ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA

REQUERIMIENTO SOLICITUD BIENES Y SERVICIOS GESTIONADOS POR LA SUBSECRETARÍA DE INVERSIONES Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS

F-GCT-1153
V.1

PARA LA PRESENTACIÓN DE REQUERIMIENTOS A LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA, FAVOR CONTÁCTESE CON LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA SUBSECRETARÍA DE INVERSIONES Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS AL PBX: 3779595 EXT: 1187

TIPO DE REQUERIMIENTO

BIEN ☐ **SERVICIO** ■ **OBRA** ☐

OTRO ☐ **CUAL "CONTRATAR LA SUSCRIPCIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD CIUDADANA, DESTINADOS AL NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS NUSE123 DE BOGOTÁ" DEL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO (C4)."**

Nota 01: Si el tipo requerimiento, corresponde a proyectos de obra e infraestructura se debe anexar el formato "Lista de Chequeo Construcción Infraestructura Gestionados por la Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas" – F-FC-525.

Nota 02: El presente formato No Aplica para pago de servicios públicos, contratos de comodato, contrato de prestación de servicios profesionales y contrato de apoyo a la gestión.

DATOS DEL SOLICITANTE

FECHA: (D-M-A)	**13 – AGOSTO - 2024**
NOMBRE:	ADA LUZ SANDOVAL HERAZO
CARGO:	JEFE DE OFICINA DEL C4
ENTIDAD/FUERZA PÚBLICA /ÁREA SCJ:	CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO-C4
¿El requerimiento se encuentra incluido en el PAA de la SDSCJ?:	**SI** ■ **NO** ☐

Nota: Si el requerimiento no se encuentra incluido en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) no se dará tramite al mismo.

ANÁLISIS DE PRE FACTIBILIDAD Y FACTIBILIDAD DEL PROCESO

1. Descripción de la Necesidad:

¿Cuál es el problema o necesidad que se pretende resolver?

De acuerdo con el Programa de Gobierno 2024-2027, en el objetivo 1 "Bogotá camina segura, determina que: "Bogotá debe ser una ciudad en la que todos sus habitantes se puedan desplazar tranquilamente en los ámbitos urbano, rural y regional; disfrutar del espacio público, y vivir, trabajar y soñar sin restricciones, en la que, de manera central, las poblaciones de especial protección (las mujeres y los niños, niñas y adolescentes, LGTBI, grupos étnicos, población con discapacidad) puedan caminar sin sentir miedo y no haya espacio para el accionar delincuencial y violento".

El Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 "BOGOTÁ CAMINA SEGURA, contempla como objetivo general "... mejorar la calidad de vida de las personas garantizándoles una mayor seguridad, inclusión, libertad, igualdad de oportunidades y un acceso más justo a bienes y servicios públicos, fortaleciendo el tejido social en un marco de construcción de confianza y aprovechando el potencial de la sociedad y su territorio a partir de un modelo de desarrollo comprometido con la acción climática y la integración regional."

BOGOTÁ

Las actividades de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia están clasificadas en la estructura del El Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027 "BOGOTÁ CAMINA SEGURA", el cual en su Objetivo Estratégico 1. Bogotá avanza en su Seguridad, en sus Programas: 1.01. Diálogo social y cultura ciudadana para la convivencia pacífica y la recuperación de la confianza 1.02. Cero tolerancias a las violencias contra las mujeres y basadas en género, 1.03. Desmantelamiento de estructuras criminales y delincuenciales con mejores capacidades y activos tecnológicos.", 1.04. Servicios centrados en la justicia, y 1.05. Espacio público seguro e inclusivo.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es un organismo de nivel central del orden distrital, creado mediante el Acuerdo 637 de 2016 del Concejo de Bogotá, que tiene la misión de liderar, planear y orientar la formulación, la adopción, la ejecución, la evaluación y el seguimiento de las políticas públicas, los planes, los programas y proyectos, las acciones y las estrategias en materia de seguridad ciudadana, convivencia, acceso a la justicia, orden público, prevención del delito, las contravenciones y conflictividades, y la coordinación de los servicios de emergencias en el Distrito Capital en el marco del primer respondiente.

Las actividades de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia están enmarcadas en cuatro grandes líneas de inversión:

1. Prevención y Control del Delito en el Distrito Capital;

2. Acceso a la Justicia (Nuevos y mejores Equipamientos);

3. Fortalecimiento de Los Organismos de Seguridad del Distrito; y

4. Gestión Institucional (Fortalecimiento en Transparencia, Gestión Pública, Modernización Administración y mejoramiento de las TIC).

De conformidad con lo establecido en el Decreto Distrital 413 de 2016, dentro de las funciones de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se encuentra "*Proporcionar bienes y servicios a las autoridades competentes, con el fin de coadyuvar en la efectividad de la seguridad y convivencia ciudadana en Bogotá, D.C.*" así como brindar las herramientas necesarias para la seguridad, convivencia y acceso a la justicia en el Distrito, fortaleciendo los organismos de seguridad y justicia del Distrito a través de inversiones que mejoren sus capacidades y sus equipamientos para que sean más efectivos en sus acciones.

Aunado a lo anterior, el Sector de Seguridad, Convivencia y Justicia tiene la misión de liderar, orientar y coordinar la formulación, la adopción y la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos dirigidos a garantizar la convivencia y la seguridad ciudadana y la preservación del orden público en la ciudad, como de adquirir y suministrar los bienes o servicios y contratar las obras que se requieran para el mejoramiento de las condiciones de seguridad, convivencia y acceso a la justicia en el Distrito Capital.

- Meta Plan de Desarrollo: Aplicar un (1) modelo de fortalecimiento a las capacidades operativas de vigilancia policial funciones militares y otras de apoyo a la seguridad la convivencia y la justicia en cumplimiento del proyecto 0290 Fortalecimiento de capacidades operativas de vigilancia policial, funciones militares y otras de apoyo a la seguridad la convivencia y la justicia en Bogotá D.C.

El Proyecto No 0290, denominado: "FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS DE VIGILANCIA POLICIAL, FUNCIONES MILITARES Y OTRAS DE APOYO A LA SEGURIDAD LA CONVIVENCIA Y LA JUSTICIA EN BOGOTÁ D.C.", cuyo objetivo general es: "Lograr que los organismos de seguridad cuenten con las capacidades y activos tecnológicos que permitan mejorar la seguridad de la ciudad y el desmantelamiento de estructuras criminales y delincuenciales."

