



# Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4 Bogotá

27 Octubre de 2022



# 1 Diagnóstico y Estado Actual

## Generalidades Línea 123 Bogotá:

Principales indicadores de la Línea 123

Tipificación de Llamadas Improcedentes

Ley 1801 de 2016 y disposiciones de la norma

Artículo 35. Comportamientos que afectan las relaciones entre las personas y las autoridades.

Protocolo para la Atención y Gestión de Llamadas Improcedentes

Ciclo tratamiento de las llamadas

# 2 Estrategias, herramientas y acciones implementadas por la Línea NUSE 123

Talleres y jornadas de Divulgación

Estrategia de Comunicación

# 3 Comentarios Finales

Lecciones aprendidas

Modelo de escucha activa

# Diagnóstico y Estado Actual



# NUSE

## Número Único de Seguridad y Emergencias de Bogotá- Línea 123

La Línea 123 es operada y coordinada por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia. Está ubicada en el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C4 de Bogotá.

Recepciona las llamadas de seguridad y emergencia que hace la ciudadanía y las traslada a las agencias respectivas que se encuentran integradas al Sistema C4.

Herramientas Tecnológicas

Planta Telefónica

CAD



Actividad

Recepción de Llamadas

Trámite de Incidentes



# Principales indicadores de la Línea 123

**22.000**  
llamadas diarias

**65% +14.300**



Incidentes más presentados  
– vigencia 2021 –



468.308  
**17%**



392.694  
**14%**



270.941  
**10%**

## Incidentes tramitados

2021	2022
<b>4.863MM</b>	<b>4.143 MM</b> * corte Septiembre

**41%** del total de incidentes en 2021

\* La tendencia se mantiene en 2022

Llamadas improcedentes

**2021**

**71%**

**2022**

**65%**

corte septiembre

**Días**  
más críticos de la operación

**Madre**

**Velitas**

**Fiestas 24/31 Dic**

**+ Protesta Social**



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Tipificación de improcedencia Línea 123

## Clasificación Operativa

Broma  
Alarma  
Acosador  
Marcación errada  
No Habla

## Clasificación Tecnológica

Llamada Corta  
Sin clasificación

	% 2021	% 2022
No Habla	26,73	35,04
Llamada Corta	24,09	7,42
Marcación Errada	4,45	3,99
Información	3,72	3,02
Broma	3,21	4,49
Alarma	0,50	1,26
Acosador	0,18	0,19



Código Nacional de Seguridad y Convivencia

## Ley 1801 de 2016 y disposiciones de la norma

Numeral 7 del Artículo 35: La utilización inadecuada del sistema del número único de seguridad y emergencia es un comportamiento contrario a la convivencia.

El uso inadecuado genera:

**1** Sanción económica

**2** Participación en Programa Comunitario

**3** Puede darse la cancelación de la línea telefónica fija o móvil del responsable.

La imposición de las sanciones son responsabilidad del Inspector de Policía.  
Multa Tipo 4: Treinta y dos (32) salarios mínimos diarios legales vigentes (smdlv).

**USD200** Aprox





# Protocolo para la Atención y Gestión de Llamadas Improcedentes

## Identificación de llamadas inadecuadas que ingresan a la Línea 123

### Identificación

Desde la Sala Unificada de Recepción, se reporta el ingreso de llamadas de números específicos que durante un turno han hecho uso inadecuado de la Línea de Emergencias 123 y generan afectación a la operación de recepción.

### Validación

Una vez se tenga consolidada la data de uso inadecuado registrada en el CAD, se procede a realizar la escucha de una muestra de las llamadas registradas en el sistema de grabaciones para descargar de los audios correspondientes.

### Preparación de Material

Se realiza la búsqueda en la página de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (Mapa de Recursos ID) con el fin de determinar el operador de telefonía al cual pertenece cada número.

Se valida la portabilidad del número en el portal web: [www.portabilidadcolombia.com](http://www.portabilidadcolombia.com)

### Entrega al Inspector de Policía

Se proyecta el oficio correspondiente y se digitaliza la información en dispositivo de almacenamiento.

Las entregas realizadas a los Inspectores de Policía de la Secretaría Distrital de Gobierno, se realizan de manera mensual, sin condicionar entregas extemporáneas teniendo en cuenta las afectaciones generadas al Sistema NUSE 123.





# 350

## Números de teléfono reportados al mes

Se seleccionan los números con más de 10 registros

Esta es una línea para la atención de emergencias. Para información marque 195.

Usted está haciendo un mal uso de la línea de emergencias. Su número será reportado a un inspector de policía.

Cuando tenga una emergencia llámenos.

