



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

911  SISTEMA NACIONAL
DE ATENCIÓN
A EMERGENCIAS
Y SEGURIDAD

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2025



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	7
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	13
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) 2025-2028	22
Ejes estratégicos	22
RESULTADOS MISIONALES	27
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales	27
a. Recepción y despacho de las emergencias	27
b. Video Vigilancia	31
c. Control de la calidad de las operaciones	36
d. Gestión tecnológica de apoyo a las instituciones de respuesta	38
e. Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES)	50

RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	53
4.1 Desempeño del área Administrativa y Financiera	53
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	57
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	59
4.4 Desempeño del área de Tecnología	62
4.5 Desempeño del área de Radiocomunicaciones	75
4.6 Desempeño del área de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información	78
4.7 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	89
a. Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	89
b. Resultados de los Sistemas de Calidad	90
4.8 Desempeño del área de Comunicaciones	95
 SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	 105
5.1 Nivel de satisfacción con el servicio	105
5.2 Nivel de cumplimiento del acceso a la información	110
5.3 Resultados del sistema de quejas, reclamos y sugerencias	111
5.4 Resultado de las mediciones del portal de transparencia	114
 PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	 115
 ANEXOS	 119
a. Matriz de logros relevantes	120
b. Matriz de gestión presupuestaria anual	121
c. Matriz de principales indicadores del POA	122
d. Resumen del Plan de Compras	136

DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD

911



RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2025

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 de la República Dominicana se ha consolidado, a lo largo de los años, como una de las políticas públicas de mayor impacto en materia de protección ciudadana, respuesta oportuna y coordinación interinstitucional del Estado. Desde su puesta en marcha, el 9-1-1 ha experimentado un proceso continuo de modernización, expansión y fortalecimiento operativo, incorporando tecnología de vanguardia, protocolos internacionales y talento humano altamente capacitado, lo que ha permitido elevar de manera sostenida los estándares de eficiencia, confiabilidad y calidad en la atención de emergencias a nivel nacional.

La trayectoria del Sistema 9-1-1 evidencia avances significativos en cobertura territorial, tiempos de respuesta, interoperabilidad entre las instituciones de seguridad, salud y rescate, así como en el uso estratégico de datos para la toma de decisiones. Estas transformaciones han impactado directamente en la capacidad del Estado dominicano para salvar vidas, preservar el orden público y brindar una respuesta integral ante situaciones críticas, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía y posicionando el sistema como un referente regional en gestión de emergencias.

En el año 2025, el Sistema 9-1-1 alcanza un nivel de madurez institucional que refleja no solo su solidez operativa, sino también su capacidad de adaptación a los nuevos desafíos de una sociedad dinámica y cada vez más exigente. Su posicionamiento actual es resultado de una visión estratégica orientada a la innovación, la mejora continua y la articulación efectiva con los distintos actores del Sistema. Hoy el 9-1-1 representa mucho más que un número de contacto: es un pilar fundamental de la seguridad ciudadana, un símbolo de la



presencia activa del Estado y una garantía de respuesta rápida, profesional y humana para la población dominicana, reafirmando su rol esencial en la construcción de un país más seguro, resiliente y preparado para el futuro.

Los resultados obtenidos reflejan de manera clara el impacto positivo y sostenido del Sistema 9-1-1, evidenciando mejoras significativas en los indicadores clave de desempeño, tales como la reducción de los tiempos de respuesta, el aumento de la capacidad operativa, la optimización de la coordinación interinstitucional y la ampliación efectiva de la cobertura a nivel nacional. Estos logros son resultado de la implementación de procesos más eficientes, el fortalecimiento del capital humano, la incorporación de tecnologías avanzadas y el uso estratégico de la información para la toma de decisiones. En conjunto, confirman la consolidación del Sistema 9-1-1 como una estructura moderna, confiable y orientada a resultados, capaz de responder de manera oportuna y efectiva a las necesidades de la ciudadanía y de contribuir de forma tangible al fortalecimiento de la seguridad, la salud y la protección de la vida en el país.

En ese contexto, resulta pertinente destacar los siguientes aspectos:

Durante el período evaluado, se recibieron 5,010,651 llamadas de emergencia, de las cuales un sobresaliente 98.06 % fue respondido en los primeros 10 segundos desde que el ciudadano marcó el 9-1-1, superando ampliamente el estándar internacional que establece un 90 % en ese mismo intervalo. Además, se gestionaron de manera efectiva 755,939 casos de emergencia, reafirmando la capacidad del sistema para atender grandes volúmenes de demanda sin comprometer la calidad del servicio.

La respuesta interinstitucional se tradujo en 1,297,843 asistencias brindadas por los organismos que integran el sistema, destacándose la labor de la Policía Nacional, con 609,337 in-



tervenciones, y de la Dirección de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH), con 548,324 asistencias, como pilares fundamentales en la atención inmediata a la ciudadanía. A estas se suman las actuaciones de la Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT) (98,778), la Comisión Militar y Policial (COMIPOL) del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC) (5,973) y los Cuerpos de Bomberos (35,431), reflejando un modelo de coordinación eficaz, articulado y orientado a resultados.

Del total de emergencias atendidas a nivel nacional, 100,594 correspondieron a accidentes de tránsito y 52,759 a casos de violencia doméstica, manteniéndose ambas tipologías como las más recurrentes desde el año 2021. Esta información ha fortalecido la capacidad analítica del sistema, permitiendo orientar acciones preventivas, operativas y de política pública en áreas de alto impacto social.

En materia de tecnología y prevención, se logró la implementación de 1,081 nuevas cámaras de video vigilancia a nivel nacional, en apoyo directo al Plan de Estrategia Integral de Seguridad Ciudadana “Mi País Seguro”. Asimismo, se realizó una ampliación estratégica en el Gran Santo Domingo, Santiago y Puerto Plata, que incluyó el despliegue de más de 900 cámaras LPR (Lectura de Placas), potenciadas con inteligencia artificial, lo que ha fortalecido significativamente la detección de vehículos, el análisis automatizado de placas y el apoyo a los procesos de investigación, elevando los niveles de seguridad y control territorial. Estas cámaras fueron donadas por la Embajada de los Estados Unidos, lo que contribuyó a reforzar nuestra capacidad tecnológica en todo el país.

De igual manera, la Red de Radiocomunicación TETRA continúa consolidándose como una infraestructura vital para la gestión de emergencias en la República Dominicana, garantizando comunicaciones seguras y estables entre la Sala de Despacho y las instituciones de respuesta, lo que se traduce en una mejora sustancial de los tiempos de reacción ante eventos.



En el año 2025 la inversión destinada a la optimización y fortalecimiento de esta red superó los RD\$200 millones, permitiendo la adquisición y entrega de 1,884 terminales de radio robustos, diseñados para operar en condiciones exigentes. Estos equipos fueron distribuidos entre la Policía Nacional, el Cuerpo de Bomberos, la DAEH, la DIGESETT, el Ejército de República Dominicana, la COMIPOL y el Sistema 9-1-1, reforzando de manera integral la capacidad de respuesta del Estado ante situaciones de emergencia y seguridad ciudadana.

La División de Aeronaves No Tripuladas del Sistema 9-1-1 registró un desempeño estratégico y de gran impacto operativo al ejecutar 167 operaciones especializadas con drones, fortaleciendo la capacidad de respuesta, prevención y apoyo interinstitucional ante situaciones críticas. Estas misiones incluyeron 40 operaciones de búsqueda y rescate, clave para el levantamiento de daños en zonas de desastre, la localización de naufragos y la búsqueda de personas desaparecidas en terrenos boscosos y áreas colapsadas; 23 intervenciones en apoyo al Cuerpo de Bomberos durante incendios de gran magnitud en zonas residenciales, comerciales e industriales del área metropolitana y la región norte, y 22 vuelos de respaldo al Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT) en la Zona Metropolitana y Punta Cana. Asimismo, se realizaron misiones de apoyo al Centro de Operaciones, el Cuerpo Especializado en Seguridad Presidencial y el Plan Social de la Presidencia mediante la entrega de raciones a comunidades afectadas por la tormenta Melissa, así como 15 misiones para fortalecer la comunicación gráfica institucional, 31 levantamientos fotogramétricos en el Gran Santo Domingo para la elaboración de mapas tridimensionales actualizados y 17 operaciones destinadas a la salvaguarda de terrenos propiedad del Estado dominicano. En conjunto, estos resultados evidencian el uso eficiente de la tecnología aérea avanzada como un componente clave de innovación, precisión y apoyo táctico, consolidando al Sistema 9-1-1 como una plataforma moderna, versátil y orientada a la protección de vidas, bienes y el interés nacional.



El 17 de julio de 2025, en el marco de la VIII Reunión de Ministros en Materia de Seguridad Pública, celebrada en Santiago de los Caballeros, la República Dominicana alcanzó un hito de alto reconocimiento regional al asumir, por aprobación unánime de las delegaciones presentes, la presidencia del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES) del Departamento de Seguridad Pública de la Organización de los Estados Americanos (OEA), en la persona del coronel piloto Randolpho Rijo Gómez, ERD, director ejecutivo del Sistema 9-1-1. Este logro consolida el posicionamiento internacional del país y refleja la credibilidad, liderazgo y avances sostenidos alcanzados por el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. En 2025 el GTS-SES impulsó importantes espacios de cooperación y fortalecimiento regional de capacidades. En octubre de este año, junto a la OEA y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), se realizó un Taller Regional sobre Atención de Emergencias por Salud Mental, en el marco de la Semana Interamericana de la Salud Mental, abordando temas clave, como primera ayuda psicológica, apoyo psicosocial en emergencias y autocuidado del personal de respuesta, además de compartir la experiencia dominicana en la gestión de crisis de salud mental y bienestar del talento humano. Posteriormente, en diciembre, se dio inicio a una nueva línea de trabajo regional con el conversatorio “De herramienta útil a recurso esencial: el uso de drones en la atención a emergencias”, orientado a promover la incorporación estratégica de drones como un componente fundamental en la operación de los sistemas de emergencia, consolidando el liderazgo del país en innovación, cooperación técnica y buenas prácticas a nivel regional.

En septiembre se iniciaron las operaciones del Sistema 9-1-1 en Pedernales, incrementando la cobertura de atención a un 92.58 %. El presupuesto asignado para el año 2025 fue de 4,065,026,483.00 pesos, alcanzando una ejecución del 95.76 %, en cumplimiento de las disposiciones establecidas y garantizando la correcta administración de los recursos públicos.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2025

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 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 video vigilancia 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 garantizar una cobertura real y efectiva de todo el territorio dominicano, beneficiando tanto a los ciudadanos como a los



visitantes, además de apoyar el fortalecimiento del Sistema mediante la educación y sensibilización de la población.

Procurando la salvaguarda de vidas y bienes: nuestra vocación primordial es, ante todo y, sobre todo, la preservación de la vida, así como la protección de los bienes que conforman el patrimonio de nuestros ciudadanos y de 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

Valor	Descripción
Integridad	Actuar con honestidad en el servicio y el manejo de los fondos y los recursos públicos, apegados a los valores éticos y morales y el cumplimiento de las políticas, normativas y procedimientos establecidos.
Vocación de Servicio	Asegurar que el interés público sea prioritario, trabajando con compromiso, empatía, disponibilidad, proactividad y solidaridad para contribuir al bienestar colectivo.
Excelencia	Exceder las expectativas del trabajo, destacándonos como institución de alto rendimiento que conjuga el servicio y apoyo a la ciudadanía 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 integrador que promueva las relaciones interpersonales y la colaboración.
Compromiso	Asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados.



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”.¹

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

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”.²

En el artículo 4 del reglamento de aplicación 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.

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

² Decreto núm. 187-14 que instituye 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).



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

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

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 como objetivos del Sistema 9-1-1, los siguientes:

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, así como bienes de dominio público o de acceso público.
3. Apoyar las acciones necesarias para hacer cumplir las normas relativas a la prevención, supresión y limitación de ruidos nocivos y molestos que producen contaminación sonora.



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

- 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 según sus responsabilidades y funciones.
- c. Instalar y consolidar las redes, procedimientos y sistemas que permitan la prevención y detección de situaciones que pongan en peligro a las personas en lugares públicos.
- d. Divulgar e informar a la ciudadanía sobre la atención de emergencias, promoviendo las acciones y comportamientos adecuados que debe adoptar la comunidad ante situaciones de emergencias y seguridad.
- e. Diseñar mecanismos eficientes para la coordinación y orientación de procesos de atención a emergencias y seguridad.
- f. Desarrollar y actualizar planes estratégicos y operativos para la atención de emergencias y seguridad.

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

Además de la Ley núm. 184-17, la base legal del Sistema 9-1-1 se sustenta en:

- La Constitución de la República Dominicana.
- La 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 de la estructura organizativa de la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1 fue sometida y aprobada el 13 de septiembre de 2021 por 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





Organigrama de la Dirección Ejecutiva del Sistema



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

Ministerio de la Presidencia

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

Dirección Ejecutiva

División de Acceso a la
Información Pública

Dirección de
Planificación
y Desarrollo

Departamento de Formulación,
Monitoreo y Evaluación
de Planes, Programas y Proyectos

Departamento de
Calidad en la Gestión

Departamento de
Desarrollo Institucional

División de Supervisión
a la Respuesta
de Emergencias

División Metropolitana
de Gestión de Calidad

División Regional
de Gestión de Calidad

Departamento
Regional de
Recursos Humanos

Dirección de Tecnologías
de la Información
y Comunicación

Departamento de
Seguridad

División Regional
de Seguridad

Departamento de
Operaciones TIC

División Servidores
y Datacenter

División de Redes
y Comunicaciones

Departamento de
Administración
del Servicio TIC

División Regional de
Administración del
Servicio TIC

Departamento de
Seguridad y Monitoreo
TIC

División Regional de
Seguridad y Monitoreo
TIC

Departamento Desarrollo
e Implementación
de Sistemas

División Base
de Datos

División de
Desarrollo de Sistemas

Departamento de Monitoreo
de la Red e Infraestructura
Tecnológica

División de
Información Geográfica

Sección Regional
de Almacén y Suministro

Dirección
de Operaciones

Departamento de
Recepción de
Emergencias

División Regional
Recepción de Emergencias

Departamento de
Despacho de
Emergencias

División Regional
Despacho de Emergencias

Departamento de
Monitoreo y Geolocalización
Vehicular

División de
Aeronaves Tripuladas
a Distancia

Dirección de
Radiocomunicación
y Planta Externa

Departamento de
Radiocomunicación

División de Diseño y
Optimización de la Red
de Radiocomunicación

División de Operación
y Mantenimiento
de Radiocomunicación

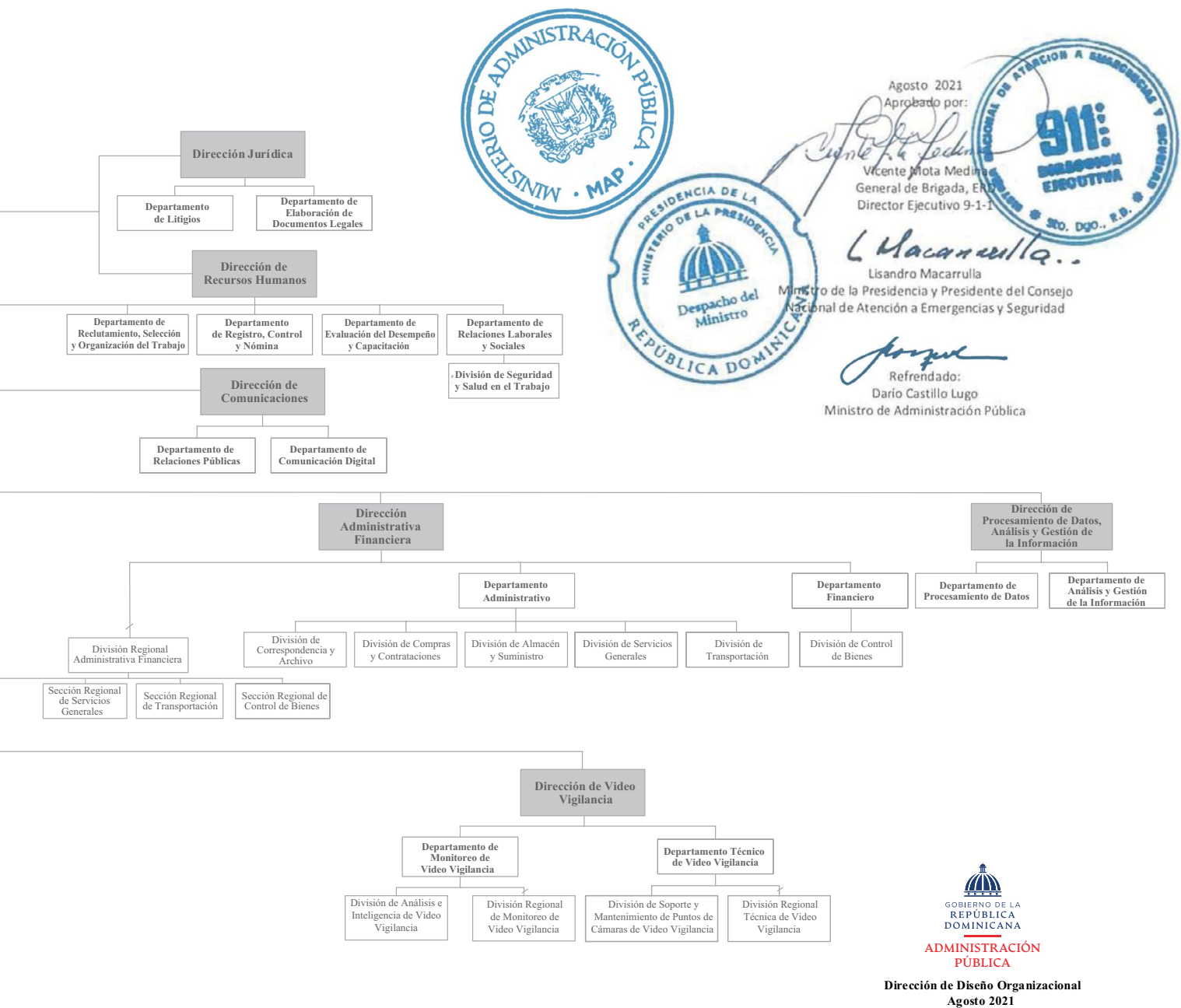
División de
Mantenimiento de
Planta Externa

Departamento de
Servicios Eléctricos

División de Operación
y Mantenimiento Eléctrico



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



2.4 Planificación estratégica institucional (PEI) 2025-2028

El Plan Estratégico 2025-2028 está enfocado en el fortalecimiento institucional y de las operaciones y en la consolidación de la Dirección Ejecutiva del Sistema como ente coordinador e impulsor de la mejora continua del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. Este Plan Estratégico establece los ejes, objetivos estratégicos, estrategias, resultados, indicadores y metas por alcanzar durante el periodo de su vigencia.

Las estrategias planteadas están orientadas en implementar mejoras en procesos, sistemas, herramientas y capacidades con el propósito de generar valor para los grupos de interés mediante la optimización de las operaciones, la provisión de información precisa y oportuna para fortalecer la toma de decisiones y la conformación 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

- a) Fortalecimiento del Sistema
- b) Fortalecimiento organizacional
- c) Articulación interinstitucional



Ejes estratégicos	Descripción	Objetivos estratégicos	Descripción
I. Fortalecimiento del Sistema	Garantizar la expansión, calidad y sostenibilidad del servicio a nivel nacional, en beneficio de toda la población, mediante el desarrollo y modernización de las capacidades operativas, tecnológicas, logísticas y financieras del Sistema, así como el fortalecimiento de las instituciones de respuesta que lo integran	I.1 Ampliar la cobertura geográfica y poblacional del Sistema	Incrementar la cobertura integral del Sistema en materia de atención de emergencias, video vigilancia y red de radiocomunicación.
		I.2 Fortalecer la infraestructura operativa y los recursos de respuesta	Fortalecer la infraestructura operativa de los procesos misionales y la gestión de las instituciones de respuesta a través de la implementación de nuevas tecnologías, dotación de equipos y herramientas, habilitación de nuevos canales de atención a emergencias, así como adecuar la infraestructura física de los Centros de Operaciones.
		I.3 Mejorar la calidad del servicio en la coordinación de la respuesta	Aumentar la efectividad de las operaciones del Sistema a través de la implementación de procesos, tecnologías, herramientas infraestructuras, sistemas de información y capacitación técnica, que contribuya a eficientizar la prestación del servicio.
		I.4 Mejorar la comunicación con la ciudadanía	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 emergencias y seguridad en el territorio nacional, a través de buenas prácticas de gestión de comunicación estratégica que también contribuyan al fortalecimiento de la imagen y el posicionamiento institucional ante las audiencias claves del Sistema.
		I.5 Fortalecer el marco jurídico del Sistema 9-1-1	Fortalecer el marco jurídico del Sistema 9-1-1 mediante la elaboración y aprobación de los reglamentos de videovigilancia y de aplicación de la Ley núm. 184-17.



Ejes estratégicos	Descripción	Objetivos estratégicos	Descripción
II. Fortalecimiento organizacional	Impulsar la transformación institucional de la Dirección Ejecutiva a través del desarrollo del talento humano, la mejora continua de los procesos, la modernización tecnológica interna y la consolidación de una cultura organizacional orientada a la eficiencia, la innovación y el bienestar del personal	II.1 Fortalecer la estructura y las capacidades del personal	Mejorar las capacidades y habilidades de los colaboradores a través de una gestión estratégica de recursos humanos que impulse el desarrollo integral, incluida la gestión por competencia para robustecer la estructura.
		II.2 Establecer el bienestar organizacional como estrategia de fidelización de los colaboradores y la captación de nuevos talentos	Establecer el bienestar laboral con el objetivo de fortalecer la cultura organizacional, promover la salud física y mental de los colaboradores y fomentar su motivación y sentido de pertenencia, contribuyendo así a la retención del talento y el desarrollo sostenible de la organización.
		II.3 Fortalecer la comunicación interna para mejorar la alineación y la retroalimentación oportuna	Mejorar la comunicación interna mediante el diseño e implementación de una estrategia de comunicación interna eficiente que permita una alineación y retroalimentación oportuna entre los colaboradores.
		II.4 Fortalecer los recursos tecnológicos para optimizar la gestión administrativa	Fortalecer los procesos estratégicos, de soporte, de calidad y mejora continua de la institución mediante la implementación de nuevas plataformas tecnológicas para optimizar la gestión administrativa.
		II.5 Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad para mejorar la eficiencia operativa	Mejorar la eficiencia operativa de la institución mediante el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y de la cultura de calidad institucional.



Ejes estratégicos	Descripción	Objetivos estratégicos	Descripción
III. Articulación interinstitucional	Asegurar una operación articulada y efectiva del Sistema mediante el fortalecimiento de los mecanismos de coordinación, gobernanza y colaboración con las entidades que lo integran, así como con aliados estratégicos del sector público, privado y de cooperación para lograr una respuesta integral a las emergencias y la seguridad ciudadana	III.1 Consolidar el rol articulador de la Dirección Ejecutiva	Lograr la cohesión y sincronización efectiva de las operaciones y las gestiones del Sistema como ente integral, fortaleciéndolo y garantizando su continua mejora y alta eficiencia.

Fuente: Plan Estratégico Institucional 2025-2028.



RESULTADOS MISIONALES

Memoria institucional 2025

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

Los procesos misionales de la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1 están orientados, en primer lugar, a captar u obtener la información de un suceso de emergencia, seguridad o caso de contaminación sonora, ya sea por las llamadas recibidas o los eventos visualizados a través de las cámaras de video vigilancia. Los siguientes procesos misionales se encargan del despacho de la respuesta hasta culminar en la actividad más próxima al usuario: la respuesta específica a la emergencia o situación de seguridad o contaminación sonora. Cabe destacar que el proceso misional “Respuesta a emergencias y seguridad” no se realiza desde la Dirección Ejecutiva del Sistema, ya 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 brinda apoyo a las instituciones de respuesta mediante la provisión de recursos, tecnologías y el monitoreo continuo de la calidad del servicio que estas prestan.