Que, dentro de la estructura orgánica de la SDSCJ, se encuentra el Centro Comando Control, Comunicaciones y Computo - C4, establecido como un sistema a través del Decreto 510 del 2019, el cual se fundamenta en integrar las entidades de seguridad y emergencias que hacen parte del C4 y aquellas entidades públicas y privadas relacionadas que se puedan incorporar para dar respuesta oportuna y efectiva a los incidentes reportados de seguridad y emergencias.

Es por ello que, el C4 debe articular los mecanismos necesarios para recolectar, centralizar, procesar, compartir y analizar la información proveniente de la operación a través de los diferentes subsistemas (número único de seguridad y emergencias – NUSE 123, sistema de videovigilancia ciudadana, sistema de comunicación, sistema de Despacho de casos – CAD y demás sistemas de información) para actuar con efectividad y oportunidad en la atención de los diferentes incidentes de emergencia y seguridad.

Que el Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123), es un Sistema Integrado que se encarga de recibir las llamadas de los ciudadanos o las entidades solicitando ayuda en asuntos relacionados con SEGURIDAD y EMERGENCIAS con el fin de brindar una respuesta eficiente y rápida en cada uno de los escenarios.

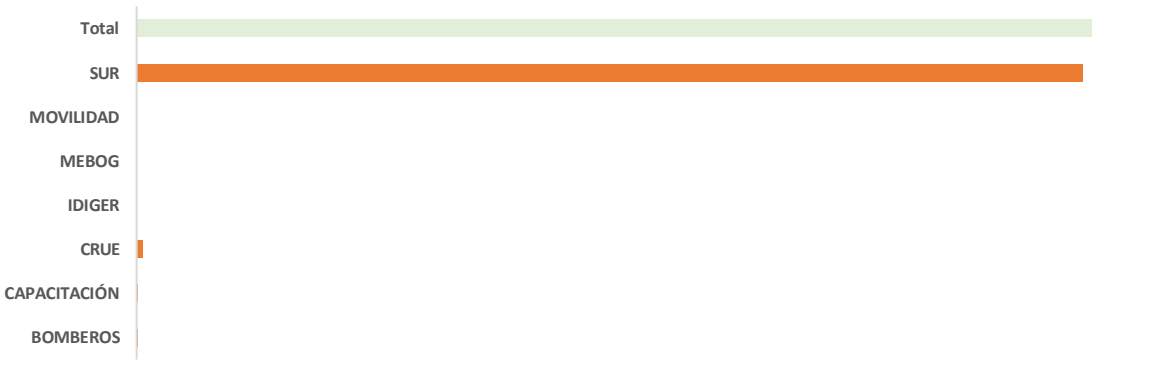
En desarrollo de lo expuesto, desde el mes de julio de la vigencia 2023, la SDSCJ cuenta con una solución para la gestión de emergencias y seguridad ciudadana para el Número Único de Seguridad y Emergencias NUSE 123 de Bogotá, suministrada a través del contrato SCJ 1743 de 2023 suscrito con la empresa Blue Skies World Colombia SAS, (proveedor exclusivo para esa época), cuya fecha de terminación es el 15 de agosto de 2024.

A partir de esta situación, el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) desarrolló un protocolo detallado para el uso de la solución. Este protocolo se establece como un acuerdo formal entre las diversas agencias involucradas en la gestión y operación de la herramienta. En virtud de este acuerdo, cada entidad asume la responsabilidad de sus propios procedimientos operativos internos, asegurando la correcta implementación de estos procedimientos y llevando a cabo evaluaciones continuas de sus operaciones para garantizar la eficacia y eficiencia del sistema.

A continuación, se muestran las siguientes estadísticas, con el propósito de dimensionar cómo la herramienta ha contribuido significativamente en la atención de seguridad y emergencias a través del uso de la plataforma de manera general y por agencia, así:

- ✓ En la gráfica No.1, se puede evidenciar la cantidad de eventos registrados con el uso de la solución desde el 16 de agosto de 2023 hasta el 20 de mayo del 2024.

Gráfica No. 1: Total de eventos



	BOMBEROS	CAPACITACIÓN	CRUE	IDIGER	MEBOG	MOVILIDAD	SUR	Total
TOTAL EVENTOS	1,500	799	6,049	65	362	134	934,270	943,179

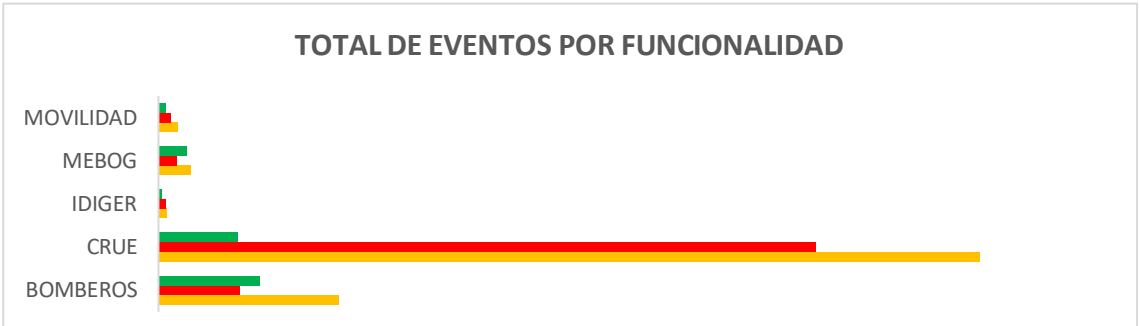
Fuente: Herramienta de Monitoreo solución

De esta gráfica se puede evidenciar que la línea 123, pudo atender el **14.73%** de las llamadas recibidas dentro de este lapso a través de la solución. Esto contribuyó eficazmente a la ubicación precisa del ciudadano.

Se debe tener en cuenta, que la ubicación es un activo de información fundamental que se necesita para la atención a la solicitud y que la Sala Única de Recepción es la que más eventos genera, toda vez que es allí donde se reciben todo tipo de llamadas que realiza el ciudadano y donde se clasifica y se envía a la agencia para su despacho y atención.

