

Strategies, tools and actions for the prevention and reduction of emergency number misuse.

Integrated Emergency and Security System of Medellín

**ME
DE
LLÍN**



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

2'533.424

Population of Medellín (2020)

4'055.296

Population of the metropolitan area (2020)

48.386

Average number of calls x 100,000 inhabitants per year

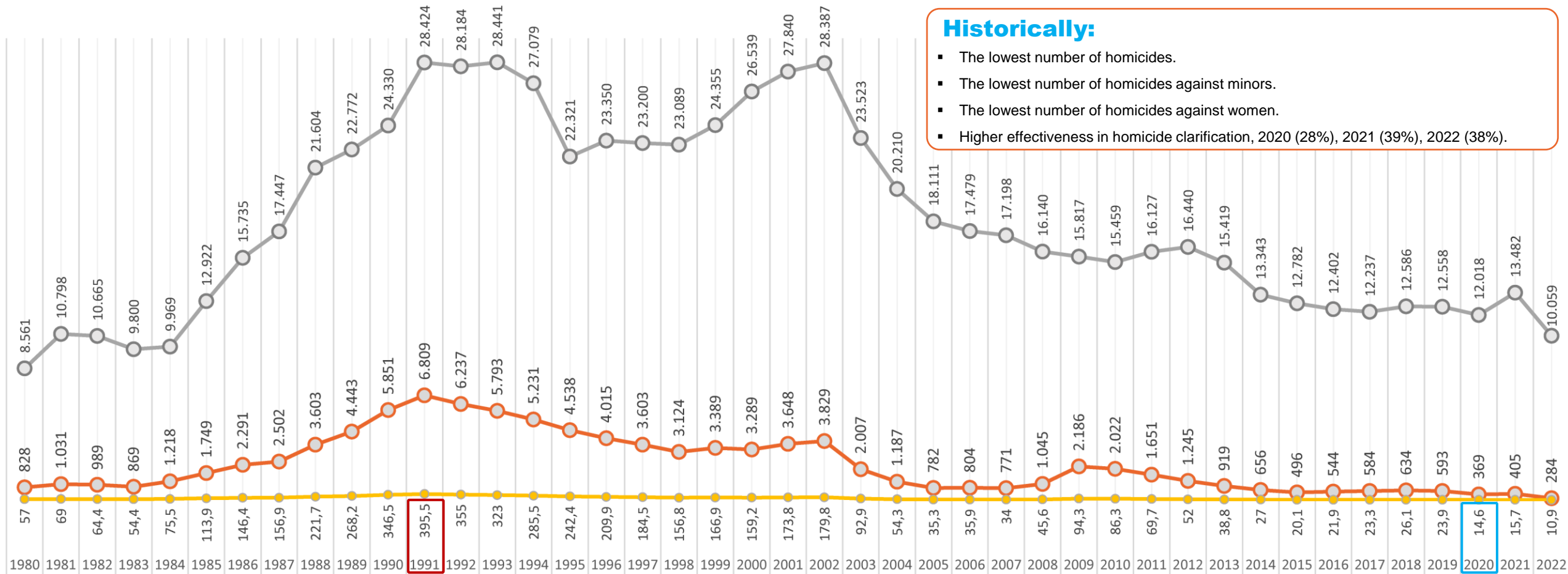
**ME
DE
LLÍN**



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Evolution of organized crime in Medellín from 1980 to 2022

Colombia Medellín Tasa Medellín



Historically:

- The lowest number of homicides.
- The lowest number of homicides against minors.
- The lowest number of homicides against women.
- Higher effectiveness in homicide clarification, 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



Desmovilización AUC

Desarticulación de
VELENCIANO Vs SEBASTIAN
"La Oficina"

