

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ADVENTISTA

FACULTAD DE SALUD

TECNOLOGIA EN ATENCIÓN PREHOSPITALARIA



Diagnóstico y Recomendaciones de Mejoramiento del Plan Operativo

Del Centro de Atención de Emergencias 1-2-3, Ibagué 2012

Laura Angélica Torres Bonilla

Viviana Liceth Flórez Castillo

John Alexander Quimbayo Viviescas

ASESOR

Daniel Pinzón Gómez

Medellín, Colombia

2012



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ADVENTISTA

FACULTAD DE SALUD

CENTRO DE INVESTIGACIONES

NOTA DE ACEPTACIÓN

Los suscritos miembros de la comisión Asesora del Proyecto Laboral: **“Diagnóstico y Recomendaciones de Mejoramiento del Plan Operativo del Centro de Atención de Emergencias 1-2-3, Ibagué. 2012”**, elaborado por los estudiantes: VIVIANA LICETH FLÓREZ CASTILLO, JHON ALEXANDER QUIMBAYO VIVIESCAS Y LAURA ANGÉLICA TORRES BONILLA, del programa de Tecnología en Atención Prehospitalaria de Urgencias, Emergencias y Desastre, nos permitimos conceptuar que éste cumple con los criterios teóricos y metodológicos exigidos por la Facultad de Salud y por lo tanto se declara como:

APROBADO

Medellín, Enero 23 de 2012

Luisa M. Miranda

Mg. Margarita Miranda
Presidenta

Daniel Pinzón P.

Adm. Daniel Pinzón
Secretario

Lina

Mg. Lina Ortíz
Vocal



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ADVENTISTA

Viviana Liceth Flórez C.

Viviana Liceth Flórez Castillo
Estudiante

Jhon A. Quimbayo V.

Jhon Alexander Quimbayo Viviescas
Estudiante

Laura Torres B.

Laura Angélica Torres Bonilla
Estudiante

CONTENIDO

Diagnóstico y recomendaciones de mejoramiento del plan operativo del centro de atención de emergencias 1-2-3, Ibagué 2012	IX
Planteamiento del problema.....	IX
Justificación	X
Objetivo General.....	XI
Objetivos específicos	XI
Impacto del proyecto	XII
Introducción	XIII
CAPÍTULO UNO: PANORAMA DEL PROYECTO	1
Diagnóstico y Recomendaciones de Mejoramiento del Plan Operativo	1
del Centro de Atención de Emergencias 1-2-3, Ibagué 2012	1
Planteamiento del problema	1
Justificación	5
Objetivo General.....	7
Objetivos específicos.....	7
Impacto del proyecto	12
CAPÍTULO DOS: GENERALIDADES DEL CENTRO DE PRACTICA DONDE SE DESARROLLA EL PROYECTO	13
Reseña histórica.....	15
Misión	16
Visión.....	16
Objeto social	17
CAPÍTULO TRES: MARCO TEÓRICO.....	19
Marco Legal	19
Marco legal nacional.....	19
Marco Teórico	22
Definición CAE	22

<i>Antecedentes de los CAE 1-2-3 y líneas Únicas de emergencia</i>	23
CAE en el mundo.....	24
Japón.....	24
México.	25
Costa Rica.....	25
Colombia.	26
CAE 1-2-3 Departamental	28
Ibagué.....	28
Bogotá D.C.....	29
Medellín.....	31
Entidades participantes	32
Ciclo de Atención de la Emergencia.	32
<i>¿Qué es un Call Center?</i>	33
CAPÍTULO CUATRO: DIAGNÓSTICO.....	34
Infraestructura física	35
Administrativo.....	36
Operativo.....	40
Gráfica N° 1: Secuencia de Operación del CAE 1-2-3.	43
Formativo.....	44
Tecnológico.....	48
Análisis de Resultados	56
Análisis General de las Encuestas.....	71
CAPÍTULO CINCO: CONCLUSIONES.....	72
A partir de la investigación realizada, se llegó a las siguientes conclusiones:	72
CAPÍTULO SEIS: RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS	75
ANEXOS.....	79

Contenido Tabla

Tabla 1: Plan de trabajo	8
Tabla 2: Presupuesto del proyecto.....	10
Tabla 3: Cronograma de actividades.....	11
Tabla 4: Organigrama de la Ciudad de Ibagué.....	18
Tabla 5: Criterios de compatibilidad del CAE 1-2-3.....	49
Tabla 6: Criterios de enviar y recibir información del CAE 1-2-3	50
Tabla 7: Criterios de programas necesarios en el CAE 1-2-3.....	52
Tabla 8: Criterios de BTS en el CAE 1-2-3.....	53
Tabla 9: Criterios de integración de módulos en el CAE 1-2-3.....	54

Contenido Gráficas

Gráfica N° 1: Secuencia de Operación del CAE 1-2-3.....	43
Gráfica 2: Encuestas por Edades.....	56
Gráfica 3: Conocimiento sobre la Línea 1-2-3 de Emergencias.....	57
Gráfica 4: Marcación a la Línea 1-2-3 de Emergencias.....	58
Gráfica 5: Uso de la Línea 1-2-3 de Emergencias.....	59
Gráfica 6: Calificación de la atención de la Línea 1-2-3 de Emergencias.....	60
Gráfica 7: Respuesta de la Llamada a la Línea 1-2-3 de Emergencias.....	61
Gráfica 8: Tiempo de Respuesta de la Llamada a la Línea 1-2-3 de Emergencias.....	62
Gráfica 9: Información clara de esta Línea 1-2-3 de Emergencias.....	63
Gráfica 11: Número de Llamadas hechas a la Línea 1-2-3 de Emergencias.....	65
Gráfica 12: Clase de información que genera la Línea 1-2-3.....	66
Gráfica 13: Tipos de servicios de la Línea 1-2-3 de Emergencia.....	67
Gráfica 14: Ubicación del CAE 1-2-3 de Ibagué.....	68
Gráfica 15: Primera Entidad que llega al momento del Incidente.....	69
Gráfica 16: Importancia de la Línea 1-2-3 de Emergencias.....	70

Contenido Anexos

Gráfica 17: Componentes del CAE 1-2-3	79
Gráfica 18: Call Center.....	80
Gráfica 19: UsoIndebido Del CAE 1-2-3 por parte de la Ciudadanía.....	81
Gráfica 20: Llamadas Hechas al CAE 1-2-3 de Ibagué 08/2012.	82
Gráfica 21: Organigrama del CAE 1-2-3 Ibagué.....	83
Gráfica 22: Secuencia Operacional.....	84
Encuesta número 1	85

RESUMEN

Diagnóstico y recomendaciones de mejoramiento del plan operativo del centro de atención de emergencias 1-2-3, Ibagué 2012

Planteamiento del problema

La ciudad de Ibagué cuenta con un Centro de Atención de Emergencias CAE 1-2-3, sistema integrado y de seguridad-SIS, el cual está coordinado por los representantes de la METIB (Policía Metropolitana de Ibagué). Este Centro maneja cinco áreas (Infraestructura física, administrativa, formativa, operativa, tecnológica), cada una de ellas tienen un proceso específico, para la organización y el proceso de cada situación que se procesa en esta organización. El CAE 1-2-3 de Ibagué presenta anomalías en la organización de estas áreas, las cuales disminuyen la garantía del servicio que se presta a la comunidad. Es por eso que surge la necesidad de desarrollar un Diagnóstico y Recomendaciones de Mejoramiento del Plan Operativo Del Centro de Atención de Emergencias 1-2-3, Ibagué 2012, con el fin de actuar en pro del mejoramiento de estos subsistemas en el CAE 1-2-3; colocar personal que tenga conocimiento en el área de la salud, generar un buen funcionamiento y una buena atención, para la comunidad. Este diagnóstico se realizó por medio de diferentes métodos evaluativos; obtenido en una entrevista dirigida a los diferentes representantes de (PONAL, Grupos de Rescate, Bomberos, Secretaria de Salud y del CAE 1-2-3) al finalizar la entrevista se resalto las falencias que tiene este sistema; al mismo tiempo se realizó una encuesta a la comunidad de Ibagué dando como resultado la inconformidad del funcionamiento y al momento de la atención.

Justificación

Esta propuesta académica tiene como fin mejorar el funcionamiento del CAE 1-2-3 de Ibagué, ya que se han evidenciado situaciones, donde se ve afectada la atención al usuario en el momento de reportar una emergencia, al igual, se ve afectada la parte en la que se obtiene el aviso de la emergencia al no diligenciar la información completa, al no tomar una decisión ágil y eficiente cuando se despacha el recurso que solicitan. Dada las características de los CAE 1-2-3, por ser centrales, son los que gestionan eventos de seguridad, urgencias, emergencias, desastres y eventos de crisis psicosocial, estos podrían compartir los criterios de funcionamiento exigidos por los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias (CRUE) los cuales se les aplica la Resolución MPS 1220 de 2010, art. 1 que dice: tiene por objeto establecer las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres, CRUE, buscando que por parte de las Entidades Territoriales exista una adecuada y oportuna regulación de pacientes urgentes, coordinación para la atención de emergencias o desastres, estandarización de procesos de referencia y contra referencia y la adecuada integración de los recursos”

Se debe recordar que este servicio se presta de forma permanente, por lo que se debe reconocer como un servicio esencial, obligatorio y necesario, por tanto, la vida de una persona pende del servicio de estos CAE 1-2-3, considerando que por cada minuto que pasa después del incidente se deteriora su vida y puede generar secuelas para el resto de su vida o la muerte en el peor de los casos, situación que requiere de procedimientos adecuados y trato humano acorde con la situación.

Objetivo General

Desarrollar una propuesta de implementación operativa para el Centro de Atención de Emergencias del CAE 1-2-3 de Ibagué que permita mejorar la oportunidad del servicio a usuarios en situaciones límite de seguridad y emergencia.

Objetivos específicos

- a) Realizar un diagnóstico del CAE 1-2-3 de Ibagué.
- b) Elaborar recomendaciones generales para el mejoramiento de los componentes administrativo, formativo y tecnológico del CAE 1-2-3 de Ibagué.
- c) Proponer la creación de una propuesta de guías de orientación telefónica para receptores y despachadores del CAE 1-2-3 de Ibagué.

Impacto del proyecto

Impacto externo: Esta propuesta brindará a la comunidad de Ibagué confianza y seguridad, que al reportar una emergencia al CAE 1-2-3 obtendrán de forma eficaz la ayuda que requieren. Además, el personal encargado de la teleasistencia estará protocolizado y capacitado para orientar de manera oportuna a la ciudadanía que reporta eventos de emergencia médica y crisis psicosocial, permitiendo a los Operadores Telefónicos de Emergencias (OTEM) la toma de decisiones adecuada con base a criterios claros y un conocimiento que será de ayuda en el momento que la persona lo necesite.

Impacto académico: Esta propuesta se convertirá en una oportunidad para que la UNAC (corporación universitaria adventista) sea reconocida, no solo como una institución religiosa, si no como una institución que se preocupa por el bienestar de las personas y que trabaja en pro de la salud en Colombia, y como valor agregado, los estudiantes de la TAPH EN EMERGENCIAS, URGENCIAS y DESASTRES se podrían beneficiar al realizar posibles nuevos convenios con diversas instituciones en diferentes ciudades, en este caso con una institución como el CAE 1-2-3 de la ciudad de Ibagué, ofreciendo a los estudiantes la probabilidad de ampliar sus conocimientos, adquirir destreza, y así brindar mayores posibilidades de obtener un contrato laboral.

Introducción

Este proyecto se enfoca en el desarrollo de una propuesta para el mejor funcionamiento del Centro de Atención de Emergencias (CAE 1-2-3) de la ciudad de Ibagué, el cual se entiende como un servicio público prestado por el Estado para la atención y respuesta de eventos de seguridad y emergencia que son reportados por la ciudadanía a través de un número único de rápida marcación y fácil recordación (1-2-3). Este servicio busca mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad.

En esta propuesta se abordan dos componentes fundamentales:

a) Un diagnóstico del funcionamiento del CAE 1-2-3 de Ibagué, que se realiza mediante la aplicación de una entrevista y desarrollada mediante un grupo focal con participantes del Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres (CMGRD) de la ciudad, entre los que se destaca la Policía Metropolitana de Ibagué (METIB), el Ejército Nacional, Cuerpo de Bomberos Oficiales de Ibagué, Oficina de Gestión del Riesgo de Desastre; con quienes se analizan cuatro aspectos: i) infraestructura física del CAE 1-2-3; ii) procesos administrativos; iii) aspectos formativos del personal que labora en el CAE 1-2-3; iv) procedimientos operativos para la gestión telefónica de eventos y v) aplicativos tecnológicos para la seguridad y emergencias. Igualmente este diagnóstico consideró aspectos relacionados con el sistema de servicio de emergencias médica, Atención Prehospitalaria y teleasistencia.

b) Propuesta de mejoramiento operativo, referido a procedimientos operativos normatizados para eventos relacionados con urgencias y emergencias (protocolos de teleasistencia).

De esta manera, esta propuesta no solo pretende mejorar el funcionamiento del CAE 1-2-3 al interior de sus procesos, sino también de garantizar a la comunidad un mejoramiento en la oportunidad y calidad en el servicio en situaciones límite y explorar escenarios para la articulación del tecnólogo en Atención Prehospitalaria en funciones operativas no asistenciales.

CAPÍTULO UNO: PANORAMA DEL PROYECTO

Diagnóstico y Recomendaciones de Mejoramiento del Plan Operativo del Centro de Atención de Emergencias 1-2-3, Ibagué 2012

Planteamiento del problema

Las situaciones de seguridad y emergencia que ponen en peligro las personas, bienes, servicios y medio ambiente afectan la cotidianidad. Eventos que generan situaciones límite ocurren en cada momento y lugar, y se requiere para su total atención de los diferentes recursos que permitan prestar un servicio oportuno a quienes padecen de este tipo de situaciones.

Los Centros de Atención de Emergencia (CAE) a través la línea 1-2-3 en Colombia se constituye en uno de los recursos que posibilitan el acceso a la respuesta. No obstante, se presentan dificultades en su funcionamiento, muchas veces de ellas son referidas en los medios de comunicación local y nacional, (Parra, 2012), entre ellas el uso inadecuado de la línea por parte de la ciudadanía, la cual hace llamadas improcedentes (bromista, insultantes, para pedir información sin importancia para este tipo de línea, equivocaciones y niños molestando) esta situación provoca el colapso total de la línea, impidiendo el acceso de la llamada de auxilio y respuesta a personas que tienen emergencias reales (Ramírez, 2012).

Otros problemas planteados, se refieren a las dificultades de operación en los CAE 1-2-3 de Colombia, los cuales, fueron analizados por Pinzón (2010). Este autor identificó que la actividad de responder llamadas de auxilio o de emergencias es realizada por personal con limitados conocimientos de teleasistencia sanitaria, entre ellos, bomberos, miembros de la policía, que en muchas ocasiones son asignados por problemas disciplinarios, dificultades de salud física, mentales, o limitaciones para trabajar en otras áreas.

Para que el CAE 1-2-3 de Ibagué funcione con un nivel de satisfacción centrado en el usuario, debe de estar totalmente desligada a intereses políticos y los paradigmas en la línea de mando de las organizaciones, especialmente aquellas de estructura verticalizada y el efectivismo de la Fuerza Pública, ya que los CAE 1-2-3 se crearon para ser un apoyo en la supervivencia de las personas (Molina, 2012).

Según una entrevista que se le realizó al Comandante de la METIB (Nuevo Día, 2012), afirma que *la línea que estaba diseñada para la atención y los requerimientos de la ciudadanía ha resultado en algunos casos inoficiosa, por el mal uso que se le está dando a los números de emergencia 1-2-3 o el 1-1-2 (Cfr.anexo 3).*

En el CAE 1-2-3 de Ibagué comparte problemáticas muy similares a las descritas por Pinzón (2010) en cuatro áreas fundamentales:

Administrativa: Se carece de lineamientos de orden gerencial administrativos por parte de la Policía Metropolitana de Ibagué (METIB), en el que se asignan a personas con limitado entrenamiento para la recepción de llamadas de emergencia. También, se asignan labores que no corresponden a esta línea, por ejemplo: llamar a pedir información sobre “a qué horas empieza o termina la ley seca” si “el clima es favorable o

no, para ir al Rancho” (balneario de aguas termales) que queda en el Nevado del Tolima”, o sobre “pico y placa” y “donde queda la pizzería *Max pizza*”.

Formativa: Se carece de un programa de entrenamiento y capacitación continuado para el personal. El CAE 1-2-3 de Ibagué evidencia altos niveles de rotación del personal, situación que limita la capitalización de la experiencia. Se carece de conocimiento en medicina de emergencias y eventos de salud críticos, los cuales presentan limitación para su abordaje. Se carece de una guía práctica que les dé un soporte y una orientación en los diferentes casos que se presentan, ya sean por trauma o emergencia médica.

Tecnológico: Prevalece la coexistencia de varios números para reportar emergencias, entre ellos 119, 125, 112, adicional a ello, la adopción del Plan de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PVCC) (Pinzón, 2010) que ofrece una diversidad de números de celulares donde la ciudadanía puede reportar incidentes. No obstante estas llamadas a celulares no son gratuitas, no son grabadas y por ende se carece de elementos que les dé un soporte de seguridad al ciudadano. Adicional a ello este compromiso puede representar limitaciones para la oportunidad del servicio. Se carece de una red inalámbrica, que facilite un mejor desempeño al momento de registrar información obtenida de cada emergencia.

Operativo: Los receptores de llamadas del CAE 1-2-3 de Ibagué, ofrecen saluciones de larga duración, carecen de protocolos que permitan al operador guiarse de una forma eficaz y cómoda al momento de atender las llamadas de emergencia. El criterio para la categorización de incidentes obedece a juicios del operador que los construye a partir de sus preconceptos, paradigmas o experticia personal, esto es a través del ensayo y el error. Preocupa la ausencia de guías de actuación en

teleasistencia para eventos de salud, tales como, emergencia médica (infarto agudo de miocardio, enfermedad cerebro vascular), trauma, parto de emergencia, obstrucción de la vía aérea por cuerpo extraño, intoxicaciones, suicidios e ideación suicida, entre otros, esta situación se agrava en la medida que el operador del CAE 1-2-3 no cuenta con entrenamiento en salud.

Así, la propuesta de este proyecto laboral está orientada a formular una estrategia de mejoramiento al componente operativo del CAE 1-2-3 de Ibagué, que permita a supervisores, receptores y despachadores obtener un mejor desempeño en la orientación al usuario que se encuentra en situaciones de crisis, igualmente pretende ofrecer recomendaciones generales en los componentes administrativos, formativo, tecnológico que sin duda redundarán en la imagen positiva de la institución policial, en la política de seguridad ciudadana y gestión del riesgo en el municipio de Ibagué.

Justificación

Esta propuesta académica tiene como fin mejorar el funcionamiento del CAE1-2-3 de Ibagué, ya que se han evidenciado situaciones, donde se ve afectada la atención al usuario en el momento de reportar una emergencia, al igual, se ve afectada la parte en la que se obtiene el aviso de la emergencia al no diligenciar la información completa, al no tomar una decisión ágil y eficiente cuando se despacha el recurso que solicitan.

