

[Ver resultados](#)

Encuestado

31

Anónimo

77:40

Tiempo para completar

INFORMACIÓN GENERAL

1

Estado Miembro Postulante:

Colombia



2

Institución Pública Postulante:

Distrito de Ciencia Tecnología e innovación de Medellín

Más opciones para Responder

3

Nombre de la Experiencia Innovadora:

Línea de Emergencia 123 social

4

Fecha de inicio de la implementación:

Nota: Se exige 02 años mínimo de implementación. No se considerará el tiempo de diseño y elaboración de la experiencia, así como el tiempo que fue necesario para la búsqueda de recursos si es aplicable.

2021

5

Categoría a la que postula:

- Innovación en el Gobierno Abierto
- Innovación en el Uso de Evidencias desde las Ciencias del Comportamiento
- Innovación en la Inclusión Social
- Innovación en la Promoción del Enfoque de Igualdad de Género, Diversidad y Derechos Humanos
- Innovación en Gobierno Inteligente

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

6

Nombre de la Entidad Postulante:

7

Dirección:

8

Teléfono:

9

Página Web:

10

Correo Electrónico:

11

Nivel Administrativo de la Entidad:

- Nivel Nacional
- Nivel Estadual - Regional
- Nivel Local
- Otras

12

Naturaleza Administrativa:

- Poder del Estado
- Ministerio, Secretaría
- Órgano Autónomo
- Agencia Especializada
- Empresa Pública
- Otras

INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA

13

Resumen Ejecutivo: En esta sección se pide exponer brevemente la experiencia innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y resalte elementos que estime importantes de la iniciativa **(300 palabras como máximo):**

La Línea de emergencia 123 Social es gratuita, atiende 24 horas del día, todos los días del año y se encuentra adscrita a la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos (SISF y DDHH) del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín -Colombia.

A la Línea Social, le antecede el Número Único de Seguridad y Emergencias 1-2-3 -NUSE, creado en el año 2001, plataforma integradora de los organismos de seguridad y emergencias que operaban en la ciudad: Policía Nacional, Tránsito Municipal, Departamento de Gestión del Riesgo y Atención de Desastres, Departamento Administrativo de Seguridad, Cuerpo Técnico de Investigaciones de la Fiscalía, Ejército Nacional, Bomberos, Fuerza Aérea y Empresa Metropolitana de Salud.

Ante las numerosas llamadas al 1-2-3 -NUSE, relacionadas con situaciones que afectan la cotidianidad, la salud mental y moral de la población, y bajo el criterio de Emergencia Social -definida como una situación catastrófica de carácter social que altera superlativamente la cotidianidad de la persona afectada; que ocurre de manera fortuita e imprevisible; en la que la persona no tiene las capacidades, ni los recursos, ni una red de apoyo familiar o social, con los cuales superar la situación y, que de no intervenir el Estado, puede agravar la emergencia social tornándose insuperable- surgió la Línea de Emergencias 123-Social.

Un equipo de profesionales del área social atiende problemáticas asociadas a la violencia intrafamiliar; violencia sexual; personas mayores o con discapacidad que se encuentran abandonados, extraviados, maltratados, en pobreza absoluta; habitantes de calle enfermos; personas en situación de desplazamiento y migrantes, que requieren de acompañamiento psicosocial, personas con alteración mental. Además, recibe y gestiona reportes en los que se identifica potencial vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes, y población LGBTQI+, e indígenas con una condición de emergencia, atendiendo al enfoque étnico y diverso.

14

Antecedentes: Describa la situación inicial que se pretendió fortalecer y/o mejorar, o el problema que se busco solucionar, existente antes de la implementación de la experiencia innovadora **(300 palabras como máximo):**

En la ciudad de Medellín -Colombia, conviven alrededor de 2,4 millones de personas que cohabitan en el valle de Aburrá, región central del departamento de Antioquia, en la que interactúan cerca de 3,9 millones de personas asentadas en 10 municipios. A esta ciudad siguen llegando personas víctimas de desplazamiento forzado expulsados de regiones aledañas, indígenas y campesinos, pero también migrantes no forzados y población extranjera en búsqueda de acceso a educación, empleo y servicios de salud. También personas que esperan mayores oportunidades para la solución de problemas asociados a su condición social, producto de la inequidad, la falta de oportunidades, pero en especial con la esperanza de acceder a la garantía de derechos.

El reconocimiento de esta multiplicidad poblacional e intercultural se expresa en la necesidad de garantizar una respuesta inmediata a las distintas problemáticas que emergen producto de la convivencia y la aspiración a garantizar los medios de subsistencia en un contexto en el que persisten barreras de atención, y acceso a una oferta limitada.

Es acá donde emerge la Línea de Emergencias 123 Social, para generar la activación de rutas a personas que se encuentran en emergencia social, como son: la población con discapacidad, la comunidad LGBTIQ+, la población en situación de calle, la población negra, afrodescendiente, raizal y palenquera -NARP-, y la población indígena. También para segmentos poblacionales como niños, niñas y adolescentes -NNA, la población de personas mayores, migrantes de diversas nacionalidades, y en especial, presentan algún tipo de trastorno mental y requieren atención en crisis con el fin de prevenir suicidios y la pérdida de vidas.

