



**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:	Cuarto Trimestre del año 2025
Liga de Publicación del Medio de Verificación:	https://ssc.qroo.gob.mx/indicadores/
Unidad Responsable del Indicador:	21111.23.1.23.2210 - Subsecretaría de los Centros 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-32,118, Nov-33,762 y Dic-39,389 Llamadas de Emergencia atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 min.
Denominador:	Oct-32,118, Nov-33,762 y Dic-39,389 Llamadas de Emergencia reales Atendidas y Despachadas.
Descripción de los resultados obtenidos del Indicador:	En el cuarto trimestre del año 2025, se tuvieron un total de 105,269 llamadas reales atendidas y despachadas, de las cuales 105,269 fueron atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 minutos, dando un porcentaje de 100% de cumplimiento.
Observación:	Durante el periodo de referencia, los cuatro complejos de seguridad establecidos en el Estado de Quintana Roo cumplieron con la meta programada del 100% de los auxilios atendidos que ameritaron el despacho de una corporación, realizándose en todos los casos la canalización correspondiente en un tiempo menor a cinco minutos, conforme a los criterios establecidos en el SIPPRES. Lo anterior da cuenta del compromiso institucional con la eficiencia operativa, la mejora continua de los tiempos de respuesta y la atención inmediata a la ciudadanía, en concordancia con las estrategias de fortalecimiento de la seguridad pública implementadas por esta Secretaría.

CAP. FRAG. C.G. MARCO ANTONIO ZAMORA CÁZARES
SUBSECRETARIO DE LOS CENTROS DE MANDO E INTELIGENCIA



GOBIERNO DEL ESTADO
DE QUINTANA ROO
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
SUBSECRETARÍA DE LOS CENTROS DE
MANDO E INTELIGENCIA
COMANDO, CÓMPUTO Y
COMUNICACIÓN C4 Y C5



SSC
SECRETARÍA
DE SEGURIDAD
CIUDADANA



DEPENDENCIA: Secretaría de Seguridad Ciudadana.
 REFERENCIA: Subsecretaría de los Centros de Mando e Inteligencia
 OFICIO No. Dirección de Análisis y Estadísticas
 SSC/DS/SCMI/DAE/001/I/2026
 ASUNTO: Informe SIPRESS Octubre-Diciembre

Chetumal, Quintana Roo, a 05 de Enero de 2025.
 "2026, Año del 40 Aniversario de la creación del Himno del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo

CAP. FRAG. C.G. MARCO ANTONIO ZAMORA CÁZARES
 SUBSECRETARIO DE LOS CENTROS DE MANDO E INTELIGENCIA
 P R E S E N T E .

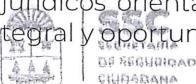
Anteponiendo un cordial saludo, y en referencia al oficio SSC/DS/SCMI/2348/XII/2025, correspondiente a los resultados obtenidos en el Sistema de Planeación y Evaluación de Resultados de la Secretaría (SIPRESS) durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2025, y en cumplimiento de los indicadores asignados a esta unidad administrativa, me permito hacerle llegar el informe de resultados alcanzados por cada una de las metas presupuestales durante el cuarto trimestre 2025.

Indicador:	Variables	Oct	Nov	Dic
INDIC03A01 - Porcentaje de llamadas atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 min.	Llamadas de Emergencia atendidas y despachadas en un tiempo menor a 5 min.	32118	33762	39389
	Total de Llamadas de Emergencia reales atendidas y Despachadas.	32118	33762	39389

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 100%. 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.

Indicador:	Variables	Oct	Nov	Dic
INDC06 - Porcentaje de asistencia psicológica y jurídica brindada a los casos de violencia de género contra las mujeres en los Centros de Atención a Llamadas de Emergencias	Total de llamadas atendidas por la Unidad de Atención Especializada de Violencia de Género	461	485	479
	Total de llamadas recibidas por violencia familiar y de género	2085	2238	2421

Durante el periodo se garantizó que toda persona en situación de violencia recibiera atención psicológica y/o jurídica, así como la oferta de una atención transversal mediante servicios psicológicos y jurídicos orientados al seguimiento y al reconocimiento de la violencia, fortaleciendo la atención integral y oportuna.



08 ENE. 2026
 11:19hs

RECIBIDO

SUBSECRETARÍA DE LOS CENTROS

DIRECCIÓN DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO
 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



Indicador:	Variables	Oct	Nov	Dic
INDC06A01 - Porcentaje de registros realizados de casos de violencia de género en el BANAVIM	Total de casos de violencia de género registrados en el BANAVIM	2397	1952	1382
	Total de casos de violencia de género identificados a través de llamadas de emergencia	2291	2171	2614

Durante el periodo, los casos que cumplieron con los requisitos establecidos por la plataforma fueron integrados al BANAVIM, fortaleciendo en este lapso el número de registros incorporados en comparación con periodos anteriores.

Indicador:	Variables	Oct	Nov	Dic
INDC06A02 - Porcentaje de Llamadas de violencia de género contra las mujeres atendidas	Total de llamadas recibidas y atendidas por violencia familiar y de género	2085	2238	2421
	Total de llamadas de Emergencia reales recibidas	34124	33798	38353

La incidencia de violencia familiar y de género representó el 25 % del total de la incidencia atendida por los Servicios de Emergencias 9-1-1; dichos casos fueron atendidos conforme a los protocolos de género, con la intervención de grupos especializados y la correspondiente integración de la información en la plataforma BANAVIM.

Indicador:	Variables	Oct	Nov	Dic
E001C0600000 - Asistencia psicológica y jurídica para los casos de violencia de género contra las mujeres en los Centros de Atención a Llamadas de Emergencia 911 otorgada	Mujeres atendidas	399	402	395

El 83 % de las atenciones brindadas por la unidad especializada correspondieron a mujeres en situación de violencia, a quienes se les ofrecieron servicios de seguimiento especializado posterior al episodio de violencia; asimismo, se realizó la canalización de los casos de violencia recurrente o extrema y se brindó atención jurídica para el seguimiento correspondiente.

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

ATENTAMENTE

LICDA. CARMEN ARACELY TORRES SÁNCHEZ
SUPERVISORA DE OPERADORES EN FUNCIONES
DE JEFE DE DEPARTAMENTO

