



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



TABLA DE CONTENIDOS

Informe Anual 2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Resumen Ejecutivo.....	4
II. Información Institucional	8
2.1 Marco Filosófico Institucional	8
a. Misión	8
b. Visión	8
c. Valores.....	9
2.2 Base Legal	10
2.3 Estructura Organizativa.....	11
2.4 Planificación estratégica institucional	12
III. Resultados Misionales	16
3.1 Información Cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales	17
IV. Resultados áreas Transversales y de Apoyo	23
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera	23
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	25
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídico	27
4.4 Desempeño de la Tecnología.....	27
4.5 Desempeño del Comunicaciones.....	28
V. Servicios al Ciudadano y Transparencia Institucional	30
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio.....	30
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la Información	31
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	31
5.4 Resultado mediciones del portal de Transparencia	31
VI. Proyecciones al Próximo Año	32
VII. Anexos	
a. Matriz de principales Indicadores de Gestión por procesos.....	34
b. Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP).....	35
c. Plan de Compra	36



I. RESUMEN EJECUTIVO

Durante la gestión de este 2021, el Centro de Operaciones de Emergencias impulsa un continuo fortaleciendo su gestión para el cumplimiento de sus procesos misionales, a los fines de mejorar la calidad de los servicios que ofrece a sus diferentes usuarios, tal es el caso que el porcentaje general actual del COE, término de cumplimiento de los objetivos y resultados de las Metas Presidenciales es de 83.25%.

En el ámbito del portal de transparencia el Centro de Operaciones de Emergencias (COE) tiene una ponderación en verde, o sea una puntuación de 82.50 esto así debido a que se ha logrado cumplir con suministrar las informaciones requeridas en los diversos portales cumpliendo con los servicios solicitado, de manera tal que los ciudadanos tengan acceso a toda la información disponible y de esta manera transparentar los procesos, de igual manera las 5 solicitudes recibidas por esta institución han sido respondidas en los plazos hábiles de conformidad con la Ley y normativas Vigentes.

Este Centro de Operaciones de Emergencias, cumple satisfactoriamente con las publicaciones del presupuesto de manera oportuna, utilizando y asumiendo los calificadores presupuestarios por las que nos regimos, al mismo tiempo los valores que presentamos coinciden fidedignamente con el Sistema de Gestión Financiera, SIGEF. Por tal razón, para el año 2020 última medición estamos en una categoría de 97%.



Para este año 2021 la DIGEPRES no está enviando las calificaciones del Indicador de la Gestión Presupuestaria (IGP), porque el mismo está siendo rediseñado.

También hemos cumplido con las normativas de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios y sus modificaciones contenidas en la Ley 449-06 y su reglamento de aplicación contenido en el Decreto 543-12, sobre el indicador del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas “SISCOMPRAS”, el Centro de Operaciones de Emergencias, COE, tiene una valoración de 100 puntos en el 3 tercer trimestre del año 2021.

Durante todo este año, el Centro de Operaciones de Emergencias desarrolló varias actividades para el fortalecimiento de las capacidades técnicas y operativas, tanto en el sector público como privado. Este año,(1,131) brigadistas, miliares, policías y respondedores de las instituciones de socorro y otras instituciones recibieron entrenamiento sobre Curso Básico de Manejo de Materiales Peligros, Curso Básico de Sistema de Comando de Incidentes, Curso de Análisis de la Información, Inducción a la Asistencia Médica Telefónica y Curso Inducción al COE. Unas (1,853) personas han sido capacitada de forma Online a través del curso titulado: Sistema de Comando de Incidentes, el cual es avalado por la USAID/BHA.



El COE realizó un ejercicio de Simulacro, cuyo objetivo consistió en poner la ejecución de todas las acciones y fases descritas en el Plan de Contingencia frente a Terremotos, con el fin de ensayar la respuesta de los sectores públicos, privados y comunitarios, así como la de los grupos especializados de respuesta ante un sismo de gran magnitud. El ejercicio se desarrolló durante 3 días de actividades, enfocados a preparación, simulación y simulacro. El alcance fue de nivel Nacional a través de la metodología mixta virtual y operacional. Incluyó un ejercicio de simulación para los enlaces del COE y un simulacro, y un simulacro de evacuación en todo el territorio. Se evacuaron edificaciones públicas, privadas y comunidades de manera simultánea, y se activaron los Grupos Especializados de respuesta. Se beneficiaron de forma directa aproximadamente 1,700,000.

También el COE, realizó un ejercicio de simulacro de preparación para “Temporada Ciclónica en Tiempos de Covid-19, en donde fueron beneficiado unas 120 personas de distintas instituciones. De igual modo a los miembros del Ministerio de Defensa, en la Escuela de Estado Mayor Conjunto se les impartió un módulo sobre Gestión Integral del Riesgo a Desastres, beneficiando unos (26) Oficiales Superiores.

Fueron actualizados los Planes de Emergencias y Contingencias para la gestión integral del COVID-19 en Apoyo al Ministerio de Salud. También La Guía Operacional Temporada de Huracanes 2021 COVID-19, además la directriz de albergue para el manejo del COVID-19. Se mantiene la Plataformas para consultas públicas del Covid-19. Esta permite a los actores del sector salud monitorear y controlar casos Confirmados, recuperados y fallecidos, capacidad en Hospitales. También se ejecutaron 7 Taller de Procesos de Evacuación de Edificaciones con el propósito de Adiestrar al personal de los comités de emergencias en las instituciones públicas, beneficiándose unas 301 personas de forma directa.



Se han efectuado unas (63) descontaminaciones en municipios y comunidades beneficiando unas (521,323) personas.