Dada las características de los CAE 1-2-3, por ser centrales, son los que gestionan eventos de seguridad, urgencias, emergencias, desastres y eventos de crisis psicosocial, estos podrían compartir los criterios de funcionamiento exigidos por los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias (CRUE) los cuales se les aplica la Resolución MPS 1220 de 2010, art. 1 que dice: *tiene por objeto establecer las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres, CRUE, buscando que por parte de las Entidades Territoriales exista una adecuada y oportuna regulación de pacientes urgentes, coordinación para la atención de emergencias o desastres, estandarización de procesos de referencia y contra referencia y la adecuada integración de los recursos....”*

Se debe recordar que este servicio se presta de forma permanente, las 24 horas del día, los 365 días al año, por lo que se debe conocer como un servicio esencial, obligatorio y necesario, por tanto, la vida de una persona pende del servicio de estos CAE 1-2-3, considerando que por cada minuto que pasa después del incidente se deteriora su vida y puede generar secuelas para el resto de su vida o la muerte en el peor de los casos, situación que requiere de procedimientos adecuados y trato humano acorde con la situación.

Para un mejoramiento y fortalecimiento del CAE 1-2-3 de Ibagué, es necesario la articulación, sinergia y entendimiento entre las entidades públicas, privadas y mixtas, entidades de seguridad ciudadana (policía, tránsito), organismos de socorro y servicios de emergencias médicas (SEM), el cual deberá estar acompañado de personal entrenado para la atención de la seguridad, emergencias en el ámbito Prehospitalaria, Acciones Bomberiles, de Salud Mental y de discapacidad física, entre los otros diferentes servicios. Pero es evidente, la realidad es otra, el disponer de estas “*acciones y recursos están lejos de constatarse en un indicador gestión pública eficaz*”.

El CAE 1-2-3 es un servicio de seguridad único, que se presta a la comunidad, para garantizar una mejor calidad de respuesta y el óptimo desempeño en la atención de los diferentes incidentes; esta misma información va dirigida, transmitida y orientada a las políticas de seguridad y salud pública a nivel territorial.

Para entender la compleja situación que se presenta en la ciudad de Ibagué con respecto al CAE 1-2-3, se propone analizar los modelos propuestos por la National Emergency Number Association (NENA 911), European Emergency Number Association (EENA), con el fin de obtener una guía en la implementación y organización del CAE 1-2-3; así mismo se espera que tanto la Policía Nacional, como la Alcaldía de Ibagué y Ministerio del Interior se beneficien de esta propuesta, al disponer de algunos recursos que se necesitan en el CAE 1-2-3 para suplir las demandas de la población, garantizar la seguridad, atender los constantes incidentes que ocurren a diario y reducir los daños potenciales sobre la vida, mejorar la calidad de vida, el bienestar de la sociedad, aumentar la respuesta de la seguridad y emergencias, y principalmente emplear a personal más capacitado en ámbito de la salud por medio de unas estrategias y soluciones que se presentan en los diferentes CAE 1-2-3 de Colombia.

Objetivo General

Desarrollar una propuesta de implementación operativa para el Centro de Atención de Emergencias del CAE 1-2-3 de Ibagué que permita mejorar la oportunidad del servicio a usuarios en situaciones límite de seguridad y emergencia.

Objetivos específicos

- d) Realizar un diagnóstico del CAE 1-2-3 de Ibagué.
- e) Elaborar recomendaciones generales para el mejoramiento de los componentes administrativo, formativo y tecnológico del CAE 1-2-3 de Ibagué.
- f) Proponer la creación de una propuesta de guías de orientación telefónica para receptores y despachadores del CAE 1-2-3 de Ibagué.

Tabla 1: Plan de trabajo

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE
Asesoría con docente	Aprobación de título y tema del proyecto	Comité de evaluación de proyecto
Inicio de la elaboración del panorama del proyecto	Bases para la formulación del proyecto	Asesor Daniel Pinzón
Elaboración de la encuesta.	Conseguir la información sobre el CAE 1-2-3 de Ibagué.	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Realizar el planteamiento del problema.	Mostrar la problemática existente en el CAE 1-2-3 a nivel operativo, formativo y tecnológico.	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Búsqueda de generalidades del municipio de Ibagué	Informarse como está organizada la ciudad de Ibagué	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Asesoría con docente	Orientación y organización de los pasos del proyecto	Asesor Lina Ortiz
Realización de la justificación y los objetivos del proyecto	Mostar la importancia y metodología de desarrollo del trabajo	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Asesoría con docente	Orientación y organización de los pasos del proyecto	Asesores Daniel Pinzón Lina Ortiz
Recopilación de los datos encuestados del CAE 1-2-3 por medio del conocimiento de la comunidad de Ibagué.	Buscar estadísticas que respalden el proyecto.	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Construcción de la justificación	Exponer la razón de ser del proyecto	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Construcción de marco teórico	Contextualizar la investigación	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Referencias	Sustentar lo averiguado por medio de documentado	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez

Visitar al municipio de Ibagué para la encuesta	Obtener datos estadísticos de la comunidad	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Aplicación y recopilación de información de la encuesta del CAE 1-2-3	Explicar claramente a los encuestados el objetivo de la encuesta y como diligenciarla correctamente	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Análisis y tabulación de resultados encuesta	Ver los resultados de la encuesta e incluirlos en la investigación	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Reunirse con el docente del SENA Omar Escobar	Buscar asesoría relacionada con la teleasistencia.	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Finalización del marco teórico.	Contextualizar la información Para la propuesta de la guía	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Análisis o diagnóstico.	Analizar información recolectada para la interpretación de los datos.	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Conclusiones y Recomendaciones.	Breve descripción que da un panorama general de sugerencias para el proyecto.	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Modelo de propuesta	Diagnóstico y recomendaciones.	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez
Bibliografía y anexos.	Información de fuentes de diversos medios para servir de base en la construcción del proyecto	John Quimbayo Laura Torres Viviana Flórez

Tabla 2: Presupuesto del proyecto

	Valor Unitario	Cantidad	Total
1. BIBLIOGRAFÍA			
a) Internet.	\$100.000	--	\$ 100.000
2. TRANSPORTE			
a) Pasajes.	\$ 50.000	6 pasajes	\$ 300.000
b)viáticos	\$ 60.000	2	\$ 120.000
3. DOCUMENTO FINAL			
a) Digitación.	\$ 26.000	1	\$ 26.000
b) Impresión.	\$ 50.000	3	\$150.000
c) Empastes.	\$ 20.000	1	\$ 20.000
e) Diagnóstico y Recomendaciones de Mejoramiento del Plan Operativo del CAE 1-2-3, Ibagué 2012.	\$ 20.000	1	\$ 20.000

Tabla 3: Cronograma de actividades.

Año	2012																										
Meses	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre						
Tiempo / Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Asesoría con Docente		■	■	■	■	■	■	■	■	■		■	■			■	■	■	■	■				■			■
Estudio del Problema	■	■	■		■	■		■	■	■		■															
Planteamiento del Problema									■	■	■	■	■	■													
Planteamiento de Objetivos																				■	■	■	■	■			
Búsqueda de Generalidades del Municipio de Ibagué			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■														
Construcción Justificación														■	■							■	■				
Construcción de Marco									■	■	■	■	■														
Visitar el CAE 1-2-3 para Realizar la Encuesta															■	■											
Aplicación de la Encuesta							■	■							■	■											
Análisis y Tabulación de Resultados Encuesta																				■	■	■	■	■			
Conclusiones y Recomendaciones																						■	■	■			
Modelo de Propuesta								■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Bibliografía y Anexos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		

Impacto del proyecto

Impacto externo: Esta propuesta brindará a la comunidad de Ibagué confianza y seguridad, que al reportar una emergencia al CAE 1-2-3 obtendrán de forma eficaz la ayuda que requieren. Además, el personal encargado de la teleasistencia estará protocolizado y capacitado para orientar de manera oportuna a la ciudadanía que reporta eventos de emergencia médica y crisis psicosocial, permitiendo a los Operadores Telefónicos de Emergencias (OTEM) la toma de decisiones adecuada con base a criterios claros y un conocimiento que será de ayuda en el momento que la persona lo necesite.

Impacto académico: Esta propuesta se convertirá en una oportunidad para que la UNAC (corporación universitaria adventista) sea reconocida, no solo como una institución religiosa, si no como una institución que se preocupa por el bienestar de las personas y que trabaja en pro de la salud en Colombia, y como valor agregado, los estudiantes de la TAPH EN EMERGENCIAS, URGENCIAS y DESASTRES se podrían beneficiar al realizar posibles nuevos convenios con diversas instituciones en diferentes ciudades, en este caso con una institución como el CAE1-2-3 de la ciudad de Ibagué, ofreciendo a los estudiantes la probabilidad de ampliar sus conocimientos, adquirir destreza, y así brindar mayores posibilidades de obtener un contrato laboral.

CAPÍTULO DOS: GENERALIDADES DEL CENTRO DE PRACTICA DONDE SE DESARROLLA EL PROYECTO



Ibagué, es la capital del departamento del Tolima, uno de los 32 departamentos de la República de Colombia, está ubicada sobre la cordillera Central en los Andes colombianos, a orillas del río Combeima. Su población asciende a 537.467 habitantes (Proyección DANE, 2012). Dista 210 Km de Bogotá, por ser la capital del departamento del Tolima alberga las sedes de la Gobernación del Tolima, la Asamblea Departamental, la sede de la Fiscalía y el Área Metropolitana de Ibagué, esta comunicada con las Principales ciudades del país por carretera: con Bogotá, Medellín, Cali, Eje Cafetero y la Región Caribe de Colombia. Para el transporte aéreo la ciudad cuenta con el Aeropuerto Perales. Limita al norte con Anzoátegui y Alvarado por el oriente con Piedras y Coello al sur con San Luis y Rovira y por el occidente con Cajamarca y los departamentos del Quindío y Risaralda. Sus habitantes cultores de la música y desde 1887 con el Conservatorio de Ibagué⁴ y el Conservatorio del Tolima, la hicieron merecedora del título de “Capital Musical de Colombia”.

Mediante el acuerdo 044 de 1989 el Concejo de Ibagué determinó la división territorial urbana y administrativa del casco urbano en 13 comunas con 703 barrios un perímetro total de 4605 HAS 9606 Mts², Mediante el acuerdo 037 de 1992 el Concejo de Ibagué determinó la división territorial del municipio de Ibagué en su área rural para la

Creación de los 17 corregimientos que incluyen 144 asociaciones de veredas y 14 inspecciones de policía.

Reseña histórica

Este territorio estuvo habitado muchos años antes del descubrimiento por razas aguerridas de origen de los Caribes y fueron llamados por los ESPAÑOLES "Los Pijaos". El 14 de Octubre de 1550 el Capitán Español Andrés López de Galarza fundó una ciudad con el nombre de Villa de San Bonifacio de Ibagué, en una meseta rodeada por los ríos en la vertiente oriental de la cordillera central, en donde actualmente se encuentra el municipio de Cajamarca, pero en razón al continuo asedio de la tribu de los Pijaos, se vio obligado a trasladarla de lugar que hoy ocupa. La iglesia Catedral actual ocupa el mismo lugar en que se construyó en 1551 la capilla de murrero y tapia pisada, en donde los conquistadores celebraron la primera misa, en capilla. En 1551 dicha iglesia, sufrió en dos ocasiones su destrucción por un rayo y luego por un terremoto. Ya en el año de 1800 se reconstruyó y ha tenido varias reformas hasta la de hoy, que es orgullo de la ciudad y la Catedral Metropolitana del Tolima. En el año de 1722 se terminó el convento de los Dominicos, y en 1822 funcionó allí el colegio de San Simón, en donde hoy está edificado el Banco de la República que fuera fundado por el general Francisco de Paula Santander en 1822. En el lugar donde hoy funciona el despacho parroquial de la Catedral, esquina de la Plaza de Bolívar era la casa de Arcos. Allí se alojó nuestro libertador Simón Bolívar. En la calle 10, hoy Seapto, que era propiedad de la familia Torres Barreto y denominada la calle Real de la ciudad, nació el coronel José María Vega, héroe de la independencia. En la Plaza de Bolívar existió la construcción de un gran edificio, propiedad de la curia en donde se instaló el seminario San Joaquín y donde funcionó el colegio de la familia Maz, donde se educaron la mayoría de los niños de la época.

Misión

Estimular la construcción colectiva del desarrollo humano, social, económico, territorial y la protección de los principios, derechos y deberes para mejorar el bienestar y calidad de vida de la población, suministrando de una manera oportuna, eficiente, equitativa y con calidad los bienes y servicios básicos de los sectores de su competencia que determine la ley con el uso eficiente y transparente de los recursos públicos en alianza con la iniciativa privada, facilitando nuevos procesos productivos.

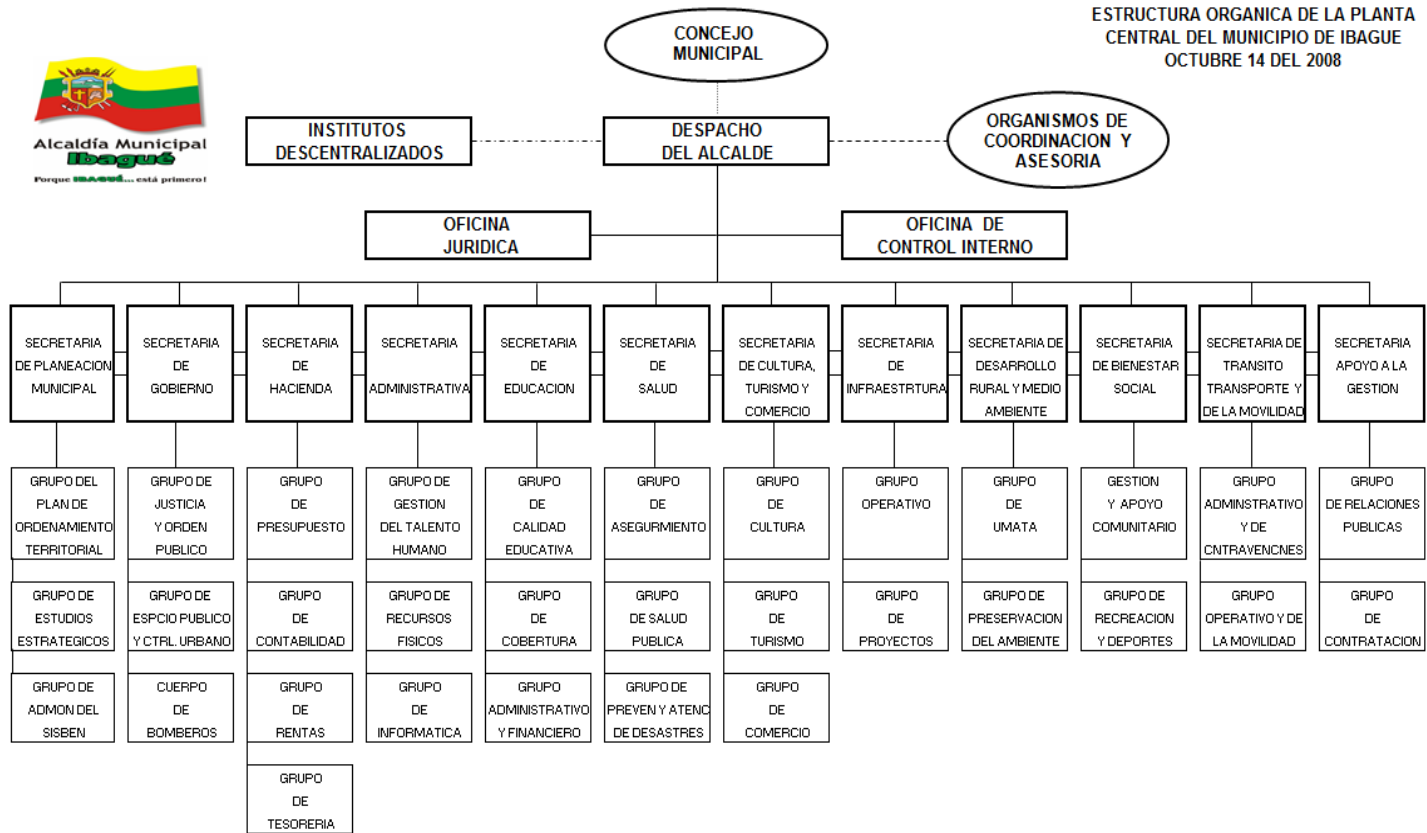
Visión

Una Administración ágil, transparente y eficiente en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo con un esquema definido de autocontrol, autogestión y autorregulación, orientados a la excelencia con base en estándares de calidad con un alto grado de participación comunitaria en la planeación y ejecución del desarrollo local.

Objeto social

- a) Administrar los asuntos municipales y prestar los servicios públicos que determine la Ley.
- b) Ordenar el desarrollo de su territorio y construir las obras que demande el progreso municipal.
- c) Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.
- d) Planificar el desarrollo económico, social y ambiental de su territorio, de conformidad con la Ley y en coordinación con otras entidades.
- e) Solucionar las necesidades insatisfechas de salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable, servicios públicos domiciliarios, vivienda recreación y deporte, con especial énfasis en la niñez, la mujer, la tercera edad y los sectores discapacitados, directamente y en concurrencia, complementariedad y coordinación con las demás entidades territoriales y la Nación, en los términos que defina la Ley.
- f) Velar por el adecuado manejo de los recursos naturales y del medio ambiente, de conformidad con la Ley.
- g) Promover el mejoramiento económico y social de los habitantes del respectivo municipio.
- h) Hacer cuanto pueda adelantar por sí mismo, en subsidio de otras entidades territoriales, mientras éstas proveen lo necesario.

TABLA 4: Organigrama de la Ciudad de Ibagué



CAPÍTULO TRES: MARCO TEÓRICO

Marco Legal

Marco legal nacional

El Estado colombiano en cumplimiento de su función social, está obligado por un importante número de leyes y normas a garantizar la seguridad pública.

Ley 418 de 1997, artículo 119. Crea los fondos de seguridad y la contribución especial del 5% en contrato de obra pública para destinación de la seguridad ciudadana.

Ley 548 de 1999, artículo 3. Se designa al Ministerio del Interior la dirección, administración y ordenación del gasto del Fondo de Seguridad y Convivencia.

Ley 782 de 2002, artículo 122. Crea el Fondo Nacional de Seguridad y Convivencia

Ley 418 de 1997. Crean regulan el fondo de Seguridad y Convivencia Ciudadana, al igual que los fondos cuneta de seguridad territorial.

Decreto 25 de 2002, art. 16 y 29. Se da la numeración de servicios semiautomáticos y especiales (marcación 1XY). Plan Nacional de Numeración.

Resolución CRT 087 de 1997. Art. 13.2.2.1, 13.2.2.2, 13.2.2.5, 13.2.2.6. Asignación de numeración 1XY, enrutamiento de llamadas a los CAE 1-2-3, responsabilidad de atención de llamadas 1XY.

Decreto 3466 de 2006. Establece los Sistemas Integrados de Emergencias y Seguridad (SIES) y su forma de financiación y la formulación de protocolo de práctica.

