



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 del nivel reportado:	F.P.C03.A01 - Atención a llamadas de emergencia atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 minutos.
Indicador:	INDIC03A01 - Porcentaje de llamadas atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 minutos.
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:	Primer Trimestre del año 2025
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://ssc.qroo.gob.mx/indicadores/
Unidad Responsable del Indicador:	21111.23.1.23.3303 - 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: Ene-25,756, Feb-25,271 y Mar-28,199 Llamadas de Emergencia atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 min.	
Denominador: Ene-26,016, Feb-25,526 y Mar-28,484 Llamadas de Emergencia reales Atendidas y Despachadas.	
Descripción de los resultados obtenidos del Indicador: En el primer trimestre del año 2025, se tuvieron un total de 79,226 llamadas reales atendidas y despachadas, de las cuales 80,026 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.	


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



SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
SUBSECRETARÍA DE LOS CENTROS DE CONTROL, COMANDO, COMPUTO Y COMUNICACIÓN C4 Y C5





DEPENDENCIA: Secretaría de Seguridad Ciudadana.
Subsecretaría de los Centros de Control, Comando, Cómputo y Comunicación C4 y C5.
REFERENCIA: Dirección de Análisis y Estadísticas
OFICIO No. SSC/DS/SSC4yC5/DAE/026/IV/2025
ASUNTO: Reporte llamadas atendidas

Chetumal, Quintana Roo, a 02 de abril de 2025.
"2025, Año del 50 Aniversario de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo"

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

Anteponiendo un cordial saludo, y en referencia al oficio SSC/SSC4YC5/DEA/0339/III/2025, correspondiente a los resultados obtenidos en el Sistema de Planeación y Evaluación de Resultados de la Secretaría (SIPRESS) durante el periodo comprendido entre Enero a Marzo 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 primer trimestre 2025.

Variables	Ene	Feb	Mar	Total
Llamadas de Emergencia atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 min.	25,756	25,271	28,199	79,226
Total de Llamadas de Emergencia reales atendidas y Despachadas.	26,016	25,526	28,484	80,026

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.

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

ATENTAMENTE

LICDA. CARMEN APACELY 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.*

