



**SIEMPRE ALERTAS**

**Estrategias, Medidas y Acciones para  
la Prevención y Reducción del Mal  
Uso del Número de Emergencia**

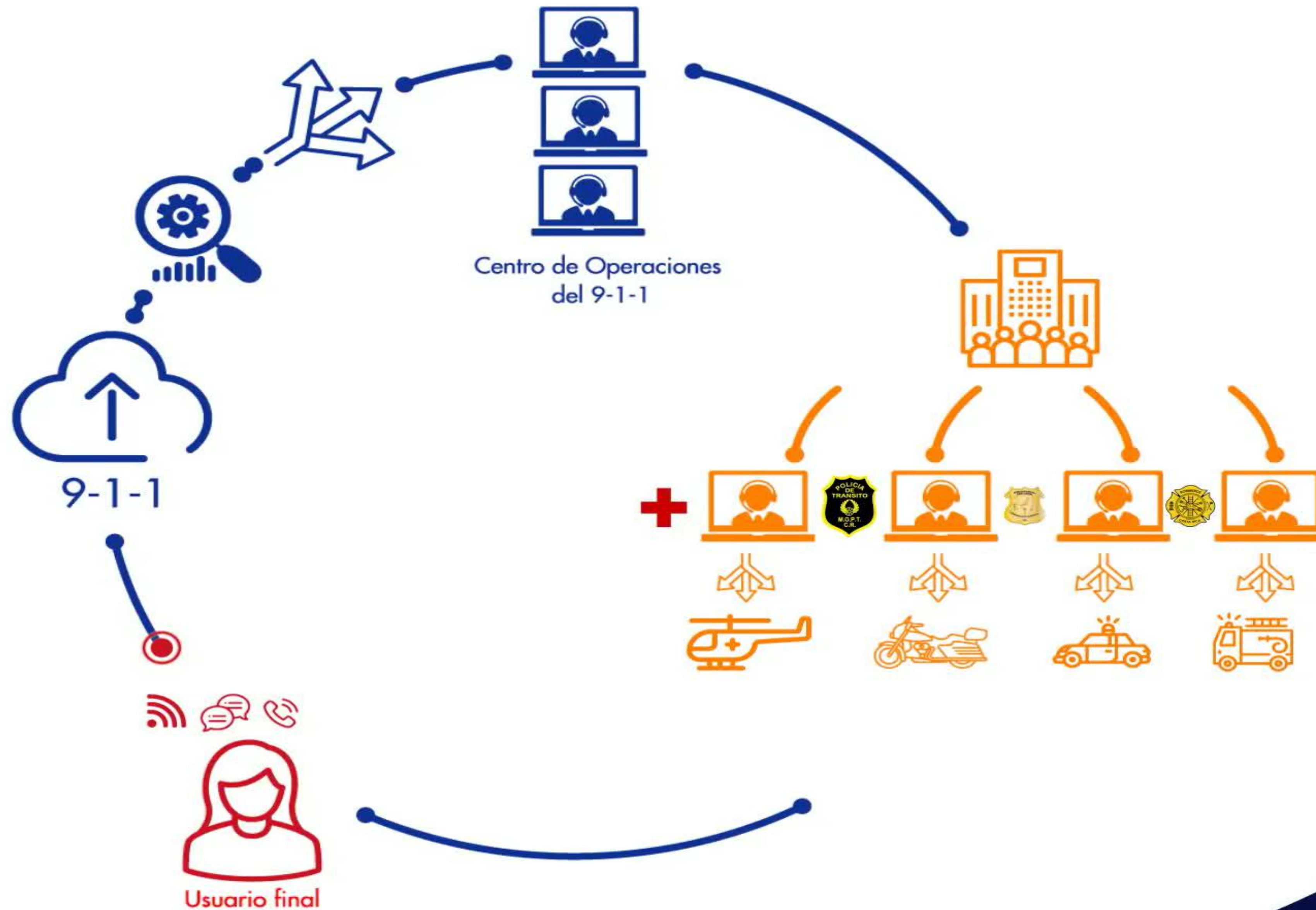
Octubre 27-28, 2022

# Instituciones integradas al 9-1-1



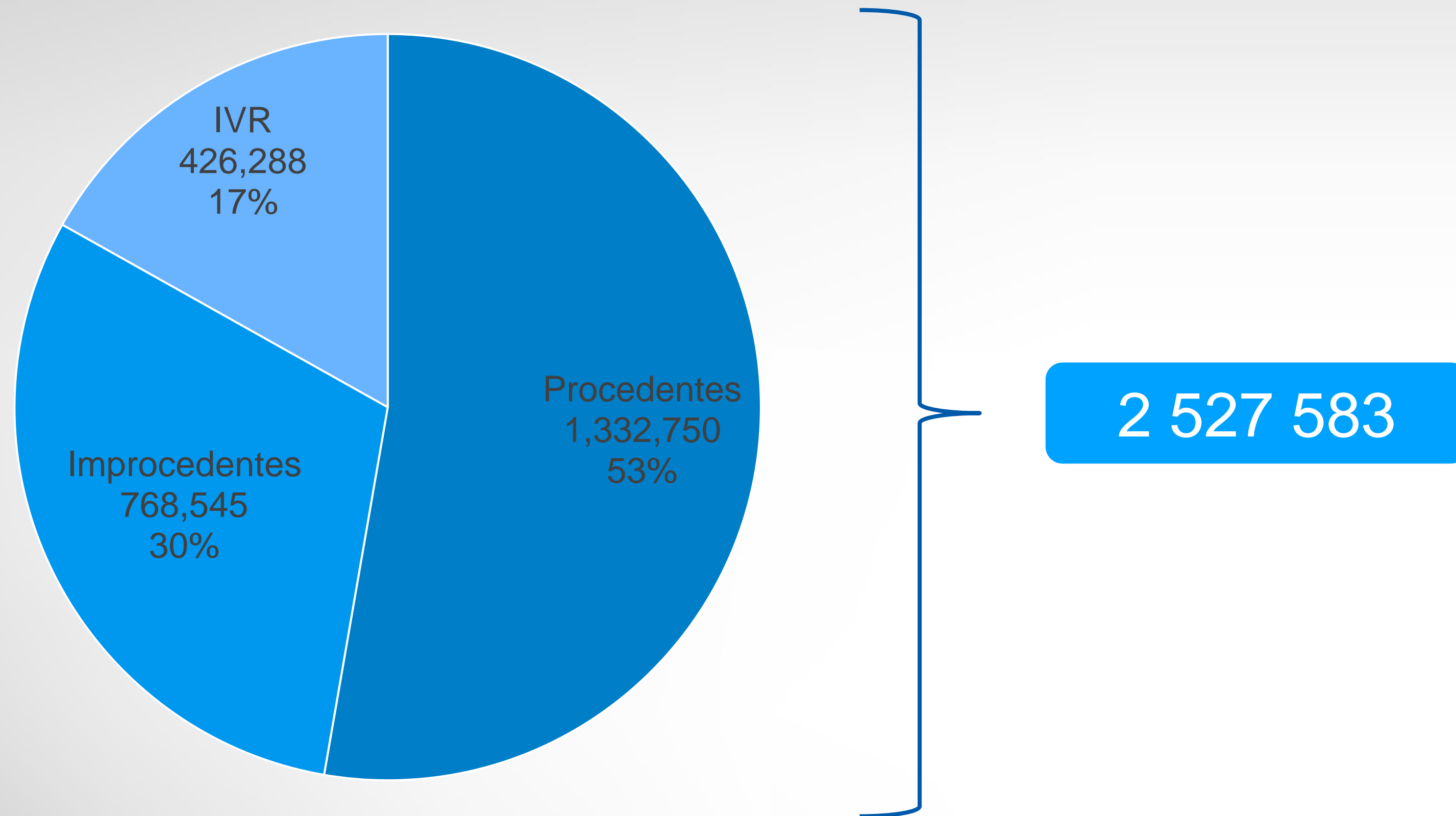


