

## Estrategias, herramientas y acciones para la prevención y reducción del mal uso del número de emergencia

Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad de Medellín

# ME DE LLÍN



Alcaldía de Medellín  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

**2'533.424**

Población de Medellín (2020)

**4'055.296**

Población del área metropolitana (2020)

**48.386**

Promedio de llamadas x 100.000 habitantes anual

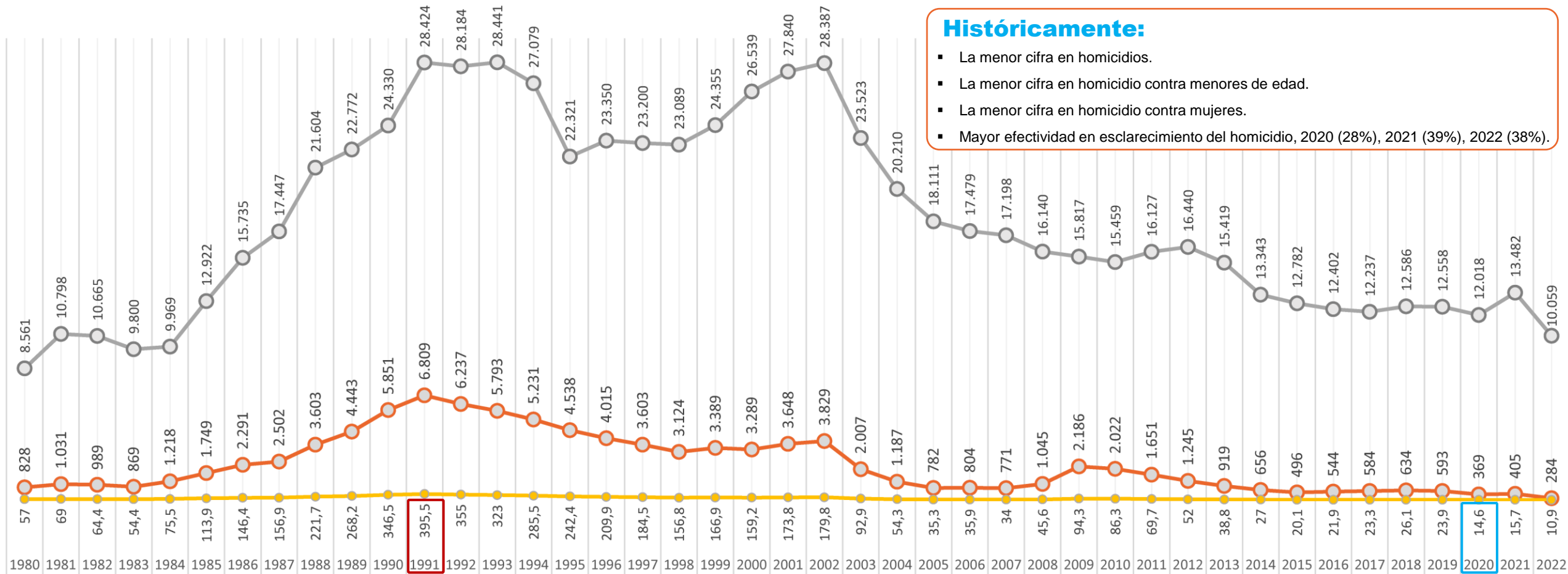
**ME  
DE  
LLÍN**



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

# Involución del crimen organizado en Medellín desde el año 1.980 a 2.022

Colombia Medellín Tasa Medellín



- Históricamente:**
- La menor cifra en homicidios.
  - La menor cifra en homicidio contra menores de edad.
  - La menor cifra en homicidio contra mujeres.
  - Mayor efectividad en esclarecimiento del homicidio, 2020 (28%), 2021 (39%), 2022 (38%).



Vs

EN DEFENSA DEL PUEBLO COLOMBIANO  
LOS PEPE

Surge y se posiciona  
"La Oficina"

BI. Cacique Nutibara 251103 BI. Héroes de Granada 050805



Desarticulación de  
"La Oficina"

