



# ¿CUÁL ES SU EMERGENCIA?

## SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1: INFORME LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA 2025

### 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 2025



**Firmado digitalmente**

Valide las firmas digitales

Elaborado por:  
César Mora Quirós



**Firmado digitalmente**

Valide las firmas digitales

Revisado por:  
Walter Ocampo Sanchez



**Firmado digitalmente**

Valide las firmas digitales

Avalador por:  
Walter Sánchez Chaves

## Contenido

I. Presentación .....	3
II. Ingresos .....	3
III. Egresos .....	4
IV. Principales resultados por categoría de gasto .....	5
V. Conformación del Superávit Libre y Especifico.....	6
VI. Información adicional.....	8
VII. Gestión Programática.....	9
VIII. Desviaciones de mayor relevancia .....	9
IX. Cumplimiento por objetivo .....	12
X. Análisis del aporte institucional a la situación social del país.....	13
XI. Completación de llamadas .....	14
• Nivel de servicio .....	15
• Atención ciudadana .....	16
• Propuesta de medidas correctivas y de acciones a seguir en procura de fortalecer el proceso de mejora continua de la gestión institucional: .....	16
XII. Estados Financieros según normativa vigente con corte al 31 de diciembre. 2025. ....	17
XIII. Estado de congruencia entre contabilidad y presupuesto al 31 de diciembre de 2025.	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 2025. 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 2025.

## II. Ingresos

En la Tabla 1 se presentan los ingresos recibidos durante el 2025 por partida presupuestaria, según fuente de financiamiento.

Al analizar las partidas de ingresos se evidencia un desempeño positivo en la recaudación, dado que la ejecución total superó el monto presupuestado, lo cual refleja una estimación correcta, superada por una gestión eficiente en la captación de recursos.

Los ingresos corrientes constituyen la principal fuente de financiamiento institucional y muestran un comportamiento estable y creciente, con una ejecución ligeramente superior a lo previsto. Dentro de este grupo, los ingresos tributarios destacan como la fuente predominante, evidenciando una eficiente capacidad recaudatoria; no obstante, esta alta dependencia representa un riesgo potencial ante cambios económicos, normativos o en la base contributiva.

Por otra parte, se registraron ingresos no tributarios que no fueron contemplados en el presupuesto inicial, tales como intereses, rentas financieras, multas y otros recursos complementarios. Dado que, estas partidas no tienen un comportamiento estable, y presupuestarlo generarían expectativas poco certeras y hasta el riesgo de subejecución. Aunado a lo anterior se presentó una devolución por parte de Fondo de

Garantía y Ahorro del ICE, por concepto de dineros girados de más durante los años 2015 – 2021, por una suma de ₡50.4 millones y devueltos en setiembre de 2025.

En cuanto al financiamiento proveniente de superávit u otros recursos extraordinarios, se ejecutó al 100% dada la necesidad que existía de cumplir con el presupuesto extraordinario solicitado a la Contraloría General de la República, en este caso, el pago de los intereses generados después de la entrada en vigor de la Ley 10 495, Manejo Eficiente de la liquidez de las finanzas públicas a Tesorería Nacional por concepto de intereses de los diversos tipos de instrumentos financieros.

Tabla 1: Sistema de Emergencias 9-1-1, Ingresos Presupuestados y Reales por partida presupuestaria según fuente de financiamiento, Periodo 2025, colones