284 Homicides 2022 to 05-10
10.9 rate x 100,000 inhabitants



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

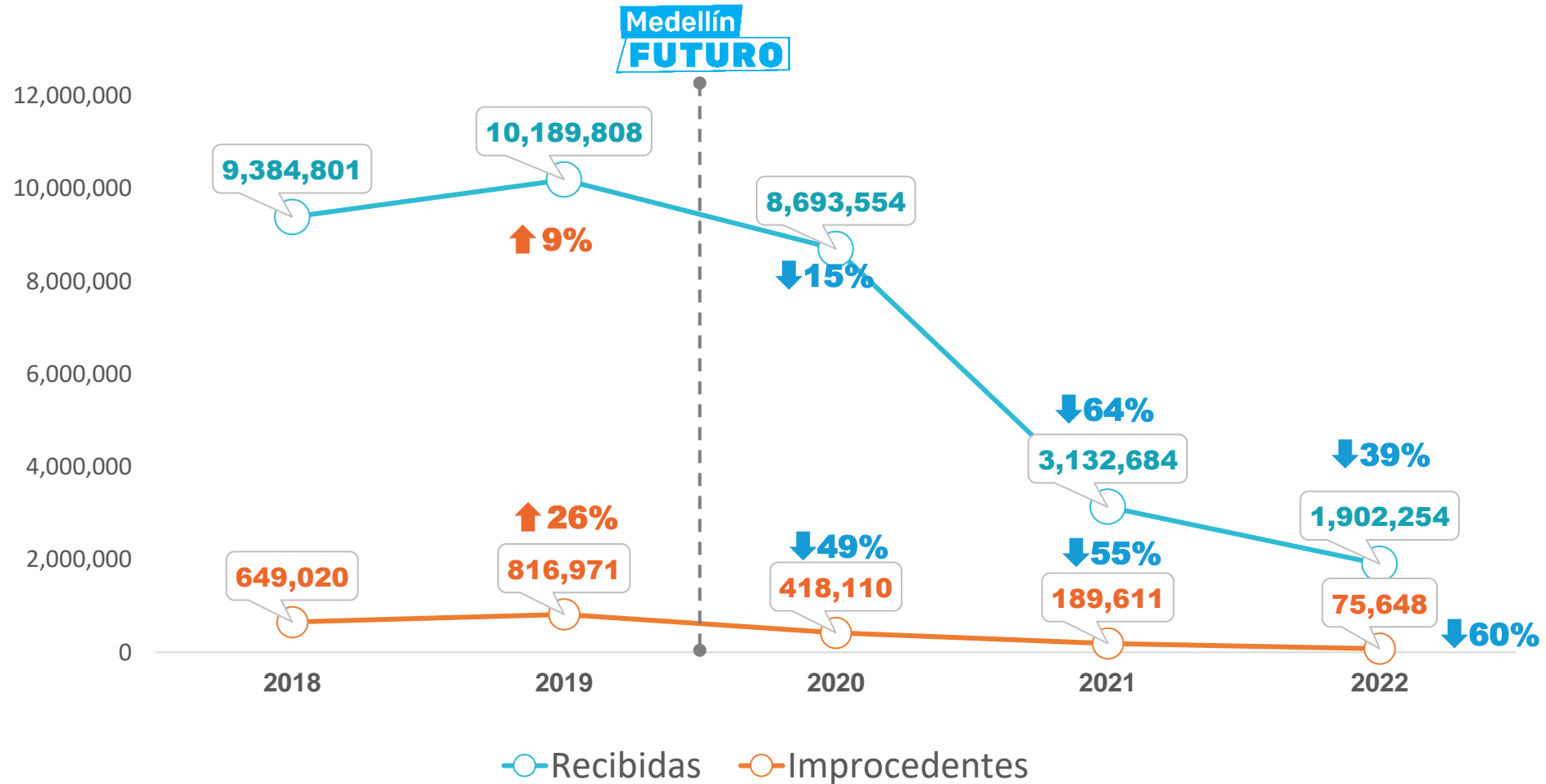
**ME
DE
LLÍN**

1. Context of the problem

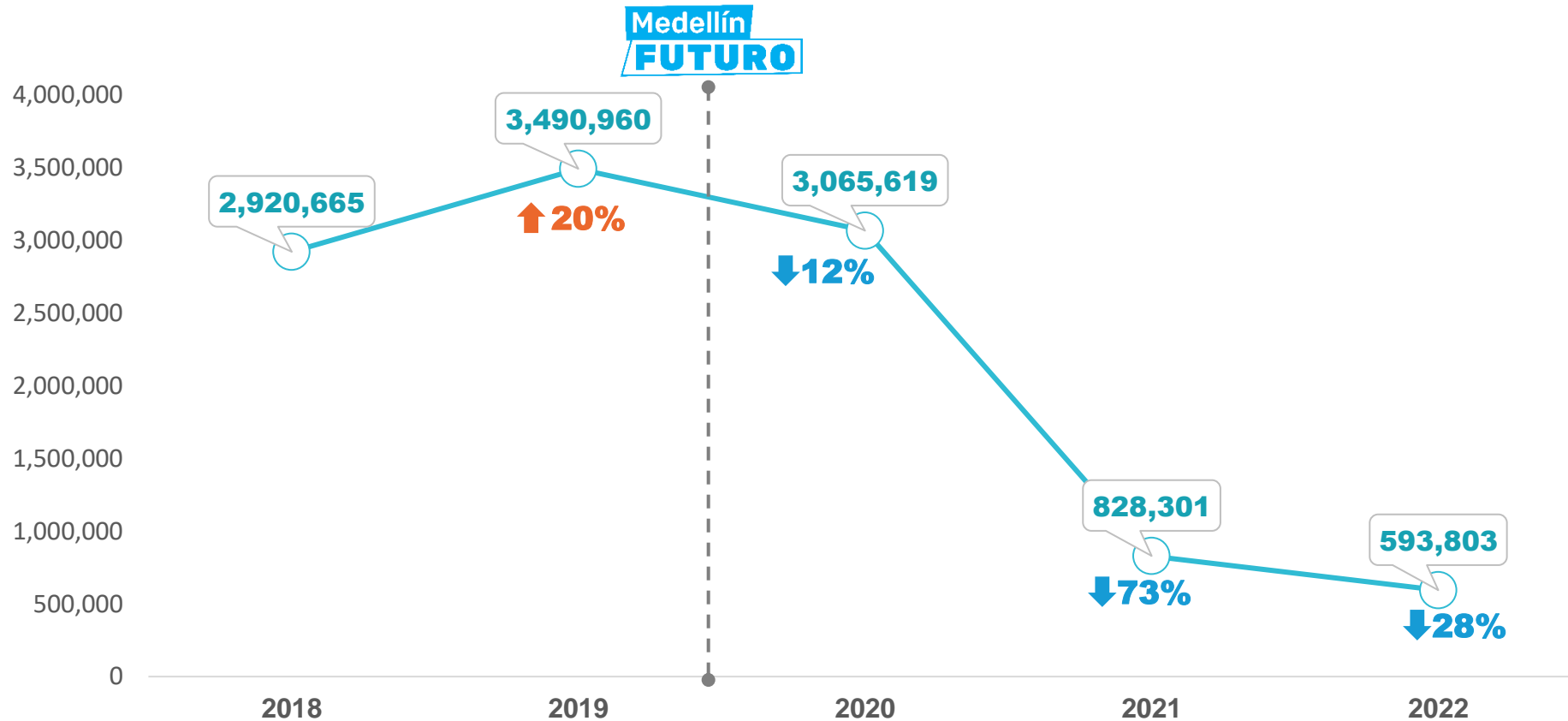


Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

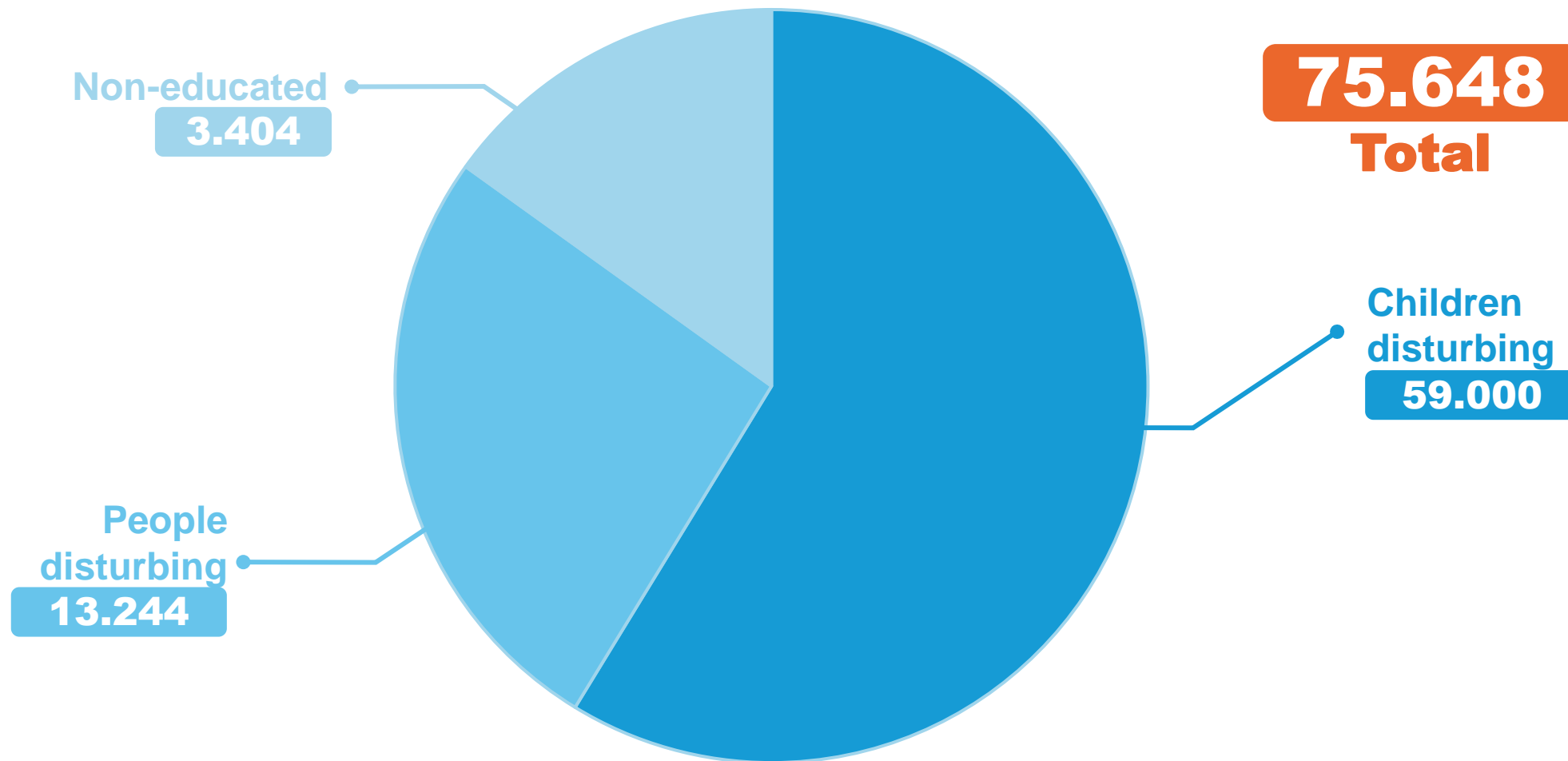