Conpes 3437 de 2006. Implementación del Sistema Integrado de Emergencias Seguridad – SIES de Colombia

Circular 059 de 2006. Utilización de líneas de emergencia en modalidad 1XY

Resolución CRT 1732 de 2007, art. 116, 117 y 118. Trata de los Centros de Atención de Emergencias (CAE). Número Único Nacional de Emergencias, Características de los CAE, Acceso al Sistema de emergencias.

Resolución CRC 1914 de 2008. Modifica el título XIII de la resolución 087 de 1997. Describe los números 1XY en modalidad 1,2 y 3.

Ley 1341 de 2009. Art. 19. Se sustituye el nombre de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) a Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) como Unidad Administrativa Especial.

Decreto 4708 de 2009. Establece el comité técnico los Sistemas Integrados de Emergencias y Seguridad (SIES).

Decreto 399 de 2011. Por el cual se establece la organización y funcionamiento del Fondo Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y los Fondos de Seguridad de las Entidades Territoriales.

Resolución CRC 2239 de 2009. Modifica el artículo 117 de la Resolución CRT 1732 de 2007.

Decreto 4747 de 2007. El artículo 18 trata de la organización y operación de los centros reguladores de Urgencias, emergencias y desastres.

Resolución MPS 1220 de 2010. Establece las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los centros reguladores de Urgencias, emergencias y desastres.

Ley 1523 de 2012: Por el cual se organiza el Sistema Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones.

Proyecto de Acuerdo 074 de 2011 (para Bogotá D.C): por medio de la cual se ordena la publicación de los tiempos máximos de atención de las emergencias reportadas en la línea 1-2-3.

Marco Teórico

Definición CAE

De acuerdo a Pinzón (2010), los Centros de Atención de Emergencias (CAE 1-2-3) son un tipo de Contac Center especializado en la gestión telefónica para la seguridad y emergencias, donde la ciudadanía puede denunciar, reportar y pedir ayuda en situaciones graves que afecten las personas bienes, servicios y al medio ambiente, a través de la marcación de un número corto, de fácil recordación con estructura XYZ, siendo los más conocidos el 911 y el 112 que funcionan en varios países, especialmente en Norteamérica y Europa.

Se considera la acepción propuesta por José Antonio Iglesias Vásquez en el libro *Tele emergencias*: "...lugar donde se reciben y tratan las llamadas solicitando ayuda ante una situación de urgencia, emitiendo la respuesta más adecuada a cada tipo de demanda.

Según (*Public Safety AnsweringPoint –PSAP*), que es también llamado "*PublicSafety Access Point*", considera que un Call Center es responsable de atender todas las llamadas de emergencia que ingresan a través de una línea de comunicaciones de emergencias (9-1-1) en el que se solicitan servicios policiales, bomberiles y Preshopitalarios.

Antecedentes de los CAE 1-2-3 y líneas Únicas de emergencia

El CAE 1-2-3 Es una herramienta tecnológica que se encarga de recibir todas las llamadas de los ciudadanos o de las entidades, para solicitar ayuda en casos de policía, casos de emergencias y desastres de cualquier tipo o situaciones de crisis, y a su vez despachar las unidades de los organismos de seguridad y emergencia en forma coordinada, para dar una respuesta oportuna, eficiente y efectiva, para cada uno de los escenarios de seguridad y emergencia.

Como parte de una iniciativa seria para consolidar un número único 1-2-3 en el territorio nacional se ha desarrollado un estudio para la definición de los requerimientos técnicos y funcionales del Sistema.

Ver anexo: Gráfico 1: Componentes del CAE 1-2-3 de Ibagué.

Según (*Mati, abril 2012*) por medio de un publicación, argumenta que la línea 9-9-9 fue el primer número de emergencia creado en Inglaterra en 1937, por el cual la población podía comunicarse como único punto de contacto con los bomberos, la policía y los servicios de emergencia médica, directo y sin realizar esperas.

Catarina 2007 comenta que en los estados unidos el concepto de la creación de un número universal, sencillo de recordar y de ayuda a la población concentrada principalmente en las grandes y medianas ciudades, comienza a ser idealizado por diversos sectores dedicados al servicio público dentro de la sociedad norteamericana sobre todo por la Asociación Nacional de Jefes de Bomberos quien ante un creciente número de incendios en hogares y negocios, comienzan a presionar para lo que en 1968 se convirtió en una realidad.

El 16 de febrero de 1968 a las 14:00 horas en la ciudad de Halleyville, Alabama. Se realiza la primera llamada 911 en los estados unidos de América marcando así el comienzo en una nueva forma en la presentación de servicios múltiples de emergencia como son ambulancias, policía, bomberos. Servicios municipales en casos extremos como inundaciones, apagones, tornados, etc.

CAE en el mundo

Japón.

Es uno de los países más seguros y uno de los más ordenados, y sus habitantes son célebres por su hospitalidad y cortesía. También lo son por su carácter previsor y disciplina, por lo que están bien preparados para cualquier contingencia. Bastará con tomar unas cuantas medidas para tener la más grata de las experiencias. Sin embargo, en caso de necesidad, es de mucha utilidad conocer los diferentes servicios de emergencias. El teléfono habilitado para las emergencias es el 119, que funciona las 24 horas del día y no tiene ningún costo. Cuando le atiendan, clarifique si se trata de un incendio (*kayi*) o si necesita una ambulancia (*kyu kyu desu*). Es importante que se hable con calma y se explique dónde se han producido los hechos y qué está ocurriendo en esos momentos, además de facilitar sus datos personales y un número de teléfono de contacto.

México.

Se creó la línea 066 (el 25 de Agosto de 1998 fue aprobada la instalación de la red de telecomunicaciones y el 11 de mayo del año 2000 comienza sus operaciones en Puebla- México) para atender emergencias a través del sistema nacional de seguridad pública, conforme a la ley federal de telecomunicaciones y el apoyo de la secretaría de comunicaciones y transportes y la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL). Teniendo objetivos como:

- a) Brindar asistencia y/o asesoría al momento que lo requiera la ciudadanía, atendiendo como mínimo el 95% de las llamadas antes de los 10 segundos.
- b) Brindar una asistencia rápida y oportuna obteniendo los datos críticos del 90% de las llamadas antes de los 2 minutos. Brindar atención integral a la ciudadanía, asegurando que se atenderán más del 90% de los apoyos solicitados. (*Catarina 2007*).

Costa Rica.

En 1988 el Ing. Jorge Manuel Dengo Obregón, tras enfrentar la Emergencia Nacional causada por el Huracán Juana, viajó a los Estados Unidos y conoció los Sistemas de Emergencia 9-1-1. Llevó a Costa Rica la idea de unificar los sistemas de Emergencia.

En 1990 la Comisión Nacional de Emergencia (CNE) de Costa Rica, siendo su presidente el Dr. Humberto Trejos Fonseca, convocó a una reunión, a las diferentes instituciones de respuesta para reactivar la idea del Ing. Dengo.

Uso del 9-1-1.

Lugar: dirección de la emergencia; naturaleza de la emergencia; nombre y número de la persona que llama; en caso de que la línea este ocupada o congestionada permanezca en la línea y no cuelgue.

¿Qué debe hacer usted?

Guarde la calma y hable con claridad; esté preparado para responder dónde, qué, cuándo, quién, y cómo; deje que el operador le formule las preguntas; permanezca en la línea hasta que el operador le informe que puede colgar.

Atención de personas sordas o con dificultades de audición o del habla: el centro cuenta con una interface TTY/TDD que permite a estas personas tener acceso a los servicios de emergencia las 24 horas del día.

Colombia.

A partir de las experiencias exitosas en la implementación de sistemas telefónicos de emergencias unificados en diversos países del mundo, el 9-1-1 en Estados Unidos y Canadá, 9-9-9 de Inglaterra, 1-1-2 del resto de los países y derivado de la necesidad de establecer estrategias para garantizar la presencia del Estado en momentos de crisis cuando la ciudadanía lo requiera, Colombia emprendió el camino en crear los Centros de Atención de Emergencias – CAE día través del Número Único Nacional de Seguridad y Emergencias – CAE 1-2-3 con el fin de garantizar que la ciudadanía pudiera acceder de forma rápida y oportuna a los servicios de auxilio que provee el Estado.

Por eso el CAE1-2-3 es una herramienta tecnológica a través de la cual se reciben todas las llamadas de los ciudadanos o de las entidades, para solicitar ayuda en casos de policía, de emergencias y desastres de cualquier tipo, o situaciones de crisis, y a su

vez despachar las unidades de los organismos de seguridad y emergencia en forma coordinada, para dar una respuesta oportuna, eficiente y efectiva, a cada uno de los escenarios de seguridad y emergencia.

Por lo cual este sistema permitirá el despacho y control de las unidades de emergencia asignadas a responder las demandas ciudadanas. El Sistema deberá ofrecer una avanzada funcionalidad para la selección de unidades/recursos y el control de los incidentes desde su creación hasta su cierre.

Antes de crearse el CAE 1-2-3, en el Decreto 4366 de 2006 dice: *“Los departamentos y municipios podrán solicitar la financiación o cofinanciación de proyectos de Sistemas Integrados de Emergencias y Seguridad (SIES), siempre y cuando garanticen su administración y sostenimiento, al Ministerio del Interior y de Justicia - Fondo Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Fonsecon)”* de este decreto el Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia (CONPES 3437 del 2006); Departamento Nacional de Planeación (DNP) se basan para crear el Sistema Integrado de Emergencia y Seguridad (SIES) el cual busca definir los procedimientos y buenas prácticas para la prevención de desastres, investigación y detención del crimen, aprehensión y procesamiento de individuos, incluyendo el uso de señales (audio, video y datos) como evidencia en los procedimientos penales para realizar la individualización y judicialización de las personas y grupos involucrados. El SIES no solo está conformado por el número único de seguridad y emergencias CAE 1-2-3, también está conformado por el circuito cerrado de televisión (CCTV), centros de información estratégica policial seccional (CIEPS), alarmas comunitarias, sistemas de seguridad.

CAE 1-2-3 Departamental

Ibagué.

En el año 2008 Alcalde de Ibagué Jesús María Botero afirmó que el sistema de Atención de Emergencias que fue requerido prestará servicio a la población de Ibagué, municipios, corregimientos y veredas. La solución requerida deberá permitir el despacho y control de las unidades de emergencia asignadas a responder las emergencias. El Sistema deberá ofrecer una avanzada funcionalidad para la selección de unidades/recursos y el control de los incidentes desde su creación hasta su cierre.

El diseño del Sistema deberá permitir su expansión a través de la adición de módulos simples de Hardware y Software, permitiendo potencialmente la inclusión ilimitada de usuarios. (Sistema Escalable Tecnológicamente).

Gracias a este moderno sistema cerca de 16 personas recibirán diariamente las llamadas sobre incendios, casos de policía, emergencias, denuncias y situaciones de crisis que demanden la intervención del Comité Regional de Emergencias, el Ejército, DAS, Policía, Bomberos, Defensa Civil y CTI.

Este proyecto tuvo un costo cercano a los 1600 millones de pesos. De esta suma la Alcaldía de Ibagué aportó 280 millones, el departamento 200 millones y la Nación 1.120 millones. Teniendo en cuenta que las personas más susceptibles de presentar y requerir ayuda urgente, son niños y ancianos, se ha concebido el 1-2-3 como la marcación telefónica más sencilla de realizar y de fácil recordación.

Hernández 2008 dice que la línea 1-2-3 integra a todas las autoridades como policía, policía militar, tránsito municipal, bomberos, salud, desastres (CLOPAD), cuerpo técnico de investigaciones (CTI), y departamento administrativo de seguridad (DAS), entre otras entidades.

De esta forma el 1- 2-3 permite y facilita coordinar de una manera óptima todos los recursos para la atención de emergencia de la ciudad asegurando que sus ciudadanos cuenten con una atención confiable, oportuna y segura los 365 días del año.

Bogotá D.C.

Alcaldía de Bogotá 2010. Los antecedentes que preceden la creación del 1-2-3 en Bogotá, tienen su inicio en el año 2000 a través del Fondo de Vigilancia y Seguridad (FVS), con un estudio sobre el Centro de Atención y Despacho de Incidentes (CADI). Dos años después, el mismo FVS adelanta otro estudio sobre el Sistema Integrado de Atención de Llamadas y Despacho de Emergencias.

El 15 de febrero de 2002, mediante Decreto 053, se crea el Comité para la Implementación del Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE) del Distrito Capital. Al año siguiente (2003) el Fondo de Vigilancia y Seguridad adelanta otro estudio sobre el Sistema Integrado de Atención de Seguridad y Emergencias. El establecimiento del Sistema 1-2-3 para la capital del país se dio el 2003 mediante Decreto 503, según el Plan Maestro de Equipamientos de Seguridad, Justicia y Convivencia. Ya en el 2004 la

Cámara de Comercio de Bogotá, adelantó un estudio para el dimensionamiento, especificaciones y presupuesto del Sistema Integral Computarizado Número Único para la Atención de Llamadas de Emergencia, Despacho y Vigilancia para Bogotá D.C.

El Concejo de Bogotá en el 2004, mediante el Proyecto de Acuerdo 261 regula la administración del sistema integral del número único 1-2-3, para la atención de llamadas de emergencia, despacho y vigilancia para la ciudad. Posteriormente en el año 2005, mediante Decreto 451, se implementa el Sistema de Número Único 1-2-3.

A partir de 2006 (29 de junio) el Acuerdo 232 establece el Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias CAE 1-2-3 del Distrito Capital.

El artículo 59 del Decreto 503 de 2003, subrogado por el Decreto 563 de 2007, define el sistema integrado de seguridad y emergencias número único- 1-2-3, como el sistema que se ocupará de recibir las llamadas de los ciudadanos o de las entidades solicitando ayuda en casos de emergencias de cualquier tipo o reportando casos de policía y de despachar las unidades de los organismos de emergencia y seguridad en forma coordinada, para dar una respuesta eficiente y rápida para cada uno de los escenarios de emergencias y seguridad.

De conformidad con el Parágrafo del artículo 1º del Decreto Distrital 451 de 2005, la implementación del Número Único - CAE 1-2-3- no sustituye ni elimina otros sistemas, como los creados por el Decreto 332 de 2004, para la prevención y atención de incidentes en materia de seguridad o para la prevención y atención de emergencias con los cuales deberá articularse para ponerse a su servicio y contribuir al normal, eficaz y continuo funcionamiento de aquellos. Sin embargo, mediante el presente proyecto de acuerdo se propone precisamente que la Línea CAE 1-2-3 sustituya las demás líneas de emergencia existentes.

Medellín.

En el 1999, la Administración Municipal que fue liderada por el Alcalde Juan Gómez Martínez orientó su gestión en la búsqueda de métodos de alto valor agregado que posibiliten mejorar la atención y respuesta adecuada de las autoridades responsables de atender los casos de seguridad y emergencias que se presentan en la ciudad. Para lo anterior y mediante una eficiente metodología de trabajo por proyectos, lograron concebir que una de las formas para lograr el fin antes expuesto era mediante la creación y puesta en funcionamiento de un “Número Único de Seguridad y Emergencias 1-2-3” al cual la comunidad pudiera recurrir para solicitar ayuda en cualquier tipo de situación de emergencia que pudiera presentarse en la ciudad.

En la ciudad de Medellín existían aproximadamente 84 números telefónicos diferentes para solicitar atención en casos de seguridad y/o emergencias, lo que dificultaba el acceso al servicio de seguridad o emergencia indicada para cada situación.

Entidades participantes

El CAE 1-2-3 de Medellín reúne los siguientes organismos encargados de atender a la ciudadanía en eventos de seguridad y/o emergencias: Policía Metropolitana, Tránsito Municipal, Cuerpo Técnico de Investigación- CTI, Metrosalud, Cuerpo de Bomberos, DAGRED, cada uno con su personal especializado y previamente capacitado.

El Sistema del Número Único de Seguridad y Emergencia 1-2-3, está compuesta por los siguientes componentes: Planta Telefónica, Servidores, Aplicaciones Power: Power 1-2-3; Power CAD; Power MAP, sistema CCTV IP, hardware AXIS

Ciclo de Atención de la Emergencia.

1. Presentación y recepción de la llamada
2. Creación del Incidente
3. Contacto con las agencias de respuesta de la emergencia
4. Cierre del incidente

¿Qué es un Call Center?

Según Vásquez (2008) la definición de Call Center está dirigida al ámbito tecnológico, con una estructura, un diseño de hardware y software así como la funcionalidad que se brinda a través de los sistemas, aunque el ser humano es el elemento importante en estos Call Center.

Call center Se trata de la oficina donde un grupo de personas específicamente entrenadas se encarga de brindar algún tipo de atención o servicio telefónico. Los trabajadores de un Call Center pueden realizar llamadas (para tratar de vender un producto o un servicio, realizar una encuesta, etc.) o recibirlas (para responder las inquietudes de los clientes, tomar pedidos, registrar reclamos). En algunos casos, el Call Center se especializa en una de las dos tareas (realizar o recibir los llamados) mientras que, en otros, cumplen con ambas funciones. (2008-2012).VER ANEXO: Grafico 2

CAPÍTULO CUATRO: DIAGNÓSTICO

El diagnóstico del CAE 1-2-3 de Ibagué se realizó con base en la normatividad nacional vigente y los lineamientos que proponen NENA y EENA en lo referente a aspectos administrativos, operativos, formativos y tecnológicos. En virtud de la importancia de analizar los aspectos de equipamiento, se analiza un componente de infraestructura física, la cual en el contexto de Colombia, reviste singular importancia dado que estos establecimientos se podrían edificaciones esenciales.

El diagnóstico se realizó mediante la revisión de literatura nacional e internacional referida a CAE 1-2-3, igualmente se realizó un cuestionario con preguntas, que fue enviado previamente; igualmente este cuestionario fue socializado y discutido con las diversas agencias que conforman el SIES (Policía nacional, Ejército de Colombia, Bomberos, Cortolima, Infigas, CRUE, Tránsito). Mediante la metodología de grupo focal el cual se realizó la reunión en la ciudad de Ibagué, con representantes de las diferentes agencias que trabajan en la gestión de la Seguridad y Emergencia en la ciudad de Ibagué, con los cuales se recogieron percepciones y realidades de cada institución.

Infraestructura física

El CAE 1-2-3 de Ibagué opera en la Calle Avenida Ferrocarril 25 - 68(Carrera 3 Calle 21 Esquina B/ Estación) ubicado en el tercer Piso en las instalaciones del comando de policía metropolitana de Ibagué (METIB). Dicho establecimientos fue construido en el año 2001 y ha sido remodelado en varias ocasiones, Se desconoce si la edificación cuenta con reforzamiento estructural. El edificio está levantado con estructuras tradicionales con vigas de concreto y mampostería. El área del CAE 1-2-3 está dividido en dos sitios generales: A) Supervisores: los cuales están ubicados el Intendente en Jefe, el Jefe de Turno, y el Subintendente, B) Recepción: la cual cuenta con trece puestos de trabajo de líneas telefónicas, de los cuales nueve puestos de trabajo están conformados por los auxiliares de policía (operadores) y los otros cuatro puestos de trabajo están orientados en el despacho de los recursos y en las redes de sociales (Despachadores), que son manejados por patrulleros y profesionales, con un total de 16 puestos de trabajo.

