




CASO EXITO:

NUSE 123 BOGOTÁ (C4)

NUESTRO CLIENTE:

El Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123) de Bogotá, articulado a través del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) y la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, son los encargados de la recepción, atención y despacho de emergencias y eventos de seguridad ciudadana en la capital.



Desafío: El C4 de Bogotá requería optimizar los tiempos y la calidad de atención de las emergencias de los ciudadanos. El reto principal era superar las limitaciones tecnológicas para obtener la ubicación exacta del llamante en un tiempo máximo de 10 segundos, incluso si se encontraba en movimiento. Adicionalmente, necesitaban habilitar canales de comunicación más ricos y seguros, y que la nueva solución coexistiera sin interrupciones con sus plataformas misionales existentes, PremierOne y VESTA, todo bajo una exigencia operativa ininterrumpida con un nivel de disponibilidad del 99.999%.

CASO EXITO:

NUSE 123 BOGOTÁ (C4)



Solución: Se implementó y licenció una plataforma integral de datos para respuesta a emergencias (soportada por la tecnología de RapidSOS) basada en la nube. La solución dotó a los operadores de recepción y despacho con herramientas avanzadas: mediante el envío de un enlace vía SMS o WhatsApp con el logo del 123, el sistema captura geolocalización automática precisa utilizando el protocolo AML y el servicio ELS de Google. Además, habilitó funcionalidades multimedia críticas, permitiendo compartir video en vivo, recibir imágenes y fotos, y establecer un chat de mensajería electrónica silencioso (sin notificaciones audibles) para proteger a las víctimas en situaciones de peligro. Toda la información y eventos creados se almacenaron bajo estrictos protocolos de redundancia y cifrado AES de 256 bits, garantizando la seguridad de la información.



Resultados: La línea de emergencias NUSE 123 logró transformar su operación, logrando una trazabilidad completa de cada incidente y reduciendo los tiempos de ubicación del ciudadano. Ahora, tanto los primeros respondientes como las agencias integradas al C4 cuentan con contexto visual en tiempo real de la emergencia, facilitando un despacho de recursos mucho más eficiente y seguro. Además, la herramienta permitió la generación de mapas de densidad y calor para analizar diagnósticos de seguridad en la ciudad, manteniendo una operación estable 24/7/365, libre de caídas operativas y blindada frente a amenazas de seguridad de la información.