

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1: INFORME LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA 2023

Descripción breve

Conforme a las Normas del presupuesto público 4.3.16, 4.3.17, 4.3.18, 4.3.19 y 4.3.20 y la directrices SIPP (D-1-2010-DC-DFOE), emitidas por la Contraloría General de la República se presenta la liquidación presupuestaria al periodo 2022

Elaborado por:
César Mora Quirós

Revisado por:
Walter Ocampo Sanchez

Contenido

I. Presentación	3
II. Total, de los Ingresos Recibidos.....	3
III. Comportamiento de los Egresos Ejecutados	4
IV. Conformación del Superávit Libre y Especifico.....	4
V. Gestión Programática.....	5
VI. Desviaciones de mayor relevancia	6
VII. Cumplimiento por objetivo	8
VIII. Análisis del aporte institucional a la situación social del país.....	10
a. Completación de llamadas	11
b. Nivel de servicio	12
c. Servicio de atención ciudadana.....	13
IX. Propuesta de medidas correctivas y de acciones a seguir en procura de fortalecer el proceso de mejora continua de la gestión institucional.....	13
X. Estados Financieros según normativa vigente con corte al 31 de diciembre. 2023.	14
XI. Estado de congruencia entre contabilidad y presupuesto al 31 de diciembre de 2023.	14

I. Presentación

De conformidad con las Normas del presupuesto público 4.3.16, 4.3.17,4.3.18, 4.3.19 y 4.3.20 y la directrices SIPP (D-1-2010-DC-DFOE), emitidas por la Contraloría General de la República, por medio de la Resolución R-DC- 024-2012, se presenta la Liquidación Presupuestaria al 31 de diciembre de 2023. En este documento se presenta la totalidad de los ingresos recibidos y total de egresos ejecutados en el periodo, revelando el resultado financiero de la ejecución del presupuesto institucional (superávit) del año 2023.

II. Total, de los Ingresos Recibidos

En la Tabla 1 se presentan los ingresos recibidos durante el 2023 por partida presupuestaria, según fuente de financiamiento.

Tabla 1: Sistema de Emergencias 9-1-1, Ingresos Presupuestados y Reales por partida presupuestaria según fuente de financiamiento, Periodo 2023, colones

Detalle	Presupuesto	Ejecución
1. INGRESOS	₡ 5,278,128,352	₡ 5,616,534,761
1.0.0.0.00.00.0.0.000 INGRESOS CORRIENTES	₡ 5,277,208,660	₡ 5,415,476,498
1.1.0.0.00.00.0.0.000 INGRESOS TRIBUTARIOS	₡ 5,277,208,660	₡ 5,415,476,498
1.1.3.0.00.00.0.0.000 IMPUESTOS SOBRE BIENES Y SERVICIOS	₡ 5,277,208,660	₡ 5,415,476,498
1.1.3.2.00.00.0.0.000 IMPUESTOS ESPECIFICOS SOBRE LA PRODUCCIÓN Y CONSUMO	₡ 5,277,208,660	₡ 5,415,476,498
1.1.3.2.02.00.0.0.000 IMPUESTOS ESPECIFICOS SOBRE LA PRODUCCION Y CONSUMO	₡ 5,277,208,660	₡ 5,415,476,498
1.1.3.2.02.09.0.0.000 Otros impuestos específicos sobre la producción y consumo de servicios	₡ 5,277,208,660	₡ 5,415,476,498
1.3.0.0.00.00.0.0.000 INGRESOS NO TRIBUTARIOS	₡ 919,692	₡ 201,058,263
1.3.2.0.00.00.0.0.000 INGRESOS DE LA PROPIEDAD	₡ -	₡ 172,253,655
1.3.2.3.00.00.0.0.000 RENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	₡ -	₡ 172,253,655
1.3.2.3.03.00.0.0.000 OTRAS RENTAS DE ACTIVOS FINANCIEROS	₡ -	₡ 172,253,655
1.3.2.3.03.01.0.0.000 Intereses sobre cuentas corrientes y otros depósitos en Bancos Público	₡ -	₡ 172,253,655
1.3.3.0.00.00.0.0.000 MULTAS, SANCIONES, REMATES Y COMISOS	₡ 919,692	₡ 27,204,217
1.3.3.1.00.00.0.0.000 MULTAS Y SANCIONES	₡ 919,692	₡ 27,204,217
1.3.3.1.03.00.0.0.000 Multas por atraso en pago de bienes y servicios	₡ -	₡ 921,477
1.3.3.1.04.00.0.0.000 Sanciones administrativas y judiciales	₡ -	₡ 24,548,000
1.3.3.1.09.00.0.0.000 Otras multas y sanciones	₡ 919,692	₡ 1,734,741
1.3.9.0.00.00.0.0.000 OTROS INGRESOS NO TRIBUTARIOS	₡ -	₡ 1,600,391
1.3.9.1.00.00.0.0.000 Reintegros y devoluciones	₡ -	₡ 943,141
1.3.9.9.00.00.0.0.000 Ingresos varios no especificados	₡ -	₡ 657,250

Fuente: Sistema de Emergencia 9-1-1, ERP

III. Comportamiento de los Egresos Ejecutados

Los egresos ejecutados para el periodo 2023 se muestran por partida presupuestaria en la Tabla 2.