En la plataforma del *462, que opera desde el COE, ha gestionad unas (54,468) llamadas. También desde el COE funciona el *822, Vacúnate RD, plataforma que mediante la cual los usuarios pueden programar cita, hasta la fecha unas 38,061 personas han sido atendidas.

Durante este año 2021, el Centro de Operaciones de Emergencias emitió 123 boletines de alerta a la población por diferentes eventos Hidrometeorológicos los cuales permitió a la población residentes en áreas vulnerables tomar medidas para salvar vidas y propiedades. Con estas alertas se movilizaron a hacia los albergues oficiales y a casas de familiares y amigos un total de 11,560 dominicanos estos fueron salvados, rescatados y desplazados a ligares seguros, debido a las inundaciones rurales, urbanas y deslizamientos de tierra, bajo la protección de las instituciones de primera respuesta que conforman al COE. Esto fue posible mediante el Diseño de una estrategia de comunicación en redes sociales para promover el desarrollo de actividades de preparación para operativos especiales y temporada ciclónica, además de la difusión de 17, videos para orientar a la población más vulnerable del país, impactando aproximadamente de forma directa unos 3, 986,793 personas.

A pesar de las previsiones y recomendaciones que difundió el COE, 2,947 viviendas resultaron afectadas por inundaciones urbanas debido a deficiencias en el drenaje y crecidas de ríos, arroyos y cañadas. Nuestro país fue afectado por el Huracán Elsa, La Tormenta Tropical Grace y La Tormenta Tropical Fred en los meses junio/inicio, de julio, inicio de agosto y al final de agosto ocasionando



inundaciones urbanas principalmente en las provincias de Barahona, María Trinidad Sánchez, San José de Ocoa, Santo Domingo y Azua.

En estas provincias se manifestaron el mayor número de personas movilizadas, viviendas afectadas y destruidas, además de infraestructura vial con daños y algunos servicios Básicos fueron afectados, además pérdidas de medios de vida y daños severos a la agropecuaria.

Información Institucional

2.1 Marco filosófico institucional

a. Misión

El Centro de Operaciones de Emergencia planifica y dirige todas las acciones de coordinación y facilita la operación conjunta entre las instituciones del Sistema Nacional de Prevención, Mitigación y Respuesta a partir de la declaratoria de alerta, ante la probable ocurrencia de un evento adverso o en ocurrencia súbita del mismo en cualquier lugar del territorio nacional, que supere las capacidades regionales, provinciales y municipales, con el fin de apoyar la preparación y respuesta para contribuir a minimizar los efectos derivados de manera eficiente y eficaz.

b. Visión

Ser una entidad líder en la coordinación de: La Planificación, organización, dirección y control eficiente de acciones concertadas, efectivas y ágiles para la atención de situaciones de Riesgo, Emergencias y Desastres (RED), en la República Dominicana.

La coordinación e integración de esfuerzos interinstitucionales del Estado en caso de emergencia y desastres, de los aportes y las capacidades existentes en la sociedad dominicana.



c. Los valores

Los valores y las actitudes del personal de la institución parten de la cultura organizacional de la misma y determinan la calidad del servicio, la eficacia en el logro de objetivos y la eficiencia en la utilización de métodos y recursos. A continuación, se detallan los valores de la Institución:

Ética: Implica el compromiso con los intereses de los beneficiarios.

Honestidad: Es la rectitud evidenciada en las acciones; transparencia y sinceridad en las relaciones con sus beneficiarios, proveedores, empleados, directores y todo el público en general.

Solidaridad: Compromiso de adhesión a la causa de la organización y con los beneficiarios.

Trabajo en Equipo: Entendida como la complementariedad entre los grupos que interactúan en las organizaciones.

Respeto: Entendido como la consideración mutua entre seres humanos sea que estén de acuerdo o no.

Responsabilidad: Es la acción del cumplimiento de deberes y funciones y se vincula con la ética, calidad y honestidad.

Mística: Es la forma de dedicarse al trabajo. Se vincula con la solidaridad y con el trabajo en equipo; con el carácter voluntario, la dedicación y el deseo de servicio.

2.2 Base Legal

De acuerdo a la ley 147 y su reglamento, el COE es un organismo de coordinación para la preparación y respuesta en caso de desastres. En esta instancia es donde se planifica y ejecuta la coordinación interinstitucional para la



preparación ante situaciones de desastres o emergencias con potencial de afectar a la población y que requieran la intervención colectiva de las instituciones del Sistema Nacional de Prevención, Mitigación y Respuesta ante Desastres.

