Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

DS

GUÍA DE SENSIBILIZACIÓN Y BUEN USO DE LA LÍNEA NUSE 123

LÍNEA 123 EMERGENCIAS

"Protegiendo vidas y garantizando
la seguridad en Cartagena de Indias"

Distriseguridad es una entidad pública de Cartagena de Indias, creada en 2002, que se dedica a mejorar la seguridad ciudadana mediante el uso de tecnología y apoyo a los organismos de seguridad. Sus principales funciones incluyen:

- Servicios Tecnológicos y Logísticos: Implementa y mantiene sistemas de videovigilancia en la ciudad.
- Fortalecimiento de la Infraestructura de Seguridad Con innovadores servicios tecnológicos, logísticos y de capacitación, fortalecemos la seguridad integral de Cartagena, haciendo que cada barrio y calle se sientan más protegidos.
- Apoyo a la Comunidad: Construir una cultura de seguridad es tarea de todos. A través de campañas y actividades educativas, sensibilizamos a niños, jóvenes y adultos sobre el uso adecuado del Sistema Integrado de Seguridad. Juntos, cultivamos el hábito de la prevención y la colaboración, haciendo de Cartagena un lugar donde cada uno juega un papel vital en la protección común.
- Capacitación y Sensibilización: Capacita a integrantes de frentes de seguridad en estrategias de convivencia ciudadana y promueve el uso adecuado del Sistema Integrado de Seguridad.

LÍNEA 123 EMERGENCIAS

La LÍNEA NUSE 123 es el sistema unificado de atención a emergencias en Colombia, diseñado para responder de manera rápida y efectiva a situaciones críticas. Esta cartilla tiene como objetivo educar y sensibilizar tanto a los ciudadanos locales como a los visitantes extranjeros sobre el correcto uso de este servicio vital. Además de reducir el mal uso de la línea, busca promover una cultura de responsabilidad y colaboración para mejorar la seguridad ciudadana. Con tu participación activa, podemos garantizar que el NUSE 123 siga salvando vidas y respondiendo a emergencias con eficiencia.

¿Qué es el NUSE 123?

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias | DS

El **NUSE 123** es el Número Único de Seguridad y Emergencias en Colombia, que permite a los ciudadanos acceder gratuitamente, las 24 horas del día, a servicios como:

POLICÍA NACIONAL

Respuesta ante delitos, alteraciones del orden público, entre otros.

BOMBEROS

Atención de incendios, rescates y emergencias con materiales peligrosos.

AMBULANCIAS

Traslado y asistencia médica urgente.

TRÁNSITO Y TRANSPORTE

Accidentes vehiculares y control de vías.

CRUZ ROJA Y OTROS ORGANISMOS DE SOCORRO

- Acceso gratuito desde cualquier teléfono fijo o móvil.
- Disponibilidad nacional e ininterrumpida (24/7).
- Centralización: Una sola línea para múltiples servicios de emergencia.

Evolución del sistema:

El NUSE 123 fue creado como una respuesta a la necesidad de unificar los números de emergencia, inspirándose en modelos internacionales como el 911 en Estados Unidos. En Cartagena, su implementación ha sido clave para mejorar la coordinación entre entidades y reducir los tiempos de respuesta ante emergencias.

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias | DS

¿Cuándo usar la Línea 123?

El **NUSE 123** debe ser utilizado exclusivamente para emergencias reales. A continuación, se presentan ejemplos claros:

Emergencias reales:

- **Delitos en progreso:** Robos, agresiones, violencia intrafamiliar.
- **Accidentes graves:** Con heridos o daños significativos.
- **Emergencias médicas:** Infartos, caídas graves, quemaduras severas.
- **Incendios:** En viviendas, vehículos o zonas naturales.
- **Desastres naturales:** Inundaciones, derrumbes, terremotos.

Situaciones que NO son emergencias:

- Consultas generales o informativas.
- Bromas o llamadas falsas.
- Reportes no urgentes que pueden gestionarse mediante otras entidades (como recolección de basura o reparaciones).



