

# ¿A quién debo llamar?

Llame al 9-1-1 cuando necesite servicios de la policía, los bomberos o médicos para responder a una emergencia como:

Llame al 3-1-1 para obtener servicios de la ciudad y tratar asuntos policíacos que no necesitan una respuesta inmediata de la policía, como:

Delitos en curso o que acaban de ocurrir, específicamente si el sospechoso aún está en la escena

Servicios e información de la ciudad, como Obras Públicas, el Departamento de Vehículos de Motor, el Departamento de Energía y Servicios Humanos (Remisiones al servicio 2-1-1 Answers Please! )

Delitos violentos graves, como apuñalamientos, robos, violencia en el hogar o atracos

Emergencias de incendios/médicas

Cumplimiento de ordenanzas de estacionamiento

Disparos de arma o una persona con una pistola u otra arma peligrosa

Problemas de recogida de basura o solicitudes de recogida de artículos grandes

Intrusos en hogares/negocios

Informar sobre baches en las calles

Accidentes automovilísticos con lesiones personales, grandes daños a la propiedad o embotellamientos de tráfico

Limpieza y reparación de callejones

Medidores averiados

Autos estacionados ilegalmente que bloquean el tráfico

Números telefónicos, direcciones y horas de atención de las agencias de la ciudad

Autos abandonados

Si ve a un delincuente que usted sabe que es buscado por la policía

Emergencias de temporada y relacionadas con el tiempo

Personas sospechosas



## Oficina de Comunicaciones Unificadas

Jennifer Greene, Directora

2720 Martin Luther King Jr. Avenue, SE  
Washington, DC 20032

Tel: 202-730-0524  
Fax: 202-730-0514  
TTY: 202-730-0524  
[www.ouc.dc.gov](http://www.ouc.dc.gov)



OfficeofUnifiedCommunications



311DCgov



*Donde la seguridad pública se une al servicio al público*



# Reseña de la agencia

La misión de la Oficina de Comunicaciones Unificadas (OUC, por sus siglas en inglés) es ofrecer una respuesta rápida, profesional y económica a las llamadas de emergencia y las que no son de emergencia en el Distrito. La OUC fue establecida en octubre de 2004 para consolidar todas las funciones de toma de llamadas y despacho de servicios del Departamento de Policía Metropolitano, los Servicios de Bomberos y de Emergencias Médicas, y el Centro de Llamadas de la Ciudad del Alcalde.

La OUC presta servicio en el área metropolitana y provee comunicaciones centralizadas en situaciones de emergencia y no de emergencia, gestión de la tecnología de radio y un servicio al cliente de primera calidad.



## La OUC consiste en 5 divisiones

Operaciones 911

Operaciones 311

División de Operaciones Tecnológicas

División de Transcripción

Administración de Agencias

# Smart911

Smart911 es un servicio nacional gratuito que le brinda la Oficina de Comunicaciones Unificadas. Cree un perfil de seguridad para su hogar que incluya la información personal y médica vital que usted desea que tenga el equipo de respuesta en caso de una emergencia. Entonces, si marca 9-1-1, su perfil estará disponible inmediatamente para que los operadores de llamada y el equipo de primera respuesta le ayuden más rápida y eficazmente.



Cree un perfil de seguridad para su hogar en [www.smart911.com](http://www.smart911.com) para que su información esté disponible inmediatamente al servicio 911.

## Consejos sobre el 911

- Llame al 9-1-1 antes de llamar a un familiar. Una vez que la ayuda venga en camino, se podrán hacer arreglos para avisarle a su familia.
- Quédese en la línea y responda todas las preguntas. Mientras más información tenga el equipo de respuesta a su llamada, mejor podrá ayudarlo.
- Trate de tener paciencia y permanecer calmado. Es posible que el personal de respuesta a llamadas y los despachadores de emergencia le hagan preguntas adicionales mientras llega la ayuda.

# Operaciones 311

El propósito del Centro de Llamadas de la Ciudad es brindar una experiencia de servicio en un solo lugar a los constituyentes, residentes y visitantes que buscan servicios de la ciudad, números telefónicos e información que no es de emergencia de la policía.

## ¿Cómo me comunico con el 311?

1. Marque 3-1-1, 24 horas al día, 365 días al año
2. Descargue la aplicación DC311 para teléfonos inteligentes
3. Haga una pregunta por 311 Online ([www.311.dc.gov](http://www.311.dc.gov))

## ¿Cuándo llamo al 311?

- Para solicitar servicios programados como recogida de basura, reparación de baches en las calles, recogida de artículos grandes y reciclaje
- Para obtener los números telefónicos y las horas de atención de las agencias de la ciudad, y tratar otros temas relacionados con el servicio al cliente
- Para pedir ayuda con el control de ratas
- Para obtener remisiones de ayuda con alimentos, albergue y financiera, y proveedores de atención médica y servicios sociales
- Para obtener los números telefónicos, direcciones y horas de atención de las agencias del gobierno
- Para información sobre el VIH/SIDA y otra información médica importante