Ley No 147-02 sobre gestión de riesgos

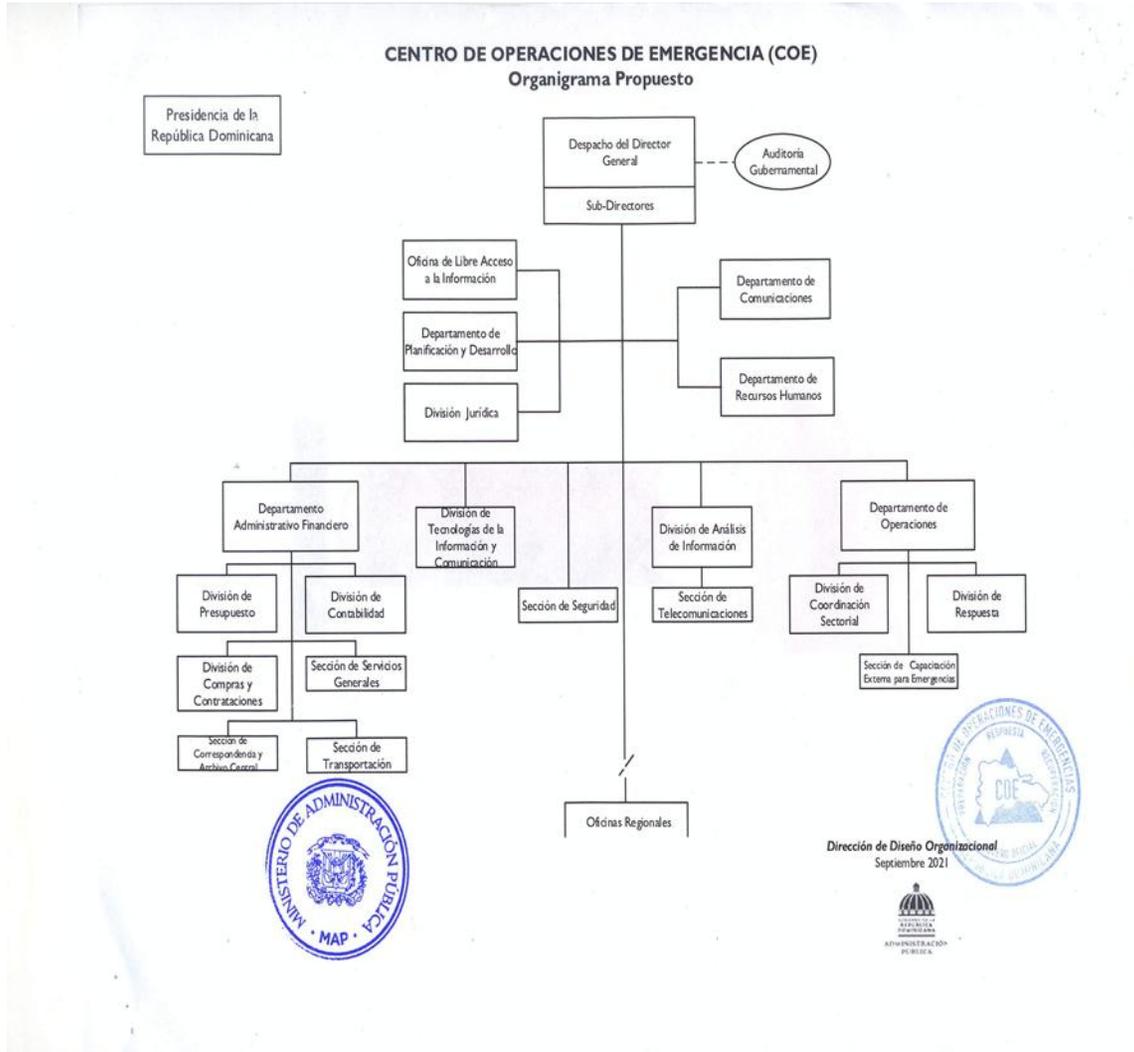
ARTÍCULO 12.- Centro de Operaciones de Emergencias: Se ratifica mediante esta ley el Centro de Operaciones de Emergencias (C. O. E.) el cual funcionará como organismo de coordinación para la preparación y respuesta en caso de desastres.

El C.O.E. estará integrado por 22 instituciones las cuales tienen funcionarios designados como representantes oficiales permanentes.

El Centro de Operaciones de Emergencia (COE) es el órgano operativo de la CNE, responsable de promover y mantener la coordinación y la operación conjunta entre los diferentes niveles, jurisdicciones y funciones de las instituciones involucradas en el manejo y atención de emergencias y desastres en el país.



2.3 Estructura Organizativa.



2.4 Planificación estratégica institucional

El COE, asume unos (3), tres ejes Estratégicos que orientan todo el accionar de nuestra institución y permiten alcanzar la misión institucional. Trazan el camino y permiten tener control sobre elementos o contenidos esenciales en la evolución y desarrollo organizacional. Estos son: 1) Eficacia Operativa; 2) Fortalecimiento Institucional; 3) Adecuada preparación para evitar el riesgo y asegurar una coordinación efectiva para una eficaz gestión de la respuesta.

Nuestra institución Actúa centrando los esfuerzos en estos 3 ejes estratégicos, con ellos se asegura la conexión y relación de los objetivos y estrategias asumido por el COE con la Estrategia Nacional de Desarrollo. La organización del PEI del COE, parte de la deducción a la inducción, siguiendo una la lógica de causas y efectos que se puede ver reflejada en la numeración en los distintos niveles. Así pues, se identificaron tres grandes áreas a abordar para el próximo cuatrienio (con posibilidad de extensión), estos son los Ejes Estratégicos. Cada Eje Estratégico tiene su objetivo general y Objetivos específicos los cuales se logran a través de distintas líneas de acciones. Estas líneas de acciones (o estrategias derivadas) se consiguen a través del logro de uno (1) o varios productos.



Línea de Acción.

Objetivo General 1. Desarrollar una gestión integral de alta calidad que genere la satisfacción de nuestro usuarios-clientes, sustentada en la misión y en las estrategias organizacionales, para lograr la apropiación de la reducción del riesgo y el manejo del desastres, medidas de mitigación al cambio climático por parte de los sectores público, privado, y la comunidad, y ejecutar acciones para prevenir nuevas condiciones de riesgo, mitigar las existentes y contribuir al desarrollo sostenible del país.

