

Sistema de Emergencias 9-1-1 Costa Rica



SIEMPRE ALERTAS

Manejo de las llamadas improcedentes

Mayo 2021

¿Qué?

Enfocarse en lo importante



Antes
2019



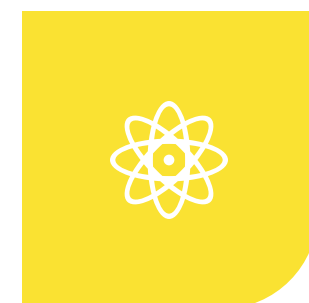
Solo tres clasificaciones de llamadas.



Llamadas con Incidente
Llamadas erroneas
Llamadas indebidas.



Poco control sobre las llamadas que se generaban de los teléfonos celulares sin "chip" o "sim telefonico"



Campañas publicitarias enfocadas a las llamadas indebidas



Planes institucionales enfocados a las llamadas indebidas.

Cinco clasificaciones para los eventos



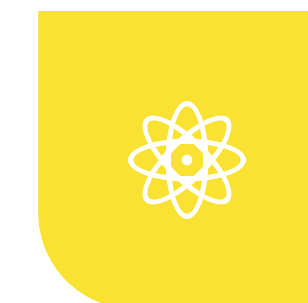
Procedentes, Errónea, Indebida, Indeterminada, Silenciosa



Llamadas provenientes de teléfonos sin chip y poli-llamantes atendidos por un IVR.



Campañas publicitarias enfocadas a las llamadas silenciosas e indeterminadas.