El área donde se localiza el CAE 1-2-3 no cuenta con un sistema de seguridad contra-incendios, ubicados en aéreas específicas de las instalaciones (rociadores, gabinetes, detectores de humo), y en caso de presentarse un incendio, solo cuentan con dispositivos portátiles para el combate de fuegos iniciales (extintores), con su respectiva señalización situación que hace de las instalaciones sean altamente vulnerable, en caso de presentarse un incendio. Esto se agrava en la medida que el personal de las agencias no cuenta con programas de seguridad y salud en el trabajo continuados. El CAE 1-2-3 cuenta con aire acondicionado, que facilita el cumplimiento del servicio en este espacio,

poseen una planta de energía, para caso de apagones, igualmente de reserva de agua, para situaciones donde el municipio puede sufrir de carencia de agua potable.

Igualmente se identificó que el CAE 1-2-3 de Ibagué carece de un plan de emergencias y contingencias (PEC). A este respecto es de destacar que en caso de presentarse un evento que afecte las instalaciones (terrorismo, terremoto, incendio, entre otros) no se cuenta con una central alterna para el funcionamiento. Esto tendría serias repercusiones en la seguridad de la ciudad. Otro punto a discutir es la disminución de los servidores que trabajan allí, el cual se encuentran solamente tres agencias encargadas, (Policía, Ejército, Secretaría de Tránsito), de la seguridad y las emergencias de la ciudad; teniendo en cuenta que por lo menos debe haber diez agencias para este servicio, (Policía, Ejército, Fuerza Aérea, CTI, Espacio Público, Centro de Control de Tránsito, Secretaría de Salud, CRUE, Fiscalía, CMGRD, 1-2-3 Social).

Administrativo

“La buena Administración del riesgo, permitirá a las entidades políticas tener control sobre el desarrollo, funcionamiento de los procesos de este servicio, lo cual llevará no solo a una gestión pública más eficiente, sino también servirá para que se cumpla con los objetivos del mismo, que cada una de las entidades públicas, se comprometan, al cumplimiento de su parte correspondiente ante el hecho de que es para el beneficio de todos los usuarios y los que viven en la ciudad de Ibagué” (alcaldía de Ibagué, 2011).

El CAE 1-2-3 de Ibagué, da un ejemplo de las dificultades y las falencias del Estado colombiano, que se presentan en el descontento de los usuarios en la parte interna como externa, que dan como resultado de dicha insatisfacción, una repercusión de manifestaciones en la disminución de los recursos. (Pinzón, 2010), “En este sentido, las entidades de la Administración del CAE 1-2-3 no pueden ser ajenas al tema de los riesgos que recaen en este servicio, deben buscar cómo manejar y controlar, el impacto social que en materia de seguridad ciudadana y gestión del riesgo”. (alcaldía de Ibagué, 2011);el cual ocurre en un escenario de disminuidos recursos y por otro lado, la solicitud de la comunidad, que exige ser tratada como usuarios de este servicio, con efectividad, disposición y agilidad, siendo que es un derecho para ellos, no como una obligación. Así el CAE 1-2-3 de Ibagué, en la parte administrativa, partiendo de la base de su razón de ser y de su compromiso con la sociedad; se debe tener en cuenta que los riesgos no solo son de carácter económico y están directamente relacionados con entidades financieras o con lo que se ha denominado riesgos profesionales, sino que hacen parte de cualquier gestión que se realice (alcaldía de Ibagué, 2011).

Los procesos administrativos, carecen de planeación, organización, dirección centralizada y control; situación que da origen a un funcionamiento incoherente y ambiguo que vulnera a las personas, bienes, servicios y al medio ambiente cuando están en peligro y acuden por ayuda a la línea de Emergencias.(Pinzón 2010)

“La Administración Pública, al ocuparse de los fenómenos de organización y gestión, no puede ser ajena a las herramientas disponibles y a las nuevas tendencias en administración, para lo cual requiere estar en constante actualización y abierta al cambio y a la aplicación de diferentes instrumentos que les permitan a las entidades ser cada vez más eficientes, por lo que se hace necesario tener en cuenta todos aquellos hechos

o factores que puedan afectar en un momento determinado el cumplimiento de los objetivos institucionales” (alcaldía de Ibagué, 2011).(El CAE 1-2-3 de Ibagué deberá buscar su modernización y ponerse al día con las modernas tendencias de la administración y la calidad en la gestión pública.) (Pinzón, 2010)

“Para el caso de las organizaciones públicas, dada la diversidad y particularidad de las entidades en cuanto a funciones, estructura, manejo presupuestal, contacto con la ciudadanía y el carácter del compromiso social, entre otros, es preciso identificar o precisar las áreas, los procesos, los procedimientos, las instancias y controles dentro de los cuales puede actuarse e incurrirse en riesgos que atentan contra la buena gestión y la obtención de resultados para tener un adecuado manejo del servicio que se está ofreciendo”.(alcaldía de Ibagué, 2011)

También se puede enfatizar el funcionamiento administrativo que debería tener en la actualidad del CAE 1-2-3 de Ibagué, que debe estar definido mediante la asignación , (Pinzón, 2010) “que se destacan: el manejo de los recursos, la estructura organizacional, los controles existentes, los procesos y procedimientos, la disponibilidad presupuestal, la forma como se vinculan las personas a las entidades, los intereses de los directivos, el nivel del talento humano, la motivación y los niveles salariales, entre otros” (alcaldía de Ibagué, 2011)

De otro lado para el funcionamiento de las agencias que participan en la gestión de las urgencias, emergencias, desastres y apoyo psicosocial en crisis. Cada agencia igualmente provee los cargos de acuerdo a la demanda de los servicios y la disponibilidad de recursos. No hay una plataforma estratégica, ni protocolos de atención, presenta ausencia de seguimiento a los indicadores de gestión operacionales, igualmente carece de programas monitoreo y auditoría de la calidad orientada a la

administración basada en la relaciones con los clientes y existen importantes niveles de subutilización de la plataforma tecnológica, presentando limitaciones para una salud ocupacional óptima. (Pinzón 2010).

El proceso administrativo y gestión de la seguridad y las emergencias, Los servicios que se prestan a través de un CAE 1-2-3, no cuentan con competencia en el medio, pues no son interesantes para la iniciativa privada, Para hacerle frente a cada una de las situaciones de emergencias y seguridad, el Estado dispone, normalmente de mayores recursos y capacidad de movilización de la que pudieran disponer la iniciativa privada, pero no es excluyente, (Pinzón, 2010).

Por otra parte, en el país las centrales de emergencias, el CAE 1-2-3, carecen de un funcionamiento basado en herramientas administrativas y estándares de calidad pues se aduce a que lo prioritario es atender el requerimiento de seguridad o emergencia independientemente de los criterios de calidad en el servicio. Un ejemplo excluyente de lo antes descrito lo constituye Bogotá D.C. quien ha incorporado estrategias de gestión eficientes para el manejo del CAE 1-2-3. (Pinzón 2010)

Alcanzar resultados positivos depende en gran medida, que sus administradores, coordinadores y supervisores, utilicen herramientas administrativas. Por lo anterior, la propuesta administrativa que se describe a continuación referirá a elementos de planeación, organización, dirección y control, que con sobrada demostración se ha podido comprobar “que la eficiencia de la institución o la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de sus integrantes y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir, la adecuación de los componentes y cargos a los fines que se desean alcanzar (Pinzón, 2010).

Planeación: El CAE 1-2-3 de Ibagué carece de un instrumentos de planeación que le permita a las agencias desarrollar estrategias para el funcionamiento de esta unidad. Ya que la planeación se define como “un proceso de establecimiento y objetivos y la decisión y compromiso de cómo alcanzarlos”.

Organización: El CAE 1-2-3 es una estructura que de acuerdo a la normatividad dependen inicialmente de la Policía Nacional y tiene una estructura altamente verticalizada, porque está conformado por instituciones de seguridad. (Policía nacional, Ejército colombiano, ANS).

Operativo.

Operativamente el CAE 1-2-3 de Ibagué se concibe como un servicio a las personas que se encuentra en situaciones críticas de seguridad y emergencias.

Este servicio se materializa a través de una central de comunicaciones donde las personas mediante la marcación gratuita del número 1-2-3 desde cualquier equipo telefónico fijo, celular, teléfono público, Avantel o radioteléfono ubicado en la zona urbana de Ibagué pueden reportar eventos que ponen peligro a las personas, bienes, servicios y medio ambiente.

Para el desarrollo de las actividades el CAE 1-2-3 de Ibagué, está concebido como una central comprendida por dos áreas (secciones), recepción y despacho (Gráfica N° 1), en la que convergen agencias de la METIB, Ejército y Sec. De Tránsito de Ibagué. Básicamente las funciones se concentran en la recepción de llamadas de seguridad y emergencias, las cuales son contestadas por personal de Auxiliares Bachilleres que prestan su servicio militar en la METIB, estas personas clasifican las llamadas y las

derivan a la agencia respectiva. Por su parte los despachadores de las agencias que se encuentran en el CAE 1-2-3 realizan los envíos de los recursos necesarios al lugar de los hechos.

Una de las dificultades operativas que se presentan en el CAE 1-2-3 de Ibagué es la dispersión de las agencias de seguridad y emergencia. Eventos tales como incendios, incidentes de tránsito con lesionados, emergencias médicas, crisis psicosociales, eventos de desastre presentan dificultad para su oportuna atención a la hora de tramitar los respectivos despachos dado que agencias como bomberos, CRUE, organismos de socorro y la dependencia de gestión del riesgo de desastre no se cuenta con su presencia en las instalaciones del CAE 1-2-3 situación que posibilitaría la gestión oportuna de los servicios requeridos por parte de la ciudadanía, de igual manera estas agencias no comparten un aplicativo tecnológico que permita la creación de incidentes desde el CAE 1-2-3 y el envío de estos a través de interfaces tecnológicas a las centrales donde se encuentran las agencias respectiva (ver componente de TIC) para el trámite de incidentes.

De otro lado se identifican dificultades relacionadas con el acceso oportuno al sistema de emergencias por parte del ciudadano que usa el 1-2-3. Estas limitantes están referidas a la demora en tiempos de contestación desde el momento que el ciudadano marca 1-2-3 hasta que su llamada es contestada por algún receptor del CAE 1-2-3. En tal sentido, se pudo constatar mediante pruebas en tiempo real esta novedad. Se realizaron llamadas de prueba (8 intentos) a la línea 1-2-3 para constatar la oportunidad en la contestación; en las pruebas se evidenció que cinco (5) llamadas no fueron contestadas antes de 60 segundos, tiempo que tardó cada prueba; las tres (3) pruebas restantes tardaron más de 20 segundos. Lo anterior sugiere los tiempos de contestación están por

encima del estándar internacional para centrales de emergencia y es superior al sugerido para Contac Centers comerciales.

Actualmente el CAE 1-2-3 de Ibagué cuenta con un protocolo de apertura, en el cual el Capturador de llamadas realiza una salutación al llamante: “1-2-3 Policía Nacional, habla el auxiliar bachiller (*John Alexander Quimbayo Viviescas*), ¿en qué le puedo colaborar?”; esta salutación es

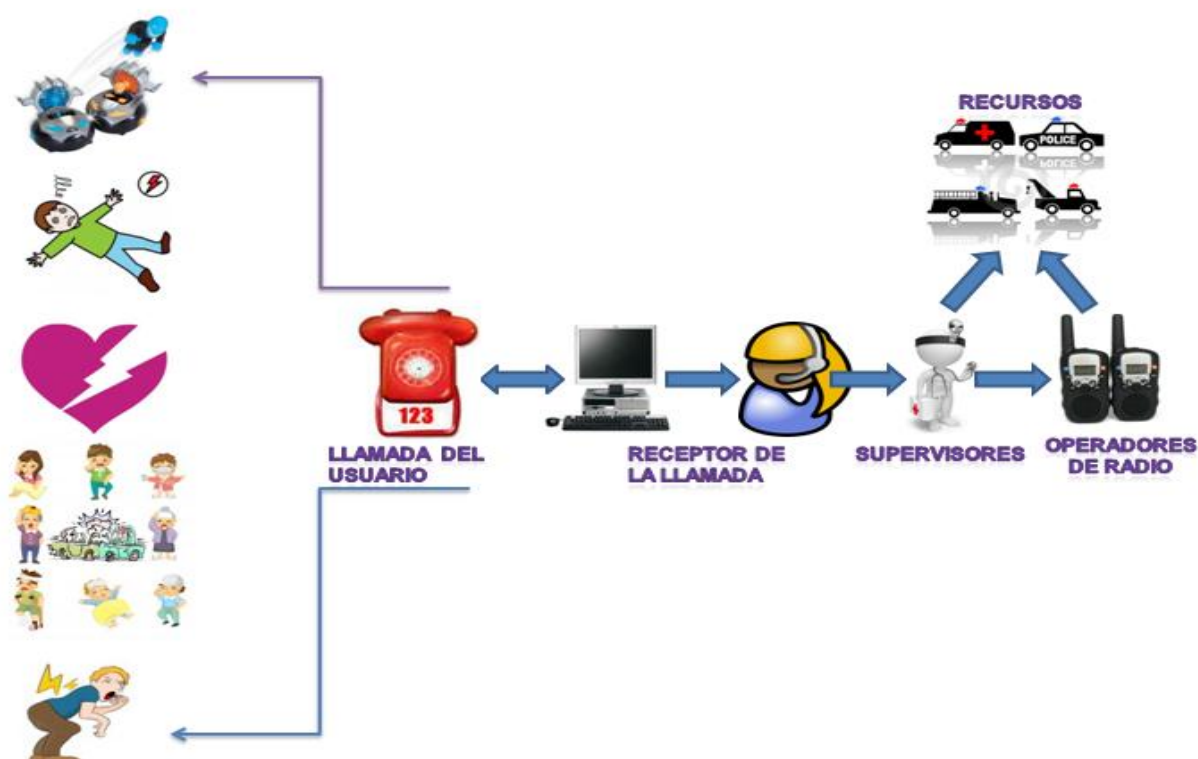
Prolongada, la cual retarda el procedimiento de la respuesta para eventos urgentes, o de prioridad para los usuarios que confían en este servicio, los cuales llaman y esperan una pronta respuesta ante el hecho crítico que está ocurriendo.

Los protocolos sugeridos por NENA establecen y/o recomiendan que la salutación deba ser corta en la cual se pueda ubicar al llamante, recibir rápidamente la información necesaria para enfatizar la emergencia, mandando los recursos pronta y eficazmente. En los centros de emergencias de Estados Unidos y Canadá utilizan una salutación que dura aproximadamente 2 segundos “9-1-1 ¿dónde es su emergencia?”; al comparar el CAE 1-2-3 de Ibagué, que actualmente está funcionando dentro de las instalaciones de la METIB de Ibagué, la salutación tiene una duración promedio de 6 segundos, situación que retarda el envío de recursos, altera los tiempos de respuesta y disminuye la posibilidad de vida de las personas afectadas en el incidente.

El CAE1-2-3 de Ibagué cuenta con una cobertura corta, la cual solo cubre parte del área Municipal, y en ciertos sectores la llamada se trasfiere a otros municipios de Colombia, lo que hace difícil y errónea la información alterando el sistema sin razón, ya que los llamados de emergencias que hacen son de otra ciudad o corregimiento, fuera del área de esta línea.

Otro punto a describir es la integración del equipo de talento humano, que estaría vinculada de la siguiente manera: Este grafico nos muestra el paso a seguir mediante la llamada que hace el usuario a la línea 1-2-3.

Gráfica N° 1: Secuencia de Operación del CAE 1-2-3.



Según (Torres, 2012) La Policía Nacional implementó el día 9 de febrero del 2012 la primera fase del Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) en la cual estuvieron presentes autoridades del Departamento del Tolima y la Ciudad de Ibagué como: el Ministro del Interior Germán Vargas Lleras, el Gobernador del Tolima Dr. Luis Carlos Delgado Peñón, el Alcalde de Ibagué Dr. Luis H. Rodríguez; y según el (Ministerio de Defensa, 2011) este PNVCC funcionará como una “ estrategia operativa que busca la mejoración del servicio, mediante la asignación de responsabilidades a los policías que

prestan su servicio en un área pequeña, conocida como cuadrante, unificando la policía con la comunidad” esto ayuda no solamente en estrategias de incorporación de los diferentes procesos y mecanismos requeridos de esta institución, sí que mejora la organización, el trabajo policial de una manera efectiva, con diagnósticos locales, monitoreo, seguimiento permanente y evaluación externa. Esto garantiza que el trabajo policial se desarrolle de manera organizada y su seguimiento por parte de la ciudadanía sea posible.

Este de servicio fue incorporado como una ayuda externa al CAE 1-2-3 para facilitar el reporte de una emergencia. Cómo funciona el PNVC por cuadrantes; el individuo presenta una emergencia en uno de los cuadrantes, llama al CAE 1-2-3, al ver que la línea esta congestionada o no contesta, busca o llama a un centro de atención inmediata (CAI) de la PONAL de ese cuadrante, reporta la emergencia, esto genera que el policía verifique cual es la emergencia y si es real se comuniquen con la Central de despacho del CAE 1-2-3 para que manden el recurso necesario al sitio del incidente.

Formativo.

Los CAE 1-2-3 deben asumir programas de entrenamiento para el personal que labora en este servicio (receptores y despachadores); El personal del CAE 1-2-3 debe relacionarse con el apropiado conocimiento específico sobre el área de la salud que los capacitaran para que desarrollen la confianza de manejar este tipo de información con base a la experiencia que le otorga este tipo de capacitaciones, dándole así la preparación para la toma de decisiones y tener una implementación del recurso necesario en área afectada, en el momento del incidente; para este servicio el

personal de CAE 1-2-3 de Ibagué, debe contar con un soporte teórico e ilustrado que explique los procedimientos (guías de actuación) , adaptadas a cada tipo de demanda (protocolos abiertos o cerrados). El personal del CAE 1-2-3 está integrado por diferentes puestos de mando que conllevan a un mismo fin; responder a una demanda de forma eficaz, llevando una serie de pasos específicos, que dan como resultado el despacho de recursos y la asistencia psicológica al quien está al otro lado de la línea, dándole el apoyo y confianza necesaria para que sepa responder en el cuidado de la escena, un factor muy importante, es que el usuario coopere en responder las preguntas que el receptor hace, para que el servicio sea rápido y el despachador mande diligentemente los recursos.

El CAE 1-2-3 de Ibagué; una de las falencias de este servicio, fue creado y vinculado en la Policía Metropolitana de Ibagué (METIB), liderado por la Alcaldía Municipal, conjuntamente está integrado con fines políticos. A su vez el CAE 1-2-3, está ubicado en las instalaciones del comando de la METIB; el diagnóstico de este componente da cuenta que el personal tanto de comandantes, supervisores, receptores y despachadores carecen de un entrenamiento y formación de base bachillerato y algunos cuentan con educación superiores relacionados con la tele-emergencias.