Objetivos Específicos	Líneas de acciones / Estrategia Derivada
<p>1.1 Ejecución de programas, proyectos y acciones de fortalecimiento institucional y organizacional del COE.</p>	<p>1.1.1 Fortalecidos los instrumentos de gestión de riesgo 1.1.2 Mejorada la valoración del COE, en la mentalidad de la población. 1.1.3 fortalecida la gestión de la planificación física financiera y según normativa DIGEPRES 1.1.4 Mejorado el sistema de gestión interna para la prestación de los servicios.</p>
<p>1.2 Desarrollar un modelo de gestión que permita la permanencia y la realización integral del talento humano, favorezca su bienestar laboral, la ética y la moral.</p>	<p>1.2.1 Los recursos humanos altamente calificado y motivado 1.2.2 Control y Monitoreo del ambiente de trabajo y puesta en práctica el código de ética por los empleados. 1.2.3 Reconocimiento al merito y promoción del servidor público. 1.2.4 Capacitación y gestión para motivación del personal.</p>
<p>1.3 Fortalecimiento de los sistemas comunicación e información.</p>	<p>1.3.1 Gestión interna y externa de los servicios que ofrece el COE, tecnificados y modernizados. 1.3.2 Mejorado en término de la asertividad y cantidad la información y datos como insumo y uso a lo interno y externo del COE. 1.3.3 Implementado sistema-virtual de indicadores para monitorear y verificar las capacidades las instituciones del SPMR. 1.3.4 Implementado software para el control y manejo de emergencia. 1.3.5 Fortalecimiento de la ciberseguridad del sistema de Radio-comunicación.</p>
<p>1.4 Fomentar y garantizar el acceso público la información de calidad en Reducción del Riesgo y manejo del Desastres.</p>	<p>1.4.1 Fortalecidas las herramientas de comunicación y las capacidades de TIC del COE. 1.4.2 Fortalecido reglamento de libre acceso a la información. 1.4.3 Mejorado Sistema estadísticos del COE.</p>



Objetivo General 2. Garantizar sistemáticamente una efectiva preparación y respuesta ante emergencias o desastre por medio de la coordinación sectorial, territorial, local e interinstitucional para garantizar los servicios de respuesta, reconstruir y construir mejor” en la recuperación, rehabilitación y reconstrucción de acciones de organización, capacitación, entrenamiento y equipamiento para salvaguardar la vida, los bienes y el ambiente, reducir el sufrimiento de las personas y mantener la gobernabilidad para reducir el impacto de los eventos adversos, que afectan el desarrollo sostenible.

Objetivos Específicos	Líneas de acciones / Estrategia Derivada
<p>2.1 Diseño e implementación de modelo de gestión y control para la desconcentración de la reducción y manejo del desastre hacia el nivel regional, provincial y municipal.</p>	<p>2.1.1- Desarrollo de arquitecturas técnicas y operativas de los COE, regional, provincial, Municipales y comunal.</p> <p>2.1.2 Definida táctica y estrategia de desconcentración y de participación horizontal.</p>
<p>2.2 Garantizar espacios de participación para la sociedad civil organizada y del sector privado en la reducción riesgo y manejo del desastre para generar capacidades.</p>	<p>2.21 Organismos e Instituciones del Sistema PMR, consciente de su funciones y roles a nivel Nacional, Regional y Local.</p> <p>2.22 Conformación y fortalecimiento de los COE o Sala de Situación a nivel Institucional, regional, provincial, Municipales y comunal.</p> <p>2.23 Organismos e Instituciones del Sistema PMR, disponen de planes de gestión de Riesgos.</p>
<p>2.3 Fortalecimiento de la coordinación interinstitucional para la gestión de sistema de alerta temprana y la respuesta a nivel Nacional, Regional, provincial, municipal y Comunal.</p>	<p>2.3.1 Desarrollo una red de sistemas robustos y redundantes de comunicaciones y monitoreo 24/7, sobre todas las amenazas que afectan al territorio nacional, velando por una interoperabilidad con enfoque multiamenazas.</p> <p>2.3.2 Formación en profesionales especialistas en gestión de riesgo, en la preparación, en el monitoreo y evaluación de las diversas amenazas y en general fortalecer las capacidades en la reducción y preparación para emergencia y desastre.</p>
<p>2.4 Capacitación y Preparación para la respuesta y la gestión de riesgo a nivel nacional, Regional, provincial, municipal y Comunal.</p>	<p>2.4.1 Adquisición de flotilla vehicular, equipos de radio comunicación y de tecnología de la información para eficaz y rápida respuesta a emergencia y desastre.</p> <p>2.4.2 Provincias preparadas para la gestión y ejecución de actividades de gestión de riesgo para el manejo de emergencia y desastre.</p> <p>2.4.3 Diseño de herramientas para la gestión de la emergencia y desastre.</p>



<p>2.5 Fortalecer las capacidades públicas, privadas y comunitarias existentes en RRD, para mejorar la Resiliencia.</p>	<p>2.5.1 Desarrollo de las capacidades técnicas, humanas, institucionales, las comunidades y gobiernos locales frente a las emergencias y desastres.</p> <p>2.5.2 Diseño de programas de preparación, formación y capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <p>2.5.3 Formulación de programas de de información y difusión públicas.</p>
<p>2.6 Fortalecer un sistema de comunicación robusto y redundante que actúe en situaciones de emergencia de manera eficaz y eficiente.</p>	<p>2.6.1 Desarrollo de planes sectoriales Institucionales y territoriales, en todos los niveles de la división política administrativo del país.</p> <p>2.6.2 Desarrollo de un programa de mantenimiento de las infraestructuras de la comunicación.</p>

Objetivo General 3. Desarrollar capacidades en las instituciones y las comunidades a nivel territorial por medio del intercambio información, de experiencias y buenas prácticas, la capacitación conjunta y la comunicación, para reducir la vulnerabilidad de la población y aumentar su Resiliencia.

