

**FACTORES QUE PREDISPONEN A LAS LLAMADAS ERRÓNEAS A LA LÍNEA
DE EMERGENCIAS DEL CUERPO DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE
ENVIGADO**

Integrantes:

Sara Morales Tapias
Simón Calderón Cañaveral
Ana María Uribe Hoyos

Tecnología en atención pre hospitalaria

Universidad CES
Medellín - Antioquia

2017

1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

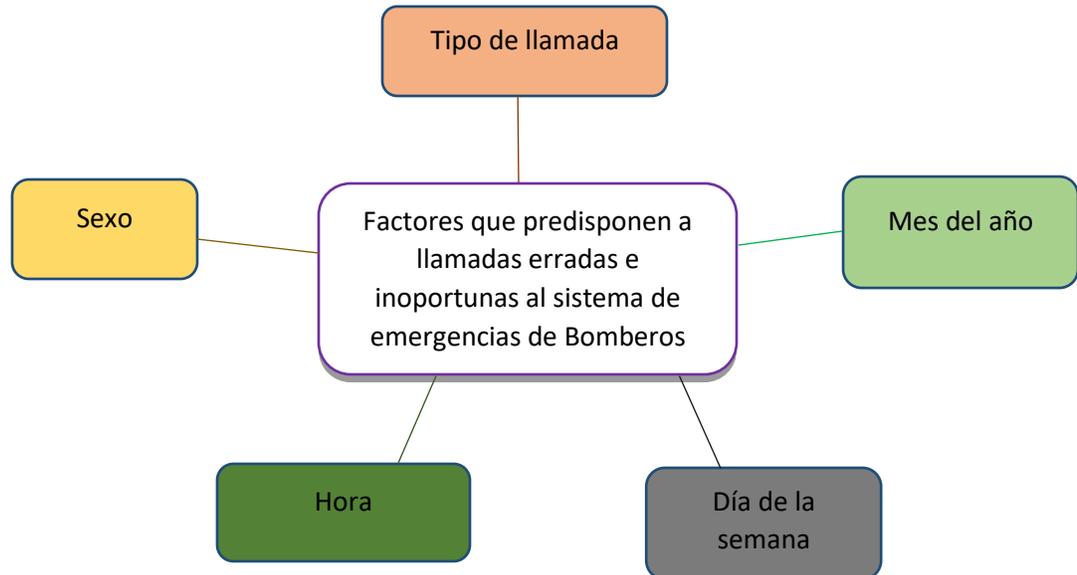
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se conoce que, en el año 2015, el servicio de urgencias 123 pasó de recibir 33000 a 45000 llamadas falsas, esto se debió a una renovación en la tecnología de los computadores y el software, incluso se compró una nueva planta telefónica. De 100 llamadas recibidas, al menos 85 son falsas o no pertinentes. Estas llamadas van en aumento, aunque las autoridades comentan que van a tomar medidas (1).

Una falta de conocimiento por parte de la ciudadanía de lo importante que es esta línea podría estar afectando en materia de salud a quienes estén en una emergencia real y necesiten una atención oportuna, debido a que por la saturación de las llamadas puede causar que no entre la llamada a una persona que sí este requiriendo ayuda inmediata. El tiempo en que la unidad de rescate tarda en llegar al lugar de la falsa emergencia es tiempo que se puede usar para un paciente en verdadero riesgo, y además genera pérdidas millonarias (2).

Es importante indagar acerca de qué población (hablando en términos de género biológico) realiza más llamadas erróneas, y en qué temporada del año. Al concretar esta información, se podría, con porcentajes claros concientizar a la comunidad sobre la importancia de la línea, mostrando que no es poco común que se realicen estas llamadas y lograr que sean más cuidadosos a la hora de marcar un número de emergencias, para que, así como consecuencia no se vea afectada la atención de estas.