VELENCIANO Vs SEBASTIAN

284 Homicidios 2022 al 05-10  
10,9 tasa x 100.000 habitantes



Alcaldía de Medellín  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

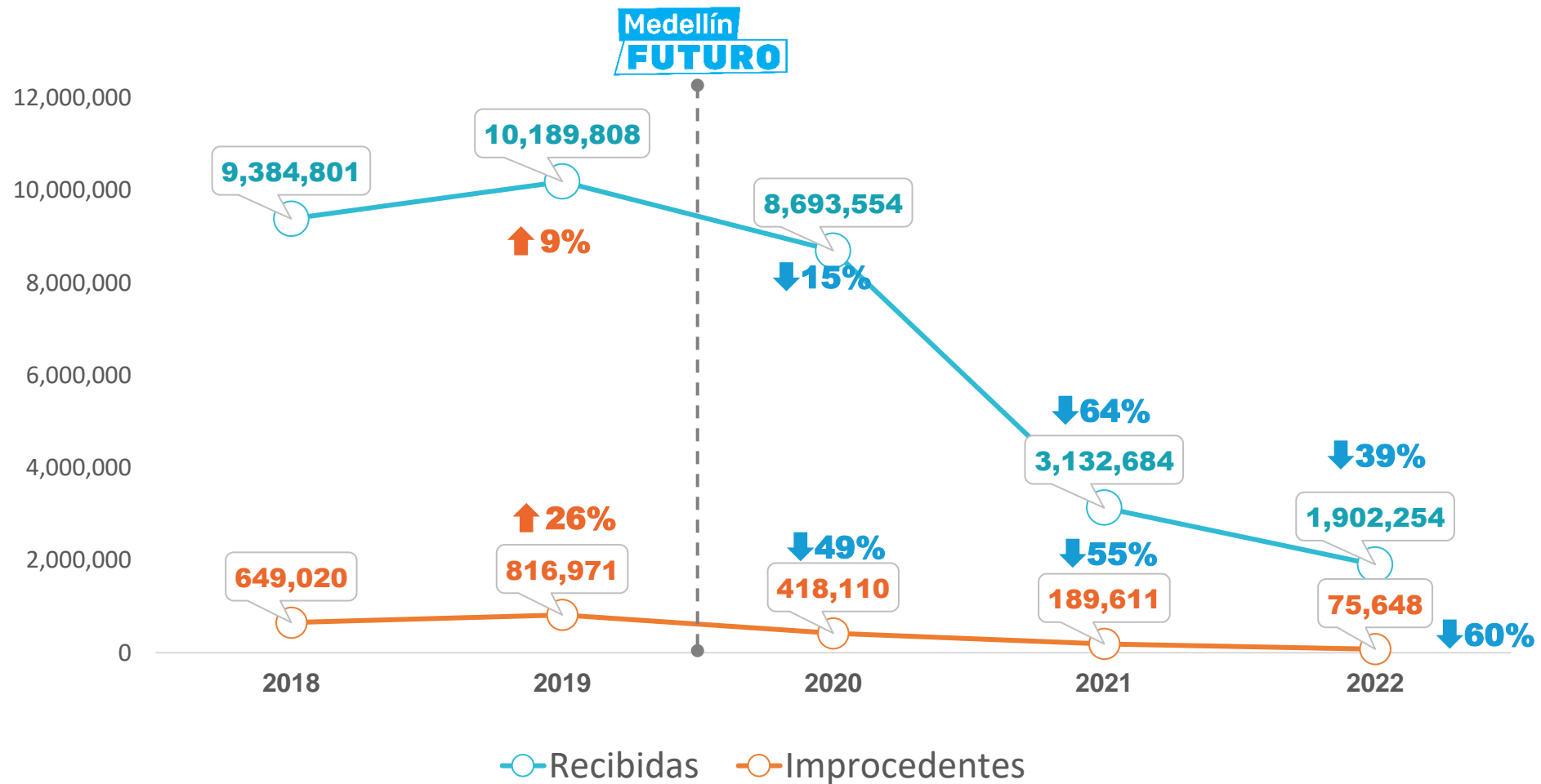
# ME DE LLÍN

## 1. Contexto de la problemática

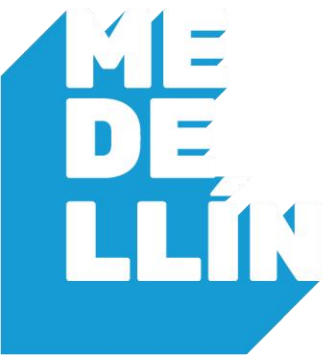