Detalle	Presupuesto	Ejecución
<b>1. INGRESOS</b>	<b>₡ 5,829,249,715</b>	<b>₡ 6,063,558,937</b>
<b>1.0.0.0.00.00.0.0.000 INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>₡ 5,805,049,589</b>	<b>₡ 5,933,990,413</b>
<b>1.1.0.0.00.00.0.0.000 INGRESOS TRIBUTARIOS</b>	<b>₡ 5,805,049,589</b>	<b>₡ 5,933,990,413</b>
1.1.3.0.00.00.0.0.000 IMPUESTOS SOBRE BIENES Y SERVICIOS	₡ 5,805,049,589	₡ 5,933,990,413
1.1.3.2.00.00.0.0.000 IMPUESTOS ESPECIFICOS SOBRE LA PRODUCCIÓN Y CONSUMO D	₡ 5,805,049,589	₡ 5,933,990,413
1.1.3.2.02.00.0.0.000 IMPUESTOS ESPECIFICOS SOBRE LA PRODUCCION Y CONSUMO D	₡ 5,805,049,589	₡ 5,933,990,413
1.1.3.2.02.09.0.0.000 Otros impuestos específicos sobre la producción y consumo de servicios	₡ 5,805,049,589	₡ 5,933,990,413
<b>1.3.0.0.00.00.0.0.000 INGRESOS NO TRIBUTARIOS</b>	<b>₡ -</b>	<b>₡ 105,368,398</b>
1.3.2.0.00.00.0.0.000 INGRESOS DE LA PROPIEDAD	₡ -	₡ 327,163
1.3.2.3.00.00.0.0.000 RENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	₡ -	₡ 327,163
1.3.2.3.03.00.0.0.000 OTRAS RENTAS DE ACTIVOS FINANCIEROS	₡ -	₡ 327,163
1.3.2.3.03.01.0.0.000 Intereses sobre cuentas corrientes y otros depósitos en Bancos Público	₡ -	₡ 327,163
1.3.3.0.00.00.0.0.000 MULTAS, SANCIONES, REMATES Y COMISOS	₡ -	₡ 51,734,568
1.3.3.1.00.00.0.0.000 MULTAS Y SANCIONES	₡ -	₡ 51,734,568
1.3.3.1.04.00.0.0.000 Sanciones administrativas y judiciales	₡ -	₡ 51,734,568
1.3.4.0.00.00.0.0.000 INTERESES MORATORIOS	₡ -	₡ 2,565,950
1.3.4.2.00.00.0.0.000 Intereses moratorios por atraso en pago de bienes y servicios	₡ -	₡ 2,565,950
1.3.9.0.00.00.0.0.000 OTROS INGRESOS NO TRIBUTARIOS	₡ -	₡ 50,740,717
1.3.9.1.00.00.0.0.000 Reintegros y devoluciones	₡ -	₡ 50,740,717
<b>3.0.0.0.00.00.0.0.000 FINANCIAMIENTO</b>	<b>₡ 24,200,126</b>	<b>₡ 24,200,126</b>
3.3.0.0.00.00.0.0.000 RECURSOS DE VIGENCIAS ANTERIORES	₡ 24,200,126	₡ 24,200,126
3.3.1.0.00.00.0.0.000 SUPERÁVIT LIBRE	₡ 24,200,126	₡ 24,200,126

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

### III. Egresos

Durante el periodo evaluado, la institución alcanzó una ejecución global del 93% del presupuesto aprobado, reflejando una gestión responsable, planificada y alineada con los objetivos institucionales.

Este resultado evidencia un alto nivel de cumplimiento de la programación financiera, así como una capacidad efectiva para ejecutar los recursos asignados, optimizando el impacto del gasto público.

#### IV. Principales resultados por categoría de gasto

##### 1. Remuneraciones

Presentó una ejecución superior al 96%, reflejando una planificación salarial adecuada, cumplimiento oportuno de obligaciones laborales y estabilidad operativa, garantizando la continuidad de los servicios institucionales. Las variaciones corresponden principalmente a plazas vacantes del proceso de Operaciones y las incapacidades del personal.

##### 2. Servicios

Mantuvo una ejecución cercana al 87%, la diferencia responde principalmente a optimizaciones en contrataciones, eficiencia en costos y reprogramaciones operativas, sin afectar la calidad de los servicios brindados.

##### 3. Materiales y suministros.

Alcanzó una ejecución superior al 80%, evidenciando una gestión prudente de inventarios, racionalización del consumo y control del gasto operativo.

##### 4. Bienes duraderos

Registró una ejecución superior al 90%, confirmando el avance en procesos de inversión, modernización de activos y fortalecimiento de la capacidad institucional mediante la ejecución del plan de adquisiciones.

##### 5. Transferencias corrientes

Presentó una ejecución superior al 92%, asegura el cumplimiento de compromisos institucionales y normativos.

Los egresos ejecutados para el periodo 2025 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 2025, colones

Detalle	Presupuesto	Ejecutado	% Ejecución
0.00.00 REMUNERACIONES	₡ 3,346,649,694	₡ 3,239,321,908	96.8%
1.00.00 SERVICIOS	₡ 1,517,223,991	₡ 1,312,022,272	86.5%
2.00.00 MATERIALES Y SUMINISTROS	₡ 60,284,970	₡ 49,951,119	82.9%
5.00.00 BIENES DURADEROS	₡ 677,966,942	₡ 610,451,272	90.0%
6.00.00 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	₡ 227,124,118	₡ 209,963,270	92.4%
9.00.00 Cuentas Especiales	₡ -	₡ -	0.0%
	<b>₡ 5,829,249,715</b>	<b>₡ 5,421,709,841</b>	<b>93.0%</b>