Nota para visitantes extranjeros: Si eres turista y enfrentas una situación de emergencia, comunícate al 123. Los operadores están capacitados para atender en inglés y guiarte.

Consecuencias del mal uso

El mal uso de la Línea NUSE 123 tiene graves repercusiones tanto legales como sociales:

Impacto

- Retraso en la atención de emergencias reales, lo que puede costar vidas.
- Saturación de la línea, dificultando el acceso a quienes realmente lo necesitan.
- Desperdicio de recursos públicos destinados a la seguridad y atención.

Casos en Cartagena

En 2024, se registraron más de 10,000 llamadas falsas, lo que llevó a sanciones ejemplares y una campaña de concienciación que redujo este comportamiento en un 30%.

Cómo hacer una llamada efectiva al 123

Sigue estos pasos para garantizar una atención rápida y eficaz:

1. Mantén la calma: Habla despacio y con claridad.
2. Proporciona información esencial:
   - ¿Qué sucedió? Describe el tipo de emergencia.
   - ¿Dónde? Proporciona la dirección exacta o referencias.
   - ¿Cuándo? Hora aproximada del incidente.
   - ¿Quiénes están involucrados? Menciona si hay personas heridas o en peligro.
3. Sigue las instrucciones del operador.
4. No cuelgues hasta que te lo indiquen.

Ejemplo de llamada:



Operador:

"NUSE 123, ¿cómo puedo ayudarlo?"

Ciudadano:

"Buenas tardes, hay un accidente de tránsito con heridos en la Avenida Pedro de Heredia, cerca del Mercado de Bazurto."

Operador:

"¿Cuántas personas están involucradas?"

Ciudadano:

"Dos personas, una inconsciente."

Operador:

"Enviamos una ambulancia y notificamos a tránsito. Por favor permanezca en la línea."

Recomendación adicional:

Para usuarios extranjeros, se recomienda llevar anotadas direcciones clave y números locales de emergencia como complemento al NUSE 123.

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias | DS

TECNOLOGÍAS Y MODERNIZACIÓN DEL NUSE 123

El sistema NUSE 123 en Cartagena está equipado con tecnologías de última generación para garantizar una atención oportuna:

- Geolocalización de llamadas: Identifica la ubicación exacta del incidente.
- Sistemas integrados: Bases de datos en tiempo real para verificar información.
- Inteligencia artificial: Priorización de emergencias según su gravedad.
- Apps y plataformas digitales: En desarrollo para reportar emergencias con fotos o videos.

Innovaciones recientes:

En 2024, Cartagena implementó un sistema piloto de drones para monitorear áreas de alta incidencia delictiva, complementando la respuesta del NUSE 123.

TU ROL COMO CIUDADANO RESPONSABLE

¿Cómo puedes contribuir?

- Usa la línea 123 únicamente para emergencias.
- Educa a niños y jóvenes sobre su importancia.
- Reporta casos de bromas o vandalismo relacionados con el sistema.

Ejemplo de buenas prácticas:

En el barrio Getsemaní, la comunidad organizó talleres de sensibilización que redujeron el mal uso del 123 en un 40%, sirviendo como modelo para otros sectores.

ESTADÍSTICAS Y CASOS DE ÉXITO EN CARTAGENA

Datos clave: En 2024, el NUSE 123 atendió más de 500,000 llamadas en Cartagena.

- 60% emergencias reales.
- 30% mal uso o bromas.
- 10% consultas informativas.

Historias reales: Ejemplos de incidentes resueltos gracias a la línea.

Caso 1: Rescate de una familia durante una inundación en La Boquilla.

Caso 2: Detención de un delincuente en Getsemaní gracias a una llamada oportuna.

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL NUSE 123

1. ¿Qué hago si no hablo español?
Los operadores del NUSE 123 están capacitados para atender llamadas en inglés. Si hablas otro idioma, intenta comunicar la naturaleza de la emergencia lo más claro posible.

2. ¿Puedo llamar desde un número internacional?
El NUSE 123 está diseñado para atender llamadas dentro del territorio colombiano, pero las líneas locales e internacionales pueden redirigir emergencias al 123 si están conectadas al sistema.

