



4934
**¿CUÁL ES SU
EMERGENCIA?**

SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1: INFORME LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA 2024

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 Republica se presenta la liquidación presupuestaria al periodo 2024

Elaborado por:
Maribell Aguilar Trejos

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.....	6
VI. Desviaciones de mayor relevancia	6
VII. Cumplimiento por objetivo	8
VIII. Análisis del aporte institucional a la situación social del país.....	9
• Completación de llamadas.....	10
• Nivel de servicio	11
• Atención ciudadana	12
• Impacto en la prevención del delito:.....	13
• Acciones en Ciberseguridad y Seguridad de la Información:	15
• Propuesta de medidas correctivas y de acciones a seguir en procura de fortalecer el proceso de mejora continua de la gestión institucional.	16
IX. Estados Financieros según normativa vigente con corte al 31 de diciembre. 2024.	16
X. Estado de congruencia entre contabilidad y presupuesto al 31 de diciembre de 2024.	17

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 2024. 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 2024.

II. Total, de los Ingresos Recibidos

En la Tabla 1 se presentan los ingresos recibidos durante el 2024 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 2024, colones

Detalle	Presupuesto	Ejecución
1. INGRESOS	₡ 5,588,158,171	₡ 6,010,748,629
1.0.0.0.00.00.0.0.000 INGRESOS CORRIENTES	₡ 5,538,508,286	₡ 5,743,186,346
1.1.0.0.00.00.0.0.000 INGRESOS TRIBUTARIOS	₡ 5,538,508,286	₡ 5,743,186,346
1.1.3.0.00.00.0.0.000 IMPUESTOS SOBRE BIENES Y SERVICIOS	₡ 5,538,508,286	₡ 5,743,186,346
1.1.3.2.00.00.0.0.000 IMPUESTOS ESPECIFICOS SOBRE LA PRODUCCIÓN Y CONSUMO DE BIENES Y SERVICIOS	₡ 5,538,508,286	₡ 5,743,186,346
1.1.3.2.02.00.0.0.000 IMPUESTOS ESPECIFICOS SOBRE LA PRODUCCION Y CONSUMO DE SERVICIOS	₡ 5,538,508,286	₡ 5,743,186,346
1.1.3.2.02.09.0.0.000 Otros impuestos específicos sobre la producción y consumo de servicios	₡ 5,538,508,286	₡ 5,743,186,346
1.3.0.0.00.00.0.0.000 INGRESOS NO TRIBUTARIOS	₡ 952,157	₡ 218,864,555
1.3.2.0.00.00.0.0.000 INGRESOS DE LA PROPIEDAD	₡ -	₡ 184,225,868
1.3.2.3.00.00.0.0.000 RENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	₡ -	₡ 184,225,868
1.3.2.3.03.00.0.0.000 OTRAS RENTAS DE ACTIVOS FINANCIEROS	₡ -	₡ 184,225,868
1.3.2.3.03.01.0.0.000 Intereses sobre cuentas corrientes y otros depósitos en Bancos Público	₡ -	₡ 184,225,868
1.3.3.0.00.00.0.0.000 MULTAS, SANCIONES, REMATES Y COMISOS	₡ 952,157	₡ 33,169,880
1.3.3.1.00.00.0.0.000 MULTAS Y SANCIONES	₡ 952,157	₡ 33,169,880
1.3.3.1.03.00.0.0.000 Multas por atraso en pago de bienes y servicios	₡ -	₡ 12,893,248
1.3.3.1.04.00.0.0.000 Sanciones administrativas y judiciales	₡ -	₡ 20,086,922
1.3.3.1.09.00.0.0.000 Otras multas y sanciones	₡ 952,157	₡ 189,710
1.3.9.0.00.00.0.0.000 OTROS INGRESOS NO TRIBUTARIOS	₡ -	₡ 1,468,807
1.3.9.1.00.00.0.0.000 Reintegros y devoluciones	₡ -	₡ 336,957
1.3.9.9.00.00.0.0.000 Ingresos varios no especificados	₡ -	₡ 1,131,850
3.0.0.0.00.00.0.0.000 FINANCIAMIENTO	₡ 48,697,729	₡ 48,697,729
3.3.0.0.00.00.0.0.000 RECURSOS DE VIGENCIAS ANTERIORES	₡ 48,697,729	₡ 48,697,729
3.3.1.0.00.00.0.0.000 SUPERÁVIT LIBRE	₡ 48,697,729	₡ 48,697,729