Estos procesos son debidamente monitoreados y mejorados con la realización de 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 reportadas por los usuarios del Sistema, desde la recepción de las llamadas y el despacho de unidades hasta la coordinación de la respuesta con el apoyo del equipo de la División de Aeronaves Tripuladas a Distancia.



Durante el 2025 fueron atendidas 5,010,651 llamadas. De estas, el 55.50 % corresponde al Centro de Zona Metropolitana, mientras que el 44.50 % restante pertenece al Centro de Zona Norte. Se destaca que el 98.06 % de las llamadas fueron respondidas en menos de 10 segundos desde que el usuario marcó el 9-1-1, superando ampliamente el estándar internacional establecido por la National Emergency Number Association (NENA) (Asociación Nacional de Números de Emergencia), que fija como meta un 90 % en ese mismo tiempo. Asimismo, fueron atendidos 755,939 casos, garantizando una rápida y efectiva asistencia a la ciudadanía.

Este año el 84.54 % de los eventos creados fueron despachados en menos de 120 segundos, asegurando una respuesta ágil y eficiente de este servicio. Asimismo, las instituciones de respuesta brindaron 1,297,843 asistencias, 760,078 correspondientes al Centro de la Zona Metropolitana y 537,765 pertenecientes a la Zona Norte, conforme se distribuye a continuación:

Total de asistencias de instituciones de respuesta

Institución de respuesta	Zona Metro	Zona Norte	Total	Porcentaje
Policía Nacional	357,806	251,531	609,337	80.61%
DAEH	314,593	233,731	548,324	72.54%
DIGESETT	60,385	38,393	98,778	13.07%
MOPC	4,304	1,669	5,973	0.79%
Bomberos	22,990	12,441	35,431	4.69%
	760,078	537,765	1,297,843	100%

De igual forma, fueron recibidas 138,208 denuncias de contaminación sónica en el Gran Santo Domingo. Cerca del 97 % (134,343) corresponde a “música alta”, mientras que el 2 % se asocia a ruidos generados por equipos, organizaciones y vehículos. El restante 0.74 % está vinculado a las construcciones.



De las 755,939 emergencias atendidas en toda la cobertura del Sistema, según el tipo de emergencia registrada, se pueden resaltar los siguientes:

- Accidente de tránsito: representa el 13.3 % de los eventos (100,594), 6,391 más que en 2024. Esta tipificación se mantiene en primer lugar.
- Violencia doméstica: representa el 7.0 % de los eventos (52,759), 1,346 más que en 2024. Esta tipificación continúa en segundo lugar.
- Dificultad respiratoria: este año pasó del cuarto lugar al tercero (6.0 %) con 45,680 casos, aunque se mantiene en un porcentaje muy similar al de 2024 (6.1 %). Este evento se redujo en 371 casos menos que el año pasado. En 2024, el tercer puesto era ocupado por “persona en peligro”, tipificación que no figura entre las cinco más frecuentes de 2025.
- Agresión: ingresa al listado en el cuarto lugar con 40,548 eventos reportados (5.4 %).
- Dolor abdominal: fue desplazado del quinto lugar en 2024 y este año con 34,993 eventos reportados (4.6 %) relega a “emergencia obstétrica”. En 2023 también ocupó el quinto lugar.

Las restantes 521,913 emergencias de 2025 fueron atendidas dentro de otras categorías.

Llamadas molestosas y falsas emergencias

Este año el Sistema 9-1-1 ha recibido 3,040,977 llamadas molestosas, silenciosas, colgadas y equivocadas. De ellas, el 64.74 % corresponde a llamadas silenciosas. Igualmente, se han recibido 2,391 falsas emergencias.



Monitoreo y geolocalización vehicular (AVL)

En el transcurso del año el Sistema 9-1-1 mantuvo el monitoreo de cerca de 5,000 vehículos de las distintas instituciones de respuesta con fines de control y calidad del servicio. Asimismo, se han realizado aproximadamente 300 nuevas instalaciones de dispositivos AVL, a la vez que se identificaron y gestionaron más de 600 inspecciones a dispositivos AVL, Tablet y CarKit. De igual manera, se ha procesado alrededor de 100 análisis de recorrido solicitados por el área de Calidad 9-1-1.

Vehículos tripulados a distancia (drones)

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, la División de Aeronaves Tripuladas a Distancia realizó 167 operaciones con Aeronaves No Tripuladas dentro de las emergencias que asiste el Sistema 9-1-1, de las cuales resaltan las siguientes:

- 48 operaciones con aeronaves no tripuladas de búsqueda y rescate 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, localización de náufragos y personas desaparecidas en terrenos boscosos y en áreas colapsadas.
- 34 operaciones con aeronaves no tripuladas en apoyo al Cuerpo de Bomberos en el área metropolitana y la zona norte del país en incendios de gran magnitud tanto de viviendas como de establecimientos comerciales e industriales.
- 22 vuelos de apoyo al Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre en diferentes áreas de la Zona Metro y Punta Cana.
- 11 misiones de distintas naturalezas de apoyo al Centro de Operaciones.
- 6 misiones de apoyo al Cuerpo Especializado en Seguridad Presidencial en diversas actividades, como levantamientos de seguridad y eventos.



- Apoyo al Plan Social de la Presidencia en la entrega de raciones a damnificados durante la Tormenta Melissa mediante el uso de drones.
- 15 misiones de apoyo a la Dirección de Radiocomunicaciones para fortalecer la comunicación gráfica de la institución.
- 31 misiones de fotogrametría en el Gran Santo Domingo para realizar mapas tridimensionales actualizados.
- 17 operaciones para la salvaguarda de terrenos propiedad del Estado dominicano.

b. Video Vigilancia

La función primordial de la Dirección de Video Vigilancia es apoyar las acciones de seguridad nacional y atención de emergencias mediante la gestión, coordinación, planificación y ejecución de las operaciones de video vigilancia para proteger y garantizar los derechos humanos y los bienes públicos y prevenir actos delictivos que son procesados mediante los dispositivos de video y sonido ubicados en espacios públicos en todo el territorio nacional. Este último componente hace referencia a los megáfonos que fueron anexados de forma estratégica a puntos de cámaras.

Departamento Técnico de Video Vigilancia

La función principal de esta área es garantizar el correcto y continuo funcionamiento de los equipos y servicios que conforman la Plataforma de Gestión de Video Vigilancia en apoyo a las operaciones de Video Vigilancia Urbana.

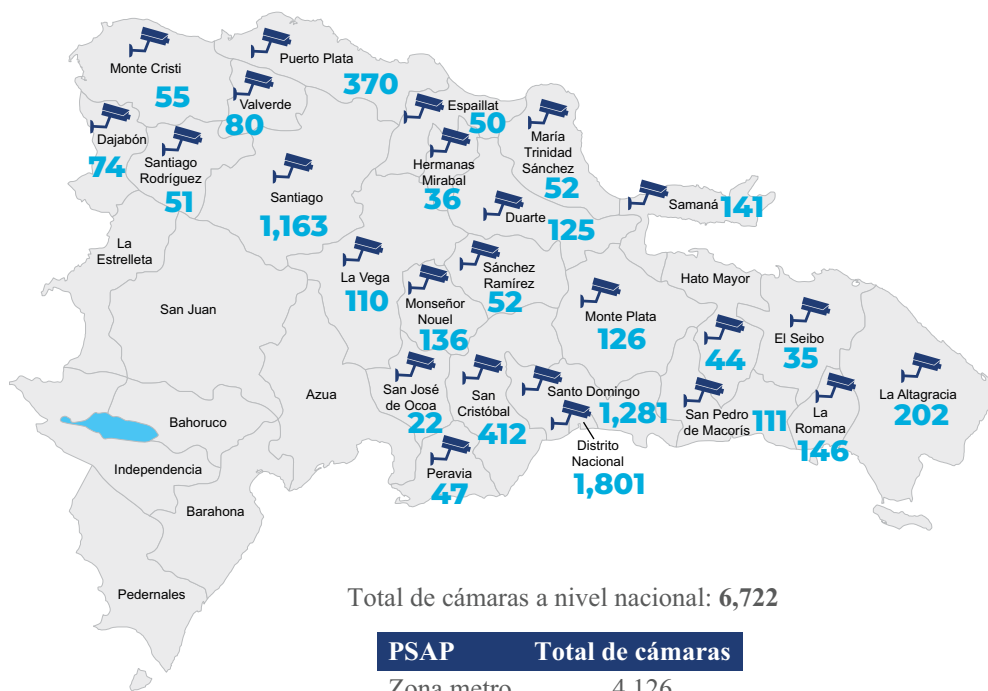
En 2025 los servidores de grabación de la Plataforma administran 6,722 cámaras a nivel nacional, distribuidas entre la Zona Metro y la Zona Norte:



Distribución nacional de puntos de cámaras

1,577	Puntos de video vigilancia instalados a nivel nacional
6,722	Cámaras en el territorio nacional
1,081	Cámaras instaladas con recursos internos por el equipo técnico de Video Vigilancia
25	Provincias con presencia de video vigilancia del Sistema 9-1-1
84	Municipios con presencia de video vigilancia del Sistema 9-1-1

Fuente: Departamento Técnico de Video Vigilancia.



Total de cámaras a nivel nacional: 6,722

PSAP	Total de cámaras
Zona metro	4,126
Zona norte	2,596

Fuente: Departamento Técnico de Video Vigilancia.

División de soporte y mantenimientos de puntos de cámaras video vigilancia

En el transcurso de este año la División de Soporte y Mantenimiento de Puntos de Cámaras Video Vigilancia realizó 8,860 visitas en todo el territorio nacional para brindar asistencias



de primer nivel ante incidencias en puntos de cámaras. A continuación, la distribución de visitas por puntos:

Cantidad de visitas realizadas a puntos de cámaras	
2,258	Visitas de mantenimientos correctivos ZM
4,021	Visitas de mantenimientos correctivos ZN
2,581	Visitas de mantenimientos preventivos a nivel nacional

Fuente: Departamento Técnico de Video Vigilancia.

En cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS) internos de la Dirección de Video Vigilancia, las asistencias realizadas a los puntos de cámaras refieren que, en promedio, se visualiza el 87.6 % de las cámaras a nivel nacional.

Departamento de Monitoreo de Video Vigilancia

Este año el Departamento Monitoreo Video Vigilancia reportó 17,749 eventos a nivel nacional:

Muestreo de eventos captados por MVV a nivel nacional	
13,420 (75.61%)	Relacionados con tránsito
4,329 (24.39%)	Situaciones policiales

Fuente: Departamento de Monitoreo Video Vigilancia.

Asimismo, se monitorearon 1,185 casos de transcendencia, de los cuales:

- 1,096 fueron relacionados con accidentes, deslizamientos y personas atropelladas.
- 89 referidos a incendios, robos, personas sospechosas y violencia doméstica.



Muestreo de casos creados en iNet apoyado de las operaciones de video vigilancia

14,199 casos a nivel nacional

12,469 Casos creados en Zona Metro y Ciudad Juan Bosch

1,730 Casos creados en Zona Norte

Fuente: Departamento de Monitoreo Video Vigilancia.

Muestreo de casos asistidos en iNet apoyado de las operaciones de video vigilancia

1,809 casos a nivel nacional

1,502 Casos asistidos en Zona Metro y Ciudad Juan Bosch

307 Casos asistidos en Zona Norte

Fuente: Departamento de Monitoreo Video Vigilancia.

Se realizaron 68 levantamientos de puntos de cámaras: 37 realizados en Zona Metro y 31 en Zona Norte.

División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia

Durante el año 2025 la División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia respondió 9,469 casos de solicitudes de análisis de la información generada a través del monitoreo de las cámaras.

Solicitudes captadas por MVV a nivel nacional

6,372 casos (73.21%) Solicitudes de video a requerimiento del Ministerio Público

2,094 casos (23.98%) Investigación en tiempo real de casos activos con y a solicitud de la Policía Nacional

245 casos (2.81%) Investigación de casos sensibles en conjunto con instituciones externas de inteligencia.

Fuente: División de Análisis e Inteligencia de Video Vigilancia.



Aspectos destacables

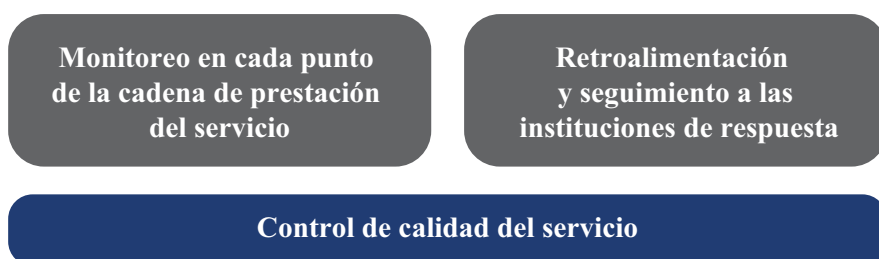
- Implementación de 1,081 nuevas cámaras de video vigilancia a nivel nacional, realizada con recursos humanos y equipos del Sistema 9-1-1, la cual contribuye a la consecución del Plan de Estrategia Integral de Seguridad Ciudadana (Mi País Seguro), el cumplimiento de los acuerdos interinstitucionales (ministerios, alcaldías y otras instituciones públicas) y el reforzamiento de la video vigilancia en la detección temprana de eventos en zonas urbanas donde ocurren altos volúmenes de incidentes de emergencias y seguridad.
- Instalación de cámaras en el sector Capotillo (La 42), Paso a Desnivel Isabel Aguiar, Estación Peaje Baní, Estación Peaje Juan Bosch Tramo 2B, Estación Peaje Av. Ecológica, Estación Peaje Autopista Duarte, Reforzamiento Av. Ecológica, Parque Areíto, Parque Iberoamérica, Reforzamiento Av. La Salud Barranca, La Vega, Peatonal Benito Monción y Entrada Las Maras. Estas instalaciones fueron realizadas con recursos propios de la Dirección de Video Vigilancia.
- Durante el año 2025 se ejecutó un plan de instalación de más de 900 cámaras LPR distribuidas estratégicamente en el Gran Santo Domingo, Santiago y Puerto Plata, con el objetivo de expandir y optimizar la cobertura de los sistemas de capturas de placas. La integración de estos dispositivos permite un análisis más preciso de la información, potenciando la toma de decisiones basada en datos. Esta infraestructura tecnológica avanzada ha fortalecido la capacidad de seguimiento en tiempo real de vehículos y personas, ha facilitado la resolución de investigaciones judiciales y ha mejorado la eficiencia operativa en la gestión de incidentes de seguridad.
- Se han logrado avances sustanciales mediante la implementación de analíticas impulsadas por inteligencia artificial, habilitando alertas en tiempo real para conteo de vehículos



y multitudes, detección de vehículos detenidos, personas merodeadoras, aglomeraciones de personas, humo, fuego y objetos desatendidos. Estas capacidades tecnológicas fortalecen el monitoreo y la respuesta, optimizan los procesos operativos y permiten una activación temprana del despacho de las unidades correspondiente, sin requerir la intervención directa del usuario. Como resultado, se incrementa la eficiencia en la gestión de incidentes, se reduce el tiempo de reacción ante posibles situaciones de riesgo y se mejora la experiencia del ciudadano al recibir atención oportuna y proactiva.

c. Control de la calidad de las operaciones

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



Fuente: Departamento de Calidad en la Gestión.



En el periodo transcurrido de enero a diciembre de 2025 se realizaron 58,046 monitoreos de calidad de la atención a las emergencias de las áreas de recepción, despacho y video vigilancia en ambas sedes, en los que se evaluaron los factores asociados a la calidad de la prestación del servicio, que miden indicadores de porcentaje de precisión: desempeño en requisito institucional, desempeño en requisitos de gestión, desempeño en requisitos de comunicación-seguimiento, desempeño en gestión telefónica y requisitos de gestión.

En este mismo periodo se monitorearon 50,000 casos calificados como no emergencias. Esta evaluación permitió verificar que los eventos fueran clasificados de manera adecuada conforme a los protocolos definidos.

Mes	Emergen- cias Zona Norte	Emergencias Zona Metropoli- tana	Total de emergencias	No emer- gencias Zona Norte	No emergen- cias Zona Metropoli- tana	Total de no emergencias
Enero	2,644	2,596	5,240	1,994	2,371	4,365
Febrero	2,600	2,839	5,439	1,975	2,775	4,750
Marzo	2,653	2,650	5,303	2,207	2,556	4,763
Abril	2,305	2,379	4,684	2,013	2,414	4,427
Mayo	2,476	2,181	4,657	1,861	2,431	4,292
Junio	2,230	2,250	4,480	1,616	2,267	3,883
Julio	2,113	2,362	4,475	1,322	2,491	3,813
Agosto	1,928	2,491	4,419	1,177	2,422	3,599
Septiembre	2,216	2,683	4,899	1,638	2,534	4,172
Octubre	2,632	2,305	4,937	1,852	2,276	4,128
Noviembre	2,525	2,036	4,561	1,741	1,793	3,534
Diciembre	2,738	2,399	5,137	2,035	2,660	4,695
Total	29,060	29,171	58,231	21,431	28,990	50,421

Fuente: Departamento de Calidad en la Gestión.

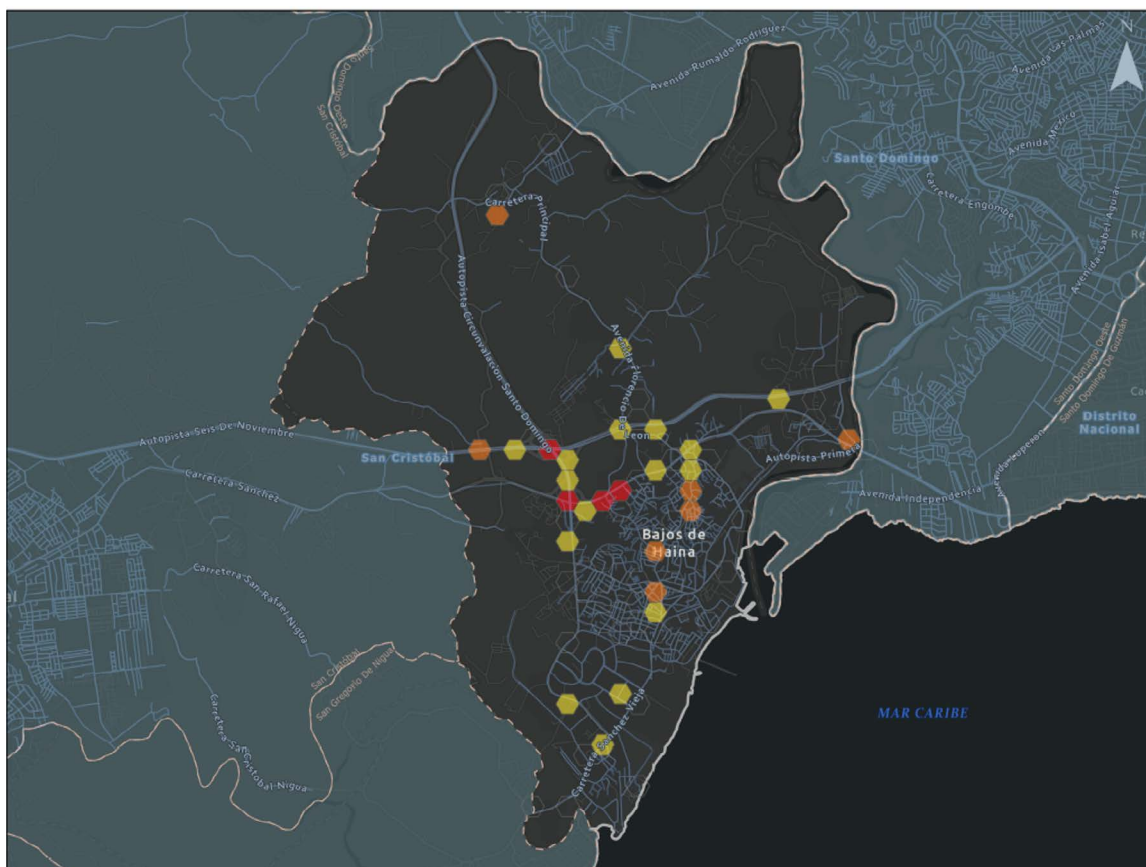


d. Gestión tecnológica de apoyo a las instituciones de respuesta

Inteligencia geoespacial y planificación estratégica

Implementación de análisis geoespaciales avanzados para la gestión de emergencias

En 2025 se implementaron, en un 100 % de ejecución, nuevos análisis geoespaciales avanzados (GIS) orientados a fortalecer la planificación estratégica del Sistema 9-1-1. Estos incorporan modelos de cálculo de tiempos de respuesta, probabilidad de ocurrencia, ubicación óptima de recursos y detección de patrones territoriales, además de estudios especializados, como el análisis vial de accidentes y la correlación entre infraestructura de video vigilancia y zonas de alta incidencia. Esta iniciativa permite identificar con mayor precisión los sectores de alto riesgo y optimizar la distribución de los recursos de respuesta, contribuyendo a una toma de decisiones más eficiente y basada en evidencia.

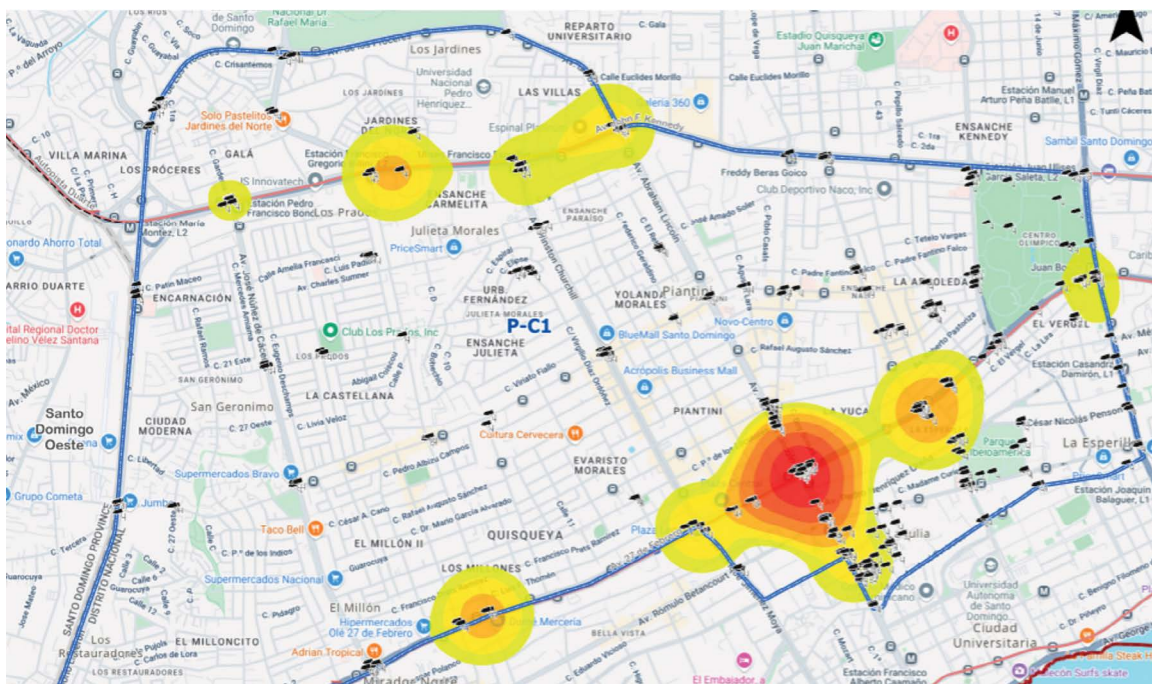


Mapa de análisis espacial de accidentes de tránsito en el municipio Bajos de Haina.