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

## V. 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, así como la conformación del Superávit anual.

Tabla 3: Sistema de Emergencias 9-1-1, Liquidación de Ingresos y Egresos Reales por  
partida presupuestaria, Periodo 2025, colones

Detalle	Ingresos	Egresos	Superávit
1.1.3.2.02.09.0.0.000 Otros impuestos específicos sobre la producción y consumo de servicios	₡ 5,933,990,413		
1.3.2.3.03.01.0.0.000 Intereses sobre cuentas corrientes y otros depósitos en Bancos Público	₡ 327,163		
1.3.3.1.04.00.0.0.000 Sanciones administrativas y judiciales	₡ 51,734,568		
1.3.4.2.00.00.0.0.000 Intereses moratorios por atraso en pago de bienes y servicios	₡ 2,565,950		
1.3.9.1.00.00.0.0.000 Reintegros y devoluciones	₡ 50,740,717		
3.3.1.0.00.00.0.0.000 SUPERÁVIT LIBRE	₡ 24,200,126		
0.00.00 REMUNERACIONES		₡ 3,239,321,908	
1.00.00 SERVICIOS		₡ 1,312,022,272	
2.00.00 MATERIALES Y SUMINISTROS		₡ 49,951,119	
5.00.00 BIENES DURADEROS		₡ 610,451,272	
6.00.00 TRANSFERENCIAS CORRIENTES		₡ 209,963,270	
<b>Subtotal Total</b>	<b>₡ 6,063,558,937</b>	<b>₡ 5,421,709,841</b>	<b>₡ 641,849,096</b>

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

En la tabla 4 se detalla el superávit acumulado al año 2025 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 2025, colones

Detalle	Presupuesto Ordinario	Ingreso Reales	Egresos Reales	Superavit		Acumulado	%
				Libre	Especifico (Multas)		
Tasa Financiamiento	5,805,049,589	5,933,990,413	5,397,509,715	536,480,698	-	<b>536,480,698</b>	<b>9.2%</b>
Superavit Libre	24,200,126	24,200,126	24,200,126	-	-	-	
Otros Ingresos	-	105,368,398	-	105,368,398	-	<b>105,368,398</b>	<b>1.8%</b>
<b>Total 2025</b>	<b>5,829,249,715</b>	<b>6,063,558,937</b>	<b>5,421,709,841</b>	<b>641,849,096</b>	-	<b>641,849,096</b>	<b>11.0%</b>
			<b>Periodo 2024</b>	3,766,093,304	6,601,373	3,772,694,677	
			<b>Superavit del Periodo 2025</b>	4,407,942,400	6,601,373	<b>4,414,543,773</b>	

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

El superávit del periodo 2025 está en el orden de ₡641.8 millones y está clasificado 100% como Superávit Libre, compuesto por ₡407.5 millones subejecución de los egresos, ₡129.5 millones sobre ejecución de la tasa e ingresos adicionales por el cobro de multas, sanciones y otros rubros por ₡104.8 millones 9.2% proveniente de tasa y un 1.8% de otros ingresos.

Tabla 5: Sistema de Emergencias 9-1-1, Detalle del Superávit Acumulado, libre y específico por partida presupuestaria por origen, Periodo 2025, colones

Año	Superavit Libre(Tasa)	Superavit Especifico (Multas)	Total Superavit
Acumulado 2024	3,790,293,430	6,601,373	3,796,894,803
Utilizado 2025	-24,200,126		-24,200,126
<b>Superavit Disponible 2023</b>	<b>3,766,093,304</b>	<b>6,601,373</b>	<b>3,772,694,677</b>
<b>Superavit 2025</b>	641,849,096	0	641,849,096
	<b>4,407,942,400</b>	<b>6,601,373</b>	<b>4,414,543,773</b>
		<b>Bancos Diferencia</b>	<b>4,414,054,492</b>
			<b>489,282</b>

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

El superávit acumulado 2025 está en el orden de ₡4,414.5 millones y está compuesto por ₡4,407.9 millones Superávit Libre y ₡6.6 millones Superávit Especifico. La diferencia existe proviene que compras realizadas durante el 2025 y que no fueron liquidadas durante ese periodo.