✓ En la gráfica No.2, se observa y analiza el uso que tuvo la herramienta con cada una de sus funcionalidades que posee en las agencias de despacho, es decir, ubicación, video y chat:

Gráfica No. 2: Usabilidad funcionalidades de la solución



	BOMBEROS	CRUE	IDIGER	MEBOG	MOVILIDAD
Chat Total	482	374	15	135	36
Video Total	389	3,117	33	88	61
Ubicación Total	855	3,894	39	155	93

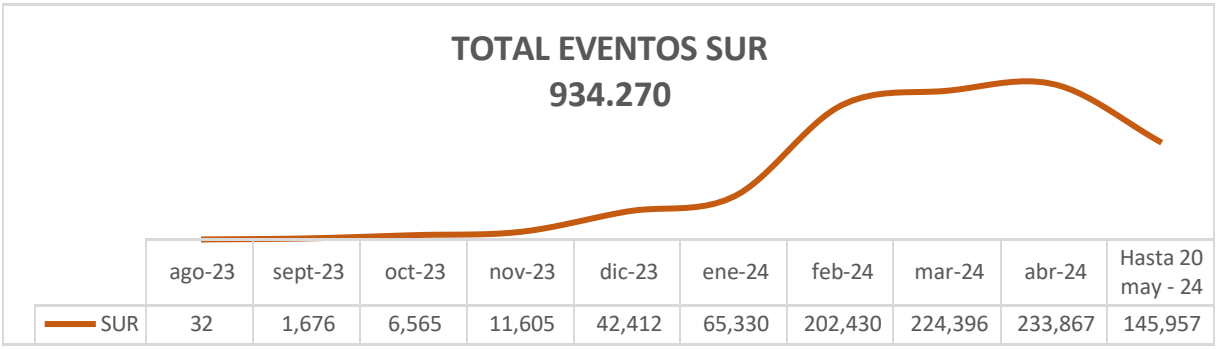
Fuente: Herramienta de Monitoreo solución

De esta gráfica se puede concluir lo siguiente:

- ✓ CRUE es la agencia que tiene como misión coordinar la atención y resolución de las urgencias médicas del Distrito Capital; en consecuencia, la solución se ha convertido para esta entidad en un aliado estratégico para la atención de emergencias, a través del uso de la funcionalidad de video logrando obtener un conocimiento mayor de la situación y una mejor planeación de recursos para el despacho.

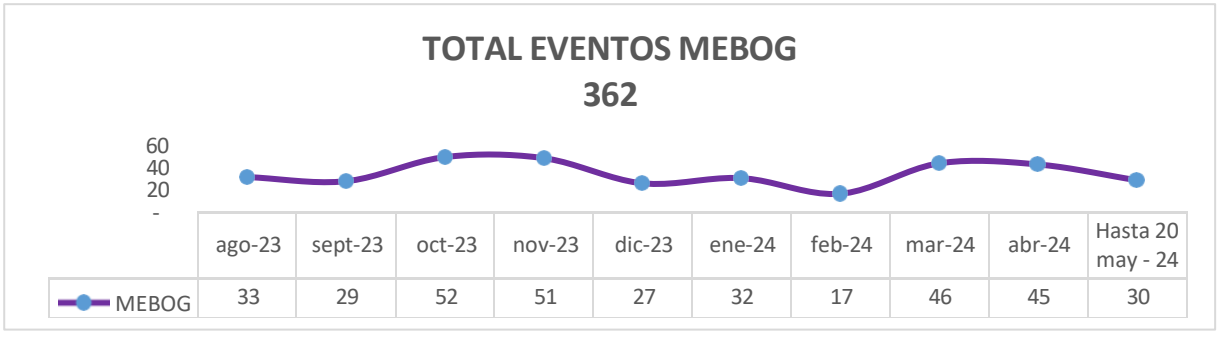
- ✓ Para el caso de Bomberos, IDIGER, MEBOG y Movilidad son agencias que por su misionalidad permite el uso de la funcionalidad del chat en donde ha sido posible obtener un mayor conocimiento de la situación reportada.

A continuación, se relaciona el comportamiento de uso de la solución instalada y configurada en cada una de las agencias, a través de las siguientes gráficas, así:



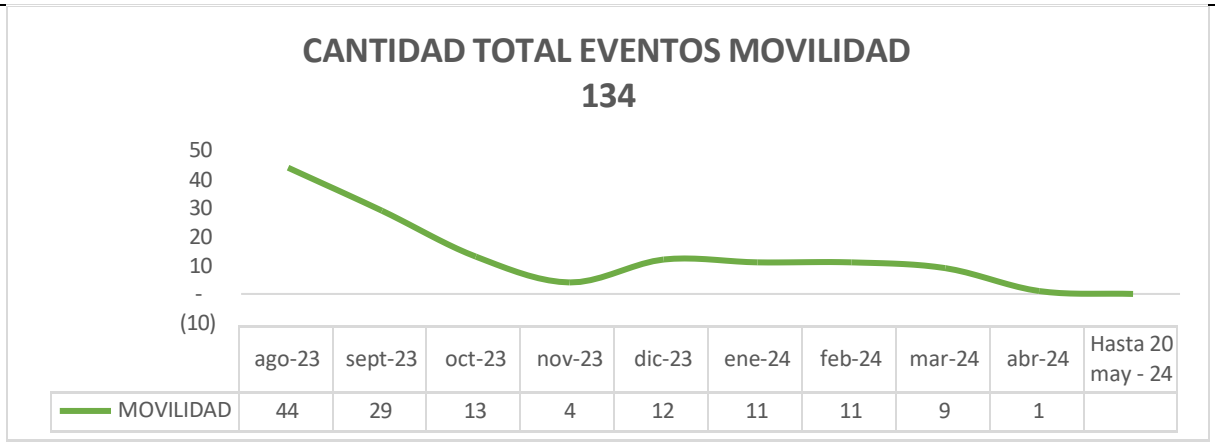
	ago-23	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	Hasta 20 may - 24
SUR	32	1,676	6,565	11,605	42,412	65,330	202,430	224,396	233,867	145,957