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

III. Comportamiento de los Egresos Ejecutados

Los egresos ejecutados para el periodo 2024 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 2024, colones

Detalle	Presupuesto	Ejecutado
0.00.00 REMUNERACIONES	₡ 3,195,698,327	₡ 3,023,431,102
1.00.00 SERVICIOS	₡ 1,689,024,211	₡ 1,391,197,950
2.00.00 MATERIALES Y SUMINISTROS	₡ 50,555,663	₡ 32,728,539
5.00.00 BIENES DURADEROS	₡ 536,027,522	₡ 378,898,009
6.00.00 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	₡ 115,900,291	₡ 107,158,725
9.00.00 Cuentas Especiales	₡ 952,157	₡ -
	₡ 5,588,158,171	₡ 4,933,414,325

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 2024, colones

Detalle	Ingresos	Egresos	Superavit
1.1.3.2.02.09.0.0.000 Otros impuestos específicos sobre la producción y consumo de servicios	₡ 5,743,186,346		
1.3.2.3.03.01.0.0.000 Intereses sobre cuentas corrientes y otros depósitos en Bancos Público	₡ 184,225,868		
1.3.3.1.03.00.0.0.000 Multas por atraso en pago de bienes y servicios	₡ 12,893,248		
1.3.3.1.04.00.0.0.000 Sanciones administrativas y judiciales	₡ 20,086,922		
1.3.3.1.09.00.0.0.000 Otras multas y sanciones	₡ 189,710		
1.3.9.1.00.00.0.0.000 Reintegros y devoluciones	₡ 336,957		
1.3.9.9.00.00.0.0.000 Ingresos varios no especificados	₡ 1,131,850		
3.3.1.0.00.00.0.0.000 SUPERÁVIT LIBRE	₡ 17,598,466		
0.00.00 REMUNERACIONES		₡ 3,023,431,102	
1.00.00 SERVICIOS		₡ 1,391,197,950	
2.00.00 MATERIALES Y SUMINISTROS		₡ 32,728,539	
5.00.00 BIENES DURADEROS		₡ 378,898,009	
6.00.00 TRANSFERENCIAS CORRIENTES		₡ 107,158,725	
Subtotal Total	₡ 5,979,649,367	₡ 4,933,414,325	₡ 1,046,235,041
Diferencias no encontradas en registros		₡ 1,900,352	₡ 1,048,135,393

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

En la tabla 4 se detalla el superávit acumulado al año 2024 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 2024, colones

Detalle	Presupuesto Ordinario 2024	Ingreso Reales	Egresos Reales	Superavit		
				Libre	Específico (Multas)	Acumulado
Tasa Financiamiento	₡ 5,538,508,286	5,743,186,346	4,915,815,859	827,370,487	-	827,370,487
Multas	₡ 952,157	189,710	-	-	189,710	189,710
Superavit Libre	₡ 48,697,729	₡ 48,697,729	17,598,466	-	-	-
Otros Ingresos	₡ -	218,674,845	-	218,674,845	-	218,674,845
Total 2024	₡ 5,588,158,171	6,010,748,629	4,933,414,325	1,046,045,331	189,710	1,046,235,041
			Monto por conciliar	1,900,352		1,900,352
			Superavit del Periodo	1,047,945,683	189,710	1,048,135,393
					Saldo en Bancos	1,048,135,394
					Diferencias	0

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

El superávit de periodo 2024 está en el orden de ₡1,048.1 millones y está compuesto por ₡1,047.3 millones Superávit Libre y ₡0.2 millones Superávit Especifico.

Tabla 5: Sistema de Emergencias 9-1-1, Detalle del Superávit Acumulado, libre y específico por partida presupuestaria por origen, Periodo 2024, colones

Año	Superavit Libre(Tasa)	Superavit Especifico (Multas)	Total Superavit
Acumulado 2023	2,742,347,747	6,411,663	2,748,759,410
Utilizado 2024	-17,598,466		-17,598,466
Superavit Disponible 2023	2,724,749,281	6,411,663	2,731,160,944
Superavit 2024	1,047,945,683	189,710	1,048,135,393
Superavit utilizado 2023	17,598,466	0	17,598,466
	3,790,293,430	6,601,373	3,796,894,803
		Bancos	3,796,894,803
		Diferencia	0

El superávit acumulado 2024 está en el orden de ₡3,796.8 millones y está compuesto por ₡3,796.8 millones Superávit Libre y ₡6.6 millones Superávit

Específico.