15

Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada: Por favor, exponga la relación existente entre la experiencia innovadora y la categoría seleccionada en forma breve y concisa **(300 palabras como máximo):**

La Línea de Emergencia 123 Social se relaciona con la categoría Innovación social en la Inclusión social por varias razones: en primer lugar, porque desde la Línea busca brindar atención psicosocial y/o ayuda humanitaria a personas en situación de riesgo y víctimas de emergencias sociales, en los casos que son reportados y reciben oferta institucional por medio de la virtualidad o la presencialidad, dependiendo del caso. En segunda instancia, desde la SISF y DDHH, se han creado estrategias y procesos de intervención a los grupos poblacionales, donde se asegure la atención con un enfoque de curso de vida a través de las diferentes unidades, programas y proyectos basados en resaltar la dignidad e importancia de las personas desde los territorios, a través de intervenciones bajo estrategias sociales, económicas, de seguridad, de convivencia y de infraestructura, que mejoren los entornos y la calidad de vida de los ciudadanos. Por último, las mismas dinámicas sociales demandaron recientemente la puesta en operación de módulos para la atención a grupos poblacionales específicos, como ocurrió con la oleada de población migrante venezolana, para la atención de las demandas de las comunidades LGBTIQ+ y para acercar los servicios en lengua nativa a la población indígena. Esto ha exigido mayor formación en el uso de lenguaje incluyente, la activación de rutas específicas y la promoción del reconocimiento de dichos públicos y sus derechos.

Vinculación con la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

A. SINGULARIDAD. Se refiere a la creación de iniciativas que tengan carácter inédito dentro de la administración pública. A través de este criterio, se busca conocer cómo se ideó la experiencia innovadora, cuáles son los antecedentes que presenta y qué características propias comprende, que la hacen única.

Precise la siguiente información **(300 palabras como máximo para cada respuesta):**

16

¿Quién, cuándo, y cómo se ha originado la experiencia innovadora? Por ejemplo:

- Informe de consultoría
- Propuesta política
- Funcionarios de la misma entidad, etc.

Desde el año 2003, la Secretaría de Solidaridad (hoy SISF y DDHH), ha liderado la estrategia de atención en emergencia social. Gracias al apoyo obtenido por las administraciones municipales subsiguientes, por mantener la Línea de Emergencias 123 Social activa, se ha asignado mayores recursos en personal y equipo para responder a las necesidades de la ciudad. La diferencia de esta línea de emergencia de otras a nivel nacional es su especialización en la recepción y atención de llamadas relacionadas con la emergencia social, las cuales afectan la cotidianidad, pueden ser de alto impacto personal, familiar o colectivo, pero que no llegan a ser considerados asuntos de seguridad, movilidad, desastres o urgencias vitales en salud, para cuyos eventos el NUSE sí disponía de agencias responsables. Esos reportes hablaban de personas con conducta alterada, personas con ideación de suicidio, casos de maltrato psicológico a personas vulnerables, violencia verbal o psicológica doméstica, personas habitantes de calle con enfermedad general, personas varadas en la ciudad o víctimas de desplazamiento, entre otros. Así es que se vio la necesidad de incorporar una nueva agencia al NUSE para atender este tipo de emergencias. Más aún, con la llegada de la emergencia social producto de las medidas de contingencia por la pandemia del Covid-19, la población a atender pasó de 25 mil personas en 2019 a 70 mil en 2020, en la que la población migrante venezolana aporta cerca del 40%. Para lograrlo, la línea pasó de disponer de 31 profesionales a 63 para atender las diversas solicitudes que llegaron en materia de ayudas humanitarias: albergue, alimentación de emergencia, transporte humanitario. Así mismo, amplió la capacidad operativa en campo con la disposición de 15 unidades móviles -profesional psicosocial y conductor, y manejo de la información en el software ICAD.

17

Existencia de experiencias similares a nivel internacional, nacional y/o local que han inspirado, informado y/o contribuido para la experiencia postulante:

En Colombia, la Línea de emergencias 123, es un número reconocido para atención de emergencias, a diferencia de muchos países de la región en donde se emplea el 911. El número 123, puede ser marcado desde cualquier teléfono fijo o móvil y activa dicha línea nacional que enlaza unidades de Policía inicialmente. En algunos departamentos y ciudades existen líneas de Emergencia 123 con algún tipo de especificidad según la apuesta de la unidad administrativa. Por ejemplo, la Línea 123 Cundinamarca se encuentra adscrita a la Secretaría de Gobierno, lleva 10 años de operación, tiene una cobertura en temas de seguridad, emergencia y desastres en los 116 municipios. Esta línea dispone de una APP para el reporte con fotos y video. La Línea 123 Bogotá activa los servicios de Bomberos, Movilidad, Gestión del riesgo y Secretaría de Salud, servicios que generalmente se solicitaban por medio de números diferenciados.

En la Línea de Emergencia 123 Social, la diferencia radica en el perfil de los profesionales y el tipo de activación que despliega para la orientación, verificación en campo, reporte a otras instituciones y orientación psicológica. Adicionalmente, se encuentra adscrita a la SISF y DDHH, lo que le imprime su carácter social y lo distancia de los procedimientos de la operación policial o de los cuerpos bomberiles, esto, sumado al apoyo psicológico inmediato en momentos de crisis y al trato diferencial promovido desde los módulos: Migrantes, LGBTIQ+ (único en el país) y Étnico, que permiten realizar atención y seguimiento a casos complejos y con barreras, con enfoque diferencial.

La experiencia y el carácter social de la Línea de Emergencias 123 Social y su articulación con el NUSE de Medellín, le ha permitido aportar recientemente para la actualización del CONPES 3437 de 2006, que reglamenta los Sistemas Integrados de Emergencias y Seguridad -SIES en Colombia.

18

¿Qué elementos concretos pueden indicar que esta experiencia innovadora tiene carácter inédito? En definitiva, ¿qué elementos la diferencian de experiencias similares en otras latitudes?:

La Línea dispone de profesionales psicosociales encargados de verificar in situ. Atención que implica la remisión a instituciones, o según el caso, el traslado de la persona atendida a la entidad competente.

Recibe los reportes de niños, niñas y adolescentes vulnerados y los articula a la Unidad de Niñez del Distrito y el Grupo de Infancia y Adolescencia de la Policía. Hace constatación de derechos y realiza alerta temprana ante autoridad competente cuando se confirma que sus derechos no están protegidos o garantizados.

La Línea ofrece información, orientación o asesoría, intervención en crisis, y en sitio cuando las condiciones emocionales, de conducta o por afectación mental, lo exigen.

