

Categoría: Seguridad Ciudadana

Calificación	Entidad postulante	Título de la Postulación
Ganador	Municipalidad Metropolitana de Lima	Lima Metropolitana Interconectada
Descripción		
<p>La Municipalidad Metropolitana de Lima ha implementado el Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana (CIC-SC), un centro estratégico metropolitano de auxilio rápido que soluciona los problemas de articulación entre los distritos que reportan incidentes y las Entidades de Primera Respuesta (EPR), como bomberos, hospitales, etc. Además, funciona como órgano de apoyo a los distritos brindándoles soporte para sus intervenciones y analizando la información sobre incidencias en todo Lima.</p> <p>Aspectos claves:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2020, alrededor de 1.4 millones de incidencias fueron atendidas por las centrales de emergencias de los 43 distritos de Lima Metropolitana. Muchas de estas fueron reportadas por los mismos ciudadanos, quienes informaron de robos, accidentes de tránsito, buzones sin tapas, fugas de gas y otras. La variedad de posibles incidencias requería que los distritos se contacten de manera rápida con las EPR como la Policía Nacional del Perú, bomberos, hospitales, etc.; sin embargo, por mucho tiempo hubo dificultades para articular el trabajo con estas organizaciones. • Cada central distrital debía comunicarse con las EPR correspondientes y esperar que atiendan sus llamadas. La débil relación de comunicación entre las centrales de los distritos y las EPR ocasionaba que no todas las solicitudes tuvieran respuesta rápida, causando demoras en los tiempos de atención e, incluso, incidencias sin atender. • Ante ello, se realizaron esfuerzos para fortalecer los mecanismos de coordinación para incrementar la cooperación interinstitucional a nivel de gobiernos locales y el nivel de cooperación interinstitucional con las EPR. <p>Principales resultados:</p> <p>Entre mayo y diciembre del 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tiempo de respuesta promedio se redujo un 5% mes a mes y un 74% en total. • 43 distritos de Lima Metropolitana cuentan con una central que los ayuda a garantizar la ayuda de las EPR y el 100% ha reportado incidencias durante todo el 2020. Ello repercute indirectamente sobre 9 millones de habitantes. • 43 distritos de Lima Metropolitana cuentan con el apoyo de una central que está integrada con otros distritos por voz a través de Radios Tetra. • Existe una base de datos integrada con información de incidencias de toda Lima Metropolitana de marzo a diciembre del 2020. • 50% de los distritos señalan una mejora en los tiempos de respuesta a incidencias gracias al CIC-SC. • Al menos 14 distritos han incrementado su productividad en la atención de incidencias de manera significativa: 5 en más del 20% y 9 en más del 5%. • Al menos 68% de centrales de Lima Metropolitana señalan no tener problemas para comunicarse con la Policía Nacional del Perú, los bomberos, SISOL, SAMU, Ministerio de Salud; EsSalud, ATU, Enel, entre otras EPR. 		