1.1.1 Diagrama del problema



1.2 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La activación del sistema de emergencias es la base más importante para la respuesta a muchas de las atenciones verdaderamente urgentes que se demandan por esta vía. Una llamada oportuna y con información veraz y concreta determina las acciones a seguir por el personal de atención, este sistema se ve afectado por su mala activación disminuyendo el tiempo y la calidad de la respuesta ya que genera congestiones en las líneas y se atienden emergencias falsas o inoportunas, además se dificulta la respuesta a las verdaderas emergencias que deben atenderse de manera inmediata. Esto genera pérdidas económicas y constituye no solo un problema de salud pública, sino también un problema de Estado.

Este estudio se realizó con el fin de identificar los factores que propician a realizar llamadas erróneas al sistema de emergencia del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Envigado y así poder compartir los resultados con la institución para que esta ejerza medidas que las mitigue.

1.3 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los factores que pueden influir en la realización de una llamada errada o inoportuna a la línea del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Envigado, que podría estar afectando la calidad de la atención de los usuarios que pasan por una situación emergente y necesitan de una respuesta inmediata?

2 MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO CONCEPTUAL

2.1.1 Definición de sistema de emergencias médicas

Es un servicio encargado de dar respuesta asistencial a las urgencias y emergencias extra hospitalarias de forma rápida y eficiente las 24 horas del día, los 365 días del año.

2.1.2 Definición de línea de emergencia y cómo funciona

Es el sistema integrado que se encarga de recibir las llamadas de los ciudadanos o las entidades solicitando ayuda en eventos de Seguridad y Emergencias, como atender y capturar la información pertinente caracterizando los incidentes y tramitándolos hacia las agencias adscritas a la línea con el fin de despachar las unidades de los organismos de Emergencia y Seguridad en forma coordinada, con el fin de brindar una respuesta eficiente y rápida en cada uno de los escenarios (3).

2.1.3 Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Envigado

Es una empresa privada de carácter social, sin ánimo de lucro, legalmente constituida, reconocida, por la gobernación de Antioquia y la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, con personería jurídica, representación legal y la capacidad de contratar y ser contratada (4).

2.2 ESTADO DEL ARTE

Cada día se conocen más casos de llamadas falsas, lo más lamentable es que son realizadas por adultos y provocan una obstrucción para el proceso adecuado de ayuda y rescate de las emergencias reales (5). El Número Único de Seguridad y Emergencias -NUSE 123 (Bogotá) recibe alrededor de 60 mil llamadas diarias, de las cuales el 80 por ciento son procedentes de bromas

inoficiosas por parte de la ciudadanía, lo que le cuesta al Distrito (alrededor de 10 millones de pesos mensuales) (6).

Este tipo de llamadas genera mucha controversia por las muertes de las personas que esperan una ambulancia, y se pretende buscar las causas que llevan a que esta no llegue (7, 8), una podría ser que los sistemas de emergencias se colapsen con llamadas que resultan ser bromas o alertas falsas. Es claro que no se cuenta con los suficientes recursos para despachar ambulancias a todas las zonas de la ciudad en un mismo momento, por esto cada llamada debe ser priorizada para lograr atender cada emergencia de manera oportuna (9).

En el lanzamiento del nuevo Centro Automático de Despacho, inaugurado por ministro Defensa, Luis Carlos Villegas, el general Humberto Guatibonza comandante de la Policía Metropolitana, reveló que de 14 millones de llamadas que ingresaron a la línea de emergencia 123, 11 millones son bromas (10).

Las llamadas de broma al número único de seguridad y emergencias (Nuse) se multarán y el cobro se realizará directamente en la factura telefónica del usuario que haga el falso reporte; La sanción está contenida en el artículo 35 de la normativa y contempla multas de hasta 32 salarios diarios mínimos legales vigentes, es decir que, si se impusieran hoy, tendrían un costo de más de 735.000 pesos. A lo que se le sumaría la participación en un programa comunitario o en una actividad pedagógica de convivencia(11).

Además en el 2016 El general Óscar Gómez Heredia, comandante de la Policía Metropolitana del Valle de Aburrá, advirtió que ya están rastreando los números de teléfonos desde donde las personas le han jugado bromas a los funcionarios de la alcaldía, y a los policías que atienden la línea de emergencias (12).