Activa la ruta de Prevención de Delitos Contra la Vida que es de la Secretaría de Seguridad y Convivencia, cuyo fin primordial es evitar el homicidio a través de retirar del lugar en el que la persona presenta una amenaza real y actual que implica un riesgo alto, inminente e insuperable de perder la vida, para lo que ofrece alojamiento temporal o transporte humanitario por vía terrestre para cualquier lugar del país.

La Línea de Emergencias 123 Social, aporta su especificidad al Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad de Medellín -SIES-M. Allí comparte espacio y plataforma tecnológica con otras once agencias: Policía Metropolitana, Cuerpo Técnico de Investigación -CTI, Ejército Nacional, Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo de Desastres -DAGR, Bomberos, Secretaría de Movilidad, Agencias Mujer municipal y metropolitana, Medio Ambiente, Centro Regulador de Urgencias y Emergencias de la Secretaría de Salud y se articula con videovigilancia y localización e identificación de vehículos.

B. VALOR Y BENEFICIO PÚBLICO. Implica demostrar que la implementación de la experiencia innovadora repercute en un **mayor beneficio a la ciudadanía** (por ejemplo: menores tiempos de espera, información en lenguaje claro, procesos simplificados, etc.).

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

19

Caracterización de la población-meta & tamaño del grupo de personas beneficiarias:

Entre el 1 de enero de 2003 y 31 de julio de 2022 han sido atendidas 364.481 personas, siendo el periodo de atención más alto en 2021 con 75.259 personas y en lo que va del año hasta el 31 de julio de 2022, se totalizan 41.532.

En respuesta al aumento de la demanda del servicio, la Línea ha crecido en su parte operativa, se amplió el equipo profesional, y se articuló el trabajo de las unidades móviles empleando dispositivos tipo tableta para el registro en campo de las atenciones. Así mismo, se orientó al personal para la activación de módulos especializados de atención como parte de la estrategia de atención diferencial para población diversa LGBTQ+, el módulo Migrante para la orientación a migrantes, extranjeros, refugiados y retornados colombianos, así como la activación del módulo étnico el cual apoya con la traducción y orientación en lenguas nativas a las personas de distintas comunidades indígenas que se encuentran en emergencia social.

La estrategia de la línea 123 Social como activador de rutas, permite entre otras:

- Responder con rapidez las solicitudes de información de la ciudadanía.
- Acercar a las poblaciones más vulnerables a la oferta institucional del Estado.
- Realizar contención emocional y psicológica telefónica a las personas mientras resuelven su situación.
- Realizar constatación y verificación en campo con el fin de realizar reportes que evidencien el impacto de la emergencia.
- Acompañar con el traslado hasta la entidad competente a las personas que se encuentren en situación crítica y requieran atención especializada.
- Generar alertas a las instituciones competentes y asociadas para que identifiquen los lugares, públicos y situaciones emergentes.

20

Metas/Indicadores de Cobertura

Se estima una atención para 2022 de 70.000 personas, cifra muy similar a la presentada en los años inmediatamente anteriores.

21

Metas/Indicadores de Resultados: Aquí brindar datos cuantitativos y cualitativos de la situación anterior a la implementación y los resultados obtenidos al implementar la experiencia innovadora

La línea de emergencia 123 social, no responde a indicadores de metas/resultados, sino de productos, teniendo en cuenta que el proceso de la atención se hace en función de la emergencia y en la mitigación de su situación y frente a metas es complejo tener un número de atenciones a realizar por año, teniendo en cuenta que se da respuesta a situaciones de emergencia social, por lo cual no se puede proveer.

22

Metas/Indicadores de Impacto:

Al comparar los resultados de atenciones realizadas en 2016 contra 2021 se encuentra lo siguiente, en las cinco principales problemáticas atendidas:

- Total personas atendidas: año 2016 - 13.646; año 2021 - 75.259
- Total NNA en riesgo o con derechos vulnerados: año 2016 - 2.252; año 2021 - 8.440
- Total personas Dificultades Familiares: año 2016 - 1.875; año 2021 - 6.458
- Total Persona mayor vulnerable: año 2016 - 2.261; año 2021 - 5.720
- Total Persona con discapacidad vulnerada: año 2016 - 1.274; año 2021 - 3.710

Vale aclarar que, con motivo de la Pandemia por Covid 19 y el aumento de solicitudes de atención por migrantes extranjeros, la gestión de ayudas humanitarias pasó en 2016 de 578 a 32.344 en 2021. Así mismo, las atenciones por intentos de suicidio pasaron de 297 en 2016 a 2.059 en 2021. Adicionalmente, la activación de la ruta de Prevención de Delitos Contra la Vida permitió garantizar la protección de la vida a 2.227 personas en 2021, ruta que no existía en 2016.

Estas son las cifras más relevantes que dan cuenta del cambio en la Línea y el impacto de su gestión.

23

Herramientas, metodologías y técnicas que a bien se consideren para medir la cobertura, los resultados y el impacto de la experiencia innovadora en función de sus objetivos y metas inicialmente propuestos. Por ejemplo: (a) encuestas de opinión (surveys), (b) experimentos de campo (field experiments), (c) experimentos naturales (natural experiments) y/o RCTs (randomized controlled trials), entre otros.

Se ha implementado las encuestas de satisfacción en la línea de emergencia 123 social anualmente donde se recoge la opinión de los servicios brindados por la población que ha utilizado la línea, con el fin de permitir un mejoramiento continuo, en donde se hacen preguntas que midan el grado de satisfacción a través de una escala de valoración.

La selección de la muestra se realiza teniendo en cuenta la población total atendida, el muestreo es aleatorio simple, es un procedimiento de muestreo probabilístico que da a cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado, la misma probabilidad de ser seleccionado.

Se toma el tamaño del universo, que corresponde al total de las atenciones, con un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y una heterogeneidad del 50% (Es la diversidad del universo).