## VI. Información Complementaria

Como parte del documento presentado se expone la información de la cantidad de incidentes generados en el año 2025, lo anterior para expresar en términos monetarios y porcentuales en que se invirtieron los recursos para dar la atención a estas llamadas realizadas por la ciudadanía, coordinadas y atendidas por las instituciones de primera respuesta.

Como se muestra en la siguiente tabla 6, se adjunta de manera informativa la cantidad de incidentes generados por el Sistema de Emergencias 9-1-1 y la tramitación correspondiente por parte de las instituciones vinculadas y articuladas durante el año 2025.

Tabla 6: Sistema de Emergencias 9-1-1, Tramitación por incidentes generados durante el 2025 por institución

<b>Institución</b>	<b>Total 2025</b>	<b>%</b>
M.S.P.	592,073	45.3%
Cruz Roja	396,647	30.4%
Tránsito	160,256	12.3%
Bomberos	87,108	6.7%
PANI	18,020	1.4%
CCSS	14,649	1.1%
C.N.E.	14,452	1.1%
INAMU	9,390	0.7%
O.I.J.	8,270	0.6%
9-1-1	2,381	0.2%
H.N.S.M.	2,030	0.2%
Policía Penitenciaria	1,140	0.1%
Guarda Costas	230	0.0%
CONAPAM	103	0.0%
Policía Migración	96	0.0%
Ministerio Salud	47	0.0%
<b>Total general</b>	<b>1,306,892</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Sistema de Emergencia 9-1-1, Operaciones.

## VII. Gestión Programática

El objetivo de este apartado es dar a conocer la gestión programática al finalizar el 2025, 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 infraestructura sólida y con niveles de seguridad que minimicen la 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 operativos 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.

## VIII. Desviaciones de mayor relevancia

En la tabla 7, se observa el cumplimiento de metas por subprograma, siendo la gestión administrativa la que realizó una mayor ejecución.

Tabla 7: Sistema de Emergencias 9-1-1, Cumplimiento según subprograma, 2025 (monto en colones)

Subprograma	Cantidad de metas	Programado	Alcanzado
Gestión Operativa	38	73,24 %	18,31 %
Gestión Administrativa y Apoyo	104	26,76 %	57,75 %
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>100,00 %</b>	<b>76,06 %</b>

Fuente: Elaboración propia, Unidad de Planificación.

El detalle del avance de cada producto según la estructura programática se presenta a partir de la tabla 8.

Tabla 8: Sistema de Emergencias 9-1-1, Subprograma Gestión Operativa, desviación según meta 2025. (porcentaje)

Nombre	Programado	Ejecutado	Unidad	Desviación	Observaciones
Cumplimiento del plan de modernización	30	0	Tecnologías de Información	30	De acuerdo con lo indicado por la unidad ejecutora fue imposible proponer proyectos de modernización e innovación, considerando que la Dirección durante el 2025 instruyó para que se ejecutaran acciones limitadas a mejorar la aplicación IPC.
Cumplimiento del plan de mejoras del IPC	10	0	Tecnologías de Información	10	La unidad ejecutora señaló que, la documentación del anteproyecto fue remitida a la Unidad de Planificación y Control por parte del Sr. Carlos Leiva en setiembre del año anterior, luego de recibir la aprobación del Comité Ejecutivo de TI. Posteriormente se trabajó en la elaboración de las especificaciones técnicas de librerías de desarrollo, aspecto considerado como prerequisite para el desarrollo del proyecto. Según estudio de mercado efectuado en noviembre del año 2025, no se recibieron ofertas de proveedores nacionales. Por consiguiente, el avance del proyecto continúa en 0% y se estaría elaborando un cronograma actualizado para el 2026.
Contratación de software para el análisis de voz en tiempo real	100	0	Operaciones	100	Indicó la unidad ejecutora que, el procedimiento de contratación Licitación Abreviada N.º 2025LD-000025-0011700001 (Software AI) resultó infructuoso, al no recibirse ofertas válidas. Posteriormente, uno de los posibles oferentes manifestó que el precio de referencia establecido resultaba ruinoso, lo cual explica objetivamente la ausencia de participación en el concurso.  La comunicación formal de que la licitación fue declarada infructuosa se produjo el 7 de noviembre de 2025, fecha a partir de la cual la Administración ya contaba con un margen de tiempo muy limitado para

