DS	VOLANTES DE INSTRUCCIONES	Codigo: FGD-010 Version: 1.0 Fecha: 18/11/2020

No. Radicado: Memorando 0001931 Fecha: 24/10/24

Para: Juridico - DAF - Operativo. No. De Volante

	Urgente, darle curso inmediato		Para su información
	Favor devolver con su concepto		Contestar y enviar copia
	Enterese de su contenido		Preparar proyecto para mi firma
	Favor devolver con sus comentarios		Para comité de
	Para su tramitación		Preparar proyecto para revisión
	Encarguese del asunto, por favor		Favor proyectar resolución
	Hablemos sobre este asunto		Para su notificación
	Necesito informacion al respecto		ArChivo
	Para su firma y aprobación		
	Vo. Bo. Y devolver		

OBSERVACIONES : Autorizo Iniciar Contratación de la necesidad de optimización de la Linea Unica de seguridad y emergencia 123

FIRMA:

DISTRISEGURIDAD

Nit: 806.013.404-2

MEMORANDO

No. 0001931

24 OCT. 2024

Cartagena de Indias D. T. y C., 22 de octubre de 2024

PARA: JAIME HERNANDEZ AMIN - DIRECTOR GENERAL

DE: JULIO DEVOZ CARRASQUILLA, DIRECTOR OPERATIVO

ASUNTO: SOLICITUD QUE DEFINE LA NECESIDAD DE OPTIMIZACIÓN DE LA OPERACIÓN, FUNCIONAMIENTO, ALCANCE Y ATENCIÓN CIUDADANA DE LA LÍNEA ÚNICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS 123 A TRAVÉS DE FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO OPERATIVO.

Cordial saludo.

DISTRISEGURIDAD a través de la Dirección Operativa, que tiene como propósito general dirigir, planear, coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la operación, óptimo funcionamiento y expansión de los diferentes sistemas de seguridad utilizados en el Distrito de Cartagena, en desarrollo de la misión principal del establecimiento, ha identificado la necesidad de optimizar la operación y alcance de la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123, a través del mejoramiento de las capacidades de recibo, atención y despacho de llamadas de emergencias, actividad que hace parte de la labor misional de la entidad. Lo anterior en atención a la situación de inseguridad que persiste en Cartagena de Indias y a las consideraciones que se describen a continuación.

El artículo 2 de la Constitución Nacional expresa que las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. El Numeral 3º del artículo 315 de la Constitución Política de Colombia establece que es atribución del alcalde dirigir la acción

administrativa y asegurar el cumplimiento de las funciones y la prestación de los servicios a su cargo, aspectos retomados en el Artículo 91 de la Ley 136 de 1994. Por otra parte, el artículo 315 de la Constitución Nacional establece que "los alcaldes deben conservar el orden público en el municipio, de conformidad con la ley y las instrucciones y ordenes que reciba del Presidente de la República y del respectivo Gobernador. El Alcalde es la primera autoridad de policía del municipio. La Policía Nacional cumplirá con prontitud y diligencia las órdenes que imparta el alcalde por conducto del respectivo comandante". Adicionalmente, el artículo 12 de la Ley 62 de 1993 establece que "los gobernadores y alcaldes deberán diseñar y desarrollar planes y estrategias integrales de seguridad con la Policía Nacional, atendiendo las necesidades y circunstancias de las comunidades bajo su jurisdicción. Así mismo, el artículo 16 del Decreto 399 de 2011 manifiesta que "en cada departamento, distrito o municipio, el Gobernador o Alcalde respectivo deberá formular una Política Integral de Seguridad y Convivencia Ciudadana, que contemple los planes, programas y proyectos elaborados conjuntamente con los representantes de la fuerza pública, organismos de seguridad y policía judicial a nivel territorial. Esta política se articulará con la Política y Estrategia de Seguridad y Convivencia Ciudadana que formule el Gobierno Nacional y deberá ser aprobada por el respectivo Comité Territorial de Orden Público. En el sentido de las normas mencionadas, la Alcaldía de Cartagena de Indias, a través de DISTRISEGURIDAD, ha dispuesto de recursos físicos, humanos y financieros para dar cumplimiento al marco normativo que busca fortalecer las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana del Distrito de Cartagena de Indias.