Tabla 2: Sistema de Emergencias 9-1-1, Egresos Presupuestados y Reales por partida Presupuestaria, Periodo 2023, colones

Detalle	Presupuesto	Ejecutado
0.00.00 REMUNERACIONES	₡ 2,998,846,381	₡ 2,913,472,504
1.00.00 SERVICIOS	₡ 1,627,126,097	₡ 1,325,052,245
2.00.00 MATERIALES Y SUMINISTROS	₡ 57,858,872	₡ 43,490,802
5.00.00 BIENES DURADEROS	₡ 420,552,219	₡ 300,322,363
6.00.00 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	₡ 173,744,783	₡ 172,038,496
9.00.00 Cuentas Especiales	₡ -	₡ -
	₡ 5,278,128,352	₡ 4,754,376,410

IV. Conformación del Superávit Libre y Especifico

En la tabla 3 se muestra el resumen de la composición de los ingresos totales, así como de los egresos totales en donde se muestra la conformación del Superávit anual.

Tabla 3: Sistema de Emergencias 9-1-1, Liquidación de Ingresos y Egresos Reales por partida presupuestaria, Periodo 2023, colones

Detalle	Ingresos	Egresos	Superavit
1.1.3.2.02.09.0.0.000 Otros impuestos específicos sobre la producción y consumo de servicios	₡ 5,415,476,498		
1.3.2.3.03.01.0.0.000 Intereses sobre cuentas corrientes y otros depósitos en Bancos Público	₡ 172,253,655		
1.3.3.1.03.00.0.0.000 Multas por atraso en pago de bienes y servicios	₡ 921,477		
1.3.3.1.04.00.0.0.000 Sanciones administrativas y judiciales	₡ 24,548,000		
1.3.3.1.09.00.0.0.000 Otras multas y sanciones	₡ 1,734,741		
1.3.9.1.00.00.0.0.000 Reintegros y devoluciones	₡ 943,141		
1.3.9.9.00.00.0.0.000 Ingresos varios no especificados	₡ 657,250		
0.00.00 REMUNERACIONES		₡ 2,913,472,504	
1.00.00 SERVICIOS		₡ 1,325,052,245	
2.00.00 MATERIALES Y SUMINISTROS		₡ 43,490,802	
5.00.00 BIENES DURADEROS		₡ 300,322,363	
6.00.00 TRANSFERENCIAS CORRIENTES		₡ 172,038,496	
Subtotal Total	₡ 5,616,534,760.58	₡ 4,754,376,409.79	₡ 862,158,350.79
Diferencias no encontradas en registros		₡ 9,947,120	₡ 872,105,471.06

Fuente: Sistema de Emergencia 9-1-1, ERP

En la tabla 4 se detalla el superávit acumulado al año 2023 por origen, proveniente de la diferencia entre los ingresos efectivos según fuente de financiamiento y su condición de superávit libre o específico según corresponda:

Tabla 4: Sistema de Emergencias 9-1-1, Detalle del Superávit Acumulado, libre y específico por partida presupuestaria por origen, Periodo 2023, colones

Detalle	Presupuesto Ordinario 2023	Ingreso Reales	Egresos Reales	Superavit		
				Libre	Específico (Multas)	Acumulado
Tasa Financiamiento	₡ 5,277,208,660	₡ 5,415,476,498	₡ 4,753,456,718	₡ 662,019,780	₡ -	₡ 662,019,780
Multas	₡ 919,692	₡ 1,734,741	₡ 919,692	₡ -	₡ 815,049	₡ 815,049
Otros Ingresos	₡ -	₡ 199,323,522	₡ -	₡ 199,323,522	₡ -	₡ 199,323,522
Total 2023	₡ 5,278,128,352	₡ 5,616,534,761	₡ 4,754,376,410			
		Diferencias no encontradas en registros		₡ 9,947,120		
		Total Superavit 2023		₡ 861,343,302	₡ 815,049	₡ 872,105,471
		Total Superavit 2022		₡ 521,480,780	₡ 796,681	₡ 522,277,461
		Total Superavit 2021		₡ 1,349,576,545	₡ 4,799,933	₡ 1,354,376,478
		Total Acumulado		₡ 2,742,347,747	₡ 6,411,663	₡ 2,748,759,410
		Saldo en Bancos				₡ 2,748,759,410
		*Diferencia entre superavit y Bancos				₡ -

Fuente: Sistema de Emergencia 9-1-1, ERP

El superávit acumulado 2023 está en el orden de ₡872.1 millones y está compuesto por ₡861.3 millones Superávit Libre y ₡0.8 millones Superávit Específico, para un Superávit total acumulado de ₡2,748.7, de ellos ₡2,742.3 Libres y ₡6.4 Específicos.

V. Gestión Programática

El objetivo de este apartado es dar a conocer la gestión programática al finalizar el 2023, para cada uno de los subprogramas sustantivos del Sistema de Emergencias 9-1-1.

