

Las llamadas al teléfono de emergencias regional se incrementan un 4,7% respecto al año anterior

---

El Centro de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid recibió en 2019 más de 12.300 llamadas al día

- Madrid 112 atendió 4,5 millones de llamadas el año pasado, siendo la asistencia sanitaria la principal demanda
- El 87% de los usuarios valoran con un notable alto el funcionamiento del teléfono de emergencias
- Los madrileños eligen de forma masiva el uso del número único 112 ante una emergencia

**18 de febrero de 2020.-** El Centro de Emergencias de la Comunidad de Madrid atendió el pasado año 4.514.192 llamadas, un 4,7% más respecto al año 2018, lo que supone que los gestores de emergencias de Madrid 112 atendieron cada día una media de 12.300 avisos.

La mitad de estas llamadas demandan asistencia sanitaria (50,2%), el 24% presencia de Policía o Guardia Civil, el 12% están relacionadas con el tráfico, mientras que el 6% de los avisos precisa la actuación de los bomberos. El servicio más requerido durante el año pasado ha sido el SUMMA112, con 219.373 avisos, seguido de Policía Municipal de Madrid con 195.983, Policía Nacional con 136.792 demandas y SAMUR-Protección Civil con 108.326. Por su parte, a la Guardia Civil le fueron enviados 92.852 avisos.

El consejero de Justicia, Interior y Víctimas de la Comunidad de Madrid, Enrique López, junto al director de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, Carlos Novillo, ha destacado la “profesionalidad, cercanía y transparencia” de un servicio regional que, de acuerdo con el Estudio de Notoriedad y Satisfacción 2019, es calificado como muy o bastante satisfactorio por el 87% de los usuarios.

Según este informe, que analiza el nivel de conocimiento y notoriedad del servicio, el 98,8% de la población madrileña conoce el teléfono de emergencias regional y el 81,3% de los encuestados lo recomendaría siempre a un amigo o familiar.

## SERVICIO DE REFERENCIA

Como señala el estudio, y así lo ha subrayado López, el grado de conocimiento y confianza en el servicio hace que los madrileños “elijan el 112 de forma

masiva en caso de encontrarse ante una emergencia”. Así, un 84,7% llamaría al 112 en caso de necesitar atención sanitaria urgente en casa; un 85,9% en caso de necesitar esa atención urgente en la calle; un 80,6% en caso de accidente de tráfico con lesiones; un 67,5% en caso de incendio o inundación doméstica; y un 42% en caso de agresión o robo.

La utilización del teléfono único de emergencias, desde su implantación en la Comunidad de Madrid el 1 de enero de 1998, se ha ido generalizando hasta contabilizar un total de 86.611.238 llamadas en estos 22 años.

Cuando un ciudadano marca el teléfono único de emergencias es atendido en primer lugar por un gestor, que le realiza una serie de preguntas encaminadas a conocer qué está ocurriendo y dónde. Con esa información básica se envía el aviso de forma automática al servicio de emergencia y seguridad correspondiente, si bien el gestor puede requerir más información al demandante para obtener datos más precisos de lo ocurrido.

En muchas ocasiones es necesario el consejo de un profesional de algún servicio de emergencia o seguridad, por lo que la comunicación es transferida desde el 112 para que estos especialistas sigan en comunicación con el demandante de ayuda.

## **RAPIDEZ Y BUENA GESTIÓN**

El Estudio de Notoriedad y Satisfacción se realiza cada dos años. En este caso, se llevó a cabo entre el 12 y el 19 de septiembre de 2019, a través de 1.500 entrevistas a ciudadanos de entre 16 y 69 años residentes en la Comunidad.

Según sus conclusiones, el conocimiento del 112 es ligeramente superior entre los más jóvenes que entre los madrileños de más edad, y se utiliza tanto en poblaciones pequeñas como en las grandes ciudades. Lo más valorado por quienes alguna vez han necesitado llamar al 112 es el trato y la profesionalidad de los gestores de emergencias que atienden las llamadas, seguido de la rapidez en la atención de la demanda de ayuda.

Esta atención telefónica se hace además en 80 idiomas, gracias a un servicio de tele-traducción. Los más demandados, aparte del castellano, son el chino y el rumano.

## **FORMACIÓN PARA LOS MÁS PEQUEÑOS**

Desde el Centro de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid se sigue fomentando el uso del teléfono único, y para ello comenzó en 2004 un programa educativo denominado ‘Talleres 112’. Este proyecto pretende que los escolares, 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 sepan utilizar este servicio de la manera más apropiada.



Comunidad  
de Madrid

# Medios de Comunicación

El último estudio de Notoriedad y Satisfacción de los usuarios del servicio de emergencias destaca, precisamente, la consolidación del nivel de conocimiento espontáneo del número único 112. A menor edad aumenta la referencia del 112 como cita espontánea de servicio de emergencias.

Un ejemplo de esta conciencia del uso del 112 como teléfono de emergencia es la llamada protagonizada el pasado 26 de enero por Mohammed, un niño de 11 años, que avisó rápidamente del desvanecimiento de su madre en su domicilio de Leganés, por lo que pudo ser asistida en pocos minutos, recuperándose satisfactoriamente