Para la Línea 123 Social en el 2019, se realizaron 379 encuestas y en las 2021 se realizaron 388 encuestas, donde el análisis de los resultados brinda información con relación al equipo de profesionales y al servicio del proyecto, y ayuda humanitaria entregada.

C. REPLICABILIDAD. Se refiere a las **condiciones de transferibilidad y replicabilidad de la práctica innovadora en otros países de las Américas.** Para tal efecto deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos, sociales y culturales de la organización y del entorno, etc.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

24

Complejidad operacional para la implementación de la práctica en su país/organización:

La complejidad operacional de la Línea de Atención de Emergencias 123 Social se encuentra determinada por la cantidad de emergencias sociales que atiende y por la cantidad de recursos humanos y técnicos requeridos para su operación. Es decir, entre más grande es la operación, en términos de la amplitud de la actuación administrativa y, entre más robusto es el equipo y el equipamiento que integra una experiencia como la que aquí se presenta, la operación se complejiza más. La Línea de Atención de Emergencias 123 Social no inició con una operación de amplia magnitud, ni con un robusto equipo de trabajo. Lo hizo gradualmente, de acuerdo a la necesidad de la sociedad y siempre contando con la voluntad política y la disponibilidad de los recursos, gracias a la conciencia pública de evitar que se agrave la situación de vulnerabilidad de los diferentes grupos poblacionales que se encuentran en una emergencia social, brindando una atención accesible, incluyente, afirmativa, igualitaria y equitativa, con el propósito de impactar positivamente en sus condiciones de vida.

Se reconoce por tanto que, por su propia naturaleza, la emergencia social es imprevisible. Si bien existen protocolos para atender las emergencias sociales como un esfuerzo de estandarización y tecnificación de la actuación administrativa, es frecuente atender casos extraordinarios, sui generis, excepcionales, que exigen improvisación, creatividad y heurística.

En síntesis, la operación de la Línea de Emergencias 123 Social se complejiza en la medida de su crecimiento y del grado de improvisación que con frecuencia exige, pero tal complejidad se apropia como una característica de la operación, debido a la resiliencia, la flexibilidad y la capacidad de adaptación, en razón a la gradualidad con que ha venido extendiendo su alcance, lo que ha permitido incorporar información que retroalimenta y fortalece su capacidad operacional.

25

Grado de sensibilidad política o necesidad de obtener apoyo de autoridad política en su país/organización:

La Línea de Emergencias 123 Social es un componente del Proyecto de Atención Social a Población en Emergencias y Migrantes de la Unidad de Programas Sociales Especiales -UPSE de la SISF y DDHH, del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín. Es decir, la Línea de Emergencias 123 Social es pública, por lo que su viabilidad jurídica, presupuestal y técnica, para su creación, conservación y fortalecimiento, depende ciento por ciento de la voluntad política, como se evidencia en los planes municipales de desarrollo y en los presupuestos anuales, ambos elevados a norma jurídica en cuya validez y vigencia participa la ciudadanía, el Consejo del Distrito y el Distrito como tal.

Con la consolidación de la Línea de Emergencias 123 Social en el imaginario colectivo y debido a su relevancia en la imagen institucional del Distrito de Medellín, hoy por hoy, desde una perspectiva de derechos humanos, se le concibe como un mecanismo de acceso público a la protección y garantía de los mismos. Y esta concepción trasciende los deberes del Estado colombiano en tanto Estado Miembro de la Organización de Estados Americanos (véase la Carta de la OEA) y Estado Parte de la Convención Interamericana de Derechos Humanos (entre otros instrumentos del Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos), en materia de derechos humanos, para ubicarse en la conciencia pública de que es a través de la Línea de Emergencias 123 Social como el Distrito de Medellín atiende mensualmente miles de personas de diversos grupos poblacionales y recolecta una serie de datos relevantes para la formulación, diseño y evaluación de políticas públicas en materia de inclusión social y derechos humanos.

26

Factores críticos de éxito (FCE) en su país/organización:

Tres son los factores críticos de éxito: el primero, la conformación del equipo de trabajo, que debe sujetarse a consideraciones técnicas y, adicionalmente, debe tener la experiencia, el conocimiento y la empatía suficiente. Por ejemplo, la Línea de Emergencias 123 Social ha contado a lo largo de su historia con el mismo coordinador que es una persona en condición de discapacidad física. También ha incorporado personas de la comunidad LGBTIQ+ que están al frente del Módulo Diverso y a un indígena encargado del Módulo Étnico. Todo el equipo se caracteriza por la comunicación asertiva y el uso de lenguaje inclusivo en cada atención.

El segundo, es la exposición al riesgo de la salud mental y física de quienes integran el equipo, por lo cual se debe contar con el apoyo y el acompañamiento a estos, promoviendo, protegiendo y garantizando sus derechos oportunamente, para evitar que emerja lo que se conoce como la fatiga de la empatía -entre otros síntomas- que impactarían negativamente la atención de la emergencia social. Por ejemplo, en la Línea de Emergencias 123 Social, se hacen jornadas de apoyo al apoyo, de higiene y salud mental, capacitaciones sobre pausas activas y el riesgo público.

Por último, el tercer factor crítico de éxito es el acceso a las rutas de protección y garantía de los derechos de la población en emergencia. A la operación de la Línea de Emergencias 123 Social le es inherente la articulación interinstitucional para la activación de rutas del Distrito, del Departamento o de la Nación, incluso con particulares y de cooperación internacional. Luego, si éstas se encuentran inactivas, activas parcialmente, si su personal es insensible a la necesidad de atención de la población de la Línea o si hay descoordinación, el éxito de la atención se reduce a su mínima expresión.