Fuente: Herramienta de Monitoreo solución



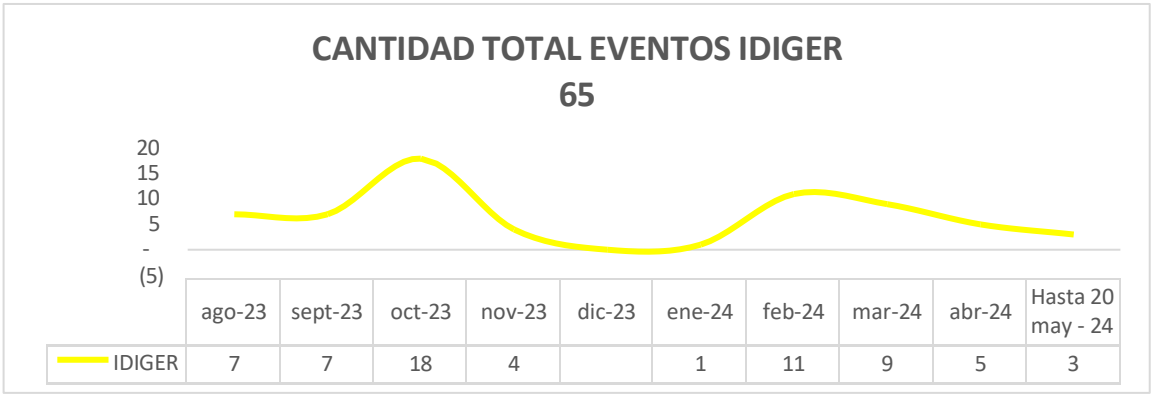
	ago-23	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	Hasta 20 may - 24
MEBOG	33	29	52	51	27	32	17	46	45	30

Fuente: Herramienta de Monitoreo solución



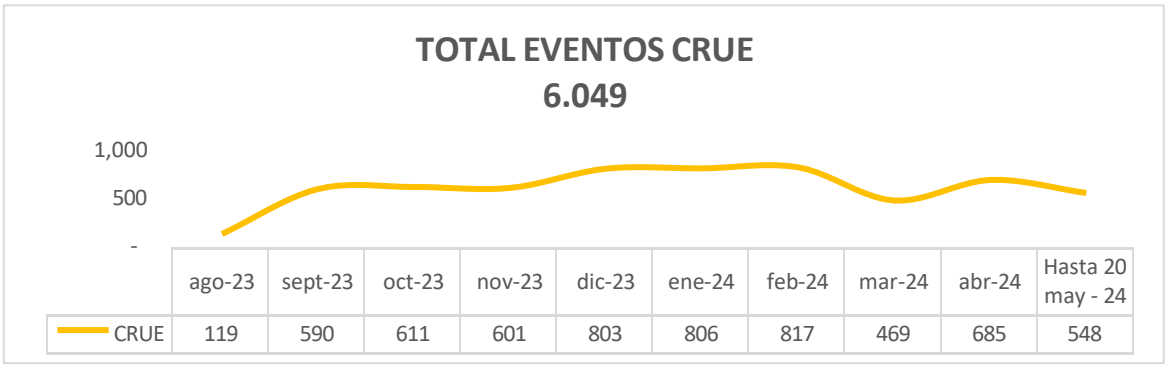
	ago-23	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	Hasta 20 may - 24
MOVILIDAD	44	29	13	4	12	11	11	9	1	

Fuente: Herramienta de Monitoreo solución



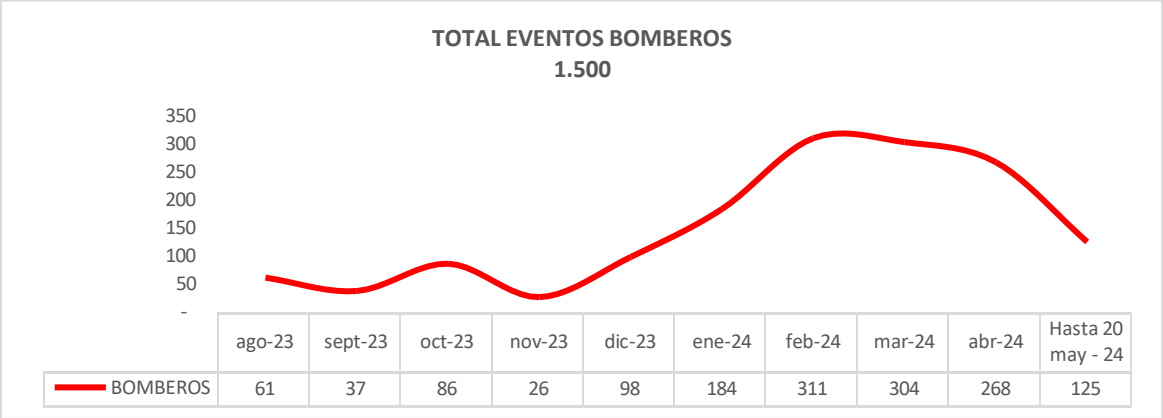
	ago-23	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	Hasta 20 may - 24
IDIGER	7	7	18	4		1	11	9	5	3

Fuente: Herramienta de Monitoreo solución



	ago-23	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	Hasta 20 may - 24
CRUE	119	590	611	601	803	806	817	469	685	548

Fuente: Herramienta de Monitoreo solución



	ago-23	sept-23	oct-23	nov-23	dic-23	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	Hasta 20 may - 24
BOMBEROS	61	37	86	26	98	184	311	304	268	125

Fuente: Herramienta de Monitoreo solución

De igual forma, se anexan 15 casos de impactos que fueron atendidos a través de la solución y que contribuyeron a salvar la vida de los ciudadanos, así:

