



FICHA DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Dependencia:	1123 – Secretaría de Seguridad Ciudadana
Programa Presupuestario:	E001 - Proximidad Ciudadana y Prevención del Delito
Resumen narrativo:	F.P.C03.A01 - Implementación de acciones que contribuyan a atender y despachar llamadas de emergencia, en un tiempo menor a 5 minutos.
Indicador:	INDIC03A01 - Porcentaje de llamadas atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 min.
Método de Cálculo:	(Llamadas de Emergencia atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 min /Total de Llamadas de Emergencia reales Atendidas y Despachadas) *100
Trimestre Reportado:	Cuarto Trimestre del año 2024
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://ssc.qroo.gob.mx/indicadores/
Unidad Responsable del Indicador:	2111123123-3303 - Centro de Mando e Inteligencia
Documento de evidencia:	Oficio con el reporte de los datos alcanzados por los Centros de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1, entregado por la Lic. Carmen Aracely Torres Sánchez, Encargada del Área de Análisis Estadístico.

Datos de las Variables reportadas: Llamadas de Emergencia atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 min /Total de Llamadas de Emergencia reales Atendidas y Despachadas.

Numerador: Oct-25,874, Nov-25,755 y Dic-27,350 Llamadas de Emergencia atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 min.

Denominador: Oct-25,874, Nov-26,015 y Dic-27,626 Llamadas de Emergencia reales Atendidas y Despachadas.

Descripción de los resultados obtenidos del Indicador: En el cuarto trimestre del año 2024, se tuvieron un total de 79,515 llamadas reales atendidas y despachadas, de las cuales 78,979 fueron atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 minutos, dando un porcentaje de 99% de cumplimiento.

Es relevante mencionar que, conforme a la meta establecida, el porcentaje de efectividad en los despachos realizados por el personal operativo del servicio de emergencias alcanzó un 99%. Esto refleja el cumplimiento óptimo de los tiempos de respuesta estipulados para las solicitudes de emergencia ciudadana, lo cual es esencial para garantizar una atención adecuada y oportuna a la ciudadanía. No obstante, desde el mes de septiembre se ha identificado un error en el sistema que dificulta la correcta identificación de la totalidad de los incidentes despachados. Este inconveniente ha persistido sin que la empresa proveedora haya solucionado el problema, lo que impide obtener el registro completo de los despachos realizados.

CAP. FRAG. C.G. MARCO ANTONIO ZAMORA CÁZARES
SUBSECRETARIO DE LOS CENTROS DE CONTROL, COMANDO, CÓMPUTO Y COMUNICACIÓN C4 Y C5
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

SUBSECRETARÍA DE LOS CENTROS DE CONTROL, COMANDO, CÓMPUTO Y COMUNICACIÓN C4 Y C5



2022|2027

SSC
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA



DEPENDENCIA: Secretaría de Seguridad Ciudadana.
Subsecretaría de los Centros de Control,
Comando, Cómputo y
Comunicación C4 y C5.
REFERENCIA: Dirección de Análisis y Estadísticas
SSC/DS/SSC4yC5/DAE/004/I/2025
OFICIO No.
ASUNTO: Llamadas atendidas

Chetumal, Quintana Roo, a 03 de enero de 2025.

CAP. FRAG. C.G. MARCO ANTONIO ZAMORA CÁZARES
SUBSECRETARIO DE LOS CENTROS DE CONTROL, COMANDO,
CÓMPUTO Y COMUNICACIÓN C4 Y C5

Con relación a los resultados obtenidos en el Sistema de Planeación y Evaluación de Resultados de la Secretaría (SIPRESS) durante el periodo comprendido entre Octubre y noviembre de 2024, y en cumplimiento del indicador INDIC03A01, el cual se refiere al **porcentaje de llamadas atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 minutos**, me permito informarle los resultados alcanzados por los Centros de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1, en coordinación con las instituciones que intervienen en la atención de auxilios, me permito informarle de los resultados alcanzados durante el cuarto trimestre 2024.

