



2-2024-39151

Fecha: 2024-05-29 14:34:27

Anexos: Con anexos

Folios: 1

Destino: CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Tipo: OFICIO SALIDA

Código: 100-DESP-010

Bogotá D.C., 29 de mayo de 2024

Doctora

**LUZ ANGÉLICA VIZCAÍNO SOLANO**

Secretaria General de Organismo de Control

**CONCEJO DE BOGOTÁ**

Correo-e: [secretariageneral@concejobogota.gov.co](mailto:secretariageneral@concejobogota.gov.co)

[correspondencia@concejobogota.gov.co](mailto:correspondencia@concejobogota.gov.co)

Ciudad

**CONCEJO DE BOGOTÁ 31-05-2024 09:58:27**

2024ER12937 O 1 Fol:1 Anex:0

**ORIGEN: SECRETARIA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA/CESAR**

**DESTINO: SECRETARIA GENERAL/VIZCAINO SOLANO LUZ ANGELICA**

**ASUNTO: RTA PROPOSICIÓN 711 DE 2024**

**OBS: ---**

**Asunto:** Proposición 711 de 2024 - Rad. No. 1-2024-33562

Estimada doctora Vizcaíno,

En atención a la proposición del asunto, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia<sup>1</sup> (SDSCJ) da respuesta íntegra a los numerales 1; 2; 3; 4 y 5, en el marco de sus competencias, a continuación.

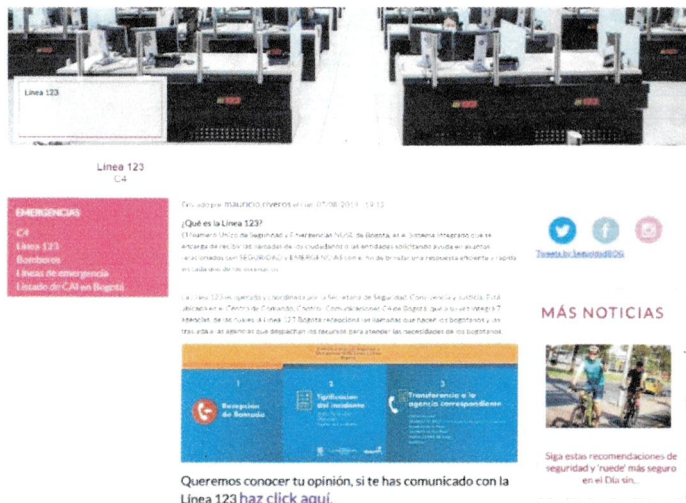
**1. “Qué mecanismos utilizan para calificar la calidad de la atención de las llamadas recibidas en el 123. Sí es a través de encuestas, indique, para las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023 el número de respuestas recibidas y el promedio de calificación de la atención.”**

R. Dentro de los mecanismos existentes para evaluar la calidad del servicio de atención de incidentes recibidos a través del sistema NUSE-123, se diseñó e implementó la plataforma tecnológica denominada “SIGEM – Sistema de Gestión de Monitoreo”, que se encuentra funcionando desde el año 2022. La finalidad del sistema es evaluar la gestión realizada por los operadores de recepción de la sala unificada, con respecto a la atención de los incidentes reportados por la ciudadanía, basados en categorías y criterios de evaluación que permiten hacer mediciones en diversas variables como documentación, tipificación de casos, áreas de transferencia, aplicación de códigos de cierre, geolocalización, tiempos de servicio, tiempos de trámite, omisión de acciones o liberación de llamadas, aplicación de guiones y procedimientos y atención amable y respetuosa para con el ciudadano.

En relación con los mecanismos de medición de la percepción del servicio prestado a la ciudadanía del Distrito Capital en la Línea 123, es importante señalar que desde la vigencia 2023, se cuenta con la “Encuesta de Medición de Satisfacción de la Línea 123”, la cual se encuentra publicada en el micrositio de la Línea de Emergencias del portal web de la SDSCJ, como se evidencia a continuación:

## ESPACIO EN BLANCO

<sup>1</sup> La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ) de acuerdo con lo dispuesto en el Acuerdo Distrital No. 637 de 2016 “Por el cual se crean el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y se dictan otras disposiciones” y en el Decreto 413 de 2016 “Por medio del cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones”.



A través de esta encuesta, se pretende medir la percepción de los ciudadanos con el servicio prestado en la Línea 123, con preguntas orientadas al conocimiento y capacidades de los operadores de recepción, la atención brindada por parte de ellos, la probabilidad de que recomiende la utilización de la Línea 123, los aspectos a mejorar y el nivel de satisfacción recibido luego de realizar la llamada de seguridad o emergencia.