Se escuchan  
**3.200**  
Llamadas

**90%**  
se envían al inspector de policía

## Reporte de clasificación de llamadas

Clasificación	Número tel (ANI)	Usuario
Alarma/Acosador/ Broma/Información/ Marcación errada/No habla	318354####	Serial asignado por el sistema 42096



### CLASIFICACIÓN DE LLAMADAS

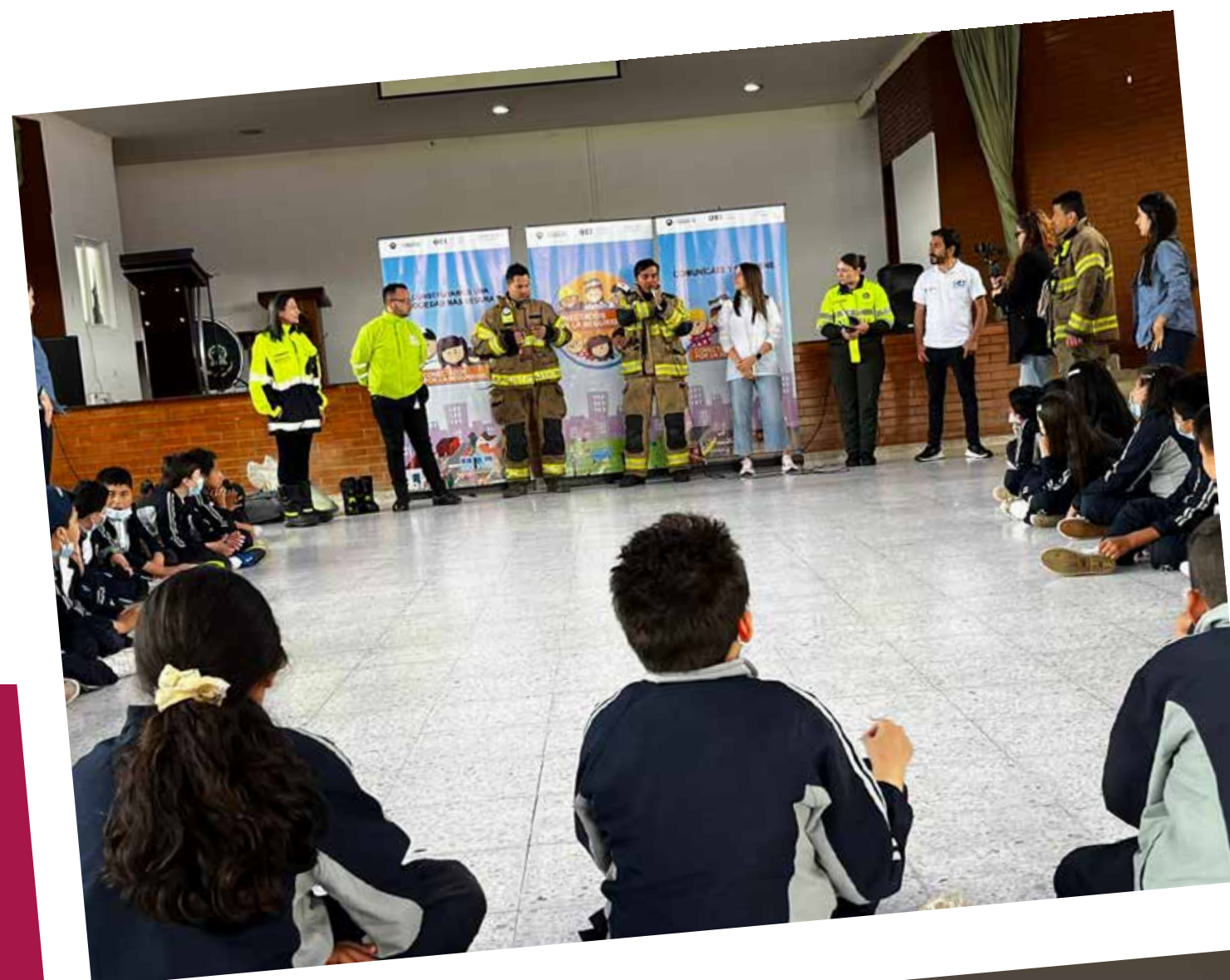
- BR: Broma
- AC: Acosador
- ME: Marcación errada
- NH: No habla
- AL: Alarma
- IF: Información
- NR: No región
- TR: Tramitado

- : Listo
- : Mute
- : Volume Up
- : Volume Down

# **Estrategias, herramientas y acciones implementadas por la Línea NUSE 123**

# Talleres y jornadas de Divulgación

sobre el buen uso de la Línea 123



Talleres **Conectados por la Seguridad** realizados en instituciones educativas públicas y privadas durante el año 2022 así:

**20 talleres**

**910 niñas y niños participantes.**

**7 colegios**

**32 representantes de las agencias adscritas al C4 participantes.**

**Jornadas con equipos territoriales** de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia como estrategia de multiplicación de información.