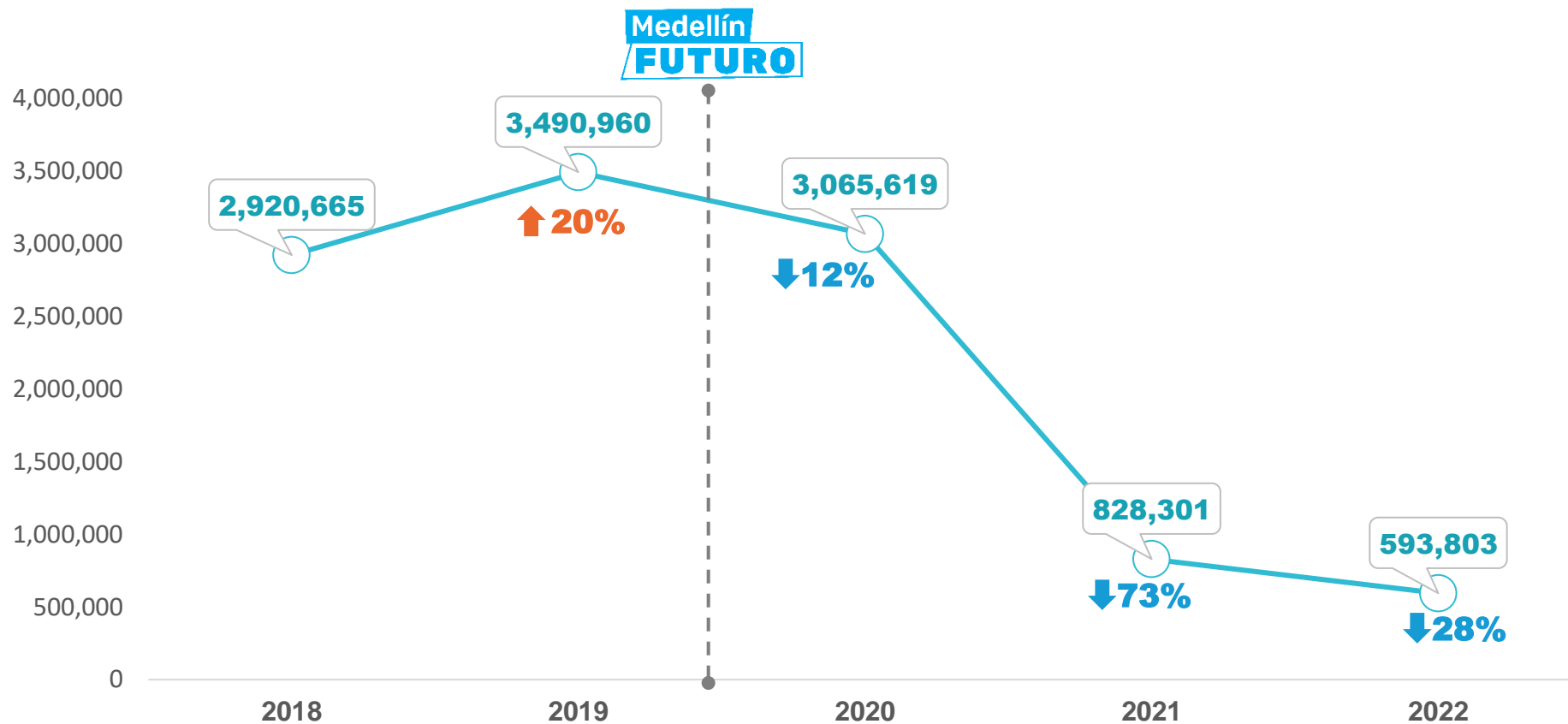


**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

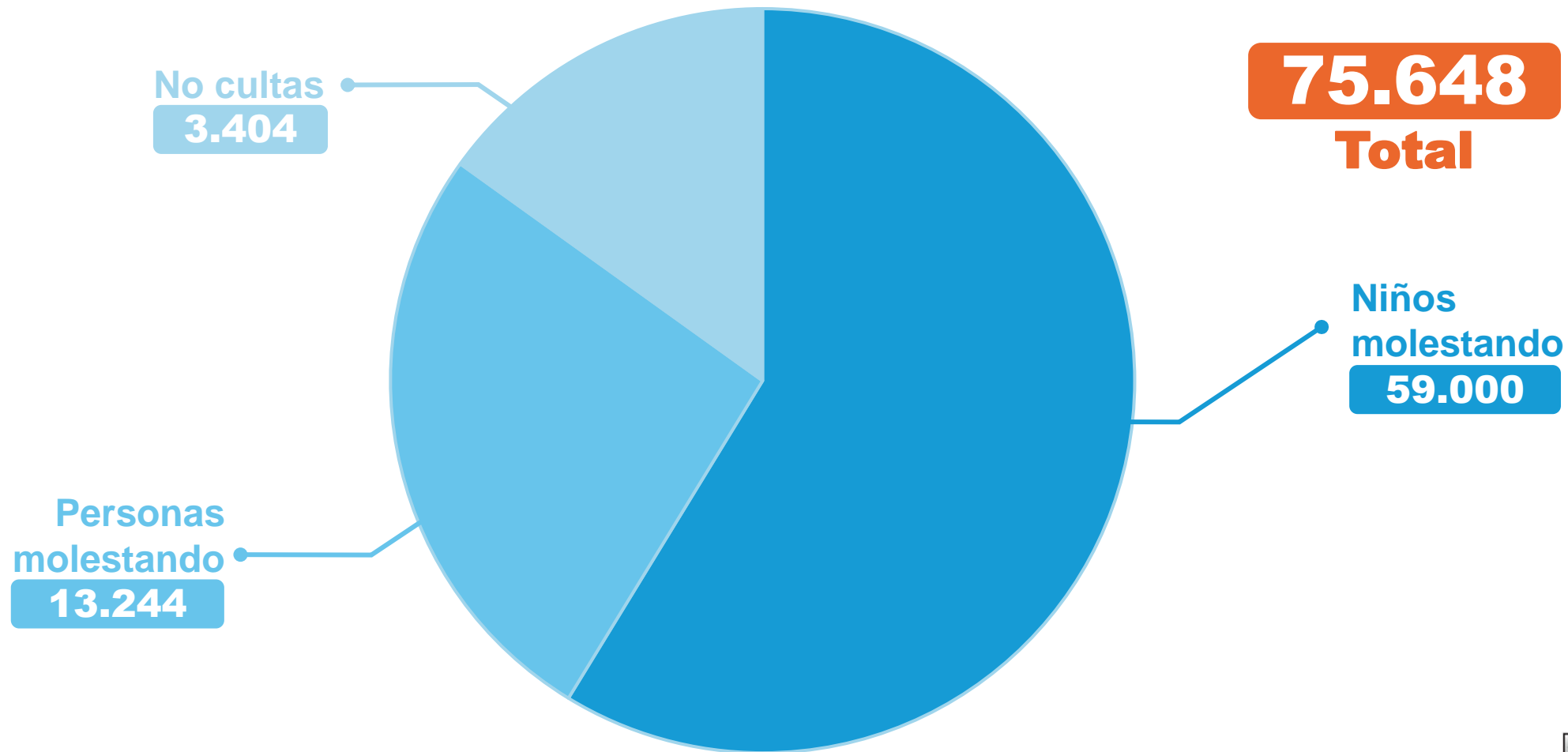
# Línea de tiempo llamadas impropcedentes ingresadas al SIES-M del año 2018 al 2022



