



## SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1 REPÚBLICA DOMINICANA

### MAL USO DEL NÚMERO DE EMERGENCIAS: DIAGNÓSTICO, ESTRATEGIAS, HERRAMIENTAS Y ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN

**SEGUNDO CONVERSATORIO VIRTUAL 2022 GTS – SES**

*Estrategias, herramientas y acciones para prevenir y reducir el mal uso del número de emergencias*

27 y 28 de octubre de 2022

# CONTENIDO

01

Marco Conceptual

02

Diagnóstico

03

Estrategias, herramientas y acciones implementadas

04

Conclusiones y recomendaciones

**Sistema 9-1-1.** Es un Modelo de gestión que coordina los recursos de las instituciones de respuesta ante situaciones de emergencia e inseguridad que reporta la ciudadanía



- ✓ 2 centros de respuesta PSAP
- ✓ Proceso de expansión: Cobertura en el 91.7 % de la población
- ✓ Robusta plataforma tecnológica para la recepción y despacho de la atención.
- ✓ Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)
  1. Control y evaluación de la calidad de procesos.
  2. Evaluación de los niveles de satisfacción
  3. Seguimiento a indicadores.
  4. Documentación de procesos; manuales
  5. Mejora continua.

#### Fuentes.

1. Ley 184-17 que establece el Sistema nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
2. Reglamento de la Ley No. 184-17, que establece el Sistema 9-1-1.

Figura 1. Clasificación de llamadas gestionadas por el Sistema 9-1-1 según grandes grupos



**Fuentes.**

1. Matriz de Incidentes, versión 03, Sistema 9-1-1.
2. Registro, almacenamiento, procesamiento y análisis de las llamadas recibidas por el Sistema 9-1-1.

02

# DIAGNÓSTICO

Desde el inicio de sus operaciones el Sistema 9-1-1 ha recibido un total de **36,854,064** llamadas, de las cuales el **63.69%** han sido tipificadas como llamadas No productivas

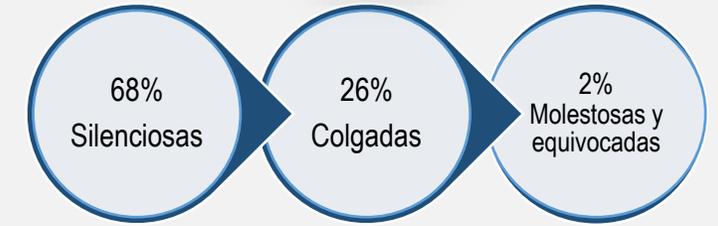
**Gráfico 1.** Porcentaje de llamadas No productivas. Período 2014-2022