3. ¿Qué pasa si llamo por error?
Informa al operador que fue un error para evitar que recursos se destinen innecesariamente. Nunca cuelgues sin explicar la situación.



CASOS ESPECIALES DE EMERGENCIA EN CARTAGENA

Cartagena, por su ubicación y características, tiene emergencias específicas.

Conoce cómo actuar:

Emergencias marítimas: Contacta al 123 si ves un accidente en embarcaciones o personas en peligro en el agua. La Capitanía de Puerto será notificada.
Multitudes y eventos masivos: En festivales o eventos culturales, reporta altercados, accidentes o riesgos como estampidas.
Animales en peligro: Si encuentras fauna en peligro o necesitas ayuda con animales agresivos, el NUSE 123 puede coordinar con Protección Animal.

CÓMO PREPARARTE PARA UNA EMERGENCIA

Consejos prácticos:

Memoriza direcciones y teléfonos clave: Útil para turistas y residentes.
Prepara un kit de emergencia: Incluye agua, linterna, medicinas básicas y números de contacto.
Establece un plan familiar de emergencia: Define puntos de encuentro y roles para cada miembro.
Conoce tu entorno: Identifica salidas de emergencia y ubicaciones de hospitales o estaciones de policía.

Nota para extranjeros:

Descarga mapas sin conexión y asegúrate de contar con roaming activo en tu teléfono para mantener la comunicación.

LÍNEA 123 EMERGENCIAS

Gracias por tu compromiso con la seguridad en Cartagena de Indias.

El buen uso del NUSE 123 salva vidas y mejora la calidad de vida de todos.

Recuerda
"Tu colaboración marca la diferencia"

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias | DS

Alcaldía Mayor de
Cartagena de Indias

DS

GUIDE TO AWARENESS AND PROPER USE OF THE NUSE 123 HOTLINE

LÍNEA 123 EMERGENCIAS

"Protecting lives and ensuring safety in Cartagena de Indias"

DATT CARTAGENA

Distriseguridad is a public entity in Cartagena de Indias, founded in 2002, dedicated to improving citizen security through technology and support for security agencies. Its main functions include:

- Technological and Logistical Services: Implements and maintains video surveillance systems in the city.
- Strengthening Security Infrastructure With innovative technological, logistical, and training services, we strengthen Cartagena's comprehensive security, making every neighborhood and street feel safer.
- Community Support: Building a security culture is everyone's responsibility. Through campaigns and educational activities, we raise awareness among children, youth, and adults about the proper use of the Integrated Security System. Together, we build a habit of prevention and teamwork, making Cartagena a city where everyone plays a key role in keeping the community safe.
- Training and Awareness: Trains members of security fronts in citizen coexistence strategies and promotes the proper use of the Integrated Security System.

The NUSE 123 HOTLINE is Colombia's unified emergency response system, designed to quickly and effectively handle critical situations. This guide aims to educate and raise awareness among both local citizens and foreign visitors about the correct use of this vital service. NUSE 123 isn't just about reducing misuse—it's about building a culture of responsibility and teamwork to improve public safety. With your active participation, we can make sure NUSE 123 keeps saving lives and responding to emergencies efficiently.

What is NUSE 123?

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias | DS

NUSE 123 is Colombia's Unique Security and Emergency Number, allowing citizens to access services for free, 24 hours a day, such as:

NATIONAL POLICE

Responds to crimes, public disturbances, and other security incidents.

FIREFIGHTERS

Handles fires, rescue operations, and dangerous material emergencies.

AMBULANCES

Emergency medical transport and care.

TRAFFIC & TRANSPORT

Handles car accidents and manages road safety.

RED CROSS & OTHER EMERGENCY SERVICES

- Free to call from any landline or mobile phone.
- Available nationwide, 24/7.
- One number connects you to all emergency services.

System Evolution:

NUSE 123 was created in response to the need to unify emergency numbers, inspired by international models such as 911 in the United States. In Cartagena, its implementation has been key to improving coordination between agencies and reducing emergency response times.

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias | DS

When to Use the 123 Hotline?

