



EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana

INFORME DE LA COMISION DE SERVICIO EFECTUADA EN LA CIUDAD DE BOGOTA-COLOMBIA DEL 23 AL 26 DE MARZO 2011

A continuación se presenta el informe de la comisión de servicios efectuada en la Centro Automático de Despacho CAD y el Fondo de Atención de Emergencias FOPAE de la ciudad de Bogotá- Colombia y reunión con la Corporación Visionarios de Colombia, los días del 23 al 26 de marzo del 2011

Antecedentes

- Según autorización emitida por el Señor Alcalde en Hoja de Trámite No. 0002348 del 21 de marzo del 2011.
- Oficio No.368-EMS-GG-2011 del 21 de marzo del 2011 de la Gerencia de EMSEGURIDAD-Q

Objetivos propuestos en la Comisión:

1. Visita a la Central de Atención Ciudadana de la ciudad de Bogota, a fin de conocer el funcionamiento y la tecnología que se utiliza en la Central.
2. Visita a la Dirección de Prevención y Atención de Emergencias DPAE
3. Reunión de Trabajo con CORPOVISIONARIOS.

INFORME:

- 1- **VISITA A LA CENTRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA CIUDAD DE BOGOTA, A FIN DE CONOCER EL FUNCIONAMIENTO Y LA TECNOLOGÍA QUE SE UTILIZA EN LA CENTRAL.**

A la reunión asistieron los siguientes funcionarios:

| | |
|----------------------------|--|
| CrnI. José Lucas Rodríguez | Director del Centro Automático de Despacho de la Policía Metropolitana de Bogota |
| Mayor. Carlos Benítez | Coordinador del Área de Telemática del CAD de Bogota |
| Tnte. Enrique Olarte | Coordinador de Video Vigilancia del CAD de Bogota |
| Magíster Guadalupe Estévez | Gerente General de EMSEGURIDAD-Q <i>JS</i> |

A.



EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana

Elsa Moya

Mayor Carlos Dávila

Eco. Homero Mollocana

del Distrito Metropolitano de Quito
Funcionaria de la Secretaria de Seguridad
y Gobernabilidad del DMQ.
Agregado Adjunto de la Policía a la
Embajada de Ecuador en Colombia
Administrativo de la Agregaduría de Policía
del Ecuador en Colombia.

Se efectuó una reunión de trabajo con los funcionarios antes mencionados, abordando la siguiente agenda:

- Conferencia por parte del Crnel. Rodríguez Director del CAD, sobre la operatividad del Centro Automático de Despacho de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Intercambio de experiencias entre los funcionarios del CAD y EMSEGURIDAD-Q, la Secretaria de Seguridad del DMQ, y la Agregaduría de Policía del Ecuador en Colombia.
- Recorrido de las instalaciones del CAD.
- **DESARROLLO DE LA REUNION DE TRABAJO:**



El Crnel. José Lucas Rodríguez Jefe Director del Centro Automático de Despacho de la Policía Metropolitana de Bogotá, procede a explicar la operatividad del Sistema de Seguridad de Emergencias:

La ciudad de Bogota cuenta con un **SISTEMA UNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS** denominado **NUSE**, la línea única **123** logra la unificación de todos los números de seguridad y emergencia de la ciudad, garantizando una respuesta efectiva y rápida ante urgencias, emergencias, desastres y alteración del orden público.

La plataforma tecnológica permite la recepción de las llamadas y el despacho de los recursos, por parte de los diferentes operadores de manera coordinada. *ps*

ed.



EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana

CONFORMACION ADMINISTRATIVA DEL NUSE

- **SECRETARIA DE GOBIERNO DISTRITAL**

Tiene a su cargo la Administración y Regulación.

- **COMITÉ DE APÓYO Y SEGUIMIENTO**

Coordina y presenta seguimiento de políticas.

- **OPERADORES DEL NUSE**

Receptan la información

- **5 AGENCIAS DE DESPACHO CONFORMAN EL NUSE**

1. Bomberos
2. Dirección de Prevención y Atención de Emergencias DPAAE. actualmente el FOPAE (Fondo de Prevención y Atención de Emergencias).
3. Centro de Recepción de Salud (CRUE)
4. Policía Metropolitana CAD
5. Secretaria de Movilidad.

- **MECANISMOS DE REGISTRO DE INFORMACION**

Se elabora reportes diarios para conocimiento de las autoridades del Distrito.