Nombre	Programado	Ejecutado	Unidad	Devolución	Observaciones
					replantear el cartel, ajustar condiciones técnicas y presupuestarias y tramitar un nuevo procedimiento dentro del mismo periodo. Considerando que la modificación presupuestaria se realizó en una etapa avanzada del año, no fue materialmente posible promover un nuevo proceso de contratación sin comprometer los principios de razonabilidad, eficiencia y buena administración del gasto público.
Cumplimiento del proyecto CAD	50	0	Tecnologías de Información	50	Indica la unidad ejecutora que, no se registró avance debido a la falta de toma de decisiones por parte de la Dirección con respecto a la contratación de un software comercial tipo CAD. Las necesidades de soluciones tecnológicas identificadas como urgentes y prioritarias en la Institución se encuentran asociadas a la prestación del servicio público las cuales, deben ser abordadas con un proyecto para adquirir una solución CAD. De manera Integral, este tipo de soluciones resolvería el rezago tecnológico y permitiría tanto al 9-1-1 y como a las Instituciones vinculadas y articuladas disponer de herramientas y funciones innovadoras.
Cumplimiento del plan de Innovación	30	0	Tecnologías de Información	30	Indica la unidad ejecutora se instruyó por parte de la Dirección la ejecución de acciones limitadas a mejorar la aplicación IPC. Esta situación limitó la posibilidad de presentar proyectos de Innovación.
Cumplimiento de pagos de dispositivos telefónicos	100	25	Tecnologías de Información	75	Informó la unidad ejecutora que el contrato inicial terminó en marzo, y no se renovó. Por lo que los dispositivos telefónicos se incluyeron en el contrato de la central telefónica.
Cumplimiento de pagos de servicio de mensajería de texto (SMS)	100	41,66	Tecnologías de Información	58,34	La unidad ejecutora señaló que, la contratación mantuvo un promedio de costo mensual de \$1.700,00 debido a la poca demanda del uso y acceso a la aplicación para dispositivos móviles (APP-911).
Cumplimiento de pagos de servicio de acceso a Google Maps	100	0	Tecnologías de Información	100	Indicó la unidad ejecutora que, el pago se va a continuar realizando por medio de la tarjeta de crédito de la Proveduría, con lo cual, la meta se debe ajustar para no continuarla para el 2026.
Cumplimiento de pagos de peajes y parqueos	100	16,67	Tecnologías de Información	83,33	Se trata de un servicio a demanda, con lo cual depende de las necesidades y planificación la ejecución del pago.
Cumplimiento de pagos de viáticos	100	33,34	Tecnologías de Información	66,66	Se trata de un servicio a demanda, con lo cual depende de las necesidades y planificación la ejecución del pago.
Cumplimiento de pagos de traducción de procedimientos	100	16,67	Operaciones	83,33	Se trata de un servicio a demanda, con lo cual depende de las necesidades y planificación la ejecución del pago..
Cumplimiento de pagos de celulares y MIFI	100	0	Operaciones	100	Informó la unidad ejecutora que, la gestión se trasladó formalmente a Servicios Generales, esta decisión se adoptó con base en criterios de simplificación administrativa, eficiencia operativa y fortalecimiento del control Institucional, considerando que es la Instancia que mantiene el control centralizado sobre cuentas, Inventarios, asignación y administración de este tipo de activos. En ese sentido, se estimó que la gestión de esta compra desde el área de Operaciones podía generar duplicidad de trámites y dispersión en el control de los recursos, por lo que resultaba más eficiente canalizarla por medio de la dependencia Institucional competente.

Nombre	Programado	Ejecutado	Unidad	Desviación	Observaciones
					Como resultado de esta reasignación administrativa, la meta no presentó ejecución.

Fuente: Elaboración propia, Unidad de Planificación, 2025.

Tabla 9: 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%
<b>Total</b>		<b>2 575 115 384,54</b>	<b>2 121 702 831,63</b>	<b>82,39%</b>

Fuente: Elaboración propia, Unidad de Planificación.

## IX. Cumplimiento por objetivo

En la tabla 10 se observa el avance por producto definido en el POI.

Tabla 10: Sistema de Emergencias 9-1-1: Porcentaje de avance según producto, 2025

Nombre	Cantidad de metas	Programado	Ejecutado
Control y mejora continua	24	100,00%	39,00%
Desarrollo y satisfacción del recurso humano	23	100,00%	56,70%
Educación y comunicación	9	100,00%	33,63%
Gestión de bienes, servicios y finanzas	36	100,00%	36,18%
Innovación, mejora y seguridad tecnológica	30	100,00%	34,71%
Interoperabilidad	16	100,00%	18,11%
Reportes de emergencia	4	100,00%	31,77%

Fuente: Elaboración propia, Unidad Planificación, 2025.