27

Cambios en el ordenamiento legal que fueron necesarios en su país/organización:

La Línea de Emergencias 123 Social ha estado contemplada en los seis Planes de Desarrollo Municipal de los seis alcaldes por los que ha pasado. Adicionalmente, como se ha mencionado con antelación, si bien la Línea de Emergencias 123 Social está adscrita a la SISF y DDHH, también es una agencia del SIES-M, del cual se han expedido dos CONPES (Consejo de Política Económica y Social): el 3437 del 04 de agosto de 2006 que implementó los SIES en Colombia y, el 4064 del 07 de diciembre de 2021, que declaró la importancia estratégica de fortalecer los SIES a nivel nacional.

28

Grado de coordinación interinstitucional requerido en su país/organización:

En Colombia, por mandato constitucional y legal, las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado (art. 209 y 288 de la Constitución Política y art. 6 de la Ley 489 del 29 de diciembre de 1998). En el caso de la Línea de Emergencias 123 Social, el grado de coordinación interinstitucional es del ciento por ciento: de un lado, la coordinación con la Secretaría de Seguridad y Convivencia del Distrito de Medellín, que es el despacho secretarial del que depende directamente el SIES-M, pues como se ha mencionado, el 123 Social es la Agencia Social del SIES-M, que dispone, éste último, del espacio, el hardware y el software, para que aquélla opere y; de otro lado, una de las funciones esenciales de la Línea de Emergencias 123 Social en la atención de las emergencias sociales es la activación de rutas, para lo que se requiere la coordinación interinstitucional, sin esta, la operación no sería exitosa.

29

Recursos humanos y financieros requeridos vs. obtenidos en su país/organización:

Para la operación de la Línea de Emergencias 123 Social se requiere recurso humano transversal: coordinador, jurídico, profesional de articulación interinstitucional, profesional en análisis y sistematización de datos, profesional de atención a población migrantes y auxiliar administrativo. Y operativos como son: profesionales psicólogos de base, un intérprete en lenguas nativas, profesionales psicosociales de campo y conductores. Desde el punto de vista financiero, el Distrito de Medellín dispone en el presupuesto anual los recursos para el funcionamiento de la Línea de Emergencia 123 Social, acorde a las proyecciones realizadas sobre la base de las estadísticas inmediatamente anteriores.

D. EFICIENCIA. Se refiere a la capacidad de la administración pública para ordenar sus procesos de tal forma que estos optimicen sus recursos (financieros, humanos, logísticos, etc.) y a su vez generen mayores y mejores resultados.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

30

Costo total de la experiencia (estimación en USD/año fiscal):

Para el año 2021 esta experiencia tuvo un costo de USD 1'110.727,82.

Costo que estima los siguientes servicios: Servicio de atención por emergencia social y familiar: Son las personas que por emergencia social y/o familiar se comunican a la línea telefónica 123 social donde se le brinda asesoría, atención en crisis y si es del caso atención en sitio (esto lo define el profesional social) con el fin de mitigar o solucionar el evento que ocasiona la emergencia para luego remitir a la oferta interinstitucional pertinente. Caracterización y seguimiento y/o remisión: De acuerdo con las condiciones presentadas por las personas atendidas de la Línea 123-Social y una vez realizada la atención por emergencia, los casos relevantes, esto es aquellos con alto grado de vulnerabilidad social, como redes de apoyo inoperantes o inexistentes, pobreza extrema, discapacidad física o mental severa; y que requieren con urgencia la atención de los mismos; personas remitidas a unidad hospitalaria, o de gestiones con personas y/o familias atendidas; se les realiza seguimiento una vez realizada la atención inicial, realizando las gestiones necesarias para que logren superar esta situación de alta vulnerabilidad o se realizan las remisiones a otros programas que les permita acercarse a la oferta que requieren para la superación de la emergencia. Servicio de plan asistencia: A las personas que por eventos de emergencias social han quedado a la deriva en la ciudad y después de un proceso de verificación por parte de los profesionales sociales del proyecto reciben apoyo (tiquetes terrestres y alimentación) para el retorno a su lugar de procedencia en el territorio colombiano.

31

Costo-por-persona beneficiada (estimación en USD/año fiscal por beneficiario directos y indirectos):

El costo por persona fue de USD 14,758 en el año anterior, que se obtiene de dividir el costo total de la experiencia por las 75.259 personas atendidas en el periodo.

32

Indicador cuantitativo/cualitativo de costo-beneficio (nota: indicar evolución por año fiscal y comparar con experiencias similares o prácticas alternativas posible):

Los costos por personas atendidas en la línea 123 social, se refieren a la atención y orientación de forma inmediata y oportuna. De esta manera, la población sabe dónde acudir en cualquier hora del día o la noche, sin gasto de tiempos y dinero para hallar solución. Adicionalmente, se impide pérdidas irreversibles de capital humano, y se reduce la vulnerabilidad de la población ante los riesgos que pueda generar el hecho de no atenderse de manera inmediata.

El costo-beneficio, se evidencian al lograr potenciar capacidades que ayudarán a enfrentar las situaciones de riesgo del momento y tienden a incrementar el propio bienestar, al presentarles a las personas y familias alternativas de solución o remitirlas hacia programas, proyectos e instituciones que pueden continuar ofreciendo procesos o tratamientos a la situación consultada inicialmente como emergencia. Al permitir agilizar la acción de las autoridades y promover la protección de los derechos de las personas, en especial, personas mayores, personas con discapacidad, mujeres, niños, niñas y adolescentes. Al actualizar inventarios y diagnósticos en el área social sobre las problemáticas relacionadas con emergencias sociales.

E. SUSTENTABILIDAD. Implica el nivel de permanencia, resiliencia y arraigamiento de la experiencia que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, resistir a los cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y personal gubernamental, etc.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

33

Tiempo de vigencia legal:

A pesar de que la Línea de Emergencias 123 Social no se encuentra consagrada en una norma jurídica que la regule de manera concreta y directa, su permanencia y consolidación ha permitido su reconocimiento al interior de los Planes de Desarrollo Municipal, como el actual: Acuerdo Municipal 02 del 2020 "Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo de Medellín – Medellín Futuro 2020 – 2023", el cual garantiza su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2023.