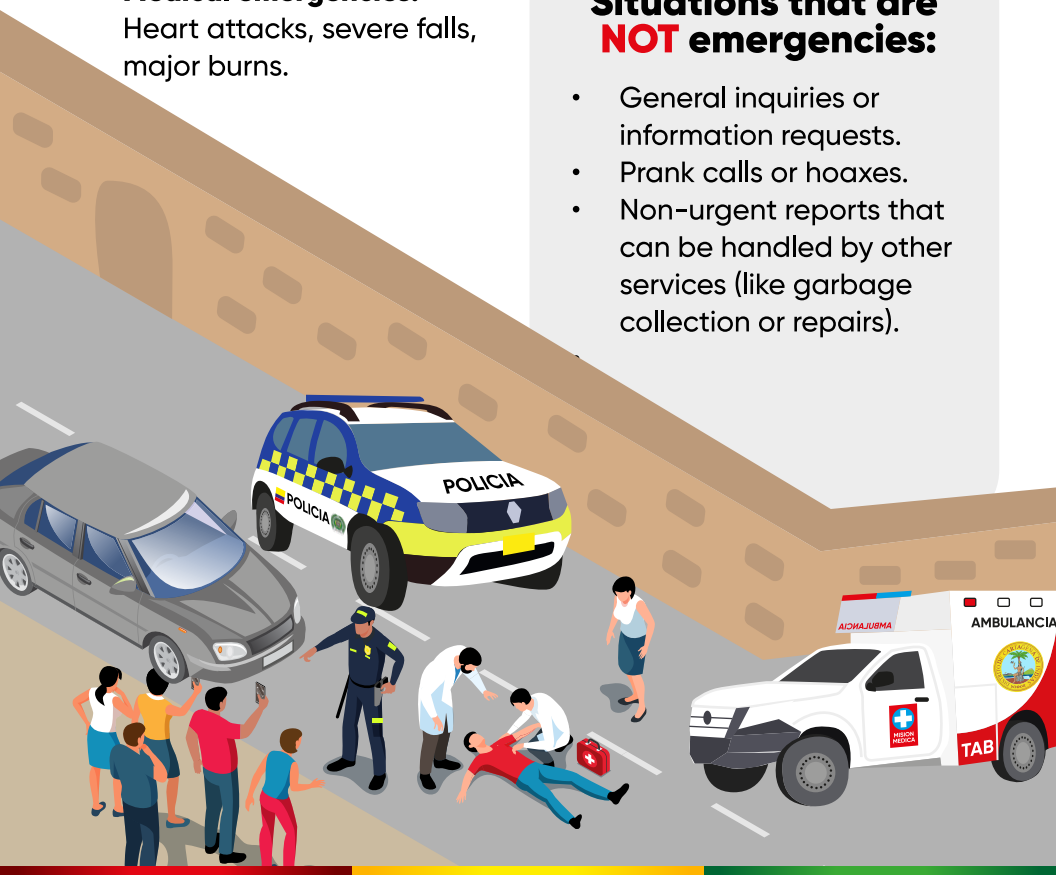
NUSE 123 should only be used for real emergencies. Here are some clear examples:

Real Emergencies:

- **Crimes in progress:** robberies, assaults, domestic violence.
- **Serious accidents:** Involving injuries or significant damage.
- **Medical emergencies:** Heart attacks, severe falls, major burns.
- **Fires:** In homes, vehicles, or natural areas.
- **Natural disasters:** Floods, landslides, earthquakes.

Situations that are NOT emergencies:

- General inquiries or information requests.
- Prank calls or hoaxes.
- Non-urgent reports that can be handled by other services (like garbage collection or repairs).



Attention tourists: If you're visiting and have an emergency, just dial 123. The operators can assist you in English and guide you through the situation.

Consequences of misuse

Misusing the NUSE 123 hotline can have serious legal and social consequences:

Impact

- Delays in responding to real emergencies, which can put lives at risk.
- Overloading the hotline, making it harder for those who truly need help to get through.
- Wasting public resources meant for safety and emergency response.

Cases in Cartagena

In 2024, over 10,000 fake calls were reported, leading to strict penalties and an awareness campaign that helped reduce this behavior by 30%.