Los bomberos son grupos de socorro que no solo se encargan de atender emergencias de salud, tienen una central que es quien recibe las llamadas y desde ahí planean estratégicamente cuál es la estación más cercana para atender la emergencia, y rescatar no solo vidas humanas sino también vidas animales, llegando a las zonas más inhóspitas de la ciudad, pero, aun así, ellos también son víctimas de llamadas que fueron falsas alarmas y perdieron su tiempo mientras se desplegaban a la zona de la “emergencia” (13)

La línea de emergencias del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Envigado

El cuerpo de Bomberos Voluntarios de Envigado consta con una única línea telefónica por la cual recibe las llamadas de emergencia de los usuarios (+57 (4) 3327474) esta es atendida directamente por un operador en la torre de comunicaciones donde se procesa la información de la emergencia y se genera el despacho de los vehículos y el personal necesario. El tiempo estimado de respuesta del cuerpo de Bomberos, teniendo en cuenta que su cobertura de atención es solo del municipio de Envigado, es de 6 minutos desde que se genera el despacho.

La llamada correcta al sistema de emergencias

Para reportar emergencias con la Policía, los Bomberos, y para solicitar una ambulancia disponible las 24 horas del día, todos los días:

- Cualquier situación peligrosa: lucha, armas, herida personal, choques de vehículos.
- Un asalto sexual que está en proceso o que ya haya ocurrido.
- Un temor inmediato por la seguridad personal o de otros.
- Un crimen en progreso o que ya haya ocurrido.
- Cualquier tipo de fuego.
- Problemas médicos graves u otro que requiera atención médica inmediata.

¿Qué debe hacer la persona que llama? Quédate calmado y habla claramente.

- Esté preparado para contestar dónde, qué, cuándo, quién y cómo.
- Permítale al que toma las llamadas realizarle las preguntas.
- Permanezca al teléfono si está a salvo, o hasta que el que toma la llamada le aconseje colgar.
- Si la llamada requiere transferencia a otra agencia, permanezca en la línea.
- Permanezca al teléfono, no cuelgue y vuelva a llamar.

¿Qué le preguntarán cuando llama?

- Ubicación exacta de la emergencia (dirección exacta, calle de cruce, nombre del lugar).
- La naturaleza (lo que pasa en ese momento, la descripción de personas y/o vehículos implicados, si hay armas, cuánto hace que ocurrió el incidente).
- Si es una emergencia médica se le hará preguntas acerca del estado de salud físico del paciente.
- El nombre de quien llama y su número de teléfono (una petición para quedarse anónimo será honrada).
- Si desea que un policía responda para verle.
- Esté preparado para seguir cualquier instrucción que el que toma la llamada da. Ellos pueden proporcionarle información paso a paso sobre lo que tiene que hacer hasta que la ayuda llegue.
- Si llama inadvertidamente, no cuelgue, permanezca al teléfono y dígame al que toma la llamada que usted llamo erróneamente y que usted no tiene emergencia.
- Si la llamada se desconecta, el que toma la llamada procurará llamarle de regreso al número del cual llamó.
- Si la persona que llama no confirma si hay una emergencia, la policía puede ser enviada a la dirección donde la llamada fue hecha.
- Para prevenir llamadas inadvertidas, mantenga los teléfonos fuera del alcance de los niños.

- Utilice su teléfono juiciosamente. Responder a llamadas innecesarias carga el sistema y deja al que toma las llamadas de emergencia indisponible para responder verdaderas emergencias (14).

¿En qué consiste el Sistema Comando de Incidentes (SCI)?

El SCI como sistema de gestión permite el manejo efectivo y eficiente de incidentes integrando una combinación de instalaciones, equipo, personal, procedimientos y comunicaciones que operan dentro de una estructura organizacional común, diseñada para habilitar el manejo efectivo y eficiente de los incidentes. Se usa para organizar las operaciones tanto a corto como a largo plazo a nivel de campo para una amplia gama de emergencias, desde incidentes pequeños hasta complejos, tanto naturales como causados por el hombre. Normalmente es estructurado para facilitar las actividades en cinco áreas funcionales principales: mando, planificación, operaciones, logística y administración/ finanzas (15).