- 1. Gestión Operativa:** Contiene las actividades y gastos relacionados a la atención del servicio, contemplando las partidas necesarias para mantener y dar continuidad al Centro de Operaciones. Así como, servicios y requerimientos a nivel tecnológico necesarios para asegurar la continuidad del 9-1-1, cuya base de operación es la comunicación y el intercambio de datos que requieren una materialización de los riesgos que se puedan presentar.
- 2. Gestión Administrativa y Apoyo:** Incluye los servicios generales, de gestión humana y financiera que permiten dar el apoyo y soporte a todos los procesos que conforman la institución. Adicionalmente, contempla los requerimientos asociados a proyectos

específicos de las actividades relacionadas con planificación, control interno, programas de educación y divulgación sobre el uso apropiado y responsable del servicio.

VI. Desviaciones de mayor relevancia

En la tabla 5, se observa el cumplimiento de metas, las cuales para el ejercicio presupuestario se asociaron únicamente aquellas que superaron el 80% del presupuesto asignado. Para el ejercicio 2023 no se presentaron mayores desviaciones de relevancia, lo que evidencia una ejecución apegada a lo establecido con base en el presupuesto.

Tabla 5: Sistema de Emergencias 9-1-1, Cumplimiento según subprograma, 2023 (monto en colones)

Subprograma	Programado	Alcanzado	Nivel de Avance
Gestión Operativa	₡3 485 394 833,76	₡3 090 359 251,89	88,67%
Gestión Administrativa y Apoyo	₡1 792 733 518,30	₡1 664 205 430,89	92,83%
Total	₡5 278 128 352,06	₡4 754 564 682,78	90,08%

Fuente: Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2023

El detalle del avance de cada producto según la estructura programática se presenta a partir de la tabla 6.

Tabla 6: Sistema de Emergencias 9-1-1, Subprograma Gestión Operativa, cumplimiento de ejecución presupuestaria según producto y objeto de gasto 2023.

Producto	Objeto de gasto	Programado	Alcanzado	Nivel de Avance
Atención y trámite de Reportes de Emergencia	Servicios	₡2 856 796,00	₡2 193 458,47	77%
	Materiales y Suministros	₡963 950,00	₡758 649,40	79%
	Bienes Duraderos	₡4 514 730,00	₡3 900 527,56	86%
Desarrollo de herramientas para que la plataforma tecnológica sea redundante y cuente con un espacio adecuado para su funcionamiento	Servicios	₡11 104 800,00	₡657 584,29	6%
	Bienes Duraderos	₡297 696 646,74	₡214 036 446,92	72%
Interoperabilidad	Servicios	₡1 564 000,00	₡1 250 737,00	80%
Plataforma de servidores y almacenamiento para la gestión administrativa del 9-1-1	Bienes Duraderos	₡24 457 203,26	₡4 865 575,26	20%

Producto	Objeto de gasto	Programado	Alcanzado	Nivel de Avance
Redundancia en los servicios asociados a la operación del Sistema de Emergencias 9-1-1	Bienes Duraderos	€4 600 000,00	€0,00	0%
Servicios de Recurso Humano	Remuneraciones	€2 193 561 253,64	€2 117 628 736,77	97%
	Transferencias Corrientes	€150 400 122,55	€148 765 351,87	99%
Servicios Operativos y Tecnológicos	Servicios	€411 940,00	€0,00	0%
Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Servicios	€776 221 278,37	€581 845 995,66	75%
	Materiales y Suministros	€2 942 200,00	€2 253 772,97	77%
	Bienes Duraderos	€14 099 913,20	€12 202 415,72	87%
Total		€3 485 394 833,76	€3 090 359 251,89	89%

Fuente: Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2023

Tabla 7: Sistema de Emergencias 9-1-1, Subprograma Gestión Administrativa y Apoyo, cumplimiento de ejecución presupuestaria según producto y objeto de gasto, 2023

Producto	Objeto de gasto	Programado	Alcanzado	Nivel de Avance
Competencias técnicas individuales desarrolladas		€40 490 620,00	€33 776 361,03	83%
Educación y Comunicación		€6 288 110,04	€5 388 335,11	86%
	Materiales y Suministros	€43 026 752,01	€31 679 334,43	74%
Programa de Ergonomía Laboral	Bienes Duraderos	€3 324 600,00	€7 634 062,07	230%
Programa de factores psicosociales laborales	Materiales y Suministros	€123 000,00	€114 249,99	93%
	Bienes Duraderos	€671 000,00	€808 051,86	120%
Programa de Higiene Ambiental	Servicios	€150 000,00	€137 499,80	92%
Programa de Salud Integral	Servicios	€13 709 042,00	€9 942 238,03	73%
Programa de seguridad y atención de emergencias	Servicios	€8 185 130,00	€8 178 463,23	100%
	Materiales y Suministros	€13 211 096,25	€3 934 435,20	30%
	Bienes Duraderos	€3 000 000,00	€1 979 185,50	66%
Servicios de apoyo	Servicios	€2 045 000,00	€843 168,40	41%
	Bienes Duraderos	€42 965 000,00	€40 793 293,80	95%
Servicios de Aprovisionamiento	Servicios	€5 340 850,73	€4 859 575,95	91%
	Materiales y Suministros	€985 000,00	€836 657,65	85%
Servicios de Dirección, supervisión, apoyo y acompañamiento	Servicios	€4 538 239,77	€3 596 047,60	79%
Servicios de Planificación y Control	Servicios	€8 000 000,00	€4 499 999,00	56%
	Materiales y Suministros	€400 000,00	€282 663,85	71%
Servicios de Recurso Humano	Remuneraciones	€805 285 127,50	€795 843 766,81	99%
	Servicios	€20 698 420,00	€20 698 417,82	100%
	Bienes Duraderos	€12 660 000,00	€11 995 161,26	95%