Identificación Herramienta	Descripción Caso y acción desarrollada
ID: 44895293 Agencia: SUR Situación: Violencia Intrafamiliar	Menor de edad se comunica con la línea de emergencias 123 de Bogotá reportando que su padre está muy alterado, no sabe la dirección del lugar donde requiere la ayuda de policía. Operador de sala SUR haciendo uso de la solución y logra determinar de manera precisa la ubicación de donde requieren la asistencia y poder así gestionar con la agencia de MEBOG la ayuda hacia la ubicación.
ID: 38096033 Agencia: SUR Situación: Acompañamiento Policial	Sargento de la Policía Militar se contacta con la línea 123 solicitando apoyo de Policía Nacional en una ubicación donde se encuentran ejecutando un operativo, pero sin saber la dirección. La operadora de SUR hace uso de la herramienta y obtienen la ubicación precisa donde se presentan los hechos y tramitan con MEBOG la solicitud realizada por el ciudadano
ID: 38375020 Agencia: SUR Situación: Riña	Mujer se comunica con la línea 123 reportando que dentro de un bar se presenta una riña, ella se encuentra escondida en uno de los baños e indica no saber la dirección del lugar ni el nombre. El operador de recepción usa la solución envía enlace a la llamante y así puede determinar de manera precisa la ubicación de donde se presenta el incidente y poder así gestionar el caso con la agencia correspondiente.
ID: 38070617 Agencia: Bomberos Situación: Incendio	Reportan a la línea 123 un incendio en una zona residencial en la cuál es difícil determinar su ubicación. Desde Bomberos activan la herramienta con el ciudadano y así logran determinar la ubicación de donde se está presentando la emergencia.
ID: 38095400 Agencia: CRUE Situación: Posible ACV	Se comunican con la línea de emergencias reportando el caso de un operador de bus articulado presenta decaimiento, adormecimiento en cara y cuerpo. Transfieren llamada a CRUE quienes por medio del video en vivo de la solución logran evidenciar el estado del paciente y así priorizar el despacho de una ambulancia debido a un posible ACV.

ID: 44127968 Agencia: SUR Situación: Maltrato a laMujer	Mujer indica que su pareja la tiene retenida y la golpea, no puede hablar por temor a que su atacante se dé cuenta que llama a la línea de emergencias, en un inicio no logra dar una dirección exacta donde ocurren los hechos. El Operador de recepción activa el chat silencioso y logra tener a comunicación con el ciudadano con el fin de determinar la ubicación de la llamante para gestionar la ayuda con Policía nacional.
ID: 38158549 Agencia: Bomberos Situación: Rescate en una terraza	Reportan a la línea 123 que un adulto mayor presentó un accidente de una construcción en el cual no vuelve en sí. Transfieren llamada a Bomberos quienes por medio del video en vivo de la solución logran ver estado del paciente y así dar instrucciones de manejo de la emergencia y coordinar junto con paramédicos el traslado del paciente.
ID: 38143611 Agencia: CRUE Situación: Bebé con deficiencia respiratoria	Reportan a la línea 123 que una bebé presenta deficiencia respiratoria. Transfieren llamada a CRUE quienes hacen valoración del bebe por medio del video en vivo que la solución y así poder priorizar el despacho de una ambulancia hacia la ubicación de la emergencia.
ID: 38607546 Agencia: CRUE Situación: Accidente conheridos	Reportan a la línea 123 de un accidente de un vehículo recolector de basura que chocó con una vivienda donde al parecer quedaron personas atrapadas. Caso Transferido a CRUE quienes por medio del video en vivo de la solución logran ver la afectación del incidente para así despachar una ambulancia hacia la ubicación de la emergencia.
ID: 43897159 Agencia: SUR Situación: Riña Familiar	Mujer mayor se comunica con la línea de emergencias reportando que presenta agresiones físicas y requiere apoyo de policía, no logra dar una dirección para atender la emergencia. El operador de recepción en SUR hace uso de la solución con el ciudadano y a través del chatsilencioso logra dar instrucciones para activar localización y así gestionar la ayuda con la agencia correspondiente según protocolo.
ID: 44259886 Agencia: SUR **Situación: ComunidadAtrapa ladrón**	Se comunican con la línea 123 que tienen retenido a un presunto ladrón en una zona verde de un conjunto residencial, llamante indica no saber ubicación o nombre del conjunto. El operador en SUR haciendo uso de la herramienta con el ciudadano logra determinar de manera precisa la ubicación donde se presentan los hechos y así puede gestionar el incidente con la agencia correspondiente.

La implementación de la solución DE USUARIOS ha contribuido significativamente a reducir las restricciones y limitaciones que tenía la línea NUSE 123 para la atención y despacho de recursos. Sin embargo, aún se presentan algunas situaciones problemáticas:

- ✓ La dirección para la atención de la emergencia no se suministraba con los datos necesarios.
- ✓ En ocasiones, el ciudadano no estaba en condiciones para brindar la información.
- ✓ Desconocimiento de su ubicación.
- ✓ Imprecisión de la información del operador móvil telefónico, que puede variar desde metros hasta kilómetros.
- ✓ En algunos casos, el operador telefónico no entrega las coordenadas (ALI).
- ✓ Por regulación, el tiempo máximo que tiene el operador móvil tecnológico para suministrar la información del llamante (ANI/ALI) es de 25 segundos, lo cual es un impedimento para la atención de emergencias, ya que hay llamadas que tienen una duración inferior.
- ✓ Desconocimiento real de la emergencia y/o evento de seguridad.

La solución ha permitido mejorar el conocimiento del operador sobre el evento reportado y ha facilitado una mejor asignación de recursos para la atención de emergencias. Dado lo anterior, es crucial que el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) continúe utilizando esta solución, ya que ha permitido atender un total de 1.932.313 casos con ubicación precisa. Gracias a esta tecnología, la línea de emergencias NUSE 123 ha superado varias limitaciones tecnológicas, mejorando así su efectividad. Además, esta solución

garantiza la información mínima indispensable necesaria para la atención de seguridad y emergencias, como la ubicación precisa, lo que permite iniciar el despacho de los recursos requeridos en el menor tiempo posible.

Las mejoras específicas que ha traído esta solución incluyen:

- ✓ Precisión de la ubicación en tiempo real.
- ✓ Reconocimiento más preciso del evento reportado.
- ✓ Reducción en los tiempos de atención.
- ✓ Mejora en los indicadores de disponibilidad y distribución de recursos.
- ✓ Planeación efectiva de las unidades para la atención de la emergencia.
- ✓ Impacto positivo en la operación de la línea de emergencia, asegurando la seguridad de la información al momento de recibir la llamada.
- ✓ Obtención automatizada de la ubicación del llamante.
- ✓ Reducción de llamadas falsas, de broma o de acoso.
- ✓ Mejora en la percepción del servicio prestado a través de la Línea 123.