## X. Análisis del aporte institucional a la situación social del país

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 brinda un aporte social que impacta directamente en la calidad de vida y la estabilidad institucional del país.

En cuanto a la disponibilidad del servicio y la inclusión, ofrece un punto de entrada único y gratuito para todos los ciudadanos, sin importar su ubicación geográfica o condición socioeconómica, así como la atención a personas vulnerables como es el caso de las personas sordas. Si bien este es un aspecto que debe fortalecerse, la institución desde ya se encuentra trabajando en la estrategia para ello.

En cuanto a la contención y gestión de la violencia social, el 9-1-1 es crítico para la intervención en este tipo de casos cuya gestión de reporte de emergencias permite la coordinación interinstitucional con el Ministerio de Seguridad Pública y el INAMU, para el abordaje de este tipo de incidencias.

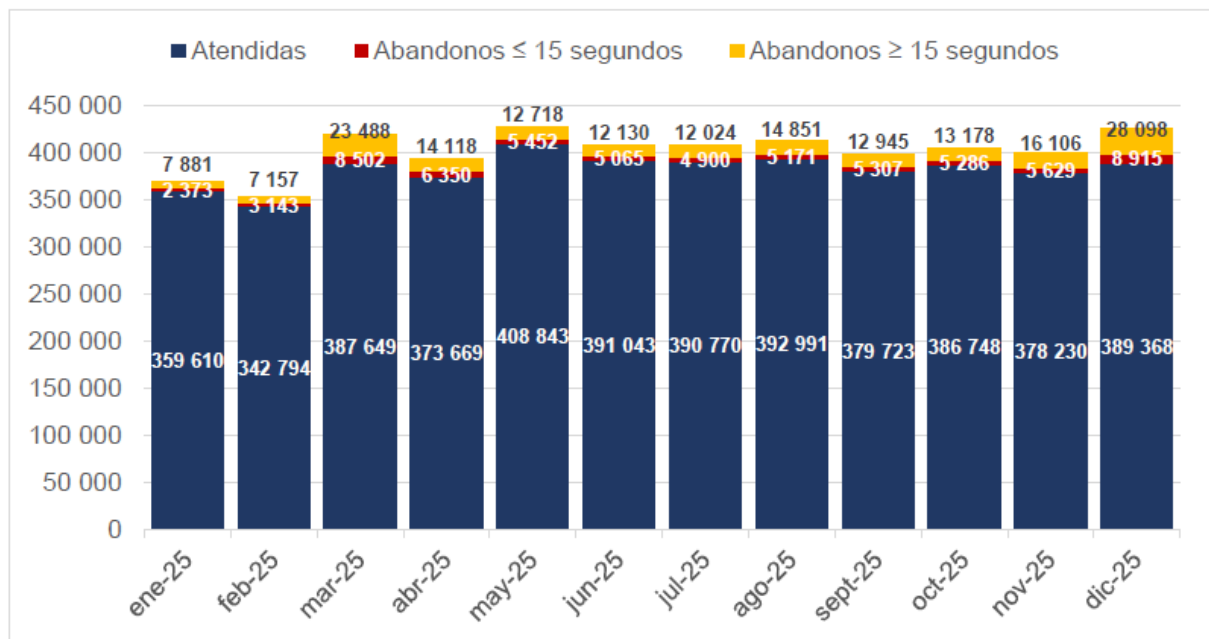
La capacidad interinstitucional para articular respuesta rápida y coordinada entre diversas instituciones vinculadas y articuladas reduce los tiempos de coordinación, lo que es vital para el apoyo de la atención a la criminalidad y la atención de la salud de los habitantes.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 apoya con estadísticas como una fuente primaria de datos sobre la incidencia de situaciones de emergencia en el país, lo que permite a las diferentes instituciones y otros entes, diseñar estrategias, realizar análisis y estudios para el fortalecimiento de diferentes políticas y acciones a nivel nacional.