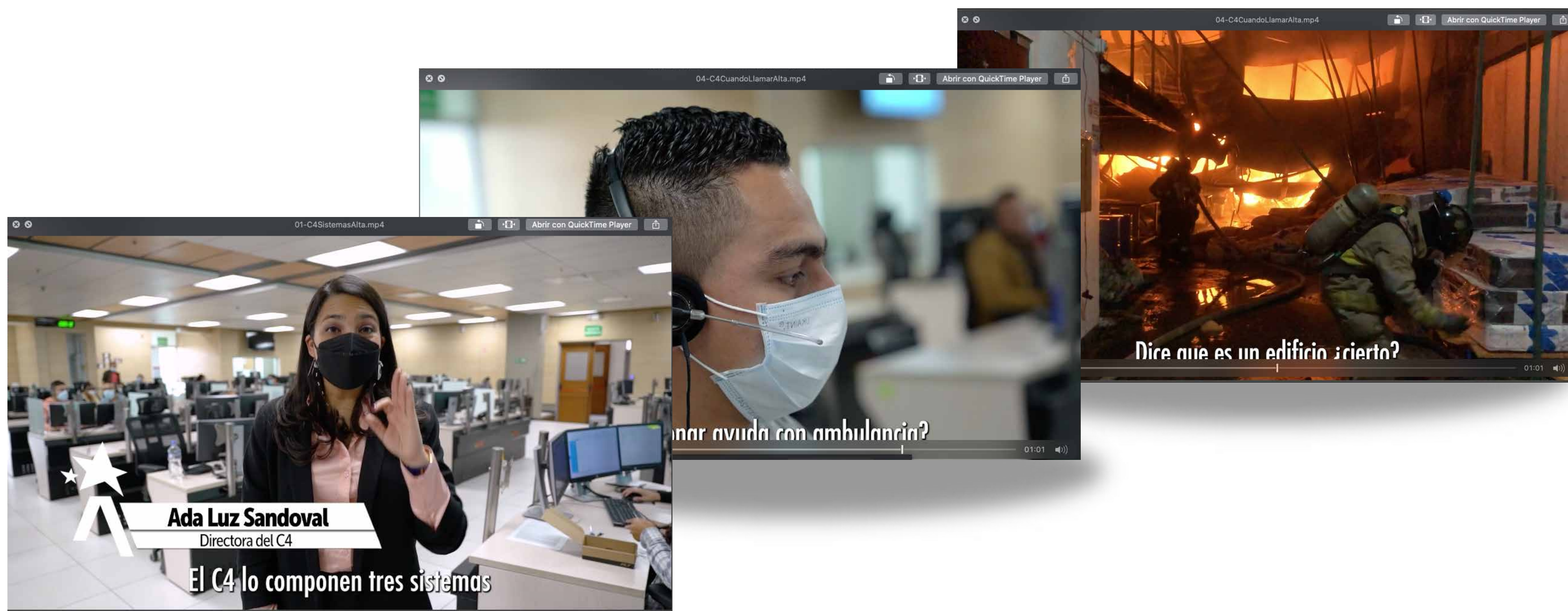
# Estrategias, herramientas y acciones implementadas por las Áreas de Capacitación- Comunicaciones

Radio - Redes Sociales - Videos Informativos

## Estrategia de Comunicación

### Campañas realizadas

- 1 Marca a la línea 123 en un 1,2x3
- 2 Buen uso de la Línea 123
- 3 ¿Cuándo llamar a la Línea 123?



Secretaría de Seguridad Bogotá



@SeguridadBOG



Secretaría de Seguridad Bogotá



seguridad\_bogota



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Comentarios Finales

1

**Articulación más efectiva con las autoridades responsables de las sanciones**

2

**Divulgación con la comunidad de manera permanente y diversa**

**Lecciones aprendidas**  
en la experiencia de  
**Bogotá**



3

**Efectividad en la Aplicación de las sanciones**

# Modelo de atención activa





# Gracias

**Ada Luz Sandoval Herazo**

Jefe de Oficina Centro de Comando Control,  
Comunicaciones y Cómputo

[ada.sandoval@scj.gov.co](mailto:ada.sandoval@scj.gov.co)



Secretaria de Seguridad Bogotá



@SeguridadBOG



Secretaria de Seguridad Bogotá



seguridad\_bogota



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