Lo anterior, se encuentra establecido de conformidad con los estándares del National Emergency Number Association (NENA) 911, a saber, estándar “13.1 La organización debe evaluar el nivel de conocimiento del servicio 911 de la población, por lo menos cada dos años, y 13.4 La organización debe evaluar el servicio otorgado a la población.”

Durante el año 2023, como resultado de la aplicación de la encuesta, se obtuvieron cincuenta y cuatro (54) respuestas por parte de la ciudadanía. Debido a ello, para la vigencia 2024, como plan de acción, se implementó el uso de ésta a través del siguiente enlace:

<https://forms.office.com/pages/designpagev2.aspx?origin=Notification&subpage=design&id=LWWWsNsjUUeqfgSyJ2euw25To49xXuRFhE3vdlSXydtUQ0FPNFJDV0U5MktCREoxV001VDMwQzhDWSQIQCN0PWcu>

De esta forma, se están fortaleciendo aspectos como la socialización y divulgación de este mecanismo, con lo cual se espera que al finalizar la vigencia 2024, se obtengan respuestas masivas, que permitan a la SDSCJ implementar acciones, de acuerdo con la percepción ciudadana frente al servicio prestado en la Línea 123.

**2. “Indique para las vigencias 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 (parcial) el número total de llamadas que ingresaron a la línea 123 y desagregue el porcentaje de llamadas contestadas, así como el de llamadas efectivamente atendidas.”**

**R.** Resulta importante precisar que, las llamadas contestadas son aquellas recibidas y asignadas a un canal específico en la Sala Unificada de Recepción, esto implica que la llamada ha sido atendida, pero no necesariamente que se haya atendido un caso. Por tanto, es importante destacar que la



asignación a un canal, no garantiza que la llamada esté relacionada con la misión o propósito. A continuación, se especifican las llamadas procedentes y no procedentes.

- **Llamadas no procedentes:** son llamadas que, aunque han sido contestadas, no están relacionadas con la función principal de la Línea 123. Pueden incluir solicitudes de información general, llamadas fuera de Bogotá (no región), llamadas donde nadie responde (no habla) y llamadas broma.
- **Llamadas Procedentes:** son aquellas que están directamente relacionadas con la misión principal y los objetivos del servicio. Estas llamadas implican situaciones donde se requiere la intervención o asistencia de los operadores de la Línea 123 para resolver un caso o proporcionar ayuda específica a los ciudadanos. Algunos ejemplos de llamadas procedentes son: emergencias, denuncias y asistencia, entre otras.

De otra parte, es importante aclarar que las llamadas “abandonadas” no corresponden a llamadas que la Línea 123 deja de contestar. Estas son llamadas que ingresaron a la Línea 123 y que no fueron completadas por una falla técnica de la infraestructura de telefonía externa, llamadas que fueron demasiado cortas y no tuvieron la posibilidad de ser contestadas por un operador de recepción de la Línea 123; o en el último caso, por la acción de colgado (abandono) de la llamada por parte del ciudadano (llamante), situación que se evidencia con mayor frecuencia y que representa una cifra significativa dentro del total de llamadas abandonadas mensualmente. Dichas llamadas se clasifican así:

- **Sin servicio:** Correspondiente a las llamadas que por infraestructura de telefonía externa no logran ingresar con datos técnicos (por parte del operador telefónico ANI, ALI) a la Línea de emergencias NUSE-123.
- **Atendidas:** Son llamadas que ingresan con la información técnica suficiente para realizar el proceso de devolución de llamada al número registrado en la planta telefónica.
- **Inoperante:** Corresponde a las llamadas que no pueden ser procesadas por la planta telefónica debido a inconvenientes tecnológicos que afectan su ingreso.
- **Liberadas:** Corresponden a las llamadas colgadas por el ciudadano antes de ser asignadas a un canal y atendidas por el operador de recepción.

De acuerdo con lo anterior, durante las vigencias 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024, se registró un total de 39.057.583 llamadas recibidas en la Línea 123, de las cuales se lograron contestar satisfactoriamente 32.705.570 llamadas y 65.764 fueron llamadas no contestadas o abandonadas por las razones explicadas anteriormente. En archivo Excel, adjunto, se presenta la estadística de llamadas contestadas vs las llamadas recibidas.

