

Día Interamericano del Número Único de Seguridad y Emergencias



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA



MODELO OPERATIVO NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS - 123



Sala Unificada de Recepción
(SUR)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
LA MUJER



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
MOVILIDAD



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

PERSONAL SALA UNIFICADA DE RECEPCIÓN DE INCIDENTES NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS - 123

Personal Operativo S.U.R



5 SECCIONES

4 Turnos rotativos

- Turno 1 **6 horas**
- Turno 2 **6 horas**
- Turno 3 **4 horas**
- Turno 4 **8 horas**

Día de descanso

6 Personas en condición de discapacidad

**(2020 - 2023)
Ampliación**

**65% PERSONAL PLANTA
35% CONTRATISTAS**

5 Supervisor de turno
25 Supervisores de estación



360

Operadores aproximadamente

13 Analistas de monitoreo
10 Analistas de seguimiento

Roles por sección

1	5	68	2
Supervisor de turno	Supervisores de estación	Operadores de recepción	Analistas de seguimiento

1

Logros y resultados destacados en el 2023



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA



Certificación NENA 911



Bogotá se convierte en la primera ciudad de Colombia y de América del Sur en contar con la certificación internacional NENA.



Certificar con estándares NENA 911 se traduce en brindar a la ciudad una atención de emergencias transformada y mejorada en todos los niveles.



Se implementaron 96 estándares aplicables de la norma NENA 9-1-1 y 29 indicadores los cuales permiten obtener información precisa de la capacidad operativa del centro y medir el desempeño que tiene el proceso de toma de llamadas del 123.



Beneficios NENA 911

▶ La certificación profesionaliza al personal en el proceso de atención y despacho de emergencias.

▶ Los operadores, supervisores, analistas de monitoreo y operadores de seguimiento están certificados en sus roles.

▶ Se definen métricas o KPI'S que permiten monitorear el desempeño del NUSE 123.

▶ Con la certificación se facilita la operación y gestión del NUSE 123 con la existencia de protocolos definidos.

95 estándares alcanzados.

24 KPI'S integrados para el análisis.

Logros



Articulación con El Instituto Distrital De Bienestar y Protección Animal (IDPYBA)



- ▶ Se formalizó la vinculación del IDPYBA al NUSE 123. Con el objetivo de reportar incidentes relacionados con emergencias de animales domésticos.

Las acciones para la atención de Emergencias Veterinarias estarán bajo el cuidado del personal de

- ▶ IDPYBA.

Implementación SOARS

Para gestión de incidentes de alto impacto haciendo uso del conjunto de herramientas tecnológicas, de información y comunicación estratégica, para la activación de rutas que permitan la previsión y prevención de escenarios de alteración del orden público.

Logros



Integración con La Secretaria Distrital de la Mujer



- ▶ Ampliación de capacidad tecnológica y operativa para la atención directa por canales de voz a las mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja o expareja que requieran asistencia emocional y acompañamiento jurídico en el post-evento.
- ▶ Fortalecimiento de protocolos de atención para el direccionamiento de incidentes que involucren violencia de género desde la Sala Unificada de Recepción.



1. Ubicación precisa
2. Video en vivo
3. Fotos y enviar imágenes
4. Chat silencioso



Plataforma segura e interactiva para Centros de Atención de Llamadas de Emergencia de Misiones Críticas.

HERRAMIENTA DE GEOLOCALIZACIÓN DE INCIDENTES

Tecnología construida en la nube para soluciones veloces e implementación rápida.

Compuesto por

Licencia C Live Universe Software que trae la ubicación precisa del ciudadano en emergencia y permite que el ciudadano realice chat silencioso y comparta video en vivo e imagen.

Licencia Events History Interfaz de usuario, la cual puede consultarse el historial de los datos y acciones realizadas en cada llamada (videos – imágenes - chat silencioso y ubicación).



RECOMENDACIONES

- ✓ Fortalecer la calidad en la atención de los servicios de seguridad y emergencias, mediante un Sistema Unificado de Evaluación de Calidad de la Operación del Sistema NUSE 123.
- ✓ Avanzar en la estructuración de un modelo de analítica de datos que permita utilizar los datos provenientes del sistema CAD como sistema misional para la recepción y despacho de incidentes de seguridad y emergencias.
- ✓ Fortalecer el diseño de protocolos para el trámite y despacho de las entidades adscritas al sistema.
- ✓ Mantener las campañas de sensibilización sobre el buen uso de la Línea 123.