Objetivos Específicos	Líneas de acciones / Estrategia Derivada
<p>3.1 Descentralizar las capacidades en el manejo de una emergencia y desastre a nivel local y comunal.</p>	<p>3.1.1 Desarrollo de un sistema de registro estadístico.</p> <p>3.1.2 Implantación de un sistema de base de datos que facilite la transferencia de información y buenas prácticas.</p> <p>3.1.3 Preparación estructuradas en gestión del riesgo de desastre</p>
<p>3.2 Preparación y reducción del riesgo para una respuesta eficiente y eficaz.</p>	<p>3.2.1 Reducida la morbilidad y mortalidad generada por eventos progresivos o por de impacto súbito.</p> <p>3.2.2 Mejorada la eficacia y eficiencia de las operaciones en el manejo de una emergencia o desastre.</p>
<p>3.3 Fortalecer las estructuras locales para lograr una autosuficiencia en el manejo del desastre.</p>	<p>3.3.1 Comunidades mejor preparadas.</p> <p>3.3.2 Ciudadanías orientadas y actuando preventivamente.</p>



III. RESULTADOS MISIONALES.

Gestión Operativa

Durante este año, el Centro de Operaciones de Emergencias emitió 123 boletines de alerta a la población por diferentes eventos Hidrometeorológicos los cuales permitió a la población residentes en áreas vulnerables tomar medidas para salvar vidas y propiedades. Con estas alertas se movilizaron a hacia los albergues oficiales y a casas de familiares y amigos un total de 11,560 dominicanos estos fueron salvados, rescatados y desplazados a lugares seguros, debido a las inundaciones rurales, urbanas y deslizamientos de tierra, bajo la protección de las instituciones de primera respuesta que conforman al COE. También el COE coordino el 24 y 25 de mayo el operativo de rescate en altura de las 32 personas (turistas) que quedaron varadas en el teleférico de Puerto Plata, esta operación logro salvar unos 32 turistas y dicho rescate duro unas 16 horas ininterrumpidas, Participaron equipos de Rescate en teleférico del CESMET, Bomberos, Defensa Civil, Rescate Ámbar y el COE.

El Centro de Operaciones de Emergencia coordinó el Operativo de Navidad un Compromiso por la Vida 2020-2021, el cual se ejecutó en dos fases y tuvo como resultado lo siguiente:



EN LA PRIMERA FASE DEL OPERATIVO:

Se registraron unos 107 accidentes registrados, 84 involucraron motocicletas, 21 involucraron vehículos livianos y 4 atropellamientos, 4 vehículos pesados. Registrándose diecinueve (19) personas fallecidas. De este total de fallecidos 11 ocurrieron dentro del dispositivo de seguridad vial, y 8 fuera del mismo.

Se han atendido unas 245 personas intoxicadas por alcohol. De estas intoxicaciones 6 resultaron ser menores con edades comprendidas entre los 14 y 17 años. También se han atendido 98 personas por intoxicación alimentaria. Fuente: Servicio Nacional de salud.

La provincia que más casos ha reportado es: La Prov. Santo Domingo, Puerto Plata, San Pedro de Macorís, Santiago, San Cristóbal y La Vega.



Consolidado Primera fase

Desde las 2:00 Pm del 23/12/2020 hasta las 6:00 Pm del 25/12/2020

ACCIDENTES REGISTRADOS	FALLECIDOS ACCIDENTES DE TRANSITO	AFECTADOS POR ACCIDENTES DE TRANSITO	INTOXICACION ALCOHOLICAS	FALLECIDOS POR INTOXICACION ALCOHOLICAS	INTOXICACION ALIMENTICIAS
107	19	159	245	0	98

EN LA SEGUNDA FASE DEL OPERATIVO:

Se registraron unos 110 accidentes de tránsito durante esta 2da.fase del operativo, de estos 61 en calles y avenidas 49 ocurrieron en Autopistas y carreteras.

De los 110 accidentes registrados, 82 involucraron motocicletas, 22 involucraron vehículos livianos, 2 Minibús y 12 atropellamientos. Registrándose 5 cinco personas fallecidas por accidente de tránsito y 1 una fallecida por Intoxicación Alcohólica.

Se han atendido unas 197 personas intoxicadas por alcohol. De estas intoxicaciones 18 resultaron ser menores con edades comprendidas entre los 11 y 17 años También se han atendido 54 personas por intoxicación alimentaria.



La provincia que más casos han reportado es: La Prov. Santo Domingo, Santiago, San Pedro de Macorís, San Cristóbal, Barahona y La Vega.

Consolidado segunda fase

Desde las 2:00 Pm del 30/12/2020 hasta las 6:00 Pm del 1/01/2021

ACCIDENTES REGISTRADOS	FALLECIDOS ACCIDENTES DE TRANSITO	AFECTADOS POR ACCIDENTES DE TRANSITO	INTOXICACION ALCOHOLICAS	FALLECIDOS POR INTOXICACION ALCOHOLICAS	INTOXICACION ALIMENTICIAS
110	5	168	197	1	54

Consolidado final primera fase y segunda fase

ACCIDENTES REGISTRADOS	FALLECIDOS ACCIDENTES DE TRANSITO	AFECTADOS POR ACCIDENTES DE TRANSITO	INTOXICACION ALCOHOLICAS	FALLECIDOS POR INTOXICACION ALCOHOLICAS	INTOXICACION ALIMENTICIAS
217	16	327	442	1	152

Destacados

- Durante este operativo se realizaron 25,873 asistencias al público
- Se entregaron a grupos comunitarios unos 8,000 Kit, de higiene personal, para prevenir el COVID-19.
- Aproximadamente 3,300,000 personas transitaron durante el asueto de navidad y año nuevo por las diferentes autopistas y carreteras del país.



Análisis del consolidado final

- De las 442 personas afectadas por intoxicación alcohólica, 24 son menores entre 11 a 17 años.
- Las provincias que más casos registraron fueron: Prov. Santo Domingo 16%, Distrito Nacional 12%, Santiago 9 %, San Cristóbal 8%, San Pedro de Macorís 7% y La Vega 5%.
- La mayoría de eventos registrados ocurrieron entre las 12 del mediodía y las 5:00 de la tarde, siendo las 4 de la tarde la hora de mayor ocurrencia de accidentes, representando ello un 20% de la totalidad del universo.