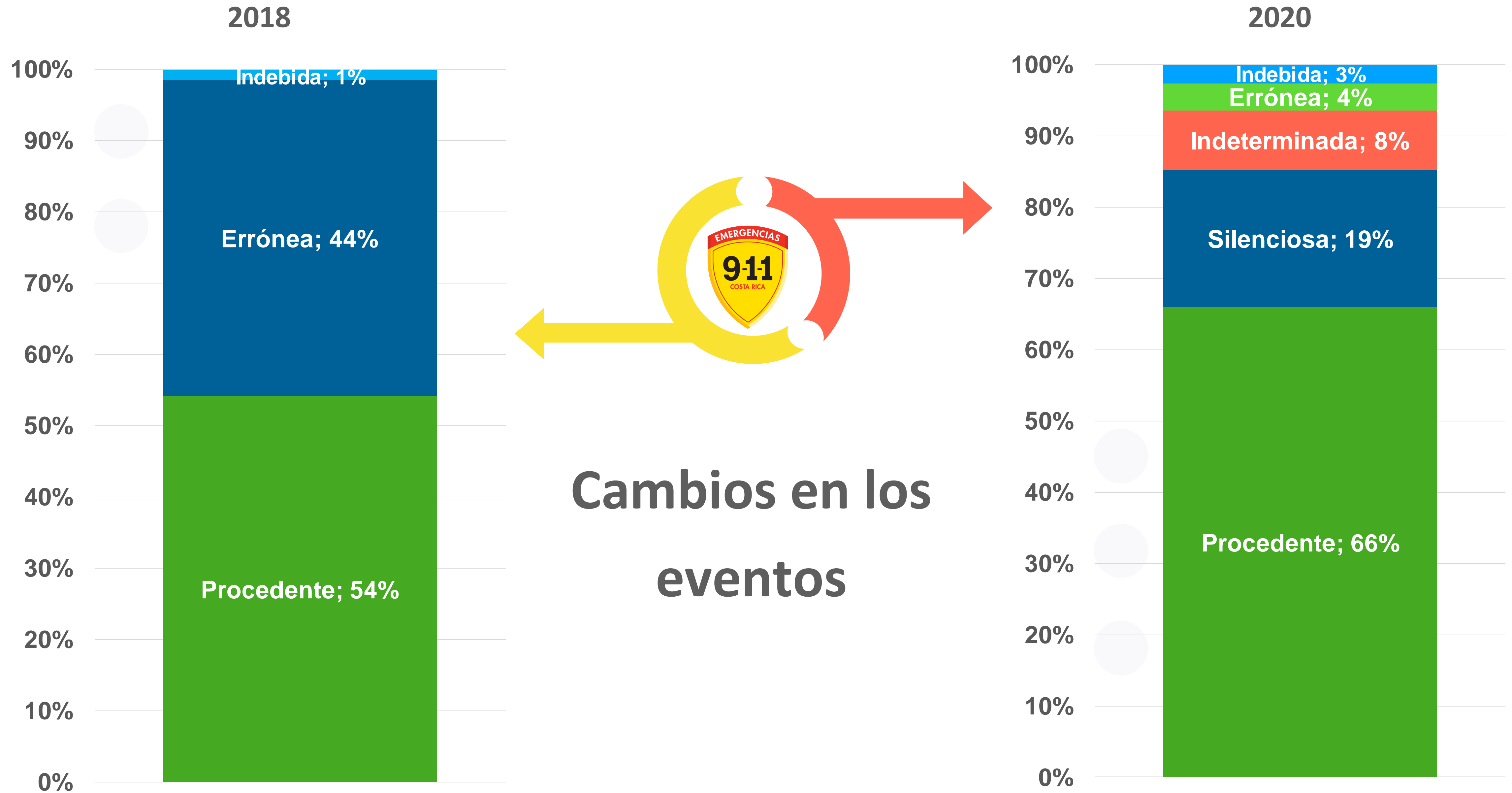


Planes enfocados a resolver lo más problematico .



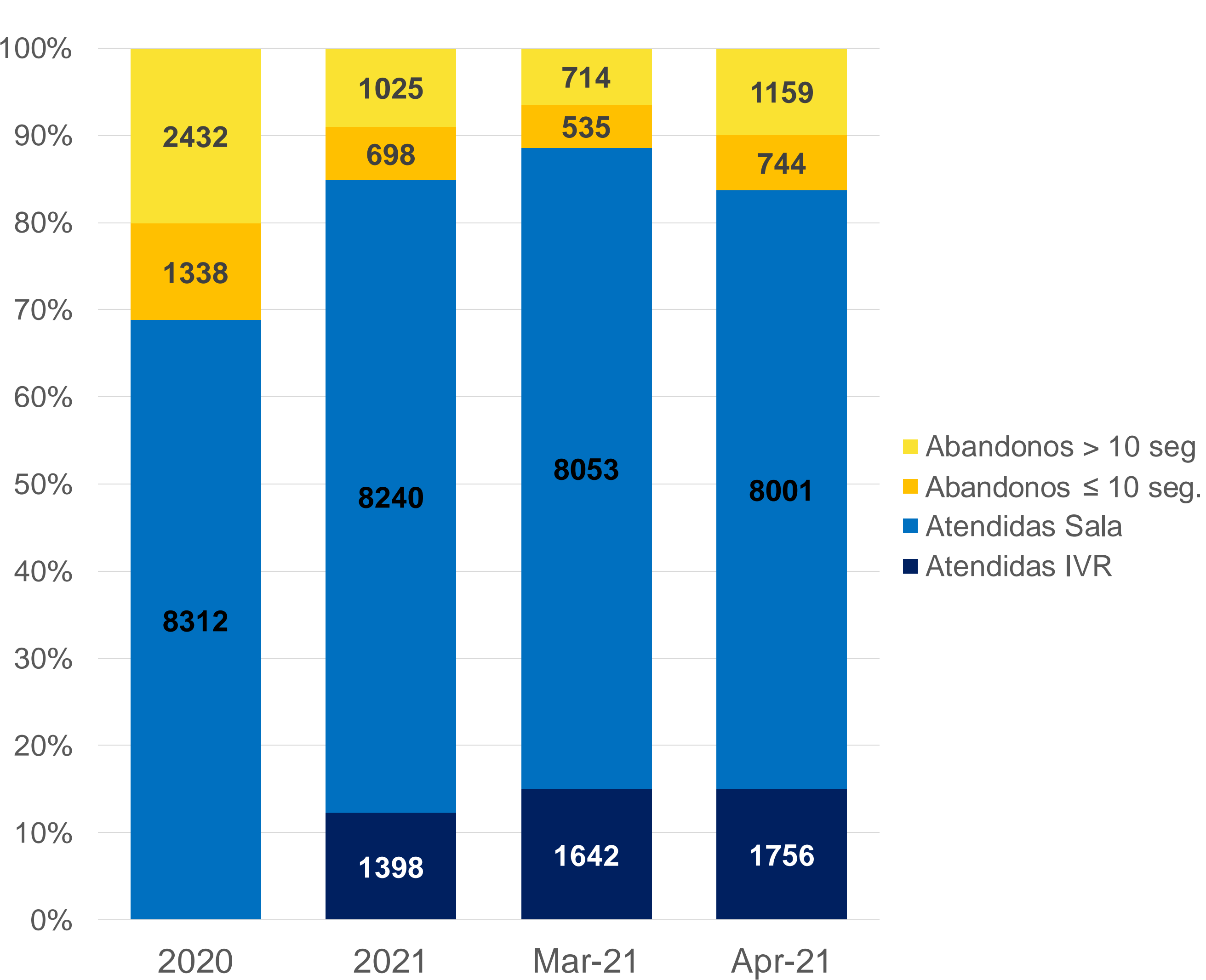
Ahora
2021

COSTA RICA. Sistema de Emergencias 9-1-1. Clasificación por tipo de evento 2019 y 2020



COSTA RICA. Sistema de Emergencias 9-1-1. Completación

de Llamadas por Promedios Diarios 2020 – abril 2021



Implementación IVR

Optimizar los recursos disponibles.