En consecuencia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia requiere continuar con la implementación de estas soluciones, ya que seguirán facilitando la atención a los requerimientos que llegan a la línea, aumentando la capacidad de respuesta de los organismos responsables de la seguridad ciudadana, salud, tránsito, socorro y rescate. Para lograrlo, esta solución debe garantizar la ubicación precisa, proporcionar datos complementarios y ofrecer funcionalidades que fortalezcan la atención de emergencias

Así las cosas, se inicia con la verificación de soluciones existentes en el mercado, encontrando en la vigencia 2024, soluciones que cumplen con las características técnicas que requiere la Secretaría, satisfaciendo las necesidades que tiene el C4 respecto a ubicación precisa y compartir video e imágenes y chat silencioso. Para lo cual se anexa al presente documento los dos comunicados allegados a la secretaría de los proveedores que pueden brindar el servicio que requiere la entidad.

De igual manera, en el portal de Colombia Compra Eficiente, se revisó el Acuerdo Marco de precios vigente para la adquisición de servicios de Nube Privada IV CCE-308-AMP-2022, concluyéndose que las categorías de los servicios de nube privada no satisfacen las necesidades funcionales que requiere la entidad en cuanto a la contratación de un servicio para la atención exclusiva de incidentes en gestión y atención de emergencias y seguridad pública, por lo tanto, no es posible aplicar dicho acuerdo.

De manera que, la solución de USUARIOS POR SUSCRIPCION debe contar con las siguientes funcionalidades:

- ✓ **Video y fotos en vivo:** El ciudadano que realiza la llamada recibe un enlace mediante mensaje de texto y WhatsApp. Al acceder a este enlace, el operador puede solicitar permiso para usar la cámara del dispositivo móvil del ciudadano, permitiendo así la transmisión de video en tiempo real. Además, el ciudadano podrá tomar fotos durante la llamada y enviarlas a través de la solución.

- ✓ **Chat silencioso:** Esta herramienta permitirá en situaciones en las que los ciudadanos están en riesgo y no pueden proporcionar información verbalmente. Especial para personas con limitaciones auditivas. El chat silencioso debe permitir la comunicación escrita en tiempo real, garantizando una asistencia eficaz y discreta.

- ✓ **Fotos y videos almacenados:** Los ciudadanos pueden enviar fotos y videos previamente almacenados en sus dispositivos móviles a través del chat, permitiendo al operador recibir esta información visual de manera rápida y eficiente.

De igual forma, la solución debe ofrecer capacidades que modernizan el número único de emergencias, convirtiéndolo en una herramienta estratégica, útil y operacional que se adapta a las necesidades del sistema C4. Estas capacidades incluyen:

- ✓ **Acceso sin necesidad de aplicaciones:** El ciudadano no necesita instalar ninguna aplicación en su dispositivo móvil para utilizar los servicios de la solución. Al finalizar la llamada, no quedará ningún registro en el dispositivo del ciudadano, garantizando su privacidad y seguridad.

- ✓ **Localización precisa:** La solución tecnológica utiliza la información de AML (Advanced Mobile Location) para obtener una ubicación precisa de los dispositivos móviles.

- ✓ **Actualización constante de ubicación:** La ubicación del dispositivo se actualiza cada 5 segundos, y esta información se mostrará en la herramienta de administración y monitoreo de la solución, permitiendo un seguimiento en tiempo real.

Estas funcionalidades aseguran que la solución mejore la capacidad de respuesta de los servicios de emergencia, al tiempo que también proporciona una plataforma segura y eficiente para la comunicación entre los ciudadanos y los operadores.

En conclusión, se requiere implementar una solución de suscripción por usuarios, lo cual permitirá que la capacidad tecnológica del C4 se optimice con el propósito de reducir las limitaciones esenciales en ubicación y conocimiento preciso del evento reportado por el llamante y así lograr una atención más efectiva y eficiente a la ciudadanía que hace uso de la línea 123.

Finalmente, y para lograr satisfacer la necesidad aquí plasmada, se requiere "**CONTRATAR LA SUSCRIPCIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD CIUDADANA, DESTINADOS AL NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS NUSE123 DE BOGOTÁ" DEL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO (C4).**"

¿Se han estudiado otras alternativas para satisfacer la necesidad o solucionar el problema descrito? (marque con una X):

SI [X] **NO** [ ]

¿Cuáles?

1.1. PISCJ (Plan Integral de Seguridad, Convivencia y Justicia):
¿Definir cómo se enmarca la necesidad en el PISCJ?

El Acuerdo 637 de 2016, norma que crea el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia y con ello, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, aporta al Distrito Capital la estructura institucional y organizacional necesaria para liderar, planear y orientar la formulación, adopción, ejecución, evaluación y seguimiento de las políticas públicas, los planes, los programas y proyectos, las acciones y las estrategias en materia de seguridad ciudadana, convivencia, acceso a la justicia, orden público, prevención del delito, las contravenciones y conflictividades, y la coordinación de los servicios de emergencias en el Distrito Capital.

Con el fin de mejorar las condiciones de seguridad y convivencia la SDSCJ promovió un abordaje integral de las problemáticas de violencia y seguridad a través de la implementación del Plan Integral de Seguridad Convivencia y Justicia 2020-2024, instrumento de gestión territorial que involucra todos los programas, planes y proyectos de seguridad, convivencia y justicia, referenciados en el Plan Estratégico diseñado para fortalecer las capacidades de los organismos de seguridad y justicia del Distrito Capital a través de inversiones que mejoren sus capacidades y el servicio de policía, el cual se encuentra vigente hasta el 2024.

Como principal propósito el Plan Integral de Seguridad, Convivencia y Justicia (PISCCJ) 2020 – 2024 busca fortalecer la plataforma tecnológica del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4), para convertir el 123 en el centro de atención ciudadana a sus necesidades de seguridad, riesgos y denuncias, definiendo una metodología a través de una ruta interinstitucional acorde a la guía metodológica para la formulación, implementación y seguimiento de los Planes Integrales de Seguridad y Convivencia Ciudadana (PISCC) 2019, del Departamento Nacional de Planeación.