Análisis geoespacial de la Red de Video Vigilancia y prioridades de expansión

Durante este año se completó el análisis geoespacial estratégico de la red de video vigilancia, mediante la superposición de la capa de cámaras existentes con los registros de mayor incidencia en accidentes y seguridad ciudadana, incorporando además las zonas operativas de la Policía Nacional para identificar áreas críticas con baja cobertura. Este estudio permitió evaluar la distribución actual de la infraestructura, detectar puntos calientes desprovistos de vigilancia y definir prioridades de expansión con base en criterios objetivos de riesgo, constituyéndose en una herramienta esencial para la toma de decisiones institucionales y para orientar de manera más eficiente los proyectos de fortalecimiento de la video vigilancia en el territorio nacional.

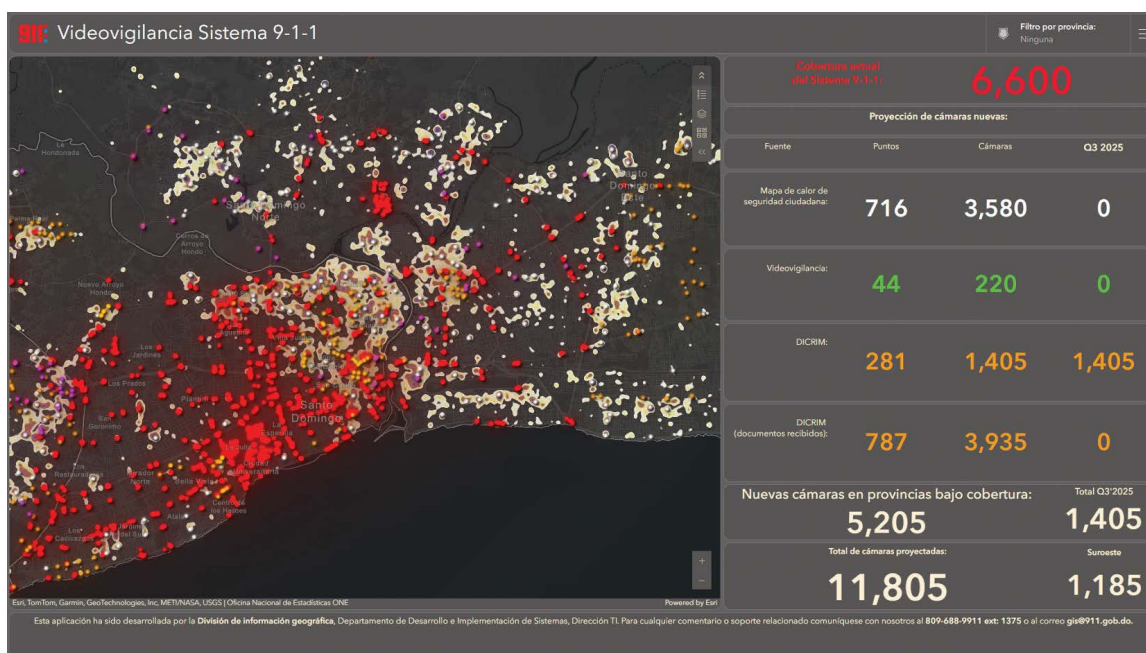


Mapa de análisis espacial del sistema de video vigilancia y las zonas de mayor incidencia de eventos.



Desarrollo de solución Web para la gestión y planificación estratégica de cámaras de video vigilancia

En agosto de 2025 inició el desarrollo de una solución web GIS para la gestión y planificación estratégica de la video vigilancia, la cual registra un avance del 50 % hasta la fecha. Esta herramienta incorpora un formulario digital para levantamientos y actualizaciones, así como un panel de seguimiento que evalúa propuestas para la instalación de nuevas cámaras, tomando en cuenta criterios geospaciales y niveles de incidencia de emergencias. La iniciativa impulsa la digitalización y optimización de la infraestructura de video vigilancia, facilita una planificación más precisa y orientada al riesgo y fortalece la capacidad operativa del Sistema 9-1-1 en los sectores de mayor vulnerabilidad.



Fuente: Tablero de planificación de nuevos puntos de cámaras.



Cartografía de alta precisión 3D: Generación de ortofotografía y mallas para el Sistema 9-1-1

A mediados de este año inició la generación de cartografía de alta precisión en 3D gracias a la colaboración entre la División de Información Geográfica y el equipo de Drones. Este proyecto, que avanza por fases, comenzó con la obtención de ortofotografías y continuará con la creación de mallas tridimensionales a partir de vuelos fotogramétricos. Actualmente en ejecución, esta iniciativa permitirá enriquecer el sistema CAD y la base de datos de geo-localización con imágenes y modelos 3D de alta resolución. Esto fortalecerá la conciencia situacional de los operadores y despachadores y propiciará un nivel de detalle visual sin precedentes para la atención y gestión de emergencias en el territorio nacional.



Ortofotografía generada.





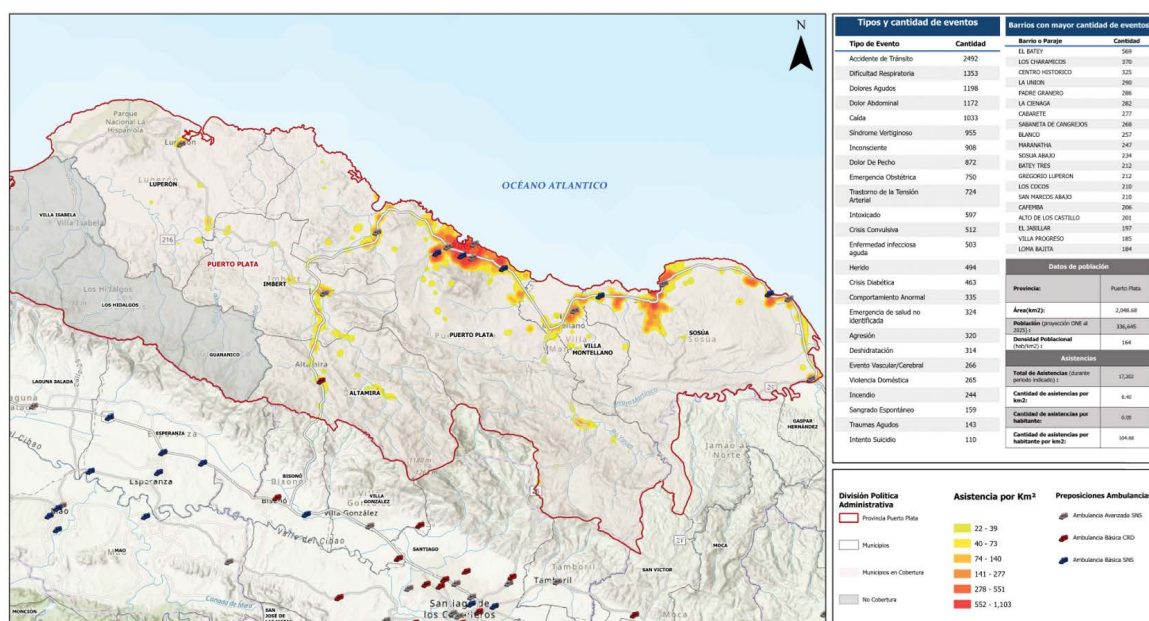
Malla 3D generada.

Georreferenciación de activos del Sistema 9-1-1

En los últimos meses de 2025 se completó la georreferenciación de activos críticos del Sistema 9-1-1, así como de elementos externos claves para su operación, lo cual se ha venido trabajando desde inicios de año. Mediante el uso de tecnología GIS, se integró información detallada sobre llamadas en otros idiomas, cámaras de video vigilancia -incluida su ubicación y campo de visión- y sitios de radiocomunicación a nivel nacional. Este proceso permitió consolidar en el mapa base institucional una visualización integral de recursos estratégicos y distribución poblacional específica. Como resultado, se fortaleció la asignación óptima de intérpretes, así como la verificación de la cobertura de comunicaciones en todo el territorio.

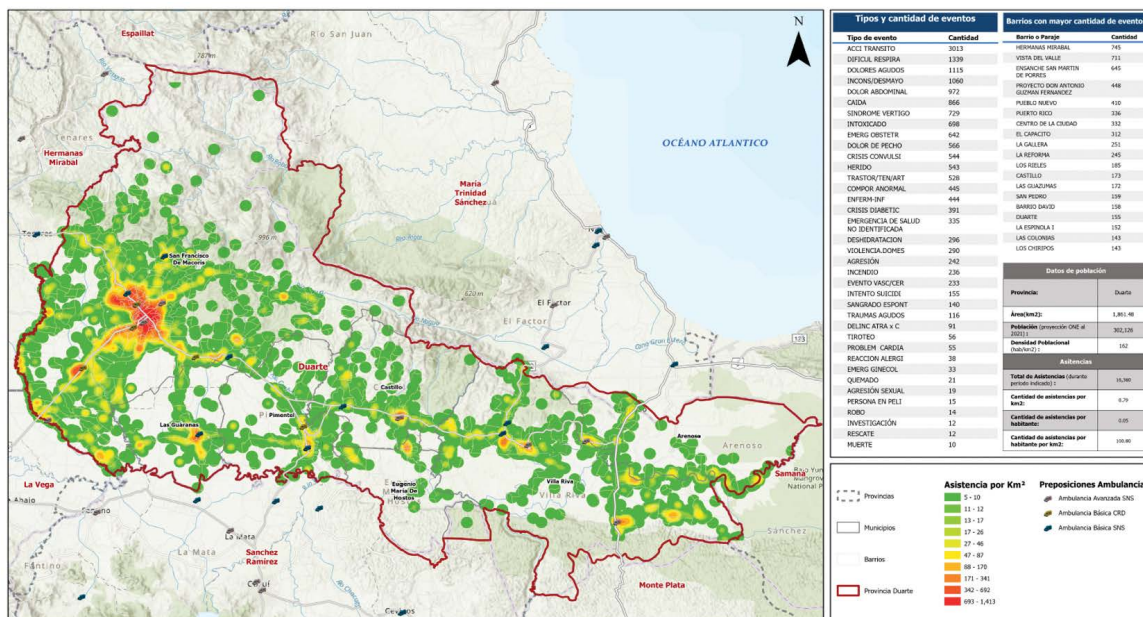
Generación continua de mapas temáticos y productos de análisis GIS

Durante el año 2025 se llevó a cabo la producción continua de mapas temáticos y productos analíticos GIS destinados a fortalecer la operación y la planificación estratégica del Sistema 9-1-1. Este trabajo, ya finalizado, incluyó mapas de cobertura, de tiempos de respuesta, de calor, de incidencia de emergencias atendidas por la DAEH, de accidentes de tránsito y de análisis estratégicos que integran video vigilancia con patrones de incidencia, así como mapas base operativos actualizados con límites administrativos y zonas de intervención de la Policía Nacional. La disponibilidad inmediata de estos insumos geospaciales permitió a las instituciones de respuesta tomar decisiones informadas para la distribución de recursos, la planificación de patrullajes y la expansión territorial del servicio.



Mapa de distribución de eventos por barrio en la provincia Puerto Plata.



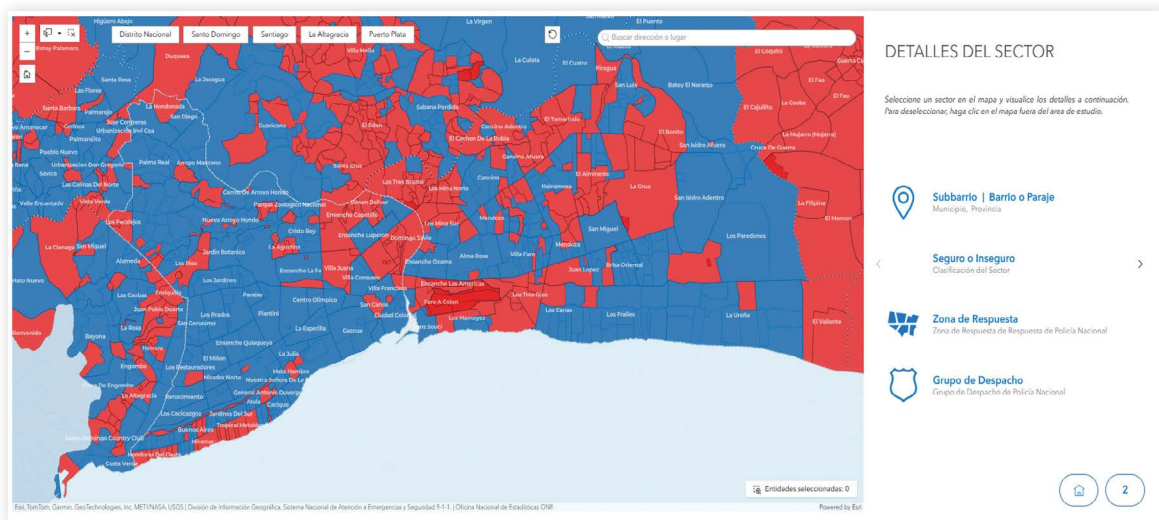


Mapa de distribución de eventos por barrio en la provincia Duarte.

Actualización de la clasificación de barrios seguros e inseguros en La Romana

Durante el primer trimestre de 2025 se completó la actualización de la aplicación de consulta geoespacial para la identificación de barrios seguros e inseguros en la provincia La Romana, integrando esta información en la aplicación institucional de consulta territorial. Esta actualización, ya finalizada, asegura que los operadores y las instituciones de respuesta cuenten con datos actualizados sobre los niveles de riesgo de cada sector, lo que permite la implementación de protocolos de seguridad más precisos y ajustados a la realidad operativa. Con ello se optimiza la labor de la Policía Nacional y se fortalece la protección del personal de emergencia, contribuyendo a una respuesta más eficiente y segura en zonas de mayor vulnerabilidad.



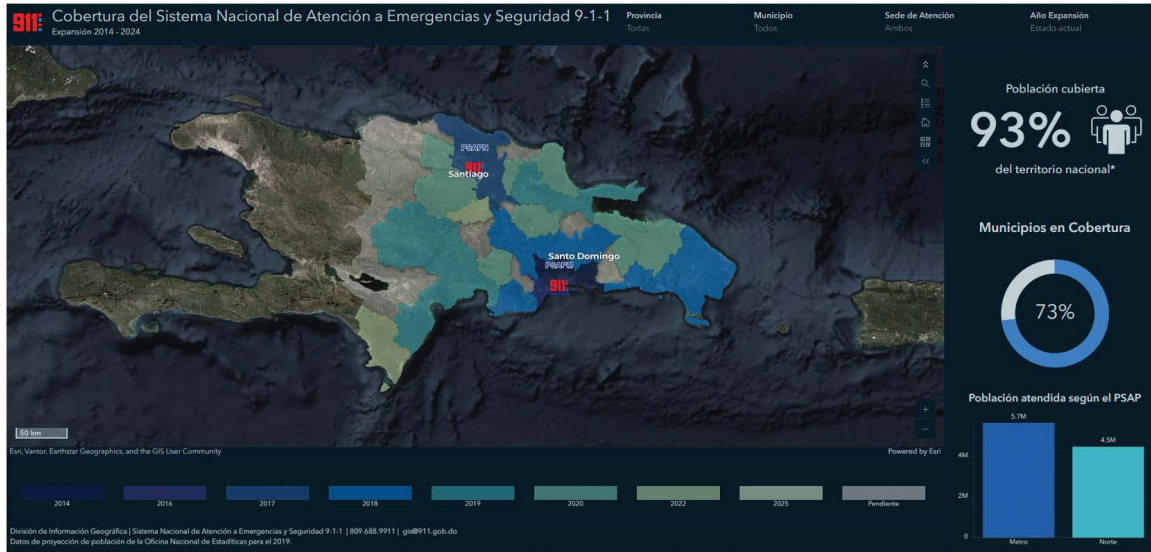


Aplicación consulta barrios clasificados como “seguros” e “inseguros”.

Actualización de la aplicación Web de cobertura del Sistema 9-1-1

En noviembre de 2025 se actualizó la aplicación web interna que muestra la cobertura geográfica del Sistema 9-1-1, integrando la provincia Pedernales tras su reciente incorporación al servicio. Esta mejora, ejecutada mediante las tecnologías Web Mapping y GIS, garantiza que el personal de planificación y operaciones disponga de información precisa y actualizada sobre el alcance territorial del Sistema, además de fortalecer la toma de decisiones estratégicas y asegurar que la visualización institucional refleje fielmente la cobertura operativa vigente.





Tablero de cobertura del Sistema 9-1-1 a nivel nacional (incluida la provincia de Pedernales).

Optimización de la gestión de emergencias: Definición de nuevas zonas operativas PN y clasificación geoespacial de los barrios

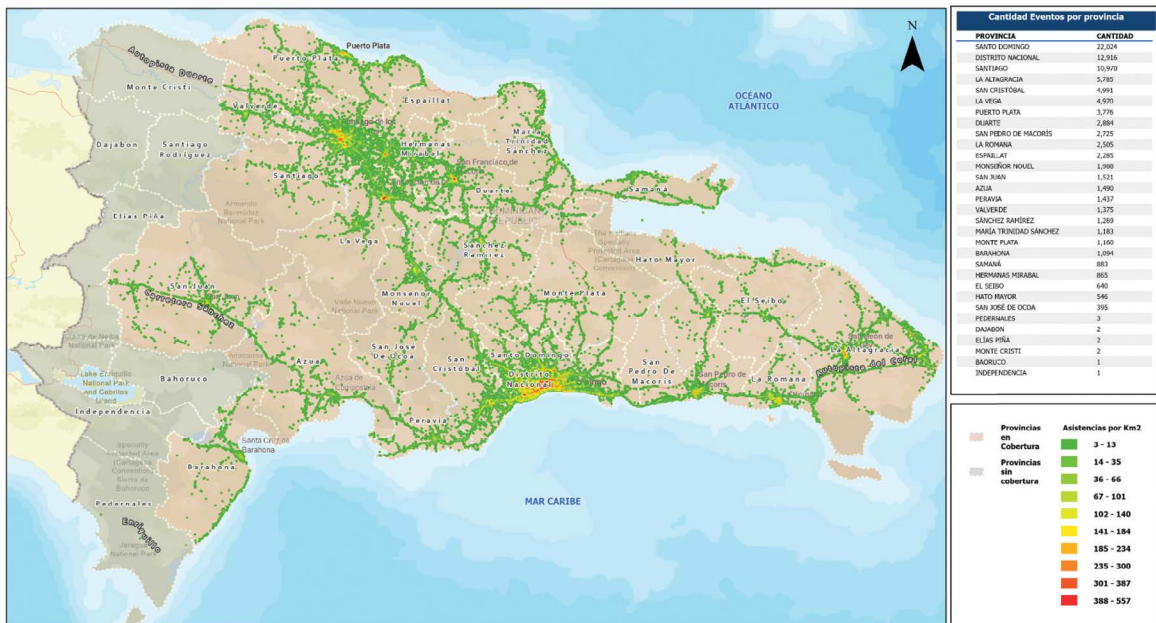
En el primer semestre del año se llevó a cabo una reingeniería geoespacial orientada a optimizar la gestión de emergencias mediante la creación de nuevas zonas operativas de la Policía Nacional y la clasificación de barrios seguros e inseguros en la provincia La Romana, conforme a los criterios establecidos por dicha institución. Este proceso, ya finalizado, permite una distribución más eficiente de los recursos policiales y de la DAEH y facilita la aplicación de protocolos de despacho ajustados al nivel de riesgo de cada sector. Como resultado, se fortaleció la seguridad del personal de campo y se incrementó la efectividad en la atención de emergencias, contribuyendo a una respuesta más precisa y estratégica en el territorio.

Georreferenciación de emergencias gestionadas por el 9-1-1

Desde inicios de año se ha venido desarrollando un análisis geoespacial avanzado orientado a la georreferenciación detallada de las emergencias gestionadas por el Sistema 9-1-1,



que aún se encuentra en ejecución. Este estudio se enfocó en la identificación de patrones críticos, incluidos los accidentes en las intersecciones (con radios de influencia de 50 a 200 metros), eventos en la red vial troncal y casos focales relacionados con atropellados, disturbios por ruido, asistencia vial y seguridad ciudadana. Este proceso permite generar información geoespacial precisa y patrones de riesgo que fortalecen la capacidad de las instituciones para la toma de decisiones estratégicas. Esto facilita la reasignación de recursos en función de zonas críticas, la implementación de políticas preventivas, la reducción de los tiempos de respuesta y la disminución de la incidencia de emergencias recurrentes. Como resultado, se optimiza la efectividad operativa del Sistema 9-1-1 y se consolida una gestión más proactiva y eficiente de la seguridad en el territorio.



Accidentes de tránsito.





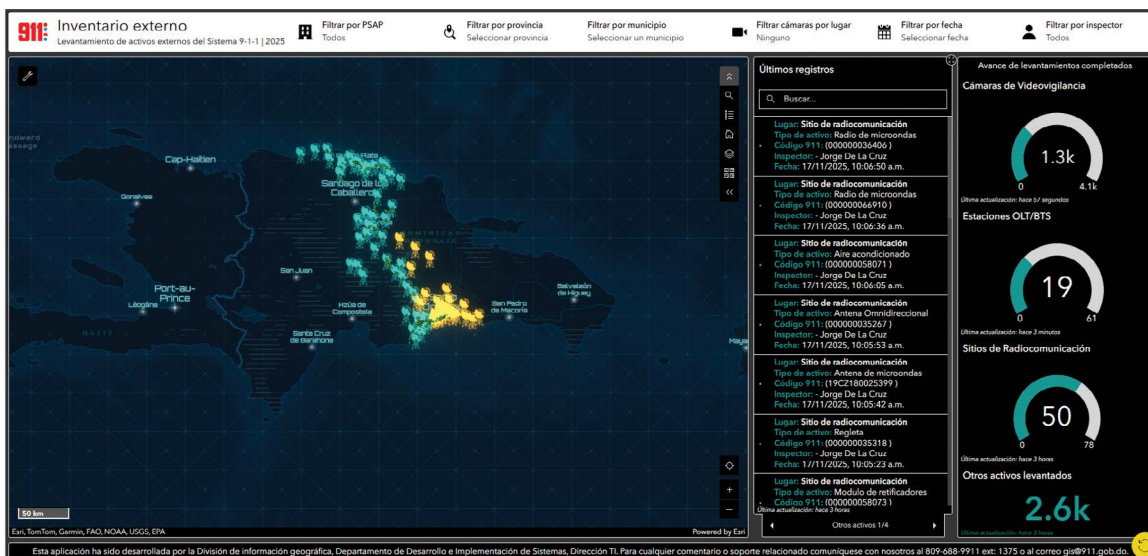
Análisis de accidentes.

Optimización del inventario de activos externos mediante aplicaciones de georreferenciación

En el segundo semestre del año se comenzó a trabajar en la digitalización y optimización del inventario de activos externos del Sistema 9-1-1, incluidas las cámaras de vigilancia y los sitios de radiocomunicación, utilizando aplicaciones web basadas en ArcGIS. Este proyecto contempla la implementación de herramientas tecnológicas, el soporte continuo por medio de entrenamiento especializado y la mejora permanente de los sistemas para consolidar un inventario más preciso y eficiente. Gracias a esta iniciativa, que aún se encuentra en ejecución, se asegura una gestión óptima y confiable de los activos críticos para que los datos de ubicación utilizados por el 9-1-1 sean exactos y actualizados, lo que fortalece la



capacidad operativa del sistema y contribuye a una administración estratégica de los recursos tecnológicos en beneficio de la seguridad ciudadana.



Tablero de planificación y seguimiento del proyecto de inventario.

Creación de aplicaciones Web para planificación de puntos de cámaras externas

En los meses de agosto a septiembre de 2025 se llevó a cabo la creación de aplicaciones web interconectadas, proyecto ya finalizado, que incluyó el desarrollo de un Mapa Web Interactivo GIS y un tablero de seguimiento BI orientados a la recolección estructurada de solicitudes de instalación de nuevos puntos de cámaras externas provenientes de instituciones como la Policía Nacional y el DICRIM.