Del marco normativo nacional y atendiendo las disposiciones y necesidades identificadas por la Fuerza Pública, se expide el Documento **CONPES 3437** del 4 de agosto de 2006, que aprobó la implementación del proyecto *"Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad,* ***SIES****"*, ante la necesidad de la integración, coordinación y trabajo sinérgico entre la Fuerza Pública y los organismos de seguridad y emergencias del Estado y con el fin de dotar a las autoridades de nuevas herramientas para la prevención, disuasión, control y mitigación en la comisión de delitos y atención y prevención de desastres. En el Documento **CONPES 3437** *"Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad SIES",* se determina que la operación de los diversos sistemas de emergencias será llevada a cabo por parte de la Policía Nacional y la administración y mantenimiento a cargo de los entes territoriales y nacionales. Los componentes tecnológicos del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad, SIES, son un compendio de herramientas de apoyo para la gestión de emergencias y seguridad, que haciendo uso de la tecnología, permiten o facilitan la atención oportuna de las emergencias y eventos de inseguridad que se presentan en un espacio territorial. Uno de los componentes definidos para los SIES es la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123, que tiene como propósito la recepción, atención y despacho de llamadas de emergencia que realiza la ciudadanía.

El Distrito de Cartagena ha realizado importantes avances en materia de seguridad desde el fortalecimiento de la Fuerza Pública y la puesta en operación del PLAN TITAN 24 en el curso del año que avanza, pero continúa enfrentando numerosos y graves desafíos

derivados de la mutación y capacidad de adaptación de las organizaciones criminales y el mantenimiento de condiciones propicias para su multiplicación y fortalecimiento.

Por su parte, DISTRISEGURIDAD creada y autorizada mediante el Acuerdo 028 de 2002 expedido por el Concejo de Cartagena y materializada en el Decreto 040 de 2003 por el Alcalde Mayor de Cartagena, es la entidad que por su objeto misional se encarga de estructurar los proyectos de seguridad física y tecnológica aplicada a la seguridad y convivencia de la ciudad. Su naturaleza es la de un Establecimiento Público del orden Distrital con personería jurídica, dotada de autonomía administrativa, financiera y patrimonio propio, cuyo objeto corresponde a: 1. El aprovechamiento de los proyectos tecnológicos aplicados al servicio de la vigilancia y seguridad. 2. La consecución, aplicación y control de los bienes y servicios destinados al apoyo integral de los órganos de seguridad y la fuerza pública que opera en el distrito. 3. La participación en planes, programas y proyectos que sean diseñados por los organismos y por la Alcaldía Distrital para la prestación eficiente de servicios que garanticen la seguridad integral y fomenten la convivencia ciudadana.

Es así como desde la implementación de los Sistemas Integrados de Emergencia y Seguridad (SIES) en Cartagena desde el año 2003, DISTRISEGURIDAD, ha venido brindando el apoyo logístico y tecnológico al Distrito, en cuanto a la contratación de la implementación de los diferentes subsistemas que hacen parte del macro sistema SIES, responsabilidad, que de acuerdo al "CONPES 3437 de 2006, IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE EMERGENCIAS Y SEGURIDAD-SIES DE COLOMBIA", corresponde directamente a las diferentes entidades territoriales en donde se implementen estos sistemas, y en el caso particular corresponde a la Alcaldía Mayor de la ciudad el asumir esta responsabilidad.

El Plan de Desarrollo 2024 - 2027 CARTAGENA, CIUDAD DE DERECHOS, fue adoptado y aprobado por el Concejo Distrital mediante el Acuerdo No. 139 del 29 de mayo de 2024, y contempla la Línea Estratégica 2. Seguridad Humana, que se fundamenta en el principio básico de garantizar las condiciones necesarias para que todas las personas puedan vivir una vida digna y plena, **libre de amenazas, violencia y privaciones que comprometan su seguridad y bienestar.** Esta línea reconoce la interdependencia entre diversos aspectos de la vida humana y busca abordarlos de manera integral para promover un desarrollo sostenible y equitativo … se enfoca en la seguridad y el bienestar de los individuos, abordando amenazas que van desde la pobreza y la inseguridad alimentaria **hasta la violencia armada y los conflictos internos**. Dentro de la línea estratégica en mención se encuentra el Componente Impulsor de Avance denominado Seguridad Ciudadana y Orden Público. Este impulsor garantizará la seguridad integral de los ciudadanos y propenderá por mantener un ambiente de orden y tranquilidad en la comunidad. Para lograr este objetivo, se implementarán estrategias integrales que incluyan medidas preventivas, como programas de prevención del delito y de promoción de la cultura de la legalidad, además de crear e implementar una estrategia de entornos/corredores escolares y universitarios seguros alrededor de los establecimientos