Producto	Objeto de gasto	Programado	Alcanzado	Nivel de Avance
	Transferencias Corrientes	€23 344 660,31	€23 273 144,14	100%
Servicios Financieros	Servicios	€3 500 000,00	€3 084 821,34	88%
	Materiales y Suministros	€40 000,00	€34 558,25	86%
Servicios Financieros y Administrativos	Servicios	€22 067 563,00	€9 742 012,50	44%
	Cuentas Especiales	€0,00	€0,00	0%
Servicios Generales	Servicios	€699 171 869,69	€633 751 552,49	91%
	Materiales y Suministros	€2 320 000,00	€1 646 930,15	71%
	Bienes Duraderos	€3 510 000,00	€2 245 693,08	64%
Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	Servicios	€782 437,00	€605 977,00	77%
	Materiales y Suministros	€2 900 000,00	€1 999 773,55	69%
Total		€1 792 733 518,30	€1 664 205 430,89	93%

Fuente: Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2023

VII. Cumplimiento por objetivo

En la tabla 8 se observa la ejecución por objetivo estratégico, los mayores porcentajes de ejecución en cada uno obedecen a todo lo relacionado a la operación institucional.

Tabla 8: Sistema de Emergencias 9-1-1: Cumplimiento de ejecución presupuestaria por objetivo 2023 (monto en colones)

Tipo	Objetivo Estratégico	Programado Anual	Alcanzado Anual	Nivel de avance
Genérico	Cumplimiento de metas y objetivos institucionales	€25 236 659,77	€24 294 465,42	96,3%
Genérico	Desarrollar la eficiente gestión de los recursos, administración y recaudación de los ingresos, para la autosostenibilidad del Sistema y prestación eficaz del servicio.	€3 975 331 863,67	€3 797 765 362,03	95,5%
Genérico	Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.	€40 490 620,00	€33 776 361,03	83,4%
Genérico	Diseñar, desarrollar, implementar y mantener programas de divulgación y educación continua a la ciudadanía, por medio de actividades sobre el uso correcto del 9-1-1.	€49 314 862,05	€37 067 669,54	75,2%
Genérico	Evaluar la calidad del servicio brindado en la atención de llamadas de emergencia.	€6 135 476,00	€5 044 635,43	82,2%
Genérico	Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente.	€24 457 203,26	€4 865 575,26	19,9%
Genérico	Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1.	€417 620 811,14	€237 333 214,37	56,8%
Genérico	Generar acciones permanentes para mejorar y mantener la coordinación y respuesta interinstitucional, para atender las necesidades de las instituciones de respuestas, la demanda ciudadana y el entorno.	€7 647 237,00	€5 767 995,22	75,4%
Genérico	Gestionar la atención de los servicios de salud integral para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1.	€12 758 892,00	€9 008 754,96	70,6%

Tipo	Objetivo Estratégico	Programado Anual	Alcanzado Anual	Nivel de avance
Genérico	Gestionar la Higiene Ambiental para el personal de Sistema de Emergencias 9-1-1.	€150 000,00	€137 499,80	91,7%
Genérico	Gestionar la seguridad y atención de emergencias para el personal del Sistema de Emergencias 9-1-1.	€8 347 500,00	€8 328 653,23	99,8%
Genérico	Gestionar los riesgos de factores psicosociales laborales en el personal del Sistema de Emergencias 9-1-1.	€794 000,00	€922 301,85	116,2%
Genérico	Implementar acciones para fortalecer y desarrollar los conocimientos, las habilidades y la calidad de vida laboral de los funcionarios, para asegurar la prestación del servicio con el humanismo y solidaridad que deben distinguir a la institución.	€12 600 000,00	€11 960 261,26	94,9%
Estratégico	Implementar mejoras para el mantenimiento, la evolución y la innovación de las tecnologías, fortaleciendo la calidad, los procesos, la gestión institucional y el Control Interno.	€697 243 227,17	€578 291 933,38	82,9%
Total		€5 278 128 352,06	€4 754 564 682,78	90,1%

Fuente: Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2023

En la tabla 9 se observa la ejecución presupuestaria por producto definida en el POI.

Tabla 9: Sistema de Emergencias 9-1-1: Ejecución presupuestaria según producto, 2023 (monto en colones).