Esta iniciativa permitió consolidar las necesidades de video vigilancia en un entorno digital unificado, mejoró la planificación estratégica y la asignación de presupuesto y facilitó la identificación de vacíos de cobertura y la priorización de inversiones. Como resultado, se optimizó la expansión de la red de video vigilancia urbana, se incrementó el impacto del Sistema 9-1-1 en la seguridad ciudadana y se fortaleció su capacidad de respuesta frente a situaciones críticas en el territorio.





Aplicación de seguimiento al levantamiento de cámaras externas del Sistema 9-1-1.

e. Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES)

El 17 de julio de 2025, en el marco de la VIII Reunión de Ministros en Materia de Seguridad Pública, celebrada en Santiago de los Caballeros, la República Dominicana alcanzó un hito de alto reconocimiento regional al asumir, por aprobación unánime de las delegaciones presentes, la presidencia del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES), en la persona del coronel piloto Randolpho Rijo Gómez, ERD, director ejecutivo del Sistema 9-1-1. Este logro consolida el posicionamiento internacional del país y refleja la credibilidad, liderazgo y avances sostenidos alcanzados por el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

En 2025 el GTS-SES impulsó importantes espacios de cooperación y fortalecimiento regional de capacidades:



En octubre de este año, junto a la OEA y la OPS, se realizó un Taller Regional sobre Atención de Emergencias por Salud Mental, en el marco de la Semana Interamericana de la Salud Mental, abordando temas clave, como primera ayuda psicológica, apoyo psicosocial en emergencias y autocuidado del personal de respuesta, además de compartir la experiencia dominicana en la gestión de crisis de salud mental y bienestar del talento humano.

El Taller se llevó a cabo el 9 de octubre de 2025 y se abordaron los siguientes temas a cargo de Carmen Martínez-Viciano y Marcello Queiroz de la Unidad de Salud Mental y Uso de Sustancias de la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

- a) Introducción a la salud mental y el apoyo psicosocial en situaciones de emergencia.
- b) Primera ayuda psicológica.
- c) Autocuidado para personal de primera línea de respuesta a emergencias.

Posteriormente, en diciembre, se dio inicio a una nueva línea de trabajo regional con el conversatorio “De herramienta útil a recurso esencial: el uso de drones en la atención a emergencias”, orientado a promover la incorporación estratégica de drones como un componente fundamental en la operación de los sistemas de emergencia, consolidando el liderazgo del país en innovación, cooperación técnica y buenas prácticas a nivel regional. El conversatorio, desarrollado de forma virtual, se efectuó el 10 de diciembre y abordó los siguientes temas en sendos paneles.

Panel 1. Gobernanza, regulación y madurez institucional de los programas de drones, en el cual se analizaron los marcos normativos, procedimentales y de coordinación interinstitucional que rigen el uso de drones en emergencias, así como los mecanismos de innovación, evaluación y mejora continua.



Panel 2. Programas de drones en los sistemas de emergencia: capacidades, usos y recursos disponibles, donde se presentó un panorama regional sobre el grado de adopción de drones en los sistemas de emergencia, sus principales usos operativos y el nivel de capacidades técnicas y humanas disponibles para su implementación.



RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria institucional 2025

4.1 Desempeño del área Administrativa Financiera

La Dirección Administrativa Financiera gestiona la ejecución del presupuesto asignado a la institución, el cual ascendió a RD 4,065,026,483.00, y asegura un control efectivo sobre los recursos obtenidos, cumpliendo con todas las leyes, normas y reglamentos que guían y respaldan su manejo adecuado.

Las fuentes de financiamiento de este presupuesto provienen del Tesoro Nacional (fondo 100) y de 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 ZM y Santiago ZN con un monto de RD\$3,165,026,483.00.

Actividad de inversión que comprende los proyectos planificados por la institución, con un monto de RD\$900,000,000.00 para el fortalecimiento del Sistema 9-1-1 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 ellas, asegurando que todas estén alineadas con los objetivos establecidos por la institución. Además, gestionó de manera óptima la programación financiera y los compromisos institucionales.

El informe de gastos y aplicaciones financieras al 31 de diciembre de 2025 refleja un monto ejecutado de RD\$4,109,530,913.15.

Presupuesto Inicial	Modificaciones presupuestarias	Presupuesto vigente	Ejecutado	Desempeño financiero %
RD\$4,065,026,483.00	RD\$226,516,680.00	RD\$4,291,543,163.00	RD\$4,109,530,913.15	95.76

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

Las calificaciones de los indicadores de gestión de la Contraloría en el periodo evaluado hasta octubre de 2025 fueron las siguientes:

Subindicador	Calificaciones
1.2. Alineación PACC-POA-Presupuesto disponible	6.00 / 6
1.3. Cronograma de entrega de bienes	6.00 / 6
1.4. Presentación de conciliaciones bancarias	6.00 / 6
2.1. Cumplimiento normas básicas de control interno	8.00 / 8
2.3. RI de contratos	3.12 / 6
2.4. RI de orden de pagos	5.11 / 6
2.5. RI de archivos de nóminas	3.35 / 4
2.6. Informe de recepción de bienes (según el cronograma)	4.00 / 4



Subindicador	Calificaciones
2.7. Cumplimiento del indicador de gestión presupuestaria	4.00 / 4
2.9. Informe de cierre de operaciones contables	4.00 / 4
2.10. Arqueo de cajas chicas	4.00 / 4

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

Durante el periodo se enviaron mensualmente a la OAI los reportes correspondientes para su publicación en la página oficial de la institución. Estos incluyen las informaciones requeridas por la Ley núm. 200-04, organizadas según las áreas que forman parte de esta Dirección (informe de ejecución presupuestaria mensual, balance general, cuentas por pagar y pagos a suplidores, nóminas, inventario de suministros y procesos de compras y contrataciones) y dentro del tiempo establecido.

Al 31 de diciembre de 2025 la institución refiere cuentas por pagar a suplidores por un monto de RD\$425,009,546.88. Al mismo tiempo, no posee cuentas por cobrar.

En esta misma fecha la cuenta bancaria 2400162578 del Banco de Reservas registra un saldo de RD\$5,630,789.02 y se han efectuado cinco (5) regularizaciones del anticipo financiero, en cumplimiento de la Norma General de Anticipos Financieros DIGECOG 03-2024.

Actualmente se encuentra en proceso una auditoría del periodo 2023 y 2024, realizada por la Contraloría General de la República.



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

Los procesos de compras y contrataciones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 soportan gran parte de la ejecución presupuestaria y 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 149 procesos, los cuales representaron procedimientos de compras adjudicados por RD\$1,170,954,794.79 distribuidos bajo las diferentes modalidades: Licitación Pública Nacional (LPN), Comparación de Precios (CP) y Compra Directa (CD), Compra Menor (CMC) y Procedimiento de Excepción (PE).

Distribución de las compras por tipos de procesos, enero-diciembre 2025

Tipos de procesos	Adjudicados	Porcentajes
Compras por debajo del umbral	8,250,783.49	1%
Compras menores	37,611,263.33	3%
Comparación de precios	44,203,543.63	4%
PEEX	179,915,186.86	15%
PEPU	151,161,229.08	13%
Publicidad	21,186,200.10	2%
Subasta inversa	58,812,600.00	5%
Licitación pública nacional	669,813,988.30	57%
Total	1,170,954,794.79	100%

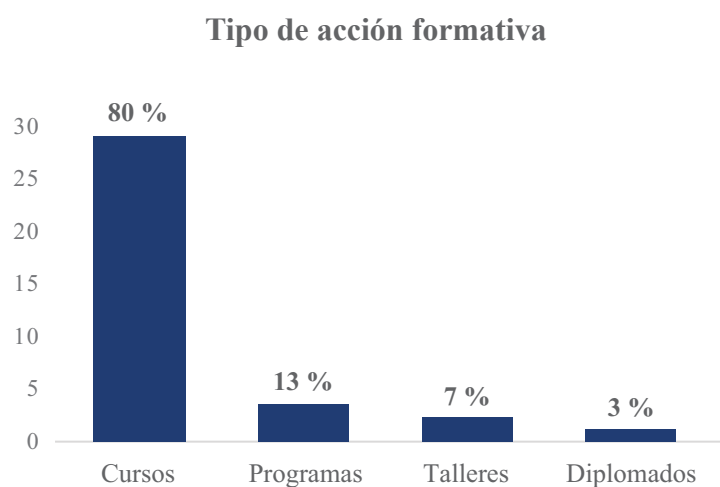
Fuente: Base de datos del Portal Transaccional de Compras.



4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

La gestión del talento humano alcanzó avances significativos en cuanto a la contratación, utilizando criterios que abarcaron de manera integral las competencias técnicas requeridas y las habilidades blandas esenciales para cada puesto, con el propósito de disponer del perfil adecuado en cada área. A su vez, se realizaron evaluaciones de potencial basadas en las competencias establecidas en el diccionario institucional, dirigidas al personal de los grupos ocupacionales III, IV y V. La identificación de brechas en las competencias evaluadas permitió detectar oportunidades de mejora. Asimismo, la Dirección diseñó programas de capacitación orientados a impulsar el desarrollo de los colaboradores y propiciar el cierre de las brechas identificadas.

Además de lo anterior, durante el año se culminó la actualización del *Manual de cargos*, el cual ingresó en su fase final de aprobación por parte del órgano rector.



Fuente: Base de datos de la Dirección de Recursos Humanos.



Se participó en el taller regional para el fortalecimiento de capacidades en la atención de emergencias por salud mental, impartido por el Grupo Técnico Subsidiario (SES) de la Organización de los Estados Americanos (OEA), donde se fortalecieron los conocimientos y se compartieron experiencias con representantes de diversos países. Durante esta jornada, se destacó el compromiso institucional al integrar el primer taller de salud mental organizado por la OEA, el cual fue presidido por nuestro director ejecutivo, reafirmando así la disposición a seguir impulsando acciones que contribuyan al bienestar y la respuesta efectiva ante situaciones de crisis.

Se observan importantes avances en el fortalecimiento del bienestar integral institucional y el cuidado de la salud de nuestro capital humano desde un enfoque psicosocial, con acciones estratégicas dirigidas a la prevención de riesgos laborales y el fortalecimiento de la salud física y especial cuidado de la salud mental.

Relaciones laborales	Cantidad de actividades	Personal impactado
Charlas y talleres sobre prevención de riesgos laborales	9	256
Actividades de bienestar laboral	14	1,790
Charla de promoción de salud, operativos médicos y jornadas de vacunación	11	3,774
Charlas sobre salud mental	16	959
Total	50	6,779

Fuente: Base de datos de la Dirección de Recursos Humanos.

La composición de la plantilla institucional al cierre del año 2025 está conformada por 1,662 servidores públicos. De estos, 659 son mujeres, las cuales representan el 39.6 % del personal de la institución, y 1,003 son hombres, equivalente al 60.4 %.



Grupo ocupacional	Femenino	Masculino	Total
Grupo I	52	127	179
Grupo II	89	154	243
Grupo III	373	435	808
Grupo IV	124	236	360
Grupo V	21	51	72
Total	659	1,003	1,662

Fuente: Base de datos de la Dirección de Recursos Humanos.

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

Con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos estratégicos antes mencionados, el Departamento de Elaboración de Documentos Legales se encuentra en proceso de revisión de propuestas de acuerdos interinstitucionales.

En este periodo, el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, ha suscrito los acuerdos siguientes:

- **Ministerio de Defensa (MIDE):** suscrito el cuatro (4) de febrero del año dos mil veinticinco (2025), que tiene por objeto el establecimiento de los términos de coo-



peración entre el Sistema 9-1-1 y el MIDE, a través de las Escuelas Vocacionales y la Industria Militar para ensamblaje de ambulancias, confección de textiles, capacitación y entrenamiento.

- **Instituto Nacional de Administración Pública (INAP):** suscrito el veinticinco (25) de abril del año dos mil veinticinco (2025), 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.
- **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL):** suscrito el ocho (8) de septiembre del año dos mil veinticinco (2025), que tiene por objeto la provisión de los fondos necesarios para la compra, instalación y puesta en funcionamiento de los equipos que se utilizarán en la implementación del Sistema Nacional de AlertasRD.
- **Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT):** suscrito el diecinueve (19) de noviembre del año dos mil veinticinco (2025), que tiene por objeto crear un equipo técnico de trabajo interinstitucional conformado por las instituciones vinculadas a la generación y procesamiento de datos estadísticos sobre seguridad vial que garantice un abordaje integral y multisectorial en los niveles de análisis sobre la situación de dicha temática en la República Dominicana, que faciliten una toma de decisión eficaz y oportuna como respuesta a las necesidades o debilidades identificadas a nivel nacional y para cada institución en particular.

Asimismo, se validaron 28 respuestas a consultas de la OAI y se elaboraron 110 contratos suscritos con oferentes. Asimismo, se emitió respuesta a 4 consultas legales formuladas por áreas internas del Sistema 9-1-1. Se redactaron 3 resoluciones administrativas a la firma del director ejecutivo del Sistema 9-1-1.



En cuanto a los requerimientos en materia de compras y contrataciones mayores 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 ascendieron a 238 actas en 56 procesos de compras mayores, distribuidos bajo las diferentes modalidades: licitación pública nacional (LPN), comparación de precios (CP), Subasta Inversa Electrónica (SIE) y procedimientos de excepción (PE), según se aprecia en el siguiente cuadro:

Modalidad de contratación	Cantidad
Licitación pública nacional (LPN)	15
Comparación de precios (CP)	22
Subasta Inversa Electrónica (SI)	01
Procedimientos de excepción (PE)	18
Total	56

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

Departamento de litigios

- **Procesos judiciales**

Se realizó el seguimiento y asistencia a 20 procesos judiciales ventilados en los Tribunales de la República, lo cual implicó la elaboración de recursos, escritos de defensa, notificaciones, constituciones de abogados, entre otros. De ellos, 3 procesos fueron finalizados en el transcurso de este año.

- **Informes de investigación recibidos por el Ministerio Público**

Fueron trabajadas 3,270 solicitudes, divididas de la siguiente manera: 3,094 corresponden a datos (97 %) y 176 a audios (3 %).



4.4 Desempeño de la Tecnología

Desempeño de la Mesa de Servicios

Tipo de <i>ticket</i>	ZM	ZN	Consolidado
Incidente	8,216	10,254	18,470
Problemas	09	11	20
Servicios	5,383	1,775	7,158
Total	13,608	12,040	25,648

Fuente: Base de datos de la Mesa de Servicios TIC.

Este año se han atendido y gestionado más de 25,000 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 para garantizar el óptimo funcionamiento de los servicios tecnológicos en toda la institución.

Se brindó asistencia presencial y remoto ininterrumpida al total de usuarios que utilizan los recursos internos de toda la infraestructura tecnológica del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 en sus diferentes localidades en Santo Domingo, incluido el personal de la Torre Empresarial, Villa Altagracia, Ciudad Juan Bosch, y en Santiago.

Durante este año 2025, se entregaron Laptops al personal de Tecnología y Video Vigilancia, así como al personal administrativo con el fin de mejorar la eficiencia y la productividad en sus labores diarias.

Se brindó apoyo a las actualizaciones de las aplicaciones de recepción y despacho de emergencias, mejorando la eficiencia de los sistemas. Este esfuerzo asegura un servicio óptimo y eficiente en los departamentos de operaciones. También se realizaron mantenimientos



preventivos a las estaciones de trabajo de las áreas de Operaciones, con el fin de garantizar su buen funcionamiento, y se colaboró con la instalación de los equipos, como consolas de radio, que son utilizados en la comunicación con las diferentes instituciones de respuesta, asegurando una coordinación efectiva y oportuna en situaciones de emergencia.

En 2025 la Mesa de Servicios continuó posicionándose como un área clave en la innovación tecnológica institucional, apoyando iniciativas estratégicas, como el proyecto Drone to Map, orientado a mejorar la precisión geoespacial en zonas urbanas mediante vuelos fotogramétricos a nivel nacional. Este acompañamiento refleja el compromiso del área con la adopción de tecnologías avanzadas que fortalecen la exactitud cartográfica y la capacidad operativa del Sistema 9-1-1.

Asimismo, la Mesa de Servicios contribuyó de manera activa en el proyecto de remodelación del Salón de Contingencia, participando desde la renovación del cableado estructurado hasta la instalación de nuevos equipos de alta calidad, garantizando así un espacio óptimo y tecnológicamente robusto para la gestión de emergencias en situaciones críticas. Estas acciones evidencian la responsabilidad institucional en el uso y mantenimiento eficiente de los recursos tecnológicos.

Se avanzó en la implementación de un nuevo sistema de gestión de *tickets* e incidentes basado en ServiceDesk Plus, cuyo objetivo es optimizar la administración de solicitudes institucionales y mejorar la trazabilidad de las operaciones. Esta herramienta incorpora automatización de procesos, priorización inteligente según impacto y urgencia, una base de conocimientos centralizada, reportes en tiempo real y un portal de autoservicio más intuitivo, elementos que permiten agilizar la atención, fortalecer la comunicación con los usuarios y elevar el nivel de calidad del servicio. Con esta implementación, la Mesa de Servicios reafirma su compromiso con la excelencia operativa y la mejora continua, contribu-



yendo directamente a la eficiencia de los procesos internos y a una experiencia institucional más ágil y confiable.

Con estas acciones, la Mesa de Servicios reafirma su compromiso con los proyectos estratégicos que impactan directamente la atención a emergencias y la protección de vidas, consolidándose como un pilar esencial de soporte técnico dentro del Sistema 9-1-1. Su participación activa en iniciativas tecnológicas y operativas refleja el esfuerzo continuo por mantener una institución moderna, eficiente y alineada con los más altos estándares de innovación.

Participación de mujeres en TIC

La Dirección de Tecnología está conformada por 126 profesionales, de los cuales 19 son mujeres que hoy están presentes en todos los departamentos del área, aportando capacidades técnicas en campos tan diversos como Seguridad TIC, Sistemas, Servicios TIC, Operaciones y GIS.

Cyberseguridad y monitoreo

Este año el Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC fortaleció de manera significativa los mecanismos de protección, vigilancia y respuesta ante eventos de ciberseguridad en toda la infraestructura tecnológica institucional. Su labor resultó clave para garantizar la continuidad operativa del Sistema 9-1-1, proteger los servicios críticos y monitorear de forma permanente las amenazas internas y externas que afectan al entorno digital institucional. A lo largo del periodo, se consolidaron los principales indicadores de seguridad, los cuales reflejan el nivel de exposición, la capacidad de mitigación y la efectividad de las medidas implementadas.



La infraestructura de seguridad registró 4,980,971 ataques bloqueados contra servicios expuestos en Internet. El mayor volumen ocurrió en abril, con más de 3.1 millones de eventos, evidenciando un incremento atípico de amenazas dirigidas a plataformas críticas.

Desde mayo hasta diciembre no se reflejan cifras completas debido a cambios de infraestructura, migración de plataformas y centralización de logs en el CSIRT-RD, por lo que el número real de ataques podría ser considerablemente mayor. Este comportamiento confirma la alta presión de amenazas sobre el Sistema y la importancia del monitoreo y ajuste continuo de reglas de protección.

La solución EDR permitió registrar 5,798 eventos de seguridad, de los cuales 2,473 fueron maliciosos y 197 sospechosos.

Los sistemas de seguridad ejecutaron múltiples bloqueos automáticos, destacándose la prevención de la ejecución de *ransomware*, la contención de intentos de exfiltración de información y el bloqueo de procesos maliciosos. Estos resultados evidencian la efectividad de los mecanismos de detección temprana y respuesta automática en la protección de los *endpoints* institucionales.

Durante el año se implementaron iniciativas estratégicas orientadas al fortalecimiento de la seguridad institucional, entre las que se destacan:

- Implementación de *firewalls* de nueva generación en la red operativa.
- Incorporación de nuevas herramientas para robustecer el monitoreo de seguridad y los procesos de auditoría.
- Implementación de soluciones de autenticación que habilitan el autoservicio seguro para los usuarios.



- Ampliación del sistema de correlación de eventos, incrementando la capacidad de monitoreo, análisis y respuesta ante incidentes.
- Ampliación del sistema de encriptado de equipos institucionales para la protección de la información.

El Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC mantuvo un desempeño sólido y consistente durante 2025, gestionando de forma eficaz un alto volumen de amenazas y fortaleciendo la protección de los servicios críticos del Sistema 9-1-1. Los indicadores reflejan avances sostenidos en detección temprana, filtrado automatizado, cumplimiento de políticas y mitigación de riesgos, consolidando un entorno tecnológico más resiliente frente a amenazas crecientes y garantizando la continuidad de los servicios esenciales para la atención de emergencias.

Proyectos de modernización y continuidad operativa

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:

Fortalecimiento en licenciamiento de Microsoft: Este año se cambiaron las licencias de correo electrónico Office E1 y E3 a cuentas de Office 365 E1 Plus y M365 mediante la transición a un Enterprise Agreement (EA) con Microsoft para todas nuestras licencias, consolidando la administración y optimización de los recursos tecnológicos.

Este cambio trae consigo varias ventajas estratégicas:

- Unificación de licencias: Todas las soluciones Microsoft bajo un solo contrato, reduciendo la complejidad administrativa.
- Escalabilidad y flexibilidad: Posibilidad de agregar o ajustar servicios según las necesidades del negocio.



- Mejor control de costos: precios preferenciales y previsibilidad en la planificación presupuestaria.
- Cumplimiento y seguridad: Garantía de uso legal y acceso a las últimas herramientas de protección y cumplimiento normativo.

Actualización del entorno de servidores: Durante este año se actualizaron los sistemas operativos en sus últimas versiones y se sustituyeron los servidores en fin de vida por equipos más modernos y eficientes. Además, se amplió la capacidad de almacenamiento en los servidores dedicados a video vigilancia, garantizando mayor rendimiento y disponibilidad para los sistemas críticos.

Recepción y puesta en operación de servidores para procesamiento avanzado: Durante este año se completó la recepción e implementación de 6 servidores equipados con GPU de alto rendimiento, destinados a tareas de procesamiento intensivo y aplicaciones que incluyen el uso de Inteligencia Artificial (IA). Con esta puesta en marcha, se fortalece la infraestructura tecnológica, habilitando proyectos de análisis de datos, aprendizaje automático y optimización de procesos críticos.

Entre las principales ventajas de esta iniciativa, destacan:

- Mayor capacidad de cómputo para cargas de trabajo complejas y modelos de IA.
- Optimización de tiempos de procesamiento, reduciendo significativamente la duración de tareas críticas.

Renovación de la plataforma ArcGIS del Sistema 9-1-1: se completó la renovación integral de la plataforma ArcGIS del Sistema 9-1-1, que abarca las licencias de ArcGIS Enterprise, ArcGIS Online, ArcGIS Pro, Drone2Map y los usuarios técnicos requeridos. Esta actualización asegura su disponibilidad operativa hasta diciembre de 2027 y garantiza la continuidad y sostenibilidad del servicio geoespacial institucional, permitiendo que ope-



radores y despachadores dispongan de acceso permanente, legal y actualizado a las herramientas y datos cartográficos esenciales para una geolocalización precisa y una respuesta eficaz ante todas las emergencias gestionadas por el Sistema.

Actualización continua de los datos del geolocalizador de direcciones: Durante este año se llevó a cabo un proceso continuo y sistemático de revisión, validación y actualización de los datos que alimentan el geolocalizador de direcciones del Sistema 9-1-1, incorporando ajustes y nuevas informaciones en capas clave, como cámaras, intersecciones, puntos de interés, vías, subbarrios y niveles administrativos hasta provincias. Esto garantiza una mayor precisión y fiabilidad en la localización de emergencias, lo que contribuye a reducir los tiempos de despacho y a mejorar la eficacia operativa de las instituciones que integran la atención de emergencias.

