

Las incidencias gestionadas en el teléfono de emergencias regional se redujeron un 5,58% respecto al año anterior

La Comunidad de Madrid atendió casi cuatro millones de llamadas en 2021 a través del Centro de Emergencias 112

- Se recibieron más de 10.800 diarias, y el 85% de los usuarios está globalmente satisfecho con la atención recibida
- Los expedientes sanitarios se redujeron en casi un 4% y los de tráfico se incrementaron un 3% debido a la paulatina recuperación de la movilidad

11 de febrero de 2022.- La Comunidad de Madrid, a través del Centro de Emergencias 112, atendió en 2021 un total 3.943.002 llamadas, un 5,58% menos respecto al año anterior. La media diaria se situó en 10.800 comunicaciones al día.

El 56,35% de los contactos telefónicos con los gestores de emergencias fue para solicitar asistencia sanitaria, lo que representa casi un 3,65% menos que en 2020; el 20,62% para requerir la presencia de los servicios de seguridad, Policía o Guardia Civil; el 10,6% relacionadas con el tráfico; mientras que casi en el 6,6% de los casos se solicitó la actuación de los bomberos.

El empleo del teléfono único de Emergencias, desde su implantación en la Comunidad de Madrid en 1998, se ha ido generalizando hasta contabilizar un total de 103.553.471 llamadas a lo largo de sus 24 años de vida.

Cuando un ciudadano marca el 112, es atendido en primer lugar por un gestor que le realiza una serie de preguntas, dirigidas a conocer qué está ocurriendo y dónde. Con esa información básica, se deriva el aviso de manera automática a los servicios de Emergencia y Seguridad correspondientes, si bien el operario puede seguir requiriendo datos más precisos de lo ocurrido al usuario, para mejorar aún más si cabe la información mientras se acude al lugar requerido.

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 permanente con el demandante de ayuda.

La atención telefónica se realiza en 85 idiomas, gracias a un servicio de teletraducción. Los idiomas más demandados, además del castellano, son el chino y el rumano.

GRADO DE SATISFACCION CON EL SERVICIO

Madrid 112 realiza cada dos años un Estudio de Notoriedad y Satisfacción para conocer el grado de conocimiento que la población de la Comunidad de Madrid tiene del servicio de atención de llamadas de Emergencia 112. Este se sitúa en el 94,4%, alcanzando el valor más elevado de la serie tras un ligero incremento con respecto al que se obtuvo en 2019, donde rozó el 100%.

El 93% de los entrevistados ha citado el 112 espontáneamente cuando se les ha pedido que indiquen los servicios de urgencia que conocen, aunque no los haya tenido que utilizar. Como dato anecdótico, el 100% de los encuestados del sudeste de la Comunidad de Madrid cita espontáneamente este número de teléfono.

Si atendemos a los segmentos analizados, a medida que desciende la edad de los encuestados, el conocimiento del servicio es mayor. Destacan las mujeres entre 16 y 29 años de edad, como ya ha ocurrido en estudios precedentes.

Además, se incrementa en casi 5 puntos el porcentaje de los participantes en este estudio que ha utilizado algún teléfono de urgencias en los últimos 12 meses, lo que representa un crecimiento estadísticamente significativo. En esta subida han podido influir dos circunstancias excepcionales, como fueron la pandemia ocasionada por el COVID-19 y el temporal 'Filomena'.

Este informe también refleja que el 85% de los usuarios están globalmente satisfechos con la atención recibida. Otro dato relevante es que casi 8 de cada 10 personas aseguran que lo recomendarían a un amigo o familiar que tuviera una emergencia.

Por último, casi la mitad de los encuestados afirma conocer que Madrid 112 está presente en redes sociales como Twitter, Facebook o YouTube, una presencia y notoriedad que ha aumentado significativamente respecto al último estudio realizado en 2019.