Producto	Programado	Alcanzado	Nivel de avance
Atención y trámite de Reportes de Emergencia	€8 335 476,00	€6 852 635,43	82,21%
Competencias técnicas y conductuales individuales desarrolladas	€40 490 620,00	€33 776 361,03	83,42%
Desarrollo de herramientas para que la plataforma tecnológica sea redundante y cuente con un espacio adecuado para su funcionamiento	€308 801 446,74	€214 694 031,21	69,52%
Educación y Comunicación	€49 314 862,05	€37 067 669,54	75,17%
Interoperabilidad	€1 564 000,00	€1 250 737,00	79,97%
Plataforma de servidores y almacenamiento para la gestión administrativa del 9-1-1	€24 457 203,26	€4 865 575,26	19,89%
Programa de Ergonomía Laboral	€3 324 600,00	€7 634 062,07	229,62%
Programa de factores psicosociales laborales	€794 000,00	€922 301,85	116,16%
Programa de Higiene Ambiental	€150 000,00	€137 499,80	91,67%
Programa de Salud Integral	€13 709 042,00	€9 942 238,03	72,52%
Programa de seguridad y atención de emergencias	€24 396 226,25	€14 092 083,93	57,76%
Redundancia en los servicios asociados a la operación del Sistema de Emergencias 9-1-1.	€4 600 000,00	€0,00	0,00%
Servicios de apoyo	€45 010 000,00	€41 636 462,20	92,50%
Servicios de Aprovisionamiento	€6 325 850,73	€5 696 233,60	90,05%
Servicios de Dirección, supervisión, apoyo y acompañamiento	€4 538 239,77	€3 596 047,60	79,24%
Servicios de Planificación y Control	€8 400 000,00	€4 782 662,85	56,94%
Servicios de Recurso Humano	€3 205 949 584,00	€3 118 204 578,67	97,26%
Servicios Financieros	€3 540 000,00	€3 119 379,59	88,12%
Servicios Financieros y Administrativos	€22 067 563,00	€9 742 012,50	44,15%
Servicios Generales	€705 001 869,69	€637 644 175,72	90,45%

Producto	Programado	Alcanzado	Nivel de avance
Servicios Operativos y Tecnológicos	€411 940,00	€0,00	0,00%
Tecnología para el mantenimiento y continuidad del servicio	€796 945 828,57	€598 907 934,90	75,15%
Total	€5 278 128 352,06	€4 754 564 682,78	90,08%

Fuente: Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2023

VIII. Análisis del aporte institucional a la situación social del país

El quehacer institucional se encuentra regulado mediante la Ley No. 7566 y sus reformas, la cual da el fundamento legal para la operación, dado que establece las competencias y funciones para la gestión técnica, gerencial y operativa.

El objetivo de ley definido para el Sistema de Emergencias 9-1-1, establece "...participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes...".

En este sentido la institución ofrece al país:

Un alto nivel de integración interinstitucional que le permite brindar a la población un servicio interdisciplinario para la atención de las emergencias con la activación de múltiples actores independientemente de la necesidad o situación que esté ocurriendo.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 pone a disposición una plataforma de comunicaciones interoperable, que trabaja para que la población canalice las situaciones de emergencia con seguridad y oportunidad facilitándole así la ayuda para combatir el crimen, la violencia, los abusos, recibir atención médica, o salvar sus bienes.

La coordinación interinstitucional coordinada con las instituciones vinculadas y articuladas permite una gestión operativa eficiente para gestionar los reportes de emergencia por medio de protocolos establecidos en común con estos entes que son quienes responden a las situaciones de emergencia.

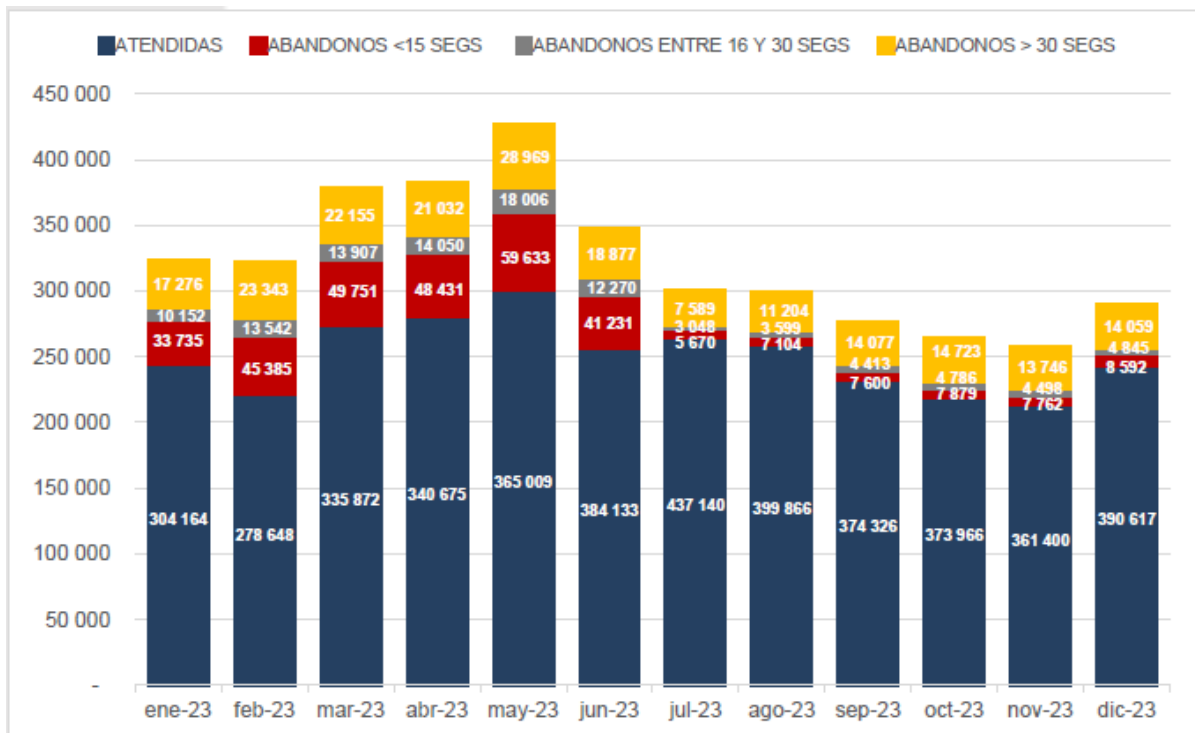
La base de datos con que cuenta la institución resulta relevante para los diferentes cuerpos de respuesta y apoyo del país, para efectos de sus intervenciones y planificación de recursos para la atención de los reportes de emergencia.