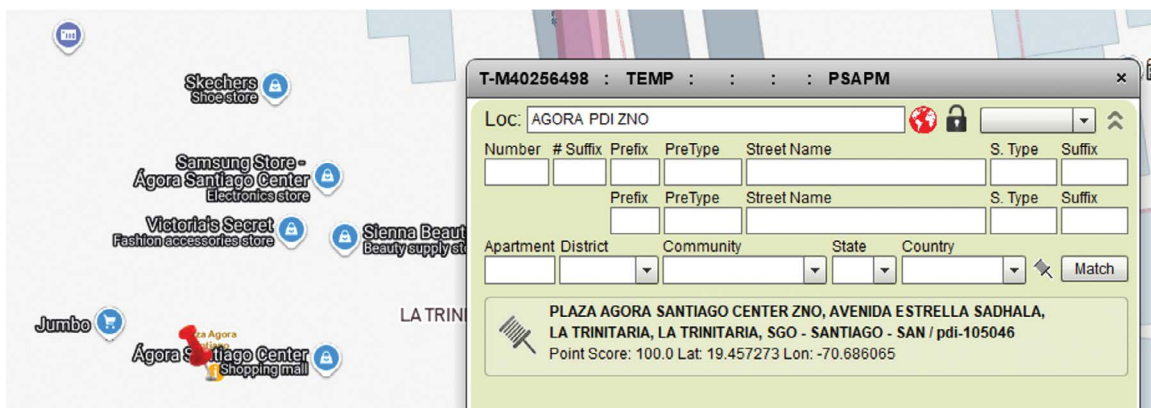


Imagen: Inclusión Ágora Santiago Center en Santiago; inaugurado en 2025.

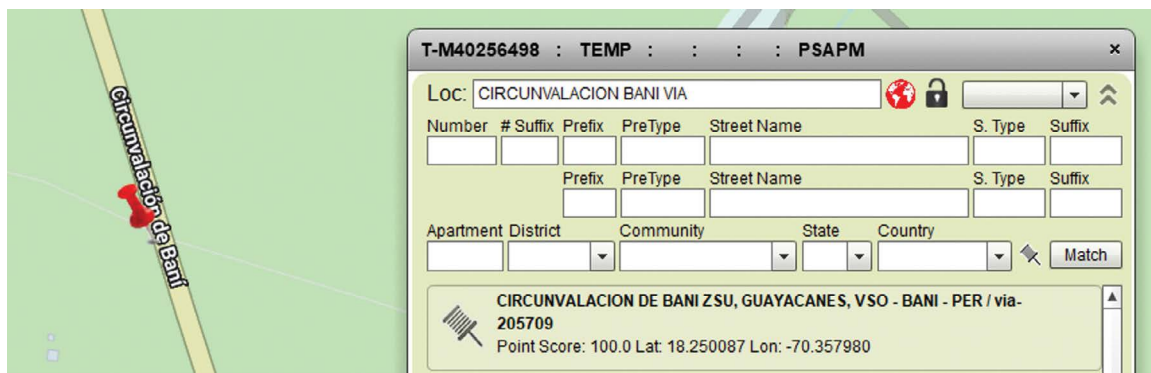


Imagen: Circunvalación de Bani en Peravia, inaugurada en 2025.



Actualización continua de la base cartográfica del Sistema 9-1-1: se realizó el mantenimiento y mejoramiento continuo de la base cartográfica del Sistema 9-1-1, reforzando la Geodatabase central y el mapa base utilizado en el CAD mediante actualizaciones de la División Política Administrativa, la gestión de la capa de video vigilancia y la incorporación de nuevas capas estratégicas, como áreas urbanas y el muro fronterizo. Esto garantiza la calidad, fiabilidad y actualidad del dato geográfico y visual disponible en tiempo real, lo que se traduce en una reducción significativa de los tiempos de localización y despacho de emergencias y en una mayor eficiencia operativa para todas las instituciones de respuesta.

Imagen: Base cartográfica (escala 1:9,028) en el CAD del Sistema 9-1-1.

Imagen: Base cartográfica (escala 1:1,128) en el CAD del Sistema 9-1-1.

Mejoras en la aplicación de georreferenciación de emergencias

Durante 2025 se completaron mejoras clave en la aplicación de georreferenciación de emergencias, integrando nuevas funcionalidades GIS, como el Análisis Vial Ampliado sobre la Red Troncal, la incorporación de subbarrios y la segmentación territorial basada en la clasificación de barrios seguros e inseguros, así como en las nuevas zonas de respuesta de la Policía Nacional. Estas actualizaciones permiten una localización más precisa y pormenorizada de los eventos, facilitando que los operadores y despachadores apliquen protocolos diferenciados según el perfil de riesgo del sector, lo que fortalece la seguridad del personal en campo y mejora la eficiencia del despacho de emergencias.

Georreferenciación de Emergencias

Agregue el documento que desea georreferenciar:

Imagen. Aplicación de georreferenciación de emergencias.

Radio metros_Cruz	Interseccion	Tipo_Interseccion	Radio metros_Interseccion
50	Autopista Duarte & Calle Doce De Julio (12 De Julio), Las Delicias, BON - Bonao - MNO	Intersección	100
150	Distribuidor Autovia del este & Avenida Laureano Canto, Urbanizacion Cemento Titan, SPM - San Pedro De Macoris - SPM	Distribuidor	160
100	Autopista Duarte & Calle Soto, Soto, LVE - La Vega - LVG	Intersección	100
100	Autopista Duarte - La Vega (Cruce De Controba), El Algarrobo, RIN - Jima Abajo - LVG	Intersección	100
100	Autopista Duarte & Calle Soto, Soto, LVE - La Vega - LVG	Intersección	100
150	Carretera Sánchez & Calle (sin nombre) 1, Canasta, SCR - San Cristóbal - SCT	Intersección	50
50	Autopista Duarte (Frente a Parador Turey), La Cumbre, SJP - Villa Altigracia - SCT	Lugar de interés en tramo	80
50	Carretera Sanchez & Calle Central (Cruce De La Carrera), Las Carreras, FON - Bani - PER	Intersección	100
50	Autopista Seis De Noviembre & Calle Manolo Borda, Quita Sueño Sur, QTA - Bajos De Haina - SCT	Intersección	25

Imagen. Datos georreferenciados en las intersecciones mediante la aplicación.



Cartografía para la expansión del Sistema 9-1-1 a la provincia Pedernales: En agosto se realizó la revisión y actualización integral de la cartografía geoespacial de la provincia Pedernales, incorporando direcciones, vías y elementos topográficos esenciales para la operación del Sistema. Este trabajo, llevado a cabo por la División de Información Geográfica en coordinación con la Dirección de Operaciones, proporcionó el mapa base indispensable para la expansión del 9-1-1 en la provincia, garantizando que los operadores y despachadores pudieran localizar emergencias con máxima precisión desde el primer día de funcionamiento del servicio en el territorio.

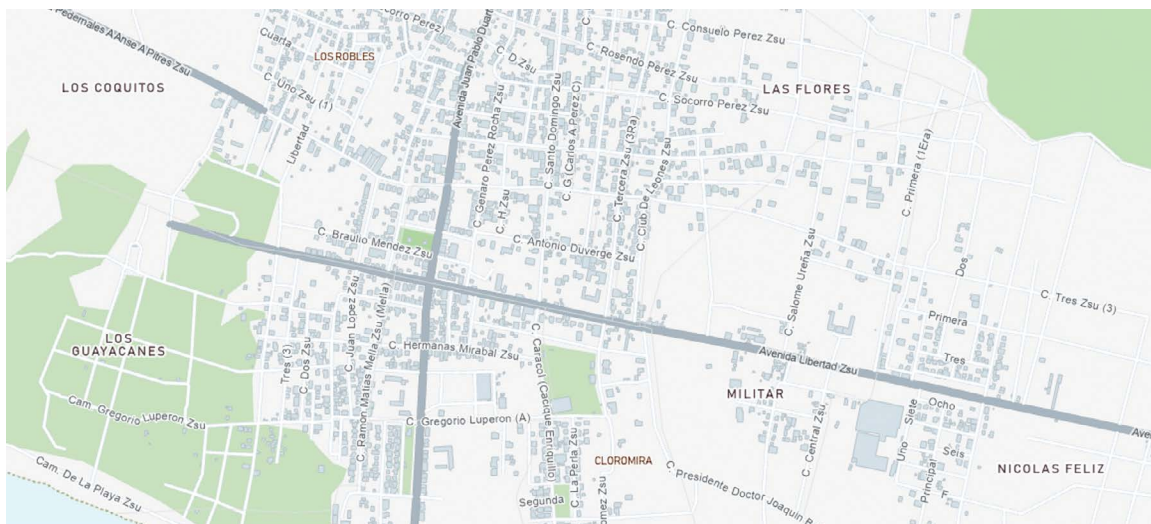


Imagen: Base cartográfica de Pedernales en el CAD del Sistema 9-1-1.

Implementación de Portal for ArcGIS: implementación y configuración de la plataforma Portal for ArcGIS, proyecto que permitió desplegar de manera local productos y elementos GIS, como mapas y capas, para su visualización y consumo directo desde los servidores del Sistema 9-1-1. Esta iniciativa resultó crucial para el servicio, al garantizar la disponibilidad, seguridad y velocidad de acceso a la información geográfica crítica utilizada por el sistema CAD y los procesos de toma de decisiones. Con ello se optimizaron los flujos de trabajo internos, fortaleciendo la capacidad operativa del 9-1-1 y asegurando que la gestión de emergencias se apoye en datos confiables y accesibles en tiempo real.

Capacitación y fortalecimiento de colaboradores: orientado a la transferencia de conocimiento y el desarrollo de competencias especializadas del personal del Sistema 9-1-1. La iniciativa incluyó inducciones dirigidas a nuevos colaboradores sobre el uso del sistema de información geográfica, así como entrenamientos específicos para la gestión del inventario de activos mediante herramientas tecnológicas aplicadas en la División de Control de Bienes. Este proceso formativo aseguró el buen desempeño del personal y la eficaz administración del inventario de activos críticos. Asimismo, fortaleció la eficiencia operativa del sistema y el desarrollo de capacidades técnicas que hacen confiable y efectiva la gestión institucional.

Firewall de Nueva Generación (NGFW): En 2025 se integró un Firewall de Nueva Generación (NGFW) dedicado exclusivamente a la Red de Video Vigilancia Urbana. Este sistema fortalece la seguridad perimetral y lógica de uno de los componentes más críticos para la prevención del delito y el apoyo a las operaciones de campo. Además, permite segmentar de manera más segura los flujos de video provenientes de las cámaras urbanas, aplicar políticas avanzadas de inspección y mitigación de amenazas, reducir las superficies de ataque y mejorar el control, monitoreo y auditoría del tráfico interurbano. Esta adquisición eleva el nivel de protección de la infraestructura de video vigilancia del Sistema 9-1-1.

Habilitación y fortalecimiento de la línea troncal Onemax: durante este periodo se habilitó la nueva línea troncal de comunicaciones del proveedor Onemax. Esto permitió incorporar una línea adicional destinada al manejo de llamadas de emergencia y someter a procesos de evaluación, certificación y endurecimiento a toda la infraestructura asociada conforme a los estándares de seguridad tecnológica. Las acciones incluyen la verificación de la calidad, la estabilidad y desempeño del enlace, la revisión y ajuste de configuraciones críticas de red y seguridad y la aplicación de medidas de *hardening* para reducir riesgos operativos. Con esta ampliación, el Sistema 9-1-1 aumenta su capacidad y disponibilidad



para la gestión de llamadas y refuerza la continuidad del servicio y la resiliencia ante escenarios de alta demanda o contingencias operativas.

Actualización de equipos Cisco: Como parte del proceso de fortalecimiento tecnológico institucional, se llevó a cabo la renovación integral de las licencias y servicios de soporte de los equipos Cisco utilizados en la red administrativa y en la red de video vigilancia, incorporando soluciones como Cisco DNA Advantage y Cisco Smart Net Total Care (SNTC) con cobertura especializada por tres años. De igual forma, se adquirieron equipos de nueva generación destinados a apoyar las migraciones tecnológicas estratégicas para robustecer la red de operaciones del Centro de Llamadas de Emergencia y los *switches* Cisco Catalyst 9300L para la modernización de la red de telecomunicaciones de radio. Estas inversiones garantizan la continuidad operativa, el soporte oportuno ante incidentes, la disponibilidad de actualizaciones de seguridad y la transición ordenada hacia plataformas tecnológicas utilizadas en centros de emergencia y seguridad pública a nivel internacional.

Monitoreo y captura de tráfico de la red de operaciones: En el marco del fortalecimiento de las comunicaciones críticas, se habilitó una plataforma especializada para la captura, análisis y monitoreo del tráfico que circula por los *routers* de borde utilizados en las operaciones del Centro de Llamadas de Emergencia. Esta herramienta proporciona visibilidad detallada del comportamiento de la red operativa, permite diagnosticar proactivamente posibles incidencias en la telefonía de emergencia, optimiza la calidad del servicio asociado a la atención ciudadana y mejora la trazabilidad ante eventos críticos o fallos en la capa de comunicaciones. Su incorporación constituye un elemento esencial para asegurar la integridad, estabilidad y eficiencia de las comunicaciones del Sistema 9-1-1.

Servicio de conectividad dedicada para el área de Drones: se habilitó un servicio de conectividad dedicada mediante un enlace simétrico de 150 Mbps, diseñado para mejorar



el monitoreo aéreo en tiempo real, la inspección de zonas de riesgo y la transmisión en vivo de imágenes y videos utilizados en la coordinación interinstitucional. Esta mejora tecnológica permite una respuesta más ágil y efectiva en incidentes que requieren observación aérea continua, como inundaciones, incendios forestales, operativos de búsqueda y rescate, supervisión de tránsito urbano y otros escenarios donde la información visual inmediata es determinante para la toma de decisiones.

Habilitación de enlace alternativo para el Centro de Video Vigilancia Verón: se habilitó un enlace alternativo de 150 Mbps simétricos para el Centro de Video Vigilancia de Verón, en la provincia La Altagracia. Esta implementación garantiza la continuidad operativa en una zona de alta relevancia turística y comunitaria, asegurando la visualización en tiempo real, incluso ante una falla del enlace principal, y reduciendo significativamente los tiempos de indisponibilidad y los riesgos asociados a la pérdida temporal de monitoreo. La incorporación de este enlace de redundancia eleva la resiliencia y estabilidad del sistema, reforzando la capacidad institucional para mantener vigilancia permanente en uno de los polos turísticos más importantes del país.

Habilitación de nuevos puntos de video vigilancia en la comunidad El Hoyo de Friusa: Con el objetivo de fortalecer la presencia institucional en zonas de alto impacto social, migratorio y turístico, se habilitaron nuevos puntos de video vigilancia en la comunidad El Hoyo de Friusa, en Bávaro, provincia La Altagracia. La instalación de estos dispositivos amplía la cobertura de monitoreo en tiempo real en esta zona turística estratégica, mejora la capacidad de respuesta ante incidentes o actividades ilícitas y contribuye a incrementar la percepción de seguridad tanto para los residentes como para los visitantes.

Renovación de licencia y actualización de software en la Red PON de video vigilancia urbana: En el proceso de modernización de la infraestructura óptica, se ejecutó la reno-



vación de la licencia de los equipos PON utilizados en la red de video vigilancia urbana, junto con la actualización de los dispositivos ópticos, que ahora cuentan con versiones más estables y modernas. Estas mejoras incluyen el fortalecimiento de la seguridad y el desempeño de la red, así como la actualización de la plataforma de gestión, lo que permite un aprovisionamiento más eficiente, seguro y alineado con los estándares actuales de redes ópticas. Este conjunto de acciones incrementa la confiabilidad de la infraestructura que soporta la transmisión de video urbano y asegura mayor estabilidad y calidad en los servicios de vigilancia ciudadana.

Los proyectos desarrollados representan un avance estratégico hacia una red más moderna, robusta y alineada con las demandas actuales de los sistemas de emergencia y de la seguridad ciudadana, reforzando el compromiso institucional con la protección de vidas y la prestación de un servicio de excelencia.

4.5 Desempeño de Radiocomunicaciones

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 (**T**rans **E**uropean **T**runked **R**adio) 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 ina-



lámbrica 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 de República Dominicana, la Fuerza Aérea de República Dominicana, la Armada de República Dominicana, el Cuerpo Especializado de Seguridad Fronteriza (CESFRONT) y la Dirección General de Migración (DGM).

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 Radiocomunicaciones

Actualmente, la Red de Radio está conformada por 204 sitios instalados a nivel nacional, de los cuales 199 están en operación, ofreciendo una cobertura del 94 % en todo el país. Con la finalidad de mejorar y fortalecer esta infraestructura, durante el año 2025 han sido ejecutados los siguientes proyectos, procesos de compra y tareas relevantes con una inversión de más de 200MM de pesos dominicanos:

- Contratación del Servicio de Soporte Técnico de Tercer Nivel, el cual representa el máximo nivel de especialización y resolución de incidencias, proporcionado directamente por el proveedor.
- Adquisición de equipos para la optimización de la red.
- Adquisición de terminales de radio.
- Adquisición de baterías para terminales de radios portátiles.



- Adquisición de *switches* de red de alta disponibilidad y última generación.
- Instalación de sitio de radiocomunicación en el municipio Los Alcarrizos para fortalecer la señal de radio en dicha zona.
- Adquisición de 35 interruptores de transferencia automática (ATS) para sitios de radiocomunicaciones que garantizan la transferencia de eléctrica eficiente entre la energía comercial y los generadores eléctricos en caso de fallas del servicio eléctrico.
- Adquisición de 310 baterías de 200 AH destinadas a fortalecer la autonomía energética de los sitios de radiocomunicaciones. De ellas, fueron instaladas 308 en los sistemas de respaldo de 34 sitios, aumentando significativamente su autonomía y mejorando la capacidad de operación ante eventos de fallas eléctricas.
- Instalación de 943 unidades de baterías de 100 AH en 471 puntos de cámaras más críticos distribuidos en la red del sistema de video vigilancia.

Terminales de Radiocomunicación

Los terminales que se utilizan en la Red de Radio posibilitan una comunicación instantánea con una o más unidades de forma simultánea, lo cual se traduce en mejores tiempos de repuesta. En 2025 fueron asignados y entregados 1,884 terminales de radio. De ellos, 1,702 fueron terminales de radios portátiles y 182 terminales de radios fijo-móviles. Las instituciones de respuesta beneficiadas fueron las siguientes:

- Policía Nacional: 765 terminales de radios portátiles y 40 radios fijo-móviles.
- Cuerpo de Bomberos: 155 terminales de radios portátiles y 37 de radios fijo-móviles.
- DAEH: 60 terminales de radios portátiles y 59 de radios fijo-móviles.
- DIGESETT: 350 terminales de radios portátiles.
- Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1: 61 terminales de radios portátiles y 6 de radios fijo-móviles.



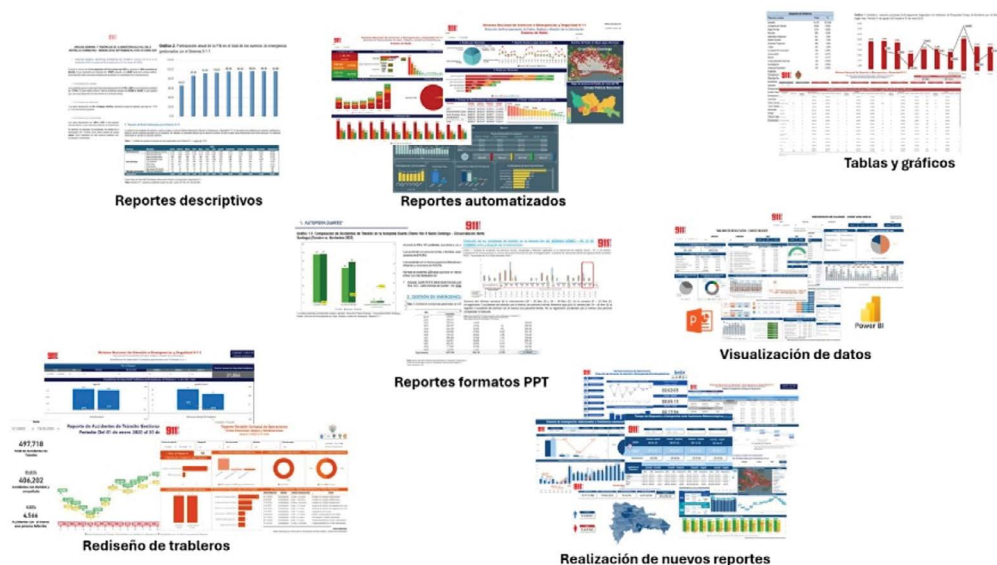
- Ejército Nacional: 271 radios portátiles distribuidos (221 a la DGM y 50 a CESFRONT).
- COMIPOL: 40 radios fijo-móviles e igual número de radios portátiles.

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

Producción de información estadística

En 2025 el Sistema 9-1-1 generó un conjunto de estadísticas clave para la toma de decisiones tanto a nivel de gestión de las operaciones propias del Sistema como de las instituciones de respuesta. A la fecha, se han efectuado 80 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, así como por medio del 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



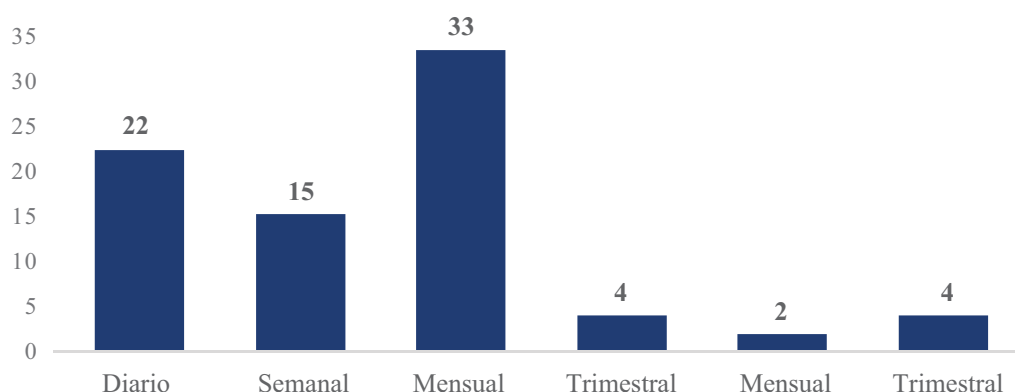
Fuente: Elaboración propia a partir del registro de producción estadística del año 2025.



Las instituciones de respuestas son las responsables de atender las situaciones de emergencia que les compete por ley. La Red de Respuesta Primaria está conformada por el conjunto de instituciones con presencia en el Centro de Despacho del Sistema 9-1-1, y cuya acción de respuesta se apoya de forma directa en este (Policía Nacional, DAEH, Cuerpos de Bomberos, DIGESETT y COMIPOL). Por otra parte, la Red de Enlace de Respuesta abarca el conjunto de instituciones afiliadas al Sistema 9-1-1, pero cuya acción de respuesta es gestionada de forma independiente.

De los 80 reportes elaborados, 22 fueron con periodicidad diaria, 15 semanal, 33 mensual, 4 trimestral, 2 semestral y otros 4 solicitados ocasionalmente.

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



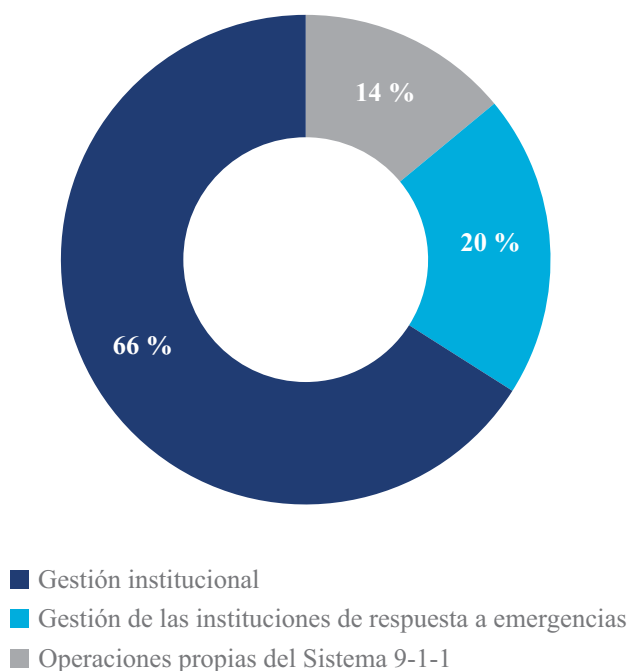
Fuente. Elaboración propia a partir del registro de producción estadística del año 2025.