# Línea de tiempo llamadas cortadas o sin sonido ingresadas al SIES-M del año 2018 al 2022



# Distribución llamadas improcedentes ingresadas al SIES-M durante el año 2022



**ME  
DE  
LLÍN**



**ME  
DE  
LLÍN**

## 2. Estrategias



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**



# Conversaciones con Carrier

Llamadas  
ingresadas  
2020  
pandemia  
COVID

Tigo  
UNE

Planta  
telefónica

ME  
DE  
LLÍN



# Derivación a audios pregrabados para llamadas de información

**1** Mal uso de la línea de emergencias.

**2** Líneas de información 113.

**3** Movilidad: Rutas de transporte, vías, pico y placa, vehículos mal estacionados, quejas de tránsito.

**4** Maltrato animal: denuncia de manera presencial en la Of. 9923 en el sótano (a) de la Alpujarra

**5** Área Metropolitana: tala de árboles, caracol africano, cambio de color en las quebradas.

**6** Inspección: construcciones ilegales, invasión, escombros, loteo, fraude en servicios públicos.

**7** Estado de carreteras: INVIAS fuera de Medellín.

**8** Fiscalía.

**9** A denunciar, hurto, estafa, extorsión, pérdida de documentos.

**10** Covid-19 fuera de Medellín.

**11** Denuncias daños en vías públicas. Reportes MED.

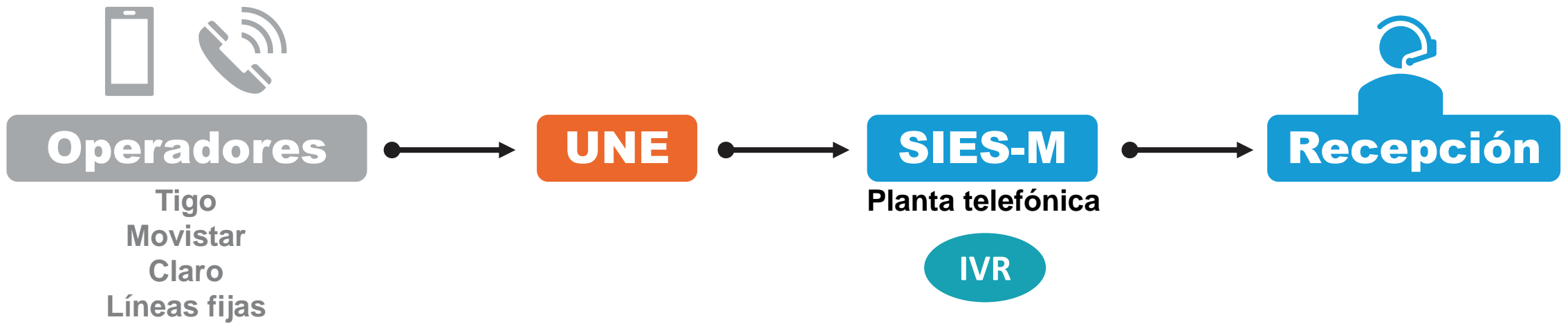
**12** Denuncias problemas con los servicios públicos: Energía, acueducto y gas. Reportar directamente a EPM. Tel 4444115.