En el Centro de Recepción del NUSE personal capacitado recibe la llamada procesa la lista de incidentes de acuerdo a las prioridades solicita y analiza las recomendaciones dadas por el Sistema revisa los recursos y despacha los mas apropiados.

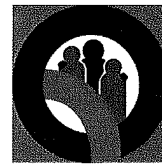
ESTADISTICAS DEL NUSE

Anualmente recepta 4'511.524 llamadas, el mayor porcentaje de requerimientos corresponde a seguridad 67,3% Movilidad 13,3% emergencias de salud 14,5% y Bomberos conjuntamente con el FOPAE el 4,9%.

CENTRO ADMINISTRATIVO DE DESPACHO (CAD)

Procedimos a realizar el recorrido en las instalaciones del CAD, el mismo que se encuentra físicamente ubicado en las edificaciones de la Policía Nacional, su personal debidamente capacitado atiende el centro. *js*

CD



EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana

Cada uno de los operadores del sistema explicó los sistemas a su cargo, que a continuación procedo a detallar:



La plataforma tecnológica que sustenta el Sistema se basa en un software denominado procard, que permite direccionar la información recibida de tal manera que el operador atienda el requerimiento o emergencias en el menor tiempo posible manteniendo niveles de efectividad. El sistema contempla una interface con la base datos de la Fiscalía, información que permite agilizar el proceso de investigación y detención.

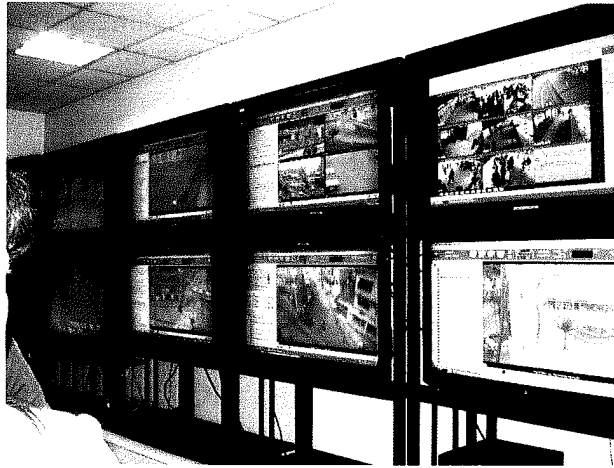
El Centro cuenta con mapas para localizar llamadas, y el despacho asistido por computador según la emergencia. Además se sigue un protocolo que incluye la localización geográfica del incidente y la ubicación del recurso disponible mas cercano, el sistema sugiere la mejor respuesta para el tipo de incidente, y se envía la información directamente a una terminal de datos móviles, el sistema cuenta con un sistema de Video Vigilancia, para el control de lugares estratégicos en la ciudad.

Este Sistema de Video Vigilancia opera con cinco Centros de Monitoreo ubicados en varios lugares de la ciudad como: Chapineros, Estación Santa Fe, Teusaquillo Mártires, y cubren aspectos de: Movilidad, control del espacio, espectáculos públicos, instalaciones gubernamentales y privadas, aporte de pruebas para la Policía Judicial y enlace con 300 cámaras distribuidas estratégicamente en la ciudad y un sistema de enlace con el sistema de transporte masivo denominado Transmilenio.

Handwritten signature or initials.



EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana



Cuentan con 450 Centros de Atención Inmediata (CAI) y se encuentran distribuidos en la ciudad, lo que permite la detección temprana de riñas, captura en flagrancia de delitos y contravenciones, además hurto a personas y vehículos y la resolución de conductas menores que afectan la convivencia ciudadana

La información en el sistema de video se entrega a pedido de la Fiscalía que apoya a las evidencias del caso, esta información se almacena por 25 días.

El sistema tiene un indicador de gestión que genera un administrador de informes para la toma de decisiones; como boletines que se distribuyen diariamente, éstos cuentan con estadística delincuenciales de los delitos principales suscitados el día anterior, además proporciona cuadros comparativos, información que es entregada a la Presidencia de la República, Ministerio de Defensa, y a los Centros de Atención Inmediata, permitiendo contar con un mapa delincencial.



El sistema capta la información denunciada y hechos no denunciados formalmente provenientes de la línea de emergencias de las llamadas al 123

[Handwritten signature]



EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana

Los datos cifras y hechos permiten la planeación del servicio, y el seguimiento de la productividad policial, el tiempo de respuesta de promedio 8 minutos.