**OPERATIVO SEMANA SANTA,
“UN COMPROMISO POR LA VIDA 2021”**

Destacados

- Aproximadamente más de 3 millones de personas se movilizaron durante el asueto de semana santa 2021 por las diferentes autopistas y carreteras del país.
- 35 personas fueron rescatadas en altamar y balnearios
- Durante el operativo se manejaron 4 variables: accidentes de tránsito, intoxicación alcohólica, intoxicación alimentaria y asfixia por inmersión.
- Durante este operativo se realizaron 16,476 asistencias al público
- Se entregaron a grupos comunitarios unos 25,000 Kit, de higiene personal, para prevenir el COVID-19.
- Durante este operativo se reportaron 163 accidentes de tránsito, resultando 236 personas afectadas. De los accidentes registrados 133 involucraron motocicletas, 19 vehículos livianos, 07 atropellamientos y 04 vehículos pesados.
- Se reportaron unos (25) fallecidos en este operativo, 10 fueron por motocicletas, (4) por atropellamiento (6) por vehículo liviano, 4 por asfixia por inmersión y uno (1) por intoxicación alcohólica. Alcohólica
- De la totalidad de (20) fallecidos por accidentes de tránsito, las motocicletas representaron el 50%, vehículo liviano el 30% y atropellamiento el 20%.
- Se atendieron 507 personas intoxicadas por alcohol. De estas intoxicaciones 38 resultaron ser menores con edades



comprendidas entre los 10 y 17 años. También se atendieron 241 personas por intoxicación alimentaria. Fuente: Servicio Nacional de salud.

- En el operativo del año 2019 hubo un registro de intoxicaciones alcohólicas de 760 y este año se registraron 507, para una reducción de un 33.2%.
- El INACIF certificó que 20 personas fallecieron por accidentes de tránsito, (4) por asfixia por inmersión y (1) por intoxicación alcohólica.

Análisis del consolidado final

En el operativo del año 2019 hubo un registro de accidentes de tránsito de 181 y este año se registraron 163, para una reducción de un 10%.

De los 163 accidentes tránsito registrados el 82% de los casos involucraron motocicletas.

El universo total de fallecido en el operativo del año 2019 fue de (33), este año se registraron (25), para una reducción de un 24.3%.

Las provincias que más casos registraron fueron: Santo Domingo 34.5%, Puerto Plata 7.3%, Santiago 6.7% y Barahona 6.3%

La mayoría de eventos registrados ocurrieron entre las (11) once de la mañana y las 7:00 de la noche.

De la totalidad de fallecidos dentro del operativo el 62.5% ocurrió entre las (2) de la tarde y 10:00 de la noche.



III. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

3.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

EJECUCION PRESUPUESTARIA

A continuación, se presenta la información relevante, respecto al desempeño físico y financiero COE durante el año 2021, donde se reflejan mejoras en los procesos, fruto del trabajo coordinado de las áreas internas, especialmente de la Administrativa Financiera.

Con relación al presupuesto aprobado al Centro de Operaciones de Emergencias (COE), recibió una asignación Presupuestaria para el periodo 2021, de RD\$ 123, 249,258.00 de los cuales se han ejecutado al mes de diciembre del referido año un total de RD\$99,409,106.82 equivalente al 81.% del Presupuesto Aprobado. A continuación, les presentamos la gráfica con el comportamiento de la Ejecución Presupuestaria del COE para el año 2021:



En cuanto a las NOBACI (Normas básicas de control interno), estamos pendiente de medición y trabajamos continuamente con la analista asignada por la Contraloría General de la Republica dominicana y estamos pendiente de evaluación. No obstante, actualmente tenemos un índice general de 84.23

En cuanto al Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP), estamos pendiente de medición, debido a que la dirección general de presupuesto se encuentra realizando unos cambios al modelo actual, por lo que estamos a la espera de recibir un taller de entrenamiento sobre la gestión del nuevo modelo (IGP), por parte de la contraloría. Presentamos en el anexo la última medición la cual corresponde al tercer trimestre del año 2020.

Compras de Bienes y Servicios

A través del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones Públicas, El Centro de Operaciones de Emergencias, COE, realizo compras de bienes y servicios, durante el periodo Enero-Noviembre 2021, conforme lo establecen las diferentes modalidades del sistema por un monto total de RD\$ 35, 540, 108.31 realizada con apego a las normativas de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios y sus modificaciones contenidas en la ley 449-06 y su reglamento de aplicación en el Decreto 543-12

El cuadro presentado a continuación establece las diferentes modalidades que conforme a los umbrales establecidos fueron ejecutadas:



MODALIDAD DE LA COMPRA	CANTIDAD	% DEL TOTAL	MONTO EN RD\$	% TOTAL
Compra por debajo del umbral.	33	50	1,531,097.21	4.31%
Compra menor.	28	42	16,193,751.10	45.56%
Comparación de precios.	5	8	17,815,260.00	50.13%
Total:	66	100%	35,540,108.31	100%

Fuente: Reportes dinámicos de las ordenes de compras emitidas por el Portal Transaccional al 30 de Noviembre del año 2021.

Durante el periodo se ejecutaron 66 procesos de compras por un monto total de RD\$35,540,108.31, de los cuales 05 procesos con valor total de RD\$8 17,815,260.00 correspondieron a Comparación Precio/Competencia. Para el próximo periodo estaremos planificando las compras conforme al Plan Anual de Compras proveniente de los programas operativos, para continuar con la comparación de precios/competencia y disminuir las Compras Directas, las cuales, de acuerdo a los años anteriores, ya las hemos bajados.