educativos de la ciudad, con la finalidad de fortalecer y complementar el modelo de Seguridad de la ciudad de Cartagena. Este componente impulsor de avance incluye el programa **SEGURIDAD YA CON DOTACIÓN A LOS ORGANISMOS DE SEGURIDAD, SOCORRO, JUSTICIA Y CONVIVENCIA Y TECNOLOGÍA PARA LA PREVENCIÓN,** orientado a garantizar la seguridad y convivencia ciudadana en Cartagena mediante la gestión integrada y estratégica de la seguridad pública, asegurando la dotación de infraestructura y tecnología avanzada necesaria para las operaciones policiales y la implementación de sistemas tecnológicos innovadores que apoyen la prevención del crimen y mejoren la respuesta policial. Este programa incluye como meta para el cuatrienio implementar cuatrocientos cuarenta (440) sistemas de información para la seguridad, que serán operados y gestionados con el acompañamiento de la Policía Metropolitana de Cartagena.

En este orden de ideas, DISTRISEGURIDAD en cumplimiento de su objeto misional, está adelantando las gestiones administrativas, técnicas, jurídicas y financieras necesarias para desarrollar un proyecto de optimización de la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123, a través de la formación y fortalecimiento de las capacidades de recepción, atención y despacho de llamadas de emergencias en Cartagena de Indias. El propósito del proyecto es aumentar el alcance y mejorar el funcionamiento de la Línea 123, para fortalecer los canales de comunicación de la ciudadanía, la Administración Distrital y la Policía Nacional, y de esta manera, fortalecer la prevención en materia de seguridad y convivencia ciudadana. En atención a este propósito institucional, la entidad ha identificado una suma correspondiente a mil doscientos millones de pesos ($1.200.000.000).

El planteamiento de la necesidad está relacionado con la importancia de invertir en formación y acompañamiento para la Policía Metropolitana de Cartagena y para las entidades que hacen parte del esquema de atención de eventos de seguridad y emergencias en la ciudad, con el propósito de mejorar la calidad del servicio, que se traducirá en una operación eficaz. Es por ello que el proyecto apunta a desarrollar acciones en la capacitación de uniformados y personal civil que presta servicios de atención a través de la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123, en áreas como la atención al ciudadano, educación y cultura ciudadana y participación comunitaria. Los escenarios de trabajo de las instituciones encargadas de atender los llamados de la ciudadanía, deben caracterizarse por el trabajo coordinado que permita que la ciudadanía en general tenga la tranquilidad de la existencia de procesos que buscan la preservación del orden público, la buena convivencia ciudadana y las acciones de contención para la prevención del delito y el crimen. En este sentido, la Alcaldía de Cartagena a través de DISTRISEGURIDAD y la Policía Metropolitana de Cartagena se deben coordinar para aumentar las capacidades y mejorar la operatividad de la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123, como componente fundamental del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad 123.

Esta gestión institucional se enfoca en salvaguardar la vida, honra y el patrimonio de los ciudadanos de amenazas inmediatas producto del crimen y la violencia, para disminuir la sensación de inseguridad y alcanzar una reducción de la criminalidad y la violencia. Tiene como objetivo brindar las herramientas y condiciones necesarias para que los organismos de seguridad y justicia operen en óptimas condiciones a través de la gestión e inversión de recursos a nivel local y nacional. Las acciones desarrolladas en seguridad ciudadana y convivencia vistas como un bien público que se construye permanentemente entre el Estado y la comunidad, han dado efectos muy positivos, logrando una disminución importante de los indicadores de criminalidad y muertes violentas en Cartagena de Indias, lo que contribuye a una mayor percepción de seguridad de los ciudadanos en sus barrios. Sin embargo, a pesar de la disminución de los delitos, la percepción es un terreno de trabajo constante, ya que la disminución de los homicidios, hurtos y lesiones no asegura una disminución o mejoramiento de los sentimientos de miedo, desprotección, vulnerabilidad, frustración y desconfianza de las medidas institucionales generadas por los hechos delictivos, criminales y violentos; si bien no son dependientes unas de otra se relacionan en las dinámicas sociales.

En este sentido, la Administración Distrital busca impulsar un concepto de seguridad que trasciende la atención de los fenómenos asociados al crimen organizado en la ciudad. Se orienta también a que los habitantes de la ciudad sientan que transitan por lugares en donde el comportamiento de sus vecinos, la infraestructura y los servicios públicos dispuestos por la administración y la presencia de las autoridades, garantizan su vida y su integridad. A partir de lo anterior, DISTRISEGURIDAD busca invertir en la formación policial relacionada con atención ciudadana, con el fin de mejorar el ejercicio de atención y prevención, que se traducirá en un funcionamiento más eficaz del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad, y específicamente, de la Línea Única de Emergencias y Seguridad 123, entendida esta última, como el sistema que se encarga de recibir las llamadas de la ciudadanía, empresas o entidades que solicitan ayuda en asuntos relacionados con seguridad y emergencias, con el fin de brindar una respuesta eficiente y rápida en cada uno de los escenarios que puedan presentarse.

