DISTRISEGURIDAD

Nit: 806.013.404-2

No. 430

Cartagena de Indias, abril 23 de 2025

Coronel
GELVER YECID PEÑA ARAQUE
Comandante de la Policía Metropolitana de Cartagena
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 desarrollo del Contrato CO1.PCCNTR.7187776, suscrito con la empresa EXTECH S.A.S, cuyo objeto es 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, me dirijo a usted muy formal y respetuosamente para solicitarle su acostumbrado apoyo, brindándonos la siguiente información, necesaria para el cumplimiento de las etapas del proyecto:

- Para la ejecución del DIPLOMADO EN GESTIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL EN LÍNEAS DE EMERGENCIAS 123, que hace parte del segundo pilar del proyecto, relacionado con el proceso de formación integral para operadores y funcionarios que prestan servicio en la Línea 123, solicitamos el listado de personal uniformado (operadores telefónicos y despachadores del 123) que recibirá la capacitación. De cada persona a capacitarse se requiere nombre completo, cargo, rango policial, número de cédula de ciudadanía, correo electrónico, número de teléfono celular, unidad a la que pertenece. La información será utilizada para realizar las inscripciones formales al centro educativo que impartirá el diplomado.

- Con el propósito de lograr avances en el proceso de diagnóstico para la mejora del servicio y operación de la Línea Única de Seguridad y Emergencias 123, se solicita información estadística y operativa de las llamadas recibidas en la Línea 123 de Cartagena durante 15 días continuos de funcionamiento. Se requiere información extraída de la planta telefónica virtual nacional que opera la Policía Nacional desde Bogotá, en atención a que el equipamiento local fue encontrado deshabilitado. La solicitud específica se detalla a continuación:

    - Determinar el universo de llamadas recibidas por los operadores de la Línea 123 de Cartagena en el período en mención.

    - Identificación de la naturaleza, frecuencia, efectividad de atención y comportamiento ciudadano frente al uso de la Línea 123.

    - Los datos requeridos deben incluir hora, duración, clasificación y resultado final de cada llamada.

- Se requiere clasificar los registros de llamadas efectivas (emergencias reales), colgadas o sin respuesta, perdidas, repetitivas (mismo evento), informativas o de orientación, falsas alarmas, llamadas mal intencionadas, llamadas no clasificadas o atípicas.

- Cuantificar el número de llamadas por tipo.

- Identificar porcentaje de efectividad en la operación.

- Describir observaciones sobre posibles deficiencias o fortalezas en la operación.

- Identificar los días y franjas horarias con mayor volumen de llamadas.

- Identificar los tipos de emergencia más frecuente.

- Identificar comportamientos ciudadanos recurrentes o problemáticos (llamadas malintencionadas, repetitivas, entre otras).

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 HERNANDEZ AMÍN
Director General

Revisó: Julio Devoz, Director Operativo - Supervisor
Proyectó: Carlos Barrera, Apoyo Operativo