Además, la información que se recolecta con cada reporte de emergencia que se recibe, permite brindar información a diferentes entidades públicas y privadas que así lo solicitan para el análisis, investigación o resolución de casos de orden judicial.

a. Completación de llamadas

Esta es la métrica que permite identificar la cantidad total del tráfico que recibió el servicio durante el 2023, del total de llamadas recibidas que superó los 5 millones, en promedio el 86% fueron atendidas, solamente un promedio de 14% fueron abandonadas. La llamada abandonada se refiere entre otras cosas a aquellas que no son atendidas, sea por aspectos de orden técnico, saturación del servicio, o las que, por alguna razón el usuario no espera y corta.

Gráfico 1: Sistema de Emergencias 9-1-1, Cantidad de llamadas atendidas y abandonadas, 2023

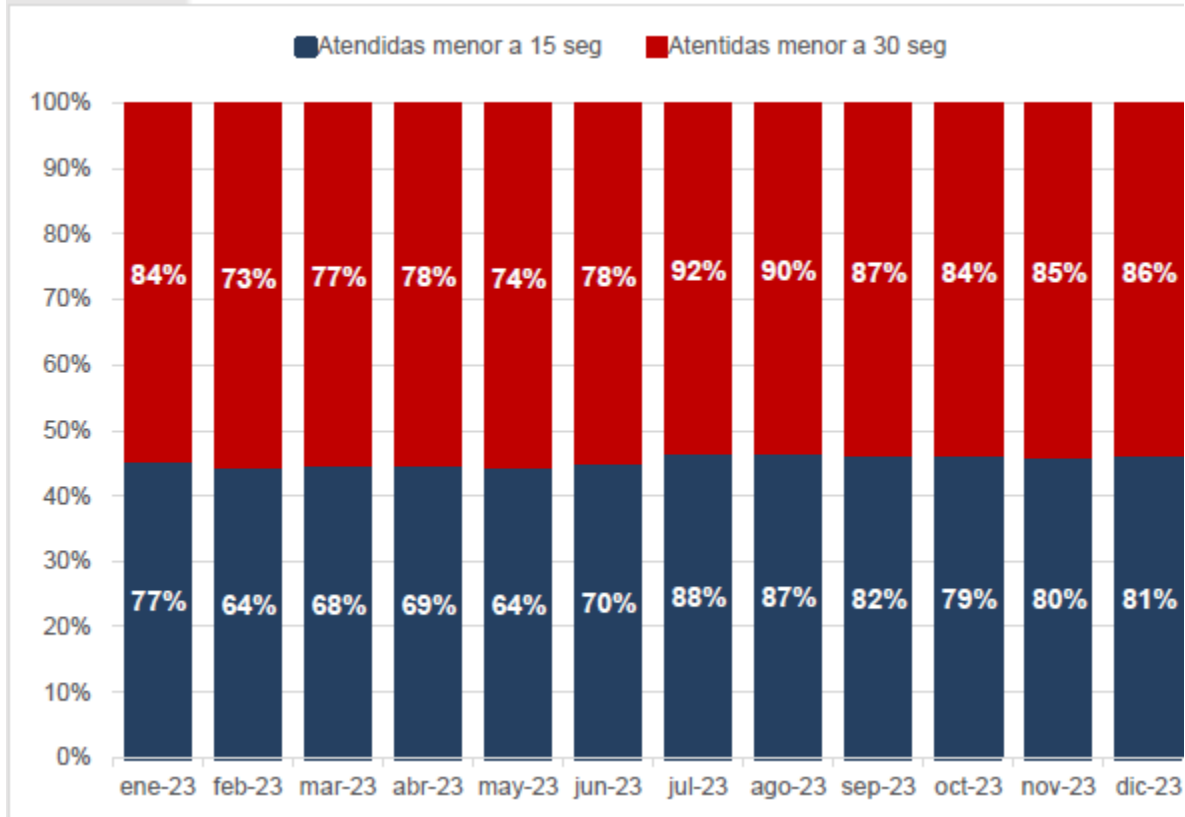


Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Información suministrada por la Unidad de Operaciones

b. Nivel de servicio

La métrica estándar utilizada para medir la eficiencia del centro de llamadas se denomina “Nivel de servicio”, este permite medir el porcentaje de llamadas que son atendidas por los agentes en un plazo de tiempo en segundos.

