Un smartphone con todos los juguetes | marca *611# y recibe gratis con tu Kit: | 3 GB de navegación | 25 GB de almacenamiento en la nube | música que no consume datos | 2 en 1 | Claro

Línea 123 lleva diez años trabajando con la misma tecnología

La plataforma es del año 2007 y no cuenta con sistema de geolocalización. Renovación, en dos años.

Comentar
Facebook 3
Twitter
Guardar
Enviar
Linkedin



230 personas, entre civiles, policías y gente con capacidades diversas, conforman el equipo de la línea 123 de Bogotá.
Foto: Cortesía Centro de Comando y Control C4

RELACIONADOS: EMERGENCIAS | POLICÍA | LÍNEA DE EMERGENCIAS 123

Por: Ana María Ocoró Lozada 07 de mayo 2017 , 10:49 p.m.

Una plataforma digital con 10 años de atraso y sin sistema de geolocalización es la herramienta de trabajo de 230 personas, entre civiles y policías, que pasan **24 horas semanales (cuatro horas diarias, con máxima intensidad) atendiendo quejas, denuncias, pedidos de ayuda y hasta bromas,** a través del Número Único de Seguridad y Emergencia (Nuse) o línea 123 de Bogotá.

Esta plataforma, que data del 2007, no tiene un sistema de geolocalización, lo que impide que satelitalmente se localice un área cercana al sitio en el que se encuentra el ciudadano cuando este desconozca la dirección exacta de la emergencia.

"Nosotros **tenemos un retraso de 10 y más años y ya estamos en el proceso de la licitación y el estudio final para que más o menos en dos años se tenga la nueva plataforma de punta**, que pueda integrar más agencias, mejorar lo que tiene cada una y tener una respuesta más eficaz", afirmó Ruberth Díaz Medina, coordinador de la

Disfrute de una no
sin remordimiento

Descubra la solución para comer
dañar el tiempo con su familia.

Un extranjero al que secuestraron y llevaron en un taxi a un lugar desconocido, y un par de menores de edad que fallecieron después de que quedaron atrapados en un tanque de agua en Usme, y que llamaron a pedir ayuda, pero no supieron informar la dirección exacta, son solo **dos casos en los que el atraso tecnológico ha impedido que se localice el lugar de los hechos y se intente salvar la vida de los afectados.**

Con un teléfono y dos computadores: uno con la plataforma para registrar las llamadas y otro con archivos donde aparecen los códigos de las emergencias y los procedimientos por seguir para tramitarlas, los operadores de la línea hacen hasta lo imposible para atender las urgencias de los ciudadanos y poder transmitir a la Policía, Secretaría de Salud, Idiger, Bomberos y otras entidades las necesidades de la gente.

"Es complicado porque muchas veces la gente no sabe la dirección, y si no nos dan esos datos es muy difícil poder ayudarlos y eso da impotencia, pero no podemos hacer más", enfatizó Cristian Rangel, trabajador del Nuse.

Desde borrachos en la vía pública, pasando por equipos de sonido a alto volumen, riñas, hurtos y accidentes de tránsito, hasta secuestros e intentos de suicidio **hacen parte de los más de 8.000 casos reportados a diario en la línea.**

La tensión diaria

"Línea 123, ¿cuál es su emergencia?". "Ayuda, ayuda por favor, me van a matar". "Señor, busque un lugar seguro y deme la dirección, por favor". "Me van a matar, me van a matar". Se escucharon unos disparos y la llamada se cortó.

Así narra Carolina Garay uno de los casos que más la han marcado durante los siete años que lleva trabajando en la línea.

"Uno queda con ese dolor de por qué no pude hacer más, por qué no pude ayudar; uno se pone en el papel de la otra persona y siente mucho pesar, pero a veces es imposible hacer más. Es muy duro", aseguró Garay.

La frustración, el dolor y la impotencia son sentimientos comunes entre estos operadores, que, según ellos mismos dicen, tienen en sus manos la vida de la gente y muchas veces no pueden hacer más por quienes piden ayuda a gritos.

Para Hugo Acero, experto en seguridad, el atraso en la tecnología de la línea 123 impide una articulación institucional a la hora de atender una emergencia, como un atentado terrorista.

"Sin una coordinación con todas las entidades, como Bomberos, salud, incluso tránsito y transporte, para coordinar entradas y salidas de ambulancias, va a haber traumatismos y retrasos, lo que representará más personas con lesiones graves porque no son atendidas a tiempo. **Esto seguirá aumentando los riesgos fatales",** concluyó.

El Nuse celebra 10 años de servicio



TE PUEDE GUSTAR

11 animales i seguramente
BuHamster.com

La verdad er difíciles: trec verdad
Comision de la V

15 actrices la más bellas: ¿ algunas de el
EverydayChimp

al año, como emergencias, y 1'767.000 son bromas.

"Las bromas bloquean la línea y le quitan espacio a otras llamadas que reporten alguna emergencia", puntualizó Ruberth Díaz, coordinador de la línea.

Las riñas, alteraciones del orden público y accidentes de tránsito son los eventos que más se reportan; y el Día de la Madre, el de las velitas y Navidad son las fechas donde más emergencias se presentan.

El impacto psicológico

El patrullero de la policía Édison Michael Rojas Lemus cumplió siete años de trabajar en la línea 123 y recuerda, como si fuera ayer, el día en el que él y muchos de sus compañeros recibieron el reporte de una riña en una casa en el barrio San José, en la localidad de Bosa, que terminó en la muerte de Jenny Losada, sus dos hijos y su sobrina, **un caso de violencia intrafamiliar que trascendió y conmocionó a Bogotá en el 2013.**

"Empezaron a entrar muchas llamadas reportando el mismo caso, yo atendí a un vecino, pero se cortó la comunicación y solo después nos dimos cuenta de lo que había pasado. Psicológicamente estos casos lo afectan mucho a uno, sobre todo cuando uno tiene hijos y familia", comentó, afligido, el patrullero.

El impacto psicológico de este trabajo en la vida de los operadores es muy fuerte, según afirmó Gisella León, psicóloga de la línea. "Ellos acá tienen bajo su responsabilidad la vida de las personas, y no es solo la carga del trabajo, sino que cada uno trae y tiene una carga emocional muy fuerte", dijo León.

ANA MARÍA OCORÓ LOZADA
Redactora de EL TIEMPO

COMENTAR GUARDAR REPORTAR

DESCUBRE NOTICIAS PARA TI



CIENCIA 8:11 AM
Una sonda de la Nasa vuela a una misión histórica el día de Año Nuevo



CICLISMO 7:58 AM
Froome no se detiene: 'quemando la cena de navidad'



FINANZAS PERSONALES 7:41 AM
5 historias que pueden ayudar a mejorar la economía personal en 2019



MEDIO AMBIENTE 7:40 AM
Rescatan a 21 animales si en frontera colombo-peru