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar cuáles son los factores que más predisponen a la realización de llamadas erróneas o inoportunas al Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Envigado, que puedan retrasar la atención de las emergencias.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Registrar y analizar los factores que más influyen en la realización de una llamada errónea.
- Comparar entre sí los diferentes factores que comúnmente afectan las llamadas al sistema de emergencias, para reconocer los más repetitivos.
- Identificar qué tipo de llamada inoportuna es la más frecuente a la línea de emergencias.
- Identificar qué periodo tomado para el estudio tuvo mayor incidencia de llamadas inoportunas.
- Dar a conocer el resultado de este estudio en la Institución del Cuerpo de Bomberos Voluntarios Envigado.

4 METODOLOGÍA

4.1 ENFOQUE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

Empírico analítico, porque este se hace con la intención de presentar la información de una manera cuantitativa que permita su análisis con mayor especificidad.

4.2 TIPO DE ESTUDIO

Observacional descriptivo, ya que el estudio recopiló la información para evaluar el porcentaje de llamadas erróneas al sistema de emergencia.

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el presente estudio se tomaron en cuenta 376 llamadas que corresponderán a las llamadas realizadas en el período de julio a diciembre del año 2016 al Cuerpo de Bomberos Voluntarios Envigado. Este número de registros se definió mediante un muestreo aleatorio simple, teniendo en cuenta que las llamadas abarcaran todos los días del periodo en el que se realizó el estudio.

Criterios de inclusión:

Llamadas realizadas por la comunidad y/o autoridades (policía, otro cuerpo de bomberos, etc....).

Llamadas en las que no hubo comunicación, pero se evidenció el error de marcación.

Criterios de exclusión:

Llamadas personales de los radio-operadores.

Llamadas entre el mismo personal de la institución.

Comunicaciones radio-base.

4.4 DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES

4.1 Tabla operacional de variables

Variable	Definición operacional	Naturaleza	Nivel de medición	Unidad de medida o codificación
Sexo	Genero biológico	Cualitativa	Nominal	Masculino o femenino
hora	Horario en que se realizó la llamada	Cuantitativa	Ordinal	De las 0:00 horas hasta las 23:59
Día	Día de la semana en que se realizó la llamada	Cualitativa	Nominal	De lunes a domingo
Mes	Mes del año 2016 en que se realizó la llamada	Cualitativa	Nominal	De julio a diciembre
Tipo de llamada	Tipo de llamada que entró a la central de comunicaciones	Cualitativa	Nominal	Autoridad verdadera, verdadera comunidad, incorrecta, marcación errónea, falsa, broma

4.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS

4.5.1 Fuentes de la información.

En la presente investigación se trabajaron dos fuentes de información, con las cuales se abarcaron todos los datos necesarios para poder lograr todos los objetivos mencionados anteriormente. Previa autorización escrita y firmada se ingreso a las instalaciones del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Envigado para entrevistar a tres radio-operadores del centro de comunicaciones e

ingresar a la base de datos “Redbox” donde se encuentran grabadas las llamadas de la línea de emergencias, y analizar la información contenida en ellas.

4.5.2 Instrumento

Los datos se recolectaron inicialmente por una entrevista con los radio-operadores de la institución, y posteriormente por medio de una base de datos que almacena todas las llamadas realizadas a la línea de emergencias.

4.5.3 Proceso de recolección de datos

Se visitaron las instalaciones del cuerpo de bomberos voluntarios de envigado, durante una jornada de 12 horas se realizó la recolección de los datos en una tabla de Excel, sacando de cada llamada escuchada los datos que se tendrían en cuenta para organizar los datos y procesar los resultados en Epi info.