V. Gestión Programática

El objetivo de este apartado es dar a conocer la gestión programática al finalizar el 2024, 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 6, se observa el cumplimiento de metas por subprograma, siendo la gestión operativa la que realizó una mayor ejecución.

Tabla 6: Sistema de Emergencias 9-1-1, Cumplimiento según subprograma, 2024 (monto en colones)

Subprograma	Programado	Alcanzado	Porcentaje
Gestión Operativa	3 013 042 786,82	2 811 711 493,77	93,32%
Gestión Administrativa y Apoyo	2 575 115 384,54	2 121 702 831,63	82,39%
Total	5 588 158 171,35	4 933 414 325,40	88,28%

Fuente: Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2024

El detalle del avance de cada producto según la estructura programática se presenta a partir de la tabla 7.

Tabla 7: Sistema de Emergencias 9-1-1, Subprograma Gestión Operativa, cumplimiento de ejecución presupuestaria según producto y objeto de gasto 2024.

Producto	Objeto de gasto	Programado	Alcanzado	Porcentaje
Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Remuneraciones	2 150 532 527,72	2 069 992 808,55	96,25%
	Transferencias Corrientes	88 964 416,54	82 499 379,11	92,73%
Control y mejora continua	Servicios	2 358 858,00	1 761 057,23	74,66%
Gestión de bienes, servicios y finanzas	Servicios	54 925 799,00	54 292 843,16	98,85%
Innovación, mejora y seguridad tecnológica	Servicios	665 910 232,56	568 584 966,87	85,38%
	Bienes Duraderos	9 733 015,00	8 540 991,91	87,75%
Reportes de Emergencia	Servicios	5 413 538,00	2 388 387,29	44,12%
	Materiales y Suministros	1 275 000,00	810 139,30	63,54%
	Bienes Duraderos	33 929 400,00	22 840 920,35	67,32%
Total		3 013 042 786,82	2 811 711 493,77	93,32%

Fuente: Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2024

Tabla 8: Sistema de Emergencias 9-1-1, Subprograma Gestión Administrativa y Apoyo, cumplimiento de ejecución presupuestaria según producto y objeto de gasto, 2024

Producto	Objeto de gasto	Programado	Alcanzado	Nivel de Avance
Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	Remuneraciones	1 045 165 799,04	953 438 293,16	91,22%
	Servicios	168 950 460,00	132 992 923,13	78,72%
	Materiales y Suministros	8 666 690,00	1 506 761,84	17,39%
	Bienes Duraderos	17 128 054,48	14 976 909,15	87,44%
	Transferencias Corrientes	26 935 874,89	24 659 346,37	91,55%
Control y mejora continua	Servicios	123 377 725,90	64 343 908,06	52,15%
	Bienes Duraderos	8 351 460,00	8 130 928,56	97,36%
Educación y comunicación	Servicios	96 340 000,00	82 389 815,18	85,52%
	Materiales y Suministros	25 600 000,00	22 654 422,00	88,49%
	Bienes Duraderos	536 640,00	0,00	0,00%
	Cuentas Especiales	952 157,13	0,00	0,00%
Gestión de bienes, servicios y finanzas	Servicios	525 282 049,53	454 146 017,37	86,46%
	Materiales y Suministros	11 576 380,00	5 401 728,88	46,66%
	Bienes Duraderos	144 602 375,52	131 567 026,06	90,99%
	Cuentas Especiales	0,00	0,00	0,00%
Interoperabilidad	Servicios	46 379 668,00	30 298 031,30	65,33%
	Materiales y Suministros	3 523 472,86	2 355 487,25	66,85%
	Bienes Duraderos	321 746 577,18	192 841 233,32	59,94%
Total		2 575 115 384,54	2 121 702 831,63	82,39%

Fuente: Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2024

VII. Cumplimiento por objetivo

En la tabla 9 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 9: Sistema de Emergencias 9-1-1: Cumplimiento de ejecución presupuestaria por objetivo 2024 (monto en colones)