Durante el año 2025 el 66 % de los reportes estadísticos generados fue requerido para apoyar la toma de decisiones estratégicas y de gestión institucional. Asimismo, el 20 % se orientó al fortalecimiento y la mejora continua de las operaciones del propio sistema, facilitando la identificación de oportunidades de optimización en los procesos de respuesta. El 14 % restante fue demandado para la evaluación del desempeño operacional de los



servicios de emergencia, con énfasis en el monitoreo de indicadores relevantes, como la oportunidad y la efectividad de la atención.

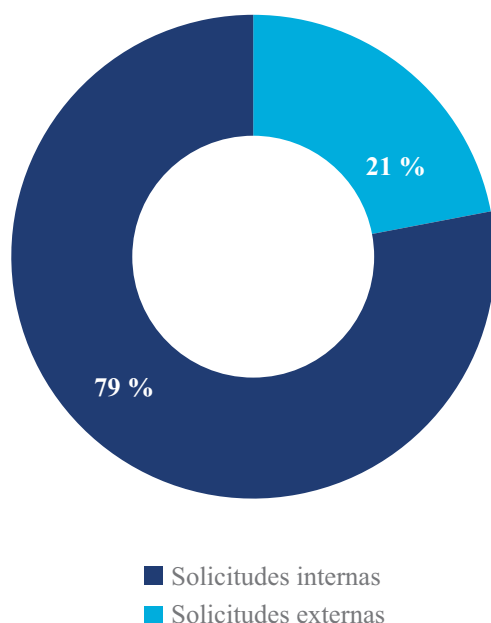
Gráfico 2. Usos de la producción de estadísticas de la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información del Sistema 9-1-1



Fuente: Elaboración propia a partir del registro de producción estadística del año 2025.

Además de la producción de estadísticas continuas, la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información de manera satisfactoria atendió otras 121 solicitudes formales de información, derivadas de la demanda de usuarios internos y externos a la institución. El 79 % de estas solicitudes procedió de la demanda de usuarios internos del Sistema 9-1-1. Mientras, el restante 21 % 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, el Cuerpo de Bomberos, el Ministerio de Medio Ambiente y el Consejo Nacional de Drogas, entre otros.

Gráfico 3. Solicitudes de información atendidas por la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información, según procedencia



Fuente: Elaboración propia a partir del reporte consolidado de las solicitudes atendidas por la Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información, Sistema 9-1-1.

Mejora de los procesos de producción estadística

Con el propósito de fortalecer la gestión de la información y elevar la calidad de los productos estadísticos, durante 2025 se implementaron mejoras sustanciales orientadas a optimizar los procesos de análisis, visualización y disponibilidad de datos para la toma de decisiones. Estas iniciativas han permitido aumentar la eficiencia operativa y ampliar la capacidad de respuesta frente a las necesidades de información de las distintas áreas de la institución y entidades externas usuarias de nuestros datos. En ese sentido, podemos destacar:

Construcción y rediseño de tableros: Se diseñaron y publicaron 6 nuevos tableros interactivos, los cuales integran visualizaciones dinámicas que facilitan el seguimiento de indicadores clave y el análisis oportuno de tendencias relevantes para la gestión institucional.



De manera complementaria, se rediseñaron 5 tableros existentes, incorporando mejoras en su estructura funcional, navegabilidad y experiencia de usuario, con el objetivo de garantizar información más accesible, actualizada y alineada con las prioridades operativas.

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, tipo de vehículo involucrado (motocicletas y otros vehículos), entre otras variables propias de la dinámica de este tipo de evento. Esta consolidación integral de variables en una interfaz interactiva facilita la identificación oportuna de tendencias y puntos críticos, el seguimiento continuo a la efectividad de las medidas de gestión del tránsito y seguridad vial y la toma de decisiones con enfoque preventivo y operativo basado en evidencia (figura 2).

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



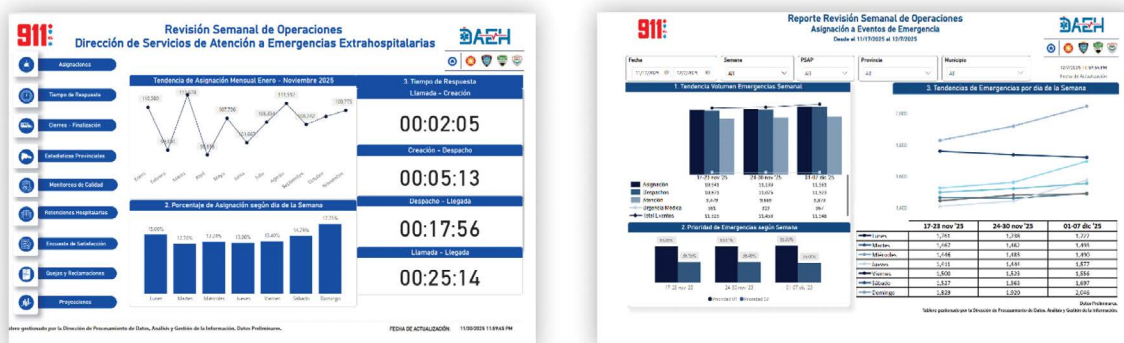
Fuente: Tablero estadístico de solicitudes de atención de emergencias de accidentes de tránsito.

Tablero estadístico para la gestión de las operaciones de la DAEH: Este tablero fue diseñado para fortalecer el seguimiento y análisis de las operaciones ejecutadas por la Dirección de Servicios de Atención a Emergencias Extrahospitalarias (DAEH). La herramienta

integra los principales indicadores operativos vinculados a la atención prehospitalaria, permitiendo monitorear el comportamiento de los servicios asignados a través del Sistema 9-1-1, la oportunidad de respuesta, la disponibilidad de recursos y la dinámica asistencial en distintos momentos. Su diseño interactivo facilita un análisis más ágil, preciso y comparativo, favoreciendo la detección temprana de patrones, situaciones y áreas de mejora.

Es importante destacar que, previo a la implementación de esta solución, la información operativa se presentaba mediante formatos estáticos que limitaban la capacidad analítica y la actualización oportuna de los datos. La transición hacia un tablero digital, dinámico y automatizado representa una mejora sustancial en la gestión de la información, al ofrecer un acceso más eficiente a los datos necesarios para la planificación y toma de decisiones basadas en evidencia.

Figura 3. Vista de los tableros estadísticos para la gestión de las operaciones de las instituciones de respuesta



Fuente: Tableros estadísticos de la gestión de las operaciones de las instituciones de respuesta.

Tablero estadístico violencia doméstica: El tablero estadístico de violencia doméstica constituye una herramienta que fortalece el análisis y la gestión de las emergencias relacionadas con este tipo de hechos, al ofrecer una visualización integral y actualizada de los casos gestionados por el Sistema 9-1-1. Este tablero consolida información operativa y demográfica.



fica proveniente de las emergencias de este tipo, lo que ayuda a identificar la magnitud del fenómeno, su distribución geográfica y la evolución temporal de los incidentes reportados.

A través de visualizaciones dinámicas, este tablero facilita el seguimiento del número de eventos registrados, su clasificación según la tipología reportada, la frecuencia de ocurrencia por fecha, día de la semana y franja horaria, así como indicadores vinculados a la oportunidad de atención y otros elementos relevantes para la toma de decisiones. Su implementación permite contar con información más rápida y oportuna para la comprensión del comportamiento de este fenómeno social.

Figura 4. Tablero estadístico de violencia doméstica



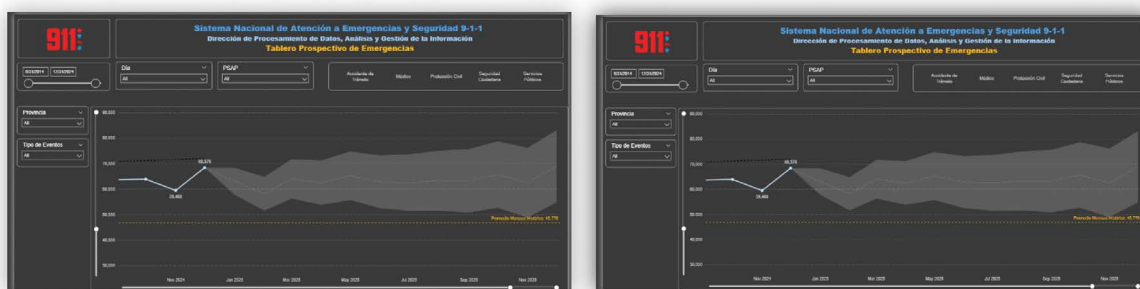
Fuente: Tableros estadísticos de violencia doméstica.

Tablero estadístico de proyección de emergencia: El tablero estadístico de proyección de emergencias se fundamenta en el análisis de datos históricos para estimar su comportamiento futuro. A partir de las tendencias observadas en los diferentes tipos de emergencias



gestionadas por el Sistema 9-1-1, la herramienta permite identificar patrones de crecimiento, variaciones estacionales y periodos críticos. Esta visualización prospectiva facilita una planificación anticipada y sirve para apoyar una gestión más eficiente de los recursos.

Figura 5. Tablero estadístico de proyección de emergencia



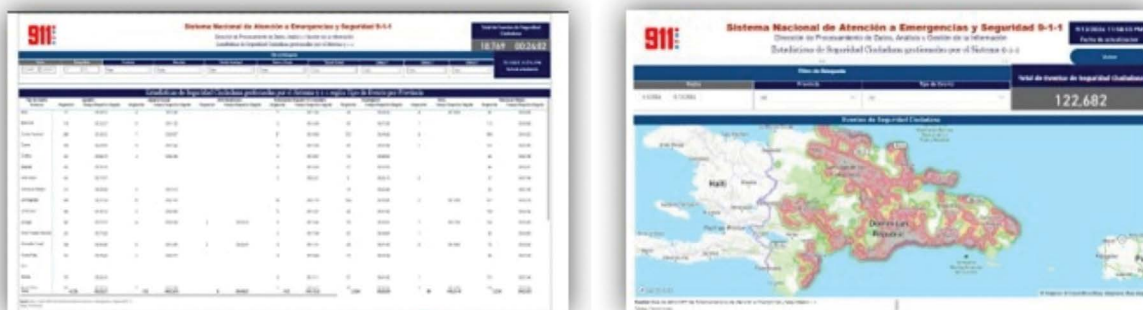
Fuente: Tableros estadísticos de proyecciones de emergencia.

Tablero estadístico de seguridad ciudadana: El tablero estadístico de seguridad ciudadana consolida información relativa a los eventos gestionados a través del Sistema 9-1-1 que afectan el orden público y la tranquilidad social. Su objetivo es proporcionar una visualización clara y estructurada de la distribución y gestión de estos incidentes, facilitando el análisis por tipo de evento, ámbito territorial y oportunidad de respuesta. Esta herramienta fortalece la capacidad analítica de las entidades responsables de la seguridad en el país al ofrecer información oportuna para la planificación preventiva y la toma de decisiones basada en evidencia.

Es importante destacar que este tablero fue diseñado por solicitud del Observatorio de Seguridad Ciudadana (CADSECI), entidad a la cual se le entrega mensualmente este insumo técnico para el monitoreo continuo de la situación de seguridad y el seguimiento a políticas orientadas a la protección ciudadana.



Figura 6. Tablero estadístico de seguridad ciudadana



Fuente: Tableros estadísticos de seguridad ciudadana.

Tablero estadístico de fenómeno atmosférico: El tablero estadístico de fenómeno atmosférico es una herramienta visual, interactiva e informativa, que permite representar, organizar y explicar los distintos elementos relacionados con el fenómeno meteorológico. Este tablero muestra estadísticas sobre los tipos de eventos atmosféricos, el número total de emergencias y el tiempo de respuesta.

Figura 7. Tablero estadístico de seguridad ciudadana

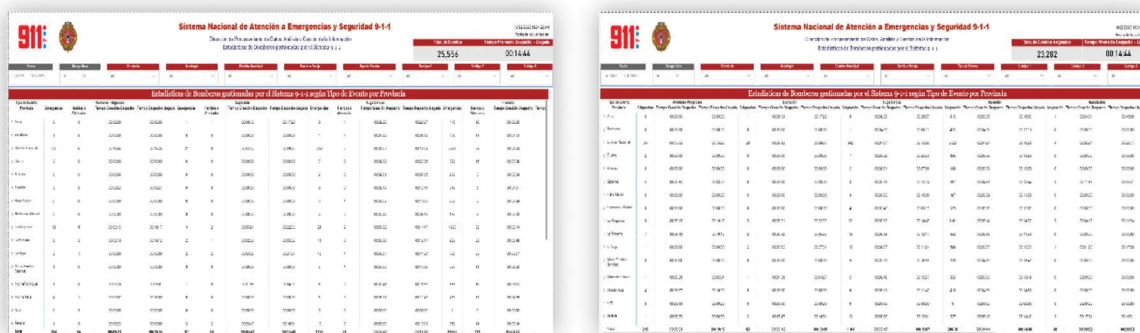


Fuente: Tableros estadísticos de fenómeno atmosférico.



Tablero estadístico de bomberos: El tablero estadístico de bomberos ofrece un análisis detallado de los tipos evento por provincia, desglosados por aspectos clave. Este tablero muestra estadísticas sobre el número total de emergencias, asignaciones, tiempo de respuesta, etc.

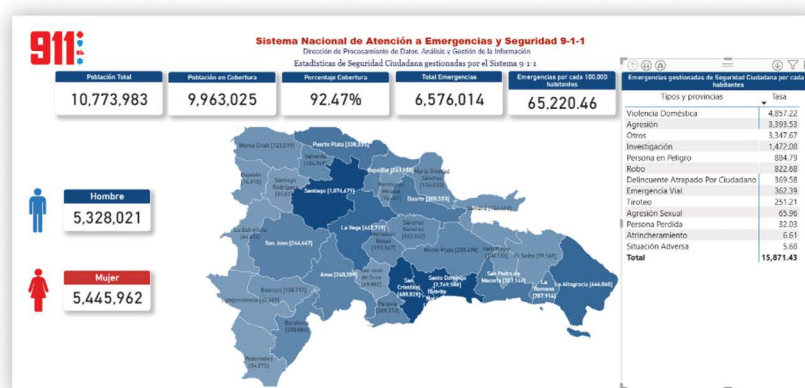
Figura 8. Tablero estadístico de bomberos



Fuente: Tableros estadísticos de bomberos.

Tablero estadístico de análisis demográfico y de circunstancias: El tablero estadístico de análisis demográfico y de circunstancias es una herramienta visual y estructurada que permite organizar, representar y evaluar información relacionada con la composición de la población total, población en cobertura y total de emergencias.

Figura 9. Tablero estadístico de análisis demográfico y de circunstancias



Fuente: Tableros estadísticos de Análisis Demográfico y de Circunstancias.



Consultoría de la Base de Datos: Esta consultoría busca identificar, diseñar y documentar una solución para extraer datos de fuentes cualitativas utilizando algoritmos avanzados y modelos matemáticos de Inteligencia Artificial (IA). El informe generado permita proyectar el uso de tecnologías y soluciones similares para implementarlas en otros procesos de extracción y procesamiento de datos, a fin de maximizar la capacidad analítica de la información recopilada a partir de los eventos de atención a emergencias.

Documentos metodológicos: Se han diseñado varios documentos metodológicos para describir de manera estructurada y detallada el conjunto de métodos, técnicas, procedimientos y criterios utilizados. Entre estos se encuentran:

- Metodología para el conteo de eventos de accidente de tránsito.
- Metodología para violencia doméstica.
- Metodología de estandarización de la medición de la atención a emergencias.
- Ficha metadatos indicadores de seguridad ciudadana.

Este año el Sistema 9-1-1 ha continuado incorporando nuevos proyectos aprovechando las bondades que ofrecen las herramientas de inteligencia artificial y machine learning para aumentar la capacidad de análisis de datos, manteniendo nuestro compromiso con la excelencia en materia de fortalecimiento estadístico y la producción de información oportuna y de calidad para la toma de decisiones informadas.

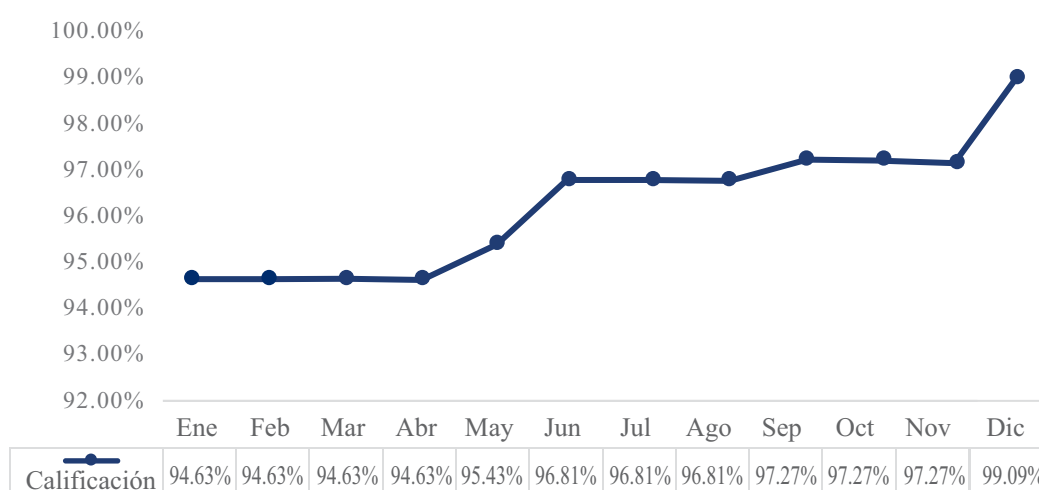


4.7 Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional

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

Al cierre del mes de diciembre la institución había alcanzado el 99.09 % en el cumplimiento de las NOBACI.

Resultados de indicador NOBACI, año 2025



Fuente: Sistema de Control Interno elaborado por el Departamento de Calidad en la Gestión.

Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de segundo grado

La institución inició la implementación de las normas básicas de control interno de segundo grado y actualmente muestra los siguientes porcentajes de cumplimiento:

- 96 % 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.

En 2025 se creó un documento donde se define el Marco de Gestión del Control Interno. Este marco establece políticas, procesos y procedimientos que garantizan la eficacia operativa, la confiabilidad de la información y la gestión de riesgos. Se fundamenta en los principios de responsabilidad, transparencia, eficiencia, evaluación de riesgos y cumplimiento normativo.

El marco se apoya en herramientas tecnológicas que fortalecen la toma de decisiones basada en datos, además de asegurar la satisfacción ciudadana.

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. Asimismo, han sido 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 un plan de mejora con las brechas del modelo. En 2025 el Sistema ha cumplido en 95 % el Plan de Mejora establecido.

De igual forma, este año se ha mantenido la implementación de la Norma ISO 9001, que ha robustecido las directrices del sistema de gestión de calidad. En ese sentido, se aprecia una mejora en la gestión de los riesgos que pudieran impactar las operaciones del sistema y de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el control y cuidado de la propiedad de terceros y la implementación de un sistema de calibración de equipos de medición.

El 14 de marzo de 2025 fue lanzada oficialmente la plataforma Certool, una nueva herramienta destinada a fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad, que permite automatizar y optimizar diversos procesos dentro de la organización. Entre sus facilidades se destaca la gestión de riesgos, que automatiza el proceso de identificación, análisis, valoración y tratamiento de riesgos y oportunidades mediante un flujo de trabajo integrado en una plataforma única. Esta herramienta posibilita la personalización de metodologías conforme a las necesidades operativas y estratégicas del sistema, centraliza la información para mejorar la organización y reducir la dispersión de documentos y fortalece el control interno a través de matrices de riesgos personalizadas, donde los administradores cuentan con acceso total y los usuarios visualizan únicamente la información autorizada según sus permisos.

En conjunto con el equipo de Procesamiento y Análisis se ha creado un tablero que resume los resultados de los indicadores correspondientes a cada dirección. Esta herramienta permite visualizar de forma ágil y consolidada el desempeño de los indicadores por área, facilitando así la toma de decisiones objetivas y oportunas.



Desarrollo institucional

Acciones para el fortalecimiento institucional

Durante el año 2025, con el objetivo de realizar acciones de mejora en todas las áreas de la institución, se crearon o actualizaron 131 documentos del Sistema de Gestión de Calidad, el cual está compuesto por 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 o actualizados del Sistema de Gestión de Calidad por áreas, 2025

Dirección	Cantidad
Administrativa Financiera	12
Comunicaciones	5
Ejecutiva	2
Jurídica	3
Operaciones	27
Planificación y Desarrollo	28
Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de la Información	2
Radiocomunicación y Planta Externa	6
Recursos Humanos	19
Tecnología de la Información y Comunicaciones	21
Video Vigilancia	6
Total	131

A lo largo este año, el Departamento participó en la revisión y actualización de los tipos de incidentes y sus preguntas de dimensionamiento, así como la revisión de los códigos de



finalización de las operaciones. Adicionalmente, colaboró en proyectos de modernización de las operaciones del Sistema con el objetivo de reducir los tiempos de respuesta de la atención a las emergencias y mejorar la prestación del servicio brindado, entre los que se destaca el apoyo en la implementación del Sistema Nacional de Alertas, para el cual se realizaron las siguientes acciones:

- Definición del flujo de emergencia y denuncias de personas desaparecidas.
- Definición del criterio de emergencias para la búsqueda de personas desaparecidas.
- Identificación de las preguntas que se deben realizar por tipo de caso.
- Participación en las reuniones de articulación del Sistema Nacional de Alertas.

Se apoyó a la División de Aeronaves Tripuladas a Distancia para la elaboración del protocolo de actuación destinado al despliegue de drones equipados con salvavidas. Este procedimiento está diseñado para brindar asistencia inmediata a personas que caen al agua en zonas costeras del Distrito Nacional, brindando una respuesta rápida y efectiva mientras se aguarda la llegada de las unidades especializadas encargadas del rescate.

Este año fue actualizado el Plan Operativo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad.

Con el propósito de realizar una correcta coordinación entre las áreas de la institución, en 2025 continuó la revisión y actualización de la estructura organizacional del Sistema 9-1-1. Sin embargo, este proceso no ha sido concluido debido a que se requiere llegar a un consenso con el Ministerio de Administración Pública (MAP) sobre la aplicabilidad de la Ley Orgánica de Regiones Únicas de Planificación (Ley 345-22) para la cual el Sistema 9-1-1 solicita una excepción debido a la naturaleza de sus funciones, la cual requiere la centralización de sus procesos desde la sede de Santo Domingo. En estos momentos se encuentra en discusión con las autoridades del MAP.



Con el objetivo de automatizar los procesos de solicitudes de servicios, la institución adquirió la herramienta tecnológica Service Desk Plus que permite canalizar las solicitudes de servicios e incidencias de todas las áreas a través de la mesa de servicios. Se han revisado y actualizado los servicios y tiempos de solución de las áreas prestadoras, así como el acompañamiento en la implementación de la herramienta, actualmente en proceso.

Planes, programas y proyectos

Prácticas de dirección de proyectos

El Departamento de Planes, Programas y Proyectos finalizó en 2025 la ejecución de 3 proyectos:

- Estudio de vulnerabilidad sísmica.
- Fortalecimiento de la infraestructura de video vigilancia del Gran Santo Domingo y Santiago (LPR).
- Contratación de consultoría para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2025-2028 del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

Continúan en proceso los siguientes:

- Construcción de edificio de oficinas administrativas y estacionamiento para la expansión del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 en el Distrito Nacional.
- Consultoría para la supervisión de la construcción del edificio de estacionamiento y oficinas administrativas.
- Construcción, implementación y puesta en operación del sistema de climatización del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 (LOTE 1).