Timeline of improper calls entered to SIES-M from 2018 to 2022.



Timeline of cut or no sound calls entered to SIES-M from 2018 to 2022.



Distribution of inappropriate calls received by SIES-M during the year 2022



**ME
DE
LLÍN**

**ME
DE
LLÍN**

2. Strategies



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Conversations with Carrier

**Calls
entered
2020
pandemic
COVID**

**Tigo
UNE**

**Telephone
facility**

**ME
DE
LLÍN**



Referral to prerecorded audio for information calls

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.

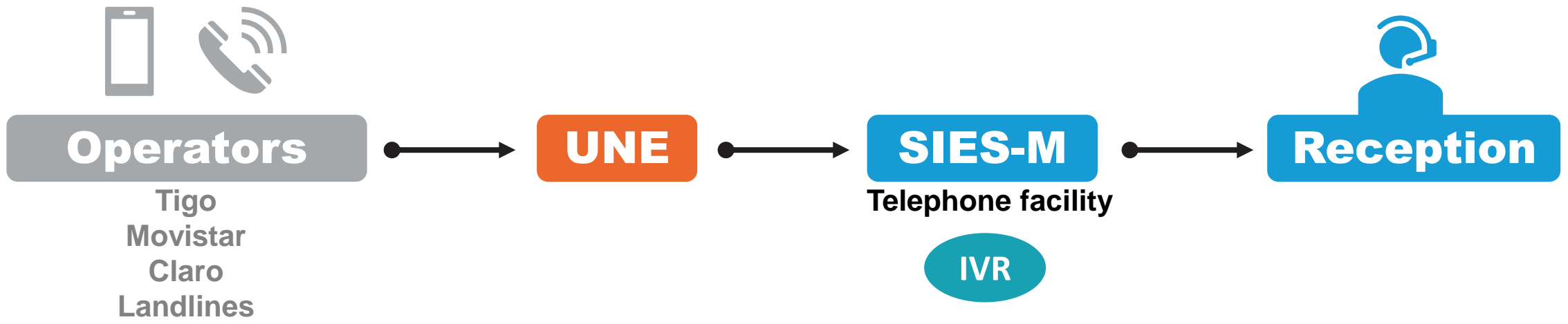
12 Denuncias problemas con los servicios públicos: Energía, acueducto y gas. Reportar directamente a EPM. Tel 4444115.