**ME  
DE  
LLÍN**



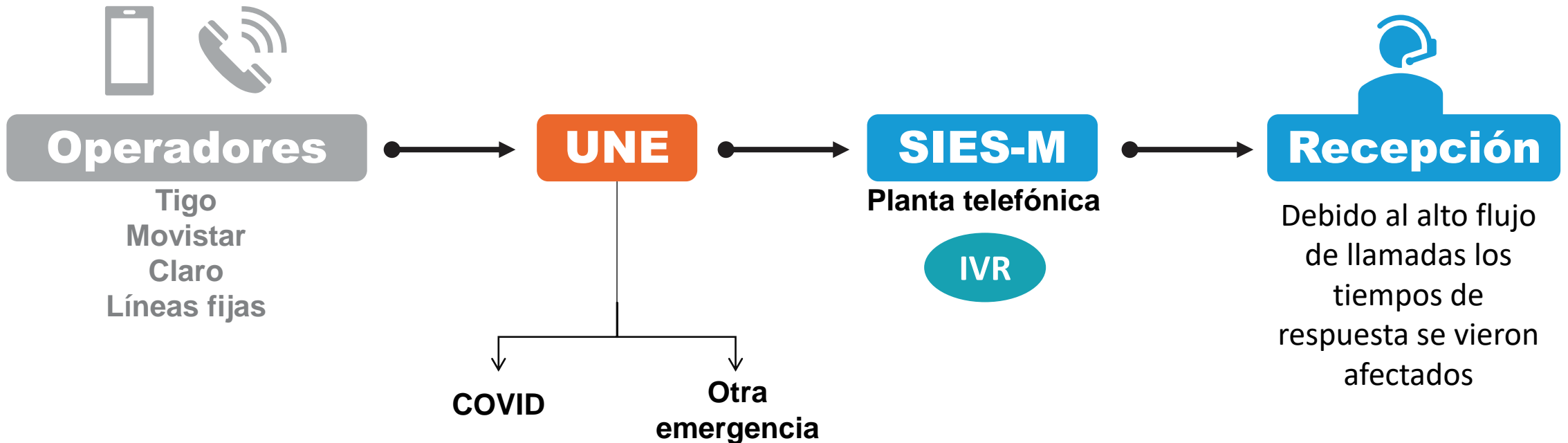
# Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