El personal de comandantes tiene formación de base- (profesional) y los supervisores cuenta con estudios básicos y universitarios, el personal de receptores son bachilleres quienes están prestando el servicio militar son de estudios secundaria básica, los patrulleros, subintendentes.

intendente es encargado de atender las llamadas que ingresan, son de la misma institución policial (auxiliares Bachilleres), que no están capacitados, ni tienen las bases para llevar un tipo de servicio tan importante en el momento de la emergencia, en el despacho y en (referencia y contra-referencia), no tienen protocolos que los guíen, en la actuación del llamado que hace un usuario en momentos de crisis y de desesperación, no facilita la respuesta para atender este tipo de servicio, no les proveen capacitaciones de primer respondiente, ni captador de llamadas, no es un personal que esta fijo en esa central, ya que los rotan cada tres meses, por esto no serviría capacitarlos, facilitarles el tema de tele-emergencias, porque para ellos no es su prioridad, a causa de que la mayoría de estos muchacho están por castigo o para terminar una incapacidad, es algo que lo hacen por deber, no por amor a este servicio.

La otra problemática que se observó en el CAE es el uso indebido de la Línea 1-2-3 por parte de la ciudadanía, no hay cultura ni conocimiento en cuanto al manejo de esta línea, dando como el resultado llamadas improcedentes, de tipo no urgente, que genera el bloqueo de una verdadera llamada de emergencia, retrasando los recursos y la atención del incidente que altera la vida de la persona que es afectada por esta situación.

Un ejemplo a la problemática antes descrita, está en la llamadas que hacen los habitantes de Ibagué al CAE 1-2-3; según un publicación hecha por (RAMÍREZ, 2012) en donde el comandante de la Policía Metropolitana, coronel Édgar Muñoz menciona que “de 14 mil 802 llamadas que se recibieron en el mes de agosto de este año, solo seis mil 760 fueron pedidos efectivos; sin despachar mil 45; improcedentes 446; para

información 750; redundantes 17 y niños bromeando mil 652; no cultas 366; y llamadas cortadas, tres mil 766". Muñoz (2012). Ver anexo: Grafica 20.

El diagnóstico puso en evidencia la necesidad de implementar programas de educación ciudadana para la educación ciudadana para el uso adecuado de la línea 1-2-3. En este trabajo se identificó que muchas de las personas que llaman a pedir un servicio, no tienen el conocimiento específico de esta línea, no solo la utilizan para hacer llamadas de emergencias, también se utilizan para dar contestación y dar información de llamadas improcedentes (cuales son), que no tiene razón de ser y lo único que hacen es retrasar el servicio de quien si necesita verdaderamente de la línea. Otro tema que se podría comentar es la intolerancia que la personas tienen a los servidores públicos de esta línea, ya que se limitan a dar repuesta y se cierran de que tiene que ser de inmediato sin dar información de lo ocurrido, eso prolonga el despacho eficaz de los recursos; no se concientizan que tienen que cooperar con el servicio para su pronta ayuda, para ese inconveniente el personal del CAE 1-2-3 debe dar a conocer a la comunidad de esta línea por medio de propaganda televisiva, como panfletos con ayuda de los cuadrantes de cada comuna y enseñarle a las personas que esta línea es para llamadas de emergencias y ayuda prioritaria. No para tomarlo como un juego y hacer bromas pesadas o simplemente para escuchar obscenidades del usuario. El artículo 1° de la resolución. 2239 de 2009. Se Menciona una normatividad como requisito y valides tanto para servidores públicos como la ciudadanía:

La Resolución 2239 de 2009 en artículo 1° presenta: 117.7. En caso de que los CAE 1-2-3 reciban llamadas sobre falsas situaciones de emergencia o que no se adecuen al propósito para los que fueron creados, se deberá cumplir con lo dispuesto a continuación:

a) Los CAE 1-2-3 deberán efectuar la desconexión de la misma, con previo almacenamiento de la información requerida para las futuras acciones a que haya lugar, y remitir la información particular sobre los usuarios que incurran en estos comportamientos al operador de telecomunicaciones correspondiente.

b) Con base en la información descrita en el literal anterior, los operadores deberán informar al usuario, sobre el uso indebido de la línea de atención de emergencias y proceder a la terminación del contrato de prestación de servicios ante el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6.4 de la presente resolución, contra esta decisión los usuarios podrán ejercer el derecho a presentar peticiones, quejas y recursos (PQR) ante los operadores conforme lo dispuesto en el capítulo VIII de la presente resolución.”

Tecnológico.

La Resolución 2239 de 2009 en artículo 1° presenta las siguientes normas a cumplir con respecto con Características de los aplicativos tecnológicos, a la buena utilización y los recursos adyacentes, en cuanto a los servicios tecnológicos en los CAE 1-2-3; “Artículo 1° Modificado el artículo 117 de la resolución CRT 1732 de 2007, Los CAE 1-2-3 deben garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:”

Tabla 5: Criterios de compatibilidad del CAE 1-2-3.

Criterio CRC (Res. 2239 de 2009)	Hallazgo en el CAE 1-2-3 de Ibagué
<p>Compatibilidad técnica para la interacción con otros CAE 1-2-3 o con futuras aplicaciones del sistema</p>	<p>“No hay una plataforma integrada entre sí, de forma que los datos recibidos en una de ellas, no puede ser manejado, interpretado y compartido por los demás, no permite un mejor y sencillo manejo de la herramienta de trabajo.”</p>
<p>Redundancia del sistema para reducir la probabilidad de falla.</p>	<p>En el Caso del CAE 1-2-3 de Ibagué, no hay este tipo de sistema que genere una seguridad en cuanto al cuidado de la información y se debe tratar de herramientas seguras, con sistemas de barreras que limiten al mínimo la posibilidad de fallo y en caso de producirse deberá existir un protocolo De actuación ante estos.”</p>

Acceso para personas con discapacidad auditiva y/o del habla. Para estos efectos, los CAE 1-2-3 deberán implementar mecanismos técnicos y operativos idóneos que permitan el acceso para personas con discapacidad auditiva y/o del habla a través de al menos dos de los siguientes medios:

Tabla 6: Criterios de enviar y recibir información del CAE 1-2-3

Criterio CRC (Res. 2239 de 2009)	Hallazgo en el CAE 1-2-3 de Ibagué
<p>a) Mediante el envío y recepción de mensajes cortos de texto SMS y/o multimedia MMS a través de terminales Móviles y fijo.</p>	<p>Este servicio no está totalmente complementado, es importante un sistema, que por medio de “General Packet Radio Service o Servicio General de paquetes vía Radio (GPRS) se puede utilizar para servicios tales como Wireless Application Protocol (WAP), en servicios de mensajes cortos (SMS), servicio de mensajería multimedia (MMS), Internet y para los servicios de comunicación, como el correo electrónico, para ser conectados a Teléfonos móviles o fijos”. Solo utilizan SMS por vía teléfono móvil, más no hay una implementación en cuanto a una plataforma que genere un puente entre estos.</p>
<p>b) Mediante el uso de terminales móviles y fijos que utilicen soluciones TTY o TDD (teléfono de texto o equipo de telecomunicaciones para sordos).</p>	<p>El CAE 1-2-3 de Ibagué, carece de ese tipo de equipo, lo que genera una desventaja, en la atención a este tipo de usuarios.</p>
<p>c) Mediante el uso de salas de conversación o chats, video chats o correo electrónico.</p>	<p>El CAE 1-2-3 no presenta una página propia, que implemente este tipo de servicios, el cual genera una importancia, una facilidad de comunicación con los usuarios, quienes tendrían un acceso rápido de ayuda, por medio de este mecanismo,</p>

	<p>garantizando una lapidad respuesta en el momento del incidente, dándole pautas y que hacer mientras llegan los recursos.</p>
<p>Observación: el CAE 1-2-3 de Ibagué, presenta un servicio de redes sociales por parte de las páginas de la PONAL (Twitter http://twitter.com/policiacolombia; Facebook https://www.facebook.com/IbagueSegura?ref=ts&fref=ts; Segura Policía Nacional, Correo metib.redessociales@correo.policia.gov.co; página web https://www.facebook.com/pages/Servicio-Militar-Policia Nacional/380619355356401?ref=ts&fref=ts, Servicio militar policía nacional), más no son propias de la Línea 1-2-3 de Emergencias, estas páginas las manejan los despachadores para sacar la información de incidentes de tránsito o Emergencias, etc., que brinda la comunidad por medio de esta tipo de TIC.</p>	

Por tal motivo, los denominados por la regulación vigentes como operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR, PCS, y Trunking, deberán brindar una oferta comercial determinales con las características descritas en el literal **(b)** a las personas con discapacidad auditiva o del habla que así lo soliciten, permitiendo de esta manera su acceso a los CAE 1-2-3. “Cada medio de comunicación tiene sus propias característica y limitaciones, por lo que la comunicación a través de cada uno de ellos, ha de cumplir con una series de normas y procedimientos, que beneficiaran tanto a la comunidad que carece de limitaciones auditivas y/o del habla, como personas del común, ya que todos son regidos por una ley y un mismo fin cuando nos enfocamos en una situación de emergencia”

Identificación automatizada del número telefónico y de la localización del equipo de usuario desde el cual se realiza la llamada a los CAE 1-2-3. Con este fin se deberá cumplir lo siguiente:

Tabla 7: Criterios de programas necesarios en el CAE 1-2-3.

Criterio CRC (Res. 2239 de 2009)	Los ítems que deben estar implementados en el CAE 1-2-3 de Ibagué.
<p>a) Los operadores de los servicios denominados por la regulación vigente como TPBCL, TPBCLE, TMR, con respecto a la ubicación de los usuarios que realizan llamadas a través de sus redes, deberán entregar a los CAE 1-2-3 la base de datos de sus usuarios que contengan la dirección geográfica o nomenclatura vial asociada al número de abonado de dicha red. Estos datos deberán cumplir con los estándares definidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC. Esta información deberá ser actualizada cada seis meses.</p>	<p>b) Los operadores de los servicios denominados por la regulación vigente como TMC, PCS y Trunking, con respecto a la ubicación de los usuarios que realizan las llamadas por medio de sus redes, deberán entregar la ubicación geográfica de las estaciones bases - BTS- y el código único de cada BTS, de acuerdo al área de cobertura del servicio del CAE 1-2-3 de Ibagué.</p>

De acuerdo a la información descrita en los laterales a) y b) los CAE 1-2-3 deberán implementar mecanismos técnicos y operativos idóneos que permitan la localización geográfica del usuario que realiza una llamada de Emergencia.

Tabla 8: Criterios de BTS en el CAE 1-2-3.

	I	II
La ubicación de las estaciones bases BTS podrán ser entregadas de dos maneras:	En formato de dirección geográfica o nomenclatura vial cumpliendo con los Estándares definidos por el instituto Geográfico Agustín Codazzi, IGAC.	En formato de coordenadas de localización (latitud, longitud) cumpliendo con el estándar Internacional WGS84.

El código único de cada BTS de los operados de los servicios denominados por la regulación vigente como TMC, PCS y Trunking se entregara exclusivamente con el fin de que cada vez que un usuario marque el número de emergencia, se pueda identificar el área Geográfica de cobertura de la BTS desde la cual se genera la llamada de emergencia.

La información de ubicación de las estaciones bases (BTS) y el código único de cada BTS deberá ser actualizada cada seis meses. La información entregada por parte de los operadores móviles únicamente podrá ser utilizada para los fines previstos en el

presente artículo y por ningún motivo se podrá entregar a terceros para propósitos diferentes.

La información de identificación y localización a la que hace referencia el presente numeral deberá ser conforme a la mejoras que se implementan en las redes y según los avances que dichas implementaciones permitan.

Tabla 9: Criterios de integración de módulos en el CAE 1-2-3.

Criterio CRC (Res. 2239 de 2009)	Hallazgo en el CAE 1-2-3 de Ibagué
Posibilidad de integración con módulos opcionales para el posicionamiento o localización geográfica de vehículos.	No hay vínculo con los diferentes recursos, ya sea ambulancias o equipos de rescate de bomberos, como los transportes del PONAL. No tienen sistemas de puentes de plataformas para los datos. Hay solo comunicación por radio, hacia el CAE 1-2-3 de Ibagué.
Capacidad para operar de manera bilingüe. Así mismo, debe estar habilitado para la comunicación en la lengua de señas colombianas (LSC) y en las lenguas y dialectos de los grupos étnicos en aquellos territorios comprendidos dentro del área de operación del CAE 1-2-3.	Desconocen la forma de integrar este recurso, con el CAE 1-2-3 de Ibagué, aparte de que no hay personal capacitado para este servicio, no tiene un soporte tecnológico para apoyarlos en caso de que sea necesario, en el CAE 1-2-3 de Ibagué.

Por lo cual, analizar esta resolución el CAE 1-2-3 de Ibagué no está cumpliendo con la normatividad del mismo, lo cual es importante para alcanzar un buen servicio que se presta a la comunidad, otro punto a retomar es la falencia de la vinculación que tiene el CAE 1-2-3 de Ibagué con la telefonía fija, no se presta el servicio de emergencia, cuando se corta el servicio de teléfono ya que al hacer la marcación, no deja salir la llamada, en caso de que se presente una emergencia o incidente.

Los CAE 1-2-3 deben disponer de medios de comunicación sofisticados (recursos tecnológicos deberán ser punteros, adecuándose a las necesidades del servicio), que garanticen la efectividad en las comunicaciones tanto con la población, como los recursos móviles.

Este tipo de medios y recursos se presentan en la siguiente forma: Telefonía fija y móvil, emisoras de radio, GPRS (General Packet Radio Service o Servicio General de paquetes vía Radio) para datos, además un sistema localizador GPS integrado con el CAE 1-2-3 de Ibagué.

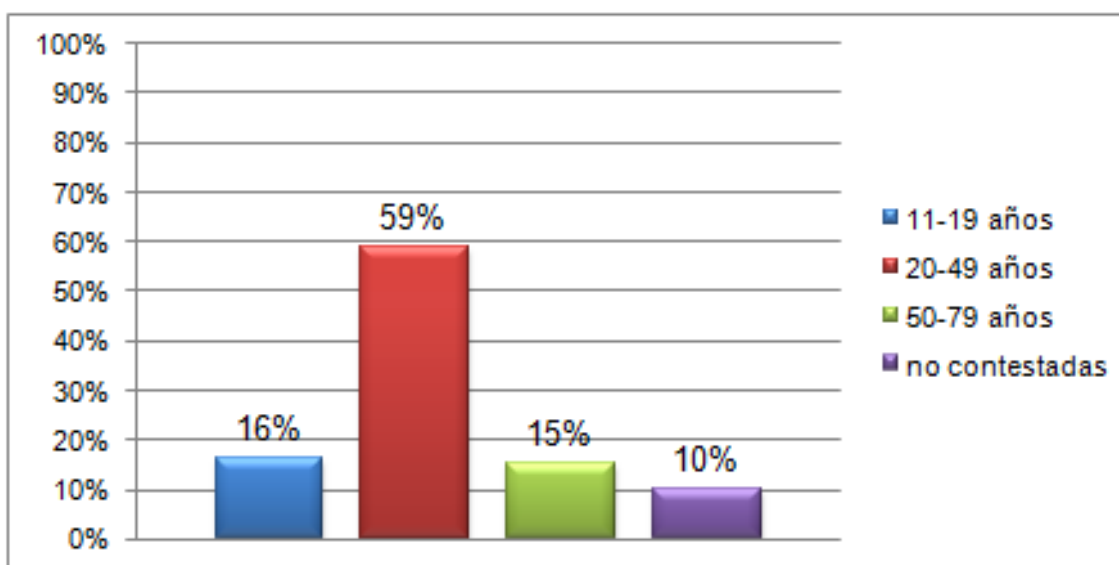
La ciudad Ibagué, presenta una insolvencia en cuanto al servicio de teléfonos públicos, ya que existen equipos que están en malas condiciones, le faltan partes, algunos no tienen tono; y toda esta problemática afecta tanto a la comunidad como a la ciudad impidiendo el buen servicio. El problema radica en la cultura y en el sentido de pertenencia que poseen los habitantes de esta ciudad. Esta información se obtuvo mediante la revisión algunos teléfonos públicos de la ciudad de Ibagué.

Análisis de Resultados

Se realizó una encuesta, para obtener información de cómo estaba funcionando el CAE 1-2-3. Ver anexo: encuesta numero 2

Encuestas hechas a 204 personas de la ciudad de Ibagué – Tolima, clasificadas en cuatro grupos: a. 11-19 años; b. 20-49 años; c. 50-79 años d. no contestadas.

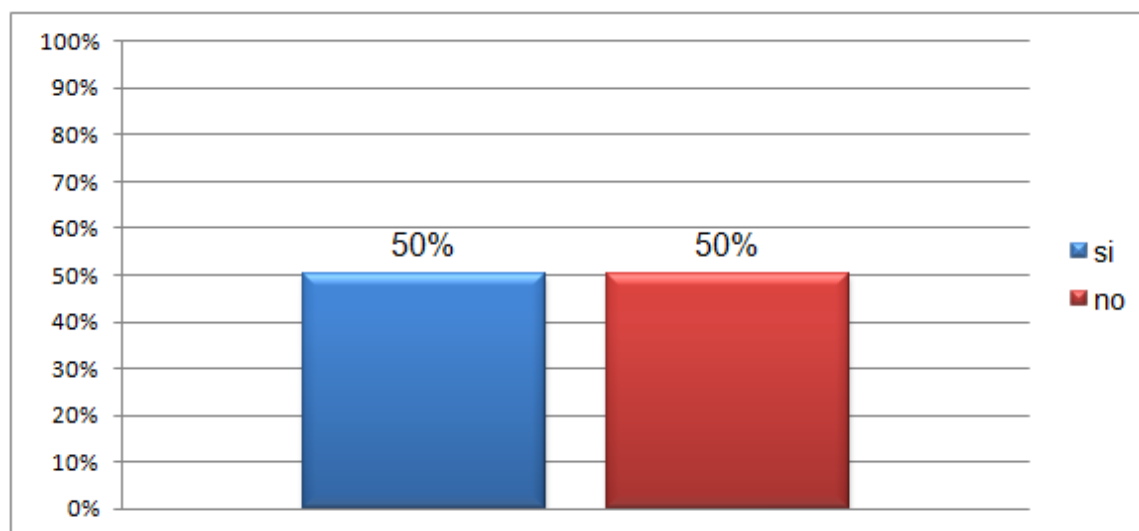
Gráfica 2: Encuestas por Edades.



En las siguientes gráficas se analizará las encuestas de forma general teniendo en cuenta las respuestas de tipo (si/no), y no se tendrá en cuenta el grupo de edades antes mencionada.

Pregunta N°1: ¿sabe usted que es la línea de emergencias CAE 1-2-3?

Gráfica 3: Conocimiento sobre la Línea 1-2-3 de Emergencias.