Objetivo Estratégico	Programado Anual	Alcanzado Anual	Nivel de avance
Contar con instalaciones adecuadas para la operación ejecutando las acciones necesarias para garantizar la seguridad y solidez del servicio.	54 925 799,00	54 292 843,16	98,85%
Desarrollar el talento humano por medio acciones orientadas para la mejora del servicio.	3 359 554 118,19	3 171 814 147,03	94,41%
Desarrollar la cultura meta propia de la identidad 9-1-1	3 750 000,00	2 400 671,40	64,02%
Desarrollar un sistema de gestión de talento humano acorde con la cultura meta y necesidades del Sistema de Emergencias 9-1-1	10 271 226,31	8 193 272,33	79,77%
Desarrollo de competencias individuales de acuerdo con los nuevos cargos.	102 900 000,00	76 144 936,05	74,00%
Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la atención efectiva de emergencias	0,00	0,00	0,00%
Garantizar que la plataforma tecnológica permita la gestión administrativa efectiva y transparente	251 004 051,68	227 351 609,86	90,58%
Garantizar que la plataforma tecnológica soporte la interoperabilidad y trazabilidad del Sistema de Emergencias 9-1-1	899 760 673,74	668 504 060,69	74,30%
Gestionar adecuadamente los recursos institucionales, bienes y servicios por medio de una adecuada administración, control y seguimiento, para garantizar el mantenimiento de la operación y la continuidad del servicio.	718 845 426,44	584 919 417,91	81,37%
Gestionar el servicio por medio de la implementación de acciones para mejorar la percepción del usuario respecto al servicio brindado	107 194 049,86	65 855 650,27	61,44%
Reforzar el conocimiento que tiene la población sobre el 9-1-1 por medio de actividades para promover una actitud responsable en el uso del servicio	79 952 826,13	73 937 716,70	92,48%
Total	5 588 158 171,35	4 933 414 325,40	88,28%

Fuente: Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2024

En la tabla 10 se observa la ejecución presupuestaria por producto definida en el POI.

Tabla 10: Sistema de Emergencias 9-1-1: Ejecución presupuestaria según producto, 2024 (monto en colones).

Producto	Programado	Alcanzado	Nivel de avance
Calidad y seguridad laboral, desarrollo y satisfacción del recurso humano	3 506 343 822,67	3 280 066 421,31	93,55%
Control y mejora continua	134 088 043,90	74 235 893,85	55,36%
Educación y Comunicación	123 428 797,13	105 044 237,18	85,11%
Gestión de bienes, servicios y finanzas	736 386 604,05	645 407 615,47	87,65%
Innovación, mejora y seguridad tecnológica	675 643 247,56	577 125 958,78	85,42%
Interoperabilidad	371 649 718,04	225 494 751,87	60,67%
Reportes de Emergencia	40 617 938,00	26 039 446,94	64,11%
Total general	5 588 158 171,35	4 933 414 325,40	88,28%

Fuente: Elaboración propia, informe de ejecución presupuestaria de la Unidad Financiera, 2024

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 con las instituciones vinculadas y articuladas permite una gestión operativa eficiente para gestionar los reportes de emergencia por medio de protocolos establecidos de común acuerdo para atención de las situaciones reportadas al 9-1-1.

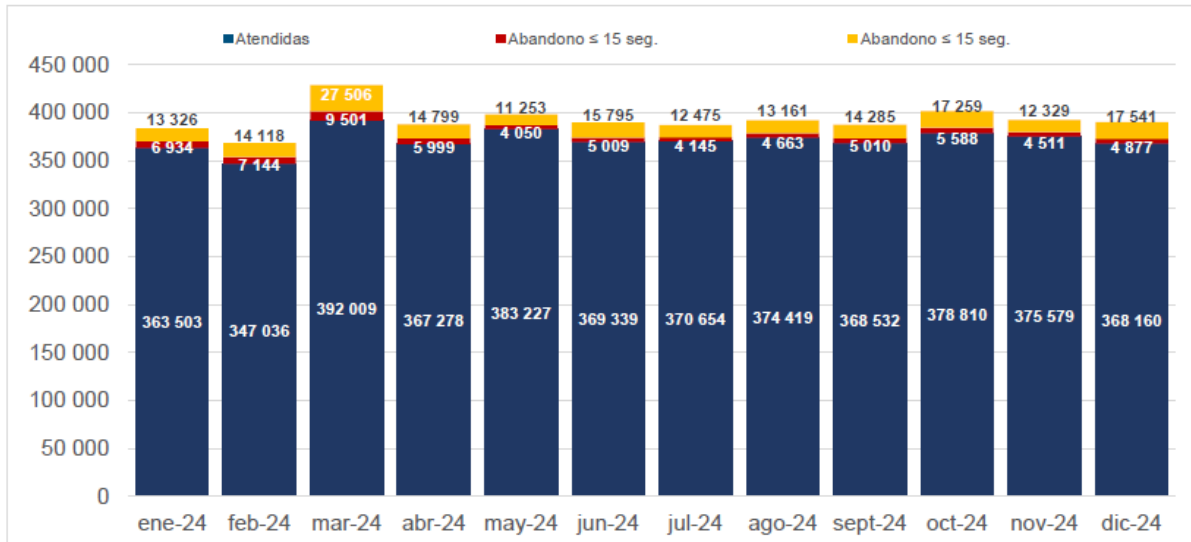
La base de datos con que cuenta la institución resulta relevante para los diferentes cuerpos de respuesta y apoyo del país, para efectos de sus intervenciones y planificación de recursos para la atención de los reportes de emergencia u otras situaciones a nivel nacional.