RED DE APOYO:

Mediante Decreto 3222 del 27/2/2002 se integran 852 Empresas de Vigilancia Privada, a la Red de Apoyo del CAD, en calidad de afiliadas, fortaleciendo de esta forma el Sistema de Seguridad.

2. VISITA A LA DIRECCION DE PREVENCION Y ATENCION DE EMERGENCIAS DPAE Y EL FONDO DE ATENCION DE EMERGENCIAS (FOPAE) DE LA CIUDAD DE BOGOTA

El día 25 de marzo del 2011, visitamos el Fondo de Prevención y Emergencia FOPAE de la Alcaldía Mayor de Bogotá, nos reciben: la Ing. Jacqueline Montoya DIRECTORA TECNICA del FOPAE, y la Srta. Dulfay Patricia Ortiz, funcionaria del FOPAE, mediante charlas explicativas y visitas a las obras de mitigación, explican los logros obtenidos por la Alcaldía de Bogotá en temas de atención de emergencias.

DESARROLLO DE LA SESION DE TRABAJO:

ANTECEDENTES DEL ESTABLECIMIENTO DE POLITICAS PÚBLICAS DE PREVENCION Y ATENCION DE EMERGENCIAS EN BOGOTA

- Acuerdo 17 del año 1969 se crea Comité Asesor de Urgencias y se crea el Fondo Especial de Emergencias
- Acuerdo 11 del año 1987, se crea la Oficina Coordinadora para la Prevención y Atención de Emergencias como dependencia directa de la Alcaldía Mayor y se crea el Fondo.
- Acuerdo 19 en el año 1990, el Concejo autoriza la operación efectiva del FOPAE
- Decreto No. 382 de 1995, la Oficina Coordinadora pasa a formar parte de la Secretaria de Gobierno como Unidad de Prevención y Atención de Emergencias.
- Decreto No. 069 de 1999, cambia su denominación a DEPAE.
- Decreto No. 413 de septiembre 27, 2010, se suprime el DEPAE y sus funciones pasa al FOPAE.



EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana

FONDO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS



Es un establecimiento público, adscrito a la Alcaldía Mayor, con personería jurídica, patrimonio independiente y autonomía administrativa, de duración indefinida.

INSTANCIAS QUE CONFORMAN LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS EN EL DISTRITO-

Comité Distrital

Comisiones Interinstitucionales:

Comisión de Gestión Social, Educativa y de Participación Comunitaria.
Comisión de Infraestructura, Movilidad y Servicios Públicos Domiciliarios
Comisión Distrital de Planificación
Comisión de Medio Ambiente y Vivienda
Comisión Operativa.

Comités Locales de Emergencias.

Una en cada administración de las 20 localidades del Distrito de Bogotá.

El FOPAE, cuenta con instalaciones adecuadas y personal capacitado con experiencia en algunos años en temas de prevención y atención de emergencias, se han realizado varios esfuerzos por capacitar y concienciar a la población en temas de prevención, uno de sus exitosos programas es "Con los pies en la tierra" cuya página web de consulta www.conlospiesenlatierra

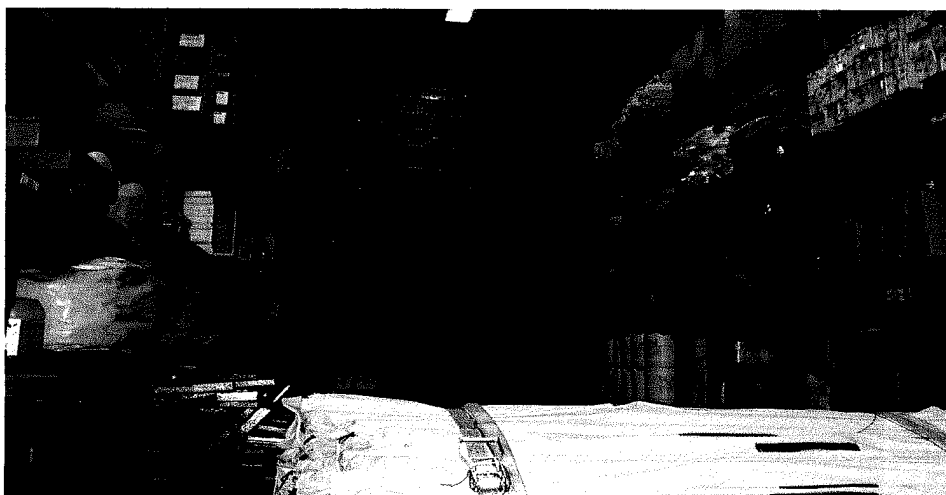
KS
del.



EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana

La elaboración y emisión del Plan Distrital de Prevención y Atención de Emergencias, constituye uno de sus instrumentos más importantes de planificación y ejecución en temas de prevención y la atención de la emergencia en la Alcaldía Mayor de Bogotá, este Plan contiene protocolos que han permitido estandarizar las acciones, los procesos son de conocimiento de todas las entidades involucradas, de tal forma que la atención de la emergencia se realiza de manera coordinada.

Con el fin de atender oportunamente las emergencias, el FOPAE cuenta con una Unidad de Logística, que mantiene un bodegaje de recursos e insumos necesarios para emergencias (botiquines básico, palas, bombas de agua, colchones, agua embotellada, carpas, etc.), se mantienen un registro de kardex rigurosos, con el mantenimiento de stocks mínimos.



OBRAS DE MITIGACION

La ubicación geográfica de Bogotá, las características topográficas y geomorfológicas, el incremento de la población, incide en los niveles de vulnerabilidad de la ciudad, por lo que se han emprendido procesos importantes de identificación de sus riesgos y la elaboración de políticas de prevención y atención de emergencias.

La identificación de riesgos mitigables y no mitigables, han generado procesos de reasentamiento, desde 1997 se han beneficiado 10.000 familias y en trámites de reasentamiento 3.000 familias.

[Handwritten signature]



EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana

Realizamos recorridos de varios proyectos de reasentamientos, generados por deslizamientos importantes que obligo a trasladar a los damnificados, como el sitio denominado La Carbonera, deslizamientos del Cerro de Diamante, Barrio Altos de la Estancia.



Cabe indicar que mantienen varias actividades importantes de prevención como: Centros de Monitoreo en áreas consideradas vulnerables, y se ejecutan simulacros anuales, establecido el mes de octubre para la ejecución de los simulacros a nivel de todo el Distrito. 166 *J.*



EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana

3. REUNION CON LA CORPORACIÓN VISIONARIOS DE COLOMBIA

La Secretaria General de Seguridad y Gobernabilidad del MDQ en el Plan Operativo, contempla el Proyecto "Cultura Ciudadana" para el Distrito Metropolitano de Quito.

CORPOVISIONARIOS, es la entidad que tiene experiencia en temas de cultura ciudadana, cuya experticia en Colombia, y los resultados obtenidos en sus intervenciones a nivel internacional, le acreditan como una corporación idónea para desarrollar este proyecto en Quito.

En tal razón se realizó una reunión de trabajo con el Henry Murrain, Ana Cristina Lesmes funcionarios de CORPOVISIONARIOS.

Henry Murrain presenta la misión y objetivos de la Corporación, así como los procesos y encuestas efectuadas a nivel internacional, detallando comparaciones de los niveles de inseguridad en varios países latinoamericanos.

Se expone además la política aplicada por Antanas Mockus ex Alcalde de Bogotá y actual Presidente de Corpovisionarios, y la aplicación de estrategias innovadores que consiguieron transformar comportamientos ciudadanos.

En virtud de lo expuesto, se realizan las coordinaciones técnicas y legales a fin de cumplir las disposiciones del Sistema Nacional de Contratación Pública Ecuatoriana y el objetivo institucional que es la aplicación de un sistema que mediante el cambio del comportamiento ciudadano, se disminuyan los índices de inseguridad en el Distrito Metropolitano de Quito.

CONCLUSIONES:

1. CENTRO ADMINISTRATIVO DE DESPACHO CAD

- La ciudad de Bogotá cuenta con un **SISTEMA UNICO DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS** denominado **NUSE**, la línea única **123** logra la unificación de todos los números de seguridad y emergencia de la ciudad, garantizando una respuesta efectiva y rápida ante urgencias, emergencias, desastres y alteración del orden público.
- El NUSE se conforma con la participación del Gobierno Distrital que administra y regula, un Comité de Apoyo y Seguimiento, y las 5 agencias



EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana

operadoras del Sistema,(Policía, Bomberos, Salud, Movilidad, Fondo de Prevención y atención de emergencias.

- El Centro Administrativo de Despacho, administra la operatividad de los recursos de Policía Metropolitana.
- El sistema de informático, su plataforma tecnológica, los protocolos de atención mantiene el mismo esquema que la CMAC- QUITO.
- Las estadísticas del NUSE registran 4'511.524 llamadas anuales.
- El sistema contempla una interface con la base datos de la Fiscalía, información que permite agilizar el proceso de investigación y detención.
- El Sistema de Video y monitoreo mantiene sus grabaciones por 25 días.
- El reporte de
- Se elabora reportes diarios para conocimiento de las autoridades del Distrito.