La Línea 123 es operada 24 horas al día, 7 días a la semana desde el Centro Automático de Despacho (CAD) de la Policía Metropolitana de Cartagena, bajo el liderazgo de este organismo de seguridad del Estado, con acompañamiento y presencia de entidades como el DATT, Cuerpo de Bomberos y Armada Nacional, así como de personal civil contratado por DISTRISEGURIDAD. El mantenimiento de la plataforma tecnológica está a cargo de DISTRISEGURIDAD. La Línea 123 recibe llamadas relacionadas con todos los incidentes, eventos y novedades que afectan la seguridad y/o generan emergencias para visitantes y residentes en Cartagena de Indias. Es importante mencionar que muchas llamadas recibidas no están relacionadas con el objeto de la Línea 123. Son consideradas llamadas falsas o de uso inadecuado de la línea de emergencia, que ocurren cuando los usuarios que se comunican con ella no reportan incidentes reales de seguridad y/o emergencias.

Basados en lo anterior, a través del planteamiento de la presente necesidad, se busca brindar fortalecimiento a la operación y alcance de la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123, que traiga como consecuencia el acercamiento y conexión de la ciudadanía con las autoridades policiales, de socorro y de justicia, así como el mejoramiento de los esquemas de prevención en seguridad y convivencia y de los protocolos de reacción de la Fuerza Pública. Lo anterior se pretende lograr a través del análisis del funcionamiento de la plataforma para generar un diagnóstico tecnológico y operativo de la línea, la identificación de los grupos de trabajo e instituciones que intervienen en el funcionamiento de la línea, el registro y caracterización de los tipos de llamadas (efectivas y falsas), la identificación de las necesidades de atención, cantidad y frecuencia de llamadas, el diseño y aplicación de una propuesta pedagógica dirigida a la ciudadanía sobre el buen uso de la Línea 123, el desarrollo de un esquema de asistencia técnica y acompañamiento para los equipos de trabajo presentes en la sala, el diseño y aplicación de una propuesta pedagógica de atención al ciudadano dirigida al personal de operadores en la Línea 123 y la elaboración y aplicación de un protocolo escrito de recepción, atención y despacho de llamadas de seguridad y emergencias. De manera específica, se busca ofrecer formación a operadores en temáticas relacionadas con aspectos técnicos, tecnológicos y operativas de una línea de atención ciudadana, calidad del servicio, atención ciudadana, normas técnicas estandarizadas, enfoque ciudadano, protocolos de atención exitosos, responsabilidades y aspectos legales, despacho de servicios de emergencias, primeros auxilios sicológicos, registro y control de casos, entre otros aspectos.

DISTRISEGURIDAD dentro de su estructura orgánica no cuenta con personal de planta suficiente y calificado para adelantar labores relacionadas con la necesidad definida. En tal sentido, en cumplimiento de las funciones institucionales inherentes a su objeto legal y naturaleza jurídica y garantizar la adecuada ejecución de este proyecto, la entidad requiere de una persona jurídica con experticia relacionada con la optimización de la eficiencia del trabajo desarrollado por el recurso humano que atiende la Línea 123 de Cartagena, para garantizar de este modo una atención oportuna e integral en los servicios de seguridad y convivencia ciudadana que demanda la comunidad.

En concordancia a lo anterior, la Dirección Operativa está elaborando un anexo técnico con el propósito de solicitar cotizaciones a diversos proveedores, con el objetivo de realizar un estudio de mercado tendiente a la definición del presupuesto oficial definitivo de esta contratación.

Con base en lo anterior, y basados en lo incluido en el Plan Operativo Anual de Inversiones 2024, en donde se estableció un rubro para la formación y acompañamiento operativo para la optimización del servicio de atención y despacho de la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123 de Cartagena, se plantea para su evaluación, viabilidad, decisión e instrucción, iniciar un proceso tendiente a la contratación del servicio en mención.

Agradezco su atención,

JULIO DEVOZ CARRASQUILLA
DIRECTOR OPERATIVO

Proyectó: Carlos Barrera, Apoyo de la Dirección Operativa