**ME
DE
LLÍN**



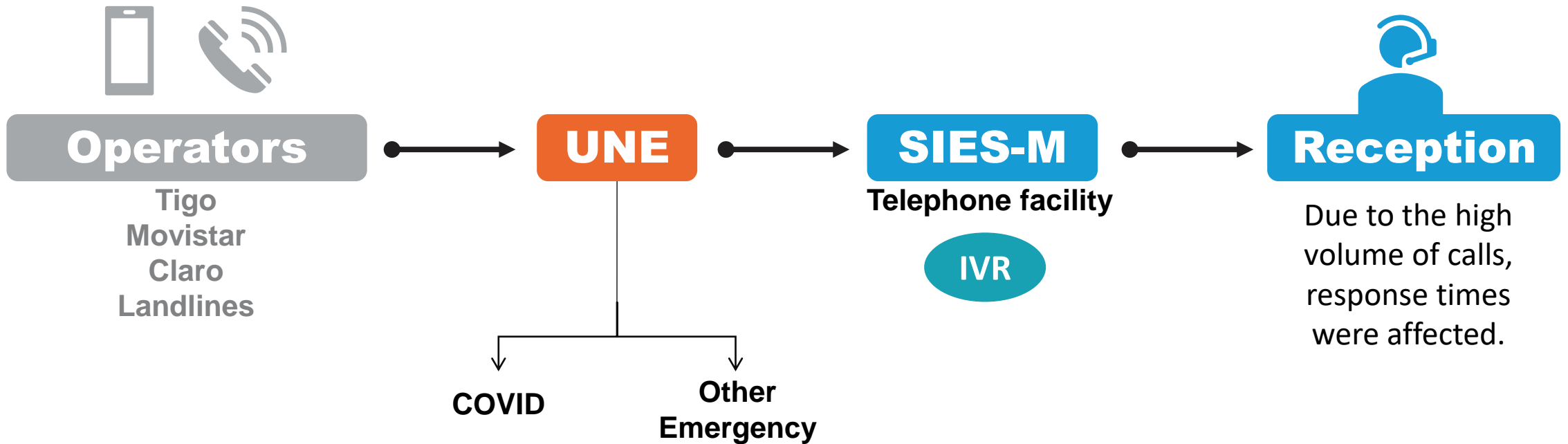
Interactive Voice Response (IVR)

Before COVID
<2020



Interactive Voice Response (IVR)