34

Nivel del reconocimiento legal de la práctica:

(Por ejemplo: ley ordinaria, documento de política, portaría, reglamento, protocolo internacional).

Durante los 19 años de existencia de la Línea de Emergencias 123 Social, el nivel de reconocimiento legal de la práctica se ha dado en los acuerdos municipales decretados por el Concejo de Medellín en los que se aprueba el Plan de Desarrollo Municipal. Actualmente, en el programa Tecnología Social del componente Recuperemos lo Social del Acuerdo Municipal 02 del 2020 "Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo de Medellín – Medellín Futuro 2020 – 2023", se dispone lo siguiente:

"Este programa permitirá fortalecer las acciones a desarrollar para la caracterización, orientación, atención, derivación y seguimiento a las personas y grupos poblacionales, con la implementación de estrategias para el fortalecimiento de los canales de comunicación y de gestión de la información; como el 123 social, el cual ampliará su alcance a la realización de llamadas, realizadas por profesionales y especialistas de diferentes áreas del conocimiento, quienes serán los encargados de identificar las necesidades y problemáticas con enfoque territorial, de derechos humanos, de género, poblacional y diferencial y así acercar oportunidades a las personas y a las familias, en especial a aquellas afectadas por emergencias sociales, naturales y/o causadas por los seres humanos...

A este programa se suma la estructuración de un sistema único de inteligencia social para la Secretaría de Inclusión social, familia y derechos humanos, con el cual se busca promover el acceso a la información, facilitar la recogida y el análisis de datos, integrar la información, modernizar los procesos, gestionar el conocimiento, y orientar la toma de decisiones a partir del análisis de big data, con miras a la transformación social para el logro de los Objetivos del Desarrollo Sostenible" (2020, Gaceta Oficial 4722, p. 178).

35

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad política (nota: indicar número de ciclos electorales y/o años superados):

La Línea de Emergencias 123 Social comenzó a operar en el año 2003, es decir, tiene 19 años de funcionamiento, en los cuales han transcurrido seis alcaldes diferentes con seis planes de gobierno diferentes: Luís Pérez Gutiérrez del Partido Liberal con su "Plan de Desarrollo 2001-2003: Medellín competitiva: hacia una revolución de la cultura ciudadana"; Sergio Fajardo Valderrama de la Alianza Social Independiente -ASI, con su "Plan de Desarrollo 2004-2007 Medellín: compromiso de toda la ciudadanía"; Fabio Alonso Salazar de la ASI con su "Plan de Desarrollo 2008-2011: Medellín es solidaria y competitiva"; Aníbal Gaviria Correa del Partido Liberal con su "Plan de Desarrollo 2012-2015: Medellín, todos unidos por la vida y la equidad"; Federico Gutiérrez del grupo significativo de ciudadanos Creemos Colombia con su "Plan de desarrollo 2016-2019: Medellín cuenta con vos" y; Daniel Quintero Calle del grupo significativo de ciudadanos Independientes con su "Plan de Desarrollo 2020-2023: Medellín futuro".

Es decir, el 123 Social ha pasado por seis cambios en la autoridad política del hoy Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación, lo que evidencia su capacidad de resiliencia, en la medida que ha superado los retos que implica todo cambio, se ha adaptado a los mismos y, lo más relevante, se ha fortalecido.

36

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad administrativa (nota: indicar número de ciclos administrativos y/o años superados):

Como se mencionaba con antelación, la Línea de Emergencias 123 Social lleva 19 años de funcionamiento, durante los cuales han pasado 6 alcaldes con sus respectivos secretarios (as) y subsecretarios (as) de despacho, en este caso, SISF y DDHH y la Subsecretaría de Grupos Poblacionales, además de la Unidad de Programas Sociales Especiales -UPSE, que es la unidad administrativa en la que se encuentra inscrita la Línea de Emergencias 123 Social. En realidad, los cambios en la autoridad administrativa y en el operador (contratista) del proyecto, no han tenido un impacto negativo en la operación. Frente a estos cambios, la Línea de Emergencias 123 Social ha continuado operando con celeridad, eficacia, eficiencia, equidad, inclusión, con un enfoque de derechos y diferencial y con perspectiva de género.

37

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios ocurridos en las fuentes de financiación y presupuesto (nota: indicar cambios en fuentes de financiación, en caso pueda estar disponible):

La fuente de financiación y el presupuesto de la Línea de Emergencias 123 Social ha sido siempre los ingresos corrientes del presupuesto general del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, por lo que el presupuesto es el diseñado por la administración central del Distrito conforme a lo requerido por el Proyecto de Atención Social a Población en Emergencias y Migrantes a través de la UPSE.

38

Porcentaje total de las fuentes de financiación provenientes de la cooperación internacional (estimación en USD/año fiscal, caso disponible):

La Línea de Emergencias 123 Social no se ha financiado con fuentes provenientes de la cooperación internacional.

39

Número de donantes/cooperantes (en últimos 2-3 años fiscales):

Como la Línea de Emergencias 123 Social no se ha financiado con fuentes provenientes de la cooperación internacional, no existe número de donantes / cooperantes.