2 Desempeño de los Recursos Humanos

En cuanto al SISMAP que es un sistema de monitoreo y sirve para medir los niveles de desarrollo de la gestión pública, en procura una gestión pública fundamentada en una mejora continua de los proceso para lograr la calidad en los servicios públicos que ofrece el COE. En este sistema tenemos un puntaje al 30 de junio de 80.95, continuamos trabajando con los distintos analistas del MAP, para incrementar dicho puntaje.

3.2.1 SERVICIOS PERSONALES (nomina)

Al 30 de diciembre 2021 el Centro de Operaciones de Emergencias mantiene una empleomanía de 137 cargos distribuidos en tres nominas: Personal Fijo 58, Personal contratado 32y Personal Militar 47.



Representación en un cuadro de las diferentes modalidades en Nominas.

MES	PERSONAL FIJO	PERSONAL MILITAR	PERSONAL CONTRATADO	TOTAL PAGADO
ENERO	1,845,810.88	1,002,272.50	578,700.00	3,426,783.38
FEBRERO	1,845,810.88	992,272.50	578,700.00	3,416,783.38
MARZO	1,845,810.88	992,272.50	578,700.00	3,416,783.38
ABRIL	1,845,810.88	992,272.50	578,700.00	3,416,783.38
MAYO	2,145,810.88	1,182,272.50	565,700.00	3,893,783.38
JUNIO	2,145,810.88	1,222,272.50	462,220.00	3,830,303.38
JULIO	2,193,710.88	1,251,772.50	743,200.00	4,188,683.38
AGOSTO	2,233,710.88	1,191,772.50	803,200.00	4,228,683.38
SEPTIEMBRE	2,233,710.88	1,191,772.50	803,200.00	4,228,683.38
OCTUBRE	2,233,710.88	1,191,772.50	803,200.00	4,228,683.38
NOVIEMBRE	2,233,710.88	1,201,772.50	803,200.00	4,238,683.38
DICIEMBRE	2,273,710.88	1,201,772.50	763,200.00	4,238,683.38
TOTALES	25,077,130.56	13,614,270.00	8,061,920.00	46,753,320.56



3.3 Desempeño de los Procesos Jurídico

Durante este año al 30 de diciembre el COE, no ha realizados acuerdos internacionales.

3.4 Desempeño de la Tecnología

- a) Detalle de los avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones.

Tableros Dinámicos de Información en vivo de los traslados sanitarios y las atenciones médicas de las líneas *462 de atención al COVID19 y los procesos de emergencias.

- b) Uso de las TIC para las simplificaciones de trámites y mejorar procesos

Con el uso de formularios web y tablas dinámicas que se interconectan a nuestra plataforma de intranet y al sistema de Alerta COE, la toma de decisión y las infografías o tableros informativos toman un avance de resumen y simplificación de las informaciones en largos documentos a resúmenes ejecutivos entendibles gráficos y manejables

- c) Certificaciones obtenidas-----N/A

- d) Desempeño de la mesa de servicio de soporte técnico.

Con el objetivo optimizar los procesos de emisión de tickets de la mesa de servicios a un cierto nivel y manteniendo métricas específicas se proporciona un enfoque sistemático para optimizar las operaciones de la mesa de servicios.



Caracterizar las diferentes metodologías y técnicas utilizadas para el aseguramiento de la calidad en las mesas de servicio a nivel TI a través de una revisión de literatura que permita seleccionar los lineamientos más relevantes en este contexto.

Mantener operando la arquitectura tecnológica del COE, con el propósito lograr niveles de eficiencia y eficacia en TIC, (líneas vitales y sistemas de backup del Datacenter y las actualizaciones de todas las aplicaciones de antivirus.

Instalación de Nuevo Servidor Aula Virtual, para reforzar los recursos para la capacitación virtual en tiempos de pandemia de las instituciones miembros del COE.

Se trabajó en identificar los factores que inciden en la calidad del servicio de las mesas sectoriales con relación a los niveles de satisfacción del usuario final bajo las nuevas normativas de bioseguridad y teleasistencia por el COVID-19.

e) Proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal---- N/A

f) Resaltar participación de mujeres en TIC.---- N/A

Hay que destacar, que en este periodo nuestra Páginas web, se fortaleció con un sistema de seguridad adecuado, backup rutinario y mantenimiento apropiado.



3.5 Desempeño del Área Comunicaciones

Mediante una gestión de comunicación integral, el COE mantuvo su liderazgo en los medios de comunicación tradicional y digitales en situaciones de emergencias y operativos especiales como lo son: Navidad, Virgen de La Altagracia y Semana Santa, así como el apoyo al ministerio de Salud con el COVID-19.

En ese sentido, se realizó gracias al apoyo de USAID una actualización de la aplicación AlertaCoe la cual consistió en incluir rutas y localización de los albergues, así como ver los puntos de encuentro, rutas de escape y ubicación de los albergues más cercanos en un mapa, además la actualización incluyó el cambio de lenguaje para futuras actualizaciones. Con esta actualización se beneficiaron 50 mil usuarios de la aplicación directamente y 250 mil indirectamente.

AlertaCOE es una aplicación que le permite al Centro de Operaciones de Emergencia (COE) difundir alertas a la población acerca de eventos que afectan o pueden afectar distintas zonas administrativas de la República Dominicana.

Durante este periodo, se realizaron doce (17) conferencias de prensa comprendidas entre los operativos especiales y el paso del Huracán Elsa por el país, impactando directamente a más de 4 millones de personas en la geografía nacional las cuales se informaron de una manera oportuna de qué hacer antes, durante y después de los eventos adversos que amenazaron el país así como, de informaciones relacionadas con los eventos especiales como Semana Santa, Navidad y Virgen de la Altagracia cuyo propósito principal es de salvar vidas.