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.

- [Completación de llamadas](#)

Esta es la métrica que permite identificar la cantidad total del tráfico que recibió el servicio durante el 2024, del total de llamadas recibidas que superó los 4,5 millones, en promedio el 95% fueron atendidas, solamente un promedio de 5% 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, 2024

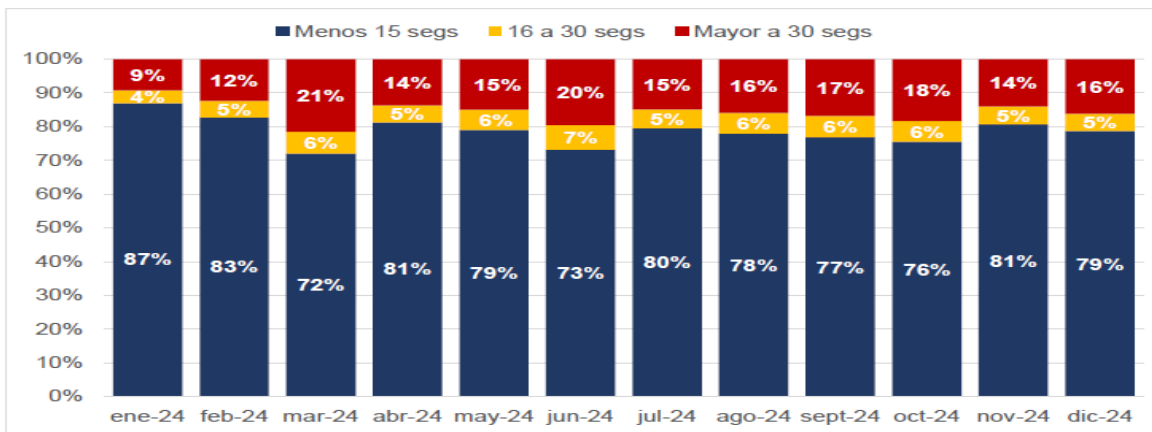


Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Información suministrada por la Unidad de Operaciones