F. PERSPECTIVA DE GÉNERO, DIVERSIDAD Y DERECHOS HUMANOS. Consiste en determinar cómo la iniciativa sometida a concurso promueve mejoras en las condiciones de igualdad y equidad entre hombres, mujeres y personas de identidad de género diversa, desde un enfoque interseccional, en las dimensiones de acceso, trato, oportunidades, calidad, diferenciación de prestaciones de los servicios públicos, etc. Asimismo, se toma en consideración la dimensión de género, diversidad y derechos humanos dentro de la institución que implementa la experiencia innovadora.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

40

¿Se ha tomado en cuenta los principios de Igualdad y No Discriminación en la iniciativa? ¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género? ¿En qué etapa/s del proceso (Diseño, implementación, etc)? Especificar cómo:

Los profesionales que realizan la atención en la Línea de Emergencias 123 Social, se encuentran capacitados y sensibilizados en enfoque diferencial y de derechos humanos, tanto en su experiencia profesional previa a la línea de emergencias, como en los procesos internos que se realizan de manera constante para garantizar la actualización del talento humano. Hay un alto nivel de especialización del equipo, que se encuentra orientado al trato humanizado y los principios de Igualdad y No Discriminación. Si bien existe una línea de atención de emergencias de Secretaría de las mujeres que opera en NUSE, la perspectiva de género es un elemento fundamental en la atención de los profesionales del 123 Social, así como el enfoque diferencial en general, para garantizar la atención integral de la población y la mirada interseccional que permita la aplicación eficaz y eficiente de rutas.

En los procesos que se desarrollan, constantemente se gestionan espacios de capacitación, actualización y sensibilización a los profesionales. Estas actividades se programan con la participación de expertos de otros proyectos, instituciones y se dirigen a todo el personal transversal y operativo.

41

¿Se ha mantenido algún tipo de coordinación con el Mecanismo Nacional de la Mujer (Ministerio de la Mujer o equivalente) de su país, en sus esfuerzos para avanzar un enfoque de igualdad de género y de derechos en la iniciativa? ¿Con alguna otra instancia del gobierno responsable de temas de diversidad (personas indígenas, afrodescendientes, con discapacidad, migrantes, LGBTI, etc.)?:

Como tal, no se ha establecido coordinación con mecanismos de nivel nacional referentes a Ministerios; la articulación que se ha realizado, ha sido con los mecanismos de atención a nivel de ciudad, del Distrito de Medellín.

La Secretaría de las Mujeres, cuenta con un componente de atención en la Línea de Emergencias "Línea Mujer", que atiende casos específicos de VBG, para activación de rutas, principalmente en casos de mujeres adultas. Sin embargo, el equipo de la Línea de Emergencias 123 Social, continúa dando atención a casos de mujeres con VBG menores de edad, migrantes o extranjeras, adultas mayores, con orientación sexual o identidad de género diversa, con discapacidad, entre otras; incluso en casos donde ambas líneas, línea mujer y línea social, atienden de manera articulada.

De igual manera, se cuenta con articulación con la Gerencia de Diversidades Sexuales y de Género, dado que el Módulo diverso de la Línea de Emergencias 123 Social, surge como una apuesta de innovación que permite contar con espacios que impacten en las necesidades específicas de la población diversa, mediante la generación de una estrategia que atiende con garantía plena de derechos a las personas con orientaciones sexuales e identidades de género diferentes a la heteronormativa, con un enfoque diferencial en lenguaje inclusivo y teniendo en cuenta las variables de interseccionalidad.

Por su parte, desde el Módulo Migrantes de la Línea de Emergencias 123 Social, también se dieron procesos de articulación con las mesas de trabajo del Grupo Interagencial de Flujos Migratorios Mixtos -GIFMM alrededor de temas de protección a población migrante y refugiada con perspectiva de género y enfoque de diversidad, donde confluyen actores de cooperación internacional, privados, Gerencia de fronteras, entre otros.

42

En caso se haya mantenido algún tipo de coordinación con la entidad o su equivalente anteriormente mencionada, ¿en qué consistió esa coordinación y qué resultados o compromisos se obtuvieron?

La articulación que se ha dado, más allá de las actividades de capacitación y actualización, ha sido en la atención de casos de manera articulada; en este sentido, se han adquirido compromisos relacionados a la derivación eficiente a las rutas de atención de manera bilateral, estableciendo puntos focales que apoyen su activación de acuerdo a los alcances y las competencias de cada entidad; esta derivación articulada permite la superación de barreras que se puedan dar en los sectores de salud, justicia, protección, entre otros, para muchas de las personas que recurren a las instituciones en búsqueda de orientación y apoyo. También se establecieron compromisos relacionados con el intercambio constante de información y de orientación mutua frente a lineamientos, guías, aparición de actores en la ciudad o cambios en el contexto, que puedan darse en la ciudad, de los cuales las entidades tengan conocimiento y que puedan aportar y apoyar a las atenciones que se realizan. Los resultados de estas articulaciones se han evidenciado en el mejoramiento de la capacidad de respuesta, ya que se cuenta con la información más actualizada posible, y con la eficiencia en la derivación que minimiza la búsqueda que debe realizar una persona para acceder a una orientación específica para una situación por la que se encuentra atravesando.

43

¿Cuenta la experiencia innovadora con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa o de inclusión de con las personas beneficiarias atendiendo las diferencias basadas en género u otras variables (raza, etnia, personas con discapacidad, nivel socioeconómico, etc.)? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres o padres de familia, poblaciones alejadas, entre otros. Señale cifras por favor:

El 123 Social, cuenta con estrategias de acción afirmativa en:

Módulo diverso: Se cuenta con un módulo de atención específico para activación de rutas para usuarios diversos en su orientación sexual o identidad de género, en articulación con gerencia de diversidades y con organizaciones que trabajan con migrantes diversos.

Módulo migrantes: Se cuenta con un módulo de atención a población migrante, refugiada, solicitantes de refugio, retornados colombianos y extranjeros en general, desde donde se participa en las mesas de trabajo del GIFMM y se articulan atenciones con los diversos consulados y organizaciones de cooperación internacional.

Módulo étnico: Se cuenta con el profesional intérprete en lenguas nativas, como parte del equipo de apoyo, que además cuenta con conocimiento de rutas, cabildos, organizaciones de apoyo a comunidad indígena, entre otros. También se realiza articulación con la gerencia de etnias y comunidad afro de la ciudad.

