

Las llamadas al 112 bajaron un 7,2% con respecto al año anterior

El Centro de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid recibió en 2020 más de 11.400 llamadas al día

- Madrid 112 atendió casi 4,2 millones de llamadas durante el año pasado
- Las normas de confinamiento y la falta de movilidad por la pandemia han sido claves en las cifras del año pasado
- Las llamadas demandando asistencia sanitaria han aumentado casi un 10% con respecto a 2019

11 de febrero de 2021.- El Centro de Emergencias de la Comunidad de Madrid atendió el pasado año 4.176.272 llamadas, un 7,2% menos respecto a 2019, debido fundamentalmente a la situación de confinamiento y falta de movilidad derivada del COVID-19. Esto supone que los gestores de emergencias de Madrid 112 atendieron cada día una media de 11.442 avisos.

El 60% de las llamadas fueron para demandar asistencia sanitaria, lo que representa casi un 10% más con respecto al año 2019; el 20,66% fueron para requerir presencia de Policía o Guardia Civil; el 7,77% estuvieron relacionadas con el tráfico; y casi el 5% de los avisos fue para solicitar la actuación de los bomberos.

La utilización del teléfono único de emergencias 112, desde su implantación en la Comunidad de Madrid el 1 de enero de 1998, se ha ido generalizando hasta contabilizar un total de 90.787.510 llamadas en estos 23 años. De hecho, según el último Estudio de Notoriedad y Satisfacción del año 2019, que se realiza cada dos años, Madrid 112 es calificado como muy o bastante satisfactorio por el 87% de los usuarios de la región.

Cuando un ciudadano marca el teléfono único de emergencias 112 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 a los servicios de emergencia y seguridad correspondientes, si bien el gestor puede requerir más información al llamante 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.

Esta atención telefónica se hace además en 85 idiomas, gracias a un servicio de tele traducción. Los más demandados, aparte del castellano, son el chino y el rumano.

MADRID 112 RENOVÓ EN 2020 SUS DOS CERTIFICACIONES DE CALIDAD

El servicio de Madrid 112, en su Política de Calidad, considera al ciudadano como centro y objetivo de toda su actividad asistencial, garantizando el respeto a su personalidad e intimidad y proporcionándole la mejor respuesta a sus demandas de emergencia.

Por ese motivo, Madrid 112 cuenta con la certificación en la norma de calidad ISO9001 desde el año 2002, adaptando el sistema de calidad a los nuevos requisitos y estructura de la norma, como son el aumento del liderazgo y compromiso de la dirección en la planificación, ejecución y mejora, el enfoque a Procesos, la Gestión del Cambio, la mejora continua y la Gestión del Conocimiento, así como la Comunicación Externa e Interna para mejorar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

La norma UNE-ISO 22320 sobre Protección y seguridad de los ciudadanos, Gestión de emergencias y Requisitos para la respuesta a incidentes, establece unos requisitos mínimos para afrontar la respuesta eficaz a estos incidentes y unos requisitos básicos para un mando y control estructurado, la coordinación y cooperación entre organismos de intervención y organizaciones, así como la información operacional con sus procesos, sistemas y gestión de datos que permitan obtener información relevante y exacta.

La certificación en la norma UNE-ISO 22320, obtenida por Madrid 112 en el año 2017 y que viene siendo renovada cada año, certifica el reconocimiento de los procedimientos operativos consolidados que vienen siendo aplicados por Madrid 112 desde su creación el 1 de enero de 1998 como Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2 de la Comunidad de Madrid, convirtiéndose en el primer centro de atención de emergencias de España, que obtuvo este reconocimiento de forma completa.