- Construcción, implementación y puesta en operación del sistema de climatización del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 (LOTE 2).

En 2025 fueron iniciados los siguientes proyectos:

- Adquisición de módulos de la plataforma Manage Engine para el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- Relanzamiento de la contratación de servicios para la instalación de puntos de video vigilancia e infraestructura en la Zona Metropolitana y la Zona Norte del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

4.8 Desempeño del área Comunicaciones

La Dirección de Comunicaciones diseñó e implementó el Plan Estratégico de Comunicación Interna y Externa de la institución. Han sido definidos mecanismos internos de calendarización y programación de proyectos, programas y acciones institucionales para la coordinación, organización y cobertura periodística de eventos de carácter interno o externo. En ese sentido, durante 2025 se han efectuado visitas guiadas de medios masivos impresos, digitales, televisivos, radiales, líderes de opinión, prensa especializada e influencers.

Departamento de Relaciones Públicas

Renovación de la imagen institucional

La Dirección de Comunicaciones realizó una modificación parcial de los elementos visuales de la marca corporativa con el objetivo de modernizar la identidad institucional y asegurar



la operacionalización estandarizada del uso oficial del logo, colores corporativos, tipografía, línea editorial y diagramación de íconos, actualizando el manual de identidad visual con nuevas piezas, como guías, políticas y reglamentos, para garantizar el buen funcionamiento de la imagen institucional. Además, se llevaron a cabo diversos diseños y diagramaciones, incluida la presentación del modelo operacional del Sistema 9-1-1 para la Dirección Ejecutiva, el manual de rotulación de vehículos, el manual de identidad corporativa y la actualización de la guía del buen uso de los elementos gráficos de la identidad corporativa.

Señalética

Concluido un cuarto levantamiento (análisis, medidas y diseño de las señaléticas de seguridad), efectuado en las edificaciones de la Zona Norte y la Zona Metro, se elaboró una nueva etapa de conceptualización y creación de propuestas compuesta por más de 85 piezas, las cuales se suman al Plan de Señaléticas Institucional. Este proceso de actualización 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 clave 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 institución, el cual, posteriormente, fue editado, diagramado y aprobado por el director ejecutivo. Los mensajes clave han sido actualizados y enriquecidos con datos estratégicos según las distintas coyunturas sociales y de interés para la Dirección Ejecutiva y la institución en general.



Creatividad, diseño y diagramación

Han sido conceptualizadas y creadas más de 1,490 piezas (diseños, animaciones y diagramaciones, etc.), alineadas con las estrategias y acciones de comunicación institucional. Estas piezas están destinadas a la difusión en plataformas digitales propias, así como a la diseminación interna en la institución. Paralelamente, la dirección ha llevado a cabo 28 diagramaciones de documentos oficiales de la entidad y ha elaborado 108 piezas *Comunica 911*.

Producción editorial

En el transcurso del año fueron elaborados 16 discursos para ser pronunciados por el director ejecutivo en actividades puntuales.

El proyecto “Historias de Éxito” continúa siendo actualizado para narrar las vivencias positivas de ciudadanos usuarios del Sistema, redactados en forma de breves cuentos con características literarias simples, cuyo contenido es alojado en la página web institucional y se enlaza con otros recursos audiovisuales para potenciar su alcance en los ciberusuarios. A la fecha, se cuenta con 4 historias adicionales.

Producción audiovisual

La cobertura de los eventos organizados tanto para los colaboradores del Sistema como para audiencias clave externas ha generado 125 casos de éxito, 265 actos o eventos y 85 visitas y recorridos de grupos de interés. La entidad posee 462 grabaciones con 10,662 minutos de pietaje en una diversidad de formatos de edición adecuados para spots televisivos, portales web y redes sociales y este año se realizaron 5,601 fotografías, todas las instantáneas recogen los eventos internos y externos de la institución



Organización de eventos

Este año el Sistema 9-1-1 destacó por la ejecución de 102 eventos corporativos, incluidos los reconocimientos a figuras clave de la institución y la promoción de días importantes, como el Día Interamericano del Número Único de Emergencias. Se fortalecieron lazos institucionales con visitas de autoridades y se promovió el avance en la tecnología con el uso de drones y video vigilancia. Además, se realizaron jornadas de salud, charlas educativas y eventos, como el Simulacro Nacional de Evacuación por Terremoto y se recibieron varios reconocimientos internacional por la destacada gestión institucional. En ese sentido, resalta que el Sistema 9-1-1 asumió el liderazgo regional en emergencias con la presidencia del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES) del Departamento de Seguridad Pública de la Organización de los Estados Americanos (OEA), que consolida el posicionamiento internacional del país y refleja la credibilidad, liderazgo y avances sostenidos alcanzados por el Sistema.

Medios y recursos internos de comunicación

Boletín mensual 911 en Acción: Es un producto comunicacional de diseño gráfico y periodístico de impacto interno y externo, que sirve como canal de información para difundir los aspectos más relevantes de la gestión institucional con periodicidad mensual. En los meses de enero a diciembre de 2025, se realizaron 12 ediciones de este boletín. Cada publicación reseña de cinco a seis actividades relevantes externas e internas generadas o relacionadas con el Sistema 9-1-1 por mes, así como los casos de éxitos reseñados por la entidad.

Revista Informa 911: Han sido publicadas 14 ediciones en formato digital. Esta herramienta de comunicación fue diseñada e implementada para dar a conocer las novedades, gestiones administrativas de la entidad y material educativo que resulten de interés para los colaboradores.



Video informativo “Avanzamos 911”: Es un producto comunicacional audiovisual y periodístico con duración máxima de 2 minutos, a manera de “microinformativo”, de impacto interno y externo que sirve como canal de información para difundir los aspectos más relevantes de la gestión institucional con periodicidad mensual. En el periodo de enero a diciembre de 2025 se realizaron 12 audiovisuales.

Campañas de concienciación internas y externas

Las campañas de concienciación y educación ciudadana, tanto internas como externas, desarrolladas por diversas direcciones, se materializaron en 36 piezas, incluidas iniciativas como el Día Internacional de la No Violencia contra la Mujer, la campaña de la temporada ciclónica, la expansión a Pedernales y la Semana de la Ética 2025. También se destacaron campañas temáticas como Semana Santa, el Día de la Mujer, el Día de las Madres, la prevención del cáncer de mama, el Día Mundial del Corazón, y el 11.º aniversario del Sistema 9-1-1, junto con acciones continuas como #DominicanaSinCorrupción y celebraciones durante el Mes de la Patria.

Encuestas de satisfacción de gestión de comunicaciones y de uso del portal Web

Para conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores respecto a los servicios de comunicación brindados por la Dirección de Comunicaciones, se implementó una encuesta cuyo nivel de satisfacción global se posicionó en 77 %. Asimismo, tuvieron la oportunidad de completar una encuesta de uso de satisfacción del portal Web, correspondiente al año 2025, con un nivel de satisfacción global de 83 %.



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

Se produjeron 76 notas de prensa (38 de ellas diseminadas en medios de comunicación masivos) y cuatro reportajes publicados en el portal institucional que fueron distribuidos a más de 1,850 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.

A partir de las notas de prensa publicadas por el Sistema 9-1-1 durante el año, el área de prensa identificó 1,435 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, 1,306 resultaron positivas (91.0 %), 5 negativas (0.35 %) y 124 neutras (8.64 %).

Se respondieron 48 solicitudes realizadas por periodistas sobre acontecimientos de interés público vinculados a los servicios ofrecidos al ciudadano por el Sistema 9-1-1 y la Dirección Ejecutiva participó en 7 entrevistas para medios de comunicación masivos.

Departamento de Comunicación Digital

Durante el año 2025 las redes sociales del Sistema 911 han registrado 7,387 nuevos seguidores, para un total de 406,705 en todas las plataformas digitales, lo cual equivale a un 3.42 % de crecimiento.

En la actualidad, se realizan diversas campañas, entre ellas, una que se mantiene activa todo el año sobre el funcionamiento y correcto uso del Sistema 9-1-1, enfocada en brindar



contenido educativo e informativo para concienciar a los ciudadanos y seguidores a través de las redes sociales. Asimismo, se realizan publicaciones periódicas en las diferentes plataformas digitales, enfocadas en tres ejes principales: innovación tecnológica, fortalecimiento institucional y corresponsabilidad ciudadana. Además, se elaboran informes de desempeño y colocación de medios y métricas en redes sociales y en el portal web.

Para la celebración del undécimo aniversario de la institución en mayo de 2025, se creó una campaña conmemorativa protagonizada por colaboradores destacados de la institución, acompañada de contenido especial para redes sociales, logo conmemorativo, fondo de pantalla para los equipos de la institución, publicaciones internas a través de correo, videos institucionales y una cobertura y transmisión en vivo de la misa a través del canal de YouTube.

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, se responde a consultas comunes al instante, reduciendo tiempos de espera y orientando a los ciudadanos de manera clara y precisa. Esto fortalece la comunicación y asegura 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 sobre el uso de la herramienta en las tareas operativas y técnicas del personal.

El Sistema 9-1-1 está comprometido con la integridad gubernamental y el cumplimiento normativo del Estado. De acuerdo con esto, se desarrolló una campaña interinstitucional



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

Coordinación y dirección de grabaciones de videos de casos de éxito del Sistema 9-1-1

Se trabajó en la coordinación y dirección de grabaciones de 3 videos de casos de éxito del Sistema 9-1-1, con el propósito de dar a conocer los atributos positivos. Varias personas que tuvieron acceso al servicio contaron sus experiencias, con el propósito de aumentar la credibilidad de la ciudadanía.

De igual forma, se desarrolló una agenda sostenida de publicaciones institucionales vinculadas a eventos y fechas de alto valor social e institucional, entre las que se destacan el Día Interamericano del Número Único de Emergencias, el Día de la Mujer, el Día de las Madres, el Día del Padre y actividades conmemorativas en el mes de la salud mental y en el de la lucha contra el cáncer de mama. Asimismo, se dio visibilidad a iniciativas de impacto comunitario, como la jornada de donación de sangre y la entrega de camiones de bomberos, entre otras entre otras acciones relevantes, fortaleciendo la comunicación institucional y el vínculo del Sistema 9-1-1 con la ciudadanía.

En cumplimiento de la Nortic A2:2021, se realizó la encuesta de satisfacción de los usuarios del portal web institucional con el objetivo de evaluar la calidad, accesibilidad y nivel de experiencia del servicio digital ofrecido por la institución.

Se elaboraron 12 propuestas de agendas de contenido para garantizar la continuidad, coherencia y dinamismo del flujo de publicaciones en las redes sociales del Sistema 9-1-1. Se crearon 25 agendas especiales de coberturas para las principales actividades realizadas por la Dirección de Comunicaciones: Día Internacional de la Mujer, undécimo aniversario del



Sistema 9-1-1, Guía de Prevención Semana Santa + Conciencia por la Vida (COE), visitas institucionales, jornada de donación de sangre, Día de las Madres, Día del Padre, entrega de ambulancias, entrega de camiones de bomberos, Alertas RD, puesta en funcionamiento del Sistema 9-1-1 en Pedernales, tormenta Melissa, publicaciones por el mes de la prevención del cáncer de mama, entre otras.

Asimismo, fueron colocadas en el portal web de la institución las notas de prensa enviadas a los medios masivos de comunicación, los casos de éxito, fotocrónicas e historias de éxito y las noticias.

Con el propósito de fortalecer el entorno digital, se produjeron videos tipo reel incorporando música y temáticas de tendencias para maximizar el alcance y la interacción con la audiencia. Además, se implementaron campañas que apelan a la emoción y resaltan el trabajo y compromiso de las instituciones de respuesta, evidenciando su impacto positivo en la ciudadanía y reforzando la conexión entre el Sistema 9-1-1 y la comunidad.

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

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

De igual manera, se elaboró un Plan de Medios con el objetivo de definir los canales que serán utilizados para evaluar los factores que tienen un impacto directo en la toma de decisiones.



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2025

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

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

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

Se utilizó una muestra estratificada con base en las cinco instituciones de respuesta primaria: Policía Nacional, DAEH, DIGESETT, COMIPOL y Cuerpo de Bomberos, asegurando una representación equilibrada y significativa de cada organismo en el análisis.

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



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

Fuente: Departamento de Calidad en la Gestión.

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



Resultados de la encuesta de satisfacción consolidado⁽¹⁾, enero - diciembre 2025

Mes	Muestra	Satis-facción Global	Credi-bilidad y Con-fianza	Expe-riencia del Cliente	Recepción			Repuesta				
					Velocidad	Duración	Conoci-miento	Trato	Velocidad	Conoci-miento	Coordina-ción	Trato
Enero	1,154	87%	91%	84%	95%	89%	97%	97%	76%	91%	94%	95%
Febrero	1,143	88%	90%	84%	95%	89%	96%	97%	74%	92%	93%	95%
Marzo	1,142	91%	93%	87%	96%	90%	98%	98%	78%	92%	94%	96%
Abril	1,135	91%	92%	87%	96%	92%	98%	98%	82%	93%	96%	97%
Mayo	1,093	91%	92%	85%	97%	91%	98%	97%	77%	91%	95%	95%
Junio	1,139	89%	93%	84%	95%	90%	97%	98%	77%	91%	93%	94%
Julio	1,131	90%	94%	86%	96%	90%	97%	96%	78%	93%	95%	97%
Agosto	1,134	90%	92%	85%	95%	89%	97%	97%	77%	93%	95%	96%
Septiembre	1,131	91%	93%	86%	95%	91%	97%	98%	76%	93%	94%	97%
Octubre	1,137	91%	93%	87%	95%	91%	97%	97%	79%	91%	94%	96%
Noviembre	1,149	92%	93%	88%	95%	91%	97%	97%	79%	93%	95%	97%
Diciembre	1,158	91%	93%	87%	96%	92%	98%	98%	78%	93%	94%	96%

⁽¹⁾ Promedio ponderado entre ambas PSAP.
Fuente: Registros administrativos del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
Dirección de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información.



En el periodo comprendido de enero a diciembre 2025 se realizaron 13,628 encuestas a los usuarios que recibieron atención del Sistema 9-1-1. El resultado general es de:

- Satisfacción global: 90 %
- Credibilidad y confianza 92 %
- Experiencia del cliente: 86 %
- Velocidad del área de recepción: 95 %
- Duración de recepción: 90 %
- Conocimiento de recepción: 97 %
- Trato de recepción: 97 %
- Velocidad de respuesta (instituciones de respuesta): 78 %
- Conocimiento del personal de respuesta: 92 %
- Trato del personal de respuesta: 94 %
- Coordinación entre instituciones de respuesta: 96 %

La institución posee su tercera versión de la Carta compromiso al ciudadano aprobada en enero de 2024. Esta tiene como propósito hacer llegar a la ciudadanía los servicios que presta el Sistema, así como los compromisos de calidad asociados a estos y las acciones que realiza en su ámbito de competencia. De igual forma, a través de este documento y la retroalimentación con los usuarios, se orientan los esfuerzos hacia la satisfacción de sus necesidades.

La Carta compromiso al ciudadano expresa de manera explícita el compromiso de cumplimiento de tres atributos clave: tiempo de respuesta, trato empático y profesionalidad, con una meta del 90 %. A esto se suma un nuevo compromiso: responder el 90 % de las llamadas en 10 segundos o menos (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 100 % en el periodo enero-diciembre de 2025.



La Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP), con el interés de mantener un proceso de mejora continua y escuchar la percepción de la ciudadanía, aplicó una encuesta de satisfacción a través del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, plataforma oficial para medir y monitorear la satisfacción ciudadana con los servicios públicos.

La metodología utilizada para este estudio fue el modelo SERVQUAL, el cual identifica las dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

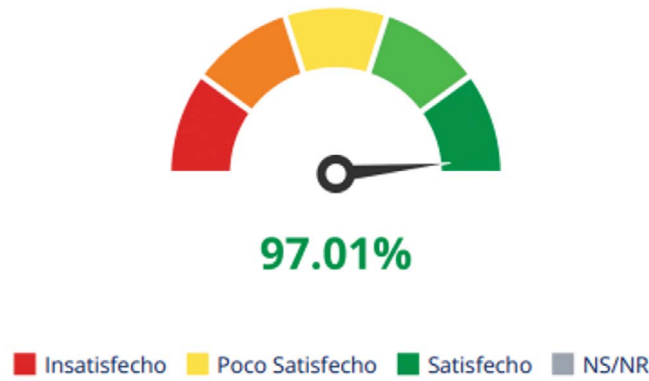
Dimensiones	
Fiabilidad / Seguridad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de respuesta	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

En la siguiente tabla se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio alcanzada por los usuarios, esto es, la cantidad de encuestas realizadas y los usuarios satisfechos con el servicio brindado. La encuesta fue aplicada a 393 usuarios del servicio y se obtuvo una satisfacción global de 97.01 %.

Año	Muestra	Índice de satisfacción general	Fiabilidad/Seguridad		Capacidad de respuesta			Empatía		
			Profesionalismo del personal	Confianza en la atención	Interés y disposición del operador	Tiempo dedicado por el operador	Tiempo de espera	Trato y actitud del personal	Horario de atención	Información sobre la solicitud
2025	393	97.01%	97.37%	96.26%	97.12%	97.07%	95.98%	97.86%	97.21%	97.37%



Índice de satisfacción general



5.2 Nivel de cumplimiento de acceso a la información

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

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

Todas las solicitudes de información recibidas mediante el Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP) fueron respondidas satisfactoriamente y dentro del plazo establecido. En el periodo correspondiente a estas memorias fueron atendidas 42 solicitudes de información.

Hasta la fecha han sido realizadas 7 encuestas de satisfacción del servicio de la OAI vía telefónica, mediante las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:



- El 72 % de los usuarios se manifestó satisfecho o muy satisfecho con la información proporcionada.
- El 57 % de los usuarios calificó el tiempo de respuesta como excelente, mientras que el 29 % lo consideró bueno, reflejando una mejora significativa en la eficiencia del servicio.
- El 71 % de los usuarios evaluó como excelente el servicio brindado por el personal de la OAI y el 29 % lo calificó como bueno, destacando el compromiso y profesionalismo del equipo.

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. Una vez recibida la queja, esta pasa por un proceso interno de investigación donde se verifican los datos plasmados en el sistema de despacho. Se procede a escuchar todos los audios vinculados al evento y se genera una “ficha relevante”, que registra lo sucedido y se envía a la institución de respuesta relacionada con la queja o el área correspondiente en la Dirección Ejecutiva del Sistema.

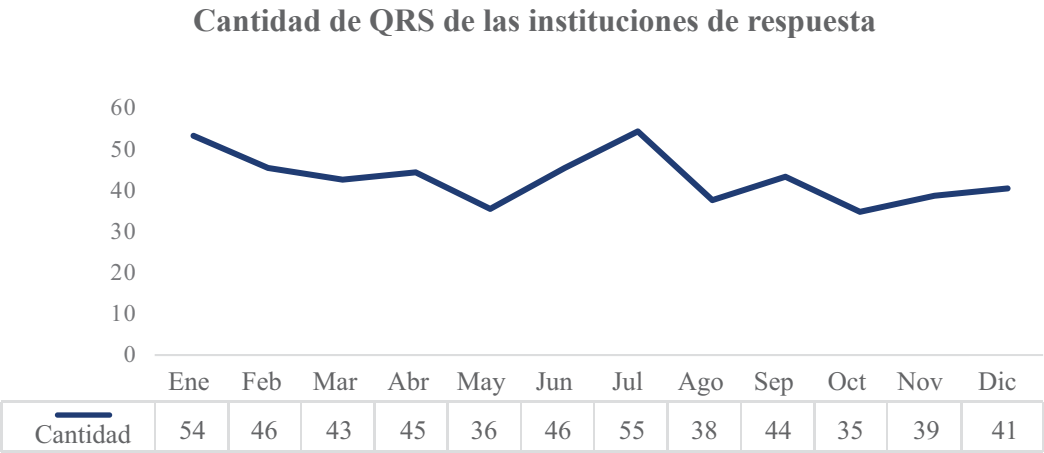
Una vez la ficha relevante es recibida por el área, esta procede a hacer una investigación más profunda, analizar las causas, determinar las acciones y ejecutarlas. Luego se envía la investigación realizada y las evidencias al Sistema 9-1-1, quien valida que las acciones tomadas y las evidencias enviadas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



Este año hemos recibido, por las diferentes vías, 581 intervenciones de ciudadanos (quejas, solicitudes y reclamos). Es importante aclarar que todas las interacciones e informaciones sobre el caso son conservadas en una plataforma tecnológica desarrollada de manera interna. De estas, 391 llegaron a través del portal 311.

La Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 recibe todas las quejas de la atención a las emergencias, aunque la mayoría de estas no corresponden al ámbito de control de esta institución, sino de aquellas que brindan la respuesta a la emergencia: Policía Nacional, DAEH, DIGESETT, COMIPOL y Cuerpo de 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 2025 estos ascienden a 51 y el 86 % fueron respondidos dentro del plazo establecido de 15 días. La principal razón de la queja fue la gestión inadecuada del operador. También fueron recibidas 528 quejas correspondientes a la gestión de las instituciones de respuesta.



**Quejas y reclamos de los usuarios sobre la atención de las instituciones de respuesta
durante el periodo enero-diciembre 2025**

Clasificación	Bomberos	DIGESETT	MOPC	PN	Salud	Total
A especificar		1			2	3
Accidente de tránsito / Choque	2			1	9	12
Comportamiento y/o trato inapropiado		3	2	10	51	66
Documento u objeto extraviado	1	7	3	5	91	107
Evento no asistido (Unidad no llega/asiste a evento)	3	1		14	5	23
Gestión inadecuada de la unidad	6	4	1	26	28	65
Gestión inadecuada del despachador	1			4		5
Gestión inadecuada del médico regulador					4	4
Gestión inadecuada del operador					1	1
Herramienta u objeto de unidad dejado en escena	1				8	9
Manejo temerario					2	2
Negligencia en servicio			1	4	4	9
No traslado					49	49
Ruido-Asistencia brindada, ruido persiste				73		73
Ruido-Evento no asistido				35		35
Ruido-Fuera de cobertura				1		1
Ruido-Gestión inadecuada				3		3
Ruido-Negligencia en el servicio				1		1
Sugerencia de usuario			1	2	1	4
Tardanza en tiempo de llegada de la unidad		5	2	14	27	52
Unidad y/o equipos defectuosos			3		1	4
Total	18	21	13	193	283	528

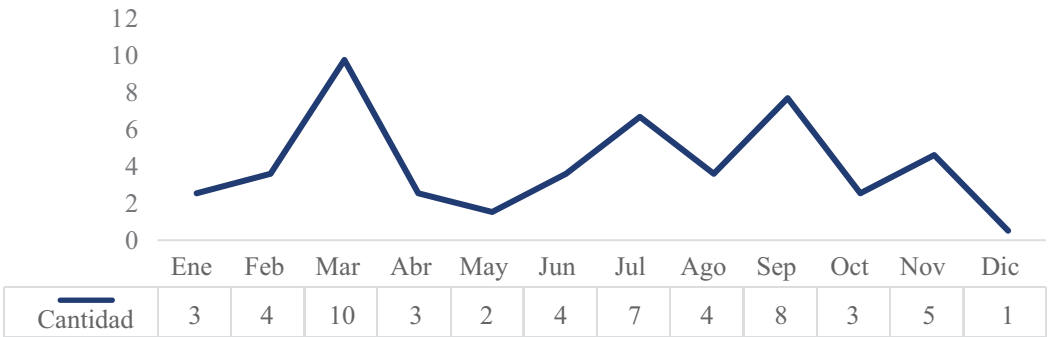
Fuente: Departamento de Calidad en la Gestión.