- 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, 2024



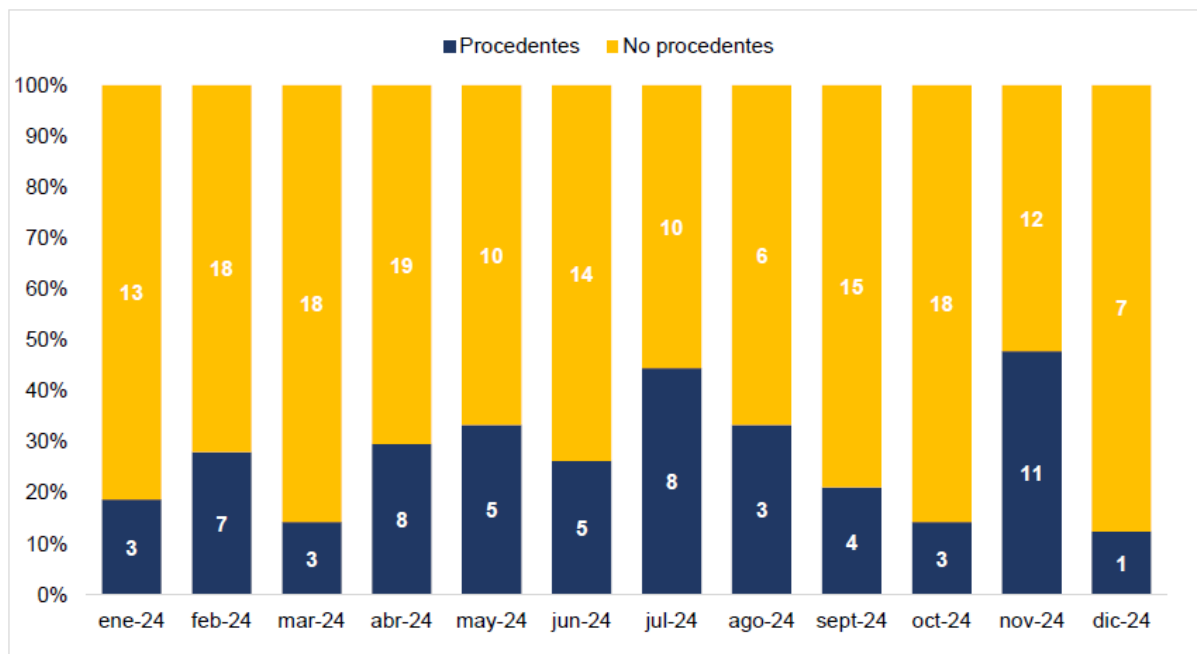
Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Información suministrada por la Unidad de Operaciones

En promedio el nivel de servicio para las llamadas que ingresaron y fueron atendidas en menos de 15 segundos fue de 78,7%, mientras que las atendidas en menos de 30 segundos correspondieron a un 5,4%, y las mayor a 30 segundos fue de 15,6%. 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.

- Atención ciudadana

La calidad del servicio se ve reflejada en la recepción y atención de inconformidades gestionadas por la institución. En el periodo 2024 se recibieron un total de 221 inconformidades tanto por medio del 9-1-1, como redes sociales y correo electrónico, de las cuales el 72% 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, 2024



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

Cabe mencionar que este servicio es orientado a la población de ahí que contar con el servicio de atención al usuario como el canal por medio del cual es posible que expresen conformidad permite a la institución identificar oportunidades de mejora y planificar acciones orientadas a mejorar la atención y la gestión de cara al ciudadano.

Logros

- Impacto en la prevención del delito:

Con la implementación del uso de la aplicación "Emergencias 9-1-1 CR", se facilitó la denuncia oportuna y la atención de reportes de emergencia, contribuyendo a la prevención del delito sobre todo a personas vulnerables.

Tabla 11: Sistema de Emergencias 9-1-1, Cantidad de incidentes tramitados, peso relativo y acumulado según tipo de incidente, APP "Emergencias 9-1-1 CR", 2024

Tipo de Incidente	Cantidad	Relativo	Acumulado
451 / CONTRA EL ORDEN	870	25%	25%
447 / ACTIVIDAD SOSPECHOSA	332	9%	34%
441 / DROGAS	318	9%	43%
491 / MSP - CONSULTA DE INCIDENTE	198	6%	49%
455 / RIÑA	150	4%	53%
456 / ARMAS DE FUEGO	149	4%	58%
464 / VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	134	4%	61%
820 / CONDUCCIÓN TEMERARIA DE VEHÍCULOS	104	3%	64%
452 / CONTRA LA PROPIEDAD	89	3%	67%
459 / PROTECCIÓN A MENORES	87	2%	69%
OTROS	1070	31%	100%
TOTAL	3501		

- **Atención a grupos prioritarios:** Se reforzaron los protocolos y procedimientos para la atención de poblaciones vulnerables, como mujeres en situación de riesgo y personas con discapacidad, por medio de los programas ya implementados como el Botón de Pánico, que se relaciona a la Violencia contra las Mujeres, además de la atención de llamadas en idioma LESCO, para estos dos eventos durante el año 2024 se atendieron: 311 solicitudes de ayuda por medio de un botón de pánico. 94 solicitudes de ayuda de personas sordas por medio de video llamada.