2

Planes, proyectos y objetivos prioritarios para el 2024



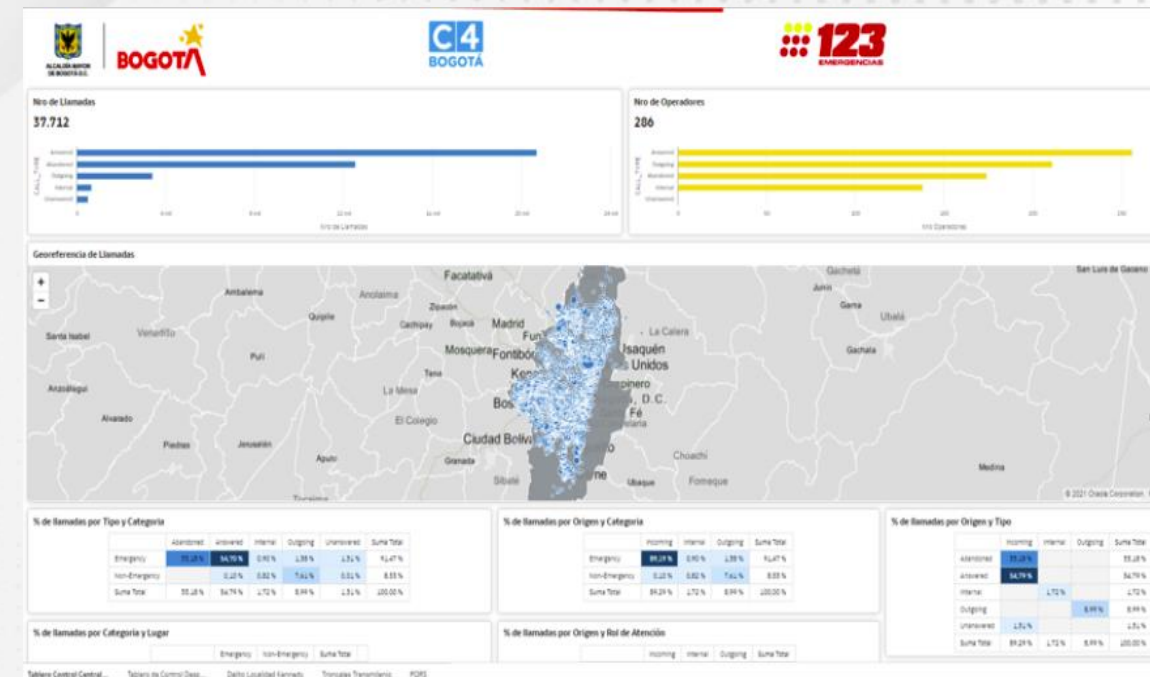
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA



Analítica de datos

Oportunidades asociadas a generar capacidades institucionales basadas en analítica:

- ✓ Integración con software de atención y despacho de incidentes.
- ✓ Desarrollo de Software para programación de turnos en la SUR.
- ✓ Construcción de bodega de datos.
- ✓ Localización en tiempo real de unidades que deben atender los incidentes.
- ✓ Alertas tempranas de incidentes (predictivo y prescriptivo).
- ✓ Indicadores de tiempo real.



C5 | Una oportunidad para Bogotá



Componentes

1

Contacto ciudadano

Hace referencia a los procesos y procedimientos donde se aumenta la interacción con los ciudadanos.

2

Calidad

Control al 100% de los despachos y la labor de todas las agencias.

3

Inteligencia y seguridad:

Control de estudios y seguridad e inteligencia del personal.

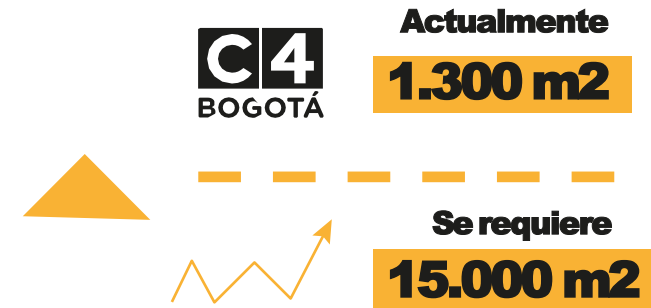
4

Arreglos normativos

Competencia para ejercer control.

C5 | Una oportunidad para Bogotá

Aumento capacidad de funcionamiento



- 1 Espacios amplios
- 2 Espacio de entrenamiento físico
- 3 Controles de ingreso a las instalaciones
- 4 Acceso al edificio desde diferentes áreas
- 5 Parqueaderos suficientes
- 6 Controles biométricos
- 7 Cuartos de enfriamiento para el Centro de datos
- 8 Sistema de respaldo de energía
- 9 Salas de entrenamiento
- 10 Salas de juntas
- 11 Auditorio concapacidad de hasta 500 personas
- 12 Zonas de descanso



Gracias

Ada Luz Sandoval Herazo

Jefe de Oficina Centro de Comando Control,
Comunicaciones y Computo
ada.sandoval@scj.gov.co



Secretaría de Seguridad Bogotá



@SeguridadBOG



Secretaría de Seguridad Bogotá



seguridad_bogota



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