Antes del COVID <2020



# Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

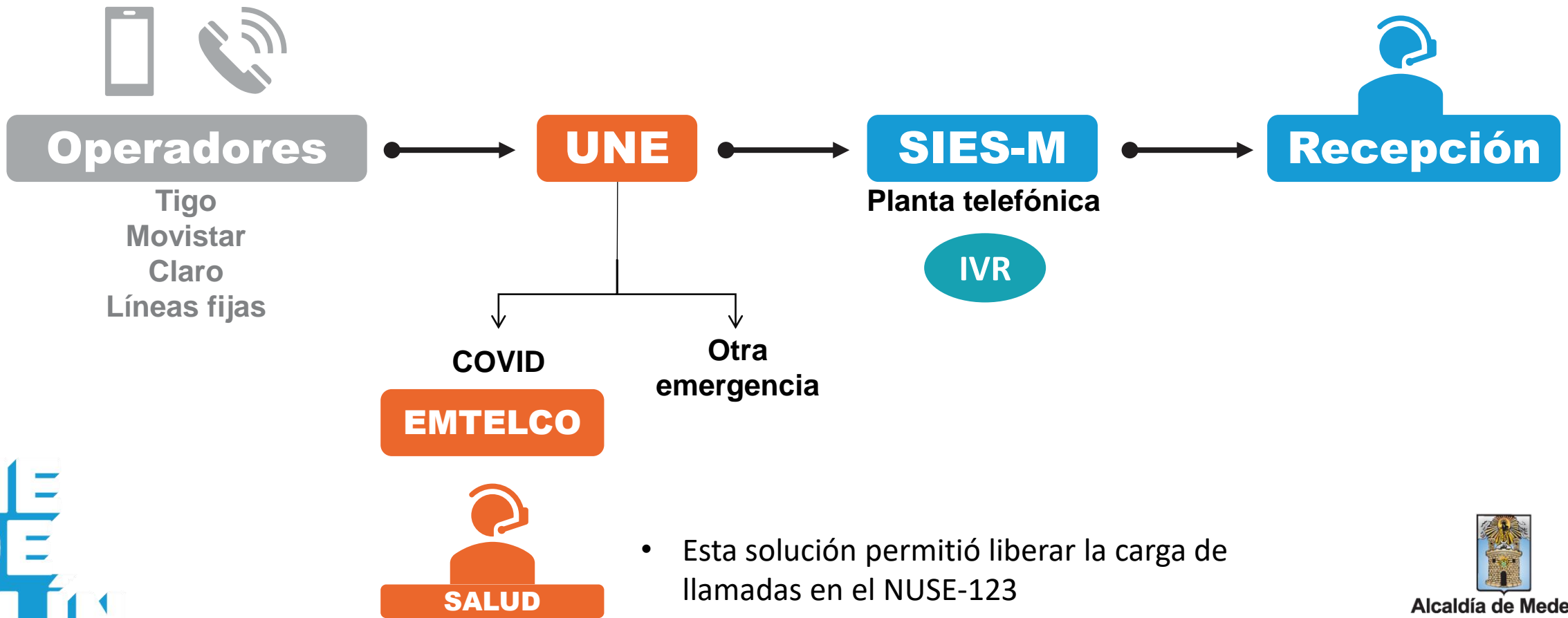
**COVID**  
**Marzo/2020**



**ME  
DE  
LLÍN**

# Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

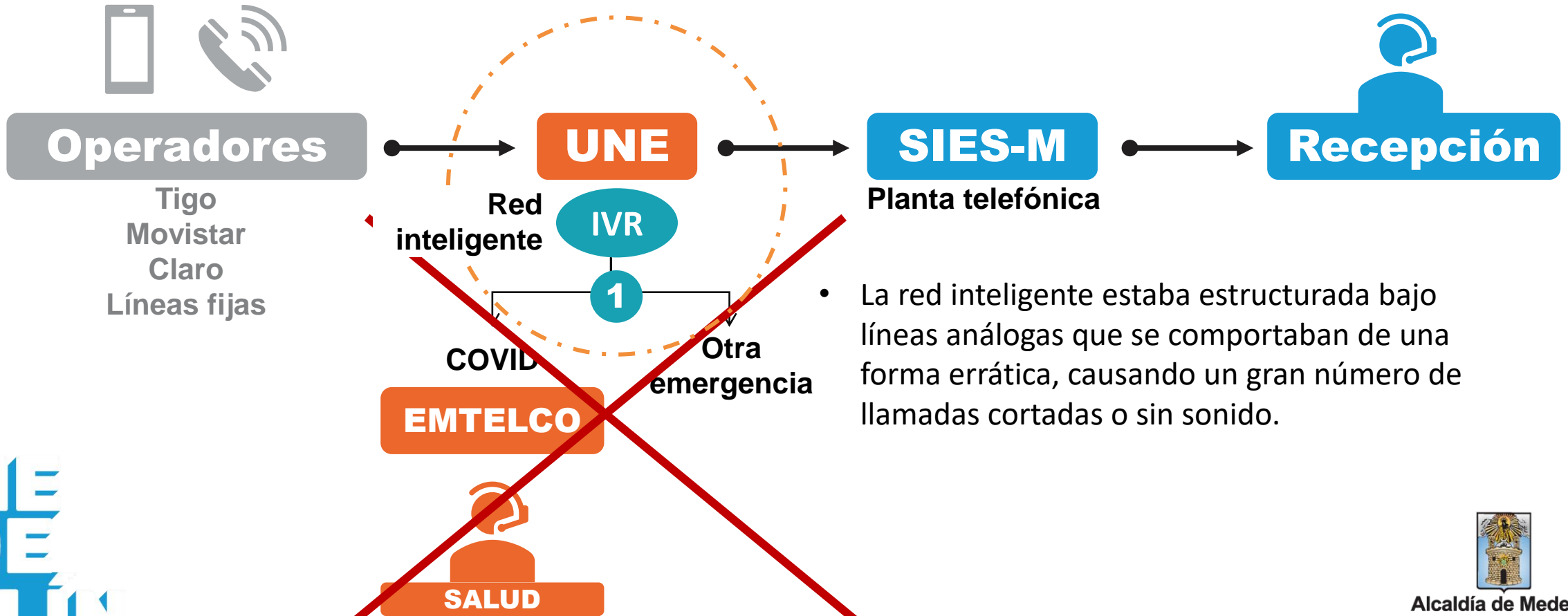
**COVID**  
**Mayo/2020**



- Esta solución permitió liberar la carga de llamadas en el NUSE-123

# Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

Enero/2022

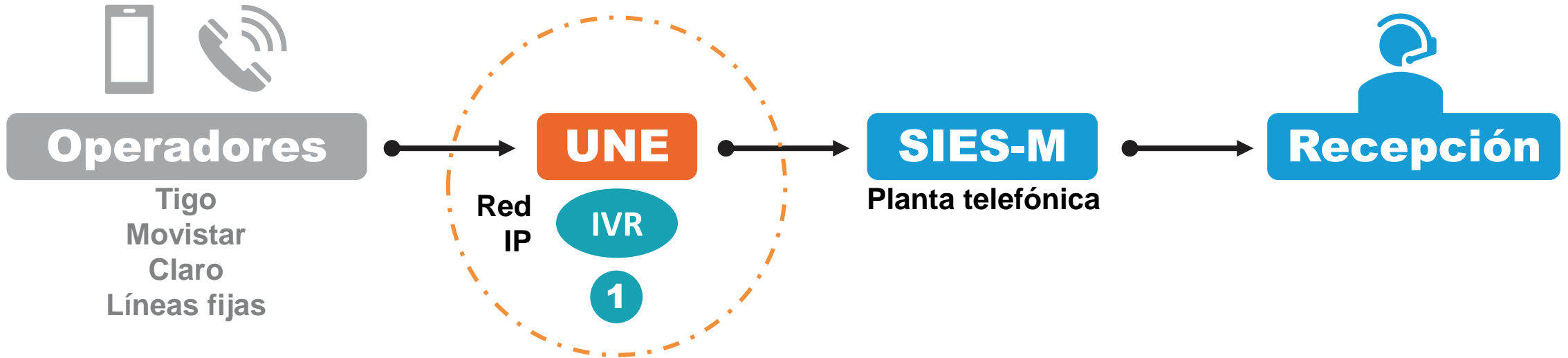


- La red inteligente estaba estructurada bajo líneas análogas que se comportaban de una forma errática, causando un gran número de llamadas cortadas o sin sonido.

ME  
DE  
LLÍN

# Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

Julio/2022



ME  
DE  
LLÍN

# Sancionatorio

## Código Nacional de Policía y Convivencia

**Sanciones por hacer llamadas broma al Número Único de Seguridad y Emergencias **NUSE-123****

**COP 833.312**

**USD 167**

- **Cancelación** de la línea telefónica fija o móvil del responsable.
- Si un **niño** realiza llamadas broma **desde el teléfono fijo o celular de sus padres**, éstos deberán responder con la medida que se imponga.