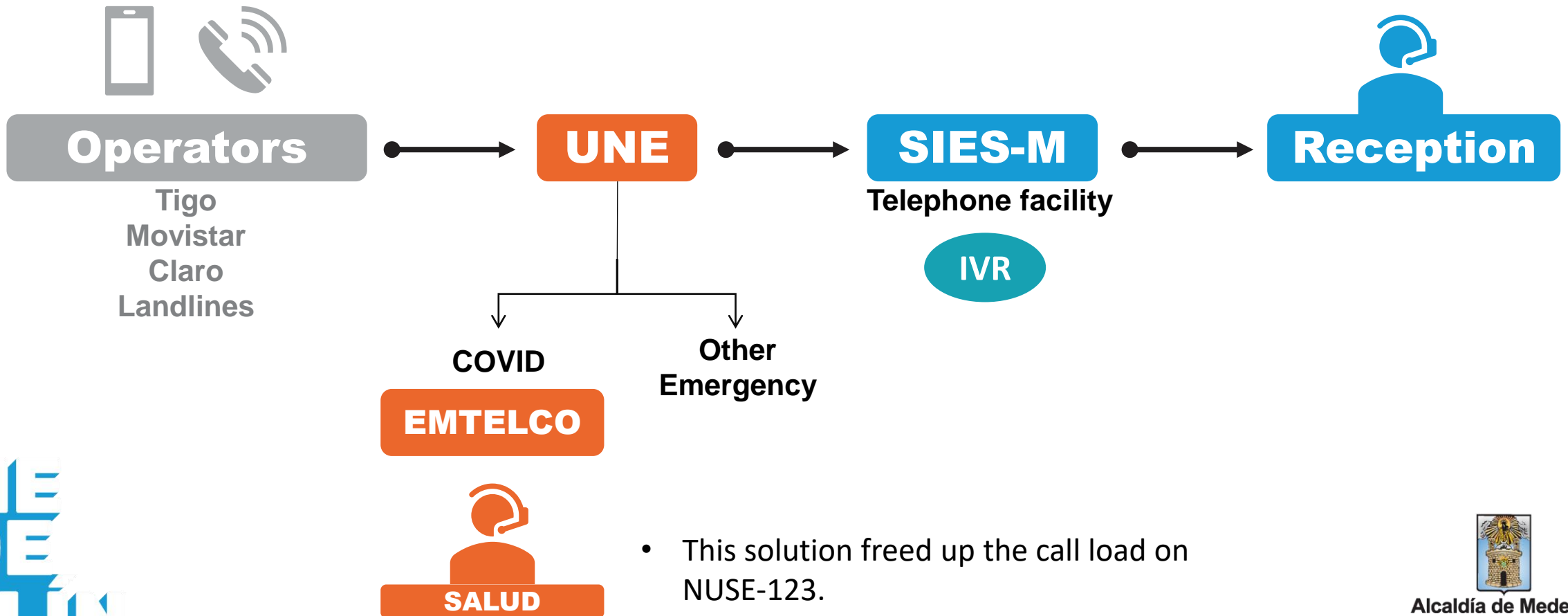
COVID
March/2020



**ME
DE
LLÍN**

Interactive Voice Response (IVR)

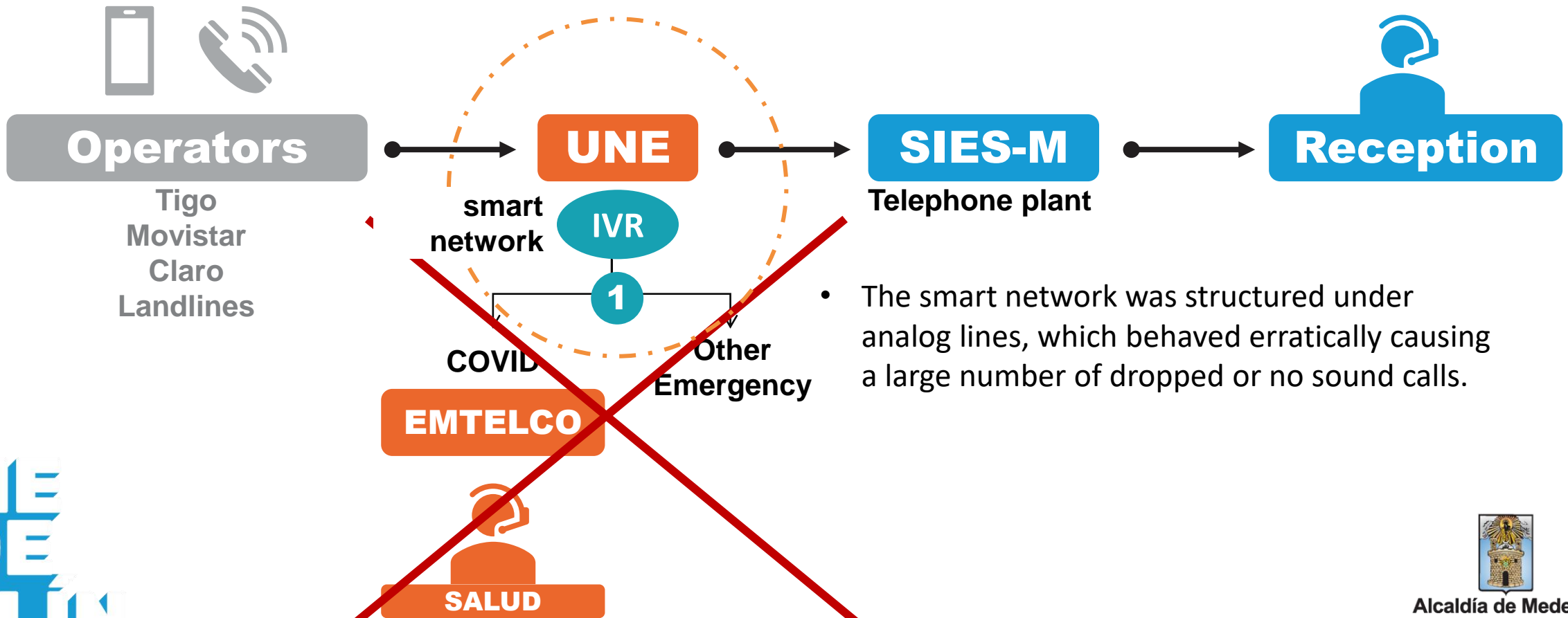
COVID
May/2020



- This solution freed up the call load on NUSE-123.

