

# CITEL

## Información y comunicaciones para salvar vidas

La Central de Información y Telecomunicaciones -CITEL-, es el canal de entrada de alertas ciudadanas sobre eventos y emergencias que ocurren en Bogotá.

La labor que allí se realiza, compromete el manejo de la información y las comunicaciones como actividad de primer orden para la coordinación de la atención de emergencias.

Generalmente, los eventos ingresan por el Número Único del Sistema de Emergencias de Bogotá, también conocido como la Línea 123; Una vez recibida la información de la comunidad, los operadores de recepción de la línea 123 clasifican el evento e ingresan los datos al sistema PROCAD. En este punto, los Radio Operadores registran la información en una bitácora digital que permite hacer seguimiento al evento en tiempo real, durante toda la emergencia, hasta su cierre.

Dependiendo del acontecimiento, la información es direccionada a las agencias responsables de los servicios de respuesta: Secretaría de Salud, Bomberos, Tránsito, Policía o IDIGER, entidades que asumen la coordinación para superar la situación.



Otra función de la CITEL, es servir de enlace de las comunicaciones entre todas las entidades, instituciones y organizaciones -públicas o privadas-, ejecutoras de la respuesta, quienes reportan a la Central las decisiones tomadas, tipos de intervenciones y avances.

Cuenta con una red de radiocomunicaciones móviles que permite centralizar la información, coordinar y articular los recursos y servicios para la respuesta a emergencias. Opera 24 horas al día, los siete días de la semana.

Dispone de personal idóneo para hacer seguimiento, análisis y coordinación; allí se encuentra un profesional, quien toma decisiones con respecto al nivel, tipo de atención y apoyos en campo para la verificación y coordinación de la atención.

Con estos recursos técnicos y humanos, el IDIGER coordina los Servicios de Respuesta, hace seguimiento a las cerca de 20.000 emergencias ocurridas anualmente en la ciudad y contribuye para que los bogotanos cuenten con un respaldo eficiente de atención en caso de eventos que puedan afectar la vida y la seguridad de las personas.

Alcaldía de Bogotá