2. FONDO DE PREVENCION Y ATENCION DE EMERGENCIAS (FOPAE)

- La Alcaldía Mayor de Bogotá, cuenta con el Plan Distrital de Prevención y Atención de Emergencias, que permite la participación coordinada de todas las instituciones involucradas y con el conocimiento pleno de los protocolos que define las competencias de cada uno de los actores.
- Se efectúan simulacros a nivel de todo el Distrito, definiendo una fecha (octubre) que es de conocimiento de toda población, como el "DIA DE LA PREVENCION".
- El financiamiento del Fondo corresponde al 5% de los ingresos del Distrito.
- El FOPAE genera un reporte general de Eventos y Emergencias de manera diaria.
- Con el fin de atender oportunamente las emergencias, el FOPAE cuenta con una Unidad de Logística, que mantiene un bodegaje de recursos e insumos necesarios para emergencias (botiquines básico, palas, bombas de agua, colchones, agua embasada, carpas, etc.) se mantienen un registro de kardex rigurosos, con el mantenimiento de stocks mínimos.

R. J.



EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana

Las visitas efectuadas tanto al Centro Administrativo de Despacho y al Fondo de Prevención y Atención de Emergencias de la Alcaldía Mayor de Bogotá, me permitió contar con mayores elementos de juicio para la aplicación de nuevos procedimientos en la Central de Atención Ciudadana del DMQ, y mejorar algunos procesos, que permitan optimizar los tiempos de respuesta para la atención de las emergencias en beneficio de la comunidad.

Es importante impulsar convenios con la Fiscalía del Estado, a fin de acceder a la información automatizada de este organismo, que permita al Sistema de la CMAC, obtener información en línea que apoye la gestión de investigación y detención.

La generación de reportes diarios de los eventos y emergencias suscitados y reportados a la CMAC; el mejorar los protocolos de la normativa interna de la Empresa, para el manejo del Fondo de Emergencia y principalmente la aplicación de mejoras continuas a los procesos de prevención y atención de las emergencias, permitirá a EMSEGURIDAD- Q cumplir su misión con eficiencia y eficacia.

Atentamente,

Magister Guadalupe Estévez N.
GERENTE DE EMSEGURIDAD-Q

Adj.: Agenda.

DIRECTORIO DE CONTACTOS

CRNEL. JOSE LUCAS RODRIGUEZ
DIRECTOR DEL CAD
jlucas.rodriguez@correo.policia.gov.co

Mayo. CARLOS BENITEZ
COORDINADOR DE TELEMATICA
carlos.benitez@correo.policia.gov.co

Mayo. PABLO DAVILA
AGREGADO ADJUNTO DE POLICIA A LA



EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana

EMBAJADA DEL ECUADOR EN COLOMBIA
pdavila@hotmail.es

JAQUELINE MONTOYA
DIRECTORA DE PROYECTOS DEL FOPAE
jmontoya@fopae.gov.co

JS
Q

RECEIVED
CORREO
Q



EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana

AGENDA DE VIAJE DE LA COMISION DE SERVICIOS A LA CIUDAD DE BOGOTA – COLOMBIA

Miércoles 23 de marzo del 2011

Salida de Quito en vuelo de Avianca AV7376, vuelo operado por Aerogal, a las 18h50.

Llegada a Bogotá a las 20h20

Jueves 24 de marzo del 2011

09h00 Reunión de trabajo con la Corporación Visionarios de Colombia, para definir el Proyecto de CULTURA CIUDADANA a ejecutarse en el distrito Metropolitano de Quito (Todo el día)

Viernes 25 de marzo del 2011

09h00 Visita al Centro de Atención Ciudadana de Bogotá

14h00 Visita a la Dirección de Prevención y Atención de Emergencia DPAE - FOPAE

Sábado 26 de marzo de 2011

09h00 Visita proyecto de Riesgos (obras de mitigación.)
Visita a la Ciudad

22h00 Retorno de Bogotá a Quito en vuelo de Avianca AV 7377
Llegada a Quito a las 23h30 *js*

RECURSOS HUMANOS
REVISADO: *[Signature]*
EM Seguridad-Q
Empresa Pública Metropolitana
de Logística para la Seguridad
y la Convivencia Ciudadana