Interactive Voice Response (IVR)

January/2022

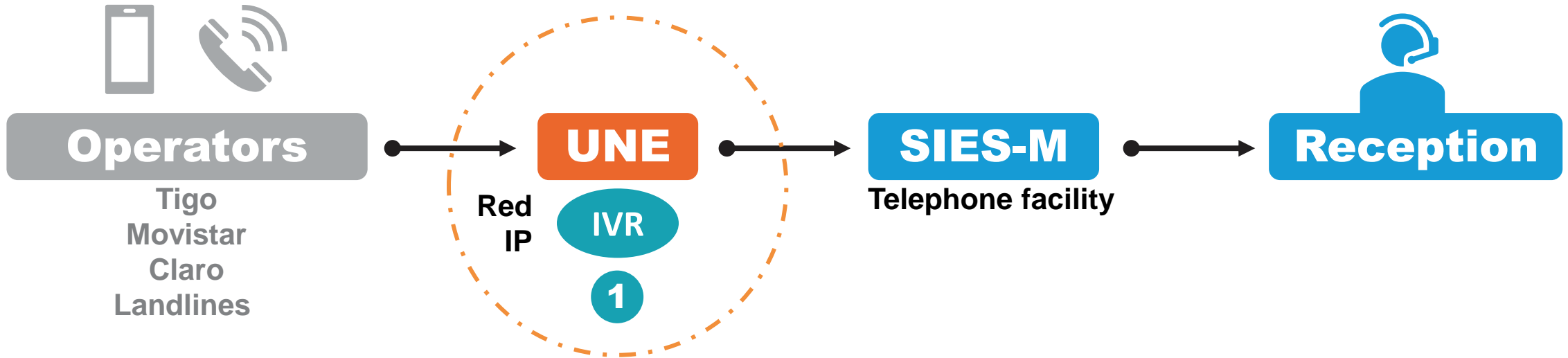


- The smart network was structured under analog lines, which behaved erratically causing a large number of dropped or no sound calls.

ME
DE
LLÍN

Interactive Voice Response (IVR)

July/2022



ME
DE
LLÍN

Sanctions

National Code of Police and Coexistence

Penalties for making prank calls to the Single Security and Emergency Number NUSE-123

COP 833.312

USD 167

- **Cancellation** of the responsible party's landline or cell phone.
- If a **child** makes prank calls from a **parent's landline or cell phone**, the parent will be held accountable.



Communicational (graphic design)

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



@convivenciayseguridad



@seguridadmed



@seguridadmed



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Communicational (audiovisual)



ME
DE
LLÍN

Communicational (audiovisual)