Reducción de costos

¿Contratar más personal?
¿Utilizar recursos tecnológicos?

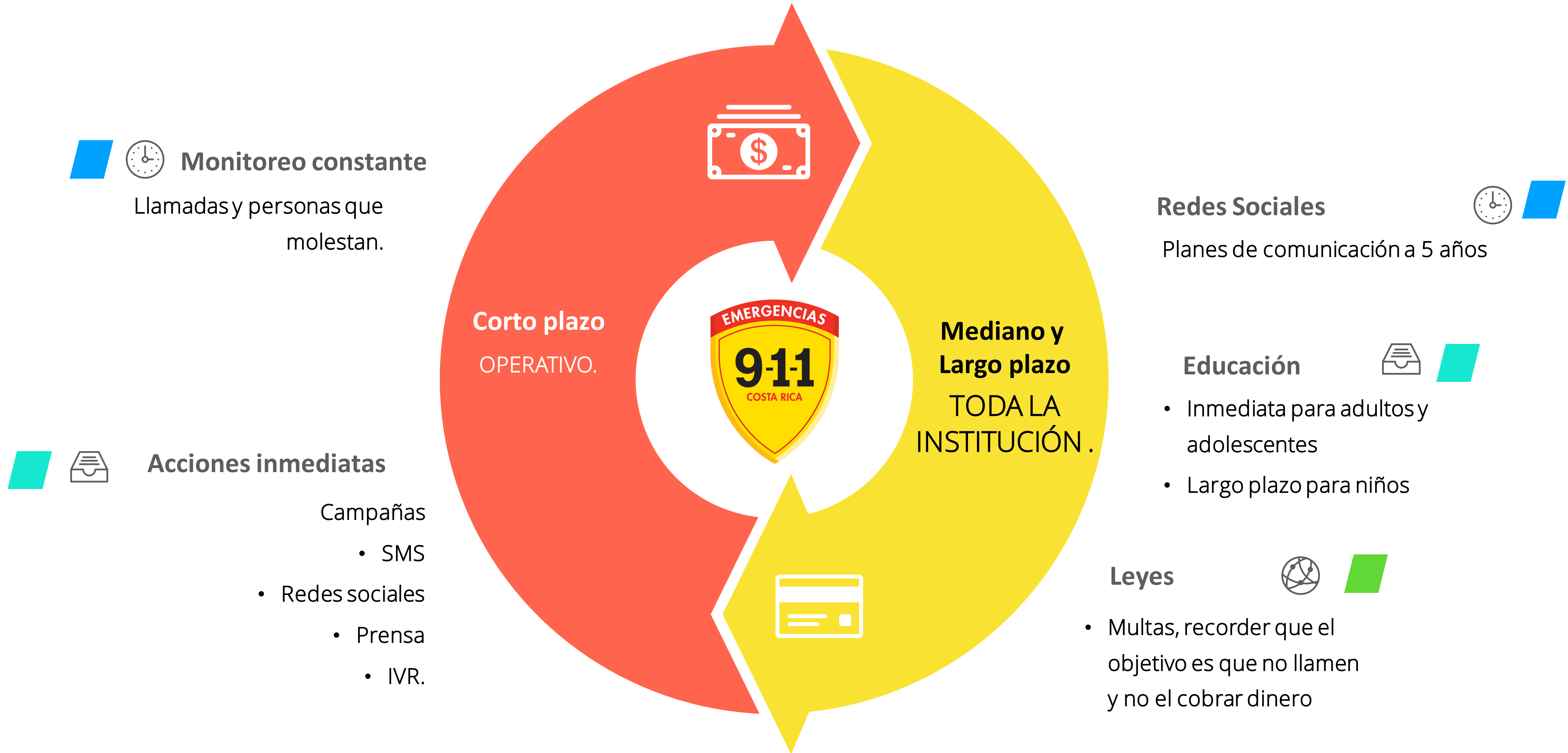


Resultados

! Cuando queremos los resultados ¡



Experiencias



 sistema_de_emergencias_9_1_1cr



4 Me gusta
sistema_de_emergencias_9_1_1cr Use responsablemente el 9-1-1 #911cr #emergenciascr #SiempreAlertas
Hace 47 minutos • Ver traducción





INTELIGENCIA EN CADA EMERGENCIA

19% DE LAS LLAMADAS NO SE RELACIONAN CON ALGUNA EMERGENCIA.

99 LLAMADAS POR HORA DONDE NADIE HABLA.