

Los madrileños valoran con un sobresaliente el funcionamiento del teléfono de emergencias de la Comunidad de Madrid

- El 99 % de los mayores de edad sabe que el 112 es el teléfono para todas las emergencias
- El teléfono de emergencias Madrid 112 atendió más de 4 millones de llamadas durante 2018
- La atención telefónica del servicio es capaz de atender al usuario hasta en 80 idiomas diferentes

11 de febrero de 2019.- El centro de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid se suma hoy a la celebración del Día Europeo del 112, que se conmemora cada 11 de febrero (11 del 2) en todos los países de la UE para recordar que este es el número único para todas las emergencias. Según el último estudio de notoriedad y satisfacción de los usuarios de Madrid 112, este organismo es valorado con un sobresaliente, consolidándose como el teléfono de referencia ante una emergencia para más del 99 % de la población mayor de edad.

Su conocimiento es ligeramente mayor entre los más jóvenes que entre los madrileños de más edad, y es igualmente utilizado tanto en poblaciones pequeñas como en las grandes ciudades. Lo más valorado por quienes alguna vez han necesitado llamar al 112 es la profesionalidad de los gestores de emergencia que atienden las llamadas, seguido de la rapidez en la atención de la demanda de ayuda.

12.000 LLAMADAS DIARIAS

El uso del teléfono único de emergencias ha ido incrementándose durante los 20 años de funcionamiento de este servicio en la Comunidad de Madrid, multiplicándose por cuatro el número de llamadas recibidas en la actualidad. El último balance indica que durante 2018 se recibieron 4,3 millones de llamadas, lo que supone una media diaria de 12.000 avisos atendidos por Madrid 112.

Cuando un ciudadano marca el teléfono único de emergencias le atiende un operador que de manera inmediata le realiza una serie de preguntas relevantes para la resolución eficaz de la emergencia. El objetivo de esas preguntas es saber qué está ocurriendo y dónde.

Con esa información básica se envía el aviso de forma automática a los servicios de emergencia y seguridad, si bien el operador puede realizar más preguntas al llamante para obtener datos más precisos de lo que ocurre. En muchas ocasiones es necesario el consejo de un profesional de algún servicio de emergencia o seguridad, por lo que la llamada es transferida desde el 112 para que estos especialistas sigan en comunicación con el demandante de ayuda.

La mitad de estas llamadas demandan asistencia sanitaria, el 23 % necesita la presencia de Policía o Guardia Civil mientras que en el 6 % de los avisos precisa la intervención de los bomberos. El servicio más requerido durante el año pasado ha sido SUMMA112, con 329.272 avisos, seguido de la Policía Municipal de Madrid, con 195.983 avisos, y Policía Nacional con 115.677 demandas.

Esta atención telefónica se hace además en 80 idiomas, gracias a un servicio de teletraducción. Los más solicitados, además del castellano, son el chino y el rumano.

FORMACIÓN PARA LOS MÁS PEQUEÑOS

El Centro de Emergencias 112 Comunidad de Madrid continúa fomentando el uso del teléfono único. Para ello comenzó en 2004 un programa educativo denominado 'Talleres 112'. Este proyecto pretende que los escolares madrileños, desde educación infantil hasta secundaria, conozcan cómo funciona el 112, cómo es su sede, quiénes son los profesionales que trabajan en él y, sobre todo, que aprendan a utilizar este servicio de la manera más apropiada. Los talleres se realizan en la sede del centro, en Pozuelo de Alarcón, o bien en cada uno de los centros escolares que lo demanden.