# Diagnóstico y estado de situación



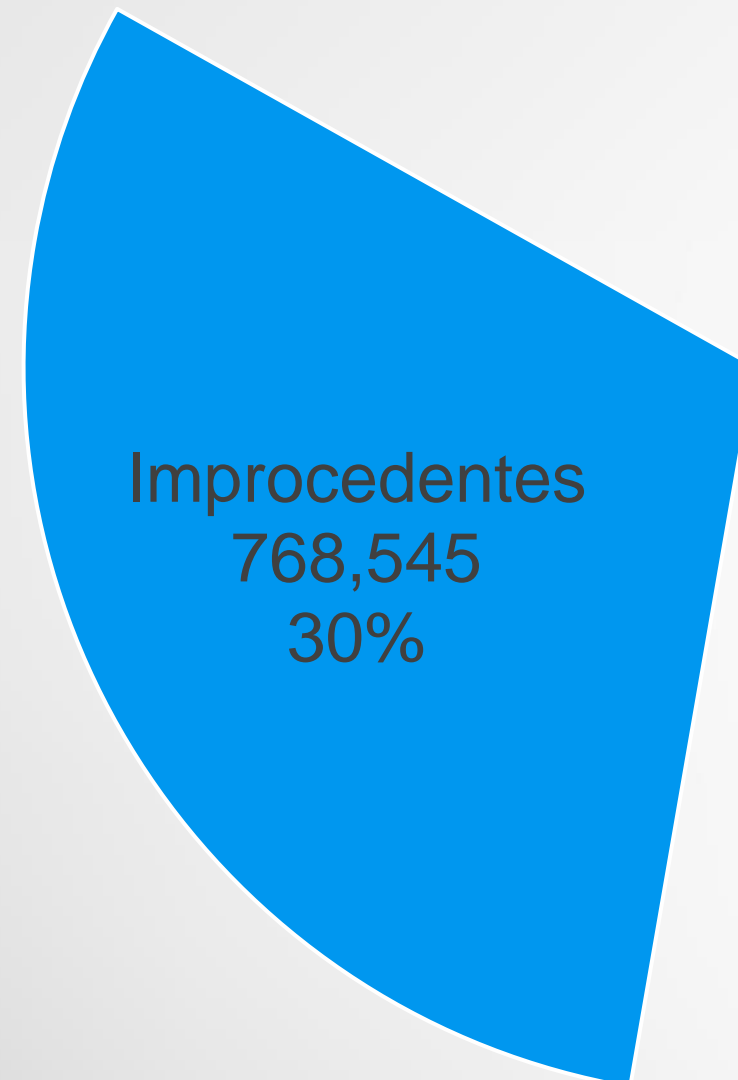
# Diagnóstico y estado de situación

Gráfico 1. Sistema de Emergencias 9-1-1. Distribución de llamadas atendidas en el centro de operaciones según tipo de clasificación y por el sistema IVR. ENERO A SETIEMBRE 2022



# Diagnóstico y estado de situación

*Clasificación y categorías utilizadas para las llamadas improcedentes*



## Llamada ERRÓNEA

- El usuario manifiesta su equivocación al marcar.

## Llamada INDEBIDA

- Llamadas obscenas, maliciosas o insultantes.

## Llamadas NO INTENCIONAL

- Llamadas donde no hay interacción entre el usuario y el OPSE.