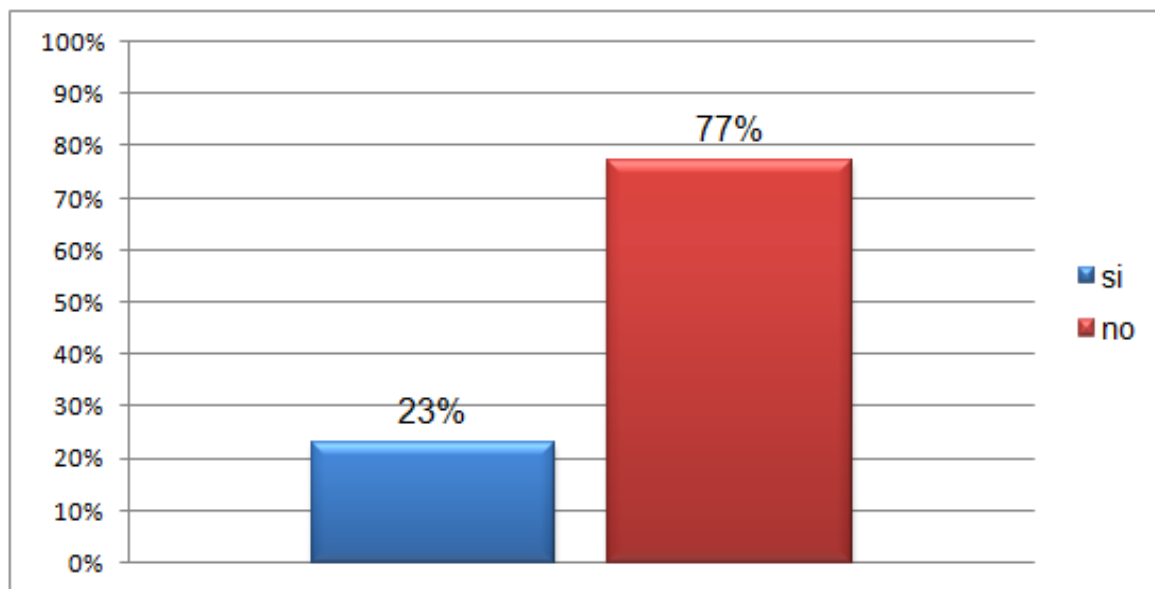
El 50% (102 personas) de una población 204 personas encuestas saben que es la línea de emergencias CAE 1-2-3; el 50% (102 personas) no conocen la existencia de esta línea.

Como se puede evidenciar en esta gráfica hay falencias sobre el conocimiento de la línea de emergencia 1-2-3, gran cantidad de la comunidad no tienen clara la expresión. Ente que preocupa, porque la población en general debe tener claridad sobre término, para que al momento de una emergencia puedan ser ayuda idónea.

Pregunta N°2: ¿Alguna vez ha llamado a la línea de emergencias CAE 1-2-3?

Si ha contestado NO por favor omita los numerales 3 al 8.

Gráfica 4: Marcación a la Línea 1-2-3 de Emergencias.



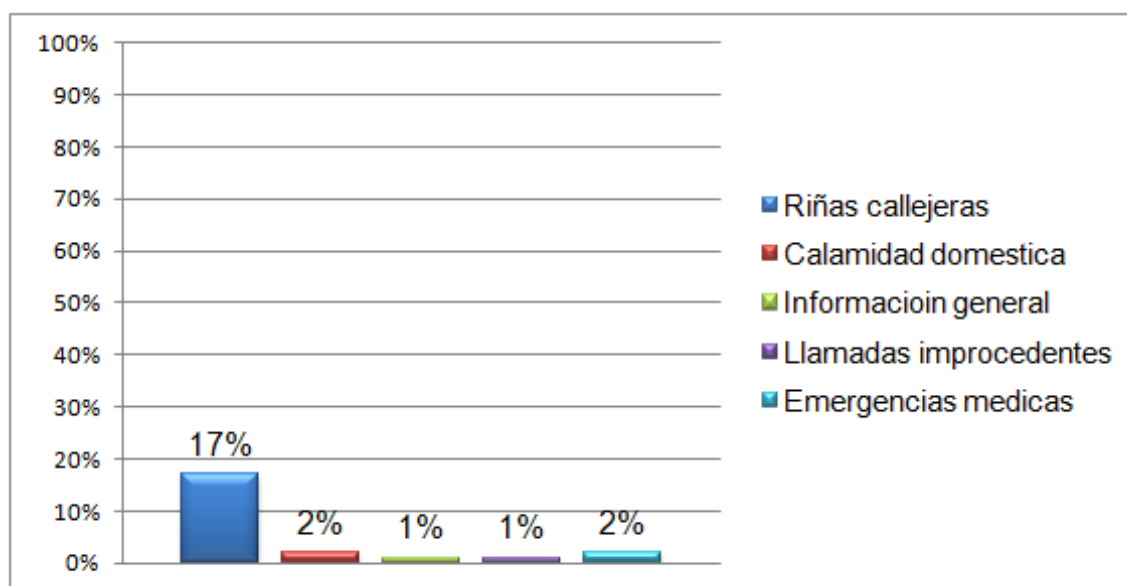
EL 23% (46 personas) de la población encuestada afirman que han llamada a la línea para reportar algún incidente: el 77% (158 personas) no han llamado a la línea de emergencias.

En la ciudad de Ibagué hay falencias en cuanto al conocimiento de la línea de emergencia 1-2-3, es por ellos que pocas personas hacen uso de la misma y las personas que han llamado hacen mal uso de la línea, haciendo bromas, queda bien aclarar que también hay personas que hacen buen uso de ella.

De los numerales 3° al 8°, se responden en base a la pregunta afirmativa del numeral N°2.

Pregunta N°3: ¿en qué ocasión ha llamado a la línea de emergencias CAE 1-2-3?

Gráfica 5: Uso de la Línea 1-2-3 de Emergencias.

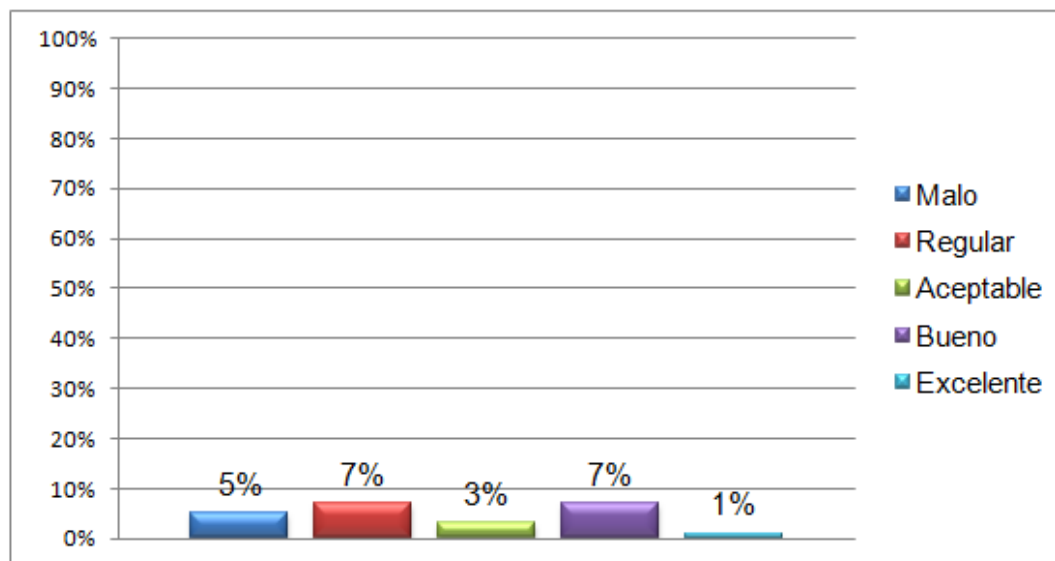


El 23% (46 personas) que contestaron Si a la pregunta N°2 el 17% (33 personas) han llamado a la línea de Emergencias para reportar riñas callejeras, 2% (4 personas) calamidad doméstica, 1% (2 personas) para información general, 1% (2 personas) llamadas improcedentes, 2% (5 personas) Emergencias médicas.

En esta gráfica como se puede ver es que la mayor parte de la población ha llamado a la línea de emergencia por riñas callejeras, y es preocupante porque no hay suficiente seguridad en la ciudad, de igual manera también se llama para solicitar otra clase de información, pocas personas solicitan e servicio para emergencias médicas, la población de aprovechar esta línea y darle un buen uso.

Pregunta N°4: al llamar al CAE 1-2-3 e indicar su emergencia, calificarías la atención prestada como: regular, malo, aceptable, bueno, excelente.

Gráfica 6: Calificación de la atención de la Línea 1-2-3 de Emergencias.

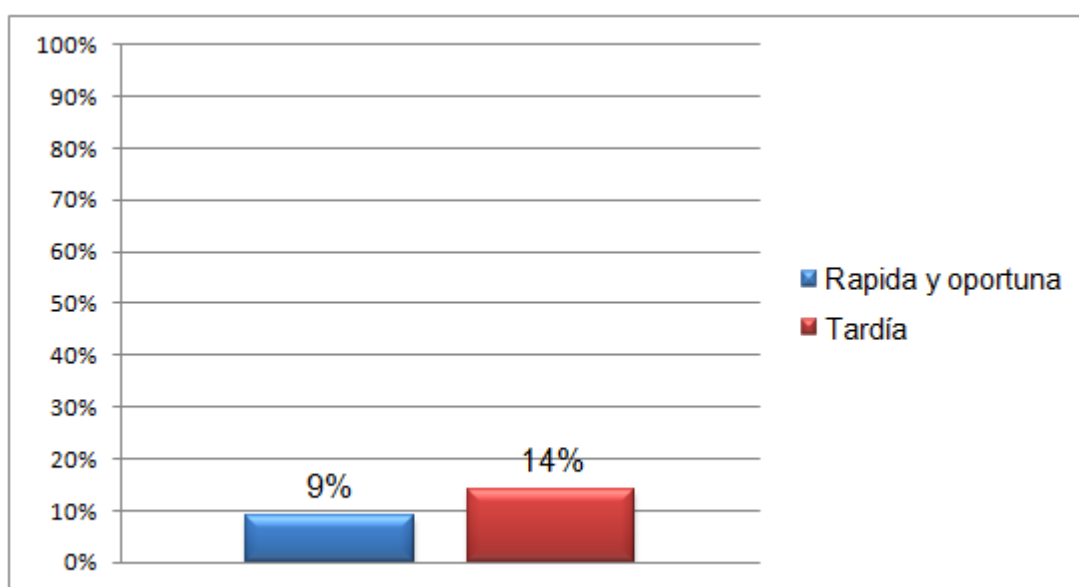


El 23% (46 personas) que contestaron SI a la pregunta N°2, el 7% (14 personas) calificaron el servicio de la Línea de Emergencia 1-2-3 como regular, el 5% (11 personas) como malo, 3% (6 personas) como aceptable, 7% (14 personas) como bueno, 1% (1 persona) como excelente.

Con las encuestas realizadas en la ciudad de Ibagué, tenemos como resultado que la mayor parte de la población califica al servicio como regular, ya que en algunas ocasiones se solicita la prestación y por diferentes motivos como: llegan tarde al sitio, llaman a la línea 1-2-3 y tardan en contestar o algunas veces no contestan, no hay disponibilidad de ambulancias.

Pregunta N°5: ¿Al llamar a la línea de Emergencia CAE 1-2-3, como es la respuesta?

Gráfica 7: Respuesta de la Llamada a la Línea 1-2-3 de Emergencias.



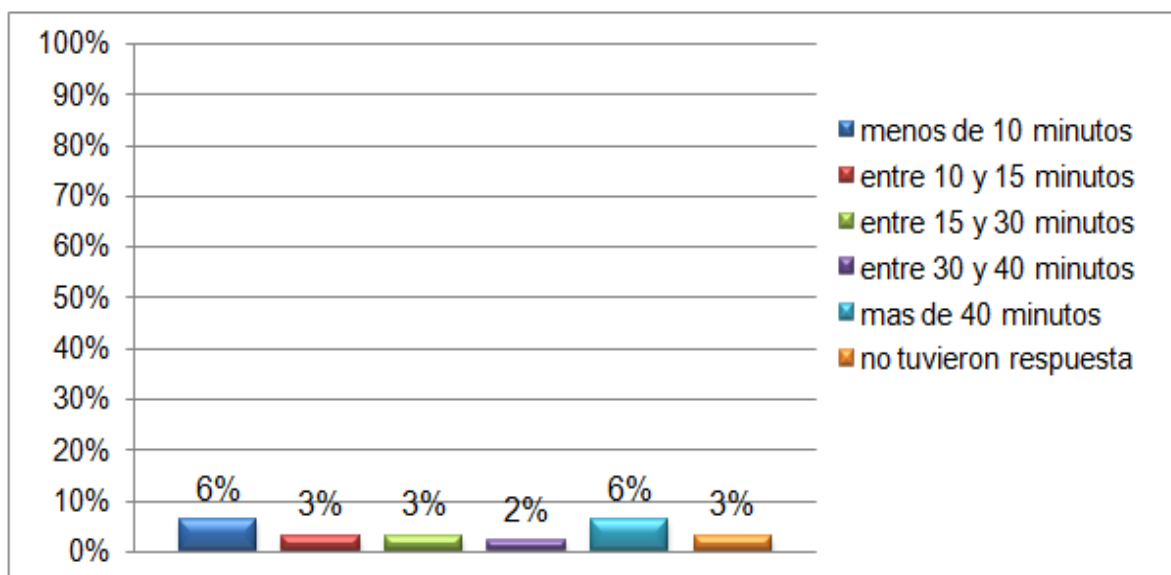
El 23% (46 personas) que contestaron SI a la pregunta N°2, el 9% (18 personas) dijeron que la respuesta era rápida y oportuna, el 14% (28 personas) dijeron que la respuesta era tardía.

Por medio de esta gráfica se puede evidenciar que la mayor parte de la población de Ibagué califica como inoportuna la respuesta por parte de la línea 1-2-3 (receptor y despachador). Es escasa la población que la califica como oportuna.

Es preocupante ya que al momento de una emergencia no van a tener la confianza de dirigirse a ellos solicitando el servicio.

Pregunta N°6: ¿Cuánto tiempo tarda en recibir respuesta luego de llamar a la línea de Emergencias CAE 1-2-3? (Expréselo en minutos).

Gráfica 8: Tiempo de Respuesta de la Llamada a la Línea 1-2-3 de Emergencias.

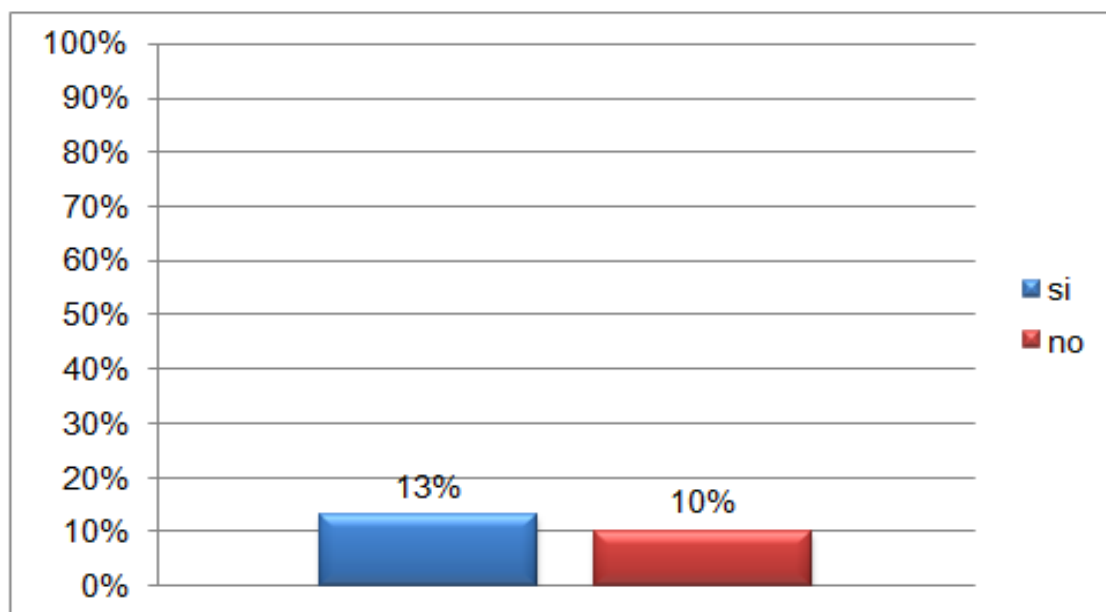


El 23% (46 personas) que contestaron SI a la pregunta N°2, el 6% (12 personas) contestaron que el mejor tiempo de respuesta fue menos de 10 minutos, 3% (7 personas), 3% (6 personas), 2% (3 personas) fue un tiempo promedio entre 15 y 30 minutos, el otro 6% (12 personas) dijeron que la respuesta fue prolongada a más de 40 minutos, y 3% (7 personas) no obtuvieron respuesta al servicio solicitado.

En esta gráfica se puede evidenciar que el tiempo de respuesta luego de llamar a la línea de emergencia es prolongada, ente que preocupa ya que si están solicitando el servicio es porque tiene una emergencia, y deben solucionarla en el mismo tiempo posible.

Pregunta N° 7: ¿al momento de llamar a la línea de Emergencia CAE 1-2-3 recibes clara información?

Gráfica 9: Información clara de esta Línea 1-2-3 de Emergencias.

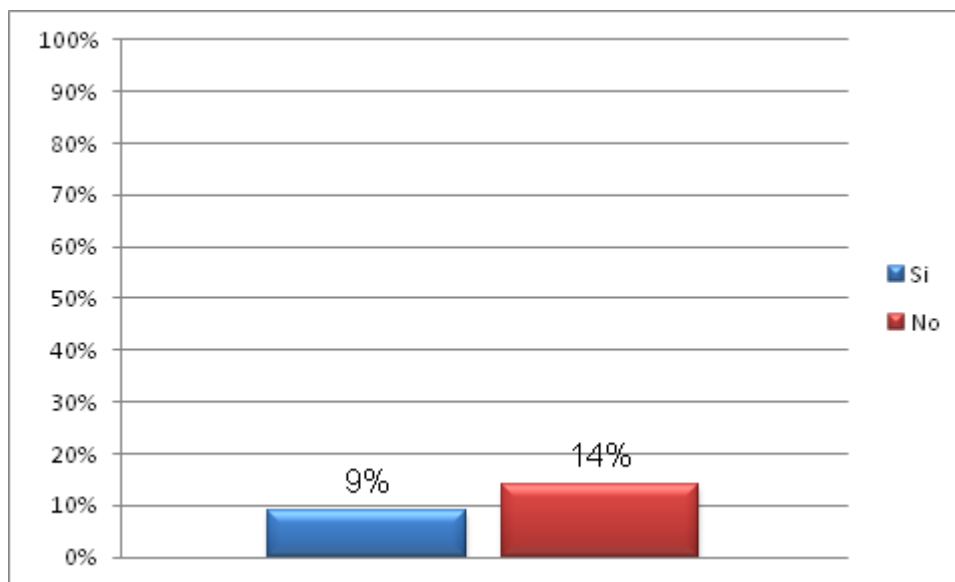


El 23% (46 personas) que contestaron SI a la pregunta N°2, el 13% (26 personas) contestaron que si recibieron información clara a su inquietud, el 10% (20 personas) no recibieron información clara.

Todo el personal que trabaje en el CAE 1-2-3 debe estar capacitado para responder a cualquier emergencia que se presente a la comunidad, a mayor parte de la población califica como: no recibí clara información al momento de llamar, hay que mejorar ya que si la comunidad les llamar es porque confían en ellos.