4.6 CONTROL DE ERRORES Y SESGOS

Para llevar un correcto proceso de la investigación y mantener el orden y la claridad en los procesos, evitando así los errores que se puedan cometer durante la recolección de los datos y el procesamiento de la información, se va a acceder a una capacitación por parte del personal del Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Envigado en la cual nos indiquen como es la forma en la que se diligencia la información, punto a punto de los datos que se recolectan a la hora de la entrada de la llamada, para que al momento de recuperar los datos para este proyecto, no hayan cabida a los errores por parte de nosotros y así tener la información lo más clara y concisa posible.

4.4 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se revisaron los datos de las llamadas realizadas y se sacó la información importante de la persona que la realizó (género, tipo de emergencia por la que llama, fecha, hora).A cada llamada se le asignó un código numérico y fue almacenada en una única base electrónica de datos creada para tal fin que

nos dará los valores estadísticos básicos para el análisis. Se realizaron gráficas de los resultados obtenidos para facilitar la lectura. Para este punto se utilizará el programa Epi Info versión 3.5.4, que permitirá la creación de una base de datos específica; se manejará un análisis con enfoque estadístico descriptivo con el fin de presentar los datos de manera numérica.

5 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Esta investigación cumple con las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud establecidas en la resolución 8430 del 4 de octubre de 1993, según el artículo 11 de esta resolución este estudio se clasifica como:

Investigación sin riesgo, que son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta. Ya que solo se revisará información brindada por el Cuerpo de Bomberos Voluntarios de Envigado.

6 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se analizaron 376 llamadas y se les asignó una clasificación de acuerdo a la razón de la llamada, que fue la siguiente:

- Llamada verdadera: Donde se solicita la atención de una emergencia en el municipio de Envigado correspondiente a la labor del Cuerpo de Bomberos.
- Marcación errada: Cuando se llama de manera accidental a la línea de emergencias.
- Llamada Broma: Cuando se llama a la línea de emergencias con la intención de hacer una broma telefónica.
- Llamada incorrecta: Cuando se llama para adquirir información no pertinente, o atención de un evento que no le compete al Cuerpo de Bomberos.
- Remarcación: Cuando una persona u otra diferente llaman a reportar la misma emergencia.

Según las entrevistas realizadas con los radio-operadores el tiempo se toma desde que ingresa la llamada, unos segundos antes de contestar empieza a funcionar el sistema de grabación, permitiendo que no haya algún mal corte en las voces de la persona que habla, y se procede a tomar los datos más importantes (nombre de quien llama, edad (solo si quien llama es un menor de edad), dirección del incidente, teléfono al cual se puedan comunicar) que se consignan en un programa especializado para que esto permita llevar un seguimiento desde la llamada y el despacho de la maquina hasta la resolución del caso, después el radio-operador procede a enviar ya sea una maquina o una ambulancia al sitio, hay que tener en cuenta que ellos solo tienen 2 ambulancias (en ocasiones solo funciona una de ellas), y suelen ser las más solicitadas, entonces debe priorizarse las atenciones en caso de que haya más de una emergencia en el momento, es por esto que una llamada falsa que provoque la salida de una maquina o ambulancia puede afectar la atención de algún otro paciente que esté esperando

la atención mientras la ambulancia se dirige para la emergencia falsa. Todo el proceso lo regula el radio-operador, es decir que cada ambulancia y maquina debe reportar todo al radio-operador, para que él pueda consignar la información en la base de datos e indicar el paso a seguir.