## XI. Completación de llamadas

Esta es la métrica que permite identificar la cantidad total del tráfico de llamadas que recibió el Servicio de Emergencias 9-1-1 durante el 2025. En total se recibieron más de 4,5 millones de llamadas, de las cuales en promedio el 95% fueron atendidas y el restante 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, 2025

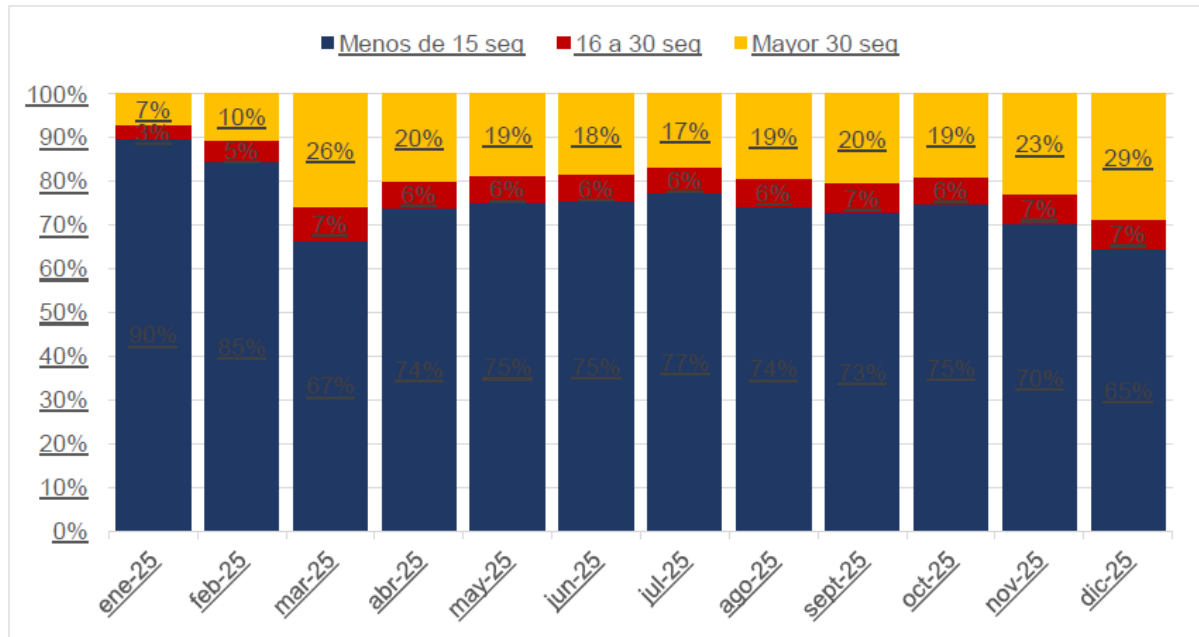


Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Información suministrada por la Unidad de Operaciones

- 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, 2025



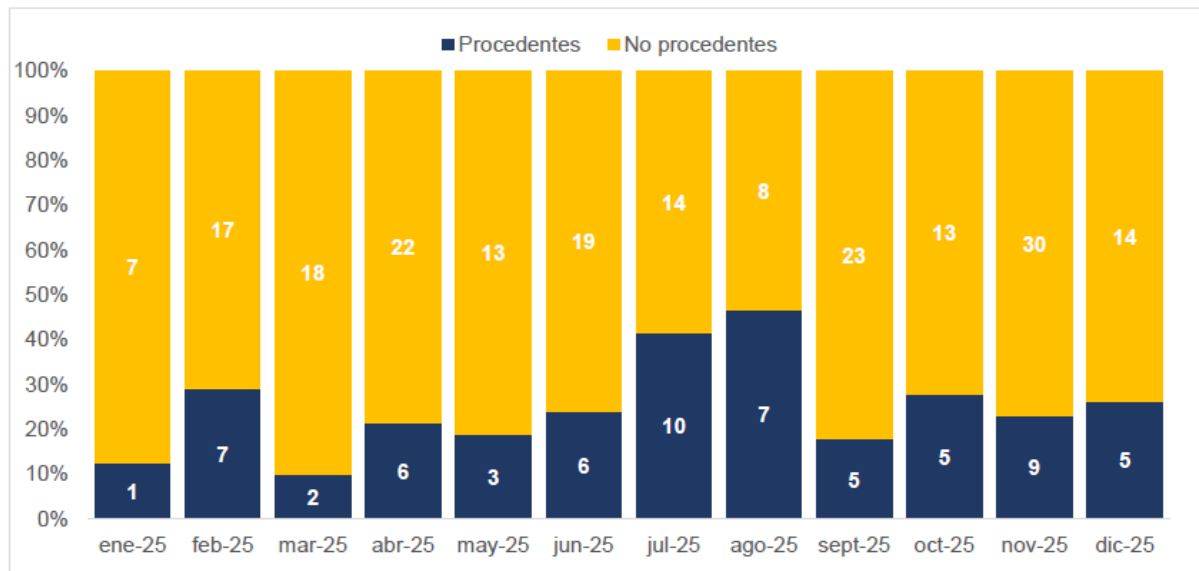
Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1, Información suministrada por la Unidad de Operaciones

En promedio el nivel de servicio para las llamadas que ingresaron y fueron atendidas en menos de 15 segundos fue de 75,01%, mientras que las atendidas en menos de 30 segundos correspondieron a un 6,07%, y las mayor a 30 segundos fue de 18,93%. 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 2025 se recibieron un total de 270 inconformidades tanto por medio del 9-1-1, como redes sociales y correo electrónico, de las cuales el 73% 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, 2025



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

- 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.