Pregunta N°8: al llamar a la línea de Emergencia CAE 1-2-3 e indicar su emergencia y trascurrido un tiempo prolongado: A: ¿le han retornado la llamada, para saber más del incidente?

Gráfica 10: Retorno de Llamadas de la Línea 1-2-3 de Emergencias.

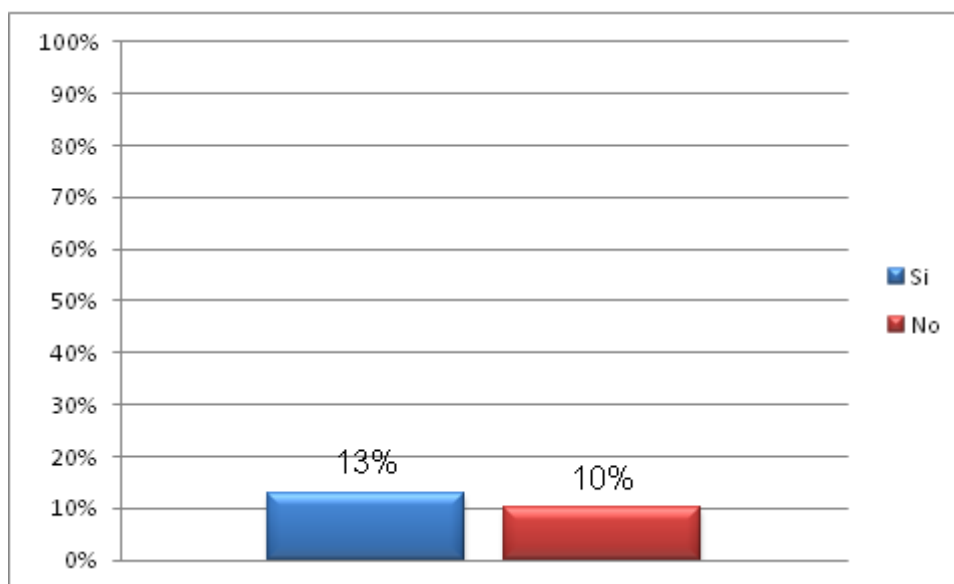


Del 23% (46 personas) que contestaron Si a la pregunta N°2, el 9% (17 personas) contestaron que el CAE 1-2-3 si les devolvían la llamada para confirmar el incidente; y el 14% (29 personas) contestaron que no le devolvían la llamada.

Al conocer estas cifras, se llegó a la conclusión de que el CAE 1-2-3 de Ibagué tiene la falla de no devolver las llamadas para confirmar u obtener más información del incidente.

B: ¿ha recurrido a una segunda llamada para agilizar la respuesta?

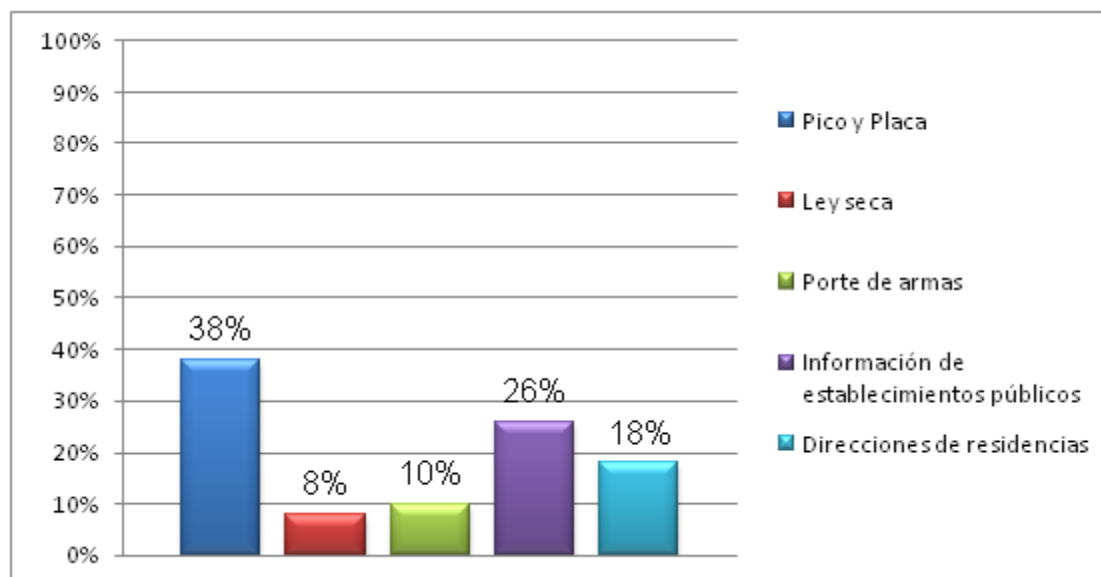
Gráfica 11: Número de Llamadas hechas a la Línea 1-2-3 de Emergencias.



Del 23% (46 personas) que contestaron Si a la pregunta N°2, el 13% (26 personas) contestaron que han tenido que recurrir a una segunda llamada para avisar del incidente; y el 10% (20 personas) contestaron que no tuvieron la necesidad de recurrir a una segunda llamada.

Pregunta N°9: En caso de llamar a la línea de Emergencias CAE 1-2-3; solicitaría información sobre: pico y placa, ley seca, porte de armas, información de establecimientos públicos, direcciones de residencias y otros.

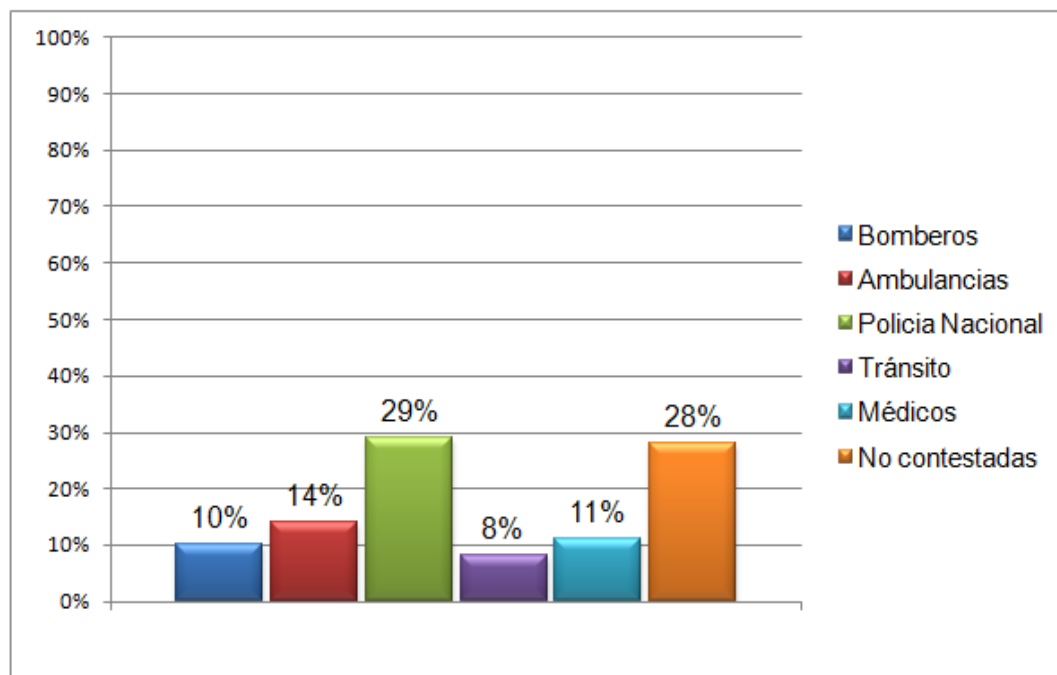
Gráfica 12: Clase de información que genera la Línea 1-2-3.



El 38% (78 personas) de la población encuestada (204 personas) respondieron que al momento de llamar a la línea de emergencia 1-2-3 solicitarían información sobre pico y placa; 8%(16 personas) ley seca; 10% (20 personas) porte de armas; 26% (53 personas) información de establecimientos públicos y el otro 18% (37 personas) Direcciones de residencias.

Pregunta N°10: ¿Qué servicio solicitaría a la línea de Emergencia CAE 1-2-3? Bomberos, Ambulancias, Policía Nacional Transito, Médicos.

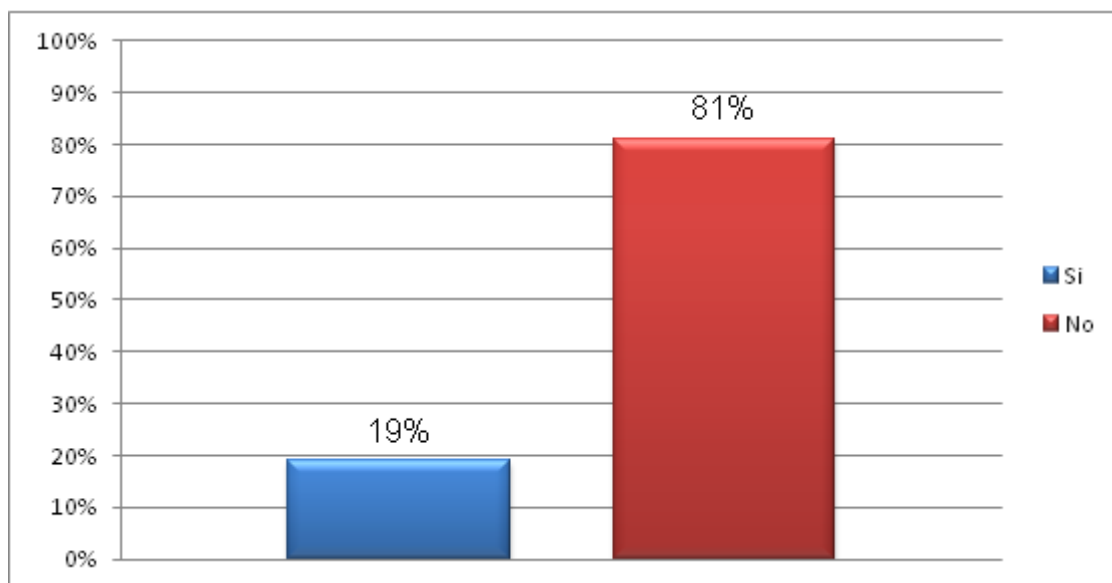
Gráfica 13: Tipos de servicios de la Línea 1-2-3 de Emergencia.



El 10%(20 personas) de la población encuestada respondieron que al momento de requerir un servicio a la línea de emergencia solicitarían Bomberos, el 14% (29 personas) solicitarían ambulancias, el 29% (60 personas) Policía Nacional, el 8% (17 personas) Tránsito, el 11% (23 personas) Médicos, y el otro 28%(58 personas) no contestaron.

Pregunta N°11: ¿Sabe dónde está ubicado el centro de operaciones de la línea de Emergencias CAE 1-2-3?

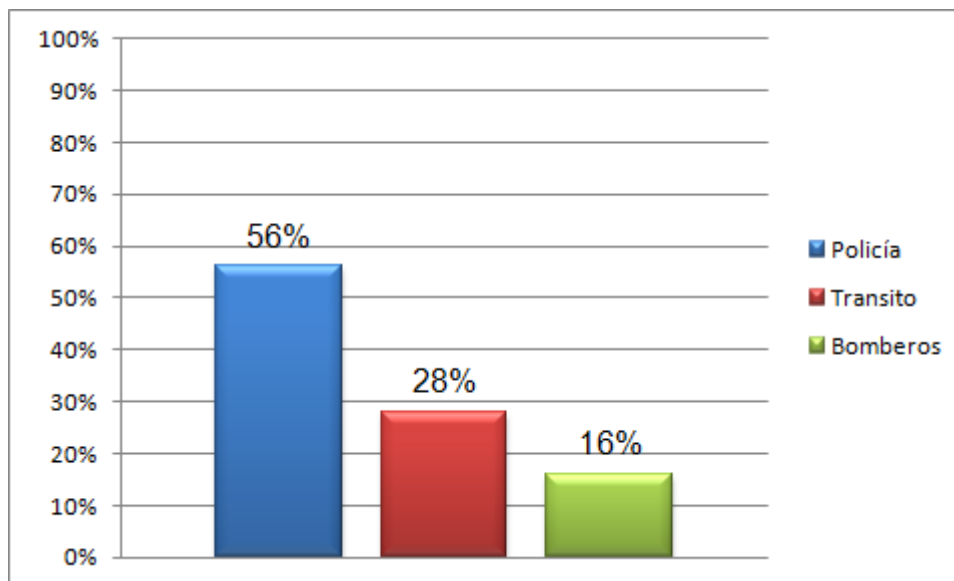
Gráfica 14: Ubicación del CAE 1-2-3 de Ibagué.



De las 204 personas encuestadas el 19% (39 personas) equivale a las personas que si tienen conocimiento donde está ubicado el centro de operaciones de la línea de Emergencia CAE 1-2-3 de Ibagué, el 81%(165 personas) no saben en donde está ubicada la línea de emergencias, y el otro 15% (31) no respondieron a la pregunta.

Pregunta N°12: ¿Quién es el primero en llegar en el momento del incidente?

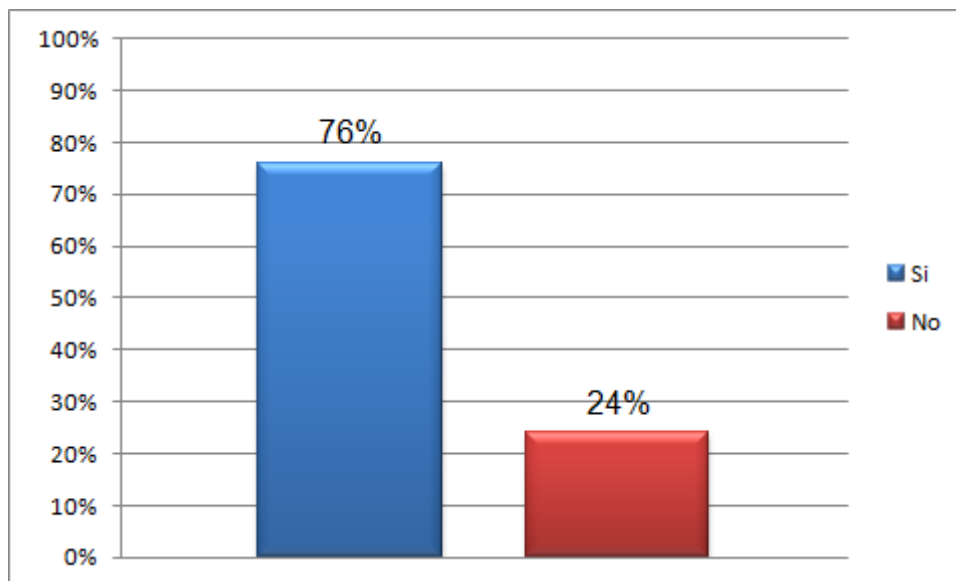
Gráfica 15: Primera Entidad que llega al momento del Incidente.



De las 204 personas encuestadas el 56% (114 personas) respondieron que los primeros en llegar al incidente son los policías, el otro 28% (57 personas) indicaron que los primeros respondiente es tránsito, y el 16% (33 personas) respondieron que los bomberos son los primeros de llegar a la escena.

Pregunta N°13: ¿Cree usted que es importante la línea de Emergencia CAE 1-2-3?

Gráfica 16: Importancia de la Línea 1-2-3 de Emergencias.



De las 204 personas encuestadas, el 76% (155 personas) respondieron que Si es trascendental la línea de emergencia en Ibagué, y para el otro 24% (11 personas) no es importante la línea de emergencia en Ibagué.

Análisis General de las Encuestas

Al analizar las gráficas anteriores se obtuvieron los siguientes resultados:

a) Los habitantes de Ibagué no poseen una información básica y clara sobre qué es, para qué sirve o si es importante o no la línea de emergencias 1-2-3.

b) La Comunidad de Ibagué carece de un conocimiento y de una capacitación básica por parte del Municipio, sobre la utilización y los servicios de la línea de emergencias 1-2-3, ya que la utilizan para obtener otro tipo de información o solo para hacer bromas, colapsando este servicio.

c) El CAE 1-2-3, no cuenta con la formación necesaria del personal encargado de recibir las llamadas de emergencia por parte de los ciudadanos, ya que no rectifican dichas llamadas para obtener más información del incidente.

d) El CAE 1-2-3 de Ibagué y la PONAL no cuentan con los recursos necesarios para responder en el menor tiempo posible a las diferentes emergencias que reporta la comunidad.

CAPÍTULO CINCO: CONCLUSIONES

A partir de la investigación realizada, se llegó a las siguientes conclusiones:

- a) No hay un compromiso del municipio con el CAE 1-2-3 de Ibagué, que se enfoca hacia la salud de la comunidad, utilizan esta línea para otros fines, no para mejorar la calidad de esta línea, ya que no se prestan los suficientes recursos, tecnológicos, operativos, formativos, administrativos, y de infra-estructura
- b) El CAE 1-2-3 de Ibagué, no está vinculado con la red de telefonía fija, cuando este servicio fue cortado, y los teléfono públicos que se encuentran en Ibagué la mayor parte están dañados.
- c) Se desconoce si el CAE 1-2-3 tiene un Plan de Contingencia (PEC), del cual esta información es muy importante para este servicio y el cuidado de la ciudadanía.
- d) La línea 1-2-3 de Ibagué, presenta más de un número coexistente para cuando se presente un incidente.
- e) La cultura de la comunidad no colabora con la mejora de este servicio ya que hacen llamadas improcedentes y colapsa esta línea.
- f) La comunidad de sordo-mudos, no tiene un sistema para comunicarse a la línea si se presenta alguna emergencia.
- g) La comunidad Ibaguereña usa esta línea en situaciones que no corresponden al servicio que presta el CAE 1-2-3.

CAPÍTULO SEIS: RECOMENDACIONES

- a) Que la Alcaldía se comprometa: A) Fomentar por medio de la comunicación local, la radio, canal municipal, panfletos, etc. el servicio que se presta a través de la línea de emergencias 1-2-3, y así se concienticen de que este servicio se presta para beneficiar a toda la comunidad Ibaguereña, y que el mal uso de este número da como resultado del colapso de la línea. B) Arreglar los teléfonos públicos, C) Culturizar a la comunidad en el cuidado de estos equipos. D) Gestionar y planear estrategias en el CAE 1-2-3 de Ibagué, para elaborar un Plan de Contingencia (PEC).
- b) Desaparecer la coexistencia de los números, y dejar un solo número de emergencias.
- c) Crear una vinculación con las diferentes empresas públicas como privadas de que esta línea sea gratuita y sea permanente.
- d) El personal que labora en el CAE 1-2-3, sean un personal fijo, para que el servicio que se presta a la comunidad tenga un mejor rendimiento.
- e) El personal operativo debe estar capacitado en el área de la salud.
- f) En el personal operativo se recomiendan incluir, un médico y que los TAPHUED (Tecnólogos en Atención Prehospitalaria en Urgencias, Emergencia y Desastres), sean los captadores de llamadas (Operadores) las 24 horas.
- g) Incorporar el CRUE Municipal al CAE 1-2-3, bomberos, cuerpos de rescate, CMGRD, un especialista en salud ocupacional y aplicativos de próxima generación.