De las llamadas analizadas sacamos varios grupos, y nos dimos cuenta que el 49% de las llamadas que entran a la línea de emergencia son inoportunas o no pertinentes (Llamada), lo que sigue siendo un porcentaje muy alto para esta línea de emergencia. Con este porcentaje de llamadas inoportunas procedimos a investigar los factores que más se repetían. La mayoría de las llamadas son realizadas por otras autoridades, ya sea policía nacional o tránsito, en su mayoría hombres, pasa solicitar algún apoyo del cuerpo de bomberos, si el accidente lo amerita, en varias ocasiones se encontró que la misma emergencia ya había sido reportada por la misma comunidad directamente al cuerpo de bomberos lo que habla muy bien de la comunidad como primeros respondientes. no necesariamente se hace un reporte a la policía directamente, tras veces ellos mismos se encuentran con el accidente y piden el apoyo, por eso suelen tener mayores porcentajes de marcaciones al cuerpo de bomberos, mientras que en ese momento o minutos antes o después alguien de la comunidad ya haya hecho la llamada correspondiente al cuerpo de bomberos, y ahí encontramos la remarcación. Otro aspecto que se tuvo en cuenta fue la marcación errada, donde es difícil diferenciar a veces el sexo biológico de la persona, aunque esto puede llevar a confusiones, esta información se puede tomar en algunos casos si la persona no cuelga de inmediato el teléfono, como ocurre comúnmente en esta clasificación, si no que con el tono de su voz nos permite identificarla. Cuando el radio-operador toma la llamada se identifica y nombra a la institución a la cual esa persona está llamando (ej.: Bomberos Envigado. Le habla XXX. ¿Cuál es su emergencia?), las personas reaccionan y se dan cuenta de que por error han marcado un número de emergencias, muchas veces se disculpan y los identificamos, de lo contrario tomamos esta llamada como "No especificado". Aunque el 40% no pudo ser identificado, el 38.6% fueron mujeres que marcaron

erróneamente y se disculparon, pero aun así las hace más propensas a tener más problemas durante la marcación de números telefónicos. El cuerpo de bomberos por ser una institución tan grande y con diversas funciones genera confusión en la comunidad, y muchas personas llaman con el objetivo de pedir información de otros servicios como, por ejemplo: números para llamar a larga distancia, pedir servicios de taxi, direcciones, incluso para reportar emergencias desde Medellín, con el desconocimiento de que ellos solo tienen cobertura en el municipio de Envigado. Para este caso en particular encontramos que la comunidad en general, independiente de su sexo biológico, no tiene claras las funciones del cuerpo de bomberos y su cobertura. No se logró encontrar un gran porcentaje de llamadas falsas, y esto comparándolo con Medellín se debe a que el número de emergencias consta de 7 dígitos y dificulta entonces su frecuencia, porque no todo el municipio conoce como tal el número de la estación de bomberos, además de que trae mucho más trabajo marcar un número tan largo para hacer una broma, el cuerpo de bomberos ha usado sus recursos para concientizar a la comunidad acerca de las llamadas broma y seguramente han dejado impacto en la comunidad. De todos los datos encontramos solo 5 llamadas, todas realizadas por hombres, pero incluso este número causa malestar en los radio-operadores que trabajan todos los días para ayudar la comunidad. En el municipio de Medellín, en el caso particular de los niños, los números 123 son generalmente los primeros que aprenden, y eso hace que cuando toman el teléfono de sus padres lo marquen solo como un juego, sin entender que repercusiones podría tener esto. De todos los datos encontramos solo 5 llamadas, todas realizadas por niños que llamaban cantando o con la intención de pedir una pizza, en otras se escuchaba los padres ordenándoles que colgaran el teléfono, aunque no tenían el pleno conocimiento de que estaban marcando a la línea de emergencias. Este tema se convierte en difícil de controlar ya que hablando con los radio-operadores, por ejemplo, ellos esperan que los niños conozcan el número de emergencias de su municipio, pero también tiene que ir de la mano con la educación de sus padres para que comprendan que esta línea es importante y no debe usarse para realizar bromas al personal que contesta (Tipo de llamada vs sexo). De los estudios

