No**. 477**

Cartagena de Indias,29 de abril de 2025

Contralmirante
Carlos Hernando Oramas
Comandante de la Fuerza Naval del Caribe
Armada Nacional
La ciudad

ASUNTO: Fortalecimiento de la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123 de Cartagena.

Reciba usted un cordial saludo por parte del equipo de trabajo de DISTRISEGURIDAD.

En cumplimiento del Plan de Desarrollo 2024 - 2027 CARTAGENA CIUDAD DE DERECHOS, que contempla la Línea Estratégica 1. Seguridad Humana, e incluye el componente impulsor de avance denominado Seguridad Ciudadana y Orden Público, con el programa SEGURIDAD YA CON DOTACIÓN A LOS ORGANISMOS DE SEGURIDAD, SOCORRO, JUSTICIA Y CONVIVENCIA Y TECNOLOGÍA PARA LA PREVENCIÓN, DISTRISEGURIDAD orientó recursos financieros del presupuesto para el fortalecimiento locativo de la Sala SIES-CAD y la optimización del funcionamiento de la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123 de Cartagena de Indias. Para el cumplimiento de estos propósitos, la entidad ha suscrito dos contratos, a saber. El primero tiene como objeto contratar la gerencia integral para realizar los mantenimientos, reparaciones y adecuaciones al Centro Automático de Despacho (CAD) ubicado en la Policía Metropolitana de Cartagena de Indias. El segundo, suscrito con la empresa EXTECH S.A.S, tiene como objeto contratar acciones de fortalecimiento y optimización técnica y operativa de la plataforma de recibo, atención y despacho de llamadas de seguridad y emergencias en Cartagena de Indias, con el propósito de mejorar el servicio que la línea presta a la ciudadanía.

En desarrollo del contrato de optimización de la Línea 123, se ha incluido un componente de formación en nivel de diplomado, para los operadores telefónicos y despachadores de la línea de seguridad y emergencias de Cartagena. Es el DIPLOMADO EN GESTIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL EN LÍNEAS DE EMERGENCIAS 123, con 120 horas de formación en temáticas como atención al cliente, contexto histórico de las líneas de emergencias, servicios de emergencias, servicios policiales, administración de servicios de emergencias, políticas de calidad frente al servicio, gestión del servicio, actualización de protocolos de emergencias y manejo de PQR, entre otros.

En este orden de ideas, me dirijo a usted muy formal y respetuosamente para invitar al personal de la Armada Nacional con funciones como operador/despachador de la Línea Única de Seguridad y emergencias 123 de Cartagena de Indias, para que hagan parte y

reciban la formación mencionada. De cada persona a capacitarse se requiere nombre completo, cargo, rango, número de cédula de ciudadanía, correo electrónico, número de teléfono celular. La información será utilizada para realizar las inscripciones formales en el centro educativo que impartirá el diplomado.

El proyecto es liderado por la Dirección Operativa de DISTRISEGURIDAD, a cargo del ingeniero Julio Devoz Carrasquilla (operaciones@distriseguridad.gov.co), a quien podrá enviarle la información solicitada vía correo electrónico. El diplomado iniciará en el mes de mayo del año en curso, razón por la cual es importante que DISTRISEGURIDAD pueda registrar cuanto antes en el centro educativo, al personal que recibirá la formación.

Agradecemos de antemano por la atención y colaboración prestada y quedamos prestos a cualquier inquietud al respecto para con gusto darle pronta respuesta.

Atentamente,

JAIME HERNÁNDEZ AMÍN
Director General

Revisó: Julio Devoz, Director Operativo – Supervisor

Proyectó: Carlos Barrera, Apoyo Operativa-