# Comunicacional (gráfico)

## Pasa la voz



**Sanciones por hacer  
Llamadas broma  
al Número Único de  
Seguridad y Emergencias  
NUSE123**

\*De acuerdo con el Código Nacional de Policía y Convivencia hacer una **broma** a cualquier línea de emergencias en Colombia es un comportamiento que constituye una multa tipo 4 (de 32 SMDLV), la cual tiene un valor de **\$833.312**.

\*Cancelación de la línea telefónica fija o móvil del responsable.

\*Si un niño realiza llamadas broma desde el teléfono fijo o celular de sus padres, éstos deberán responder con la medida que se imponga.



Alcaldía de Medellín

## SABÍAS QUÉ...

Quando realizas una llamada falsa al Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE123, una agencia de seguridad debe disponer de **recursos humanos y logísticos** para desplazarse al sitio, los cuales al mismo tiempo puede necesitar una persona en verdadera situación de emergencia.



### EN EL 2021

**50.485**

Llamadas con resultado **negativo** se han realizado a la línea 123

29.593	POLICÍA NACIONAL
9.401	CRUE (SALUD) MEDELLÍN
3.240	LÍNEA 123 MUJER
2.794	LÍNEA 123 SOCIAL
2.508	MOVILIDAD
1.490	DAGR - BOMBEROS
1.108	MEDIO AMBIENTE
351	LÍNEA 123 METROPOLITANA



Alcaldía de Medellín

## Sabes qué es una emergencia



Una emergencia es una atención de forma urgente y totalmente imprevista, ya sea por causa de accidente o suceso inesperado con riesgos de diversos tipos.

**LA LÍNEA DE EMERGENCIAS 123  
ES SOLO PARA EMERGENCIAS**



Alcaldía de Medellín

## Pasa la voz



**LA LÍNEA DE EMERGENCIAS 123  
ES SOLO PARA EMERGENCIAS**



Alcaldía de Medellín

ME  
DE  
LLÍN



Seguridad y Convivencia Medellín



@conviviencyseguridad



@seguridadmed



@seguridadmed



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

# Comunicacional (audiovisual)



ME  
DE  
LLÍN

# Comunicacional (audiovisual)



**ME  
DE  
LLÍN**

### **3. Conclusiones y reflexiones**



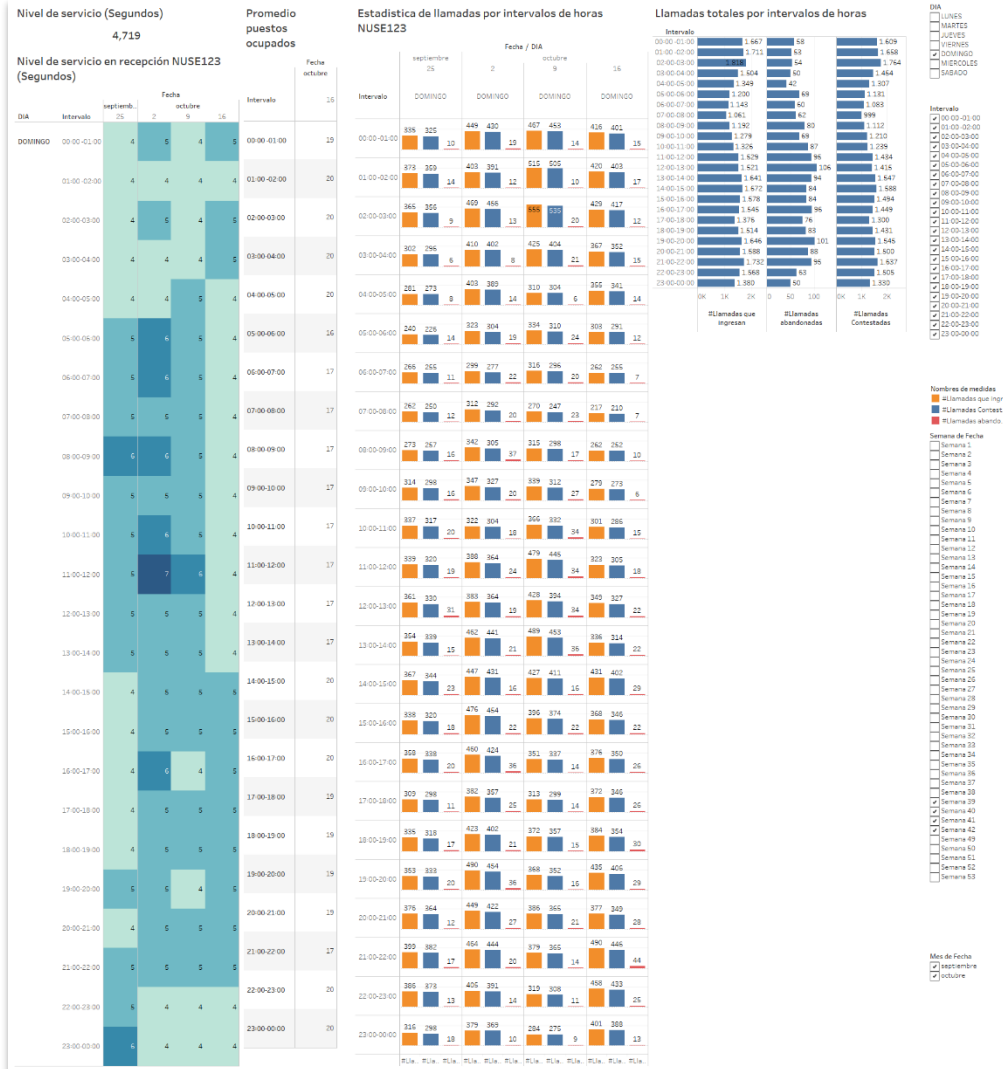
**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

