

El Estudio de Notoriedad de la ASEM112 refleja un aumento del 4% de encuestados que lo califican como muy o bastante satisfactorio

La Comunidad de Madrid logra una valoración de 8,5 sobre 10 en el servicio que presta el teléfono de emergencias 112

- Los entrevistados aprecian el trato y la profesionalidad de los gestores, así como la rapidez en la atención
- Casi el 100% afirma conocer este número y el 80% lo recomendaría siempre a un amigo o familiar
- Este año se cumple el 25 aniversario del estreno de este recurso público y gratuito
- Más del 90% se muestra muy o bastante satisfecho de la tecnología *Mi Emergencia 112*
- Durante el pasado año se atendieron 4,1 millones de llamadas, más de 11.000 al día

19 de noviembre de 2023.- La Comunidad de Madrid logra una valoración de 8,51 puntos sobre 10 en el servicio público y gratuito que presta el teléfono de emergencias 112, que cumple este año su 25 aniversario. Así lo refleja el Estudio de Notoriedad y Satisfacción 2023, en el que se han realizado 1.500 entrevistas telefónicas, entre el 15 y 28 de septiembre de este año, a personas de entre 16 y 69 años.

Según este informe, que elabora cada dos años la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 (ASEM112), el 86% de los encuestados otorga a este recurso autonómico notable alto y lo califican como muy o bastante satisfactorio, casi un 4% más que en 2021. Los aspectos más apreciados son el trato y la profesionalidad de los gestores, seguidos de la rapidez en la atención.

La memoria constata la confianza de los madrileños en el servicio, siendo la preferencia ante cualquier situación de estas características. Así, un 87,3% asegura que llamaría al 112 en caso de necesitar atención sanitaria urgente en casa y en la calle; un 81,6% en los accidentes de tráfico con lesiones; un 71,6% si se produjera un incendio o inundación doméstica, y un 39,9% si el motivo fuera una agresión o robo.

Prácticamente la totalidad de los residentes en la Comunidad de Madrid (el 99,5%) conoce este teléfono, siendo ligeramente superior entre los más jóvenes,

y su uso es similar tanto en poblaciones pequeñas como en las grandes ciudades. Además, casi el 80% lo recomendaría siempre a un amigo o familiar.

EL 93,4% SE MUESTRA MUY O BASTANTE SATISFECHO CON *MI EMERGENCIA 112*

El estudio analiza la valoración de los usuarios sobre *Mi Emergencia 112*, herramienta que permite al ciudadano que ha llamado al 112 -en casos de paradas cardiorrespiratorias, incendios y accidentes de tráfico, aéreos o ferroviarios- recibir en su terminal móvil un *SMS* con un enlace desde el que poder hacer un seguimiento real de la situación.

En la pantalla de su dispositivo aparecen los servicios activados hacia el lugar del incidente, si están en camino o si ya han llegado. También puede conocer el tiempo empleado por cada Cuerpo (bomberos, sanitarios, policía) desde que recibe el aviso hasta que acaban su trabajo en el lugar del suceso.

El Ejecutivo autonómico estrenó esta tecnología en octubre del año pasado, y de las personas encuestadas, el 93,4% se muestra muy o bastante satisfecho, mientras que el 92,4% la considera muy o bastante interesante.

MÁS DE 11.000 LLAMADAS AL DÍA EN 2022

El servicio de emergencias de la Comunidad de Madrid ha atendido desde su puesta en marcha en 1998 alrededor de 108 millones de llamadas. En 2022 se fueron 4.163.412, con una media diaria de 11.373, siendo las más numerosas, con el 45,2%, las que se producen en el turno de tarde (de 15:00 a 23:00 horas), seguidas de las de la mañana (07:00 a 15:00 horas), con el 39,7%, y las de la noche (23:00 a 07:00 horas), con el 14,9% restante.