**ME
DE
LLÍN**

3. Conclusions and final thoughts



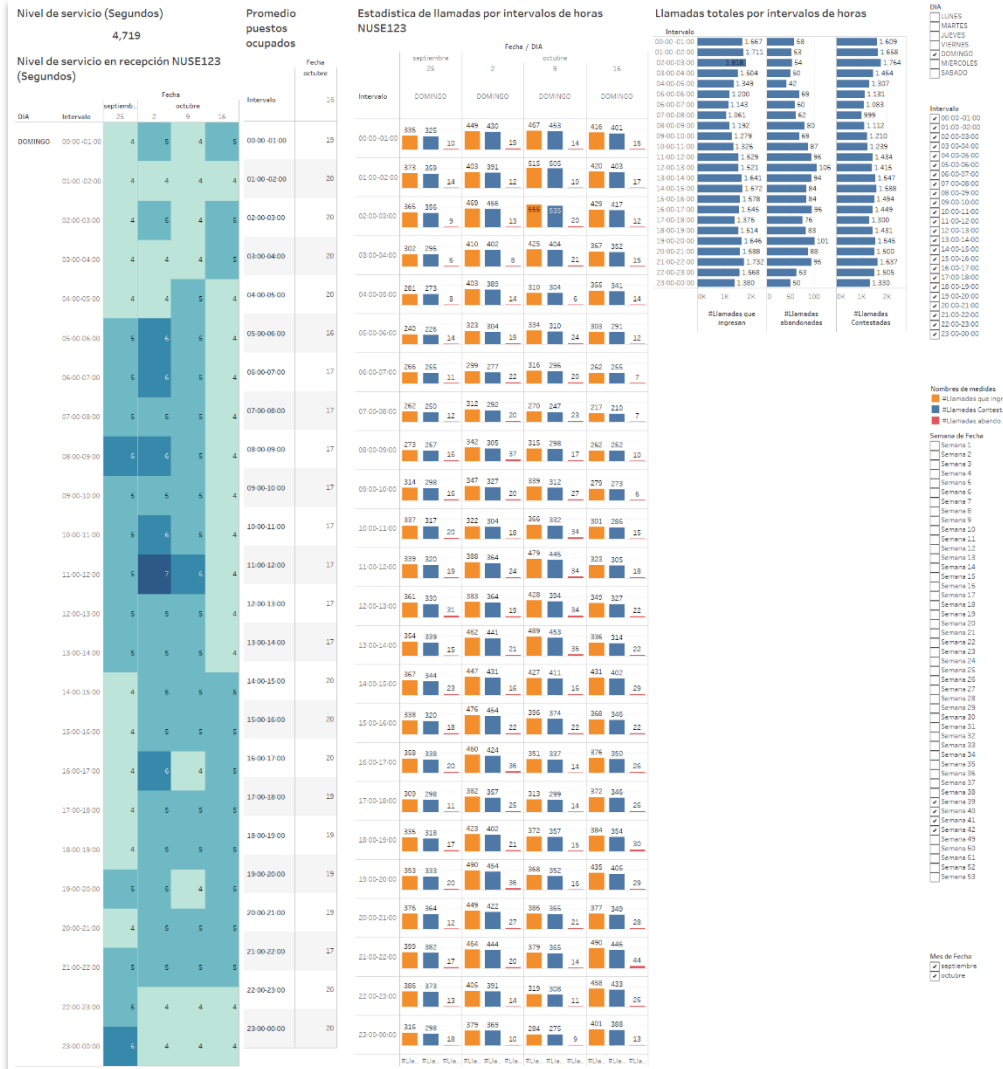
Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

In the short term we recommend targeting the development of strategies through **engineering and technology**, since it is more effective than social campaigns.

In the long term, we should continue to carry out awareness campaigns and teach our future clients the proper use of emergency lines: **children and adolescents**.



What is not measured, cannot be controlled.



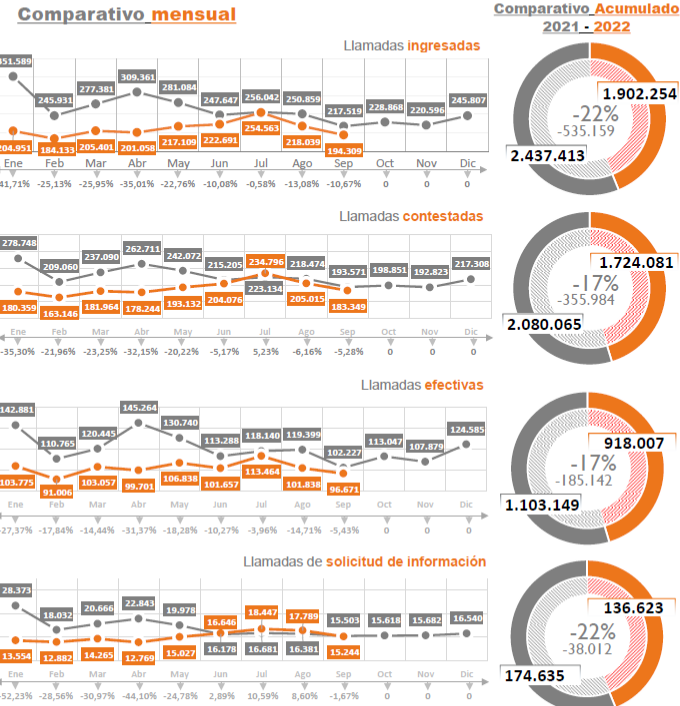
Boletín estadístico mensual Septiembre 2022

Estadística a 30 de septiembre, comparativo años 2021-2022

Fuente: BI-SIES-M

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.



**ME
DE
LLÍN**

Gracias



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación