

## ¿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: 908889280

 pronatel\_rp911@pronatel.gob.pe

Ingresar tus quejas y  
reclamos a través del  
QR:



Sistema de **atención de emergencias**, urgencias e información, mediante un número único 911



### PROGRAMA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

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



[www.gob.pe/pronatel](http://www.gob.pe/pronatel)



## ¿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.