**A corto plazo** se recomienda apuntar al desarrollo de estrategias por medio de la **ingeniería y aspectos tecnológicos**, puesto que es más efectivo que las campañas sociales.

**A largo plazo** debemos continuar haciendo campañas de sensibilización y enseñando el buen uso de la líneas de emergencia a nuestros futuros clientes: **las niñas, niños y adolescentes.**



# Lo que no se mide, no se controla.



**SIES-M** SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD DE MEDELLÍN

## Boletín estadístico mensual

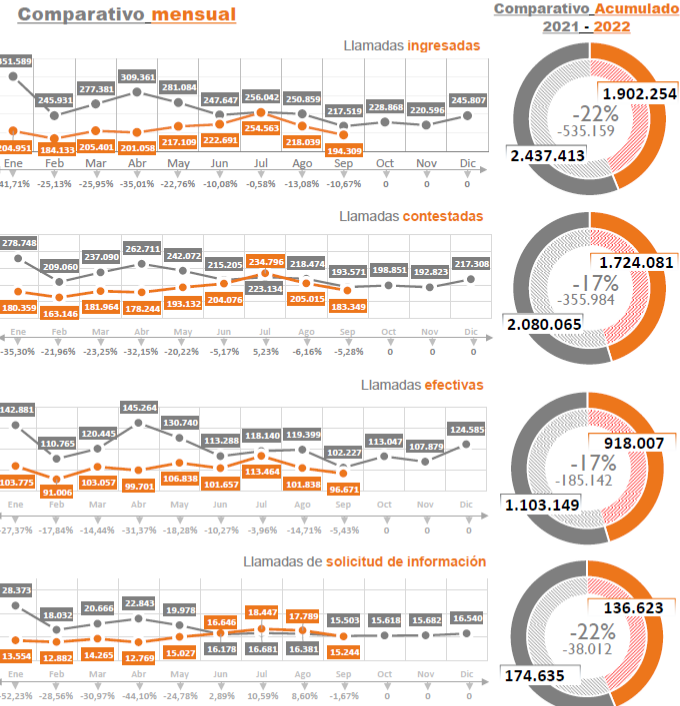
### Septiembre 2022

Fecha: BI-SIES-M

Estadística a 30 de septiembre, comparativo años 2021-2022

**Indicadores NUSE-123**

En septiembre de 2022 respecto a agosto de 2022, se registra una disminución de 23.730 llamadas ingresadas, 21.666 llamadas contestadas y 5.167 llamadas efectivas. Septiembre es un mes que por lo general tiene una tendencia más baja de llamadas comparado con otros meses del año, ya que no tiene días festivos, en los cuales puede llegar a aumentar la cantidad de llamadas que ingresan a la línea 123.



- Nombre de medidas**
- Llamadas que ing.
  - Llamadas Contest.
  - Llamadas abando.
- Semana de Fecha**
- Semana 1
  - Semana 2
  - Semana 3
  - Semana 4
  - Semana 5
  - Semana 6
  - Semana 7
  - Semana 8
  - Semana 9
  - Semana 10
  - Semana 11
  - Semana 12
  - Semana 13
  - Semana 14
  - Semana 15
  - Semana 16
  - Semana 17
  - Semana 18
  - Semana 19
  - Semana 20
  - Semana 21
  - Semana 22
  - Semana 23
  - Semana 24
  - Semana 25
  - Semana 26
  - Semana 27
  - Semana 28
  - Semana 29
  - Semana 30
  - Semana 31
  - Semana 32
  - Semana 33
  - Semana 34
  - Semana 35
  - Semana 36
  - Semana 37
  - Semana 38
  - Semana 39
  - Semana 40
  - Semana 41
  - Semana 42
  - Semana 43
  - Semana 44
  - Semana 45
  - Semana 46
  - Semana 47
  - Semana 48
  - Semana 49
  - Semana 50
  - Semana 51
  - Semana 52
  - Semana 53
- Mo de Fecha**
- Septiembre
  - Octubre



ME  
DE  
LLÍN

Gracias



Alcaldía de Medellín  
— Distrito de —  
Ciencia, Tecnología e Innovación