

¿Qué es el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos para la población (MAQR)?

Esta herramienta establece un procedimiento para atender, canalizar y responder las quejas, reclamos y/o consultas durante la implementación de la futura Central de Emergencia 911.

Objetivos del MAQR

- ✓ Atender quejas, reclamos o consultas.
- ✓ Asegurar la accesibilidad a la información, atención y respuesta de sus inquietudes.
- ✓ Permitir resolver las consultas de las partes interesadas de manera transparente.

MAQR

Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos para la población



Canales de atención



Whatsapp: 967937918



pronatel_rp911@pronatel.gob.pe

Ingresar tus quejas y reclamos a través del QR:



PRONATEL

PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES

PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

Av. Paseo de la República 1645, Lima, Perú
Central telefónica (511) 488-0940



www.gob.pe/pronatel



PERÚ

Ministerio de Transportes y Comunicaciones



PRONATEL

PROGRAMA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES



BICENTENARIO
PERÚ
2024



¿Cuál es el objetivo?

Unificar en un solo número tres (03) entidades de primera respuesta (EPR) y una (01) entidad de información.

¿Quién lo implementa?

El proyecto es implementado a través de Pronatel, con financiamiento del Banco Mundial (BM).

+ S/ 184 millones de inversión

¿A quiénes beneficiará?

+ de 9.9 millones de personas

de 50 municipalidades de Lima Metropolitana y Callao.

Edificio de la Central de Emergencia 911



Se construirá en:

Av. El Sol s/n,
colindante al Centro
de Operaciones de
Emergencia Nacional
(COEN) y a la Base
Aérea Las Palmas,
Chorrillos.
Lima - Perú.



¿Cuáles son los beneficios?



Filtrar y sancionar
llamadas mal
intencionadas



Brindar atención
segura y eficiente



Usar
geolocalización en
tiempo real



Atender e informar
sobre la violencia contra la
mujer e integrantes del
grupo familiar



Reducir el tiempo
de respuesta y
atención

¿Quiénes integrarán el 911?

PNP
(105)

Protección a
la comunidad
ante una
emergencia.



BOMBEROS
(116)

Atención en
incendios,
accidentes de
tránsito,
rescate, entre
otros.



SAMU
(106)

Atención de
emergencia
o urgencias
médicas.



LÍNEA 100
(100)

Orientación
sobre
violencia y/o
abuso sexual.



¿El Proyecto 911 cuenta con el Plan de Participación de Partes Interesadas ?

- ✓ Sí, el proyecto cuenta con el Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), el cual contiene los mecanismos de participación, divulgación de información, atención de sugerencias y/o reclamos de la población y/o partes interesadas.

¿Cuál es el objetivo del Plan de Participación de Partes Interesadas?

- ✓ Identificar, crear y mantener una relación constructiva con las partes interesadas, que contribuyan en aspectos de mejora e identificación de necesidades durante la implementación del Proyecto 911.

¿Quiénes son las partes interesadas?

- ✓ Población cercana a la construcción de la obra.
- ✓ PNP, Bomberos, SAMU y la Línea 100.
- ✓ Ministerios y entidades públicas.
- ✓ Municipalidades de Lima Metropolitana y el Callao.
- ✓ Organizaciones sociales para personas con discapacidad, adultos mayores, población indígena, afroperuana, migrantes, mujeres, niñas, niños, adolescentes, entre otras.

