



La Oficina de Comunicaciones Unificadas (The Office of Unified Communications)



Declaración de misión: La misión de la Oficina de Comunicaciones Unificadas (Office of Unified Communications, OUC) es proporcionar una respuesta rápida, profesional y rentable a las llamadas de emergencia (911) y llamadas de servicios de la ciudad que no son de emergencia (311) en el Distrito de Columbia. La OUC también proporciona, de forma centralizada y en todo el distrito, la coordinación y gestión de la tecnología radioeléctrica de seguridad pública, así como otros sistemas y recursos de comunicación de información inalámbrica y de seguridad pública.

Servicios de la agencia

DC311

El centro de llamadas 311 ofrece una experiencia de servicio integral a los electores, residentes y visitantes que buscan servicios de la ciudad, números de teléfono y horarios de atención para las agencias de la ciudad, y analizar otros temas relacionados con el servicio al cliente. El 311 también se puede utilizar para programar servicios tales como reparaciones de baches callejeros, la recolección de basura a granel, la remoción de grafitis y la eliminación de ratas.

¿Cómo puedo comunicarme con el DC311?

1. **Marque 3-1-1**, las 24 horas del día, los 365 días del año
2. Envíe una solicitud a través del **Portal en línea del 311** (<https://311.dc.gov>)
3. Descargue la **Aplicación móvil del DC311**; gratis y disponible para los usuarios de iPhone y Android
4. **Envíe un mensaje de texto al DC311** – Envíe un mensaje de texto al 3-2-3-1-1 desde su teléfono móvil y escriba “MENU” (MENÚ), “NEW” (NUEVO) o “SERVICE” (SERVICIO) para comenzar.
5. **Chatee en vivo** con uno de nuestros representantes de servicio al cliente en línea durante el horario de atención estándar
6. **Escríbanos un tuit** a @311DCGov



*Tenga en cuenta que si está intentando comunicarse con el 311 desde **fuera** del Distrito, debe llamar al 202-737-4404.

Servicios policiales que no son de emergencia

Los residentes y visitantes del Distrito de Columbia deben llamar al 311 para todos los servicios policiales que no son de emergencia.

La agencia define una llamada que no es de emergencia como cualquier llamada relacionada con un incidente que no representa una amenaza inmediata para la seguridad de las personas y/o incidentes que ocurrieron al menos una hora antes de que se realice la primera llamada para recibir asistencia policial.

Las llamadas policiales que no son de emergencia incluyen quejas por ruido, incidentes relacionados con vehículos desocupados, vandalismo o daños a la propiedad, o delitos o incidentes que ocurrieron en el pasado, sin daños y el sospechoso ya no está en la escena.

Marque el 3-1-1 si necesita ayuda con servicios de la ciudad o policiales que no sean de emergencia en el Distrito. Están disponibles servicios de traducción en más de 200 idiomas con la ayuda de LanguageLine Solutions para todas las personas que llaman con dominio limitado del inglés (Limited English Proficient, LEP) o sin dominio del inglés (Non-English Proficient, NEP).

DC911



La Oficina de Comunicaciones Unificadas (The Office of Unified Communications)



Llame al 911 para comunicarse con los servicios de policía, bomberos y de emergencia médica. Las llamadas al 911 son gratuitas y accesibles a través de teléfonos residenciales, inalámbricos y públicos en todo el Distrito.

Utilice el 911 para informar cualquiera de las siguientes situaciones:

- Cualquier delito en curso o cuando el delincuente todavía esté en la escena (o acaba de abandonar la escena)
- Todos los incendios y emergencias médicas
- Intrusos domésticos y empresariales
- Accidentes automovilísticos que implican lesiones personales, daños a la propiedad importantes o atascos de tráfico
- Ve a un criminal que sabe que la policía está buscando



Envíe un mensaje de texto al 911

En una emergencia, **siempre** es preferible una llamada de voz al 911. Sin embargo, para esos casos en los que no puede llamar, puede enviar un mensaje de texto al 911. Nuevamente, los residentes deben seguir llamando al 911 cuando sea posible.

¿Cómo utilizo el mensaje de texto al 911?

- Al iniciar el texto de emergencia, no utilice guiones al introducir el 911 en el campo "Para"
- Sea breve con su contacto inicial (por ejemplo: "ayuda", "necesito ayuda")
- Proporcione la ubicación y la naturaleza de su emergencia y espere a que se le solicite más información y/o instrucciones



Smart911™

Smart911 es un servicio **gratuito** que permite a los participantes crear perfiles de seguridad para sus hogares con la información que desean que los socorristas tengan en caso de que necesiten ayuda de emergencia. A continuación, al marcar el 9-1-1 desde un teléfono asociado con el perfil de seguridad, la información se muestra inmediatamente en el monitor del operador del 911. En un momento en que cada segundo cuenta, ser capaz de proporcionar al 911 detalles críticos que podrían afectar la respuesta en el segundo en que se realiza una llamada de emergencia podría ser la diferencia entre la vida y la muerte. Cree un perfil de seguridad para su hogar en www.smart911.com.

¡Marque el 9-1-1 si necesita ayuda en una emergencia! ¡Estamos aquí para ayudar! Están disponibles servicios de traducción en más de 200 idiomas con la ayuda de LanguageLine Solutions para todas las personas que llaman con dominio limitado del inglés (Limited English Proficient, LEP) o sin dominio del inglés (Non-English Proficient, NEP).

Para la difusión a la comunidad y preguntas de los medios, envíe un correo electrónico al coordinador de acceso a idiomas y al director de información pública a wanda.gattison@dc.gov o llame al 202-730-0503.

Información de contacto de la agencia:

Office of Unified Communications
2720 Martin Luther King Jr. Avenue SE
Washington, DC 20032
202-730-0524