realizados decidimos también tomar en cuenta periodos de tiempo para comparar los días de la semana con los tipos de llamada que pudimos identificar en esta investigación, esto arroja que la mayoría de las llamadas realizadas al cuerpo de bomberos son hechas por otras autoridades que ya hemos mencionado, esto podría significar que un gran porcentaje de las llamadas que entran se pueden considerar confiables ya que generalmente estas autoridades suelen ser las que primero se desplazan al lugar del accidente para corroborar los hechos e identificar los recursos que se van a necesitar. Esto entonces lleva a que las llamadas falsas tengan un porcentaje más pequeño, pero otras llamadas como la marcación errónea ocupa el segundo lugar entre las llamadas inoportunas más frecuentes de todas las llamadas realizadas durante la semana, además que hay más incidencia de estas llamadas en los días viernes y sábado, y manteniéndose constante en el resto de los días (Llamadas en los días de la semana). Por el muestreo realizado, no se puede identificar cual es el mes con mayor número de llamadas, sin embargo, podemos mirar que en los meses de julio, agosto, octubre y noviembre hay más marcaciones erróneas, en el mes de septiembre son más comunes las llamadas incorrectas y las marcaciones erróneas, y en el mes de diciembre son más comunes las llamadas incorrectas (Llamadas en los meses de julio a diciembre). De las 376 llamadas analizadas la mayoría son equivalentes a llamadas de reportes de emergencias verdaderas como se puede ver en la gráfica de barras, aun así, siguen ocurriendo problemas con la línea de emergencia y a pesar de ser un número tan largo la marcación errónea ocupa el primer lugar, y en menor incidencia encontramos las llamadas falsas, por las razones que ya habíamos expresado anteriormente. El cuerpo de Bomberos voluntarios de Envidado tiene un gran porcentaje de llamadas verdaderas, pero también hay otros aspectos que valen la pena evaluar y tener en cuenta ya que se puede educar a la comunidad como lo han venido haciendo ellos para que no realicen llamadas falsas, y se puede apreciar en los bajos porcentajes que hay de estas, pero este estudio permite ver que no solo se deben tener en cuenta este tipo de llamadas si no que hay otros aspectos para tener en cuenta al momento de la educación a la ciudadanía. Ejemplos como la remarcación no lo consideramos un

problema, ya que de igual manera es importante corroborar por parte de la ciudadanía y de las autoridades si el accidente ya ha sido reportado, y eso deja ver que la comunidad tiene una buena respuesta y un gran interés por el bien del otro. Pero hay que enfocar la educación en factores como el error al marcar en gran parte por las mujeres, la educación y cuidado de los niños por parte de los padres sobre un número de emergencias, y sobre dar a conocer a la comunidad las verdaderas funciones que están al alcance del cuerpo de bomberos de su municipio.

7 CONCLUSIÓN

Hasta la fecha el cuerpo de Bomberos voluntarios de envigado no tiene datos específicos sobre la cantidad de llamadas inoportunas que se realizan a su línea de emergencias, y un estudio como este permite dar a conocer esta información, que de forma clasificada permitirá un análisis metódico que conlleve a la aplicación segmentada de planes de acción óptimos en la búsqueda de la eficiencia de los servicios prestados a la comunidad. De esta forma podrán enfocarse en problemas específicos y reales, mejorando los tiempos de reacción al tener una reducción en las llamadas falsas como se venía haciendo. Después de que la comunidad entienda cuales son los verdaderos alcances que tiene este grupo de respuesta inmediata van a lograr tener mayores beneficios en la atención de sus necesidades, ya que se dirigirán a las entidades respectivas y usaran aún mejor la línea de emergencias. Científicamente el estudio permite clasificar la información en beneficio de los planes de acción para la mejora del servicio y en lo social permite mejorar la calidad del servicio y fortalecer una cultura del buen uso del mismo en la comunidad.