- **Consolidación de un segundo centro operativo:** durante el año 2024 se implementó un segundo centro operativo de atención de reportes de emergencia en el país, lo que fortalece las capacidades del Sistema de Emergencias 9-1-1 para responder a eventos contingentes que pongan en riesgo la continuidad de los servicios ofrecidos.
- **Implementación de una plataforma de radios troncalizados:** Se instalaron en todos los despachos de las instituciones vinculadas y articuladas a la plataforma 9-1-1, equipos de radios troncalizados para contar con un canal adicional de comunicación que permita garantizar el traslado de la información de los reportes de emergencia a las instituciones de respuesta en situaciones contingentes, producto de fallos en las líneas de datos o en la telefonía IP o convencional.
- **Incorporación de nuevas instancias policiales:** Se realizaron las gestiones correspondientes para incorporar a nuevas instancias policiales en la plataforma 9-1-1, como la Policía Penitenciaria, la Policía Profesional de Migración, la Policía de Control de Drogas y la Policía Turística. Esto fortalece la capacidad de respuesta interinstitucional ante diversos eventos de seguridad que puedan presentarse.
- **Creación de protocolos específicos:** Se creó un protocolo específico para la atención de eventos de Sospecha de Trata de Personas, el cual entrará en funcionamiento apenas se habilite el despacho de la Policía Profesional de Migración. Adicionalmente, se encuentra avanzando la elaboración de un protocolo para el manejo de eventos de escándalos musicales, los cuales producen una muy alta demanda de recursos policiales especialmente en horas de la noche los fines de semana.
- **Acciones en ciberseguridad:** Se implementaron nuevas medidas de ciberseguridad para proteger la información sensible del Sistema de Emergencias 9-1-1. Estas acciones incluyeron la actualización de los sistemas de gestión de incidentes, la capacitación del personal en mejores prácticas y la integración de soluciones de detección temprana de amenazas.

- Campaña de comunicación:** Durante el año 2024, se llevó a cabo una campaña de sensibilización enfocada en educar a la población sobre el uso responsable del Sistema 9-1-1, así como en destacar los servicios disponibles para poblaciones vulnerables. Esta campaña alcanzó a más de 1.5 millones de personas por medio de redes sociales, televisión y actividades comunitarias.

El uso responsable de la línea y que las personas llamen cuando su vida o bienes materiales están en riesgo, con mensajes claros de como reportar una situación de riesgo, como deben actuar y que pasos a seguir. Así mismo de la mano de la campaña se impulsa el uso de la App “EMERGENCIAS 9-1-1CR” que nos permite brindar un mejor servicio por medio de la georeferenciación que brinda la App y el poder reportar por medio de chat.

- Acciones en Ciberseguridad y Seguridad de la Información:

Se atendieron un total de 163 Alertas de Ciberseguridad emitidas por el CSIRT-CR del MICITT con temas de vulnerabilidades y prevención de incidentes de seguridad mediante el bloqueo de ICO’s. Adicional a estas acciones se detalla a continuación los proyectos que se llevaron a cabo en cuanto al tema de Ciberseguridad y Seguridad de la información:

Nombre de Proyecto o Actividad	Breve Descripción	Éxito / Justificación por la cual no se logró el objetivo
Diagnóstico y participación de la implementación del SGSI	Participación en el diagnóstico e implementación del SGSI.	En proceso
Creación de documento de especificaciones técnicas para pliego de contratación de solución de protección y filtrado DNS.	Elaboración del documento necesario para la contratación de una solución de protección DNS.	Exitoso
Creación y publicación del INSTRUCTIVO PARA EL REPORTE Y LA ATENCIÓN DE INCIDENTES DE CIBERSEGURIDA	Manual es establecer un marco integral para la gestión eficaz de incidentes de ciberseguridad.	Exitoso
Creación de documento de especificaciones técnicas y pliego de contratación de solución de protección de correo y solución de doble autenticación (2FA/MFA).	Elaboración del documento necesario para contratar soluciones de protección de correo y autenticación.	Exitoso
Pruebas e implementación de CrowdStrike	Pruebas y despliegue exitoso de CrowdStrike.	Exitoso
Pruebas e implementación de SkyHigh	Pruebas y despliegue exitoso de SkyHigh.	Exitoso
Contratación de solución de protección de correo y solución de doble autenticación (2FA/MFA).	Proyecto de contratación para soluciones de correo y autenticación.	No alcanzado: "No se logró el objetivo debido al corto tiempo para la republicación del pliego, ya que en la primera publicación no se presentaron oferentes."