How to make an effective call to 123

Sigue estos pasos para garantizar una atención rápida y eficaz:

1. Stay calm: Speak slowly and clearly.
2. Give the key details:
   - What happened? Briefly explain the type of emergency.
   - Where? Give the exact address or nearby landmarks.
   - Who is involved? Mention if anyone is injured or in danger.
3. Follow the operator's instructions.
4. Don't hang up until the operator tells you to.

Call Example:



Operator:

"NUSE 123, how can I help you?"

Ciudadano:

"Good afternoon, there's a traffic accident with injured people on Pedro de Heredia Avenue, near Bazurto Market."

Operator:

"How many people are involved?"

Ciudadano:

"Two people, one unconscious."

Operator:

"We're sending an ambulance and notifying traffic authorities. Please stay on the line."

Additional Recommendation:

For foreign visitors, it's recommended to keep key addresses and local emergency numbers written down as a backup to NUSE 123.

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias | DS

TECHNOLOGIES AND MODERNIZATION OF NUSE 123

Cartagena's NUSE 123 system is equipped with cutting-edge technology to ensure fast and efficient emergency response:

- Call geolocation: Pinpoints the exact location of the incident.
- Integrated systems: Real-time databases to verify information.
- Artificial intelligence: Prioritizes emergencies based on their severity.
- Apps and digital platforms: Being developed to report emergencies with photos or videos.

Recent innovations:

In 2024, Cartagena launched a pilot drone system to monitor high-crime areas, enhancing NUSE 123's emergency response

YOUR ROLE AS A RESPONSIBLE CITIZEN

¿How can you help?

- Only use the 123 hotlines for real emergencies.
- Teach kids and young people why it's important.
- Report prank calls or vandalism related to the system.

Example of good practices:

In the Getsemaní neighborhood, the community organized awareness workshops that reduced misuse of the 123 hotline by 40%, setting an example for other areas.

STATISTICS AND SUCCESS STORIES IN CARTAGENA

Key facts: In 2024, NUSE 123 handled over 500,000 calls in Cartagena.

- 60% were real emergencies.
- 30% were misuse or prank calls.
- 10% were general information inquiries.

Real Stories: Examples of incidents resolved thanks to the hotline.

Case 1: Rescue of a family during a flood in La Boquilla.

Case 2: Arrest of a criminal in Getsemaní thanks to a timely call.

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS ABOUT NUSE 123

1. What should I do if I don't speak Spanish?

NUSE 123 operators are trained to assist in English. If you speak another language, try to explain the emergency as clearly as possible.

2. Can I call from an international number?

NUSE 123 is designed for calls within Colombia, but local and international lines may redirect emergencies to 123 if they are connected to the system.

3. ¿What happens if I call by mistake?

Let the operator know it was a mistake to avoid wasting emergency resources. Never hang up without explaining the situation

SPECIAL EMERGENCY CASES IN CARTAGENA



Due to its location and unique characteristics, Cartagena faces specific types of emergencies.

Learn what to do:

Maritime emergencies: Call 123 if you see a boat accident or people in danger in the water. The Port Authority will be notified.
Crowds & large events: At festivals or cultural gatherings, report fights, accidents, or risks like stampedes.
Animals in danger: If you see wildlife at risk or need help with aggressive animals, NUSE 123 can coordinate with Animal Protection services.

HOW TO PREPARE FOR AN EMERGENCY

Practical tips:

Memorize key addresses and phone numbers: Useful for both tourists and residents.
Put together an emergency kit: Include water, a flashlight, basic medications, and important contact numbers.
Create a family emergency plan: Set meeting points and assign roles for each family member.
Know your surroundings: Locate emergency exits, hospitals, and police stations nearby.

Note for foreigners:

Download offline maps and make sure your phone has active roaming to stay connected.

LÍNEA 123 EMERGENCIAS

Thank you for your commitment to safety in Cartagena de Indias.

Using NUSE 123 correctly saves lives and improves everyone's quality of life.

Remember
" Your cooperation makes a difference"

Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias | DS