Estas conferencias de prensa fueron apoyadas bajo la campaña "COMPROMISO POR LA VIDA" la cual fue apoyada por las 22 instituciones que conforman el COE.

En semana Santa, esta campaña impactó a más de 4 millones de ciudadanos que se movilizaron por las diferentes carreteras y vías del país. Hay que destacar que, al mismo tiempo para este periodo, utilizamos los medios visuales masivos, como las pantallas que están apostadas en las intercepciones de las principales avenidas de la ciudad capital.

En la recién iniciada temporada ciclónica seguimos dando informaciones a la población sobre qué hacer en caso de tormenta o huracán utilizando nuestros canales y redes sociales impactando más 1,552,251 mil usuarios en todas las plataformas de redes sociales. Nuestra página web ha recibido unos 423,135 visitantes en lo que va de año.

IV. *SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL*

4.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

El nivel de ejecución de la carta compromiso ha sido satisfactorio ya que no hemos recibido quejas de ningún ciudadano en cuanto a alguna solicitud de información en particular. A nivel interno hemos realizado encuestas las cuales muestran un resultado positivo del desenvolvimiento de esta Oficina de Acceso a la Información.



4.2 Nivel de cumplimiento acceso a la Información

Durante este año el nivel de cumplimiento de acceso a la información ha sido eficaz, ya que se ha respondido a todas las inquietudes que han surgido por los diferentes medios mediante los cuales se solicita información. En este semestre solamente recibimos 5 solicitudes por medio del correo Transparencia@coe.gob.do, ambas solicitudes fueron respondidas dentro del plazo.

4.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

En este año no hemos recibido ningún tipo de Quejas, Reclamos ni sugerencias por medio de la línea 311. En ese sentido ponderamos que la institución ha tenido un buen desenvolvimiento ante la ciudadanía. Estimamos pertinente que dentro de los planes de mejora se le pueda dar una mayor promoción al Sistema de Quejas, Reclamos y sugerencias para que así la ciudadanía se sienta más motivada a utilizarlo.

4.4 Resultado mediciones del portal de Transparencia

En el mes de Enero: 83.00 Puntos

En el mes de Febrero: 85.00 Puntos

En el mes de Marzo: 88.00 Puntos

En el mes de Abril: 86.50 Puntos

En el mes de Mayo: 82.50 Puntos

En el mes de Junio: 82.50 Puntos

Julio-Noviembre aún están pendientes de evaluación. El plan para mejora es gestionar con las áreas correspondientes que nos envíen



y/o ejecuten la información y/o acciones que falta para poder acumular el 100% de los puntos.²³

VI. Proyecciones al próximo año

- ✓ Fortalecer la tecnología de la Información y comunicación, a través de la adquisición de software y equipos que permitan incrementar la eficiencia en el cumplimiento de nuestra misión.
- ✓ Concretar con el sector privado una alianza, para generar un instrumento que facilite la articulación y coordinación entre el sector público y privado, y en las acciones de respuesta y recuperación post desastres en la República Dominicana.
- ✓ Alcanzar una eestandarización de los parámetros para la arquitectura de sistemas de alerta temprana mult-amenazas del País.
- ✓ Continuar Mejorando los procesos de la captura, procesamiento y distribución de la información, para fortalecer el proceso de toma de decisiones y el curso de acción ante situaciones de emergencia o desastre.
- ✓ Formulación de un plan de continuidad de las operaciones pos desastre para el sector hotelero.
- ✓ Fortalecimiento de los sistemas de telecomunicación del País, para la gestión de operaciones ante una situación o caso de desastre.
- ✓ Elaboración de plan de emergencia sectorial e institucional en el sector turismo.
- ✓ Continuar con la preparación y capacitación para emergencia de las instituciones gubernamentales, las comunidades y el sector privado.



VII. ANEXOS

- a. Matriz de principales Indicadores de gestión por procesos
- b. Matriz índice de gestión presupuestaria Anual (IGP)
- c. Plan de Compras



MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	Resultado
1	Oficina de Libre Acceso a la Información	Ley 200-04	Portal de Transparencia	Trimestral	2021	100%	82.50%	82.50%
2	Departamento Financiero/Planificación	Producción física financiera	Índice de Gestión Presupuestaria	Trimestral	2020	100%	100%	100%
3	Compra y Contrataciones	Ley 449-06	Portal Transaccional	Trimestral	2021	100%	100%	100%
4	Departamento de Tecnología de la Información	Índice de uso de la tecnología e implementación del gobierno electrónico	Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico ITICGE	Trimestral	2021	100%	69.70%	69.70%
5	Recursos Humanos	SISMAP	Monitoreo de la administración pública (varios Indicadores)	Trimestral	2021	100%	80.95%	80.95%
6	Normas Básicas de control interno	Ley 1007	Control Interno	Trimestral	2020	100%	84.23%	84.23%
7	Comité de Ética	Transparencia		Semestral	2021	100%	100%	100%



Cuadro de indicador del IGP

Capitulo : 0201-Presidencia de República
Sub Capitulo : 06- Presidencia de República
Unidad ejecutora: 0001- Centro de Operaciones de Emergencias (COE)
Programa : 13-Atencion y Prevención de desastres.
Producto 02: Ciudadanos reciben alertas de prevención para la mitigación y reducción de riesgos ante eventos de desastres naturales.
Producto Físico: 6135- Ciudadanos reciben alertas de prevención para la mitigación y reducción de riesgos ante eventos de desastres naturales.

Programado y Ejecutado Enero-diciembre 2021					
Programación	1er. Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre	Total
Física	12.00	11.00	12.00	12.00	47.00
Financiera	29,000,000.00	25,000,000.00	29,000,000.00	29,000,000.00	112,000,000.00

