trimestral	85	Porcentaje	94
125	Dirección de Comunicaciones	Mensajes directos respondidos en el tiempo establecido	<b>Alimentación:</b> Mensual <b>Medición:</b> Mensual	86	Porcentaje	97



#### d. Resumen del Plan de Compras

Datos de cabecera PACC	
Monto estimado total	RD\$ 1,376,631,727.12
Cantidad de procesos registrados	153
Capítulo	201
Subcapítulo	6
Unidad ejecutora	4
Unidad de compra	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1
Año fiscal	2025
Fecha de aprobación	
Montos estimados según objeto de contratación	
Bienes	RD\$ 763,488,187.14
Obras	RD\$ 0.00
Servicios	RD\$ 608,300,539.98
Servicios: Consultoría	RD\$ 4,843,000.00
Servicios: Consultoría basada en la calidad de los servicios	RD\$ 0.00
Montos estimados según clasificación Mipyme	
Mipyme	RD\$ 51,205,517.05
Mipyme Mujer	RD\$ 0.00
No Mipyme	RD\$ 1,325,426,210.07



<b>Montos estimados según tipo de procedimiento</b>	
<b>Compras por debajo del umbral</b>	RD\$ 1,790,862.32
<b>Compra menor</b>	RD\$ 54,794,298.46
<b>Comparación de precios</b>	RD\$ 154,875,583.47
<b>Licitación pública</b>	RD\$ 1,165,170,982.87
<b>Licitación pública internacional</b>	RD\$ 0.00
<b>Licitación restringida</b>	RD\$ 0.00
<b>Sorteo de obras</b>	RD\$ 0.00
<b>Excepción - bienes o servicios con exclusividad</b>	RD\$ 0.00
<b>Excepción - construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior</b>	RD\$ 0.00
<b>Excepción - contratación de publicidad a través de medios de comunicación social</b>	RD\$ 0.00
<b>Excepción - obras científicas, técnicas, artísticas, o restauración de monumentos históricos</b>	RD\$ 0.00
<b>Excepción - proveedor único</b>	RD\$ 0.00
<b>Excepción - rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio</b>	RD\$ 0.00
<b>Excepción - Resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor</b>	RD\$ 0.00