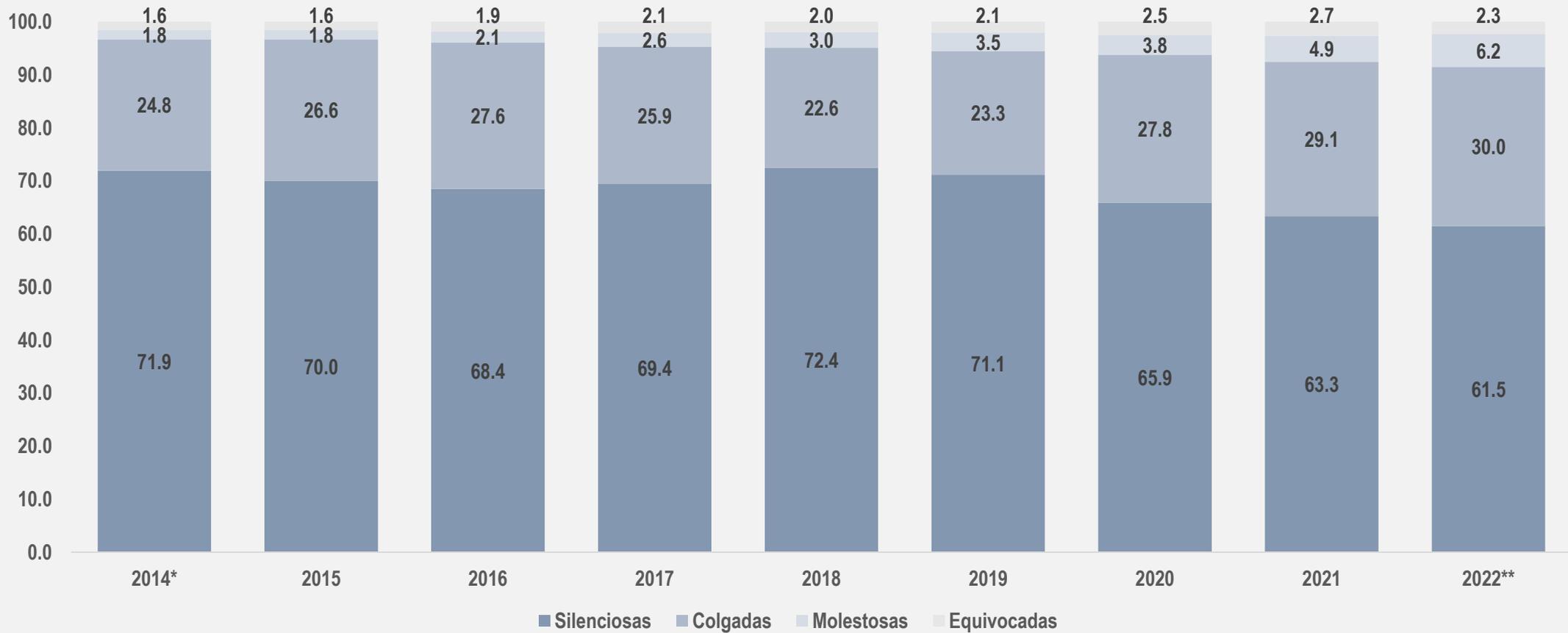
**Fuente.** Base de datos iNET del Sistema 9-1-1.

\*Datos registrados a partir del 31 de mayo del 2014, (inicio del Sistema 9-1-1).

\*\* Datos registrados hasta el mes de septiembre 2022.