También se cuenta con acciones en enfoque de género, en cuanto a capacitación en temas de perspectiva de género a los profesionales, articulación con estrategias de la Secretaría de las Mujeres, participación en mesas de atención a violencias basadas en género.

La línea de Emergencias 123 Social está pensada para las poblaciones más vulnerables, que se encuentran atravesando condiciones de vida difíciles que los pone en emergencia. Esto en sí mismo, es una acción afirmativa a esta población, por eso desde ahí, se realiza apoyo y seguimiento a casos en temas de discapacidad, atención diferencial en adultos mayores en emergencia con activación de rutas de albergue, reunificación familiar o derivación a equipo de adultos mayores y autoridades competentes en casos de vulneración de derechos.

44

¿Cuenta la institución postulante una política de igualdad de género/igualdad de oportunidades? ¿Una unidad o punto focal de género? ¿El personal de la institución ha recibido alguna capacitación en la integración de un enfoque de género, diversidad y derechos humanos?. De ser el caso, ¿cuál ha sido la relación con la experiencia presentada?

Los profesionales que hacen parte del equipo, tienen una capacitación constante, tanto en perspectiva de género, enfoque de derechos y enfoque diferencial, como en las rutas de atención basadas en estos elementos, tales como: rutas para sobrevivientes de violencias sexuales, mujeres víctimas de VBG, población diversa, población étnica o afro, población con discapacidad, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, migrantes, extranjeros, refugiados y retornados, personas habitantes de calle, entre otros. Se cuenta con canales de articulación constantes y directos con equipo de atención de niñez en territorio, sistema habitante de calle y equipo de Código dorado y Línea amiga para la prevención del suicidio, así como con las profesionales de trabajo social de las unidades hospitalarias de la ciudad.

Algunas organizaciones de cooperación internacional o privadas, al igual que diversos proyectos institucionales, se han apoyado en el equipo tramitando las derivaciones que resulten, ya que la Línea de Emergencias 123 Social, es percibida y reconocida en la ciudad por el nivel de especialidad de sus profesionales, por los procesos que desarrollan, por la atención inmediata, la valoración psicosocial y la activación de rutas.

G. INCIDENCIA CIUDADANA. Se refiere en demostrar y especificar el tipo, mecanismos y frecuencia de **involucramiento de la ciudadanía** en las diferentes etapas de la experiencia innovadora (sea a través de su diseño, planificación, implementación, evaluación y/o monitoreo), con el propósito de que ésta cumpla con los objetivos institucionales trazados y, al mismo tiempo, estén en concordancia con las prioridades ciudadanas.

De ser el caso, explique como la experiencia presentada toma en cuenta los siguientes elementos: **(300 palabras para cada respuesta)**

45

Información: la información pública es brindada a la ciudadanía por mecanismos de difusión (por ejemplo: informes, reportes, comunicados, portales de transparencia y similares):

La información pública es brindada a la ciudadanía por mecanismos de difusión (por ejemplo: informes, reportes, comunicados, portales de transparencia y similares). La información relacionada con la Línea de Emergencias 123 Social es brindada a la ciudadanía por diferentes medios: Anualmente, ante el Concejo de Medellín, en audiencia pública anual de rendición de cuentas; por medio de las ferias de servicios celebradas lugares públicos de fácil acceso para la comunidad; a través de la página web del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín <https://www.medellin.gov.co/>; por el canal institucional Telemedellín y la página web del mismo <https://telemedellin.tv/>; por el canal en YouTube Alcaldía de Medellín y; por las redes sociales oficiales: Twitter @AlcaldiadeMed, Facebook Alcaldía de Medellín, Instagram alcaldiademed y Vimeo Alcaldía de Medellín.

46

Consulta: la información pública objetiva y balanceada así como la toma de decisiones adoptadas, han tomado en consideración aportes y análisis brindados desde la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de escucha (por ejemplo: encuestas, audiencias públicas, redes sociales, chatbots y similares):

La Línea de Emergencias 123 Social no promueve la consulta.

47

Co-diseño: los problemas y soluciones adoptadas denotan un involucramiento constante y directo con la ciudadanía en general, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de diseño colaborativo (por ejemplo: pruebas de concepto, prototipaje, ensayos de validación, laboratorios de innovación y similares):

La Línea de Emergencias 123 Social no promueve el co-diseño.

48

Colaboración: la identificación de los problemas y la entrega de soluciones han sido realizados a través de una colaboración permanente y estrecha con miembros de organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de implementación colaborativa (por ejemplo: participación de líderes de la comunidad de personas beneficiarias en la entrega "al final de la línea" ("last mile delivery") de la práctica innovadora:

La Línea de Emergencias 123 Social no promueve la colaboración.

ANEXOS (OPCIONAL)

49

Anexo I. Agregar link del documento:

<https://we.tl/t-WGh3sNM3BN>

50

Anexo II. Agregar link del documento:

51

Anexo III. Agregar link del documento:

DECLARACIÓN DE PARTICIPANTES



La Institución Postulante, a través de quien suscribe, declara que:

1. Conoce las Bases de la actividad "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva" y acepta todos sus alcances.
2. Toda la información expuesta en el formulario de postulación es veraz y verificable y de entera responsabilidad del postulante.
3. Está dispuesta a proporcionar al Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA toda la información complementaria que le sea solicitada durante el proceso de evaluación.
4. No tiene, o no ha tenido en los últimos cinco años, ningún tipo de vinculación (exceptúese la nacionalidad) con alguno de los Jurados o miembro del Departamento para la Gestión Pública Efectiva.
5. El Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA está autorizado a realizar la difusión de la experiencia innovadora en postulación, así como de los resultados del proceso de reconocimiento.

52

Nombre de la/del Representante Legal:

53

Cargo:

54

Teléfono:

55

Correo Electrónico:

56

Nombre de la persona de contacto:

57

Cargo:

58

Correo electrónico:

luza.alvarez@medellin.gov.co

59

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2022:

- Sí
- NO