## Llamada SILENCIOSA

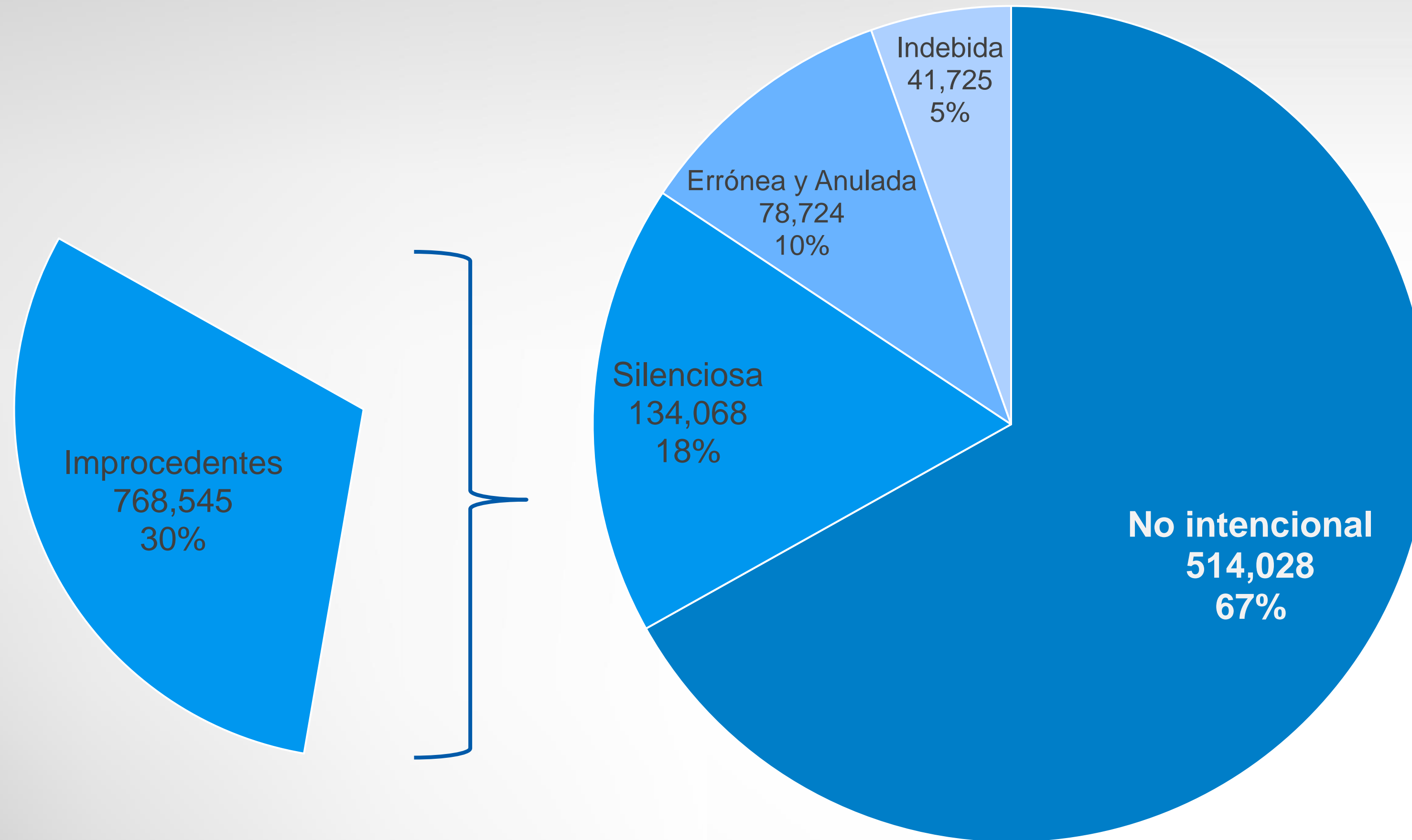
- Llamadas no se escucha sonido alguno.





# Diagnóstico y estado de situación

Gráfico 2. Sistema de Emergencias 9-1-1. Distribución de Llamadas Improcedentes en el centro de operaciones según tipo de clasificación. ENERO A SETIEMBRE 2022



# Diagnóstico y estado de situación

## Controles de Calidad

- Monitoreo diario de llamadas improcedentes

## Informes estadísticos

- Nivel de Servicio diario e informe de la gestión operativa mensual

## Entrenamiento

- Sesiones semanales de trabajo SUSE-OPSE para el repaso constante de protocolos vigentes

## Costos por llamadas improcedentes en el 2021

- Según presupuesto anual 2021, costo de cada llamada fue de USD\$2,6



# Respuesta institucional

## Acciones para abordar la problemática

- Campañas de sensibilización (presupuesto de llamadas indebidas)
- Mensajes SMS “En el 9-1-1 estamos listos para atenderle; pero usted debe llamarnos solo en caso de verdadera emergencia”.





# Respuesta institucional

## Acciones para abordar la problemática

- Eje Educación del MEP en tercer grado de educación primaria y segundo grado de educación secundaria.



# Respuesta institucional

## Sanciones a llamadas indebidas

- Ley 7566 la cual impone una multa de USD\$240 en su recibo telefónico, y un 5% adicional a partir de la segunda llamada.
- Procuraduría General de la República se ha pronunciado ante la posibilidad de que llamadas silenciosas sean indebidas.





# Respuesta institucional

## Lecciones aprendidas y recomendaciones

- **Campañas de sensibilización en horarios estratégicos para no generar más llamadas.**
- **Noticieros son un gran aliado para transmitir el mensaje correcto.**
- **Acercamiento con usuarios poli llamantes es necesario para intervenir la situación detectada.**





# Puntos de reflexión final

## Que sigue...

- Crecer en educación interna y externa.
- ¿Más llamadas Procedentes o menos llamadas improcedentes?
- No perder el concepto del Beneficio de la duda ante los usuarios.





**SIEMPRE ALERTAS**

[www.911.go.cr](http://www.911.go.cr)

[Info@911.go.cr](mailto:Info@911.go.cr)

Facebook: Sistema de Emergencias 9-1-1 Costa Rica

Instagram: Sistema de Emergencias 9-1-1CR

Twitter: Sistema de Emergencias 9-1-1 @9\_1\_1CR