**Gráfico 2.** Distribución de las llamadas No productivas según tipo. Período 2014-2022

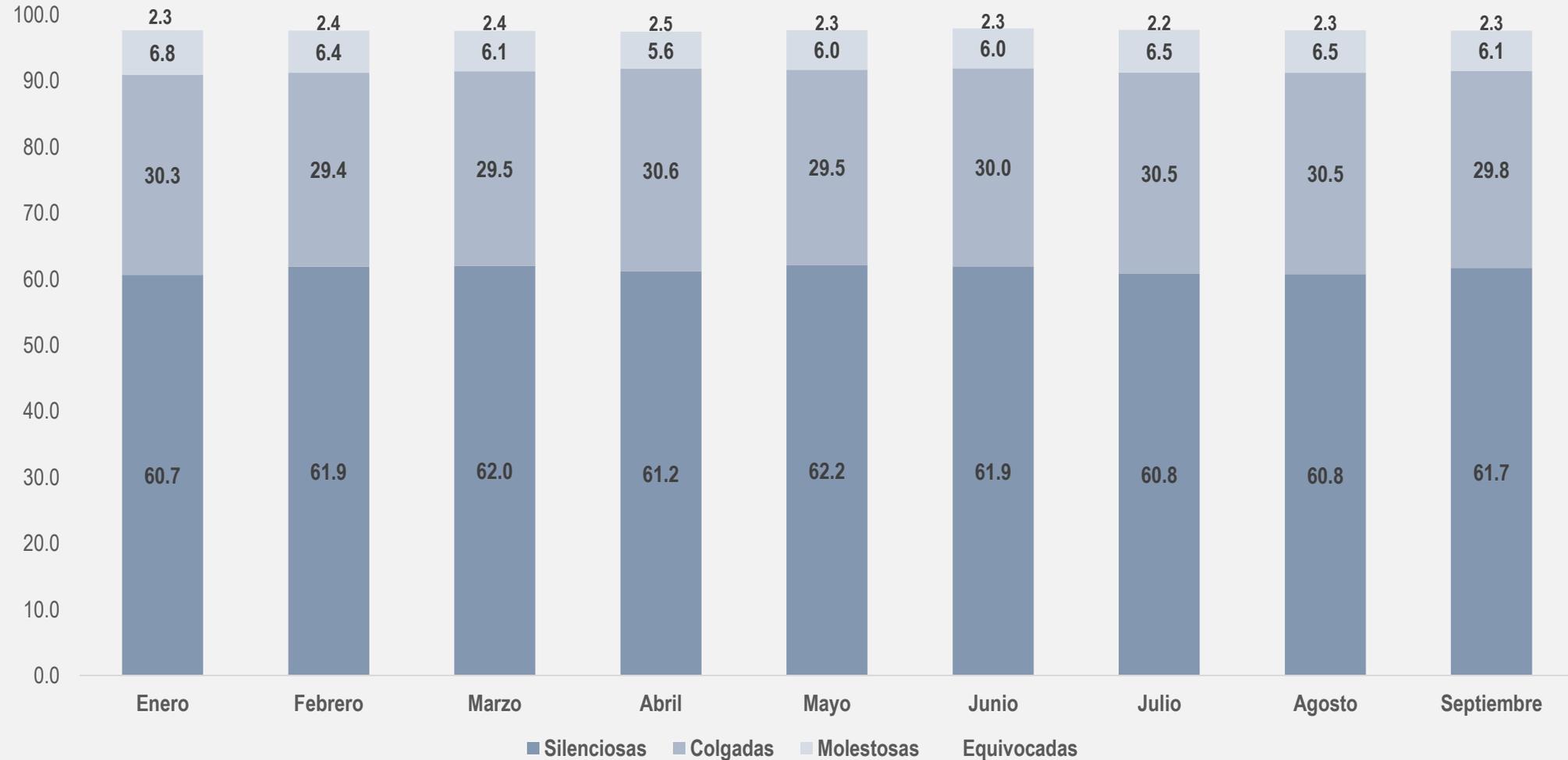


**Fuente.** Base de datos iNET del Sistema 9-1-1.

\*Datos registrados a partir del 31 de mayo del 2014, (inicio del Sistema 9-1-1).

\*\* Datos registrados hasta el mes de septiembre 2022.

**Gráfico 3.** Distribución de las llamadas No productivas según tipo. Período Enero-septiembre 2022



03

# ESTRATEGIAS, HERRAMIENTAS Y ACCIONES IMPLEMENTADAS

Figura 2. Estrategias para mitigar el mal uso del número de atención a emergencias y seguridad 9-1-1



# ESTRATEGIAS PARA MITIGAR EL MAL USO DEL NÚMERO DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS



## Diarios de circulación nacional

Continúan condenas por llamadas molestas al 911, afirma el Gobierno

El NUEVO DIARIO, Santo Domingo - El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad...

Video no disponible

Diario Libre: Busca las Mejores Ofertas y Encuentra tu...

Diario Libre: El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

El 78% de las llamadas al 9-1-1. no son emergencias

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

En los últimos tres años el 9-1-1 ha recibido casi 400 mil llamadas molestas

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

Casi todas las llamadas al 911 son para molestar

## Redes Sociales



Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911  
22 de junio de 2021 a las 18:05  
Un 56% de las llamadas recibidas en el primer trimestre de este año han sido no productivas.  
Recuerda no ocupar la línea si no estás ante una emergencia, para que quien sí necesita asistencia pueda comunicarse.  
#Sistema911 #7AñosDeLaManoContigo



Visitas guiadas

## Estrategias comunicacionales

1. Media tours.
2. Publicidad en redes sociales.
3. Visitas guiadas a escuelas, universidades, instituciones, otros.

## Gráfico 4. Reincidencia de llamadas molestosas, silenciosas y colgadas

Gráfico 7. # telefónico con más reportes de llamadas improductivas. Mes de septiembre 2022



**Artículo 44.-** Las personas que realicen llamadas molestosas, obscenas, silenciosas, interfieran o afecten en cualquier forma el funcionamiento del Sistema 9-1-1 serán sancionadas con multa de uno a cinco salarios mínimos del sector público y la obligación de recibir orientaciones educativas acerca del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. La reincidencia en algunas de las infracciones señaladas en el presente artículo será castigada con el doble de la sanción impuesta originalmente.