El Plan Integral de Seguridad Ciudadana, Convivencia y Justicia de Bogotá (PISCCJ) 2020 – 2024, es la principal herramienta de planeación estratégica y hoja de ruta para priorizar acciones, optimizar el uso de los recursos, realizar una coordinación interinstitucional, y mejorar el proceso de seguimiento y evaluación de las estrategias de seguridad ciudadana, convivencia y acceso a la justicia en el Distrito. Dentro de los propósitos del PISCCJ, están el aumentar la confianza interpersonal e institucional, la convivencia y la seguridad ciudadana, en los ámbitos locales del Distrito Capital y su articulación regional, orientada a la construcción de territorios del cuidado, fundamentado en las prácticas de convivencia, la seguridad y la reconciliación en el ámbito individual, familiar, comunitario y social.

De esta forma, el PISCCJ 2020-2024 como instrumento orientado a la articulación de esfuerzos Interinstitucionales con el objeto de dar respuestas integrales a problemáticas, cuya naturaleza y complejidad demandan de acciones ajustadas a la singularidad de los contextos territoriales y poblacionales; es entonces, el escenario es propicio para que las entidades públicas armonicen sus tareas, esfuerzos y recursos, con el objetivo de construir con las comunidades y sociedad respuestas cercanas, amplias y coherentes que mejoren la convivencia y la seguridad.

Ahora bien, atendiendo el presente requerimiento, es importante tener en cuenta que desde agosto de la vigencia 2023 hasta el 20 de mayo de 2024, el Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123), cuenta con la siguiente estadística:

- **Llamadas que se recibieron en la línea de emergencias:** 6.402.594
- **Llamadas con ubicación precisa:** 392.384
- **Llamadas atendidas con video:** 2.294
- **Llamadas atendidas a través de chat:** 199

Esta estadística refleja una alta demanda en la línea de atención, la cual puede optimizarse para la atención de incidentes de seguridad y emergencias, evidenciando la necesidad imperativa de que el C4 cuente con soluciones eficientes para la ubicación y datos complementarios del evento reportado.

Mencionada solución se complementa con los sistemas de gestión de CAD y sistema gestión de llamadas, que para el caso del C4 Bogotá corresponde a VESTA y PremierOne.

Adicionalmente, cuenta con lo siguiente:

- ✓ **Interfaz de usuario del operador de recepción y despacho**: Herramienta que recibe el número de teléfono del llamante que se recibe en VESTA de forma automática, mediante la configuración de software de captura de datos.

- ✓ **Herramienta de administración y monitoreo:** Módulo debe garantizar el almacenamiento del historial de la información de las llamadas que se reciben y que salen de la línea de emergencia

En este sentido y una vez analizada la solución correspondiente a la plataforma tecnológica para la atención de emergencias y seguridad, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia requiere contar con dicha solución con el fin de aumentar la seguridad a nivel distrital y mejorar el nivel de atención ante las emergencias.

Para garantizar el 100% de la operación con funcionalidades y capacidades de la herramienta, se requiere lo siguiente:

DESCRIPCIÓN	TOTAL
USUARIOS CONCURRENTES POR TURNO	210 usuarios

Una vez se implemente esta solución, se desarrollarán las siguientes actividades durante el tiempo que esté en servicio:

- ✓ Monitoreo y evaluación de las funcionalidades.
- ✓ Impactos.
- ✓ Tiempos de atención.
- ✓ Efectividad en la planeación de las unidades.
- ✓ Optimización de recursos para la atención de las emergencias.
- ✓ Disminución de llamadas broma, acoso y no habla

Finalmente, el C4 debe cumplir con lo emanado en el Decreto 510, en donde se establece que el servicio que presta el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo tiene carácter ininterrumpido, continuo y permanente, y dada su especial importancia para el apoyo en la protección de la vida humana, de la defensa, la seguridad y la justicia; razón por la cual el servicio a adquirir propenderá por el cumplimiento de las metas de modernización tecnológica contenidas en el Plan de Desarrollo.

2. Descripción del bien y/o servicio

CONTRATAR LA SUSCRIPCIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD CIUDADANA, DESTINADOS AL NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS NUSE123 DE BOGOTÁ" DEL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO (C4)."

2.1. Territorialización del bien o servicio solicitado

Se debe especificar su localización.

UPZ:	Bogotá D.C	**BARRIO:**	Bogotá D.C
LOCALIDAD:	Bogotá D.C	**DIRECCIÓN:**	Bogotá D.C

2.2. Especificaciones técnicas del bien y/o servicio solicitado:

Denominación general del bien o servicio	*CONTRATAR LA SUSCRIPCIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD CIUDADANA, DESTINADOS AL NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS NUSE123 DE BOGOTÁ" DEL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO (C4).*
Denominación específica y técnica del bien o servicio	*CONTRATAR LA SUSCRIPCIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD CIUDADANA, DESTINADOS AL NÚMERO ÚNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS NUSE123 DE BOGOTÁ" DEL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO (C4).*
Presupuesto aproximado para asignación	El Valor del requerimiento es de $ 8.500.000.000 COP para un plazo de 12 meses. Este valor puede variar conforme al estudio de mercado que se lleve a cabo ante la existencia de otros proveedores que brindan este servicio.
Unidad de medida	Usuarios
Cantidad requerida	210 USUARIOS CONCURRENTES POR TURNO
Observaciones generales	
Características adicionales	

• Si se considera pertinente o útil se puede elaborar un mapa, plano, diagrama que ayude a entender la descripción del bien o servicio.

2.3. Ficha técnica del bien a contratar (cuando aplique).

Anexar de ser necesario

Si la entidad solicitante es la Policía Metropolitana de Bogotá – MEBOG y anexa ficha técnica, favor indicar si la ficha técnica anexa al requerimiento está aprobada por la Dirección Administrativa y Financiera de la Policía Nacional - DIRAF

SI ☐ **NO** ☐

Indicar Nombre, apellidos y rango de la persona que aprobó la ficha técnica en la DIRAF:

_____

2.4. Estudios técnicos (cuando aplique)

N/A

3. Documentos o constancias técnicas especiales. Marque con una X

Certificación de único proveedor o de distribuidor exclusivo.		Justificación de contratación intuitu personae.	
Certificación de registro de derechos de autor ante la Dirección Nacional de Derechos de Autor.		Patentes	
Estudios de títulos – suelos – impacto ambiental – transito.		Otros ¿Cuál?	
Autorización para distribución de productos restringidos.			