Gráfico 2: Sistema de Emergencias 9-1-1 Nivel de servicio, según rango de tiempo de atención, 2023



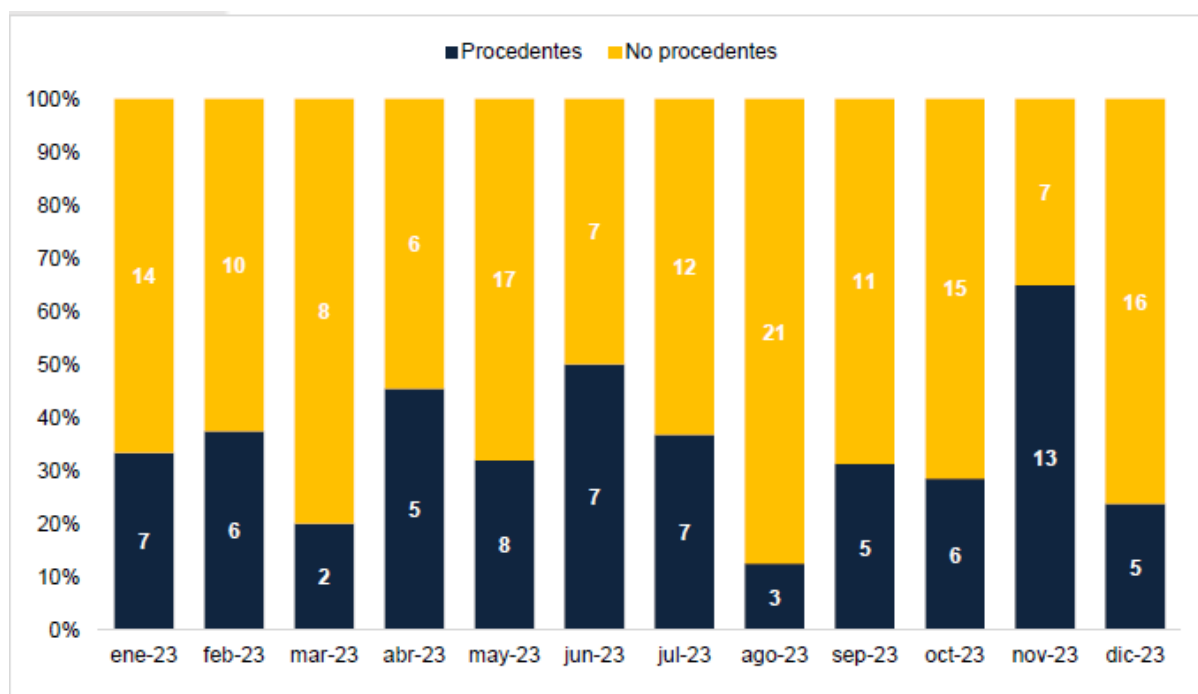
Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Información suministrada por la Unidad de Operaciones

En promedio el nivel de servicio para las llamadas que ingresaron y fueron atendidas en menos de 15 segundos fue de 75,5%, mientras que las atendidas en menos de 30 segundos correspondieron a un 82.3%. Esto evidencia la permanencia y el compromiso por la calidad del servicio, sin embargo, se hace necesario también revisar la capacidad instalada y el incremento en la demanda del servicio, que son aspectos que podrían estar incidiendo en la velocidad de respuesta para lograr mejorar ese porcentaje de atención en menos de 15 segundos.

c. Servicio de atención ciudadana

La calidad del servicio se ve reflejada en la recepción y atención de inconformidades gestionadas por la institución. En el periodo 2023 se recibieron un total de 218 inconformidades tanto por medio del 9-1-1, como redes sociales y correo electrónico, de las cuales el 66% resultaron no procedentes. Aquellas inconformidades definidas como procedentes fueron atendidas por la administración y se adoptaron las medidas administrativas según cada caso particular para mejorar el servicio.

Gráfico 3: Sistema de Emergencias 9-1-1, Cantidad de inconformidades según su trámite, 2023



Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Información suministrada por la Unidad de Operaciones

IX. Propuesta de medidas correctivas y de acciones a seguir en procura de fortalecer el proceso de mejora continua de la gestión institucional.

- Fortalecer el seguimiento físico del POI y el presupuesto con el objetivo de tomar decisiones oportunamente.
- Revisar y fortalecer los documentos normativos relacionados con la formulación del POI-Presupuesto para establecer un adecuado cumplimiento de las responsabilidades y acciones establecidas por parte de los involucrados en el proceso.

- Documentar las acciones que se tomen en relación con el POI y el presupuesto asignado para dejar la trazabilidad necesaria que sustente lo actuado.
- Revisar la gestión del POI-Presupuesto para identificar oportunidades de mejora en materia de control interno.
- Continuar la gestión orientada al servicio como la razón de ser de la institución.

Implementación del módulo de planificación en el ERP vinculado al presupuesto.

X. Estados Financieros según normativa vigente con corte al 31 de diciembre de 2023.

En el Anexo No 1 se presentan los Estados Financieros del Sistema de Emergencias 9-1-1, según normativa vigente con corte al 31 de diciembre de 2023.