Variables	Oct	Nov	Dic	Total
Llamadas de Emergencia atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 min.	25,874	25,755	27,350	78,979
Total de Llamadas de Emergencia reales Atendidas y Despachadas.	25,874	26,015	27,626	79,515

Es relevante mencionar que, conforme a la meta establecida, el porcentaje de efectividad en los despachos realizados por el personal operativo del servicio de emergencias alcanzó un **99%**. Esto refleja el cumplimiento óptimo de los tiempos de respuesta estipulados para las solicitudes de emergencia ciudadana, lo cual es esencial para garantizar una atención adecuada y oportuna a la ciudadanía.

No obstante, desde el mes de septiembre se ha identificado un error en el sistema que dificulta la correcta identificación de la totalidad de los incidentes despachados. Este inconveniente ha persistido sin que la empresa proveedora haya solucionado el problema, lo que impide obtener el registro completo de los despachos realizados.

Dado que esta situación afecta la capacidad de monitoreo y reporte integral del servicio, solicito su intervención para gestionar con la empresa proveedora la pronta resolución de esta incidencia.

Sin más por el momento, quedo a sus órdenes y aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE


LICDA. CARMEN APACEL Y TORRES SANCHEZ
JEFE DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y
ENLACE ESTATAL DE INFORMACIÓN

C.c.p.: Lic. Sergio Chab Poot.- Jefe de Departamento de Enlace Administrativo.- Para su conocimiento y trámite.
Archivo/cats.*

DIRECCIÓN DE ANALISIS ESTADISTICO
Carretera Chetumal-Bacalar Km. 12.5
C.P. 77000 Parque Industrial
Chetumal, Quintana Roo. México
Tel. 983 83 5 09 52



SSC
SECRETARÍA
DE SEGURIDAD
CIUDADANA


	SUBSECRETARÍA DE LOS CENTROS DE COORDINACIÓN, CONTROL, COMANDO, CÓMPUTO Y COMUNICACIÓN C4 y C5	
	FORMATO	
	OBJETIVOS DE CALIDAD	
	SSP-FO/SSC4yC5/EST/CHT-57	
	DEPARTAMENTO	DEPARTAMENTO DE ANALISIS Y ESTADISTICAS Y ENLACE ESTATAL DE INFORMACIÓN
VERSION		2
		REV. 01 DE MARZO 2024


**AUXILIOS CANALIZADOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 9-1-1
ENERO A DICIEMBRE 2024**

HISTOGRAMA DE AUXILIOS SOLICITADOS			
PARAMETRO ESTATAL			
MES	Auxilios Solicitados	Auxilios Canalizados en menos de 5 minutos	% de Efectividad
ENERO	30,378	30,074	99%
FEBRERO	29,006	28,716	99%
MARZO	31,251	30,938	99%
ABRIL	31,685	31,368	99%
MAYO	29,976	29,676	99%
JUNIO	26,383	26,119	99%
JULIO	28,429	28,145	99%
AGOSTO	26,599	26,333	99%
SEPTIEMBRE	24,576	24,328	99%
OCTUBRE	25,874	25,874	100%
NOVIEMBRE	26,015	25,755	99%
DICIEMBRE	27,626	27,350	99%
TOTAL	337,798	334,676	99%

Indicador	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	TOTAL
Total de auxilios atendidos	89,728	87,164	78,806	78,979	334,676
porcentaje de cumplimiento	99%	99%	99%	99%	99%

* Fuente: Auxilios Atendidos Servicio de Emergencias 9-1-1

ENTREGA:

CARMEN ARACELY TORRES SANCHEZ
 JEFE DE DEPARTAMENTO DE ANALISIS ESTADISTICO

REVISO:

CAP. CORB. C. G. CESAR ANTONIO MORALES HIDALGO
 ENCARGADO DE LA COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN A LLAMADAS DE EMERGENCIA Y DENUNCIA ANÓNIMA