**3. “Indique para las vigencias 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 (parcial), el tiempo promedio de respuesta a una llamada desde el momento en el que la llamada es recibida en la línea y el momento en el que el personal calificado llega al lugar de la emergencia para atenderla (Desagregue la información por tipo de emergencia y entidad responsable de atenderla).”**



R. Es fundamental destacar que, en los sistemas de emergencia se manejan diversos tiempos que influyen en la gestión de incidentes. Estos tiempos incluyen la recepción del llamado, el despacho de recursos y la atención al ciudadano, es importante indicar que, estos tiempos no son uniformes, es decir, no todos los incidentes son atendidos en el mismo lapso temporal.

Ahora bien, el hecho de tener un promedio de tiempos de respuesta no implica que todos los tipos de incidentes se aborden de manera similar. Por ejemplo, situaciones como riñas con arma blanca o casos de presunto abuso sexual requieren un mayor tiempo de atención. Esto se debe a la complejidad inherente de dichos incidentes, donde se necesitan acciones específicas como la intervención policial o la atención psicológica al ciudadano afectado.

De acuerdo con lo anterior, en archivo Excel, adjunto, se presenta la estadística de tiempo de respuesta, según la naturaleza del incidente. Es importante recalcar que, si bien se proporciona un promedio de tiempo de respuesta, cada código de incidente tiene un protocolo específico, además, es importante reconocer que mientras algunas llamadas o incidentes pueden resolverse rápidamente, otros requieren un mayor tiempo de gestión debido a su complejidad y a las acciones necesarias para su resolución.

Finalmente, en archivo Excel, adjunto, se relaciona la estadística por tipo de incidente, detallando el total de casos registrados en cada uno, durante las vigencias 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024.

**4. “Para las vigencias 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 (parcial), indique el número de quejas que se han presentado y las temáticas más reiteradas por las que se presentan las quejas.”**

R. La SDSCJ informa que, desde el grupo de trabajo de Atención al Ciudadano, respecto a la Gestión de Emergencias en las vigencias 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024, se registraron cuarenta y seis (46) peticiones con la tipología “Queja”:

Tabla 1.  
Consolidado 2020-2024

AÑO	No. QUEJAS
2020*	0
2021	7
2022	30
2023	3
2024	6
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>46</b>

Fuente: Subsecretaría de Gestión Institucional, SDSCJ (2024).

\* En el año 2020 no se implementaba aun la clasificación por temas y subtemas en el registro de las peticiones ciudadanas, por lo cual no se cuenta con información detallada.

## ESPACIO EN BLANCO



Tabla 2.  
Consolidado por subtemas de gestión de emergencias 2020-2024

TEMAS/SUBTEMAS	NO. DE PETICIONES
GESTIÓN DE EMERGENCIAS	46
BITÁCORAS (CONTENIDO DE LA LLAMADA)	2
CERTIFICADOS DE LLAMADAS A LINEA DE EMERGENCIA 123	1
EFICIENCIA DEL SERVICIO	17
NORMATIVIDAD DE LA LÍNEA 123	3
SERVICIO Y ATENCIÓN POR PARTE DEL OPERADOR	23

Fuente: Subsecretaría de Gestión Institucional, SDSCJ (2024).

**5. “¿Para las vigencias 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 (parcial) se han presentado quejas por la no atención de las llamadas? ¿cuántas?”**

R. El reporte de información de las peticiones ciudadanas no incorpora el subtema de la “No atención de llamadas”. Por lo cual, se realizó una búsqueda por palabras dentro del asunto registrado para las peticiones con tipología de “Queja”, pero no se encontró ninguna que hiciera referencia a la no atención de llamadas. Sin embargo, se identificaron veintinueve (29) radicados asociados a la temática “Gestión de Emergencias” y subtemas: “Servicio y Atención por parte del Operador” y “Eficiencia del Servicio”, dichos radicados pueden referirse a inconvenientes con la articulación con las entidades que brindan los servicios a través de la Línea 123.

Esperando haber dado respuesta a sus interrogantes, reiterando nuestra disposición de abrir espacios que, en el trabajo conjunto, contribuyan armónicamente al desarrollo del pacto de ciudad.

Reciba un cordial saludo,



**CÉSAR ANDRÉS RESTREPO FLOREZ**  
Secretario Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia  
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Aprobó: Reinaldo Ruiz Solórzano – Subsecretario de Gestión Institucional  
Ada Luz Sandoval Herazo – Directora del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá C4  
Consolidó: Isabella Sofia Cerchiaro González - Despacho  
Revisó: Andrea del Pilar Rojas Álvarez – Asesora Despacho  
Anexos: Archivo Excel – Numeral 2 Estadística llamadas contestadas y llamadas recibidas  
Archivo Excel – Numeral 3.1 Estadística tiempos de respuesta operación  
Archivo Excel - Numeral 3.2 Estadística por tipo de incidente