8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Luis Fernando Suarez. La línea 123 pasó de recibir 33.000 a 45.000 llamadas. Noticias caracol [internet]. 24 de enero de 2015 [citado el 24 de septiembre de 2016]. Disponible en: <http://noticias.caracoltv.com/antioquia/medellin/la-linea-123-paso-de-recibir-33000-45000-llamadas>
2. La línea de emergencias 123 está en peligro. Revista Semana [internet]. 15 de noviembre de 2013. [Citado el 16 de octubre de 2016]. Disponible en: <http://www.semana.com/nacion/articulo/las-malas-cifras-de-la-linea-de-emergencias-123/364657-3>
3. 123 funciones de la línea de emergencias. 123 Emergencias [internet]. 17 de octubre de 2016. Disponible en: <http://www.123bogota.gov.co/index.php/quienes-somos/funcion>
4. Cuerpo de bomberos voluntario del municipio de Envigado [internet] [citado el 04 de noviembre de 2016]. Disponible en: <http://www.bomberosenvigado.org/>
5. Mil llamadas falsas y de broma recibe a diario la línea 123. Noticias Caracol [internet]. 4 de marzo del 2014. [citado el 27 de enero del 2017]. Disponible en: <http://noticias.caracoltv.com/nacion/mil-llamadas-falsas-y-de-broma-recibe-diario-la-linea-123>
6. Llamadas inoficiosas a la línea 123 le cuestan al Distrito alrededor de 10 millones de pesos mensuales. Alcaldía mayor de Bogotá [internet]. 11 de marzo de 2013 [citado el 3 de diciembre de 2016]. Disponible en: <http://www.bogota.gov.co/content/llamadas-inoficiosas-la-l%C3%ADnea-123-le-cuestan-al-distrito-alrededor-de-10-millones-de-pesos>

7. Denuncian que bebé de dos años murió tras esperar siete horas una ambulancia. Noticias Caracol [internet]. 23 de octubre de 2015. [citado el 1 febrero de 2017]. Disponible en: <http://noticias.caracol.com/colombia/denuncian-que-bebe-de-dos-anos-murio-tras-esperar-siete-horas-una-ambulancia>
8. Familia denuncia que menor arrollado por moto murió esperando ambulancia en Bogotá. El Espectador [internet]. 31 de enero de 2017. [citado el 1 de febrero de 2017]. Disponible en: <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/familia-denuncia-menor-arrollado-moto-murio-esperando-a-articulo-677502>
9. En promedio, línea de emergencia de Bogotá atiende al día 137 llamadas falsas. El espectador [internet]. 19 de mayo del 2016. [citado el 27 de enero del 2017]. Disponible en: <http://www.elespectador.com/noticias/bogota/promedio-linea-de-emergencia-de-bogota-atiende-al-dia-1-articulo-633155>
10. De 14 millones de llamadas al 123, 11 millones son bromas indicó la Policía. Caracol Radio [internet] 25 de noviembre de 2015. [citado el 1 de febrero de 2017] Disponible en: http://caracol.com.co/radio/2015/11/25/nacional/1448469362_591272.html
11. Multas por bromas al 123 se cobrarán en la factura. El tiempo [internet]. 17 de noviembre de 2016. [citado el 1 de febrero de 2017]. Disponible en: <http://www.eltiempo.com/bogota/multas-por-llamadas-de-broma-a-linea-123/16752953>
12. Policía de Medellín rastrea números de personas que están haciendo bromas en línea 123. La FM [internet]. 28 de diciembre de 2016. [citado el 15 de enero de 2016]. Disponible en: <http://www.lafm.com.co/nacional/policia-medellin-rastrea-numeros-personas-estan-bromas-linea-123/>

13. Las 8.418 emergencias que sacaron del cuartel a los Bomberos de Cali. El Tiempo [internet]. 9 de enero de 2017. [citado el 27 de enero del 2017]. Disponible en: <http://www.eltiempo.com/colombia/cali/emergencias-atendidas-por-los-bomberos-en-el-2016/16788448>

14. Condado de Montgomery de Maryland El Departamento de la Policía Servicio de Fuego y Rescate Oficina de Información Pública. Hacer la llamada correcta [internet]. Disponible en: <https://www.montgomerycountymd.gov/POL/Resources/Files/PDF/Spanish/Make%20the%20Right%20Call%20Spanish.pdf>

15. Curso básico de Sistema comando de incidentes [internet]. Noviembre de 2012 [citado el 16 de octubre de 2016]. Disponible en: http://bvpad.indeci.gob.pe/html/es/cursos_indeci/documentos/CBSC-incidente.pdf

LLAMADA



LLAMADAS EN LOS MESES DE JULIO A DICIEMBRE