- 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 oportunas.
 - ✓ Revisar y actualizar para 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.
 - ✓ Dar seguimiento a la utilización del Módulo de Planificación y Formulación implementados en el ERP durante el 2024 por parte de las dependencias, para asegurar la utilización de este, tanto en lo que respecta a seguimiento como a la formulación de los presupuestos futuros.
 - ✓ Continuar con el proyecto asociado a una mejora de la gestión para el logro de resultados sustentado en mejores prácticas.
 - ✓ Fortalecer la gestión de proyectos para una adecuada formulación, desarrollo, implementación de estos al amparo de metodologías debidamente oficializadas que incorporen las mejores prácticas.

IX. Estados Financieros según normativa vigente con corte al 31 de diciembre. 2024.

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 2024.

X. Estado de congruencia entre contabilidad y presupuesto al 31 de diciembre de 2024.

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 2024. 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, 2024, columnas

Cuenta	Presupuesto	Contabilidad	Diferencia	Justificación
Superavit Total / Utilidad del periodo				
Ingresos no Presupuestarios				
Ingresos Tributarios	5,743,186	5,743,186.30	(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 por llamadas indebidas	190	189.70	(0)	
Multas y Sanciones administrativas	20,087	31,275.10	11,188	En esta cuenta se consideran las sanciones realizadas a los agentes de percepción que son deducidas de las facturas, estos movimientos no afectan presupuesto.
Multas por atraso en el pago de bienes y servicios		12,450.20		
Rentas de inversiones y de colocación de efectivo	184,226	184,375.50	150	En esta cuenta se registran los ingresos por de intereses generados por las inversiones en los bancos.
Resultados positivos por tenencia y por exposición a la inflación	-	2,364.30	2,364	En esta cuenta se considera el tipo de cambio el cual no afectó presupuesto.
Reintegro y devoluciones	337	-	(337)	Corresponden a devoluciones de pagos realizados a extfuncionarios y proveedores, registrados contablemente en el 2022.
Otros ingresos y resultados positivos	14,025	13,110.10	(915)	Presupuesto: Devolución pago de más a proveedor GyR Grupo Asesor. Contabilidad: Ingreso por venta de motocicleta, preavisos no realizados y donación de bienes.
SUPERÁVIT LIBRE	48,698	-	(48,698)	
Total Ingresos	6,010,748.6	5,986,951.2	(49,613)	
Gastos no presupuestarios				
Salario escolar	180,976	167,235	(13,742)	En esta cuenta se considera el salario escolar devengado durante el periodo 2024 que no ha afectado el presupuesto, sin embargo a nivel presupuestario se muestra el monto del salario escolar pagado en el periodo 2024 que corresponde al devengado 2023.
Decimotercer mes	156,771	181,608	24,837	En esta cuenta se considera el decimo tercer mes devengado durante el periodo 2024 que no ha afectado el presupuesto, sin embargo a nivel presupuestario se muestra el monto pagado en el periodo 2024.
Depreciaciones de propiedades planta y equipos explotados	-	121,197	121,197	Esta cuenta no afecta presupuesto
Amortizaciones de bienes intangibles no concesionados	-	98,352	98,352	Esta cuenta no afecta presupuesto
Deterioro y desvalorización de propiedades planta y equipos explotados	-	12,571	12,571	Esta cuenta no afecta presupuesto
Gastos en personal	2,685,684	2,700,512	14,828	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, además se registra en el presupuesto lo pagado por cargar sociales del salario escolar pagado en el 2024, cuyo gasto contable corresponde al 2023.
Servicios	1,391,198	1,549,123	157,925	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	107,159	91,175	(15,984)	Indemnizaciones, prestaciones legales del FGA e incapacidades y cargas sociales del salario escolar.
Materiales y suministros consumidos	32,729	19,782	(12,946)	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	-	72,372	72,372	Esta cuenta no afecta presupuesto, por que corresponde a estimaciones.
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	-	3,050	3,050	Esta cuenta no afecta presupuesto, ya que son ajustes por tipo de cambio del dólar.
Otros resultados negativos	-	1,443	1,443	En esta cuenta se considera el gasto a devengar por el marchamo de los vehículos
Bienes duraderos	378,898	-	(378,898)	Esta cuenta no afecta contabilidad
Total Egresos	4,933,414	5,018,419		
Utilidad del Período	1,077,334.30	968,532.10		

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1