- h) Anexar un Sistema contra incendios específicos (rociadores, gabinetes, detectores de humo, alarmas), para el CAE 1-2-3 de Ibagué.
- i) Aumentar las tecnologías y los diferentes recursos y programas (plataforma software y hardware) para un mejor desempeño y la ayuda en el talento humano.
- j) Modificar la salutación al contestar la llamada que ingresa al CAE 1-2-3, para que el tiempo de respuesta sea más efectivo en el paso de la información y el envío de los recursos.
- k) Que el CAE 1-2-3 de Ibagué posea una ampliación en la cobertura Municipal.
- l) Profesionalizar al personal que despacha los recursos y que estén capacitados para tomar buenas decisiones.
- m) Desarrollar un programa especial para personas con cualquier discapacidad motora, que se concentre en función de cómo utilizar la línea 1-2-3 de Ibagué.

REFERENCIAS

Foto Archí biblioteca Darío Echandia Banco de la República. Página web Alcaldía de Ibagué. Página web Biblioteca virtual Luis Ángel (2007)

<http://laciudaddeibague.blogspot.com/>

Secretaria de la alcaldía de Ibagué. Reseña histórica del municipio de Ibagué.

[http://www.alcaldiadeibague.gov.co/web2/joomla/index.php?option=com_content
&view=category&layout=blog&id=1&Itemid=34](http://www.alcaldiadeibague.gov.co/web2/joomla/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=1&Itemid=34)

Secretaria de la alcaldía de Ibagué. Visión institucional

[http://www.alcaldiadeibague.gov.co/web2/joomla/index.php?option=com_content
&view=article&id=5008&Itemid=183](http://www.alcaldiadeibague.gov.co/web2/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=5008&Itemid=183)

Capítulo 2 Marco Histórico Referencial. Catarina 2007. 066 de México en el estado de Puebla. Reseña de la primera llamada del 9-1-1.

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/garcia_r_m/capitulo2.pdf

Secretaria de la alcaldía de Ibagué. Objetivos y funciones Del Municipio de Ibagué.

http://www.alcaldiadeibague.gov.co/web2/joomla/index.php?Itemid=243&catid=17:informacion-de-la-alcaldia&id=5500:funciones-de-la-entidad&option=com_content&view=article

Implementación del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad-SIES de Colombia

<http://www.dnp.gov.co/LinkClick.aspx?fileticket=Bj60APlyuO8%3D&tabid=304> Por la cual se establecen las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres, CRUE.

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=39321>

Definición de Call Center <http://definicion.de/call-center/>

Por medio del cual se ordena la publicación de los tiempos máximos de atención de las emergencias reportadas en la Línea 1-2-

3 <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41494>

Trabajo de grado de Daniel pinzón para obtener el título de administrador en salud:

Propuesta de mejoramiento del Número Único de Seguridad y Emergencias CAE 1-2-3, Medellín 2010. (Pinzón 2010)

Periódico el Nuevo día, ¿es útil la línea de emergencias 1-2-3? Por Muñoz 2012 comandante de la METIB.

<http://www.elnuevodia.com.co/nuevodia/tolima/ibague/158031-es-util-la-linea-de-emergencia-123>

Mati, Abril 2012

http://webmati.es/index.php?option=com_content&view=article&id=141:emergencias-mas-accesibles&catid=60:historia&Itemid=108

Página web Secretaria Distrital de

Salud. <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=38878>.

Plan de Emergencia y Contingencias del Sector de Telecomunicaciones

http://www.comunidadandina.org/telec/Plan_telecomunicaciones_colombia.pdf

Secretaria de la alcaldía de Ibagué. 2008

<http://www.alcaldiadeibague.gov.co/web2/?idcategoria=6454>

Hernández 2008. Secretario de Gobierno Municipal.

<http://www.alcaldiadeibague.gov.co/web2/?idcategoria=5583>

Documento propuesto por la Alcaldía de Medellín

http://proceedings.esri.com/library/userconf/latinproc01/seguridad_y_riesgos/articulo-esri-metroseguridad-con%20graficos.pdf

Creación del 9-1-1 en Costa Rica

<http://www.911.go.cr/?action=home>

Libro sobre Técnico en Emergencias Sanitarias (TES), volumen 8 “Teleemergencias” por José Antonio Iglesias Vázquez en el año 2007.

Documento propuesto por la Alcaldía de Ibagué, Tolima

Guía Administración del riesgo,

http://www.alcaldiadeibague.gov.co/web2/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=3422:administracion-del-riesgo&catid=29:modelo-estandar-de-control-interno&Itemid=135

http://www.alcaldiadeibague.gov.co/web2/joomla/images/stories/secretarias/controli/guia_administracionriesgo.pdf

(Torres, 2012)<http://noticiero37grados.blogspot.com/2012/02/en-ibague-tolima-se-realizo-la-primera.html>.

(Ministerio de Defensa, 2011)

http://www.fontibon.gov.co/observatorio/?bloque=contenido&id=160&id_item=160&name=5.%20Informaci%F3n%20sectorial.

ANEXOS

Gráfica 17: Componentes del CAE 1-2-3



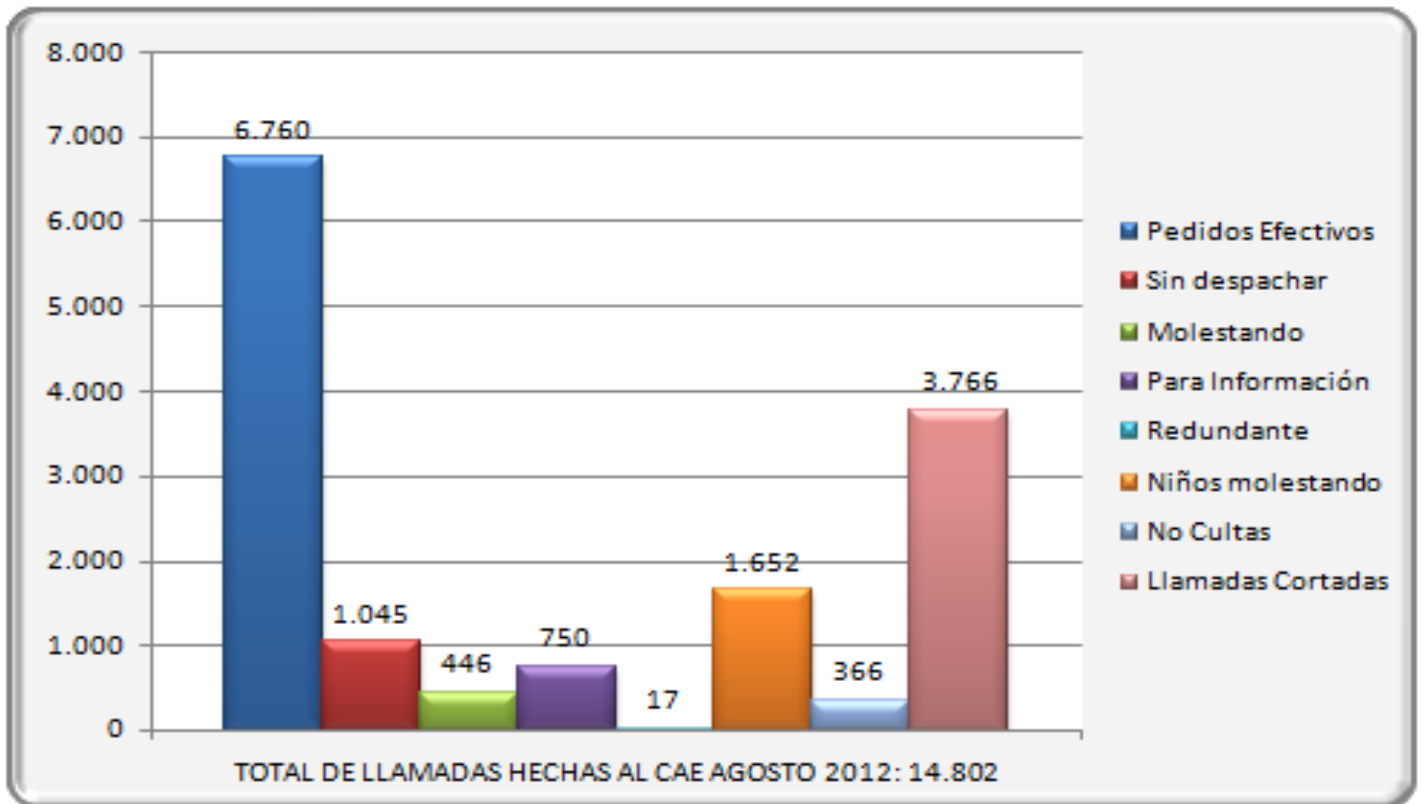
Gráfica 18: Call Center.



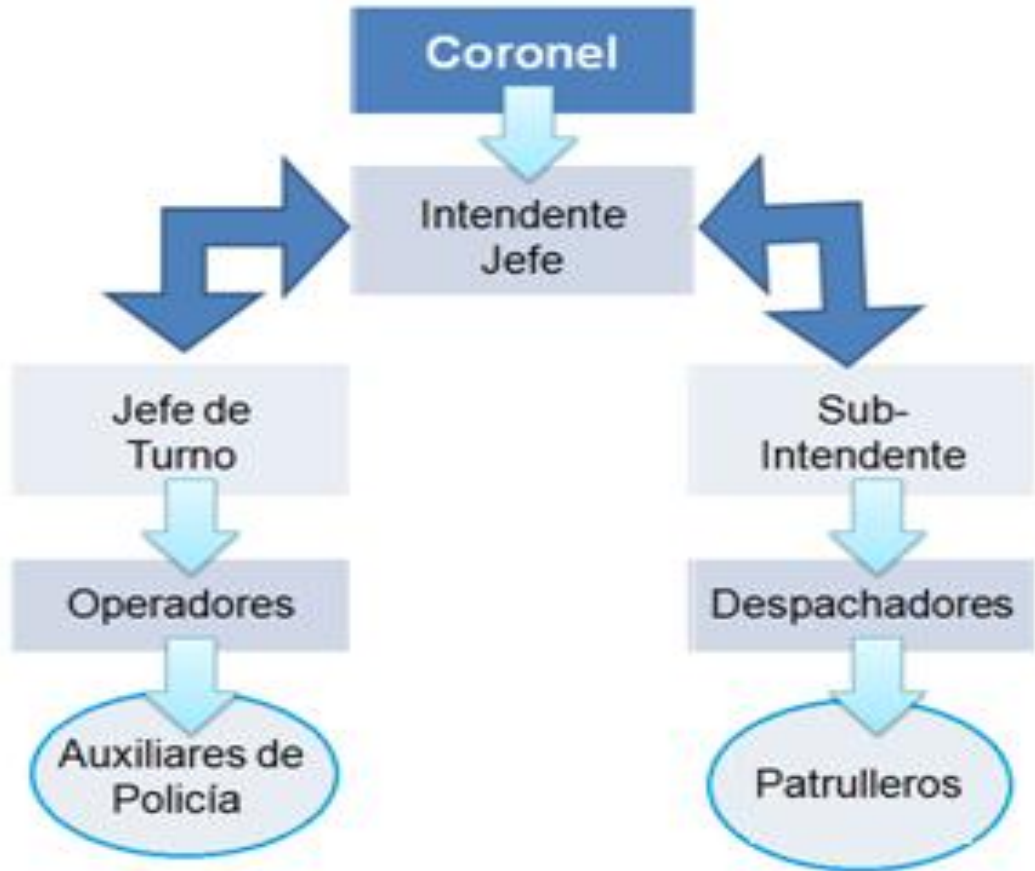
Gráfica 19: Usolndebido Del CAE 1-2-3 por parte de la Ciudadanía.

CIUDAD	PROMEDIO LLAMADAS DIARIAS	PROMEDIO LLAMADAS MES	POBLACIÓN CIUDAD	LLAMADAS IMPROCEDENTES
Madrid	16.800	500.000	3.300.000	35%
México DF	40.000	1.200.000	28.000.000	84%
Medellín & VA	27.629	828.884	3.300.000	92%
Bogotá	80.000	2.400.000	6.850.000	85%
Montreal	3654	109.614	3.500.000	25%
Navarra	2753	82.583	593.472	74%
Salta	3329	99.868	650.000	76%
Panamá	16.000	450.000	3.191.319	92%
Ibagué	2.500	75.000	511.600	85%

Gráfica 20: Llamadas Hechas al CAE 1-2-3 de Ibagué 08/2012.



Gráfica 21: Organigrama del CAE 1-2-3 Ibagué.



Gráfica 22: Secuencia Operacional.



Encuesta número 1

1. - ¿Quien creó el Centro de Atención de Emergencia CAE- y/o el Número Único de Emergencias 1-2-3?

Alcaldía_____ Grupo de Municipios_____ Policía Nacional_____

Concejo_____ Área metropolitana _____ Otros_____

¿Cuáles,

explique?_____

2. - ¿Mediante qué Acto Administrativo fue creado el Centro de Atención de Emergencias-CAE- y/o el Número Único de Emergencias 1-2-3?

Acuerdo_____ Ordenanza_____

Decreto_____ Otros_____

¿Cuáles,

explique?_____

3. - ¿Fecha de creación del Centro de Atención de Emergencias-CAE y/o el Número Único de Emergencias?

Explique _____

4. - ¿Qué entidades están adscritas al Centro de Atención de Emergencias- CAE y/o Número Único de Emergencias 1-2-3?

Bomberos Transito

Entidad de Salud Policía Otros _____

¿Cuáles, explique? _____

5. - ¿Las entidades adscritas al Centro de Atención de Emergencias- CAE y/o Número Único de Emergencias 1-2-3 son de orden?

Municipal

Departamental _____

Nacional _____

Otros _____

¿Cuáles, explique? _____

6. - ¿Existen entidades de socorro adscritas al Centro de Atención de Emergencias- CAE y/o Número Único de Emergencias 1-2-3?

Cruz Roja

Defensa Civil Otras _____

¿Cuáles, explique? _____

7. - ¿Cuál es el área de cobertura del Centro de Atención de Emergencias- CAE y/o Número Único de Emergencias 1-2-3?

Municipio Grupo de Municipios _____

Departamento _____ Distrito de Policía _____

Área Metropolitana____ Grupos Étnicos_____ Otros_____

¿Cuáles, explique?_____

8. -¿Coexisten en el Centro de Atención de Emergencias - CAE y/o Número Único de Emergencias 1-2-3 otros servicios o números 1XY?

Si, Coexisten otros números que están prestando sus servicios a través del CAE y/o CAE 1-2-3:

Bomberos119Transito147

Policía 112

Otros 144 Defensa Civil

9. - ¿Actualmente están recibiendo la información del número de teléfono del usuario llamante de telefonía fija?

Si_____ No __X__

10. - ¿Tiene las herramientas para verificar si el número que le envía el operador de telefonía fija es el número del usuario llamante?

Si_____ No __X__

11. -¿Actualmente están recibiendo la información de la ubicación del usuario que llama desde un teléfono fijo?

Si_____ No __X__

Explique_____

12. - ¿Actualmente están recibiendo la información del número de teléfono del usuario llamante de telefonía móvil?

Si No

13. - ¿Tiene como verificar si el número que le envía el operador de telefonía móvil es el Número del usuario llamante?

SI No

14. - ¿Actualmente están recibiendo la información de la ubicación del usuario que llama desde un teléfono móvil?

SI NO

15. - ¿Actualmente están recibiendo la base de datos de los usuarios que llaman a través de las redes de los operadores de telefonía fija?

SI NO

16. - ¿Si la respuesta anterior es afirmativa, cuales son los operadores que la envían y con qué periodicidad?

Operador _____ Periodicidad _____

Operador _____ Periodicidad _____

Operador _____ Periodicidad _____

17. - ¿Cumple el Centro de Atención de Emergencias-CAE- y/o Número Único de Emergencias 1-2-3 con las características del artículo 117 de la Resolución 1732 de 2007 modificado por el artículo 1 de la resolución 2239 de 2009 las cuales se listan a continuación:

- Es compatible técnicamente para la interacción con otros CAE y/o Número Único de Emergencias 1-2-3 o con futuras ampliaciones del sistema.

Si_____ No_____ Otros_____

Explique_____

- Cuenta con redundancia del sistema para reducir la probabilidad de falla.

Si_____ No_____ Otros_____

Explique_____

- Tiene acceso para personas con discapacidad auditiva y/o del habla.

Si_____ No_____ Otros_____

Explique_____

- ¿Tiene implementados los mecanismos técnicos y operativos idóneos que permitan el acceso para personas con discapacidad auditiva y/o del habla?, diga cuál de los siguientes medios es el que está operativo:

Mediante el envío y recepción de mensajes cortos de texto SMS y/o multimedia MMS a través de terminales móviles y fijos.

Si___ No __X__

Explique_____

Mediante el uso de terminales móviles y fijos que utilicen soluciones TTY o TDD.

Si___ No __X__

Explique_____

Mediante el uso de salas de conversación o chats, video chats o correo electrónico.

Si ___ No __X__

Explique_____

¿Tiene implementados mecanismos técnicos y operativos idóneos que permitan la localización geográfica del usuario que realiza una llamada de emergencia?

Si___ No __X__

Explique_____

• ¿Cuenta con la tecnología que haga posible la integración del CAE y/o Número Único de Emergencias 1-2-3 con módulos opcionales para el posicionamiento o localización geográfica de vehículos?

Si___ No __X__

Explique_____

• ¿Tiene la capacidad para operar de manera bilingüe?

Si___ No __X__

Explique_____

• ¿Está habilitado para la comunicación en la lengua de señas colombiana (LSC) y en las lenguas y dialectos de los grupos étnicos en aquellos territorios comprendidos dentro del área de operación del CAE 1-2-3?

Si___ No __X__

Explique_____

• ¿Está recibiendo llamadas sobre falsas situaciones de emergencia o que no se adecúen al propósito para el cual fue creado?

Si__ X__ No ____

Explique: Llaman Solicitando Direcciones

• Si su respuesta es SI, cual o cuales de los siguientes procedimientos realiza:

a) Desconexión de llamadas, con previo almacenamiento de la información requerida para las futuras acciones a que haya lugar.

Si__ X__ No ____

Explique_____

b) Remitiendo la información particular sobre los usuarios que incurran en estos comportamientos al operador de telecomunicaciones correspondiente.

Si__ No __X__

Explique_____

18. - ¿Cómo clasifican las llamadas sobre falsas situaciones de emergencia o que no se adecúen al propósito para el cual fue creado el CAE y/o número único de emergencias 1-2-3?

Explique: Improcedentes

19. - ¿Cuál es el número de puestos de trabajo que tienen para atender las llamadas al Centro de Atención de Emergencia y/o número único de emergencias 1-2-3?

Explique: 13 puestos, de los cuales 9 están a cargo de bachilleres que reciben llamadas de emergencias y 4 reciben llamadas de policía, bomberos y tránsito.

20. - ¿Cuál es el porcentaje de llamadas por tipología de incidente que reciben en el CAE y/o número único de emergencias 1-2-3?

Policía ____ X ____ Entidad de salud _____

Bomberos _____ Tránsito _____ Otros _____