- **Artículo 48.-** Las personas responsables de realizar llamadas de falsas emergencias en cuya respuesta las unidades del Sistema 9-1-1 se vean involucradas en accidentes de tránsito, que ocasionen lesiones físicas o daños graves al personal o equipos del Sistema 9-1-1, serán sancionadas con prisión de uno a tres años y multa de diez a veinte salarios mínimos.



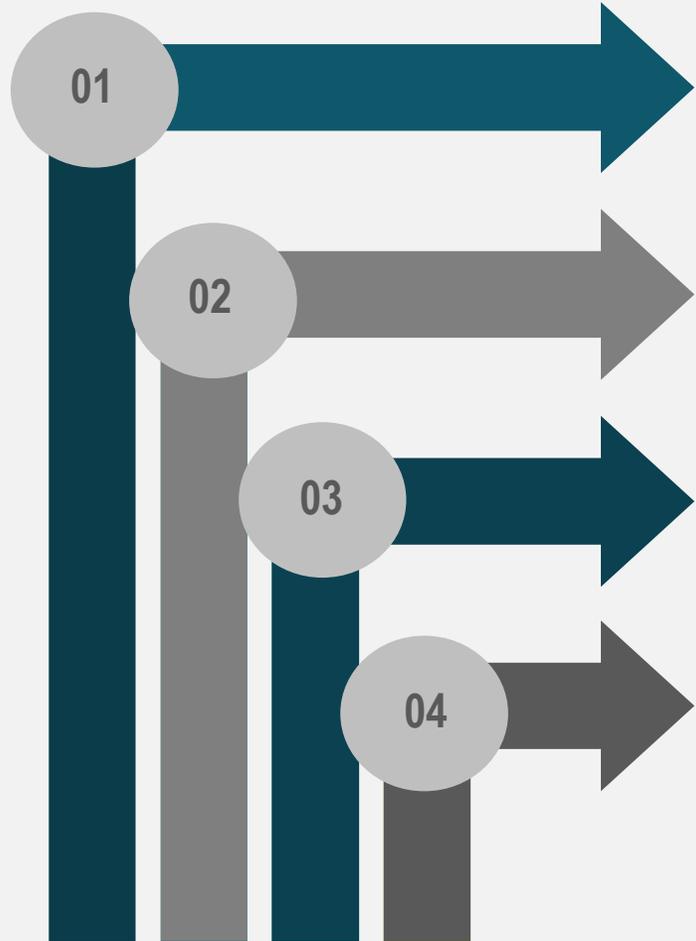
**Artículo 24.-** Deberes del usuario. Todo usuario que acceda al Sistema 9-1-1 tiene los siguientes deberes:

1. Conducirse con respeto y decoro en su interacción con los representantes del Sistema 9-1-1.

- **Artículo 47.-** Llamadas de falsas emergencias. Las personas responsables de realizar llamadas de falsas emergencias serán sancionadas con prisión de tres a seis meses, y multa de cuatro a diez salarios mínimos del sector público.

04

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



1. El **63.69%** de las llamadas gestionadas por el personal de Recepción, corresponde a mal uso del número de atención a emergencias por parte de los usuarios.
2. Es necesario continuar:
  - ✓ Diseñar herramientas tecnológicas que apoyen la disminución de las llamadas que implican el mal uso del sistema.
  - ✓ Identificar y promover mecanismos que apoyen la aplicación de los marcos legales que regulan el mal uso del número de atención a emergencias.
  - ✓ Concientizar y educar a la población sobre el adecuado uso del Sistema de emergencias.
4. Es importante trabajar en una clasificación estándar de las estadísticas de llamadas de mal uso del número de atención a emergencias, a fin de facilitar la comparabilidad de datos de los diferentes sistemas de atención a emergencias.



# 911



SISTEMA NACIONAL



DE ATENCIÓN



A EMERGENCIAS



Y SEGURIDAD

# Gracias por su Atención

Av. Abraham Lincoln #69 esquina Dr. Núñez y Domínguez, Distrito Nacional, Rep. Dom.

Tel: 1+(809) 688-9911

Contáctanos: [info@911.gob.do](mailto:info@911.gob.do)