- ✓ 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.
- ✓ Fortalecer la gestión de proyectos para una adecuada formulación, desarrollo, implementación de estos al amparo de metodologías debidamente oficializadas que incorporen las mejores prácticas.

#### XII.Estados Financieros según normativa vigente con corte al 31 de diciembre. 2025.

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 2025

#### XIII.Estado de congruencia entre contabilidad y presupuesto al 31 de diciembre de 2025.

En la tabla 11 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 concorte al 31 de diciembre del 2025. 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 11: Conciliación Presupuestaria y Contable, Sistema de Emergencias 9-1-1, 2025, colones

Cuenta	Presupuesto	Contabilidad	Diferencia	Justificación
<b>Superavit Total / Utilidad del periodo</b>				
<b>Ingresos no Presupuestarios</b>				
Ingresos Tributarios	5,933,990.4	5,938,024.3	4,033.9	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	54,300.5	48,002.1	(6,298.4)	En esta cuenta se consideran las sanciones realizadas a los agentes de percepción que son deducidas de las facturas, estos movimientos no afectan presupuesto.
Intereses por otras cuentas a cobrar		2,533.2		En esta cuenta se registra el ingreso por intereses cobrados a los agentes de percepción.
Rentas de inversiones y de colocación de efectivo	327.2	319.3	(7.9)	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	-	3,253.6	3,253.6	En esta cuenta se considera el tipo de cambio el cual no afectó presupuesto.
Reintegro y devoluciones	50,740.7			Corresponden a devoluciones de pagos realizados a exfuncionarios y proveedores, registrados contablemente en el 2022.
Otros ingresos y resultados positivos	-	10,648.4	10,648.4	Contabilidad: Ingreso por preavisos, ajuste de provisión litigios
SUPERAVIT LIBRE	24,200.1	-	(24,200.1)	Es una partida unicamente de origen presupuestario
<b>Total Ingresos</b>	<b>6,063,558.9</b>	<b>6,002,780.9</b>	<b>(12,570.5)</b>	
<b>Gastos no presupuestarios</b>				
Salario escolar	166,426.5	181,266.6	14,840.1	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	197,767.7	197,175.1	(592.6)	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	-	128,039.2	128,039.2	Esta cuenta no afecta presupuesto
Amortizaciones de bienes intangibles no concesionados	-	87,311.4	87,311.4	Esta cuenta no afecta presupuesto
Deterioro y desvalorización de propiedades planta y equipos explotados	-	18,356.6	18,356.6	Esta cuenta no afecta presupuesto
Gastos en personal	2,875,127.7	2,919,324.5	44,196.8	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, ademas se registra en el presupuesto lo pagado por cargar sociales del salario escolar pagado en el 2024, cuyo gasto contable corresponde al 2023.
Servicios	1,312,022.3	1,530,850.6	218,828.3	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	209,963.3	711,668.8	501,705.5	Indemnizaciones, prestaciones legales del FGA e incapacidades y cargas sociales del salario escolar, donación de terreno y edificio,
Materiales y suministros consumidos	49,951.1	107,974.3	58,023.2	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	-	70,574.8	70,574.8	Esta cuenta no afecta presupuesto, por que corresponde a estimaciones.
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	-	4,820.5	4,820.5	Esta cuenta no afecta presupuesto, ya que son ajustes por tipo de cambio del dólar.
Otros resultados negativos	-	15,166.3	15,166.3	En esta cuenta se considera el gasto a devengar por el marchamo de los vehículos
Bienes duraderos	610,451.3	-	(610,451.3)	Esta cuenta no afecta contabilidad
<b>Total Egresos</b>	<b>5,421,709.8</b>	<b>5,972,528.7</b>	<b>550,818.8</b>	
<b>Utilidad del Período</b>	<b>641,849.10</b>	<b>30,252.23</b>		

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1