XI. Estado de congruencia entre contabilidad y presupuesto al 31 de diciembre de 2023.

En la tabla 13 se presenta una conciliación entre el resultado contable del Estado de Rendimiento Financiero y el Resultado Financiero de la Ejecución Presupuestaria, donde se muestra la congruencia del resultado de la liquidación del presupuesto -superávit -, con la información que reflejan los estados financieros con corte al 31 de diciembre del 2023. Es importante mencionar que esta conciliación se realiza tomando en consideración base caja y la contabilidad base devengo por lo que se presentan diferencias, mismas que son justificadas en cada uno de los renglones donde se presentan estas.

Tabla 13: Conciliación Presupuestaria y Contable, Sistema de Emergencias 9-1-1, 2023, colones

Cuenta	Presupuesto	Contabilidad	Diferencia	Justificación
Ingresos no Presupuestarios				
Ingresos Tributarios	5,415,476	5,415,477	0	En esta cuenta se consideran ingresos a base de devengo, por lo que se hacen registros de estimaciones de los agentes de percepción que no han realizado el pago por lo cual genera la diferencia que no afectan el presupuesto o que afectan la cuenta por cobrar.
Multas y Sanciones administrativas	27,204	35,514	8,310	En esta cuenta se consideran las sanciones realizadas a los contratistas que son deducidas de las facturas, estos movimientos no afectan presupuesto. Adicionalmente en octubre se realizó el cobro a Tera Network, el cual llevo a un arreglo de pago según nota 911-FI-2023-2656.
Interes por equivalente de efectivo		641	641	En esta cuenta se consideran ingresos por intereses por las inversiones realizadas en los bancos que afectan el presupuesto, sin embargo no afectan contabilidad, ya que son del período anterior y fueron registrados a base de devengo en el momento que fueron ganados.
Rentas de inversiones y de colocación de efectivo	172,254	171,477	(777)	En esta cuenta se registran los ingresos por estimaciones de intereses generados por las inversiones
Otros ingresos	657		(657)	En esta cuenta se consideran los ingresos por el Fondo de Garantía y Ahorro, que afectan los ingresos de presupuesto pero contablemente se registran como un credito a fiscal.
Resultados positivos por tenencia y por exposición a la inflación	-	5,093	5,093	En esta cuenta se considera el tipo de cambio el cual no afectó presupuesto.
Reintegro y devoluciones	943	-	(943)	Corresponden a devoluciones de pagos realizados a exfuncionarios y proveedores, registrados contablemente en el 2022.
Otros ingresos y resultados positivos	-	1,439	1,439	Devolución Expediente judicial, esta cuenta no afecta presupuesto.
SUPERÁVIT LIBRE	-	-	-	
SUPERÁVIT ESPECÍFICO	-	-	-	Recursos de superavit de periodos anteriores que no afectan los ingresos contables del periodo
Total Ingresos	5,616,535	5,629,639	13,105	
Gastos no presupuestarios				
Salario escolar	156,769	161,312	4,543	En esta cuenta se considera el salario escolar devengado durante el periodo 2021 que no ha afectado el presupuesto, sin embargo a nivel presupuestario se muestra el monto del salario escolar pagado en el periodo.
Decimotercer mes	172,560	173,308	748	En esta cuenta se considera el decimo tercer mes devengado durante el periodo 2021 que no ha afectado el presupuesto, sin embargo a nivel presupuestario se muestra el monto pagado en el periodo.
Depreciaciones de propiedades planta y equipos explotados	-	103,099	103,099	Esta cuenta no afecta presupuesto
Amortizaciones de bienes intangibles no concesionados	-	66,476	66,476	Esta cuenta no afecta presupuesto
Deterioro y desvalorización de propiedades planta y equipos explotados	-	279	279	Esta cuenta no afecta presupuesto
Gastos en personal	2,584,143	2,659,825	75,682	En esta cuenta se consideran los gastos al personal a base de devengo, por lo que se hacen registros de estimaciones que no afectan el presupuesto.
Servicios	1,325,052	1,326,002	950	En esta cuenta se consideran egresos por servicios a base de devengo por lo que se hacen registros de estimaciones que no afectan el presupuesto.
Transferencias corrientes al sector privado interno	172,038	85,381	(86,657)	En la cuenta presupuestaria se incluyen la totalidad de las cargas sociales del salario escolar pagado en el periodo mientras en contablemente se incluyen las cargas sociales devengadas en el periodo.
Materiales y suministros consumidos	43,491	33,831	(9,659)	En esta cuenta se consideran los gastos por materiales a base de devengo retirados de la bodega, por lo que se hacen registros que no afectan el presupuesto.
Cargos por provisiones y reservas técnicas	-	36,899	36,899	Esta cuenta no afecta presupuesto, por que correspnde a estimaciones.
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	-	2,272	2,272	Esta cuenta no afecta presupuesto, ya que son ajustes por tipo de cambio del dólar.
Otros resultados negativos	-	110	110	En esta cuenta se consideran los gastos por impuestos pagados sobre las inversiones bancarias.
Bienes duraderos	300,322	-	(300,322)	Esta cuenta no afecta contabilidad
Total Egresos	4,754,376	4,648,795	(105,582)	
Utilidad del Período	862,158	980,844		

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1

-UL-