4. Necesidad de contratar una interventoría (Justificar cuando aplique)

N/A

5. Relación y descripción de anexos:

ANEXO 1. FICHA TËCNICA

6. Información del responsable de la entidad solicitante (ver instrucciones de diligenciamiento numeral 6)

Nombre de la persona que realiza el requerimiento	ADA LUZ SANDOVAL HERAZO
Cargo	JEFE DE OFICINA DEL C4

Nota1: Si la persona indicada en este numeral no corresponde a los cargos enunciados en las instrucciones de diligenciamiento del presente requerimiento, la Secretaría no dará trámite a la solicitud y se devolverá a la entidad o área solicitante

7. Información de la (s) persona (s) designada (s) por parte responsable de la entidad solicitante para participar en la mesa de trabajo – especificaciones técnicas:

Nombre de la persona designada	
Cargo	
Correo electrónico:	
Teléfono de contacto	

Nota 2: Toda modificación realizada en las mesas de trabajo con relación a las especificaciones técnicas de los bienes y servicios requeridos deben ser avaladas mediante documento físico radicado en la SDSCJ, de acuerdo a su competencia por:

a. El – La Comandante de la Policía Metropolitana de Bogotá D.C. – Requerimientos presentados por la Policía metropolitana de Bogotá - MEBOG

b. El – La Comandante de la Brigada 13 del Ejército – Requerimientos presentados por el Ejército Nacional Brigada 13
c. El – La Director (a) de la Fiscalía Seccional Bogotá – Requerimientos presentados por la Fiscalía Seccional Bogotá

d. Secretario, Subsecretarios, Directores; Jefes Oficinas Asesoras y Asesores de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.

ADA LUZ SANDOVAL HERAZO
JEFE DE OFICINA C4

Proyectó: José Luis Guillén Guillén
Contratista C4

Fabio Albornoz
Contratista C4

Luisa Fernanda Sosa G.
Contratista C4

Revisó: Lorena Sanjuan López
Contratista C4

Nota Final: Todas las solicitudes serán objeto de verificación y aprobación por parte de la SDSC

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

ANÁLISIS DE PRE FACTIBILIDAD Y FACTIBILIDAD DEL PROCESO

1. Descripción de la Necesidad: Se entiende como necesidad, la expresión escrita y detallada de las razones que justifican el qué y para qué de una contratación. Iniciará presentando el contexto o los hechos que rodean la solicitud, concluyendo con la necesidad a ser cubierta o solucionada con un requerimiento específico. Se deberá explicar cómo considera el solicitante que se podrá solucionar ese problema o necesidad (mediante la ejecución de un proyecto, la realización de un estudio, diseño o pre-diseño o la contratación de un bien y/o servicio).

Para ello es necesario tener en cuenta que toda la actividad de la administración es reglada, es decir, la celebración de un contrato implica la habilitación legal para celebrarlo y competencia para suscribirlo, de acuerdo con las funciones asignadas en el ordenamiento jurídico. Es importante tener en cuenta que la necesidad o problema identificado debe estar relacionada con el cumplimiento del servicio púbico que presta la entidad, y con su misión. Se debe especificar si existe otro bien o servicio alternativo que satisfaga la necesidad identificada o resuelva el problema expuesto.

2. Descripción del bien y/o servicio: Se deberá describir el bien o servicio requerido, anexando los soportes o estudios que se consideren pertinentes. Se sugiere tener en cuenta las posibilidades futuras de actualización de los bienes, su vida útil, la coherencia técnica con otras herramientas antes adquiridas, las calidades del personal técnico que debe prestar los servicios o que va a utilizar los bienes y demás elementos que afecten la satisfacción de la necesidad que motiva la adquisición del bien o servicio.

2.1. Territorialización del bien o servicio solicitado: Identificar la localización detallada donde se ubicarán los bienes o prestarán los servicios requeridos.

2.2. Especificaciones técnicas del bien y/o servicio solicitado: De manera específica se describirá el bien o servicio, resaltando las características técnicas y físicas necesarias o más importantes que permitan identificar el objeto a contratar.

2.3. Ficha técnica del bien o servicio: En aquellos casos que por las condiciones uniformes del bien o servicio, cuente con una ficha técnica, esta deberá ser anexada a la solicitud.

2.4. Estudios técnicos: Comprende la elaboración de planos, diseños, estudio de impacto ambiental, estudio de tránsito, análisis socioeconómico, estudio de suelos, factibilidad o prefactibilidad, licencias urbanísticas, adquisición de predios, solicitud de permisos entre otros. Es indispensable contar con estos requerimientos para antes de la iniciación del respectivo proceso contractual, a fin de evitar reprocesos, gastos inoficiosos o inadecuados, encarecimiento de productos, perjuicios a terceros, entre otras razones. Un claro ejemplo son los contratos de obra pública que requieren además de los estudios previos esta clase de documentos adicionales. El requerimiento o no de estos estudios o permisos dependerá de las normas especiales que reglamenten cada materia a contratar y deberá ser analizada por el técnico encargado del proceso.

3. Documentos o constancias técnicas especiales: En aquellos casos que por las condiciones especiales se requiera de autorizaciones o justificaciones, deberán ser anexadas a la solicitud.

4. Necesidad de contratar una interventoría: Cuando para hacer el seguimiento o acompañamiento a la ejecución de un contrato se requieran de conocimientos específicos o especializados en la materia a

contratar, o cuando por la magnitud, complejidad o extensión del contrato se justifique, se expondrá la conveniencia de contratar a un agente externo que apoye a la entidad.

5. Relación y descripción de anexos: Se enunciarán los anexos que sean necesarios.

6. Información del responsable de la entidad solicitante: Solo estarán autorizadas las siguientes personas:
a. El – La Comandante de la Policía Metropolitana de Bogotá D.C.
b. El – La Comandante de la Brigada 13 del Ejército
c. El – La Director (a) de la Fiscalía Seccional Bogotá
e. Secretario, Subsecretarios, Directores; Jefes Oficinas Asesoras y Asesores de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia.

7. Información de la persona designada por parte responsable de la entidad solicitante para participar en la mesa de trabajo – especificaciones técnicas: la persona designada debe cumplir con la competencia técnica para asistir a las mesas de trabajo