El número de quejas más elevado corresponde a la atención de la DAEH (283, que representa el 54 %). En este caso, la mayoría tiene que ver con reclamaciones de documentos u objetos extraviados (107) y, en menor medida, con la insatisfacción de los usuarios por no trasladar al paciente (49), seguido de comportamiento o trato inadecuado por parte del personal (66). En segundo lugar, aparecen las vinculadas a la Policía Nacional (193), de las cuales 113 están relacionadas con la gestión de ruido. Es importante resaltar que el 86 % de los casos fueron respondidos dentro del plazo de 15 días.

De las quejas correspondientes a nuestra institución hemos recibido 53 por diferentes vías, las cuales han sido respondida 100% en el tiempo establecido.

Cantidad de QRS de la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1



Este año recibimos 54 QRS, relacionadas con la gestión inadecuada de los operadores de recepción de llamadas de emergencia, la gestión de diferentes áreas y números telefónicos bloqueados para llamar al 9-1-1. Esto representa solo el 9 % de las quejas, reclamos y sugerencias que se reciben por las diferentes vías.

5.4 Resultado de las mediciones del Portal de Transparencia

En la calificación obtenida por las evaluaciones del Portal de Transparencia que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el resultado promedio alcanzado es de 95.35 %.



PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria institucional 2025

Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa

En el año 2026, la Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa implementará un plan estratégico para fortalecer, modernizar y ampliar la infraestructura de comunicaciones del Sistema 9-1-1. Entre las principales acciones planificadas, se incluyen: instalación de nuevos sitios de radio en zonas con cobertura deficiente; optimización de los sitios existentes, incrementando la capacidad, redundancia y disponibilidad del servicio; implementación de generadores eléctricos en los sitios de la red; incorporación de paneles solares en ubicaciones de difícil acceso; modernización de enlaces microondas obsoletos, y adquisición de terminales de radio de última generación.

Dirección de Tecnologías y Video Vigilancia

La Dirección de Tecnología y Video Vigilancia impulsará en 2026 una serie de proyectos destinados a fortalecer la infraestructura tecnológica del sistema de emergencias y la vigilancia urbana. Estas iniciativas buscan optimizar la eficiencia operativa, mejorar la capacidad de respuesta ante emergencias y consolidar de manera tangible la seguridad ciudadana, posicionando el Sistema como un referente en innovación tecnológica, coordinación institucional y protección de la población.

Líneas de acción en infraestructura

- Expansión de la conectividad en la Zona Sur-Oeste: Se extenderá la conectividad a Azua, San Juan, Barahona, Bahoruco y Pedernales, mejorando la integración tecnoló-



gica en estas provincias. De manera paralela, se continuará desarrollando el proyecto de fortalecimiento de la video vigilancia urbana en Santo Domingo y Santiago, que se ejecuta desde 2025 y contempla la instalación de 2,500 nuevas cámaras en áreas identificadas como críticas, con el objetivo de ampliar la cobertura, optimizar la capacidad de monitoreo y reforzar la seguridad ciudadana en los principales centros urbanos del país.

- Fortalecimiento de las capacidades de redundancia y continuidad de servicios de la red de radiocomunicación, mediante prestaciones de conectividad privada provistas por las empresas telefónicas.

En 2026 se dará continuidad al proyecto de expansión de los servidores de imágenes de video vigilancia, incorporando nuevos equipos de alta capacidad para alojar y gestionar de manera eficiente las cámaras adicionales incluidas en el plan de fortalecimiento de la video vigilancia urbana. Esta expansión permitirá ampliar la cobertura, mejorar la calidad de las imágenes y optimizar el monitoreo en tiempo real, consolidando la infraestructura tecnológica del Sistema 9-1-1.

Asimismo, se proyecta la implementación de un sistema basado en inteligencia artificial, integrado a la plataforma INTRADO, el cual incorporará capacidades avanzadas de transcripción y traducción bidireccional en tiempo real, detección automática del idioma del llamante y asistencia inteligente para los operadores del Centro de Llamadas. Esta solución prevé, además, la búsqueda automatizada de palabras clave para la generación de alertas operativas, fortaleciendo la precisión en la toma de información crítica y elevando la capacidad de respuesta ante emergencias en contextos multilingües. Su adopción representa un avance estratégico hacia la modernización continua del Sistema 9-1-1 y la optimización de los procesos de atención ciudadana.



Proyectos en Ciberseguridad y Atención Ciudadana

El Sistema 9-1-1 avanza de manera estratégica en el desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas de vanguardia para fortalecer la seguridad electrónica institucional. Este esfuerzo incluye la modernización de soluciones de protección, la optimización de sistemas de monitoreo continuo y la incorporación de metodologías de punta para el análisis y mitigación de vulnerabilidades.

En 2026 se plantea la implementación de un avanzado sistema basado en Inteligencia Artificial, diseñado para analizar en tiempo real, y de manera histórica, todos los datos operativos del Sistema 9-1-1. Esta iniciativa permitirá generar sugerencias automatizadas que optimicen la precisión, agilidad y oportunidad en la toma de decisiones estratégicas y operativas. Asimismo, posibilitará identificar patrones, anticipar riesgos y priorizar recursos de manera más eficiente, contribuyendo a un modelo de gestión más inteligente, preventivo y alineado con las mejores prácticas internacionales en atención de emergencias.

Además, se avanzará en la implementación de cartografía 3D en el Sistema CAD, utilizando modelos tridimensionales generados a partir de imágenes captadas por los drones institucionales del Sistema 9-1-1. Esta integración permitirá mejorar significativamente la visualización del entorno durante la atención de emergencias, facilitando que los operadores comprendan con mayor precisión las características del área afectada y orienten de manera más efectiva las acciones de las unidades en campo. La adopción de esta tecnología fortalecerá la conciencia situacional y dotará al Sistema de una herramienta avanzada para la coordinación operativa.

Junto con este último proyecto, se prevé que en 2026 se implemente un modelo innovador de análisis de inundaciones igualmente basado en Inteligencia Artificial, capaz de gene-



rar representaciones tridimensionales y mapas de riesgo que permitan predecir, evaluar y monitorear escenarios críticos. Esta herramienta fortalecerá la planificación territorial, la protección de infraestructuras esenciales y la capacidad de respuesta ante eventos hidrometeorológicos, dotando al Sistema 9-1-1 de un recurso estratégico para la gestión preventiva y operativa de emergencias.

En la video vigilancia se implementará una nueva plataforma destinada a automatizar la gestión de solicitudes y la entrega de videos, datos y audios requeridos por la Procuraduría General de la República (PGR), así como los apoyos operativos a la Policía Nacional. Esta solución permitirá optimizar los tiempos de respuesta, fortalecer la trazabilidad de cada requerimiento y elevar los estándares de seguridad en el manejo de evidencias digitales, consolidando un proceso más eficiente y transparente según las exigencias de la investigación criminal contemporánea.

En el año 2026, el Sistema 9-1-1 mantendrá su liderazgo al frente de la presidencia del Grupo Técnico Subsidiario sobre Servicios de Emergencia y Seguridad (GTS-SES), adscrito al Departamento de Seguridad Pública de la Secretaría de Seguridad Multidimensional de la OEA. Durante este período, se continuará impulsando una agenda estratégica orientada a fortalecer la cooperación regional en materia de gestión de emergencias, promoviendo la innovación, la estandarización de protocolos y la eficiencia operativa, que constituyen objetivos prioritarios de este programa. A través de alianzas colaborativas, se facilitará el intercambio de conocimientos, buenas prácticas y experiencias entre los Estados miembros, con el propósito de elevar los estándares de respuesta y resiliencia en la atención de emergencias a nivel hemisférico. Este compromiso refrenda la vocación del Sistema 9-1-1 como referente regional en seguridad ciudadana y gestión integral de riesgos.



ANEXOS

a. Matriz de logros relevantes

Matriz de Logros Relevantes 2025

Producto / Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Llamadas recibidas	451,758	392,773	431,354	395,346	424,214	412,810	437,398
Emergencias gestionadas	64,359	57,855	66,048	57,834	63,128	59,508	62,460
Asistencias por parte de las instituciones de respuesta	609,337 (PN)	548,324 (DAEH)	98,778 (DI-GESETT)	5,973 (MOPC)	35,431 (BOMB)	—	—
Inversión en infraestructura y terminales de Radiocomunicación	—	—	—	—	—	—	—
Implementación de nuevas cámaras de video vigilancia	203	393	236	46	39	0	12

Producto / Servicio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2025
Llamadas recibidas	447,381	399,124	399,041	384,877	434,575	5,010,651
Emergencias gestionadas	65,163	61,851	63,269	63,495	70,969	755,939
Asistencias por parte de las instituciones de respuesta	—	—	—	—	—	1,297,843
Inversión en infraestructura y terminales de Radiocomunicación	—	—	—	—	—	200,000,000.00
Implementación de nuevas cámaras de video vigilancia	31	16	32	28	45	1,081



b. Matriz de ejecución presupuestaria anual

Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria (RD\$)	Ejecución (RD\$)	Índice de ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
0001	Dirección y coordinación	2,614,198,738.00	2,013,464,906.23	77.02%	49%
0002	Gestión y coordinación de respuesta de atención de emergencia	1,124,215,925.00	1,564,905,271.50	139.20%	38.08%
0061	Adquisición de equipos para el Sistema 9-1-1	151,547,400.00	151,479,539.32	99.96%	3.69%
0062	Adquisición de vehículos para el proyecto 9-1-1	209,741,000.00	208,562,510.00	99.44%	5.08%
0064	Equipos y equipamientos del proyecto 9-1-1	193,959,000.00	171,118,686.10	88.22%	4.16%
Totales		4,293,662,063.00	4,109,530,913.15		100%



c. Matriz de principales indicadores de POA

Matriz de principales indicadores del Plan Operativo Anual (POA)

Enero-diciembre 2025

N.º	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Porcentaje de avance
1	Dirección Ejecutiva	Evaluación del Portal Institucional	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	80	Porcentaje	95	119%
2	Dirección Ejecutiva	Solicitudes de Información Pública	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100	Porcentaje	100	100%
3	Dirección de Operaciones	Cumplimiento de los tiempos de ANS - Departamento de Monitoreo y Geolocalización Vehicular	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	82	Porcentaje	91	111%
4	Dirección de Operaciones	Mantener los niveles de calidad de la captación de las emergencias y denuncias de ruido	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	92.5	Porcentaje	98.0	106%
5	Dirección de Operaciones	Desempeño Comunicación Telefónica (DCT) - Recepción	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	98	103%
6	Dirección de Operaciones	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Recepción	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	96	101%
7	Dirección de Operaciones	Nivel de servicio de las llamadas de emergencias recibidas	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje	100	111%
8	Dirección de Operaciones	Velocidad promedio de creación eventos 120 segundos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	75	Porcentaje	83	111%



N.º	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Porcentaje de avance
9	Dirección de Operaciones	Desempeño Comunicación Telefónica (DCT) - Recepción	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	99	104%
10	Dirección de Operaciones	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Recepción	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	98	104%
11	Dirección de Operaciones	Nivel de servicio de las llamadas de emergencias recibidas	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje	96	107%
12	Dirección de Operaciones	Velocidad promedio de creación eventos 120 segundos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	75	Porcentaje	87	116%
13	Dirección de Operaciones	Mantener los niveles de calidad de la gestión del despacho de las emergencias y denuncias de ruido	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	92	Porcentaje	98	107%
14	Dirección de Operaciones	Casos despachados en un tiempo menor o igual a 6 minutos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	70	Porcentaje	72	103%
15	Dirección de Operaciones	Desempeño Comunicación Telefónica (DCT) - Médico Regulador	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	97	102%
16	Dirección de Operaciones	Desempeño en Requisito Institucional (DRI) - Despachador	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	93	Porcentaje	98	105%
17	Dirección de Operaciones	Desempeño en Requisitos de Comunicación y Seguimiento (DRCS) - Despachador	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	93	Porcentaje	99	106%
18	Dirección de Operaciones	Desempeño en Requisitos de Gestión (DRG) - Despachador	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	93	Porcentaje	97	104%



N.º	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Porcentaje de avance
19	Dirección de Operaciones	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Médico Regulador	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	97	102%
20	Dirección de Operaciones	Casos despachados en un tiempo menor o igual a 6 minutos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	70	Porcentaje	83	119%
21	Dirección de Operaciones	Desempeño Comunicación Telefónica (DCT) - Médico Regulador	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	98	103%
22	Dirección de Operaciones	Desempeño en Requisito Institucional (DRI) - Despachador	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	93	Porcentaje	99	106%
23	Dirección de Operaciones	Desempeño en Requisitos de Comunicación y Seguimiento (DRCS) - Despachador	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	93	Porcentaje	99	107%
24	Dirección de Operaciones	Desempeño en Requisitos de Gestión (DRG) - Despachador	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	93	Porcentaje	100	107%
25	Dirección de Operaciones	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Médico Regulador	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	98	103%
26	Dirección de Recursos Humanos	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de la Dirección de Recursos Humanos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	96	Porcentaje	100	104%
27	Dirección de Recursos Humanos	Cumplimiento del plan de capacitación INAP	Alimentación: Trimestral Medición: Trimestral	80	Porcentaje	80	100%
28	Dirección de Recursos Humanos	Índice de rotación de personal	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	5	Porcentaje	0	9%



N.º	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Porcentaje de avance
29	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio del Departamento Financiero	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	70	Porcentaje	89	127%
30	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de ejecución presupuestaria	Alimentación: Mensual Medición: Annual	85	Porcentaje	84	99%
31	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de los compromisos financieros de la institución	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	80	Porcentaje	93	116%
32	Dirección Administrativa Financiera	Índice de Gestión Presupuestaria (IGP)	Alimentación: Trimestral Medición: Trimestral	80	Porcentaje	97	122%
33	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de Control de Bienes	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje	100	111%
34	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de registro de activos en Litesyt	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	91	Porcentaje	94	103%
35	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de registro de activos en SIAB	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	91	Porcentaje	96	106%
36	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de Correspondencia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje	100	111%
37	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de Almacén y Suministro	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje	99	110%
38	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de Servicios Generales	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje	100	111%



N.º	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Porcentaje de avance
39	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de Transportación	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje	100	111%
40	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de los vehículos de la institución	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	87	Porcentaje	100	115%
41	Dirección Administrativa Financiera	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de las rutas de transporte	Alimentación: Semestral Medición: Semestral	80	Porcentaje	87	109%
42	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de los vehículos de la institución	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	87	Porcentaje	100	115%
43	Dirección Administrativa Financiera	Cumplimiento de SISCOMPRAS	Alimentación: Trimestral Medición: Trimestral	80	Puntos	93	117%
44	Dirección de Planificación y Desarrollo	Ejecución del Plan Operativo Anual institucional	Alimentación: Trimestral Medición: Annual	80	Porcentaje	96.97	121%
45	Dirección de Planificación y Desarrollo	Índice de Control Interno (ICI)	Alimentación: Trimestral Medición: Annual	65	Porcentaje	75	116%
46	Dirección de Planificación y Desarrollo	Indicador NOBACI	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	80	Porcentaje	97.27	122%
47	Dirección de Planificación y Desarrollo	Indicador SISMAP	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	80	Porcentaje	86	108%



N.º	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Porcentaje de avance
48	Dirección de Planificación y Desarrollo	Quejas, reclamaciones y sugerencias atendidas en un tiempo menor o igual a 15 días	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	86	Porcentaje	86	100%
49	Dirección de Planificación y Desarrollo	Satisfacción global del usuario	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	85	Porcentaje	90	106%
50	Dirección de Planificación y Desarrollo	Cumplimiento de la muestra de llamadas tipificadas como no emergencias	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje	100	111%
51	Dirección de Planificación y Desarrollo	Cumplimiento de la muestra de monitoreo de operaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	98	103%
52	Dirección de Planificación y Desarrollo	Precisión de resultados de la calibración	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje	96	107%
53	Dirección de Planificación y Desarrollo	Reclamaciones procedentes por desviación del monitor	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	1.5	Porcentaje	1	135%
54	Dirección de Planificación y Desarrollo	Cumplimiento de la muestra de llamadas tipificadas como no emergencias	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje	100	111%
55	Dirección de Planificación y Desarrollo	Cumplimiento de la muestra de monitoreo de operaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	100	105%
56	Dirección de Planificación y Desarrollo	Precisión de resultados de la calibración	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	90	Porcentaje	93.07	103%
57	Dirección de Planificación y Desarrollo	Reclamaciones procedentes por desviación del monitor	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	1.5	Porcentaje	1	144%



N.º	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Porcentaje de avance
58	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de video vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	72	Porcentaje	71.0	99%
59	Dirección de Video Vigilancia	ANS Incidencias de Puntos de Cámaras - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	96	101%
60	Dirección de Video Vigilancia	ANS Instalación de nuevas cámaras - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	100	105%
61	Dirección de Video Vigilancia	Cámaras disponibles durante todos los días calendario de cada mes	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	85	Porcentaje	81	96%
62	Dirección de Video Vigilancia	ANS Incidencias de puntos de cámaras - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	94	99%
63	Dirección de Video Vigilancia	ANS Instalación de nuevas cámaras - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	100	105%
64	Dirección de Video Vigilancia	Cámaras disponibles durante todos los días calendario de cada mes	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	85	Porcentaje	91	107%
65	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento de ANS - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	100	105%
66	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento de los tiempos de solicitud de imágenes y videos de video vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	100	105%
67	Dirección de Video Vigilancia	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	99	104%



N.º	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Porcentaje de avance
68	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento de ANS - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	83	88%
69	Dirección de Video Vigilancia	Cumplimiento de los tiempos de solicitud de imágenes y videos de video vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	100	105%
70	Dirección de Video Vigilancia	Desempeño Requisitos de Gestión (DRG) - Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	98	103%
71	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Bloqueo ataques cibernéticos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98	Porcentaje	100	102%
72	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de servicio e infraestructura de ciberseguridad	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98	Porcentaje	100	102%
73	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Reputación de IP Públicas	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	92	Porcentaje	100	109%
74	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de servicio e infraestructura de ciberseguridad	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98	Porcentaje	99	101%
75	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Cumplimiento de los tiempos de ANS - Servicios	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	98	103%
76	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Cumplimiento de los tiempos de ANS - Servicios	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	96	101%



N.º	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Porcentaje de avance
77	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Cumplimiento de plan de mantenimiento preventivo de redes y comunicaciones	Alimentación: Semestral Medición: Semestral	80	Porcentaje	66	82%
78	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas entrantes de emergencias	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	99.998	100%
79	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas salientes de emergencias	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	100	100%
80	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de Servicios de Transporte de Red de Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	91.5	Porcentaje	95.6	104%
81	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Redes y Comunicaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	85	Porcentaje	96	113%
82	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Solicitudes de instalación de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Redes y Comunicaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	100	105%
83	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Cumplimiento de plan de mantenimiento preventivo de redes y comunicaciones	Alimentación: Semestral Medición: Semestral	80	Porcentaje	100	125%



N.º	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Porcentaje de avance
84	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas entrantes de emergencias	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	100	100%
85	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de infraestructura interna para servicios de llamadas salientes de emergencias	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	100	100%
86	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad de Servicios de Transporte de Red de Video Vigilancia	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	91.5	Porcentaje	99.32	109%
87	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Redes y Comunicaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	85	Porcentaje	92	109%
88	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Solicitudes de instalación de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Redes y Comunicaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	100	105%
89	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App iNet CAD	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	100	100%
90	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App Intrado	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	99.997	100%



N.º	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Porcentaje de avance
91	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App Sisacom	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	100	100%
92	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD iNet CAD	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	100	100%
93	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD Intrado	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	100	100%
94	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD Sisacom	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	100	100%
95	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App iNet CAD	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	100	100%
96	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App Intrado	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	100	100%
97	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad App Sisacom	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	100	100%
98	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD iNet CAD	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	100	100%



N.º	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Porcentaje de avance
99	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD Intrado	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	100	100%
100	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	Disponibilidad BD Sisacom	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	99.99	Porcentaje	100	100%
101	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Disponibilidad de la red de radiocomunicación	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	97	Porcentaje	99	102%
102	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Tasa de éxito de llamadas grupales	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98	Porcentaje	99.9	102%
103	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento de ANS de radiocomunicación	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	96	Porcentaje	100	104%
104	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de radiocomunicaciones	Alimentación: Trimestral Medición: Trimestral	95	Porcentaje	98.2	103%
105	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento de ANS de radiocomunicación	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	96	Porcentaje	99	104%
106	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de radiocomunicaciones	Alimentación: Trimestral Medición: Trimestral	95	Porcentaje	99.1	104%
107	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento de ANS de servicios eléctricos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98	Porcentaje	91	93%



N.º	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Porcentaje de avance
108	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Disponibilidad de la plataforma eléctrica	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100	Porcentaje	100	100%
109	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de servicios eléctricos en planta externa	Alimentación: Trimestral Medición: Trimestral	94	Porcentaje	100	106%
110	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Servicios Eléctricos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	100	105%
111	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento de ANS de servicios eléctricos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	98	Porcentaje	100	102%
112	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Disponibilidad de la plataforma eléctrica	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	100	Porcentaje	100	100%
113	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo de servicios eléctricos en planta externa	Alimentación: Trimestral Medición: Trimestral	94	Porcentaje	100	106%
114	Dirección de Radiocomunicación y Planta Externa	Solicitudes de incidencias técnicas de puntos de cámaras que cumplen con ANS - Servicios Eléctricos	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	100	105%
115	Dirección Jurídica	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de la Dirección Jurídica	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	100	105%



N.º	Área	Nombre del indicador	Frecuencia	Meta	Unidad de medida	Resultado	Porcentaje de avance
116	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	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	95	Porcentaje	100	105%
117	Dirección de Comunicaciones	Cumplimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio de la Dirección de Comunicaciones	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	96	Porcentaje	100	104%
118	Dirección de Comunicaciones	Cumplimiento del plan de comunicación interna	Alimentación: Trimestral Medición: Trimestral	85	Porcentaje	95	112%
119	Dirección de Comunicaciones	Mensajes directos respondidos en el tiempo establecido	Alimentación: Mensual Medición: Mensual	88	Porcentaje	100	114%
120	Dirección de Recursos Humanos	Calidad de la fuente de reclutamiento (interno y externo)	Alimentación: Semestral Medición: Semestral	80	Porcentaje	100	125%



d. Resumen del Plan de Compras

Datos de cabecera PACC	
Monto estimado total	RD\$ 1,328,388,044.94
Cantidad de procesos registrados	171
Capítulo	0201
Subcapítulo	06
Unidad ejecutora	0004
Unidad de compra	Sist. Nac. de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1
Año fiscal	2025
Fecha aprobación	
Montos estimados según objeto de contratación	
Bienes	RD\$ 757,169,949.22
Obras	-
Servicios	RD\$ 571,218,095.72
Servicios: Consultoría	-
Servicios: Consultoría basada en la calidad de los servicios	-
Montos estimados según clasificación MIPYME	
MIPYME	RD\$ 45,222,429.73
MIPYME Mujer	RD\$ 8,537,058.00
No MIPYME	RD\$ 1,274,628,557.21

Montos estimados según tipo de procedimiento	
Compras por debajo del umbral	-
Compra menor	RD\$ 91,447,656.09
Comparación de precios	RD\$ 121,634,547.01
Licitación pública	RD\$ 1,115,305,841.84
Licitación pública internacional	-
Licitación restringida	-
Sorteo de obras	-
Subasta inversa	-
Excepción - Bienes o servicios con exclusividad	-
Excepción - Construcción, instalación o adquisición de oficinas para el servicio exterior	-
Excepción - Contratación de publicidad a través de medios de comunicación social	-
Excepción - Obras científicas, técnicas, artísticas o restauración de monumentos históricos	-
Excepción - Proveedor único	-
Excepción - Rescisión de contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del proyecto, obra o servicio	-
Excepción - Resolución 15-08 sobre compra y contratación de pasaje aéreo, combustible y reparación de vehículos de motor	-

